

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 12/2021





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

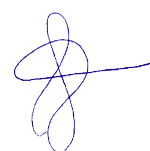
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins

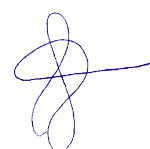


SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	05
3. Organização Social	06
4. Organograma	07
5. Recursos Humanos	08
6. Faturamento	09
7. Serviços Ofertados	10
8. Infraestrutura	11
9. Indicadores Quantitativos	13
10. Indicadores Qualitativos	16
11. Comissões	18
12. Núcleo de Educação Permanente – NEP	20
13. Ouvidoria	20
14. Regulação	24
15. Execução Orçamentária	25
16. Considerações Finais	25
17. Anexos	25

1. Apresentação

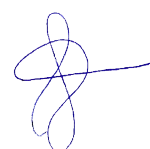
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga, durante o ano de 2021.



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.

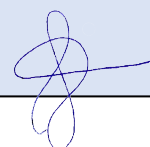
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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.

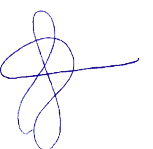
Propósito do HMG

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

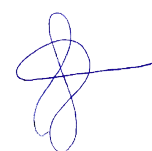
Anexo I - Organograma



5. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1 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	377
ENFERMEIRO	121
FISIOTERAPEUTA	85
AUXILIAR DE FARMACIA	27
AUX ADMINISTRATIVO I	24
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	20
NUTRICIONISTA	14
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	12
FARMACEUTICO	12
PSICOLOGO HOSPITALAR	11
ASSISTENTE SOCIAL	9
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
AUX DE REGULACAO	7
AUX ADMINISTRATIVO II	6
RECEPCIONISTA	6
TECNICO INFORMATICA	6
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	4
FATURISTA	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA DE RH	2
FONOAUDIOLOGO	2
ANALISTA DE DP	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
MOTORISTA	2
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
AUXILIAR DE RH	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
DIRETOR TECNICO	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1



COORDENADOR (A) DP/ RH	1
ENCARREGADO DE HOTELARIA	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
MEDICO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
MOTORISTA I	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
ANALISTA DE SAUDE	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
DIRETOR GERAL	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
ANALISTA DE COMPRAS	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMOLOGICA	1
ALMOXARIFE	1
ENFERMEIRO CCIH	1
Total Geral	806

6. Faturamento

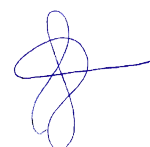
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21	07/21	08/21	09/21	10/21	11/21	12/21
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

7. Serviços Ofertados

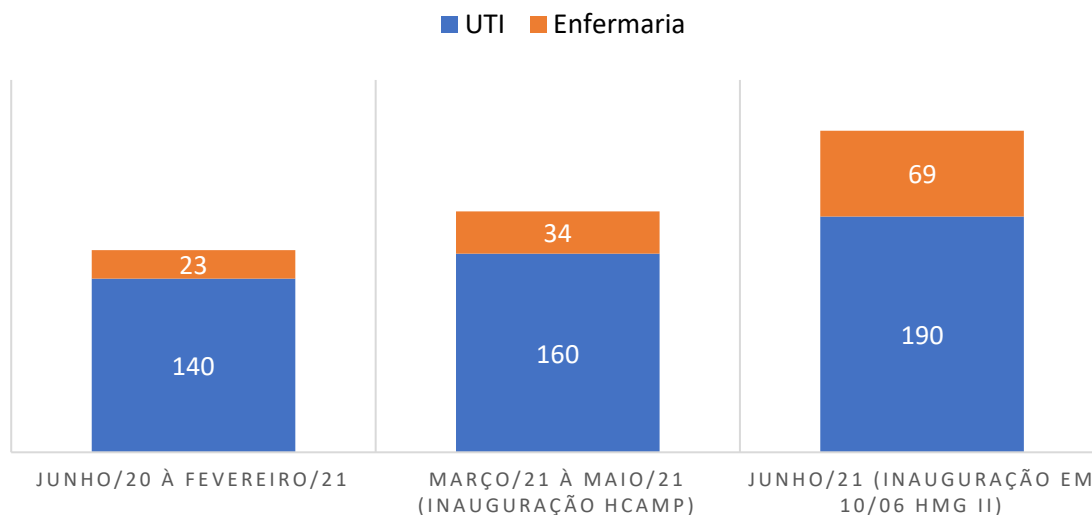
A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 54 processos:

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
ADMINISTRATIVO	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
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

