

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA 02/2023**





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 - Shirlei Oliveira e Diego Borges

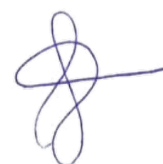
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

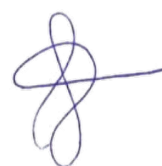
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

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.....	16
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	20
12. Ouvidoria.....	22
13. Regulação.....	26
14. Execução Orçamentária Financeira.....	27
15. Ações realizadas.....	27
16. Case de Sucesso.....	30
17. Considerações Finais.....	32



## **1. Apresentação**

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a trailing line.

## **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	Qtde
TECNICO ENFERMAGEM	262
ENFERMEIRO	86
FISIOTERAPEUTA	82
AUXILIAR DE FARMACIA	28
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	18
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	12
FARMACEUTICO	10
MAQUEIRO	10
NUTRICIONISTA	9
ASSISTENTE SOCIAL	8
AUXILIAR LAVANDERIA	8
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
AUXILIAR ADM PLENO	7
TECNICO DE RADIOLOGIA	7
ANALISTA ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
TECNICO DE INFORMATICA	4
FONOAUDIOLOGO	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FATURISTA	2
MOTORISTA	2
TELEFONISTA	2
ALMOXARIFE	1

ANALISTA DE QUALIDADE	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE RH	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL RT	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE RH	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
DIRETOR GERAL	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENFERMEIRO EDUCACÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MEDICO DO TRABALHO	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
SUPERVISOR (A) NUTRICAO RT	1
SUPERVISOR ADM	1
SUPERVISOR FARMACIA RT	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1

Total

634

## 5. Faturamento

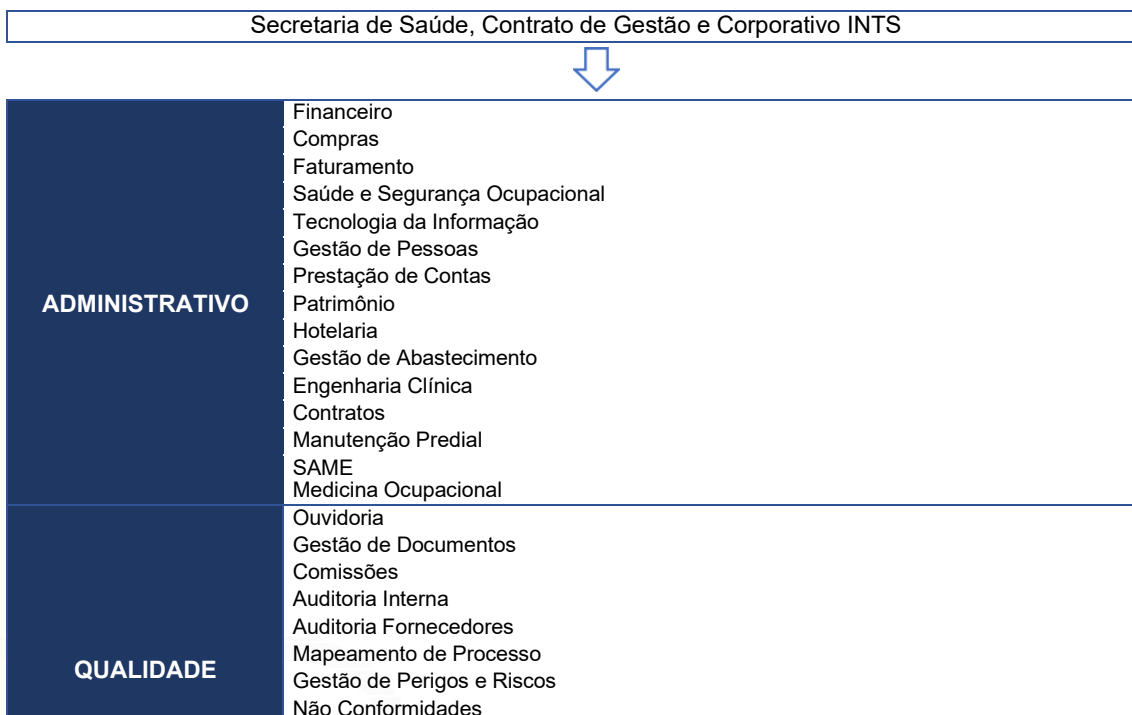
Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%				

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	132
ÓBITOS	17
Parciais	25
Atendimento Colaborador	12
Devolutivas e competência mês anterior	122
Total de AIHS competência mês anterior	186
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	122
AIH retirada da conta em devolutiva	0

## 6. Serviços Ofertados

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



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

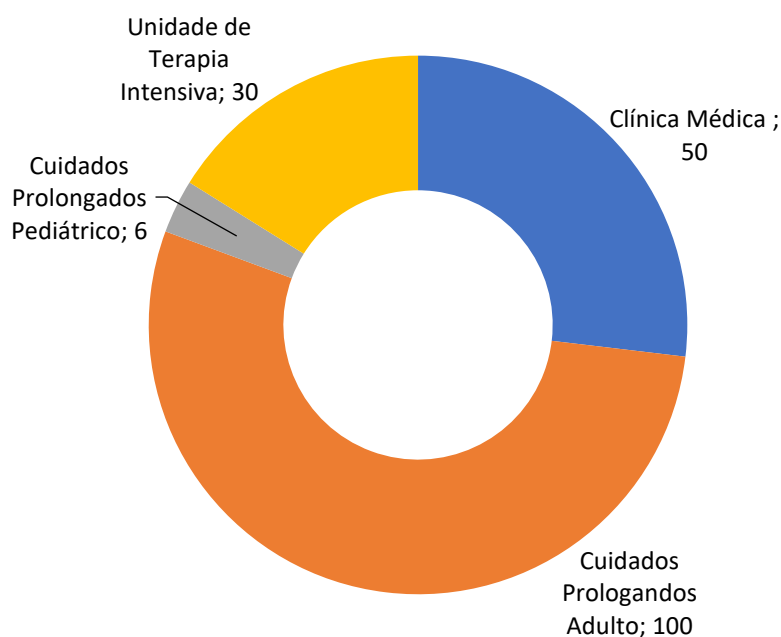


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

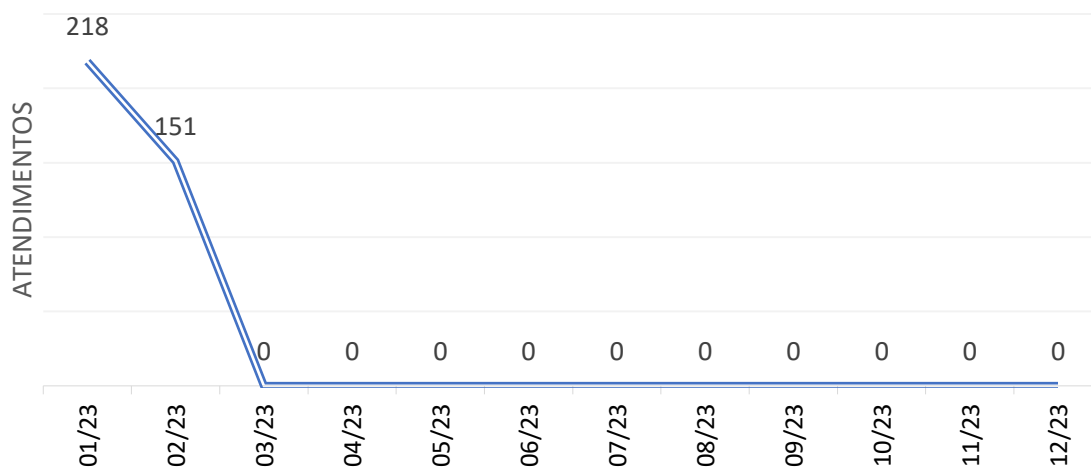
## 7. Infraestrutura

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

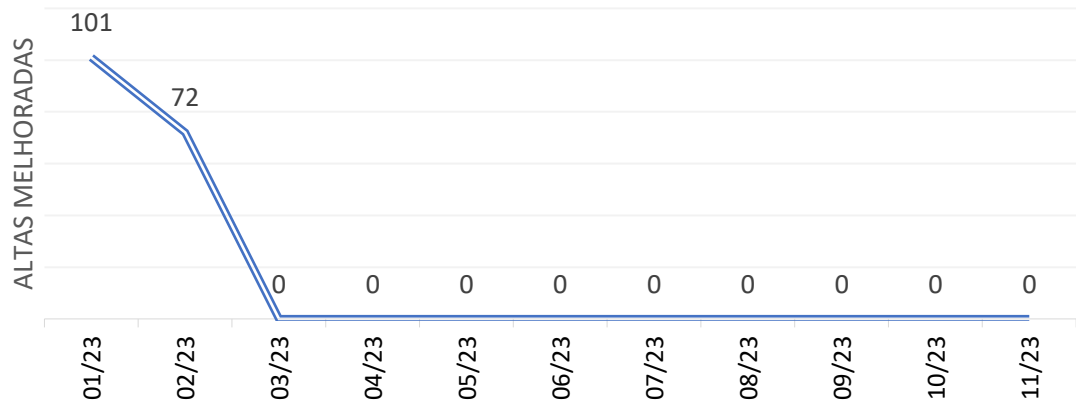
### DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



## 8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 184 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 86 altas melhoradas mensais realizadas.

## ATENDIDOS POR GENÊRO

■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO

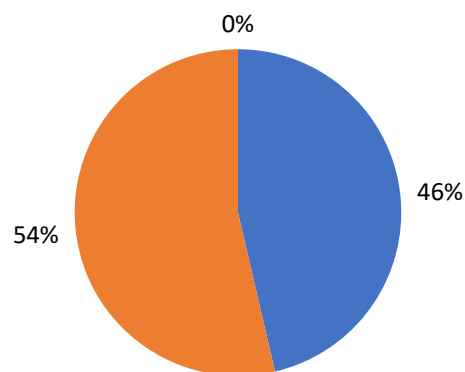


Tabela – CID's prevalentes

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 microorganismo não especificada	1

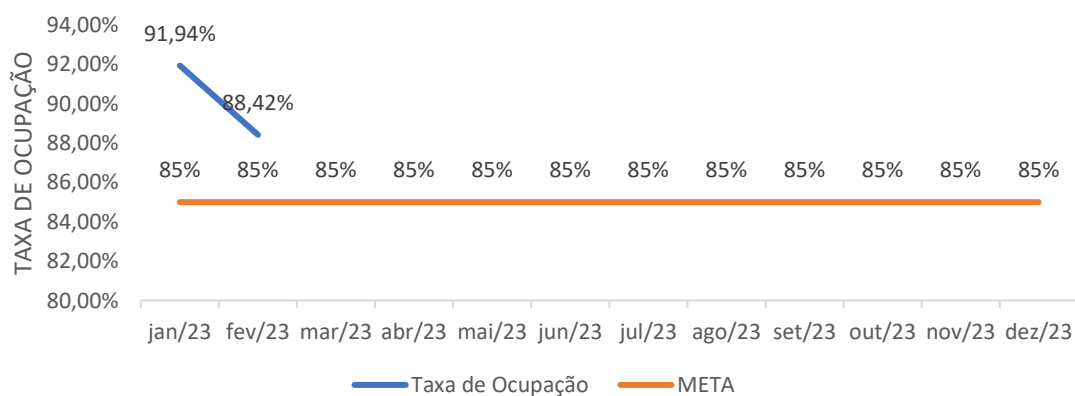
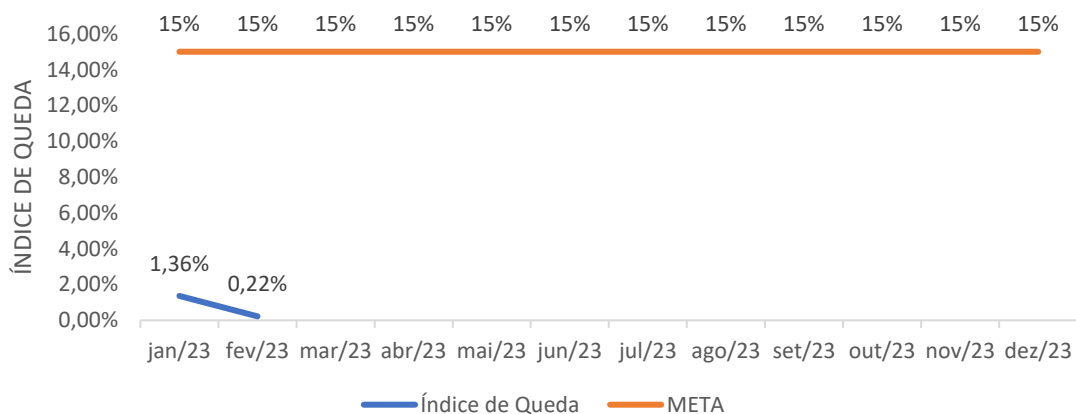
## 9. Indicadores Quantitativos

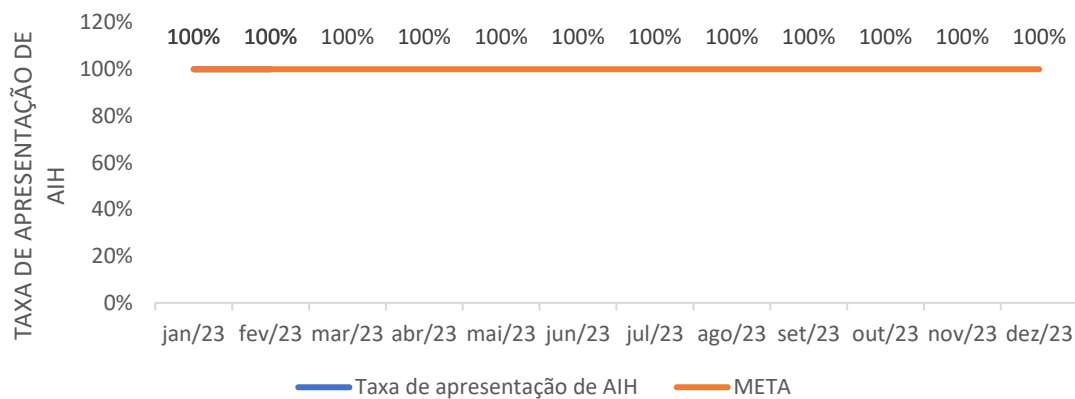
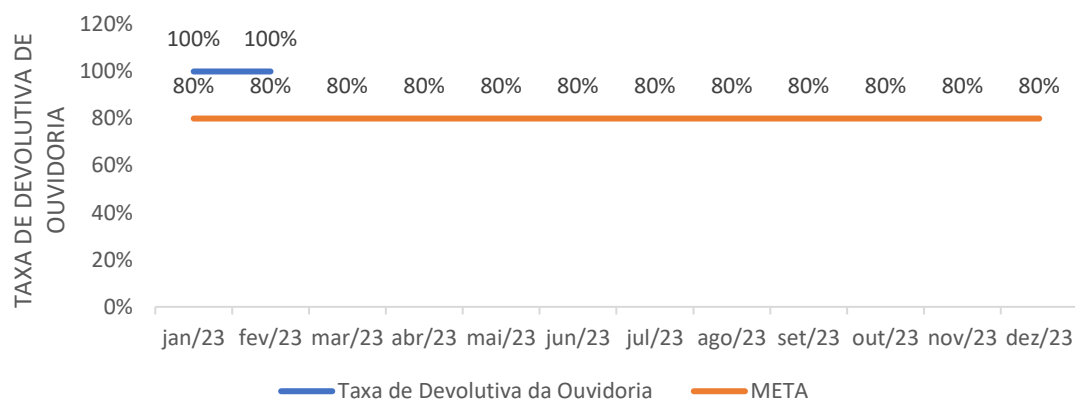
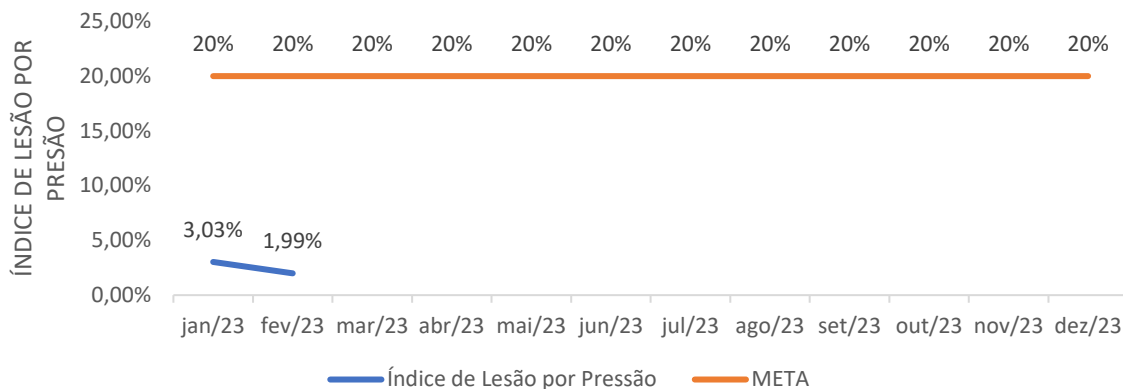
A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com 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%	1,36%	0,22%				
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%				
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,03%	1,99%				
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%				
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%				

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.





## 10. Indicadores Qualitativos

### INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	28,57	0,00		
TAXA DE OCUPAÇÃO	Relativo	MENSAL	92,52	89,86		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Quanto menor, melhor	MENSAL	14,29	0,00		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,09	1,69		
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,53	14,98		
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	2,4		
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,55	1,68		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	77	14		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	12	50		

Responsável: Patrícia Prado e Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	17,65	6,67		
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	97,07	95,79		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	17,65	13,33		
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,20	5,36		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	39,68	121,91		
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,16	31,82		
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,76	0,22		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	9	11		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	92	48		

Responsável: Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	50,00	50,00		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0		
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	0	0		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	0	0		

Responsável: Dr Victor Hugo

## INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	73,67	69,17		
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	1,41		
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00		
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	4,74	2,88		
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,27	6,46		
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,51	8,89		
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	4,23	3,00		
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	8	26		
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	60	60		

Responsável: Dr Victor Hugo

## INDICADORES FARMÁCIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,18	0,61		
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	MENSAL	299.844	326.922		
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	2.813	2.656		
PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE	Variável	MENSAL	7%	9%		
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	46%	21%		
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	MENSAL	0	0		

Responsável: Daniela Scavone  
**INDICADORES IMAGEM**

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
NÚMERO DE EXAMES DE RAIOS-X	Relativo	MENSAL	372	363		

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

## INDICADORES NUTRIÇÃO

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	1095	1000		
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	Quanto maior, melhor	MENSAL	121	105		
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	Quanto maior, melhor	MENSAL	4	2		

Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	Relativo	MENSAL	24.427	22.125		
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	Relativo	MENSAL	421	570		
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	Relativo	MENSAL	10.865	9.756		

Responsável: Jamile Reis

### INDICADORES FISIOTERAPIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	7807	7162		
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA	Quanto maior, melhor	MENSAL	11.761	11.082		
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	Quanto maior, melhor	MENSAL	9580	8950		
Nº DE INTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	7	3		
Nº DE EXTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	11	5		
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0		
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	1		
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	9,8	10,8		
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	Quanto maior, melhor	MENSAL	16,2	11,6		
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	Relativo	MENSAL	3,9	4		
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	Relativo	MENSAL	0,5	0,1		
Nº DE PACIENTES EM PRONA	Relativo	MENSAL	0	0		

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

### INDICADORES SERVIÇO SOCIAL

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	492	454		
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	3		
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1		
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,88	1,28		
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	49	31		

Responsável: Anderson Tomas e Silmara Carvalho

### INDICADORES PSICOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	364	298		
Nº DE ACOLHIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	Relativo	MENSAL	19	24		
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	39	49		
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	95	65		
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	Relativo	MENSAL	17	15		
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	Quanto maior, melhor	MENSAL	104	94		

Responsável: Anderson Tomas

### INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE AVALIAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	367	301		
TAXA DE DECANULADOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	25%	66,67%		

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

### INDICADORES NSP

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº VISITAS TÉCNICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	13	14		
Nº DE NC REGISTRADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	85	58		
Nº DE NC TRATADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	49	25		
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	Relativo	MENSAL	46	33		
NEAR MISS (QUASE ERRO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	0		
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	11		
INCIDENTE SEM DANO	Quanto menor, melhor	MENSAL	16	14		

Responsável: Denis Vieira

## **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
DSS - Gerenciamento de resíduo	01/02/2023	1	12
DSS - Gerenciamento de resíduo	01/02/2023	1	24
DSS - Gerenciamento de resíduo	02/02/2023	1	20
DSS - Gerenciamento de resíduo	02/02/2023	1	11
DSS - Sobre o uso exclusivo da chave da porta de emergencia	03/02/2023	1	3
DSS - Sobre o uso exclusivo da chave da porta de emergencia	03/02/2023	1	3
DSS - Plano de evacuação para equipe de brigada	06/02/2023	1	1
Simunado De Abandono E Combate A Incendio	07/02/2023	1	12
Simunado De Abandono E Combate A Incendio	08/02/2023	1	18
Protocolo de Contenção Mécânica (Diurno B)	06/02/2023	1	16
Protocolo de Identificação Segura (Diurno B)	06/02/2023	1	16
Protocolo de Contenção Mécânica (Diurno C)	07/02/2023	1	14
Protocolo de Identificação Segura (Diurno C)	07/02/2023	1	14
Protocolo de Contenção Mécânica (Diurno A)	08/02/2023	1	15
Protocolo de Identificação Segura (Diurno A)	08/02/2023	1	15
Protocolo de Contenção Mécânica (Noturno B)	09/02/2023	1	7
Protocolo de Identificação Segura (Noturno B)	09/02/2023	1	7
Protocolo de Contenção Mécânica (Noturno C)	10/02/2023	1	8
Protocolo de Identificação Segura (Noturno C)	10/02/2023	1	7
Protocolo de Contenção Mécânica (Noturno A)	11/02/2023	1	7
Protocolo de Identificação Segura (Noturno A)	11/02/2023	1	8
Campanha de PGRSS - Plano / Programa de gerenciamento de resíduos	16/02/2023	1	20
Protocolo De Higiene Das Mãos	09/02/2023	1	89
Protocolo De Higiene Das Mãos	09/02/2023	1	42
Protocolo De Higiene Das Mãos	10/02/2023	1	57
Protocolo De Higiene Das Mãos	10/02/2023	1	42
DSS - Supervisão, coordenadores e enfermeiros sobre fluxo de acidente	10/02/2023	1	3
DSS - PGRSS Sobre o Descarte Correto de Resíduos	10/02/2023	1	6
DSS - PGRSS Sobre o Descarte Correto de Resíduos	10/02/2023	1	6
DSS - Gerenciamento de resíduo	10/02/2023	1	14
Integração de novos colaboradores	13/02/2023	1	3
Fluxo de Acidente de Trabalho	14/02/2023	1	7
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	14/02/2023	1	17
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	14/02/2023	1	4
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	14/02/2023	1	4
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	14/02/2023	1	13
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	15/02/2023	1	21
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	15/02/2023	1	8
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	15/02/2023	1	6
Preenchimento de notificação e fluxo da sala de vigilancia	15/02/2023	1	5
DSS - Supervisão, coordenadores e enfermeiros sobre fluxo de acidente	15/02/2023	1	4
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	17/02/2023	1	5
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	17/02/2023	1	6
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	17/02/2023	1	9
DSS - Orientação Sobre Procedimento Operacional	17/02/2023	1	1
Plano de ação imediato - acidente típico	20/02/2023	1	1
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	22/02/2023	1	4
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	22/02/2023	1	7
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	22/02/2023	1	7
Ética na Saude	22/02/2023	1	21
Ética na Saude	22/02/2023	1	24
Ética na Saude	23/02/2023	1	15
Ética na Saude	23/02/2023	1	24
Fluxograma ramal de Incêndio - Atendimento a Emergência	23/02/2023	1	16
Ética na Saude	24/02/2023	1	12
Protocolo de Prevenção LPP	27/02/2023	1	24
Protocolo de Prevenção LPP	27/02/2023	1	27
Protocolo de Prevenção LPP	27/02/2023	1	32
Protocolo de Prevenção LPP	27/02/2023	1	22
Protocolo de Prevenção LPP	28/02/2023	1	33
Protocolo de Prevenção LPP	28/02/2023	1	31
Protocolo de Prevenção LPP	28/02/2023	1	13
Protocolo de Prevenção LPP	28/02/2023	1	17
DSS - Para Manutenção (Elétrica)	28/02/2023	1	1
Campanha Adorno Zero (Enfermagem - Diurno 1)	28/02/2023	1	61
Campanha Adorno Zero (Enfermagem - Diurno 2)	28/02/2023	1	48
Campanha Adorno Zero (Enfermagem - Noturno 1)	28/02/2023	1	42
Campanha Adorno Zero (Fisioterapia - Diurno A)	28/02/2023	1	16
Campanha Adorno Zero (Fisioterapia - Diurno B)	28/02/2023	1	13
Campanha Adorno Zero (Fisioterapia - Diurno C)	28/02/2023	1	14
Campanha Adorno Zero (Fisioterapia - Noturno A)	28/02/2023	1	8
Campanha Adorno Zero (Fisioterapia - Noturno B)	28/02/2023	1	7
Campanha Adorno Zero (Fisioterapia - Noturno C)	28/02/2023	1	8
Campanha Adorno Zero (Nutrição)	28/02/2023	1	6
Campanha Adorno Zero (Fonoaudiologas)	28/02/2023	1	3
Campanha Adorno Zero (Psicologia)	28/02/2023	1	5
Campanha Adorno Zero (Assistentes Sociais)	28/02/2023	1	6
Campanha Adorno Zero (Administrativo)	28/02/2023	1	7
Campanha Adorno Zero (SESMT)	28/02/2023	1	4
Campanha Adorno Zero (RH / DP)	28/02/2023	1	6
Campanha Adorno Zero (Almoxarifado)	28/02/2023	1	3
Campanha Adorno Zero (Farmácia - Diuno 1)	28/02/2023	1	9
Campanha Adorno Zero (Farmácia - Diuno 2)	28/02/2023	1	10
<b>TOTAL</b>		<b>83</b>	<b>1237</b>

## 12. Ouvidoria

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

Há dois objetivos centrais:

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

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

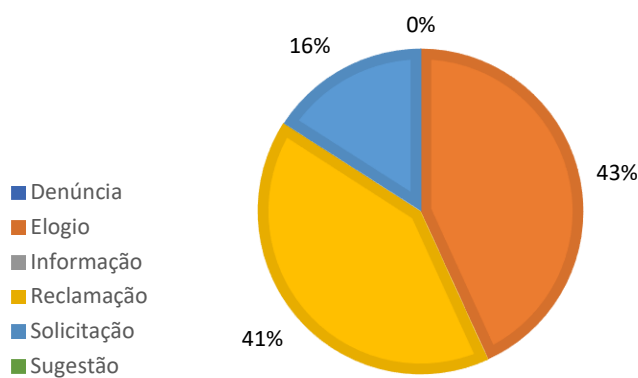
- E-mail, através do endereço: [ouvidoria.hmg@ints.org.br](mailto:ouvidoria.hmg@ints.org.br).
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através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

De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas no mês de janeiro, o total de 29 manifestações, conforme tabelas a seguir:

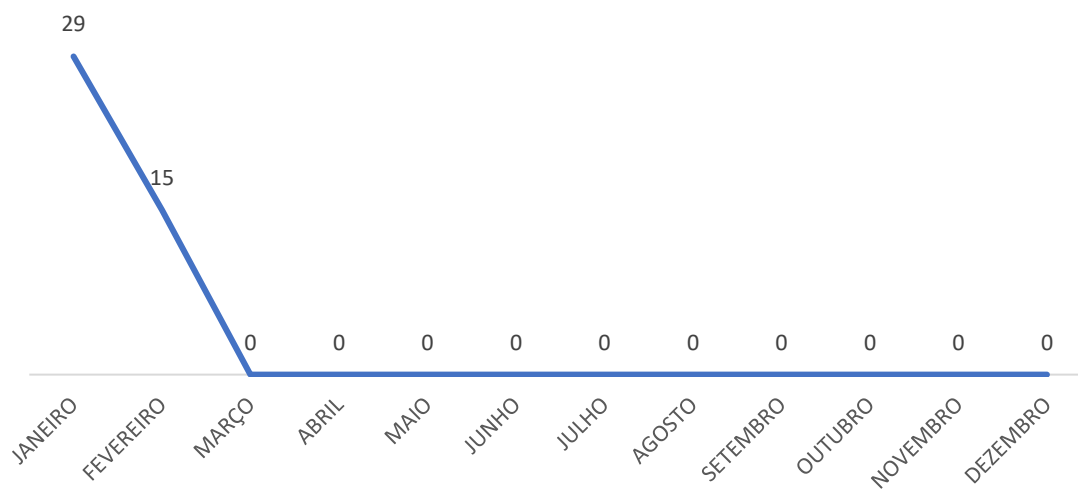
**Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0				
Elogio	13	6				
Informação	0	0				
Reclamação	10	8				
Solicitação	6	1				
Sugestão	0	0				
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### CLASSIFICAÇÃO



### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## **Análise Crítica**

Os indicadores apontaram que do total de 15 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 43% tratam-se de elogios; 16% de solicitações; 41% de reclamações; 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.

Referente às reclamações, insatisfação com conduta da enfermeira, insatisfação com os atendimentos e procedimentos assistenciais, nutrição, assistentes social, falta do especialista médico neuro, medicação errada, recepção, portaria, atrasos e ausência da ambulância.

A respeito das insatisfações com a conduta da profissional de enfermagem, a gestão tomou todas as medidas necessárias. Realizou o acolhimento beira leito com a paciente citada na ouvidoria e orientou a profissional e toda a equipe quanto ao atendimento humanizado.

Com relação à insatisfação com os atendimentos, a gestão de enfermagem, supervisão de nutrição, hotelaria, área multidisciplinar e equipe médica, realizaram todas as ações necessárias para o melhor atendimento da paciente. Foram esclarecidos procedimentos assistenciais, equipe foi orientada, bem orientações como os médicos sobre a passagem de boletim clara e esclarecedora com o paciente e seus familiares e atenção aos fluxos.

O Hospital Municipal Guarapiranga atua frente à rede municipal de saúde recebendo os pacientes de retaguarda, entre estes, pacientes dialíticos, aguardando vaga para o programa disk diálise. O fluxo do paciente eletivo para o disk diálise segue alguns ritos, inicialmente enviamos um relatório com todas as informações importantes, bem como exames obrigatórios que constam no protocolo.

Esses dados são enviados à central do disk diálise que passa a buscar por uma clínica com vaga que possa receber a solicitação.

Em surgindo uma vaga, somos informados e passamos a contatar a clínica em questão, agendando então uma avaliação para posterior aceite por parte da clínica.

Nos casos em questão, foram enviados os e-mails com os relatórios e os exames necessários, seguimos aguardando o retorno da equipe do disk diálise que informará o momento em que surgir uma vaga nas clínicas cadastradas. A seleção da clínica é direto com o disk-diálise, não temos ingerência.

Por fim, o fluxo de visitantes tem como objetivo estabelecer critérios e práticas para as condutas dos familiares durante a visita e acompanhamento aos pacientes internados, prezando por sua segurança e bem estar.

### 13. Regulação

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

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

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

**Tabela - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.**

Indicador	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Nº DE FICHAS AVALIADAS	1234	1094				
Nº DE REJEIÇÕES	1125	1101				
Nº DE ACEITES	118	92				
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	8	3				
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	93	68				
TAXA DE CONVERSÃO	10%	8%				

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 02/23
Recursos Humanos	R\$ 3.891.977,53	R\$ 3.218.821,73
Medicamentos e Insumos	R\$ 123.000,00	R\$ 24.014,14
Despesas Médicas	R\$ 1.090.000,00	R\$ 457.055,09
Serviços Terceirizados	R\$ 6.141.005,12	R\$ 5.391.118,06

## 15. Ações realizadas

### Simulado de Abandono - Brigada de Incêndio

Nos dias 07 e 08, a Brigada de Incêndio do HMG realizou um simulado de incêndio com abandono e evacuação em uma das alas do Hospital. Essas simulações periódicas são essenciais para precaver os funcionários em seu ambiente de trabalho acerca de possíveis situações de incêndio ou em emergências similares.



## Festejos de Carnaval

Em comemoração ao Carnaval, no dia 17 a Comissão de Humanização promoveu um concurso de fantasias e um café colaborativo no espaço recreativo do Hospital.





### Participação do HMG na 21ª Pré Conferência Municipal de Saúde

No dia 04 o HMG participou da Pré Conferência que antecede a reunião oficial promovida pela Prefeitura Municipal de São Paulo. Em sua 21ª edição, reunirá representantes de vários segmentos sociais, para avaliar a situação da saúde e construir propostas para as políticas públicas do setor.

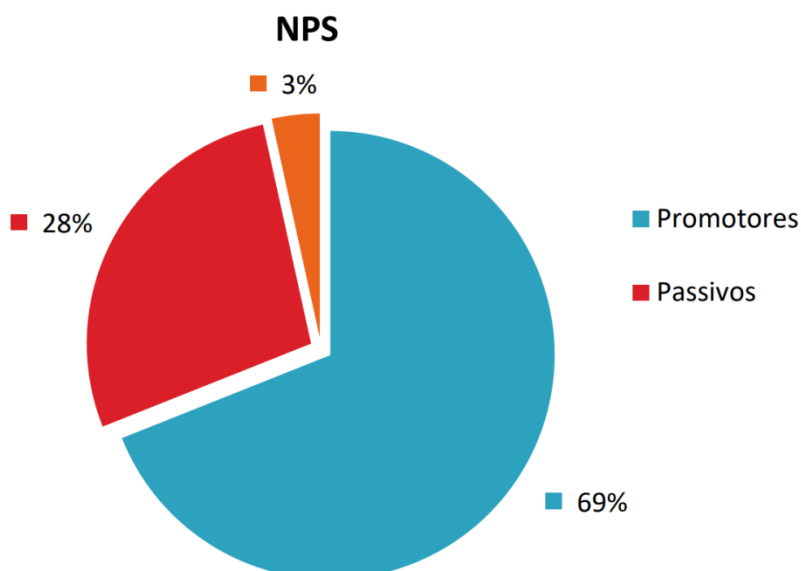


## 16. Case de Sucesso

### 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?”.

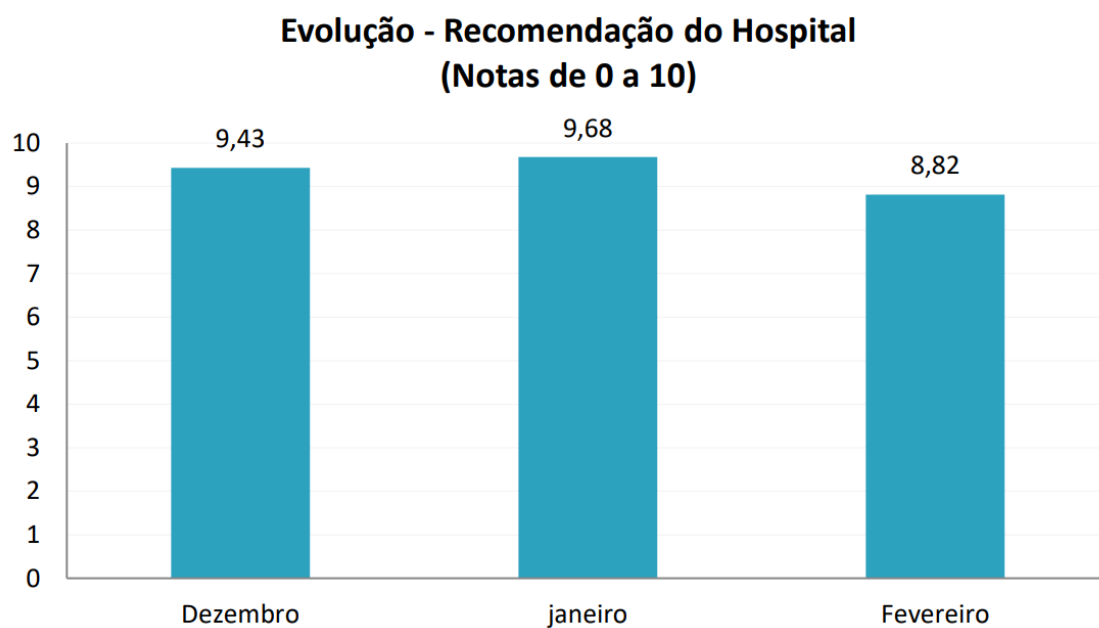
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados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



Como se apresenta no gráfico, 69% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 28% se enquadram como passivos/neutros e 3% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 232 a 388 dias) foi de 9,75. 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 8,82 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 10 elogios, entre eles:


*“Lugar tranquilo e com muita natureza e sem barulho”.* Paciente Ademir Macabeu.

*“Eu fui bem atendida, não tenho o que falar, todos são maravilhosos. Tudo muito limpo e organizado, e sempre que toco a companhia eles vêm. São meus anjos da guarda.”* Paciente - Sonia Maria Costa De Jesus.

*“Ótimo atendimento.”* Paciente - Geraldo Assis Silva.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade da estrutura física, atendimento assistencial da equipe da Nutrição e qualidade das refeições e insatisfação quantidade de funcionários distribuídos aos pacientes, e com os atendimentos da equipe de assistencial da equipe de enfermagem e da equipe médica.

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**