

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 01/2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

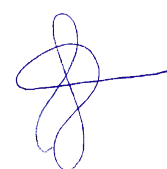
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

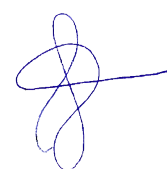
Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

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	12
13. Ouvidoria	12
14. Regulação.....	14
15. Execução Orçamentária Financeira.....	14
16. Ações Realizadas	15
17. Case de Sucesso.....	19
18. Considerações Finais	20



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.

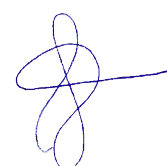
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

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 mandatária 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

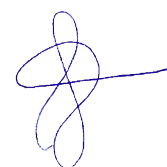
Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

Em revisão.

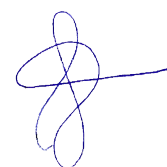
5. Recursos Humanos

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.

Nome da Função	Qtda
TECNICO DE ENFERMAGEM	379
ENFERMEIRO	122
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
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
FATURISTA	3
ANALISTA DE DP	2
MOTORISTA	2
FONOAUDIOLOGO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
ANALISTA DE RH	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
AUXILIAR DE RH	2
MOTORISTA I	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
COORDENADOR (A) DP/ RH	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMOLOGICA	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
ENFERMEIRO EDUCACAO CONTINUADA	1
DIRETOR GERAL	1
ENGENHEIRO DE SEGURANCA DO TRABALHO	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
ANALISTA DE SAUDE	1
ANALISTA DE COMPRAS	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
DIRETOR TECNICO	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MEDICO DO TRABALHO	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
ANALISTA PRESTACAO DE CONTAS	1
ALMOXARIFE	1



ENFERMEIRO CCIH	1
Total	808

6. Faturamento

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

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

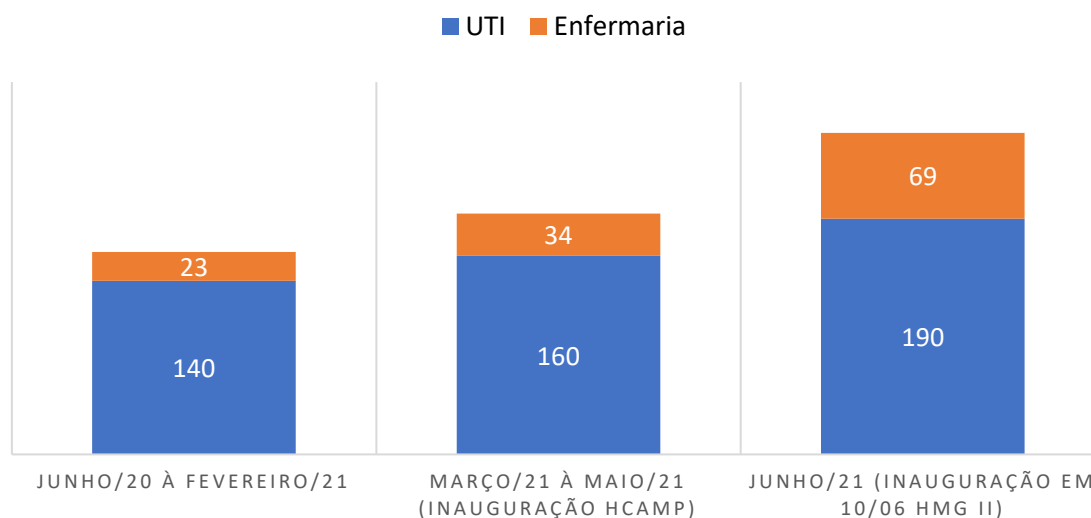
MÉDICA	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia Serviço Social Unidade de Internação Unidade de Terapia Intensiva Laboratório de Análises Clínicas Raio X Tomografia Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Terapia Ocupacional Laudagem de Tomografia
---------------	--



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

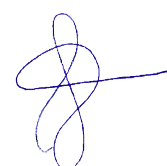
8. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS

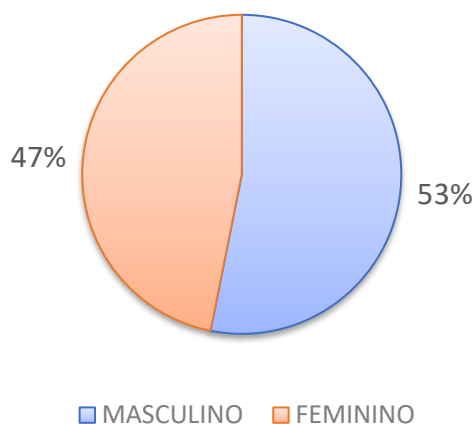


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

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.



ATENDIDOS POR GÊNERO



Em janeiro de 2022 foram registrados 493 atendimentos e 340 altas melhoradas.

9. Indicadores Quantitativos

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

Indicador	Meta	01/22
Índice de Queda	< 15%	0,8%
Taxa de Ocupação	> 85%	64,56%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,4%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	87%
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.

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 está referenciado para a região da zona sul.

Conforme Portaria SMS.G Nº431/2021 – resolve sobre a adequação do foco assistencial dos leitos de UTI, enfermaria e equipamentos hospitalares implementados no âmbito dos contratos de gestão durante a situação de emergência relacionada a pandemia da COVID-19, neste sentido o HMG permanecerá atuando nesta demanda até receber novos direcionamentos da Secretaria Municipal de Saúde.

10. Indicadores Qualitativos

Indicadores Contratuais	01/22
Média de Permanência	12,16
Taxa de Óbito Institucional	15,9
Intubações	44
Taxa de Sucesso VNI	46,80
Giro Leito Institucional	1,65
Intervalo de Substituição	6,68
Taxa de Evasão	1,40

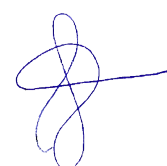
CIDS PREVALENTES EM JANEIRO/22

Classif	CID	Qtda
1	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	147
2	J11-Influenza (gripe) devida a vírus não identificado	53
3	J189-Pneumonia não especificada	41
4	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	13
5	J129-Pneumonia viral não especificada	12
6	J111-Influenza [gripe] com outras manifestações respiratórias, devida a vírus não identificado	10
7	J960-Insuficiência respiratória aguda	9
8	B34-Doenças por vírus de localização não especificada	8
9	J22-Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores	8
10	J10-Influenza devida a outro vírus da influenza [gripe] identificado	8
11	J128-Outras pneumonias virais	8
12	A419-Septicemia não especificada	7

13	J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	7
14	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	6
	J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato	
15	respiratório inferior	6
16	B972-Coronavírus, como causa de doenças classificadas em outros capítulos	5
17	J180-Broncopneumonia não especificada	5
18	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	5
19	J069-Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	5
20	B349-Infecção viral não especificada	5
21	J12-Pneumonia viral não classificada em outra parte	4
22	R570-Choque cardiogênico	3
23	U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	3
24	Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	3
25	A41-Outras septicemias	3
26	R579-Choque não especificado	2
27	I21-Infarto agudo do miocárdio	2
28	R060-Dispneia	2
29	I110-Doença cardíaca hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	2
30	R578-Outras formas de choque	2
31	Z000-Exame médico geral	2
32	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	2
33	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	2
34	J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	2
35	J459-Asma não especificada	2
36	R57-Choque não classificado em outra parte	1
37	J118-Influenza [gripe] com outras manifestações, devida a vírus não identificado	1
38	Y28-Contato com objeto cortante ou penetrante intenção não determinada	1
39	E874-Distúrbio misto do equilíbrio ácido-básico	1
40	E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	1
41	C388-Neoplasia maligna do coração, mediastino e pleura com lesão invasiva	1
42	U049-Síndrome respiratória aguda grave [Severe acute respiratory syndrome) [SARS], não especificada	1
43	A19-Tuberculose miliar	1
44	J00-Nasofaringite aguda [resfriado comum]	1
45	J45-Asma	1
46	I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	1
47	J850-Gangrena e necrose do pulmão	1
48	I258-Outras formas de doença isquêmica crônica do coração	1
49	A86-Encefalite viral, não especificada	1
50	T82-Complicações de dispositivos protéticos implantados e enxertos cardíacos e vasculares	1
51	K859-Pancreatite aguda, não especificada	1
52	E872-Acidose	1
53	N17-Insuficiência renal aguda	1
54	I50-Insuficiência cardíaca	1
55	A150-Tuberculose pulmonar, com confirmação por exame microscópico da expectoração, com ou sem cultura	1
56	R05-Tosse	1
57	J158-Outras pneumonias bacterianas	1

