

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE GESTÃO

COMPETÊNCIA 08/2021



**Diretora Geral**

Simone Araújo

Diretoria Administrativa

Ana Patrícia Palma

Diretor Técnico

Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência de Enfermagem

Patrícia Prado

Coordenação de Enfermagem

Shirlei Oliveira

Fernanda Demichili

Supervisores de Enfermagem

Wellington Maciel

Valdir de Souza

Thamara Derêncio

Tamyris Rahal

Sueli Almeida

Maria Magalhães

Marco Antônio

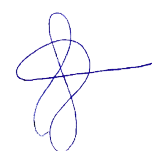
Karina Silva

Juliana Almeida

Fernanda Branco

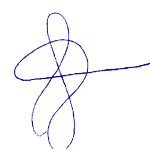
André Lazari

Adriana Pereira



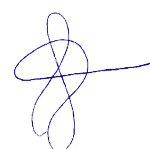
SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	05
3. Organização Social	06
4. Organograma	07
5. Recursos Humanos	08
6. Faturamento	08
7. Serviços Ofertados	10
8. Infraestrutura	11
9. Indicadores Quantitativos	13
10. Indicadores Qualitativos	16
11. Comissões	16
12. Núcleo de Educação Permanente – NEP	18
13. Ouvidoria	19
14. Serviço Social	21
15. Regulação	21
16. Execução Orçamentária	22
17. Ações de Enfrentamento à Pandemia COVID-19	25
18. Case de Sucesso	29
19. Considerações Finais	30
20. Anexos	31



1. Apresentação

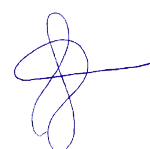
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.



2. Introdução

O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, atuando na Terapia Intensiva para atendimento de pacientes acometidos pelo Covid 19. Após a superação do período de pandemia, o HMG será especializado no atendimento de pacientes que necessitam de cuidados prolongados.

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.

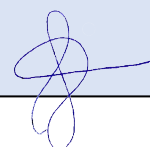
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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.

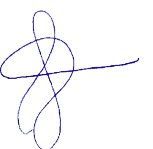
Propósito do HMG

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

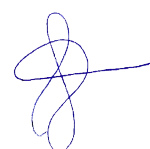
Anexo I - Organograma



5. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1.200 profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo 290 terceirizados. O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

Nome Função	Total
TECNICO DE ENFERMAGEM	432
ENFERMEIRO	150
FISIOTERAPEUTA	95
AUXILIAR DE FARMACIA	42
AUX ADMINISTRATIVO I	26
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	19
FARMACEUTICO	17
NUTRICIONISTA	13
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	12
ASSISTENTE SOCIAL	11
PSICOLOGO HOSPITALAR	11
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
AUX DE REGULACAO	8
TECNICO INFORMATICA	8
AUX ADMINISTRATIVO II	6
RECEPCIONISTA	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	4
FATURISTA	3
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
ANALISTA DE RH	2
MOTORISTA	2
AUXILIAR DE RH	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
ANALISTA DE DP	2
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	2
FONOAUDIOLOGO	2
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
ENCARREGADO DE HOTELARIA	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMOLOGICA	1
DIRETOR GERAL	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1

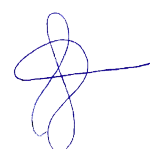


ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
ANALISTA ADM COMISSÃO	1
AUXILIAR EM FARMACIA	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
COORDENADOR (A) DP/ RH	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
ALMOXARIFE	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ANALISTA DE COMPRAS	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
Total Geral	917

6. Faturamento

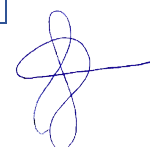
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

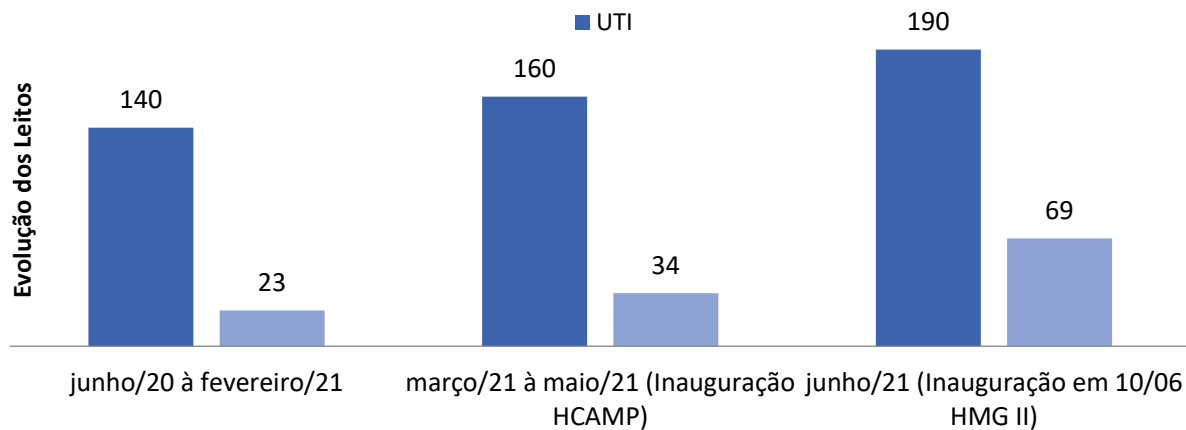


7. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 53 processos:

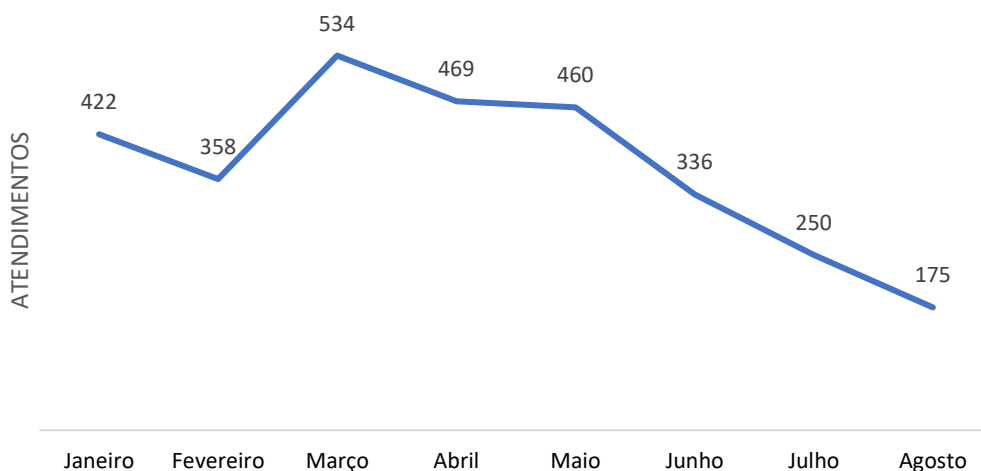



8. Infraestrutura

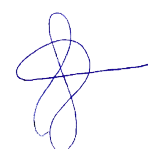


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

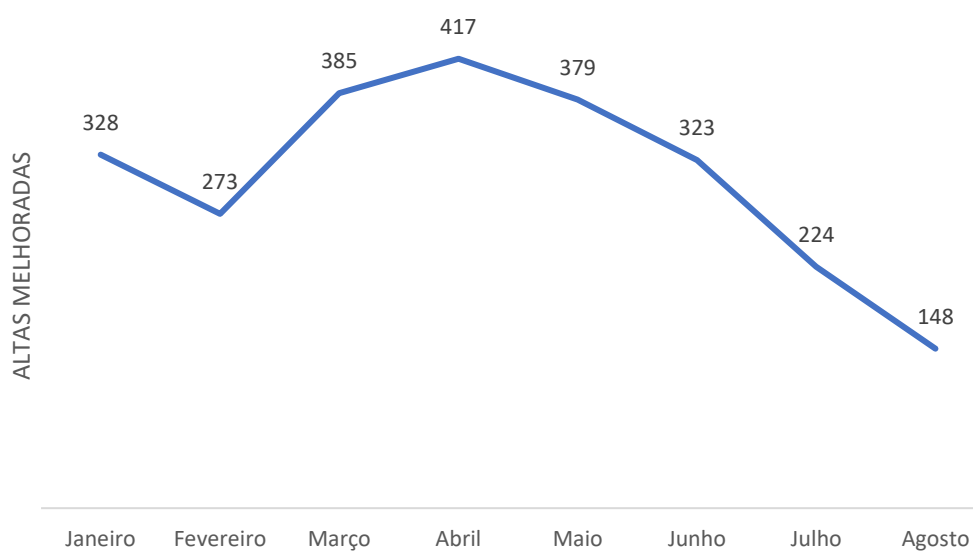
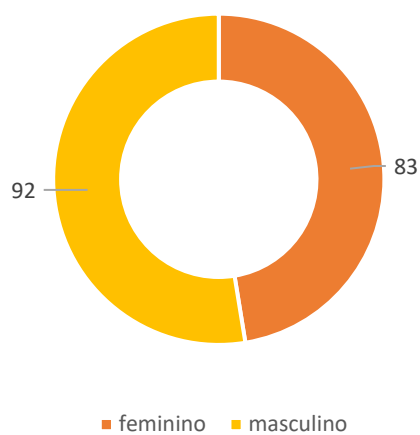
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), totalizando 259 leitos, distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro. A inauguração foi composta pela presença do Ministro da saúde Marcelo Queiroga e o Prefeito da Cidade de SP Ricardo Nunes.



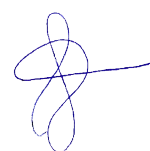
Média de 375 atendimentos mensais



ATENDIDOS POR SEXO



Total de 2477 altas realizadas



9. Indicadores Quantitativos

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

1º semestre de 2021

Indicador	Meta	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0%	1,6%	0%	0,4%	0,28%
Taxa de Ocupação	> 85%	71,52%	75,62%	88,7%	76,9	71,2%	59%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,37%	9,14%	3,4%	13,8%	6,6%	30,25%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

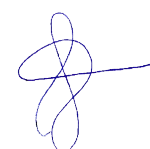
2º semestre de 2021

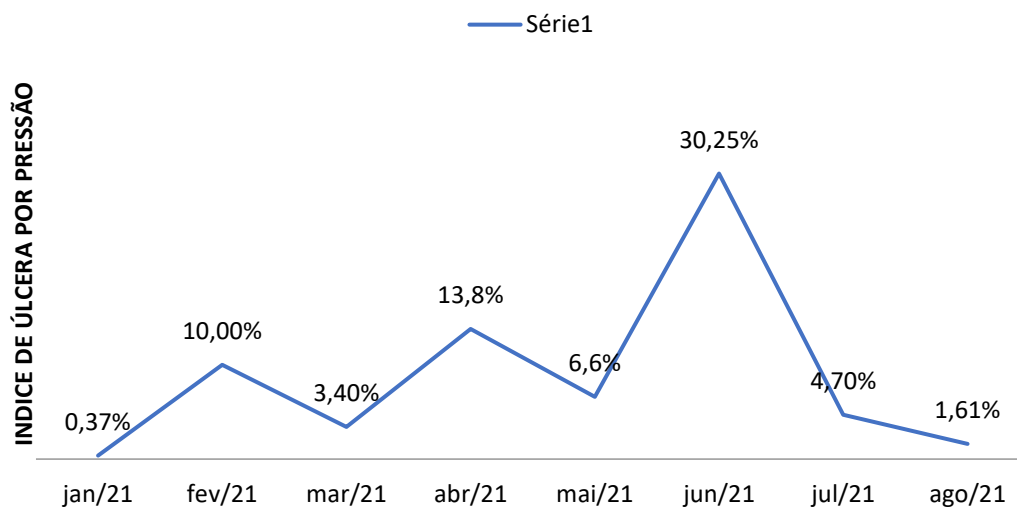
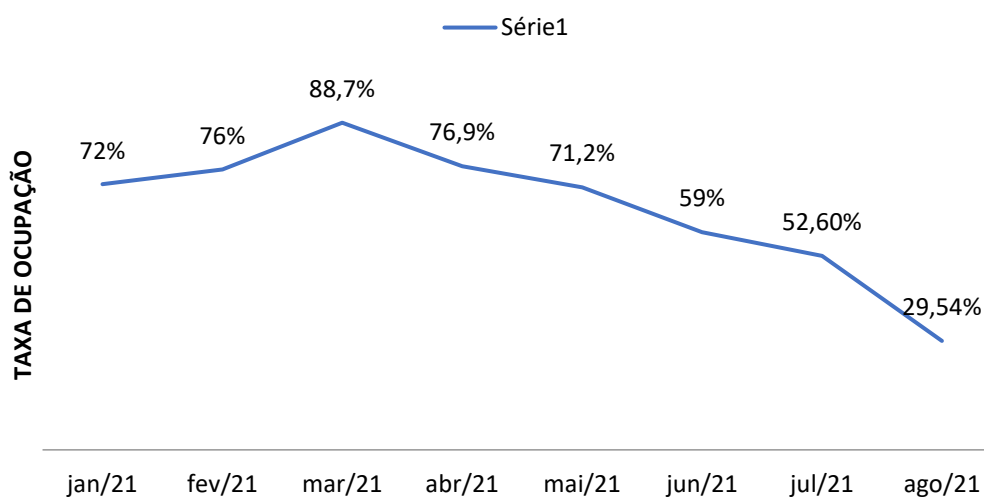
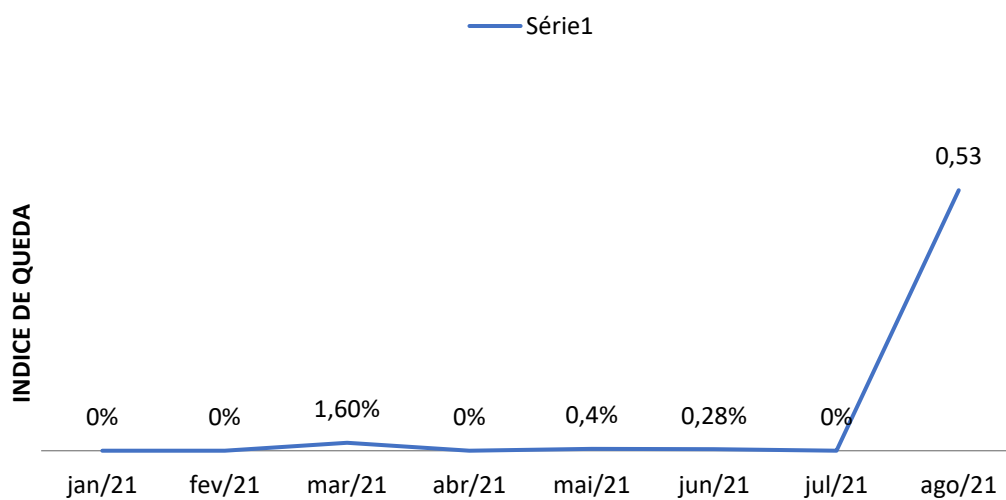
Indicador	Meta	07/21	08/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0,53%
Taxa de Ocupação	> 85%	52,6%	29,54%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	4,7%	1,61%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%

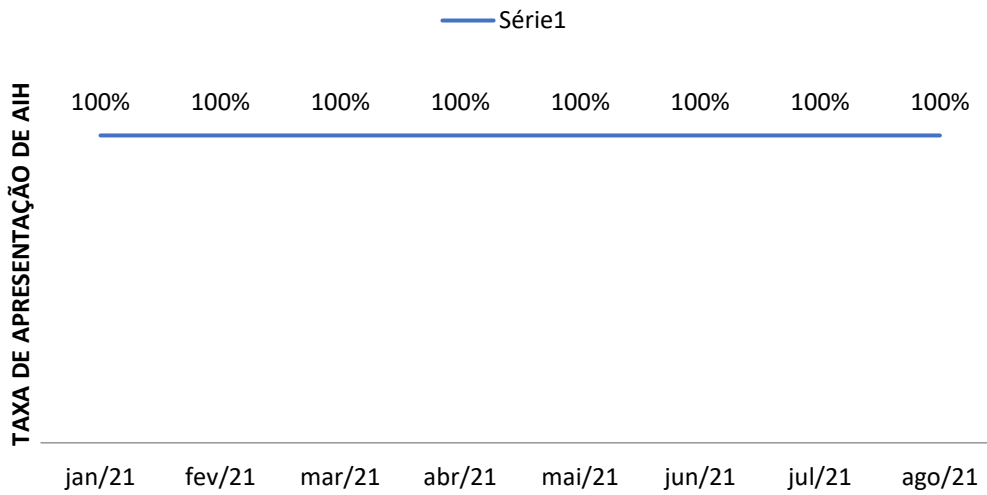
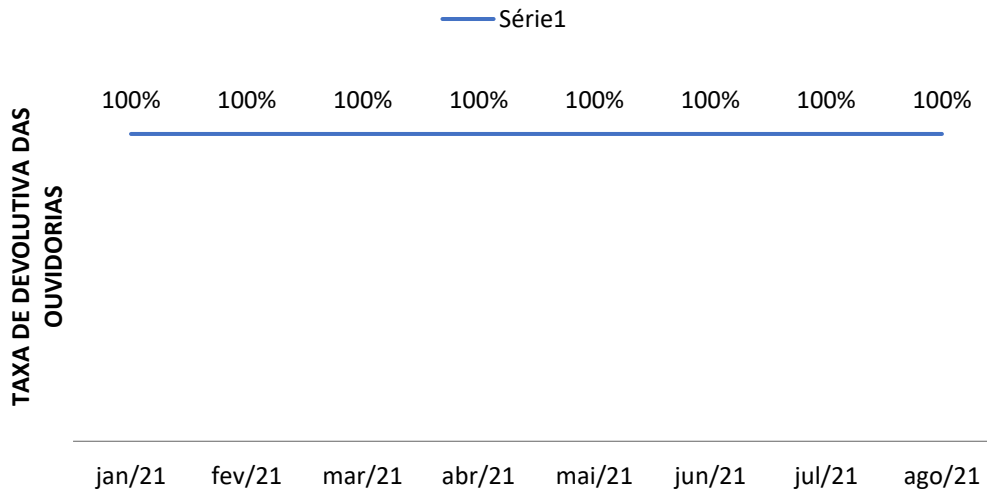
Quanto as considerações em relação ao não cumprimento da Taxa de Ocupação, a unidade possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

Os pacientes diagnosticados com a Covid-19 serão atendidos e referenciados em cinco hospitais municipais na capital de São Paulo. Dessa forma, cada região da cidade contará com um hospital de referência e o HMG será referenciado para a região da zona sul.

Referência: <https://www.capital.sp.gov.br/noticia/capital-mantem-532-leitos-de-uti-para-tratamento-de-covid-19>







10. Indicadores Qualitativos

1º semestre de 2021

Indicadores Contratuais	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21
Média de Permanência	8,20	9,29	9,69	8,10	8,80	8,60
Taxa de Óbito Institucional	18,60	19,23	19,73	15,70	16,80	11,40
Intubações	78	56	75	38	46	46
Sessões de VNI (Ventilação Não Invasiva)	2960	2925	2602	2144	2827	2128
Taxa de Sucesso VNI	87,3	91,3	82,6	86,3	96,6	81,6

2º semestre de 2021

Indicadores Contratuais	07/21	08/21
Média de Permanência	10,7	10,9
Taxa de Óbito Institucional	12,6	12,37
Intubações	26	15
Sessões de VNI (Ventilação Não Invasiva)	864	944

11. Comissões

A unidade possui a comissão de revisão de óbito, revisão de prontuário e farmácia terapêutica em atuação de acordo com o seguinte cronograma:

Comissão	Data	Status	Obs
Revisão de Óbito	19/05/2021	REALIZADA	
	26/05/2021	REALIZADA	
	30/06/2021	REALIZADA	
	28/07/2021	REMARCADA	Presidente em reunião externa
	04/08/2021	REMARCADA	Membros em trabalho externo
	11/08/2021	REMARCADA	Treinamento Prolíder com os gestores
	01/09/2021	REALIZADA	Análise dos casos de Julho e Agosto devido à ausência de reuniões.
	29/09/2021		
Membros	Presidente	Dr Victor Hugo	
	Médico	Dr João Paulo	
	Coord. De Enfer.	Fernanda Demechili	
	Fisioterapeuta	Tatiane Dantas	
Revisão de Prontuário	01/07/2021	REALIZADA	
	22/07/2021	REMARCADA	Presidente em reunião externa

	19/08/2021	REALIZADA	
	16/09/2021		
Membros	Presidente	Dr Victor Hugo	
	Médico	Dr André Gasparotto	
	Superv Farmácia	Suzana Costa	
	Coord Enfermagem	Shirlei Oliveira	
	SAME	Rivailton dos Santos	

Farmácia Terapêutica	30/06/2021	REALIZADA	
	27/07/2021	REALIZADA	
	31/08/2021	REALIZADA	
	28/09/2021		
Membros	Presidente	Dr Victor Hugo	
	Ger. Enfermagem	Patrícia Prado	
	Farmácia	Suzana Costa	
	Coord. Logística	Roberto Sobreira	
	Compras	Marcos Bezerra	
	Almoxarife	Eliane Santana	
	Coord Enfermagem	Shirlei Oliveira	

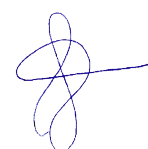
A qualidade do HMG iniciou sua atuação em abril/2021, como também tivemos o aumento da equipe para contribuir com o processo de implantação das comissões. Além disso, a consultoria MCS possui seu escopo voltado para processos regulatórios e tem apoiado a unidade para a implantação de comissões hospitalares.

Comissões	Obs
Comissão de Revisão de Óbito	Implantada
Comissão de Revisão de Prontuário	Implantada
Comissão de Farmácia Terapêutica	Implantada
Comissão de Ética de Enfermagem	Documentos remetidos ao COREN, aguardando aprovação.
Comissão de Ética Médica	Elaboração documental
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Início dos encontros em setembro/2021.
Comissão de Proteção Radiológica	Início dos encontros em setembro/2021.
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	Início dos encontros em setembro/2021.
Comissão Terapia Nutricional	Início dos encontros em setembro/2021.
Comitê Transfusional	Início dos encontros em setembro/2021.

12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Mês	Tema	Carga Horária
ago/21	Notificação de Incidentes	01:00:00
	Consistência de dietas, horário de funcionamento da cozinha, refeições e dieta enteral	01:00:00
	Sondas	01:00:00
	Prolíder	08:00:00
	Roda de conversa sobre anotação de enfermagem	01:00:00
	Reunião com Multiplicadores Diurno 2	01:00:00
	Uso de crachá institucional na instituição	01:00:00
	Uso Adequado do privativos e proibição do uso de adornos	01:00:00
	SCHI parte 1	01:00:00
	Workshop para líderes- articulação pela qualidade	02:00:00
	Acidente de trabalho	01:30:00
	Aparelho de glicemia capilar - fluxo de uso e passagem de plantão	01:00:00
	Uso Adequado do privativos e proibição do uso de adornos	01:00:00
	Pedido ao setor para a Enfermagem	01:00:00
	Alinhamento de fluxos entre gerencia de enfermagem e supervisão	01:30:00
	Fluxo para retirada e entrega de papagaios e comadres no CME	01:30:00
	SMPEP: Aprazamentos, impressão somente de itens necessários, dispositivos, procedimentos e evolução.	02:00:00
	Fluxo organizacional referente ao horário de almoço	01:00:00
	Fluxo sobre utilização de impresso organizacional para conferências de equipamentos da UTI BEIJA FLOR	01:00:00
	Fluxo interno de coleta e transporte de exames laboratoriais (diurno)	01:00:00
	Fluxo interno de coleta e transporte de exames laboratoriais (noturno)	01:00:00
	Sistematização RH e GPO	02:00:00
	NR32 e Campanha adornos	01:00:00

