

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 11/2021





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

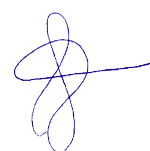
Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

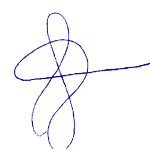
Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins



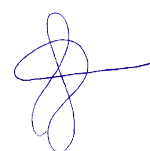
SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	05
3. Organização Social	06
4. Organograma	07
5. Recursos Humanos	08
6. Faturamento	09
7. Serviços Ofertados	10
8. Infraestrutura	11
9. Indicadores Quantitativos	13
10. Indicadores Qualitativos	16
11. Comissões	18
12. Núcleo de Educação Permanente – NEP	19
13. Ouvidoria	20
14. Regulação	23
15. Execução Orçamentária	23
16. Ações de Enfrentamento à Pandemia COVID-19	25
17. Case de Sucesso	30
18. Considerações Finais	32
19. Anexos	33



1. Apresentação

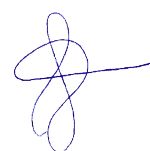
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.



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.

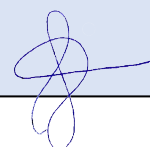
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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 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.

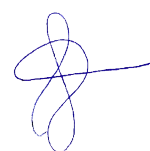
Propósito do HMG

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. Organograma

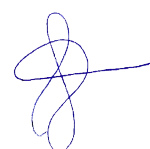
Anexo I - Organograma



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	411
ENFERMEIRO	128
FISIOTERAPEUTA	87
AUXILIAR DE FARMACIA	29
AUX ADMINISTRATIVO I	26
NUTRICIONISTA	14
FARMACEUTICO	13
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	12
PSICOLOGO HOSPITALAR	11
ASSISTENTE SOCIAL	9
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
AUX DE REGULACAO	8
TECNICO INFORMATICA	7
RECEPCIONISTA	6
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	4
AUX ADMINISTRATIVO II	3
FATURISTA	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
MOTORISTA	2
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
ANALISTA DE DP	2
AUXILIAR DE RH	2
FONOAUDIOLOGO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
ANALISTA DE RH	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
DIRETOR TECNICO	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
COORDENADOR (A) DP/ RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
ANALISTA DE SAUDE	1
DIRETOR GERAL	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMOLOGICA	1



AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
ENFERMEIRO CCIH	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
MEDICO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
MOTORISTA I	1
ANALISTA DE COMPRAS	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
ASSISTENTE JURIDICO	1
ENCARREGADO DE HOTELARIA	1
ALMOXARIFE	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
Total	834

6. Faturamento

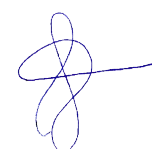
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21	07/21	08/21	09/21	10/21	11/21
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

7. Serviços Ofertados

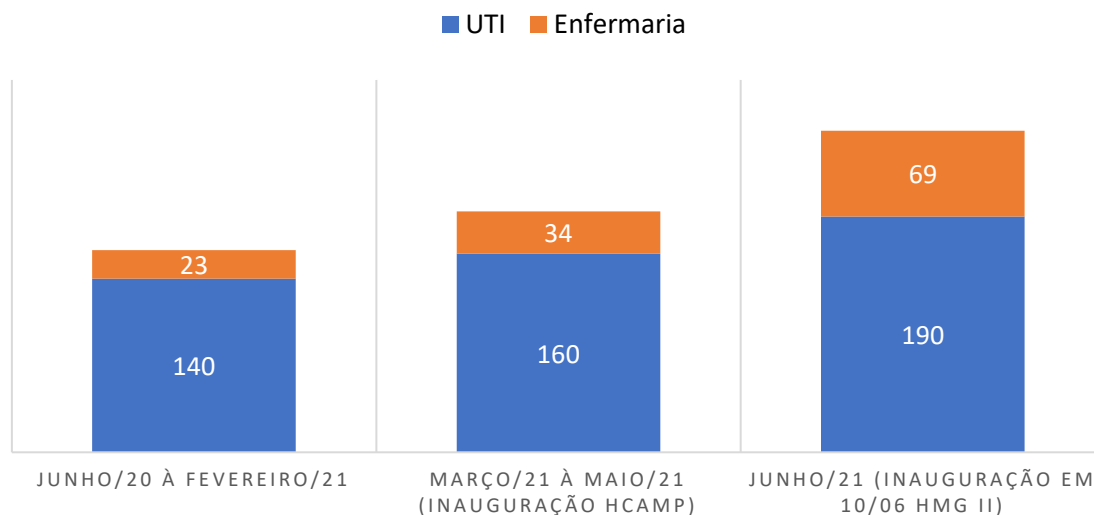
A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 54 processos:

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.	



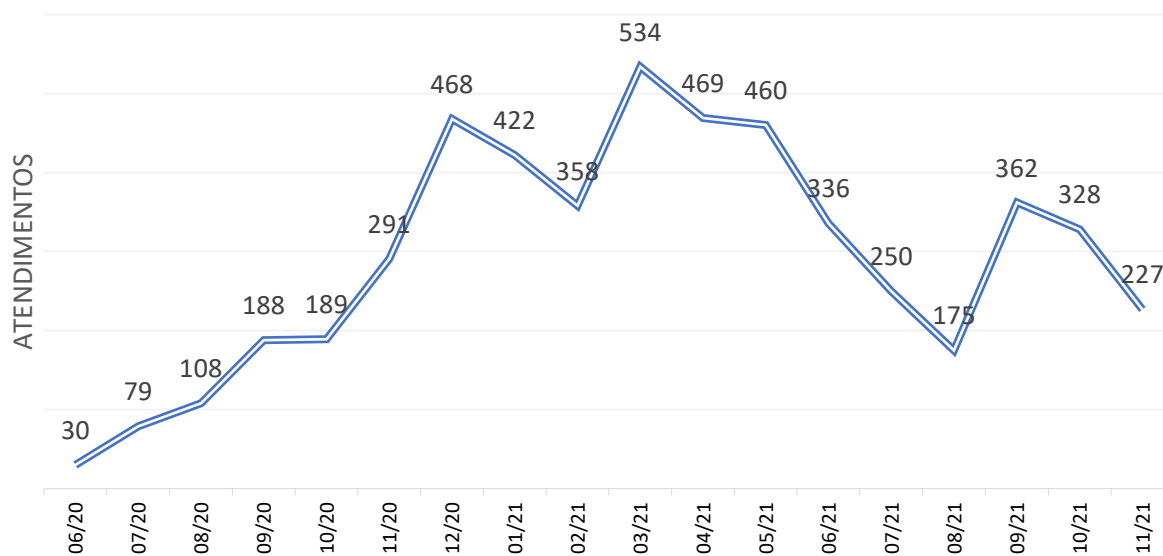
8. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS

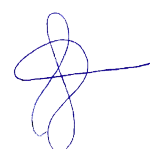


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

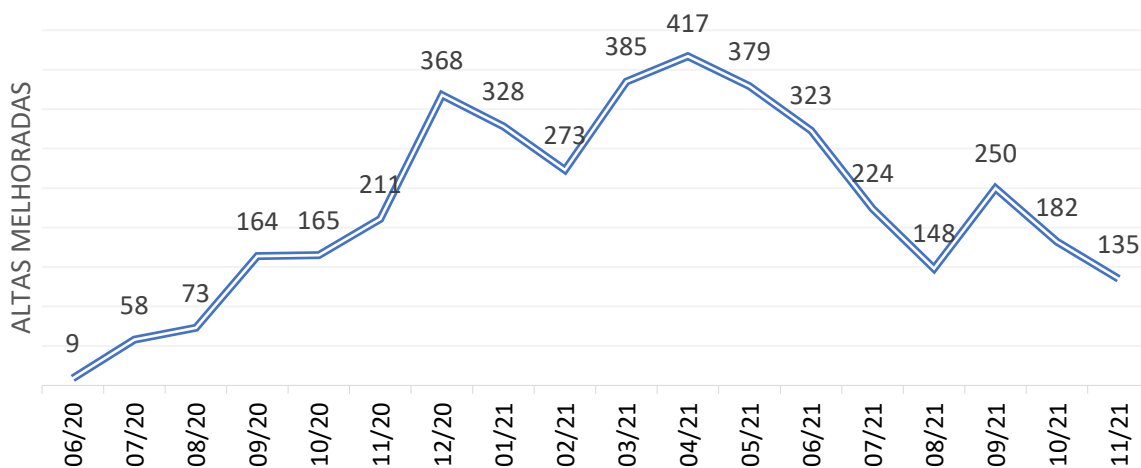
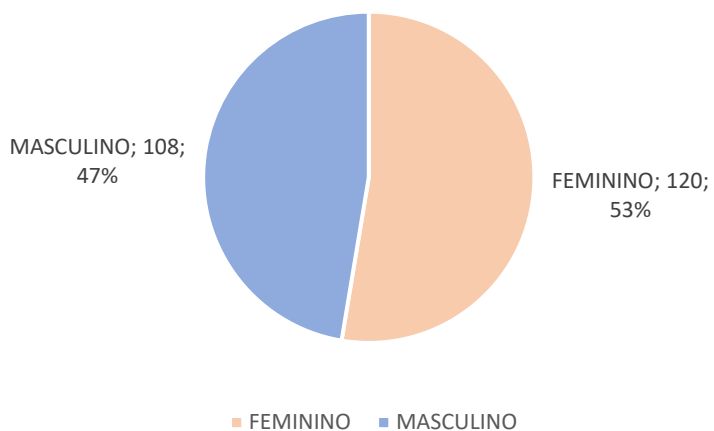
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.



Média de 305 atendimentos mensais considerando o último trimestre



ATENDIDOS POR GÊNERO



9. Indicadores Quantitativos

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

1º semestre de 2021

Indicador	Meta	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0%	1,6%	0%	0,4%	0,28%
Taxa de Ocupação	> 85%	71,52%	75,62%	88,7%	76,9	71,2%	59%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,37%	9,14%	3,4%	13,8%	6,6%	30,25%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

