

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA 08/2022**



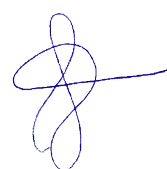


Diretora Geral - Simone Araújo  
Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont  
Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma  
Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado  
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Diego Borges  
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont  
Coordenação Multiprofissional – Anderson de Oliveira  
Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	4
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
4. Recursos Humanos.....	6
5. Faturamento.....	7
6. Serviços Ofertados.....	8
7. Infraestrutura.....	9
8. Perfil de Atendimento.....	9
9. Indicadores Quantitativos.....	12
10. Indicadores Qualitativos.....	15
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	16
12. Ouvidoria.....	18
13. Regulação.....	22
14. Execução Orçamentária Financeira.....	23
15. Ações realizadas.....	24
16. Case de sucesso.....	31
17. Considerações Finais.....	32



## 1. Apresentação

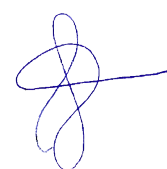
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas mensalmente pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.

## 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 enfermaria.

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 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.

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**

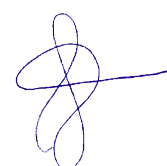
O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de 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 devem se tornar 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

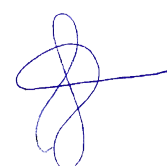
Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

### 4. Recursos Humanos

A unidade é composta por quase 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.

Nome da Função	Qtda
TECNICO DE ENFERMAGEM	266
ENFERMEIRO	86
FISIOTERAPEUTA	80
AUXILIAR DE FARMACIA	24
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	20
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	14
FARMACEUTICO	11
MAQUEIRO	10
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	9
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
TECNICO EM RADIOLOGIA	8
PSICOLOGO HOSPITALAR	7
ASSISTENTE SOCIAL	7
ANALISTA ADM PLENO	6
AUXILIAR ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	5
TECNICO INFORMATICA	4
MOTORISTA	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2



ENFERMEIRO CCIH	2
FONOAUDIOLOGO	2
ANALISTA DE DP	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
TELEFONISTA	2
TECNICO DE SEGURANCA DO TRABALHO	2
FATURISTA	2
ANALISTA DE RH	2
SUPERVISOR ADM	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
ALMOXARIFE	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
SUPERVISOR DE NUTRIÇÃO	1
DIRETOR GERAL	1
COORDENADOR DE RH	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
DIRETOR TECNICO	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
MEDICO DO TRABALHO	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
MOTORISTA I	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
ANALISTA DE QUALIDADE	1
AUXILIAR DE RH	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO(A) ESTOMOTERAPEUTA	1
Total Geral	629

## 5. Faturamento

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

	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--	------	------	------	------	------	------	------	------

## 6. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, de acordo com os seguintes processos:

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
<b>ADMINISTRATIVO</b>	Financeiro Compras Faturamento 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
<b>QUALIDADE</b>	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
<b>ENFERMAGEM</b>	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP
<b>MÉDICA</b>	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

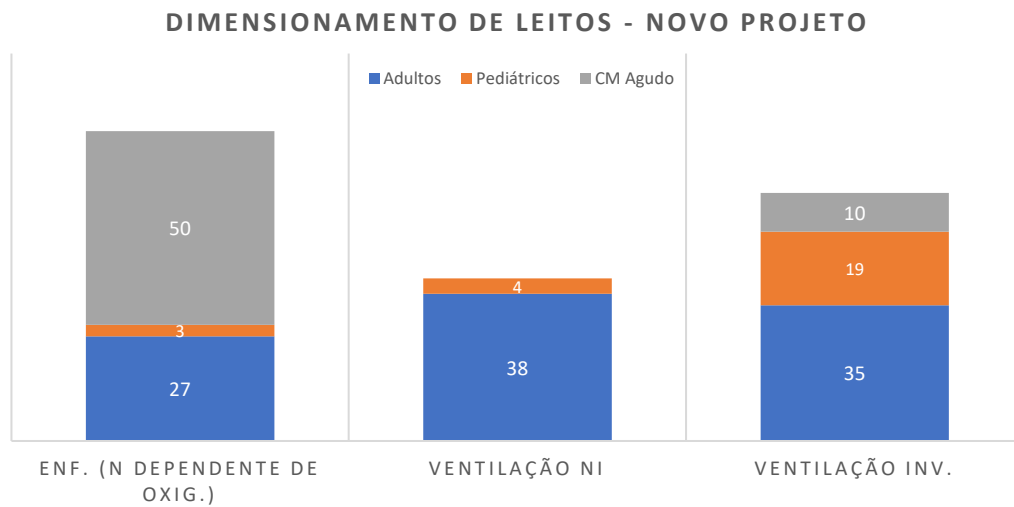
Remoção  
Núcleo de Vigilância Epidemiológica  
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar  
Terapia Ocupacional



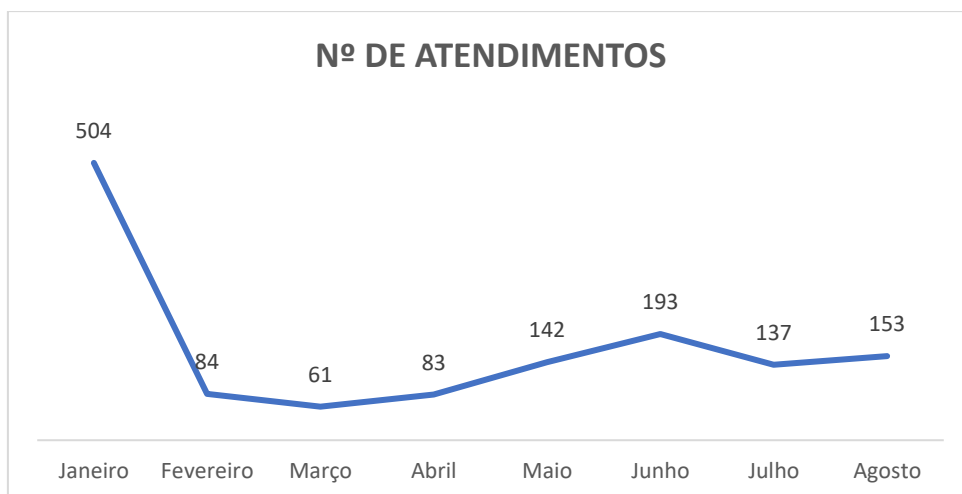
Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

## 7. Infraestrutura

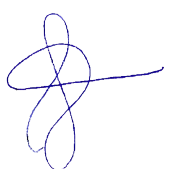
Com a atualização do novo projeto em Abril/2022, os leitos foram distribuídos em Adultos, Pediátricos e Clínica Médica Agudo, conforme gráfico a seguir:

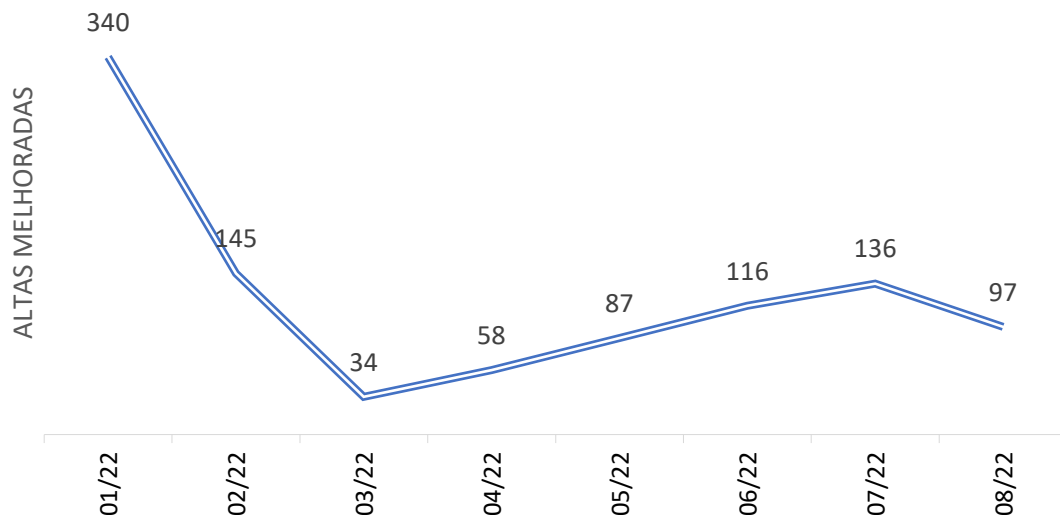


## 8. Perfil de Atendimento



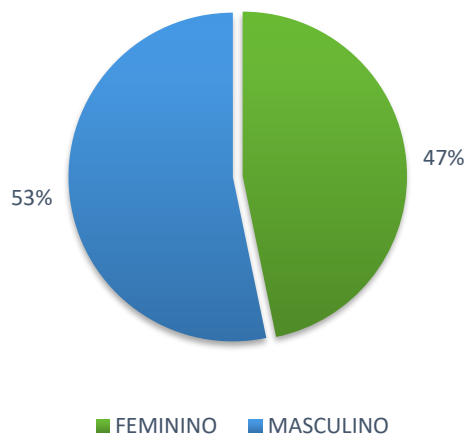
Fonte SMPEP. Média de 159 atendimentos mensais realizados.





Fonte SMPEP. Média de 126 altas melhoradas mensais realizadas.

### ATENDIDOS POR GÊNERO



### Tabela – CIDS prevalentes

Contagem de CID	Total
CID	
I21-Infarto agudo do miocárdio	13
N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	11
J189-Pneumonia não especificada	7
J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	7
J960-Insuficiência respiratória aguda	5
A419-Septicemia não especificada	4
J159-Pneumonia bacteriana não especificada	4
I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	4
A41-Outras septicemias	4
J180-Broncopneumonia não especificada	3
N189-Insuficiência renal crônica não especificada	3

R11-Náusea e vômitos	3
I200-Angina instável	3
J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	3
I10-Hipertensão essencial (primária)	3
N18-Insuficiência renal crônica	2
N17-Insuficiência renal aguda	2
R10-Dor abdominal e pélvica	2
B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	2
I500-Insuficiência cardíaca congestiva	2
J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	2
A46-Erisipela	2
J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	2
R55-Síncope e colapso	2
K29-Gastrite e duodenite	2
R570-Choque cardiogênico	2
L08-Outras infecções localizadas da pele e do tecido subcutâneo	1
B34-Doenças por vírus de localização não especificada	1
I694-Séquelas de acidente vascular cerebral não especificado como hemorrágico ou isquêmico	1
I350-Estenose (da valva) aórtica	1
I130-Doença cardíaca e renal hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	1
J188-Outras pneumonias devidas a microorganismos não especificados	1
I50-Insuficiência cardíaca	1
T15-Corpo estranho na parte externa do olho	1
N39-Transtornos do trato urinário	1
I469-Parada cardíaca não especificada	1
R51-Cefaléia	1
R579-Choque não especificado	1
I509-Insuficiência cardíaca não especificada	1
I48-Flutter e fibrilação atrial	1
M545-Dor lombar baixa	1
A49-Infecção bacteriana de localização não especificada	1
I64-Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	1
I49-Outras arritmias cardíacas	1
J158-Outras pneumonias bacterianas	1
J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	1
B588-Toxoplasmose com comprometimento de outros órgãos	1
J45-Asma	1
R229-Tumefação, massa ou tumoração não especificadas, localizadas	1
E141-Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	1
J168-Pneumonia devida a outros microorganismos infecciosos especificados	1
J969-Insuficiência respiratória não especificada	1
U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	1
S900-Contusão do tornozelo	1
Z000-Exame médico geral	1
Z50-Cuidados envolvendo o uso de procedimentos de reabilitação	1
Y28-Contato com objeto cortante ou penetrante intenção não determinada	1
J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	1
Z042-Exame e observação após acidente de trabalho	1
A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1
Z992-Dependência de diálise renal	1
J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	1
J448-Outras formas especificadas de doença pulmonar obstrutiva crônica	1
(vazio)	
<b>Total Geral</b>	<b>136</b>

## 9. Indicadores Quantitativos

A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com suas devidas análises e pareceres.

**Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.**

Indicador	Meta	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22
Índice de Queda	≤ 15%	0,8%	0%	0%	1,2%	0%	0%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	64,56%	41,1%	29,17%	31,11%	42,21%	51,30%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	0,4%	0,44%	6,55%	1,2%	2,11%	1,04%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	87%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: SMPEP.

**Tabela – Resultado dos indicadores do 2º Semestre.**

Indicador	Meta	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Índice de Queda	≤ 15%	0%	1,96				
Taxa de Ocupação	≥ 85%	48,82%	70,68				
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	1,46%	0,65%				
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%				
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%				

Fonte: SMPEP.

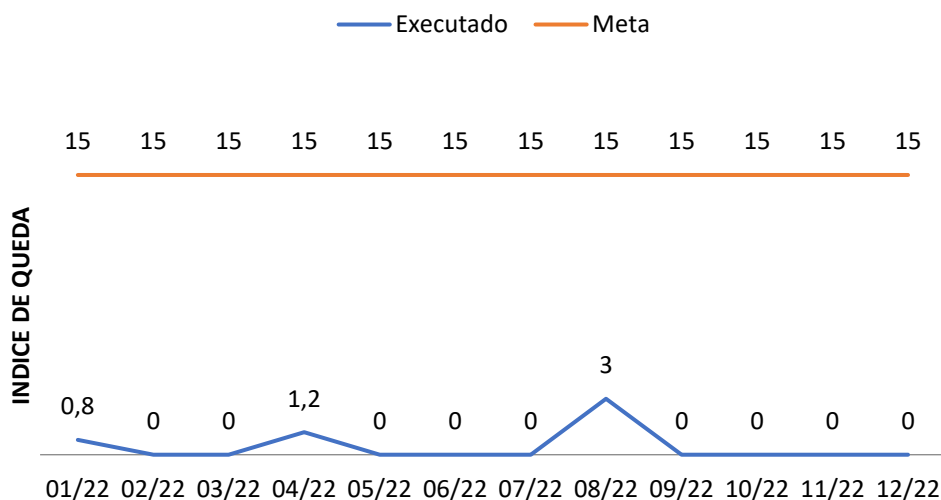
### Análise Crítica

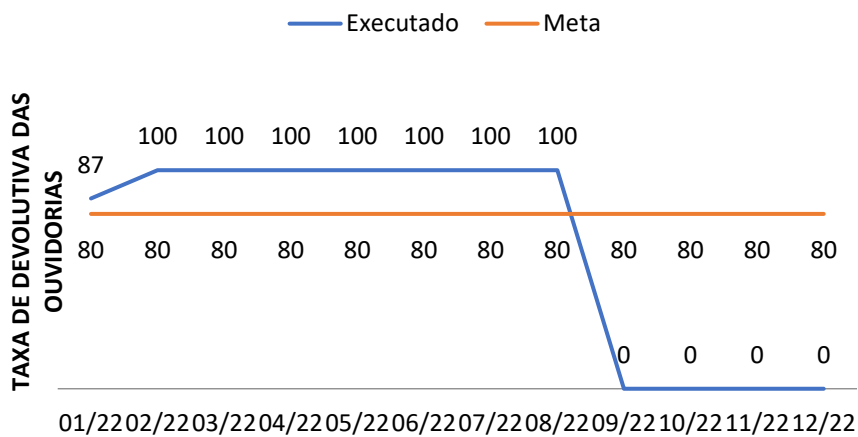
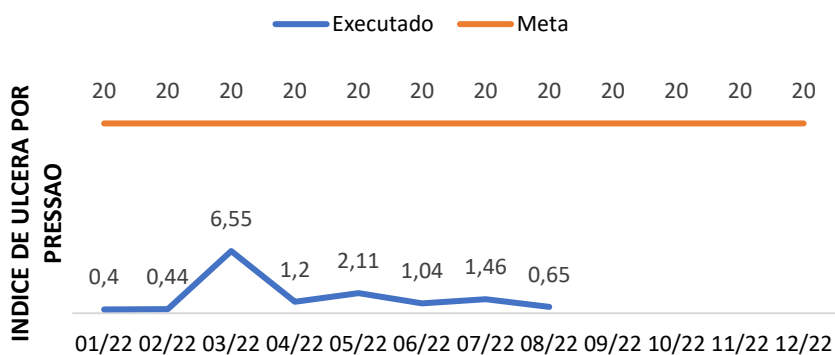
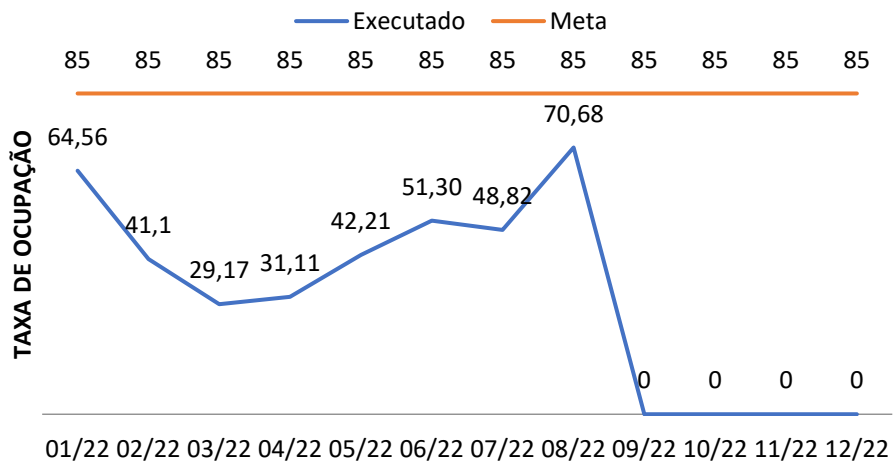
Quanto ao não atendimento ao indicador Taxa de Ocupação, o Hospital Municipal Guarapiranga deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos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

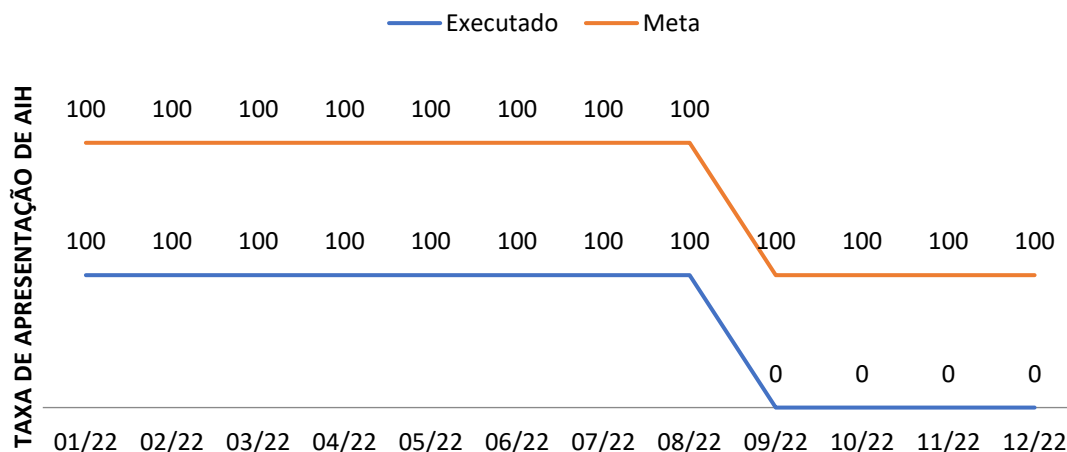
possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

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 de 2022 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 atualizou 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. Os leitos de retaguarda passam por uma avaliação criteriosa de forma a direcionar o leito a quem realmente necessita.







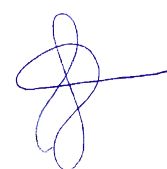
## 10. Indicadores Qualitativos

**Tabela – Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2022.**

Indicador	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22
Média de Permanência	12,16	12,65	33,55	26,92	22,96	25,22
Taxa de Óbito Institucional	15,89%	33,48%	21,28%	8%	14,55%	19,08%
Intubações	44	16	4	1	4	1
Taxa de Sucesso VNI	46,80%	39,10%	40%	66,70%	66,70%	75,00%
Giro Leito Institucional	1,65%	0,88%	0,18%	0,29%	0,42%	0,59%
Intervalo de Substituição	6,68%	18,13%	81,47%	59,61%	31,43%	23,94%
Taxa de Evasão	1,40%	0,88%	23,40%	1,33%	1,82%	1,32%

**Tabela – Resultado dos indicadores no 2º semestre de 2022.**

Indicador	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Média de Permanência	29,28	35,95				
Taxa de Óbito Institucional	25,19%	20,29%				
Intubações	1	6				
Taxa de Sucesso VNI	66,70%	60,00%				
Giro Leito Institucional	0,73	0,74				
Intervalo de Substituição	30,70%	14,91%				
Taxa de Evasão	4,67%	0,35%				



## 11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) é o setor responsável pelo planejamento, organização e execução de cursos de atualização direcionados aos colaboradores da unidade que compõem o quadro funcional.

Compete ao Núcleo de Educação Permanente:

- Assessorar a Diretoria e as demais áreas nos assuntos referentes à Educação Permanente mantendo uma boa comunicação entre os diretores, coordenadores, supervisores e colaboradores.
- Planejar, organizar, coordenar, avaliar, incentivar e fazer publicar o calendário de eventos do NEP, organizar cursos de capacitação/qualificação, oficinas, seminários, workshops, rodas e ministrá-los em conjunto com as especialidades.
- Contribuir com o acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações e estratégias de educação permanente em saúde implementada, apoiar e participar com os gestores na discussão sobre Educação Permanente em Saúde, na proposição de intervenções nesse campo e no planejamento de desenvolvimento de ações que contribuam para o cumprimento das responsabilidades assumidas.
- Estimular a interlocução entre os gestores de saúde, instituições formadoras e instância de controle social em saúde, facilitando a interação ensino/serviço, promover espaços de compartilhamento e aprimoramento de iniciativas inovadoras de formação e qualificação da gestão e do trabalho em saúde.
- Desenvolver atividades afins, dentro de sua competência, cumprir e fazer cumprir as normas regulamentaria e as decisões da Diretoria.

**Tabela – Detalhamento de treinamento do NEP.**

DATA	TREINAMENTO	PARTICIPANTES	CH
01/08/2022	Formulário DINI	17	1
01/08/2022	Formulário DINI	9	1
01/08/2022	orientação sobre Impresso para estagiários de enfermagem	15	1
01/08/2022	orientação sobre Impresso para estagiários de enfermagem	9	1

02/08/2022	Classificação de lesão por pressão e coberturas padronizadas no HMG.	11	1
02/08/2022	orientação sobre Impresso para estagiários de enfermagem	17	1
02/08/2022	orientação sobre Impresso para estagiários de enfermagem	14	1
03/08/2022	Treinamento sobre máquina de hemodialise	21	2
03/08/2022	Integração de novos colaboradores	33	2
03/08/2022	Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clinica (Novos colaboradores)	33	2
04/08/2022	Formulário DINI	18	1
04/08/2022	Formulário DINI	11	1
05/08/2022	Classificação de lesão por pressão e coberturas padronizadas no HMG.	8	1
08/08/2022	Classificação de lesão por pressão e coberturas padronizadas no HMG.	3	1
08/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Manhã) (USCS)	18	4
08/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Tarde) (USCS)	7	4
09/08/2022	Prolider	20	9
09/08/2022	Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	36	3
09/08/2022	Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	36	3
11/08/2022	Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS)	31	4
11/08/2022	Integração de novos colaboradores	15	2
11/08/2022	Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clinica (Novos colaboradores)	13	2
11/08/2022	Treinamento Monkeypox	12	2
12/08/2022	Curso Basico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	17	4
12/08/2022	Curso Basico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	16	4
15/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Manhã) (USCS)	14	4
15/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Tarde) (USCS)	8	4
15/08/2022	Classificação de lesão por pressão e coberturas padronizadas no HMG.	6	1
15/08/2022	Fluxo CREAS e CRAS	23	3
16/08/2022	Fluxo CREAS e CRAS	32	1
17/08/2022	Fluxo CREAS e CRAS	45	1
18/08/2022	Integração de novos colaboradores	18	2
18/08/2022	Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clinica (Novos colaboradores)	16	2
18/08/2022	Princípios Basicos em Cuidados Paliativos (para estagiários)	17	2
18/08/2022	Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS)	29	4
19/08/2022	Curso Basico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	19	4
19/08/2022	Curso Basico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	19	4
22/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Manhã) (USCS)	19	4

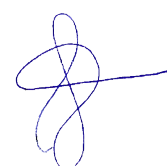
22/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Tarde) (USCS)	11	4
23/08/2022	Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	34	3
23/08/2022	Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	33	3
25/08/2022	Prolider	28	4
25/08/2022	Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS)	18	4
25/08/2022	Boletins Epidemiológicos	3	1
25/08/2022	5 metas internacionais	3	1
25/08/2022	5 metas internacionais	12	1
25/08/2022	5 metas internacionais	4	1
26/08/2022	5 metas internacionais	2	1
26/08/2022	Curso Básico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	16	4
26/08/2022	Curso Básico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	17	4
29/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Manhã) (USCS)	18	4
29/08/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Tarde) (USCS)	12	4
29/08/2022	orientação sobre inscrição do conselho gestor para seguimento trabalhador	126	1
29/08/2022	Protocolo URIPEN	51	1
29/08/2022	Protocolo URIPEN	26	1
30/08/2022	Protocolo URIPEN	47	1
30/08/2022	Protocolo URIPEN	19	1
30/08/2022	Protocolo URIPEN	18	1
30/08/2022	Orientação sobre inscrição do conselho gestor para seguimento trabalhador	86	1
31/08/2022	Orientação sobre inscrição do conselho gestor para seguimento trabalhador	35	1
TOTAL		1324	141

