

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA - NOVEMBRO/2023**





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Barreto Palma

Gerência de Enfermagem - Carmen Isabel Domingues de Souza

Coordenação de Enfermagem - Diego Borges de Melo

Coordenação de Enfermagem - Daniele de Mello Martorano

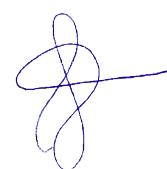
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

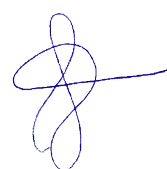
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva



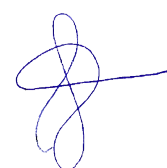
## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	5
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
4. Recursos Humanos.....	7
5. Faturamento.....	9
6. Serviços Ofertados.....	9
7. Infraestrutura.....	11
8. Perfil de Atendimento.....	11
9. Indicadores Quantitativos.....	14
10. Indicadores Qualitativos.....	17
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	34
12. Ouvidoria.....	36
13. Regulação.....	39
14. Execução Orçamentária Financeira.....	49
15. Ações realizadas.....	51
16. Case de Sucesso.....	68
17. Considerações Finais.....	70



## **1. Apresentação**

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



## 2. Introdução

O Hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria para pacientes acometidos pelo COVID-19. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria.

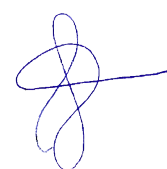
Em Maio de 2022, com a redução de casos de COVID, a unidade modificou o seu perfil de atuação atuando em duas frentes, sendo: a primeira como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada para à população. Os demais leitos foram direcionados a atender pacientes de retaguarda de longa internação que necessitem de suporte hospitalar e com possibilidade de reabilitação.

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

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

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

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



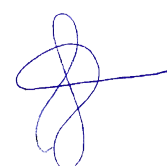
**A nossa missão** é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social, buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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

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

### **Propósito do HMG**

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

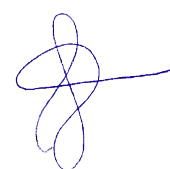


#### 4. Recursos Humanos

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

O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

FUNÇÃO	QTD
TECNICO ENFERMAGEM	266
ENFERMEIRO	98
FISIOTERAPEUTA	74
AUXILIAR FARMACIA	26
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	17
FARMACEUTICO	14
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	10
AUXILIAR LAVANDERIA	10
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
TECNICO DE RADIOLOGIA	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
ANALISTA ADM PLENO	6
AUXILIAR ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	6
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	6
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	4
TECNICO DE INFORMATICA	4
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASSISTENTE FATURAMENTO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FONOAUDIOLOGO	2
SUPERVISOR DE ADMINISTRATIVO	2
ALMOXARIFE	1
ANALISTA DE QUALIDADE	1
ANALISTA DE RH	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE RH	1



AUXILIAR JURIDICO	1
AUXILIAR SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL RT	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENFERMEIRO AUDITOR	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENFERMEIRO CME	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO(A) ESTOMATERAPEUTA	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
FATURISTA	1
FISIOTERAPEUTA RT	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MAQUEIRO	1
MOTORISTA	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
SUPERVISOR (A) NUTRICAÇÃO RT	1
SUPERVISOR FARMACIA RT	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
SUPERVISOR TI	1
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1

**TOTAL****638**

## 5. Faturamento

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

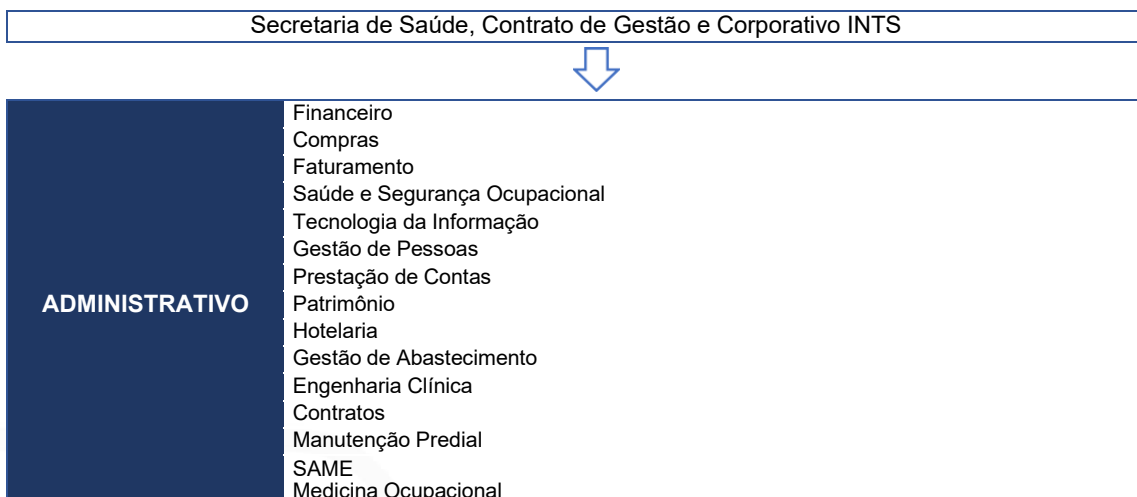
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
	100%	100%	100%	100%	100%	

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	220
Parciais	109
Atendimento Colaborador	14
Devolutivas e competência mês anterior	100%
Total de AIHS competência mês anterior	1
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	100%
AIH retirada da conta em devolutiva	0*

\*Alguns indicadores vão ser alterados conforme devolutiva do faturamento que acontece somente depois da entrega dos indicadores de qualidade.

## 6. Serviços Ofertados

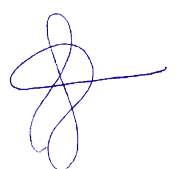
A unidade é composta por quatro frentes de atuação, de acordo com os seguintes processos:



<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 Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Terapia Ocupacional



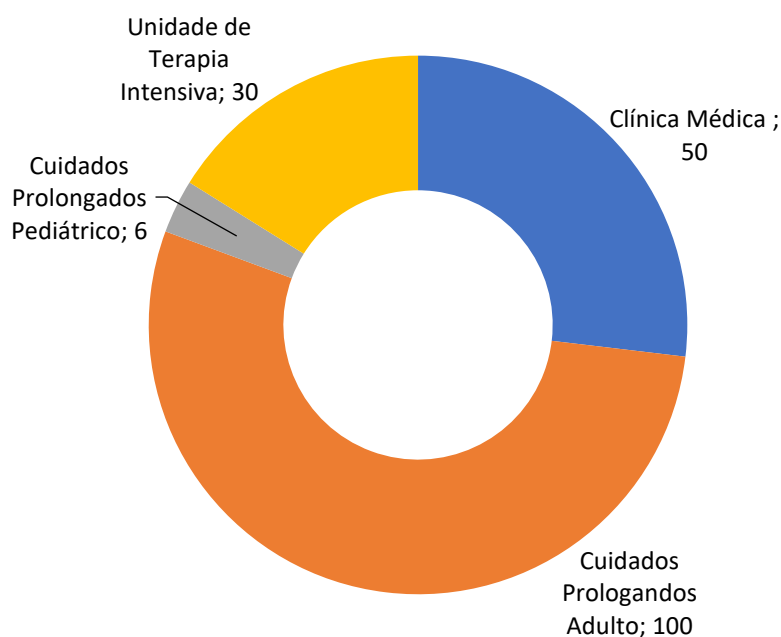
Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.



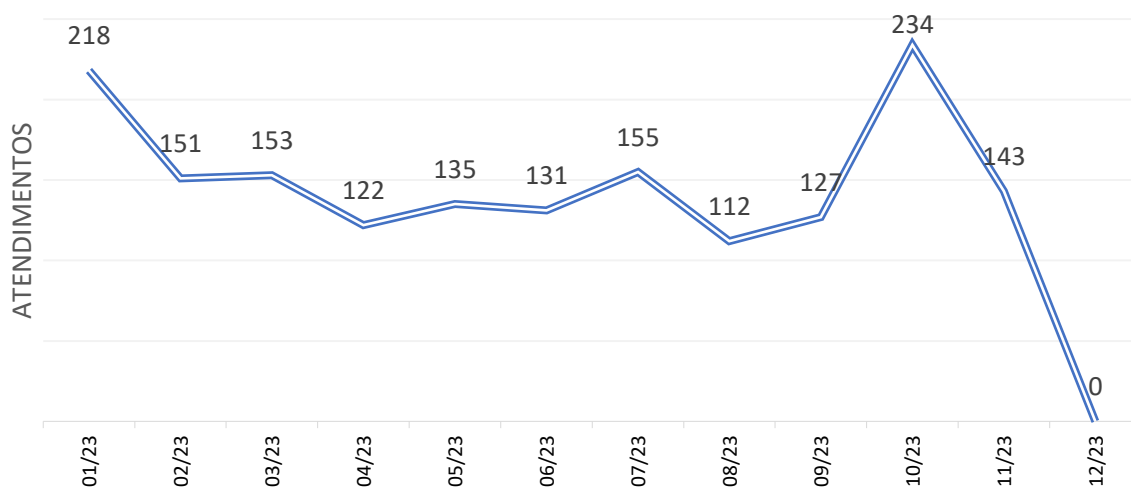
## 7. Infraestrutura

Com a atualização do novo projeto em Maio/2022, os leitos foram distribuídos em Clínica Médica (50), Unidade de Terapia Intensiva (30), Cuidados Prolongados Adultos (100) e Cuidados Prolongados Pediátricos (06) de, conforme gráfico a seguir:

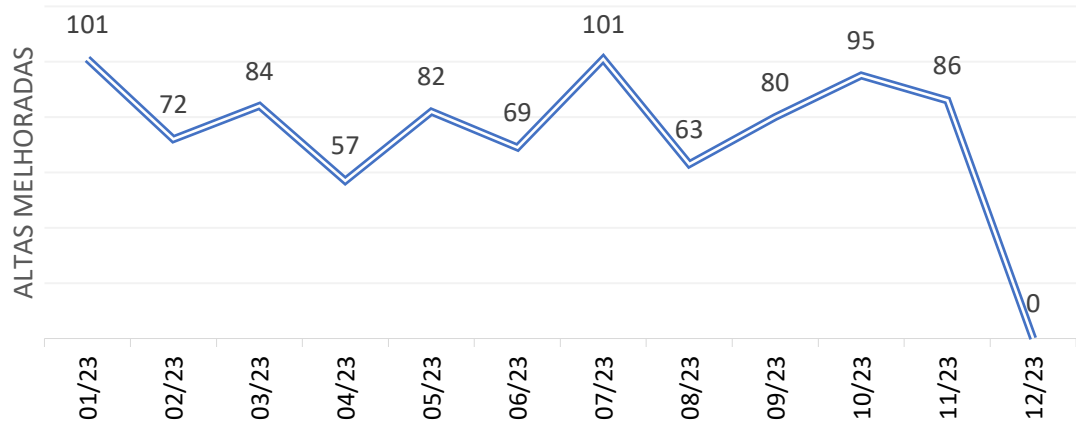
### DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



## 8. Perfil de Atendimento



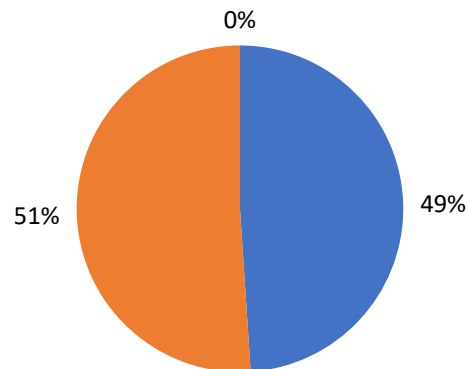
Fonte SMPEP. Média de 152 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 80 altas melhoradas mensais realizadas.

## ATENDIDOS POR GENÊRO

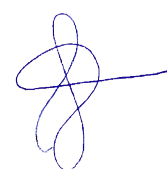
■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO



## Tabela – CID's prevalentes

CID	Total
I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	24
I21-Infarto agudo do miocárdio	20
R05-Tosse	6
N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	5
J180-Broncopneumonia não especificada	5
J189-Pneumonia não especificada	5
I509-Insuficiência cardíaca não especificada	3
R074-Dor torácica, não especificada	3
A41-Outras septicemias	3
I200-Angina instável	3
I500-Insuficiência cardíaca congestiva	3
J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	3
N18-Insuficiência renal crônica	2

J159-Pneumonia bacteriana não especificada	2
J158-Outras pneumonias bacterianas	2
A419-Septicemia não especificada	2
J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	2
I48-Flutter e fibrilação atrial	2
I50-Insuficiência cardíaca	2
R104-Outras dores abdominais e as não especificadas	2
E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	1
N179-Insuficiência renal aguda não especificada	1
K74-Fibrose e cirrose hepáticas	1
I60-Hemorragia subaracnóide	1
B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	1
I871-Compressão venosa	1
J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	1
J06-Infecções agudas das vias aéreas superiores de localizações múltiplas e não especificadas	1
L023-Abscesso cutâneo, furúnculo e antraz da nádega	1
J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	1
N189-Insuficiência renal crônica não especificada	1
I25-Doença isquêmica crônica do coração	1
N39-Transtornos do trato urinário	1
I499-Arritmia cardíaca não especificada	1
I26-Embolia pulmonar	1
I10-Hipertensão essencial (primária)	1
K562-Volvo	1
H920-Otalgia	1
K852-Pancreatite aguda induzida por álcool	1
Z492-Outras diálises	1
L98-Outras afecções da pele e do tecido subcutâneo não classificadas em outra parte	1
A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1
N17-Insuficiência renal aguda	1
U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	1
I110-Doença cardíaca hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	1
I20-Angina pectoris	1
N394-Outras incontinências urinárias especificadas	1
R51-Cefaléia	1
O064-Aborto não especificado - incompleto, sem complicações	1
R57-Choque não classificado em outra parte	1
R060-Dispnéia	1
J81-Edema pulmonar, não especificado de outra forma	1
J96-Insuficiência respiratória aguda	1
Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	1
R55-Síncope e colapso	1
J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	1
A158-Outras formas de tuberculose das vias respiratórias, com confirmação bacteriológica e histológica	1
J45-Asma	1
E160-Hipoglicemia induzida por droga sem coma	1
J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	1
J18-Pneumonia por micro-organismo não especificada	1



## 9. Indicadores Quantitativos

A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com suas devidas análises e pareceres.

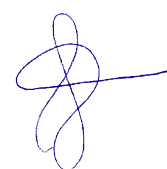
**Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.**

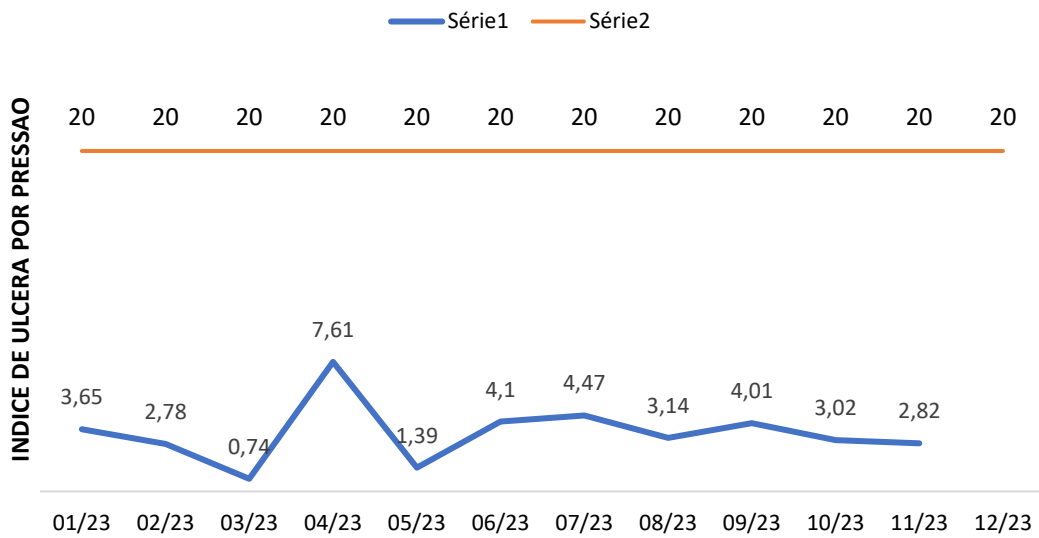
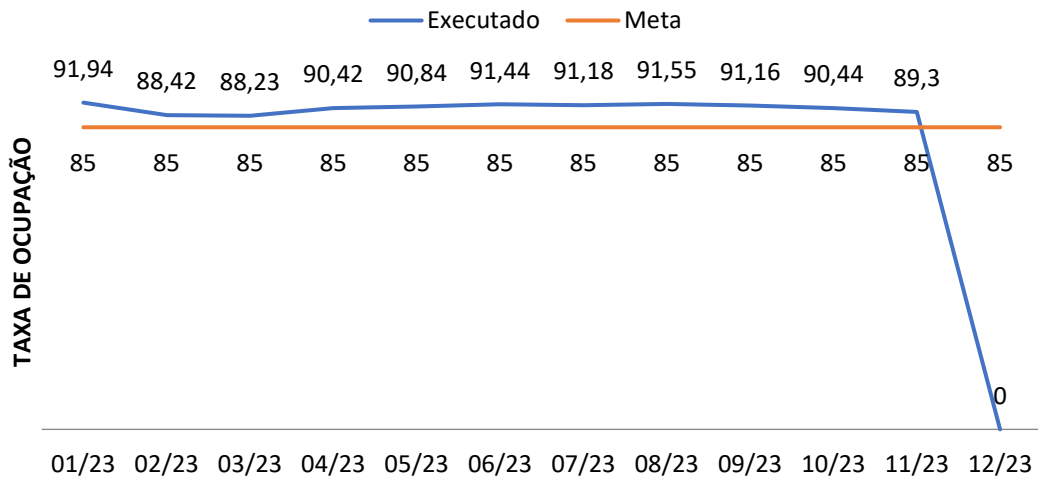
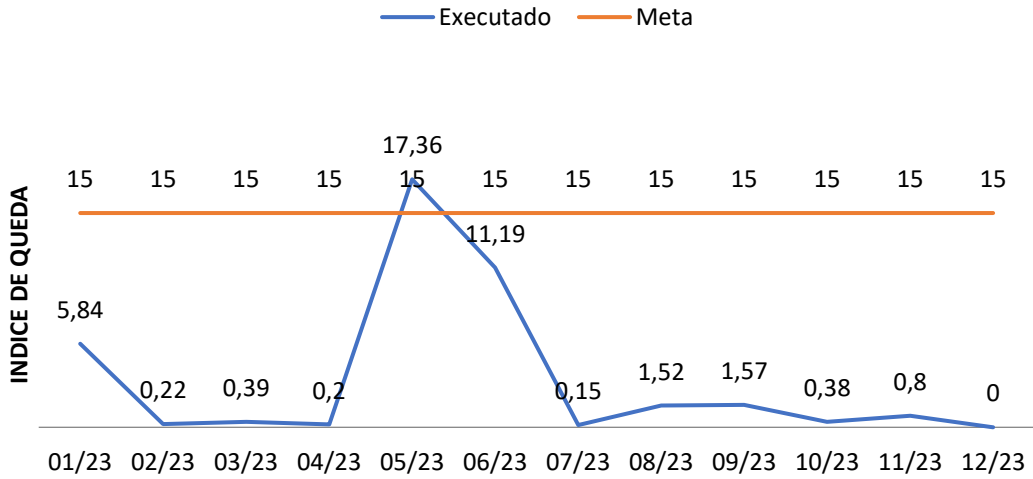
INDICADOR	Meta	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Índice de Queda	≤ 15%	5,84%	0,22%	0,39%	0,2%	17,36%	11,19%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%	90,84%	91,44%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,65%	2,78%	0,74%	7,61%	1,39%	4,10%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

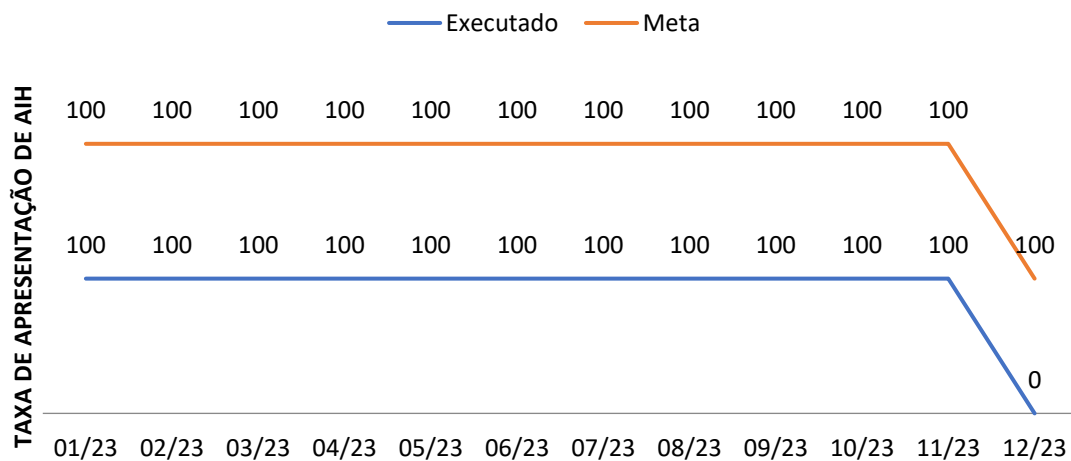
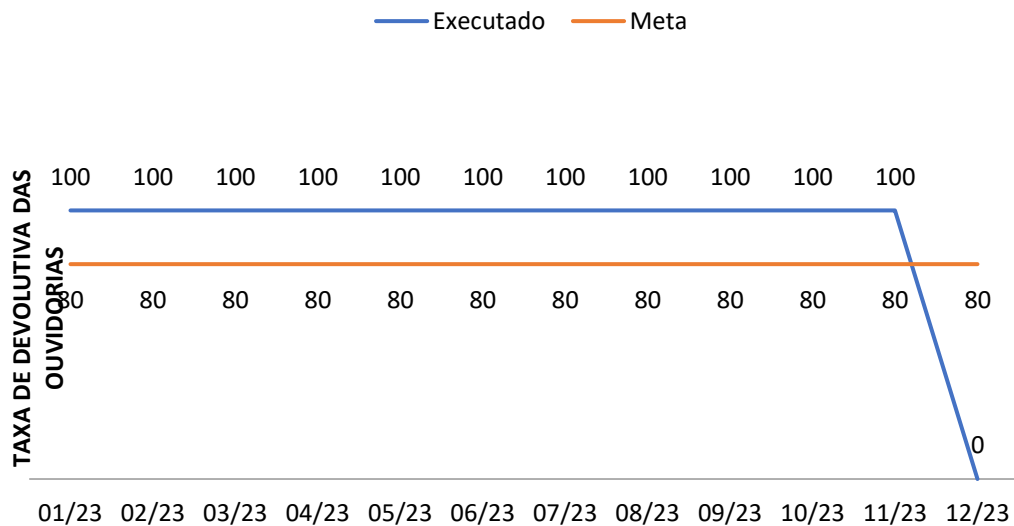
**Tabela – Resultado dos indicadores do 2º Semestre.**

INDICADOR	Meta	07/23	08/23	09/23	10/23	11/23	12/23
Índice de Queda	≤ 15%	0,15%	1,52%	1,57%	0,38%	0,8%	
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,18%	91,55%	91,16%	90,44	89,3%	
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	4,47%	3,14%	4,01%	3,02	2,82%	
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.







## 10. Indicadores Qualitativos

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Global (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	< 15%	1,36	0,22	0,39	0,20	17,36	11,19
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,94	88,42	88,23	90,42	90,84	91,94
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	3,65	2,78	0,74	7,61	1,39	4,10
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,00	0,00	0,00	0,02	0,01	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	2,74	2,74	5,15	2,63	4,61	4,87
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	31,28	20,93	38,61	24,78	45,78	51,97
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,37	7,73	19,70	8,87	15,79	17,35
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,88	1,18	0,71	1,09	0,61	0,53
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5130	4605	5096	5031	5219	5093
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5580	5208	5776	5564	5745	5570
Nº CASOS FLEBITE	N/A	0,00	0	0	2	5	3
Nº CASOS UPP	N/A	5	3	1	7	4	11
Nº CASOS QUEDA	N/A	7	1	2	1	5	3
Nº DE ADMISSÕES	N/A	137	108	135	92	115	96
Nº DE SAÍDAS	N/A	164	220	132	203	114	98
Nº DE OBITOS	N/A	17	17	26	18	18	17
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	29	51	18	44	37	35
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	229	158	141	166	208	181

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

## INDICADORES ASSISTENCIAIS – Global (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	< 15%	0,15%	1,52%	1,57%	0,38%	0,8%	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,18	91,55	91,16%	90,44%	89,30%	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	4,47	3,14	4,01%	3,02%	2,82%	
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,16	0,01	0,01%	0,00%	0,38%	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	4,06	2,83	4,74%	4,63%	2,28%	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	42,41	59,31	48,91%	43,82%	41,52%	
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,40	9,88	16,35%	15,13%	10%	
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,67	0,92	0,56	0,64	1,41	
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5251	5279	5087	5215	4983	
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5759	5766	5580	5766	5580	
Nº CASOS FLEBITE	N/A	2	8	1	0	5	
Nº CASOS UPP	N/A	20	5	11	9	8	
Nº CASOS QUEDA	N/A	8	8	8	2	4	
Nº DE ADMISSÕES	N/A	128	86	106	127	114	
Nº DE SAÍDAS	N/A	125	172	104	119	262	
Nº DE OBITOS	N/A	13	17	17	19	14	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	25	55	44	41	18	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	197	241	242	169	105	

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (1º Semestre)

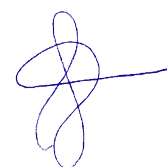
INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA	<15%	2,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	92,52	89,86	91,87	89,91	94,11	96,93
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	14,29	0,00	0,00	1,16	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,09	1,69	1,69	1,81	0,96	0,61
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0,14	0	0	0
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,53	14,98	19,14	16,10	15,31	19,33
TAXA DE OBITO	M/R	0	2,4	6,9	1,2	4,3	2,7
GIRO LEITO	M/R	2,12	1,68	1,44	1,66	1,88	1,50
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	77	14	9	18	9	9
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	12	50	59	79	104	105

### INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA	<15%	1,37%	4,07%	2,84%	0,00%	0,71%	
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	94,56	95,23%	93,80%	93,23%	93,40%	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	2,5%	6,35%	1,43%	3,95%	1,5%	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,79%	1,09%	0,94%	0,93%	0,99%	
TAXA DE FLEBITE	<15%	0%	0,01%	0%	0%	0,13%	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,76	21,71	14,21	12,79	14,01	
TAXA DE OBITO	M/R	3,77%	5,9%	3,0%	4,4%	1%	
GIRO LEITO	M/R	3,7%	1,36%	1,98%	2,26%	2,0%	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	18	18	24	5	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	122	137	142	110	80	

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,99	0,37	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	97,07	95,79	95,38	97,70	97,26	96,76
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	17,65	13,33	5,00	22,22	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	<15%	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,20	5,36	4,21	2,65	1,89	4,04
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	39,68	121,91	86,74	112,65	67,00	120,71
TAXA DE OBITO	M/R	13,16	31,82	38,24	26,92	24,44	33,33
GIRO LEITO	M/R	0,76	0,22	0,34	0,26	0,45	0,24
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	9	11	5	13	7	15
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	92	48	17	38	57	51



### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	2,6%	0,65%	0,68%	0,66%	0,34%	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	97,97%	98,81%	98,50%	97,65%	97,77%	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	36,84%	0%	1,92%	3,96%	1,83%	
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0	0	0	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,94	2,85	1,73	2,35	1,52	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	120,71	235,62	113,65	97,65	304	
TAXA DE OBITO	M/R	25%	6%	23,08%	16,13%	0%	
GIRO LEITO	M/R	0,16	0,13	0,26%	0,31%	0,44%	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	5	4	0	1	2	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	41	47	30	34	13	

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	50,00	50,00	66,02	100,0	100,0	100,0
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0	0	0	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	0	0	0	0	0	0
TAXA DE OBITO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GIRO LEITO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	0	0	0	0	0	0

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	0	0	0	0	0	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	100,0	91,84%	100%	94,62%	83,99%	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0	0	0	0	0	
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0	0	0	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0	8	0	10	0	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	260	85	303	176	200,09	
TAXA DE OBITO	M/R	0	50%	0	16,66%	0%	
GIRO LEITO	M/R	0	0,33	0	0,17	0	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	0	0	0	0	0	

Responsável: Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva – UTI (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	73,67	69,17	68,21	65,11	62,26	62,89
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0,00	1,41	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	M/R	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,91	2,88	04,10	3,34	3,34	3,55
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,35	6,46	08,79	6,23	5,51	6,02
TAXA DE OBITO	M/R	5,51	8,89	11,11	10,64	2,86	7,45
GIRO LEITO	M/R	4,23	3,00	2,40	3,13	3,50	3,13
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	26	4	13	21	88
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	60	60	51	49	47	136

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva – UTI (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	8,93%	0	3,67%	0	0	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	61,18%	61,29%	60,56%	60,97%	55,33%	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	4,46%	1,23%	8,51%	0,86%	0	
TAXA DE FLEBITE	M/R	0	0	0	0	3%	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,19%	4,5%	3,59%	3,39%	3,44%	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,04%	7,13%	5,51%	5,30%	4,26%	
TAXA DE OBITO	M/R	4,42%	7,50%	8,08%	6,54%	17,86%	
GIRO LEITO	M/R	3,77%	2,67%	3,30%	3,57%	3,9%	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	12	33	26	16	11	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	34	57	70	35	16	

Responsável: Dr Victor Hugo

### INDICADORES FARMÁCIA (1º Semestre)

INDICADOR	POLARIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	0,18%	0,61%	0,08%	0,01%	0,07%	0,24%
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	299.844	326.922	340.480	345.144	317.692	267.643
PERCENTUAL DE ITENS DEVOLVIDOS	Quanto menor, melhor	-	-	-	2%	1,5%	2%
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	2.813	2.656	247	590	541	616
PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE	Variável	7%	9%	3%	13,4%	15%	15,8%
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	46%	21%	60%	75%	72%	70%
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	0	0	0	1	0	0

### INDICADORES FARMÁCIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PERDAS DE ITENS POR VALIDADE/ QUEBRA	<= 0,3 %	0,4%	1,79%	0,13%	0,81%	0,89%	
ITENS SEM MOVIMENTAÇÃO DE ESTOQUE	< = 1,5%	9,9%	6,3%	8,4%	13,8%	12,3%	
EMPRÉSTIMOS SOLICITADOS	<= 0,3 %	0,12%	0,01%	0,13%	0,13%	0,08%	
INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS REALIZADAS	200%	179%	267%	229%	179%	291%	
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS REALIZADAS	100%	81%	71%	85%	80%	94%	
COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Responsável: Daniela Scavone

**INDICADORES IMAGEM – GERAL (1º Semestre)**

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	372	363	396	394	383	393
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	9	4	12	6	8	7
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	2,42%	1,10%	3,03%	1,52%	2,09%	1,78%

**INDICADORES IMAGEM – GERAL (2º Semestre)**

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	381	309	342	389	344	
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	11	12	10	9	13	
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	3%	3,88%	3%	2%	4%	

**INDICADORES IMAGEM – CLÍNICA MÉDICA (2º Semestre)**

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	-	-	162	211	149	
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	2	3	11	
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	1%	1%	7%	

**INDICADORES IMAGEM – UTI (2º Semestre)**

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	-	-	89	80	68	
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	4	2	1	
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	4%	3%	1%	

**INDICADORES IMAGEM – RETAGUARDA ADULTO (2º Semestre)**

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	-	-	76	90	120	
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	4	4	2	
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	5%	4%	2%	

### INDICADORES IMAGEM – PEDIATRIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	-	-	15	8	7	
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	0	0	0	
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	0%	0%	0%	

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NUTRIÇÃO (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	1095	1000	1100	1139	1151	1035
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	M/R	121	105	133	92	115	87
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	M/R	4	2	1	1	2	2
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	M/R	24.427	22.125	25.070	24.150	25.570	25.549
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	M/R	421	570	464	309	439	349
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	M/R	10.865	9.756	11.012	10.585	11.625	11.231

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NUTRIÇÃO (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	1.091	1.072	1.068	1.099	1.037	
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	M/R	127	77	95	127	105	
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	M/R	4	1	1	6	3	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	M/R	25.608	24.768	24.397	24.389	23.047	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	M/R	486	359	341	507	689	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	M/R	11.483	11.908	11.049	11.250	10.843	

### INDICADORES QUALITATIVOS – NUTRIÇÃO (1º Semestre)

INDICADOR IMC	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
DESNUTRIÇÃO	35%	37%	39%	39%	37,51%	39,53%	37%
EUTROFIA	35%	38%	35%	37%	32,79%	35,65%	34%
SOBREPESO	20%	32%	15%	13%	11,98%	11,31%	14%
OBESIDADE	10%	12%	10%	11%	15,48%	14,34%	16%

### INDICADORES QUALITATIVOS – NUTRIÇÃO (2º Semestre)

INDICADOR IMC	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
DESNUTRIÇÃO	35%	37%	39%	40%	37%	39%	
EUTROFIA	35%	36%	35%	34%	34%	34%	
SOBREPESO	20%	11%	12%	12%	13%	11%	
OBESIDADE	10%	16%	14%	14%	16%	16%	

Responsável: Jamile Reis

OBS: Não alcançamos a meta de desnutrição devido à taxa de internação que é estável e alguns pacientes já chegam com o quadro de risco nutricional e a meta de obesidade devido ao perfil do paciente com mobilidade reduzida, impossibilitando o gasto energético.

### INDICADORES FISIOTERAPIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	7200	7807	7162	7779	7723	7960	7633
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.761	11.082	12.277	12.190	12.055	11.463
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9580	8950	9928	9916	10.159	11.463
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	7	3	4	9	6	8
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	11	5	6	6	5	7
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	0	0	0	0	0	0
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	0	1	2	1	1	2
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	9,8	10,8	10,1	13,1	11,3	10,7
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	16,2	11,6	8,2	11,1	10,7	11,2
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	3,9	4	4,7	3,5	1,9	1,5
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,5	0,1	0,5	0,2	0,3	0,7

### INDICADORES FISIOTERAPIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	7200	7.513	7254	7256	7472	7117	
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.422	11.119	11.291	11.028	10776	
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9.266	9.313	9439	8824	8697	
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	6	4	12	7	7	
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	6	3	1	5	2	
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	1	0	0	2	0	
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	1%	1%	0	2%	0	
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	13,6	15,8	14,4	14,9	13,6	
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	12,3	10,9	10,6	12,3	12,9	
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	2,9	5,4	3,6	3,9	5,6	
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

### INDICADORES SERVIÇO SOCIAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ALTA HOSPITALAR	M/R	104	78	94	59	83	69
Nº DE ATENDIMENTOS	450	492	454	468	357	114	449
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	7	3	2	0	0	2
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	4	1	3	1	2	1
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	49	31	23	27	18	20
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	2,88%	1,28%	3,2%	8,5%	1%	3%

### INDICADORES SERVIÇO SOCIAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ALTA HOSPITALAR	M/R	99	53	78	96	88	
Nº DE ATENDIMENTOS	450	524	437	570	608	456	
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	2	0	2	3	3	
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	0	1	1	0	5	
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	0	9	10	6	1	
Nº DE ADMISSÕES DE PACIENTES SOCIAL	M/R	-	-	97	1	1	
Nº DE ORIENTAÇÕES AOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS (DURANTE O MANEJO DE ALTA)	M/R	-	-	2	0	1	
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	3%	2%	3%	2%	3%	
TAXA DE PACIENTES COM SINAL DE VIOLÊNCIA	0%	0	0	0	0	0	
TAXA DE ACOLHIMENTO DE ÓBITO	M/R	-	-	88%	3%	90%	

Responsável: Anderson Tomas

### INDICADORES QUANTITATIVOS - PSICOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	230	364	298	257	243	198	288
Nº DE ACOLHIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	19	24	20	18	21	11
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	39	49	53	49	42	45
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	95	65	65	59	53	53
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	17	15	24	9	9	5
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	104	94	108	90	87	77

### INDICADORES QUANTITATIVOS - PSICOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	230	292	317	252	182	164	
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	27	32	26	31	37	
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	55	69	58	44	37	
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	7	11	5	7	6	
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	134	98	60	75	48	
Nº DE VISITAS DE MENOR DE 12 ANOS	M/R	-	-	7	4	3	
Nº DE ATENDIMENTO A PACIENTE PSIQUIÁTRICO	M/R	-	-	8	3	4	
Nº DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE CUIDADOS PALIATIVOS MÊS	M/R	-	-	3	68	9	
Nº DE REUNIÕES E CONFERENCIAS C/ FAMILIARES PARA FECHAMENTO DE CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	-	-	3	14	12	

### INDICADORES QUALITATIVOS - PSICOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ACOLHIMENTO DE ÓBITOS E COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	19	24	20	18	21	11
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICIDIO	0%	-	-	-	-	-	-
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	5%	5%	9%	11%	13%	10%

### INDICADORES QUALITATIVOS - PSICOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ACOLHIMENTO DE ÓBITOS E COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	18	18	14	14	6	
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICIDIO	0%	0	0	0	0	0%	
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	10%	10%	6%	2%	78%	

Responsável: Anderson Tomas

### INDICADORES FONOAUDIOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	367	301	301	234	246	203
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	0	0	0	0	0	0
TAXA DE DECANULADOS	27%	25%	66,67%	0%	75,0%	0%	0%
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOAPSIRAÇÃO	90%	-	-	-	-	-	-

### INDICADORES FONOAUDIOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	198	181	168	173	166	
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	0	0	0	151	63	
Nº DE PACIENTES QUE PASSARAM DE VIA ALTERNATIVA PARA ORAL	M/R	-	-	-	18	11	
Nº DE ALTAS DA FONOAUDIOLOGIA	M/R	-	-	-	25	16	
TAXA DE DECANULADOS	27%	50%	93%	74%	33%	0%	
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOAPSIRAÇÃO	90%	92%	93%	74%	87%	91%	
TAXA DE PACIENTES COM INDICAÇÃO DE ESPESSANTE	M/R	-	-	-	25%	38%	
TAXA DE TREINO DE OCLUSÃO OU USO DE VÁLVULA DE FALA	M/R	-	-	-	5%	26%	
TAXA DE PACIENTES REALIZADO DESMAME DE CUFF	M/R	-	-	-	2%	32%	

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - GLOBAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	13	14	11	12	10	4
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	85	58	95	83	72	139
Nº DE NC TRATADAS	M/R	49	25	75	83	69	122
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	46	33	85	70	46	126
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	1	0	0	1	0	0
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	0	11	1	1	18	13
INCIDENTE SEM DANO	M/R	16	14	8	3	8	0
RISCO DE QUEDA	M/R	7	1	2	1	5	4
RISCO DE LPP	M/R	6	2	11	12	13	14
PROCEDIMENTOS	M/R	5	14	7	1	7	16
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	24	10	3	2	10	17
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	13	11	2	4	4	3
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	24	19	8	9	5	19
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	4	1	0	0	1	3

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - GLOBAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	3	5	32	32	35	
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	225	181	215	116	70	
Nº DE NC TRATADAS	M/R	218	179	202	114	68	
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	216	172	208	108	58	
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	0	0	0	0	0	
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	9	7	5	2	7	
INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	2	2	5	5	
RISCO DE QUEDA	M/R	9	11	8	2	6	
RISCO DE LPP	M/R	56	2	8	9	6	
PROCEDIMENTOS	M/R	80	34	16	10	15	
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	12	48	26	25	10	
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	3	3	7	2	5	
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	13	8	14	10	8	
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	26	17	17	10	3	

Responsável: Vanessa Vieira

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - CLÍNICA MÉDICA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	25	16	17	22	12	17
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	25	16	17	22	12	17
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	10	9	12	19	6	14
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	7	5	5	1	4	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	0	3	0	2	3
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	1	4	1	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	6	3	2	2	1	3
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	1	3	6	0	2

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - CLÍNICA MÉDICA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	28	32	10	10	
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	29	31	14	12	
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	29	31	13	11	
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	36	26	28	14	12	
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	1	
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1	0	0	
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	4	3	0	2	
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	12	1	1	1	4	
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	4	4	7	2	6	
Nº DE LONDRES	M/R	2	1	0	0	0	
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	5	1	0	

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - UTI - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	14	11	14	6	14	36
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	14	11	14	6	14	36
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	8	4	13	5	4	33
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	4	3	1	0	3	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	0	1	0	0	4	1
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	6	2	1	0	3	3
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	1	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	8	1	1	2

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - UTI - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	25	35	10	10	
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	23	36	33	23	
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	23	30	33	22	
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	41	19	36	32	19	
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0	1	4	
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	1	3	0	0	1	
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	8	0	0	4	0	
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	2	0	6	5	2	
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	0	1	1	0	

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - RETAGUARDA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	36	25	36	28	35	44
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	36	25	36	25	35	44
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	24	14	33	19	25	37
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	5	6	3	2	2	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	1	-	1	3	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	2	9	8	6	9
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	15	2	4	1	5	6
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	2	3	4	0	6

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - RETAGUARDA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	20	20	7	3	
Nº NC REGISTRADA	M/R	56	56	27	33	17	
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	56	55	26	32	16	
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	49	55	26	29	17	
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	1	1	
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1	3	1	
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	4	2	2	1	
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	1	3	4	4	
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	3	19	1	5	3	
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	0	
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	2	3	3	2	0	

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - PEDIATRIA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	-	1	2	2	1	0
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	-	0	2	2	1	0
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	-	1	2	1	1	0
Nº NC NEAR MISS	M/R	-	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	-	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	-	1	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	-	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	-	0	2	1	0	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	-	1	0	0	0	0
Nº DE LONDRES	M/R	-	0	0	0	0	1
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	-	0	0	0	0	0

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - PEDIATRIA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	3	10	15	5	3	
Nº NC REGISTRADA	M/R	3	0	4	4	18	
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	3	0	4	4	17	
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	3	0	4	4	15	
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	1	
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0	0	2	
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0	0	1	
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	2	0	4	
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	1	0	1	3	3	
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	0	
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	0	0	0	

### INDICADORES QUALITATIVOS - NSP - GLOBAL - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE NC TRATADA (DENTRO DO PRAZO)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE NC TRATADA TOTAL	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	-	-	-	100%	100%
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-	-	-	-
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	75	53	69	58	62	97
Nº TOTAL DE NC	M/R	78	58	95	83	72	139

### INDICADORES QUALITATIVOS - NSP - GLOBAL - (2º Semestre)

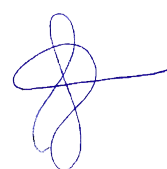
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE NC TRATADA (DENTRO DO PRAZO)	95%	100%	99,07%	92,85%	95,68%	95%	
TAXA DE NC TRATADA TOTAL	90%	100%	100%	92,85%	95,68%	95%	
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	100%	-	0%	0%	
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-	1,72%	1,0%	
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	145	108	98	84	4	
Nº TOTAL DE NC	M/R	225	181	215	116	70	

## 11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) é o setor responsável pelo planejamento, organização e execução de cursos de atualização direcionados aos colaboradores da unidade que compõem o quadro funcional.

Compete ao Núcleo de Educação Permanente:

- Assessorar a Diretoria e as demais áreas nos assuntos referentes à Educação Permanente mantendo uma boa comunicação entre os diretores, coordenadores, supervisores e colaboradores.
- Planejar, organizar, coordenar, avaliar, incentivar e fazer publicar o calendário de eventos do NEP, organizar cursos de capacitação/qualificação, oficinas, seminários, workshops, rodas e ministrá-los em conjunto com as especialidades.
- Contribuir com o acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações e estratégias de educação permanente em saúde implementada, apoiar e participar com os gestores na discussão sobre Educação Permanente em Saúde, na proposição de intervenções nesse campo e no planejamento de desenvolvimento de ações que contribuam para o cumprimento das responsabilidades assumidas.
- Estimular a interlocução entre os gestores de saúde, instituições formadoras e instância de controle social em saúde, facilitando a interação ensino/serviço, promover espaços de compartilhamento e aprimoramento de iniciativas inovadoras de formação e qualificação da gestão e do trabalho em saúde.
- Desenvolver atividades afins, dentro de sua competência, cumprir e fazer cumprir as normas regulamentaria e as decisões da Diretoria.



**Tabela – Detalhamento de treinamento do NEP.**

TREINAMENTO	DATA	CH	PARTICIPANTES
APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES OUTUBRO 2023	07/11/2023	1	1
NR-17	07/11/2023	1	1
VENTILADOR PULMONAR	08/11/2023	0	0
VENTILADOR PULMONAR	09/11/2023	0	0
NR-17	09/11/2023	1	1
NR-17	09/11/2023	1	3
NR-17	09/11/2023	1	6
VENTILADOR PULMONAR	10/11/2023	0	0
GRUPO DE ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS REGULATORIOS	10/11/2023	1	6
NR-17	13/11/2023	1	4
ENTREGA DE CRACHÁ SCORE NEWS	13/11/2023	1	8
INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES NEP	13/11/2023	1	9
INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES NEP	13/11/2023	1	9
PRÓ LIDER	14/11/2023	4	18
NR-17	14/11/2023	1	3
TREINAMENTO CIPA - GESTÃO 2023/2024	16/11/2023	8	8
TREINAMENTO CIPA - GESTÃO 2023/2024	17/11/2023	8	3
NR-17	17/11/2023	1	2
TREINAMENTO DE BRIGADA DE INCENDIO	22/11/2023	8	21
ISOLAMENTO	23/11/2023	0	0
ISOLAMENTO	24/11/2023	0	0
NR-17	24/11/2023	1	5
NR-17	24/11/2023	1	4
NR-17	27/11/2023	1	4
NR-17	27/11/2023	1	7
NR-17	27/11/2023	1	7
COMPLICE	27/11/2023	0	0
COMPLICE	28/11/2023	0	0
NR-17	28/11/2023	1	11
COMPLICE	29/11/2023	0	0
REUNIÃO DE PLANO DE CATASTROFE	29/11/2023	1	5
COMPLICE	30/11/2023	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>146</b>

## 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.

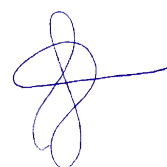
Há dois objetivos centrais:

- 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>

De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas no mês de agosto, o total de 25 manifestações, conforme tabelas a seguir:



### Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

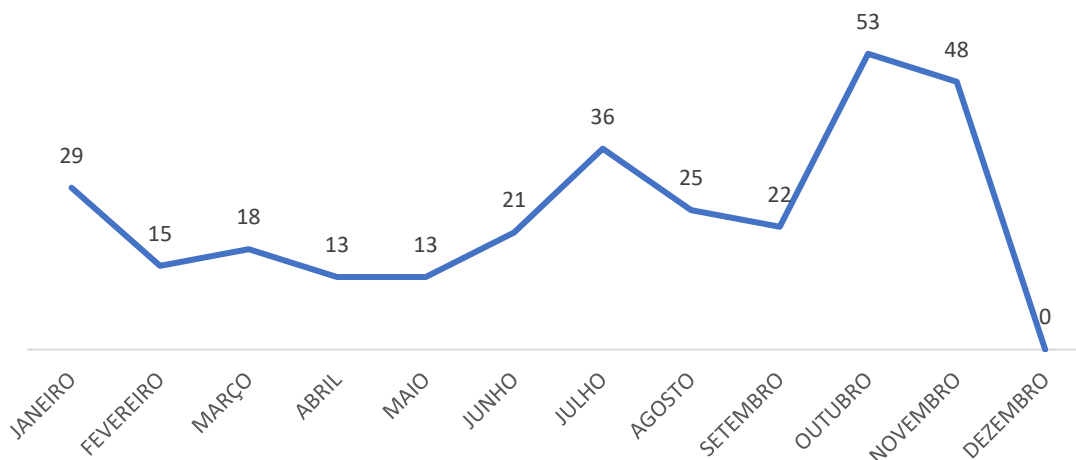
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	13	6	6	7	8	10
Informação	0	0	0	0	0	0
Reclamação	10	8	7	4	2	7
Solicitação	6	1	5	2	3	4
Sugestão	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>21</b>

### Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2023.

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Denúncia	0	0	2	0	0	
Elogio	23	9	12	41	43	
Informação	0	0	0	0	0	
Reclamação	9	12	7	8	4	
Solicitação	4	4	1	4	1	
Sugestão	0	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	



## EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



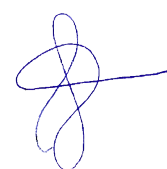
### Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 48 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 90% tratam-se de elogios; 8% de reclamações; 2% de solicitações; 0% de sugestão e 0% de denúncias.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos. Também inserimos no mural de agradecimentos localizado na recepção.

A unidade possui todos os recursos para o atendimento necessário ao paciente, deste modo fica inviável a transferência.

O Hospital Municipal Guarapiranga atua em conjunto com as demais unidades de saúde do município de São Paulo. As solicitações para realização de procedimento são cadastradas via sistema de regulação CROSS, direcionando as unidades, que fazem a análise dos quadros e aceitam ou não conforme a sua disponibilidade de vaga e complexidade. O HMG segue atualizando diariamente a ficha dos pacientes, com todas as informações necessárias para avaliação pelo hospital de referência.



### 13. Regulação

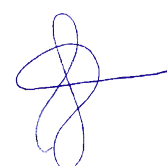
Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

O Núcleo Interno de Regulação é responsável por gerenciar e analisar as solicitações de vagas de outras instituições. Após análise, a confirmação da vaga é feita pelo próprio sistema respeitando os critérios de complexidade da unidade.

Após esse retorno, a unidade de origem é responsável por encaminhar este paciente até o HMG. A unidade não possui pronto-atendimento, todas as admissões são realizadas através da Central de Regulação.

#### Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE FICHAS AVALIADAS	M/R	1234	1094	1222	962	1272	1405
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1125	1101	1102	889	1141	1305
Nº DE ACEITES	M/R	118	92	148	73	114	93
Nº DE CANCELADAS	M/R	12	10	18	9	17	7
Nº DE PACIENTES ADMITIDOS	M/R	106	92	102	66	114	93
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	8	3	8	4	8	9
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	93	68	93	66	97	90
Nº DE REMOÇÕES	M/R	113	82	113	81	107	103
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	25	18	20	21	16	13
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	90%	90%	85%	88%	87%	93%



### Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2023.

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE FICHAS AVALIADAS	M/R	1697	1702	1570	984	1092	
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1560	1619	1455	855	970	
Nº DE ACEITES	M/R	122	77	105	110	102	
Nº DE CANCELADAS	M/R	15	6	10	19	20	
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	7	4	2	10	7	
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	104	107	113	86	103	
Nº DE REMOÇÕES	M/R	116	113	123	100	111	
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	13	8	7	8	10	
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	89%	92%	90%	83%	80%	

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

### INDICADORES - SERVIÇO DE AMBULÂNCIA - GLOBAL (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	30	47	50
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA-AGENDADA	M/R	35	16	34	0	4	10
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	2	0	3
Nº DE CANCELADAS BÁSICA-AGENDADA	M/R	3	4	11	0	1	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	31	39	28
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	69	57	58	19	17	12
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	3	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	10	6	9	8	2	0

### INDICADORES - SERVIÇO DE AMBULÂNCIA - GLOBAL (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	57	57	60	55	53	
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	15	5	11	5	8	
Nº DE CANCELAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	3	2	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA-AGENDADA	M/R	0	1	1	0	0	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	29	31	30	29	33	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	13	18	15	10	18	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1	1	0	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	3	1	1	

Obs: Esses dados se referem à estratificação das remoções. Implantação de ambulâncias fixas na unidade se teve em Abril/2023.

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - GLOBAL (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	12%	14%	22%	42%	14%	5%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	8%	0%	4%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - GLOBAL (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	11%	4%	15%	7%	4%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	2%	1%	4%	4%	0%	

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CLÍNICA MÉDICA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	19	36	36
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	21	12	20	0	1	8
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	1	0	2
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	2	2	4	0	1	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	27	33	22
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	50	34	42	19	5	6
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	3	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	7	4	4	5	0	0

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CLÍNICA MÉDICA (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	40	36	44	43	33	
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	7	2	7	5	7	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1	2	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	1	0	0	0	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	14	11	18	17	13	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	4	6	8	2	5	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	

OBS: Esses dados se referem à estratificação das remoções. Implantação de ambulâncias fixas na unidade se teve em Abril/2023.

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CLÍNICA MÉDICA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	13%	13%	13%	26%	17%	7%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	9%	0%	3%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CLÍNICA MÉDICA (2º semestre)

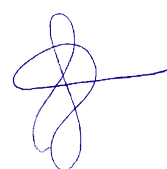
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	13%	7%	0%	0%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	2%	3%	0%	

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – UTI (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	4	6	12
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	1	0	4	0	2	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	2	5	6
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	6	11	15	0	8	6
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	1	3	2	2	0

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – UTI (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	4	15	11	6	12	
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	6	2	2	0	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	1	0	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	18	19	12	11	19	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	8	12	7	8	10	
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1	1	0	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	2	1	0	



### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – UTI (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	14%	9%	21%	#DIV/0!	20%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	0%	0%	6%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - UTI (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	21%	0%	33%	13%	0%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	9%	3%	9%	6%	0%	

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CUIDADOS PROLONGADOS (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	8	5	2
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	13	4	8	0	1	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	1	2	6	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	2	1	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	14	6	1	0	0	0
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	1	1	0	0	0

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CUIDADOS PROLONGADOS (2º semestre)

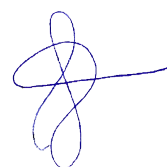
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	13	6	5	6	8	
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	2	1	2	0	1	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1	0	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	0	1	1	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	0	0	0	1	
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	1	

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CUIDADOS PROLONGADOS (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	7%	30%	78%	-	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	0%	0%	0%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - CUIDADOS PROLONGADOS (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	50%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	20%	0%	0%	



**INDICADORES – AMBULÂNCIA – PEDIATRIA (1º semestre)**

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0

**INDICADORES – AMBULÂNCIA – PEDIATRIA (2º semestre)**

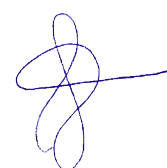
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	2	
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	

**INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – PEDIATRIA (1º semestre)**

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - PEDIATRIA (2º semestre)**

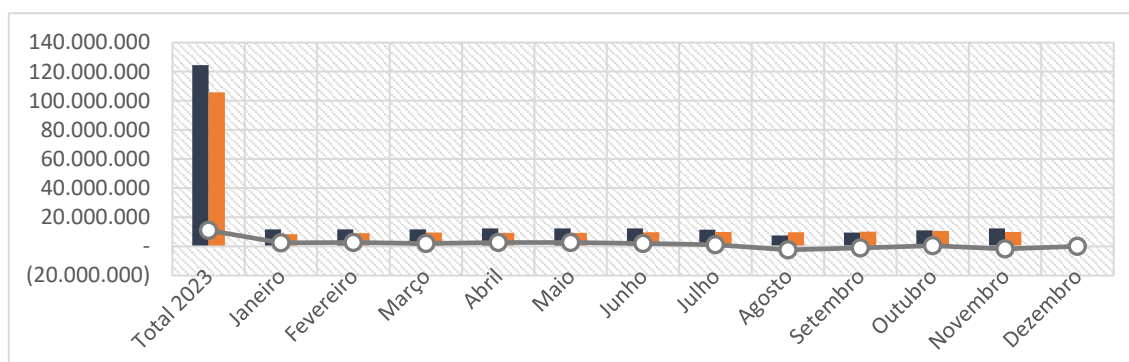
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	



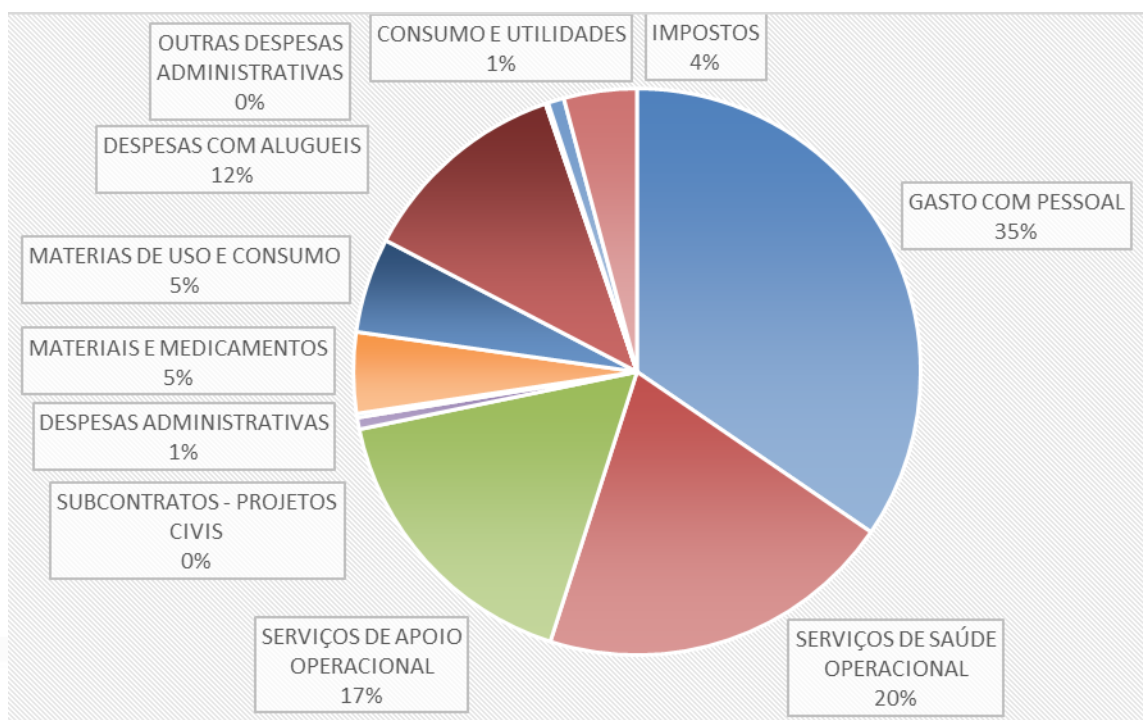
## 14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 11/23
Recursos Humanos	R\$ 4.496.048,31	R\$ 3.884.859,06
Medicamentos e Insumos	R\$ 108.253,54	R\$ 46.059,67
Despesas Médicas	R\$ 660.000,00	R\$ 372.317,18
Serviços Terceirizados	R\$ 6.523.500,00	R\$ 6.345.175,32

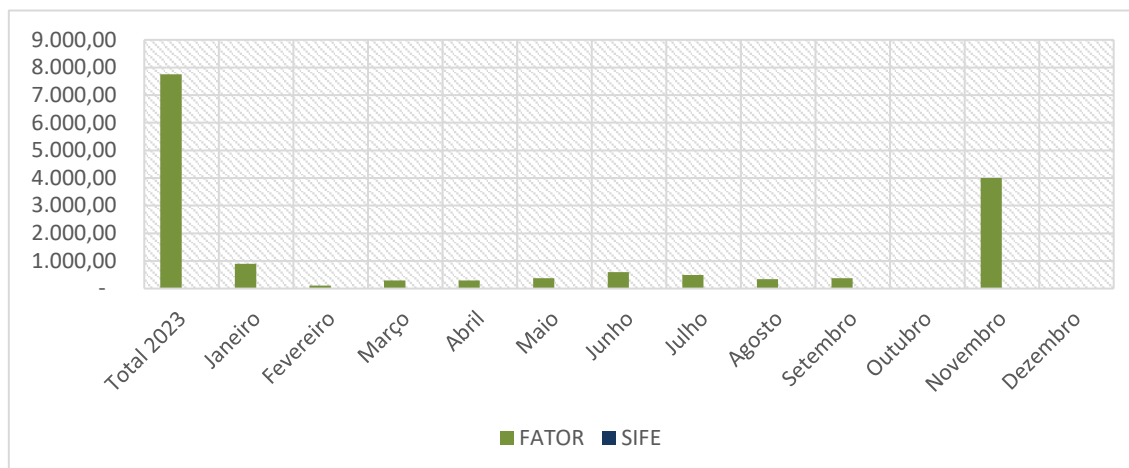
### Ingressos e Saques de Contratos/ Sede x Geração Operacional de Caixa 2023



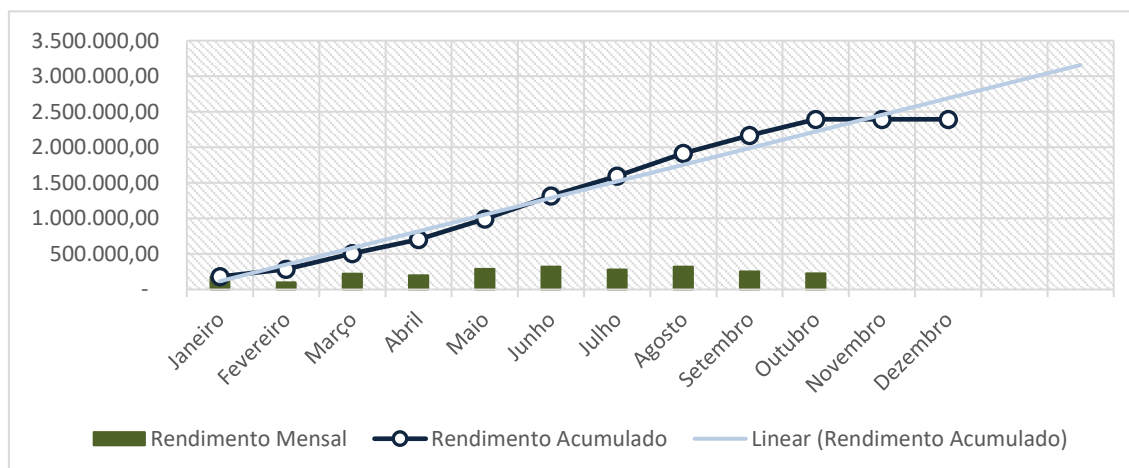
### Composição de Saques de Contratos/ Sede (Total 2023)



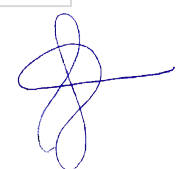
### Saques de Fator e Sife 2023 R\$



### Rendimento Financeiro 2023 R\$



### Geração Líquida de Caixa x Geração Operacional 2023 R\$



## 15. Ações realizadas

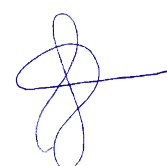
### Reunião do grupo de tratativas dos documentos regulatórios do HMG

A pedido da Diretoria Geral foi criado um grupo dedicado para atualizar toda a documentação regulatória do Hospital.



### Postura corporal NR 17

Foi realizado pela equipe do SESMT treinamentos nos postos de trabalho dos colaboradores, sobre a importância da postura correta no local de trabalho, visando uma melhor qualidade de vida.



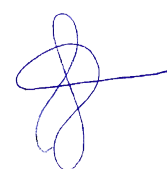
## Relógio da Ergonomia

Atividades realizadas nos postos de trabalho dos colaboradores, visando uma melhor qualidade de vida.



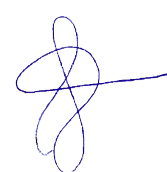
## Curso de CIPA

Curso CIPA Gestão 2023/2024 conforme norma regulamentadora 5, para capacitação dos novos eleitos.



## Treinamento da Brigada de Incêndio

Treinamento de capacitação da Brigada de Incêndio para auxiliarem os demais colegas de trabalho em situações de emergência, especialmente, em casos de princípio de incêndio - Gestão 2023/2024.



## Reunião de alinhamento sobre o Simulado de Catástrofe

Alguns líderes realizaram uma reunião de alinhamento referente a elaboração do simulado de catástrofe para preparar a unidade para possíveis eventos de emergência.

### Sinalização de Atendimento a Catástrofe

			
<b>1º Atendimento Imediato.</b>	<b>2º Próximo a ser atendido. Também requer cuidado rápido.</b>	<b>3º Próximo a ser atendido</b>	<b>Não recebem atendimento</b>

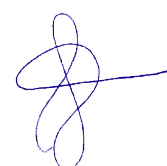
#### ORIENTAÇÕES

Pacientes classificados como **categoria verde**, são os feridos que deambulam; esses indivíduos podem se movimentar e obedecer a comandos. Eles devem ser direcionados a uma área segura e aguardar posterior atendimento e tratamento.

Pacientes classificados no **grupo preto** não respiram, mesmo após reposicionamento das vias aéreas. Esses pacientes não recebem tratamento.

As duas categorias intermediárias – **“vermelho”**, que indica pacientes que necessitam de atendimento imediato, e **“amarelo”**, que indica pacientes que também devem receber cuidado rápido, porém ainda podem aguardar – requerem uma avaliação mais aprofundada acerca do status respiratório, circulatório e neurológico (mental).





### Meu Coração é INTS (Nutrição)

Foi realizado nos dias 06 e 07/11 uma comemoração ao aniversário de 14 anos do INTS. Foi disponibilizado no refeitório bolo confeitado para todos os funcionários nos 04 turnos.

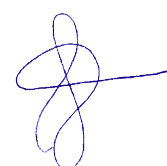
E no dia 21/11 foi realizado o evento “Meu Coração é INTS”, onde foi ofertado coffee para todos os participantes que estavam presentes.



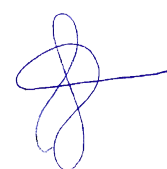
### 3º Seminário Nacional de Ouvidoria

A Controladoria-Geral da União, a Controladoria-Geral do Município de São Paulo e demais instituições apoiadoras promoveram a terceira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023. O evento foi realizado entre os dias 30 de outubro e 1º de novembro, na Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO, em São Paulo – SP.

O objetivo do Seminário foi reunir ouvidoras e ouvidores para a difusão de conhecimentos e troca de experiências. O tema que guiou os encontros foi “Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa”.



Com os painéis sobre a humanização do atendimento em Ouvidoria, Proteção ao Denunciante e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, desenvolvidas oficinas instruídas por especialistas em temas centrais à atividade de ouvidoria como o uso da Linguagem Simples e da Comunicação Não Violenta, Produção de Relatórios, Mediação de Conflitos, Discriminação e Assédio Sexual e Moral.



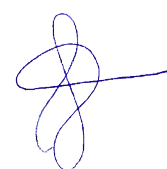
### **Orientação sobre os enfeites de Natal (SCIH)**

Monitoramento e orientação sobre os enfeites de natal nas áreas de internação e observação da paramentação da equipe multidisciplinar no atendimento direto aos pacientes.

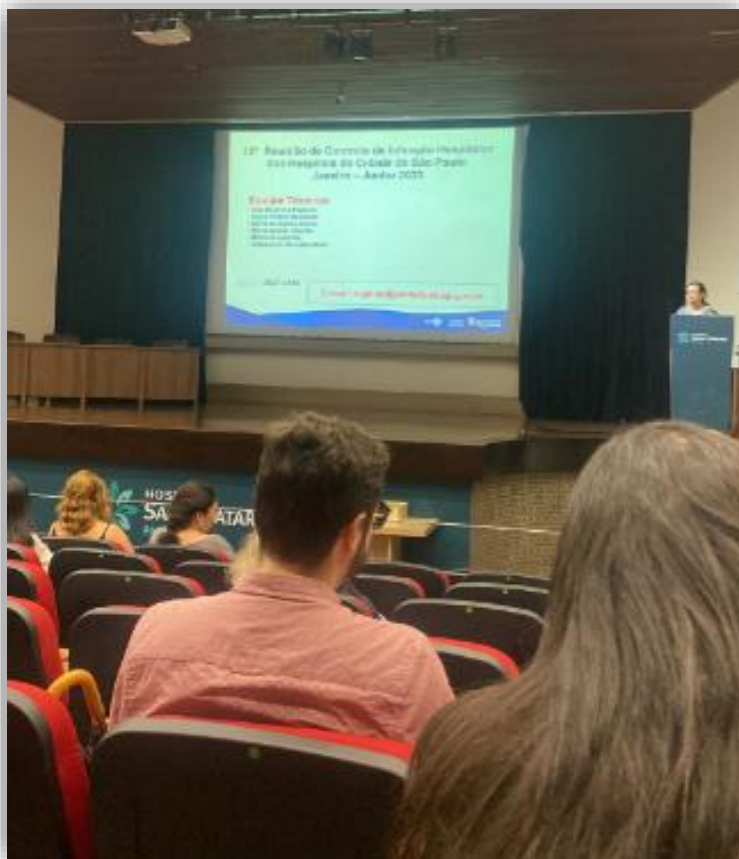


### **Contenção de Infecções durante as Obras (SCIH)**

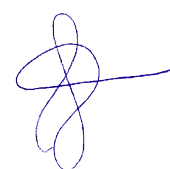
Articulação entre setores para adequar o máximo possível a contenção de possíveis infecções durante obras.



## 35º Reunião de Controle de Infecção Hospitalar dos Hospitais da Cidade de São Paulo

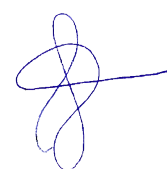
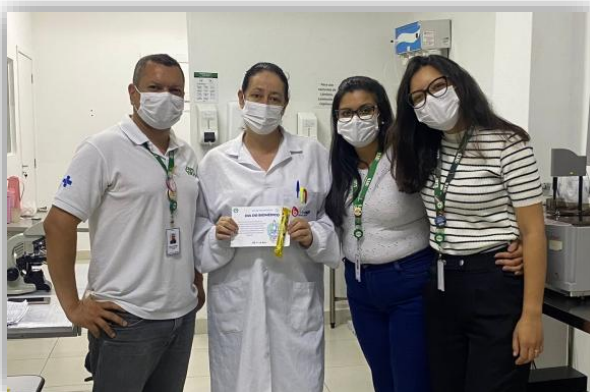


## Ronda em Isolamento e discussão no setor sobre isolamento de paciente com bactéria multirresistente para tratamento de tuberculose (SCIH)



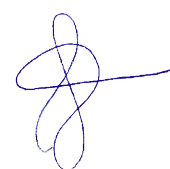
## Dia dos Profissionais do mês de novembro

Realizamos uma homenagem ao dia dos profissionais em seu respectivo dia de comemoração, contemplando o Dia do Técnico de Radiologia, Dia do Técnico de Segurança do Trabalho, Dia do Biomédico e dia da Enfermeira Auditora, para reconhecer, valorizar e motivar a equipe de saúde.



## Campanha do Novembro Azul

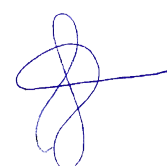
Entre os dias 16 a 21/11 a Comissão de humanização do Hospital Municipal Guarapiranga realizou a entrega de lembrancinhas em prol da conscientização do Novembro Azul e em conjunto a foto oficial do mês. O objetivo principal da campanha é alertar os homens sobre a importância da realização de exames preventivos, como o exame de próstata, para detectar precocemente possíveis problemas de saúde.



## Aniversário 14 anos de INTS

Com objetivo de realizar a comemoração do aniversário da instituição, juntamente com uma ação de montagem de quebra-cabeças entre os colaboradores, e promover um ambiente festivo que fortaleça os laços da equipe e celebre as conquistas coletivas. A atividade de montagem de quebra-cabeças simboliza a colaboração e a união necessárias para alcançar os objetivos comuns da instituição. Ao envolver os colaboradores nessa atividade interativa, cria-se uma oportunidade única para promover a comunicação, o trabalho em equipe e a resolução de problemas em um contexto descontraído.

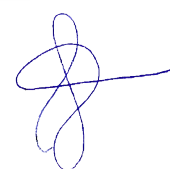
Além de reforçar o espírito de coletividade, a celebração do aniversário da instituição e a montagem do quebra-cabeça também contribuem para o aumento do engajamento dos colaboradores, gerando um sentimento de pertencimento e orgulho pela missão e conquistas da organização ao longo do tempo. Essa iniciativa não apenas destaca os marcos importantes, mas também fomenta um ambiente positivo e colaborativo, essencial para o crescimento contínuo e o sucesso a longo prazo da instituição.





### Entrega de Doações – Materiais Escolares CCA e CJ

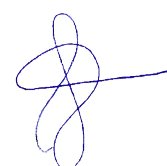
Uma ação remanescente do 3º Torneio de Segurança do Paciente arrecadou 2.307 itens de material escolar que foram entregues no Centro da Criança e do Adolescente (Centro Jovem) no dia 28/11 com objetivo de apoiar as crianças e os jovens em sua jornada educacional.



## Projeto PET - Hospital Dia

Neste mês visitamos à instituição Hospital Dia para desenvolvimento do Projeto PET. Este projeto, que integra a terapia assistida por animais, visa proporcionar benefícios terapêuticos e emocionais aos pacientes por meio da interação positiva com os animais.

Durante a visita, a presença dos pets contribui para criar um ambiente acolhedor e amigável, promovendo uma atmosfera de bem-estar e conforto para os pacientes. A interação com os animais pode ter efeitos positivos na saúde mental e emocional, ajudando a reduzir o estresse, a ansiedade e promovendo um clima mais descontraído no ambiente hospitalar.



## Elogios da Ouvidoria

S T Q Q S S D

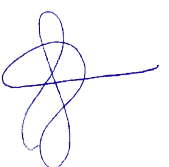
UNICO E CATIVANTE, VOCE OCUPOU O  
 ESPACIO MAIS LINDO E PRECIOSO QUE  
 EXISTE  
 MUITO OBRIGADA POR TANTAS COISAS  
 BOAS.  
 VOCE E UMA EXCELENTE PROFISSIONAL  
 ESTEJA SEMPRE COM A GENTE.  
 TE AMAMOS  
 TEREZA E EQUIPE.

Ou Maria Sandra Chaves agradeço a todos do hospital  
 especialmente um especial aos doutores, enfermeiros  
 e tecnica a Tania esquerda do setor admiti  
 pelo carinho e cuidados com minha mãe  
 Deus abençoe vos!

Eu agradeço em nome dos familiares  
 por tu cuidado da minha mãe  
 Antonia Maria da Conceição Chaves.

Deus abençoe vocês muito

Cass: Maria



2-11-23

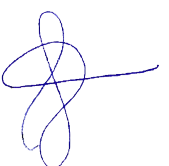
calibre Hmg

Quero agradecer a Técnica Belia  
pela atenção e dedicação e todo  
carinho que você me proporcionou.  
nesses dias que passei aqui  
que você seja sempre amorosa  
carinhosa todo o cuidado que  
você tem comigo. que Deus  
lhe abençoe sempre. que você  
seja a pessoa que você é sempre  
e sempre dedicada a sua  
profissão como tem sido:  
da sua paciente:

Belia Maria Cruz:

Gerardo Leite da Silva

Em questão que o paciente não consegue escrever,  
o mesmo gostaria de agradecer os cuidados  
que ofereceram a ele, Daiane da UTI Técnica,  
Danielle fisioterapeuta, Erika fisioterapeuta, Marcelo  
médico.



S T O O S S D

## DIURNO 1

JULIE EMANUELE ESSE É O NOME  
DA NOSSA ATUAL ENFERMEIRA

JÁ SE ENCONTRA NA ARARAS A DOIS  
MESES

SEMPRE MUITO FELIZ DOCE, PRESTATIVA  
A CADA UMA DE NÓS.

SUA MANEIRA É MUITO DOCE ESPECIAL.

FAZ TOTAL DIFERENÇA NO SETOR.

QUERIDA É AMADA POR TODAS

SUA MANEIRA TRANQUILA DE SER É IMPRE-  
CIONANTE.

CONSEGUIU TRANSFORMAR UM AMBIEN-  
TE CONTURBADO E DIFÍCIL EM ALGO TRANQUILO  
E ZENPAR.

TODAS TÉCNICAS TRABALHANDO COM  
ALEGRIA, BOA VONTADE E MUITA QUALIDADE.

IMPACIONANTE O QUE UMA ÚNICA PESSOA  
PODE FAZER POR NÓS TODAS.

OTIMA NO QUE FAZ, NECESSÁRIA EM NOSSO  
SETOR.

É UMA DELÍCIA ESTAR E CONVIVER COM  
VOCÊ.

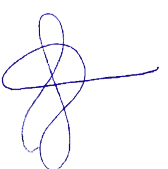
VOCÊ É MUITO ESPECIAL E QUERIDA, AD-  
ORAMOS VOCÊ, QUEREMOS VOCÊ E NÃO QUERE-  
MOS PERDE-LA.

ACHO QUE A VIDA NOS APRESENTA PESSOAS  
ESPECIAIS, QUE CHEGAM DE TANSINHO  
E EM POUCO TEMPO PREENCHEM TUDO  
O NOSSO CORAÇÃO. COM O SEU JEITO

spiral



Femmina

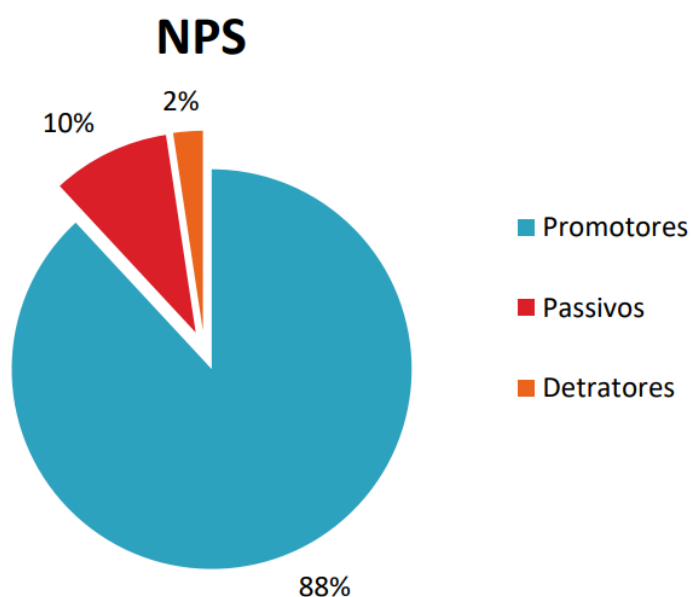


## 16. Case de Sucesso

### Pesquisa de Satisfação

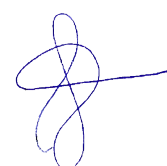
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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.

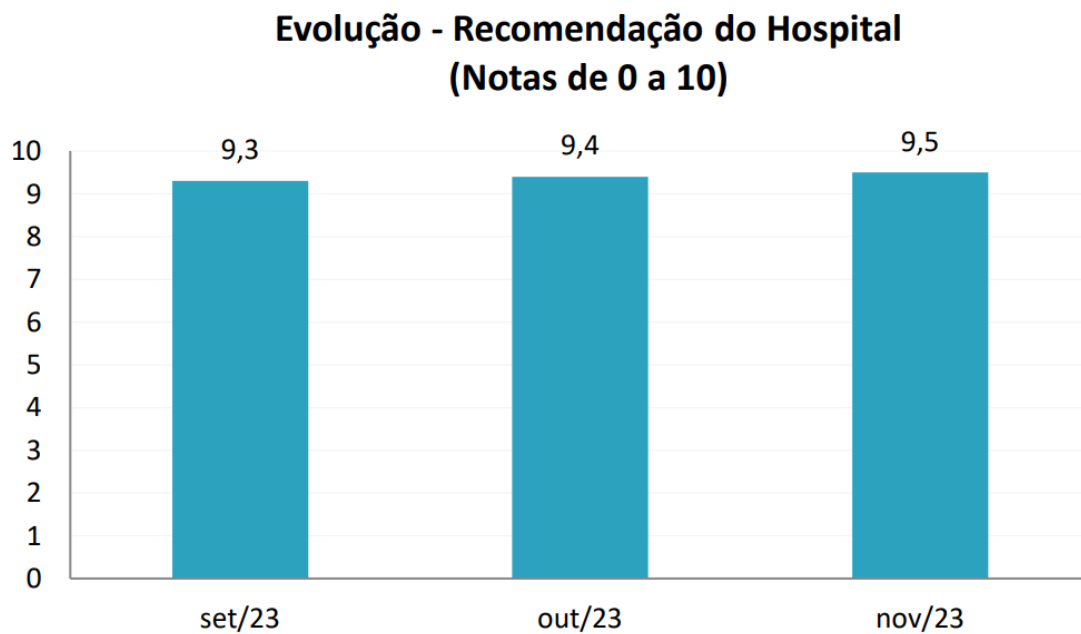


Como se apresenta no gráfico, 88% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 10% se enquadram como passivos/neutros e apenas 2% estão insatisfeitos com o atendimento prestado.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 5 a 619 dias) foi de 9,5. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio e falta de seus lares) tem grandes impactos.



Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, tivemos a seguinte evolução:



Os resultados indicam que se manteve a média final 9,5 demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

## 17. Considerações Finais

Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados 16 elogios, entre eles:

*“Tudo de bom! Agradeço muito pelo tratamento. Nunca faltou nada para mim aqui, só tenho que agradecer”.* Paciente - João Jose Do Nascimento

*“Tem que continuar com esse atendimento maravilhoso. Tratam-me muito bem”.* Paciente - Valdir Tavares Da Silveira.

*“O atendimento do Guarapiranga é maravilhoso, São humanos uma verdadeira família”.* Paciente - Maria Do Carmo Araújo.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como:

O atendimento assistencial da enfermagem, e atendimento da alimentação/terceirizada.

Parabéns a todos! Os resultados da pesquisa são reflexos da entrega diária de todas as equipes. Esse reconhecimento é essencial para fortalecermos o potencial que existe em cada um de nós, pois assim continuamos desempenhando nossos trabalhos com excelência.

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

---

**Simone Araújo**

**Diretora Geral**

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

**Hospital Municipal Guarapiranga**