

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 02/2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

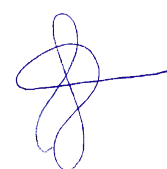
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

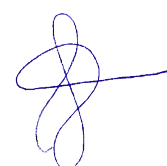
Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins



SUMÁRIO

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



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.

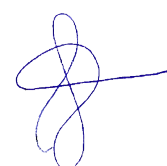
A unidade atua em busca da satisfação de seus pacientes assistidos se comprometendo com o atendimento humanizado. Preza pela participação social na gestão, para o desenvolvimento e melhoria da assistência prestada.

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

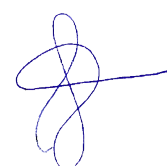
Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

Em revisão.

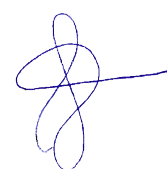
5. Recursos Humanos

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.

Row Labels	Nome Função
TECNICO DE ENFERMAGEM	377
ENFERMEIRO	134
FISIOTERAPEUTA	89
AUXILIAR DE FARMACIA	34
AUX ADMINISTRATIVO I	23
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	19



SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	13
NUTRICIONISTA	13
FARMACEUTICO	13
ASSISTENTE SOCIAL	10
PSICOLOGO HOSPITALAR	10
TECNICO EM RADIOLOGIA	7
AUX DE REGULACAO	7
AUX ADMINISTRATIVO II	7
RECEPCIONISTA	5
TECNICO INFORMATICA	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	4
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
FATURISTA	3
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
MOTORISTA	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
ANALISTA DE DP	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FONOAUDIOLOGO	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE RH	2
ANALISTA DE COMPRAS	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
COORDENADOR (A) DP/ RH	1
ANALISTA DE SAUDE	1
ALMOXARIFE	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
DIRETOR GERAL	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMOLOGICA	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
MEDICO DO TRABALHO	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
DIRETOR TECNICO	1



MOTORISTA I	1
ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
Grand Total	822

6. Faturamento

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

	01/22	02/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	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

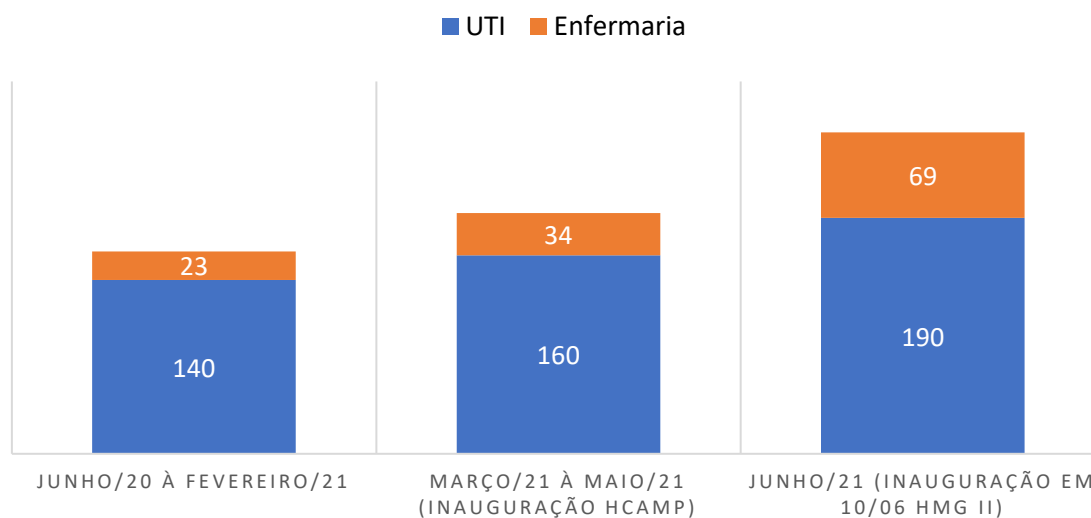
MÉDICA	Coleta de Exames Laboratoriais
	CME
	Hemodiálise
	NEP
	Farmácia
	Solicitação de Exames
	Prescrição de Medicamentos
	Evolução Médica / Alta
	Nutrição
	Fisioterapia
	Fonoaudiologia
	Regulação
	Psicologia
	Serviço Social
	Unidade de Internação
	Unidade de Terapia Intensiva
	Laboratório de Análises 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.