## 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](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>

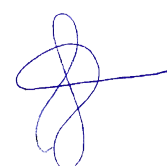
De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 18 manifestações em Junho de 2022, conforme tabela a seguir:

**Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2022.**

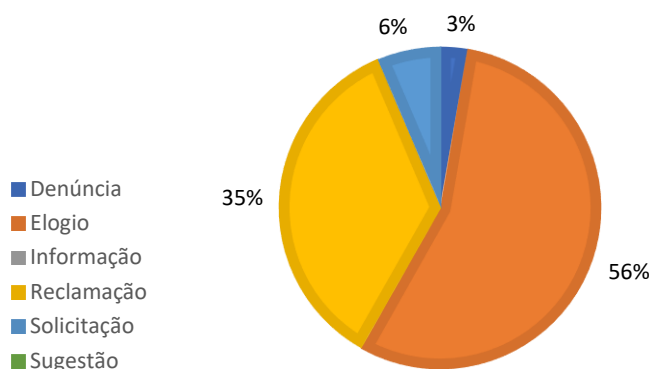
	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Total
Denúncia	1	2					3
Elogio		28	7		5	13	53
Informação							0
Reclamação	7	10	2	3	3	3	28
Solicitação			1			2	3
Sugestão							0
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>03</b>	<b>08</b>	<b>18</b>	<b>87</b>

**Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2022.**

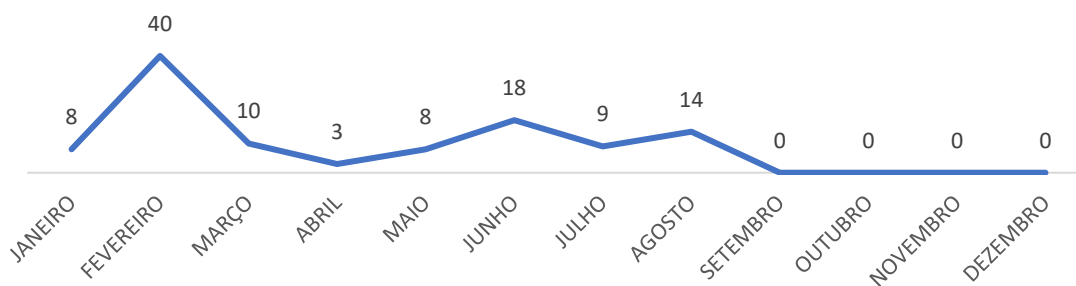
	Jul	Agost
Denúncia	0	0
Elogio	6	2
Informação	0	0
Reclamação	1	10
Solicitação	2	2
Sugestão	0	0
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>14</b>



## CLASSIFICAÇÃO



## EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



### Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 9 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 67% tratam-se de elogios; 11% de reclamações; 22% de solicitações; 0% de informações; 0% de denúncias e 0% de sugestão.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos. Também inserimos no mural de agradecimentos localizado na recepção.

Com relação a reclamação, o tema apresentado foi insatisfação com o atendimento da profissional de enfermagem durante a visita dos familiares.

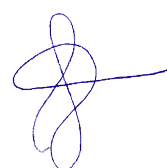
De acordo com a gestão de enfermagem, a técnica de enfermagem Cristiane que estava responsável pela assistência, juntamente com a enfermeira Juliana,

realizou a orientação a manifestante referente ao volume do celular. Sinalizamos e orientamos também toda a equipe sobre a abordagem e tratamento com os familiares, a fim de minimizar situações como estas.

Referente as solicitações, vaga para cirurgia do coração no Sistema de Regulação - CROSS e solicitação no Disk Diálise para sessões de hemodiálise.

No tocante a solicitação de cirurgia no CROSS, o protocolo de transferência de pacientes acontece de acordo com a demanda da unidade que aceitará a demanda, em havendo leitos, haverá a possibilidade de aceite e posterior remoção. O HMG atua dando todo o suporte necessário de acordo com a necessidade do paciente durante seu internamento, inclusive, realizando a remoção do paciente até a unidade de destino. A vaga é solicitada dentro do sistema de regulação - CROSS, sendo atualizada diariamente com o quadro do paciente, em havendo aceite, uma ambulância é solicitada para realizar o deslocamento até a unidade que acolher a demanda. Não cabe ao CROSS o agendamento do procedimento cirúrgico, ele apenas direciona o pedido aos hospitais que são referência para este tipo de cirurgia. Cabe ao hospital referência avaliar e aceitar a ficha, lembrando, que não só a complexidade deve ser respeitada, mas também é necessária a existência de um leito vago para receber o paciente.

