

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA
1º Bimestre de 2022





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Prado

Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Fernanda Demichili

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Claudia Kondo

Coordenação de Logística – Roberto Sobreira

Coordenação de Recursos Humanos – Rene Martins

Elaborador por: Carla Menegassi

Aprovado por: Simone Araújo

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Organização Social	05
3. Recursos Humanos	06
4. Faturamento	06
5. Serviços Ofertados	07
6. Infraestrutura	08
7. Indicadores	09
8. Núcleo de Educação Permanente – NEP	10
9. Ouvidoria	10
10. Regulação	12
11. Ações	13
12. Case de Sucesso	17

1. Apresentação

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

O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, atuando na Terapia Intensiva para atendimento de pacientes acometidos pelo Covid 19. Após a superação do período de pandemia, o HMG será especializado no atendimento de pacientes que necessitam de cuidados prolongados.

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.

2. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

O INTS – O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de Saúde no Brasil.

Com perfil multidisciplinar, o INTS, desde a sua criação, vem trabalhando de forma integrada com o setor empresarial, promovendo as melhores práticas de gestão focada em serviços públicos de Saúde, Educação e Assistência Social nas esferas municipal, estadual e federal, oferecendo serviços de mais alto nível para toda a comunidade.

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

A nossa visão é ser referência nacional na gestão de serviços de saúde, educação e ações sociais destacando-se pela qualidade, aprimoramento e modernização dos nossos serviços.

Nossos valores são a **legalidade** ao atendimento às legislações e à conformidade regulatória deve ser uma prática constante em nossa organização. A **transparência** em nossas atitudes, nosso crescimento deve ser pautado na transparência e honestidade de nossas ações. **Prezar pela vida e integridade das pessoas**, devemos considerar esta diretriz mandatória nas atividades de assistência à saúde, educação e ações de promoção à saúde. **Preservar e honrar compromissos**, deve ser 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!

3. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1 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.

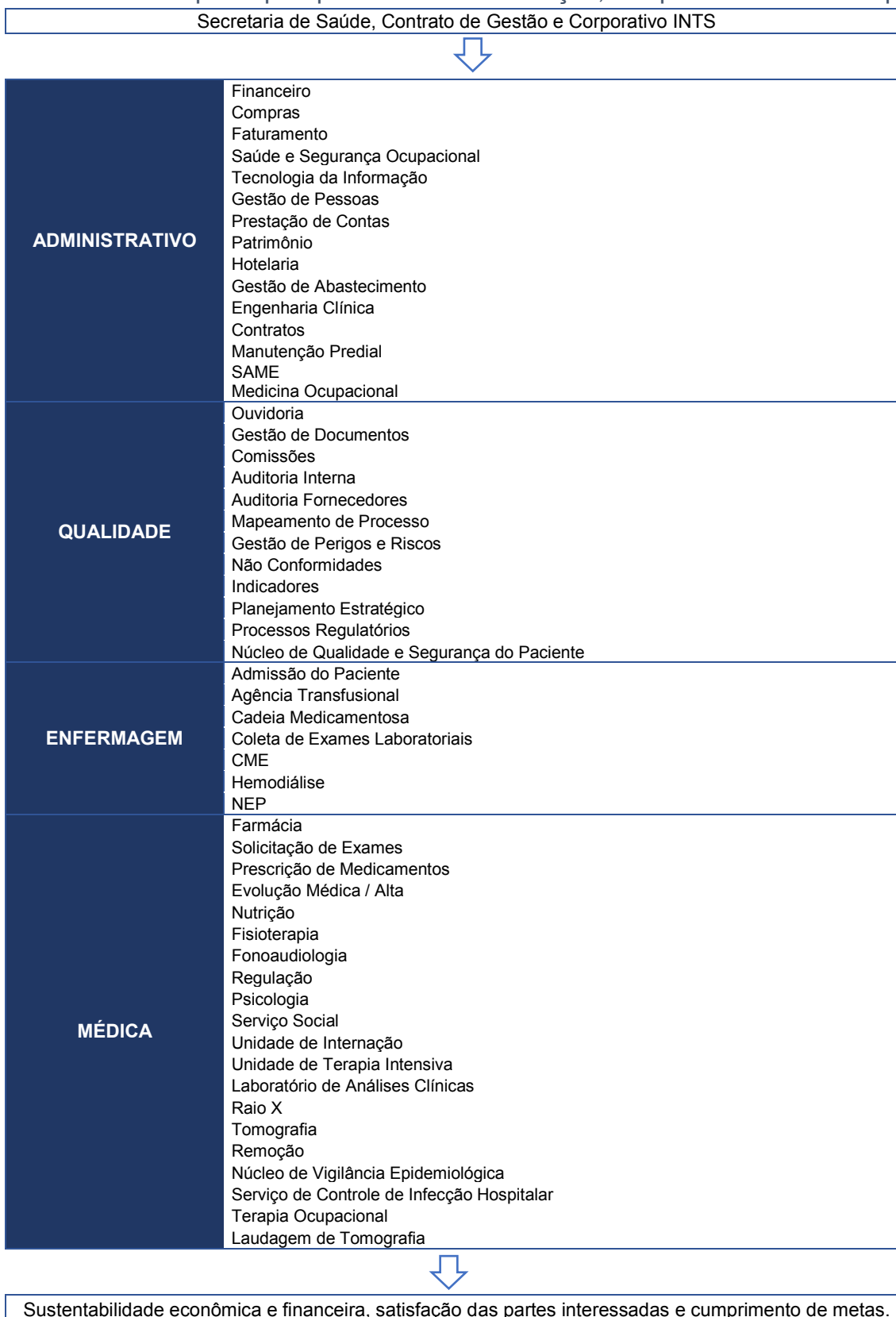
4. Faturamento

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

	01/22	02/22
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%

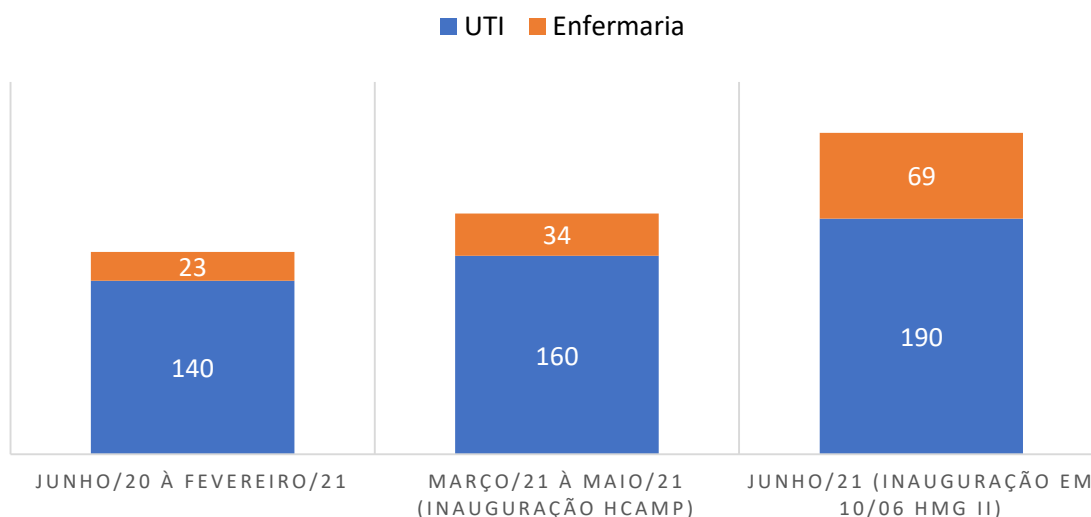
5. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 54 processos:



6. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS



A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.

No bimestre foram registrados 588 atendimentos e 485 altas melhoradas.

7. Indicadores

A unidade possui cinco indicadores contratuais, de acordo com o que se segue:

Indicador	Meta	01/22	02/22
Índice de Queda	< 15%	0,8	0%
Taxa de Ocupação	> 85%	64,56	41,1%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,4	0,44%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	87%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%
Média de Permanência	-	12,16	12,65
Taxa de Óbito Institucional	-	15,89%	33,48%
Altas Melhoradas	-	340	145
Admissões	-	504	84

Quanto as considerações em relação ao não cumprimento da Taxa de Ocupação, a unidade deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria. O HMG possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade. Tivemos um pico de admissão em janeiro, com aumento expressivo do número de pacientes internados, seguido de uma queda das solicitações de internação através do sistema de regulação CROSS, o que resultou novamente em queda na taxa de ocupação em fevereiro.

Devido à baixa taxa de ocupação, conforme direcionamentos da Secretaria Municipal de Saúde, a unidade também passará a receber pacientes de longa permanência.

8. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Mês	Carga Horária
jan/22	12:00:00
fev/22	12:00:00
Total	24:00:00

9. Ouvidoria

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

Há dois objetivos centrais:

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

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

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

O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 48 manifestações no primeiro bimestre, conforme tabela a seguir:

	Jan	Fev	Total
Denúncia	1	2	3
Elogio		28	28
Informação			
Reclamação	7	10	17
Solicitação			
Sugestão			
Total	08	40	48

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos.

Em relação às reclamações, temas como ausência e insatisfação com os boletins médicos, dificuldade em se comunicar com o médico, erro na solicitação de oxigênio domiciliar, insatisfação com atendimento médico e do serviço social e dificuldades com o aplicativo visita do bem foram os temas mais abordados.

Referente a ausência de boletins e a dificuldade de comunicação com a equipe médica, foram esclarecidas as rotinas e horários da passagem de boletins, bem como a realização de contato via telefone, a fim de sanar qualquer dúvida sobre o quadro clínico do paciente em questão.

A insatisfação com os boletins médicos estão sendo apuradas para tratativas.

No tocante ao erro na solicitação de oxigênio domiciliar, foi esclarecido o processo de requisição do equipamento junto a UBS para o manifestante, destacando que a equipe do HMG realizou a indicação e solicitação, porém cabe à UBS a adequação e manutenção domiciliar.

Com relação a queixa com o atendimento médico e do serviço social, as equipes foram sinalizadas e os fluxos internos revisados, reforçando a supervisão com maior intensidade junto às equipes setoriais nos cuidados assistenciais prestados ao paciente.

Referente às dificuldades com o aplicativo visita do bem, a equipe de suporte técnico responsável foi sinalizada e após nova intervenção, as chamadas virtuais foram realizadas com sucesso.

Quanto às denúncias, desaparecimento de pertences e insatisfação com os atendimentos da equipe de saúde.

Em análise ao fluxo de pertences do caso em questão, foi constatado que houve a devolução dos objetos mencionados pela manifestante, não havendo o que ressarcir.

Por fim, no que diz respeito à insatisfação com a equipe de saúde, o caso está em apuração das áreas envolvidas.

10. 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.

Indicador	Jan/22	Fev/22
Nº DE FICHAS AVALIADAS	2581	882
Nº DE REJEIÇÕES	1966	769
Nº DE ACEITES	614	114
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	10	7
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	3	8

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

11. Ações Realizadas

Dia do Farmacêutico

Em, 20 de janeiro, foi comemorado o Dia do Farmacêutico. No Hospital Municipal Guarapiranga, a data foi marcada com um lanche entre os profissionais, além da entrega de brindes. “O profissional farmacêutico do HMG faz parte da equipe assistencial de forma ativa, indo à beira leito diariamente, acompanhando as infusões e participando das discussões multiprofissionais”, afirmou a farmacêutica, Suzana Costa.

Para a farmacêutica do HMG, Rayane Amaro, “o foco é a segurança do paciente, mas fica muito mais fácil trabalhar quando se tem uma equipe que luta pelos mesmos objetivos e falam a mesma língua”, ressaltou. “Fazer parte da equipe de Assistência Farmacêutica do HMG é um aprendizado diário e muito gratificante”, finalizou a farmacêutica do HMG, Carolina Amaral.



Após 8 meses, paciente recebe alta

O paciente Jeferson Alves de Araújo, de 31 anos, deu entrada no Hospital Municipal Guarapiranga, no dia 29 de maio de 2021, diagnosticado com Covid-19. Após oito meses de internação, o segurança recebeu a tão esperada alta hospitalar. A notícia foi celebrada por toda equipe médica, que ressaltou o trabalho focado em recuperar o paciente, que agora continuará o processo de recuperação em casa. “Foi muito emocionante participar de uma alta tão desejada pelo paciente, familiar e equipe. Tanto tempo enfrentando vários desafios, mas com engajamento da equipe para esse final feliz não tem preço”, felicitou a assistente social do HMG, Silmara Carvalho.

De acordo com a psicóloga do HMG, Elora Travaini, o adoecimento gera diversas alterações na vida do paciente, como a mudança de rotina, de humor e procedimentos.

“Cabe a nós, profissionais, oferecer o melhor cuidado e acolhimento para o paciente e seus familiares, afinal estamos cuidando do amor da vida de alguém. E com o Jeferson não foi diferente, uma pessoa a qual lutou cada segundo, e nós lutamos junto com ele, e agora poder finalmente vê-lo ir para casa, nos causa sentimentos quase que impossíveis de serem descritos”, ressaltou.

“Ter o Jeferson como paciente foi desafiador e me fez amar ainda mais a minha profissão. Gratidão a Deus pela vida dele e por todos os profissionais de saúde envolvido em sua evolução”, complementou a enfermeira do HMG, Jéssica Bioni.



Saúde mental é tema de palestra

A palestra “O mundo pede Saúde Mental” foi realizada no Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), em prol da campanha nacional Janeiro Branco. Na ocasião, colaboradores do HMG puderam refletir e desmistificar tabus sobre o tema, além de desenvolver estratégias para lidar com os desafios apresentados nos últimos tempos, a exemplo da pandemia da covid-19. “Pude sentir e observar o maravilhamento dos colaboradores do HMG quando perceberam as formas acessíveis para cuidar da saúde mental, assim como o melhor entendimento do que de fato é saúde mental. Psicoeducar é isso, e eu como palestrante, estou sempre atenta a levar esse tipo de conteúdo de forma descomplicada e acessível a todos”, explicou a psicóloga Viviane Silva.

Para a ouvidora do HMG, Carla Panta Silva, é a oportunidade de “ pensar nesse tema tão importante, não só em Janeiro, mas durante todo o ano”, comentou.

De acordo com o analista de saúde, Paulo Rodrigo Barbosa, “foi um momento edificante e esclarecedor, que nos fez refletir sobre pequenos detalhes que passam despercebidos no dia a dia mas que fazem muita diferença em nossas vidas”, lembra.

De acordo com o engenheiro de Segurança do Trabalho, Mário Neto, a palestra foi muito importante em vários aspectos, principalmente para entender o objetivo da campanha no Janeiro Branco, até então desconhecido por ele. “Para além disso, nos deu um panorama geral, em números, de como a saúde mental é vista. As dinâmicas propostas também foram bastante interessantes, pois propiciou uma autoavaliação, ainda que breve, da nossa saúde mental”, afirmou.



Comissão Ética de Enfermagem

A Comissão Ética de Enfermagem do Hospital Municipal Guarapiranga, está com novos integrantes. A solenidade de posse foi realizada no último dia 13 de janeiro, na sede do Conselho Regional de Enfermagem, onde contou com a presença do presidente do COREN-SP, James Francisco Santos, e da gerente de enfermagem do HMG, Patrícia Prado.

De acordo com o enfermeiro do HMG, Stephan Pinto, eleito presidente da Comissão Ética de Enfermagem, foi um momento gratificante e um encontro que norteará as futuras ações. “Uma comissão que atuará em consonância com os preceitos éticos e morais, com o objetivo de contribuir através da consultoria, educação e orientação, um exercício profissional resolutivo, responsável e com respeito a vida, compromisso com a saúde e a qualidade de vida da população”, ressaltou. Para Patrícia Prado, foi uma honra estar presente nesse evento. “Uma conquista para toda equipe”, afirmou.



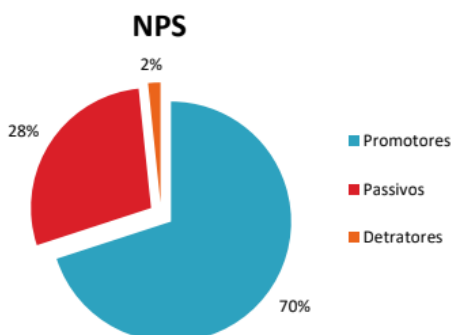
12. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

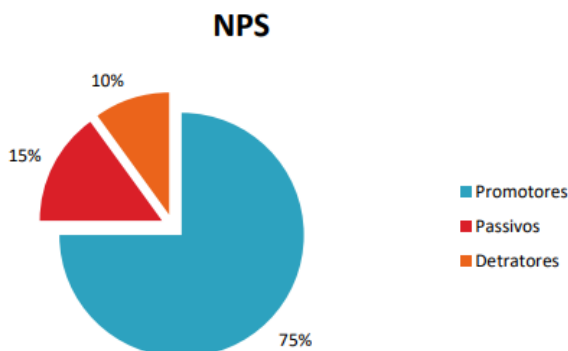
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço aos amigos?”.

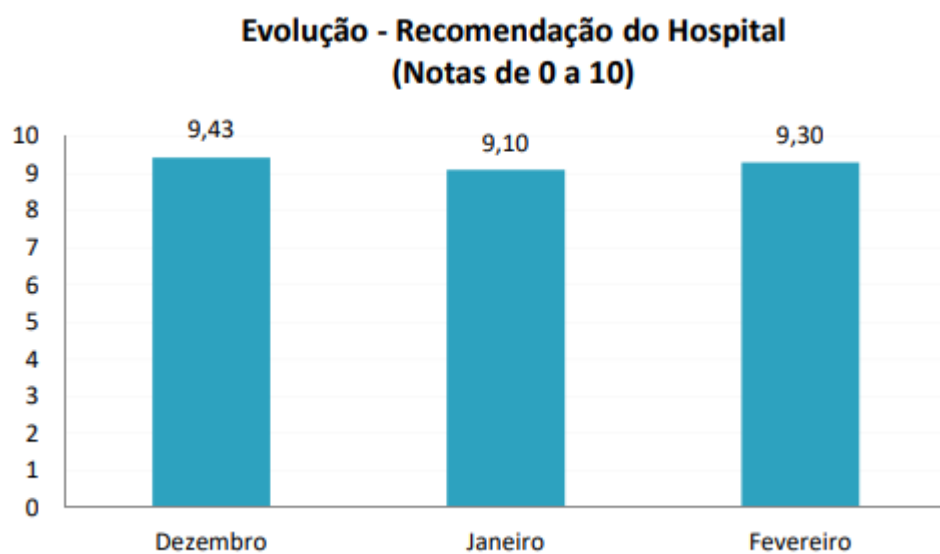
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados **detratores**, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados **passivos/neutros**, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10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

NPS 01/22



NPS 02/22





Os resultados indicam que a nota geral se manteve com a média 09, o que demonstra que os pacientes estão completamente satisfeitos com o serviço.