

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

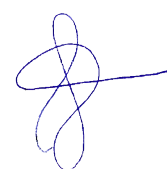
RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 07/2022



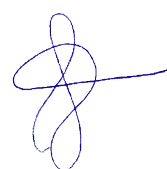


Diretora Geral - Simone Araújo
Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont
Gerência Administrativa - Ana
Patrícia Palma
Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Diego Borges
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont
Coordenação Multiprofissional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



SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	4
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
4. Recursos Humanos.....	6
5. Faturamento.....	8
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.....	15
12. Ouvidoria.....	18
13. Regulação.....	22
14. Execução Orçamentária Financeira.....	22
15. Ações realizadas.....	23
16. Case de sucesso.....	29
17. Considerações Finais.....	31



1. Apresentação

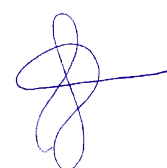
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas mensalmente pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.

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

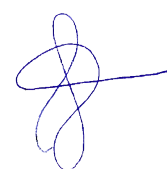
O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de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

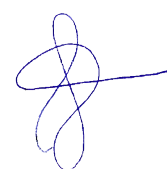
Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

4. Recursos Humanos

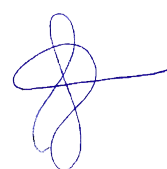
A unidade é composta por quase mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados.

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	253
ENFERMEIRO	83
FISIOTERAPEUTA	82
AUXILIAR DE FARMACIA	26
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	19
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	14
FARMACEUTICO	11
NUTRICIONISTA	9
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
RECEPCIONISTA	8
TECNICO EM RADIOLOGIA	8
MAQUEIRO	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
ANALISTA ADM PLENO	6
AUXILIAR ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
TECNICO INFORMATICA	4
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2



ANALISTA DE RH	2
MOTORISTA	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
TELEFONISTA	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
ANALISTA DE DP	2
FATURISTA	2
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO CCIH	1
COORDENADOR DE RH	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
ALMOXARIFE	1
AUXILIAR DE RH	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
MEDICO DO TRABALHO	1
DIRETOR GERAL	1
MOTORISTA I	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
DIRETOR TECNICO	1
SUPERVISOR ADM	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
SUPERVISOR DE NUTRIÇÃO	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
ANALISTA DE QUALIDADE	1
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
FONOAUDIOLOGO	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO(A) ESTOMOTERAPEUTA	1
Total Geral	614



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
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	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



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
	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição

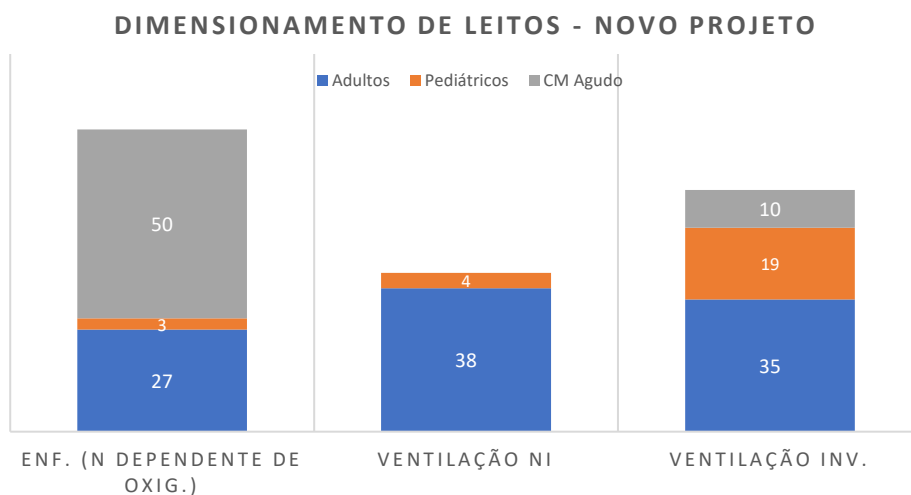
MÉDICA	Fisioterapia
	Fonoaudiologia
	Regulação
	Psicologia
	Serviço Social
	Unidade de Internação
	Unidade de Terapia Intensiva
	Laboratório de Análises Clínicas
	Raio X
	Remoção
	Núcleo de Vigilância Epidemiológica
	Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
	Terapia Ocupacional



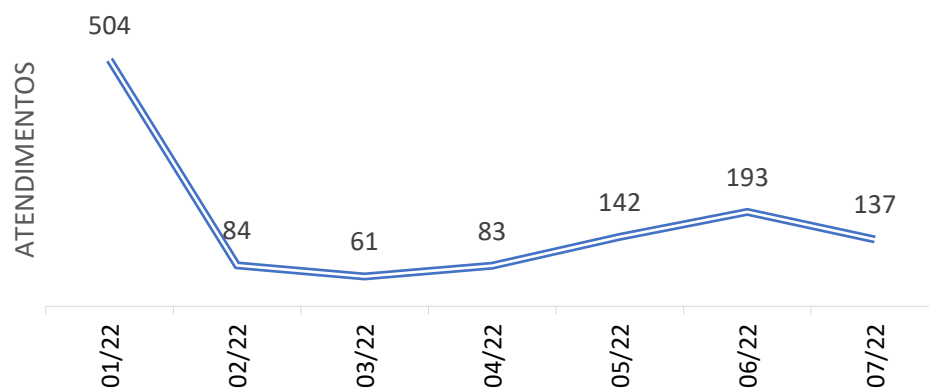
Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

7. Infraestrutura

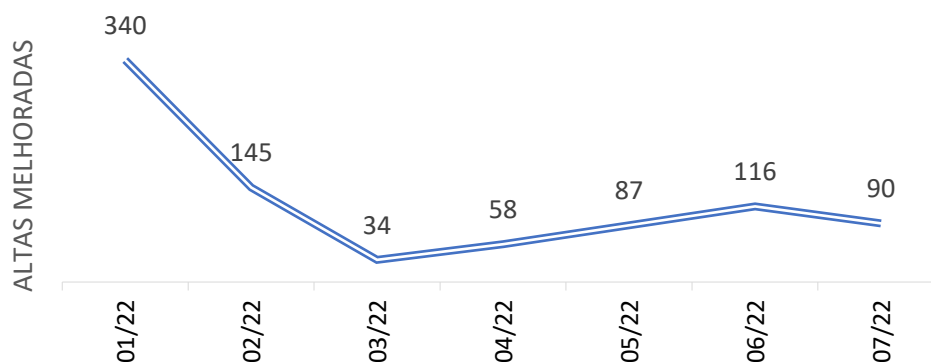
Com a atualização do novo projeto em Abril/2022, os leitos foram distribuídos em Adultos, Pediátricos e Clínica Médica Agudo, conforme gráfico a seguir:



8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 172 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 124 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GÊNERO

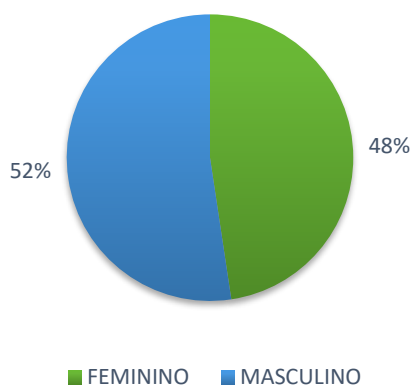
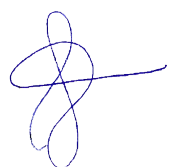


Tabela – CIDS prevalentes

Classif	CID	Qtda
1	I21-Infarto agudo do miocárdio	13
2	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	11
3	J189-Pneumonia não especificada	7
4	J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	7
5	J960-Insuficiência respiratória aguda	5
6	A419-Septicemia não especificada	4
7	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	4
8	I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	4
9	A41-Outras septicemias	4
10	J180-Broncopneumonia não especificada	3
11	N189-Insuficiência renal crônica não especificada	3
12	R11-Náusea e vômitos	3
13	I200-Angina instável	3
14	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	3
15	I10-Hipertensão essencial (primária)	3
16	N18-Insuficiência renal crônica	2
17	N17-Insuficiência renal aguda	2
18	R10-Dor abdominal e pélvica	2

19	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	2
20	I500-Insuficiência cardíaca congestiva	2
21	J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	2
22	A46-Erisipela	2
23	J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	2
24	R55-Síncope e colapso	2
25	K29-Gastrite e duodenite	2
26	R570-Choque cardiogênico	2
27	L08-Outras infecções localizadas da pele e do tecido subcutâneo	1
28	B34-Doenças por vírus de localização não especificada	1
29	I694-Séquelas de acidente vascular cerebral não especificado como hemorrágico ou isquêmico	1
30	I350-Estenose (da valva) aórtica	1
31	I130-Doença cardíaca e renal hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	1
32	J188-Outras pneumonias devidas a microorganismos não especificados	1
33	I50-Insuficiência cardíaca	1
34	T15-Corpo estranho na parte externa do olho	1
35	N39-Transtornos do trato urinário	1
36	I469-Parada cardíaca não especificada	1
37	R51-Cefaléia	1
38	R579-Choque não especificado	1
39	I509-Insuficiência cardíaca não especificada	1
40	I48-Flutter e fibrilação atrial	1
41	M545-Dor lombar baixa	1
42	A49-Infecção bacteriana de localização não especificada	1
43	I64-Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	1
44	I49-Outras arritmias cardíacas	1
45	J158-Outras pneumonias bacterianas	1
46	J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	1
47	B588-Toxoplasmose com comprometimento de outros órgãos	1
48	J45-Asma	1
49	R229-Tumefação, massa ou tumoração não especificadas, localizadas	1
50	E141-Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	1
51	J168-Pneumonia devida a outros microorganismos infecciosos especificados	1
52	J969-Insuficiência respiratória não especificada	1
53	U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	1
54	S900-Contusão do tornozelo	1
55	Z000-Exame médico geral	1
56	Z50-Cuidados envolvendo o uso de procedimentos de reabilitação	1
57	Y28-Contato com objeto cortante ou penetrante intenção não determinada	1
58	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	1
59	Z042-Exame e observação após acidente de trabalho	1
60	A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1
61	Z992-Dependência de diálise renal	1
62	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	1
63	J448-Outras formas especificadas de doença pulmonar obstrutiva crônica	1
Total Geral		136



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%					
Taxa de Ocupação	≥ 85%	48,82%					
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	1,46%					
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%					
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%					

Fonte: SMPEP.

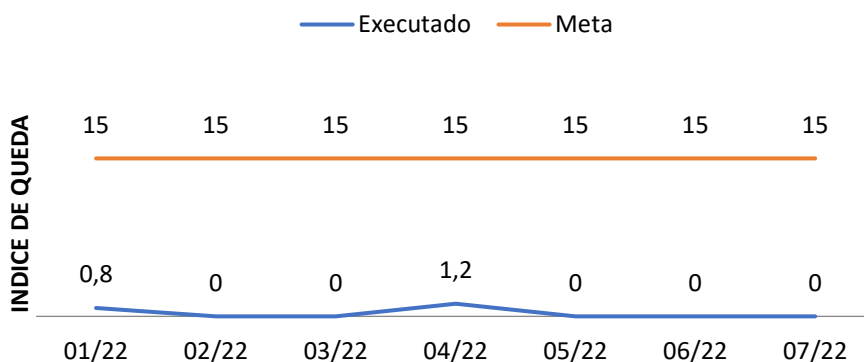
Análise Crítica

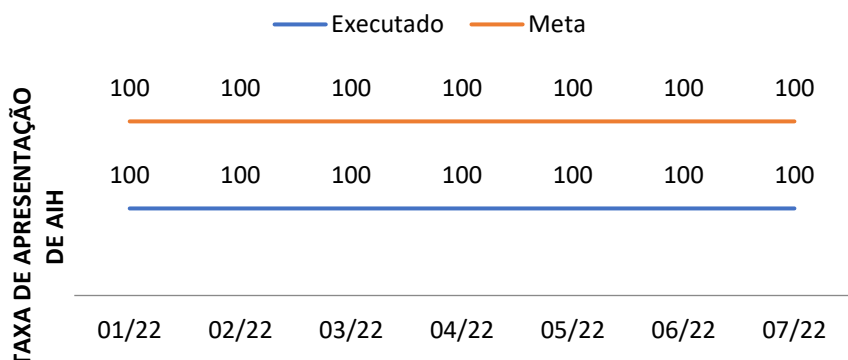
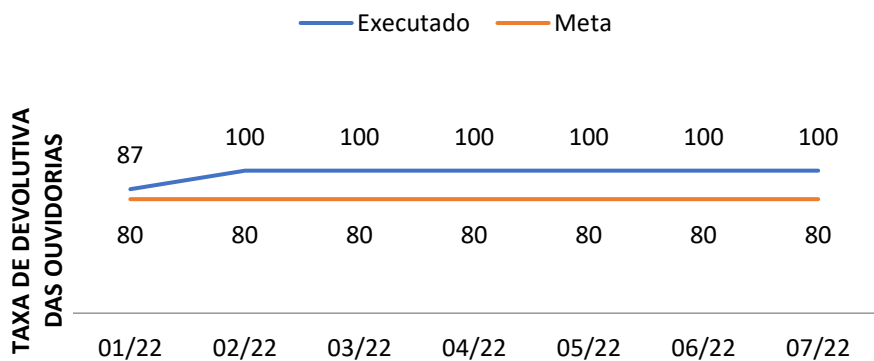
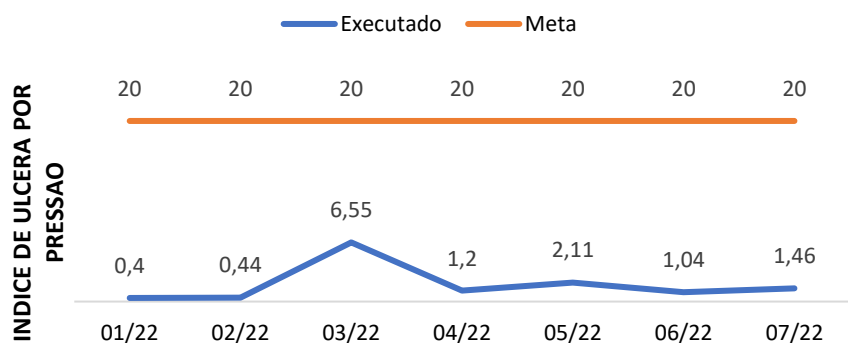
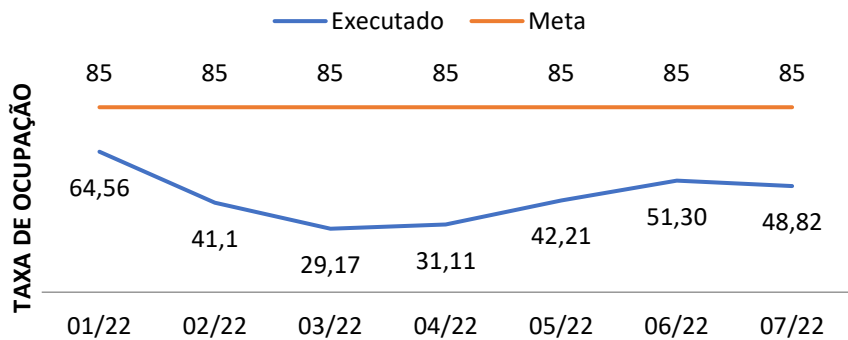
Quanto ao não atendimento ao indicador Taxa de Ocupação, o Hospital Municipal Guarapiranga deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos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

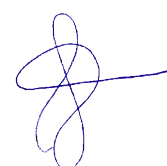
Indicador	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Média de Permanência	29,28					
Taxa de Óbito Institucional	25,19					
Intubações	1					
Taxa de Sucesso VNI	66,70%					
Giro Leito Institucional	0,73					
Intervalo de Substituição	30,70%					
Taxa de Evasão	4,67%					

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	Temas	Participantes	Carga Horária
04/07/2022	Treinamento do Transfer	5	01:00:00
04/07/2022	Treinamento do Transfer	2	01:00:00
05/07/2022	Treinamento do Transfer	5	01:00:00
11/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	28	01:00:00
11/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	32	01:00:00
11/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	18	01:00:00
11/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	11	01:00:00
14/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	26	01:00:00
14/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	33	01:00:00
14/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	24	01:00:00
14/07/2022	Capacitação protocolo de colostomia	16	01:00:00
14/07/2022	Integração de novos colaboradores	1	02:00:00
14/07/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica	3	01:00:00
18/07/2022	Organização nos postos de trabalho e arquivos (5S)	5	01:00:00
18/07/2022	Evasão e desistência do tratamento	29	01:00:00
18/07/2022	Orientação sobre novo formulário de registro e tratativa de não conformidade	21	01:00:00
19/07/2022	Orientação sobre novo formulário de registro e tratativa de não conformidade	22	01:00:00
19/07/2022	Orientação sobre novo formulário de registro e tratativa de não conformidade	12	01:00:00
19/07/2022	Formulário de Fugulin	6	01:00:00

19/07/2022	Formulário de Fugulin	10	01:00:00
19/07/2022	Formulário de Fugulin	12	01:00:00
19/07/2022	Treinamento com a Biomega	38	01:00:00
20/07/2022	Orientação sobre novo formulário de registro e tratativa de não conformidade	12	01:00:00
20/07/2022	Formulário de Fugulin	6	01:00:00
20/07/2022	Formulário de Fugulin	9	01:00:00
20/07/2022	Formulário de Fugulin	13	01:00:00
20/07/2022	Evasão e desistência do tratamento	21	01:00:00
20/07/2022	Treinamento com a Biomega	55	01:00:00
20/07/2022	Treinamento com a Biomega	31	01:00:00
21/07/2022	Treinamento com a Biomega	8	01:00:00
21/07/2022	Treinamento com a Biomega	32	01:00:00
25/07/2022	Integração de novos colaboradores	20	02:00:00
5/07/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica (Novos colaboradores)	20	02:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC	8	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC	8	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - Sanhaçu)	10	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - Bem te vi)	4	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - Sabiá)	5	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - Colibrí)	11	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - Beija-Flor)	11	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - João de Barros)	6	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - Arara)	4	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 2 - canário)	2	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC	11	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - Sanhaçu)	4	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - Bem te vi)	2	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - Sabiá)	3	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - Colibrí)	5	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - Beija-Flor)	5	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - João de Barros)	2	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 2 - canário)	2	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC	8	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC	9	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - Sanhaçu)	8	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - Bem te vi)	3	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - Sabiá)	4	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - Colibrí)	9	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - Beija-Flor)	8	01:00:00
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - João de	3	01:00:00

	Barros)		
26/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - Arara)	3	01:00:00
25/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Diurno 1 - canário)	2	01:00:00
27/07/2022	DDS - Precauções perfuro cortante	70	01:00:00
27/07/2022	DDS - Precauções perfuro cortante	25	01:00:00
28/07/2022	DDS - Precauções perfuro cortante	31	01:00:00
28/07/2022	DDS - Precauções perfuro cortante	9	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC	10	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - Sanhaçu)	5	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - Bem te vi)	2	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - Sabiá)	2	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - Colibrí)	6	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - Beija-Flor)	7	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - João de Barros)	2	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - Arara)	2	01:00:00
28/07/2022	Cuidados com PICC (Orientação para técnicos) (Noturno 1 - canário)	3	01:00:00

12. Ouvidoria

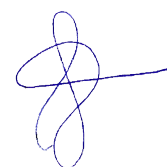
A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

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.
- 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:

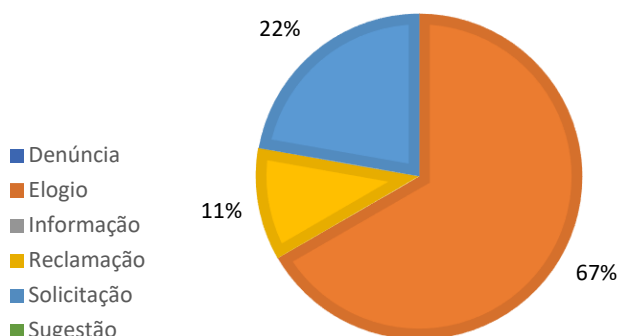
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2022.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	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
Total	08	40	10	03	08	18	87

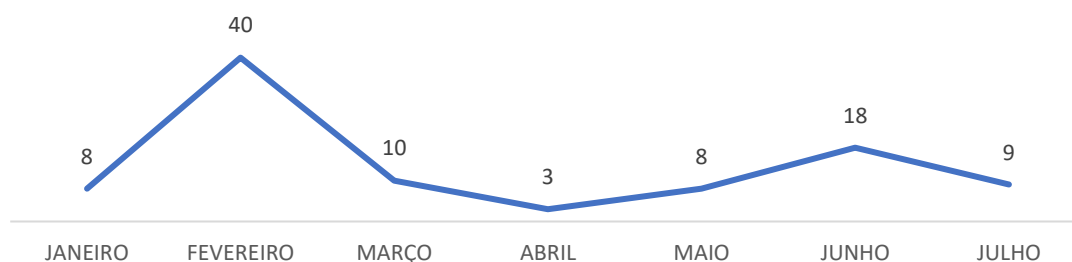
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2022.

	Jul
Denúncia	
Elogio	6
Informação	
Reclamação	1
Solicitação	2
Sugestão	
Total	09

CLASSIFICAÇÃO



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



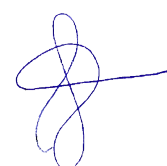
Análise Crítica

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

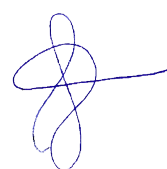


tratamento com os familiares, a fim de minimizar situações como estas.

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
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882	394	963	1209	1143	1157
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769	340	865	1047	924	1017
Nº DE ACEITES	614	114	54	98	162	219	150
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7	2	2	1	7	2
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8	9	6	16	29	40
TAXA DE CONVERSÃO	19%	9%	11%	8%	15,47%	24%	15%

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
Total	R\$ 10.889.295,83	R\$ 10.602.584,03	R\$ 9.179.231,55	R\$ 8.262.255,51

15. Ações realizadas

Hospital Municipal de Guarapiranga recebe visita das Irmãs Hospitaleiras



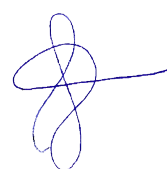
No dia 15 de julho, ocorreu uma visita das Irmãs Hospitaleiras junto com a

antiga diretoria do Hospital Municipal Guarapiranga na unidade. A ação, que envolveu a diretoria e locatário, foi realizada como uma solicitação dos representantes da instituição com o objetivo de visitar o hospital e acompanhá-la sua evolução.

Com a participação de Simone Araújo (Diretoria Geral) e Victor Panont (Diretor Técnico), e os diretores Ricardo De La Espirella (Diretor Assistencial da América Latina); Patricio Zumarraga (Diretor Econômico da América Latina); Maria Dolores Buitrago (Superiora Assistencial da América Latina); Regiane (Superiora Local de São Paulo) e Adriana (Diretora ADM de São Paulo), a visita foi intermediada para o local onde as Irmãs Hospitaleiras viviam, que foi concedido pelas mesmas para o projeto de ampliação de leito no combate do COVID 19. Apesar da recente adaptação do novo perfil, continuaram realizando essa cooperação como locatário do Hospital.

Simone Araújo, diretora do HMG, relatou que “ficaram maravilhados ao ver que o prédio se transformou em um local acolhedor, com uma boa estrutura, e que já salvou muitas vidas. Afinal, além de um Hospital Psiquiátrico que no passado funcionava no prédio principal, o prédio 02 era a residência das irmãs.”

E André Panont, Coordenador Médico do HMG, também relata que “Todos ficaram muito felizes e impressionados com a unidade, de como ela está sendo bem cuidada e administrada. Elogiaram muito nossas alas, de como está tudo limpo, bem cuidado e estruturado, principalmente com a nossa capacidade de atender os pacientes dialíticos.” Finalizando, disse que “É gratificante ter esse aval de quem veio antes de nós, pois, agora temos a plena certeza de que estamos no caminho certo.”



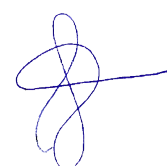
Primeira reunião do comitê eleitoral do conselho gestor



Ao estabelecer como princípio organizativo do Sistema Único de Saúde (SUS) a participação comunitária, a Constituição Federal de 1988 apontou para a relevância da inserção da população brasileira na formulação de políticas públicas em defesa do direito à saúde. Além disso, atribuiu importância a instâncias populares na fiscalização e controle das ações do Estado, considerando as especificidades de cada região brasileira.

A participação social é também denominada “participação comunitária” no contexto da saúde, sendo estabelecida e regulada pela Lei nº 8.142/90, a partir da criação de Conselhos de Saúde e Conferências de Saúde, nas três esferas de governo, bem como de colegiados de gestão nos serviços de saúde. Busca-se, desta maneira, que atores sociais historicamente não incluídos nos processos decisórios do país participem, com o objetivo de influenciarem a definição e a execução da política de saúde.

Os Conselhos de Saúde são órgãos deliberativos que atuam como espaços participativos estratégicos na reivindicação, formulação, controle e avaliação da execução das políticas públicas de saúde.



Fonte: <https://pensesus.fiocruz.br/participacao-social>.

No mês de julho, o Hospital Municipal Guarapiranga iniciou os primeiros passos para construção do conselho gestor, com a atuação da Comissão Eleitoral, desenvolvendo o regimento interno para as eleições que ocorreram no mês de setembro.

Muitos elogios dos pacientes

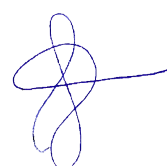


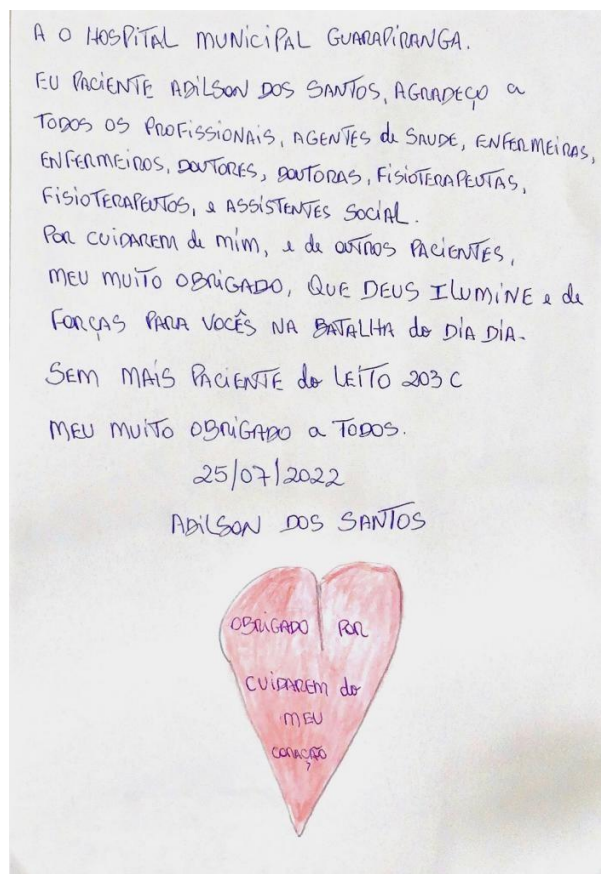
Gostaria de agradecer a todos do hospital pelo tratamento humanizado. O meu cunhado paciente Sérgio Carlos de melo passou por todas as alas do hospital e em todas elas, percebemos o trabalho humanizado.

O Sérgio chegou no hospital muito debilitado e hoje está muito bem. Aqui ele é muito bem tratado, tem banho, cuidados pessoais e todo apoio da equipe.

Eu agradeço a todos os funcionários. Vocês são pessoas sensíveis, humanas e atenciosas. Não tenho o que reclamar de nada, só a agradecer.

Sonia Aparecida dos Santos

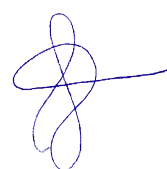




Um estudo publicado pela Harvard Business Review mostrou que os benefícios de dizer coisas agradáveis sobre os seus colegas – e diretamente para eles – vão muito além de up grade na autoestima deles, ou seja, têm um impacto positivo no relacionamento e no desempenho da equipe no ambiente de trabalho, com mais engajamento e senso coletivo de pertencimento e propósito.

De repente, alguém chega com um elogio que te faz 'corar', mas no fundo garante aquela satisfação. Uma sensação boa de prazer e reconhecimento. O elogio é um comportamento verbal que ressalta características específicas de uma pessoa. "Ele atua como um reforçador, sendo considerado uma recompensa social que pode promover benefícios como o aumento da autoestima, sentimento de pertencimento e satisfação, fortalecimento das relações interpessoais, além de aprofundar vínculos.

O conceito de reconhecimento é definido como a declaração de um fato, ou seja, são evidências concretas de algo produzido por alguém. Já os elogios são

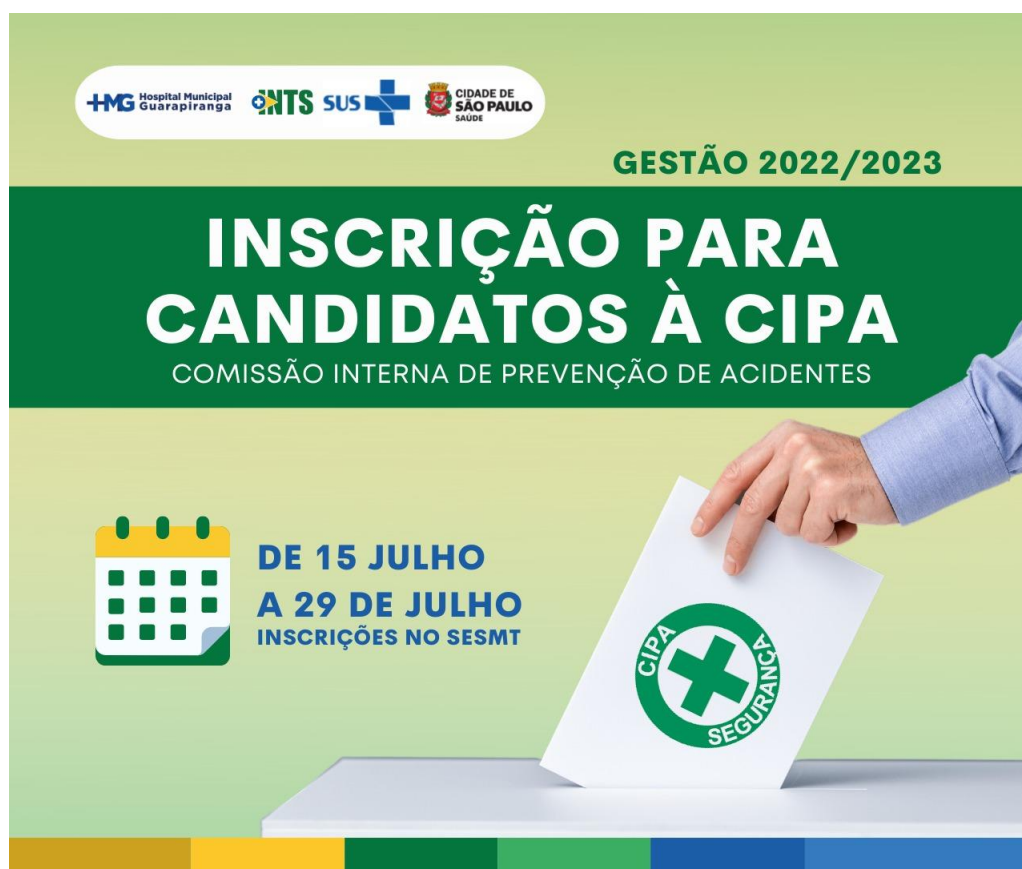


observações favoráveis a respeito das características de uma pessoa ou ação executada por ela.

Fonte: <https://bityli.com/CtQnKh>

No mês de julho, nossos colaboradores receberam vários elogios pelos seus trabalhos realizados na unidade.

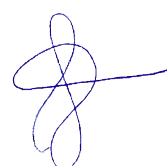
CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes



Também realizamos as inscrições para a CIPA, 2022/2024.

A CIPA ou Comissão Interna de Prevenção de Acidentes é regulamentada pelo NR-05. Seu objetivo é a prevenção de doenças e acidentes no ambiente de trabalho para preservar a vida e a saúde dos colaboradores. Dentre suas principais funções, destacam-se:

- identificação dos riscos no ambiente de trabalho;
- discussão de situações de riscos;



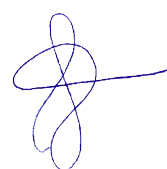
- elaboração de mapas de riscos;
- elaboração do plano de trabalho com ações preventivas e corretivas;
- divulgação aos colaboradores das informações relevantes;
- promoção do cumprimento das normas regulamentadoras;
- verificação periódica das condições trabalhistas e do ambiente;
- avaliação do cumprimento das metas traçadas;
- colaboração no desenvolvimento e implementação dos programas de saúde e segurança no ambiente de trabalho, como PCMSO e PPRA;
- promoção da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho em parceria com SESMT;
- participação em Campanhas de Prevenção da AIDS

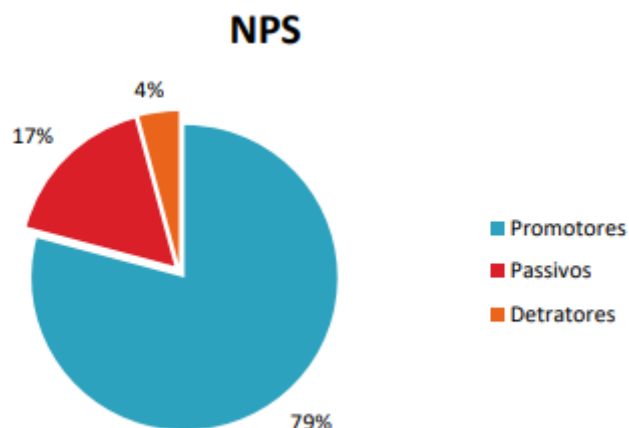
16. Case de sucesso

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.

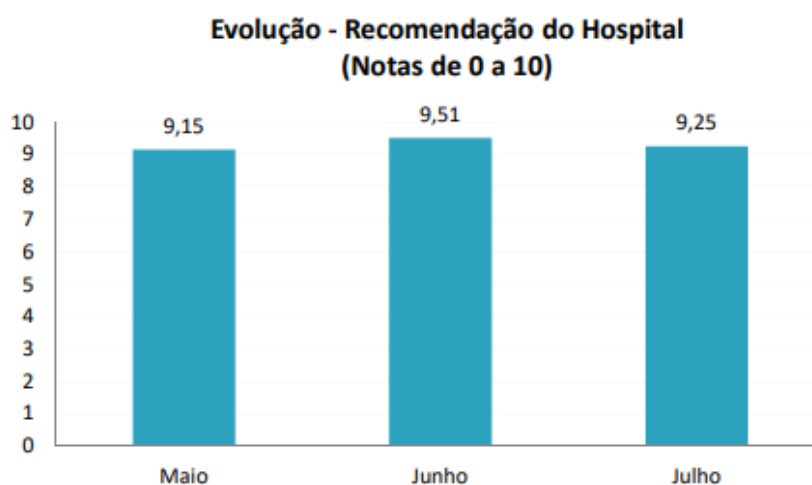




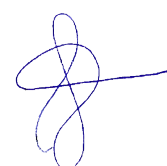
Como se apresenta no gráfico, 79% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 17% se enquadram como passivos/neutros e 4% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 13 a 109 dias) foi de 9,0. Um número excelente, 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 21 elogios, entre eles: “Quero agradecer a todos no geral, e também toda a direção administrativa.” – Paciente Adilson dos Santos. “Não tenho nenhuma reclamação a fazer. Só a elogiar, vocês estão todos de parabéns... Nos tratam com muito carinho. Muito obrigado!” – Paciente André Antônio da Silva. “Os fisioterapeutas resgataram minha autoestima e me fizeram acreditar em mim. A psicóloga Talita é excelente. Gostei muito dela.” – Paciente Eliana Mendes dos Santos.

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 59 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