Com relação a solicitação do disk diálise, o fluxo de atendimento inicia com o preenchimento de relatório do paciente, informando os resultados laboratoriais mais recentes. A equipe do disk diálise recebe o pedido e busca por uma clínica com vaga para atender a solicitação. Existindo a vaga, somos informados qual será a clínica a ser encaminhado o paciente para avaliação. A demora acontece devido à necessidade de surgir uma vaga, em não havendo a mesma, se faz necessário aguardar até que surja quem possa atender a demanda. O Hospital Municipal Guarapiranga compreende a angústia e aflição dos familiares, mas nos comprometemos com a atenção ao paciente, buscando a melhor assistência e a resolução mais célere da demanda.



### 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.

O Núcleo Interno de Regulação, é responsável por gerenciar e analisar as solicitações de vagas de outras instituições. Após análise, a confirmação da vaga é feita pelo próprio sistema respeitando os critérios de complexidade da unidade.

Após esse retorno, a unidade de origem é responsável por encaminhar este paciente até o HMG. A unidade não possui pronto-atendimento, todas as admissões são realizadas através da Central de Regulação.

Indicador	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882	394	963	1209	1143	1157	1467
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769	340	865	1047	924	1017	1283
Nº DE ACEITES	614	114	54	98	162	219	150	184
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7	2	2	1	7	2	2
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8	9	6	16	29	40	56
TAXA DE CONVERSÃO	19%	9%	11%	8%	15,47%	24%	15%	14%

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

Em Maio/2022 os valores das rubricas foram reduzidos para atendimento do novo perfil da unidade:

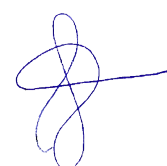
Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 05/22	Valor Executado 06/22	Valor Executado 07/22
Recursos Humanos	R\$ 3.415.780,91	R\$ 3.029.610,00	R\$ 2.383.465,50	R\$ 2.343.406,98
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.262.000,00	R\$ 250.288,88	R\$ 368.407,91	R\$ 402.792,01
Despesas Médicas	R\$ 1.700.000,00	R\$ 2.854.650,00	R\$ 1.573.200,00	R\$ 1.644.900,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.908.518,91	R\$ 3.672.534,03	R\$ 4.081.018,14	R\$ 2.896.616,52
Ações de Promoção	R\$ 602.996,01	R\$ 1.045.790,00	R\$ 773.140,00	R\$ 974.540,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 10.889.295,83</b>	<b>R\$ 10.602.584,03</b>	<b>R\$ 9.179.231,55</b>	<b>R\$ 8.262.255,51</b>

## 15. Ações realizadas

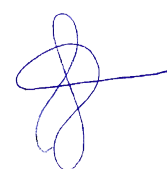
### Hospital Municipal Guarapiranga participa do treinamento PDL!!



Na última quinta-feira (25), o primeiro módulo do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) do INTS teve início com palestra de Zeni Silva sobre comunicação assertiva e feedback. Este ano, pela primeira vez, líderes de todas as unidades sob contrato de gestão do Instituto participaram do treinamento.



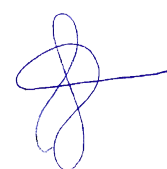
No mês de agosto, tivemos a divulgação do 2º Torneio da Segurança do Paciente



## Apresentação do Conselho Gestor para os líderes



Em agosto foram realizadas as inscrições para o conselho gestor do Hospital Municipal Guarapiranga, tanto usuários, quanto colaboradores se inscreveram para as eleições. No mesmo mês, foi apresentado aos líderes o conceito de gestão participativa.

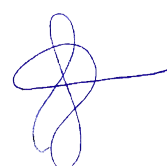


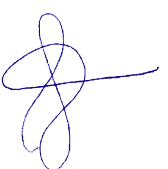
## CELEBRAÇÃO DO DIA DOS PAIS



## Dia Nacional de Combate ao Fumo

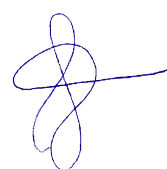
O Dia Nacional de Combate ao Fumo, comemorado em 29 de agosto, tem como objetivo reforçar as ações nacionais de sensibilização e mobilização da população para os danos sociais, políticos, econômicos e ambientais causados pelo tabaco.





## CRIAÇÃO DO JORNAL GUARAPIRANGA

O Jornal do Guarapiranga é um meio de comunicação interna do HMG, criado pela área de Qualidade e Segurança do Paciente, divulgando, mensalmente, conteúdos voltados para a Segurança do Paciente, Comissões, Gestão Documental, entre outros, além de abrir espaço para outros setores divulgarem trabalhos realizados para a comunidade interna e externa do hospital.

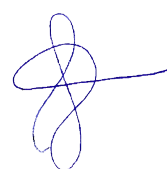


## Roda de conversa no dia do psicólogo



O Dia Nacional da(o) Psicóloga(o) integra o calendário oficial de comemorações e refere-se à data de publicação da Lei 4.119/1962, que regulamentou a Psicologia brasileira. O dia foi oficialmente instituído em 2016, por meio da Lei 13.407, e prestigia a atuação de mais de 440 mil psicólogas e psicólogos em todo o país.

Atualmente, são mais de 440 mil psicólogas e psicólogos em todo o território nacional, o que faz do Brasil o país com o maior número de profissionais da Psicologia em todo o mundo. A atuação está nas clínicas, nas políticas públicas da saúde, da assistência social, no sistema de justiça, na segurança pública, no trânsito, nos esportes e em todos os contextos de cuidado à saúde mental.

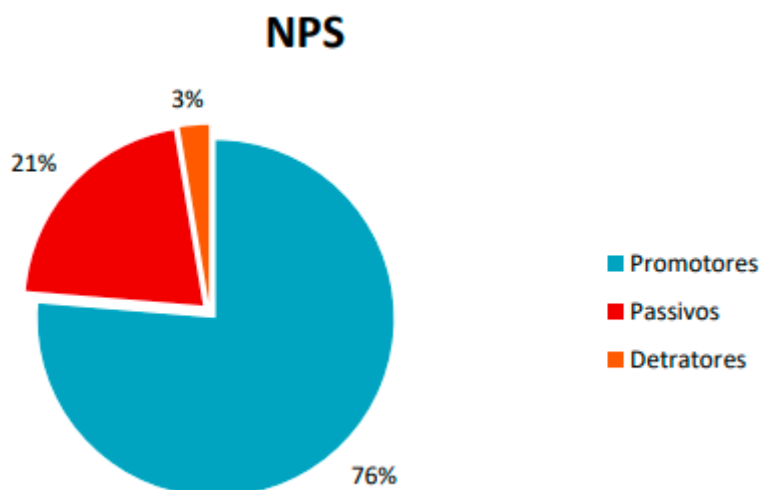


## 16. Case de sucesso

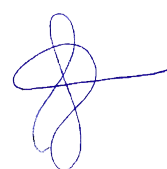
### Pesquisa de Satisfação

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?”.

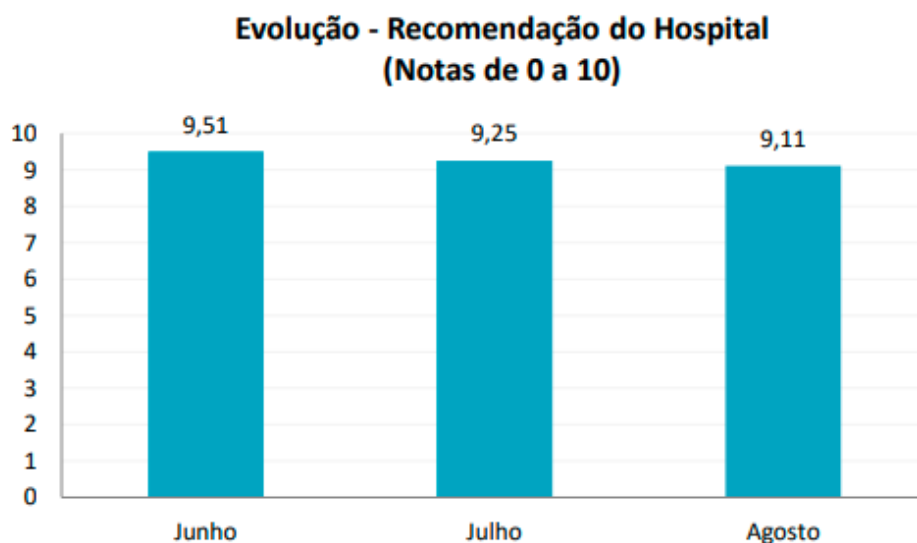
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados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



Como se apresenta no gráfico, 76% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 21% se enquadram como passivos/neutros e 3% estão insatisfeitos. Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 33 a 162 dias) foi de 8,3. Um número muito bom, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (internação, tédio e falta de seus lares) tem grandes impactos.



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



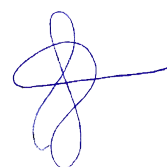
Os resultados indicam que se manteve a média final 9, demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados 24 elogios, entre eles: “O Hospital é ótimo. Estou sendo muito bem atendido.” – Paciente Arnaldo Ramos Do Nascimento. “Estou me sentindo muito bem aqui, o atendimento é excelente e sem falhas! Excelente o hospital.” – Paciente Daniel da Silva Souza. “Aqui é maravilhoso, todos me atendem bem. São atenciosos.” – Paciente Antônio Luiz Roberto. Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade, quantidade, horário e temperatura das refeições; exames de coleta; colchão; demora de solicitações no Sistema de Regulação CROSS; falhas na comunicação dos profissionais com os pacientes; ausência de médicos no período noturno.

### **17. Considerações Finais**

O HMG vem atuando em busca da satisfação de seus usuários, a qualidade do serviço prestado é indicada pelos elogios registrados no Ouvidor Sus, totalizando até o momento 61 elogios formalizados no Ouvidor Sus.

Com relação ao score NPS, a unidade permanece com a nota 9, os pontos de



melhorias indicados através da pesquisa de satisfação são direcionados para as lideranças e direção geral.

  
Simone Araújo  
Diretora Geral/INTS  
Hospital Municipal Guarapiranga

---

**Simone Araújo**  
**Diretora Geral**

**INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS**  
**Hospital Municipal Guarapiranga**