Mês	Carga Horária
jan/21	08:00:00
fev/21	12:30:00
mar/21	04:00:00
abr/21	02:00:00
mai/21	00:00:00
jun/21	21:00:00
jul/21	07:00:00
Ago/21	34:30:00
Total	89:00:00



13. 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:

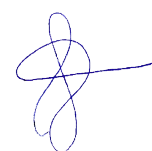
- I) Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- II) Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

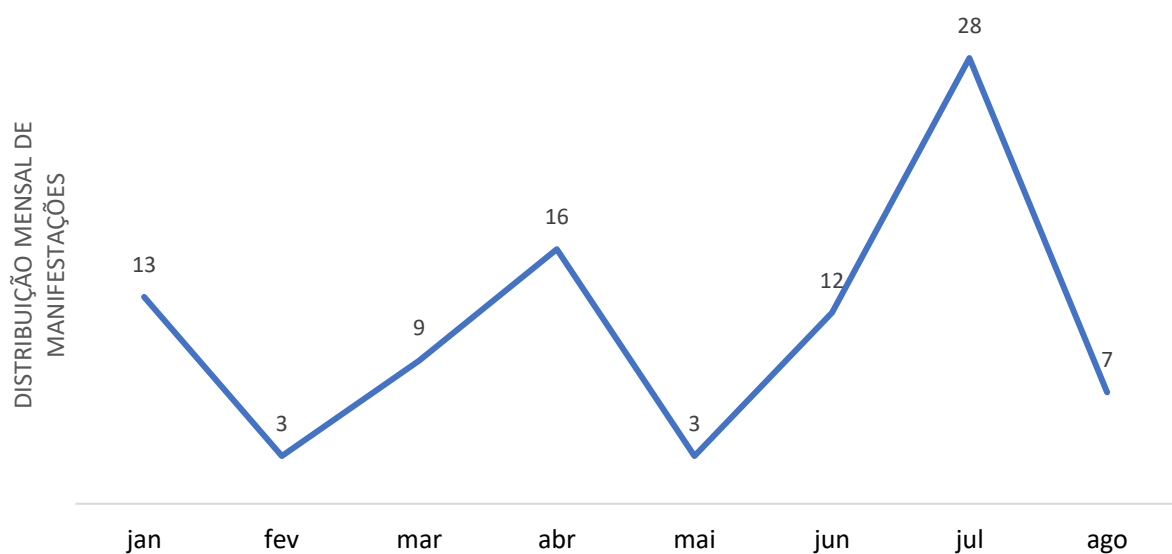
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

- 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>

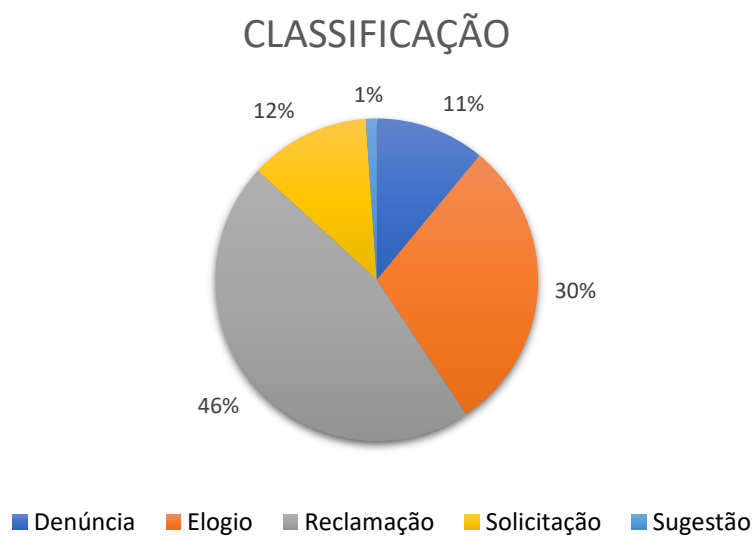
O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 91 manifestações, conforme gráfico a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
Denúncia	1	3	1	3		1		1	10
Elogio	2		2			5	15	3	27
Reclamação	8		6	12	2	6	7	1	42
Solicitação	2			1			6	2	11
Sugestão					1				1
Total	13	3	9	16	3	12	28	7	91





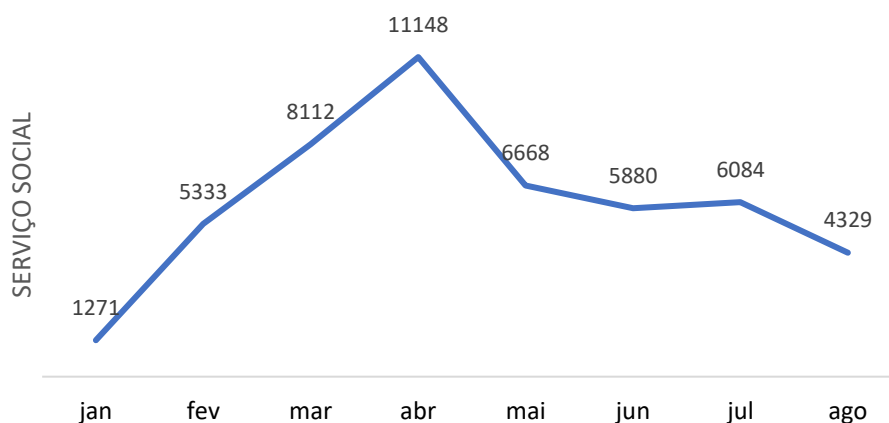
Os indicadores apontaram que do total de 91 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 46% tratam-se de reclamação; 30% de elogios; 12% de solicitações; 11% de denúncia e 1% de sugestão.



14. Serviço Social

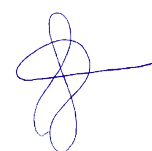
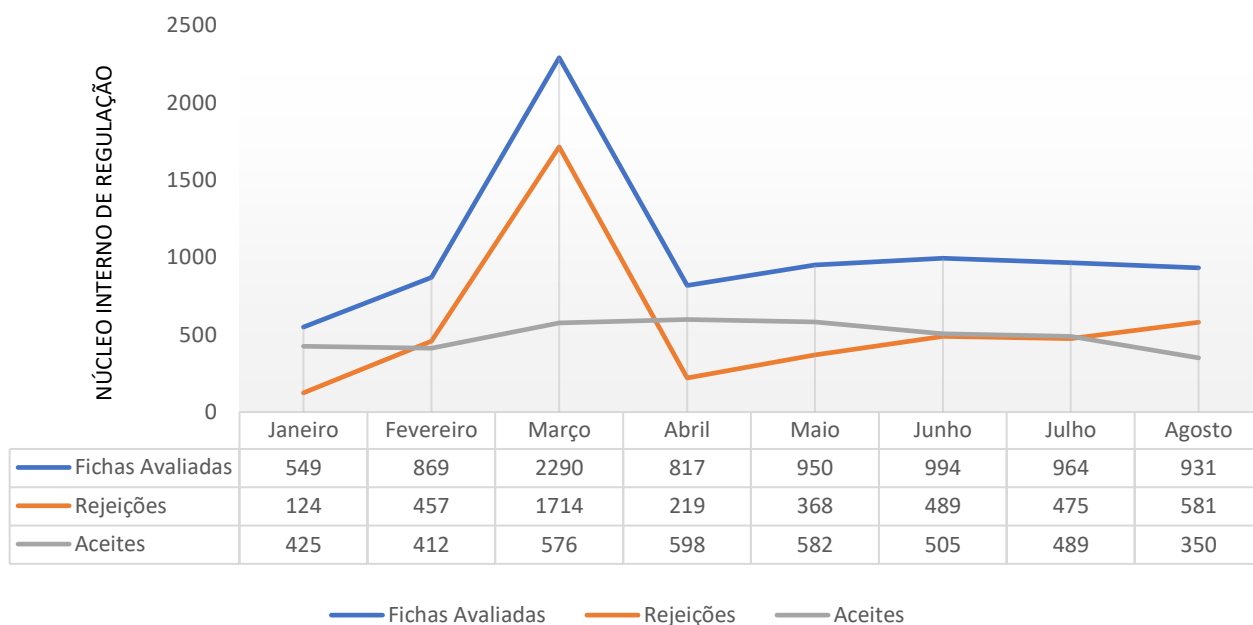
O Serviço Social ocupa um lugar essencial na sociedade atuando na garantia de direitos, bem como a aproximação de familiares, resgate dos vínculos e responsabilização.

A seguir a evolução de atendimentos realizados pela equipe:



15. 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.



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

16. Execução Orçamentaria Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado Agosto/21
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,68	R\$ 3.725.706,56
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.000,00	R\$ 414.415,95
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.814.280,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 3.810.520,40
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 1.084.915,36

Com a ampliação de novos leitos na unidade, houve reflexo no consumo da unidade, os planos de trabalho referente as ampliações estão sob análise.

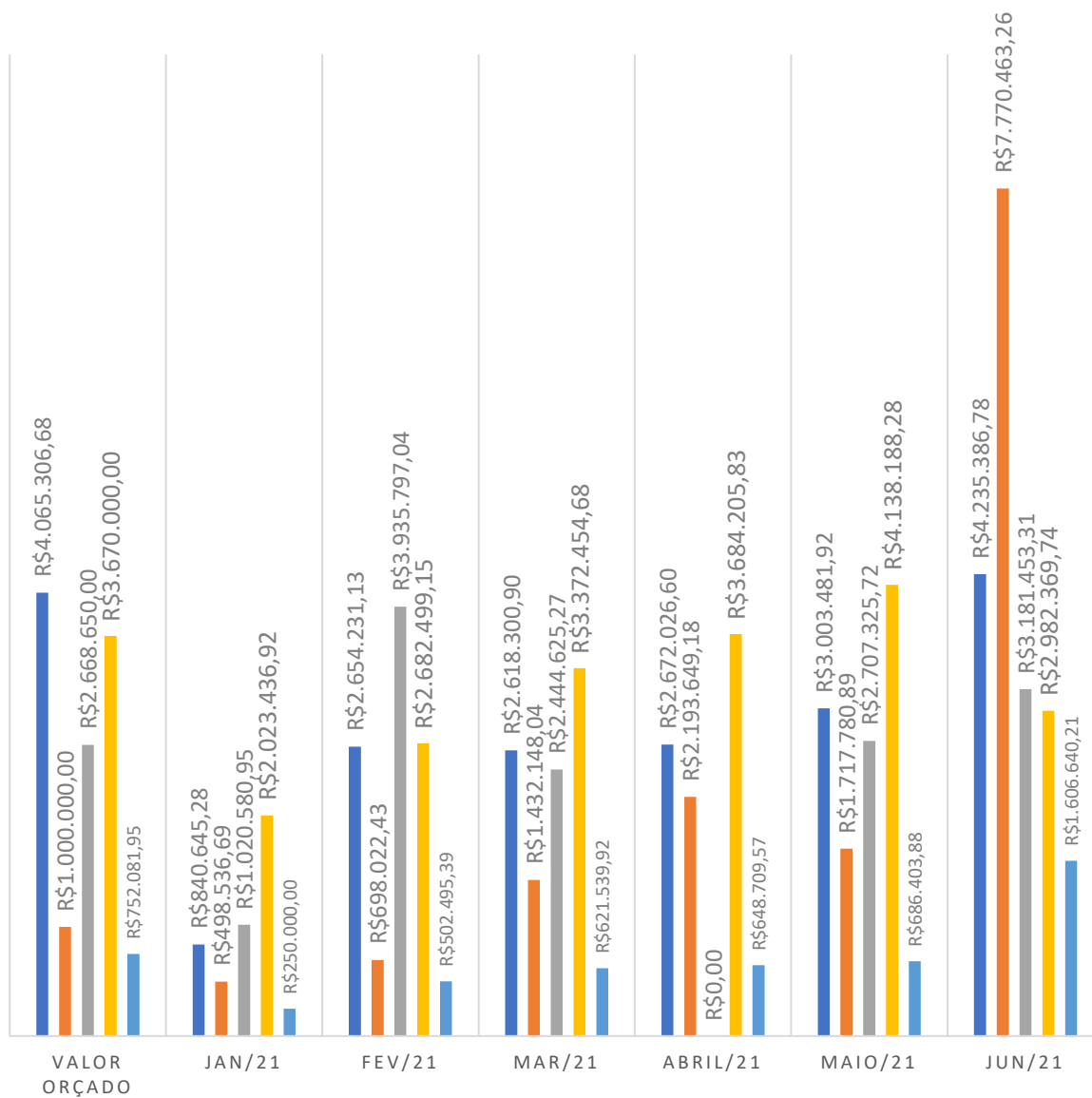
HCAMP – 22 LEITOS – TOTAL R\$ 1.592.884,48

HMG II – 65 LEITOS – TOTAL R\$ 4.027.854,91

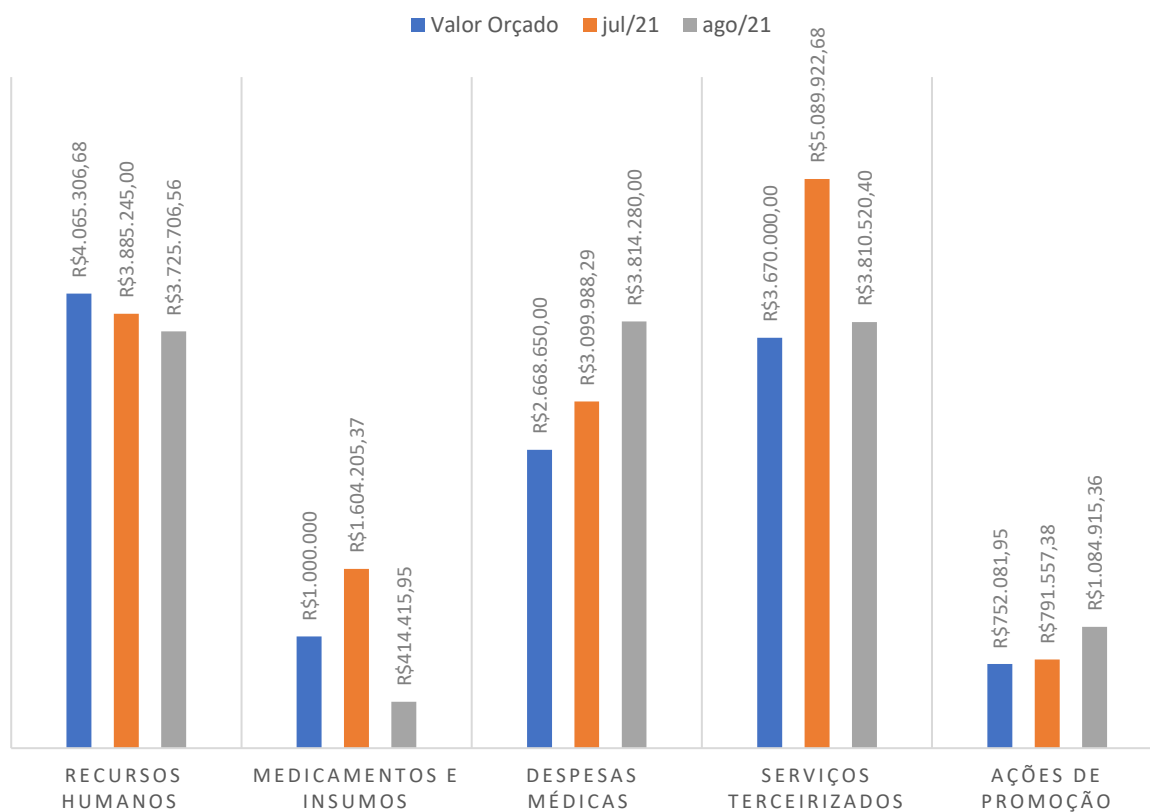
A queda de valor na rubrica de 'Medicamento e Insumos' se deu devido à baixa ocupação da unidade e essencialmente pelo trabalho em equipe na realização de análise crítica de relatórios diários em relação ao consumo da unidade. Tivemos uma redução de 96,1% em comparação ao mês de julho, à vista disso, se reestabelecendo na meta.

Acompanhamento dos Custos 1º semestre

- Recursos Humanos
- Medicamentos e Insumos
- Despesas Médicas
- Serviços Terceirizados
- Ações de promoção



Acompanhamento dos Custos 2º semestre

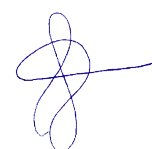


17. Ações de Enfrentamento à Pandemia

Colaboradores de UTI homenageiam supervisora de enfermagem em Guarapiranga



Os colaboradores da UTI Bem Te Vi, fizeram uma homenagem à supervisora do setor, Fernanda Pitombo, por sua excelência em liderança. A equipe destacou a dedicação, parceria e comprometimento da profissional, além da implantação de melhorias de forma resolutiva e apoio junto a equipe em todos os momentos assistenciais. “Eu me sinto extremamente lisonjeada e grata pelo reconhecimento do meu trabalho pela equipe. É um prazer inenarrável ver que todo o meu empenho tem sido bem aceito por todos os colaboradores de minha equipe”, ressaltou Fernanda. “Decidi fazer um diploma que demonstrasse a ela toda importância que ela tem em nossas vidas e como é nossa inspiração para continuar nessa batalha diária em que vivemos”, afirmou a enfermeira do HMG, Ana Dieli Gonçalves. De acordo com a técnico de enfermagem, Gabriela Lourenço, a homenagem foi um agradecimento ao aprendizado proporcionado pela profissional. “É superimportante no nosso crescimento, por depositar sua confiança em nosso trabalho e nos inspirando a alcançar a melhor assistência aos nossos pacientes”, disse.

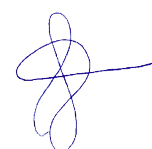


Equipe multidisciplinar do HMG celebra recuperação de paciente



Internada desde o último dia 30 de maio, a paciente Marisonha Rodrigues de Melo, de 41 anos, foi motivo de celebração para toda a equipe de profissionais da unidade de saúde. Após apresentar oscilações no seu quadro, precisou ser intubada em virtude da covid-19. Quase 90 dias depois, ela conseguiu sair de cadeira de rodas e aproveitar o ambiente externo do HMG. “É gratificante para mim, como profissional, vê-la assim falando e comemorando cada melhora. sinto aqui a importância do meu trabalho e dedicação, e realizada com cada vitória dos meus pacientes”, comemora a fisioterapeuta do HMG, Emily Menezes.

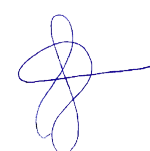
Para o psicólogo do HMG, Gabriel Rodrigues, o cenário de três meses sem olhar a rua deixar o paciente fragilizado, e observar esse contato do paciente com o ar puro e o sol é gratificante. “Os olhos dela brilhavam. Ela não se importava que ventava demais ou que não havia um resquício de sol. Ela só queria manter o olhar naquela paisagem pelo maior tempo possível. Quando percebemos que o vento tinha aumentado e seria melhor voltarmos, ela ainda rebateu: ‘é só trazer aquele meu cobertor’”, relatou. “Em breve, Marisonha irá voltar para casa e para junto da sua família. Graças a equipe multidisciplinar, ela está evoluindo gradativamente, sempre recebendo o acompanhamento necessário até a sua desinternação”, complementou a nutricionista do HMG, Ana Carolina Souza.



INTS Reconhece

Os colaboradores do Hospital Municipal Guarapiranga, foram premiados através do Programa INTS Reconhece, iniciativa do Instituto que tem a finalidade de fazer um justo reconhecimento aos profissionais de saúde que estão atuando nas unidades geridas pela Organização Social. “Sempre todos com o objetivo claro, de que estamos nessa grande família INTS, para somar, aprender e se desenvolver cada vez mais”, afirmou a diretora geral do HMG, Simone Araújo.

De um modo muito especial e marcante, se emocionaram com os depoimentos dos colegas, deram muitas gargalhas. Uma troca muito rica, cheia de amor”, comentou o diretor técnico do HMG, Victor Parrilha. Para a gerente de Enfermagem do HMG, Patrícia Prado, o reconhecimento é fruto da dedicação com a vida do próximo. “Um paciente não é só um paciente. Ele é o amor de alguém, o pai de alguém, a mãe de alguém, o filho de alguém, o melhor amigo de alguém, o amor da vida de alguém”, complementou.



Dia do Psicólogo

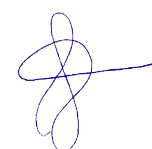


No dia 27 de Agosto a unidade celebrou o dia do Psicólogo com um delicioso café da manhã e um filme surpresa com depoimentos dos familiares para os profissionais. Simone Araújo, Diretora Geral da unidade, ressaltou sobre a importância da atuação e agradeceu o empenho de todos.

Dia do Nutricionista



No dia 31 de Agosto a unidade celebrou o dia do Nutricionista com um delicioso café da manhã. Simone Araújo, Diretora Geral da unidade, ressaltou sobre a importância da atuação da equipe e agradeceu o empenho de todos.



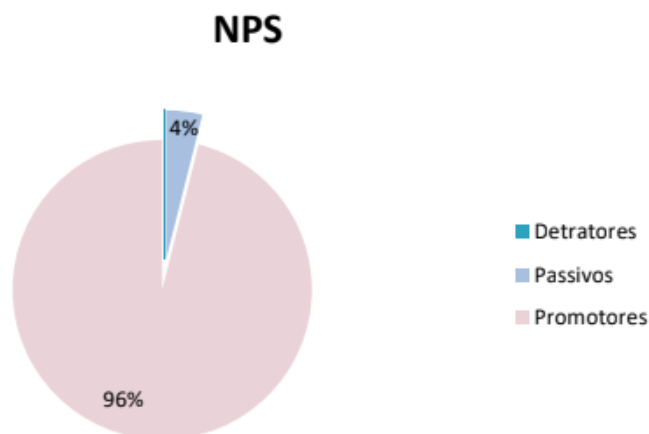
18. Case de Sucesso

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 aos amigos?”.

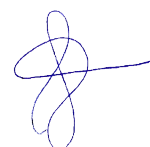
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados **detratores**, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados **passivos/neutros**, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10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

Como se apresenta no gráfico, 96% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado; 4% se classificam como neutros e 0% como detratores.



Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados 39 elogios, entre eles: “O HMG desconstrói a ideia de que serviço público é ruim. O atendimento é excelente, me senti acolhida e assistida por toda equipe. Não tenho nada a reclamar”.

“Continuem assim! O sentimento que eu tenho é que a administração se voltou não só ao momento da COVID, mas em querer melhorar. O HMG é um hospital referência no atendimento, que continue sempre assim, não só para o COVID, mas também para outros atendimentos. Mantenham também o canal de comunicação Visita do Bem, pois tranquiliza os familiares já que temos que ficar isolados”.



19. Considerações Finais

O HMG iniciou a sua atuação em um cenário extremamente doloroso e desafiador. Agradecemos a todos que compõem a equipe pela entrega diária e por todo o trabalho realizado. O fruto dessa entrega, resultou em vidas salvas e pacientes de volta para os seus lares.

Temos um caminho repleto de desafios e grandes vitórias a serem alcançadas, que possamos estar juntos nessa caminhada, lado a lado, nos dando apoio, unindo forças para curar.

No HMG a natureza faz parte da cura!

Simone Araujo
Diretora Geral / INTS
Hospital Municipal Guarapiranga

Simone Araujo
Diretora Geral

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga

20. Anexos

Anexo I - Organograma