

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 06/2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

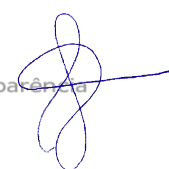
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

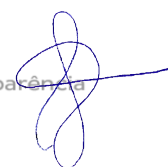
Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins



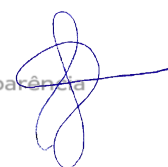
SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	05
3. Organização Social	06
4. Recursos Humanos	08
5. Faturamento	09
6. Serviços Ofertados	10
7. Infraestrutura	11
8. Perfil de atendimento	12
9. Indicadores Quantitativos	14
10. Indicadores Qualitativos	17
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP	18
12. Ouvidoria	20
13. Regulação	23
14. Execução Orçamentária	24
15. Ações Realizadas	25
16. Case de Sucesso	31
17. Considerações Finais	33



1. Apresentação

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

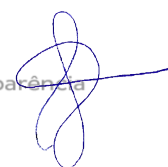


2. Introdução

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

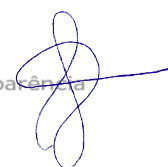
O INTS – O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de Saúde no Brasil.

Com perfil multidisciplinar, o INTS, desde a sua criação, vem trabalhando de forma integrada com o setor empresarial, promovendo as melhores práticas de gestão focada em serviços públicos de Saúde, Educação e Assistência Social nas esferas municipal, estadual e federal, oferecendo serviços de mais alto nível para toda a comunidade.

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

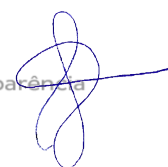
A nossa visão é ser referência nacional na gestão de serviços de saúde, educação e ações sociais destacando-se pela qualidade, aprimoramento e modernização dos nossos serviços.

Nossos valores são a **legalidade** ao atendimento às legislações e à conformidade regulatória deve ser uma prática constante em nossa organização. A **transparência** em nossas atitudes, nosso crescimento deve ser pautado na transparência e honestidade de nossas ações. **Prezar pela vida e integridade das pessoas**, devemos considerar esta diretriz mandatória nas atividades de assistência à saúde, educação e ações de promoção à saúde. **Preservar e honrar compromissos**, deve ser uma prática constante por todos. **Respeitar as relações com as partes interessadas**, em todos os níveis da nossa organização, devemos buscar construir relacionamentos baseados neste valor, seja com nossos clientes, parceiros, fornecedores, agências regulatórias e poder público. **Aperfeiçoamento contínuo** da nossa equipe é a base para a qualidade dos nossos serviços e a gestão do nosso negócio.



Propósito do HMG

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

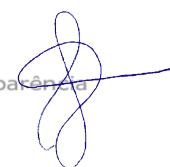


4. Recursos Humanos

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	218
FISIOTERAPEUTA	82
ENFERMEIRO	78
AUXILIAR DE FARMACIA	27
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	20
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	14
FARMACEUTICO	11
NUTRICIONISTA	9
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
TECNICO EM RADIOLOGIA	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
ANALISTA ADM PLENO	6
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
RECEPCIONISTA	5
AUX DE REGULACAO	5
AUXILIAR ADM PLENO	5
TECNICO INFORMATICA	3
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
FATURISTA	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
MOTORISTA	2
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	2
COORDENADOR DE RH	1
ANALISTA DE DP	1
SUPERVISOR DE NUTRIÇÃO	1
ANALISTA DE RH	1
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
DIRETOR GERAL	1
ALMOXARIFE	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1

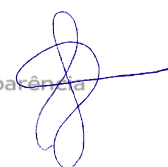


AUXILIAR DE RH	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
FONOAUDIOLOGO	1
DIRETOR TECNICO	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	1
MEDICO DO TRABALHO	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
ENFERMEIRO CCIH	1
MOTORISTA I	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
Total	552

5. Faturamento

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

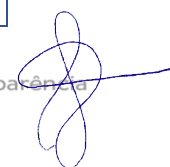
	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%



6. Serviços Ofertados

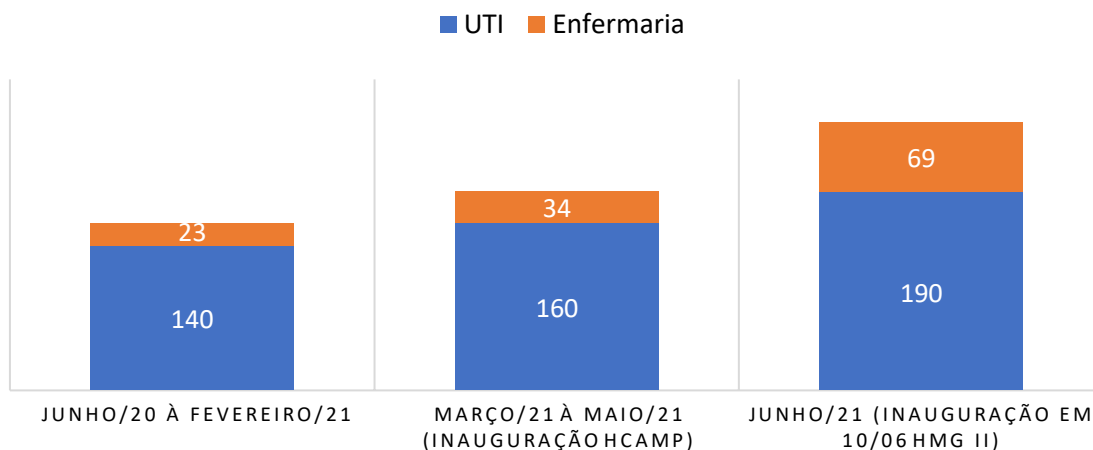
A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 54 processos:

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.	



7. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS



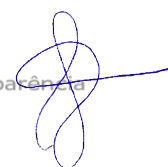
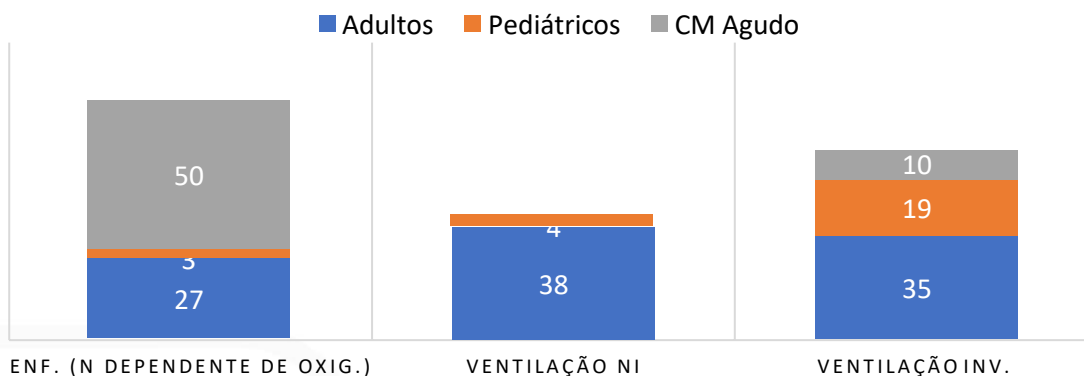
A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

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.

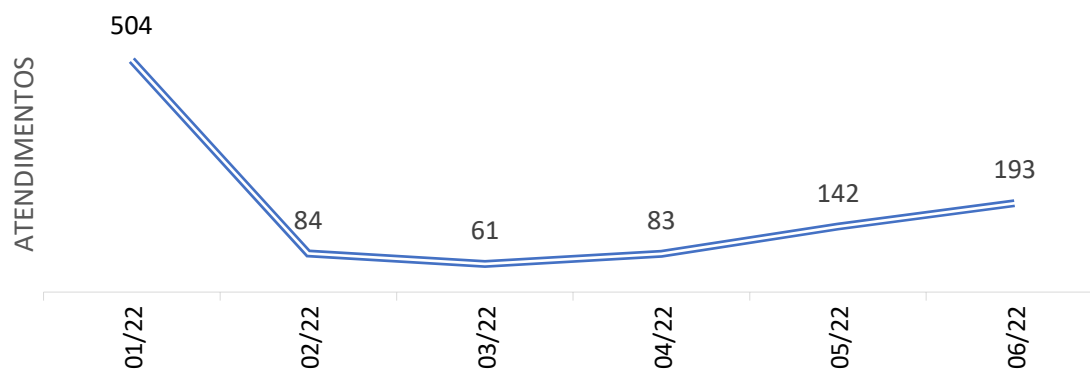
Para atendimento ao novo perfil de atuação, a quantidade de leitos e o projeto arquitetônico estão sendo revisados.

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

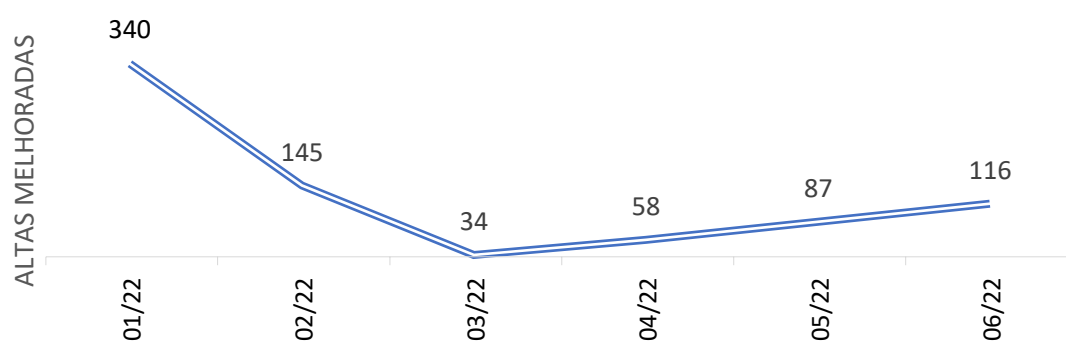
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS - NOVO PROJETO



