

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 10/2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Diego Borges

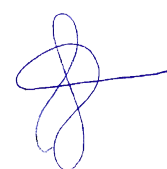
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

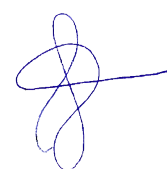
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva



SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	4
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	4
4. Recursos Humanos.....	6
5. Faturamento.....	7
6. Serviços Ofertados.....	8
7. Infraestrutura.....	9
8. Perfil de Atendimento.....	9
9. Indicadores Quantitativos.....	12
10. Indicadores Qualitativos.....	14
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	19
12. Ouvidoria.....	21
13. Regulação.....	26
14. Execução Orçamentária Financeira.....	27
15. Ações realizadas.....	29
16. Case de Sucesso.....	42
17. Considerações Finais.....	43



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

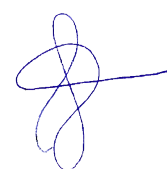
O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria para pacientes acometidos pelo COVID-19. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus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

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

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

3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

O 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.

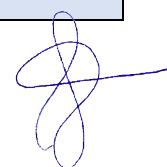
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social, buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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** 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!

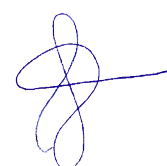


4. Recursos Humanos

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.

FUNCAO	QTDA
TECNICO DE ENFERMAGEM	260
ENFERMEIRO	85
FISIOTERAPEUTA	81
AUXILIAR DE FARMACIA	27
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	19
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	14
FARMACEUTICO	10
MAQUEIRO	10
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
TECNICO EM RADIOLOGIA	7
AUXILIAR ADM PLENO	6
PSICOLOGO HOSPITALAR	6
ANALISTA ADM PLENO	5
AUXILIAR DE REGULACAO	5
FONOAUDIOLOGO	4
TECNICO INFORMATICA	4
TECNICO DE SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
FATURISTA	2
MOTORISTA	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	2
TELEFONISTA	2
ALMOXARIFE	1
ANALISTA DE QUALIDADE	1
ASSISTENTE SOCIAL RT	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE RH	1



AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	1
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCACÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO(A) ESTOMOTERAPEUTA	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MEDICO DO TRABALHO	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR ADM	1
SUPERVISOR DE NUTRIÇÃO	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
Total	626

5. Faturamento

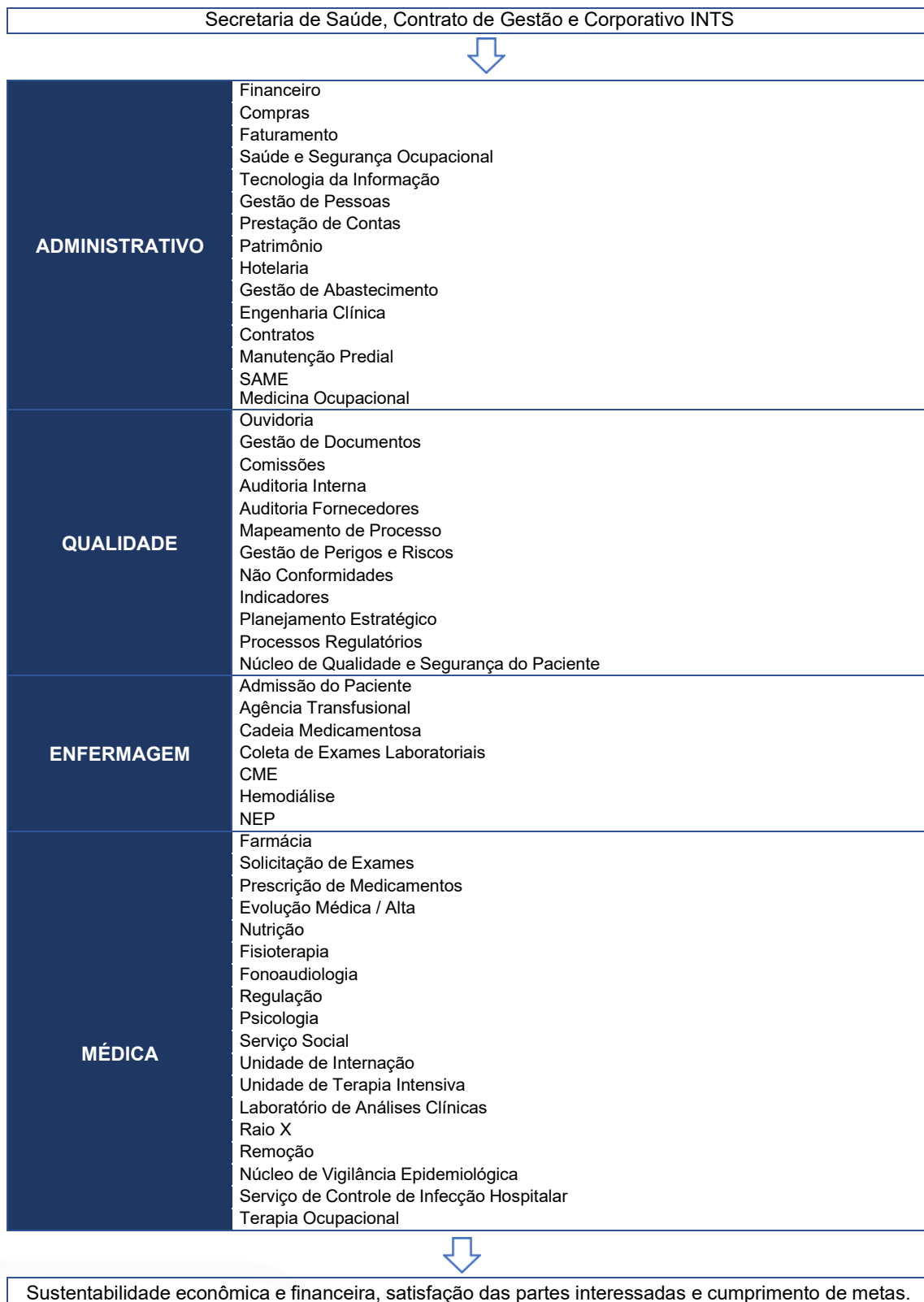
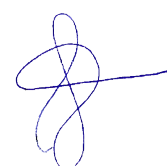
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%		

6. Serviços Ofertados

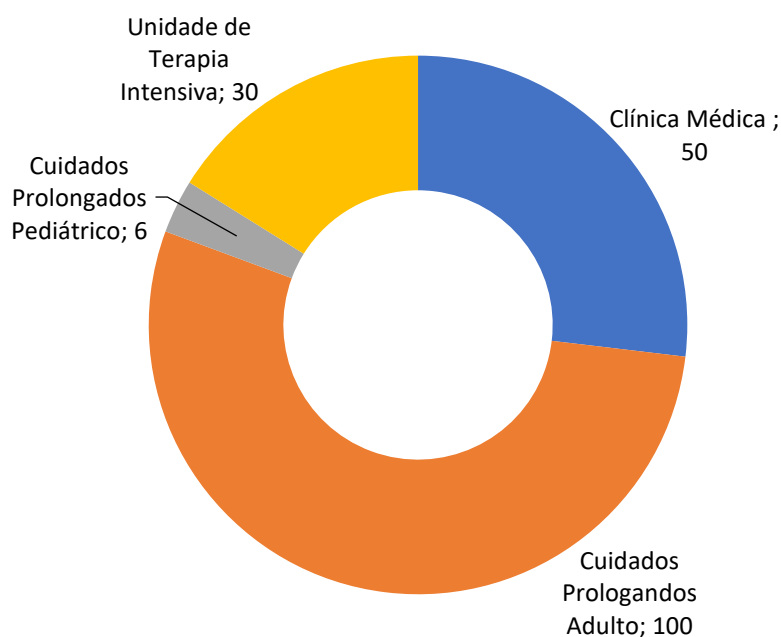
A unidade é composta por quatro frentes de atuação, de acordo com os seguintes processos:

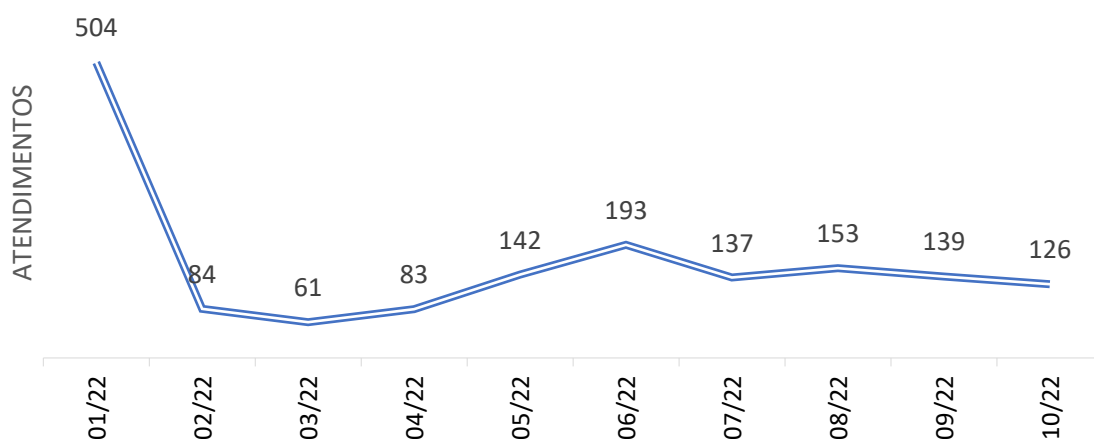
7. Infraestrutura

Com a atualização do novo projeto em Abril/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:

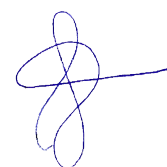
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS

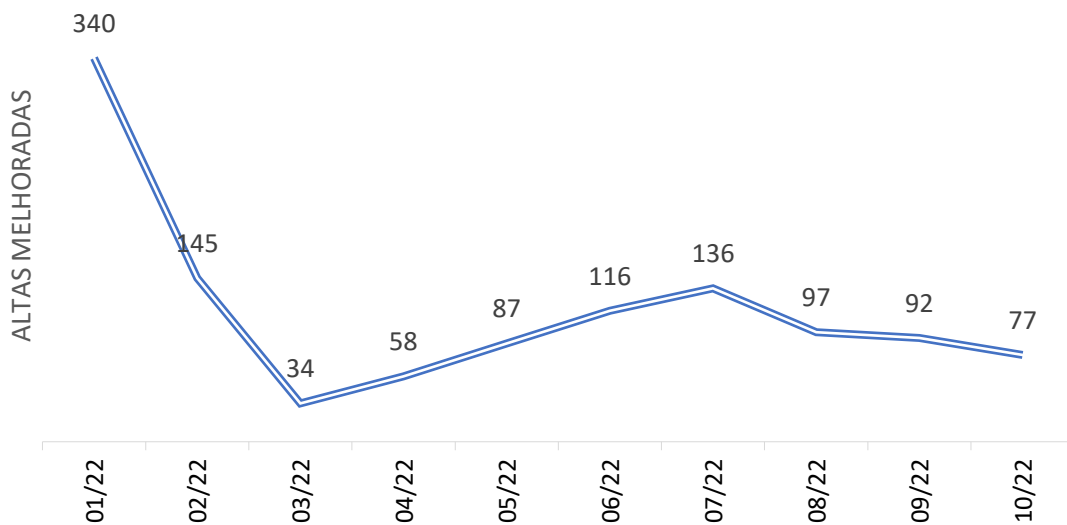


8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 162 atendimentos mensais realizados.





Fonte SMPEP. Média de 118 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GÊNERO

■ FEMININO ■ MASCULINO

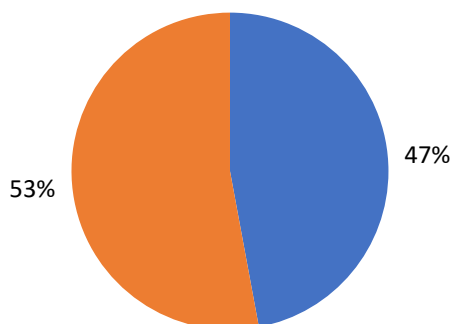
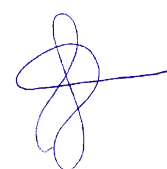


Tabela – CIDS prevalentes

CID	Total
I21-Infarto agudo do miocárdio	25
I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	13
J960-Insuficiência respiratória aguda	5
A41-Outras septicemias	4
I509-Insuficiência cardíaca não especificada	4
N18-Insuficiência renal crônica	4
I500-Insuficiência cardíaca congestiva	4
I50-Insuficiência cardíaca	3
J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	3

R51-Cefaléia	2
N180-Doença renal em estágio final	2
Z000-Exame médico geral	2
I20-Angina pectoris	2
I10-Hipertensão essencial (primária)	2
I64-Acidente vascular cerebral, não especificado como hemorrágico ou isquêmico	2
J180-Broncopneumonia não especificada	2
A419-Septicemia não especificada	2
F064-Transtornos da ansiedade orgânicos	1
N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	1
N189-Insuficiência renal crônica não especificada	1
J158-Outras pneumonias bacterianas	1
R070-Dor de garganta	1
J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	1
N17-Insuficiência renal aguda	1
E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	1
N19-Insuficiência renal não especificada	1
J189-Pneumonia não especificada	1
N939-Sangramento anormal do útero ou da vagina, não especificado	1
J18-Pneumonia por microorganismo não especificada	1
R11-Náusea e vômitos	1
J20-Bronquite aguda	1
M545-Dor lombar baixa	1
J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	1
E872-Acidose	1
R57-Choque não classificado em outra parte	1
F02-DEMÊNCIA em outras doenças classificadas em outra parte	1
R739-Hiperglicemia não especificada	1
N289-Transtorno não especificado do rim e do ureter	1
E141-Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	1
N410-Prostatite aguda	1
R54-Senilidade	1
R05-Tosse	1
R570-Choque cardiogênico	1
R10-Dor abdominal e pélvica	1
I11-Doença cardíaca hipertensiva	1
R42-Tontura e instabilidade	1
K088-Outros transtornos especificados dos dentes e das estruturas de sustentação	1
I159-Hipertensão secundária, não especificada	1
L031-Celulite de outras partes do(s) membro(s)	1
R579-Choque não especificado	1
J90-Derrame pleural não classificado em outra parte	1
F411-Ansiedade generalizada	1
S430-Luxação da articulação do ombro	1
J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	1
Z992-Dependência de diálise renal	1
J459-Asma não especificada	1
J45-Asma	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.

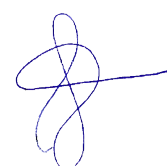
Indicador	Meta	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22
Índice de Queda	≤ 15%	0,8%	0%	0%	1,2%	0%	0%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	64,56%	41,1%	29,17%	31,11%	42,21%	51,30%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	0,4%	0,44%	6,55%	1,2%	2,11%	1,04%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	87%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

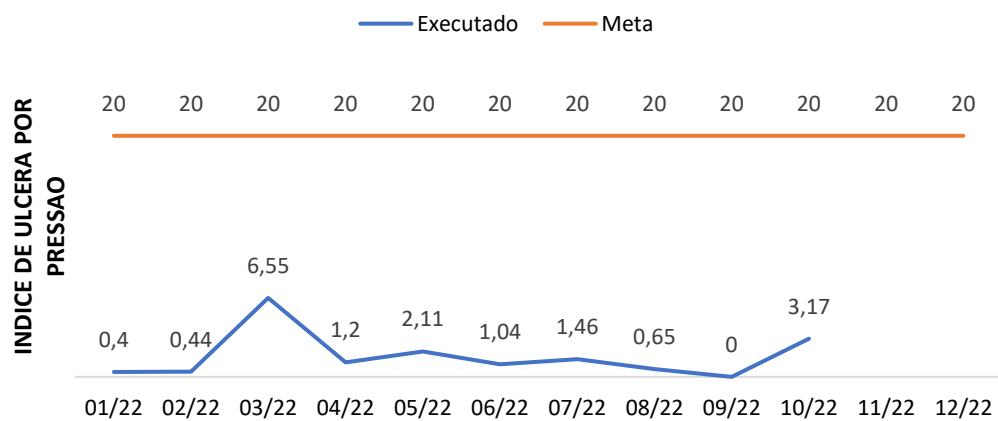
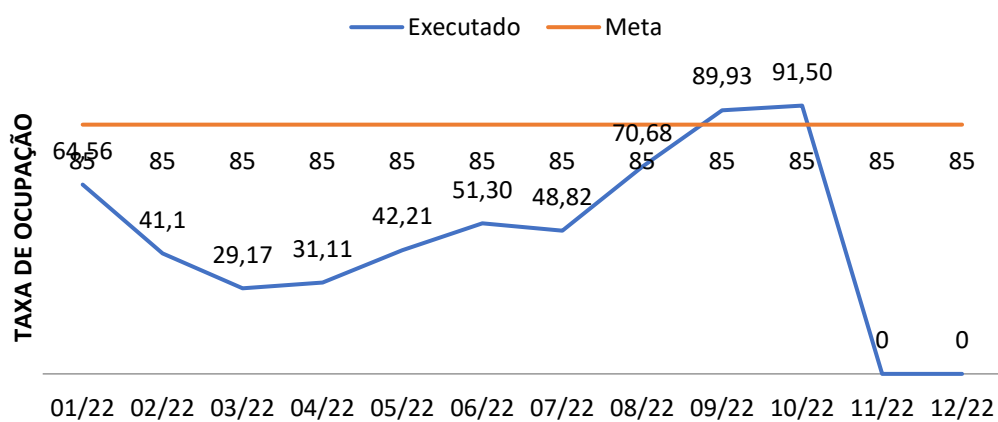
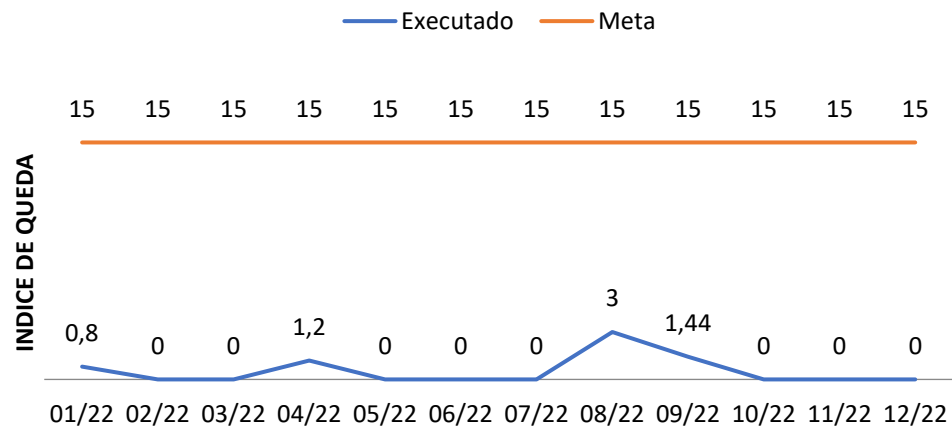
Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.

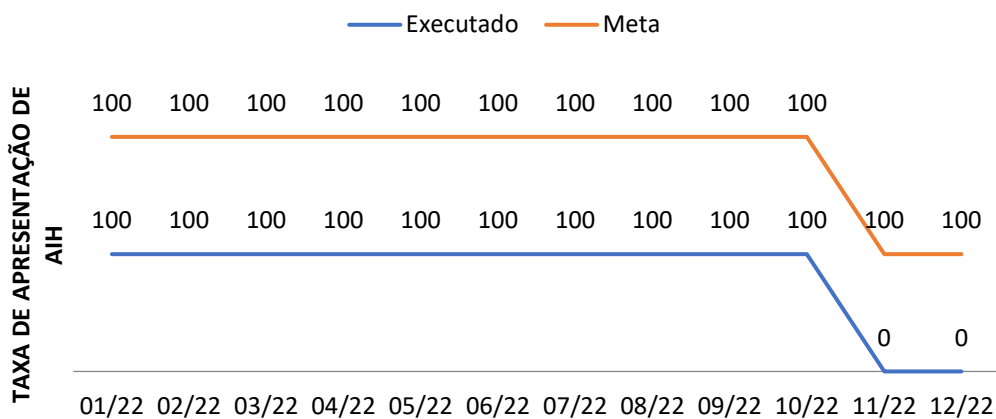
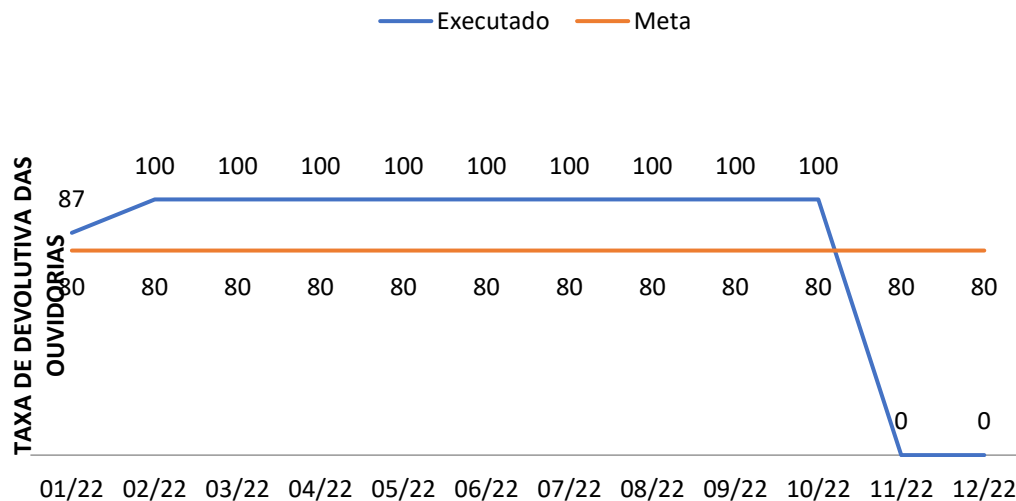
Tabela – Resultado dos indicadores do 2º Semestre.

Indicador	Meta	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Índice de Queda	≤ 15%	0%	1,96%	1,44%	0,00%		
Taxa de Ocupação	≥ 85%	48,82%	70,68%	89,91%	91,50%		
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	1,46%	0,65%	0,00%	3,17%		
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%		
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%		

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.







10. Indicadores Qualitativos

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
TAXA DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	Relativo	MENSAL	84,59	96,20	96,84
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Quanto menor, melhor	MENSAL	3,45	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	3,72	0,84	0,92
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	1,89
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	20,40	21,22	28,32
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,49	2,9	1,9
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,55	1,36	1,06
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	10	4	2
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	37	15	1

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	9,52	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	75,25	96,63	96,87
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	10,53	0,00	12,90
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,39	0	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,07	2,66	2,37
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	39,74	76,29	73,24
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	23,61	23,68	34,15
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,72	0,38	0,41
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	32	13	5
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	121	88	16

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	16,67	16,67	16,67	33,89	44,09
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0,00	0,00	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	9	0,00	0,00	30,5	0,00
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,17	0,00	0,00	0,33	0,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT	NOV
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	58,14	71,67	79,35	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0	0	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	9,55	14,17	6,40	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,27	35,83	24,60	
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	6,78	22,22	26,67	

GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	3,93	0,60	1,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	29	5	14
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	34	37	6

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

INDICADORES FARMÁCIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,38	0,01	0,59
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	MENSAL	268.652	236.758	255.844
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	513	780	4.331
PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE	Variável	MENSAL	0,07	0,12	0,11
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	MENSAL	0	0	0

Responsável: Daniela Scavone

INDICADORES IMAGEM

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
NÚMERO DE EXAMES DE RAIOS-X	Relativo	MENSAL	418	443	392

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

INDICADORES NUTRIÇÃO

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	1098	1249	1247
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	Quanto maior, melhor	MENSAL	138	123	107
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	Quanto maior, melhor	MENSAL	1	2	0
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	Relativo	MENSAL	22058	24194	24966
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	Relativo	MENSAL	1050	677	427
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	Relativo	MENSAL	12375	11475	11354

Responsável: Jamile Reis

INDICADORES FISIOTERAPIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	6952	7054	7248
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA	Quanto maior, melhor	MENSAL	100625	10891	10645
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	Quanto maior, melhor	MENSAL	8140	8117	8271
Nº DE INTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	6	6	6
Nº DE EXTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	6	3	3
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	Quanto menor, melhor	MENSAL	2	1	0
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	2	0
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	15,9	12,7	10,7
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	Quanto maior, melhor	MENSAL	12,8	12,3	9,8
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	Relativo	MENSAL	6,6	7,9	5,5
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	Relativo	MENSAL	0,2	0,2	0,8
Nº DE PACIENTES EM PRONA	Relativo	MENSAL	0	0	0

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

INDICADORES SERVIÇO SOCIAL

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	574	591	578
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	Quanto menor, melhor	MENSAL	2	2	1
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	Quanto menor, melhor	MENSAL	8	5	1
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,35%	1%	4%
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	N/A	42	31

Responsável: Anderson Tomas e Silmara Carvalho

INDICADORES PSICOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	350	337	313
Nº DE ACOLHIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	Relativo	MENSAL	20	8	17
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	22	79	49
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	85	124	108
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	Relativo	MENSAL	10	31	9
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	Quanto maior, melhor	MENSAL	99	99	96

Responsável: Anderson Tomas e Taynara Sampaio

INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
Nº DE AVALIAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	298	248	337
TAXA DE DECANULADOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	50%	x	45%

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

INDICADORES NSP

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	AGO	SET	OUT
Nº VISITAS TÉCNICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	14	12	13
Nº DE NC REGISTRADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	69	44	76
Nº DE NC TRATADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	38	34	51
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	Relativo	MENSAL	61	41	72
NEAR MISS (QUASE ERRO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	0	1

INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	1	0
INCIDENTE SEM DANO	Quanto menor, melhor	MENSAL	6	2	3

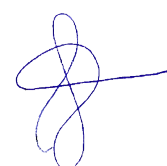
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

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
Treinamento sobre Sistema SMPEP	03/10/2022	2	34
Treinamento sobre Sistema SMPEP	03/10/2022	2	17
Treinamento sobre Sistema SMPEP	03/10/2022	2	22
Treinamento sobre Sistema SMPEP	03/10/2022	2	20
Treinamento sobre Sistema SMPEP	04/10/2022	2	38
Treinamento sobre Sistema SMPEP	04/10/2022	2	27
Treinamento sobre Sistema SMPEP	04/10/2022	2	24
Treinamento sobre Sistema SMPEP	04/10/2022	2	28
Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	04/10/2022	3	36
Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	04/10/2022	3	36
Treinamento sobre Sistema SMPEP	05/10/2022	2	19
Treinamento sobre Sistema SMPEP	05/10/2022	2	11
Treinamento sobre Sistema SMPEP	05/10/2022	2	14
Integração de novos colaboradores	05/10/2022	2	3
Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica (Novos colaboradores)	05/10/2022	2	2
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	06/10/2022	2	13
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	06/10/2022	1	14
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	06/10/2022	1	15
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	07/10/2022	1	7
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	07/10/2022	1	7
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	13/10/2022	2	16
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	13/10/2022	1	14
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	13/10/2022	1	15
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	14/10/2022	1	9
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	14/10/2022	1	7
Integração de novos colaboradores	17/10/2022	2	5
Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica (Novos colaboradores)	17/10/2022	2	4
Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	18/10/2022	3	36
Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	18/10/2022	3	36
Registros de Enfermagem (Presencial)	18/10/2022	2	20
Registros de Enfermagem (online) (Noturno 1)	18/10/2022	2	6
Registros de Enfermagem (online) (Noturno 2)	18/10/2022	2	5
Curso De Hanseníase E Diarréias	19/10/2022	4	2
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	20/10/2022	2	10
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	20/10/2022	1	8
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	20/10/2022	1	9
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	21/10/2022	1	6
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	21/10/2022	1	7
Registros de Enfermagem (Presencial)	25/10/2022	2	22
Capacitação LGPD	26/10/2022	1	2
Capacitação LGPD	26/10/2022	1	8
Capacitação LGPD	26/10/2022	1	18
Capacitação LGPD	26/10/2022	1	5
Capacitação LGPD	26/10/2022	1	6

Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	27/10/2022	2	13
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	27/10/2022	1	13
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	27/10/2022	1	13
Capacitação LGPD	27/10/2022	1	1
Capacitação LGPD	27/10/2022	1	5
Capacitação LGPD	27/10/2022	1	7
Capacitação LGPD	27/10/2022	1	2
Capacitação LGPD	28/10/2022	1	1
Capacitação LGPD	28/10/2022	1	1
Capacitação LGPD	28/10/2022	1	3
Capacitação LGPD	28/10/2022	1	1
Capacitação LGPD	28/10/2022	1	1
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	28/10/2022	1	8
Curso rápido em comunicação compassiva (USCS)	28/10/2022	1	12
TOTAL		92	744

12. Ouvidoria

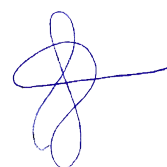
A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

Há dois objetivos centrais:

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

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

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



<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 194 manifestações até o momento, conforme tabelas a seguir:

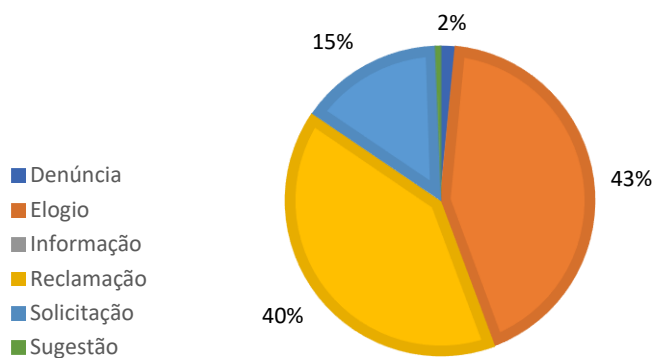
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2022.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Denúncia	1	2				
Elogio		28	7		5	13
Informação						
Reclamação	7	10	2	3	3	3
Solicitação			1			2
Sugestão						
Total	08	40	10	03	08	18

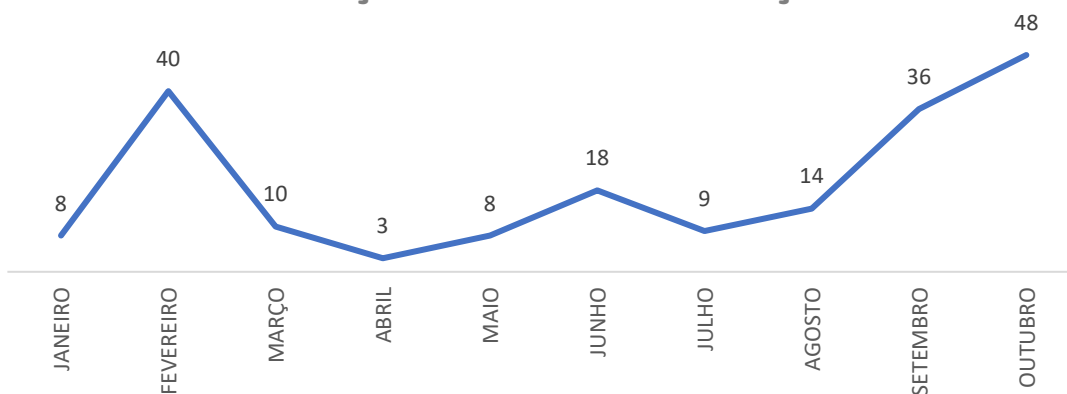
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2022.

	Jul	Agost	Set	out	Total
Denúncia					3
Elogio	6	2	6	16	83
Informação					0
Reclamação	1	10	18	21	78
Solicitação	2	2	12	10	29
Sugestão				1	1
Total	09	14	36	48	194

CLASSIFICAÇÃO



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



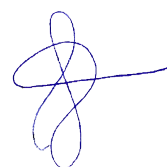
Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 48 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 44% tratam-se de reclamações, 33% de elogios, 21% de solicitações, 2% 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.

Referente às reclamações, insatisfação com os atendimentos da equipe de enfermagem, ausência e atrasos das ambulâncias, laudo médico específico para clínica de longa permanência, recusa de cópia de prontuário, falha de comunicação das equipes com pacientes/familiares, divulgação de telefone da prestadora de serviços para pacientes e familiares, estrutura física, serviço de manutenção, falta de ventilação nos leitos, procedimentos realizados pela equipe de enfermagem sem autorização prévia da família (corte de cabelo e unhas), queda do paciente e lesão na mão, alimentação do paciente, insatisfação com atendimento da equipe de nutrição e equipe médica e demora no sistema Disk Diálise.

A respeito das insatisfações com a equipe de enfermagem, a gestão de enfermagem realizou a análise dos fatos e identificou que houve troca do tipo de soro aplicado, entretanto, não causando danos ao paciente. A equipe foi



orientada.

Sobre a ausência e atrasos das ambulâncias, os casos foram avaliados e as situações integraram um relatório de qualidade da prestação de serviços da terceirizada, passível de notificação e multa. Os pacientes tiveram os seus procedimentos reagendados e a remoções foram realizadas, sem maiores intercorrências.

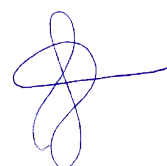
Referente ao laudo médico, realizamos a entrega do laudo e sugerimos que o relatório seja entregue às clínicas de forma que elas possam avaliar a capacidade de atender ou não o paciente em questão. A cópia de prontuário solicitada foi entregue no mesmo dia em que a liminar emitida pelo judiciário foi expedida.

Sobre a divulgação do telefone da prestadora de serviços, informamos que em nenhum momento orientamos às famílias a ligar nas unidades de referência, mas existe um limite de informações que conseguimos repassar aos familiares, já que não detemos os agendamentos de fluxo interno, se a família opta por ligar na referência, essa é uma decisão exclusiva destes.

No tocante a estrutura física, a gestão administrativa juntamente com a coordenação de enfermagem realizou a visita in loco do leito e constatou que o barulho é referente ao compressor na parte exterior do leito. Foi acordado com a equipe e pacientes o fechamento das janelas no período noturno e nos momentos de descanso para reduzir o ruído, bem como manter o ar condicionado ligado de acordo com as necessidades.

A falta de ventilação nos leitos, foi verificado que o ar condicionado está em perfeito funcionamento. As equipes de higiene e engenharia clínica da unidade foram acionadas para solucionar qualquer infiltração ou bolor presente no quarto.

A gestão administrativa também analisou a reclamação a respeito dos serviços de manutenção e orientou a equipe para melhor acabamento nos leitos. Também esclareceu que alguns reparos são paliativos para que os leitos não sejam interditados e causem impactos na estadia dos pacientes e fluxos do



hospital.

Referente aos procedimentos de corte de cabelo e unhas do paciente, a técnica foi orientada a comunicar e solicitar a autorização prévia dos familiares para a execução das ações, assim como foi apurado que não houve queda do paciente, pois o mesmo não deambula e a equipe assistencial deu todo suporte necessário. A lesão mencionada não foi evidenciada até sua ida para outra unidade.

No que diz respeito a alimentação do paciente, a supervisão de nutrição acionou a equipe terceirizada e foi aplicada medida educativa abordando as falhas apresentadas na manifestação, também foi reforçado a importância de atenção nos cuidados com o paciente. O pão e a água solicitados foram entregues no mesmo dia da reclamação para o paciente.

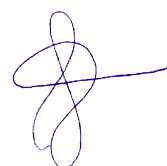
Sobre as falhas de comunicação das equipes, a gestão orientou os profissionais médicos e assistentes sociais quanto a qualidade das informações passadas aos familiares e pacientes.

A insatisfação com a equipe médica, os profissionais foram pontuados em sempre atender as necessidades da família, bem como dúvidas sobre o quadro clínico do paciente e sua programação na unidade.

Por fim, o fluxo de paciente eletivo para o disk diálise segue alguns ritos, no caso em questão, foi enviado o e-mail com o relatório e os exames necessários, seguimos aguardando o retorno da equipe do disk diálise que informará o momento em que surgir uma vaga nas clínicas cadastradas.

Referente as solicitações, solicitação de exames de cateterismo, angioplastia e revascularização e solicitação de sonda GTT foram os temas apresentados.

A unidade atua dentro de um sistema de regulação que atende a todo o município de São Paulo, os casos são analisados pelas unidades de referência que aceitam ou não conforme a disponibilidade de leitos e complexidade dos quadros clínicos. O HMG atualiza diariamente as fichas com as solicitações de todos os pacientes que necessitam dos procedimentos externos. Os pacientes mencionados nas solicitações tiveram seus exames agendados



posteriormente.

Sobre a solicitação de sonda GTT, não temos padronizado na unidade os bottons da GTT, mas já estamos discutindo a padronização deste item (normalmente padronizado onde realiza o procedimento). A diretoria técnica ressaltou que em algumas ocasiões esta sonda pode exteriorizar e há necessidade de troca. Solicitamos a avaliação da cirurgia para definir o número da sonda e posteriormente realizar a compra.

Por fim, a sugestão apresentada para implantação de painel de senhas e plataforma digital para cadastro dos usuários foi avaliada pela gestão administrativa e foi adotada a distribuição de senhas e painel que está em processo de implantação.

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.

Tabela - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2022.

Indicador	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882	394	963	1209	1143	1157
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769	340	865	1047	924	1017
Nº DE ACEITES	614	114	54	98	162	219	150
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7	2	2	1	7	2
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8	9	6	16	29	40

TAXA DE CONVERSÃO	19%	9%	11%	8%	15,47%	24%	15%
-------------------	-----	----	-----	----	--------	-----	-----

Tabela - Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2022.

Indicador	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	1467	1447	1682		
Nº DE REJEIÇÕES	1283	1310	1591		
Nº DE ACEITES	184	137	91		
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	2	3	3		
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	56	84	102		
Nº DE REMOÇÃO	N/A	100	114		
TAXA DE CONVERSÃO	14%	10%	6%		

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

14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 01/22	Valor Executado 02/22
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,69	R\$ 4.466.051,56	R\$ 4.159.747,11
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.000,00	R\$ 1.371.408,24	R\$ 779.412,52
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.621.740,42	R\$ 3.493.240,42
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 4.755.777,21	R\$ 3.842.535,42
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 1.006.190,00	R\$ 1.379.713,00

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

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 03/22	Valor Executado 04/22
Recursos Humanos	R\$ 5.946.645,69	R\$ 4.588.939,37	R\$ 2.557.970,08
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.607.361,96	R\$ 167.404,73	R\$ 104.478,07
Despesas Médicas	R\$ 3.949.950,00	R\$ 3.693.150,00	R\$ 3.450.550,00
Serviços Terceirizados	R\$ 5.518.657,39	R\$ 3.718.668,16	R\$ 3.783.072,21
Ações de Promoção	R\$ 1.108.618,48	R\$ 998.340,00	R\$ 1.045.790,00

Em Maio/2022 os valores das rubricas foram reduzidos para atendimento do novo perfil da unidade:

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado	Valor Executado	Valor Executado
------------------	--------------	-----------------	-----------------	-----------------

		05/22	06/22	07/22
Recursos Humanos	R\$ 3.415.780,91	R\$ 3.029.610,00	R\$ 2.383.465,50	R\$ 2.343.406,98
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.262.000,00	R\$ 250.288,88	R\$ 368.407,91	R\$ 402.792,01
Despesas Médicas	R\$ 1.700.000,00	R\$ 2.854.650,00	R\$ 1.573.200,00	R\$ 1.644.900,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.908.518,91	R\$ 3.672.534,03	R\$ 4.081.018,14	R\$ 2.896.616,52
Ações de Promoção	R\$ 602.996,01	R\$ 1.045.790,00	R\$ 773.140,00	R\$ 974.540,00
Total	R\$ 10.889.295,83	R\$ 10.602.584,03	R\$ 9.179.231,55	R\$ 8.262.255,51

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 08/22	Valor Executado 09/22	Valor Executado 10/22
Recursos Humanos	R\$ 3.415.780,91	R\$ 2.634.420,41	R\$ 2.707.400,12	R\$ 2.745.201,74
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.262.000,00	R\$ 650.831,45	R\$ 499.417,44	R\$ 539.138,34
Despesas Médicas	R\$ 1.700.000,00	R\$ 1.830.833,32	R\$ 1.865.000,00	R\$ 1.920.000,00
Serviços Terceirizados	R\$ 3.908.518,91	R\$ 3.700.824,73	R\$ 3.485.233,70	R\$ 3.506.460,26
Ações de Promoção	R\$ 602.996,01	R\$ 254.400,00	R\$ 609.899,97	R\$ 0,00*
Total	R\$ 10.889.295,83	R\$ 9.071.309,91	R\$ 9.166.951,23	R\$ 8.710.800,34

*A partir de Outubro de 2022, o grupo de despesa “Ações de Promoção” foi extinto.

15. Ações realizadas

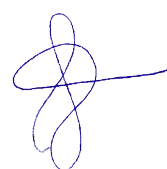
#INTSpelaVida: Humanização promove atividade anti-stress para pacientes internados no HMG

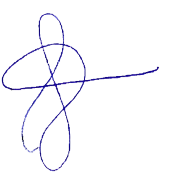
O processo de internamento hospitalar pode ser longo e elevar o nível de stress dos pacientes. Para aplacar esse sentimento, a equipe de humanização do Hospital Municipal de Guarapiranga (HMG) promoveu, no dia 30 de setembro, atividade anti-stress para os pacientes em internamento. A ação também é uma iniciativa para celebrar o Dia do Idoso.

O item feito em borracha tem propriedades terapêuticas, quando utilizado em exercícios repetidos, e pode ajudar no desvio do foco de tensão. A equipe de humanização do HMG realizou a interação para levar um pouco de acolhimento, humanização e distração para os pacientes.

“A saúde mental é tão importante quanto a física, e ações como esta, que procuram formas de promover um alívio e dar atenção para os pacientes em momentos difíceis, são cruciais para que eles possam ter um tratamento e melhora mais rica”, afirmou Vanda Hellmann, secretária executiva do Hospital.

A fisioterapeuta da unidade Juliana Silva classificou a ação, para além dos benefícios físicos, como um gesto de afeto e carinho. “Os pacientes receberam as bolinhas com muita descontração, além de lembrá-los da necessidade de realizar os exercícios com maior independência, é um instrumento que promove a interação com outros pacientes e com o próprio terapeuta”, avaliou a profissional.





Em Guarapiranga, mobilização do Serviço Social permite emissão de RG para pacientes

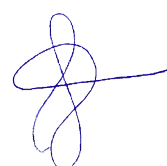
Em ação de estímulo à cidadania, o Serviço Social do Hospital Municipal de Guarapiranga, em São Paulo, mobilizou órgãos públicos para a emissão de Registros Gerais (RG) para pacientes internados há muito tempo na unidade e que não possuíam a célula de identidade, principal documento de identificação no Brasil.

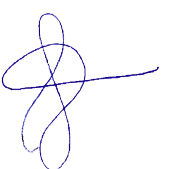
Após levantamento dos pacientes com doenças crônicas que estão internados há muito tempo na unidade, a equipe do serviço social apontou que 22 deles não possuíam Registro Geral. O RG é considerado o documento mais importante do cidadão, pois representa a identidade de cada pessoa registrada no país.

Em parceria com a Polícia Civil, o hospital solicitou a feitura dos documentos ao Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IRGD).

“A felicidade no olhar dos pacientes ao receber os documentos emitidos não tem preço, a alegria de se sentir incluso e respeitados na sociedade foi uma conquista muito grande”, afirmou Silmara Carvalho, técnica do serviço social da unidade.

Muitos pacientes se emocionaram com a ação e disseram se sentir ainda mais valorizados. A emoção durante a entrega dos documentos também tomou conta de toda equipe de trabalho do hospital. A assistente social Maria Leila, por exemplo, demonstrou entusiasmo com a iniciativa: “O resgate da cidadania do paciente, foi uma grande conquista para o serviço social”.

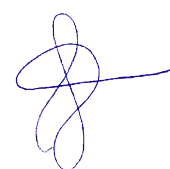




Outubro Rosa

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.

Recebemos na unidade o Studio de Beleza Nádila Andrade trazendo procedimentos como design de sobrancelha, tranças nagô, esmaltação, massagem e reflexologia podal e nas mãos, sorteio de extensão e de micropigmentação.

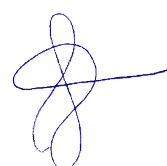




Campanha de Vacina Meningocócia C

Devido ao aumento do número de casos em estados vizinhos, o HMG realizou uma campanha de vacinação da Meningite Meningocócica C nos dias 06/10 e 07/10.

A campanha foi realizada em parceria com a UBS Jardim Herculano que disponibilizou uma equipe para aplicação.

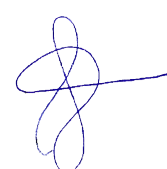




A blue handwritten signature or logo.

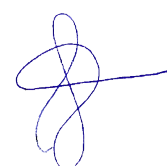
Dia do Médico

No dia 18/10 celebramos o Dia do Médico!



Dia do Fisioterapeuta

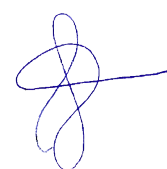
No dia 13/10 celebramos o Dia do Fisioterapeuta, a unidade promoveu um café da manhã para todos os profissionais da unidade.



Banho de sol aos pacientes

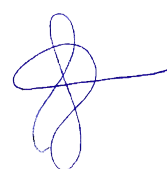
O Serviço de Fisioterapia do HMG vem proporcionando para os pacientes em condições clínicas para sair do leito, a fisioterapia no jardim da unidade e banho de sol.

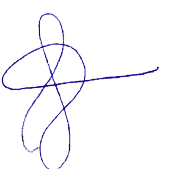
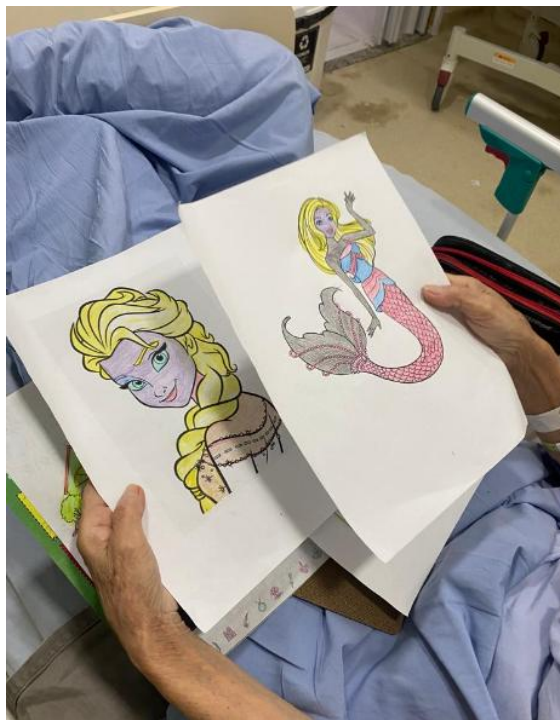
A prática passou a ser adotada no hospital com o objetivo de contribuir para o bem-estar físico e mental, auxiliando no processo de recuperação dos pacientes.





A arte também faz parte do dia a dia na unidade, o objetivo da arteterapia é promover um bem estar aos pacientes, usando a criatividade como forma de expressão.



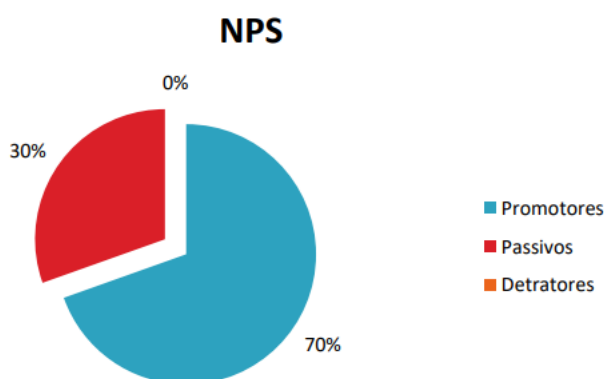


16. Case de Sucesso

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?”.

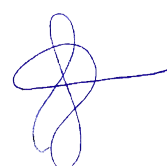
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados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

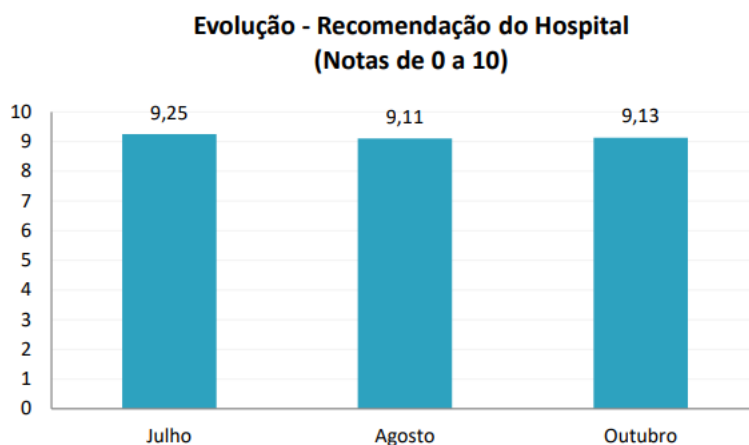


Como se apresenta no gráfico, 70% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 30% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 35 a 85 dias) foi de 9,4. 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, demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

17. Considerações Finais

O HMG vem atuando em busca da satisfação de seus usuários, a qualidade do serviço prestado é indicada pelos elogios registrados no Ouvidor Sus, totalizando até o momento 83 elogios formalizados no Ouvidor Sus.

Com relação ao score NPS, a unidade permanece com a nota 9, os pontos de melhorias indicados através da pesquisa de satisfação são direcionados para as lideranças e direção geral.


Simone Araújo
Diretora Geral
Hospital Municipal Guarapiranga

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga