

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA 06/2023**





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

A handwritten signature or logo consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

## 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.....	22
12. Ouvidoria.....	26
13. Regulação.....	29
14. Execução Orçamentária Financeira.....	30
15. Ações realizadas.....	34
16. Case de Sucesso.....	55
17. Considerações Finais.....	57



## **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 horizontal line extending to the right.

## **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	273
ENFERMEIRO	95
FISIOTERAPEUTA	77
AUXILIAR FARMACIA	29
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	15
FARMACEUTICO	13
MAQUEIRO	10
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	10
AUXILIAR LAVANDERIA	9
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
TECNICO DE RADIOLOGIA	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR DE REGULACAO	6
ANALISTA ADM PLENO	5
AUXILIAR ADM PLENO	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
TECNICO DE INFORMATICA	4
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE QUALIDADE	2
ANALISTA DE RH	2
ASSISTENTE FATURAMENTO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FATURISTA	2
FONOAUDIOLOGO	2
MOTORISTA	2
ALMOXARIFE	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1

AUXILIAR DE RH	1
AUXILIAR JURIDICO	1
AUXILIAR SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL RT	1
DIRETOR GERAL	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENFERMEIRO AUDITOR	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO (A) ESTOMATERAPEUTA	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO CCIH	1
FISIOTERAPEUTA RT	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
SUPERVISOR (A) NUTRICAÇÃO RT	1
SUPERVISOR DE ADMINISTRATIVO	1
SUPERVISOR FARMACIA RT	1
SUPERVISOR TI	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>

## 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%	100%	100%	100%	100%

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	123
ÓBITOS	17
Parciais	28
Atendimento Colaborador	8
Devolutivas e competência mês anterior	36
Total de AIHS competência mês anterior	140
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	36
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:

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
<b>ADMINISTRATIVO</b>	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
<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

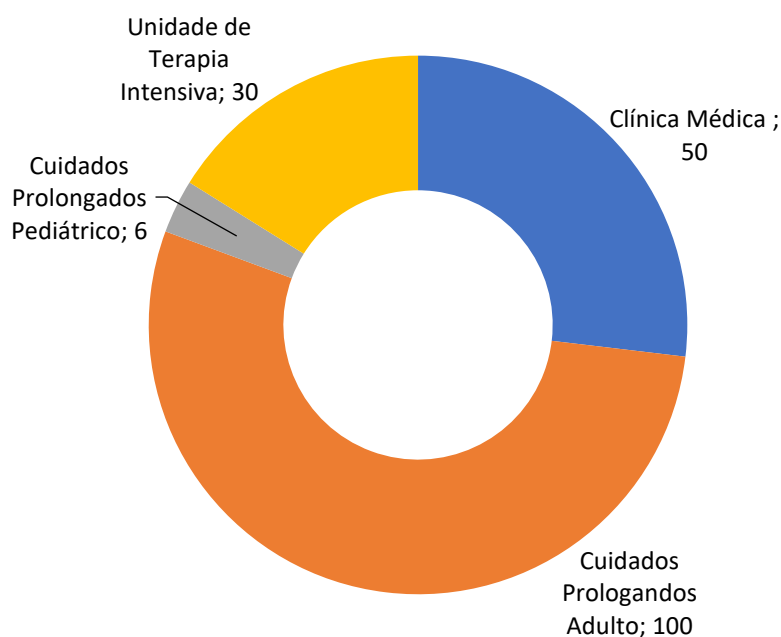


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

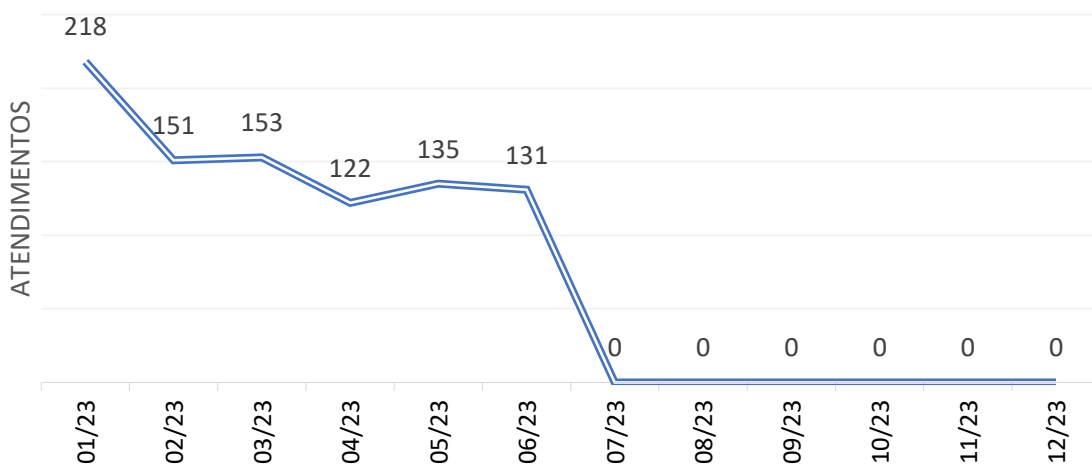
## 7. Infraestrutura

Com a atualização do novo projeto em 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:

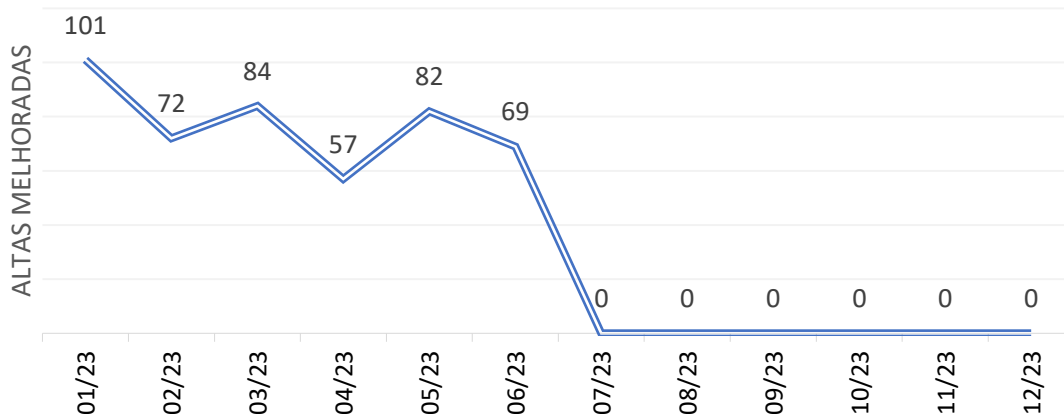
### DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



## 8. Perfil de Atendimento



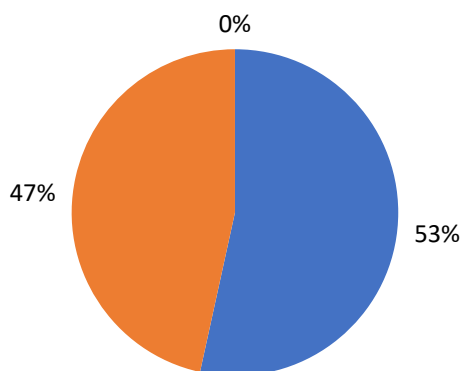
Fonte SMPEP. Média de 151 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 77 altas melhoradas mensais realizadas.

## ATENDIDOS POR GÊNERO

■ 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

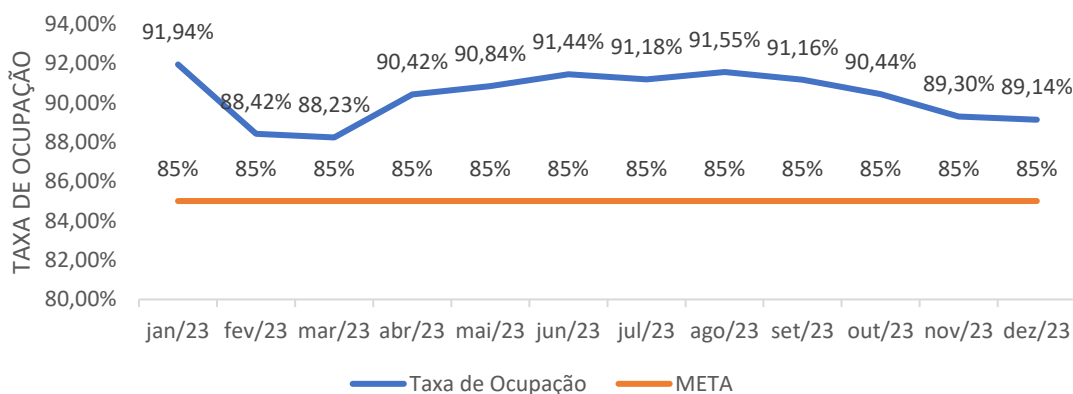
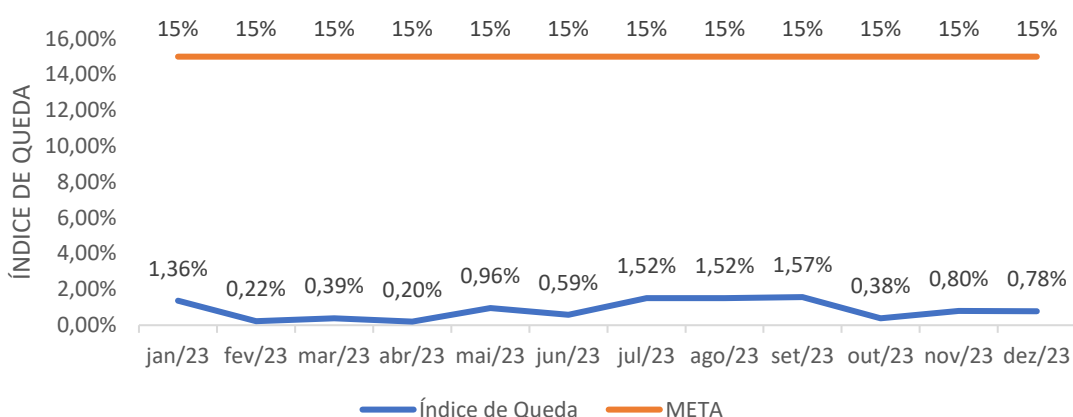
## 9. Indicadores Quantitativos

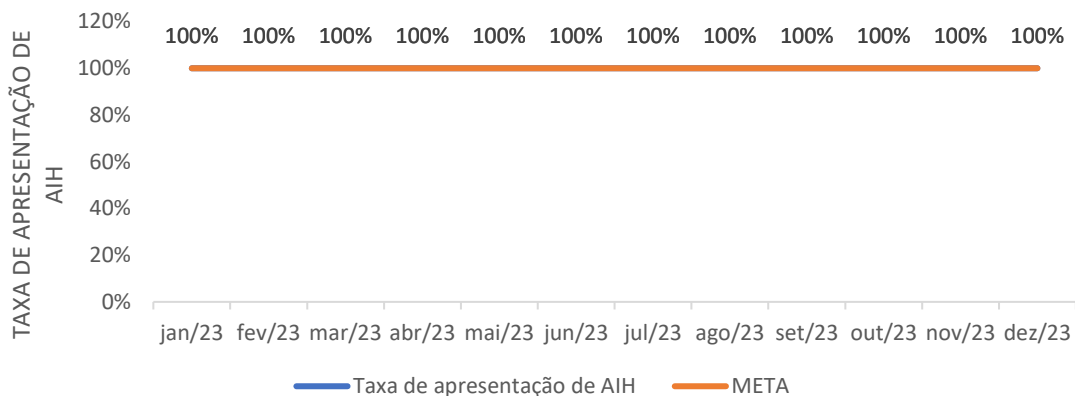
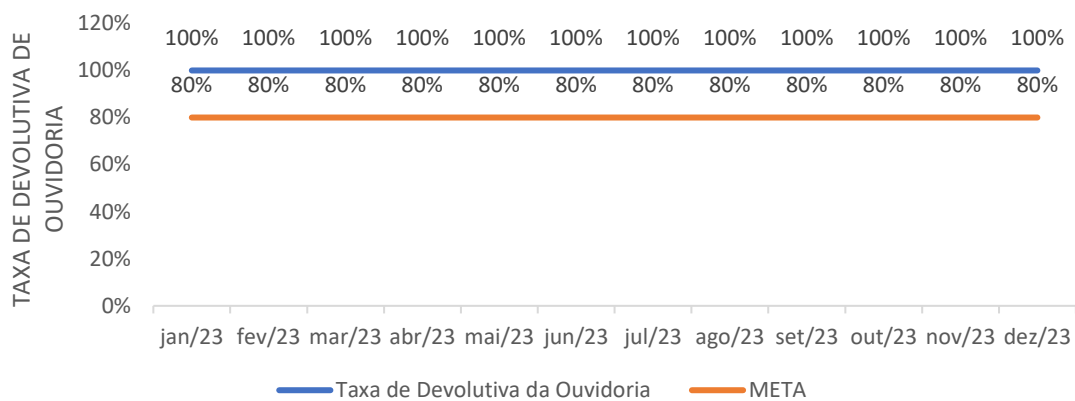
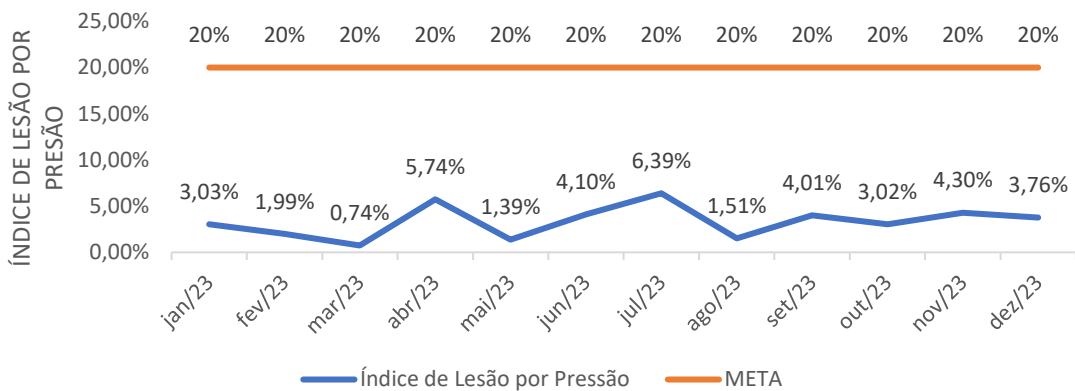
A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com 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%	1,36%	0,22%	0,39%	0,20%	0,96%	0,59%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%	90,84%	91,44%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,03%	1,99%	0,74%	5,74%	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%

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.





## 10. Indicadores Qualitativos

### INDICADORES ASSISTENCIAIS - Global

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	N/A	2,74	2,74	5,15	2,63	4,61	4,87
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	N/A	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	N/A	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 - Clínica Médica

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODI-CIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	2,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	Relativo	MENSAL	92,52	89,86	91,87	89,91	94,11	96,93
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Quanto menor, melhor	MENSAL	14,29	0,00	0,00	1,16	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,09	1,69	1,69	1,81	0,96	0,61
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0,14	0	0	0
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,53	14,98	19,14	16,10	15,31	19,33
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	2,4	6,9	1,2	4,3	2,7



GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0	0

Responsável: Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	73,67	69,17	68,21	65,11	62,26	62,89
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	1,41	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,91	2,88	04,10	3,34	3,34	3,55
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,35	6,46	08,79	6,23	5,51	6,02
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,51	8,89	11,11	10,64	2,86	7,45
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	4,23	3,00	2,40	3,13	3,50	3,13
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	8	26	4	13	21	88
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	60	60	51	49	47	136

Responsável: Dr Victor Hugo

### INDICADORES FARMÁCIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,18	0,61	0,08	0,01	0,07	0,24%
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	MENSAL	299.844	326.922	340.480	345.144	317.692	267.643
PERCENTUAL DE ITENS DEVOLVIDOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	-	-	-	2%	1,5%	2%
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	2.813	2.656	247	590	541	616
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	46%	21%	60%	75%	72%	70%
PERCENTUAL DE	Variável	MENSAL	7%	9%	3%	13,4%	15%	15,8%

VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE								
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	MENSAL	0	0	0	1	0	0