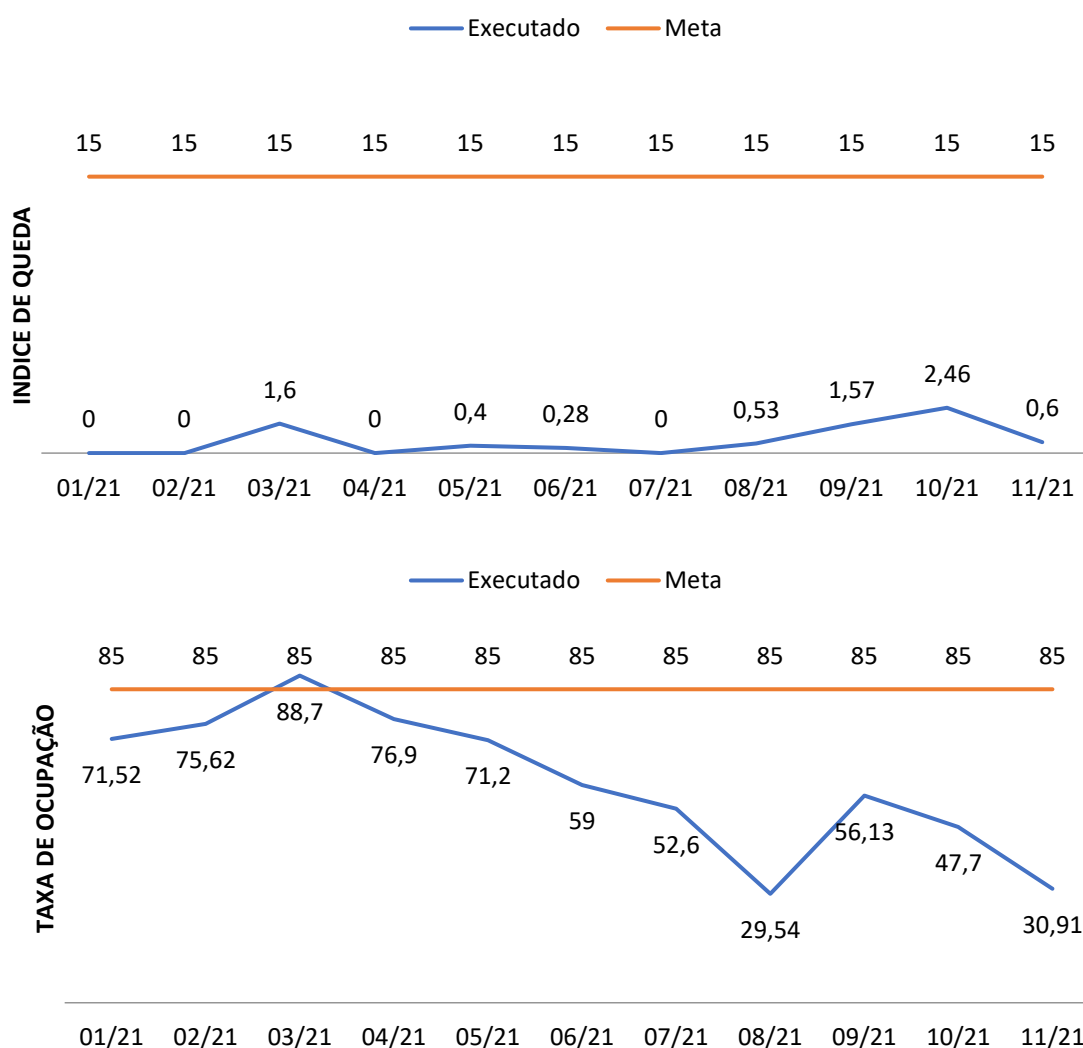
2º semestre de 2021

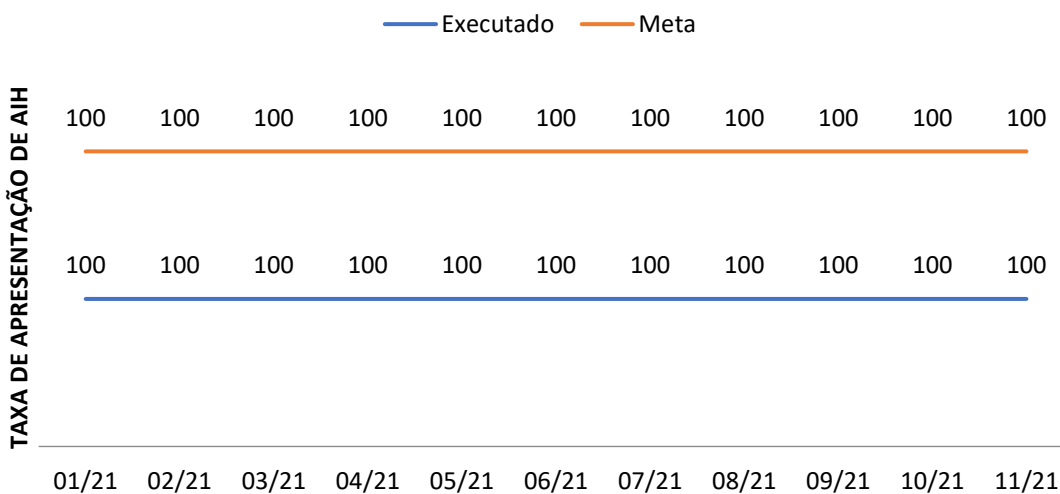
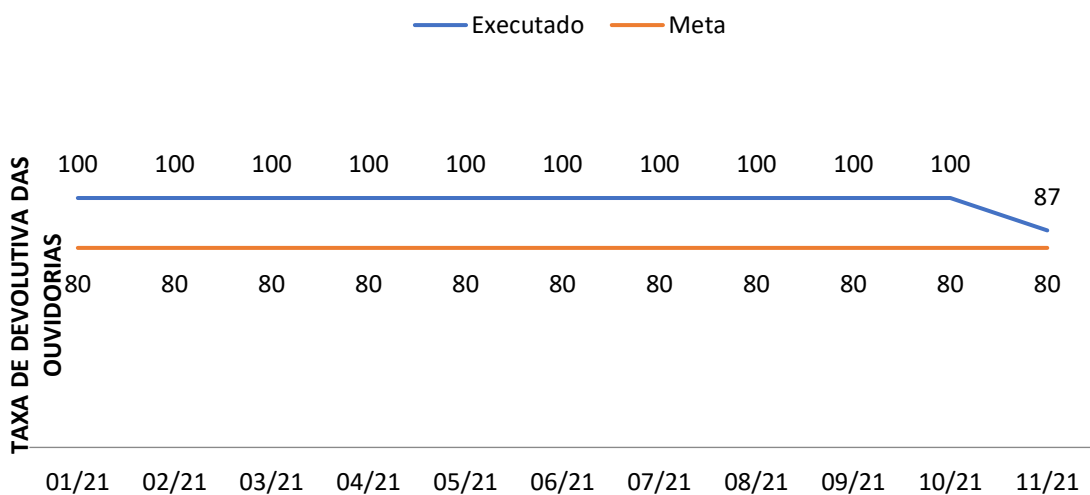
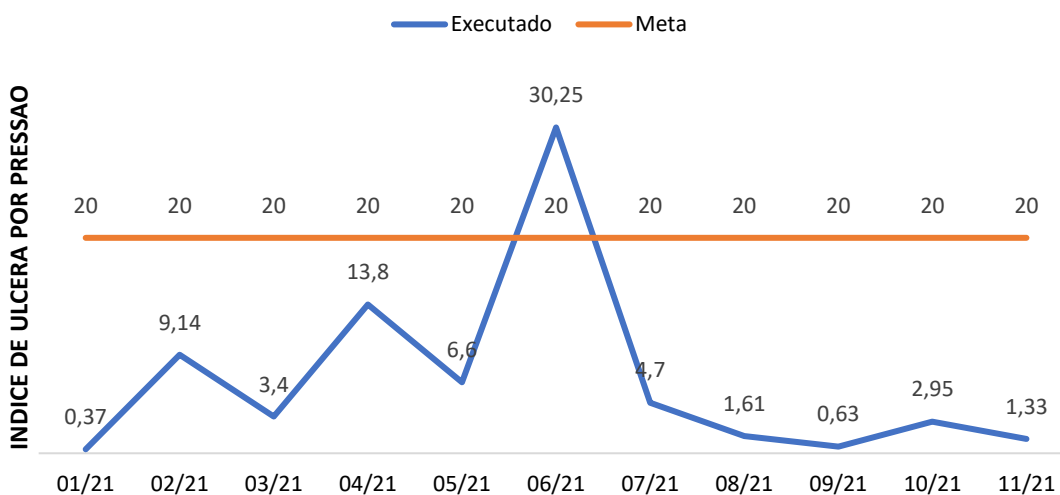
Indicador	Meta	07/21	08/21	09/21	10/21	11/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0,53%	1,57%	2,46%	0,6%
Taxa de Ocupação	> 85%	52,6%	29,54%	56,13%	47,7%	30,91%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	4,7%	1,61%	0,63%	2,95%	1,33%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	87%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%

Quanto as considerações em relação ao não cumprimento da Taxa de Ocupação, a unidade deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria. O HMG possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade. Com a queda do número de casos, conseqüentemente houve uma redução na solicitação de vagas para pacientes suspeitos ou confirmados para COVID19. Realizamos contato diário com as direções dos demais hospitais da rede informando a nossa disponibilidade de vagas, criando fluxos diretos de encaminhamento de pacientes para a nossa unidade, acelerando o processo de regulação.

Os pacientes diagnosticados com a Covid-19 serão atendidos e referenciados em cinco hospitais municipais na capital de São Paulo. Dessa forma, cada região da cidade contará com um hospital de referência e o HMG será referenciado para a região da zona sul.

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





10. Indicadores Qualitativos

1º semestre de 2021

Indicadores Contratuais	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21
Média de Permanência	8,20	9,29	9,69	8,10	8,80	8,60
Taxa de Óbito Institucional	18,62	17,39	20,55	22,97	16,63	10,88
Intubações	78	56	75	38	46	46
Sessões de VNI (Ventilação Não Invasiva)	2960	2925	2602	2144	2827	2128
Taxa de Sucesso VNI	87,3	91,3	82,6	86,3	96,6	81,6
Giro Leito Institucional	2,57	2,12	2,61	2,22	2,54	1,67
Intervalo de Substituição	3,43	2,93	1,23	2,43	3,56	6,05
Taxa de Evasão	0,95	0,58	0,20	1,86	0,61	0,23

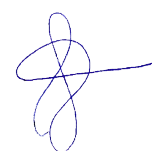
2º semestre de 2021

Indicadores Contratuais	07/21	08/21	09/21	10/21	11/21
Média de Permanência	10,7	10,9	11,55	12,77	11,17
Taxa de Óbito Institucional	13,33	12,37	14,83	18,07	15,34
Intubações	26	15	23	15	21
Taxa de Sucesso VNI	n/a	n/a	60	40	63
Giro Leito Institucional	2,20	0,72	1,22	0,96	0,68
Intervalo de Substituição	9,63	26,00	9,03	14,00	24,97
Taxa de Evasão	0,70	1,08	1,89	1,20	2,27

CIDS PREVALENTES EM NOVEMBRO/21

Classif	CID	Qtda
1	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	55
2	J189-Pneumonia não especificada	24
3	J129-Pneumonia viral não especificada	9
4	J11-Influenza (gripe) devida a vírus não identificado	7
5	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	7
6	I50-Insuficiência cardíaca	6
7	J158-Outras pneumonias bacterianas	4
8	I500-Insuficiência cardíaca congestiva	3
9	J111-Influenza [gripe] com outras manifestações respiratórias, devida a vírus não identificado	3
10	A41-Outras septicemias	2
11	B349-Infecção viral não especificada	2

12	B34-Doenças por vírus de localização não especificada	2
13	J12-Pneumonia viral não classificada em outra parte	2
14	J13-Pneumonia devida a Streptococcus Pneumoniae	2
15	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	2
16	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	2
17	J22-Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores	2
18	J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	2
19	J45-Asma	2
20	J960-Insuficiência respiratória aguda	2
21	T813-Deiscência de ferida cirúrgica não classificada em outra parte	2
22	Y28-Contato com objeto cortante ou penetrante intenção não determinada	2
23	A150-Tuberculose pulmonar, com confirmação por exame microscópico da expectoração, com ou sem cultura	1
24	A46-Erisipela	1
25	D470-Tumores de comportamento incerto ou desconhecido de mastócitos e células histiocíticas	1
26	F411-Ansiedade generalizada	1
27	I46-Parada cardíaca	1
28	I48-Flutter e fibrilação atrial	1
29	I82-Outra embolia e trombose venosas	1
30	J118-Influenza [gripe] com outras manifestações, devida a vírus não identificado	1
31	J128-Outras pneumonias virais	1
32	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	1
33	J180-Broncopneumonia não especificada	1
34	J459-Asma não especificada	1
35	J969-Insuficiência respiratória não especificada	1
36	K35-Apendicite aguda	1
37	K631-Perfuração do intestino (não-traumática)	1
38	K921-Melena	1
39	N20-Calculose do rim e do ureter	1
40	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	1
41	R11-Náusea e vômitos	1
42	R53-Mal estar, fadiga	1
43	R570-Choque cardiogênico	1
44	R571-Choque hipovolêmico	1
45	R578-Outras formas de choque	1
46	S800-Contusão do joelho	1
47	T149-Traumatismo não especificado	1
48	T14-Traumatismo de região não especificada do corpo	1
49	U049-Síndrome respiratória aguda grave [Severe acute respiratory syndrome] [SARS], não especificada	1
50	W78-Inalação do conteúdo gástrico	1
51	Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	1
52	Z209-Contato com e exposição a doença transmissível não especificada	1
53	Z532-Procedimento não realizado devido à decisão do paciente por outras razões e as não especificadas	1



11. Comissões

A unidade possui seis comissões implantadas de acordo com o seguinte cronograma a seguir:

Comissão	Data	Status	Obs
Revisão de Óbito	19/05/2021	REALIZADA	
	26/05/2021	REALIZADA	
	30/06/2021	REALIZADA	
	28/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	04/08/2021	REMARCADADA	Membros em trabalho externo
	11/08/2021	REMARCADADA	Treinamento Prolíder com os gestores
	01/09/2021	REALIZADA	Análise dos casos de Julho e Agosto devido à ausência de reuniões.
	29/09/2021	REALIZADA	
	27/10/2021	REALIZADA	
	24/11/2021	REALIZADA	
Revisão de Prontuário	01/07/2021	REALIZADA	
	22/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	19/08/2021	REALIZADA	
	30/09/2021	REALIZADA	
	28/10/2021	REALIZADA	
	18/11/2021	REALIZADA	
Farmácia Terapêutica	30/06/2021	REALIZADA	
	27/07/2021	REALIZADA	
	31/08/2021	REALIZADA	
	28/09/2021	REALIZADA	
	26/10/2021	REMARCADADA	Ausência de membros
	30/11/2021	REMARCADADA	Membros em reunião externa
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	20/09/2021	REALIZADA	
	18/10/2021	REALIZADA	
	22/11/2021	REALIZADA	
CCIH	17/09/2021	REALIZADA	
	28/10/2021	REALIZADA	
	19/11/2021	REALIZADA	
	20/09/2021	REALIZADA	

Proteção Radiológica	18/10/2021	REALIZADA	
	22/11/2021	REALIZADA	

Comissões	Obs
Comissão de Ética de Enfermagem	Em processo eleitoral junto ao conselho.
Comissão de Ética Médica	Elaboração documental
Comissão Terapia Nutricional	Pendente
Comitê Transfusional	Pendente
Conselho Gestor	Pendente
Humanização	Pendente

Em novembro, alçamos o total de 89 ações definidas a partir dos encontros realizados. Deste total, podemos considerar 56,14% de cumprimento das ações estabelecidas, sendo 32 concluídas e 57 pendentes.

12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Data	Tema	Participantes	Carga Horária
02/11	Postura profissional	42	01:00:00
02,03,04,25,26,29 e 30/11	Identificação segura do paciente	469	01:00:00
04,22,23,24,26 e 30/11	Organização cronologia de prontuário	85	01:00:00
05/11	Pacotes de prevenção de infecção primária de corrente sanguínea e pneumonia	464	01:00:00
08/11	Capacitação de copeiros	4	01:00:00
09/11	Ventilação Mecânica	30	01:00:00
10/11/2021	Orientação sobre o uso de equipo	40	01:00:00
10, 11 e 25/11	Orientação sobre montagem de caixa de perfuro	94	01:00:00
10 e 11/11	Pedido de rouparia no sistema SMPEP	324	01:00:00
11 e 13/11	Fluxo interno- Entrada privativo e pertences	31	01:00:00
12 e 25/11	Assinatura e carimbo em prescrição	30	01:00:00
14/11	Orientação sobre medicações	15	01:00:00
16/11/2021	Reunião com a gerencia de enfermagem	18	02:00:00
17 e 18/11	Vias aéreas difíceis	113	02:00:00
23/11/2021	Seções clínicas de fisioterapia desmame e extubação	25	01:00:00
22,23,24 e 25/11	Lesão por pressão cuidados básicos e medidas de prevenção	539	01:00:00
24,29 e 30/11	Integração de novos colaboradores	26	01:00:00
22,23,24 e 26/11	Coleta de exame	34	01:00:00
25/11	Pedido de materiais para o almoxarifado	26	00:30:00
26/11	Dupla checagem medicação de alta vigilância	15	01:00:00
26, 29 e 30/11	Reunião com os Multiplicadores Assistenciais	25	01:00:00
26 e 29/11	Orientação sobre lista presença	66	01:00:00
28/11/2021	Cuidados com cateter vesical de demora	14	01:00:00
30/11	Orientação sobre documentos Institucionais (Aba Enfermagem)	15	01:00:00
Total		2544	25:30:00

Mês	Carga Horária
jan/21	08:00:00
fev/21	12:30:00
mar/21	04:00:00
abr/21	02:00:00
mai/21	00:00:00
jun/21	21:00:00
jul/21	07:00:00
Ago/21	34:30:00
Set/21	28:20:00
Out/21	09:10:00
Nov/21	25:30:00
Total	152:00:00

13. Ouvidoria

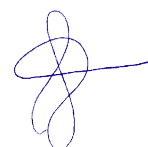
A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

Há dois objetivos centrais:

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

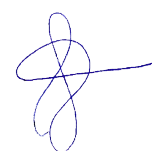
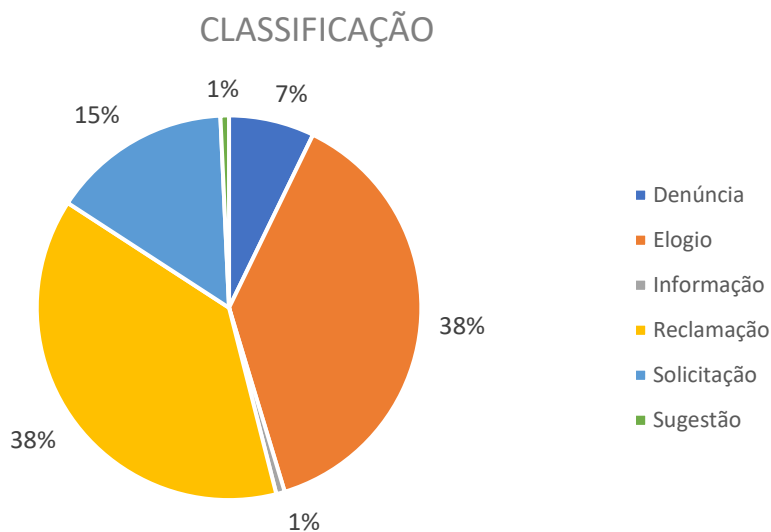
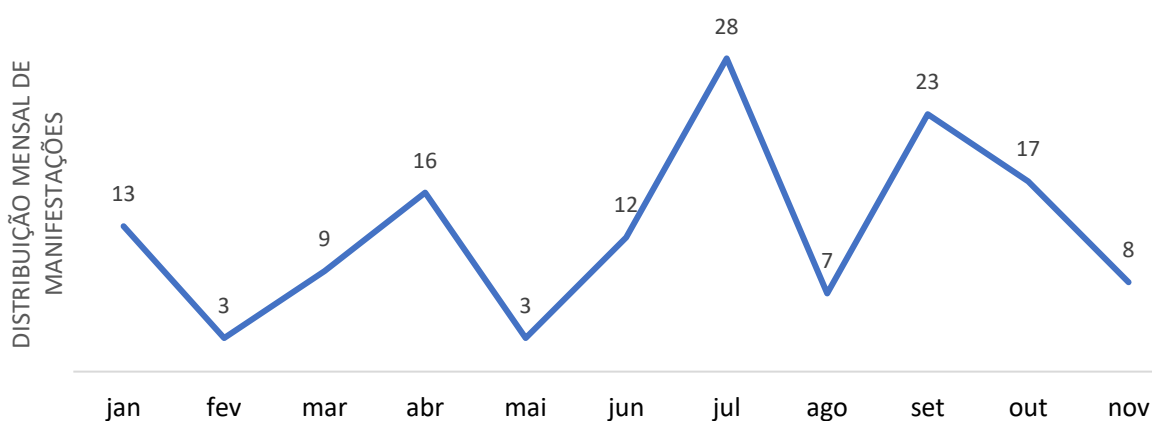
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

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



O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 131 manifestações, conforme gráfico a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
Denúncia	1	3	1	3		1		1			0	10
Elogio	2		2			5	15	3	16	7	3	53
Informação										1	0	1
Reclamação	8		6	12	2	6	7	1	3	6	2	53
Solicitação	2			1			6	2	4	3	3	21
Sugestão					1						0	1
Total	13	3	9	16	3	12	28	7	23	17	08	139



Os indicadores apontaram que do total de 08 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 38% tratam-se de reclamação; 38% de elogios; 15% de solicitação; 7% de denúncia; 1% de informação e 1% de sugestão.

Com relação às solicitações, temas como solicitação de transferência de unidade, solicitação de atualização do encerramento na ficha CROSS e solicitação de cópia de prontuário, foram os abordados.

No que diz respeito a solicitação de transferência de unidade, o fluxo a ser seguido é através do sistema de regulação, o CROSS, onde o paciente é inserido para transferência. A vídeo chamada não é a melhor opção, mas ajudam a diminuir a distância entre os familiares e o paciente, visando garantir a segurança da família em contrair uma doença que causou danos demais em nossa sociedade.

Referente a solicitação de atualização da ficha CROSS, a ficha do paciente foi aceita pela equipe do NIR no mesmo dia que foi encaminhado. O paciente permaneceu em internamento no HMG, quando recebeu alta após melhora do quadro clínico.

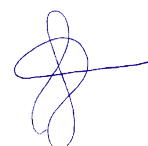
Sobre a solicitação de cópia do prontuário, em atendimento a solicitação, a documentação foi devidamente enviada à manifestante.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos.

Com relação as reclamações, insatisfação com atendimento médico, boletins divergentes, chamadas de vídeo não realizadas, permanência de pacientes não diagnosticados com COVID, bem como desaparecimento de pertences foram temas apresentados.

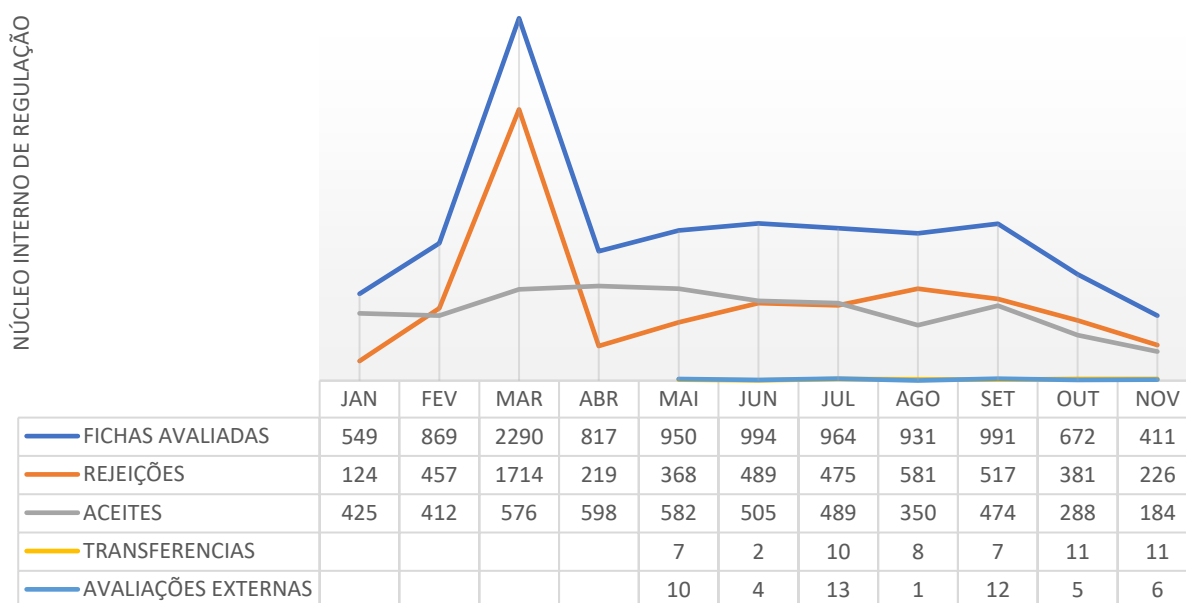
Referente a insatisfação com atendimento médico e protocolos da unidade, a profissional foi orientada quanto a abordagem com as famílias e a equipe pontuada sobre a importância dos boletins médicos e chamadas de vídeo. Além disso, o processo de remoção de paciente com COVID negativo necessita da aceitação do paciente por outra unidade, a fim de que o leito fique reservado para esse paciente.

No tocante ao desaparecimento de pertences, estamos no processo de reembolso para o paciente.



14. Regulação

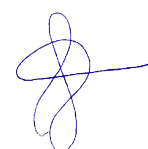
Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.



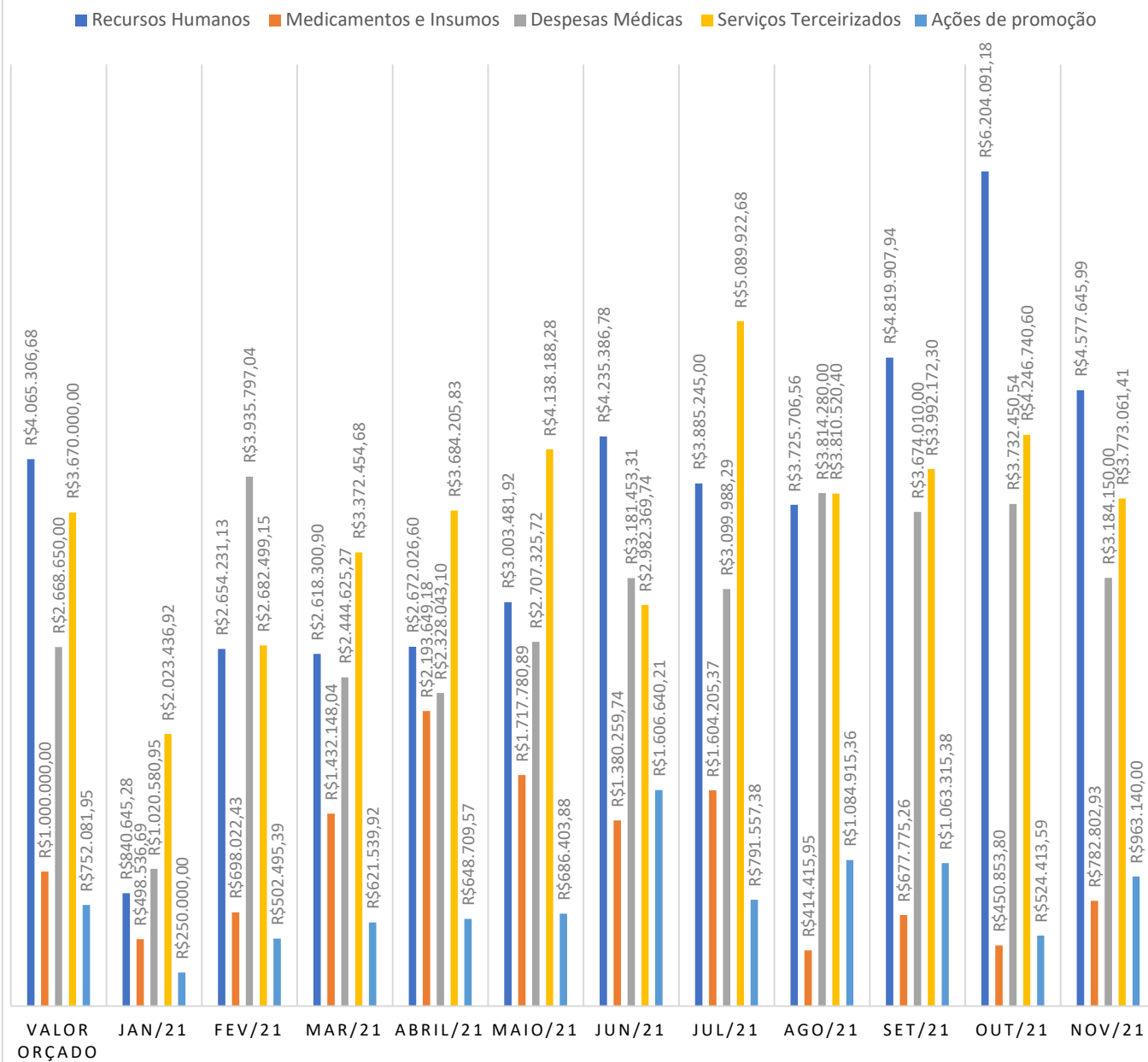
As rejeições realizadas na Central de Regulação, correspondem a fichas que não se enquadram com o perfil da unidade, bem como a sua complexidade.

15. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado Novembro/21
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,68	R\$ 4.577.645,99
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.00,00	R\$ 782.802,93
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.184.150,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 3.773.061,41
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 963.140,00



EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



16. Ações Realizadas

12 anos do INTS

O INTS completou 12 anos de fundação. Para celebrar a data, os colaboradores do Hospital Municipal Guarapiranga, enviaram depoimentos para a diretoria executiva da unidade de saúde. “O INTS é parte fundamental no meu crescimento como pessoa e também profissional. Estive no aniversário de 10 anos, 11 anos e agora o de 12 anos. Espero estar em muitos outros, é uma família que faço questão de dizer que faço parte, que abraço e visto a camisa”, ressaltou o supervisor de TI, Glaydson. “Fazer parte do INTS representa um trabalho feito com comprometimento, dedicação, honestidade e seriedade! É orgulho em comemorar mais 1 ano de seu aniversário, afirmou a gerente de enfermagem, Patrícia Prado.

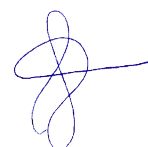
Abaixo o texto escrito pelo auxiliar administrativo, Washington Teodoro.

“Em 2009 chegou o seu momento,
Dia 05 de novembro ocorre seu nascimento,
Como vai INTS? Parabéns pra você,
Empresa conceituada que só tende a crescer,

Parabéns à toda equipe, pois o time vence unido,
Profissionais com a sensação de um dever cumprido,
Prezamos por um atendimento de qualidade,

Muita vontade, sagacidade, capacidade,
O amadurecimento que muita gente viu,
12 anos de expansão de Norte a Sul do Brasil,
Ser melhor assim não é pra qualquer um,
Certificação CEBAS e ISO 9001.

Trabalha desde a prevenção até assistência,
Com competência, inteligência, sapiência,
Crescimento constante está nos nossos planos,
Hoje temos 12 e que venha os 100 anos.



Parabéns INTS”.

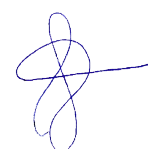


<https://ints.org.br/2021/11/10/colaboradores-celebram-os-12-anos-do-ints-em-guarapiranga/>

Campanha Novembro Azul

De acordo com dados da Sociedade Brasileira de Urologia, o câncer de próstata é o tumor mais frequente em homens no Brasil, comprometendo um em cada seis acima dos 50 anos de idade, o que representa aproximadamente 70 mil novos casos e quase 14 mil mortes por ano. Diante deste cenário, colaboradores do Hospital Municipal Guarapiranga, em São Paulo, vestiram roupas na cor azul para apoiar a prevenção à doença. Para o enfermeiro do HMG, Edgar Siena Júnior, a campanha Novembro Azul vem reforçar desde 1999 a conscientização da saúde masculina. “Vamos colocar nossa masculinidade de lado e se cuidar, afinal, com um simples ato podemos salvar nossas vidas. Não dê bobeira, faça exames regularmente e se proteja garanta um futuro saudável sem preconceitos”, indicou.

“Atualmente, cresce o número de casos diagnosticados em fases iniciais e, conseqüentemente, são maiores as chances de cura dos portadores de câncer de próstata. Porém, mesmo em casos mais avançados, existem opções de tratamento que resultam em controle mais eficaz e duradouro, à custa de aceitáveis efeitos colaterais. Seja homem, cuide-se”, ressaltou o coordenador de Recursos Humanos do HMG, Rene Wilson Martins.



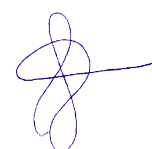


<https://ints.org.br/2021/11/11/colaboradores-do-hospital-municipal-guarapiranga-apoiam-campanha-novembro-azul/>

Jogo da Seleção Brasileira



Colaboradores do Hospital Municipal Guarapiranga, gerido pelo INTS, tiveram a oportunidade de ver de perto a seleção brasileira de futebol, em São Paulo, em um jogo das eliminatórias da Copa do Mundo. A experiência e a vitória do Brasil contra a Colômbia, no dia 11 de novembro, foram muito celebradas pelos profissionais de saúde que estiveram presentes.



“Foi um grande prazer ser presenteado com um ingresso para o jogo Brasil e Colômbia. Faltavam duas coisas para completar minha vida de torcedor fanático por futebol, ver um jogo do Brasil e conhecer a Arena. Mesmo sendo a casa do rival, muito obrigado! Minha agenda como torcedor agora está completa”, afirmou Rene Wilson Martins, coordenador do RH.

“Esses dias recebi uma mensagem perguntando se iria no jogo da seleção brasileira, já que haviam sido disponibilizados alguns ingressos para os profissionais da saúde. Respondi meu pai com a seguinte frase: ‘Deve estar impossível conseguir’. Horas depois envio um vídeo de uma torcida repleta de colegas de profissão, que cantavam e comemoravam freneticamente. Não era só pelo jogo de futebol ou pelos astros ali presentes; era pelo reencontro. Era pela homenagem recebida. Era por poder comemorar o início do fim de períodos tão sombrios. Era por estarmos vivos”, disse o psicólogo Gabriel Barreto Rodrigues.

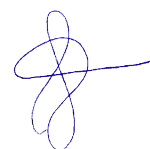
A ação fez parte de uma homenagem feita pela CBF aos servidores da saúde da cidade de São Paulo. O objetivo da ação foi reconhecer o trabalho daqueles que vêm atuando incansavelmente no enfrentamento da pandemia. O HMG atende exclusivamente pacientes com Covid-19. “Foi maravilhoso, emocionante e lindo. Minha 1ª vez assistindo ao jogo da seleção ao vivo, foi de arrepiar desde o 1º momento. Muito agradecida ao INTS pela oportunidade de assistir ao jogo e também por conhecer o Neo Química Arena”, felicitou a auxiliar administrativa, Tatiana Lima.

Pé-quento, o time de colaboradores ainda viu a seleção vencer a Colômbia por 1 x 0 e, com isso, garantir uma vaga na Copa do Mundo do Catar!

<https://ints.org.br/2021/11/19/em-homenagem-ao-sus-colaboradores-do-hospital-municipal-guarapiranga-vaio-a-jogo-da-selecao-brasileira/>

Treinamento sobre passagem de máscara laríngea e oxigenoterapia

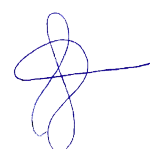
A gerência de enfermagem do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) promoveu o treinamento sobre passagem de máscara laríngea e oxigenoterapia aos colaboradores da unidade de saúde. A atividade, que contou com abordagens teóricas e práticas, foi ministrada pela enfermeira do Núcleo de Educação Permanente (NEP) do HMG, Tamiris Demichilli, e pelo enfermeiro Fábio Caxico Júnior, do Núcleo de



Educação e Pesquisa (NEP) do SAMU 192 Mogi das Cruzes. “É de suma importância essa interação entre as Unidades INTS, objetivando a capacitação dos colaboradores para uma assistência cada vez mais qualificada”, ressalta a gerente Enfermagem do HMG, Patrícia Prado. “O Hospital Municipal Guarapiranga tem um diferencial, não só quanto aos treinamentos e cursos, mas quanto ao acolhimento e atendimento às necessidades de cada profissional. Me sinto apoiada sempre que tenho uma necessidade dentro de minha área”, afirmou a enfermeira do HMG, Jéssica Bioni.



<https://ints.org.br/2021/11/24/colaboradores-do-hmg-participam-de-treinamento-sobre-passagem-de-mascara-laringea-e-oxigenoterapia/>



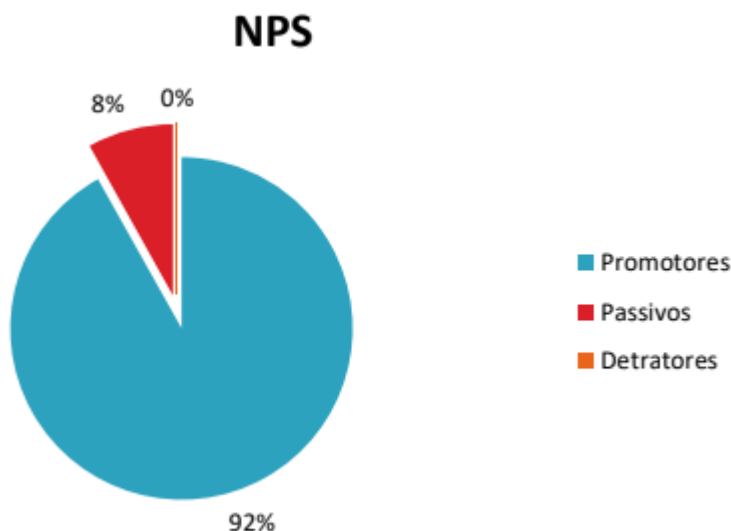
17. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

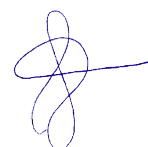
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço aos amigos?”.

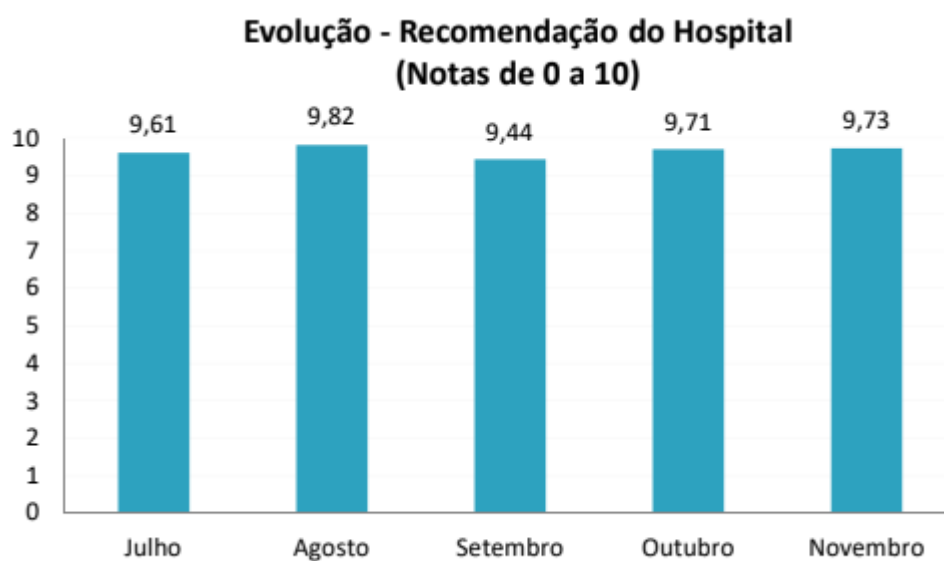
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados **detratores**, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados **passivos/neutros**, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados **promotores**, são aqueles que se encontram satisfeitos com o serviço.

Como se apresenta no gráfico, 92% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 8% se enquadram como neutros e 0% estão insatisfeitos.

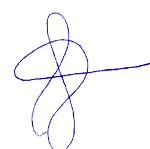


Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 16 a 61 dias) foi de 9,3. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio, falta de seus familiares e de seus lares) tem grandes impactos.





Os resultados de julho a novembro indicam que a nota geral se manteve com a média 09, o que demonstra que os pacientes estão completamente satisfeitos com os serviços.



18. Considerações Finais

Até o momento, registramos aproximadamente 4092 altas melhoradas, realizando uma média de 300 atendimentos mensais. A qualidade destes atendimentos, é refletida em aproximadamente 50 elogios registrados na ouvidoria e 92% dos respondentes da pesquisa de satisfação se declararem satisfeitos com o serviço.

Temos um caminho repleto de desafios e grandes vitórias a serem alcançadas, que possamos estar juntos nessa caminhada, lado a lado, nos dando apoio, unindo forças para curar.

No HMG a natureza faz parte da cura!


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

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS

Hospital Municipal Guarapiranga

19. Anexos

Anexo I - Organograma