



## PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

À

Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos -SP

Departamento Financeiro de Saúde

Divisão Técnica de Acompanhamento e Fiscalização Contratos e Convênios

Comissão de Acompanhamento e Fiscalização -CAF

Chefe de Divisão Técnica

Magaret Mayoral

Rua Iris,300 – Gopouva- Guarulho-SP

-OFICIO 49/2020/ISCB/HMU/DIRETORIA

Recebi em : 5/2/2020

Nome Legível:

Assinatura:

Cargo:

*Syphra T. Guade Silve*  
*Magaret Mayoral*  
*membrã CAF*

ATENÇÃO: NÃO RECEBER ENVELOPE VIOLADO



**Ofício 49/2020/HMU/ISCB/DIRETORIA**

Guarulhos 05 de fevereiro de 2020.

**À**

**Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos -SP**

**Departamento Financeiro de Saúde**

**Divisão Técnica de Acompanhamento e Fiscalização Contratos e Convênios**

**Comissão de Acompanhamento e Fiscalização -CAF**

**Chefe de Divisão Técnica**

**Magaret Mayoral**

**Rua Iris,300 – Gopouva- Guarulho-SP**

**Referente: Convênio nº 0322/2018-FMS / Relatório Mensal de Prestação de Contas.**

A Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Birigui, representada neste ato pelo Gerente de Projetos do Hospital Municipal de Urgências, vem respeitosamente, encaminhar o Relatório Mensal de Prestação de Contas, Indicadores da Parte Fixa e Variável, referente ao mês de janeiro de 2020.

Sem mais para o momento, despedimo-nos renovando protestos de elevada estima e consideração.

Respeitosamente,

**Edson Eduardo Pramparo**  
**Gerente de Projetos**  
**ISCB/HMU**

# RELATÓRIO MENSAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

Indicadores da Parte Fixa e Variável

CONVÊNIO Nº 322/2018-FMS



Janeiro/2020

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	2
<b>IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>2</b>
<b>2 – ATIVIDADES REALIZADAS PELO HOSPITAL MUNICIPAL DE URGÊNCIAS .....</b>	<b>2</b>
<b>CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS PACTUADOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. JUSTIFICATIVA MUDANÇA DE DISTRIBUIÇÃO DE HORAS PROFISSIONAIS MÉDICOS. ....</b>	<b>4</b>
METODOLOGIA .....	4
<b>1 – ATENDIMENTO AS URGÊNCIAS .....</b>	<b>5</b>
3 - PANORAMA TOTAL FICHAS ABERTAS .....	7
<b>3.1 - Fichas Abertas.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 - Composição das Fichas Abertas .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 - Total Fichas Abertas Por Especialidades.....</b>	<b>7</b>
METAS E INDICADORES – PARTE FIXA E VARIÁVEL .....	8
4 – INDICADORES DA PARTE FIXA .....	8
<b>4.1.1 – Internação (Saídas Hospitalares).....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.2 – Atendimento às Urgências – Pronto Socorro .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.3 – Atendimento Ambulatorial .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1.4 – SADT Externo .....</b>	<b>10</b>
Laudo Técnico de Reparo do Tomógrafo .....	11
Relatório de Instalação de Aterramento.....	11
Relatório de Manutenção Corretiva – Tomógrafo.....	16
Acompanhamento do reparo do Painel de Energia / Manutenção do Fusível da Cabine Primária.....	17
<b>4.1.5 – Total de Fichas Abertas No Período.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.6 – Fichas Abertas Urgência e Emergência PS.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.7 – Pacientes classificados (de acordo com a classificação de risco).....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.8 – Atendimento médico realizado total e por especialidade, Urgência e Emergência. ....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.9 – Saídas hospitalares, total e por especialidade. ....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.10 – Óbitos total e especificar os que foram institucionais (mais de 24 horas).....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.11 – Especificar o destino de cada saída (óbito, alta, transferência) .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.12 – Especificar o destino das transferências para fora do hospital .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.13 – Tempo médio de permanência geral e por especialidade .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.13 – Taxa de ocupação geral e por unidade de internação .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.15 – Total de exames laboratoriais realizados no período.....</b>	<b>22</b>

<b>4.1.16 – Total de exames SADT Interno .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.16 – Total de exames SADT externo.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.17 – Consultas Ambulatoriais .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.18 – Refeições ofertadas .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.19 – Dietas Enterais e Parenterais .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1.20 – Quantidade de Quilo de Roupas Lavadas .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1.21 – Quadro de dimensionamento de pessoal Santa Casa de Birigui .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.22 – Quadro de dimensionamento de pessoal Servidores Municipal. ....</b>	<b>26</b>
<b>4.1.23 Histórico Porta Aberta e Restrita .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2 – INDICADORES DA PARTE VARIÁVEL .....</b>	<b>29</b>
<b>RESULTADOS PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: JANEIRO DE 2020</b>	<b>29</b>
<b>4.2.2 – Manifestações da ouvidoria, apresentar quantitativo, como também a quantidade resolvida, bem como as ações realizadas diante das reclamações. ....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.3 – Número de transfusões sanguíneas realizadas no mês .....</b>	<b>35</b>
<b>4.2.4 – Apresentação de autorização de internação hospitalar (AIH) .....</b>	<b>35</b>
<b>4.2.5– Taxa de Mortalidade Operatória e de Cirurgia de Urgência .....</b>	<b>36</b>
<b>SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR .....</b>	<b>38</b>
<b>.....</b>	<b>39</b>
<b>Ata reunião CCIH .....</b>	<b>40</b>
<b>Metas Totais de Dezembro 2018 – Realizado 09/01/2020.....</b>	<b>45</b>
<b>Metas Parcial Janeiro de 2020 – Realizado 16/01/2020 .....</b>	<b>47</b>
<b>Metas Parcial - Janeiro 2020 Realizado 23/01/2020 .....</b>	<b>48</b>
<b>Treinamento Gestão Liderança .....</b>	<b>49</b>

## APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o convênio firmado entre o município de Guarulhos-SP, através de sua Secretaria de Saúde e a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, que tem por objeto a gestão compartilhada da execução dos serviços e demais ações de saúde a ser realizada no Hospital de Urgências - HMU, assegurando assistência universal e gratuita a população, em regime 24 horas/dia.

Nesta oportunidade, apresentamos o Relatório de Metas e Indicadores, referente ao período de **01/01/2020 a 31/01/2020**, de acordo com o Plano de Trabalho (Convênio nº 322/2018-FMS).

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, gestora do HMU, possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social pelo município de Guarulhos.

## IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

**Nome:** Hospital Municipal de Urgências - HMU.  
Prefeitura Municipal de Guarulhos

**CNES:** 208261

**Endereço:** Av. Tiradentes, 3392 – Jardim Bom Clima – Guarulhos-SP – CEP 07.196-000

**Tipo de Unidade:** Hospital geral, especializado em média e alta complexidade em urgência/emergência cirúrgica (cirurgia geral, bucomaxilofacial e ortopedia/traumatologia), médica (clínica geral), medicina intensiva: adulta.

## 2 – ATIVIDADES REALIZADAS PELO HOSPITAL MUNICIPAL DE URGÊNCIAS

O HMU faz parte da Regional de Saúde I, sendo referência para todo o município de Guarulhos e região, para exames e consultas especializadas e internações hospitalares.

Os leitos e as ofertas ambulatoriais do HMU são regulados pela CROSS e SISREG.

Os leitos estão distribuídos em uma área 5.723 m<sup>2</sup> de arquitetura horizontal.

O hospital conta com quatro salas de cirurgia e uma sala de Recuperação Pós Anestésica.

Possui um ambulatório com três especialidades ofertadas, e um parque tecnológico para execução dos serviços de apoio e diagnose: laboratório de patologia clínica, serviço de imagens (tomografia, ultrassom convencional e com doppler), RX, endoscopia/colonoscopia/broncoscopia e métodos gráficos.

A unidade conta também com uma agência transfusional vinculada ao Hemocentro de São Paulo.

No ambulatório há um setor de atividades de assistência, ensino e pesquisa vinculadas a Coreme Municipal.

Possui Residência Médica na área de Cirurgia Geral.

## CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS PACTUADOS

A CONVENIADA atenderá com seus recursos humanos e técnicos aos usuários do SUS - Sistema Único de Saúde oferecendo, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, os serviços de saúde que se enquadrem nas modalidades descritas, conforme sua tipologia

Respeitar o quantitativo mínimo de profissionais conforme descrito na tabela abaixo, 24 horas/dia, em regime de plantão:

PROFISSIONAL	QUANTIDADE MÍNIMA
Chefe de Plantão do Pronto Socorro	1
Clínico (observação e emergência)	1
Clínico	2
Cirurgião	3
Ortopedista	3
Intensivista	1
Psiquiatra	1
Cirurgião Bucomaxilofacial	1
Anestesiologista	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Deverá garantir em exercício na Unidade Hospitalar toda equipe qualificada conforme estabelecida nas normas ministeriais atinentes e vigentes.

O Serviço de Admissão da CONVENIADA solicitará aos pacientes ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela Secretaria de Saúde.

O acompanhamento e as atividades realizadas no ambulatório de especialidades médicas destinam-se aos pacientes egressos da internação.

A comprovação da produtividade da CONVENIADA será efetuada por intermédio dos dados registrados no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS), no Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS) e Sistema de Regulação Nacional (SISREG), bem como por meio dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos a critério da Secretaria de Saúde.

### 3. JUSTIFICATIVA MUDANÇA DE DISTRIBUIÇÃO DE HORAS PROFISSIONAIS MÉDICOS.

#### METODOLOGIA

A escala médica abaixo representada pela tabela – **PLANTÕES MÉDICOS**, respeitou o quantitativo mínimo de 16 profissionais exigido no ANEXO I do PLANO DE TRABALHO, que convertido em horas, chegaremos ao número de 11.520 (onze mil e quinhentas e vinte) horas/mês de trabalho profissional médico mínimo.

A abordagem metodológica utilizada está sedimentada na aplicação nas pesquisas realizadas pela equipe técnica dentro do Hospital, junto aos profissionais médicos, colaboradores e necessidade da população.

PLANTÕES MÉDICOS ATENDIMENTO MÉDICO - PORTA/RETAGUARDA	SEMANA		FINAL DE SEMANA	
	DIURNO	NOTURNO	DIURNO	NOTURNO
<b>PRONTO SOCORRO</b>				
Clinico Médica - Chefia	1,2	1,2	1,2	1,2
Clinico Médica - CM	4	2	4	3
Clinico Cirurgica - CC	2	2	3	3
Ortopedia	2	2	2	2
Neurologista	0,25	0	0,25	0
Vascular	1	0,5	1	0,5
Urologia: A Distancia 30%	0,3	0,3	0,3	0,3
<b>CENTRO CIRURGICO</b>				
Clinico Cirurgica - CC	2	0	0	0
Médico Anestesista	3	2	3	2
Ortopedia	2	0	0,5	0
<b>ENFERMERIA</b>				
Clinico Médica - CM	2	0	1	0
Ortopedia	0,66	0	0,5	0
Cirurgia			0,5	0
<b>PSIQUIATRIA</b>				
Médico Psiquiatra	2	1	1,66	1
<b>UTI</b>				
Médico Intensivista	1,25	1	1,25	1
<b>TOTAL DE MÉDICOS/DIA</b>	<b>23,66</b>	<b>12</b>	<b>20,16</b>	<b>14</b>

O método utilizado para realização dos cálculos na tabela acima é o descrito abaixo:



## 1. SEMANA

DIURNO + NOTURNO = (SOMA DE MÉDICOS NAS ESPECIALIDADES DISPONÍVEIS DURANTE O DIA \* 23 (dias disponíveis no mês) ) \* 12 horas.

$$\text{DIURNO} = ((23,66 * 23) * 12) = 6530,16$$

$$\text{NOTURNO} = ((12 * 23) * 12) = 3312,00$$

$$\boxed{\text{SOMA SEMANA/MÊS} = 6530,16 + 3312,00 = 9842,16}$$

## 2. FINAL DE SEMANA

DIURNO + NOTURNO = (SOMA DE MÉDICOS NAS ESPECIALIDADES DISPONÍVEIS DURANTE O DIA \* 8 (dias - sábados e domingos - disponíveis no mês)) \* 12 horas.

$$\text{DIURNO} = ((20,16 * 8) * 12) = 1935,36$$

$$\text{NOTURNO} = ((14 * 8) * 12) = 1344,00$$

$$\boxed{\text{SOMA FINAL DE SEMANA/MÊS} = 1935,36 + 1344,00 = 3279,36}$$

A soma das horas SEMANA + FINAL DE SEMANA = **13.121,52 horas/mês de trabalho profissional médico.**

Sendo o mínimo exigido no plano de trabalho (Anexo I) de 11.520 horas/mês ou 16 profissionais/dia, a meta foi atingida com o número superior de **1601,52 horas/mês** – o que equivale dizer que as 13.121,52 horas/mês equivalem a 18 profissionais/dia.

## 1 – ATENDIMENTO AS URGÊNCIAS

**1.1.** Serão considerados atendimentos de **urgência** aqueles não programados que sejam dispensados pelo HMU para pacientes que procurem tal atendimento de forma referenciada ou espontânea conforme o fluxo estabelecido pela Secretaria de Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

**1.2.** Para efeito de avaliação da produção pactuada e realizada deverão ser informados todos os atendimentos realizados em caráter de urgência.

**1.3.** Se em consequência do atendimento de urgência o paciente é colocado em regime de "observação" (leitos de observação), por um período menor que 24 (vinte e quatro) horas e não ocorre internação ao final deste período, somente será registrado o atendimento da urgência propriamente dita, não gerando nenhum registro de internação.

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização compreenderá o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar pela patologia atendida, incluindo-se aí todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

## **2.1. No processo de hospitalização estão incluídos:**

- a. Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação;
- b. Tratamentos concomitantes, diferentes daquele classificado como principal que motivou a internação do paciente e que podem ser necessários adicionalmente devido às condições especiais do paciente e/ou outras causas;
- c. Tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação, considerando minimamente a Relação Municipal de Medicamentos - REMUME;
- d. Assistência por equipe médica especializada, incluindo médico diarista para cobertura horizontal em todas as áreas de internação do hospital, equipe de enfermagem e equipe multidisciplinar (psicólogo, fisioterapeuta, nutricionista, fonoaudiólogo, assistente social e terapeuta ocupacional);
- e. Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT que sejam requeridos durante o processo de internação;
- f. Alimentação, incluídas nutrição enteral e parenteral;
- g. Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- h. O material descartável necessário aos cuidados de enfermagem à assistência multiprofissional e tratamentos;
- i. Diárias de hospitalização em quarto compartilhado ou individual, quando necessário, devido às condições especiais do paciente (as normas que dão direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde);
- j. Diárias na UTI - Unidade de Terapia Intensiva, se necessário;
- k. Sangue e hemoderivados;
- l. Fornecimento de roupas hospitalares;
- m. Procedimentos especiais de alto custo, como hemodiálise, endoscopia, colonoscopia e outros que se fizerem necessários ao adequado atendimento e tratamento do paciente, de acordo com a capacidade instalada, respeitando a complexidade da instituição;
- n. Garantir a realização das cirurgias eletivas e emergenciais, evitando cancelamentos administrativos (falta de pessoal, enxoval, material, medicamentos e outros).

### 3 - PANORAMA TOTAL FICHAS ABERTAS

Janeiro 2020

#### 3.1 - Fichas Abertas

Total Fichas Abertas	11.444
Fichas Aberta Urgência e Emergência	10.597
Classificados	10.597
Atendimento Médico Realizado	6.996

#### 3.2 - Composição das Fichas Abertas

Composição Fichas Abertas	Total	%
Transferidos Outras Unidades	3.274	30,90%
Chamada Não Atendida	327	3,09%
Atendimento Realizado	6.996	66,02%

#### 3.3 - Total Fichas Abertas Por Especialidades

Total Fichas Abertas Por Especialidade	
Buco Maxilo	195
Cirurgia Geral	1.596
Clínica Médica	5.749
Ortopedia	3.334
Psiquiatria	570
<b>Total</b>	<b>11.444</b>

## METAS E INDICADORES – PARTE FIXA E VARIÁVEL

### 4 – INDICADORES DA PARTE FIXA

#### 4.1.1 – Internação (Saídas Hospitalares)

O hospital deverá realizar um número mensal de **500 (quinhentas) saídas hospitalares**, de acordo com o número de leitos operacionais cadastrados pelo SUS - Sistema Único de Saúde, distribuídos nas seguintes áreas:

Especialidade	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Clínica Médica	274	263	280	280
Cirurgia Geral	240	235	228	256
Psiquiatria	103	93	108	110
<b>Total Saídas</b>	<b>617</b>	<b>591</b>	<b>616</b>	<b>646</b>

Fonte: Sistema PR Módulo Internação/ Saídas por Especialidade

#### 4.1.2 – Atendimento às Urgências – Pronto Socorro

Manter o serviço de urgência/emergência em funcionamento nas 24 horas do dia, todos os dias da semana e deverá realizar um número mensal de **6.000 (Seis Mil) atendimentos de urgência**, nas especialidades de clínica médica, cirurgia geral, ortopedia, cirurgia bucomaxilofacial e psiquiatria. Os pacientes classificados como “azul” ou “verde” poderão ser referenciados para as unidades de Pronto Atendimento do Município.

Especialidades	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Clínica Médica	3.200	3.184	3.240	3.176
Cirurgia Geral	1.171	1.114	1.233	1.165
Ortopedia	1.668	1.550	1.407	2.045
Bucomaxilofacial	129	113	150	124
Psiquiatria	440	376	456	486
<b>Total</b>	<b>6.608</b>	<b>6.337</b>	<b>6.486</b>	<b>6.996</b>

Fonte: Sistema PR Módulo Médico/ Classificação de Risco PS/ Monitoramento de Tempo de Atendimento

Entende-se por atendimento de Urgência/Emergência, a procura do serviço por pacientes que necessitam de intervenção imediata, com iminente risco de vida.

#### 4.1.3 – Atendimento Ambulatorial

Realizar um número mensal de **500 (quinhentas) consultas médicas mensais no atendimento ambulatorial** de Cirurgia Geral e Ortopedia, para pacientes egressos do HMU.

Especialidade	Média	Meta	Nov/19 Realizadas	Dez/19 Realizadas	Jan/20 Realizadas	Preenchida Jan/20	Ofertadas Jan/20	Faltas Jan/20
	Último Trimestre							
Cirurgia Geral	201	250	191	200	214	253	360	39
Ortopedia	260	250	244	259	278	318	320	40
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>500</b>	<b>435</b>	<b>459</b>	<b>492</b>	<b>541</b>	<b>680</b>	<b>79</b>

Na competência de janeiro de 2019, alcançamos **98,40%** das metas totais. Nas metas individuais de cada especialidade atingimos **111,20%** nas consultas de Ortopedia e nas consultas de Cirurgia Geral.

Referente ao absenteísmo realizamos o plano e ação efetuando ligações telefônicas com uma semana de antecedência, o absenteísmo foi de 16,05% com base na quantidade de consultas realizadas somando 79 faltas.

A nossa oferta total foram 680 vagas com 541 preenchidas.

#### 4.1.4 – SADT Externo

Disponibilizar exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico aos usuários encaminhados pela Central de Regulação Municipal oriundos da Rede Municipal de Saúde (Atenção Básica ou Centros de Especialidades) em número de **1.450 (um mil quatrocentos e cinquenta) exames mensais**, a seguir discriminados:

Exames	Média Último Trimestre	jan/20							
		nov/19	dez/19	Metas	Vagas Ofertada	Vagas Preenchidas	Exames Realizados	Faltas Absenteísmo	% Metas Alcançadas
Ultrassonografia	733	489	637	800	1.710	1.606	1.073	533	134,13%
Ecocardiografia	151	72	120	110	370	366	262	104	238,18%
Colonoscopia	19	14	16	25	47	45	26	19	104,00%
Endoscopia	162	103	168	200	280	273	214	59	107,00%
Tomografia	79	0	107	300	562	471	129	342	43,00%
Broncoscopia	5	6	2	15	25	8	7	1	46,67%
<b>Total</b>	<b>1.148</b>	<b>684</b>	<b>1.050</b>	<b>1.450</b>	<b>2.994</b>	<b>2.769</b>	<b>1.711</b>	<b>1.058</b>	<b>118,00%</b>

Na competência de Janeiro de 2020 tivemos 22 dias uteis no mês, ofertamos 2.994 vagas correspondendo 206,48%% acima das metas.

Realizamos o planejamento no aumento de ofertas dos Exames de SADT externo, em conjunto com as ligações realizadas para os pacientes agendados os números realizados predominou sobre metas totais em 118,00%.

Nas metas individuais o número dos exames realizados de tomografia ficou bem abaixo da meta mesmo com as vagas disponibilizadas em 187,33% acima da meta, isto ocorreu devido as constantes quedas de energia

A nossa Engenharia Clínica efetuou diversos reparos no painel de energia, e na manutenção do fusível da cabine primária

Laudo Técnico de Reparo do Tomógrafo

**Relatório de Instalação de Aterramento.**



São Paulo, 27 de Janeiro de 2020

**Relatório de Instalação de Aterramento, Auto  
Trafo e Pannel para o Tomógrafo do HMU**

HMU

Av. Tiradentes, 3392 – Jardim Bom Clima

Guarulhos - SP

Eng. Hamilton Carpinelli  
CREA: 5060651785



## Resumo das atividades da manutenção preventiva

### A) Cronograma das atividades:

#### **Sexta (24/01/20)**

- 08:30 hs – Chegada ao HMU;
- 08:45 hs – Início da instalação das hastes de aterramento;
- 15:30 hs – Finalização da instalação das hastes e medição do aterramento (0,3 Ohms);
- 16:00 hs – Início da passagem do cabo de terra até o Auto trafo do tomógrafo;
- 22:30 hs – Finalização do serviço do aterramento.

#### **Sábado (25/01/20)**

- 08:30 hs – Chegada ao HMU;
- 09:00 hs – Início da instalação do auto Trafo e painel de proteção do tomógrafo;
- 14:15 hs – Finalização dos serviços;  
14:30 hs – Painel testado e liberado para uso.

### B) Resultados obtidos:

- ✓ Medição do aterramento foi de 0,3 ohms, abaixo dos 2 ohms recomendado pelo fabricante;
- ✓ Auto Trafo instalado, a pedido do instalador, ligamos apenas a alimentação 220 V a ligação e 380 V será realizada no dia do startup do equipamento;
- ✓ Painel instalado e funcionando.

### C) Pendencias:

- Faremos a instalação do trinco na próxima manutenção.



#### D) Fotos da instalação:



##### **Malha de Aterramento:**

Detalhe da malha de aterramento passando entre as hastes.  
Foram instaladas 4 hastes de aterramento de Cobre de 2,40m x 5/8" interligados por cabo nu de Cobre de 50 mm<sup>2</sup>.



##### **Ponto de Inspeção:**

Detalhe da haste de aterramento dentro da caixa de inspeção.  
Foram instaladas 4 hastes de aterramento de Cobre de 2,40m x 5/8" interligados por cabo nu de Cobre de 50 mm<sup>2</sup>.



### Subida do Cabo do Aterramento

Detalhe da subida do cabo de aterramento. Foi usado tubulação de aço galvanizado e cabo de 35 mm<sup>2</sup> na cor verde.



### Passagem do Cabo do Aterramento

Detalhe da passagem do tubo de aço galvanizado até a sala do tomógrafo. Foi usado tubulação de aço galvanizado e cabo de 35 mm<sup>2</sup> na cor verde.





#### **Autotrafo 220/ 380 Vimento**

Autotrafo de 60 kVA,  
220/380 V  
instalado no local.  
Por instigação do  
instalador não  
fizemos a conexão  
dos cabos de 380 V.  
Os cabos estão  
parados ao lado do  
transformador, com  
terminais e  
identificados.



#### **Medição da resistência da malha**

Terrômetro  
mostrando a  
resistência da malha  
de aterramento.  
Medição de 0,3 ohms  
abaixo dos 2 ohms  
solicitados pelo  
fabricante.

#### **E) Conclusão:**

Após a instalação da malha de aterramento, foi verificado através do terrômetro que a resistência ficou em 0,3 ohms, abaixo dos 2 ohms exigidos.

Instalação do autotrafo isolante sem anormalidades.

Painel instalado, testado e liberado para uso.

## Relatório de Manutenção Corretiva – Tomógrafo



RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA DATA DE EXECUÇÃO: 20/01/2020

CLIENTE: Hospital Municipal de Urgências de Guarulhos  
ENDEREÇO: Av. Tiradentes 3392, Jardim Bom Clima  
CIDADE: Guarulhos - SP

EQUIPAMENTO: Tomógrafo MARCA: GE  
MODELO: High Speed

### 1.OBJETIVO

Reunião com o Eng. Luiz Carlos manutenção tomógrafo GE Hospital Municipal de Urgências de Guarulhos no dia 20/01/2020 para estabelecer prioridades nas pendências constatadas para o bom funcionamento do tomógrafo sendo elas:

- Refazer quadro de comando do Tomógrafo. (Dimensões do quadro não conforme).
- Refazer Aterramento.(valor fora do padrão para tomógrafo, interligado ao neutro da rede elétrica).
- Proteção elétrica.
- Medidas e correção da instabilidade na rede elétrica.
- Instalação de autotransformador para melhorar a performance da rede elétrica para o tomógrafo.
- Fator de potência.
- Harmônicas na rede que interfiram no funcionamento do tomógrafo.
- Instalar analisador de performance da rede elétrica e apresentar relatório.

-Participantes: Engenharia Clínica do HMU (Luiz Henrique), Eng. Roberto Representante prefeitura de Guarulhos., ADM OS Birigui HMU Eduardo., Eng. Hamilton pela empresa responsável pela manutenção da rede elétrica do HMU., Adonal Financieiro., Marcos Pires diretor ADM ML engenharia., Davi coordenador manutenção predial.

### 2.AVALIAÇÃO DOS DANOS

Após diversas medições e interpretação do software constatamos que, o gerador de alta tensão tinha sofrido avarias constantes e que o sistema elétrico sofre variações , o aterramento precisa ser refeito, o quadro de comando da máquina não comporta adequadamente os componentes elétricos.

### 3.MEDIDAS ADOTADAS.

Reunir todas as partes envolvidas no sentido de reestabelecer o serviço de tomografia do HMU.

-Estabelecer prazos e prioridades para cada serviço a ser executado pelas partes envolvidas.

### 4.CONCLUSÃO.

-A empresa responsável pelo sistema elétrico do hospital está refazendo o aterramento, ira trocar o quadro de comando elétrico, instalar um transformador isolador de tensão 220V/380V na sala de Tomografia e terminar o serviço dia 25.01.2020.

O Eng. Luiz Carlos empresa de manutenção do tomógrafo GE está em contato com a GE, para ver o tramite para aquisição de KV tanque(gerador de alta tensão) novo com garantia, para substituir o que queimou.

OBS:Até que a compra do componente da GE se concretize será instalado um KV tanque(gerador de alta tensão)usado para que o tomógrafo volte a funcionar.

A ML Engenharia entende a necessidade de se reestabelecer o sistema e os serviços de tomografia o mais breve possível.



Coordenador Engenharia Clínica

## Acompanhamento do reparo do Painel de Energia / Manutenção do Fusível da Cabine Primária.



#### 4.1.5 – Total de Fichas Abertas No Período

Fichas Abertas	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/2020
	Último Trimestre			
Total	10.714	10.431	10.267	11.444

#### 4.1.6 – Fichas Abertas Urgência e Emergência PS

Fichas Abertas PS/URG	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Total	10.196	9.545	9.497	10.589

#### 4.1.7 – Pacientes classificados (de acordo com a classificação de risco)

Classificação	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Vermelho	984	947	1.037	1.071
Laranja	568	513	524	532
Amarelo	4.362	4.077	4.243	4.146
Verde	3.794	3.667	3.308	4.178
Azul	390	341	385	662
<b>Total</b>	<b>10.098</b>	<b>9.545</b>	<b>9.497</b>	<b>10.597</b>

#### 4.1.8 – Atendimento médico realizado total e por especialidade, Urgência e Emergência.

Especialidades	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	3º Trimestre			
Clínica Médica	3.408	3.184	3.240	3.176
Cirurgia Geral	1.158	1.114	1.233	1.165
Ortopedia	1.461	1.550	1.407	2.045
Bucomaxilofacial	145	113	150	124
Psiquiatria	372	376	456	486
<b>Total</b>	<b>6.544</b>	<b>6.337</b>	<b>6.486</b>	<b>6.996</b>

#### 4.1.9 – Saídas hospitalares, total e por especialidade.

Especialidade	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Clínica Médica	240	263	280	280
Cirurgia Geral	292	235	228	256
Psiquiatria	80	93	108	110
<b>Total Saídas</b>	<b>612</b>	<b>591</b>	<b>616</b>	<b>646</b>

#### 4.1.10 – Óbitos total e especificar os que foram institucionais (mais de 24 horas)

Tipos de Óbitos	Média	Nov/19	dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Óbitos >24 Hs	42	46	34	47
Óbitos <24 Hs	13	13	8	17
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>42</b>	<b>64</b>

#### 4.1.11 – Especificar o destino de cada saída (óbito, alta, transferência)

Tipos de Saídas	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Transferências	52	65	46	45
Alta Melhorado	502	465	520	521
Alta Óbito D.O	38	48	28	39
Alta Óbito S.V.O	17	11	15	25
Alta Por Evasão	8	2	7	16
<b>Total</b>	<b>617</b>	<b>591</b>	<b>616</b>	<b>646</b>

#### 4.1.12 – Especificar o destino das transferências para fora do hospital

Janeiro/20

Estabelecimento	Transferência
Hospital Stella Maris	23
Hospital Padre Bento	6
HMCA	4
HGG	2
Santa Marcelina	2
Padre Bento	2
CAPS 3	1
CAPS AD	4
Caps Osório Cesar	1
<b>Total</b>	<b>45</b>



#### 4.1.13 – Tempo médio de permanência geral e por especialidade

Unidades	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Clínica Cirúrgica	5	4	9	3
Clínica Médica	12	11	17	8
Psiquiatria	4	5	5	3
UTI	28	30	18	36
<b>Médias em Dia</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

#### 4.1.13 – Taxa de ocupação geral e por unidade de internação

Unidades	Média	Nov/19	dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Clínica Cirúrgica	95%	98%	100%	100%
Clínica Médica	91%	100%	100%	100%
Psiquiatria	186%	177%	185%	285%
UTI	81%	90%	90%	100%
<b>Média Ocupação</b>	<b>113%</b>	<b>116%</b>	<b>119%</b>	<b>146%</b>

#### 4.1.15 – Total de exames laboratoriais realizados no período Janeiro/2020

Exames	Média	nov/19	dez/19	jan/20	% Participação Jan/20
	Último Trimestre				
Sala de Coleta	6.639	6.399	6.896	6.622	27,62%
Emergência	4.623	4.908	4.040	4.922	20,53%
UTI	3.852	3.867	3.527	4.162	17,36%
Admissão	2.518	2.565	2.310	2.679	11,17%
Clínica Médica	1.250	1.347	1.294	1.108	4,62%
Clínica Cirúrgica	693	769	668	642	2,68%
Psiquiatria	1.651	1.686	1.741	1.526	6,36%
Enfermaria 1	757	935	466	869	3,62%
Enfermaria 2	281	284	354	206	0,86%
Enfermaria 3	753	575	1.012	671	2,80%
Centro Cirúrgico	301	346	275	281	1,17%
Endoscopia	246	178	272	288	1,20%
<b>Total</b>	<b>23.563</b>	<b>23.859</b>	<b>22.855</b>	<b>23.976</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.1.16 – Total de exames SADT Interno

Exames	Média	nov/19	dez/19	jan/20
	Último Trimestre			
Raio x	3.074	3.343	2.746	3.134
Endoscopia	50	77	33	39
Colonoscopia	9	17	6	4
Eletrocardiograma	702	989	523	595
Ultrassom	187	109	215	237
Ecocardiograma	47	39	30	71
Tomografia	54	0	111	52
Broncoscopia	3	0	5	4
<b>Total</b>	<b>4.126</b>	<b>4.574</b>	<b>3.669</b>	<b>4.136</b>

#### 4.1.16 – Total de exames SADT externo

Exames	Média Último Trimestre	nov/19	dez/19	Metas	jan/20				
					Vagas Ofertada	Vagas Preenchidas	Exames Realizados	Faltas Absenteísmo	% Metas Alcançadas
Ultrassonografia	733	489	637	800	1.710	1.606	1.073	533	134,13%
Ecocardiografia	151	72	120	110	370	366	262	104	238,18%
Colonoscopia	19	14	16	25	47	45	26	19	104,00%
Endoscopia	162	103	168	200	280	273	214	59	107,00%
Tomografia	79	0	107	300	562	471	129	342	43,00%
Broncoscopia	5	6	2	15	25	8	7	1	46,67%
<b>Total</b>	<b>1.148</b>	<b>684</b>	<b>1.050</b>	<b>1.450</b>	<b>2.994</b>	<b>2.769</b>	<b>1.711</b>	<b>1.058</b>	<b>118,00%</b>

#### 4.1.17 – Consultas Ambulatoriais

Especialidade	Média	Meta	Nov/19 Realizadas	Dez/19 Realizadas	Jan/20 Realizadas	Preenchida Jan/20	Ofertadas Jan/20	Faltas Jan/20
	Último Trimestre							
Cirurgia Geral	201	250	191	200	214	253	360	39
Ortopedia	260	250	244	259	278	318	320	40
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>500</b>	<b>435</b>	<b>459</b>	<b>492</b>	<b>541</b>	<b>680</b>	<b>79</b>

#### 4.1.18 – Refeições ofertadas

Consumo	Média	nov/19	dez/19	Jan/20
	3º Trimestre			
Pacientes	17.695	16.325	18.226	17.419
Acompanhantes	1.159	1.128	1.153	1.233
Outros	3.066	1.688	4.912	7.892
<b>Total</b>	<b>21.920</b>	<b>19.141</b>	<b>24.291</b>	<b>26.544</b>

#### 4.1.19 – Dietas Enterais e Parenterais

Tipos de Dieta	Média	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	Último Trimestre				
Enterais	431	408	393	386	602
Parenterais	0	0	0	0	22
Total	431	408	393	386	624

#### 4.1.20 – Quantidade de Quilo de Roupa Lavada

Quilos Roupa Lavada	Média	Nov/19	Dez/19	Jan/20
	3º Trimestre			
Peso kg Total	15.324	12.844	15.149	17.979

#### 4.1.21 – Quadro de dimensionamento de pessoal Santa Casa de Birigui

CATEGORIA	QUANTIDADE PROFISSIONAL
Coordenador (a) NIRA	1
Auxiliar Administrativo I	20
Auxiliar Administrativo II	0
Auxiliar Administrativo III	5
Auxiliar Administrativo IV	4
Auxiliar Administrativo V	0
Auxiliar Administrativo VI	3
Auxiliar Almoxarifado	2
Auxiliar Farmácia	5
Coordenador (a) de RH	1
Coordenador Administrativo	1
Coordenador de Enfermagem RT	1
Coordenador (a) de T.I	1
Coordenador Enfermagem (a)	5
Enfermeira (o)	58
Enfermeiro Coordenador SCIH	2
Farmacêutica (o)	4
Farmacêutico RT	1
Instrumentador Cirúrgico	2
Motorista	1
Ouvidor (a)	1
Secretaria Executiva	1
Técnico (a) Enfermagem	138
Técnico (a) Imobilização Ortopédica	8
Técnico de Segurança do Trabalho	2
Técnico em Manutenção de Equip. Informática	2
<b>Total</b>	<b>269</b>

#### 4.1.22 – Quadro de dimensionamento de pessoal Servidores Municipal.

Servidores	QUANTIDADE PROFISSIONAL
Agente de administração c	1
Agente de administração d	1
Assistente de gestao publica	1
Atendente sus	6
Auxiliar de laboratorio iii	3
Auxiliar em saude	117
Auxiliar em saude bucal	2
Auxiliar operacional	6
Biomedico (a)	1
Cirurgiao (a) dentista	9
Costureira (o) iii	1
Encanador (a)	1
Enfermeiro (a)	12
Especialista em saude	10
Médico (a)	58
Pintor (a) letrista	1
Pratico (a) em farmacia	7
Recepcionista	3
Tecnico (a) de diagnosticos	9
Tecnico (a) de saude	21
<b>Total</b>	<b>270</b>

#### 4.1.23 Histórico Porta Aberta e Restrita

##### ATENDIMENTO DIÁRIO JANEIRO

<i>Data</i>	<i>Plantão</i>	<i>Tipo atendimento</i>	<i>Especialidades</i>	<i>Total atendimento em 24hs</i>
01/01/2020 quarta-feira	Diurno	ABERTO p/ Clínico RESTRITO p/ Ortopedia	Clínicos 122 Ortopedia 37	221
	Noturno	ABERTO p/ Clínico RESTRITO p/ Ortopedia		
02/01/2020 quinta-feira	Diurno	ABERTO p/ Clínico RESTRITO p/ Ortopedia	Clínicos 262 Ortopedia 73	335
	Noturno	ABERTO p/ Clínico RESTRITO p/ Ortopedia		
03/01/2020 sexta-feira	Diurno	ABERTO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia	Clínicos 236 Ortopedia 136	372
	Noturno	PORTA RESTRITA		
04/01/2020 sábado	Diurno	ABERTO p/ Clínico	Clínicos 178 Ortopedia 67	245
	Noturno	ABERTO p/ Clínico RESTRITO p/ Ortopedia		
05/01/2020 domingo	Diurno	ABERTO p/ Clínico	Clínicos 172 Ortopedia 62	234
	Noturno	PORTA RESTRITA		
06/01/2020 segunda-feira	Diurno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia	Clínicos 219 Ortopedia 100	319
	Noturno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia		
07/01/2020 terça-feira	Diurno	PORTA RESTRITA	Clínicos 192 Ortopedia 83	275
	Noturno	PORTA RESTRITA		
08/01/2020 quarta-feira	Diurno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia	Clínicos 196 Ortopedia 124	320
	Noturno	PORTA RESTRITA		
09/01/2020 quinta-feira	Diurno	PORTA RESTRITA	Clínicos 202 Ortopedia 77	279
	Noturno	PORTA RESTRITA		
10/01/2020 sexta-feira	Diurno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia	Clínicos 169 Ortopedia 140	309
	Noturno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia		

11/01/2020 sábado	Diurno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia	Clínicos 169 Ortopedia 80	249
	Noturno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia		
12/01/2020 domingo	Diurno	RESTRITO p/ Clínico ABERTO p/ Ortopedia	Clínicos 154 Ortopedia 83	237

**Acolhimento com Porta Aberta: 29 Dias**



## 4.2 – INDICADORES DA PARTE VARIÁVEL

Os indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade.

### 3.2.1 – Quantidade de Pesquisa de satisfação, resultado apresentado e as ações realizadas diante das reclamações.

#### RESULTADOS PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: JANEIRO DE 2020

No mês de referência houve a participação de 400 usuários, os quais foram convidados a participar voluntariamente da pesquisa (TABELA 1).

**Tabela 1.** Usuários pesquisados, segundo setor. JANEIRO de 2020.

Variável	Frequência
Ambulatório	250
Unidades de Internação	150
Total	400

O Índice de Satisfação dos Usuários atendidos no Hospital de Urgências de Guarulhos correspondeu a 84,50 %. Segue consolidado por setor pesquisado:

**Tabela 2.** Avaliação do Ambulatório. Formulário Impresso, (N=25). HMU JANEIRO 2020.

<b>AValiação das Unidades de Ambulatório</b>						
<b>Questões</b>	<b>Quase o tempo todo</b>	<b>Na maioria das vezes</b>	<b>Somente parte das vezes</b>	<b>Em nenhum momento</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Índice de Satisfação</b>
1. Você está satisfeito com a maneira como o (a) recepcionista no balcão do Pronto Atendimento / Ambulatório conversa com você?	37,20%	46,40%	16,00%	0,40%		84%
2. As explicações sobre a condição clínica dadas a você são em termos que você consegue entender?	42,00%	40,80%	16,40%	0,80%		83%
3. Os profissionais (médicos, enfermeiros, odontólogos, nutricionistas, psicólogos, etc.) que te atenderam, examinaram, tocaram ou realizaram algum outro procedimento foram delicados com você?	46,40%	44,40%	9,20%	0,00%		91%
4. Você está satisfeito com o tempo de atendimento desde a sua chegada até a finalização do seu atendimento?	33,20%	48,40%	18,00%	0,40%		82%
<b>Índice de Satisfação</b>						<b>85%</b>

**Tabela 3. Avaliação da Internação. Formação Impresso (N=16) HMU JANEIRO 2020**

<b>AVALIAÇÃO DAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO</b>						
<b>Questões</b>	<b>Quase o tempo todo</b>	<b>Na maioria das vezes</b>	<b>Somente parte das vezes</b>	<b>Em nenhum momento</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Índice de Satisfação</b>
1. Você está satisfeito com a presença de médicos(as) e enfermeiros(as) para esclarecer dúvidas sobre sua saúde?	30,67%	58,67%	10,67%	0,00%		89%
2. Os(as) profissionais do hospital têm sido atenciosos com você nos momentos de angústia e preocupação?	29,00%	47,00%	23,00%	1,00%		76%
3. Você está satisfeito com as orientações que tem recebido sobre como se cuidar quando receber alta e for para casa (orientações sobre higiene, alimentação, curativos, etc)?	34,67%	50,00%	14,67%	0,67%		85%
4. Há profissionais de enfermagem e/ou médicos(as) para te ajudar nos momentos em que está com dor ou precisa de alguma ajuda?	42,00%	42,67%	14,67%	0,67%		85%
5. Você está satisfeito com a qualidade e a disponibilidade de equipamentos, medicamentos e, outros itens utilizados nos seus exames e tratamento?	36,00%	52,00%	11,33%	0,67%		88%
6. Você está satisfeito com o tratamento que tem recebido para melhorar a saúde (considere os procedimentos, cirurgias e medicações)?	30,20%	51%	18,12%	0,67%		81%
7. Os(as) médicos(as) e os (as) enfermeiros(as) te tocam, examinam e movimentam com cuidado e delicadeza?	27,33%	53,33%	18,67%	0,67%		81%
8. Você está satisfeito com a qualidade da alimentação servida (considere a dieta oferecida, a temperatura, aparência, aroma e o sabor)?	43,33%	44,00%	12,00%	0,67%		87%
9. Você se sente confortável com os horários estabelecidos (considere os dias e horários para alimentação, banho, troca de roupa, limpeza do quarto, exames e procedimentos)?	46,67%	46,00%	7,33%	0,00%		93%
10. Você avalia que o hospital está limpo (considere o quarto, o chão, as roupas, o lenço, o banheiro, a retirada de embalagens, copos e sobras de comida)?	34,00%	52,00%	13,33%	0,67%		86%
11. Você se sente confortável com a qualidade do leito (considere a cama, o colchão, o travesseiro, o lençol e o cobertor)?	33,33%	43,33%	22,00%	1,33%		77%
12. Você se sente confortável com a temperatura e a ventilação do quarto (considere se o quarto é muito frio ou muito quente)?	34,67%	54,00%	11,33%	0,00%		89%
13. Você se sente respeitado em sua privacidade (avaliar se você fica exposto a desconhecidos(as) que entram no quarto ou a pessoas que passam pelo corredor)?	56,00%	36,67%	6,67%	0,67%		93%
14. Há barulhos vindos de dentro ou de fora do quarto e que podem atrapalhar o seu repouso?	8,67%	20,00%	26,67%	44,67%		71%
<b>Índice de Satisfação</b>						<b>84%</b>

## Acompanhamento mensal 2020

**Tabela 4** Índice de Satisfação dos Usuários Atendidos na Internação e Ambulatório. Hospital de Urgências de Guarulhos. 2020.

### Competência 2020

Índice Satisfação Cliente >80%	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
84,50												

### Competência 2019

Índice Satisfação Cliente >80%	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
77,00	79,5%	73,00%	78,5%	78,5%	77,5%	82,5%	78,5%	85,5%	85,5%	85,00%	84,50%	

## Considerações

### Ambulatório

A média do Índice de Satisfação dos Usuários atendidos no Ambulatório no mês de referência foi de **85%** correspondendo ao alcance da meta plenamente satisfatório (**106,25%**), Todas as questões obtiveram satisfação plena (>**80%**).

### Unidades de Internação

A média do Índice de Satisfação dos Usuários atendidos na internação no mês de referência foi de **84%** correspondendo ao alcance da meta (>**80%**) plenamente satisfatório (**105%**).

## APRESENTAÇÃO DEMANDA SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – SRC: 01 a 31 de janeiro de 2020.

### 1.1 INDICADORES QUANTITATIVOS

| 4 Reclamações | 2 Elogios |

Clínicas	Enfermaria PS		Clínica Cirúrgica/ortopédica		Clínica Médica		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Reclamações	2	50,00%	2	50,00 %	-	%	4
Elogios	-	%	2	100,00 %	-	%	2
<b>Pacientes visitados</b>							<b>207</b>

### 1.2 INDICADORES QUALITATIVOS

a) Taxa de Reclamação: **1,93 %** no mês

Média Diária – Tx Reclamação: **0,06%**

b) Taxa de Resolução: **100 %**

Resolvidas: < 48 h: % 48 h a 7 dias: % > 7 dias: 100%

Não resolvidas: **0 %**

c) Índice de satisfação dos pacientes visitados:

● Satisfeitos: **98,07%**

● Insatisfeitos: **1,93%**

### 1.3 APRESENTAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES E RESOLUÇÃO POR SERVIÇO.

Serviços	Notificações*		Resolução	
	nº	%	nº	%
Enfermagem (Falta de higiene na troca de roupa de paciente, demora no atendimento no horário noturno e falta de funcionário no horário noturno)	3	75,00%	3	75,00%
Administração (Falta de óleo dersani e esparadrapo)	1	25,00%	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.2.2 – Manifestações da ouvidoria, apresentar quantitativo, como também a quantidade resolvida, bem como as ações realizadas diante das reclamações.

Resumo de Demandas no último trimestre.

Mês	Registrados	Concluídos	Abertas	Metas $\geq 80\%$
Janeiro/2020	73	66	7	90,41%
Dezembro/2019	62	47	15	75,80%
Novembro/2019	80	54	26	67,50%

As reclamações registradas foram prontamente atendidas e encaminhadas para os respectivos responsáveis pelos setores, iniciamos o trabalho de treinamento de conduta de postura e abordagem no atendimento aos pacientes preparando os nossos atendentes para eventuais reclamações e capacitar em situações de soluções imediatas.

**Houve um aumento nos percentuais nas demandas respondidas último trimestre.**

#### 4.2.3 – Número de transfusões sanguíneas realizadas no mês

Transfusões	Média	nov/19	dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
Total	280	253	141	447

#### 4.2.4 – Apresentação de autorização de internação hospitalar (AIH)

Competência	Total
Jan/20	337
Dez/19	13
Nov/19	5
Out/19	1
Total	356

#### 4.2.5– Taxa de Mortalidade Operatória e de Cirurgia de Urgência

A meta a ser atingida é o envio do relatório até o dia 20 do mês imediatamente subsequente. Com a finalidade de monitorar o desempenho assistencial na área de cirurgia acompanharemos como indicadores a Taxa de Mortalidade Operatória estratificada por Classes (de 1 a 5) da Classificação da *American Society of Anesthesiology do Average Score of Anesthesiology (ASA)* e a Taxa de Cirurgias de Urgência.

##### Definições:

**a) Taxa de Mortalidade Operatória:** número de óbitos ocorridos até sete dias após o procedimento cirúrgico classificado por ASA no mês dividido pelo número total de cirurgias realizadas no mês, multiplicado por 100 (cem).

**b) Taxa de Cirurgias de Urgência:** Número de cirurgias de urgência realizadas no mês dividido pelo número total de cirurgias realizadas no mês, multiplicado por 100 (cem).

O número de cirurgias deve ser preenchido com o número total de cirurgias efetuadas no Centro Cirúrgico, incluindo as cirurgias ambulatoriais. Estes dados devem ser enviados por meio de relatórios mensais nos quais constem a Taxa de Mortalidade Operatória com a análise deste índice elaborada pela Comissão de Óbitos e a Taxa de Cirurgias de Urgência.

##### a) Taxa de Mortalidade Operatória

A taxa de mortalidade operatória é obtida a partir de:

**$N^{\circ}$  de Óbitos até 07 dias por ASA /  $N^{\circ}$  total de Cirurgias x 100**

Apresentamos a seguir quadro com a estratificação dos dados e análise crítica:

TAXA MORTALIDADE OPERATÓRIA	Média	nov/19	dez/19	Jan/20
	Último Trimsetre			
NÚMERO DE CIRURGIA	233	187	180	200
TOTAL ÓBITOS	1	3	1	5
NÚMERO DE ÓBITOS EM ATÉ 7 DIAS	1	3	1	5
ÓBITOS ASA 1	0	0	0	0
ÓBITOS ASA 2	1	0	0	2
ÓBITOS ASA 3	0	0	1	3
ÓBITOS ASA 4	0	0	0	0
ÓBITOS ASA 5	0	0	0	0
TX DE MORTALIDADE	0,4292%	1,60%	0,56%	2,5%



## b) Taxa de Cirurgias de Urgência

Entende como Taxa de Cirurgias de Urgência o número de cirurgias de urgência realizadas no mês, dividido pelo número total de cirurgias realizadas no mês, multiplicando por 100. Assim temos:

**Número total de cirurgias urgência mês / Número total de cirurgias mês x 100**

Taxa de Cirurgias de Urgência	Média	nov/19	dez/19	Jan/20
	Último Trimestre			
NÚMERO DE CIRURGIA	189	187	180	200
NÚMERO CIRURGIA DE URGÊNCIA	79	121	54	61
TAXA DE CIRURGIAS DE URGÊNCIA	41,73	64,70%	30,00%	30,50%

Observa-se que **30,50%** das cirurgias realizadas no período, relacionam-se às cirurgias de urgência. Importante destacar que o hospital recebe diariamente muitas vítimas de traumas diversos, onde existe a necessidade imediata da realização dos procedimentos cirúrgicos.

## SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Guarulhos, 30 de Janeiro de 2020

Memorando no. 8/2020 - SCIH

A/C Diretoria Geral

**Assunto: Indicadores para prestação de contas**

Segue relatório com indicadores preliminares referentes às infecções relacionadas à assistência à saúde de 01 a 30 de Janeiro de 2020.

Os denominadores “pacientes internados” e “pacientes-dia” para fins deste relatório preliminar são obtidos exclusivamente através do sistema de prontuário eletrônico.

Tabela 1. Indicadores de Infecção Hospitalar, HMU, Janeiro de 2020

Pacientes internados	523
Pacientes-dia	2836
Infecções hospitalares (IH)	21
Pacientes com IH	21
Óbitos relacionados a IH	8
Taxa de IH (%)	4,01%
Taxa de paciente com IH (%)	4,01%
Densidade de IH (casos/1000 pacientes-dia)	7,40
Letalidade (%)	38,10%

Ainda em relação aos dados do mês de Dezembro, informo as informações corrigidas com base no relatório final elaborado no início do mês de Janeiro- para ser entregue à Secretaria da Saúde como errata.

Tabela 2. ERRATA - Indicadores de Infecção Hospitalar, HMU, Dezembro de 2019

Pacientes internados	555
Pacientes-dia	2764
Infecções hospitalares (IH)	16
Pacientes com IH	16
Óbitos relacionados a IH	7
Taxa de IH (%)	2,88%
Taxa de paciente com IH (%)	2,88%
Densidade de IH (casos/1000 pacientes-dia)	5,79
Letalidade (%)	43,31%

Em caso de dúvidas, coloco-me à disposição.

Atenciosamente,



---

Paula Andrade Alvares

CRM SP 126.561

Infectologista Pediátrica

Coordenadora do SCIH

## Ata reunião CCIH



Ata de Reunião		
Grupo: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Data: 16/01/2020	Horário: 09:00 h
Local: Hospital Municipal de Urgências	Sala: Anfiteatro	
Participantes		
<b>Presentes:</b>		
André Luiz da Silva - Responsável MCS	<i>[Assinatura]</i>	
Daniilo Pereira dos Santos - Enf Coord. Psiquiatria	<i>[Assinatura]</i>	
Davi Eiji Furutani de Oliveira - Diretor Técnico	<i>[Assinatura]</i>	
Elizabeth Lucena Custódio - Equipe Multidisciplinar	<i>[Assinatura]</i>	
Edla Cristina Lima Soares - Enfermeira Coordenadora UTI	<i>[Assinatura]</i>	
Fernanda Leão Pereira - Enfermeira Coordenadora Ambulatório PS	<i>[Assinatura]</i>	
Gabriele Cataneli Ferraz - Enfermeira Qualidade	<i>[Assinatura]</i>	
Juliana Santos de Lara - Enfermeira SCIH	<i>[Assinatura]</i>	
Karim Bianca da Mota Santos - Enf. Coord CM e CC	<i>[Assinatura]</i>	
Luis Carlos Clemente Rodrigues - Enfermeiro Responsável Técnico	<i>[Assinatura]</i>	
Miriã Bueno - Farmacêutica	<i>[Assinatura]</i>	
Paula Andrade Alveres - Médica Infectologista/ presidente da CCIH	<i>[Assinatura]</i>	
Raquel Garcia de Abreu - Assistente Administrativo Qualidade	<i>[Assinatura]</i>	
Solange R. Fontebasso - DCUE	<i>[Assinatura]</i>	
Victória Fernandes Francelino - Enfermeira Qualidade	<i>[Assinatura]</i>	
Sumário da Reunião		
Em dezesseis de Janeiro de dois mil e vinte, às nove horas iniciou-se no anfiteatro do HMU, a reunião solicitada pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.		
Dra. Paula inicia a reunião apresentando os indicadores de Infecção Hospitalar (IH) anuais referentes a 2019:		

- Diagrama de controle – densidade de IH: aumento do indicador em relação ao ano anterior entre Setembro e Novembro;
- Taxa de letalidade anual de 44,94%;
- Taxa de IH anual de 5,36%;
- Densidade de IH anual de 9,81;
- IH por setor: Emergência 29%, UTI 28%, Clínica Médica 25%, Infecções de Sítio Cirúrgico (ISC) 9%, Pronto Socorro 5% e Clínica Cirúrgica 4%;
- Topografias mais comuns: infecção de corrente sanguínea (ICS) 46%, pneumonia 27%, infecção do trato urinário (ITU) 11%, ISC 9% e Outras 7%;
  - Dentre as outras IH: vascular 33%, partes moles 29%, traqueite 19%;

Dra. Paula passa a apresentar os indicadores específicos da UTI:

- Diagrama de controle – densidade de IH: não ultrapassado o limite de alerta em nenhum mês, com redução do indicador quando comparado ao ano anterior;
- Taxa de letalidade anual de 45,45%;
- Características dos pacientes que desenvolvem IH na UTI:
  - 54% sexo feminino;
  - Idade mediana de 65,4 anos;
  - Mediana de dias de internação antes da IH: 12 dias;
  - 95% das infecções associadas a dispositivos invasivos;
  - Mediana de dias totais de internação: 30 dias;
  - 27,32% dos pacientes apresentam mais de uma IH;
  - Diagnósticos de entrada mais comuns: infeccioso 28%; neurológico 14%, doença renal crônica 11%;
- Diagrama de controle de ICS associada a cateter vascular central (CVC): ultrapassado o limite de alerta em dezembro de 2019, sem configurar surto;
- Taxa de utilização de CVC anual de 70,28% (queda em relação a 2018 – 79,43%);
- Densidade anual de ICS associada a CVC 13,4 casos/1000 CVC-dia (manutenção em relação ao ano anterior – 13,4);
  - P90 do indicador nacional de 2018 compilado pela ANVISA: 11,4 => Há necessidade de melhorar o indicador de ICS associada a CVC no HMU urgente;
- Preenchimento de *check list* de inserção de CVC: 71% preenchidos, todos com 100% de conformidade;
- Diagrama de controle de densidade de pneumonia associada a ventilação mecânica (PAVM): não foi ultrapassado limite de alerta em nenhum mês de 2019;
- Taxa de utilização de VM anual de 51,7% (queda em relação a 2018 – 58,2%);
- Densidade de PAVM anual 11,0 casos/1000 VM-dia (queda de 37% em relação a 2018, que era de 17,7)



- 60% das ICS, 0% das pneumonias, 83% das ITU – melhorar coleta de urocultura, 17% de outros sítios;
  - Gram positivos 55% e Gram negativos 45%;
  - Perfil de resistência de Gram negativos isolados em IH nas Clínicas: aumento da resistência a todas as classes, com resistência a cefepime beirando 60% e a meropenem por volta de 50%;
  - Perfil de resistência de Gram positivos isolados em IH nas Clínicas:
    - *Staphylococcus* spp.: 63% de resistência a oxacilina, 88% à clindamicina e 13% ao sulfametoxazol-trimetoprim;
    - *Enterococcus* spp.: 38% de resistência à ampicilina, 13% à vancomicina;
- Dra. Paula passa a apresentar indicadores da Emergência Branca:
- Diagrama de controle de densidade de IH: ultrapassando limite de alerta em Junho de 2019 (época de surto por KPC resistente à colistina);
  - Característica dos pacientes que desenvolvem IH na Emergência Branca:
    - 47% sexo feminino;
    - Idade mediana de 64,2 anos;
    - Mediana de dias de internação até a IH: 12 dias;
    - 86% das infecções associadas a dispositivos invasivos;
    - Mediana de dias totais de internação: 20,5 dias – pacientes evoluem mais a óbito do que nos outros setores, por isso menos dias de internação;
    - Taxa de letalidade de 65,82%;
    - 11,6% dos pacientes desenvolvem mais e uma IH;
    - Principais diagnósticos de entrada: infeccioso 22%, cardiovascular 13%, neurológico 13%, renal crônica 7%, hepatopatia crônica 7%, pneumopatia crônica 5%;
  - Sítios mais comuns: ICS 44%, pneumonia 43%, ITU 9% e outras 4%;
  - 42% de identificação microbiológica nas IH das Emergência Branca:
    - 64% das ICS, 13% das pneumonias, 88% das ITU e 0% de outros sítios;
    - Gram negativos 57%, Gram positivos 26% e Fungos 7%;
  - Perfil de resistência de Gram negativos isolados de IH da Emergência Branca: aumento da resistência a cefalosporinas de 3ª e 4ª geração (entre 80 e 90%), bem como carbapenêmicos (entre 80 e 90%) e à polimidina B;
  - Perfil de resistência de Gram positivos isolados de IH da Emergência Branca:
    - *Staphylococcus* spp.: 50% de resistência à oxacilina e à clindamicina, 17% ao sulfametoxazol-trimetoprim;
    - *Enterococcus* spp.: 60% de resistência à ampicilina e à vancomicina;
- Dra. Paula passa a apresentar indicadores das infecções de sítio cirúrgico:
- Taxa de ISC de cirurgias limpas anual de 0,60%



- 40% de positividade de culturas:
  - 2 *Acinetobacter baumannii* e 1 *Klebsiella pneumoniae* resistentes a carbapenêmicos;
  - 1 *Staphylococcus epidermidis* Oxa R;
- Taxa de letalidade de 10% (apenas 1 óbito em 2019);

Dra. Paula passa a apresentar indicadores de colonização por microrganismos multirresistentes:

- 56% dos isolados: *Klebsiella pneumoniae* resistente a carbapenêmicos;
- 30% de *Acinetobacter baumannii* resistente a carbapenêmicos;
- 8% *Enterococcus* spp. resistentes à vancomicina;
- Surto de KPC resistente à colistina entre Março e Outubro de 2019:
  - 14 casos de infecção com uma taxa de letalidade de 50%;
  - 23 casos de colonização;
  - 59% dos casos na UTI e 41% no Pronto Socorro (especialmente na Emergência Branca);
  - Último caso do surto em Outubro, porém um caso isolado dezembro – atualmente nenhum paciente internado;

Dra. Paula apresenta indicadores de consumo de álcool gel: nenhum setor apresentou consumo acima de 20 ml/paciente-dia (preconizado pela ANVISA) de forma consistente em 2019 – apenas a UTI atingiu esse indicador em Junho, Julho, Outubro e Dezembro.

Dra. Paula apresenta as metas alcançadas e as não alcançadas propostas para o ano de 2019:

- Implantação do *bundle* de prevenção a ICS associada a CVC: OK;
- Implantação do *bundle* de prevenção a PAVM: não implantado pois aguardava compra dos cuffômetros (em processo de implantação ainda no 1º semestre de 2020);
- Implantação do *bundle* de prevenção a ITU associada a SVD: não implantado pois aguardava compra de papagaios (em processo de implantação ainda no 1º semestre de 2020);
- Redução de 12,5% das ICS associadas a CVC – não atingido;
- Redução de 12,5% das PAVM – OK;
- Redução de 12,5% das ITU associadas a SVD – OK;
- Redução do perfil microbiológico de resistência local – não atingido;

Dra. Paula apresenta os treinamentos realizados pelo SCIH:

- Arboviroses;
- Prevenção a ICS associada a CVC;

Av. Tiradentes, 3392, Jd. Bom Clima – CEP: 07196-000 - Guarulhos/SP, Tel. (11) 2475-7422



- Precauções e Isolamentos;
- Higienização das Mãos;
- Descarte de resíduos;
- Notificação compulsória.

Passada a palavra aos participantes, que não tinham nada a acrescentar. Reunião encerrada.

#### PLANO DE AÇÃO

- Implantação do *bundle* de prevenção a PAVM;
- Implantação do *bundle* de prevenção a ITU associada a SVD;
- Redução da densidade de ICS associada a CVC.

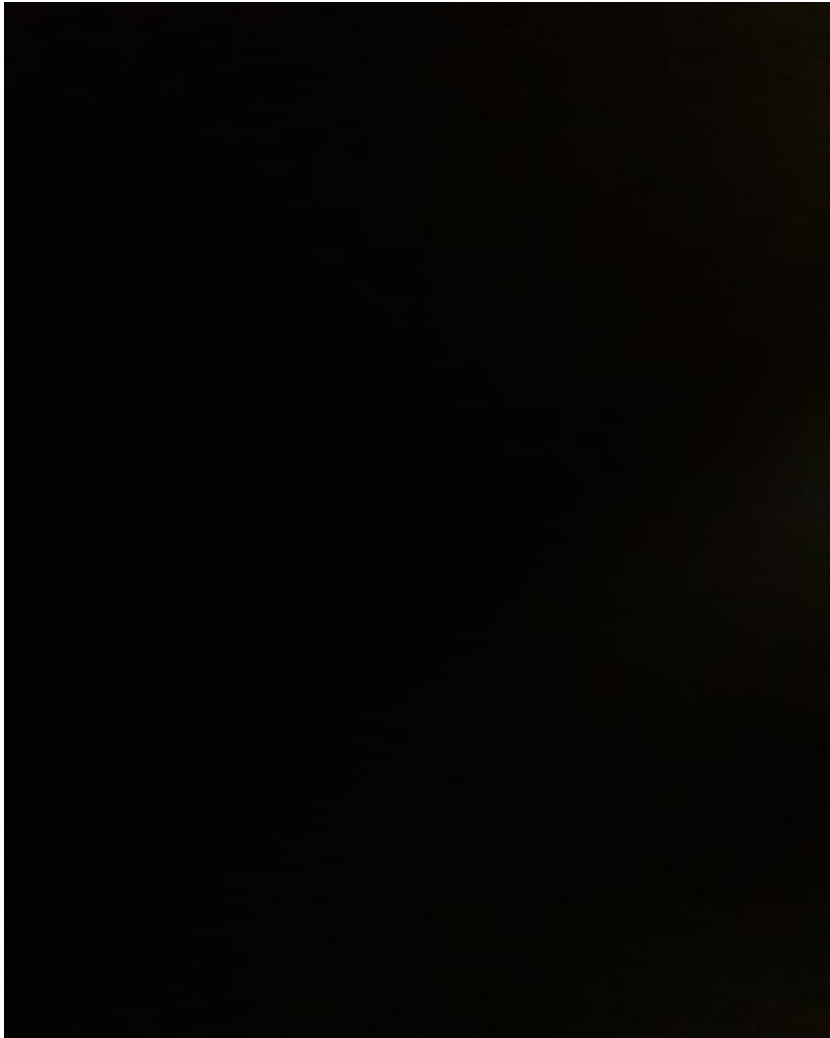
Data da próxima reunião: 20/02/20

Ata Lavrada por: Paula Andrade Alvarés



### Metas Totais de Dezembro 2018 – Realizado 09/01/2020

Profissionais	Tema	Mediadores	Data
Diretoria Geral. Diretoria Clínica. Diretoria Financeira Coord. De Enfermagem. Coord. Psiquiatria. Coord. Faturamento. Coord. Farmácia Coord. das Empresas Terceirizada	Metas Totais Dezembro/19	Edson Eduardo Pramparo Adonai Henrique Brum Edinaldo Rosário	09/01/2020



REUNIÃO H.M.U.

ASSUNTO: Reunião de mata DATA: 09/01/2020

NOME	SETOR / FUNÇÃO
Fátima S de Lenc	Inf: SCUH
Diliana Ferraz de Lenc	Enf: Qualidade
Paula Amélia de Lenc	SCUH / Infectologista
Dr. Carlos e Rodrigo	RT - Infecção
Ana Carolina de Oliveira	Enf: CME
Gabrielle Catani de Souza	Qualidade
Agulha de Lenc	Coordenador CQ
Rogério Bordalo	Coordenador CQ
Luiz Roberto	Coord. CME
Solange R. Gontijo	QUIC
Velly Jordano Machado	Coord. Centro Cirúrgico
Priscila C. Souza	Same
Aline Hammel	Coord. Campanha
Ana Paula Rodrigues	Administrativo
Samuel P. Santos	Compus.
Fabiane Lima Santos	Farmácia / Coord. Farmác.
Felipe de A. Dias	Inf / SCSIT
Alémia S. de Lenc	Compus.
Vanessa Chagas Felix	RH

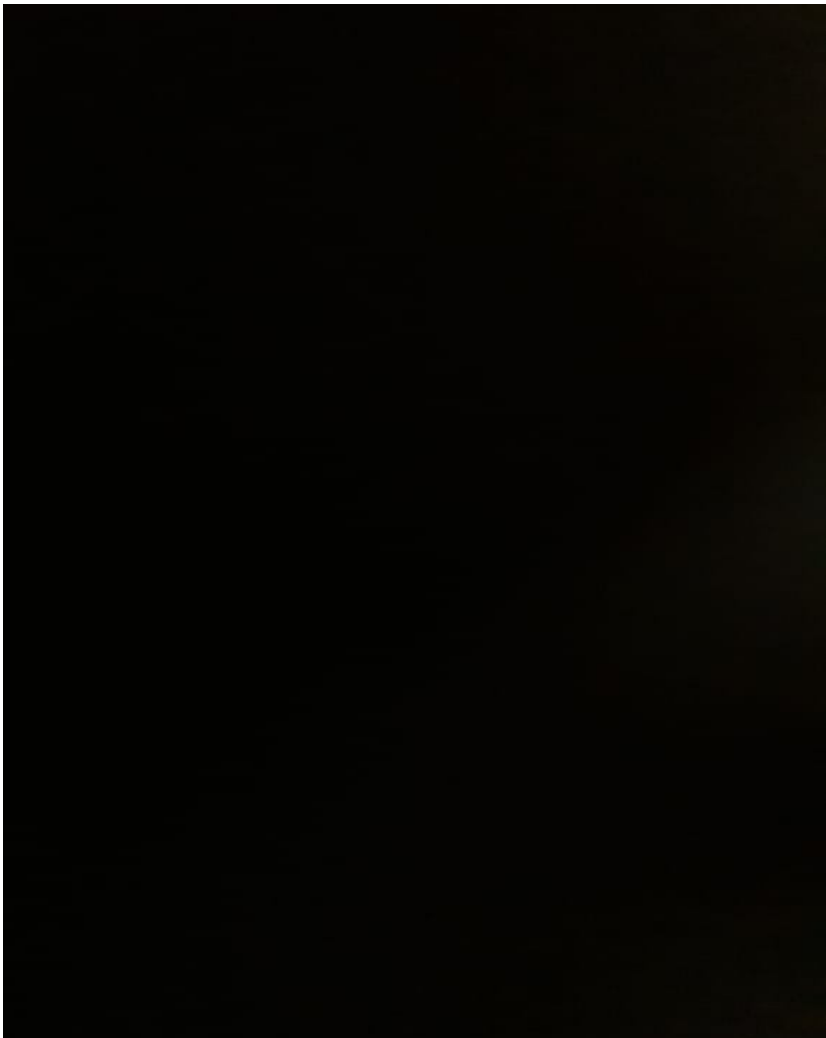
### Metas Parcial Janeiro de 2020 – Realizado 16/01/2020

Profissionais	Tema	Mediadores	Data
Diretoria Geral. Diretoria Clínica. Diretoria Financeira Coord. De Enfermagem. Coord. Psiquiatria. Coord. Faturamento. Coord. Farmácia Coord. das Empresas Terceirizada	Metas Parciais Janeiro/2020	Edson Eduardo Pramparo Adonai Henrique Brum Edinaldo Rosário	16/01/2020



### Metas Parcial - Janeiro 2020 Realizado 23/01/2020

Profissionais	Tema	Mediadores	Data
Diretoria Geral. Diretoria Clínica. Diretoria Financeira Coord. De Enfermagem. Coord. Psiquiatria. Coord. Faturamento. Coord. Farmácia Coord. das Empresas Terceirizada	Metas Parciais janeiro/2020	Edson Eduardo Pramparo Adonai Henrique Brum Edinaldo Rosário	23/01/2020



## Treinamento Gestão Liderança

Profissionais	Tema	Mediadores	Data
Coord. De Enfermagem. Coord. Faturamento. Coord. Farmácia Coord. Qualidade	Treinamento Gestão Liderança	Jose Luiz de Andrade	21/01/2020

 <b>REGISTRO DE TREINAMENTOS</b>	
<b>Tipo da Atividade:</b>	
<input type="checkbox"/> Integração	<input type="checkbox"/> Palestra
<input type="checkbox"/> Treinamento Interno	<input type="checkbox"/> Seminário
<input type="checkbox"/> Treinamento Externo	<input type="checkbox"/> Congresso
Outros _____	
<b>Descrição da Atividade:</b> LIDERANÇA E GESTÃO VOLUME II	
<b>Objetivo do Treinamento:</b> Melhorar o relacionamento interpessoal, estimular a confiança e a capacidade de trabalho das equipes, criar um ambiente democrático nas relações de trabalho com responsabilidades definidas e ter capacidade de negociar parcerias e alianças, foco em gestão para resultados baseados em Meritocracia	
<b>Responsável pelo Treinamento:</b> Jose Luiz de Andrade	
<b>Público Alvo:</b> Líderes, Gestores, Supervisores, coordenadores	
<b>Carga Horária:</b> _____ <b>Data:</b> 21 / 01 / 2020	
<b>Hora início:</b> 14:00 <b>Hora término:</b> 16:00 <b>Carga Horária Total:</b> 02 hs	
<b>Local:</b> GUARULHOS / SP - H M U	
<b>Instrutor:</b> JOSE LUIZ DE ANDRADE	
<b>Registro de Classe:</b>	
<b>Conteúdo Programático:</b> Liderança em ação, tipos e estilos de liderança, Características do Líder, Tipos de líder trabalhando sua Biografia, o Líder Nato, Paternalista, Intelectual, original, Calculista, o Emotivo, e o Metódico, desenho da linha linha do trem dinâmica em grupos e soluções de problemas. os pecados capitais de um gestor	
<b>Registro de Atividades:</b>	
<input type="checkbox"/> Material Didático	<input type="checkbox"/> Avaliação de Aproveitamento / Eficácia
<input type="checkbox"/> Emissão de Certificado	<input type="checkbox"/> Fotos