11. Comissões

Atualmente possuímos 8 comissões implantadas, no mês de janeiro ocorreram o primeiro encontro da comissão de Ética de Enfermagem e Humanização.



Comissão	Data
Revisão de Óbito	26/01/2022
Revisão de Prontuários	27/01/2022
Farmácia e Terapêutica	26/01/2022
CCIH	21/01/2022
Proteção Radiológica	24/01/2022
NSP	31/01/2022
Ética de Enfermagem	31/01/2022
Humanização	19/01/2022

12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

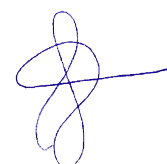
Data	Temas	Participantes	Carga Horária
05/j01	Conferência e checagem correta da administração de medicamentos	13	01:00:00
10/01	Reunião com a supervisão, gerencia, coordenação e enf seg do paciente	10	02:00:00
11, 12, 13 e 14/01	Fluxo de Roll de Pertence	387	01:00:00
12/01	Fluxo Covid 19 e influenza	21	02:00:00
13/01	Rotina entrada e saída de materiais do CME	20	01:00:00
18, 19, 26 e 27/01	Hemodiálise	328	01:00:00
18, 19, 20, 21, 24, 27 e 31/01	Precaução de Isolamento	207	01:00:00
20 e 21/01	Prevenção dos danos mecânicos causados nas superfícies do hospital	69	01:00:00
30/01	Preparação do corpo pós morte / higiene bucal dos pacientes /relatório de equipamento no setor ao receber plantão	15	01:00:00
28 e 31/01	Reunião com os Multiplicadores	11	01:00:00
Total		1081	12:00:00

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 08 manifestações em Janeiro/22, conforme tabela a seguir:

	Jan	Total
Denúncia	1	
Elogio		
Informação		
Reclamação	7	
Solicitação		
Sugestão		
Total	08	08

Os indicadores apontaram que do total de 08 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 87% trata-se de reclamações e 13% de denúncias.

Em relação às reclamações, temas como insatisfação com o protocolo de visitas e acompanhantes, insatisfação com o atendimento médico, insatisfação com a rotina e protocolos da unidade, passagem de boletim médico e desaparecimento de pertences foram os temas mais abordados.

Referente ao protocolo de visitas e acompanhantes, apesar da idade avançada da paciente em questão, as visitas e o acompanhamento de familiares foram suspensos devido a todo o contexto imposto pela pandemia da covid19. Diante disso, optou-se pela não realização de visitas, evitando a transmissão da doença nos núcleos

familiares, e para reduzir essa distância, há a realização de chamadas de vídeo como forma segura de contato entre os entes queridos.

No que diz respeito à insatisfação com o atendimento da equipe médica, os profissionais foram orientados a informar os familiares todos os passos dos procedimentos de maneira clara e objetiva, evitando qualquer tipo de dúvida que possa vir a surgir.

Com relação a rotinas e protocolos, foram esclarecidas as rotinas da assistência referente à admissão e administração de medicamentos aos pacientes, bem como realizada a orientação para as equipes a respeito do fluxo de admissões.

No tocante a dificuldade de comunicação com a equipe médica referente aos boletins, foi solicitado que o boletim médico fosse realizado via telefone, a fim de extinguir qualquer dúvida sobre o quadro clínico do paciente em questão.

Por fim, referente às denúncias, foi abordado o tema desaparecimento de pertences. No momento estamos no processo de ressarcimento do objeto junto ao setor administrativo e financeiro.

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
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581
Nº DE REJEIÇÕES	1966
Nº DE ACEITES	614
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3

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
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,69	R\$ 4.466.051,56

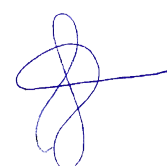
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.00,00	R\$ 1.371.408,24
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.621.740,42
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 4.755.777,21
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 1.006.190,00

16. Ações Realizadas

Dia do Farmacêutico

Em, 20 de janeiro, foi comemorado o Dia do Farmacêutico. No Hospital Municipal Guarapiranga, a data foi marcada com um lanche entre os profissionais, além da entrega de brindes. “O profissional farmacêutico do HMG faz parte da equipe assistencial de forma ativa, indo à beira leito diariamente, acompanhando as infusões e participando das discussões multiprofissionais”, afirmou a farmacêutica, Suzana Costa.

Para a farmacêutica do HMG, Rayane Amaro, “o foco é a segurança do paciente, mas fica muito mais fácil trabalhar quando se tem uma equipe que luta pelos mesmos objetivos e falam a mesma língua”, ressaltou. “Fazer parte da equipe de Assistência Farmacêutica do HMG é um aprendizado diário e muito gratificante”, finalizou a farmacêutica do HMG, Carolina Amaral.



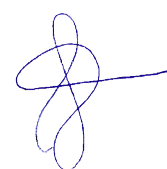
Após 8 meses, paciente recebe alta

O paciente Jeferson Alves de Araújo, de 31 anos, deu entrada no Hospital Municipal Guarapiranga, no dia 29 de maio de 2021, diagnosticado com Covid-19. Após oito meses de internação, o segurança recebeu a tão esperada alta hospitalar. A notícia foi celebrada por toda equipe médica, que ressaltou o trabalho focado em recuperar o paciente, que agora continuará o processo de recuperação em casa. “Foi muito emocionante participar de uma alta tão desejada pelo paciente, familiar e equipe. Tanto tempo enfrentando vários desafios, mas com engajamento da equipe para esse final feliz não tem preço”, felicitou a assistente social do HMG, Silmara Carvalho.

De acordo com a psicóloga do HMG, Elora Travaini, o adoecimento gera diversas alterações na vida do paciente, como a mudança de rotina, de humor e procedimentos.

“Cabe a nós, profissionais, oferecer o melhor cuidado e acolhimento para o paciente e seus familiares, afinal estamos cuidando do amor da vida de alguém. E com o Jeferson não foi diferente, uma pessoa a qual lutou cada segundo, e nós lutamos junto com ele, e agora poder finalmente vê-lo ir para casa, nos causa sentimentos quase que impossíveis de serem descritos”, ressaltou.

“Ter o Jeferson como paciente foi desafiador e me fez amar ainda mais a minha profissão. Gratidão a Deus pela vida dele e por todos os profissionais de saúde envolvido em sua evolução”, complementou a enfermeira do HMG, Jéssica Bioni.

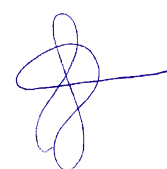


Saúde mental é tema de palestra

A palestra “O mundo pede Saúde Mental” foi realizada no Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), em prol da campanha nacional Janeiro Branco. Na ocasião, colaboradores do HMG puderam refletir e desmistificar tabus sobre o tema, além de desenvolver estratégias para lidar com os desafios apresentados nos últimos tempos, a exemplo da pandemia da covid-19. “Pude sentir e observar o maravilhamento dos colaboradores do HMG quando perceberam as formas acessíveis para cuidar da saúde mental, assim como o melhor entendimento do que de fato é saúde mental. Psicoeducar é isso, e eu como palestrante, estou sempre atenta a levar esse tipo de conteúdo de forma descomplicada e acessível a todos”, explicou a psicóloga Viviane Silva.

Para a ouvidora do HMG, Carla Panta Silva, é a oportunidade de “ pensar nesse tema tão importante, não só em Janeiro, mas durante todo o ano”, comentou.

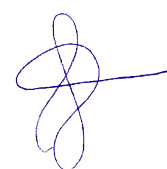
De acordo com o analista de saúde, Paulo Rodrigo Barbosa, “foi um momento edificante e esclarecedor, que nos fez refletir sobre pequenos detalhes que passam despercebidos no dia a dia mas que fazem muita diferença em nossas vidas”, lembra. De acordo com o engenheiro de Segurança do Trabalho, Mário Neto, a palestra foi muito importante em vários aspectos, principalmente para entender o objetivo da campanha no Janeiro Branco, até então desconhecido por ele. “Para além disso, nos deu um panorama geral, em números, de como a saúde mental é vista. As dinâmicas propostas também foram bastante interessantes, pois propiciou uma autoavaliação, ainda que breve, da nossa saúde mental”, afirmou.



Comissão Ética de Enfermagem

A Comissão Ética de Enfermagem do Hospital Municipal Guarapiranga, está com novos integrantes. A solenidade de posse foi realizada no último dia 13 de janeiro, na sede do Conselho Regional de Enfermagem, onde contou com a presença do presidente do COREN-SP, James Francisco Santos, e da gerente de enfermagem do HMG, Patrícia Prado.

De acordo com o enfermeiro do HMG, Stephan Pinto, eleito presidente da Comissão Ética de Enfermagem, foi um momento gratificante e um encontro que norteará as futuras ações. “Uma comissão que atuará em consonância com os preceitos éticos e morais, com o objetivo de contribuir através da consultoria, educação e orientação, um exercício profissional resolutivo, responsável e com respeito a vida, compromisso com a saúde e a qualidade de vida da população”, ressaltou. Para Patrícia Prado, foi uma honra estar presente nesse evento. “Uma conquista para toda equipe”, afirmou.



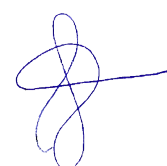
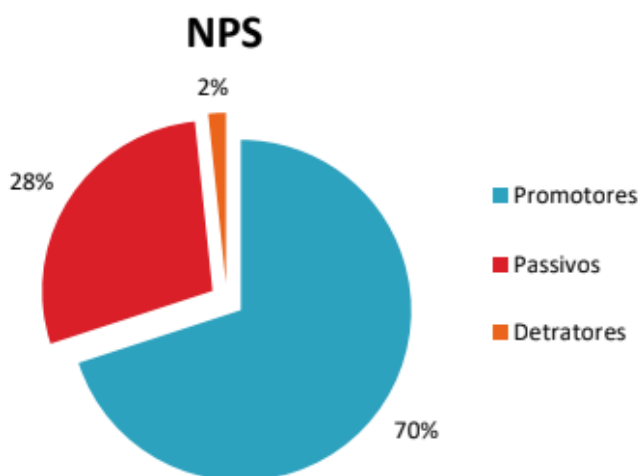
17. Case de Sucesso

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, 70% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 28% se enquadram como neutros e 2% 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

Um novo ano de inicia e toda a equipe do HMG está preparada para enfrentar mais um ciclo de repleto de desafios e grandes vitórias. Acreditamos na participação social e a pesquisa beira leito tem nos mostrado que estamos no caminho certo!

Muitos projetos estão nascendo e aos poucos estamos avançando na qualidade do nosso serviço.

O HMG está em seu segundo ano e toda a equipe tem orgulho de tudo que conquistamos e principalmente engajados para o que está por vir!


Simone Araújo
Diretora Geral
Hospital Municipal Guarapiranga

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS

Hospital Municipal Guarapiranga