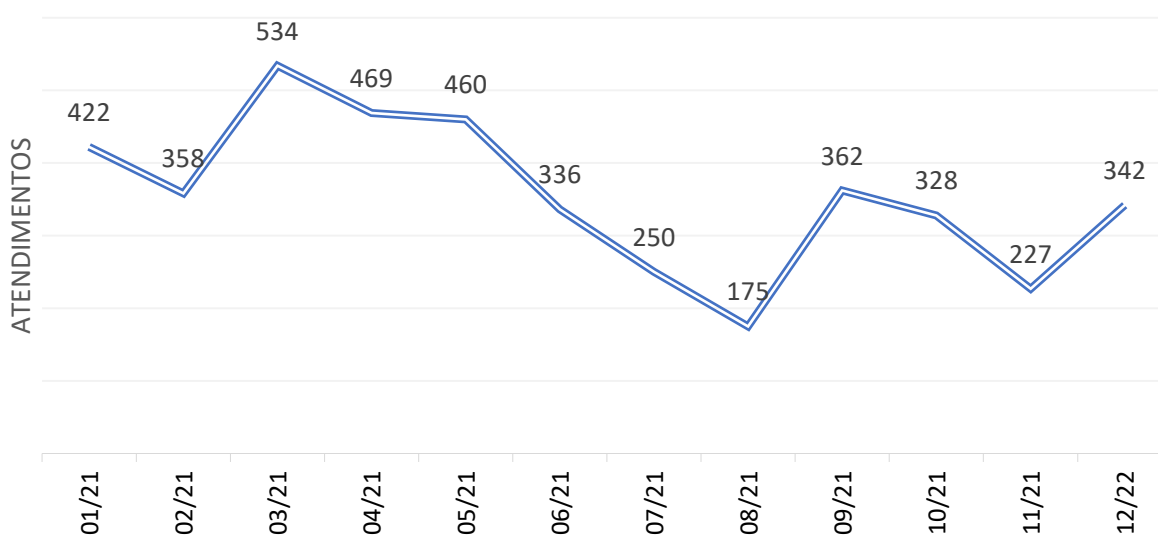
EVOLUÇÃO DOS LEITOS



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.

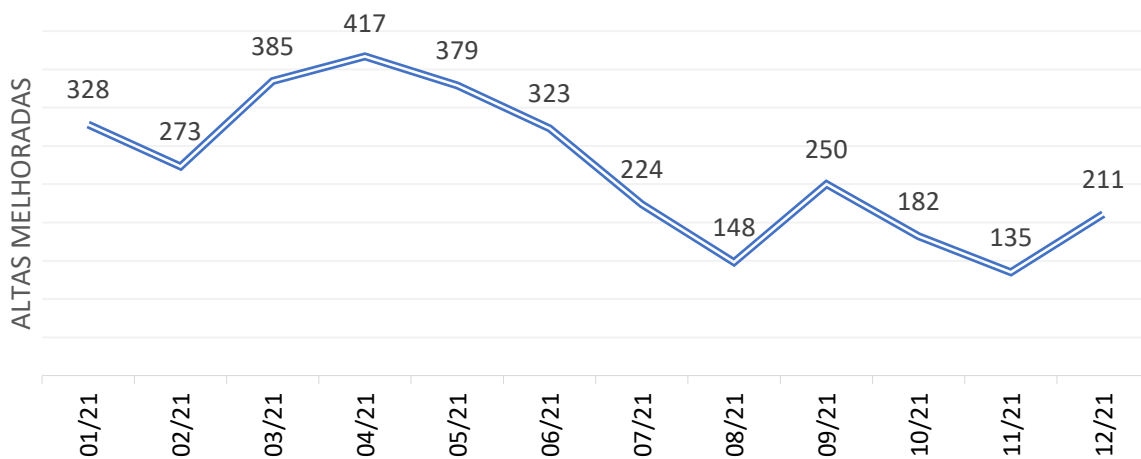
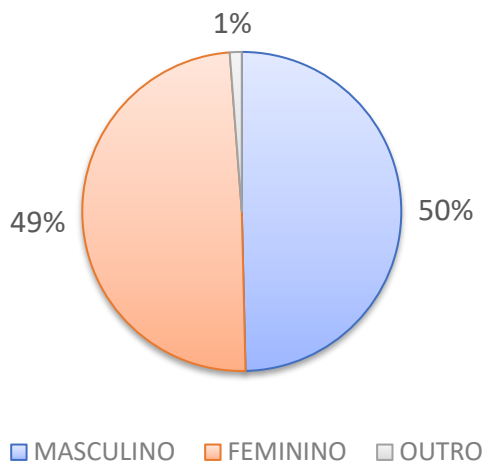
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.

Em Dezembro/21, a unidade passou a receber pacientes com síndrome gripal e devido ao aumento de casos foram reservados 229 leitos para tal demanda.



Média de 355 atendimentos mensais.

ATENDIDOS POR GÊNERO



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	09/21	10/21	11/21	12/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0,53%	1,57%	2,46%	0,6%	0,68%
Taxa de Ocupação	> 85%	52,6%	29,54%	56,13%	47,7%	30,91%	43,4%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	4,7%	1,61%	0,63%	2,95%	1,33%	1,03%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	87%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

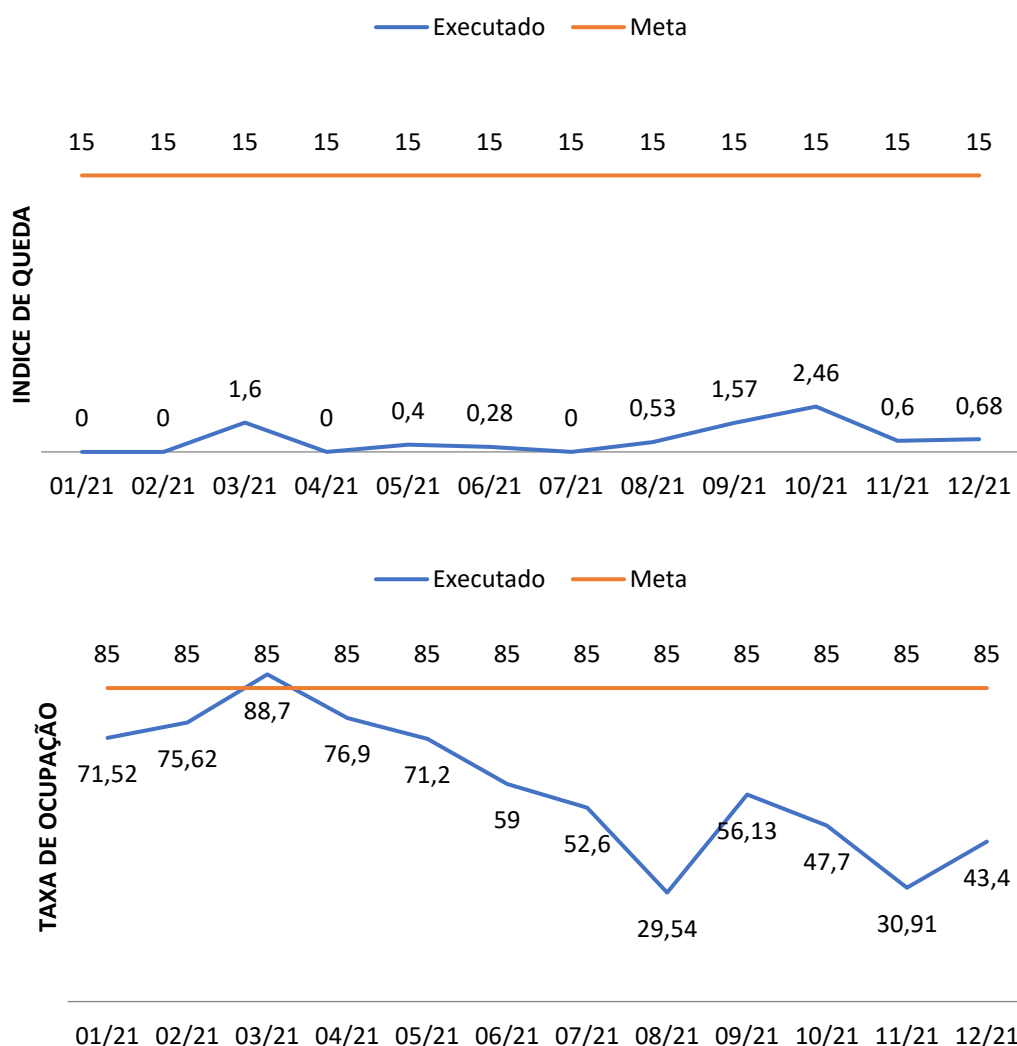
Quanto as considerações em relação ao não cumprimento da Taxa de Ocupação, a unidade deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria.

