

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 05/2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

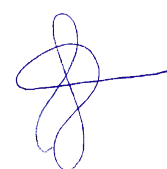
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins



SUMÁRIO

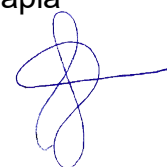
1. Apresentação	3
2. Introdução.....	3
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	4
6. Faturamento.....	7
7. Serviços Ofertados.....	7
8. Infraestrutura	8
9. Indicadores Quantitativos.....	9
10. Indicadores Qualitativos.....	10
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP	12
12. Ouvidoria	14
13. Regulação.....	16
14. Execução Orçamentária Financeira.....	17
15. Ações Realizadas	18
.....	20
16. Case de Sucesso.....	24
17. Considerações Finais	25

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.

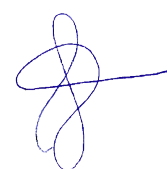
A unidade atua em busca da satisfação de seus pacientes assistidos se comprometendo com o atendimento humanizado. Preza pela participação social na gestão, para o desenvolvimento e melhoria da assistência prestada.

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.

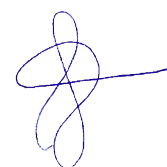
Propósito do HMG

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!

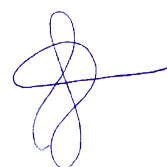
5. Recursos Humanos

A unidade é composta por quase mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados. O quadro de RH foi reduzido a partir de Março de 2022, para a adaptação do novo perfil de atuação. 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	203
FISIOTERAPEUTA	82
ENFERMEIRO	77
AUXILIAR DE FARMACIA	28
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	20
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	13
FARMACEUTICO	12



NUTRICIONISTA	9
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
AUX DE REGULACAO	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR ADM PLENO	6
PSICOLOGO HOSPITALAR	6
RECEPCIONISTA	5
ANALISTA ADM PLENO	5
FATURISTA	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
TECNICO INFORMATICA	3
MOTORISTA	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
AUXILIAR DE RH	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
ALMOXARIFE	1
DIRETOR GERAL	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
MEDICO DO TRABALHO	1
ANALISTA DE DP	1
MOTORISTA I	1
DIRETOR TECNICO	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
COORDENADOR DE RH	1
ANALISTA DE RH	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
FONOAUDIOLOGO	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1



Total

547

6. Faturamento

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

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

7. Serviços Ofertados

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

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS



ADMINISTRATIVO	Financeiro Compras Faturamento Saúde e Segurança Ocupacional Tecnologia da Informação Gestão de Pessoas Prestação de Contas Patrimônio Hotelaria Gestão de Abastecimento Engenharia Clínica Contratos Manutenção Predial SAME Medicina Ocupacional
QUALIDADE	Ouvidoria Gestão de Documentos Comissões Auditoria Interna Auditoria Fornecedores Mapeamento de Processo Gestão de Perigos e Riscos Não Conformidades Indicadores Planejamento Estratégico Processos Regulatórios Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente
ENFERMAGEM	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP

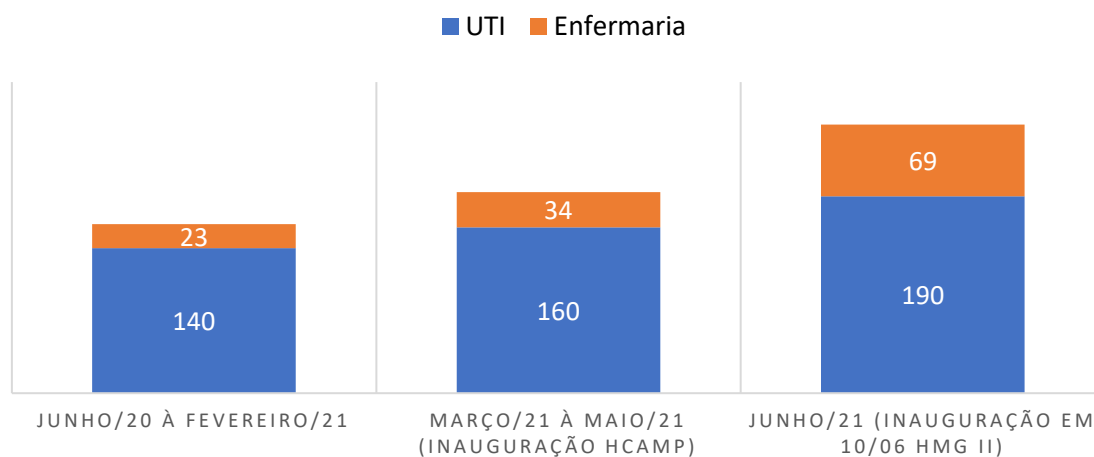
MÉDICA	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia Serviço Social Unidade de Internação Unidade de Terapia Intensiva Laboratório de Análises Clínicas Raio X Tomografia Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica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



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

8. Infraestrutura

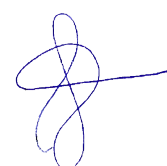
EVOLUÇÃO DOS LEITOS



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

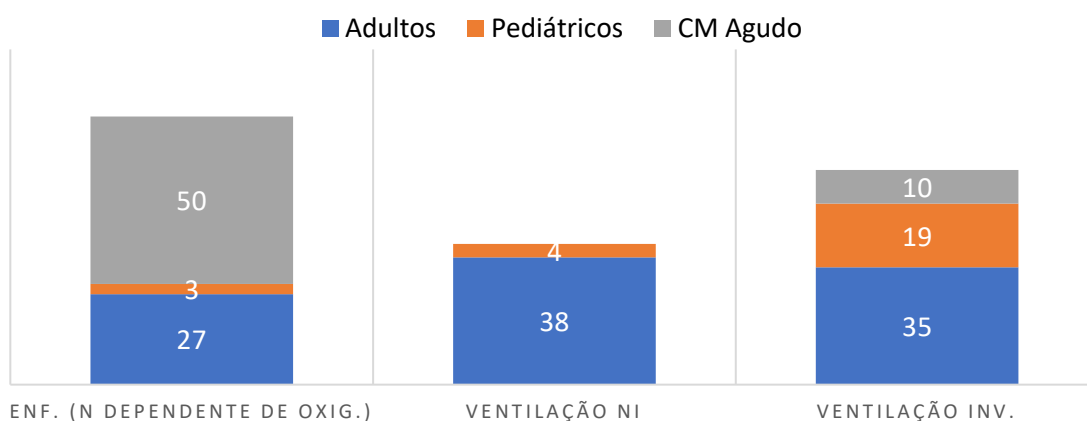
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.

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

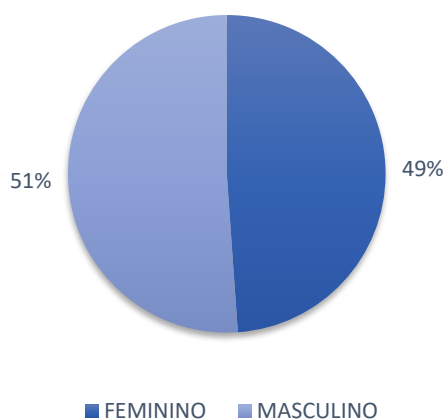


Com a atualização do novo projeto em Abril/2022, os leitos foram distribuídos em Adultos, Pediátricos e Clínica Médica Agudo, conforme gráfico a seguir:

DIMENSIONAMENTO DE LEITOS - NOVO PROJETO



ATENDIDOS POR GÊNERO



9. Indicadores Quantitativos

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

Indicador	Meta	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22
Índice de Queda	< 15%	0,8%	0%	0%	1,2%	0%
Taxa de Ocupação	> 85%	64,56%	41,1%	29,17%	31,11%	42,21%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,4%	0,44%	6,55%	1,2%	2,11%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	87%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Indicadores Contratuais	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22
Média de Permanência	12,16	12,65	33,55	26,92	22,96
Taxa de Óbito Institucional	15,89%	33,48%	21,28%	8%	14,55%

Intubações	44	16	4	1	4
Taxa de Sucesso VNI	46,80%	39,10%	40%	66,70%	66,70%
Giro Leito Institucional	1,65%	0,88%	0,18%	0,29%	0,42%
Intervalo de Substituição	6,68%	18,13%	81,47%	59,61%	31,43%
Taxa de Evasão	1,40%	0,88%	23,40%	1,33%	1,82%

CIDS PREVALENTES EM MAIO/22

Classif	CID	Qtda
1	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	10
2	J180-Broncopneumonia não especificada	9
3	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	5
4	J158-Outras pneumonias bacterianas	5
5	J189-Pneumonia não especificada	5
6	A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	4
7	R51-Cefaléia	3
8	J960-Insuficiência respiratória aguda	3
9	R11-Náusea e vômitos	3
10	I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	2
11	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	2
12	J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	2
13	E141-Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	2
14	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	2
15	I500-Insuficiência cardíaca congestiva	2
16	R56-Convulsões não classificadas em outra parte	2
17	I50-Insuficiência cardíaca	2
18	A419-Septicemia não especificada	2
19	R060-Dispneia	1
20	M353-Polimialgia reumática	1
21	R600-Edema localizado	1
22	A560-Infecções por clamídias do trato genitourinário inferior	1
23	N30-Cistite	1
24	I509-Insuficiência cardíaca não especificada	1
25	E104-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com complicações neurológicas	1
26	F40-Transtornos fóbico-ansiosos	1
27	K721-Insuficiência hepática crônica	1
28	J029-Faringite aguda não especificada	1
29	M545-Dor lombar baixa	1
30	J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	1
31	N39-Transtornos do trato urinário	1
32	J129-Pneumonia viral não especificada	1
33	I200-Angina instável	1
34	A158-Outras formas de tuberculose das vias respiratórias, com confirmação bacteriológica e histológica	1
35	I442-Bloqueio atrioventricular total	1
36	F411-Ansiedade generalizada	1
37	T827-Infecção e reação inflamatória devida a out. disposit., implantes e enxertos cardíacos e vasculares	1
38	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	1
39	M13-Outras artrites	1
40	A418-Outras septicemias especificadas	1

41	M544-Lumbago com ciática	1
42	W509-Golpe, pancada, chute, mord./escor. inflig. p/ out. pessoa - local não especificado	1
43	N23-Cólica nefrética não especificada	1
44	Z042-Exame e observação após acidente de trabalho	1
45	A41-Outras septicemias	1
46	H813-Outras vertigens periféricas	1
47	N944-Dismenorréia primária	1
48	A46-Erisipela	1
49	R100-Abdome agudo	1
50	I10-Hipertensão essencial (primária)	1
51	R17-Icterícia não especificada	1
52	J45-Asma	1
53	R55-Síncope e colapso	1
54	J93-Pneumotorax	1
55	R578-Outras formas de choque	1
56	I120-Doença renal hipertensiva com insuficiência renal	1
57	S098-Outros traumatismos especificados da cabeça	1
58	J969-Insuficiência respiratória não especificada	1
59	I469-Parada cardíaca não especificada	1
60	K529-Gastroenterite e colite não-infecciosas, não especificadas	1
61	Z992-Dependência de diálise renal	1
62	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	1
63	J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	1

11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

Data	Temas	Participantes	Carga Horária
02/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	17	02:00:00
02/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	13	02:00:00
02/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	14	02:00:00
03/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	22	02:00:00
03/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	21	02:00:00
03/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	14	02:00:00
03/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	21	02:00:00
04/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	15	02:00:00
04/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	21	02:00:00
04/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	17	02:00:00
05/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	18	02:00:00
05/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	34	02:00:00
05/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	22	02:00:00
05/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	15	02:00:00
06/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	14	02:00:00
06/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	23	02:00:00
06/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	13	02:00:00
06/05/2022	Oficina sobre notificação de incidentes	10	02:00:00
12/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	14	01:00:00

12/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	20	01:00:00
12/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	21	01:00:00
12/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	8	01:00:00
12/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	7	01:00:00
12/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	11	01:00:00
13/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	1	01:00:00
13/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	15	01:00:00
13/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	17	01:00:00
13/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	19	01:00:00
13/05/2022	Implantação da Nova Folha de Sinais Vitais	11	01:00:00
13/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	8	01:00:00
13/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	15	01:00:00
16/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	2	01:00:00
16/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	4	01:00:00
17/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	5	01:00:00
17/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	2	01:00:00
18/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	2	01:00:00
18/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	16	01:00:00
19/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	17	01:00:00
19/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	14	01:00:00
20/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	9	01:00:00
20/05/2022	Oficina de esculta e acolhimento	13	01:00:00
20/05/2022	Palestra motivacional para equipe de Assistentes Sociais	8	01:00:00
23/05/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas	23	04:00:00
23/05/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas	18	04:00:00
25/05/2022	Curso Rápido em Atendimento ao Cliente	9	04:00:00
26/05/2022	Cuidados GTT (com cuff e sem cuff)	23	01:00:00
26/05/2022	Cuidados GTT (com cuff e sem cuff)	17	01:00:00
27/05/2022	Cuidados GTT (com cuff e sem cuff)	29	01:00:00
27/05/2022	Cuidados GTT (com cuff e sem cuff)	20	01:00:00
27/05/2022	Cuidados GTT (com cuff e sem cuff)	17	01:00:00
27/05/2022	Cuidados GTT (com cuff e sem cuff)	15	01:00:00
30/05/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas	23	04:00:00
30/05/2022	Curso Rápido para Tratamento de Feridas	16	04:00:00
31/05/2022	Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica	22	01:00:00

Total**815****14:50:00**



12. Ouvidoria

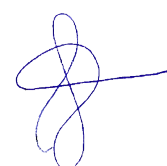
A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

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.

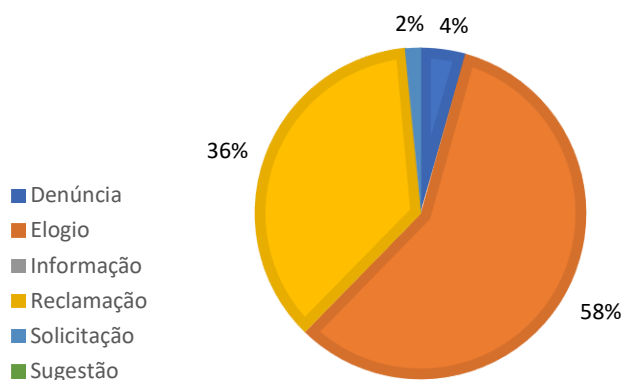


- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 08 manifestações em Maio de 2022, conforme tabela a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Total
Denúncia	1	2				3
Elogio		28	7		5	40
Informação						0
Reclamação	7	10	2	3	3	25
Solicitação			1			01
Sugestão						0
Total	08	40	10	03	08	69

CLASSIFICAÇÃO



Os indicadores apontaram que do total de 08 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 62% tratam-se de elogios e 38% de reclamações.

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 atendimento da médica plantonista, insatisfação com a recusa da entrada do tabelião na unidade para emissão de procuração para fins previdenciários perante o INSS e recusa de visita presencial na admissão foram os temas mais abordados.

Referente a queixa com relação ao atendimento da médica plantonista, prezamos pelo atendimento cordial de forma a minimizar as angústias e preocupações durante o período de internação. Diante da situação, as equipes foram orientadas a rever os seus atendimentos.

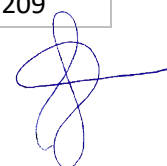
A respeito da insatisfação com a recusa da entrada do tabelião para emissão de procuração com fins previdenciários no INSS, a paciente encontra-se de alta hospitalar, aguardando apenas a instalação do oxigênio domiciliar, que foi concluído em 09/05, mas esta segue internada aguardando por sua família. Se faz necessária a formalização do pedido por parte do cartório e de qualquer sorte, a paciente possui todas as condições de alta, podendo receber esse atendimento em sua residência ou até mesmo se deslocar até o cartório para realização do ato.

Por fim, quanto à recusa de visita presencial, o protocolo de visitas da unidade estipula os horários corretos para que os familiares visitem seus parentes internados. Fora desse período a assistência fica prejudicada pois existem responsabilidades e funções que devem ser desempenhadas pela equipe ao longo do dia, para que durante a visita, a família possa ficar mais à vontade.

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.

Indicador	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882	394	963	1209



Nº DE REJEIÇÕES	1966	769	340	865	1047
Nº DE ACEITES	614	114	54	98	162
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7	2	2	1
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8	9	6	16
TAXA DE CONVERSÃO	19%	9%	11%	8%	15,47%

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
Recursos Humanos	R\$ 3.415.780,91	R\$ 3.029.610,00
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.262.000,00	R\$ 250.288,88
Despesas Médicas	R\$ 1.700.000,00	R\$ 2.854.650,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.908.518,91	R\$ 3.672.534,03
Ações de Promoção	R\$ 602.996,01	R\$ 1.045.790,00

Total	R\$ 10.889.295,83	R\$ 10.602.584,03
-------	-------------------	-------------------

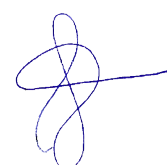
15. Ações Realizadas

Ação em homenagem aos elogiados na Ouvidoria

No dia 19 de maio, 23 colaboradores do Hospital Municipal de Guarapiranga foram reconhecidos pela excelência nos atendimentos prestados aos pacientes e familiares. Esse reconhecimento foi registrado através da Ouvidoria do Hospital e os colaboradores ganharam um certificado de reconhecimento com a participação de líderes.

Elisabete Martins, assistente social, reconhece a iniciativa e relata sua paixão pela profissão. “Tive uma manhã maravilhosa, compartilhando uma homenagem de Reconhecimento na excelência do atendimento, registrado através da ouvidoria. Gratidão por tudo vivido. Amo exercer minha função de Assistente Social. Trabalhar no INTS é um presente e é uma satisfação poder trabalhar com a equipe e desenvolver um atendimento de excelência e humanizado. Uma motivação para continuar e sempre ser melhor. A Diretoria, Coordenação, Ouvidoria e toda Equipe INTS, meu carinho.”, reconhece Elisabete. Dallyte Ramos dos Santos, Técnico de enfermagem, também reforça sua gratidão com a homenagem. “Gostei muito, hoje foi mais emocionante do que da primeira vez. Com um significativo enorme”, comenta.

Carla Panta, Ouvidora comenta que “é sempre uma alegria promover ações como essa, o reconhecimento é muito importante para continuarmos prestando a melhor assistência aos nossos usuários.”



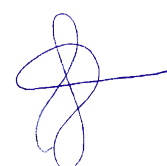


Um novo espaço de convivência

O Hospital Municipal de Guarapiranga recebeu uma quadra poliesportiva que servirá, além de um local para a prática esportiva, como um espaço de promoção à saúde e um ambiente de confraternização para os colaboradores do HMG. O espaço simboliza o “novo normal” e é também um reconhecimento e consideração à trajetória do Hospital e dos colaboradores na batalha contra a covid-19. A quadra está aberta aos colaboradores todos os dias da semana, das 11h30 às 14h30 e das 22h às 00h. Fora desse horário, o espaço pode ser reservado diretamente na unidade.

O novo espaço foi aprovado por Yuri Albino, da equipe do almoxarifado, como espaço de lazer. “A área de convivência trouxe para nós, colaboradores, um diferencial, principalmente na hora do descanso, além de unir todos os setores do hospital com momentos de lazer”.

Outro colaborador que celebrou o ambiente foi o psicólogo da equipe Multi, Gabriel Rodrigues. “Acredito que todos os colaboradores estavam ansiosos por algo assim. Um lugar onde fosse possível nos conectarmos, conversar sobre nossas vidas, relaxar e recarregar as baterias. Ainda me lembro da inauguração da quadra, encontrando colegas que quase não tínhamos contato dentro do hospital, descobrindo os que gostavam de futebol, os que eram bons no tênis de mesa e os que preferiam apenas jogar conversa fora. Desde então, aquele espaço tem se tornado um ponto de encontro extremamente importante, que nos renova e nos permite cuidar um pouco



mais da nossa saúde física e mental, aspectos que são de extrema importância para a continuidade do trabalho que realizamos”, revela Gabriel.

O novo espaço de convivência para o Hospital Municipal de Guarapiranga chegou com o objetivo de conectar e trazer momentos de lazer para os colaboradores e foi exatamente isso que o enfermeiro Edgar Junior encontrou na quadra. “Gostaria de compartilhar minha satisfação em trabalhar no HMG e poder participar da inauguração do espaço de convivência. Esse local vem para unir ainda mais nossos colegas de trabalho e fazer do nosso ambiente de trabalho o mais agradável possível. Obrigado por fazer do nosso trabalho um ambiente prazeroso”, finaliza Edgar



Semana da Enfermagem

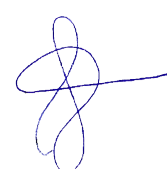
Equipe de Enfermeiros e técnicos de enfermagem do HMG receberam homenagens e participaram de celebrações pelo trabalho realizado na linha de frente da saúde. As comemorações iniciaram com a integração das equipes em um café da manhã especial, preparado para ser um momento de descontração, de trocas e de muita empatia. Os profissionais participaram ainda de Oficinas de Escuta Ativa, com psicólogos da Instituição.

A escuta ativa é fator principal do acolhimento e da empatia. E em muitos momentos, essa é uma das atitudes mais requisitadas pelos profissionais. Simone Araújo, Diretora Geral da Unidade, participou do reconhecimento dos profissionais. “É uma honra para a diretoria do HMG, homenagear estes profissionais que se doam de corpo, alma e muito amor à tarefa de cuidar das pessoas”, parabeniza Simone.

A blue handwritten signature, likely belonging to Simone Araújo, the General Director mentioned in the text.

A Gerente de Enfermagem, Patrícia Prado, reconhece a ação e valoriza a oportunidade de exercer a sua função. “Sou muito feliz em poder fazer parte deste time, que lutou bravamente contra o Covid- 19 e, que está sempre em busca de melhorias para uma assistência humanizada e em dar um atendimento de excelência aos pacientes. Parabéns a minha equipe e a palavra que resume é GRATIDÃO”, comenta a gerente.

Jéssica Flausino, Enfermeira da UTI Beija-Flor também se sentiu reconhecida e valorizada durante a ação. “O evento de hoje foi maravilhoso. É muito gratificante trabalhar em uma Unidade onde somos homenageados pelo nosso trabalho. Aqui formamos uma grande família, onde todos nós ajudamos uns aos outros”, reforça. O mesmo foi sentido por Eliete Lima, Enfermeira, do setor Sabiá. “Toda a equipe achou que foi muito organizado, ficamos muito felizes por terem lembrado de nós e por terem nos homenageado. Obrigada por tudo”, agradece Eliete. Elizete Cunha, Enfermeira da equipe Sanhaçu, também se sentiu valorizada e em nome do time agradece, “ a equipe da Sanhaçu agradece imensamente a homenagem prestada com muito carinho. Atitudes como essa nos incentiva a seguir sempre em frente com alegria, ânimo, otimismo e desejo de continuar nosso trabalho, mesmo frente às dificuldades”, finaliza.

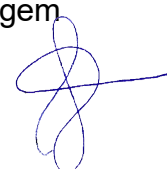




Ação musical de Dia das Mães



Ao som de violinos, pacientes e colaboradores do Hospital Municipal de Guarapiranga foram surpreendidos por uma apresentação musical, ação realizada em homenagem

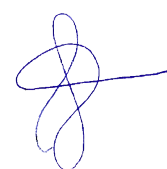


ao Dia das Mães. Os corredores do hospital foram tomados pela música e emoção, marcando o dia, não somente daqueles que trabalhavam, mas, das pessoas que estavam precisando de carinho e acolhimento nessa data tão especial.

A ouvidora Carla Panta Silva relembra a ação com carinho. “A ação musical em homenagem ao dia das mães foi muito emocionante e especial! A música promove o bem-estar não só com os pacientes, mas também com os profissionais que estão diariamente lidando com tantos desafios. Foi incrível. Que possamos promover mais momentos como esses”, recorda.

Jamile Reis, Nutricionista do Hospital, destaca a importância de ações como essa na humanização das relações. “Quando falamos de humanização, falamos em tocar a alma. E foi isso que senti nessa ação. Refletimos nosso sentimento de gratidão e carinho através da música. Ações como essa aquecem nosso coração e enchem nosso peito de esperança para dias melhores. Vou confessar que foi impossível não se emocionar”, revela Jamile. A música despertou emoção também no Técnico de Enfermagem, Danilo Tavares. “A ação musical em homenagem ao dia das mães, foi muito simbólica para todos os envolvidos, para os pacientes, acompanhantes, toda equipe de enfermagem, médicos, fisioterapeutas, psicólogos... E eu fico grato por essa ação. Fiquei emocionado com algumas cenas, quando, através da música, trouxe momentos únicos entre familiares e pacientes em seus leitos. É muito bom e satisfatório poder ajudar e promover ações como essa. Orgulho de fazer parte da enfermagem”, destacou.

A paciente Maria Aparecida de Sousa também pode acompanhar a ação e destacou a importância da música no bem-estar dos pacientes. “Quando uma pessoa está doente, sensibilizada e frágil, a música é muito importante, pois ela eleva nossa alma, nosso pensamento e alegra o nosso coração. A música é fundamental para as pessoas que estão acamadas... Isso ajuda sarar as pessoas. A música que eu escutei aqui, linda e maravilhosa, de violinos foi dizendo que Deus estava do meu lado, pegando na minha mão para me levantar, isso que é importante”, finaliza Maria.

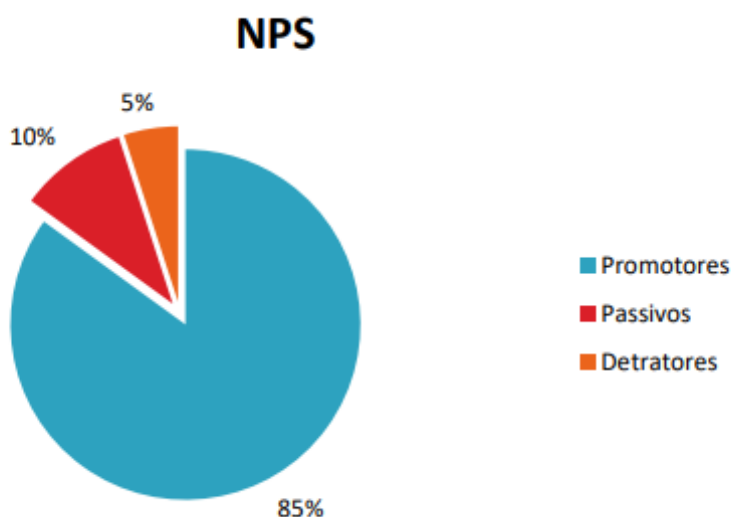


16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

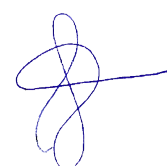
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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.



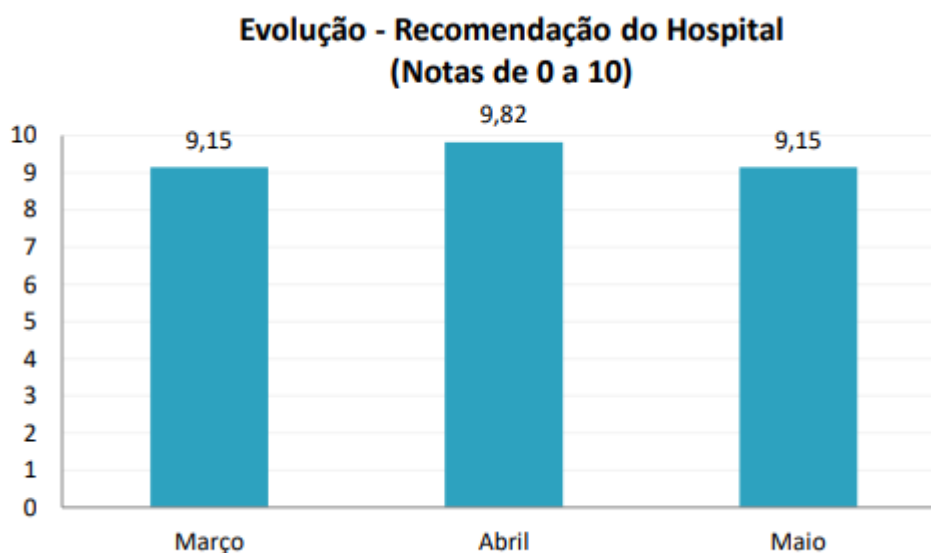
Como se apresenta no gráfico, 85% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 10% se enquadram como passivos/neutros e 5% estão insatisfeitos.

Destacamos a participação da paciente Sra. Maria Tereza Bittencourt Couto que está internada pela segunda vez no Hospital e afirma que “(...) estava internada em outro hospital e quando recebi a notícia que viria para o HMG fiquei muito aliviada. Eu amo esse hospital. Daqui eu não saio! Vocês vão ter que aguentar (risos). Obrigada por tudo! (sic)”.



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 58% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria interna, totalizando até o momento 40 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.

São Paulo, 26 de maio 2022

Bom dia, Patrícia sup do convênio,
quarto 203, suite B, quis agradecer
a todos pelo ótimo atendimento, me
senti tão bem tratada como se tivesse
em casa, quis agradecer em especial
a Enfermeiras Juciele e Verônica.
Mas todos estão de parabéns! ☺
Ao longo destes 7 dias internada
pude ver como vocês trabalham todos
com amor e carinho! ☺
Que Deus abençoe cada um de
vocês! ☺
Fiquei muito feliz e sei que
lembrações de mim! ☺

Eu Elaine Bittu Silva, filha da
 Maria Curvelo da Bittu quero através
 desse recadinho, agradecer a toda
 equipe do hospital e carinho recebido
 através atenta e todo amor feito
 com carinho. Obrigada a todos!!!

ELOGIAR faz bem!

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

Gostaria de deixar registrado o meu elogio
 para o **Gustavo** do almoxarifado.
 Solicitei um velcro para o paciente Ricardo e
 o Gustavo foi muito prestativo e atencioso!
 Correu atrás de todas as formas para me
 ajudar. Agradeço muito!

Fisioterapeuta: Juliana Bezerra da Silva

Simone Araújo
 Diretora Geral INTS
 Hospital Municipal Guarapiranga

Simone Araújo
 Diretora Geral

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga