

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA 09/2022**





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

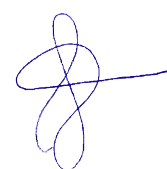
Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Diego Borges

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

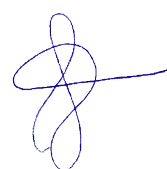
Coordenação Multiprofissional – Anderson de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião



## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	4
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
4. Recursos Humanos.....	6
5. Faturamento.....	8
6. Serviços Ofertados.....	8
7. Infraestrutura.....	9
8. Perfil de Atendimento.....	10
9. Indicadores Quantitativos.....	12
10. Indicadores Qualitativos.....	16
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	19
12. Ouvidoria.....	21
13. Regulação.....	27
14. Execução Orçamentária Financeira.....	27
15. Ações realizadas.....	29
16. Case de sucesso.....	36
17. Considerações Finais.....	37



## **1. Apresentação**

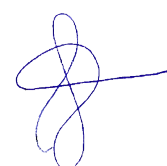
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas mensalmente pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.

## **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**

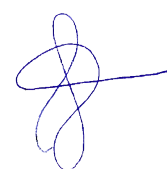
O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de 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

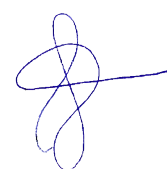
Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

### 4. Recursos Humanos

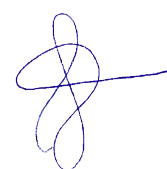
A unidade é composta por quase mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados.

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

Nome da Função	Qtda
TECNICO DE ENFERMAGEM	262
ENFERMEIRO	86
FISIOTERAPEUTA	79
AUXILIAR DE FARMACIA	24
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	20
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	14
FARMACEUTICO	10
MAQUEIRO	10
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
TECNICO EM RADIOLOGIA	8
ANALISTA ADM PLENO	6
ASSISTENTE SOCIAL	6
AUXILIAR ADM PLENO	6
PSICOLOGO HOSPITALAR	6
AUXILIAR DE REGULACAO	5
TECNICO INFORMATICA	4



ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FATURISTA	2
FONOAUDIOLOGO	2
MOTORISTA	2
TECNICO DE SEGURANCA DO TRABALHO	2
TELEFONISTA	2
ALMOXARIFE	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	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 PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCACÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO(A) ESTOMOTERAPEUTA	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MEDICO DO TRABALHO	1
MOTORISTA I	1
PSICOLOGO HOSPITALAR RT	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA RT	1
SUPERVISOR ADM	1



SUPERVISOR DE NUTRIÇÃO RT	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
Total:	621

## 5. Faturamento

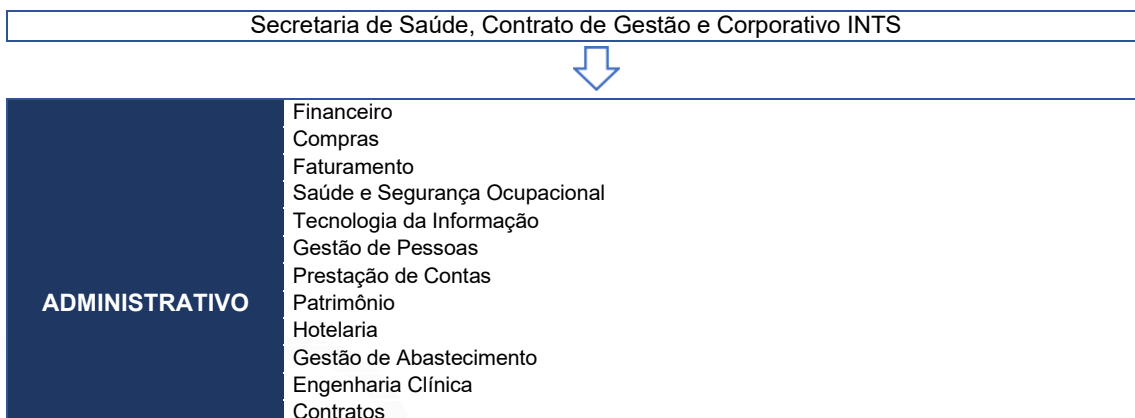
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22	09/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Obs.: No Mês de Setembro, foram faturados mais 6 AIH's devido aos pacientes de longa permanencia que estão internados a mais de 99 dias.

## 6. Serviços Ofertados

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



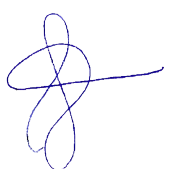
	Manutenção Predial SAME Medicina Ocupacional
<b>QUALIDADE</b>	Ouvidoria Gestão de Documentos Comissões Auditoria Interna Auditoria Fornecedores Mapeamento de Processo Gestão de Perigos e Riscos Não Conformidades Indicadores Planejamento Estratégico Processos Regulatórios Núcleo de Qualidade e Segurança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



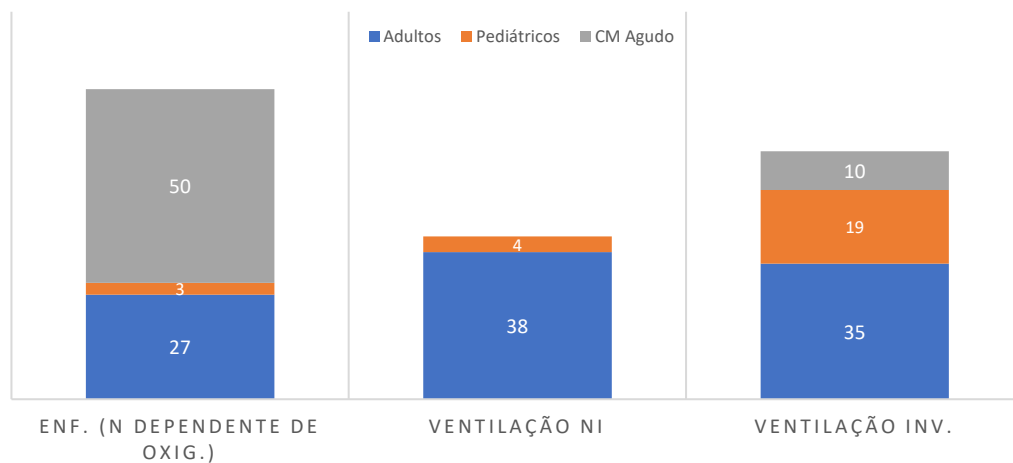
Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

## 7. Infraestrutura

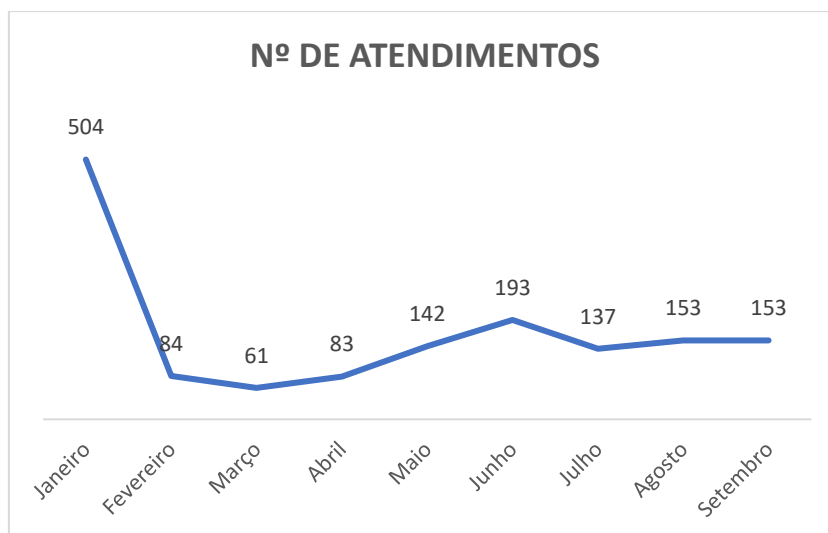
Com a atualização do novo projeto em Abril/2022, os leitos foram distribuídos em Adultos, Pediátricos e Clínica Médica Agudo, conforme gráfico a seguir:



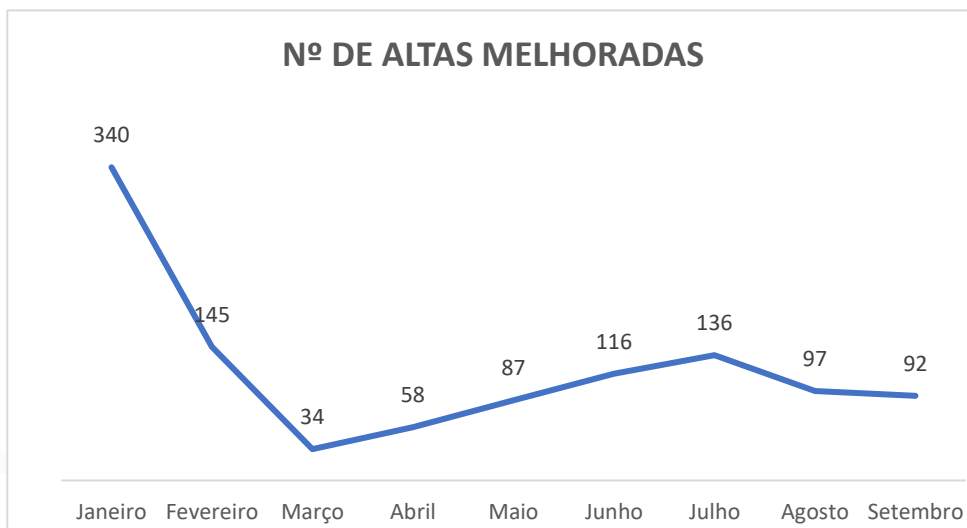
### DIMENSIONAMENTO DE LEITOS - NOVO PROJETO



## 8. Perfil de Atendimento

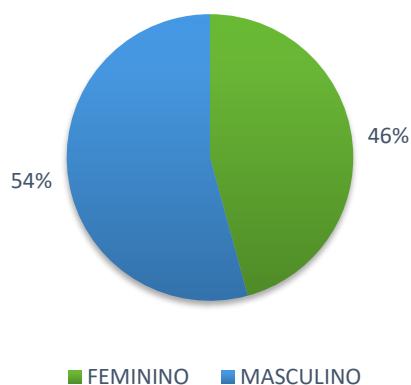


Fonte SMPEP. Média de 159 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 126 altas melhoradas mensais realizadas.

### ATENDIDOS POR GÊNERO



**Tabela – CIDS prevalentes**

CID	Total
I21-Infarto agudo do miocárdio	25
I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	10
J960-Insuficiência respiratória aguda	6
J440-Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior	6
N18-Insuficiência renal crônica	5
E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	4
Z992-Dependência de diálise renal	4
I500-Insuficiência cardíaca congestiva	3
R11-Náusea e vômitos	3
N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	3
J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	3
J180-Broncopneumonia não especificada	3
E141-Diabetes Mellitus não especificado - com cetoacidose	3
J45-Asma	2
J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	2
J81-Edema pulmonar, não especificado de outra forma	2
J90-Derrame pleural não classificado em outra parte	2
J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	2
T301-Queimadura de primeiro grau, parte do corpo não especificada	2
J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	2
J12-Pneumonia viral não classificada em outra parte	2
F102-Transtornos mentais e comport. devidos uso de álcool - síndrome de dependência	1
R55-Síncope e colapso	1
I40-Miocardite aguda	1
I829-Embolia e trombose venosas de veia não especificada	1
I61-Hemorragia intracerebral	1

G319-Doença degenerativa do sistema nervoso, não especificada	1
N110-Pielonefrite não-obstrutiva crônica associada a refluxo	1
A15-Tuberculose respiratória com confirmação bacteriológica e histológica	1
R070-Dor de garganta	1
J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	1
S09-Outros traumatismos da cabeça e os não especificados	1
G903-Degeneração multissistêmica	1
A41-Outras septicemias	1
J181-Pneumonia lobar não especificada	1
I229-Infarto do miocárdio recorrente de localização não especificada	1
J189-Pneumonia não especificada	1
I26-Embolia pulmonar	1
I10-Hipertensão essencial (primária)	1
R060-Dispneia	1
I15-Hipertensão secundária	1
F103-Transtornos mentais e comport. devidos uso de álcool - síndrome [estado] de abstinência	1
I200-Angina instável	1
R570-Choque cardiogênico	1
I208-Outras formas de angina pectoris	1
I50-Insuficiência cardíaca	1
I20-Angina pectoris	1
I213-Infarto agudo transmural do miocárdio, de localização não especificada	1
J159-Pneumonia bacteriana não especificada	1
(vazio)	
<b>Total Geral</b>	<b>122</b>

## 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.

**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			
Taxa de Ocupação	≥ 85%	48,82%	70,68	89,91			
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	1,46%	0,65%	0,00			
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%			
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%			

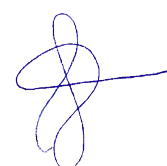
Fonte: SMPEP.

### **Análise Crítica**

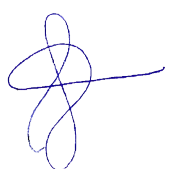
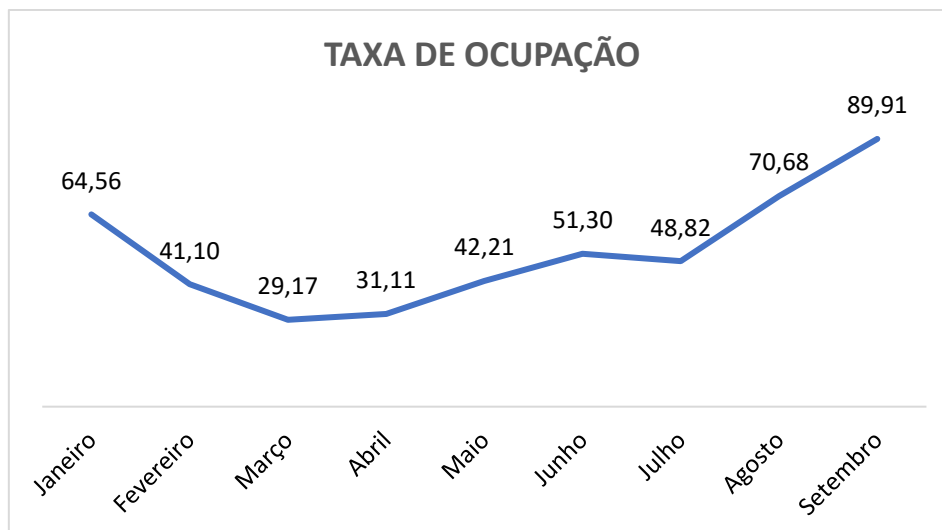
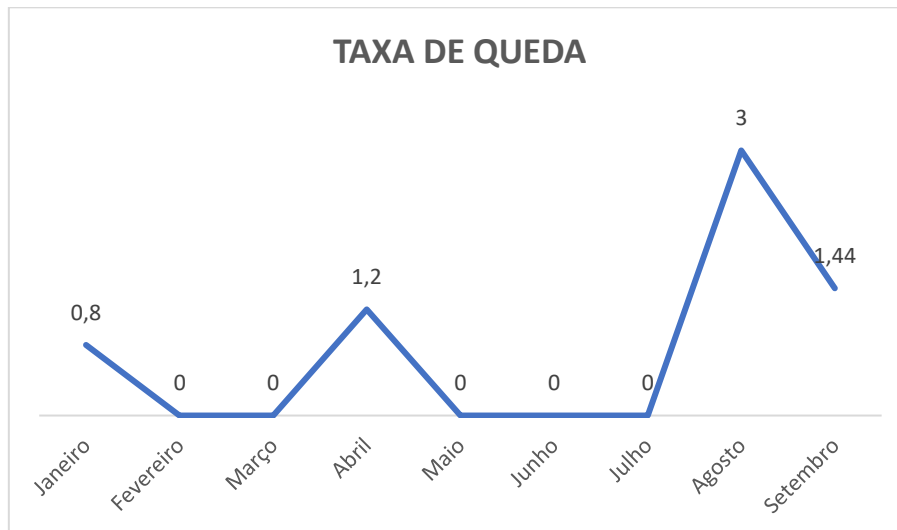
Quanto ao não atendimento ao indicador Taxa de Ocupação, o Hospital Municipal Guarapiranga deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria. O HMG possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

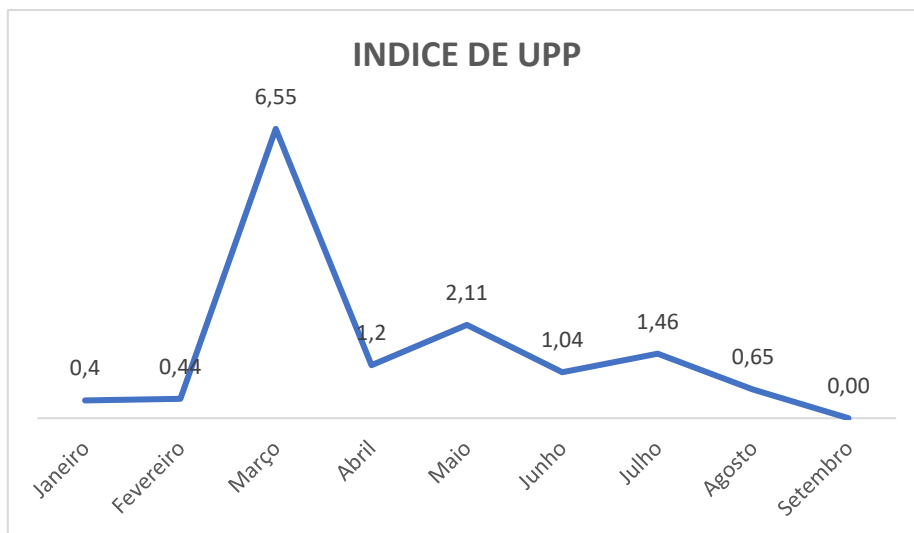
Em dezembro de 2021 atuamos efetivamente atendendo as solicitações de vaga para os casos de H3N2, seguidos por uma nova onda de admissões por conta de novos casos COVID em janeiro de 2022 devido às festas de final de ano, seguido de uma queda das solicitações através do sistema de regulação CROSS, o que resultou em queda na taxa de ocupação.

Com a redução de casos, a unidade atualizou o seu perfil de atuação, o HMG passou a atuar em duas frentes, 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,

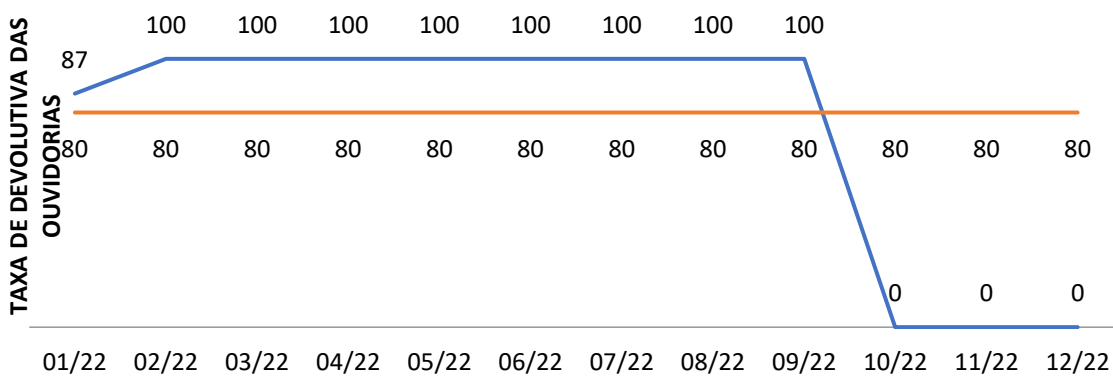


regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada para a população. Os demais leitos foram direcionados a atender pacientes de retaguarda, de longa internação que necessitem de suporte hospitalar e com possibilidade de reabilitação. Os leitos de retaguarda passam por uma avaliação criteriosa de forma a direcionar o leito a quem realmente necessita.

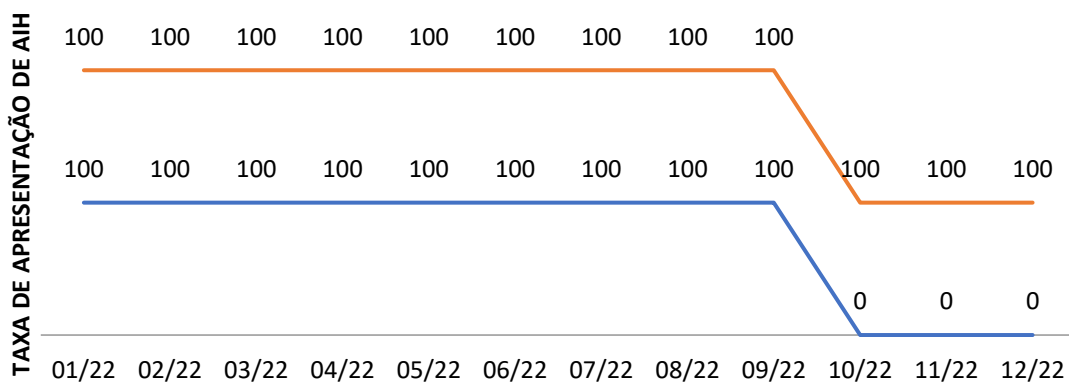




— Executado — Meta



— Executado — Meta



## 10. Indicadores Qualitativos

### INDICADORES - Clínica Médica

Indicadores Contratuais	Periodicidade de Avaliação	Metas Contratuais	Resultado Alcançado 08/2022	Resultado Alcançado 09/2022
TAXA DE QUEDA	Mensal	A DEFINIR*	3,45%	0,00%
TAXA DE OCUPAÇÃO	Mensal		84,59%	96,2%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Mensal		3,45%	0,00%
TAXA DE FLEBITE	Mensal		0,00%	0,00%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Mensal		2,42%	0,84%
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Mensal		13,27	21,22
TAXA DE OBITO	Mensal		0,97%	2,9%
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	Mensal		0,55%	1,36%
Nº DE ADMISSÕES	Mensal		29	10
Nº DE SAÍDAS	Mensal		103	61

### INDICADORES – Cuidados Prolongados Adulto

Indicadores Contratuais	Periodicidade de Avaliação	Metas Contratuais	Resultado Alcançado 08/2022	Resultado Alcançado 09/2022
TAXA DE QUEDA	Mensal	A DEFINIR*	0,00%	9,52%
TAXA DE OCUPAÇÃO	Mensal		75,25%	96,63%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Mensal		10,53%	0,00%

TAXA DE FLEBITE	Mensal		1,39%	0,00%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Mensal		4,36%	2,66%
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Mensal		13,27	76,29%
TAXA DE OBITO	Mensal		23,61%	31,03%
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	Mensal		0,72%	0,38%
Nº DE ADMISSÕES	Mensal		19	21
Nº DE SAÍDAS	Mensal		72	38

### INDICADORES – Cuidados Prolongados Infantil

Indicadores Contratuais	Periodicidade de Avaliação	Metas Contratuais	Resultado Alcançado 08/2022	Resultado Alcançado 09/2022
TAXA DE QUEDA	Mensal		100%	0,00%
TAXA DE OCUPAÇÃO	Mensal		16,67%	16,67%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Mensal		0,00%	0,00%
TAXA DE FLEBITE	Mensal		0,00%	0,00%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Mensal	A DEFINIR*	66,35%	74,51
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Mensal		13,27	15,05
TAXA DE OBITO	Mensal		100%	0,00%
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	Mensal		0,00%	0,17%
Nº DE ADMISSÕES	Mensal		1	1