8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 177 atendimentos mensais



Fonte SMPEP. Média de 130 altas melhoradas mensais

ATENDIDOS POR GÊNERO

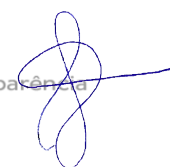
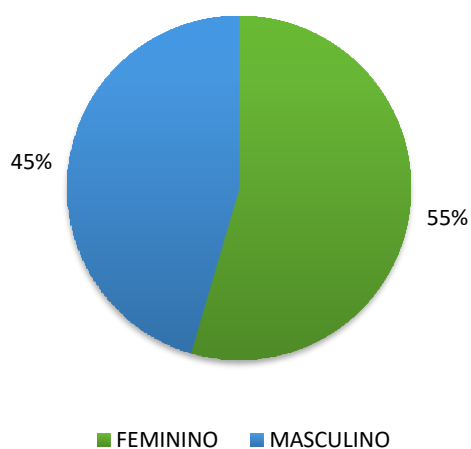
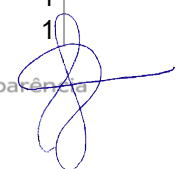


Tabela - CIDS prevalentes

Classif	CID	Qtda
1	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	13
2	J180-Broncopneumonia não especificada	10
3	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	8
4	A419-Septicemia não especificada	6
5	J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	6
6	J960-Insuficiência respiratória aguda	5
7	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	5
8	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	5
9	J158-Outras pneumonias bacterianas	4
10	I64-Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	4
11	N39-Transtornos do trato urinário	4
12	I500-Insuficiência cardíaca congestiva	4
13	J45-Asma	4
14	J069-Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	3
15	R11-Náusea e vômitos	3
16	J189-Pneumonia não especificada	3
17	J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	2
18	N18-Insuficiência renal crônica	2
19	J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	2
20	J12-Pneumonia viral não classificada em outra parte	2
21	I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	2
22	A41-Outras septicemias	2
23	J459-Asma não especificada	2
24	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	2
25	L89-Úlcera de decúbito	2
26	I50-Insuficiência cardíaca	2
27	E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	2
28	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	2
29	J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	2
30	R578-Outras formas de choque	2
31	R522-Outra dor crônica	1
32	N30-Cistite	1
33	N178-Outro tipo de insuficiência renal aguda	1
34	J22-Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores	1
35	I509-Insuficiência cardíaca não especificada	1
36	B376-Endocardite por Candida	1
37	M791-Mialgia	1
38	A169-Tuberculose respiratória, não especificada, sem menção de confirmação bacteriológica ou histológica	1
39	A46-Erisipela	1
40	G40-Epilepsia	1
41	G934-Encefalopatia não especificada	1
42	I272-Outra hipertensão pulmonar secundária	1
43	R42-Tontura e instabilidade	1
44	I442-Bloqueio atrioventricular total	1
45	L94-Outras afecções localizadas do tecido conjuntivo	1
46	R54-Senilidade	1
47	N05-Síndrome nefrítica não especificada	1
48	R57-Choque não classificado em outra parte	1



49	N179-Insuficiência renal aguda não especificada	1
50	Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	1
51	N23-Cólica nefrética não especificada	1
52	I11-Doença cardíaca hipertensiva	1
53	E871-Hiposmolaridade e hiponatremia	1
54	G45-Acidentes vasculares cerebrais isquêmicos transitórios e síndromes correlatas	1
55	R03-Valor anormal da pressão arterial sem diagnóstico	1
56	K701-Hepatite alcoólica	1
57	R13-Disfagia	1
58	K81-Cistite	1
59	R51-Cefaléia	1
60	K859-Pancreatite aguda, não especificada	1
61	I21-Infarto agudo do miocárdio	1
62	I469-Parada cardíaca não especificada	1
63	E141-Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	1
64	T509-Intoxicação por outras drogas, medicamentos e substâncias biológicas e as não especificadas	1
65	J81-Edema pulmonar, não especificado de outra forma	1
66	C53-Neoplasia maligna do colo do utero	1
67	J969-Insuficiência respiratória não especificada	1

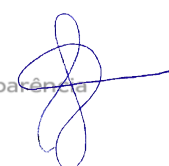
9. Indicadores Quantitativos

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 no 1º semestre de 2022.

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.

