

# HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 10/2021





**Diretora Geral** - Simone Araújo

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

**Gerência Administrativa** - Ana Patrícia Palma

**Gerência de Enfermagem** - Patrícia Prado

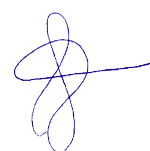
**Coordenação de Enfermagem** - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

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

**Coordenação Multiprofissional** – Claudia Kondo

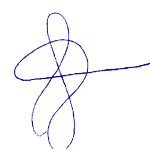
**Coordenação de Logística** – Roberto Sobreira

**Coordenação de Recursos Humanos** – Rene Martins



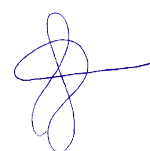
# SUMÁRIO

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	20
12. Núcleo de Educação Permanente – NEP	21
13. Ouvidoria	22
14. Regulação	26
15. Execução Orçamentária	26
16. Ações de Enfrentamento à Pandemia COVID-19	28
17. Case de Sucesso	33
18. Considerações Finais	35
19. Anexos	36



# 1. Apresentação

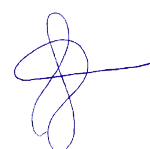
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.



## 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.

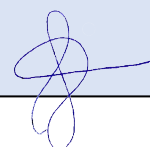
**A nossa missão** é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

**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.

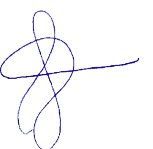
#### *Propósito do HMG*

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

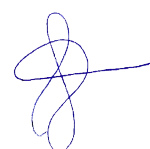
Anexo I - Organograma



## 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 função	Total
TECNICO DE ENFERMAGEM	410
ENFERMEIRO	133
FISIOTERAPEUTA	93
AUXILIAR DE FARMACIA	39
AUX ADMINISTRATIVO I	25
FARMACEUTICO	16
NUTRICIONISTA	14
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	13
PSICOLOGO HOSPITALAR	11
ASSISTENTE SOCIAL	10
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
AUX DE REGULACAO	8
TECNICO INFORMATICA	6
AUX ADMINISTRATIVO II	5
RECEPCIONISTA	4
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	3
MOTORISTA	3
FATURISTA	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
AUXILIAR DE RH	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
FONOAUDIOLOGO	2
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
DIRETOR TECNICO	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMOLOGICA	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
ENFERMEIRO CCIH	1



COORDENADOR (A) DP/ RH	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ALMOXARIFE	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
ANALISTA DE COMPRAS	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
DIRETOR GERAL	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ANALISTA DE SAUDE	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MEDICO DO TRABALHO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1
ENCARREGADO DE HOTELARIA	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
<b>Total</b>	<b>855</b>

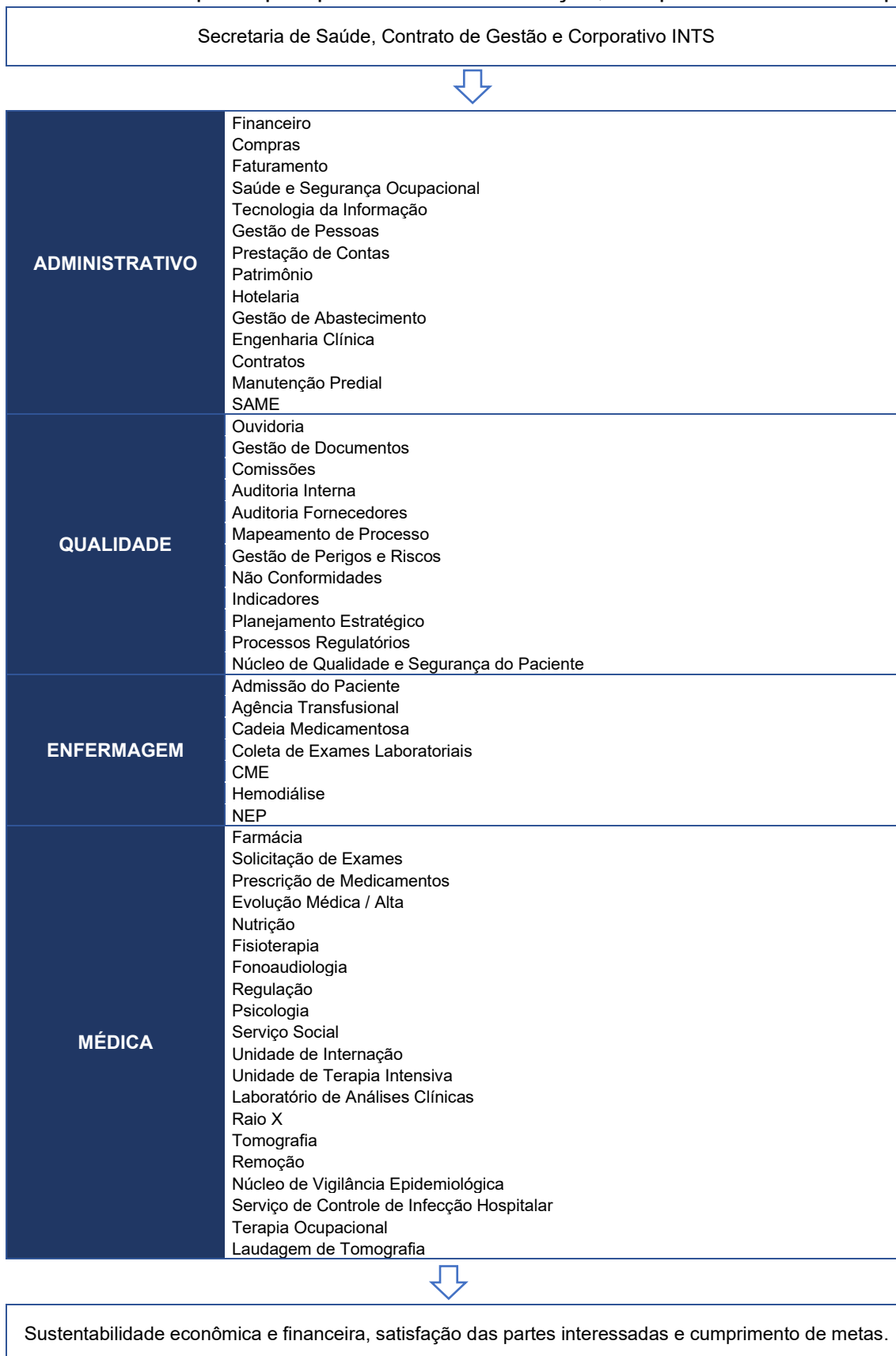
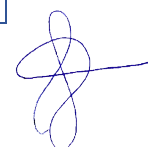
## 6. Faturamento

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

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

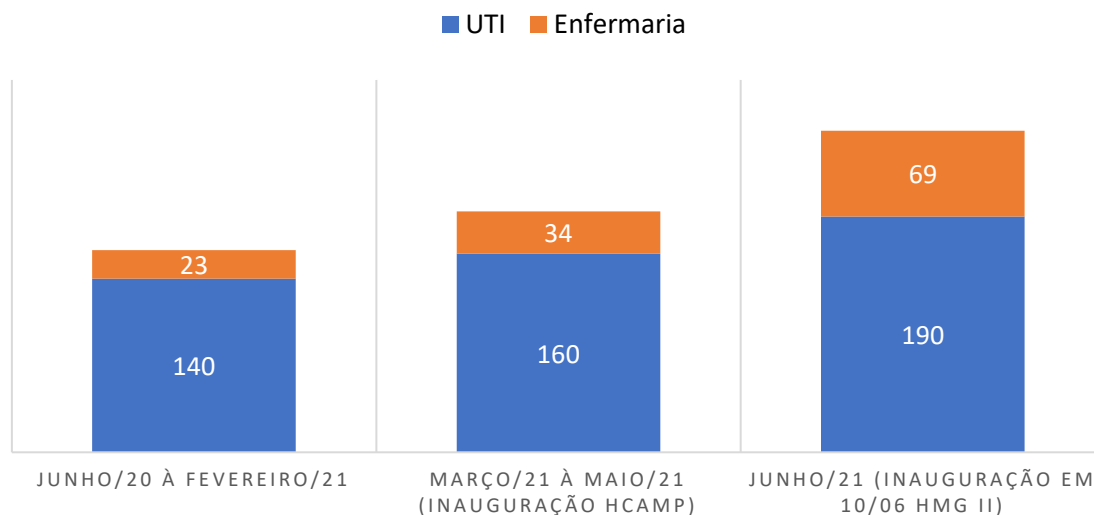
## 7. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 53 processos:

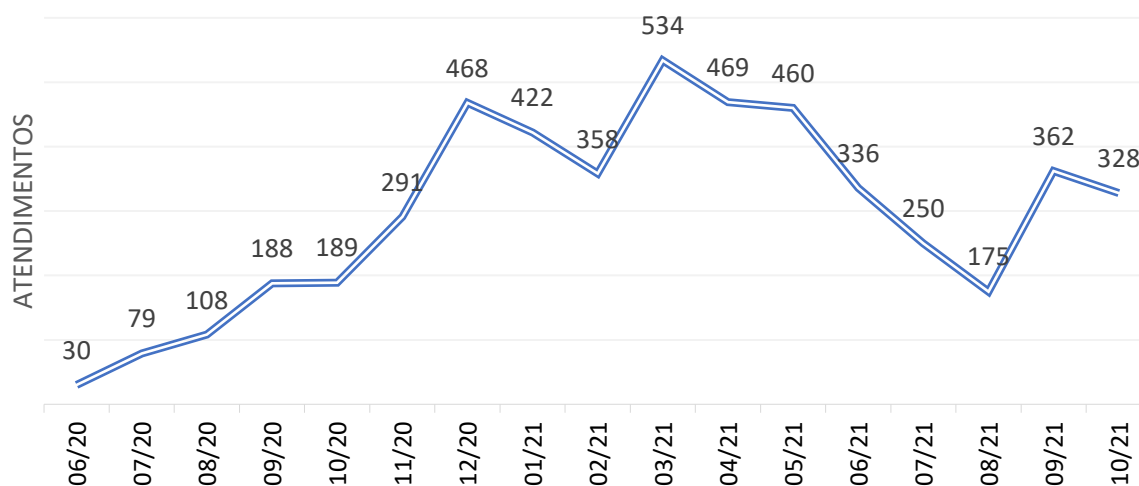
## 8. Infraestrutura

### EVOLUÇÃO DOS LEITOS

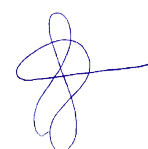


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

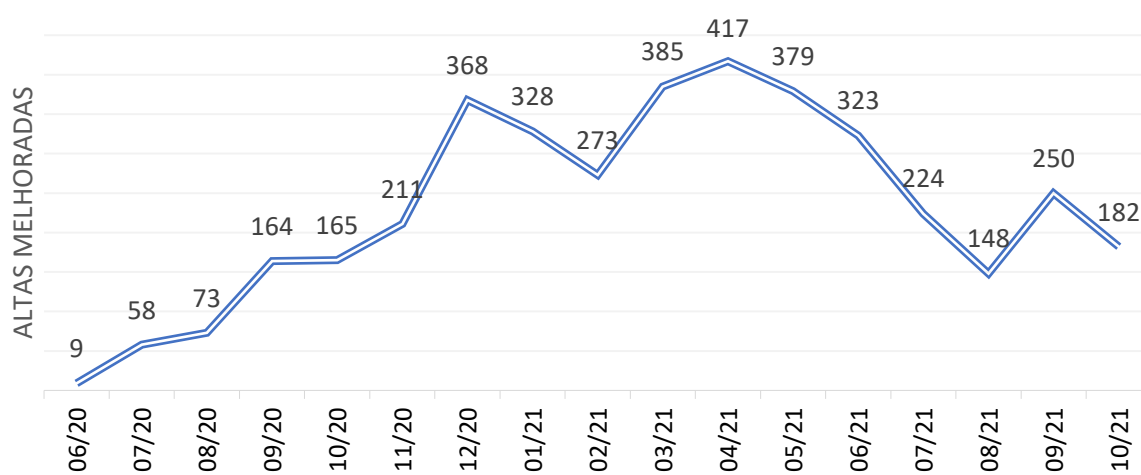
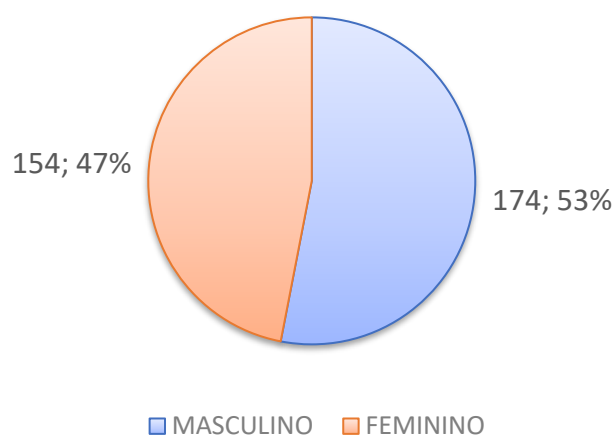
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.



Média de 370 atendimentos mensais



## ATENDIDOS POR GÊNERO



Total de 5047 altas realizadas

## 9. Indicadores Quantitativos

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

### 1º semestre de 2021

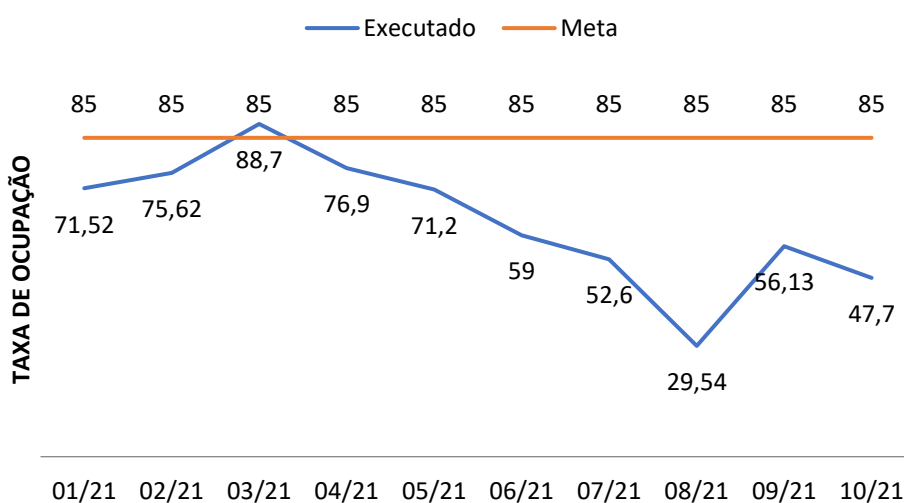
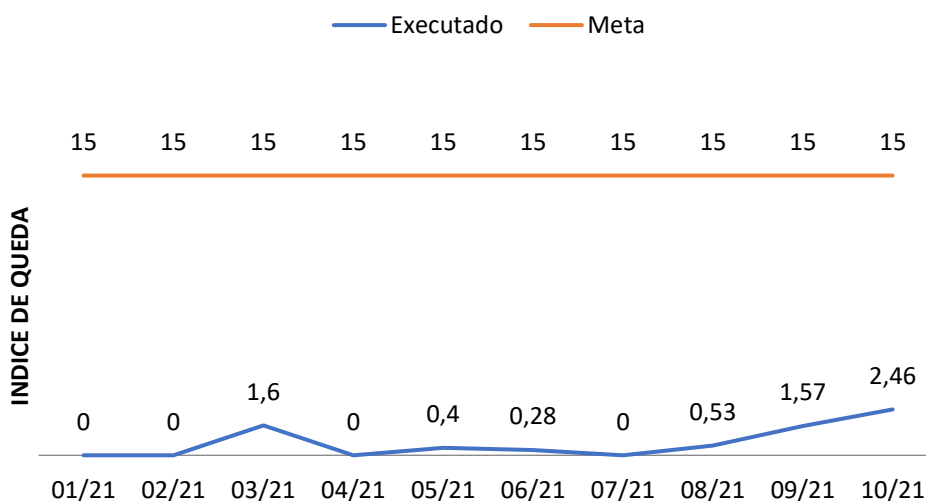
Indicador	Meta	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0%	1,6%	0%	0,4%	0,28%
Taxa de Ocupação	> 85%	71,52%	75,62%	88,7%	76,9	71,2%	59%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,37%	9,14%	3,4%	13,8%	6,6%	30,25%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de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

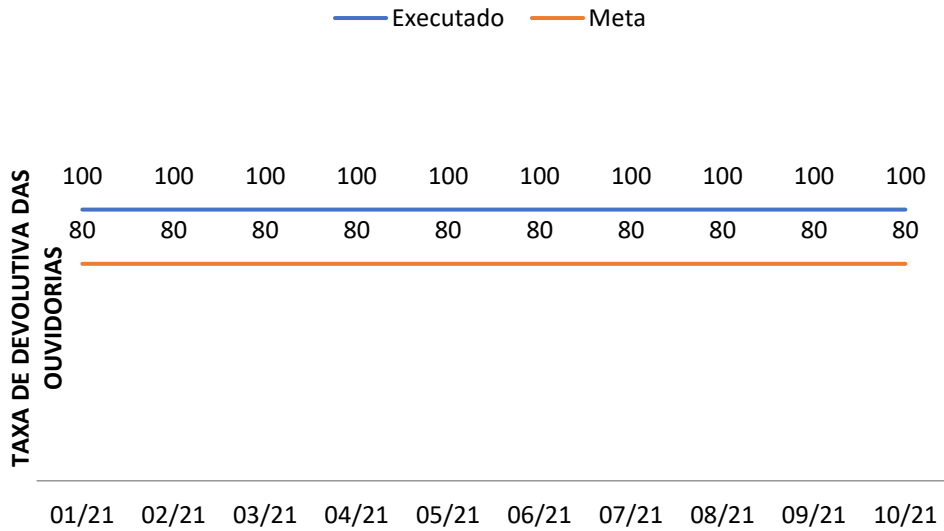
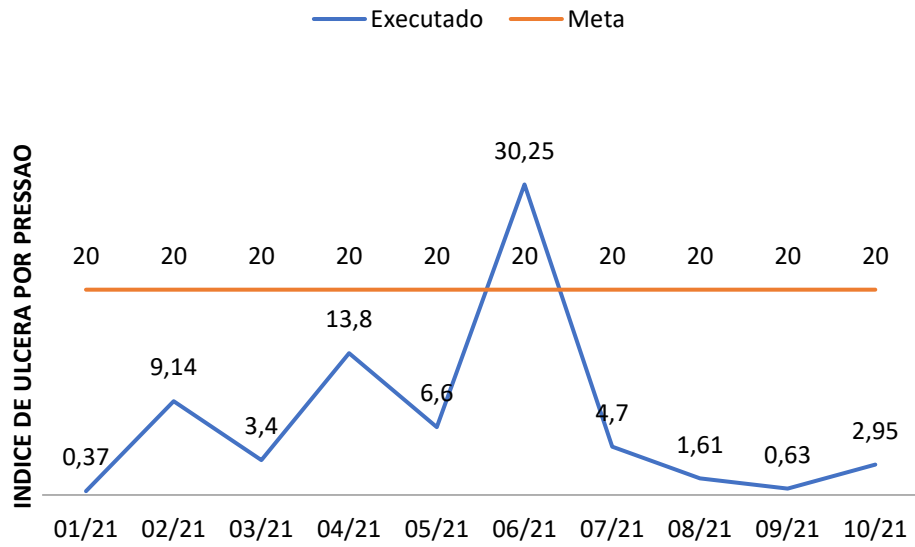
### 2º semestre de 2021

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





## 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

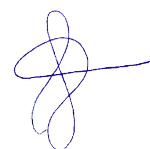
2º semestre de 2021

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

### CIDS PREVALENTES DESDE A INAUGURAÇÃO DO HMG

Classif.	CID	Quant.
1	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	2756
2	J189-Pneumonia não especificada	462
3	B34-Doenças por vírus de localização não especificada	197
4	J129-Pneumonia viral não especificada	124
5	J11-Influenza (gripe) devida a vírus não identificado	120
6	B349-Infecção viral não especificada	108
7	J960-Insuficiência respiratória aguda	91
8	J22-Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores	83
9	J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	61
10	J128-Outras pneumonias virais	44
11	B972-Coronavírus, como causa de doenças classificadas em outros capítulos	43
12	U049-Síndrome respiratória aguda grave [Severe acute respiratory syndrome] [SARS], não especificada	35
13	J180-Broncopneumonia não especificada	35

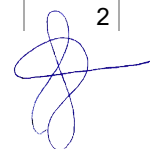
14	J12-Pneumonia viral não classificada em outra parte	33
15	J111-Influenza [gripe] com outras manifestações respiratórias, devida a vírus não identificado	30
16	J118-Influenza [gripe] com outras manifestações, devida a vírus não identificado	25
17	I10-Hipertensão essencial (primária)	24
18	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	21
19	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	20
20	J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	20
21	Z000-Exame médico geral	19
22	J069-Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	18
23	R11-Náusea e vômitos	16
24	R57-Choque não classificado em outra parte	15
25	I46-Parada cardíaca	15
26	U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	14
27	A41-Outras septicemias	14
28	J158-Outras pneumonias bacterianas	13
29	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	12
30	R570-Choque cardiogênico	12
31	A419-Septicemia não especificada	12
32	I500-Insuficiência cardíaca congestiva	11
33	J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	11
34	J45-Asma	10
35	I50-Insuficiência cardíaca	10
36	R579-Choque não especificado	9
37	M545-Dor lombar baixa	9
38	Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	8
39	I469-Parada cardíaca não especificada	8
40	J06-Infecções agudas das vias aéreas superiores de localizações múltiplas e não especificadas	7
41	R060-Dispneia	7
42	Z042-Exame e observação após acidente de trabalho	7
43	N18-Insuficiência renal crônica	7
44	A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	7
45	R578-Outras formas de choque	7
46	J969-Insuficiência respiratória não especificada	7
47	G442-Cefaléia tensional	6
48	G430-Enxaqueca sem aura [enxaqueca comum]	6
49	J80-Síndrome do desconforto respiratório do adulto	6
50	Z209-Contato com e exposição a doença transmissível não especificada	5
51	J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	5
52	Y289-Contato com objeto cortante ou penetrante - local não especificado	5
53	N200-Calculose do rim	5
54	M54-Dorsalgia	5
55	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	5
56	R10-Dor abdominal e pélvica	5
57	I509-Insuficiência cardíaca não especificada	5
58	F411-Ansiedade generalizada	4
59	I64-Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	4
60	J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	4
61	R100-Abdome agudo	4
62	T784-Alergia não especificada	4
63	J459-Asma não especificada	4
64	R51-Cefaléia	4
65	I110-Doença cardíaca hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	4
66	R42-Tontura e instabilidade	4
67	R55-Síncope e colapso	4
68		3



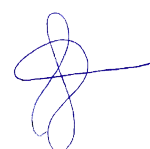
69	A150-Tuberculose pulmonar, com confirmação por exame microscópico da expectoração, com ou sem cultura	3
70	A418-Outras septicemias especificadas	3
71	I26-Embolia pulmonar	3
72	R520-Dor aguda	3
73	N201-Calculose do ureter	3
74	R568-Outras convulsões e as não especificadas	3
75	J181-Pneumonia lobar não especificada	3
76	G43-Enxaqueca	3
77	N20-Calculose do rim e do ureter	3
78	J90-Derrame pleural não classificado em outra parte	3
79	I743-Embolia e trombose de artérias dos membros inferiores	2
80	I471-Taquicardia supraventricular	2
81	I255-Miocardioptia isquêmica	2
82	E87-Transtornos do equilíbrio hidroeletrólítico e ácido-básico	2
83	C250-Neoplasia maligna da cabeça do pâncreas	2
84	F064-Transtornos da ansiedade orgânicos	2
85	Z008-Outros exames gerais	2
86	A15-Tuberculose respiratória com confirmação bacteriológica e histológica	2
87	B348-Outras infecções por vírus de localização não especificada	2
88	F419-Transtorno ansioso não especificado	2
89	R52-Dor não classificado em outra parte	2
90	G448-Outras síndromes de cefaléia especificadas	2
91	S934-Entorse e distensão do tornozelo	2
92	J91-Derrame pleural em afecções classificadas em outra parte	2
93	Y288-Contato com objeto cortante ou penetrante - outros locais especificados	2
94	H669-Otite média não especificada	2
95	R074-Dor torácica, não especificada	2
96	K30-DISPEPSIA	2
97	R103-Dor localizada em outras partes do abdome inferior	2
98	K52-Outras gastroenterites e colites não-infecciosas	2
99	R17-Ictericia não especificada	2
100	L89-Úlcera de decúbito	2

## CIDS PREVALENTES EM OUTUBRO/21

Classif.	CID	Quant.
1	B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	122
2	J189-Pneumonia não especificada	41
3	J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	9
4	J960-Insuficiência respiratória aguda	6
5	B34-Doenças por vírus de localização não especificada	4
6	Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	4
7	I46-Parada cardíaca	3
8	J129-Pneumonia viral não especificada	3
9	J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	3
10	J128-Outras pneumonias virais	3
11	Z000-Exame médico geral	3
12	I50-Insuficiência cardíaca	2
13	J45-Asma	2
14	J459-Asma não especificada	2
15	U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	2
16	A41-Outras septicemias	2
17	B349-Infecção viral não especificada	2
18	J159-Pneumonia bacteriana não especificada	2



19	J22-Infecções agudas não especificada das vias aéreas inferiores	2
20	J118-Influenza [gripe] com outras manifestações, devida a vírus não identificado	1
21	R42-Tontura e instabilidade	1
22	N200-Calculose do rim	1
23	J11-Influenza (gripe) devida a vírus não identificado	1
24	J069-Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	1
25	C414-Neoplasia maligna dos ossos da pelve, sacro e cóccix	1
26	I64-Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	1
27	E162-Hipoglicemia não especificada	1
28	R060-Dispnéia	1
29	F411-Ansiedade generalizada	1
30	T14-Traumatismo de região não especificada do corpo	1
31	J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	1
32	J111-Influenza [gripe] com outras manifestações respiratórias, devida a vírus não identificado A150-Tuberculose pulmonar, com confirmação por exame microscópico da expectoração, com ou sem cultura	1
33		1
34	J961-Insuficiência respiratória crônica	1
35	H669-Otite média não especificada	1
36	N110-Pielonefrite não-obstrutiva crônica associada a refluxo	1
37	J431-Enfisema panlobular	1
38	N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	1
39	I10-Hipertensão essencial (primária)	1
40	R17-Icterícia não especificada	1
41	J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	1
42	R570-Choque cardiogênico	1
43	J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas U049-Síndrome respiratória aguda grave [Severe acute respiratory syndrome) [SARS], não especificada	1
44		1
45	A15-Tuberculose respiratória com confirmação bacteriológica e histológica	1
46	J06-Infecções agudas das vias aéreas superiores de localizações múltiplas e não especificadas	1
47	I500-Insuficiência cardíaca congestiva	1
48	Z20-Doenças transmissíveis	1
49	J91-Derrame pleural em afecções classificadas em outra parte	1
50	B972-Coronavírus, como causa de doenças classificadas em outros capítulos	1



## 11. Comissões

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

Comissão	Data	Status	Obs
<b>Revisão de Óbito</b>	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	

<b>Revisão de Prontuário</b>	01/07/2021	REALIZADA	
	22/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	19/08/2021	REALIZADA	
	30/09/2021	REALIZADA	
	28/10/2021	REALIZADA	

<b>Farmácia Terapêutica</b>	30/06/2021	REALIZADA	
	27/07/2021	REALIZADA	
	31/08/2021	REALIZADA	
	28/09/2021	REALIZADA	
	26/10/2021	REMARCADADA	Ausência de membros

<b>Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente</b>	20/09/2021	REALIZADA	
	18/10/2021	REALIZADA	

<b>CCIH</b>	17/09/2021	REALIZADA	
	28/10/2021	REALIZADA	

<b>Proteção Radiológica</b>	20/09/2021	REALIZADA	
	18/10/2021	REALIZADA	

Comissões	Obs
Comissão de Ética de Enfermagem	Em processo eleitoral junto ao conselho.
Comissão de Ética Médica	Elaboração documental

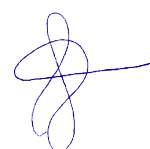
Comissão Terapia Nutricional	Pendente
Comitê Transfusional	Pendente
Conselho Gestor	Pendente
Humanização	Pendente

Em outubro, alçamos o total de 69 ações definidas a partir dos encontros realizados. Deste total, podemos considerar 76,92% de cumprimento das ações estabelecidas, sendo 30 concluídas e 39 pendentes.

## 12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Data	Tema	Participantes	Carga Horária
01,06 e 09/10/21	Orientação sobre EPI'S	60	01:00:00
01/10/2021	Orientação sobre o fabricante de medicação	20	01:00:00
01/10/2021	Censo e indicadores	9	01:00:00
04,05,09 e 14/10/2021	Fluxo de preenchimento da placa de identificação beira leito	228	01:00:00
05, 06 e 07/10/2021	Suporte Básico de Vida	321	02:30:00
07/10/2021	Reunião com enfermeiros	9	02:00:00
07 e 08/10/2021	SMPEP ( repescagem)	40	01:00:00
08/10/2021	Orientação sobre o fluxo do NIR	9	01:00:00
09/10/2021	Fixação de sondas, rótulo de medicação	15	01:00:00
11/10/2021	Orientações gerais de rotina	22	01:00:00
12/10/2021	Orientação sobre registro de ponto	34	00:40:00
13,14,15 e 18/10/2021	Protocolo Medicação de Alta Vigilância	464	01:00:00
13 e 14/10/2021	Contenção médica	108	01:00:00
16/10/2021	Orientação sobre extubação	15	01:00:00
19/out	2º encontro - Ventilação mecânica não-invasiva	17	01:30:00
19 e 25/10/2021	Orientação sobre montagem de caixa de perfuro	54	01:00:00
19,20,21 e 22/10	Sistematização da Assistência de Enfermagem	152	05:00:00
22/10/2021	Orientação sobre colchões e coxís	70	01:00:00
22/10/2021	Orientação sobre Kit de Higiene	68	01:00:00
25 e 26/10	Treinamento coleta Biomega (pré analítico)	340	01:00:00
27/10/2021	Orientação sobre montagem de caixa de perfuro	34	02:00:00
27 e 28/10	Treinamento com a Gerencia	384	02:00:00
27 e 28/10	Protocolo Spikes	48	01:30:00
30/10/2021	Orientação sobre caixa de perfuro cortante	105	01:00:00
<b>Total</b>		<b>2626</b>	<b>09:10:00</b>

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
<b>Total</b>	<b>150:30:00</b>

### 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.

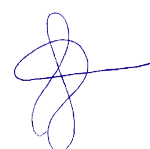
Há dois objetivos centrais:

- 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.

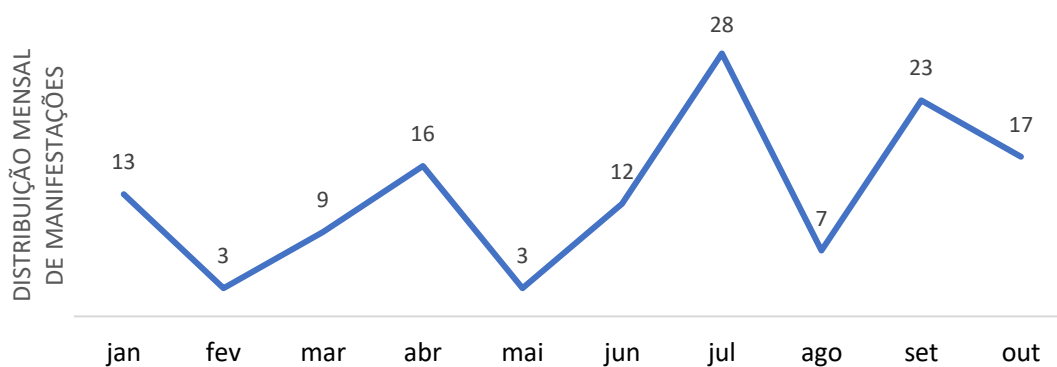
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

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

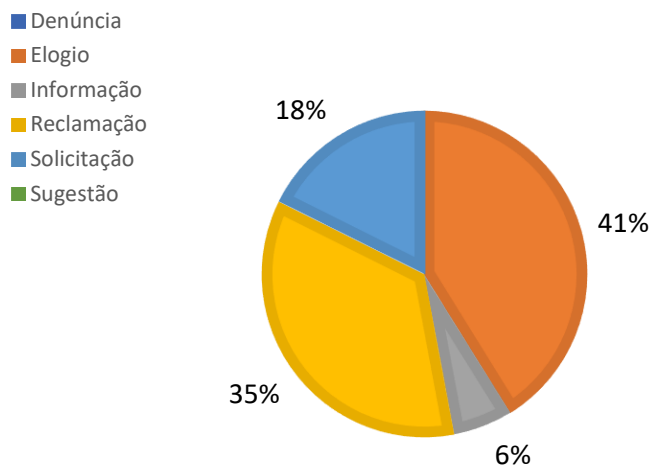
O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 131 manifestações, conforme gráfico a seguir:



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total
Denúncia	1	3	1	3		1		1			10
Elogio	2		2			5	15	3	16	7	50
Informação										1	1
Reclamação	8		6	12	2	6	7	1	3	6	51
Solicitação	2			1			6	2	4	3	18
Sugestão					1						1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>131</b>



## CLASSIFICAÇÃO



Os indicadores apontaram que do total de 17 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 41% tratam-se de elogios; 35% de reclamações; 18% de solicitações; 6% de informações; 0% de denúncias e 0% de sugestão.

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

Com relação às reclamações, temas como paciente entubada sem comunicar a família, informações incompletas sobre como a paciente contraiu bactéria, demora na entrega de resultados de exames, protocolo e quantidade de visitas por vídeo chamada, insatisfação com atendimento do profissional da equipe de serviço social e equipe médica, boletins incompletos e falhas de comunicação entre as equipes assistenciais foram os temas abordados em tais manifestações.

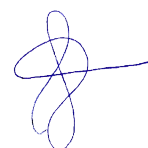
No que diz respeito a paciente entubada sem comunicar a família, informações incompletas sobre como a paciente contraiu bactéria e demora na entrega de resultados de exames, a equipe médica esclareceu todas as informações pertinentes à transferência via CROSS, bem como informou sobre a realização de exames de cultura e ajustes em toda medicação para tratamento da infecção.

Com relação às visitas presenciais, a unidade referência em COVID19 realiza visitas presenciais apenas em situações excepcionais, para se evitar a transmissão da doença entre os familiares. As chamadas de vídeos foram uma solução encontrada para diminuir o isolamento e diminuir as angústias e ansiedade dos familiares.

Referente à insatisfação com o atendimento da equipe social e médica, o HMG lamenta o ocorrido, pois tais condutas dos profissionais não condizem com os valores institucionais, ética e respeito nos atendimentos aos familiares e pacientes. Toda a equipe é orientada a ofertar um tratamento humanizado, repassando o boletim de forma mais clara possível a todos os pacientes e familiares, a fim de evitar dúvidas quanto à assistência prestada.

No que se referem às solicitações, os temas apresentados foram solicitação de alteração do estado civil da declaração de óbito do paciente, requisição do acesso às filmagens do atendimento do assistente social a paciente e solicitação de transferência de unidade para hospital com visitas presenciais.

Acerca da solicitação de alteração do estado civil da declaração de óbito do paciente, conforme o departamento jurídico, as informações que devem obrigatoriamente constar na declaração de óbito são os referentes à causa da morte, hora, local e quaisquer outras informações indispensáveis à correta identificação da mesma, não havendo qualquer erro ou omissão na declaração de óbito emitida pelo médico

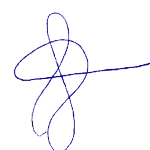


responsável. Portanto, qualquer averbação ou retificação deve ser pleiteada junto ao tabelião do cartório de registro em que foi lavrada a certidão.

No tocante a requisição do acesso às filmagens do atendimento do assistente social a paciente, por ser uma unidade hospitalar, as câmeras de segurança seguem rígidas regulamentações que impedem a liberação das imagens, a não ser que sejam solicitadas por meio judicial.

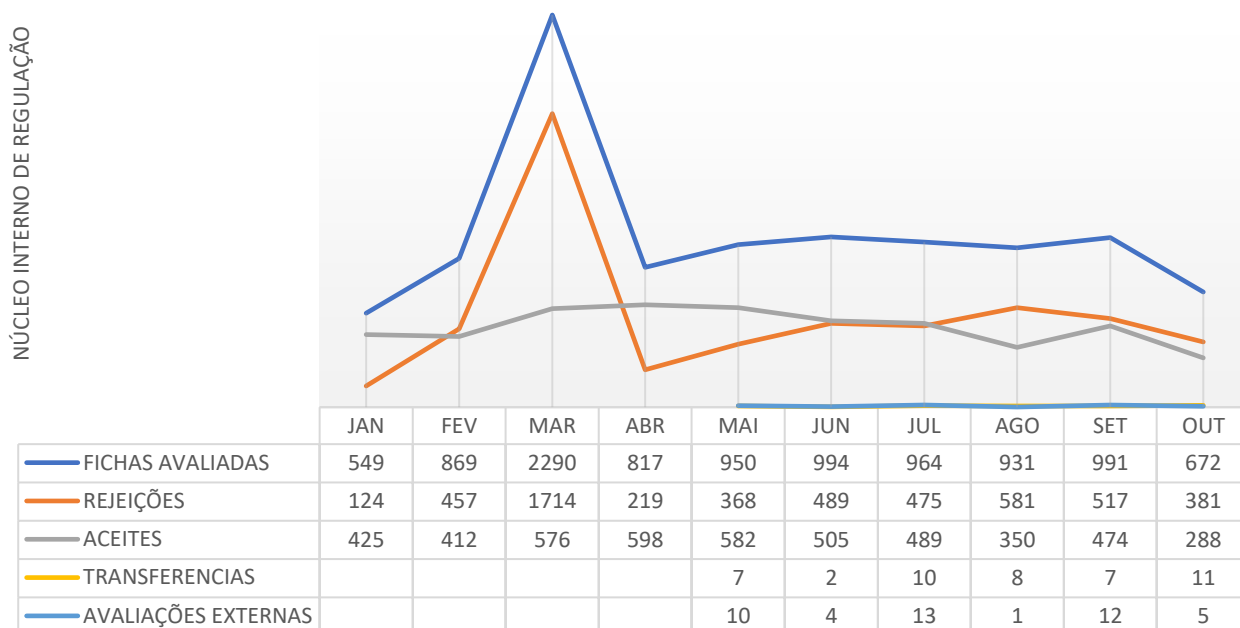
Com relação à solicitação de transferência de unidade para hospital com visitas presenciais, o fluxo a ser seguido é através do sistema de regulação, o CROSS, onde o paciente é inserido para transferência. Mas, se transferido, estando o paciente instável a remoção não pode acontecer. Além disso, algum hospital precisa aceitar a paciente, para que o leito fique reservado, e muitos estão atendendo as demais patologias que estão sem atenção médica desde 2020, quando a pandemia chegou ao Brasil. A vídeo chamada ajuda a diminuir a distância entre os familiares e o paciente, visando garantir a segurança da família.

Por fim, no tocante a informação, o tema apresentado foi à solicitação do número da legislação apresentada na resposta da ouvidoria 4353563, referente às visitas presenciais. O HMG, por se tratar de um hospital referência em COVID e devido ao alto grau de transmissibilidade e de letalidade da doença, buscou-se evitar aglomerações, optando por evitar visitas intra-hospitalares, conforme recomendações do Ministério da Saúde, Secretaria Municipal e Estadual de Saúde, Organização Mundial de Saúde e estudos epidemiológicos.



## 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.

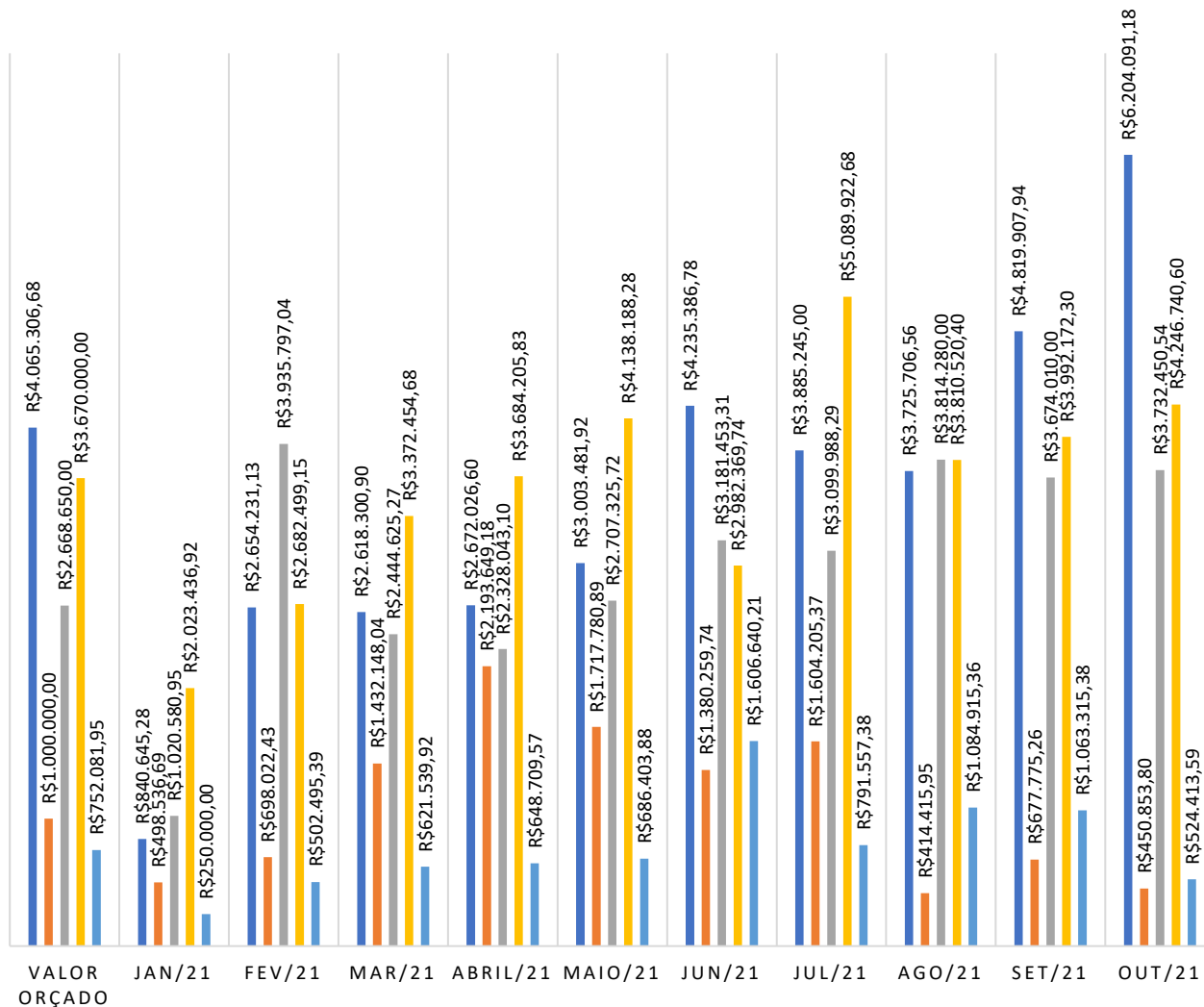
## 15. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado Outubro/21
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,68	R\$6.204.091,18
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.00,00	R\$450.853,80
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$3.732.450,54
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$4.246.740,60
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$524.413,59

As folhas de pagamento referente ao mês 09/21 e 10/21, foram pagas em outubro/21 justificando então o valor excedido da rubrica de Recursos Humanos.

## EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

■ Recursos Humanos ■ Medicamentos e Insumos ■ Despesas Médicas ■ Serviços Terceirizados ■ Ações de promoção

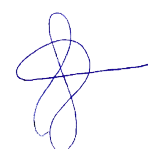


## 16. Ações Realizadas

### Dia do Médico

No dia 18/10 celebramos o Dia do Médico, a unidade promoveu um café da manhã para todos os médicos da unidade.

<https://www.youtube.com/watch?v=ps8nAWT9t30>



## Biblioteca Solidária

Biblioteca Solidária é um projeto promovido pelo HMG com o objetivo de receber doações de livros para os pacientes hospitalizados. A ação, essencialmente, atua em busca de fortalecer a cultura de humanização, temos aproximadamente 48 livros doados até o presente momento.



**VAMOS, JUNTOS, MONTAR A NOSSA BIBLIOTECA SOLIDÁRIA?**

DOE LIVROS EM BOM ESTADO PARA OS NOSSOS PACIENTES! **DEIXE A SUA DOAÇÃO NA RECEPÇÃO.**

📖 *Leitores inspiram leitores. E uma boa leitura transforma pessoas, empresas e sociedades.*

📖 **QUAIS GÊNEROS SERÃO ACEITOS?**

DE OLHO NA RIQUEZA E DIVERSIDADE DO ACERVO, SERÃO ACEITAS **LITERATURAS BRASILEIRAS; FICÇÃO; LIVROS DE AUTOAJUDA; CIENTÍFICOS; E ACADÊMICOS.**

IMPORTANTE FRISAR QUE, DEVIDO OS RISCOS DE CONTAMINAÇÃO, OS LIVROS DOADOS NÃO DEVERÃO SER COMPARTILHADOS.

HMG Hospital Municipal Guaratanga | HITS SUS | CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## Parceria HASHTAG EVENTOS



Hashtag Gastronomia

Hashtag Eventos

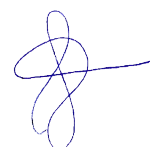
**O HMG AGORA TEM PARCERIA COM A HASHTAG EVENTOS**

ATIVIDADES:

- Aulas de Equitação
- Restaurantes
- Passelo veleiro
- Wake board

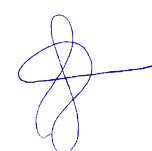
Para mais informações: 11 97613-7533

HMG Hospital Municipal Guaratanga | HITS SUS | CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE



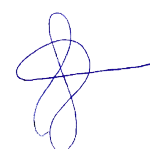
## Dia do Fisioterapeuta

No dia 13/10 celebramos o Dia do Fisioterapeuta, a unidade promoveu um café da manhã para todos os profissionais da unidade.



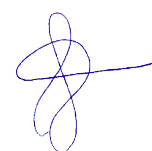
### Foto Institucional Outubro Rosa

Outubro Rosa é uma campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero.



## Halloween com doces e brincadeiras

Com o intuito de celebrar as comemorações do Halloween, no último dia 29 de outubro, os colaboradores do HMG, aproveitaram para promover uma verdadeira caça aos doces dentro da unidade de saúde. Com muita alegria, os participantes, devidamente fantasiados, visitaram os setores da unidade de saúde com o objetivo de marcar o Dia das Bruxas. “Eu adorei essa sexta feira descontraída, com muitas travessuras”, disse a secretaria executiva do HMG, Vanda Hellmann. “Trazer momentos de interação entre a equipe faz com que a gente mantenha a sintonia entre os profissionais. E o nosso halloween foi mais uma oportunidade para levar o bom astral para o nosso Hospital”, afirmou a diretora do HMG, Simone Araújo.





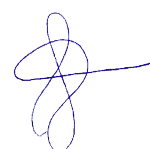
## 17. Case de Sucesso

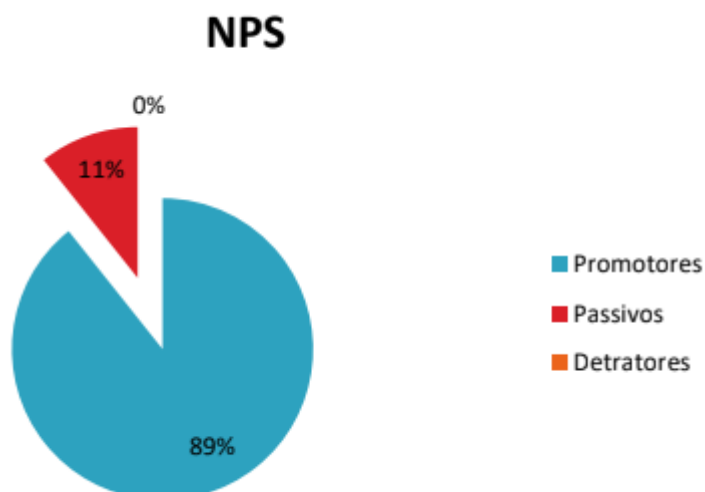
### Pesquisa de Satisfação

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, 89% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 11% se enquadram como neutros e 0% estão insatisfeitos.



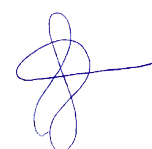


Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 13 a 45 dias) foi de 9,1. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio, falta de seus familiares e de seus lares) tem grandes impactos.

Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, entre 0 a 10, nos meses de julho a setembro tivemos a seguinte evolução:



Os resultados de julho a outubro 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

O HMG iniciou a sua atuação em um cenário extremamente doloroso e desafiador. Agradecemos a todos que compõem a equipe pela entrega diária e por todo o trabalho realizado. O fruto dessa entrega, resultou em vidas salvas e pacientes de volta para os seus lares.

Até o momento, registramos aproximadamente 3900 altas melhoradas, realizando uma média de 300 atendimentos mensais. A qualidade destes atendimentos, é refletida em torno de 50 elogios registrados na ouvidoria e 89% 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  
Hospital Municipal Guarapiranga

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

**Hospital Municipal Guarapiranga**

## 19. Anexos

**Anexo I - Organograma**