Responsável: Daniela Scavone

### INDICADORES IMAGEM

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE EXAMES DE RAIOS-X	Relativo	MENSAL	372	363	396	394	383	393

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

### INDICADORES NUTRIÇÃO

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	1095	1000	1100	1139	1151	1035
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	Quanto maior, melhor	MENSAL	121	105	133	92	115	87
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	Quanto maior, melhor	MENSAL	4	2	1	1	2	2
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	Relativo	MENSAL	24.427	22.125	25.070	24.150	25.570	25.549
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	Relativo	MENSAL	421	570	464	309	439	349
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	Relativo	MENSAL	10.865	9.756	11.012	10.585	11.625	11.231

Responsável: Jamile Reis

### INDICADORES FISIOTERAPIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	7807	7162	7779	7723	7960	7633
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA	Quanto maior, melhor	MENSAL	11.761	11.082	12.277	12.190	12.055	11.463
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	Quanto maior, melhor	MENSAL	9580	8950	9928	9916	10.159	11.463
Nº DE INTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	7	3	4	9	6	8

Nº DE EXTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	11	5	6	6	5	7
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	0	0	0
ÍNDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	1	2	1	1	2
MÉDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	9,8	10,8	10,1	13,1	11,3	10,7
MÉDIA DE PACIENTES EM CNO2	Quanto maior, melhor	MENSAL	16,2	11,6	8,2	11,1	10,7	11,2
MÉDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	Relativo	MENSAL	3,9	4	4,7	3,5	1,9	1,5
MÉDIA DE PACIENTES EM MNR	Relativo	MENSAL	0,5	0,1	0,5	0,2	0,3	0,7
Nº DE PACIENTES EM PRONA	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0	0

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

### INDICADORES SERVIÇO SOCIAL

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	492	454	468	357	114	449
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	3	2	0	0	2
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	3	1	2	1
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,88%	1,28%	3,2%	8,5%	1%	3%
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	49	31	23	27	18	20

Responsável: Anderson Tomas e Silmara Carvalho

### INDICADORES PSICOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	364	298	257	243	198	288
Nº DE ACOlhIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁIS NOTÍCIAS	Relativo	MENSAL	19	24	20	18	21	11
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	39	49	53	49	42	45
Nº DE INTERCONSULTAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	95	65	65	59	53	53

REALIZADAS								
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	Relativo	MENSAL	17	15	24	9	9	5
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	Quanto maior, melhor	MENSAL	104	94	108	90	87	77

Responsável: Anderson Tomas

### INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE AVALIAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	367	301	301	234	246	203
TAXA DE DECANULADOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	25%	66,67%	0%	75,0%	0%	0%

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

### INDICADORES NSP

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	13	14	11	12	10	4
Nº DE NC REGISTRADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	85	58	95	83	72	139
Nº DE NC TRATADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	49	25	75	83	69	122
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	Relativo	MENSAL	46	33	85	70	46	126
NEAR MISS (QUASE ERRO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	0	0	1	0	0
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	11	1	1	18	13
INCIDENTE SEM DANO	Quanto menor, melhor	MENSAL	16	14	8	3	8	0
RISCO DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	1	2	1	5	4
RISCO DE LPP	Quanto menor, melhor	MENSAL	6	2	11	12	13	14
PROCEDIMENTOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	5	14	7	1	7	16
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	Quanto menor, melhor	MENSAL	24	10	3	2	10	17
RISCO DE INFECÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13	11	2	4	4	3

COMUNICAÇÃO EFETIVA	Quanto menor, melhor	MENSAL	24	19	8	9	5	19
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	0	0	1	3

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.**

<b>TREINAMENTO</b>	<b>DATA</b>	<b>CH</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Orientação de Assistência de Enfermagem aos pacientes portadores de cateter central	01/05/2023	1	36
Orientação Sobre Broncoaspiração	05/05/2023	1	11
Diálogo Sobre coleta de amostras Biológicas	05/05/2023	1	18
Orientação de Assistência de Enfermagem aos pacientes portadores de cateter central	01/05/2023	1	8
Treinamento sobre uso de adornos	18/05/2023	1	16
Oficina De Liderança	22/05/2023	1	12
Oficina De Liderança	22/05/2023	1	10
Oficina De Liderança	23/05/2023	1	9
Oficina De Liderança	23/05/2023	1	7
Oficina De Liderança	23/05/2023	1	4
Oficina De Liderança	23/05/2023	1	5
Assistência Enfermagem Medidas Antropométricas	25/05/2023	1	11
Treinamento sobre utilização de monitor multiparâmetro U.T.I	29/05/2023	1	12
Orientação Sobre Uso de Adornos	30/05/2023	1	18
Oficina De Liderança	30/05/2023	1	4
Oficina De Liderança	30/05/2023	1	7
Treinamento sobre uso de adornos	31/05/2023	1	18
Novo Fluxo de Retirada de EPI'S	31/05/2023	1	1
Treinamento sobre utilização de monitor multiparâmetro U.T.I	31/05/2023	1	26
Treinamento Laboratório - índice de recoletas	01/06/2023	1	0
Treinamento Laboratório - índice de recoletas	02/06/2023	1	0
Uso correto dos dosímetros durante suas atividades	01/06/2023	1	1
Treinamento sobre NR-17	01/06/2023	1	17
Treinamento sobre NR-17	01/06/2023	1	34
Treinamento sobre NR-17	01/06/2023	1	24
Treinamento sobre NR-17	01/06/2023	1	21
Apresentação dos Indicadores Maio 2023	02/06/2023	1	1
Treinamento sobre NR-17	02/06/2023	1	8
Treinamento sobre NR-17	02/06/2023	1	54
Treinamento sobre NR-17	02/06/2023	1	51
Treinamento sobre NR-17	02/06/2023	1	23
Treinamento sobre NR-17	02/06/2023	1	8
Cuidados com preparo do corpo pós morte	02/06/2023	1	59
Retirada Emergencial de Equipamentos de Proteção Individual na Farmácia	03/06/2023	1	12
Retirada Emergencial de Equipamentos de Proteção Individual na Farmácia	04/06/2023	1	16
Novo Fluxo de Retirada de EPI'S	04/06/2023	1	15
Treinamento sobre NR-17	05/06/2023	1	7
Treinamento sobre NR-17	05/06/2023	1	26
Treinamento sobre NR-17	05/06/2023	1	25

Treinamento sobre NR-17	05/06/2023	1	12
Treinamento sobre NR-32	06/06/2023	1	14
Treinamento de balanço Hidrico/UTI	06/06/2023	1	10
Treinamento de balanço Hidrico/UTI	06/06/2023	1	41
Novo Fluxo de Retirada de EPI'S	07/06/2023	1	1
Treinamento de balanço Hidrico/UTI	07/06/2023	1	9
Treinamento sobre NR-32	07/06/2023	1	19
Treinamento sobre NR-32	07/06/2023	0	0
Treinamento sobre NR-32	09/06/2023	1	15
Treinamento sobre NR-32	09/06/2023	1	7
Treinamento sobre NR-32	09/06/2023	1	1
Treinamento sobre NR-32	09/06/2023	0	0
Integração de novos colaboradores	12/06/2023	2	17
Entrega Crachá Score News	12/06/2023	2	13
Treinamento Protocolo MAV	12/06/2023	1	16
Treinamento Protocolo MAV	12/06/2023	1	49
Treinamento Protocolo MAV	12/06/2023	1	52
Treinamento Protocolo MAV	12/06/2023	1	28
Treinamento sobre NR-32	13/06/2023	1	4
Treinamento Protocolo MAV	13/06/2023	1	17
Treinamento Protocolo MAV	13/06/2023	1	33
Treinamento Protocolo MAV	13/06/2023	1	35
Treinamento Protocolo MAV	13/06/2023	1	26
Treinamento Protocolo MAV	13/06/2023	1	27
Treinamento Protocolo MAV	14/06/2023	1	20
Treinamento Protocolo MAV	14/06/2023	1	15
Treinamento Protocolo MAV	14/06/2023	1	11
Treinamento Protocolo MAV	14/06/2023	1	18
Orientação de Preenchimento da RIAT	14/06/2023	1	1
Treinamento sobre Óbito Social	14/06/2023	1	9
Orientação de Assistência de Enfermagem aos pacientes portadores de cateter central	15/06/2023	1	16
DSS-Cuidados com áreas de mata- Acidente com Carrapato Estrela	15/06/2023	1	18
SBAR- Transição de cuidado	16/06/2023	1	17
SBAR- Transição de cuidado	16/06/2023	1	17
Treinamento sobre Óbito Social	16/06/2023	1	3
DSS-Cuidados com áreas de mata- Acidente com Carrapato Estrela	16/06/2023	1	27
Treinamento sobre Óbito Social	18/06/2023	1	5
Plano de Ação- Orientação Sobre o Acidente de Trabalho	19/06/2023	1	1
DSS-Cuidados com áreas de mata- Acidente com Carrapato Estrela	19/06/2023	1	15
Maleta de Transporte	19/06/2023	1	7
Organização do Setor/NR-17	20/06/2023	1	14
Regime Interno	20/06/2023	1	25
DSS-Cuidados com áreas de mata- Acidente com Carrapato Estrela	20/06/2023	1	2
Fluxo de Acidente de trabalho	20/06/2023	1	9
Organização do Setor/NR-17	21/06/2023	1	16
Orientação sobre a realização de ALFAEPOETINA e ERITROPOYETINA	21/06/2023	1	4

Orientação sobre a realização de ALFAEPOETINA e ERITROPOYETINA	21/06/2023	1	7
Orientação sobre a realização de ALFAEPOETINA e ERITROPOYETINA	21/06/2023	1	14
Integração para atividades a serem realizadas por terceiros	21/06/2023	1	2
Fluxo de acidente de trabalho noturno- Equipe Farmácia	22/06/2023	1	3
Regime Interno	22/06/2023	1	34
Fluxo de acidente de trabalho noturno- Supervisão	22/06/2023	1	1
Treinamento de Drogas Vasoativas	22/06/2023	1	6
Treinamento de Drogas Vasoativas	22/06/2023	1	4
Orientação sobre a realização de ALFAEPOETINA e ERITROPOYETINA	22/06/2023	1	17
Organização do Setor/NR-17	22/06/2023	1	19
Organização do Setor/NR-17	22/06/2023	1	26
Fluxo de acidente de trabalho noturno- Equipe Farmácia	23/06/2023	1	4
Treinamento de Drogas Vasoativas	23/06/2023	1	10
Orientação sobre a realização de ALFAEPOETINA e ERITROPOYETINA	23/06/2023	1	3
Orientação sobre a realização de ALFAEPOETINA e ERITROPOYETINA	23/06/2023	1	3
Treinamento DVA UTI	24/06/2023	1	17
Orientação e prevenção de Acidentes	26/06/2023	1	1
DSS-Cuidados com áreas de mata- Acidente com Carrapato Estrela	26/06/2023	1	15
Treinamento sobre Bomba de Infusão	26/06/2023	1	32
Treinamento sobre Bomba de Infusão	27/06/2023	1	33
Treinamento sobre Bomba de Infusão	27/06/2023	1	40
Treinamento sobre Bomba de Infusão	27/06/2023	1	16
Treinamento sobre Bomba de Infusão	27/06/2023	1	14
Treinamento de auditoria interna	27/06/2023	1	14
Treinamento de auditoria interna	28/06/2023	1	16
Reunião Brigada de Incêndio	28/06/2023	1	7
DSS-Cuidados com áreas de mata- Acidente com Carrapato Estrela	28/06/2023	1	17
DSS-Fluxo de Acidente de Trabalho	28/06/2023	1	21
Protocolo IAM/AVE	28/06/2023	2	23
Protocolo IAM/AVE	28/06/2023	2	20
Protocolo IAM/AVE	28/06/2023	2	35
Protocolo IAM/AVE	28/06/2023	2	31
Reunião Brigada de Incêndio	29/06/2023	2	5
Protocolo IAM/AVE	29/06/2023	2	48
Protocolo IAM/AVE	29/06/2023	2	35
Protocolo IAM/AVE	29/06/2023	2	15
Protocolo IAM/AVE	29/06/2023	2	29
Protocolo IAM/AVE	30/06/2023	2	21
Protocolo IAM/AVE	30/06/2023	2	11
Protocolo IAM/AVE	30/06/2023	2	36
Protocolo IAM/AVE	30/06/2023	2	16
Protocolo IAM/AVE	30/06/2023	2	14
<b>TOTAL</b>		<b>143</b>	<b>2066</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:

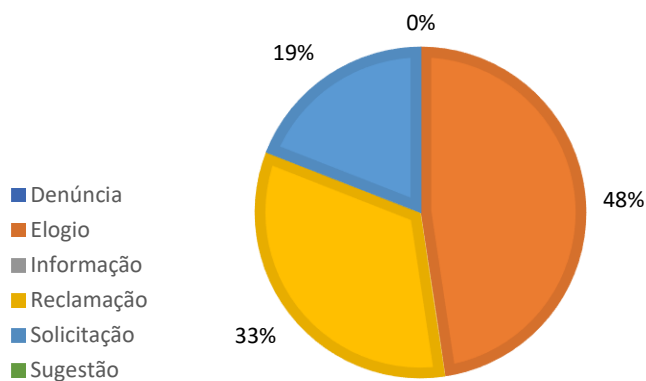
- E-mail, através do endereço: [ouvidoria.hmg@ints.org.br](mailto:ouvidoria.hmg@ints.org.br).
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através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

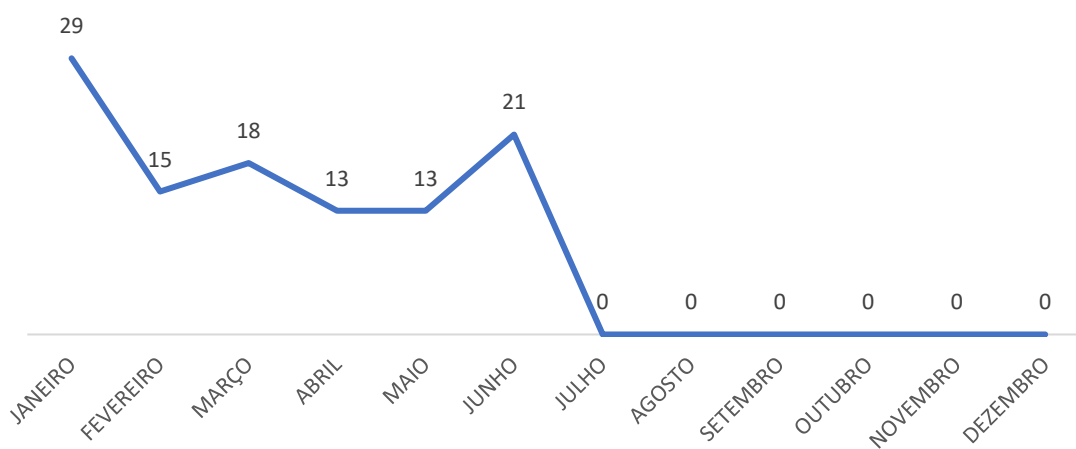
**Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	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
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

### CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## **Análise Crítica**

Os indicadores apontaram que do total de 21 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 48% tratam-se de elogios; 33% de reclamações; 19% 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.

Referente às reclamações, insatisfação com atendimento assistencial enfermagem, atendimento do socorrista da ambulância, localização do hospital, demora do CROSS para a realização de cateterismo e estrutura física.

A respeito das insatisfações com a conduta dos atendimentos assistencial da enfermagem, a gestão tomou todas as medidas necessárias, com orientação da conduta profissional e toda a equipe quanto ao atendimento humanizado; e foi realizada reunião de alinhamento com o manifestante.

Sobre insatisfações com a socorrista da ambulância foram realizadas medidas administrativas. Agradecemos os apontamentos realizados, foi notificada a empresa terceira.

A unidade possui todos os recursos para o atendimento necessário ao paciente, deste modo fica inviável a transferência.

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. Ao surgir uma vaga, somos informados e passamos a contatar a clínica em questão, agendando então uma avaliação para posterior aceite por parte da clínica. No caso em questão, foi enviado o e-mail com o relatório e os exames necessários, seguimos aguardando o retorno da equipe do disk diálise que informará o momento em que surgir uma vaga nas clínicas cadastradas. A seleção da clínica é direto com o disk-dialise, não temos ingerência. O HMG segue fornecendo toda a assistência necessária ao

paciente, de forma a mitigar suas angústias durante o seu internamento.

Por fim, 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.

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

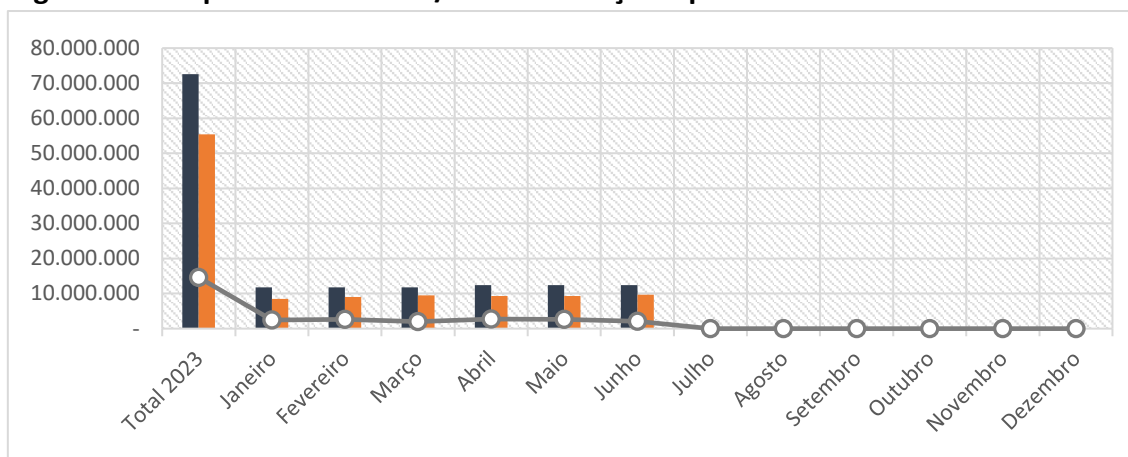
INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE FICHAS AVALIADAS	1234	1094	1222	962	1272	1405
Nº DE REJEIÇÕES	1125	1101	1102	889	1141	1305
Nº DE ACEITES	118	92	148	73	114	93
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	8	3	8	4	8	9
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	93	68	93	66	97	90
TAXA DE CONVERSÃO	10%	8%	13%	8%	10%	7%

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

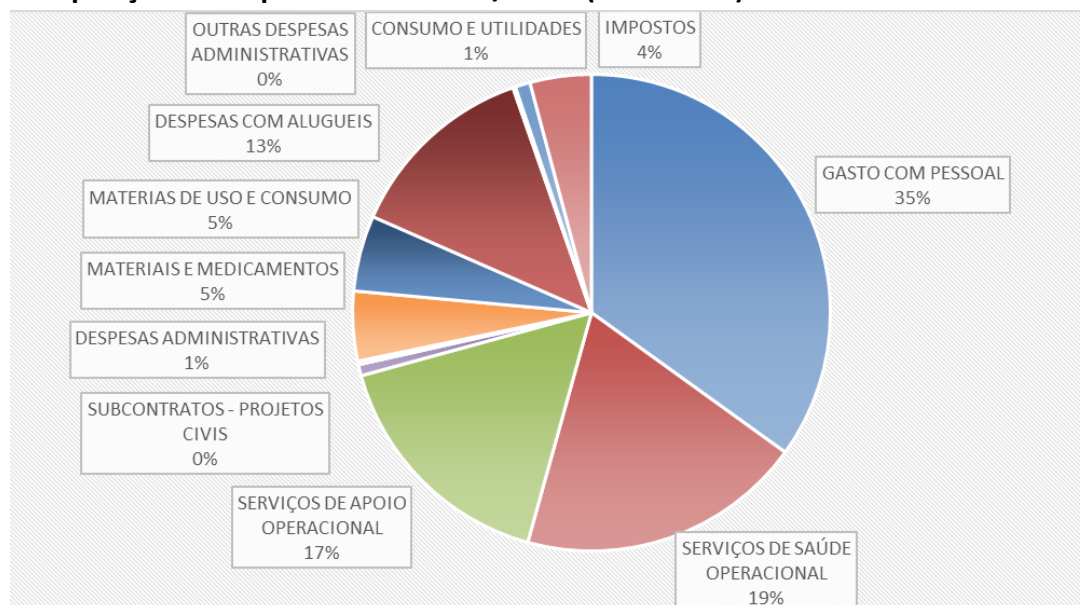
## 14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 06/23
Recursos Humanos	R\$ 3.891.977,53	R\$ 2.945.161,84
Medicamentos e Insumos	R\$ 123.000,00	R\$ 49.815,62
Despesas Médicas	R\$ 1.090.000,00	R\$ 488.227,66
Serviços Terceirizados	R\$ 6.141.005,12	R\$ 5.537.855,42

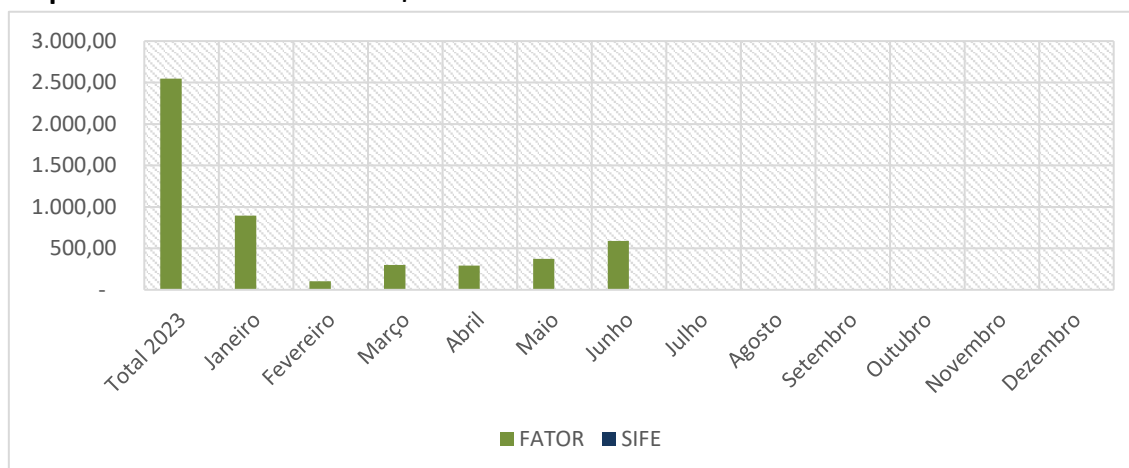
### Ingressos e Saques de Contratos/ Sede x Geração Operacional de Caixa 2023



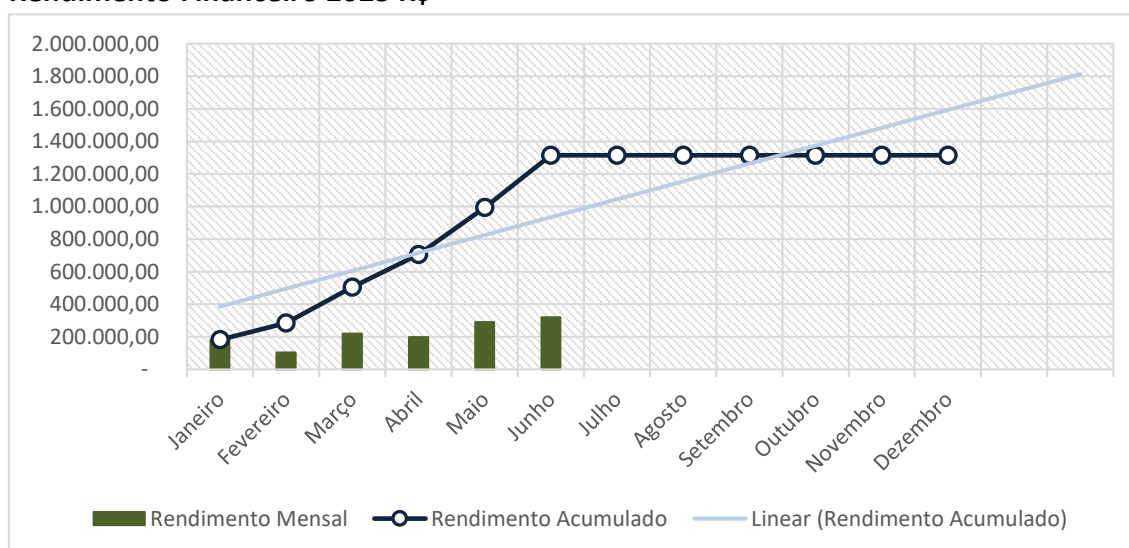
### Composição de Saques de Contratos/ Sede (Total 2023)



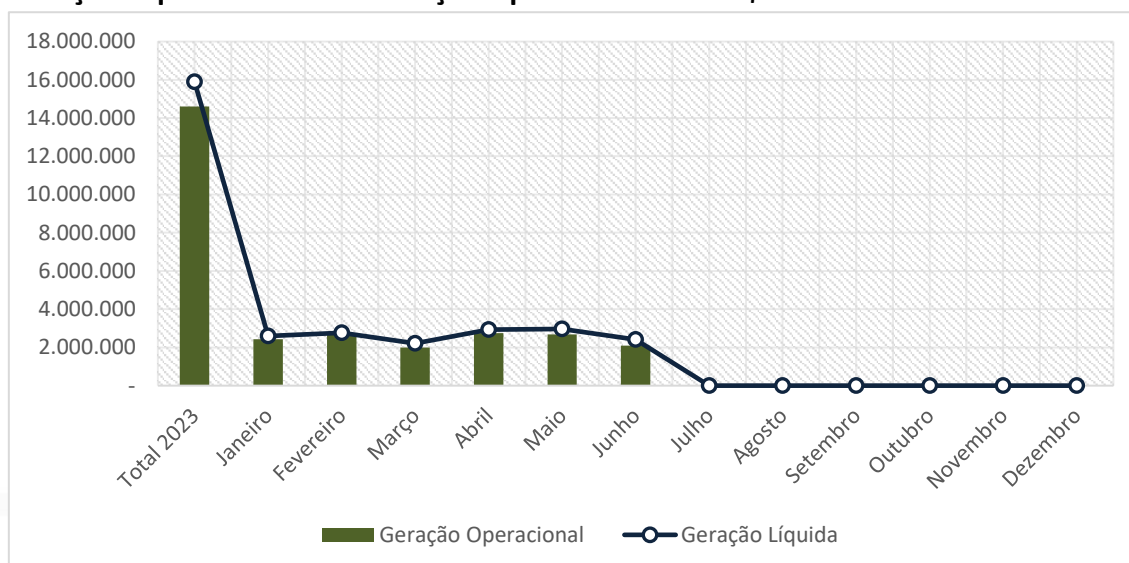
### Saques de Fator e Sife 2023 R\$ Mil



### Rendimento Financeiro 2023 R\$



### Geração Líquida de Caixa x Geração Operacional 2023 R\$



## 15. Ações realizadas

### Ação SESMT

Em junho, o SESMT do Hospital Municipal Guarapiranga, com o intuito de trazer mais segurança aos nossos colaboradores, promoveu um diálogo de segurança dentro dos setores para tirar dúvidas sobre o carrapato estrela e alertar as equipes que laboram na unidade. A febre maculosa, transmitida pelo carrapato estrela, está sendo um assunto muito recorrente nos noticiários de São Paulo, devido ao avanço dos casos com morte, o que gera muitas dúvidas por parte das pessoas. O parasita habita principalmente em animais de grande porte, como cavalos, bois e capivaras e, como o Hospital Municipal Guarapiranga fica localizado em uma reserva hídrica, existe uma preocupação da nossa segurança do colaborador para evitar possíveis transmissões e alertar as pessoas. O diálogo dentro dos setores com o tema: "Cuidados com área de mata - Acidente com Carrapato Estrela", direcionado pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho, Bruno Nascimento, irá ocorrer durante todo o mês de junho na unidade e conta com a participação de todos os colaboradores.



### Três anos de HMG e São João (Arraiá)

Uma missa de Corpus Christi marcou o início das comemorações de 3 anos do hospital, a Comissão de Humanização do hospital também promoveu dois dias de arraiá, com muita comida, música e a tradicional quadrilha.

Os dias de festa abrangeram os 4 plantões, garantindo que todos participassem.

A nossa Diretora Geral, Simone Araujo e o Diretor Técnico, Victor Hugo conduziram a quadrilha no primeiro dia (noivo e a noiva) e o nosso coordenador Administrativo Paulo Henrique foi o padre da festa.

No segundo dia tivemos Ana Patrícia Palma, Gerente Administrativa, e o Coordenador de Prestação de Contas, Robert Silva como noiva e noivo, e o Coordenador médico André Panont como padre.





### **São João dos Pacientes (Arraiá Assistencial)**

Idealizado pela equipe de enfermagem em parceria com a equipe Multi, Nutrição e Comissão de Humanização, o Hospital Municipal Guarapiranga promoveu um arraiá para os pacientes da unidade. Teve ornamentação nos setores, forró e arrumação dos pacientes para que ficassem a caráter de festa junina. E para comida, o setor de nutrição preparou um curau de milho especial para todos.

O paciente Ricardo ficou muito emocionado quando comeu o curau lembrando do seu passado... ele falou: “fiz uma viagem no tempo agora”. Com a muita música e comida típica, o evento gerou muita interação entre os internados.

O perfil da unidade é cuidados prolongados, então existem pacientes que chegam a ficar internados mais de 1 ano para reabilitação, logo humanizar o cuidado ao paciente tem sido o nosso foco no HMG, para que eles realmente se sintam em casa. Desenvolver ações que promovam o bem estar dos internados e colaboradores é fundamental para que haja um cuidado legítimo dentro do SUS.





## Auditoria Interna

Auditoria interna realizada em parceria com o Hospital Dia de Cidade Ademar.

“A auditoria interna hospitalar é uma ferramenta de apoio gestão e a tomada de decisão, e possui um valor fundamental no processo de investigação sistemático, utilizando-se de relatórios para otimizar os resultados da instituição, reduzir os gargalos produtivos, melhorar a qualidade na prestação de serviços de saúde.”



## Avaliação odontológica

No dia 26 de junho, o Hospital Municipal Guarapiranga recebeu a visita da equipe de serviço odontológico da UBS Jardim Herculano, para avaliação dos pacientes da ala pediátrica e 3 pacientes idosos na unidade.

A Avaliação foi realizada pela Dra Gisele da UBS Jardim Herculano, a visita foi programada via solicitação do Hospital, solicitação esta feita pela equipe de assistentes sociais, e foi acompanhada pela Responsável Técnica do Serviço Social, Silmara Carvalho, e ainda contou com o apoio

da Comissão de Humanização, possibilitando que fosse possível que a avaliação se transforme em acompanhamento contínuo para os pacientes que precisam desse serviço. A parceria com a UBS tem ajudado muito, e já contou com vacinação para pacientes, vacinação para colaboradores. Esse acompanhamento odontológico irá contribuir para melhorar a saúde dos pacientes e auxiliar na prevenção de infecção de corrente sanguínea.





## Dia da mulher na engenharia

O HMG homenageou as engenheiras Juliana Borges e Emanuelle Guerra pelo Dia Internacional das Mulheres na Engenharia, comemorado no dia 23 de junho, foi criado no ano de 2014 pela organização britânica Women's Engineering Society. A data tem como objetivo fortalecer o espaço que as engenheiras vêm ganhando na profissão, antes majoritariamente ocupada por homens.

Segundo o Censo da Educação Superior de 2016, há mais de 290 mil mulheres fazendo graduação em engenharia no Brasil, número que corresponde a cerca de 28% dos estudantes que optam por esse curso superior no país.

Entre o corpo discente da Faculdade de Engenharia de Bauru (FEB-UNESP), as estatísticas são semelhantes. Na graduação, aproximadamente 22% dos estudantes são mulheres; já na pós-graduação, a proporção é maior: cerca de 34,5% dos alunos se identificam com o gênero feminino.




**23 de JUNHO**  
Dia Internacional das Mulheres na Engenharia

*Juliana Borges*

Desejamos um dia repleto de reconhecimento e gratidão. Você é um pilar fundamental no suporte tecnológico hospitalar, garantindo segurança e eficiência em cada procedimento. Seu trabalho inspira e impacta positivamente a vida de pacientes e profissionais da saúde. Parabéns pelo seu papel essencial!





**23 de JUNHO**  
Dia Internacional das Mulheres na Engenharia

*Emanuelle Carvalho*

Desejamos um dia repleto de reconhecimento e gratidão. Você é um pilar fundamental no suporte tecnológico hospitalar, garantindo segurança e eficiência em cada procedimento. Seu trabalho inspira e impacta positivamente a vida de pacientes e profissionais da saúde. Parabéns pelo seu papel essencial!




## Dia do vigilante

O Dia do Vigilante é comemorado anualmente em 20 de junho. Nesta data são homenageados todos os profissionais que se dedicam a proteger e vigiar propriedades públicas e privadas, com o intuito de evitar vandalizações e garantir a segurança do ambiente. Não poderíamos deixar de homenagear os nossos queridos colaboradores desta área.



## Dia do Faturista

Nosso Hospital é composto por um corpo de profissionais das mais variadas especialidades. Cada um deles exerce sua atividade com compromisso e profissionalismo. Hoje é dia de cumprimentarmos nossos faturistas hospitalares (10 de junho), função de extrema responsabilidade, determinante para o equilíbrio de nossa instituição.



## Elogios da Ouvidoria

**ELOGIAR**  
*faz bem!*

O seu esforço fez a diferença na vida de alguém, e aqui está o reconhecimento em forma de palavras carinhosas.

**VALDICLEI BARAUNA**, DA ALA SANHAÇU, SOLICITOU A PRESENÇA DA OUVIDORIA NO LEITO PARA REGISTRAR ELOGIOS AS ÁREAS:

TODA A EQUIPE DE LIMPEZA.  
TODA A EQUIPE DA COZINHA, CITOU AS COPEIRAS.  
TODA A EQUIPE DE ENFERMAGEM.

CITOU ALGUNS NOMES: **IVONETE BARBOSA, MARIA JOVELINA, CARLA E CARLOS.**

TODA A EQUIPE DE FISIOTERAPEUTAS, CITOU ALGUNS NOMES: **JULIANA E JULI.**

E, TODA A EQUIPE MEDICA. CITOU ALGUNS NOMES: **RENAN, ISADORA, ROBSON, LUIS OTAVIO E MAGNA.**

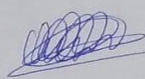
“TODOS FORAM MUITO ACOLHEDORES E ME DERAM TODO O SUPORTE NECESSÁRIO.”

BOA TARDE

SOU O AMBILDO PEDRO BARBOSA NETO FUI PACIENTE DO QUANTO 211 LEITO A  
 QUANTO AGUARDASTE O TEMPO QUE FIQUEI NO HOSPITAL E AGUARDASTE  
 O PASSO DE DA HEMODIALIZE QUE ME TRATARAM MUITO BEM -  
 VOU AGRADECER A EQUIPE DA GEC, JESSICA FLAUSIMO,  
 ALINE, DEBORA E A ENFERMEIRA SULA QUE FICAM NA HEMODIA-  
 LIZE DA UTI.

E AGUARDASTE AS GEC DE ENFERMAGEM DA COLIBRI QUE SÃO:  
 ROSE, RAFOELA, GABRIELA, DALY TI, FRANCILLE, MARCA,  
 ALEXIA. AS ENFERMEIRAS DA COLIBRI ANTONIA, DANIELA, ELIANE,  
 GI.

AGUARDASTE A EQUIPE MEDICA: DRA KATAYAMA; QUANTO AGUARDASTE  
 TAMBEM A EQUIPE DE COPIM TAISS, ANTONIA ETC...

ASS:  28/06

## ELOGIAR faz bem!

O seu esforço fez a diferença na vida de alguém, e aqui está o reconhecimento em forma de palavras carinhosas.

EU LAURENICE ESPOSA DO PACIENTE **ADROALDO PEREIRA DA SILVA** (COLIBRI 210) VENHO POR MEIO DESTA AGRADECER VOCÊS PELO ÓTIMO ATENDIMENTO E CUIDADO COM MEU MARIDO E COMIGO, FUI MUITO BEM RECEBIDA E TRATADA DURANTE TODA O PERÍODO QUE PASSEI AQUI, QUERO AGRADECER EM ESPECIAL AS TÉCNICAS DE ENFERMAGEM ROSELY, RENATA, RAQUEL, MARINA, FABIANA, ANDREIA, NIELMA, EVANI. E A JOSY DA FISIO E MILENA, EDI E JESSICA.

AGRADEÇO TAMBÉM AOS ENFERMEIROS FABIO E GABRIEL POR TODO CUIDADO E ATENÇÃO QUE SEMPRE TIVERAM. AGRADEÇO AS PSICÓLOGAS TALITA E VITORIA. AGRADEÇO TAMBÉM AOS VIGILANTES MAICON, SANDRO E VALDEMAR PELAS CONVERSAS E CARINHO. AGRADEÇO AS ASSISTENTES SOCIAIS VIVIANE, LEILA.

ESTER E ANA LUIZA RECEPCIONISTAS QUE SEMPRE ME ATENDERAM COM MUITO CARINHO E ATENÇÃO E A JOCIELMA ADM PELO ENORME CARINHO, AS MENINAS DA COZINHA E DA LIMPEZA, EM ESPECIAL MARIA DAS GRAÇA. NÃO LEMBRO O NOME DE TODOS QUE ME TRATARAM COM ATENÇÃO E CARINHO MAS AGRADEÇO A TODOS DE CORAÇÃO.

ESTOU SAINDO DO HOSPITAL MAS LEVO NO CORAÇÃO UMA LEMBRANÇA E UM CARINHO ENORME POR TODOS QUE JÁ TIRARAM UM TEMPINHO DO SEU DIA PARA ME DAR UM POUCO DE ATENÇÃO, POIS FICAR AQUI NÃO É FÁCIL, MAS VOCÊS TORNARAM MEUS DIAS MAIS ESPERANÇOSOS.

### **Missa de Corpus Christi**

Sob gestão do Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS), o Hospital Municipal Guarapiranga deu início às celebrações em comemoração aos seus três anos de funcionamento com uma emocionante missa realizada no último dia 5 de junho. A Comissão de Humanização da unidade se mobilizou para a organização do evento, que contou com a presença do padre Wilson e seus auxiliares.

A missa ganhou um significado especial com a presença do próprio padre Wilson, que ficou internado por 40 dias durante a pandemia da Covid-19. O convite para celebrar a cerimônia em um hospital que já foi um hospital de campanha durante o período pandêmico ressaltou a importância do evento, trazendo força e esperança para muitos pacientes que estão internados há muito tempo, inclusive se recuperando da mesma doença.

Colaboradores, pacientes e seus acompanhantes participaram ativamente da celebração, recebendo a hóstia do padre como um símbolo de comunhão e fé. Além disso, colaboradores do hospital entoaram cânticos religiosos durante a missa, tornando o momento ainda mais especial e tocante. Uma das partes emocionantes da cerimônia foi a leitura bíblica realizada pela Diretora Geral do hospital, Simone Araújo, que expressou sua gratidão e emoção por mais uma missa ser realizada na capela da unidade. A presença de todos os envolvidos, unidos pela fé e pela superação, fortaleceu o espírito de comunidade e esperança dentro do hospital.

A missa realizada no Hospital Guarapiranga marcou o início das comemorações pelos três anos de dedicação e cuidado prestados pela unidade de saúde. Nesse momento desafiador que o mundo enfrenta, eventos como esse trazem conforto e esperança, reforçando a importância da fé e do apoio mútuo em meio às adversidades.

O Hospital Guarapiranga, através de sua comissão de humanização, reafirma o compromisso de oferecer não apenas assistência médica de qualidade, mas também um ambiente acolhedor que valoriza o bem-estar emocional e espiritual dos pacientes, colaboradores e seus familiares.





### **Pré-Conferência de Nutrição**

No dia 2 de junho, no CEU Caminho do Mar, foi realizado a Pré-Conferência Macrorregional de Segurança Alimentar e Nutricional da Região Sul III, no qual teve participação da nossa RT de Nutrição, Jamile Reis, representando o HMG.

Com o objetivo de discutir sobre a alimentação adequada e saudável, como direito garantido na constituição é de extrema importância esse momento com vários especialistas no assunto. As Conferências são espaços de avaliação e debate das políticas e ações necessárias para o enfrentamento da fome nos territórios e para a formulação de diretrizes que subsidiarão a construção do Plano Municipal de SAN.



## Dia do Profissional de RH

O RH vive uma nova era, focada em pessoas, na consolidação da cultura organizacional, people analytics e ações de humanização e engajamento no ambiente de trabalho – o que podemos chamar de RH 5.0.

Comemorar essa data é reconhecer a importância dessa profissão e suas contribuições positivas para pessoas e organizações.

Por isso, no dia 03 de junho comemoramos o Dia do Profissional de RH.





### **Treinamento de Auditores**

Nos dias 26, 27 e 28 de junho, o Hospital Municipal Guarapiranga, em São Paulo, sediou um treinamento de Auditor Interno, capacitando 15 profissionais para aplicar processos de auditoria na unidade. O curso abordou diversos módulos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade, Qualidade em Saúde, Ética na Auditoria e Protocolos de Segurança do Paciente.

Os participantes foram instruídos sobre os diferentes tipos de auditores, o papel do auditor interno, a importância da gestão documental e os níveis de certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Além das aulas teóricas, o treinamento incluiu uma dinâmica para fomentar o trabalho em equipe e destacar a relevância da continuidade dos Planos de Ação. Os participantes também tiveram a oportunidade de vivenciar o processo de auditoria na prática, por meio de uma auditoria teste realizada durante o treinamento.

Com a conclusão bem-sucedida deste treinamento, espera-se que o Hospital Municipal Guarapiranga, sob a gestão do Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS), fortaleça ainda mais sua cultura de qualidade, aprimorando constantemente seus processos e garantindo a segurança e bem-estar dos pacientes.



## Treinamento NR-17 para líderes

Esta Norma Regulamentadora - NR 17, visa estabelecer as diretrizes e os requisitos que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho.

As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário dos postos de trabalho, ao trabalho com máquinas, equipamentos e ferramentas manuais, às condições de conforto no ambiente de trabalho e à própria organização do trabalho.



## Vacinação

No dia 14/06, o Hospital Municipal Guarapiranga, em parceria com a UBS Jardim Herculano, disponibilizou in loco na nossa unidade a vacinação de reforço para COVID-19 (PFIZER BIVALENTE) E INFLUENZA aos nossos colaboradores (CLT) e Terceiros que possuem pendências em seu cronograma vacinal.

Ao todo foram aplicadas 203 doses, e 110 colaboradores foram vacinados, gerando mais segurança para os nossos colaboradores, e pacientes.

Público Alvo: Colaboradores CLT e Terceiros, que a última dose aplicada esteja dentro dos 4 meses de pausa (independente do fabricante).

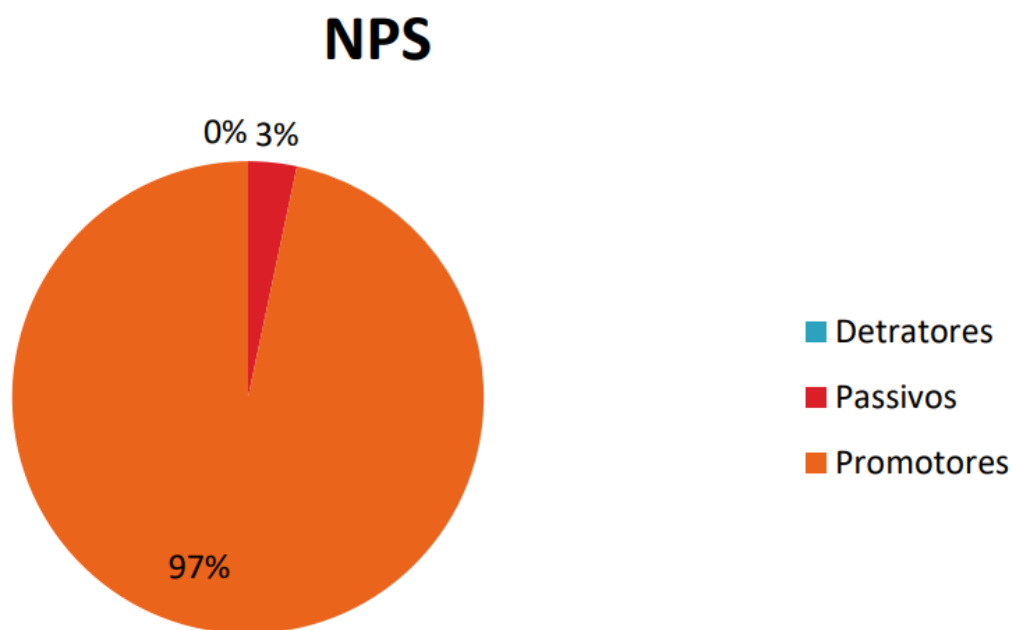


## 16. Case de Sucesso

### 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?”.

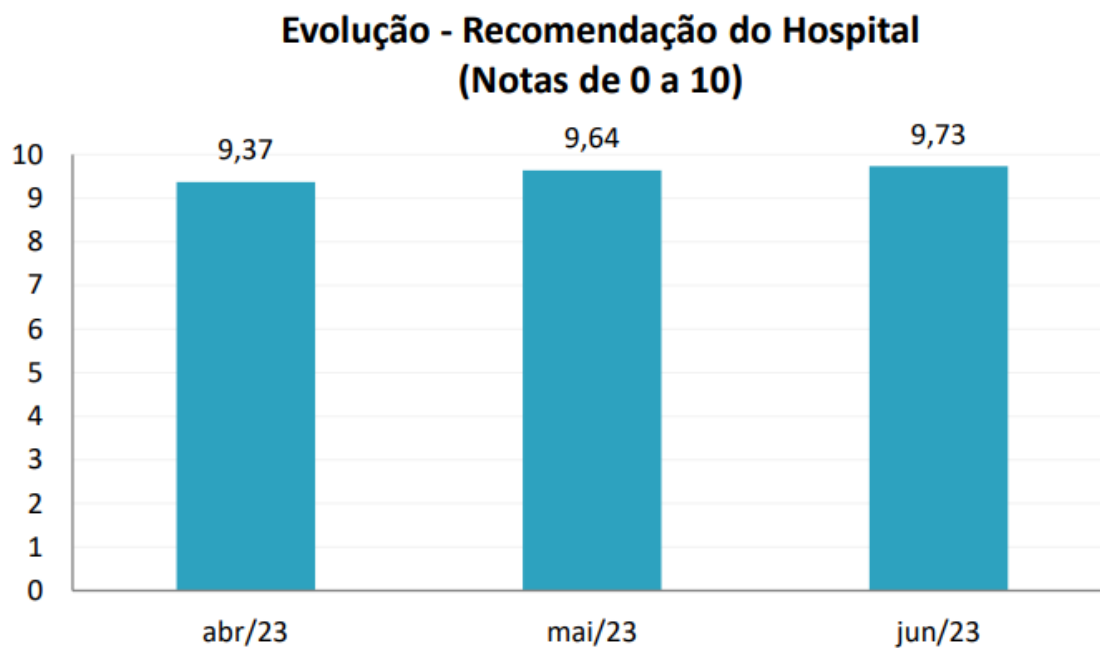
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados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



Como se apresenta no gráfico, 97% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 3% 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 16 a 98 dias) foi de 9,8. 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 a média se manteve em 9,58, 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 08 elogios, entre eles:

*“Eu quero falar que as pessoas que atendem aqui são muita humanas.” – Paciente Maria Da Penha Camilo Lima.*

*“Superou todas as minhas expectativas, porque um hospital com o nível de excelência deste e sendo SUS/público” – Paciente Sandra Regina Formiga De Oliveira.*

*“Aqui é ótimo!” – Paciente Noeli Collado Francini.*

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: estrutura física, atendimento assistencial da equipe de enfermagem, demora em sair à vaga para o procedimento de cateterismo via CROSS.

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**