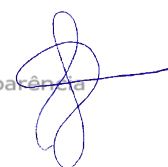


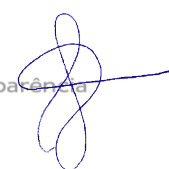
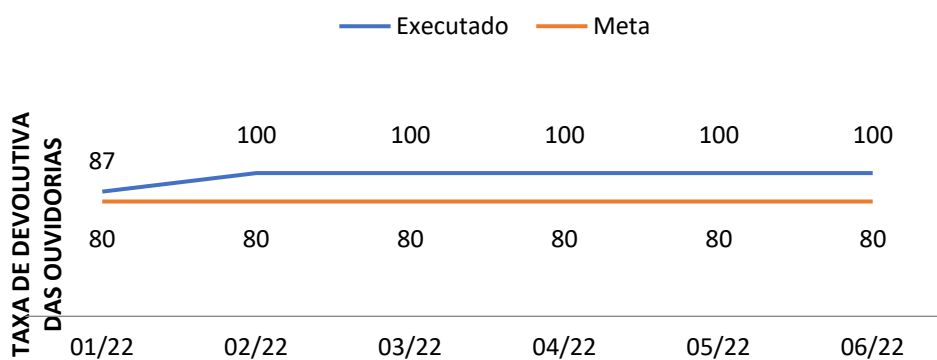
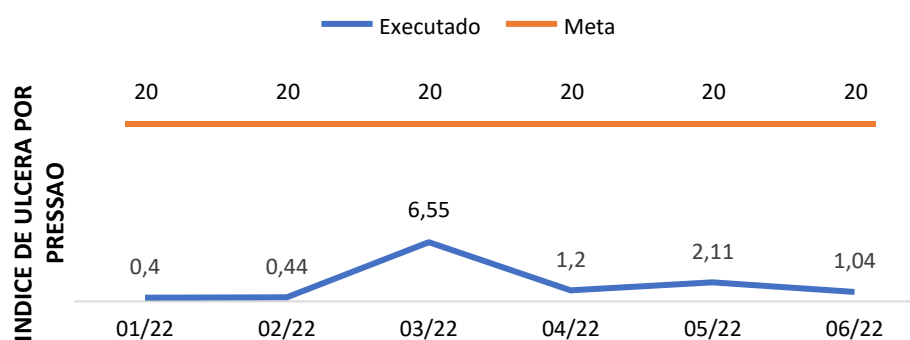
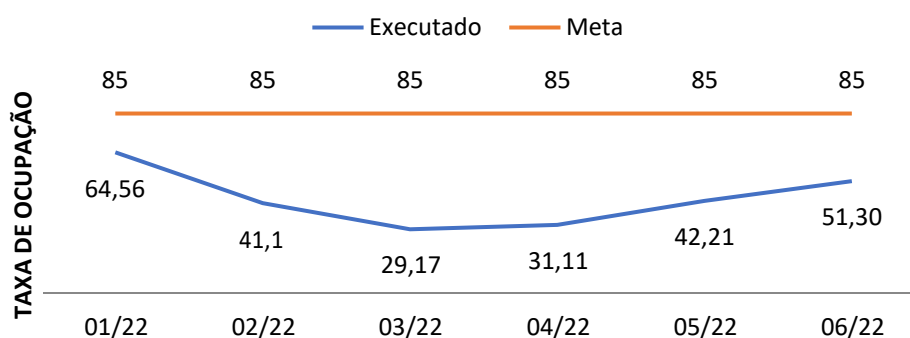
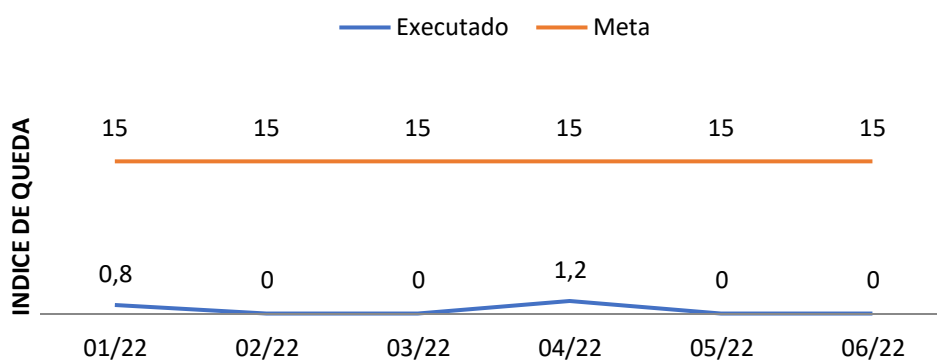
Análise Crítica

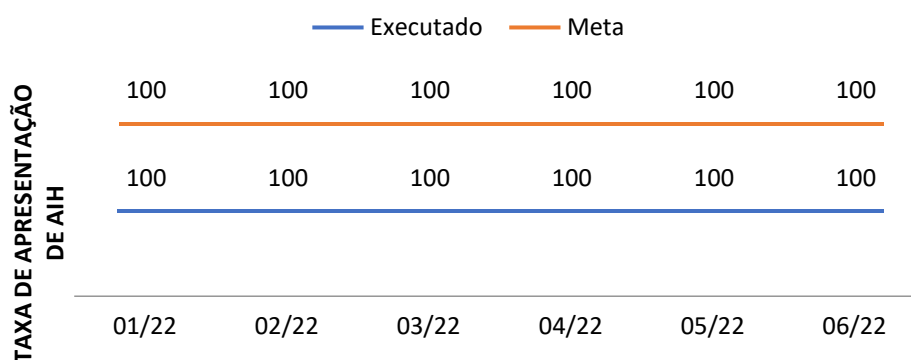
Quanto ao não atendimento ao indicador Taxa de Ocupação, o Hospital Municipal Guarapiranga deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos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



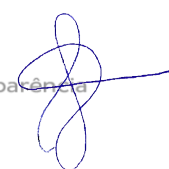




10. Indicadores Qualitativos

Tabela – Resultado dos indicadores no 1º semestre de 2022.

Indicadores Contratuais	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%



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.

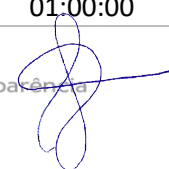
Compete ao Núcleo de Educação Permanente:

- 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
01/06/2022	Curso Rápido em Atendimento ao Cliente (USCS)	9	04:00:00
03/06/2022	Reunião de humanização	10	01:00:00
06/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	17	04:00:00
06/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	9	04:00:00
08/06/2022	Cardioversor Responder 2000	32	01:00:00

08/06/2022	Cardioversor Responder 2000	17	01:00:00
08/06/2022	Cardioversor Responder 2000	13	01:00:00
09/06/2022	Orientação sobre adesão aos treinamentos	10	01:00:00
09/06/2022	Integração de novos colaboradores	30	02:00:00
09/06/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica (Novos colaboradores)	30	02:00:00
09/06/2022	Cardioversor Responder 2000	37	01:00:00
09/06/2022	Cardioversor Responder 2000	12	01:00:00
09/06/2022	Cardioversor Responder 2000	15	01:00:00
09/06/2022	Cardioversor Responder 2000	20	01:00:00
10/06/2022	Orientação sobre adesão aos treinamentos	17	01:00:00
10/06/2022	Orientações Técnicas sobre passagem de SNE	16	01:00:00
13/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	18	04:00:00
13/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	7	04:00:00
13/06/2022	Pacote de prevenção de PAV	7	01:00:00
13/06/2022	Pacote de prevenção de PAV	35	01:00:00
13/06/2022	Pacote de prevenção de PAV	27	01:00:00
13/06/2022	Pacote de prevenção de PAV	11	01:00:00
13/06/2022	Pacote de prevenção de PAV	10	01:00:00
20/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	20	04:00:00
20/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	12	04:00:00
20/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	32	01:00:00
20/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	30	01:00:00
20/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	25	01:00:00
20/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	13	01:00:00
20/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	17	01:00:00
21/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	29	01:00:00
21/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	32	01:00:00
21/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	29	01:00:00
21/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	24	01:00:00
21/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	21	01:00:00
22/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	11	01:00:00
22/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	13	01:00:00
22/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	20	01:00:00
22/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	11	01:00:00
22/06/2022	Treinamento de EPI - NR 06	6	01:00:00
22/06/2022	Curso para Atenção ao Paciente Crítico Cardiológico (USCS)	16	02:00:00
23/06/2022	Curso para Atenção ao Paciente Crítico Cardiológico (USCS)	16	02:00:00
27/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	11	04:00:00
27/06/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas (USCS)	10	04:00:00
27/06/2022	Treinamento sobre notificação de incidentes para liderança	19	01:00:00



27/06/2022	Adesão aos treinamentos	12	01:00:00
28/06/2022	Pacote de prevenção de PAV e infecção de corrente sanguínea	23	01:00:00
28/06/2022	Pacote de prevenção de PAV e infecção de corrente sanguínea	29	01:00:00
28/06/2022	Pacote de prevenção de PAV e infecção de corrente sanguínea	13	01:00:00
28/06/2022	Pacote de prevenção de PAV e infecção de corrente sanguínea	7	01:00:00
29/06/2022	Curso de Suporte de Vida inicial ao Paciente crítico (teórico) (USCS)	17	03:00:00
Total		927	12:00:00

12. Ouvidoria

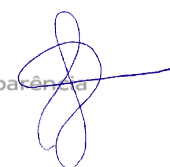
A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

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>

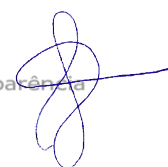
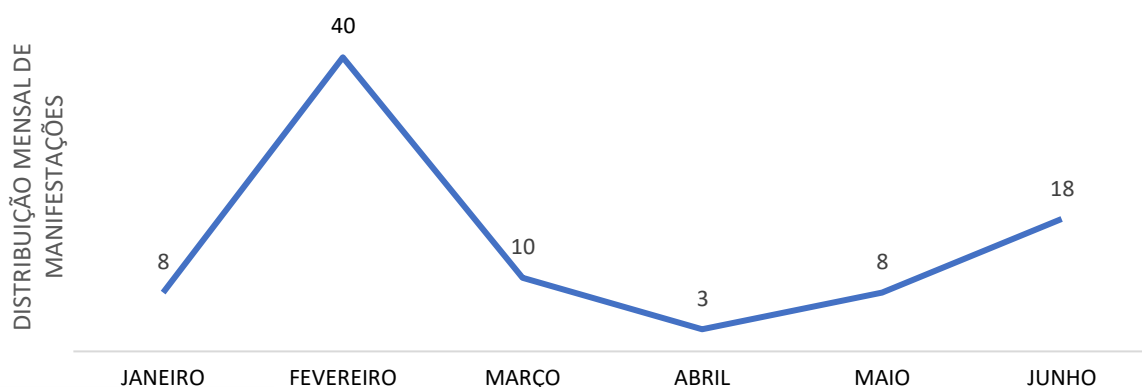
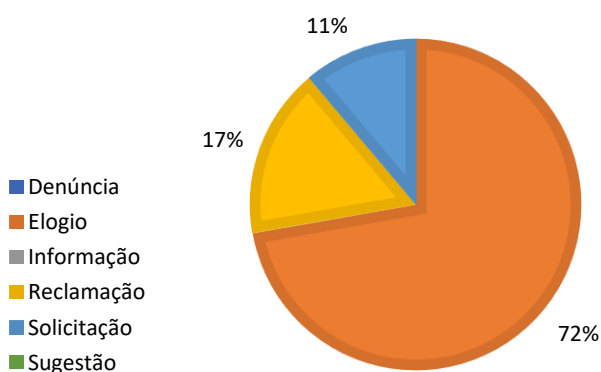


De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 18 manifestações em Junho de 2022, conforme tabela a seguir:

Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS

	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Junho	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

CLASSIFICAÇÃO



Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 18 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 72% tratam-se de elogios, 17% de reclamações e 11% referem-se as solicitações.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos. Inserimos também no nosso mural para que todos tenham acesso.

Em relação às reclamações, temas como insatisfação com a alta hospitalar do paciente de longa permanência, retirada de poltronas para os acompanhantes e insatisfação com atendimento da profissional de enfermagem foram os temas mais abordados.

Referente a insatisfação com a alta hospitalar para o paciente de longa permanência, o paciente em questão veio transferido de outra unidade e apesar do quadro de paralisia, encontra-se lúcido, orientado, colaborativo, mas se mantendo no leito, não necessitando de nenhum suporte clínico ou tratamento. A atenção necessária ao paciente se limita à cuidados básicos de vida, sem a necessidade de nenhum dispositivo com sonda nasoenteral ou gastrostomia, o que o classifica como dependência grau II, sendo este, um caso de desospitalização e se encaixando no programa "melhor em casa" que trata da atenção domiciliar.

No tocante a reclamação da retirada de poltronas para os acompanhantes, o número de poltronas é limitado, sendo direcionado aos pacientes em reabilitação e em melhora clínica, não podendo ser compartilhada pelos acompanhantes tendo em vista o risco de contaminação de ambas as partes.

A insatisfação com relação ao atendimento da profissional da equipe de enfermagem está sendo analisada pela gestão para tratativas necessárias.

Referente as solicitações, pedidos de transferência para a realização de exame de cateterismo foram os temas abordados.

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.

13. Regulação

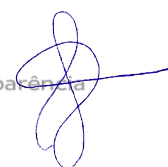
Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

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

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

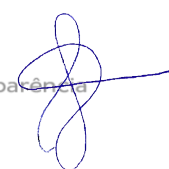
Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 01/22	Valor Executado 02/22
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,69	R\$ 4.466.051,56	R\$ 4.159.747,11
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.000,00	R\$ 1.371.408,24	R\$ 779.412,52
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.621.740,42	R\$ 3.493.240,42
Serviços Terceirizados	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
Recursos Humanos	R\$ 3.415.780,91	R\$ 3.029.610,00	R\$ 2.383.465,50
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.262.000,00	R\$ 250.288,88	R\$ 368.407,91
Despesas Médicas	R\$ 1.700.000,00	R\$ 2.854.650,00	R\$ 1.573.200,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.908.518,91	R\$ 3.672.534,03	R\$ 4.081.018,14
Ações de Promoção	R\$ 602.996,01	R\$ 1.045.790,00	R\$ 773.140,00
Total	R\$ 10.889.295,83	R\$ 10.602.584,03	R\$ 9.179.231,55



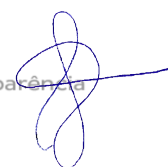
15. Ações Realizadas

HMG completa 2 anos em clima Junino

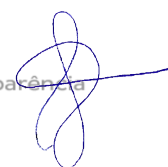
Em junho, colaboradores do Hospital Municipal de Guarapiranga celebraram os dois anos da Unidade em clima de São João. Teve quadrilha dos colaboradores, decoração junina, roupas e comidas típicas da época, dança, correio elegante com elogios e muita descontração. O arraiaí foi organizado pelas equipes da Unidade com o propósito de engajar e aproximar os times. Além da animação e disposição, eles também não deixaram faltar o tradicional bolo de aniversário, dessa vez com tema de São João!

A fisioterapeuta, Rafaela Correia Pedro, deixou seu agradecimento pelo dia. “Enquanto o HMG fez dois anos de existência eu comemorei o meu primeiro ano nesse hospital que eu amo. Foi um momento de descontração que tivemos, oportunidade de conhecer pessoas de outros segmentos, de estar com nossos amigos deixando de lado a seriedade do que o trabalho exige, um momento de promover nossa cultura de forma leve e divertida. Por mais momentos assim”. Carla Panta Silva, Encarregada de Ouvidoria, também deixou o seu recado. “A ação foi muito especial! Foi muito bom nos reunirmos para comemorar os dois anos de HMG em conjunto com a festa junina em que todos colaboraram. Teve muita brincadeira, risada e descontração”.

Esse é o objetivo de eventos como esse, onde as pessoas de diversos setores podem se encontrar, interagir e sentir que clima do ambiente de trabalho pode e deve ser cada vez mais leve. “Foi um fim de tarde muito divertido com comidas típicas de festa junina, onde foi celebrado os 2 anos do HMG e também tive a oportunidade e a honra de conhecer pessoas de outros setores, tudo muito bem organizado, elaborado e muito divertido, com pessoas lindas principalmente do RH/DP (brincadeira) todos são lindos e maravilhosos, só tenho a agradecer por fazer parte da família INTS/HMG”, destaca Rosana de Campos Moreira, Analista de Recursos Humanos. Cibele Barbosa, Auxiliar de RH, também deixou seu recado. “Não posso deixar de parabenizá-los, foi uma tarde gostosa e agradável com brincadeiras, comidas típicas de festa junina e, interação com colaboradores de outros setores”.

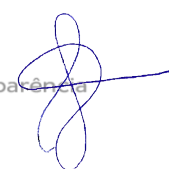


“Foi uma confraternização muito gostosa, divertida, colorida e de muita dança. Um ótimo momento de celebração ao HMG e de união entre áreas”, finaliza Mayara Rose, Auxiliar de Departamento Pessoal.



Dia Mundial do Meio Ambiente

Em 05 de Junho, comemorou-se o Dia Mundial do Meio Ambiente, e a Comissão de Humanização do HMG organizou a entrega de envelopes contendo algumas sementes de girassol e uma arte falando sobre o propósito do HMG aos familiares dos pacientes que estiveram na unidade. Durante as abordagens, nossa equipe reforçou a data acima e procurou tocar o familiar falando sobre o plantio e cultivo da planta, afinal, assim como no jardim, nós cuidamos diariamente do nosso paciente para que ele melhore e vigore cada vez mais.



Campanha do Agasalho

**QUANTO+AMOR
+CALOR NO HMG
2022**

As famílias assistidas pela Sociedade Santos Mártires precisam da nossa colaboração. O Hospital Municipal Guarapiranga é mais um integrante nessa corrente do bem.

Ponto de Coleta
Recepção do HMG

Data para doação
de 10/06 a 10/07

[HTTPS://SANTOSMARTIRES.ORG.BR/](https://santosmartires.org.br/)

10 de Junho Dia do Faturista

Você sabe qual a **importância** do profissional de **Faturamento Hospitalar**?

O Faturista Hospitalar é responsável por apresentar ao Sistema Único de Saúde (SUS) ou Privado, informações relacionadas ao atendimento e procedimentos realizados no âmbito da internação Hospitalar e Ambulatorial.

Atualmente, no INTS, **102 profissionais atuam nessa função nos contratos**, sendo responsáveis por manter o equilíbrio entre a assistência assertiva e o retorno financeiro.



Hospitam Manoel Victorino - BA



Guarapiranga - SP



UPA Feira de Santana - BA



Mat. Santa Terezinha - CE



UPA 24H Itaquaquecetuba - SP



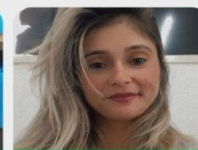
HMAGR - CE



Hospital Espanhol - BA



UPA Oropó - SP



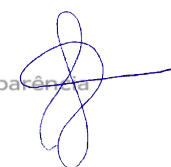
UPA Jurema - CE



UPA Centro - CE



10 de Junho - Dia do Faturista Hospitalar



Campanha de sensibilização Doação de Sangue

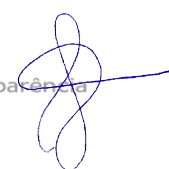


DOE SANGUE, DOE VIDA!

Faça a sua parte

Endereço para doação:
Banco de Sangue Paulista
Rua Iguatinga, 382/386 - Santo Amaro
São Paulo SP

HMO Hospital Municipal Guarapiranga CHTS SUS CIDADIADE DE SÃO PAULO



Oficina de Macramê



SESC-HMG
Oficina de Macramê

Ensinará aos participantes **pontos básicos sobre a técnica de nós para desenvolver objetos de decoração, entre eles suporte de plantas de Macramê.**

O objetivo da atividade é levar momentos de integração, descontração e entretenimento aos seus colaboradores.

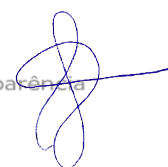
 Quinta - 23 de junho
 Sexta - 24 de junho

 12h às 15h

 Auditório 2 do HMG



Por favor, verifique com seu gestor ou supervisor como garantir a sua vaga.

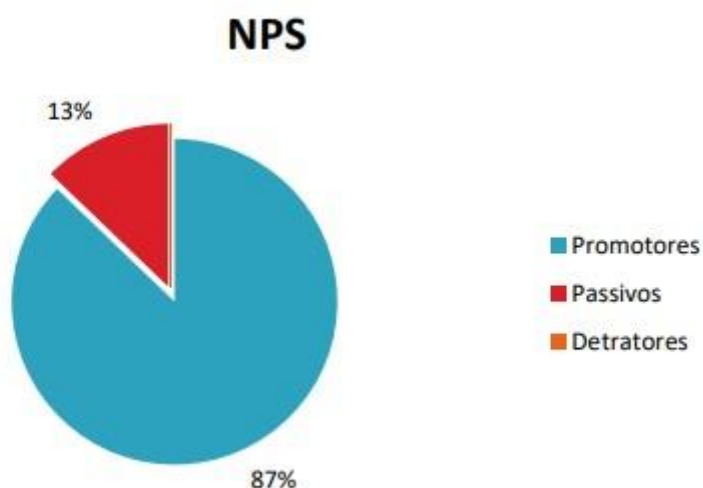


16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

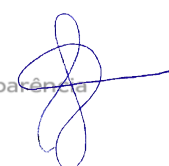
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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.



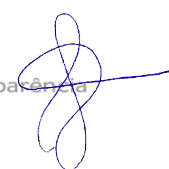
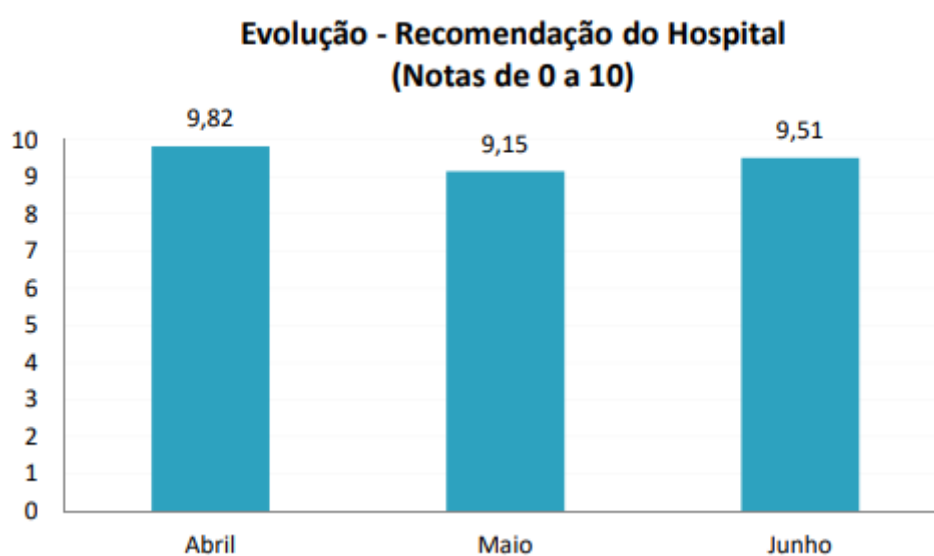
Como se apresenta no gráfico, 87% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 13% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 17 a 99 dias) foi de 9,0. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio e falta de seus lares) tem grandes impactos.



Os resultados indicam que dos meses entre maio e junho tivemos o aumento de 0,36 na média final, demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

Os resultados indicam que a média se manteve em 9,0, demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG. Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, nos meses anteriores tivemos a seguinte evolução:



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, representando 72% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria interna, totalizando até o momento 53 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.

"SOU FILHO DO PACIENTE JOSÉ DE LUCIA E ESTOU COMO ACOMPANHANTE A MUITOS DIAS. TANTO EU COMO O MEU PAI GOSTARÍAMOS DE PARABENIZAR AS COZINHEIRAS E NUTRICIONISTAS QUE ESTÃO FAZENDO REFEIÇÕES MUITO SABOROSAS COM UM ÓTIMO TEMPERO, DIFERENTE DE OUTROS HOSPITAIS. ESTÁ SENDO MUITO BOM NOS ALIMENTAR AQUI. PARABÉNS E CONTINUEM SEMPRE ASSIM. MUITO OBRIGADO.

ATENCIOSAMENTE

HELIO TIANO LUCÍA"



ELOGIAR
faz bem!

O seu esforço fez a diferença na vida de alguém, e aqui está o reconhecimento em forma de palavras carinhosas.

"Boa tarde...

Estou a quase quinze dias acompanhando meu pai (paciente **José de Lucia**) e tenho observado algumas coisas que quero passo a passo deixar registradas.

Dessa vez gostaria de parabenizar e elogiar a equipe da portaria, que independente da hora que passamos por eles, são eficientes, educados e prestativos, prestam um ótimo trabalho.

Também aproveito para expressar meus elogios a equipe de limpeza. Vejo um ótimo resultado desde a recepção aos quartos. Como tenho ficado no quarto por 12 horas, acompanho de perto o trabalho delas.

Quando o quarto começa a parecer sujo, nem é preciso chamar, logo aparece alguém da equipe e recolhe o lixo ou limpa chão ou o banheiro se for necessário. Excelente trabalho, parabéns.

Atenciosamente

HELIO TIANO LUCÍA"



NOME DO PROFISSIONAL (OU EQUIPE): VIVIANE BRASILEIRO SILVA

CARGO / FUNÇÃO: FISIOTERAPEUTA

MOTIVO / DESCRIÇÃO DO ELOGIO: CIDADÃ ELOGIA A FUNCIONÁRIA POR SER ESFORÇADA, PERSISTENTE, DELICADA, TRABALHAR COM AMOR E VONTADE DE AJUDAR O PRÓXIMO.

Paciente Selma Conceição Amorim

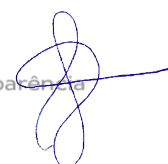


NOME DO PROFISSIONAL (OU EQUIPE): VITÓRIA FREITAS DE SOUZA

CARGO / FUNÇÃO: PSICÓLOGA

MOTIVO / DESCRIÇÃO DO ELOGIO: CIDADÃ ELOGIA O ATENDIMENTO DA FUNCIONÁRIA, ENTENDEU PELO QUE ESTAVA PASSANDO E A AJUDOU A SE RECUPERAR.

Paciente Selma Conceição Amorim




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

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga