

# HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA  
ANUAL/2020





**Diretora Geral** - Simone Araújo

**Diretor Técnico** - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

**Gerência Administrativa** – Rafael Vizaco

**Gerência de Enfermagem** – Giuliana Lima

**Coordenação Multiprofissional** – Sérgio Feitosa

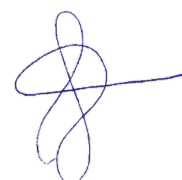
**Elaborador por:** Carla Menegassi

**Aprovado por:** Simone Araújo

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.

# SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Organização Social	05
3. Recursos Humanos	06
4. Faturamento	06
5. Serviços Ofertados	07
6. Infraestrutura	08
7. Indicadores	10
8. Ouvidoria	10
9. Ações de Enfrentamento à Pandemia COVID-19	14



# 1. Apresentação

O Hospital Municipal Guarapiranga surgiu por força do Contrato de gestão 001/2020, firmado com a Secretaria Municipal de Saúde da cidade de São Paulo, época em que a gestão de hospitais municipais ocorria através da extinta AHM – Autarquia de hospitais Municipais.

O projeto inicial contemplava uma unidade hospitalar para leitos de retaguarda, em atendimento à demanda de hospitais municipais da cidade. Da estrutura idealizada, previa-se 120 leitos, sendo esta a capacidade total planejada.

Referido ajuste foi assinado em 01 de abril de 2020. Acontece que na data de assinatura, o mundo estava diante de um novo cenário onde brevemente se instalava a Pandemia causada pelas infecções relacionadas ao SARS-COVID-19.

Em 15 de maio de 2020, o contrato foi aditivado para alterar o perfil inicial, visando basicamente dois quesitos:

- A alteração do perfil assistencial, visando atendimento exclusivo a pacientes acometidos pela Covid-19;
- Ampliação do número de leitos planejados para 163, sendo destes 140 de UTIs e 23 para enfermarias.

A alteração foi idealizada para um prazo exordial de 180 dias, ou seja, com previsão de encerramento em 14 de novembro de 2020. Acontece que vencida tal barreira temporal, a pandemia ainda permanece e, nos mesmos moldes o hospital continua realizando seus atendimentos.

O HMG passou a ser referência para atendimentos relacionados à nova doença, sendo regulados pacinetes de toda a cidade, com foco nas unidades instaladas na região sul da cidade.



## 2. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

O INTS – O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de Saúde no Brasil.

Com perfil multidisciplinar, o INTS, desde a sua criação, vem trabalhando de forma integrada com o setor empresarial, promovendo as melhores práticas de gestão focada em serviços públicos de Saúde, Educação e Assistência Social nas esferas municipal, estadual e federal, oferecendo serviços de mais alto nível para toda a comunidade.

**A nossa missão** é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

**A nossa visão** é ser referência nacional na gestão de serviços de saúde, educação e ações sociais destacando-se pela qualidade, aprimoramento e modernização dos nossos serviços.

**Nossos valores** são a **legalidade** ao atendimento às legislações e à conformidade regulatória deve ser uma prática constante em nossa organização. A **transparência** em nossas atitudes, nosso crescimento deve ser pautado na transparência e honestidade de nossas ações. **Prezar pela vida e integridade das pessoas**, devemos considerar esta diretriz mandatória nas atividades de assistência à saúde, educação e ações de promoção à saúde. **Preservar e honrar compromissos**, deve ser uma prática constante por todos. **Respeitar as relações com as partes interessadas**, em todos os níveis da nossa organização, devemos buscar construir relacionamentos baseados neste valor, seja com nossos clientes, parceiros, fornecedores, agências regulatórias e poder público. **Aperfeiçoamento contínuo** da nossa equipe é a base para a qualidade dos nossos serviços e a gestão do nosso negócio.



### *Propósito do HMG*

Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

### 3. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1 mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados. O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

### 4. Faturamento

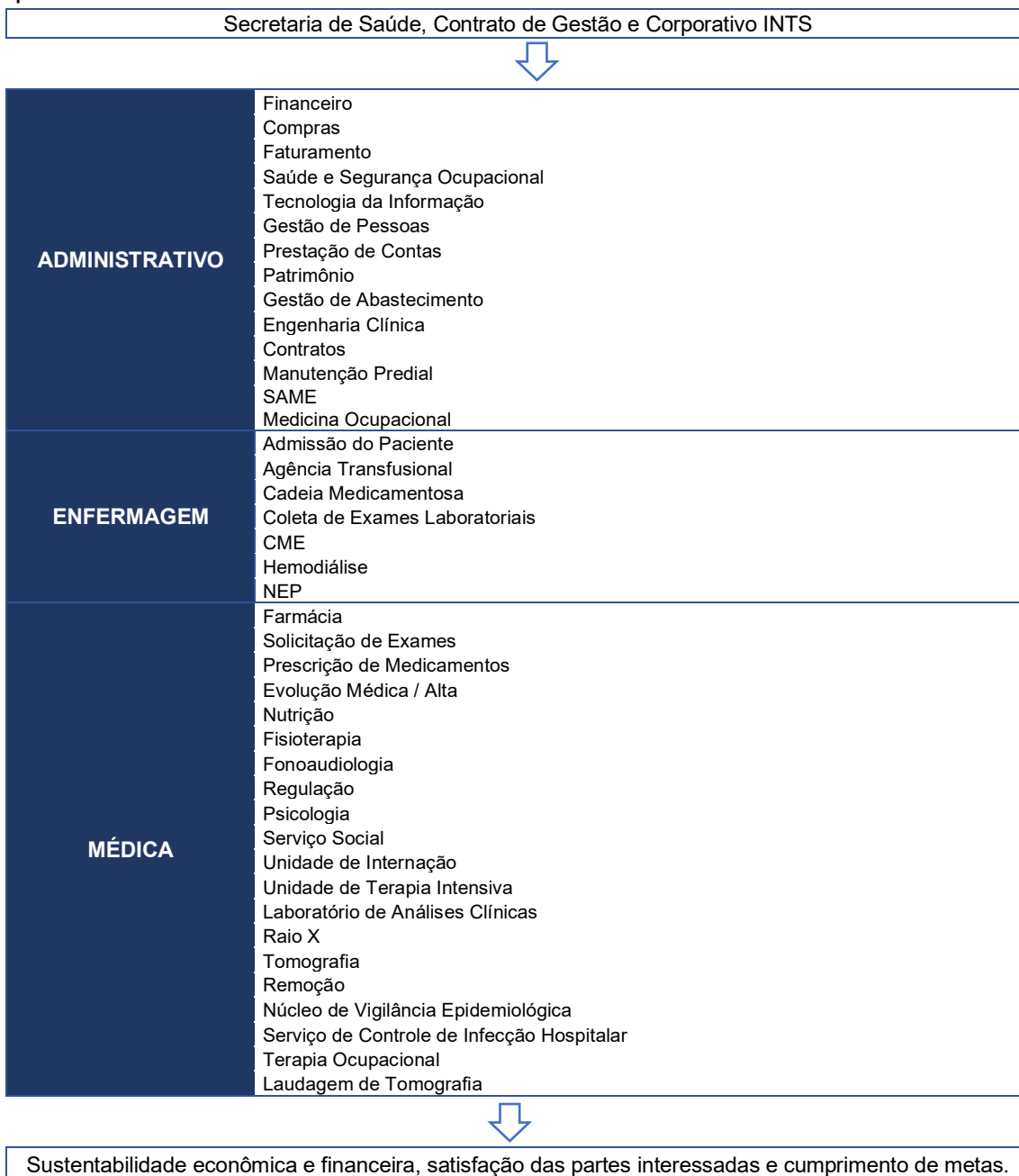
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



## 5. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 54 processos:




## 6. Infraestruttura



A handwritten signature or logo in blue ink, consisting of a stylized, abstract shape.



A handwritten signature or logo consisting of a stylized, cursive script.

## 7. Indicadores

2º semestre de 2020

Indicador	Meta	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20
Índice de Queda	< 15%	0%	0%	0%	2,14%	0,76%	1,35%	0,80%
Taxa de Ocupação	> 85%	32,8%	21,10%	18,4%	32,34%	27,57%	44,83%	63,21%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	6,8%	2,5%	9,37%	5,82%	0,95%	0,61%	0,15%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Média de Permanência	-	16,0	9,7	8,2	7,8	7,6	9,1	8,2
Nº Óbito Institucional	-	0%	21,3%	8,6%	9,4%	9,4%	13%	15,4%
Altas Melhoradas	-	9	58	71	165	159	209	366
Admissões	-	34	80	108	193	192	291	470

## 8. Ouvidoria

A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

Há dois objetivos centrais:

- I) Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- II) Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

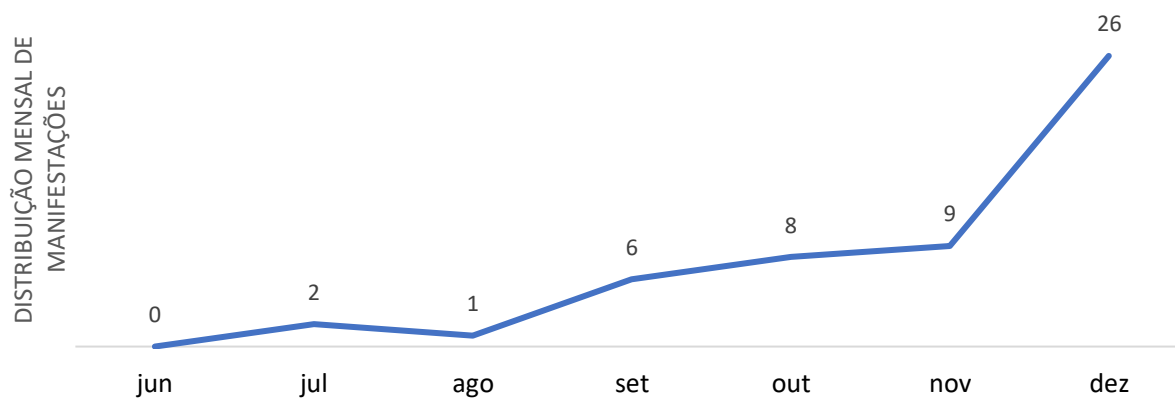
- E-mail, através do endereço: [ouvidoria.hmg@ints.org.br](mailto:ouvidoria.hmg@ints.org.br).
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.

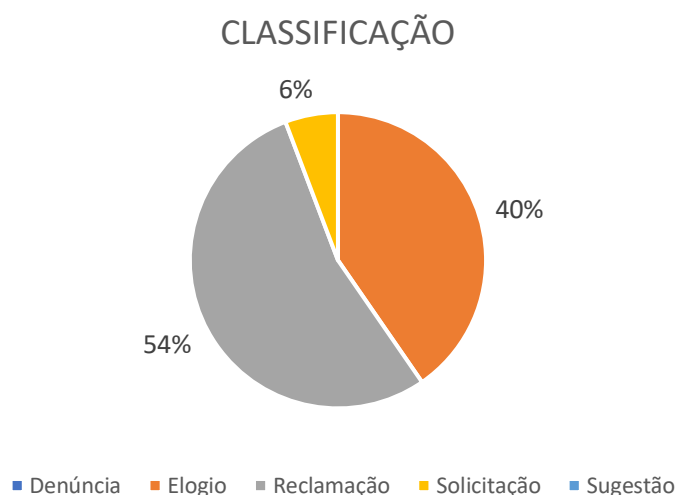


- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 52 manifestações, conforme gráfico a seguir:

	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia								0
Elogio				1	5	2	13	21
Reclamação		2	1	5	3	6	11	28
Solicitação						1	2	3
Sugestão								0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>52</b>





Neste primeiro semestre, os indicadores apontaram que o total de oito manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 54% delas trata-se de reclamação. Temas como falta de boletim médico, ausência de chamadas de vídeo, dificuldade de contato com o hospital e falha na comunicação de profissionais, a insatisfação com atendimento do profissional assistente social, foram os temas mais abordados em tais reclamações.

Os profissionais foram orientados quanto à conduta praticada, visando à melhoria na qualidade do atendimento prestado aos pacientes e familiares. Nosso objetivo é atuar com o atendimento humanizado, pois compreendemos o momento de fragilidade vivenciado por essas famílias.

Quanto a ausência de boletins médicos, todas as demandas foram encaminhadas para a Direção Técnica e há reuniões internas para ressaltar sobre a entrega com pontualidade, bem como a emissão de relatórios para o acompanhamento. Destacamos também que atualmente temos telefonistas todos os dias da semana na unidade para o atendimento de ligações e para contribuir com acesso à informação.

No que se refere à ausência de equipamentos de proteção, ações como reforço na comunicação interna foram adotadas, pois nunca houve falta de materiais no HMG, como temos evidenciado em relatórios de compras emitidos pela unidade.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral, gestores e coordenadores, para que tais profissionais sejam reconhecidos.

Quanto às solicitações, houve contato com familiares para esclarecimento quanto aos protocolos estabelecidos na unidade.

O HMG iniciou a sua atuação em um cenário extremamente doloroso e desafiador. Agradecemos a todos que compõe a equipe de saúde pela entrega diária e por todo o trabalho realizado. Prestamos condolências a todas as famílias pelas vidas perdidas. O HMG é solidário à dor de todos os familiares e reafirma o seu compromisso em todo o cuidado oferecido ao seus pacientes.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script that forms a loop and ends with a horizontal stroke.

## 9. Ações Realizadas

### Campanha nacional do Setembro Amarelo

O Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), iniciou uma série de ações em apoio ao movimento nacional de valorização da vida, o Setembro Amarelo. A equipe de psicologia da unidade de saúde distribuiu laços amarelos entre os colaboradores, além de disponibilizar um mural da selfie, ferramenta utilizada para incentivar registros fotográficos “para alegrar, motivar e incentivar ainda mais o amor próprio”, explicou a psicóloga do Hospital Municipal Guarapiranga, Camila Vieira.

Para a nutricionista do HMG, Raquel Soares, a campanha do setembro amarelo sensibiliza para voltar o olhar para quem está com um estado emocional sensível, “principalmente os pacientes internados que estão longe do seu ambiente familiar e passam por sentimentos de medo diante da doença e hospitalização. É essencial nosso reconhecimento e apoio diante dessas questões emocionais”, afirma.



## Dia do nutricionista

Em 31 de agosto foi celebrado o Dia do Nutricionista. Ciente da importância desta profissão para a saúde pública, o setor de Nutrição do Hospital Municipal de Guarapiranga ofereceu um lanche coletivo aos profissionais como gesto de gratidão ao trabalho exercido diariamente. “Há muito a aprender e construir em nosso universo, em parceria com outros profissionais, buscando sempre melhorias para saúde do paciente. Acreditamos que o amor pela profissão torna tudo mais leve e gratificante, principalmente quando recebemos o carinho e sorrisos como recompensa. Nada melhor do que poder fazer o bem aplicando a ciência da nutrição”, falou a supervisora de Nutrição do Hospital Municipal de Guarapiranga, Mariana Masoll.



## Irreverência marca alta hospitalar

A alegria da senhora Brisabela Ferraz Mendes, de 79 anos, marcou a equipe médica do Hospital Municipal de Guarapiranga (HMG). Ela deu entrada na unidade de saúde no último dia 08/08, e recebeu alta na terça-feira (11). “É um sentimento de muita alegria e vitória. O trabalho em equipe faz toda diferença e esta luta é de todos que acreditaram”, felicita Kelly Aguiar, assistente social do HMG. Na saída do Hospital, a paciente levou uma almofada como forma de simbolizar a vitória da vida contra o coronavírus.



## Projeto terapêutico ao ar livre

Devido ao grande potencial de contágio do novo coronavírus, pacientes que estão com a doença ficam impedidos de ver seus familiares e até mesmo de sair da enfermaria ou UTI. Pensando nisso, o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) criou o projeto “Terapia ao Ar Livre Covid” para que os pacientes com a doença possam ter um tratamento mais humanizado e associado ao bem-estar do indivíduo.

O foi realizado por uma equipe multiprofissional de enfermeiros, psicólogos e terapeutas ocupacionais. As atividades ocorrem na área externa do hospital, que conta com um jardim e áreas amplas bem arborizadas.

Antes do início dos exercícios são realizados procedimentos de segurança e higienização, além da medição de características associadas ao coronavírus, como a temperatura e frequência respiratória para cada um dos pacientes. Se houver alteração em alguma dessas aferições, o paciente é suspenso da atividade e é reavaliado. Todos os envolvidos devem usar máscara.

Para o coordenador do projeto Sérgio Feitosa, a área externa do hospital favorece uma melhor recuperação dos pacientes aliado à terapia. “Nossos pacientes em internação perdem a referência de dia e noite, começam apresentar inúmeros quadros de fragilidade emocional e até mesmo depressivos”, reitera.

Rubencil Ulisses da Silva, 58 anos, foi o primeiro paciente do projeto. E parece que o ar puro fez bem, pois dois dias após a terapia (09) ele teve alta e pôde comemorar o Dia dos Pais em casa com a família.



## Dia do Psicólogo

Em 27 de agosto, marcou o Dia do psicólogo, mais um profissional que tem sido destaque durante a pandemia da Covid-19. Os psicólogos do Hospital Municipal de Guarapiranga (HMG), unidade de saúde na linha de frente contra o coronavírus, também celebraram a data. De acordo com a psicóloga do HMG, Camila Vieira, a Psicologia Hospitalar tem feito parte de um momento histórico na Pandemia Covid-19, trazendo a humanização para este contexto, respeitando a individualidade e oferecendo suporte terapêutico aos pacientes internados e seus familiares, com dignidade, através de acolhimento psicológico, visitas virtuais e psicoterapia breve. “Percebemos na evolução terapêutica e através dos feedbacks recebidos, a satisfação dos pacientes internados e de seus familiares. Este é um grande marco para a Psicologia Hospitalar e realização profissional no Dia do Psicólogo”, celebra.



## Outubro Rosa

Com o intuito de reforçar a mensagem de alertar as mulheres e a sociedade sobre o outubro rosa, campanha nacional sobre a prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero, o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) iluminou a fachada da unidade na cor rosa. Além disso, laços e camisas foram distribuídos entre os colaboradores. Para a técnica de segurança do HMG, Cristiane Martins, o outubro rosa significa “prevenir por amor a você, ao seu corpo e a todos que te amam”, afirmou. De acordo com a coordenadora de enfermagem do HMG, Renata Reche Valeriano, outubro Rosa é o mês “que nos faz lembrar o quanto nossas vidas valem muito, e são algumas vezes tão pouco lembradas até mesmo por nós. Toda vida vale muito,” ressalta.

“O mundo pinta-se de cor-de-rosa para alertar todas as mulheres quanto a importância de um ato simples que pode mudar uma história. Nós do HMG, não nos preocupamos apenas com o diagnóstico precoce, mas também com as mulheres que enfrentam a doença”, complementou a gerente de enfermagem do HMG, Giuliana César Winckler.



## Novembro Azul

Com o objetivo de alertar o público masculino, o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) iniciou ações em apoio à campanha nacional Novembro Azul, que faz um alerta para o combate ao câncer de próstata. A unidade de saúde distribuiu bigodes que foram presos às máscaras dos colaboradores, camisas alusivas à campanha, além de iluminar a fachada do HMG na cor azul. Para o gerente administrativo do HMG, Rafael de Queiroz, os exames para a prevenção dessa doença ainda são um tabu no universo masculino, mas ele acredita que a conscientização seja o melhor caminho para o incentivo a esses cuidados. “A campanha se estende e acaba movimentando debates sobre outras doenças que acometem aos homens, como câncer de pulmão e depressão masculina, tendo em vista que esse público é mais avesso aos cuidados com a saúde”, ressalta.

De acordo com o analista de recursos humanos do HMG, Kaio Cezar, o Novembro Azul é importante para conscientizar de que a próstata é um órgão como o coração, o pulmão, o pâncreas, ou seja, sem relação com a sexualidade. “O homem tem que quebrar muitos tabus que existem em nossa sociedade e que cuidar da saúde é uma questão exclusiva de amor à própria vida”, afirma. “Todos nós, homens, temos que ter a conscientização da importância de exames regulares e diagnóstico precoce. Coisas simples e fáceis podem nos salvar e ou nos poupar de sofrimentos”, complementou o técnico em segurança do trabalho do HMG, Pedro Edson Teotônio.



## Hospital Municipal Guarapiranga inicia discussões de casos clínicos

Em 09 de outubro, profissionais do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) deram início um ciclo de discussões de casos clínicos. A atividade tem o objetivo melhorar os processos terapêuticos estabelecidos na unidade de saúde, e contará com a participação de médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, técnicos de enfermagem, fonoaudiólogos e nutricionistas. A atividade mensal será realizada toda sexta-feira, com um caso clínico escolhido previamente pelos gestores das áreas, que buscam o desenvolvimento profissional, raciocínio clínico e condutas ainda mais efetivas com a finalidade de promover o bem-estar dos pacientes.



## **Paciente do Hospital Municipal Guarapiranga recebe alta após 22 dias de internação**

Carlos Roberto da Silva, 64 anos, entrou no Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), em dia 26 de agosto, diagnosticado com Covid-19. Ele precisou ser traqueostomizado, ficou dependente da ventilação mecânica, mas hoje, 18 de setembro, recebeu a notícia da alta hospitalar. De acordo com a fisioterapeuta do HMG, Alexia Veloso, que o acompanhou durante esses 22 dias na unidade de saúde, o paciente passou por momentos de ansiedade e aflição, longe da família e dos amigos, entretanto, com o apoio do corpo médico, seguiu na reabilitação, reaprendendo a respirar, deglutir, criando forças para sentar e andar. “Hoje me emociono ao vê-lo saindo, e dizendo ‘quem dera poder sair pilotando minha moto’. Depois de tudo sabemos que a esperança é a última que pode ser perdida, aos poucos ele venceu, e sou grata por ter acompanhado toda sua evolução”, relata



**NATAL HMG :**



A ação Natal HMG tem como objetivo promover acolhimento, humanização e fortalecimento de vínculos no ambiente hospitalar, proporcionando um momento de alegria, esperança e conforto aos pacientes, familiares e colaboradores. Por meio de iniciativas solidárias, decoração temática e atividades especiais, a ação busca transformar o clima institucional, levando o espírito natalino mesmo em um contexto de cuidado e recuperação, reforçando valores como empatia, solidariedade e respeito.





  
Simone Araújo  
Diretora Geral/INTS  
Hospital Municipal Guarapiranga

**INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS**

**Hospital Municipal Guarapiranga**