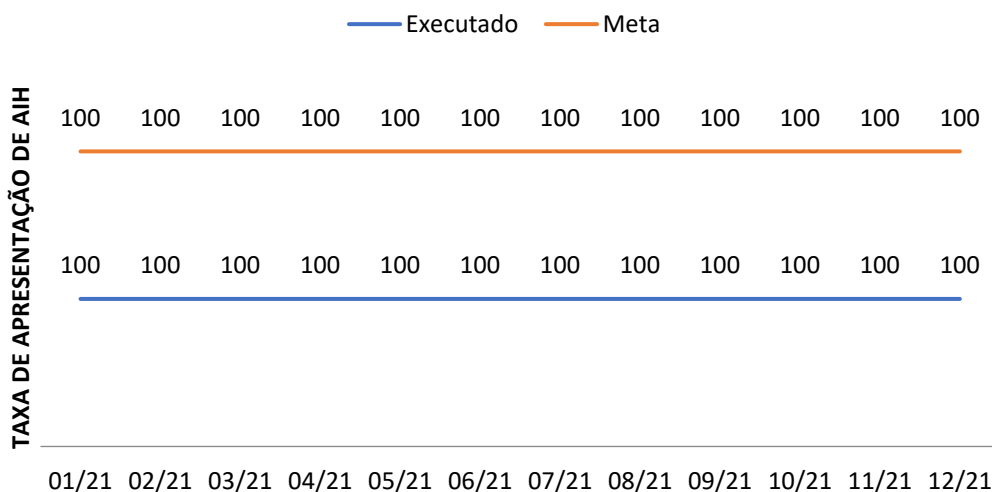
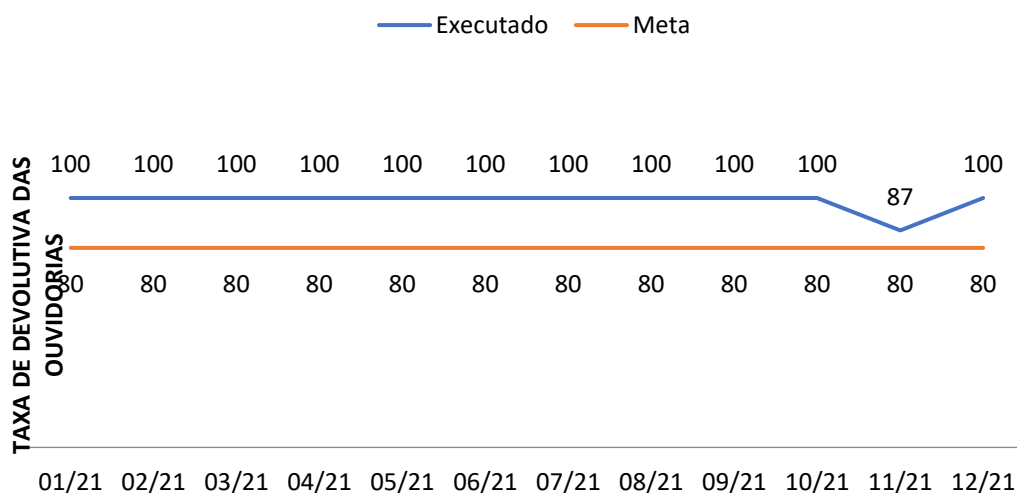
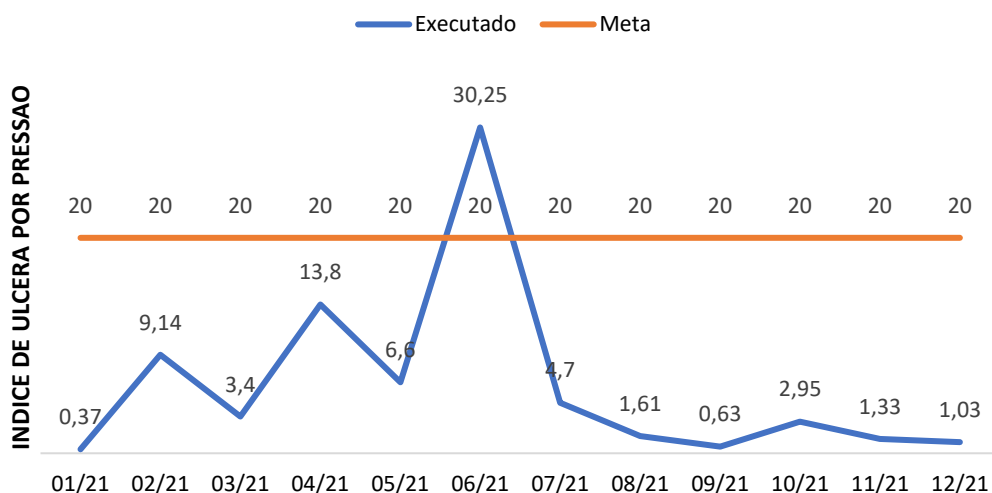
O HMG possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade. Com a queda do número de casos, conseqüentemente houve uma redução na solicitação de vagas para pacientes suspeitos ou confirmados para COVID19. Durante o período, realizou-se contato diário com as direções dos demais hospitais da rede informando

sobre a disponibilidade de vagas, criando fluxos diretos de encaminhamento de pacientes para o HMG em busca de acelerar o processo de regulação.

Ainda com a diminuição dos casos, cinco hospitais municipais na capital de São Paulo foram referenciados para tal demanda. Cada região da cidade foi direcionada com um hospital e o HMG se tornou a referência para a região da zona sul.

Com o aumento de casos de síndrome gripal, o HMG passou a atender esta demanda no final de Dezembro de 2021 conforme direcionamento da Secretaria Municipal de Saúde, passando então a elevar a nossa Taxa de Ocupação.





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	18,62	17,39	20,55	22,97	16,63	10,88
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
Giro Leito Institucional	2,57	2,12	2,61	2,22	2,54	1,67
Intervalo de Substituição	3,43	2,93	1,23	2,43	3,56	6,05
Taxa de Evasão	0,95	0,58	0,20	1,86	0,61	0,23

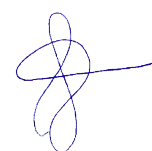
2º semestre de 2021

Indicadores Contratuais	07/21	08/21	09/21	10/21	11/21	12/21
Média de Permanência	10,7	10,9	11,55	12,77	11,17	10,19
Taxa de Óbito Institucional	13,33	12,37	14,83	18,07	15,34	5,98
Intubações	26	15	23	15	21	16
Taxa de Sucesso VNI	n/a	n/a	60	40	63	71,40
Giro Leito Institucional	2,20	0,72	1,22	0,96	0,68	0,90
Intervalo de Substituição	9,63	26,00	9,03	14,00	24,97	13,29
Taxa de Evasão	0,70	1,08	1,89	1,20	2,27	0,85

CIDS PREVALENTES DURANTE O ANO DE 2021

Classif.	CID	Qtda
1	B342. Infecção por coronavírus de localização não especificada	352
2	J960. Insuficiência respiratória aguda	80
3	U049. Síndrome respiratória aguda grave [Severe acute respiratory syndrome] [SARS], não especificada	14
4	I46 . Parada cardíaca	14
5	A41 . Outras septicemias	13
6	B349. Infecção viral não especificada	12
7	J129. Pneumonia viral não especificada	12
8	R57 . Choque não classificado em outra parte	11
9	U04 . Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	11
10	J189. Pneumonia não especificada	11
11	R570. Choque cardiogênico	10
12	A419. Septicemia não especificada	10

13	R579. Choque não especificado	8
14	B972. Coronavírus, como causa de doenças classificadas em outros capítulos	8
15	J180. Broncopneumonia não especificada	8
16	I469. Parada cardíaca não especificada	8
17	J96 . Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	7
18	J128. Outras pneumonias virais	7
19	J969. Insuficiência respiratória não especificada	6
20	B34 . Doenças por vírus de localização não especificada	6
21	J11 . Influenza (gripe) devida a vírus não identificado	6
22	J22. Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores	6
23	J12 . Pneumonia viral não classificada em outra parte	5
24	J18 . Pneumonia por microorganismo não especificada	4
25	J159. Pneumonia bacteriana não especificada	4
26	J158. Outras pneumonias bacterianas	3
27	A418. Outras septicemias especificadas	3
28	I64. Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	2
29	R578. Outras formas de choque	2
30	I50 . Insuficiência cardíaca	2
31	J069. Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	2
32	E87 . Transtornos do equilíbrio hidroeletrólítico e ácido-básico	1
33	R001. Bradicardia não especificada	1
34	I26 . Embolia pulmonar	1
35	J440. Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	1
36	R54. Senilidade	1
37	J80. Síndrome do desconforto respiratório do adulto	1
38	I500. Insuficiência cardíaca congestiva	1
39	J81. Edema pulmonar, não especificado de outra forma	1
40	B24. Doença pelo vírus da imunodeficiência humana [HIV] não especificada	1
41	I690. Seqüelas de hemorragia subaracnoídea	1
42	R092. Parada respiratória	1
43	I71 . Aneurisma e dissecação da aorta	1
44	C250. Neoplasia maligna da cabeça do pâncreas	1
45	J961. Insuficiência respiratória crônica	1
46	R571. Choque hipovolêmico	1
47	W78 . Inalação do conteúdo gástrico	1
48	I21 . Infarto agudo do miocárdio	1
49	J17 . Pneumonia em doenças classificadas em outra parte	1
50	J15 . Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	1
51	K858. Outras pancreatites agudas	1
52	N18 . Insuficiência renal crônica	1
53	K850. Pancreatite aguda idiopática	1



11. Comissões

A unidade possui seis comissões implantadas de acordo com o seguinte cronograma a seguir:

Comissão	Data	Status	Obs
Revisão de Óbito	19/05/2021	REALIZADA	
	26/05/2021	REALIZADA	
	30/06/2021	REALIZADA	
	28/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	04/08/2021	REMARCADADA	Membros em trabalho externo
	11/08/2021	REMARCADADA	Treinamento Prolíder com os gestores
	01/09/2021	REALIZADA	Análise dos casos de Julho e Agosto devido à ausência de reuniões.
	29/09/2021	REALIZADA	
	27/10/2021	REALIZADA	
	24/11/2021	REALIZADA	
	20/12/2021	REALIZADA	
Revisão de Prontuário	01/07/2021	REALIZADA	
	22/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	19/08/2021	REALIZADA	
	30/09/2021	REALIZADA	
	28/10/2021	REALIZADA	
	18/11/2021	REALIZADA	
	16/12/2021	REALIZADA	
Farmácia Terapêutica	30/06/2021	REALIZADA	
	27/07/2021	REALIZADA	
	31/08/2021	REALIZADA	
	28/09/2021	REALIZADA	
	26/10/2021	REMARCADADA	Ausência de membros
	30/11/2021	REMARCADADA	Membros em reunião externa
	06/12/2021	REALIZADA	
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	20/09/2021	REALIZADA	
	18/10/2021	REALIZADA	
	22/11/2021	REALIZADA	
	13/12/2021	REALIZADA	
CCIH	17/09/2021	REALIZADA	

	28/10/2021	REALIZADA	
	19/11/2021	REALIZADA	
	17/12/2021	REALIZADA	

Proteção Radiológica	20/09/2021	REALIZADA	
	18/10/2021	REALIZADA	
	22/11/2021	REALIZADA	
	13/12/2021	REALIZADA	

Em Dezembro alçamos o total de 90 ações definidas a partir dos encontros realizados, deste total, 48 foram executadas.

Durante o ano de 2021, tivemos 41 encontros programados, sendo 32 realizados e apenas 9 cancelados. O que mostra o engajamento e envolvimento dos membros das comissões.

A unidade possui algumas comissões ainda não implantadas, atuaremos no próximo ano para colocá-las em ação em busca de melhorias do nosso serviço.

12. Núcleo de Educação Permanente – NEP

Durante o ano de 2021, o Núcleo de Educação Permanente realizou cerca de 174 horas de treinamento:

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
Set/21	28:20:00
Out/21	09:10:00
Nov/21	25:30:00
Dez/21	22:00:00
Total	174:00:00

13. Ouvidoria

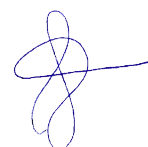
A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

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:

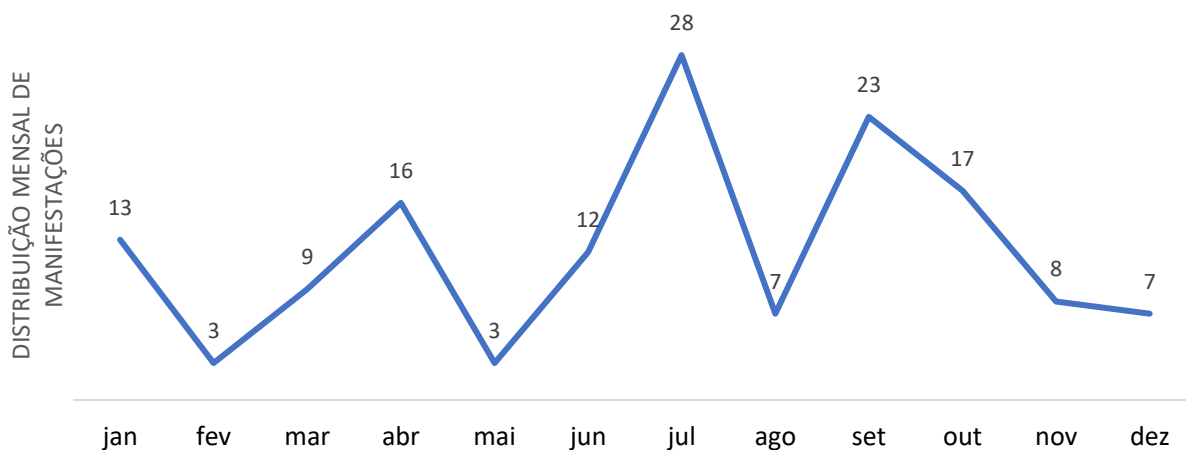
- E-mail, através do endereço: ouvidoria.hmg@ints.org.br.
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.

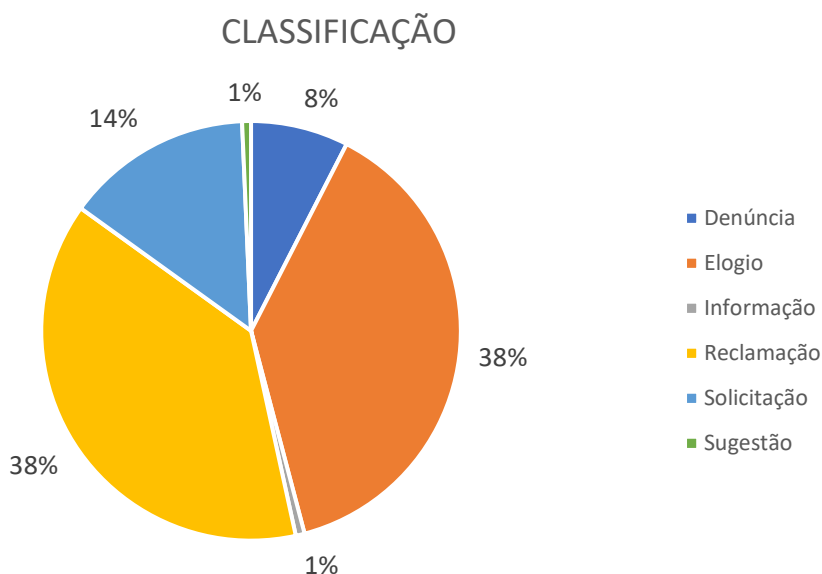


- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

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 146 manifestações, conforme gráfico a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	1	3	1	3		1		1				1	11
Elogio	2		2			5	15	3	16	7	3	3	56
Informação										1			1
Reclamação	8		6	12	2	6	7	1	3	6	2	3	56
Solicitação	2			1			6	2	4	3	3		21
Sugestão					1								1
Total	13	3	9	16	3	12	28	7	23	17	08	07	146





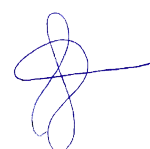
Os indicadores apontaram que do total manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS durante o ano de 2021, 38% trata-se de elogios; 38% de reclamação; 14% de solicitação; 8% de denúncia; 1% de sugestão e 1% de informação.

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

Em relação às reclamações, temas como ausência de boletim médico, boletins duvidosos, protocolo de visitas e acompanhantes e insatisfação com os atendimentos das equipes foram os temas mais abordados.

Referente à ausência de boletins médicos, todas as demandas foram encaminhadas para a Direção Técnica e há reuniões internas para ressaltar sobre a entrega com pontualidade, bem como a emissão de relatórios para o acompanhamento. A equipe médica foi sinalizada para ressaltar a comunicação clara a fim de atender as necessidades dos familiares, além de identificar possíveis dificuldades.

Sobre o protocolo de visitas e acompanhantes, a unidade referência em COVID19 realiza visitas presenciais apenas em situações excepcionais, para se evitar a transmissão da doença entre os familiares. As vídeos chamadas foram uma solução encontrada para diminuir o isolamento e diminuir as angústias e ansiedade dos familiares.



No que diz respeito à insatisfação com os atendimentos da equipe social e médica, o HMG lamenta os ocorridos, pois tais condutas dos profissionais não condizem com os valores institucionais, ética e respeito nos atendimentos aos familiares e pacientes.

Referente às solicitações, o tema transferência do paciente foi o mais apresentado.

Conforme protocolo estabelecido, foram realizadas as transferências dos pacientes para os hospitais, sem intercorrências.

Referente às denúncias, os temas condições de trabalho e refeitório, profissionais realizando contratos particulares de empréstimo de dinheiro com garantia para investimento e concepção de lucros durante o horário de trabalho, foram temas que se destacaram.

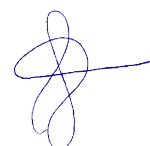
No que diz respeito às condições de trabalho, foram realizadas ações como limpeza e numeração dos armários e foi alinhado o fluxo de rotatividade para melhor atender nossa equipe de colaboradores. Além disso, foi verificado o local adequado para descanso dos funcionários, garantindo o conforto de todos.

Sobre o refeitório, todo o preparo das refeições é realizado de acordo com os protocolos estabelecidos, em base normativas regulamentadoras. As refeições são de valor nutritivo, contendo calorias e proteínas adequadas às necessidades humanas diárias. Todos os profissionais são orientados quanto ao uso correto dos equipamentos de proteção individual e há reuniões diárias quanto às boas práticas e manipulação dos alimentos.

Conforme análise junto a Direção Geral, Coordenação de RH e Departamento Jurídico, a empresa Global Medcare Serviços Médicos foi notificada através do documento (ofício 15/2021). A empresa abriu sindicância para apuração dos fatos e constatou que não houve a prática das condutas ilegais citadas na denúncia.

Referente à sugestão, o tema apresentado foi a disponibilização de ambulâncias para transporte de alguns pacientes acamados, de difícil locomoção que receberam alta hospitalar.

A sugestão foi analisada e a família foi orientada sobre o procedimento de transporte para pacientes, no momento ela não se mostra aplicável.

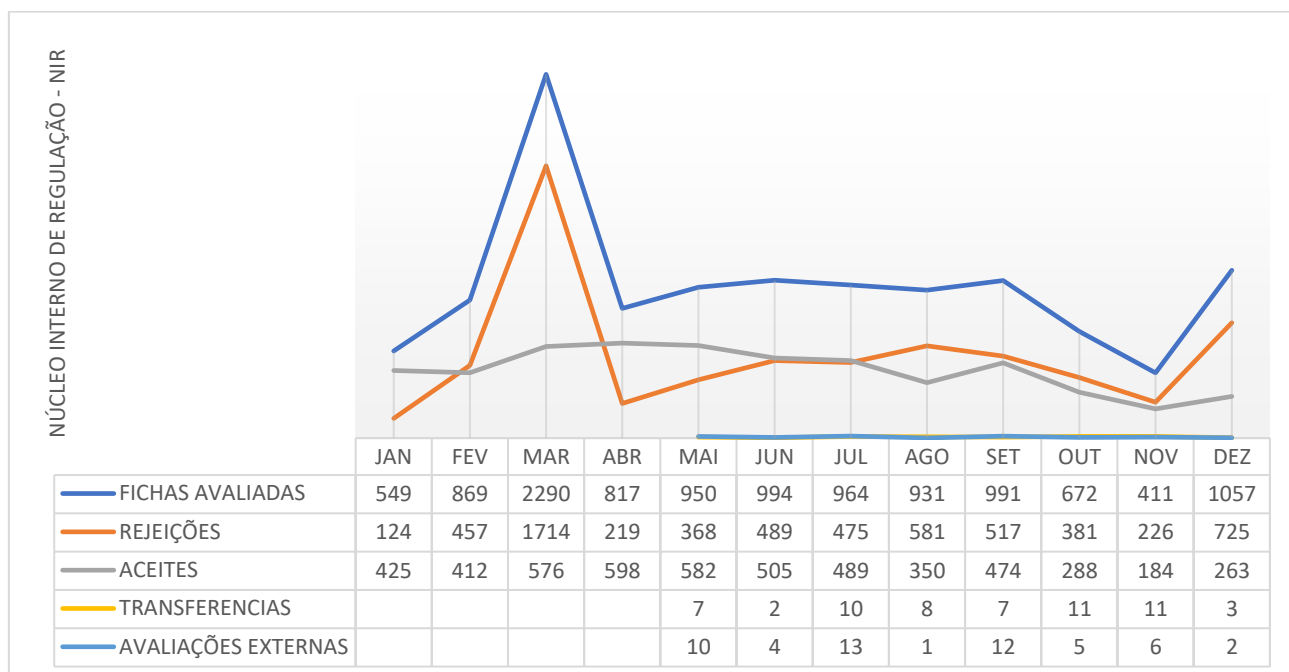


Por fim, no tocante a informação, o tema apresentado foi à solicitação do número da legislação apresentada na resposta da ouvidoria 4353563, referente às visitas presenciais.

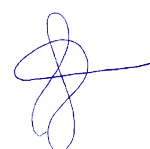
O HMG, por se tratar de um hospital referência em COVID e devido ao alto grau de transmissibilidade e de letalidade da doença, buscou-se evitar aglomerações, optando por evitar visitas intra-hospitalares, conforme recomendações do Ministério da Saúde, Secretaria Municipal e Estadual de Saúde, Organização Mundial de Saúde e estudos epidemiológicos.

14. 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.

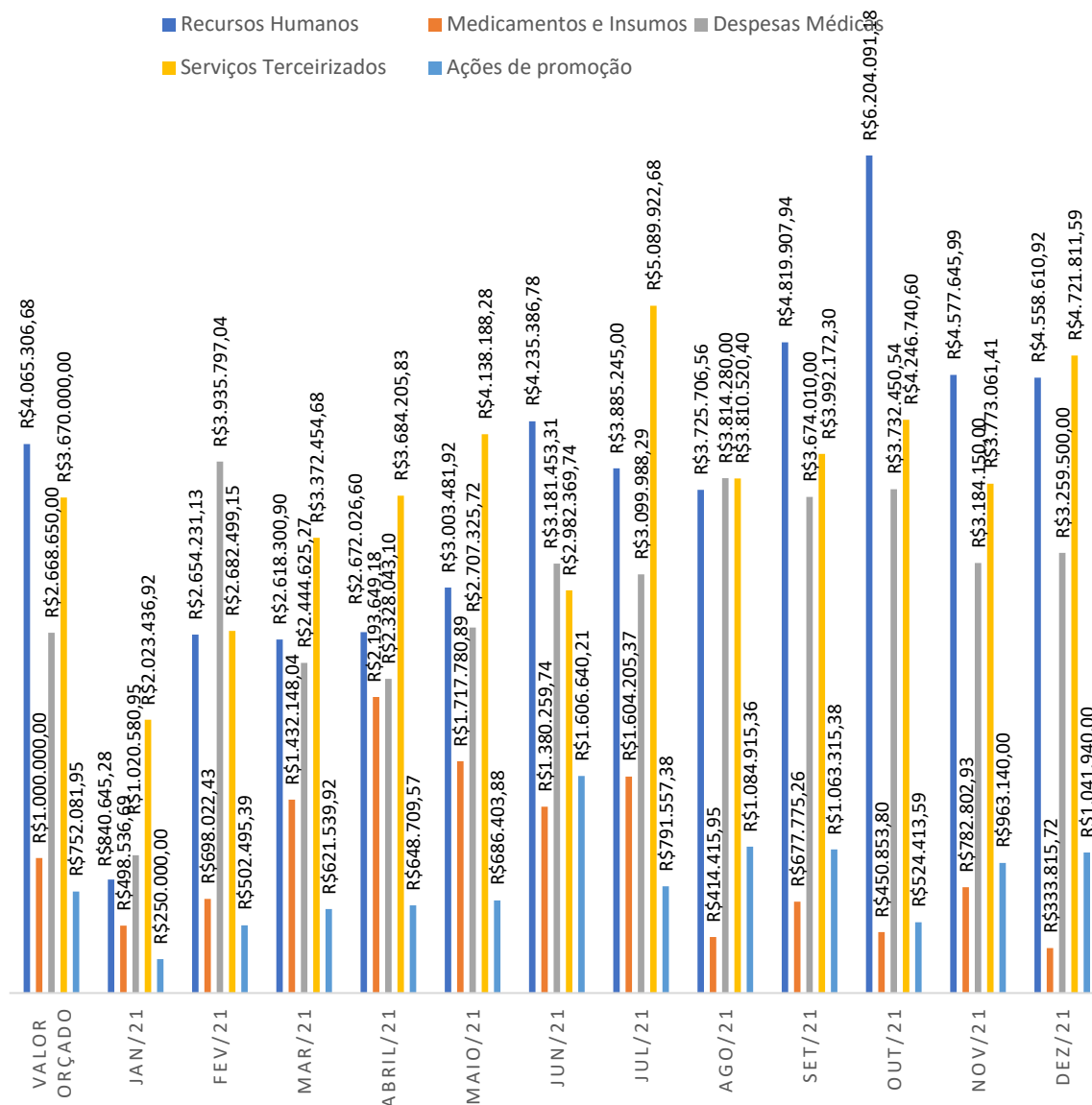


As rejeições realizadas na Central de Regulação, correspondem a fichas que não se enquadram com o perfil da unidade, bem como a sua complexidade.



15. Execução Orçamentária Financeira

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



16. Considerações Finais

O HMG iniciou a sua atuação em um cenário extremamente doloroso e desafiador, enfrentando diversas mudanças internas com ampliação de leitos e discussões sobre o perfil de atendimento.

Até o momento, registramos mais de 4 mil altas melhoradas no ano, realizando uma média de 300 atendimentos mensais. A qualidade destes atendimentos, é refletida em aproximadamente 56 elogios registrados na ouvidoria e com uma média de 9 no score NPS da pesquisa de satisfação, indicando a satisfação com o serviço.

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.

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.

No HMG a natureza faz parte da cura!



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

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga

17. Anexos

Anexo I - Organograma