

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA - SETEMBRO/2023**





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Barreto Palma

Gerência de Enfermagem - Carmen Isabel Domingues de Souza

Coordenação de Enfermagem - Diego Borges de Melo

Coordenação de Enfermagem - Daniele de Mello Martorano

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

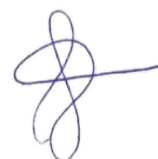
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva



## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	5
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
4. Recursos Humanos.....	7
5. Faturamento.....	9
6. Serviços Ofertados.....	9
7. Infraestrutura.....	11
8. Perfil de Atendimento.....	11
9. Indicadores Quantitativos.....	14
10. Indicadores Qualitativos.....	16
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	34
12. Ouvidoria.....	34
13. Regulação.....	37
14. Execução Orçamentária Financeira.....	49
15. Ações realizadas.....	51
16. Case de Sucesso.....	68
17. Considerações Finais.....	70



## **1. Apresentação**

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a trailing line, located in the bottom right corner of the page.

## **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	275
ENFERMEIRO	100
FISIOTERAPEUTA	75
AUXILIAR FARMACIA	29
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	16
FARMACEUTICO	15
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	10
AUXILIAR LAVANDERIA	10
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
TECNICO DE RADIOLOGIA	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	6
ANALISTA ADM PLENO	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	4
TECNICO DE INFORMATICA	4
FONOAUDIOLOGO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE QUALIDADE	2
ANALISTA DE RH	2
ASSISTENTE FATURAMENTO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
SUPERVISOR DE ADMINISTRATIVO	2
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	2
ALMOXARIFE	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE RH	1
AUXILIAR SERVICOS GERAIS	1

COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL RT	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO (A) ESTOMATERAPEUTA	1
FATURISTA	1
FISIOTERAPEUTA RT	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MAQUEIRO	1
MOTORISTA	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR TI	1
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>

## 5. Faturamento

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

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
	100%	100%	100%			

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	130
Parciais	31
Atendimento Colaborador	6
Devolutivas e competência mês anterior	100%
Total de AIHS competência mês anterior	114
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	100%
AIH retirada da conta em devolutiva	0*

\*Alguns indicadores vão ser alterados conforme devolutiva do faturamento que acontece somente depois da entrega dos indicadores de qualidade.

## 6. Serviços Ofertados

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

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
<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
	Ouvidoria
Gestão de Documentos	
Comissões	
Auditoria Interna	

<b>QUALIDADE</b>	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

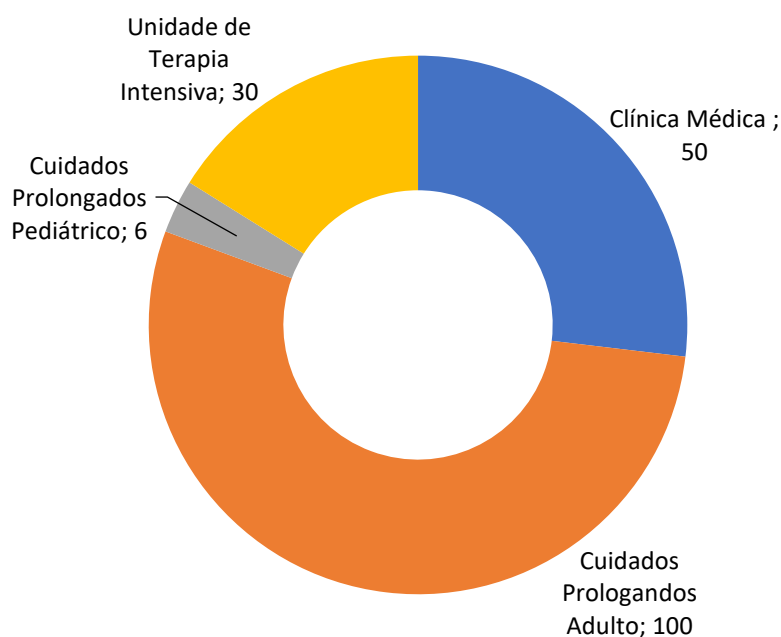


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

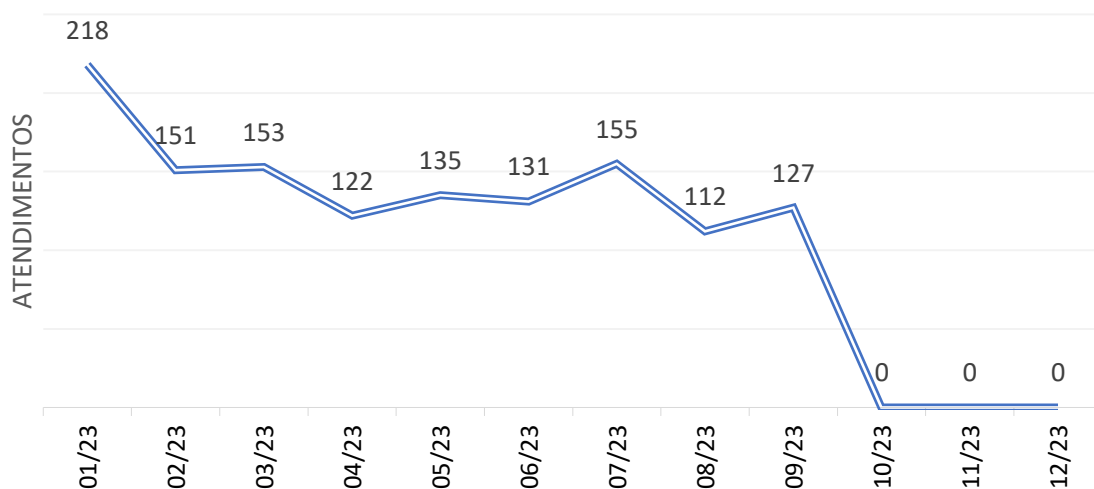
## 7. Infraestrutura

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:

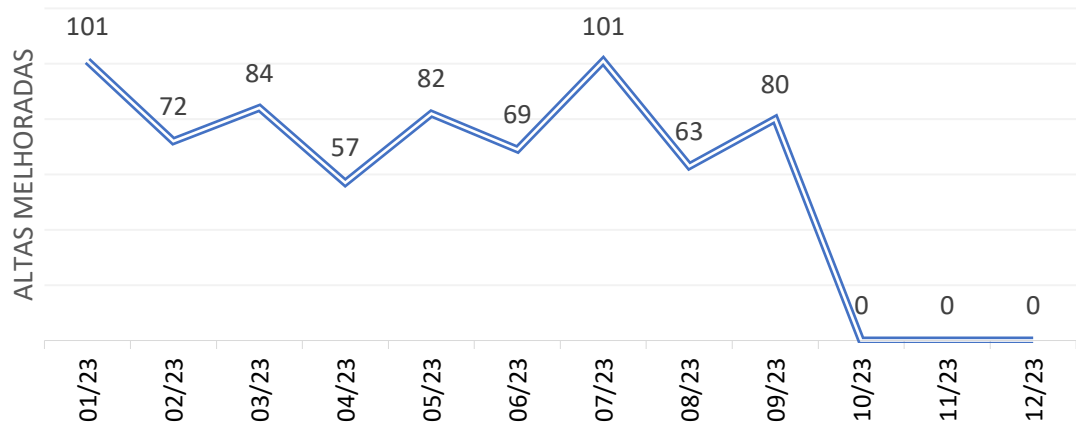
### DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



## 8. Perfil de Atendimento



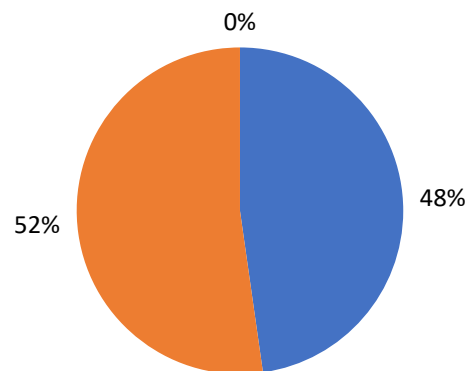
Fonte SMPEP. Média de 144 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 78 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.

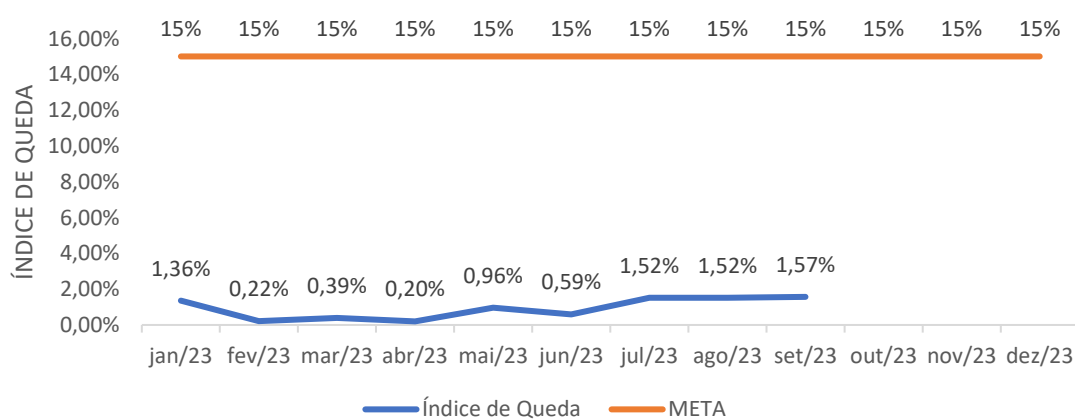
**Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.**

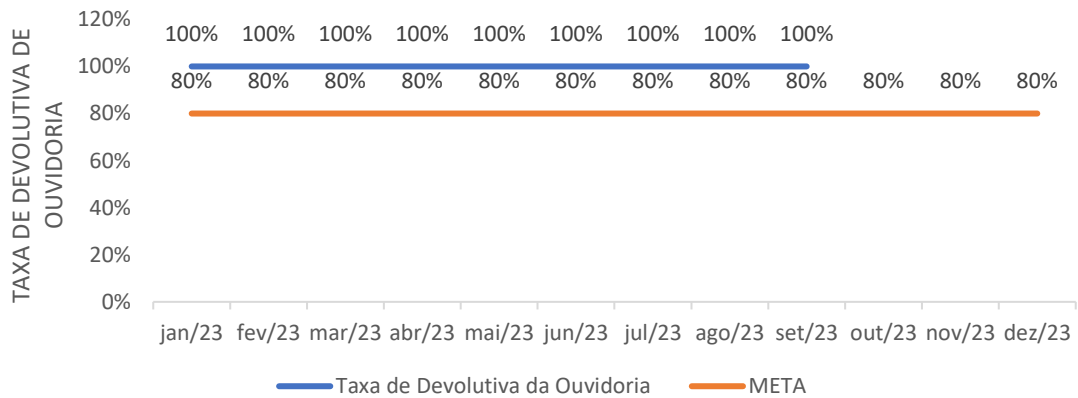
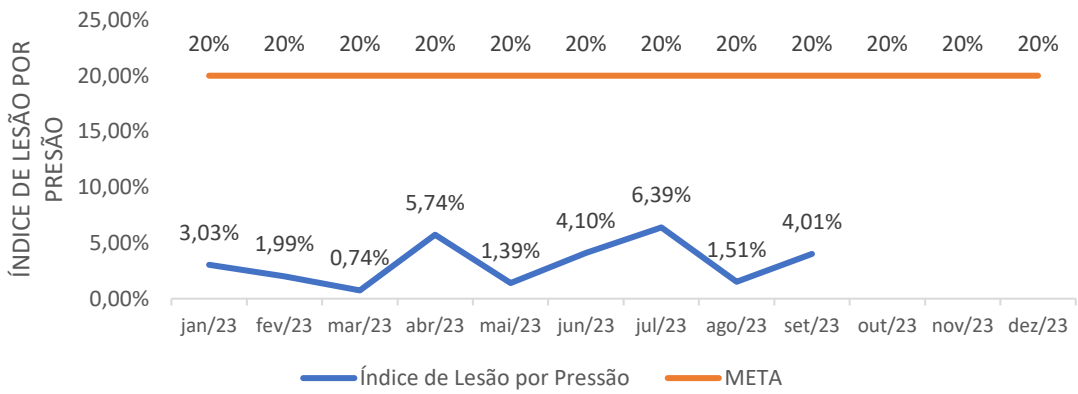
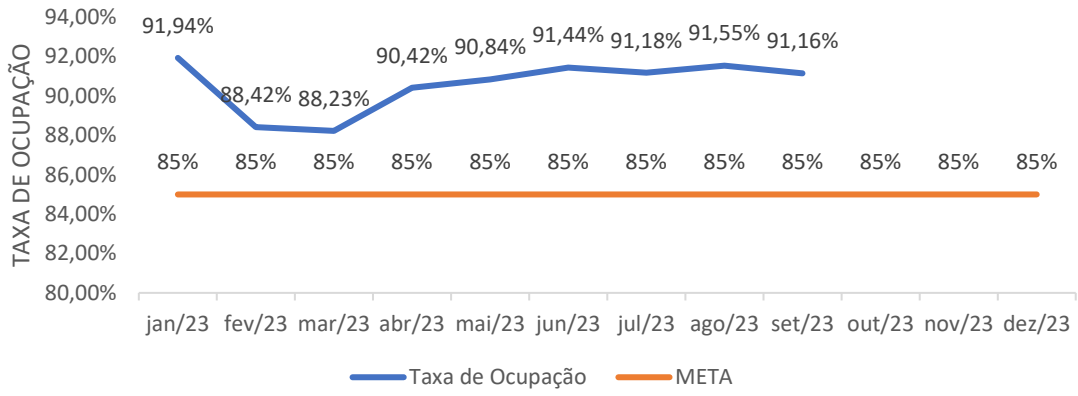
INDICADOR	Meta	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Índice de Queda	≤ 15%	1,36%	0,22%	0,39%	0,20%	0,96%	0,59%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%	90,84%	91,44%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,03%	1,99%	0,74%	5,74%	1,39%	4,10%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

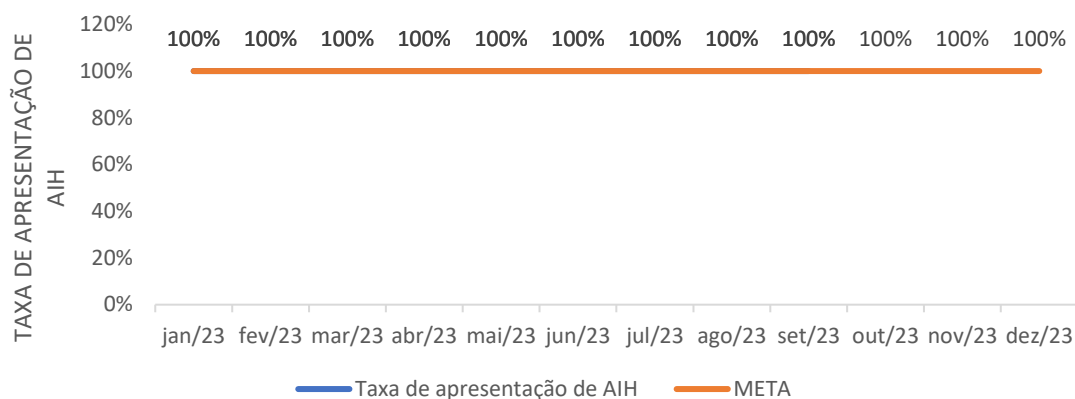
**Tabela – Resultado dos indicadores do 2º Semestre.**

INDICADOR	Meta	07/23	08/23	09/23	10/23	11/23	12/23
Índice de Queda	≤ 15%	1,52%	1,52%	1,57%			
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,18%	91,55%	91,16%			
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	6,39%	1,51%	4,01%			
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%			
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%			

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.







## 10. Indicadores Qualitativos

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Global (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	< 15%	1,36	0,22	0,39	0,20	17,36	11,19
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,94	88,42	88,23	90,42	90,84	91,94
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	3,65	2,78	0,74	7,61	1,39	4,10
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,00	0,00	0,00	0,02	0,01	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	2,74	2,74	5,15	2,63	4,61	4,87
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	31,28	20,93	38,61	24,78	45,78	51,97
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,37	7,73	19,70	8,87	15,79	17,35
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,88	1,18	0,71	1,09	0,61	0,53
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5130	4605	5096	5031	5219	5093
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5580	5208	5776	5564	5745	5570
Nº CASOS FLEBITE	N/A	0,00	0	0	2	5	3
Nº CASOS UPP	N/A	5	3	1	7	4	11
Nº CASOS QUEDA	N/A	7	1	2	1	5	3
Nº DE ADMISSÕES	N/A	137	108	135	92	115	96
Nº DE SAÍDAS	N/A	164	220	132	203	114	98
Nº DE OBITOS	N/A	17	17	26	18	18	17
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	29	51	18	44	37	35
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	229	158	141	166	208	181

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

## INDICADORES ASSISTENCIAIS – Global (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	< 15%	0,15%	1,52%	1,57%			
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,18	91,55	91,16%			
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	4,47	3,14	4,01%			
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,16	0,01	0,01%			
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	4,06	2,83	4,74%			
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	42,41	59,31	48,91%			
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,40	9,88	16,35%			
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,67	0,92	0,56			
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5251	5279	5087			
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5759	5766	5580			
Nº CASOS FLEBITE	N/A	2	8	1			
Nº CASOS UPP	N/A	20	5	11			
Nº CASOS QUEDA	N/A	8	8	8			
Nº DE ADMISSÕES	N/A	128	86	106			
Nº DE SAÍDAS	N/A	125	172	104			
Nº DE OBITOS	N/A	13	17	17			
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	25	55	44			
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	197	241	242			

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

## INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA	<15%	2,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	92,52	89,86	91,87	89,91	94,11	96,93
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	14,29	0,00	0,00	1,16	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,09	1,69	1,69	1,81	0,96	0,61
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0,14	0	0	0
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,53	14,98	19,14	16,10	15,31	19,33
TAXA DE OBITO	M/R	0	2,4	6,9	1,2	4,3	2,7
GIRO LEITO	M/R	2,12	1,68	1,44	1,66	1,88	1,50
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	77	14	9	18	9	9
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	12	50	59	79	104	105

### INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA	<15%	1,37%	4,07%	2,84%			
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	94,56	95,23%	93,80%			
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	2,5%	6,35%	1,43%			
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,79%	1,09%	0,94%			
TAXA DE FLEBITE	<15%	0%	0,01%	0%			
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,76	21,71	14,21			
TAXA DE OBITO	M/R	3,77%	5,9%	3,0%			
GIRO LEITO	M/R	3,7%	1,36%	1,98%			
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	18	18			
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	122	137	142			

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,99	0,37	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	97,07	95,79	95,38	97,70	97,26	96,76
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	17,65	13,33	5,00	22,22	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	<15%	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,20	5,36	4,21	2,65	1,89	4,04
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	39,68	121,91	86,74	112,65	67,00	120,71
TAXA DE OBITO	M/R	13,16	31,82	38,24	26,92	24,44	33,33
GIRO LEITO	M/R	0,76	0,22	0,34	0,26	0,45	0,24
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	9	11	5	13	7	15
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	92	48	17	38	57	51

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	2,6%	0,65%	0,68%			
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	97,97%	98,81%	98,50%			
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	36,84%	0%	1,92%			
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0			
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,94	2,85	1,73			
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	120,71	235,62	113,65			
TAXA DE OBITO	M/R	25%	6%	23,08%			
GIRO LEITO	M/R	0,16	0,13	0,26%			
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	5	4	0			
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	41	47	30			

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	50,00	50,00	66,02	100,0	100,0	100,0
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0	0	0	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	0	0	0	0	0	0
TAXA DE OBITO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GIRO LEITO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	0	0	0	0	0	0

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	0	0	0			
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	100,0	91,84%	100%			
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0	0	0			
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0			
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0	8	0			
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	260	85	303			
TAXA DE OBITO	M/R	0	50%	0			
GIRO LEITO	M/R	0	0,33	0			
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0			
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	0	0	0			

Responsável: Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva – UTI (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	73,67	69,17	68,21	65,11	62,26	62,89
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0,00	1,41	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	M/R	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,91	2,88	04,10	3,34	3,34	3,55
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,35	6,46	08,79	6,23	5,51	6,02
TAXA DE OBITO	M/R	5,51	8,89	11,11	10,64	2,86	7,45
GIRO LEITO	M/R	4,23	3,00	2,40	3,13	3,50	3,13
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	26	4	13	21	88
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	60	60	51	49	47	136

## INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva – UTI (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	8,93%	0	3,67%			
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	61,18%	61,29%	60,56%			
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	4,46%	1,23%	8,51%			
TAXA DE FLEBITE	M/R	0	0	0			
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,19%	4,5%	3,59%			
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,04%	7,13%	5,51%			
TAXA DE OBITO	M/R	4,42%	7,50%	8,08%			
GIRO LEITO	M/R	3,77%	2,67%	3,30%			
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	12	33	26			
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	34	57	70			

Responsável: Dr Victor Hugo

## INDICADORES FARMÁCIA (1º Semestre)

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

## INDICADORES FARMÁCIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PERDAS DE ITENS POR VALIDADE/ QUEBRA	<= 0,3 %	0,4%	1,79%	0,13%			
ITENS SEM MOVIMENTAÇÃO DE ESTOQUE	< = 1,5%	9,9%	6,3%	8,4%			
EMPRÉSTIMOS SOLICITADOS	<= 0,3 %	0,12%	0,01%	0,13%			
INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS REALIZADAS	A definir	561	702	648			
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	100%	81%	71%	85%			

REALIZADAS							
COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA	100%	100%	100%	100%			

Responsável: Daniela Scavone

### INDICADORES IMAGEM – GERAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE EXAMES DE RAIÓ-X	100% das solicitações	372	363	396	394	383	393
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	9	4	12	6	8	7
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	2,42%	1,10%	3,03%	1,52%	2,09%	1,78%

### INDICADORES IMAGEM – GERAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIÓ-X	100% das solicitações	381	309	342			
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	11	12	10			
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	3%	3,88%	3%			

### INDICADORES IMAGEM – CLÍNICA MÉDICA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIÓ-X	100% das solicitações	-	-	162			
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	2			
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	1%			

### INDICADORES IMAGEM – UTI (2º Semestre)

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

### INDICADORES IMAGEM – RETAGUARDA ADULTO (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIO-X	100% das solicitações	-	-	76			
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	4			
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	5%			

### INDICADORES IMAGEM – PEDIATRIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIO-X	100% das solicitações	-	-	15			
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	0			
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	0%			

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NUTRIÇÃO (1º Semestre)

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

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NUTRIÇÃO (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	1.091	1.072	1.068			
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	M/R	127	77	95			
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	M/R	4	1	1			
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	M/R	25.608	24.768	24.397			
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	M/R	486	359	341			
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	M/R	11.483	11.908	11.049			

### INDICADORES QUALITATIVOS – NUTRIÇÃO (1º Semestre)

INDICADOR IMC	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
DESNUTRIÇÃO	35%	37%	39%	39%	37,51%	39,53%	37%
EUTROFIA	35%	38%	35%	37%	32,79%	35,65%	34%
SOBREPESO	20%	32%	15%	13%	11,98%	11,31%	14%
OBESIDADE	10%	12%	10%	11%	15,48%	14,34%	16%

### INDICADORES QUALITATIVOS – NUTRIÇÃO (2º Semestre)

INDICADOR IMC	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
DESNUTRIÇÃO	35%	37%	39%	40%			
EUTROFIA	35%	36%	35%	34%			
SOBREPESO	20%	11%	12%	12%			
OBESIDADE	10%	16%	14%	14%			

Responsável: Jamile Reis

OBS: Não alcançamos a meta de desnutrição devido à taxa de internação que é estável e alguns pacientes já chegam com o quadro de risco nutricional e a meta de obesidade devido ao perfil do paciente com mobilidade reduzida, impossibilitando o gasto energético.

### INDICADORES FISIOTERAPIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	7200	7807	7162	7779	7723	7960	7633
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.761	11.082	12.277	12.190	12.055	11.463
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9580	8950	9928	9916	10.159	11.463
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	7	3	4	9	6	8
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	11	5	6	6	5	7
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	0	0	0	0	0	0
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	0	1	2	1	1	2
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	9,8	10,8	10,1	13,1	11,3	10,7
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	16,2	11,6	8,2	11,1	10,7	11,2
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	3,9	4	4,7	3,5	1,9	1,5
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,5	0,1	0,5	0,2	0,3	0,7

### INDICADORES FISIOTERAPIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	7200	7.513	7254	7256			
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.422	11.119	11.291			
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9.266	9.313	9439			
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	6	4	12			
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	6	3	1			
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	1	0	0			
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	1%	1%	0			

MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	13,6	15,8	14,4			
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	12,3	10,9	10,6			
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	2,9	5,4	3,6			
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,2	0,3	0,2			

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

### INDICADORES SERVIÇO SOCIAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ALTA HOSPITALAR	M/R	104	78	94	59	83	69
Nº DE ATENDIMENTOS	450	492	454	468	357	114	449
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	7	3	2	0	0	2
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	4	1	3	1	2	1
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	49	31	23	27	18	20
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	2,88%	1,28%	3,2%	8,5%	1%	3%

### INDICADORES SERVIÇO SOCIAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ALTA HOSPITALAR	M/R	99	53	78			
Nº DE ATENDIMENTOS	450	524	437	570			
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	2	0	2			
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	0	1	1			
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	0	9	10			
Nº DE ADMISSÕES DE PACIENTES SOCIAL	M/R	-	-	97			
Nº DE ORIENTAÇÕES AOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS (DURANTE O MANEJO DE ALTA)	M/R	-	-	2			
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	3%	2%	3%			
TAXA DE PACIENTES COM SINAL DE VIOLÊNCIA	0%	0	0	0			
TAXA DE ACOLHIMENTO DE ÓBITO	M/R	-	-	88%			

Responsável: Anderson Tomas

### INDICADORES QUANTITATIVOS - PSICOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	230	364	298	257	243	198	288
Nº DE ACOLHIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	19	24	20	18	21	11
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	39	49	53	49	42	45
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	95	65	65	59	53	53
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	17	15	24	9	9	5
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	104	94	108	90	87	77

### INDICADORES QUANTITATIVOS - PSICOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	230	292	317	252			
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	27	32	26			
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	55	69	58			
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	7	11	5			
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	134	98	60			
Nº DE VISITAS DE MENOR DE 12 ANOS	M/R	-	-	7			
Nº DE ATENDIMENTO A PACIENTE PSIQUIÁTRICO	M/R	-	-	8			
Nº DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE CUIDADOS PALIATIVOS MÊS	M/R	-	-	3			
Nº DE REUNIÕES E CONFERENCIAS C/ FAMILIARES PARA FECHAMENTO DE CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	-	-	3			

### INDICADORES QUALITATIVOS - PSICOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ACOlhIMENTO DE ÓBITOS E COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	19	24	20	18	21	11
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICÍDIO	0%	-	-	-	-	-	-
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	5%	5%	9%	11%	13%	10%

### INDICADORES QUALITATIVOS - PSICOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ACOlhIMENTO DE ÓBITOS E COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	18	18	14			
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICÍDIO	0%	0	0	0			
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	10%	10%	6%			

Responsável: Anderson Tomas

### INDICADORES FONOAUDIOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	367	301	301	234	246	203
TAXA DE DECANULADOS	27%	25%	66,67%	0%	75,0%	0%	0%
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOASPIRAÇÃO	90%	-	-	-	-	-	-

### INDICADORES FONOAUDIOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	198	181	168			
TAXA DE DECANULADOS	27%	50%	93%	74%			
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOASPIRAÇÃO	90%	92%	93%	74%			

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - GLOBAL - NSP (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	13	14	11	12	10	4
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	85	58	95	83	72	139
Nº DE NC TRATADAS	M/R	49	25	75	83	69	122
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	46	33	85	70	46	126
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	1	0	0	1	0	0
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	0	11	1	1	18	13
INCIDENTE SEM DANO	M/R	16	14	8	3	8	0
RISCO DE QUEDA	M/R	7	1	2	1	5	4
RISCO DE LPP	M/R	6	2	11	12	13	14
PROCEDIMENTOS	M/R	5	14	7	1	7	16
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	24	10	3	2	10	17
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	13	11	2	4	4	3
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	24	19	8	9	5	19
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	4	1	0	0	1	3

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - GLOBAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	3	5	32			
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	225	181	215			
Nº DE NC TRATADAS	M/R	218	179	202			
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	216	172	208			
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	0	0	0			
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	9	7	5			
INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	2	2			
RISCO DE QUEDA	M/R	9	11	8			
RISCO DE LPP	M/R	56	2	8			
PROCEDIMENTOS	M/R	80	34	16			
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	12	48	26			
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	3	3	7			
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	13	8	14			
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	26	17	17			

Responsável: Vanessa Vieira

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - CLÍNICA MÉDICA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	25	16	17	22	12	17
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	25	16	17	22	12	17
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	10	9	12	19	6	14
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	7	5	5	1	4	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	0	3	0	2	3
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	1	4	1	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	6	3	2	2	1	3
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	1	3	6	0	2

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - CLÍNICA MÉDICA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	28	32			
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	29	31			
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	29	31			
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	36	26	28			
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0			
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0			
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1			
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	4	3			
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	12	1	1			
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	4	4	7			
Nº DE LONDRES	M/R	2	1	0			
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	5			

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - UTI - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	14	11	14	6	14	36
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	14	11	14	6	14	36
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	8	4	13	5	4	33
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	4	3	1	0	3	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	0	1	0	0	4	1
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	6	2	1	0	3	3
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	1	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	8	1	1	2

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - UTI - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	25	35			
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	23	36			
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	23	30			
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	41	19	36			
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0			
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0			
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0			
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	1	3	0			
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	8	0	0			
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	2	0	6			
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0			
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	0	1			

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - RETAGUARDA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	36	25	36	28	35	44
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	36	25	36	25	35	44
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	24	14	33	19	25	37
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	5	6	3	2	2	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	1	-	1	3	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	2	9	8	6	9
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	15	2	4	1	5	6
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	2	3	4	0	6

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - RETAGUARDA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	20	20			
Nº NC REGISTRADA	M/R	56	56	27			
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	56	55	26			
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	49	55	26			
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0			
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0			
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1			
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	4	2			
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	1	3			
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	3	19	1			
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0			
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	2	3	3			

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - PEDIATRIA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	-	1	2	2	1	0
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	-	0	2	2	1	0
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	-	1	2	1	1	0
Nº NC NEAR MISS	M/R	-	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	-	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	-	1	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	-	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	-	0	2	1	0	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	-	1	0	0	0	0
Nº DE LONDRES	M/R	-	0	0	0	0	1
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	-	0	0	0	0	0

### INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - PEDIATRIA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	3	10	15			
Nº NC REGISTRADA	M/R	3	0	4			
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	3	0	4			
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	3	0	4			
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0			
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0			
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0			
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0			
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	2			
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	1	0	1			
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0			
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	0			

### INDICADORES QUALITATIVOS - NSP - GLOBAL - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE NC TRATADA (DENTRO DO PRAZO)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE NC TRATATA TOTAL	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	-	-	-	100%	100%
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-	-	-	-
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	75	53	69	58	62	97
Nº TOTAL DE NC	M/R	78	58	95	83	72	139

### INDICADORES QUALITATIVOS - NSP - GLOBAL - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE NC TRATADA (DENTRO DO PRAZO)	95%	100%	99,07%	92,85%			
TAXA DE NC TRATATA TOTAL	90%	100%	100%	92,85%			
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	100%	-			
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-			
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	145	108	98			
Nº TOTAL DE NC	M/R	225	181	215			

## 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
Protocolo MAV	08/08/2023	1	16
Descarte de Resíduos	28/08/2023	1	8
Utilização de EPI'S raio-X	29/08/2023	1	1
Utilização de EPI'S raio-X	30/08/2023	1	1
Brigada de Incêndio	31/08/2023	1	3
Apresentação de Indicadores	01/09/2023	1	1
Descarte de Resíduos	01/09/2023	1	7
Brigada de Incêndio	01/09/2023	1	3
NR-17	01/09/2023	1	1
Utilização de EPI'S raio-X	04/09/2023	1	1
Cuidados com pacientes agressivos	08/09/2023	1	8
Cuidados com pacientes agressivos	08/09/2023	1	23
Cuidados com pacientes agressivos	08/09/2023	1	10
NR-06	12/09/2023	1	9
NR-06	12/09/2023	1	52
NR-06	12/09/2023	1	28
Dss-Cuidados com Quartenário de Amônio	13/09/2023	1	27
Cuidados com pacientes agressivos	13/09/2023	1	1
NR-06	13/09/2023	1	24
NR-06	13/09/2023	1	54
NR-06	13/09/2023	1	41
Conscientização Sobre Rota Sepse	14/09/2023	1	44
Conscientização Sobre Rota Sepse	14/09/2023	1	31
Conscientização Sobre Rota Sepse	14/09/2023	1	28
Conscientização Sobre Rota Sepse	14/09/2023	1	21
Conscientização Sobre Rota Sepse	15/09/2023	1	49
Conscientização Sobre Rota Sepse	15/09/2023	1	32
Conscientização Sobre Rota Sepse	15/09/2023	1	26
Conscientização Sobre Rota Sepse	15/09/2023	1	20
Integração Novos Colaboradores	18/09/2023	1	11
Entrega Crachá Score de News	18/09/2023	1	9
PDL- De Olho Na Prestação de Contas	19/09/2023	1	17

Segurança do Paciente	19/09/2023	1	41
Segurança do Paciente	19/09/2023	1	44
Segurança do Paciente	19/09/2023	1	27
Segurança do Paciente	19/09/2023	1	32
Segurança do Paciente	20/09/2023	1	41
Segurança do Paciente	20/09/2023	1	27
Segurança do Paciente	20/09/2023	1	26
Segurança do Paciente	20/09/2023	1	21
Cuidados com Perfuros Cortantes	21/09/2023	1	5
Cuidados com pacientes agressivos	21/09/2023	1	10
Cuidados com pacientes agressivos	21/09/2023	1	6
Dss-Cuidados com Quartenário de Amônio	22/09/2023	1	53
Dss-Cuidados com Quartenário de Amônio	23/09/2023	1	63
FAST HUG	25/09/2023	1	28
FAST HUG	25/09/2023	1	26
FAST HUG	25/09/2023	1	20
Cama Eletronica	25/09/2023	1	0
Cama Eletronica	26/09/2023	1	0
FAST HUG	26/09/2023	1	15
FAST HUG	26/09/2023	1	35
FAST HUG	26/09/2023	1	43
Dss-Cuidados com Quartenário de Amônio	26/09/2023	1	75
Cuidados com Perfuros Cortantes	26/09/2023	1	15
Cuidados com pacientes agressivos	27/09/2023	1	11
FAST HUG	27/09/2023	1	42
Cama Eletronica	28/09/2023	1	0
FAST HUG	28/09/2023	1	19
Brigada de Incêndio	28/09/2023	1	10
FAST HUG	28/09/2023	1	48
Cuidados com Perfuros Cortantes	28/09/2023	1	8
Cuidados com pacientes agressivos	28/09/2023	1	8
Desenvolvimento de médias lideranças	28/09/2023	1	0
Desenvolvimento de médias lideranças	29/09/2023	1	0
FAST HUG	29/09/2023	1	13
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>1419</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 agosto, o total de 25 manifestações, conforme tabelas a seguir:

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

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	13	6	6	7	8	10
Informação	0	0	0	0	0	0
Reclamação	10	8	7	4	2	7
Solicitação	6	1	5	2	3	4

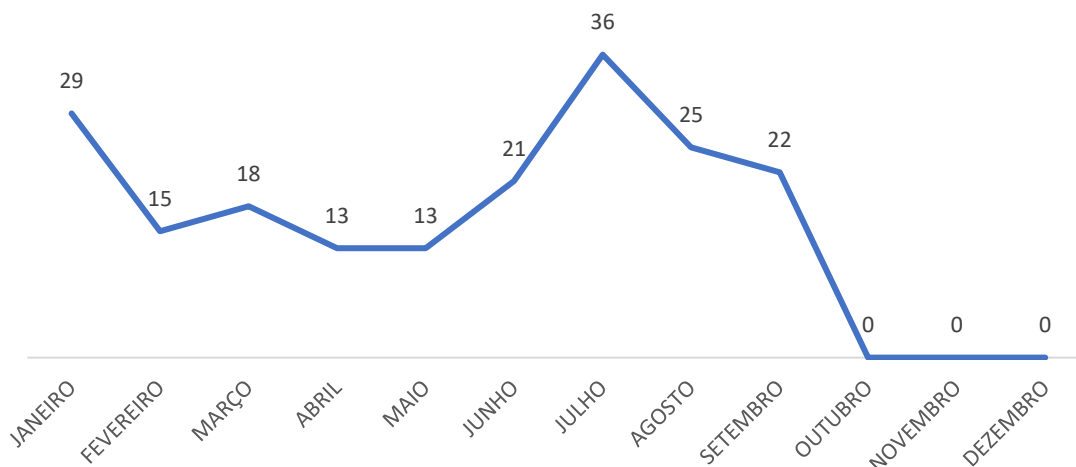
Sugestão	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>21</b>

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

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Denúncia	0	0	2			
Elogio	23	9	12			
Informação	0	0	0			
Reclamação	9	12	7			
Solicitação	4	4	1			
Sugestão	0	0	0			
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>22</b>			



## EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



### Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 22 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 55% tratam-se de elogios; 32% de reclamações; 4% de solicitações; 0% de sugestão e 9% de denúncias.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos. Também inserimos no mural de agradecimentos localizado na recepção.

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

O Hospital Municipal Guarapiranga atua em conjunto com as demais unidades de saúde do município de São Paulo. As solicitações para realização de procedimento são cadastradas via sistema de regulação CROSS, direcionando as unidades, que fazem a análise dos quadros e aceitam ou não conforme a sua disponibilidade de vaga e complexidade. O HMG segue atualizando diariamente a ficha dos pacientes, com todas as informações necessárias para avaliação pelo hospital de referência.

### 13. Regulação

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

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

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

#### Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE FICHAS AVALIADAS	M/R	1234	1094	1222	962	1272	1405
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1125	1101	1102	889	1141	1305
Nº DE ACEITES	M/R	118	92	148	73	114	93
Nº DE CANCELADAS	M/R	12	10	18	9	17	7
Nº DE PACIENTES ADMITIDOS	M/R	106	92	102	66	114	93
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	8	3	8	4	8	9
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	93	68	93	66	97	90
Nº DE REMOÇÕES	M/R	113	82	113	81	107	103
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	25	18	20	21	16	13
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	90%	90%	85%	88%	87%	93%

### Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2023.

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE FICHAS AVALIADAS	M/R	1697	1702	1570			
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1560	1619	1455			
Nº DE ACEITES	M/R	122	77	105			
Nº DE CANCELADAS	M/R	15	6	10			
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	7	4	2			
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	104	107	113			
Nº DE REMOÇÕES	M/R	116	113	123			
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	13	8	7			
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	89%	92%	90%			

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

### INDICADORES - SERVIÇO DE AMBULÂNCIA - GLOBAL (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	30	47	50
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA-AGENDADA	M/R	35	16	34	0	4	10
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	2	0	3
Nº DE CANCELADAS BÁSICA-AGENDADA	M/R	3	4	11	0	1	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	31	39	28
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	69	57	58	19	17	12
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	3	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	10	6	9	8	2	0

### INDICADORES - SERVIÇO DE AMBULÂNCIA - GLOBAL (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	57	57	60			
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	15	5	11			
Nº DE CANCELAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	3			
Nº DE CANCELADAS BÁSICA-AGENDADA	M/R	0	1	1			
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	29	31	30			
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	13	18	15			
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1			
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	3			

Obs: Esses dados se referem à estratificação das remoções. Implantação de ambulâncias fixas na unidade se teve em Abril/2023.

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - GLOBAL (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	12%	14%	22%	42%	14%	5%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	8%	0%	4%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - GLOBAL (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%			
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	11%	4%	15%			
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	2%	1%	4%			

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CLÍNICA MÉDICA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	19	36	36
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	21	12	20	0	1	8
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	1	0	2
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	2	2	4	0	1	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	27	33	22
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	50	34	42	19	5	6
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	3	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	7	4	4	5	0	0

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CLÍNICA MÉDICA (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	40	36	44			
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	7	2	7			
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1			
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	1	0			
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	14	11	18			
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	4	6	8			
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0			
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	1			

OBS: Esses dados se referem à estratificação das remoções. Implantação de ambulâncias fixas na unidade se teve em Abril/2023.

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CLÍNICA MÉDICA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	13%	13%	13%	26%	17%	7%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	9%	0%	3%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CLÍNICA MÉDICA (2º semestre)

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

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – UTI (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	4	6	12
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	1	0	4	0	2	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	2	5	6
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	6	11	15	0	8	6
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	1	3	2	2	0

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – UTI (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	4	15	11			
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	6	2	2			
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	1			
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1			
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	18	19	12			
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	8	12	7			
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1			
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	2			

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – UTI (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	14%	9%	21%	#DIV/0!	20%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	0%	0%	6%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - UTI (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%			
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	21%	0%	33%			
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	9%	3%	9%			

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CUIDADOS PROLONGADOS (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	8	5	2
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	13	4	8	0	1	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	1	2	6	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	2	1	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	14	6	1	0	0	0
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	1	1	0	0	0

### INDICADORES – AMBULÂNCIA – CUIDADOS PROLONGADOS (2º semestre)

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

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CUIDADOS PROLONGADOS (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	7%	30%	78%	-	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	0%	0%	0%

### INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - CUIDADOS PROLONGADOS (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%			
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%			
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	20%			

**INDICADORES – AMBULÂNCIA – PEDIATRIA (1º semestre)**

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0

**INDICADORES – AMBULÂNCIA – PEDIATRIA (2º semestre)**

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

**INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – PEDIATRIA (1º semestre)**

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%

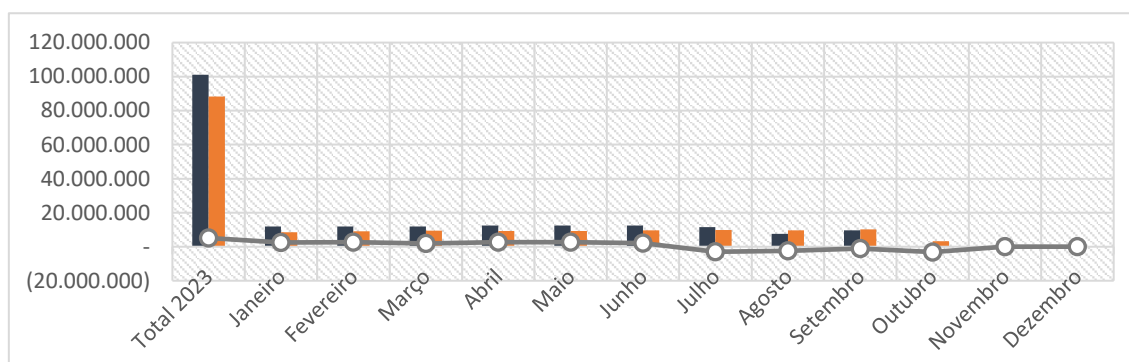
**INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - PEDIATRIA (2º semestre)**

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

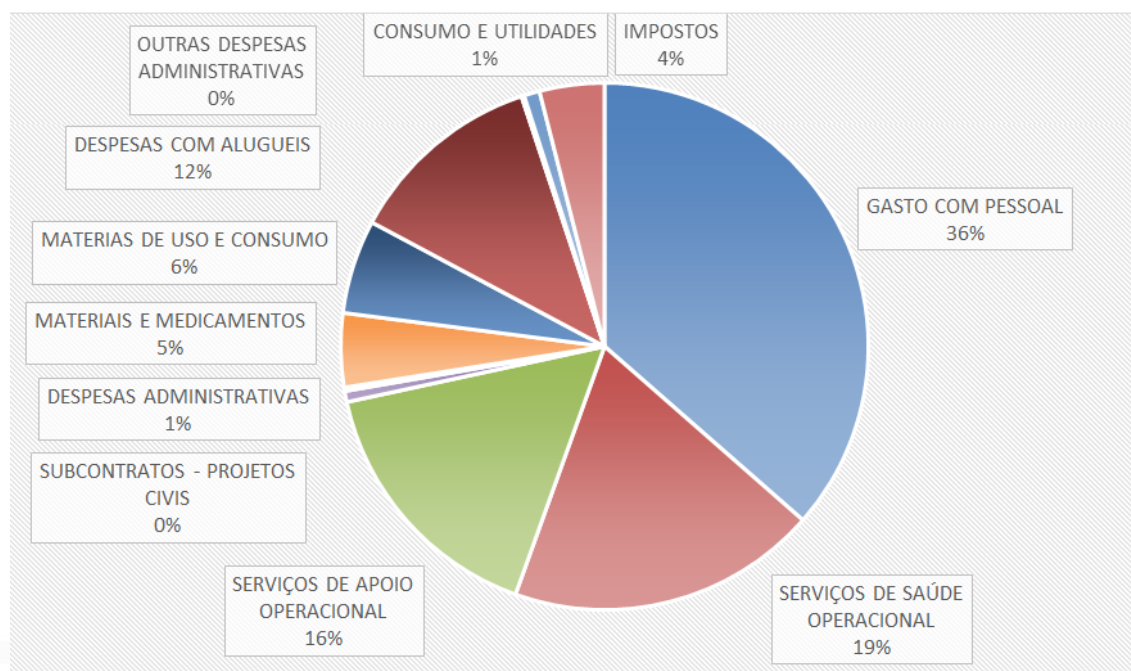
## 14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 09/23
Recursos Humanos	R\$ 4.496.048,31	R\$ 3.122.230,14
Medicamentos e Insumos	R\$ 108.253,54	R\$ 50.143,96
Despesas Médicas	R\$ 660.000,00	R\$ 384.899,45
Serviços Terceirizados	R\$ 6.523.500,00	R\$ 6.421.483,41

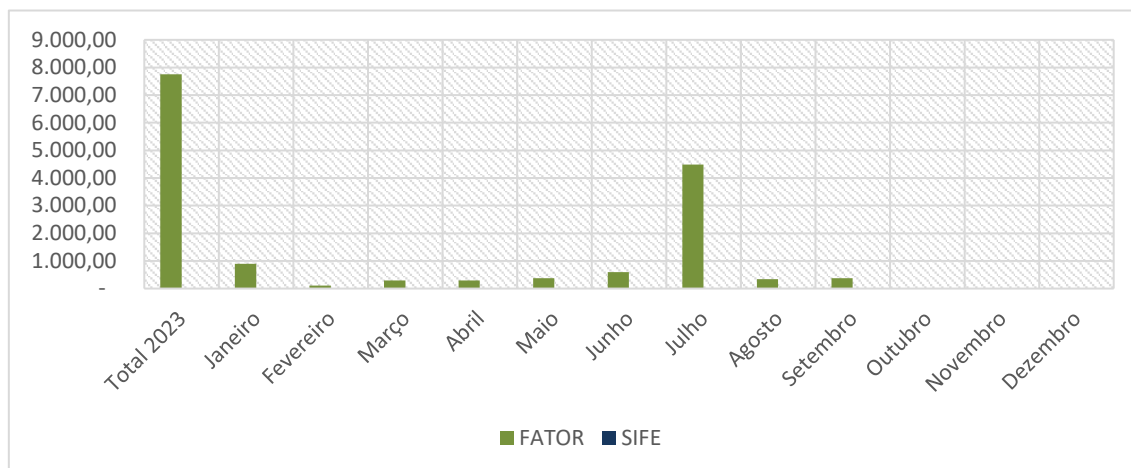
### Ingressos e Saques de Contratos/ Sede x Geração Operacional de Caixa 2023



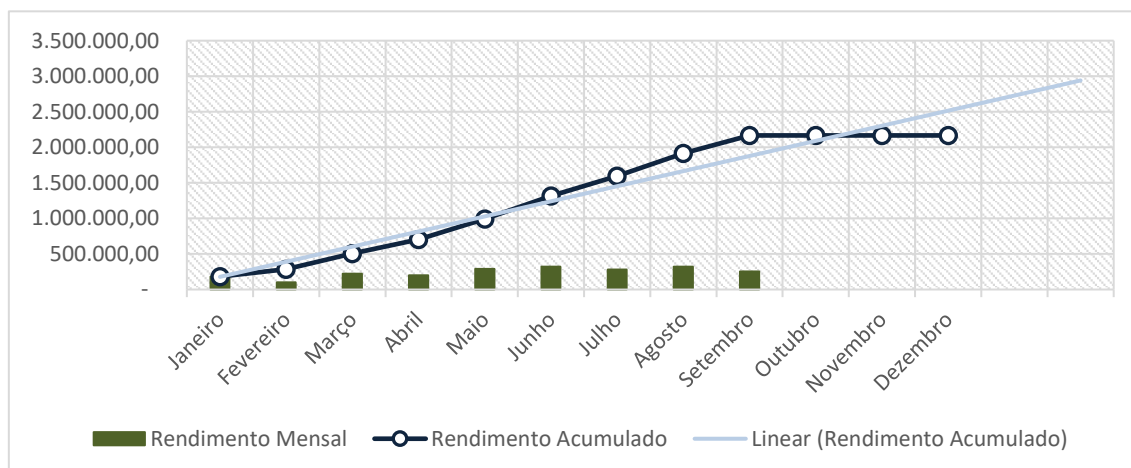
### Composição de Saques de Contratos/ Sede (Total 2023)



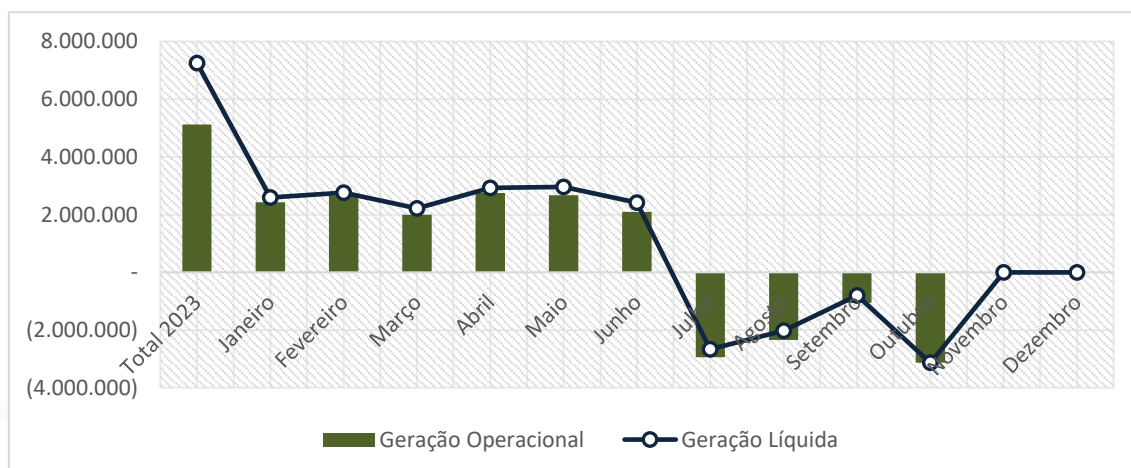
### Saques de Fator e Sife 2023 R\$



### Rendimento Financeiro 2023 R\$



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



## 15. Ações realizadas

### Atividades com os pacientes

Terapia realizada para os pacientes no HMG. Equipe Multiprofissional e enfermeiros, aproveitando o sol para cuidar além da reabilitação física, cuidar também da valorização da vida, com interação e reabilitação psicomotora que fazem parte do cuidado pensando sempre na humanização e bem estar de todos.



### Combate a SEPSE

No dia 13/09 a equipe da ccih/Vigilância iniciou-se uma ação pré treinamento do protocolo de rota sepsé que aconteceu nos dias 14 e 15/09. A ação foi iniciada no dia mundial de combate e prevenção a SEPSE.

Nessa ação realizamos orientações, esclarecemos dúvidas e interagimos com toda a equipe multidisciplinar administrativa e assistencial.

Realizamos entrega de chocolates como lembrança e recompensa pela participação de todas.

Lembramos que a sepsé é uma das principais causas morte em ambientes hospitalares.





### **Dia do Comprador**

Reconhecido pela Lei 5.039 de 17 de abril de 1986, o dia 19 de setembro é celebrado como o Dia do Comprador. A atuação dos compradores é imprescindível para manter as operações de um hospital, sendo essencial no mercado da saúde.



### Doação para paciente músico

Em comemoração ao aniversário do paciente Sidney de Moraes, que é músico, foi realizada a doação de um violão pela colaboradora Juliane do diurno 2 ao paciente.



### Treinamento de FAST HUG

Na semana dos dias 25/09/2023 à 29/09/2023, foi realizado o treinamento do Protocolo FAST HUG-BID, que trata dos cuidados fundamentais à serem realizados aos pacientes em âmbito da Unidade de Terapia Intensiva e nas enfermarias do Hospital Municipal de Guarapiranga. O treinamento foi organizado pelo Núcleo de Educação Permanente, sob a responsabilidade do Enfermeiro Thiago William Machado, em conjunto da Diretoria Técnica do Hospital, sob responsabilidade do Dr. Victor Hugo Parrilha Panont e médicos hospitalistas da GlobalMED.

O FAST HUG-BID é uma ferramenta que foi criada por Jean Louis Vincent em 2005, com o objetivo de sistematizar e padronizar o atendimento, através de um Checklist. Os cuidados englobam os aspectos nutricionais, analgésicos, sedações, Profilaxia do Tromboembolismo, Elevação da cabeceira da cama, Profilaxia de úlceras gastro-intestinais, úlceras oculares, lesões por pressão, Controle glicêmico, Teste de respiração espontânea, Hábito Intestinal, Cateteres, Sondas e terapia antimicrobiana.

O treinamento contemplou todas as equipes multidisciplinares, entre elas a nutrição, fisioterapia, médica, enfermagem, farmácia, docentes e discentes, focando na luz de cada ciência e código de exercício profissional, visando a segurança do nosso Paciente.

Foram realizados 12 encontros, distribuídos ao longo desta semana, o encontro foi muito produtivo e esclarecedor, promovendo o desenvolvimento, aperfeiçoamento e empoderamento das nossas equipes.

Dessa forma, o INTS, reafirma o seu compromisso com a educação permanente e a segurança do paciente. Ofertando um serviço de qualidade, pautado na ciência para todos os seus usuários.



## **PDL**

Com o objetivo principal equipar os líderes com reflexões, técnicas e ferramentas para lidar efetivamente com conflitos entre indivíduos ou equipes, aprimorando a comunicação e promovendo a transformação de tensão em colaboração, o HMG participa do PDL, com transmissão da nossa Sede. A capacitação busca desenvolver habilidades fundamentais nos líderes para lidar com divergências dentro de suas equipes.



## **Projeto Encantar**

O projeto encantar é o ato de registrar na forma de uma carta de boa alta aos pacientes / familiares, o que por sua consequência gerar percepção familiar quanto a importância dos mesmos para nossa unidade, fortalecendo assim o carinho e acolhimento empregados durante sua internação.



### Quiz LPP

Pela iniciativa da estomaterapeuta Pâmela Viana e gestão de enfermagem, uma atividade de melhoria contínua está em andamento no Guarapiranga um Quiz de Lesões! Atividade Lúdica com equipe para testar os conhecimentos pertinentes à prevenção de lesões e Certificação dos setores que apresentaram zero lesões no último mês. As lesões por pressão, conhecidas popularmente como “escaras”, são um problema comum em ambientes hospitalares, especialmente em pacientes com mobilidade reduzida ou acamados. O hospital, por meio desse projeto, busca conscientizar e capacitar sua equipe para prevenir essas lesões, melhorando o cuidado e a qualidade do atendimento oferecido aos

pacientes. A ideia surgiu durante o torneio de segurança do paciente do INTS e está educando profissionais de forma divertida.





### Semana de Segurança do Paciente

A Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu o dia 17 de setembro como o Dia Mundial da Segurança do Paciente. O tema da Campanha de 2023 no HMG foi a prevenção de quedas com treinamentos em todos os plantões, paralelo a isso, celebrando e torcendo juntos na final do 3º torneio de segurança do paciente que aconteceu em Salvador.





## Setembro Amarelo

O Setembro Amarelo é uma campanha criada no Brasil, pelo Centro de Valorização à Vida (CVV), Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP) e Conselho Federal de Medicina (CFM), com o objetivo de conscientizar a população a respeito do suicídio, uma das 10 principais causas de mortalidade em todo o mundo. A orientação da população sobre as principais causas, fatores de risco e formas de prevenção pode auxiliar a prevenir e reduzir o número de mortes por suicídio.

O Setembro Amarelo é realizado no mesmo mês em que acontece o Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio (10 de setembro), sendo uma forma de dar maior visibilidade à causa. Varias ações de prevenção e valorização da vida foram realizadas na unidade durante o mês de setembro.





### **Treinamento de Proteção individual**

Dos dias 12 e 13 de setembro, o SESMT realizou um importante treinamento para todos do Hospital Guarapiranga sobre o uso de equipamento de proteção individual.

Todas as atividades profissionais que possam gerar algum tipo de risco para o trabalhador devem ser realizada com o auxílio de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual, que podem incluir óculos, protetores auriculares, máscaras, mangotes, capacetes, luvas, botas, cintos de segurança, protetor solar e outros itens que tragam proteção ao colaborador. O uso do EPI é fundamental para auxiliar na saúde e a proteção do trabalhador, evitando consequências negativas em casos de acidentes de trabalho, podendo gerar sequelas negativas para toda vida, ou até mesmo a morte. Além disso, o EPI também é usado para garantir que o profissional não será exposto a doenças ocupacionais, que podem comprometer a capacidade de trabalho e de vida dos profissionais durante e depois da fase ativa de trabalho.

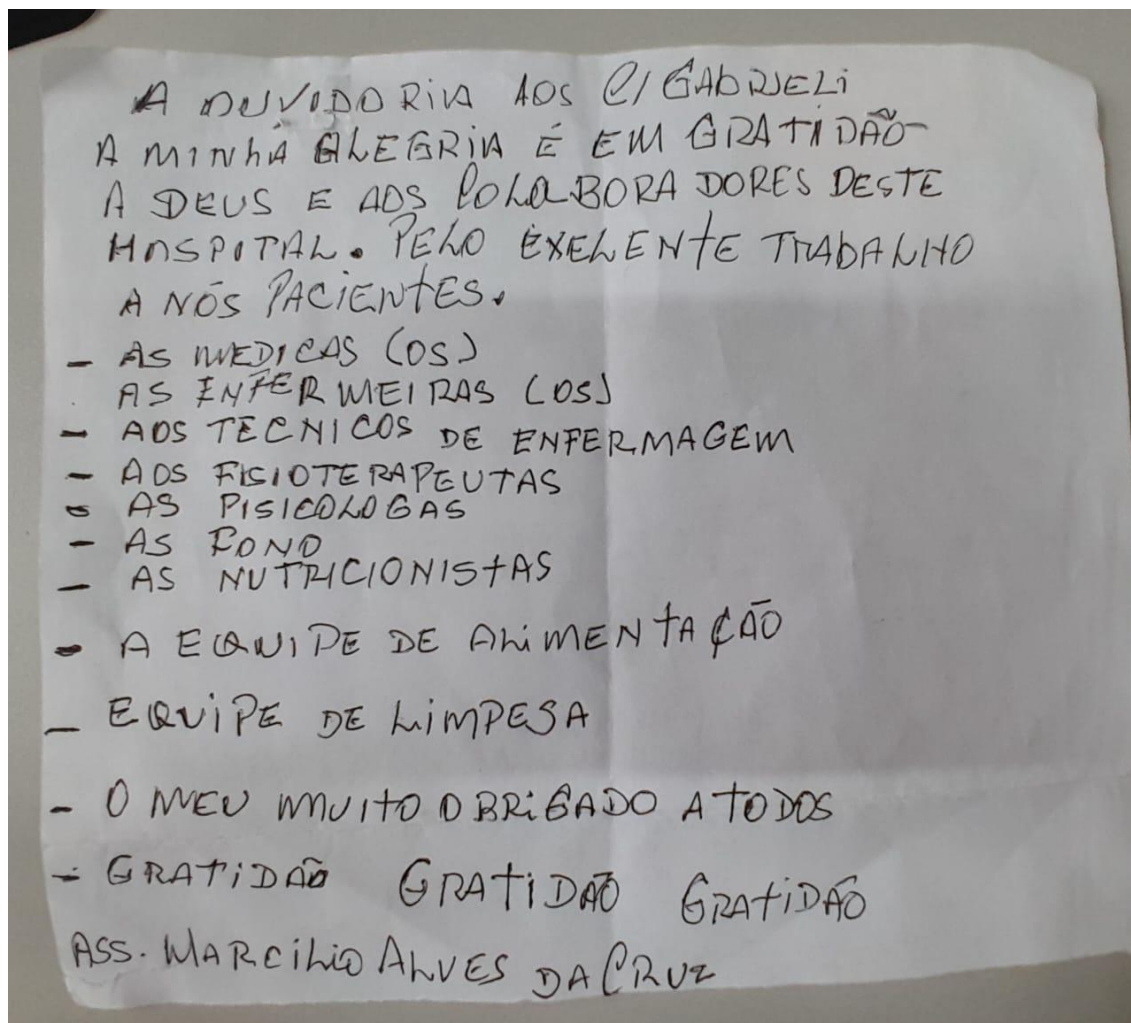


### **Um ano do Conselho gestor no Hospital Guarapiranga**

Reunião do mês de setembro marca um ano de conselho gestor implantado na unidade Guarapiranga, foi a 13ª reunião nos últimos 12 meses. A participação da população na gestão hospitalar é um direito e um dever garantido na LEI Nº 8.142, DE 28 DE DEZEMBRO DE 1990 e Lei Municipal 13.325/2002.



## Elogios da Ouvidoria



QUERO AGRACER PELO ATENDI  
MENTO OTIMO A

EMFERMEIRA = SUA  
A + e c SILVANA E A

JAQUELINE DA BEIJA FLOR

E A MARIA DO CARMO

PELA RECEPÇÃO NO COLIBRI

ESTAO TODOS DE PARABENS

ASS: Felipe dos Reis Miranda



"Quero Parabeniza-Lo pelo profissionalismo e trabalho em equipe, gratidão pelo espírito de equipe, são dispostos a ajudar".

Técnicos em Enfermagem:

Gustavo Guimaraes Paiva - Josefa Maria De Siqueira - Beatriz Pinheiro Ramos - Adriane Pereira - Gislene Rodrigues Barbosa Silva - Ivone Souza Mendes Da Veiga - Janaina Souza Ferreira Silva - Luana Dos Santos - Veronica Santos Da Conceição - Vania Gonçalves - Raquel De Lima.

Enfermeiros:

Leandro Moreira Alves - Carlla Martins Brandao - Alessandro Dias Pereira - Miriani Martins Da Silva

Colaboradora Beatriz Prado Santos - Fisioterapeuta



RECEBEMOS NESTE SERVIÇO DE OUVIDORIA A MANIFESTAÇÃO, RELATANDO QUE:

BOA TARDE ! GOSTARIA DE PARABÉNS A TODA EQUIPE DE ENFERMAGEM, ASSIM COMO NUM TODO, ATÉ MESMO A EQUIPE DE REMOÇÃO. AGRADEÇO PELA RECEPÇÃO, HUMANIZAÇÃO, DEDICAÇÃO NAQUILO QUE FAZ, E FAZ COM TODA COMPETÊNCIA E COMPROMETIMENTO A ENFERMEIRA SULA.

DESDE JÁ MEU MUITO OBRIGADO.

ASS EDERSON ALVES DE SOUZA



"O lado humano delas é mais Enaltecido dos demais"

Técnicas de enfermagem:

Lídia De Araújo Lacerda,  
Raquel Farias Lana,  
Ana Paula Oliveira Santos,  
Karen Cristina Fragnan e  
Jessica Almeida Da Silva.

Paciente: Robson Nunes Maziero. (COLIBRI 210)



QUERIDAS MENINAS!

A TODA EQUIPE DE ENFERMAGEM: MIRIAM, EDI, LEILA, MARIA, TÂNIA... QUERO AGRADECER POR TEREM TORNADO MEUS DIAS MAIS COLORIDOS EM MEIO A INCERTEZAS, AFLIÇÕES, POR TEREM SIDO A FAMÍLIA POR 12HS. TEREM AGUENTADOS OS SURTOS, OS DE NOVO HAHAAA. ESSE CORREDOR JAMAIS SERÁ ESQUECIDO, FORAM 18 DIAS AO QUAL VOCÊS SEGURARAM A MINHA MÃE E NÃO ME DERAM CAFÉ (RISADAS), LEILA FALTOU A PAMONHA, MAS DEUS TE PERDOA (RISADAS)! AGRADEÇO POR PROFISSIONAIS COMO VOCÊS FORAM. NÃO ESQUEÇO DE VOCÊ COM SUA DELICADEZA! MARIA COM SEUS COCHILOS (RISADAS). MIRIAM, UMA ENFERMEIRA COMO VOCÊ NÃO HÁ IGUAL! EDI, MEU CARINHO É ENORME POR VOCÊ SUA MOÇA! OBRIGADA PELOS RISOS, A TODAS VOCÊS A MINHA IMENSA GRATIDÃO! COM TODA CERTEZA ESTE PROCESSO AO QUAL PASSEI FOI BEM MAIS LEVE POIS PUDE CONTAR COM VOCÊS! SENTIREI MUITA FALTA DE VOCÊS; VOU SEMPRE LEVAR CADA UMA EM MEU CORAÇÃO. VOCÊS SÃO DEMAIS! PARA SEMPRE E COM CARINHO.

JÚLIA DA COLIBRI.



RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA, VIA FORMULÁRIO WEB DO PACIENTE SR. **ANDRÉ SILVEIRA MORAIS** RELATANDO :  
"A UNIDADE GUARAPIRANGA É EXLENTE. LÓGICO NÃO É O EINSTEIN MAS É MUITO LEGAL. MEDICOS ENFERMARIA, STAF, FISIOTERAPEUTAS ATENDENTES ERNFIM MUITO BACANA. ALÉM DO LUGAR SER MUITO BONITO. PARABÉNS."



"Quero expressar minha profunda gratidão ao Supervisor Fábio. Em momentos de grande necessidade, ele não apenas demonstrou compreensão, mas também agiu incansavelmente em prol do meu bem-estar como funcionário. Em um período em que precisei de acompanhamento psicológico devido a situações pessoais desafiadoras, o Supervisor Fábio foi a âncora que me guiou com sensibilidade e empatia.

Ele não apenas me transferiu para um ambiente mais adequado, mas também foi capaz de antecipar minhas férias, permitindo-me focar na minha saúde mental. Sua acolhida genuína e apoio constante foram fundamentais para minha recuperação. Estou profundamente grata por sua dedicação e cuidado, pois têm sido um elemento crucial no meu processo de cura. Obrigado, Supervisor Fábio, por fazer a diferença na minha vida.

Além disso, quero estender meu agradecimento à Gerente Carmen e ao Coordenador Diego, que desempenharam papéis significativos nesse processo. Sua colaboração e apoio foram inestimáveis para minha jornada de cura.

A todos vocês, meu mais profundo obrigado por fazerem a diferença na minha vida profissional e pessoal. Estou verdadeiramente grato pelo apoio que recebi."

Colaboradora: Dâmaris MacLaine Silva Maciel



RECEBEMOS NESTE SERVIÇO DE OUVIDORIA A MANIFESTAÇÃO, RELATANDO QUE: ELOGIO PARA O JEITO COMO SOU TRATADA, SÃO MUITO BOAS AS TÉCNICAS E ENFERMEIRAS, SÃO MUITO EDUCADAS, TEM PACIÊNCIA EU ME SINTO EM CASA. COMO ESSE HOSPITAL EU NUNCA VI ANTES. ESTOU MUITO SATISFEITA, QUE CONTINUE ASSIM, QUE VAI SER DAQUI PRA MELHOR.

IRACEMA MARIA DA SILVA



PRESENCIALMENTE O PACIENTE ROBSON NUNES MAZIERO, GOSTARIA DE ELOGIAR O ATENDIMENTO PRESTADO PELA COLABORADORA GABRIELLY DO SETOR DA OUVIDORIA. RELATA QUE ELA SEMPRE ESTÁ COM O SORRISO NO ROSTO, ATENCIOSA, PASSA TODOS OS DIAS NOS QUARTOS, FALA COM TODOS, E COM O COMPORTAMENTO HUMANIZADO E ACOLHEDOR FAZENDO ESSE PERDIDO DE INTERNAÇÃO SER MAIS LEVE, COM TOTAL DIFERENCIAL NESTE MOMENTO DELICADO DE SAÚDE. A PROFICIÊNCIA É ENALTECEDORA, FAZ UM TRABALHO ÓTIMO.

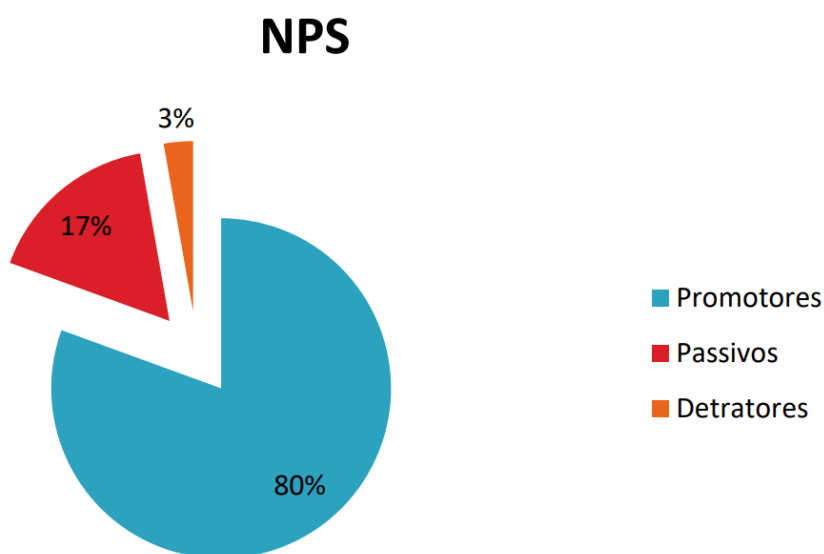


## 16. Case de Sucesso

### 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?”.

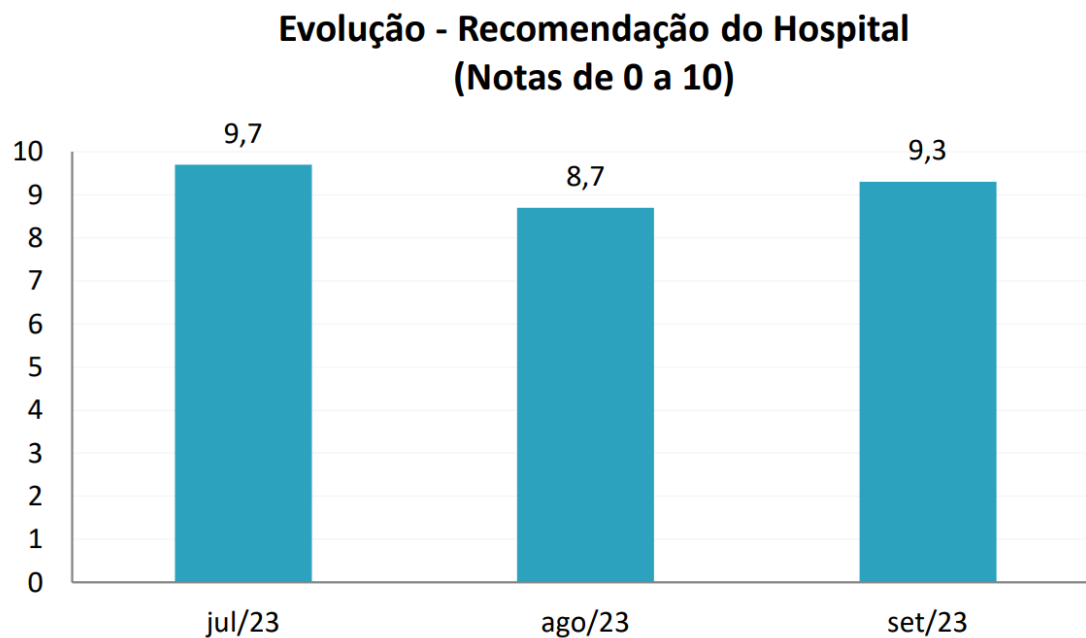
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados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



Como se apresenta no gráfico, 80% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 17% 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 4 a 60 dias) foi de 9,3. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio e falta de seus lares) tem grandes impactos.

Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, tivemos a seguinte evolução:



Os resultados indicam que se manteve a média final 9,3 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 3 elogios, entre eles:

*“Todos estão de parabéns. Pra mim é nota mil! Cuidam muito bem da gente”*. -  
Paciente: Neide Devechi Galvão Cardoso.

*“Aqui é maravilhoso o atendimento”*. - Paciente: Geralda Almeida Da Silva.

*“Elogio todos os funcionários. Obrigado!”* - Paciente: Claudionor Gomes Santos.

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

Condutas profissionais das áreas enfermagem, farmácia, nutrição, médica e qualidade; falta de poltronas no conforto e estrutura física, higienização da alimentação. Perda de pertences pessoais de pacientes; relacionamento interpessoal; uso do uniforme para os colaboradores.

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**