

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA - OUTUBRO/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

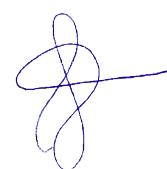
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

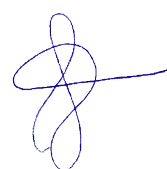
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva



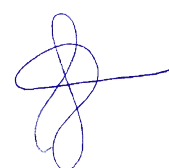
SUMÁRIO

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.....	37
13. Regulação.....	40
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.

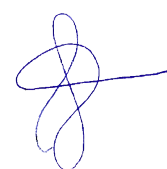
Em Maio de 2022, com a redução de casos de COVID, a unidade modificou o seu perfil de atuação atuando em duas frentes, sendo: a primeira como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, 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.



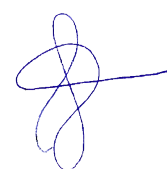
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social, buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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!

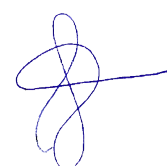


4. Recursos Humanos

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	270
ENFERMEIRO	97
FISIOTERAPEUTA	74
AUXILIAR FARMACIA	28
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	16
FARMACEUTICO	15
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	10
AUXILIAR LAVANDERIA	9
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
TECNICO DE RADIOLOGIA	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	7
AUXILIAR ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	6
ANALISTA ADM PLENO	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	4
TECNICO DE INFORMATICA	4
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
ASSISTENTE FATURAMENTO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FONOAUDIOLOGO	2
SUPERVISOR DE ADMINISTRATIVO	2
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	2
ALMOXARIFE	1
ANALISTA DE QUALIDADE	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 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	639

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%		

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	196
Parciais	81
Atendimento Colaborador	5
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:

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
ADMINISTRATIVO	Financeiro
	Compras
	Faturamento
	Saúde e Segurança Ocupacional
	Tecnologia da Informação
	Gestão de Pessoas
	Prestação de Contas
	Patrimônio
	Hotelaria
	Gestão de Abastecimento
	Engenharia Clínica
	Contratos
	Manutenção Predial
	SAME
	Medicina Ocupacional
	Ouvidoria
Gestão de Documentos	
Comissões	
Auditoria Interna	

QUALIDADE	Auditoria Fornecedores Mapeamento de Processo Gestão de Perigos e Riscos Não Conformidades Indicadores Planejamento Estratégico Processos Regulatórios Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente
ENFERMAGEM	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP
MÉDICA	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia Serviço Social Unidade de Internação Unidade de Terapia Intensiva Laboratório de Análises Clínicas Raio X Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Terapia Ocupacional



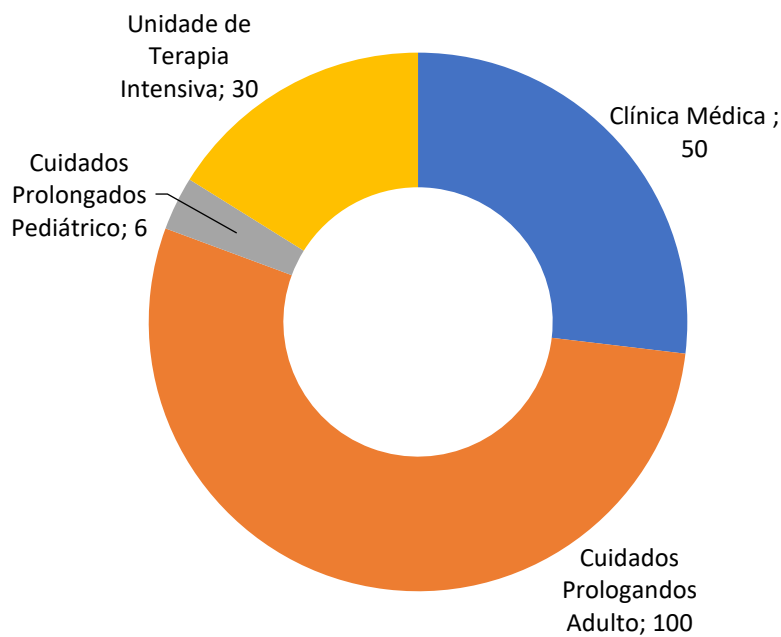
Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

A blue handwritten signature or scribble in the bottom right corner of the page.

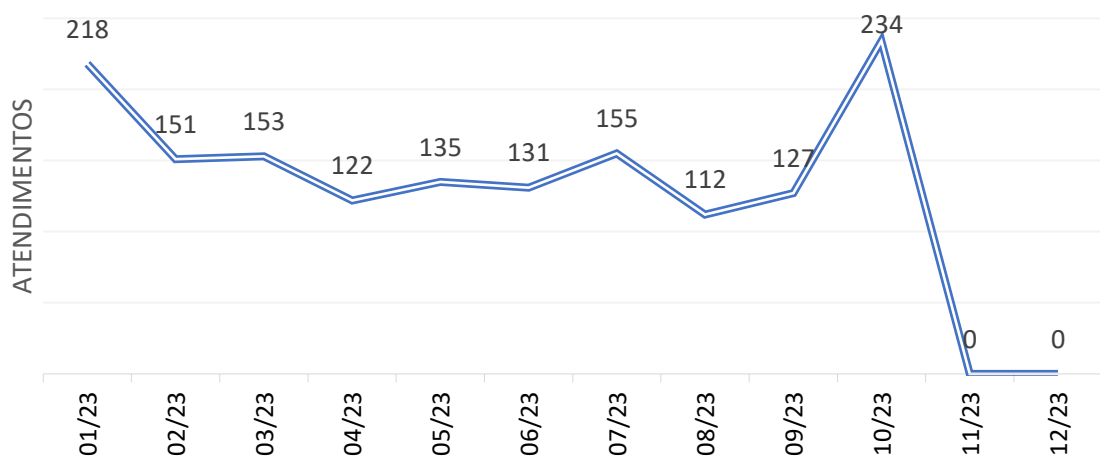
7. Infraestrutura

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:

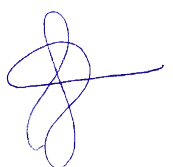
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS

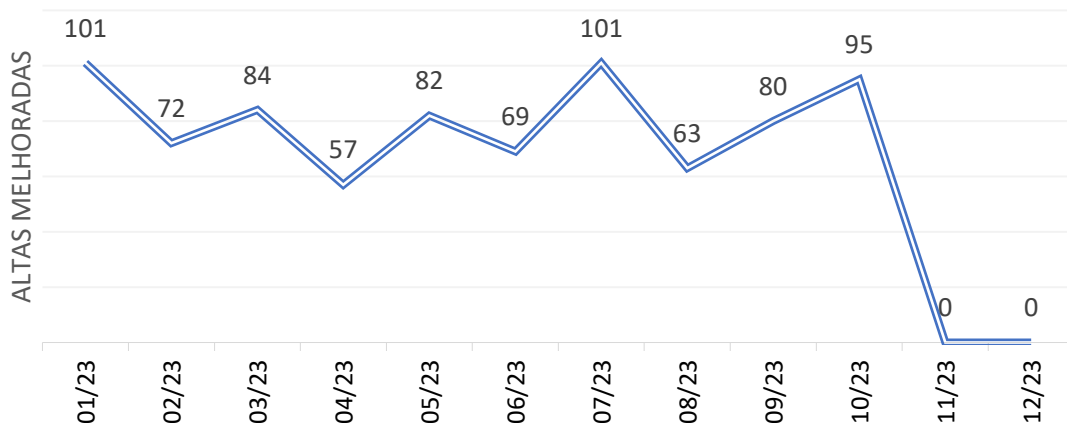


8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 153 atendimentos mensais realizados.





Fonte SMPEP. Média de 80 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GENÊRO

■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO

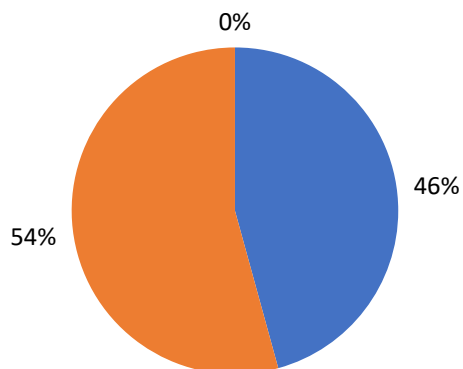
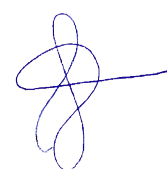


Tabela – CID's prevalentes

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.

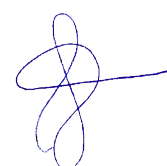
Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.

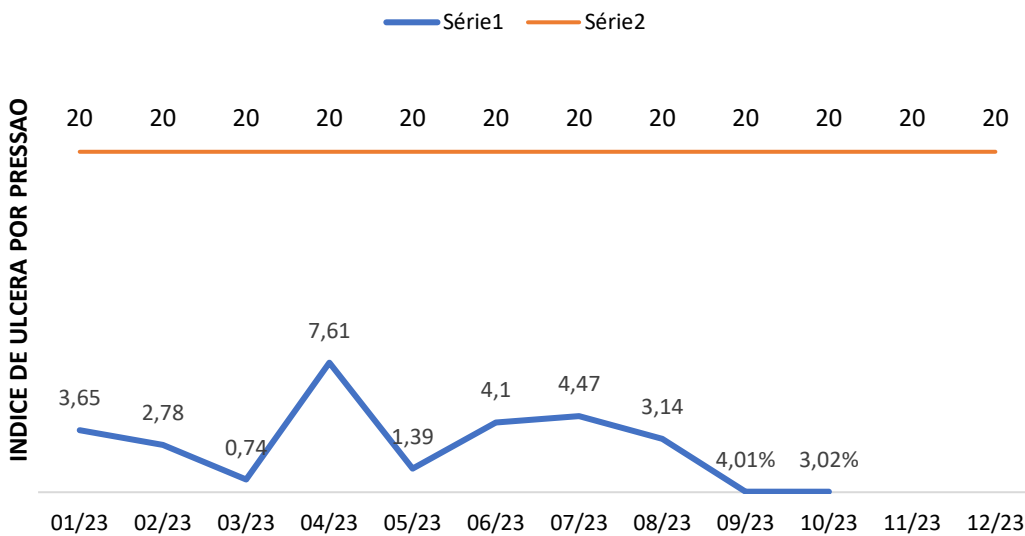
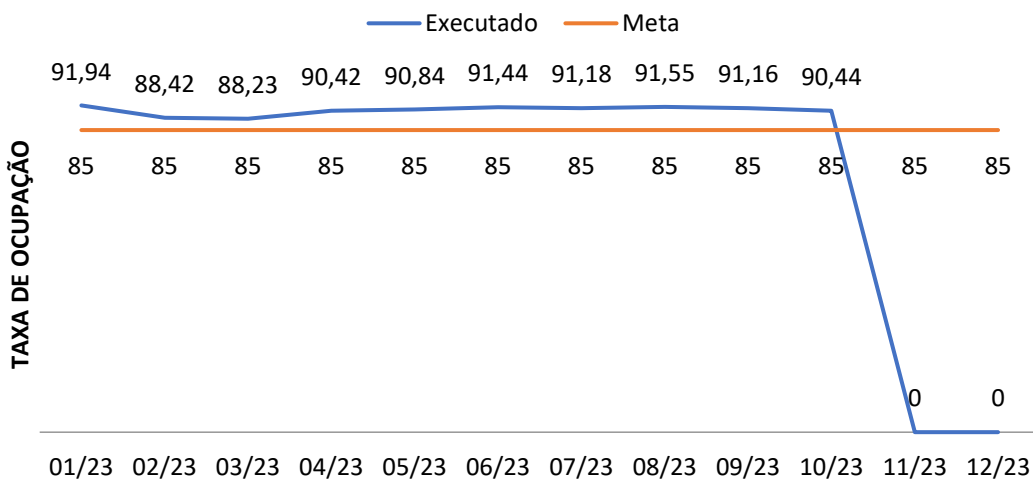
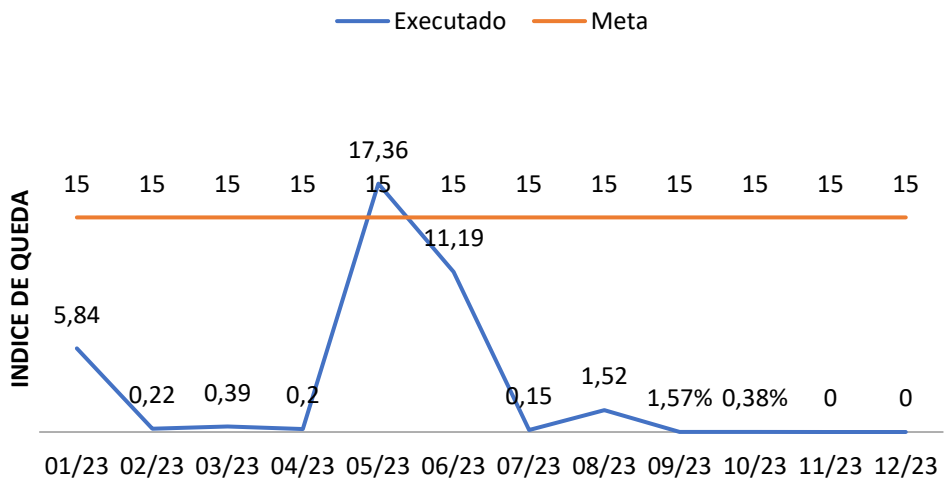
INDICADOR	Meta	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Índice de Queda	≤ 15%	5,84%	0,22%	0,39%	0,2%	17,36%	11,19%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%	90,84%	91,44%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,65%	2,78%	0,74%	7,61%	1,39%	4,10%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%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

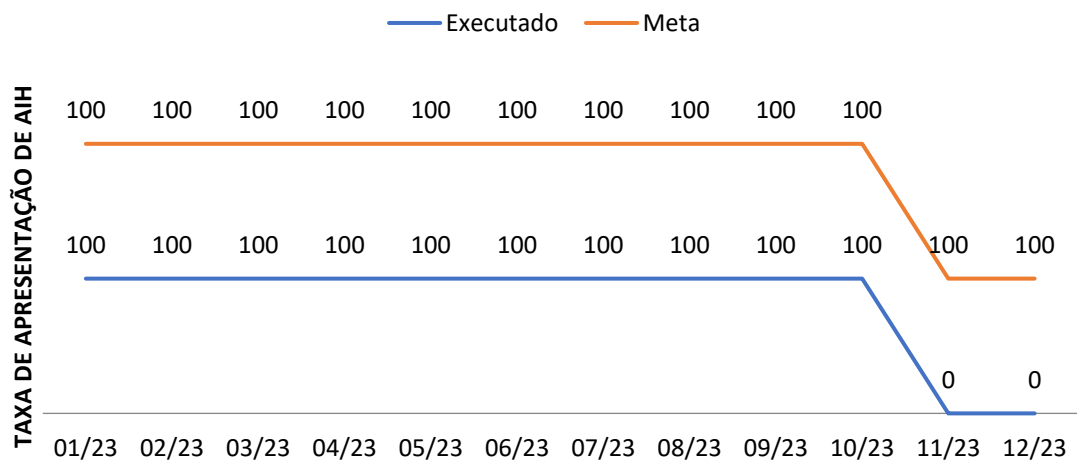
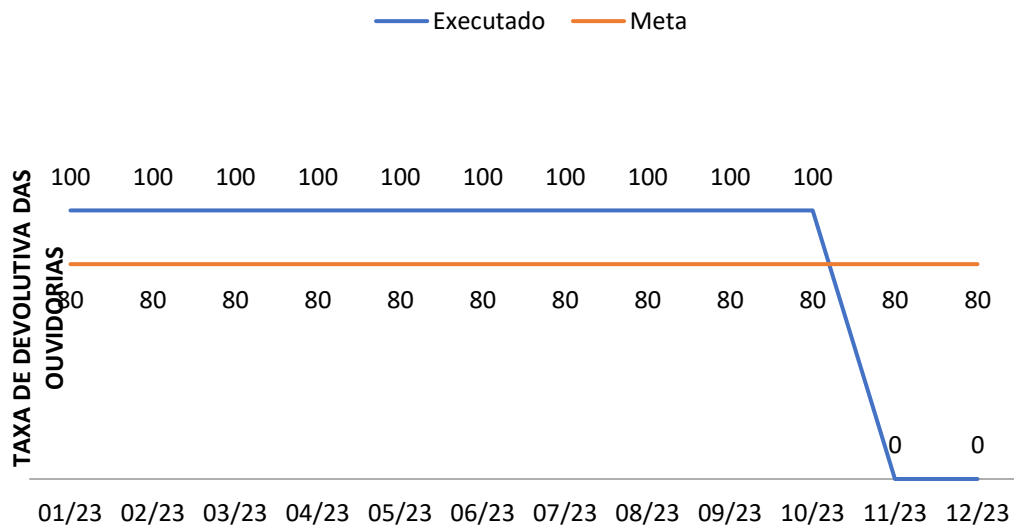
Tabela – Resultado dos indicadores do 2º Semestre.

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%		
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,18%	91,55%	91,16%	90,44		
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	4,47%	3,14%	4,01%	3,02		
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 – 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%		
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,18	91,55	91,16%	90,44%		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	4,47	3,14	4,01%	3,02%		
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,16	0,01	0,01%	0,00%		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	4,06	2,83	4,74%	4,63%		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	42,41	59,31	48,91%	43,82%		
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,40	9,88	16,35%	15,13%		
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,67	0,92	0,56	0,64		
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5251	5279	5087	5215		
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5759	5766	5580	5766		
Nº CASOS FLEBITE	N/A	2	8	1	0		
Nº CASOS UPP	N/A	20	5	11	9		
Nº CASOS QUEDA	N/A	8	8	8	2		
Nº DE ADMISSÕES	N/A	128	86	106	127		
Nº DE SAÍDAS	N/A	125	172	104	119		
Nº DE OBITOS	N/A	13	17	17	19		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	25	55	44	41		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	197	241	242	169		

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (1º Semestre)

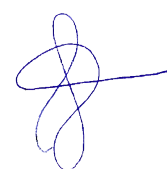
INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA	<15%	2,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	92,52	89,86	91,87	89,91	94,11	96,93
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	14,29	0,00	0,00	1,16	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,09	1,69	1,69	1,81	0,96	0,61
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0,14	0	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%		
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	94,56	95,23%	93,80%	93,23%		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	2,5%	6,35%	1,43%	3,95%		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,79%	1,09%	0,94%	0,93%		
TAXA DE FLEBITE	<15%	0%	0,01%	0%	0%		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,76	21,71	14,21	12,79		
TAXA DE OBITO	M/R	3,77%	5,9%	3,0%	4,4%		
GIRO LEITO	M/R	3,7%	1,36%	1,98%	2,26%		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	18	18	24		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	122	137	142	110		

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

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		
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	100,0	91,84%	100%	94,62%		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0	0	0	0		
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0	0		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0	8	0	10		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	260	85	303	176		
TAXA DE OBITO	M/R	0	50%	0	16,66%		
GIRO LEITO	M/R	0	0,33	0	0,17		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0	0		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	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		
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	61,18%	61,29%	60,56%	60,97%		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	4,46%	1,23%	8,51%	0,86%		
TAXA DE FLEBITE	M/R	0	0	0	0		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,19%	4,5%	3,59%	3,39%		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,04%	7,13%	5,51%	5,30%		
TAXA DE OBITO	M/R	4,42%	7,50%	8,08%	6,54%		
GIRO LEITO	M/R	3,77%	2,67%	3,30%	3,57%		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	12	33	26	162		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	34	57	70	167		

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%		
ITENS SEM MOVIMENTAÇÃO DE ESTOQUE	< = 1,5%	9,9%	6,3%	8,4%	13,8%		
EMPRÉSTIMOS SOLICITADOS	<= 0,3 %	0,12%	0,01%	0,13%	0,13%		
INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS REALIZADAS	200%	179%	267%	229%	179%		
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS REALIZADAS	100%	81%	71%	85%	80%		
COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA	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		
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	11	12	10	9		
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	3%	3,88%	3%	2%		

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		
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	2	3		
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	1%	1%		

INDICADORES IMAGEM – UTI (2º Semestre)

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

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		
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	4	4		
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	5%	4%		

INDICADORES IMAGEM – PEDIATRIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIIO-X	100% das solicitações	-	-	15	8		
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	0	0		
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	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		
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	M/R	127	77	95	127		
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	M/R	4	1	1	6		
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	M/R	25.608	24.768	24.397	24.389		
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	M/R	486	359	341	507		
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	M/R	11.483	11.908	11.049	11.250		

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%		
EUTROFIA	35%	36%	35%	34%	34%		
SOBREPESO	20%	11%	12%	12%	13%		
OBESIDADE	10%	16%	14%	14%	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		
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.422	11.119	11.291	11.028		
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9.266	9.313	9439	8824		
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	6	4	12	7		
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	6	3	1	5		
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	1	0	0	2		
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	1%	1%	0	2%		
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	13,6	15,8	14,4	14,9		
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	12,3	10,9	10,6	12,3		
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	2,9	5,4	3,6	3,9		
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,2	0,3	0,2	0,3		

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		
Nº DE ATENDIMENTOS	450	524	437	570	608		
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	2	0	2	3		
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	0	1	1	0		
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	0	9	10	6		
Nº DE ADMISSÕES DE PACIENTES SOCIAL	M/R	-	-	97	1		
Nº DE ORIENTAÇÕES AOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS (DURANTE O MANEJO DE ALTA)	M/R	-	-	2	0		
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	3%	2%	3%	2%		
TAXA DE PACIENTES COM SINAL DE VIOLÊNCIA	0%	0	0	0	0		
TAXA DE ACOLHIMENTO DE ÓBITO	M/R	-	-	88%	3%		

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		
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	27	32	26	31		
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	55	69	58	44		
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	7	11	5	7		
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	134	98	60	75		
Nº DE VISITAS DE MENOR DE 12 ANOS	M/R	-	-	7	4		
Nº DE ATENDIMENTO A PACIENTE PSIQUIÁTRICO	M/R	-	-	8	3		
Nº DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE CUIDADOS PALIATIVOS MÊS	M/R	-	-	3	68		
Nº DE REUNIÕES E CONFERENCIAS C/ FAMILIARES PARA FECHAMENTO DE CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	-	-	3	14		

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		
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICIDIO	0%	0	0	0	0		
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	10%	10%	6%	2%		

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		
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	0	0	0	151		
Nº DE PACIENTES QUE PASSARAM DE VIA ALTERNATIVA PARA ORAL	M/R	-	-	-	18		
Nº DE ALTAS DA FONOAUDIOLOGIA	M/R	-	-	-	25		
TAXA DE DECANULADOS	27%	50%	93%	74%	33%		
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOAPSIRAÇÃO	90%	92%	93%	74%	87%		
TAXA DE PACIENTES COM INDICAÇÃO DE ESPESSANTE	M/R	-	-	-	25%		
TAXA DE TREINO DE OCLUSÃO OU USO DE VÁLVULA DE FALA	M/R	-	-	-	5%		
TAXA DE PACIENTES REALIZADO DESMAME DE CUFF	M/R	-	-	-	2%		

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		
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	225	181	215	116		
Nº DE NC TRATADAS	M/R	218	179	202	114		
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	216	172	208	108		
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	0	0	0	0		
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	9	7	5	2		
INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	2	2	5		
RISCO DE QUEDA	M/R	9	11	8	2		
RISCO DE LPP	M/R	56	2	8	9		
PROCEDIMENTOS	M/R	80	34	16	10		
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	12	48	26	25		
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	3	3	7	2		
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	13	8	14	10		
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	26	17	17	10		

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		
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	29	31	14		
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	29	31	13		
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	36	26	28	14		
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0		
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0		
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1	0		
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	4	3	0		
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	12	1	1	1		
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	4	4	7	2		
Nº DE LONDRES	M/R	2	1	0	0		
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	5	1		

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		
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	23	36	33		
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	23	30	33		
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	41	19	36	32		
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0		
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0		
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0	1		
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	1	3	0	0		
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	8	0	0	4		
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	2	0	6	5		
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0		
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	0	1	1		

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		
Nº NC REGISTRADA	M/R	56	56	27	33		
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	56	55	26	32		
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	49	55	26	29		
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0		
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	1		
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1	3		
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	4	2	2		
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	1	3	4		
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	3	19	1	5		
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0		
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	2	3	3	2		

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		
Nº NC REGISTRADA	M/R	3	0	4	4		
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	3	0	4	4		
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	3	0	4	4		
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0		
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0		
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0	0		
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0	0		
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	2	0		
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	1	0	1	3		
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0		
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	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%		
TAXA DE NC TRATADA TOTAL	90%	100%	100%	92,85%	95,68%		
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	100%	-	0%		
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-	1,72%		
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	145	108	98	84		
Nº TOTAL DE NC	M/R	225	181	215	116		

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.

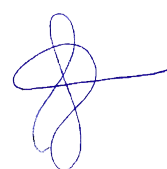


Tabela – Detalhamento de treinamento do NEP.

TREINAMENTO	DATA	CH	PARTICIPANTES
Cuidados com Produtos Químicos- Quaternário de Amônio	02/10/2023	1	3
Cuidados com Produtos Químicos- Quaternário de Amônio	02/10/2023	1	7
Apresentação de Indicadores Setembro 2023	02/10/2023	1	1
Fast Hug	03/10/2023	1	26
NR-17	04/10/2023	1	4
NR-17	05/10/2023	1	2
NR-17	05/10/2023	1	1
NR-17	06/10/2023	1	1
NR-17	06/10/2023	1	2
Orientação Sobre Conector Valvulado Sistema Fechado Baihe	07/10/2023	1	60
Integração de Novos Colaboradores	09/10/2023	2	9
NR-17	10/10/2023	1	2
NR-17	10/10/2023	1	1
Orientação Sobre Conector Valvulado Sistema Fechado Baihe	10/10/2023	1	35
Orientação Sobre Conector Valvulado Sistema Fechado Baihe	11/10/2023	1	11
Fluxo de Retirada Emergencial na Farmacia	13/10/2023	1	2
Código de Ética	16/10/2023	2	40
Pró Líder	17/10/2023	4	20
Código de Ética	17/10/2023	2	30
NR-17	18/10/2023	1	2
NR-17	18/10/2023	1	7
Aplicação do Manual de Biossegurança	20/10/2023	1	5
NR-17	20/10/2023	1	4
Comissão de Controle de Animais Sinantrópicos	20/10/2023	1	5
Orientação Sobre Conector Valvulado Sistema Fechado Baihe	23/10/2023	1	27
Orientação Sobre Conector Valvulado Sistema Fechado Baihe	23/10/2023	1	7
Comissão de Perfurocortantes	24/10/2023	1	4
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	24/10/2023	1	40
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	24/10/2023	1	42
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	24/10/2023	1	28
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	24/10/2023	1	20
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	25/10/2023	1	34
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	25/10/2023	1	37
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	25/10/2023	1	33
Treinamento sobre Hepatite/Hiv/Sifilis	25/10/2023	1	22
Reunião Brigada de Incêndio	25/10/2023	1	3
Aplicação do Manual de Biossegurança	25/10/2023	1	7
Orientação Sobre Conector Valvulado Sistema Fechado Baihe	25/10/2023	1	5
Reunião Brigada de Incêndio	25/10/2023	1	2
NR-17	25/10/2023	1	3
NR-17	25/10/2023	1	4
NR-17	25/10/2023	1	1
Reunião Brigada de Incêndio	26/10/2023	1	2
NR-17	26/10/2023	1	2

Reunião Brigada de Incêndio	26/10/2023	1	6
Hipodermóclise	26/10/2023	1	23
Hipodermóclise	26/10/2023	1	39
Hipodermóclise	26/10/2023	1	35
Hipodermóclise	26/10/2023	1	30
Hipodermóclise	27/10/2023	1	29
Hipodermóclise	27/10/2023	1	39
Hipodermóclise	27/10/2023	1	18
Hipodermóclise	27/10/2023	1	23
DSS-Orientação de Cuidados em Procedimentos com Perfuros	27/10/2023	1	1
Protocolo LGBTIA+	30/10/2023	1	37
Protocolo LGBTIA+	30/10/2023	1	37
Protocolo LGBTIA+	30/10/2023	1	32
Protocolo LGBTIA+	30/10/2023	1	19
Protocolo LGBTIA+	31/10/2023	1	46
Protocolo LGBTIA+	31/10/2023	1	38
Protocolo LGBTIA+	31/10/2023	1	22
Protocolo LGBTIA+	31/10/2023	1	25
DSS-Orientação de Cuidados em Procedimentos com Perfuros	31/10/2023	1	1
Orientação para procedimento com acidente e atividades laborais	31/10/2023	1	1
TOTAL		70	1104

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.

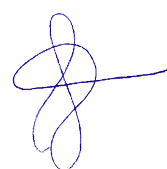
Há dois objetivos centrais:

- 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 no mês de agosto, o total de 25 manifestações, conforme tabelas a seguir:

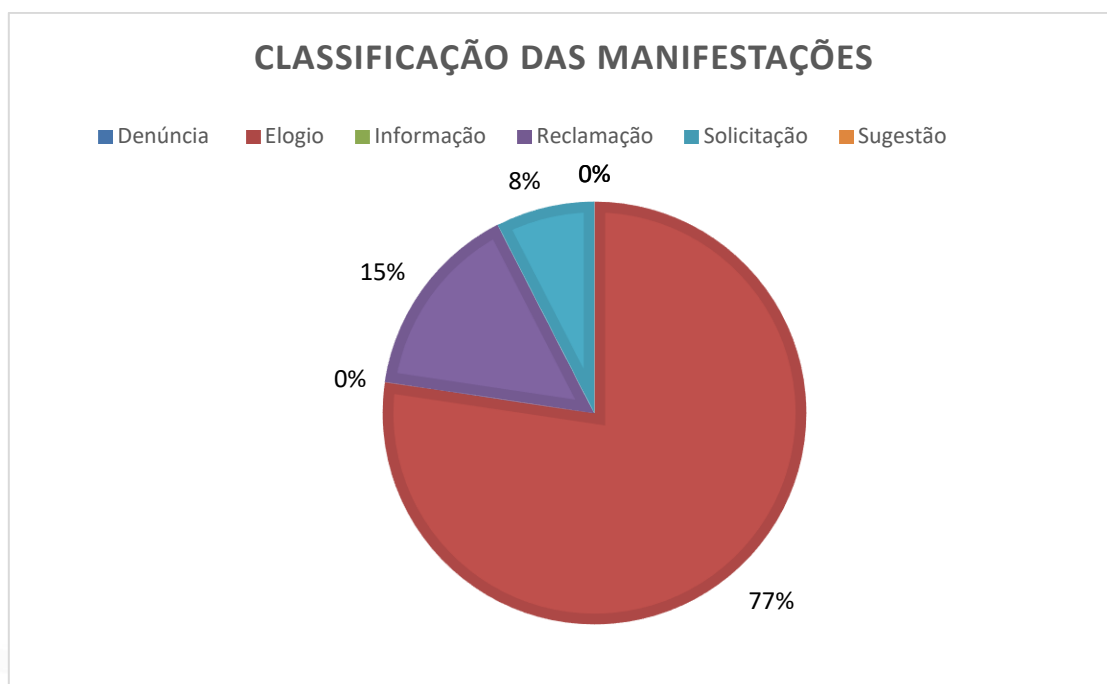


Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

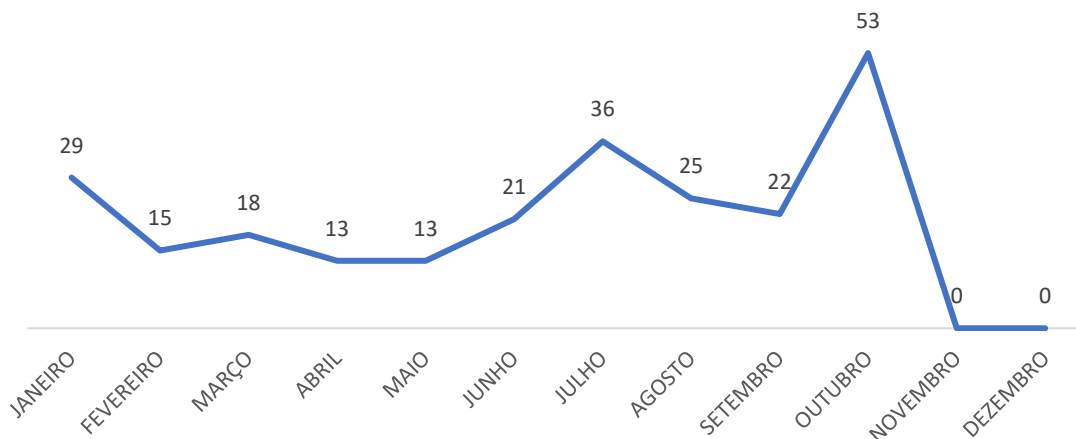
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	13	6	6	7	8	10
Informação	0	0	0	0	0	0
Reclamação	10	8	7	4	2	7
Solicitação	6	1	5	2	3	4
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Total	29	15	18	13	13	21

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

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



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



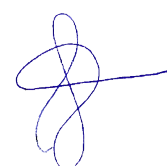
Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 53 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 77% tratam-se de elogios; 15% de reclamações; 8% 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

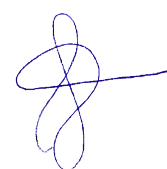
Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

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		
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1560	1619	1455	855		
Nº DE ACEITES	M/R	122	77	105	110		
Nº DE CANCELADAS	M/R	15	6	10	19		
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	7	4	2	10		
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	104	107	113	86		
Nº DE REMOÇÕES	M/R	116	113	123	100		
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	13	8	7	8		
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	89%	92%	90%	83%		

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		
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	15	5	11	5		
Nº DE CANCELAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	3	2		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA-AGENDADA	M/R	0	1	1	0		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	29	31	30	29		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	13	18	15	10		
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1	1		
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	3	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%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	11%	4%	15%	7%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	2%	1%	4%	4%		

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		
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	7	2	7	5		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1	2		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	1	0	0		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	14	11	18	17		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	4	6	8	2		
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	1	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)

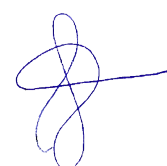
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	13%	7%	0%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	2%	3%		

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		
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	6	2	2	0		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	1	0		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	18	19	12	11		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	8	12	7	8		
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1	1		
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	2	1		



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%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	21%	0%	33%	13%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	9%	3%	9%	6%		

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)

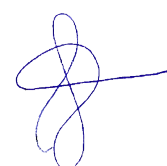
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	13	6	5	6		
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	2	1	2	0		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1	0		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	0	1		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA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

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%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	20%	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)

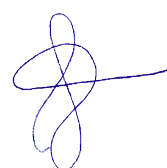
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0		
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA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

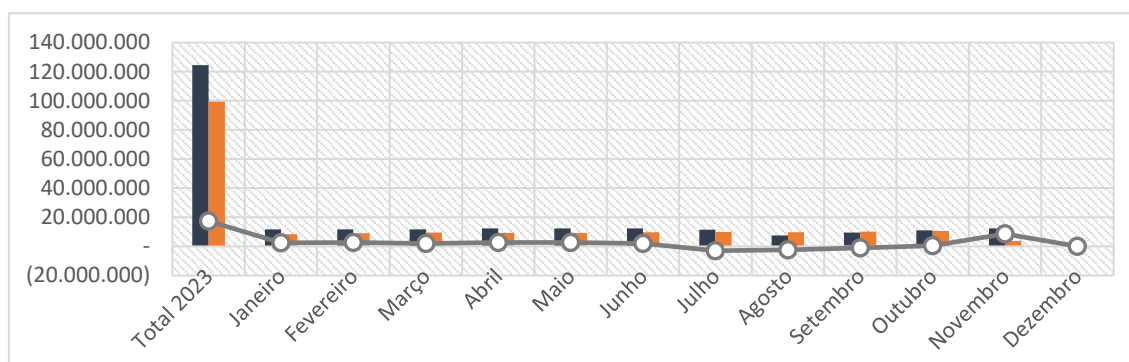
INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%		
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%		



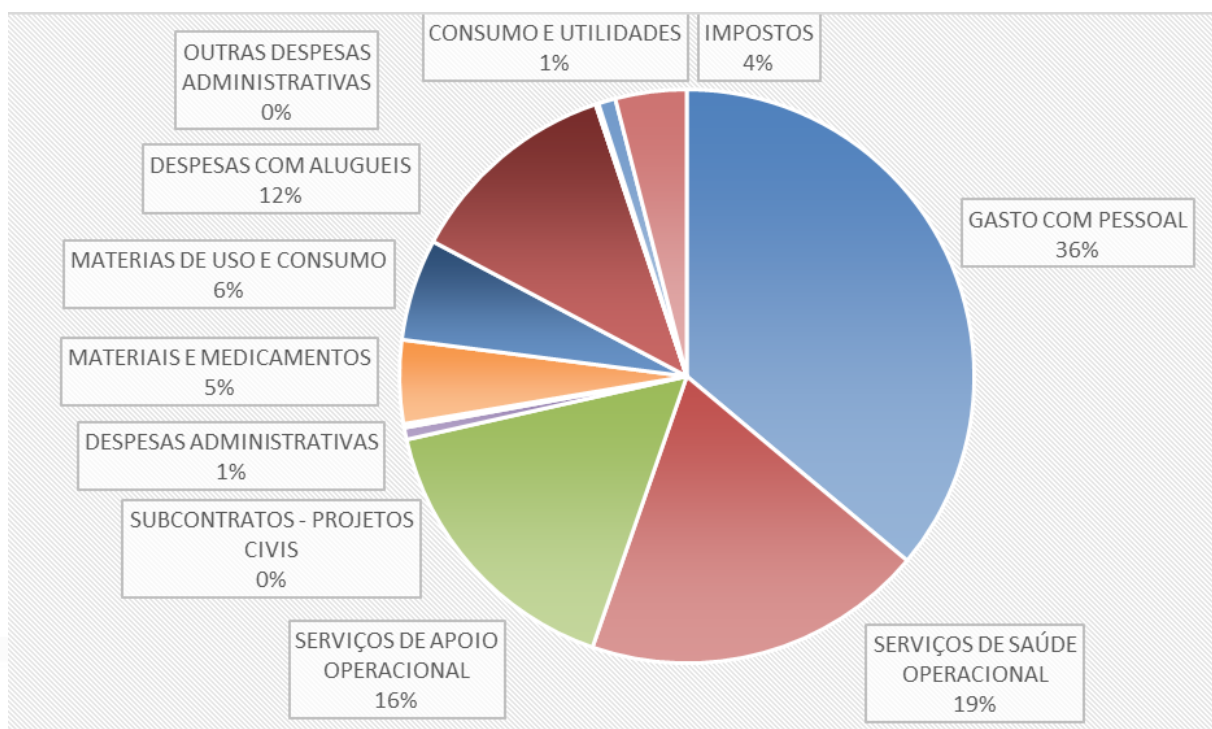
14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 10/23
Recursos Humanos	R\$ 4.496.048,31	R\$ 3.046.229,02
Medicamentos e Insumos	R\$ 108.253,54	R\$ 79.750,05
Despesas Médicas	R\$ 660.000,00	R\$ 579.666,53
Serviços Terceirizados	R\$ 6.523.500,00	R\$ 6.418.147,99

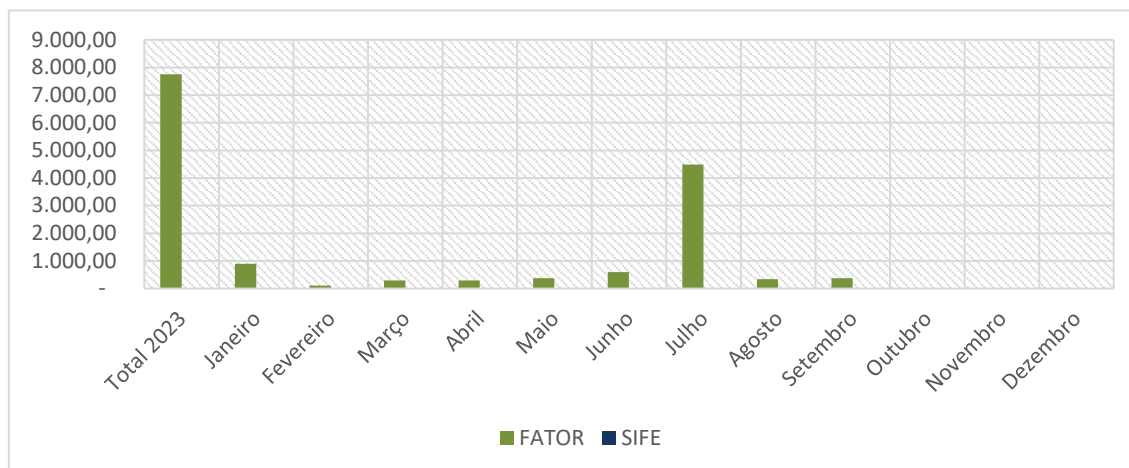
Ingressos e Saques de Contratos/ Sede x Geração Operacional de Caixa 2023



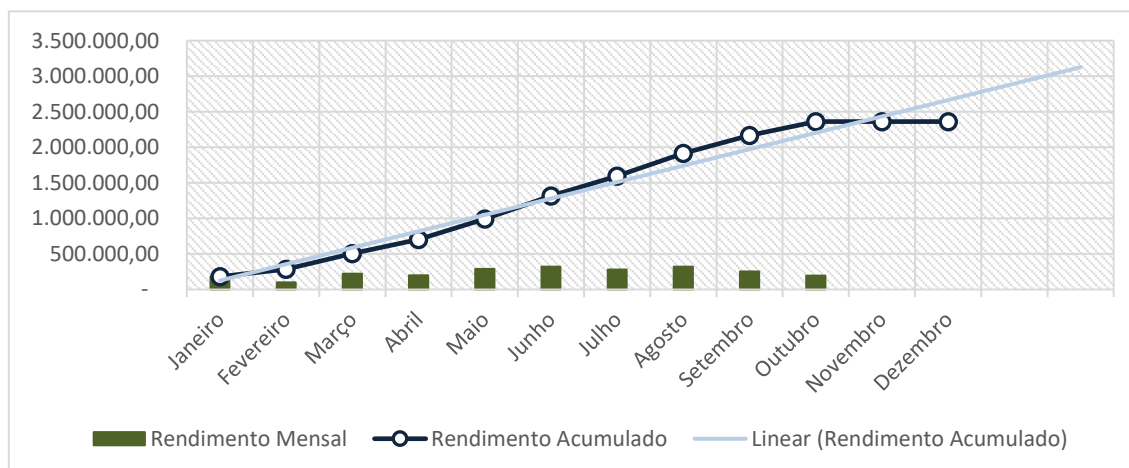
Composição de Saques de Contratos/ Sede (Total 2023)



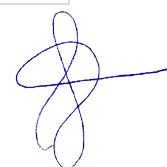
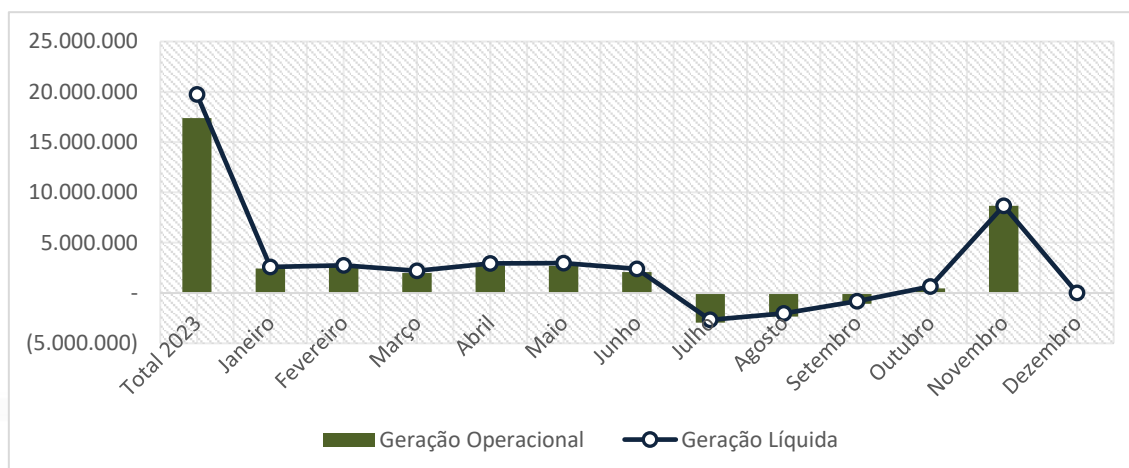
Saques de Fator e Sife 2023 R\$



Rendimento Financeiro 2023 R\$



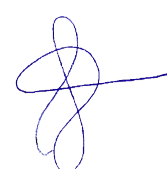
Geração Líquida de Caixa x Geração Operacional 2023 R\$



15. Ações realizadas

Terapia Musical e Readaptação do Paciente no Hábito Antigo de Tocar Violão

Destacamos um notável progresso no processo de readaptação de um paciente, permitindo que retomasse um hábito anterior de tocar violão. Com o apoio dedicado da equipe multidisciplinar, essa aspiração se tornou realidade dentro do ambiente hospitalar. Essa conquista não só evidencia o comprometimento da equipe, mas também destaca a importância do suporte na reconstrução da vida cotidiana dos pacientes.

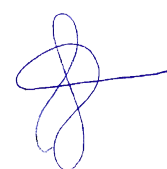


Visita Escola de Saúde no HMG



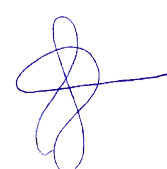
Festa da Fisioterapia em Comemoração ao Dia do Fisioterapeuta

Em celebração ao Dia do Fisioterapeuta, realizamos uma festa dedicada à equipe de fisioterapia. O evento foi um momento de reconhecimento e valorização do trabalho árduo e dedicado dos fisioterapeutas, ressaltando seu papel fundamental na reabilitação dos pacientes e no bem-estar geral da instituição.



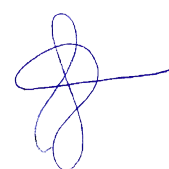
Ação de Bingo entre a Equipe Multidisciplinar e os Pacientes

Uma atividade de bingo foi organizada, envolvendo não apenas a equipe multidisciplinar, mas também os pacientes. Essa ação teve como objetivo promover interação, estimular a cognição e proporcionar momentos de lazer e entretenimento, reforçando os laços entre todos os envolvidos no ambiente hospitalar.



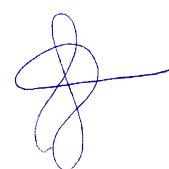
Dia do Médico

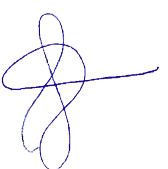
O papel do médico, como profissional responsável pela promoção da saúde da população, incentivo a uma vida saudável e prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças, é imprescindível em nossa sociedade, por isso, nada mais justo do que dedicarmos um dia em sua homenagem.



Outubro Rosa - Distribuição dos Brincos e Pins

Para celebrar o Outubro Rosa e conscientizar os colaboradores sobre a importância do auto-cuidado e prevenção do câncer de mama, foram distribuídos brincos e pins. Além da montagem de um painel com informativos e uma prótese para a simulação do exame do toque.

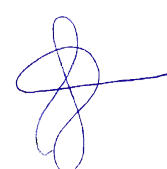






Dia do Profissional de Tecnologia da Informação

Essa data é uma forma de reconhecer a importância do profissional de TI em nossa instituição e, assim, homenageá-lo. O profissional da Informática atua em diversas funções, sendo que é o responsável por uma boa interação entre usuários e computador, criação de softwares, criação de sites, suporte técnico, organização de banco de dados, configurações em redes de computadores, entre outros.



Elogios da Ouvidoria

AGRADECIMENTO

A Ilma. Sra. Simone da Silva de Araújo (Dir. Geral do HMG) e

Ao Ilmo. Sr. Victor Hugo Parrilha (Dir. Médico do HMG)

São Paulo, 16 de outubro de 2023.

Gostaria de expressar minha sincera gratidão pelo tempo em que estive internado no Hospital Municipal Guarapiranga. Venho externar os mais sinceros agradecimentos pela enaltecida atuação dos profissionais de saúde.

Neste período em que estive (03/ago – 27/set), recebi além do profissionalismo, o respeito, carinho, os cuidados e a dedicação em uma postura humanizada com pessoas completamente comprometidas a se dispor do melhor de si.

Com toda certeza se fez a notória diferença e gostaria de nobilitar a dedicação dos colaboradores que se destacaram pela sua empatia e que trouxeram alegria a nós pacientes. Assim gostaria de elogiar um a um dos briosos:

Téc. de Enfermagem (diurno):

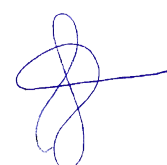
- Alexana
- Betânia
- Célia
- Edislaine (Edi)
- Eduarda Moreira (Duda)
- Francielli
- Lidia
- Maria
- Pérsio Campos
- Priscila
- Raquel
- Tania

Téc. de Enfermagem (noturno):

- Ana Paula Rosa
- Fabio Santos
- Jéssica
- Karen Cristina
- Maicon
- Paulo

Enfermeiros(as):

- Andréa Barbosa
- Astrid Bianca
- Caroline Rocha
- Cristina
- Eliana
- Gilvanete
- Juliana Duarte
- Maria Gabriela
- Miriam F. Souza
- Rafael



Médicos (as):

- Dra. Isabelle
- Dra. Julia
- Dra. Isabella
- Dr. Fábio
- Dra. Yasmine

Fisioterapeutas:

- Allan
- Ana Paula Jesus
- Eduardo Gomes
- Giulybelle (Belly)
- Joseilton (Ilton)
- Josi
- Leandro
- Simone
- Vítor

Recepção:

- Luiza
- Bianca
- Luana
- Mariana
- Rafael

Copeiras:

- Andreia
- Gabi
- Josi
- Nézia
- Thais
- Thalita

Limpeza:

- Gabriela
- Gleudelaine (Elaine)
- Luciana
- Rosemar

Psicologia:

- Rafaella Curatolo
- Rosana
- Vitoria

Transporte:

- Valdir (motorista amb.)
- Rosely (Téc. Enf. amb.)

Ouvidoria:

- Gabriele
- Vanda

Odontologia:

Todas as colaboradoras

Portaria:

Todos os colaboradores

Se possível, que este elogio fosse publicado em Boletim Interno, para que todos se sintam elogiados e demonstrada a importância de todos.

Dessa forma, desejamos sucesso e apresentamos votos de estima e consideração.

Muito grato,

Eu Vera Loucia quero agradecer imensamente a equipe do Colibri diurno 2 pelos cuidados com meu irmão José Alves Rodrigues no período de 30/09/2023 a 08/10/2023 Deus abençoe a todos com saúde, paz muito amor.

Vera Loucia

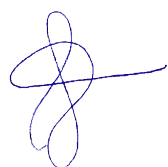
Quero agradecer a todos do Hospital Guarapiranga e da recepção enfermeiros e médicos que cuidaram do bem da minha mãe Maria Benedita do Sebra. Muito obrigado mesmo rater foram super prestativos, amorosos e carinhosos ao cuidar de minha mãe, que Deus abençoe a vida de todos vocês, e continue com esse trabalho maravilhoso que estão prestando. Deus abençoe...

RS: Franklin das Oliveiras

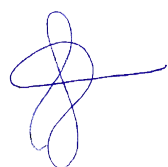
DATA 01/10/2023

hoje dia 10 - graças a Deus estou saindo do hospital. mas ao mesmo tempo triste por deixar as pessoas que contribuíram e minha volta para casa - Mas tenho certeza que levei todos no coração - jamais esquecerei os nossos bons momentos de risos e alegrias. desculpe alguma coisa que eu falei e porventura alguma não gostou.

minhas belas
 Samara
 Xaninha -
 RAQUEL -
 Duda -
 Maria -
 SHIRLEY -
 Gabi
 Tamires
 que não se esqueça
 Maria Z
 Jux
 Ama Enfermeira
 Alana
 Gabi (enfermeira) obrigada pelos cuidados
 não são dotados
 Rosângela Maria



Ao Hospital Guarapiranga aos LE
 Cheguei aqui dia 25/08/2023 as 11:02 da manhã
 encontrei já na entrada as meninas maravilhosas
 nunca fui tão bem recebida em hospital como o acolhimento
 delas fui para UTI lá encontrei vários técnicos ~~como~~ como
 a Dayane, Rodrigo, enfermeira Antonia, feroz as duas
 um cuidado muito grande com os paciente fui lá
 que também conheci vários médicos nas enfermarias
 o nome de todos mais tem alguns que agente
 não esquece como a dra Maria Luiza, dr Thiago, ~~outra~~
 fiquei lá, até dia 29/08/2023 fui para
 enfermaria com tratamento que equipe maravilhosos
 encontrei as técnicas de enfermagem Maria do Carmo,
 Raquel, Maria ^{de} Eduardo, Solange, Karla, Alexsandra
 Mician, Gabriela, Alana, ~~plautos~~ do dia
~~enfermeira~~ plautos ~~noite~~ ~~Paula~~, ^{Karen} Marcio, enfermeira
 Gabriela, enfermeira ~~do~~ Gilvanete, Andreia, Laura, Paule, Juliana
 médicos dra Maria Luiza, dr Alcides, dr Thiago
 dr Otavio, dr Juliana, dr Bruno, dr Luiz
 as meninas da cozinha todos com muito amor ~~se~~ ~~minha~~
 fisioterapeuta, Samara, Tamires, Aiane fizeram meus
 dias ficarem melhores aqui até a data de hoje
 18/10/2023 foram 54 dias com voés
 O psicólogo Evelyn me ajudou nos dias mais difíceis
 que encontrei ela me mostrou que eu era capaz
 a ~~colega~~ assistente social Leila muito obrigado por
 tudo ter me mostrado que ser mãe de filho especial não
 torna mais especial ainda para deixar eles crescerem o
 mundo, eu estou feliz por ir embora mais feliz por
 ter conhecido pessoas tão especiais nunca vou esquecer
 a cuidadosa parabéns, muito obrigado por ter cuidado
 de mim cuidado da minha saúde sempre vou lembrar
 de todos com muito carinho
 agradeço Freixo dos Santos
 Vin



09.10.2026

Venho agradecer a todos que cuidaram do meu irmão nos 7 dias em que ele esteve internado aqui nessa unidade.

Impelizmente ele veio a falecer na data de hoje, mas eu sou grato a todos os envolvidos até o ultimo instante de vida dele.

FRIZO MAIS UMA VEZ: Cuidem da saúde de vocês, se Alimentem bem, façam exercicios.

GRATIDÃO AS ASSISTENTES SOCIAIS que me deram suporte na hora da noticia (EVELIN e JAQUELINE).

GRATIDÃO AOS MEDICOS e ENFERMEIROS do setor.

GRATIDÃO AO PESSOAL DA LIMPEZA e PORTARIA, SÃO todos muito gentis.

GRATIDÃO A RECEPCIONISTA JAQUELINE que me atendeu na hora da INTERNAÇÃO e que tambem foi muito PRESTATIVA AO ME CONVOCAR POR TELEFONE.

PACIENTE: PAULO HENRIQUE SANTOS SOARES.

CELSO.



RECEBEMOS NESTE SERVIÇO DE OUVIDORIA, PRESENCIALMENTE A SEGUINTE MANIFESTAÇÃO:

O PACIENTE WAGNER TERZI DESCREVE QUE ESTAVA BASTANTE DEBILITADO E RECEBEU BASTANTE CARINHO DAS TÉCNICAS E ENFERMEIRAS, DESTACA TAMBÉM UMA FISIOTERAPEUTA (NÃO SABE IDENTIFICAR) QUE INSISTIU E O AJUDOU A LEVANTAR E IR FAZER SUAS NECESSIDADES DIRETAMENTE NO BANHEIRO. EMOCIONOU-SE E AGRADECEU A TODOS DO HOSPITAL.

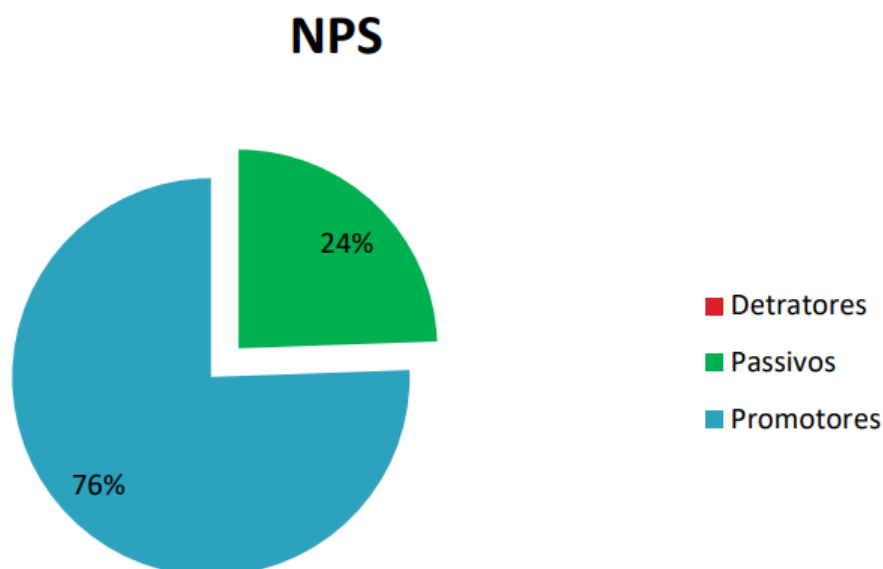
Paciente: PACIENTE WAGNER TERZI (COLIBRI 210)

16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

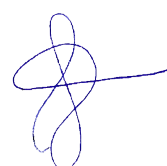
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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.

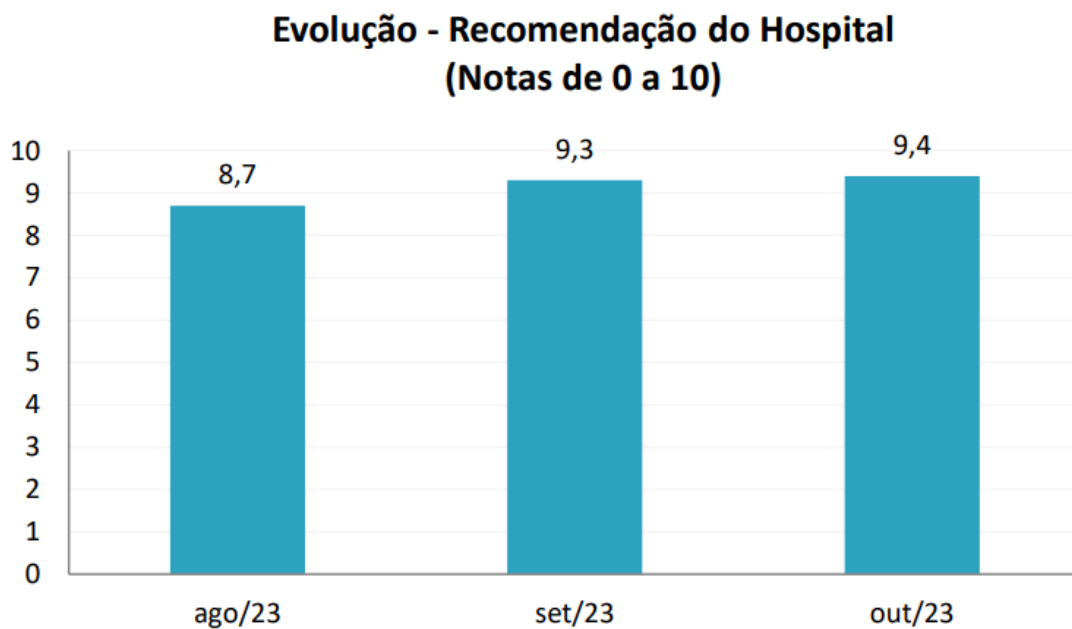


Como se apresenta no gráfico, 76% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 24% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 5 a 511 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 9,1 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 20 elogios, entre eles:

“Hospital como esse eu não vi, estrutura maravilhosa, as equipes estão de parabéns, em palavras”. - Paciente Jacicleide Freire Dos Santos.

“As técnicas são tudo excelente, melhor que elas não têm não, sou muito bem tratada”. Paciente - Vadeilda Leandro Da Silva.

“Quero elogiar os fisioterapeutas que sempre me animam, e quando eu sair vou sentir saudades de todos.” Paciente - Maria Do Carmo Araújo.

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

A demora em sair à vaga para procedimento cardiológico.

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