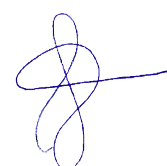
8. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS

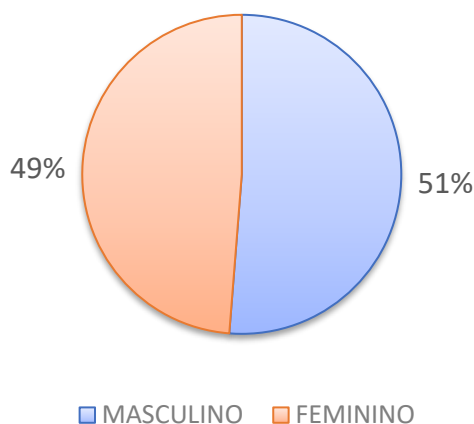


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

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.



ATENDIDOS POR GÊNERO



Em fevereiro de 2022 foram registrados 84 atendimentos e 145 altas melhoradas.

9. Indicadores Quantitativos

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

Indicador	Meta	02/22
Índice de Queda	< 15%	0%
Taxa de Ocupação	> 85%	41,1%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,44%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 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. Tivemos um pico de admissão em janeiro, com aumento expressivo do número de pacientes internados, seguido de uma queda das

solicitações de internação através do sistema de regulação CROSS, o que resultou novamente em queda na taxa de ocupação em fevereiro.

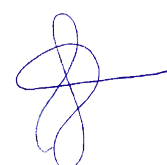
Devido à baixa taxa de ocupação, conforme direcionamentos da Secretaria Municipal de Saúde, a unidade também passará a receber pacientes de longa permanência.

10. Indicadores Qualitativos

Indicadores Contratuais	02/22
Média de Permanência	12,65
Taxa de Óbito Institucional	33,48
Intubações	16
Taxa de Sucesso VNI	39,10
Giro Leito Institucional	1,19
Intervalo de Substituição	18,13
Taxa de Evasão	0,89

O Taxa de Óbito alcançou 33,48% em fevereiro devido ao quadro clínico de pacientes admitidos na instituição. Tais pacientes foram admitidos no final de janeiro e tiveram seu óbito constatado no início do mês de fevereiro impactando diretamente a Taxa de Óbito Institucional. Estes pacientes chegaram em estado grave e em cuidados paliativos.

Todos os óbitos da unidade estão sendo avaliados pela Comissão de Revisão de Óbito, composta por três membros médicos, um fisioterapeuta e um enfermeiro.



CIDS PREVALENTES EM FEVEREIRO/22

Classif	CID	Qtda
1	B342. Infecção por coronavírus de localização não especificada	49
2	J960. Insuficiência respiratória aguda	5
3	A41 . Outras septicemias	4
4	B972. Coronavírus, como causa de doenças classificadas em outros capítulos	2
5	A419. Septicemia não especificada	2
6	B34 . Doenças por vírus de localização não especificada	2
7	U04 . Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	2
8	R578. Outras formas de choque	1
9	I21 . Infarto agudo do miocárdio	1
10	J96 . Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	1
11	E141. Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	1
12	J969. Insuficiência respiratória não especificada	1
13	J15 . Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	1
14	R579. Choque não especificado	1
15	J189. Pneumonia não especificada	1
16	I219. Infarto agudo do miocárdio não especificado	1
17	J129. Pneumonia viral não especificada	1

11. Comissões

Atualmente possuímos 8 comissões implantadas, os encontros foram realizados de acordo com as seguintes datas:

Comissão	Data
Revisão de Óbito	23/02/2022
Revisão de Prontuários	24/02/2022
Farmácia e Terapêutica	03/02/2022 (extraordinária) – 22/02/2022
CCIH	25/02/2022
Proteção Radiológica	21/02/2022
NSP	21/02/2022
Ética de Enfermagem	Adiada
Humanização	16/02/2022

12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

TREINAMENTO	DATA	PARTICIPANTES	CH
Deterioração Clínica	2/1/2022	91	1
Deterioração Clínica	2/2/2022	109	1
Deterioração Clínica	2/3/2022	68	1
Treinamento para Líderes / PADRÃO	2/3/2022	8	1
Hipodermóclise - Cuidados de Enfermagem	2/4/2022	16	1
Tuberculose/ SRAG	2/7/2022	19	2

Óbito tuberculose / Meningite	2/8/2022	25	2
Conferência Familiar	2/9/2022	15	1
Precaução de Isolamento	2/9/2022	70	1
Conferência Familiar	2/10/2022	20	1
Conferência Familiar	2/11/2022	14	1
Circular sobre registro de ponto	2/14/2022	49	1
Integração de novos colaboradores/ NEP	2/14/2022	15	1
Integração de novos colaboradores/ SCIH	2/14/2022	19	1
Circular sobre materiais para aferição de sinais vitais e passagem de plantão	2/14/2022	15	1
Fluxo de Coleta de exames - Laboratório	2/15/2022	7	1
Integração de novos colaboradores/ SCIH	2/16/2022	13	1
Integração de novos colaboradores/ NEP	2/16/2022	12	1
Identificação segura do paciente	2/16/2022	12	1
Fluxo de coleta de exames/ integração novos colaboradores	2/16/2022	12	1
Deterioração Clínica/ Integração novos colaboradores	2/16/2022	12	1
Integração de novos colaboradores	2/17/2022	9	1
Fluxo de coleta de exames/ integração novos colaboradores	2/17/2022	9	1
Fluxo de Coleta de exames - Laboratorio	2/17/2022	5	1
Integração de novos colaboradores/ SCIH	2/17/2022	9	1
Deterioração Clínica/ Integração novos colaboradores	2/17/2022	9	1
SIVEP planilhas de acompanhamento	2/21/2022	1	1
Repescagem Deterioração Clínica	2/22/2022	92	1
Repescagem Deterioração Clínica	2/22/2022	72	1
Total		827	31

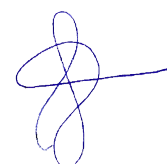
Mês	CH
Janeiro	12:00:00
Fevereiro	31:00:00
Total	43:00:00

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 40 manifestações em Fevereiro/22, conforme tabela a seguir:

	Jan	Fev	Total
Denúncia	1	2	3
Elogio		28	28
Informação			
Reclamação	7	10	17
Solicitação			
Sugestão			
Total	08	40	48

Os indicadores apontaram que do total de 40 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 70% tratam-se de elogios, 25% de reclamações e 5% de denúncias.

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

Em relação às reclamações, temas como ausência e insatisfação com os boletins médicos, dificuldade em se comunicar com o médico, erro na solicitação de oxigênio domiciliar, insatisfação com atendimento médico e do serviço social e dificuldades com o aplicativo visita do bem foram os temas mais abordados.

Referente a ausência de boletins e a dificuldade de comunicação com a equipe médica, foram esclarecidas as rotinas e horários da passagem de boletins, bem

como a realização de contato via telefone, a fim de sanar qualquer dúvida sobre o quadro clínico do paciente em questão.

A insatisfação com os boletins médicos está sendo apuradas para tratativas.

No tocante ao erro na solicitação de oxigênio domiciliar, foi esclarecido o processo de requisição do equipamento junto a UBS para o manifestante, destacando que a equipe do HMG realizou a indicação e solicitação, porém cabe à UBS a adequação e manutenção domiciliar.

Com relação a queixa com o atendimento médico e do serviço social, as equipes foram sinalizadas e os fluxos internos revisados, reforçando a supervisão com maior intensidade junto às equipes setoriais nos cuidados assistenciais prestados ao paciente.

Referente às dificuldades com o aplicativo visita do bem, a equipe de suporte técnico responsável foi sinalizada e após nova intervenção, as chamadas virtuais foram realizadas com sucesso.

Quanto às denúncias, desaparecimento de pertences e insatisfação com os atendimentos da equipe de saúde.

Em análise ao fluxo de pertences do caso em questão, foi constatado que houve a devolução dos objetos mencionados pela manifestante, não havendo o que ressarcir. Por fim, no que diz respeito à insatisfação com a equipe de saúde, o caso está em apuração das áreas envolvidas.

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.

Indicador	Jan/22	Fev/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769
Nº DE ACEITES	614	114
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8

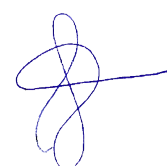
As rejeições realizadas na Central de Regulação, correspondem a fichas que não se enquadram com o perfil da unidade, bem como a sua complexidade.

15. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado Janeiro/22	Valor Executado Fevereiro/22
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,69	R\$ 4.466.051,56	R\$ 4.159.747,11
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.00,00	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

16. Ações Realizadas

Plano de Ação Assistencial 2022



A construção do plano de ação assistencial foi elaborado com todos os líderes técnicos da unidade. O objetivo foi levantar as principais necessidades, bem como a definição de metas e prazos a serem alcançados. O plano foi direcionado para a equipe de qualidade assistencial do corporativo e seguiremos com encontros mensais para acompanhamento e alinhamentos das ações.

17. Case de Sucesso

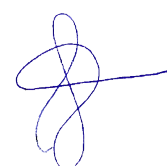
Pesquisa de Satisfação

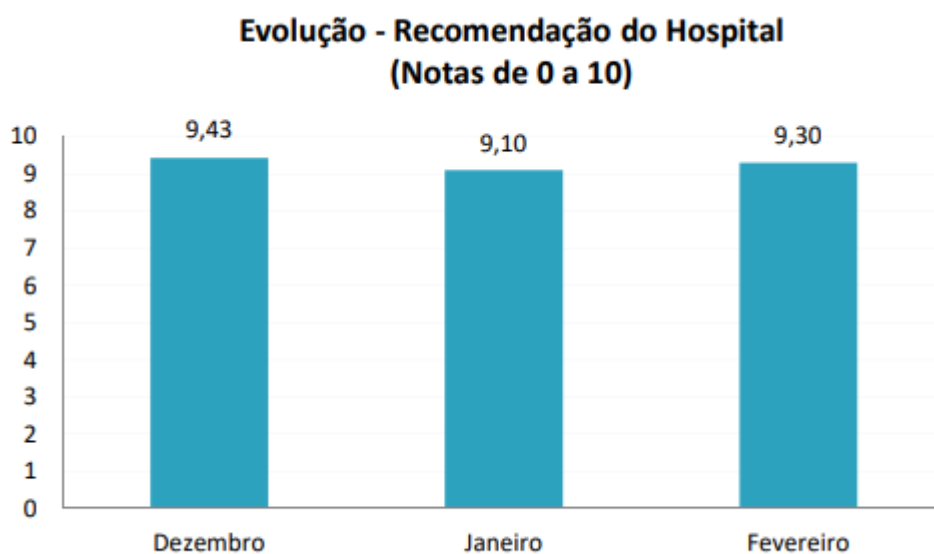
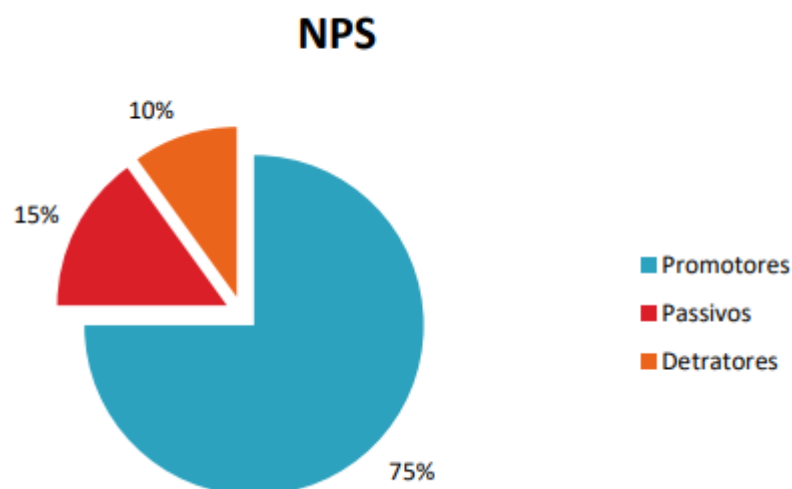
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço aos amigos?”.

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, 75% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 15% se enquadram como neutros e 10% estão insatisfeitos.

Os resultados indicam que a nota geral se manteve com a média 09, o que demonstra que os pacientes estão completamente satisfeitos com os serviços.





18. Considerações Finais

Em fevereiro de 2022 foram registrados 84 atendimentos e 145 altas melhoradas. Devido à baixa taxa de ocupação, conforme direcionamentos da Secretaria Municipal de Saúde, a unidade também passará a receber pacientes de longa permanência.

A participação social é representada no NPS, os resultados indicam que a nota geral se manteve com a média 09, além disso, atualmente registramos 28 elogios na ouvidoria o que demonstra que os pacientes estão satisfeitos com os serviços.

A unidade tem participado de reuniões com a Coordenadoria Regional da Gestão Participativa para a implantação do Conselho Gestor com o objetivo de promover o Controle Social e se fazer cumprir a Lei 13.365 de 08 de Fevereiro de 2002.



Simone Araújo
Diretora Geral/INTS
Hospital Municipal Guarapiranga

Simone Araújo
Diretora Geral

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga