

# HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 03/2022





**Diretora Geral** - Simone Araújo

**Diretor Técnico** - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

**Gerência Administrativa** - Ana Patrícia Palma

**Gerência de Enfermagem** - Patrícia Prado

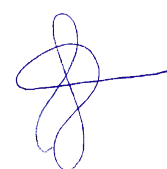
**Coordenação de Enfermagem** - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

**Coordenação Médica** – Dr. André Luiz Parrilha Panont

**Coordenação Multiprofissional** – Claudia Kondo

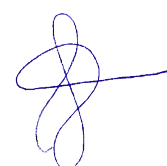
**Coordenação de Logística** – Roberto Sobreira

**Coordenação de Recursos Humanos** – Rene Martins



# SUMÁRIO

1. Apresentação .....	4
2. Introdução.....	4
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	4
6. Faturamento.....	7
7. Serviços Ofertados.....	7
8. Infraestrutura .....	8
9. Indicadores Quantitativos.....	9
10. Indicadores Qualitativos.....	10
11. Núcleo de Educação Permanente - NEP .....	11
12. Ouvidoria .....	13
13. Regulação.....	15
14. Execução Orçamentária Financeira .....	15
15. Ações Realizadas .....	16
16. Case de Sucesso.....	19
17. Considerações Finais .....	21



# 1. Apresentação

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

## 2. Introdução

O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, atuando na Terapia Intensiva para atendimento de pacientes acometidos pelo Covid 19. Após a superação do período de pandemia, o HMG será especializado no atendimento de pacientes que necessitam de cuidados prolongados.

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

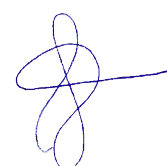
## 3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

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

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

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

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



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

*Propósito do HMG*

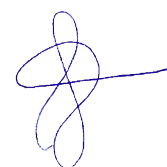
Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

Em revisão.

## 5. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1 mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados. O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

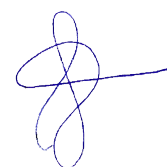
Nome da Função	Qtda
TECNICO DE ENFERMAGEM	369
ENFERMEIRO	136
FISIOTERAPEUTA	86
AUXILIAR DE FARMACIA	36
AUX ADMINISTRATIVO I	26
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	18
NUTRICIONISTA	12
FARMACEUTICO	12
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	11
ASSISTENTE SOCIAL	10
PSICOLOGO HOSPITALAR	9
AUX DE REGULACAO	7
AUX ADMINISTRATIVO II	7



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

**Total**

**809**



## 6. Faturamento

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

	01/22	02/22	03/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	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
--



<b>ADMINISTRATIVO</b>	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
<b>QUALIDADE</b>	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
<b>ENFERMAGEM</b>	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP
<b>MÉDICA</b>	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia

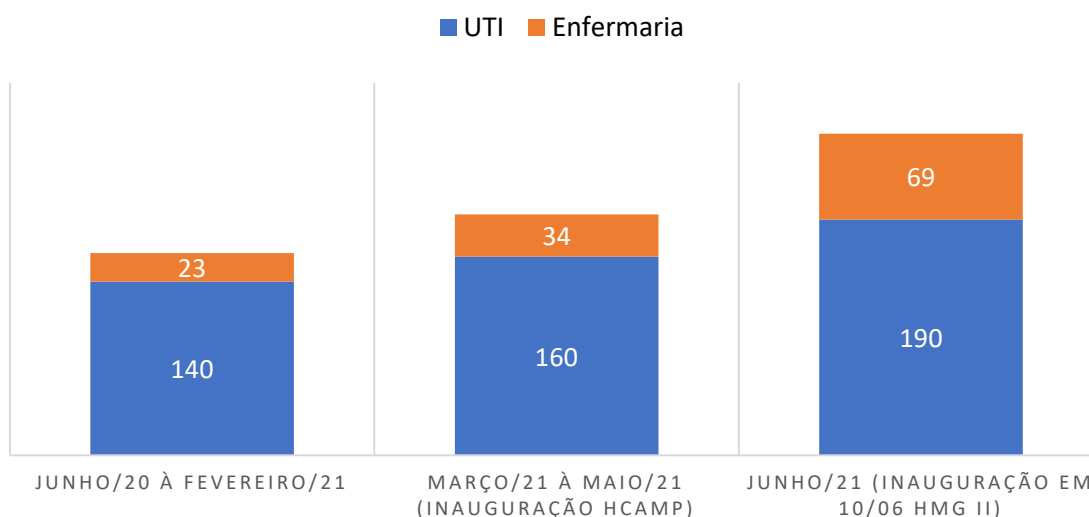
Serviço Social
Unidade de Internação
Unidade de Terapia Intensiva
Laboratório de Análises Clínicas
Raio X
Tomografia
Remoção
Núcleo de Vigilância Epidemiológica
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
Terapia Ocupacional
Laudagem de Tomografia



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

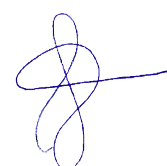
## 8. Infraestrutura

### EVOLUÇÃO DOS LEITOS

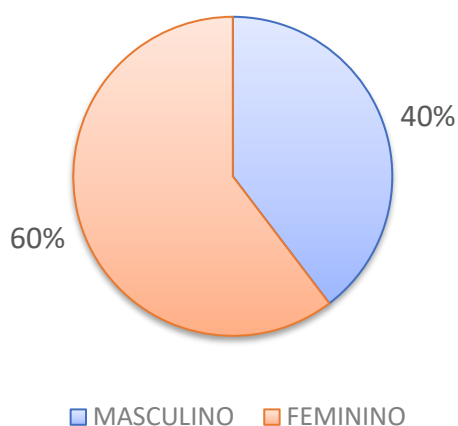


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

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



## ATENDIDOS POR GÊNERO



## 9. Indicadores Quantitativos

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

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

Quanto as considerações em relação ao não cumprimento da 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 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 queda do número de casos, e as incertezas de uma nova onda por conta do feriado de carnaval, a unidade permaneceu em alerta, aguardando um possível aumento de casos, que não chegou a acontecer, desta forma, a unidade segue atuando de acordo com as orientações e necessidades apresentadas pela Secretaria Municipal de Saúde até que se defina seu novo perfil de atuação.

## 10. Indicadores Qualitativos

Indicadores Contratuais	01/22	02/22	03/22
Média de Permanência	12,16	12,65	33,55
Taxa de Óbito Institucional	15,89%	33,48%	21,28%
Intubações	44	16	4
Taxa de Sucesso VNI	46,80%	39,10%	40%
Giro Leito Institucional	1,65%	0,88%	0,18%
Intervalo de Substituição	6,68%	18,13%	81,47%
Taxa de Evasão	1,40%	0,88%	23,40%

### CIDS PREVALENTES EM MARÇO/22

Classif	CID	Qtda
1	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	13
2	A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	3
3	R11-Náusea e vômitos	3
4	R51-Cefaléia	3
5	I10-Hipertensão essencial (primária)	2
6	J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	2
7	J960-Insuficiência respiratória aguda	2
8	M545-Dor lombar baixa	2
9	A419-Septicemia não especificada	1
10	A41-Outras septicemias	1

11	C509-Neoplasia maligna da mama, não especificada	1
12	E512-Encefalopatia de wernicke	1
13	J069-Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	1
14	J129-Pneumonia viral não especificada	1
15	J180-Broncopneumonia não especificada	1
16	J189-Pneumonia não especificada	1
17	J22-Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não	1
18	especificada	1
19	J45-Asma	1
20	L23-Dermatites alérgicas de contato	1
21	N18-Insuficiência renal crônica	1
22	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	1
23	N399-Transtornos não especificados do aparelho urinário	1
24	R074-Dor torácica, não especificada	1
25	R57-Choque não classificado em outra parte	1

## 11. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Data	Temas	Participantes	Carga Horária
03/03/2022	Protocolo VNI	201	01:00:00
05/03/2022	Orientação de caixa de material por setor	105	01:00:00
06/03/2022	Orientação de caixa de material por setor	11	01:00:00
07/03/2022	Fluxo de coleta de exames/ integração novos colaboradores	15	01:00:00
07/03/2022	Deterioração Clínica/ Integração novos colaboradores	15	01:00:00
07/03/2022	Identificação segura do paciente/ / Integração novos colaboradores	15	01:00:00
07/03/2022	Lesão por pressão - cuidados básicos e medidas de prevenção	72	01:00:00
07/03/2022	Deterioração Clínica/ Integração novos colaboradores	10	01:00:00
07/03/2022	Protocolo de Evasão/ Desistência de tratamento	158	01:00:00
08/03/2022	Protocolo de Evasão/ Desistência de tratamento	76	01:00:00
08/03/2022	Orientações técnicas referente ao perfil de novos pacientes	23	01:00:00
09/03/2022	Protocolo de Evasão/ Desistência de tratamento	57	01:00:00
09/03/2022	Orientações técnicas referente ao perfil de novos pacientes	71	01:00:00
14/03/2022	Identificação segura do paciente/ Integração novos colaboradores	10	01:00:00
14/03/2022	Deterioração clínica	10	01:00:00
14/03/2022	Fluxo de Coleta de exames	10	01:00:00
14/03/2022	Escala de alerta precoce	15	01:00:00
14/03/2022	NR23 - Proteção contra incêndios	178	01:00:00
15/03/2022	NR23 - Proteção contra incêndios	144	01:00:00
16/03/2022	NR23 - Proteção contra incêndios	152	01:00:00
16/03/2022	Orientação sobre contingência de película para curativo de cvc	9	01:00:00
17/03/2022	NR23 - Proteção contra incêndios	164	01:00:00

17/03/2022	Reorientação - protocolo de identificação segura do paciente	36	01:00:00
19/03/2022	Orientação sobre uso de insulina em pacientes com definição de cuidados paliativos	33	01:00:00
24/03/2022	Alinhamento Técnico	12	01:00:00
28/03/2022	Cuidados de enfermagem relacionados a bolsa de colostomia	37	01:00:00
28/03/2022	Preenchimento de planilha e levantamentos de dados para indicadores de LPP	5	01:00:00
30/03/2022	IAM e Drogas trombolíticas	44	01:00:00
31/03/2022	IAM e Drogas trombolíticas	50	01:00:00

Total

1738

1998

### TREINAMENTO IAM E DROGRAS TROMBOLITICAS



O treinamento IAM e Drogas Trombolíticas foi ministrado por Paola Begliomini, representante do laboratório Boehringer, que são parceiros da Secretaria Municipal de Saúde.

## 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:

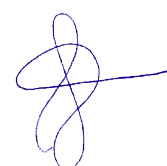
- I) Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- II) Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

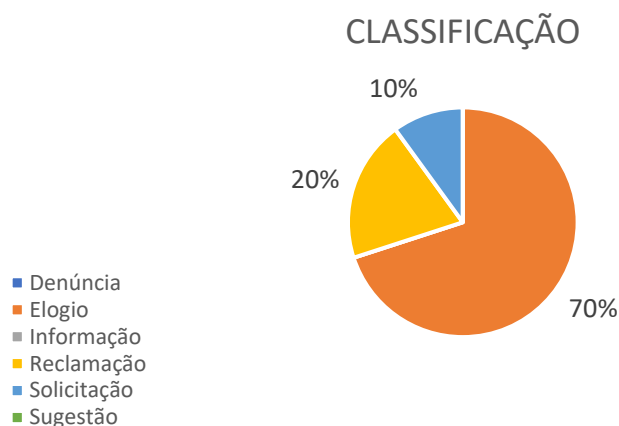
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

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

O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 10 manifestações em Março de 2022, conforme tabela a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Total
Denúncia	1	2		3
Elogio		28	7	35
Informação				
Reclamação	7	10	2	19
Solicitação			1	1
Sugestão				
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>58</b>





Os indicadores apontaram que do total de 10 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 70% tratam-se de elogios, 20% de reclamações e 10% de 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 erro no procedimento realizado por profissional da assistência, ocasionando posteriormente a alta, o falecimento do paciente em outro hospital e conduta profissional da técnica de enfermagem foram os temas mais abordados.

No tocante ao erro do profissional, o paciente em questão foi assistido durante a internação e recebeu alta apresentando quadro hemodinamicamente estável, em ambiente, sem sinais de esforço respiratório. O HMG compadece da perda do familiar, estando a disposição para qualquer esclarecimento.

Referente a insatisfação com a conduta profissional da técnica de enfermagem, o HMG lamenta o ocorrido e foram realizadas as medidas necessárias com orientação sobre a postura, ética e respeito nos atendimentos aos pacientes e familiares.

Por fim, quanto à solicitação da visita presencial, o HMG é uma unidade referência no tratamento de pacientes com COVID19 ou suspeitos, diante de todo o contexto da pandemia deve-se evitar aglomerações para reduzir a transmissão do vírus na sociedade. A chamada de vídeo foi uma solução encontrada como forma de contornar esse problema.

## 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
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882	394
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769	340
Nº DE ACEITES	614	114	54
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7	2
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8	9

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

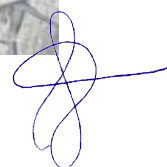
A partir de Março/22 os valores das rubricas foram atualizadas, conforme tabela a seguir:

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado Março/22
Recursos Humanos	R\$ 5.946.645,69	R\$ 4.588.939,37
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.607.361,96	R\$ 167.404,73
Despesas Médicas	R\$ 3.949.950,00	R\$ 3.693.150,00
Serviços Terceirizados	R\$ 5.518.657,39	R\$ 3.718.668,16
Ações de Promoção	R\$ 1.108.618,48	R\$ 998.340,00

## 15. Ações Realizadas



8 de Março – Dia Internacional da Mulher



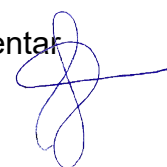


### **Profissionais do HMG falam sobre a importância da nutrição**

No dia 31 de março é comemorado o Dia da Nutrição. Com o objetivo de fazer uma justa homenagem aos profissionais da área, o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) ouviu os colaboradores que atuam diariamente, com o objetivo de levar mais saúde aos pacientes através da alimentação. “Ter uma alimentação saudável é muito importante para manter a saúde e ter uma boa qualidade de vida. Isso pode contribuir para a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis, como a obesidade, doenças cardiovasculares, diabetes, hipertensão, dislipidemias e câncer”, explica a nutricionista do HMG, Patrícia Sodré.

De acordo com a nutricionista do HMG, Gislaine Reis, além de uma ciência, a nutrição é amor, cor, sabor e paixão. “Ser nutricionista é se dedicar aos pacientes além de medidas, porções, prescrições e acompanhamentos, é se doar tendo a certeza que o ato de se alimentar vai além de nutrir o corpo, é saciar a alma transformando alimentos em atos de carinho”, ressalta.

“Falar da nutrição para mim é muito satisfatório, pois além de ser minha área de atuação há quase oito anos, é um ato de amor ao próximo. Se alimentar e alimentar



o outro requer muito cuidado e dedicação. Hoje me sinto honrada em fazer parte dessa equipe de nutricionistas empenhadas e competentes”, afirmou a responsável técnica do HMG, Jamile Renata.




## Comunicado Área de Convivência

A partir do dia 31 de março a área de convivência (quadra) será liberada para os colaboradores.

Para utilização do espaço, é preciso realizar agendamento prévio via líderes e gestores pelo e-mail [secretariaexecutiva.hmg@ints.org.br](mailto:secretariaexecutiva.hmg@ints.org.br)

O pedido precisa ser feito com antecedência de reserva de pelo menos 5 dias .

**Informações para realizar o agendamento:**

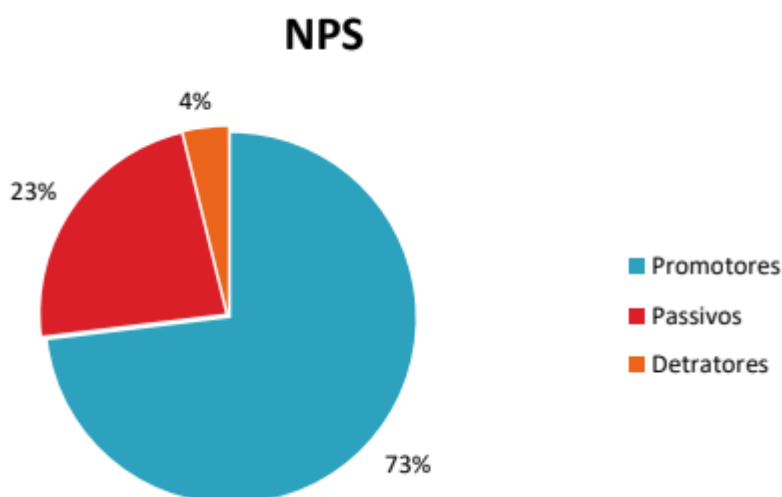
DATA  
HORÁRIO DE ENTRADA  
HORÁRIO DE SAÍDA  
ATIVIDADE EXERCIDA  
CONTATO/SOLICITANTE

## 16. Case de Sucesso

### Pesquisa de Satisfação

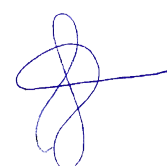
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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, 73% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 23% se enquadram como passivos/neutros e 4% estão insatisfeitos.

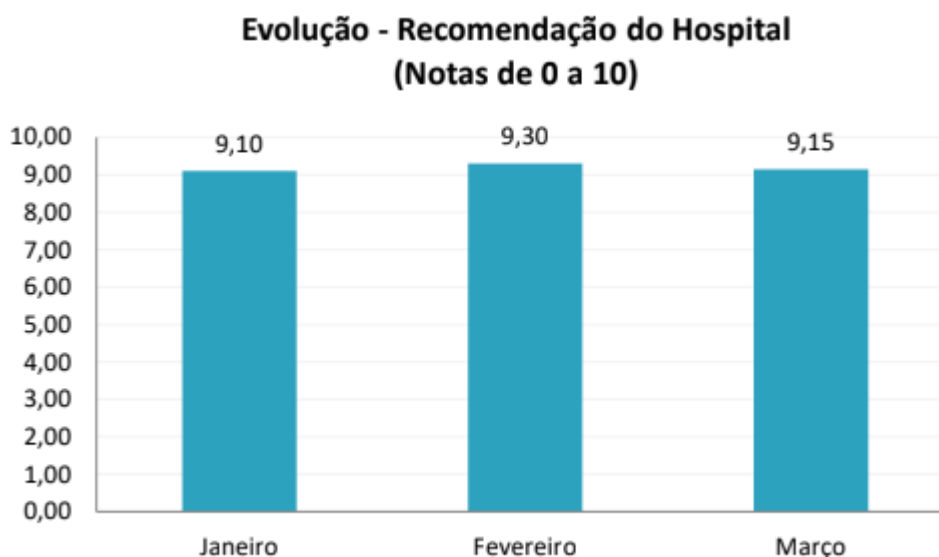
Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 15 a 76 dias) foi de 9. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio, falta de seus familiares e de seus lares) tem grandes impactos.



Durante a pesquisa também recebemos o relato do Sr. Wagner Lopes Moreira Júnior que narrou ter tido sua primeira experiência com o INTS através do Hospital Municipal Integrado - Santo Amaro. Segundo o Sr. Wagner, desde esse primeiro acesso aos nossos serviços, ficou encantado com a qualidade prestada nos atendimentos, à estrutura e toda organização hospitalar. Ao receber a notícia que seria encaminhado para o HMG, o qual também é uma unidade do INTS, sentiu-se aliviado e tranquilizado, pois já estabeleceu a relação de confiança com a instituição.

Finalizou enfatizando a excelência das equipes, tecendo elogios a todos os colaboradores, a gestão e administração do hospital.

Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, nos meses de janeiro/2022 a março/2022 tivemos a seguinte evolução:



Os resultados de janeiro/22 a março/22 indicam que a nota geral se manteve com a média 09, o que demonstra que os pacientes estão completamente satisfeitos com os serviços.

## 17. Considerações Finais

No trimestre, aproximadamente 519 altas melhoradas foram registradas, sendo mais de 600 atendimentos registrados. Com a queda do número de casos, a unidade segue atuando de acordo com as orientações e necessidades apresentadas pela Secretaria Municipal de Saúde até que se defina seu novo perfil de atuação.

A qualidade dos atendimentos, é refletida em aproximadamente 35 elogios registrados no Ouvidor Sus, representando 70% dos atendimentos realizados na ouvidoria e com uma média de nota 9 no score NPS da pesquisa de satisfação.

São Paulo 26 de março 2022

Eu Manoel Cabral de Oliveira quero muito agradecer pelo bom atendimento que tive neste hospital guarapiranga a ora agora a enfermeira Ingrid e a recepcionista natalia gostaria de agradecer a todos vocês pelo bom atendimento e as outras que me ajudaram graças a eles e a vocês eu sai do hospital e muito feliz e também não posso me esquecer da Carla da ouvidoria ajudou muito a minha espada. agradeço a cada um de vocês por tudo e todos vocês estão em minhas orações. Continuo sempre fazendo este bom trabalho que vocês fazem seus atencoes cada um de vocês

Manoel Cabral de Oliveira

São Paulo, 8 de Março, 2022.

O melhor sentimento que existe no mundo é o de gratidão. Meu coração está repleto de gratidão nesse momento.

Agradeço a cada um dos funcionários do Hospital Guarapiranga, desde a pessoa / da portaria, até os médicos, passando pela recepção, enfermeiros, assistentes sociais e psicólogos.

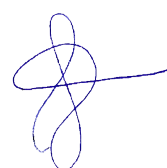
Muito Obrigada!!

Meu pai foi muito bem atendido!!

Agradeço de toda da coração!

Paciente José Antônio Aggenani

Filhos: Ricardo Kraut Aggenani  
Suliane Kraut Aggenani





### Obrigado equipe!

Venho por meio desta expressar minha gratidão por toda atenção e cuidados dispensados à paciente Sene Vitório da Silva, internada desde 9/9/2021. Apesar de não conhecer os médicos pessoalmente, estou sempre bem informada sobre o quadro clínico dela através de bulletins diários, e também a video chamada que nos dá a oportunidade de matar um pouco a saudade.

Nota também a recepção, atendentes sempre educados e gentis, quando preciso de informações.

Atenciosamente!

Maria de Lourdes Marques (amiga e acompanhante)

10/03/2022

Simone Araújo  
 Diretora Geral/INTS  
 Hospital Municipal Guarapiranga

---

**Simone Araújo**  
 Diretora Geral

**INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS**

**Hospital Municipal Guarapiranga**