Nº DE SAÍDAS	Mensal		1	0
--------------	--------	--	---	---

### INDICADORES – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

Indicadores Contratuais	Periodicidade de Avaliação	Metas Contratuais	Resultado Alcançado 08/2022	Resultado Alcançado 09/2022
TAXA DE QUEDA	Mensal	A DEFINIR*	0,00%	0,00%
TAXA DE OCUPAÇÃO	Mensal		58,14%	71,67%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Mensal		0,00%	0,00%
TAXA DE FLEBITE	Mensal		0,00%	0,00%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Mensal		9,56%	14,17%
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Mensal		13,27	35,83%
TAXA DE OBITO	Mensal		6,78%	22,22%
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	Mensal		3,93%	0,60%
Nº DE ADMISSÕES	Mensal		96	107
Nº DE SAÍDAS	Mensal		118	18

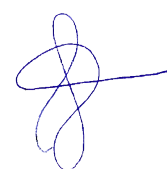
## 11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

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

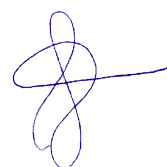
Compete ao Núcleo de Educação Permanente:

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

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



TREINAMENTO	DATA	CH	PARTICIPANTES
Apresentação do manual de comissão	01/09/2022	1	20
Orientação sobre inscrição do conselho gestor para seguimento trabalhador (Noturno 2 - Sanhaçu)	01/09/2022	1	3
Orientação sobre inscrição do conselho gestor para seguimento trabalhador (Noturno 2 - Colibrí)	01/09/2022	1	2
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	01/09/2022	2	22
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	01/09/2022	1	21
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	01/09/2022	1	22
Curso Basico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	02/09/2022	4	16
Curso Basico Multiprofissional em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	02/09/2022	4	16
Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Manhã) (USCS)	05/08/2022	4	11
Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Tarde) (USCS)	05/08/2022	4	8
Integração de novos colaboradores	05/09/2022	2	12
Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clinica (Novos colaboradores)	05/09/2022	2	4
Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Manhã) (USCS)	06/09/2022	3	23
Aperfeiçoamento em Cuidados Paliativos (Tarde) (USCS)	06/09/2022	3	27
Treinamento de SISQUAL	08/09/2022	4	9
Apresentação Comitê de Ética do Coren	08/09/2022	1	51
Apresentação Comitê de Ética do Coren	08/09/2022	1	74
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	08/09/2022	2	15
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	08/09/2022	1	15
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	08/09/2022	1	13
Apresentação Comitê de Ética do Coren	09/09/2022	1	69
Plenária do Conselho Gestor	12/08/2022	1	27
Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Manhã) (USCS)	12/08/2022	4	19
Curso Rápido para Tratamento de Feridas (Tarde) (USCS)	12/08/2022	4	8
Adornos zero - NR 32	13/08/2022	1	66
Adornos zero - NR 32	14/08/2022	1	32
Adornos zero - NR 32	15/08/2022	1	13
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	15/09/2022	2	17
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	15/09/2022	1	17
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	15/09/2022	1	17
Adornos zero - NR 32	16/08/2022	1	53
Apresentação Comitê de Ética do Coren	17/08/2022	1	46
Integração de novos colaboradores	19/09/2022	2	6
Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clinica (Novos colaboradores)	19/09/2022	2	5
Capacitação LGPD	19/09/2022	1	13



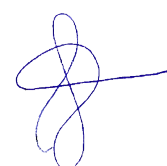
Capacitação LGPD	19/09/2022	1	10
Capacitação LGPD	19/09/2022	1	29
Capacitação LGPD	19/09/2022	1	16
Capacitação LGPD	19/09/2022	1	15
Reunião para alinhamento de solicitação de treinamento emergencial enfermagem	20/09/2022	1	8
Capacitação LGPD	20/09/2022	1	22
Capacitação LGPD	20/09/2022	1	24
Capacitação LGPD	20/09/2022	1	40
Capacitação LGPD	20/09/2022	1	22
Capacitação LGPD	20/09/2022	1	24
Capacitação LGPD	21/09/2022	1	18
Capacitação LGPD	21/09/2022	1	24
Capacitação LGPD	21/09/2022	1	35
Capacitação LGPD	21/09/2022	1	10
Capacitação LGPD	21/09/2022	1	9
Treinamento de norma zero	21/09/2022	1	18
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	22/09/2022	2	15
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	22/09/2022	1	14
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	22/09/2022	1	9
PDL - Visão Sistêmica	26/09/2022	4	24
Protocolo MAV	28/09/2022	1	19
Protocolo MAV	28/09/2022	1	12
Treinamento da CIPA	28/09/2022	8	16
Treinamento da CIPA	29/09/2022	8	14
Protocolo MAV	29/09/2022	1	14
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M1)	29/09/2022	2	15
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M2)	29/09/2022	1	12
Aperfeiçoamento em Gestão do Cuidado (USCS) (M3)	29/09/2022	1	12
Construção de PTS com equipe multidisciplinar	29/09/2022	1	15
TOTAL		115	1307

## 12. Ouvidoria

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

Há dois objetivos centrais:

- I. Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a



organização;

- II. Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

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

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

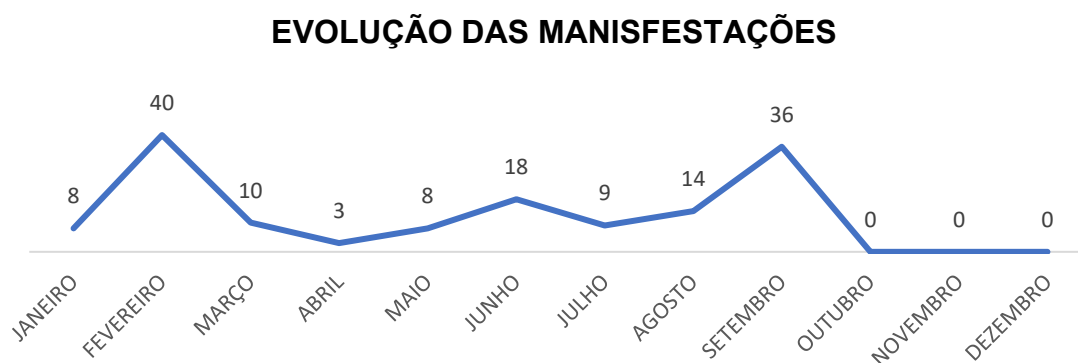
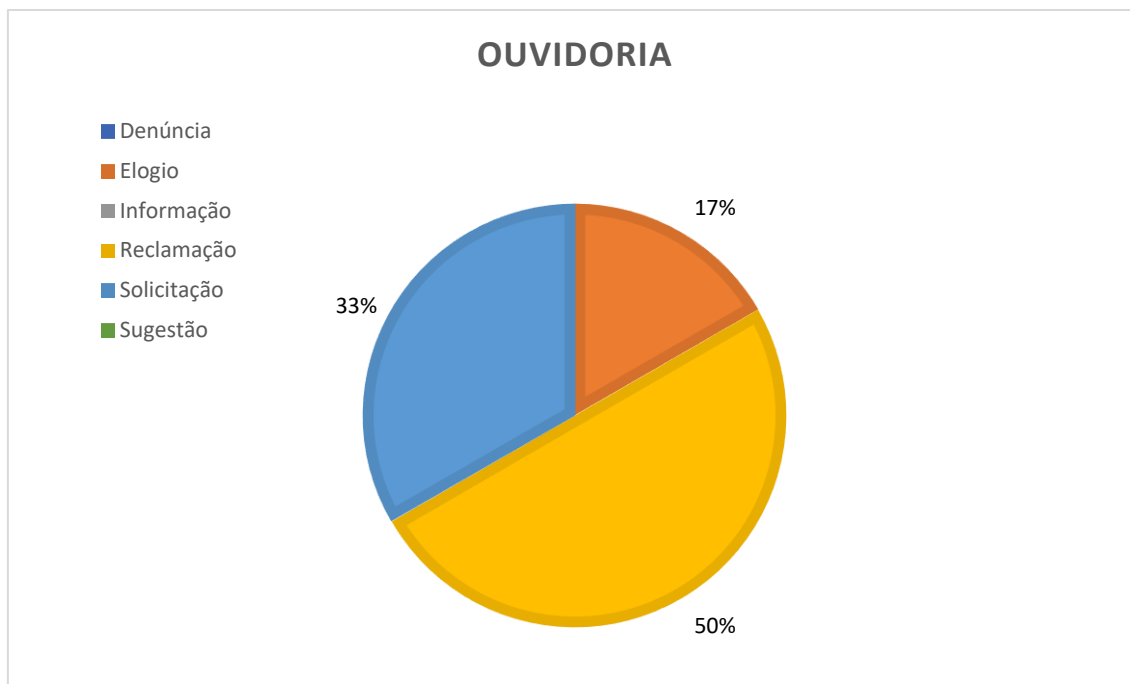
De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 18 manifestações em Junho de 2022, conforme tabela a seguir:

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

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Denúncia	1	2					3
Elogio		28	7		5	13	53
Informação							0
Reclamação	7	10	2	3	3	3	28
Solicitação			1			2	3
Sugestão							0
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>03</b>	<b>08</b>	<b>18</b>	<b>87</b>

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

	Jul	Agost	Setemb
Denúncia	0	0	0
Elogio	6	2	6
Informação	0	0	0
Reclamação	1	10	18
Solicitação	2	2	12
Sugestão	0	0	0
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>14</b>	<b>36</b>



### Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 36 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 50% tratam-se de reclamações; 33% de solicitações; 17% de elogios; 0% de informações; 0% de denúncias e 0% de sugestão.

Referente às reclamações, insatisfação com os atendimentos da equipe de enfermagem, qualidade e temperatura das refeições, ausência e atrasos das ambulâncias, estrutura da ala de pediatria, ausência de especialistas em pediatria para atendimentos as crianças, profissionais inexperientes para coleta de sangue de crianças, barulhos e condutas da equipe de enfermagem plantão

noturna, dificuldade de contato telefônico com o hospital, insatisfação com recusa da cópia de prontuário da equipe do serviço social e insatisfação com atendimentos da equipe médica.

Em relação à insatisfação com os atendimentos da equipe de enfermagem, o HMG lamenta o ocorrido, pois tais condutas não condizem com os valores institucionais. As reclamações foram apuradas e foram realizadas orientações diretas com os profissionais identificados. Além disso, a gestão realiza reuniões internas com todos os demais colaboradores para reforçar a importância da relação com os pacientes e seus familiares, visando a humanização para melhor assistência.

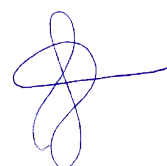
No tocante a qualidade e temperatura das refeições, a equipe de nutrição tomou ciência das reclamações e revisou e orientou com toda equipe sobre o processo de preparo dos alimentos, evitando falhas. As marmitas foram substituídas por marmitas de isopor, auxiliando no aquecimento das refeições. Foram realizadas também reuniões com a equipe de enfermagem, reforçando a importância da oferta de alimentação aos pacientes imediatamente após a entrega nos leitos.

Referente aos atrasos e ausências do serviço de ambulâncias na unidade, os agendamentos são realizados com um dia de antecedência, sendo solicitadas com intervalo no horário para o transporte, buscando se evitar imprevistos que levem ao cancelamento do procedimento.

Tais situações integram um relatório de qualidade da prestação de serviços da terceirizada, passível de notificação e multa.

No que diz respeito à estrutura física das alas pediátricas, a ausência de especialista em pediatria e profissionais inexperientes nas coletas de sangue, o Hospital Municipal Guarapiranga consta com 06 leitos destinados a ala pediátrica, porém não atingimos a ocupação máxima.

A equipe multidisciplinar presta assistência ao paciente em questão, além de outros pacientes com grau de complexidade menor, garantindo que todos possam receber a atenção que necessitam.



Os atendimentos seguem critérios de seguranças determinados pela SCIH (serviço de controle de infecção hospitalar) e segurança do trabalho, sendo necessária a utilização de Epi's para realização de cada atendimento.

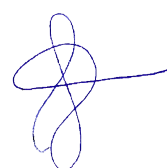
A unidade dispõe de pediatra que além de auxiliar a equipe médica, 24 horas por dia, 07 dias por semana, quanto aos procedimentos e condutas, além de realizar visitas beira leito. A equipe de coleta é direcionada aos cuidados desde a internação, são profissionais com experiência em pediatria e em escala fixa, sendo substituída somente em folgas e faltas.

Referente aos barulhos na equipe no período noturno, a reclamação foi avaliada e a equipe foi orientada quanto à importância do silêncio nos corredores. Foram realizadas reuniões com a supervisão para o alinhamento e maior acompanhamento da operação da equipe noturna.

A respeito da iluminação, se faz necessária a iluminação total dos quartos para algumas situações específicas, como a realização de procedimentos invasivos e a administração de medicações, garantindo a segurança do paciente. Todavia, discutimos e orientamos também a utilização da luz individual sempre que possível.

Sobre a dificuldade de contato telefônico com a unidade, informamos que o HMG conta com os atendimentos da equipe de recepção através do telefone (11) 5517-8271, 24 horas por dia. O telefone (11) 2872-6555 está em processo de ativação junto à operadora de telefonia e em breve estará em funcionamento. Além disso, informamos os meios de atendimento da ouvidoria, bem como realizamos o contato com a manifestante.

Com relação à cópia do prontuário, esclarecemos que a cópia geralmente é fornecida ao final do internamento, já que se trata de um documento dinâmico, em que a cada dia, novas informações são acrescentadas, desta forma, buscando-se evitar desperdícios. Mas diante da necessidade apresentada, a cópia do prontuário será liberada.



Diante das reclamações aos atendimentos da equipe médica, os profissionais foram orientados a sempre pautar o binômio paciente-assistência, da postura profissional, além das orientações perante a toda equipe multidisciplinar alinhada de forma a não gerar confusão durante o internamento.

Referente às solicitações, solicitação para realização de exame de cateterismo, tomografia de corpo inteiro, solicitação do nome completo do profissional que realizou atendimento durante visita presencial e cirurgia de revascularização.

No que diz respeito às solicitações de exame de cateterismo e revascularização, o protocolo de transferência de pacientes acontece de acordo com a demanda da unidade que aceitará a demanda, em havendo leitos, haverá a possibilidade de aceite e posterior remoção.

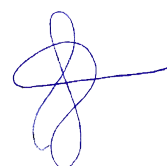
A vaga é solicitada dentro do Sistema de Regulação - CROSS, sendo atualizada diariamente com o quadro do paciente, em havendo aceite, uma ambulância é solicitada para realizar o deslocamento até a unidade que acolher a demanda.

O Hospital Municipal Guarapiranga compreende a angústia e a aflição dos familiares, mas nos comprometemos com a atenção ao paciente, buscando a melhor assistência e a resolução mais célere da demanda.

Referente à solicitação de tomografia, o exame foi realizado em 07/09/2022 sem intercorrências no Hospital Municipal Brigadeiro.

Com relação à solicitação do nome completo do profissional, a ouvidoria local entrou em contato com o manifestante e o mesmo informou que a situação foi resolvida e não desejava mais prosseguir com a solicitação.

Por fim, 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.



### 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.

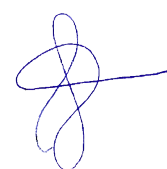
Após esse retorno, a unidade de origem é responsável por encaminhar este paciente até o HMG. A unidade não possui pronto-atendimento, todas as admissões são realizadas através da Central de Regulação.

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%

Indicador	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	1467	1447			
Nº DE REJEIÇÕES	1283	1310			
Nº DE ACEITES	184	137			
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	2	3			
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	56	84			
TAXA DE CONVERSÃO	14%	10%			

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 05/22	Valor Executado 06/22	Valor Executado 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
<b>Total</b>	<b>R\$ 10.889.295,83</b>	<b>R\$ 10.602.584,03</b>	<b>R\$ 9.179.231,55</b>	<b>R\$ 8.262.255,51</b>

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	
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.262.000,00	R\$ 650.831,45	R\$ 499.417,44	
Despesas Médicas	R\$ 1.700.000,00	R\$ 1.830.833,32	R\$ 1.865.000,00	
Serviços Terceirizados	R\$ 3.908.518,91	R\$ 3.700.824,73	R\$ 3.485.233,70	
Ações de Promoção	R\$ 602.996,01	R\$ 254.400,00	R\$ 609.899,97	
<b>Total</b>	<b>R\$ 10.889.295,83</b>	<b>R\$ 9.071.309,91</b>	<b>R\$ 9.166.951,23</b>	

## 15. Ações realizadas

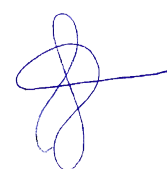
### Primeiro Conselho Gestor de Guarapiranga



Mês de setembro com várias ações voltadas ao 1º Conselho Gestor do Hospital Municipal Guarapiranga.

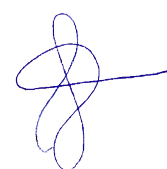
Tivemos a votação para a escolha dos membros segmento usuário e trabalhador. A plenária de apresentação dos membros e apresentação da unidade.

E também um incrível evento para a posse e a certificação dos membros do conselho.



## Lazer para os nossos pacientes

Além dos cuidados assistenciais que nossos colaboradores têm com os nossos pacientes, o lazer ofertado proporciona que sua internação seja mais confortável possível. Além de jogos, os pacientes ainda contam com banho de sol com uma vista maravilhosa para o Lago Guarapiranga.

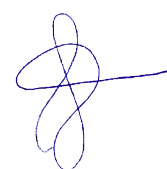


## Participação no 2º Torneio de Segurança do Paciente em Salvador



Guarapiranga participa da final do 2º Torneio de Segurança do Paciente em Salvador.

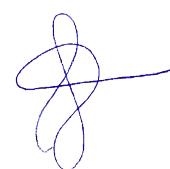
A unidade fica entre as 5 que mais arrecadaram itens de higiene para doação, além de ser o contrato que mais pontuou durante a campanha de segurança do paciente.



## TORCIDA GUARAPIRANGA



No dia 30 de setembro, nossos colaboradores se juntaram no auditório da unidade para torcer pelo nosso representante do torneio.

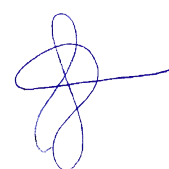


## INTS PELA VIDA – AÇÃO SETEMBRO AMARELO



De acordo com os números divulgados pela organização nacional do Setembro Amarelo, “o suicídio é uma triste realidade que atinge o mundo todo e gera grandes prejuízos à sociedade. De acordo com a última pesquisa realizada pela Organização Mundial da Saúde – OMS em 2019, são registrados mais de 700 mil suicídios em todo o mundo, sem contar com os episódios subnotificados, pois com isso, estima-se mais de 1 milhão de casos. No Brasil, os registros se aproximam de 14 mil casos por ano, ou seja, em média 38 pessoas cometem suicídio por dia”.

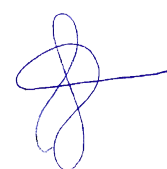
Fonte: <https://bityli.com/YyprZxNd>



## PDL – Visão Sistêmica



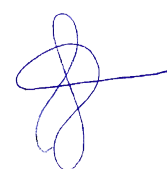
No dia 26 de setembro, nossos gestores se reuniram no auditorio mais uma vez para participar de um grande evento de aprendizagem que foi o PDL, dessa vez ministrado pela Diretora de Implantação Luciana Peixoto.



## TREINAMENTOS DA QUALIDADE

No mês de setembro, vários treinamentos aconteceram, inclusive os que foram ofertados pelo setor de Qualidade do Hospital Municipal Guarapiranga.

Com o objetivo de melhorar a Gestão Documental e o funcionamento das comissões Hospitalares.

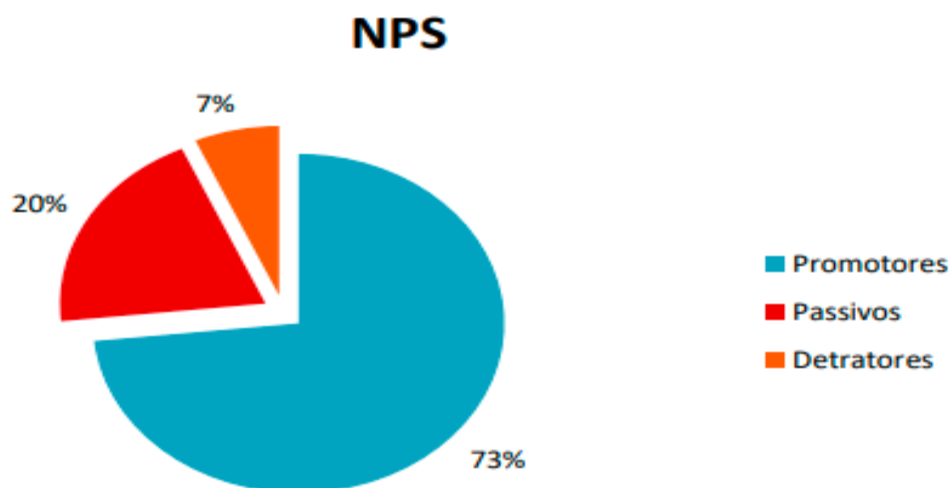


## 16. Case de sucesso

### Pesquisa de Satisfação

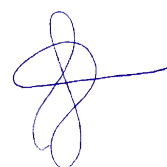
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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.

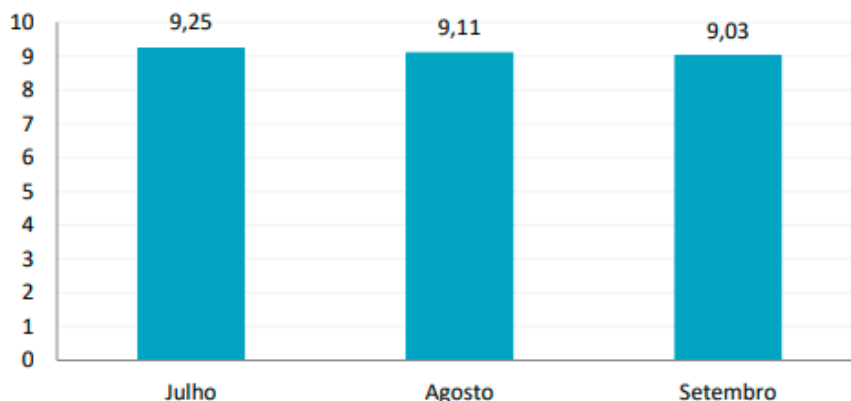


Como se apresenta no gráfico, 73% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 20% se enquadram como passivos/neutros e 7% estão insatisfeitos. Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 25 a 106 dias) foi de 9,0. 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, nos meses de junho a setembro tivemos a seguinte evolução:



### Evolução - Recomendação do Hospital (Notas de 0 a 10)

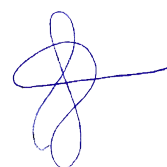


Os resultados indicam que se manteve a média final 9, demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados 19 elogios, entre eles: “É a primeira vez que tenho essa experiência de internação e também no hospital público e minha nota é 10 para toda equipe. Me surpreendi positivamente”. Paciente Raimundo Lima Cabral. “Que o hospital continue assim, esta em um ótimo caminho”. Paciente Augusto Domingos. “É bom estar aqui em um momento tão difícil para nos enquanto pacientes. É um excelente hospital. Paciente Gil Leôncio Duarte Iamônico. Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade, quantidade, intervalo e temperatura das refeições; mais humanização nos atendimentos; demora do Sistema de Regulação CROSS; atrasos e insatisfação com ambulâncias; reparo em janelas dos leitos, banheiros e paredes; ausência de profissionais no período noturno; e insatisfação na realização de exames de coleta. 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 67 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 INTS  
Hospital Municipal Guarapiranga~~

---

**Simone Araújo**  
**Diretora Geral**

**INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS**  
**Hospital Municipal Guarapiranga**