

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 04/2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

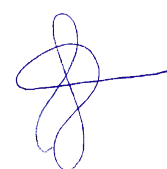
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

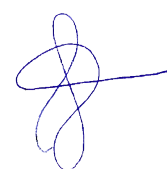
Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins



SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Introdução.....	4
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
6. Faturamento.....	7
7. Serviços Ofertados.....	7
8. Infraestrutura	9
9. Indicadores Quantitativos.....	10
10. Indicadores Qualitativos.....	11
11. Núcleo de Educação Permanente - NEP	12
12. Ouvidoria	14
13. Regulação.....	16
14. Execução Orçamentária Financeira.....	17
15. Ações Realizadas	17
16. Case de Sucesso.....	21
17. Considerações Finais	22



1. Apresentação

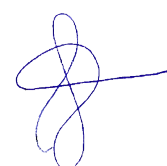
Este relatório mensal, tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas mensalmente pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.

2. Introdução

O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria para pacientes acometidos pelo COVID-19. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermarias.

Em Março de 2022, com a redução de casos de COVID, a unidade modificou o seu perfil de atuação atuando em duas frentes, sendo: a primeira como retaguarda de unidades primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada para a população. Os demais leitos foram direcionados a atender pacientes de retaguarda, de longa internação que necessitem de suporte hospitalar e com possibilidade de reabilitação.

A unidade atua em busca da satisfação de seus pacientes assistidos se comprometendo com o atendimento humanizado. Preza pela participação social na gestão, para o desenvolvimento e melhoria da assistência prestada.



3. 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.

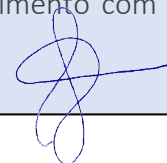
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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!



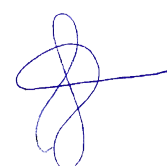
4. Organograma

Em revisão.

5. Recursos Humanos

A unidade é composta por quase mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados. O quadro de RH foi reduzido a partir de Março de 2022, para a adaptação do novo perfil de atuação. O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

Nome da Função	Qtda
TECNICO DE ENFERMAGEM	195
FISIOTERAPEUTA	80
ENFERMEIRO	71
AUXILIAR DE FARMACIA	26
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	20
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	12
FARMACEUTICO	11
NUTRICIONISTA	9
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
AUX DE REGULACAO	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR ADM PLENO	6
PSICOLOGO HOSPITALAR	6
ANALISTA ADM PLENO	5
RECEPCIONISTA	5
FATURISTA	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
TECNICO INFORMATICA	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
MOTORISTA	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
ALMOXARIFE	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
ANALISTA DE DP	1
ANALISTA DE RH	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1



AUXILIAR DE RH	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCACÃO CONTINUADA	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
FONOAUDIOLOGO	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MEDICO DO TRABALHO	1
MOTORISTA I	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
Total	527

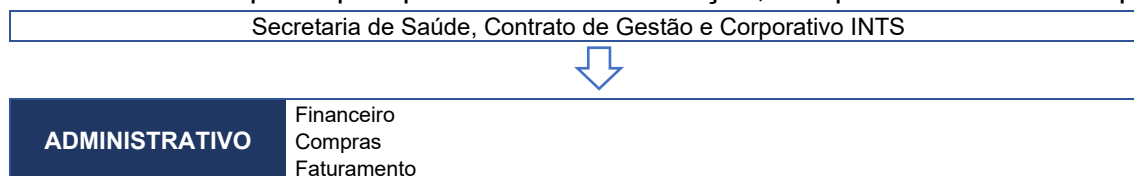
6. Faturamento

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

	01/22	02/22	03/22	04/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%

7. Serviços Ofertados

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



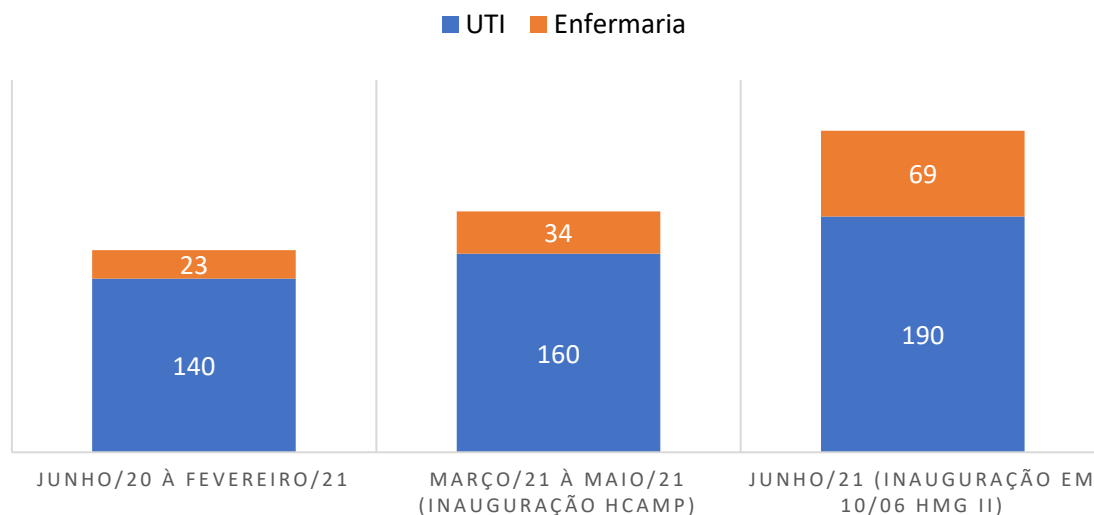
	Saúde e Segurança Ocupacional Tecnologia da Informação Gestão de Pessoas Prestação de Contas Patrimônio Hotelaria Gestão de Abastecimento Engenharia Clínica Contratos Manutenção Predial SAME Medicina Ocupacional
QUALIDADE	Ouvidoria Gestão de Documentos Comissões Auditoria Interna Auditoria Fornecedores Mapeamento de Processo Gestão de Perigos e Riscos Não Conformidades Indicadores Planejamento Estratégico Processos Regulatórios Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente
ENFERMAGEM	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP
MÉDICA	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia Serviço Social Unidade de Internação Unidade de Terapia Intensiva Laboratório de Análises Clínicas Raio X Tomografia Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Terapia Ocupacional Laudagem de Tomografia



Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

8. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS

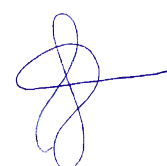
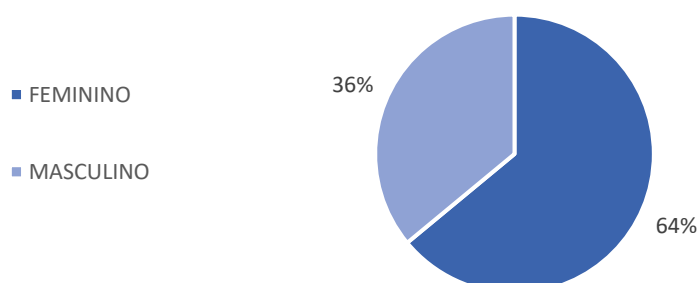


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.

Para atendimento ao novo perfil de atuação, a quantidade de leitos e o projeto arquitetônico estão sendo revisados.

ATENDIDOS POR GÊNERO



9. Indicadores Quantitativos

A unidade possui cinco indicadores contratuais, de acordo com o que se segue:

Indicador	Meta	01/22	02/22	03/22	04/22
Índice de Queda	< 15%	0,8%	0%	0%	1,2%
Taxa de Ocupação	> 85%	64,56%	41,1%	29,17%	31,11%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,4%	0,44%	6,55%	1,2%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	87%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%

O Hospital Municipal Guarapiranga deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria.

O HMG possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

Em Dezembro de 2021 atuamos efetivamente atendendo as solicitações de vaga para os casos de H3N2, seguidos por uma nova onda de admissões por conta de novos casos COVID em janeiro devido às festas de final de ano, seguido de uma queda das solicitações através do sistema de regulação CROSS, o que resultou em queda na taxa de ocupação.

Com a redução de casos, a unidade modificou o seu perfil de atuação. O HMG passou a atuar em duas frentes, a primeira como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada para à população. Os demais leitos foram direcionados a atender pacientes de retaguarda, de longa internação que necessitem de suporte hospitalar e com possibilidade de reabilitação.

10. Indicadores Qualitativos

Indicadores Contratuais	01/22	02/22	03/22	04/22
Média de Permanência	12,16	12,65	33,55	26,92
Taxa de Óbito Institucional	15,89%	33,48%	21,28%	8%
Intubações	44	16	4	1
Taxa de Sucesso VNI	46,80%	39,10%	40%	66,70%
Giro Leito Institucional	1,65%	0,88%	0,18%	0,29%
Intervalo de Substituição	6,68%	18,13%	81,47%	59,61%
Taxa de Evasão	1,40%	0,88%	23,40%	1,33%

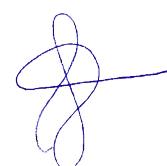
CIDS PREVALENTES EM ABRIL/22

Classif	CID	Qtda
1	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	9
2	J189-Pneumonia não especificada	8
3	J45-Asma	4
4	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	4
5	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	3
6	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	3
7	Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	2
8	J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	2
9	F411-Ansiedade generalizada	2
10	A15-Tuberculose respiratória com confirmação bacteriológica e histológica	2
11	N17-Insuficiência renal aguda	2
12	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	2
13	Z008-Outros exames gerais	2
14	I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	1
15	R101-Dor localizada no abdome superior	1
16	I21-Infarto agudo do miocárdio	1
17	J11-Influenza (gripe) devida a vírus não identificado	1
18	J93-Pneumotorax	1
19	B34-Doenças por vírus de localização não especificada	1
20	M545-Dor lombar baixa	1
21	C32-Neoplasia maligna da laringe	1
22	N39-Transtornos do trato urinário	1
23	J180-Broncopneumonia não especificada	1
24	T814-Infecção subsequente a procedimento não classificada em outra parte	1
25	E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	1
26	J960-Insuficiência respiratória aguda	1
27	W509-Golpe, pancada, chute, mord./escor. inflig. p/ out. pessoa - local não especificado	1
28	K522-Gastroenterite e colite alérgicas ou ligadas à dieta	1
29	F200-Esquizofrenia paranóide	1
30	N179-Insuficiência renal aguda não especificada	1

31	A41-Outras septicemias	1
32	I509-Insuficiência cardíaca não especificada	1
33	J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	1
34	R073-Outra dor torácica	1
35	J459-Asma não especificada	1
36	R10-Dor abdominal e pélvica	1
37	G30-Doença de Alzheimer	1
38	I958-Outros tipos de hipotensão	1
39	J90-Derrame pleural não classificado em outra parte	1
40	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	1
41	A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1
42	J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	1

11. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Data	Temas	Participantes	Carga Horária
11/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	21	01:00:00
11/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	25	01:00:00
11/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	24	01:00:00
12/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	26	01:00:00
12/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	36	01:00:00
12/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	21	01:00:00
12/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	22	01:00:00
12/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	25	01:00:00
13/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	15	01:00:00
13/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	20	01:00:00
13/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	18	01:00:00
13/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	24	01:00:00
13/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	19	01:00:00
13/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	34	01:00:00
14/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	3	01:00:00
14/04/2022	Sinais de Suspeita de Disfagia e Medidas xerostômicas	7	01:00:00
18/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	37	01:00:00
18/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	48	01:00:00
18/04/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica	115	01:00:00
19/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	70	01:00:00
19/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	14	01:00:00
19/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	53	01:00:00
19/04/2022	SMPEP - Visita	10	01:00:00
19/04/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica	66	01:00:00
19/04/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica	48	01:00:00



20/04/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica	18	01:00:00
19/04/2022	SMPEP - Visita	5	01:00:00
20/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	14	01:00:00
25/04/2022	Fluxo Institucional de Patrimônio	11	01:00:00
26/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	32	01:00:00
26/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	34	01:00:00
26/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	25	01:00:00
26/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	15	01:00:00
26/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	22	01:00:00
27/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	37	01:00:00
27/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	55	01:00:00
27/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	35	01:00:00
27/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	31	01:00:00
27/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	40	01:00:00
28/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	22	01:00:00
28/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	18	01:00:00
28/04/2022	Fluxo De Visitas / Acompanhante	22	01:00:00
28/04/2022	Comunicado Sobre Novo Fluxo da Farmácia	6	01:00:00
28/04/2022	Comunicado Sobre Novo Fluxo da Farmácia	3	01:00:00
28/04/2022	Comunicado Sobre Novo Fluxo da Farmácia	2	01:00:00

Total**1248**

Treinamento: Fluxo de visitantes / acompanhantes
Público alvo: Todos os colaboradores do HMG
Adesão: 388 pessoas treinadas
Treinamento ministrados em 26,27,28 e 29 de Abril de 2022



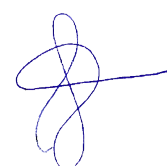
Treinamento: Fluxo institucional de Patrimônio - In loco
 Público alvo: colaboradores do HMG
 Adesão: 247 pessoas treinadas
 Treinamento ministrados em 18,19,20 e 25 de abril de 2022

12. 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.

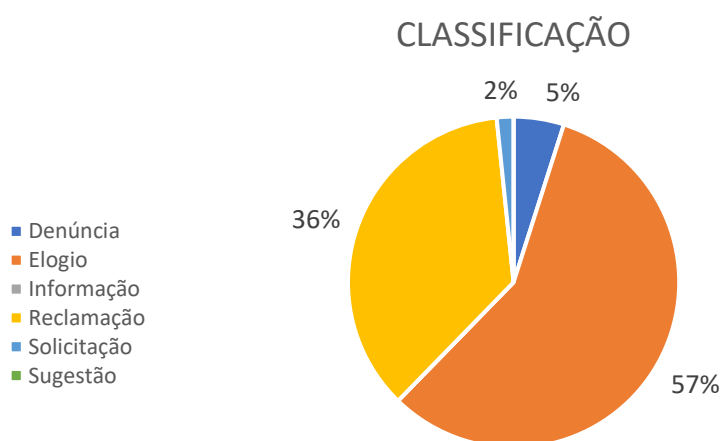


Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

- E-mail, através do endereço: ouvidoria.hmg@ints.org.br.
- 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 03 manifestações em Abril de 2022, conforme tabela a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
Denúncia	1	2			3
Elogio		28	7		35
Informação					0
Reclamação	7	10	2	3	22
Solicitação			1		1
Sugestão					0
Total	08	40	10	3	61



Os indicadores apontaram que do total de 03 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 100% tratam-se de reclamações.

Em relação às reclamações, temas como paciente recebeu alta sem encaminhamento para uso de oxigênio e acompanhamento médico posterior e protocolo hospitalar não permite as visitas presenciais para pacientes idosos.

A respeito da alta sem encaminhamento para uso de oxigênio e acompanhamento médico, nos dias que antecederam sua alta hospitalar, a paciente não fazia mais uso de oxigenioterapia mantendo-se estável, realizava a fisioterapia para sua reabilitação com melhora progressiva de sua funcionalidade. A médica responsável pela alta encaminhou a paciente para a UBS de referência, objetivando o acompanhamento clínico e pneumologista.

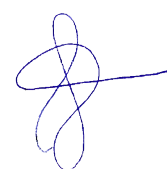
Referente a não permissão de visitas presenciais na unidade, a equipe de psicologia realizou o agendamento para a visita presencial entre a família e a paciente, entretanto, a paciente recebeu alta médica, não sendo mais necessária a realização da mesma.

Informa-se também que as visitas e o acompanhamento de familiares foram suspensos devido a todos o contexto da COVID19. Diante da nova realidade que se desenha, o HMG está ajustando seus protocolos de forma a atender as necessidades dos familiares e tão logo entrem em vigor, as famílias serão informadas e instruídas a respeito dos novos fluxos, de forma que todos os pacientes passem a receber seus familiares durante seu período de internação.

13. Regulação

Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

Indicador	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882	394	963
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769	340	865
Nº DE ACEITES	614	114	54	98
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7	2	2
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8	9	6



As rejeições realizadas na Central de Regulação, correspondem a fichas que não se enquadram com o perfil da unidade, bem como a sua complexidade.

14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 01/22	Valor Executado 02/22
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,69	R\$ 4.466.051,56	R\$ 4.159.747,11
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.000,00	R\$ 1.371.408,24	R\$ 779.412,52
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.621.740,42	R\$ 3.493.240,42
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 4.755.777,21	R\$ 3.842.535,42
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 1.006.190,00	R\$ 1.379.713,00

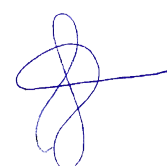
A partir de Março/22 os valores das rubricas foram atualizadas, conforme tabela a seguir:

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 03/22	Valor Executado 04/22
Recursos Humanos	R\$ 5.946.645,69	R\$ 4.588.939,37	R\$ 2.557.970,08
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.607.361,96	R\$ 167.404,73	R\$ 104.478,07
Despesas Médicas	R\$ 3.949.950,00	R\$ 3.693.150,00	R\$ 3.450.550,00
Serviços Terceirizados	R\$ 5.518.657,39	R\$ 3.718.668,16	R\$ 3.783.072,21
Ações de Promoção	R\$ 1.108.618,48	R\$ 998.340,00	R\$ 1.045.790,00

15. Ações Realizadas

Ação de Páscoa

Aconteceu no dia 14 de Abril, uma ação de Páscoa, promovida pelo Núcleo de Promoção à Saúde do Hospital Municipal de Guarapiranga. “A Páscoa pode ser um grande dia além da comemoração, é um momento para refletir e trabalhar a união, gentileza, harmonia, alegria, amor, esperança, e cultivar dias melhores. Celebraremos, então, o verdadeiro significado da Páscoa, com o coração focado nas boas práticas para com todos, sempre praticando o respeito e a empatia.”, foi o que disse Rosana de Campos Moreira, psicóloga e analista de Recursos Humanos do HMG. A ação contou com entrega de lembrancinhas para todos os colaboradores e terceirizados do Hospital e com a animação de uma colaboradora vestida de coelha





A blue handwritten signature or scribble, consisting of several loops and lines, located in the bottom right corner of the page.

Ação Dermatologia

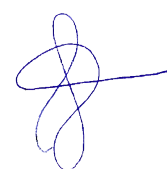
Realizada ação no dia 28/abril, dentro do HMG, visando a promoção de saúde dos colaboradores. A ação foi promovida pelo Instituto de Responsabilidade Social do INTS (IRSI) e mediada na instituição pelos colaboradores do Núcleo de Promoção à Saúde da unidade.

Na intervenção realizada, foram realizados 80 atendimentos no qual os colaboradores foram avaliados e orientados pelas dermatologistas presentes e receberam as prescrições médicas e encaminhamentos necessários, quando pertinentes, para dar continuidade ao tratamento proposto; além disso, ganharam um protetor solar como forma de incentivar os cuidados com a pele.

O principal organizador na ação na unidade, João Barreto Santos, Analista Financeiro, comentou “Poder trazer a ação dermatológica a nossa unidade foi muito bom, porém o mais gratificante foi ver a satisfação dos colaboradores atendidos e poder fazer parte do IRS INTS, somos todos INTS”. Alguns dos depoimentos dos colaboradores participantes foram:

- “Achei uma ação bem legal, por ser tratar de cuidar da nossa barreira principal que é a pele, e toda a questão de facilitar pôr o atendimento primário onde passamos maior parte do nosso dia que é o nosso trabalho. Seguindo com dicas mega válidas, um protetor solar e as instruções de como usar, informações importantes e que, com nossa correria louca de plantões em cima de plantões, muitas vezes acaba ficando pra depois.” – Eduardo Gomes do Nascimento, Fisioterapeuta

- “Sem dúvida, a ação foi um importantíssimo instrumento para unidade, a credibilidade é algo que não se deve abrir mão especialmente quando se trata de cuidados com a saúde da pele, os profissionais transmitiram seus conhecimentos e suas habilidades. Ganhamos muito com esse evento que promove a saúde.” – Flávio Damasceno de Almeida, Auxiliar Administrativo II.





Dia Mundial do Trabalho

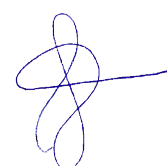
A seguir o depoimento de agradecimento aos profissionais, gravado pelos gestores Simone Araújo – Diretora Geral, Dr Victor Hugo – Diretor Técnico e Patrícia Prado – Gerente de Enfermagem.

<https://youtu.be/Ez86j3BqsCc>

01 de maio
Dia mundial do trabalho

Um bom trabalho inspira uma sensação de vitória e reconhecimento.

INTS  /INTSBrazil www.ints.org.br 

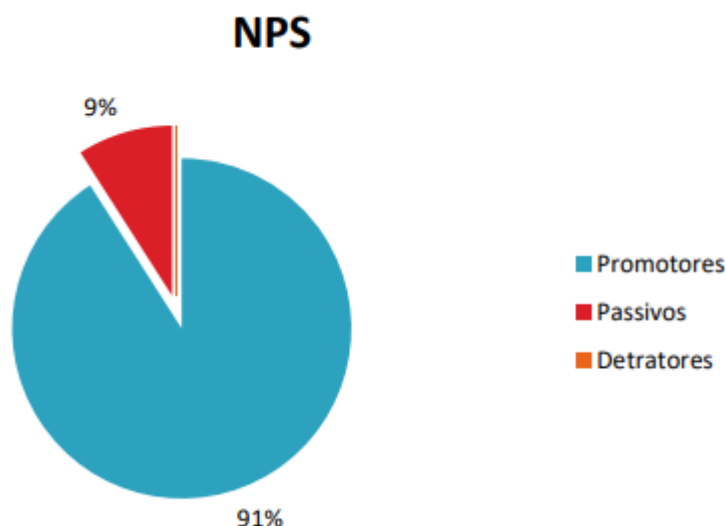


16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

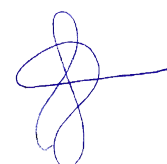
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados **detratores**, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados **passivos/neutros**, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados **promotores**, são aqueles que se encontram satisfeitos com o serviço.

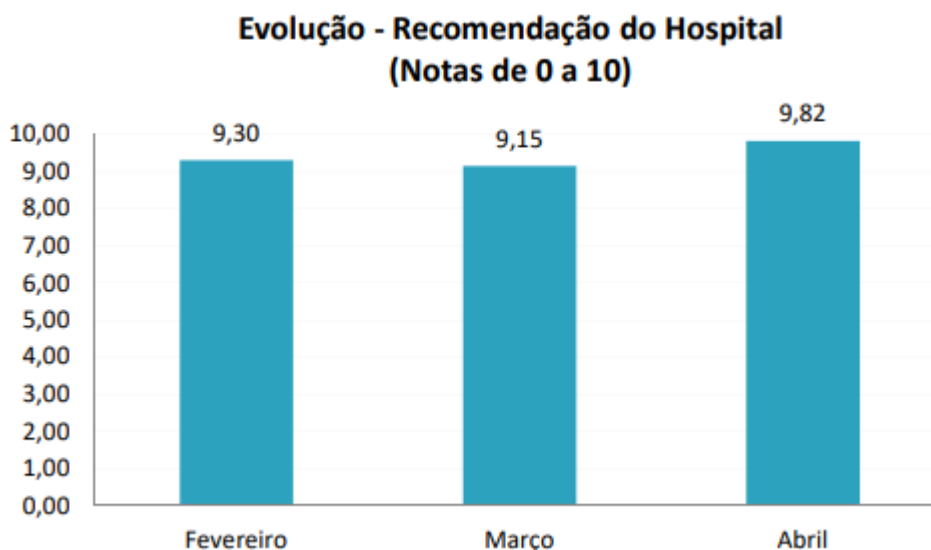


Como se apresenta no gráfico, 91% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 09% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 17 a 222 dias) foi de 9,7. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio, falta de seus familiares e de seus lares) tem grandes impactos.



Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, nos meses anteriores tivemos a seguinte evolução:



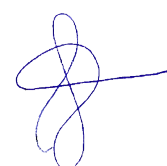
Os resultados de fevereiro/22 a abril/22 indicam que houve um aumento de 0,7% na média da nota, o que reforça a satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

17. Considerações Finais

A transição do novo perfil é o novo desafio enfrentado pela unidade, a mudança está ocorrendo devido à queda do número de casos de COVID-19. Todo o processo tem sido encarado com maestria, os desafios sempre estiveram presentes na atuação do HMG, desafios estes que contribuíram muito com o crescimento e amadurecimento da unidade.

A qualidade do serviço prestado é indicada pelos elogios registrados no Ouvidor Sus, representando 57% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria interna e com uma média de nota 9 no score NPS da pesquisa de satisfação.

Prestamos nossos agradecimentos a todos os profissionais que fizeram parte dessa história e que infelizmente finalizaram o seu ciclo devido à redução de RH. Para aqueles que permaneceram, teremos muitos desafios pela frente!



~~Simone Araújo
Diretora Geral/INTS
Hospital Municipal Guarapiranga~~

Simone Araújo
Diretora Geral

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga