



HOSPITAL MUNICIPAL
DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Relatório Gerencial Conselho Gestor Outubro de 2023

Agenda

Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

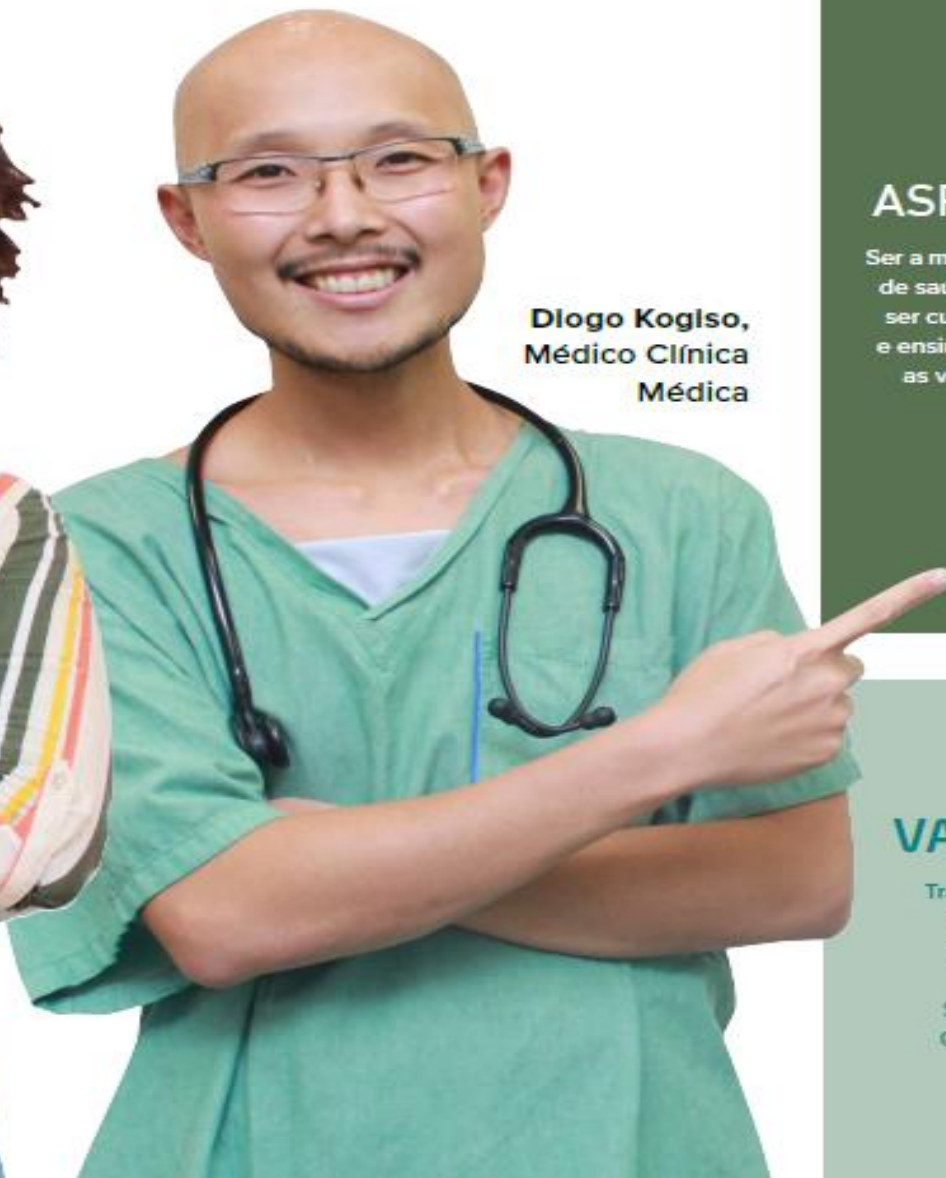
Demonstrativo de Resultados

Aspiração, Propósito, Valores e Jeito de Ser M'Boi

Laisa
Analista de RH



Diogo Kogiso,
Médico Clínica
Médica



ASPIRAÇÃO

Ser a melhor organização de saúde para cuidar e ser cuidado, aprender e ensinar, porque todas as vidas importam.

PROPÓSITO

Fazer a diferença na vida das pessoas, transformando o sistema de saúde, ampliando acesso de qualidade e sendo inspiração de gestão sustentável e de alta confiabilidade.

VALORES

Transparência;
Respeito;
Equidade;
Justiça;
Segurança;
Compaixão.

JEITO DE SER

Cuidar de todas as pessoas;
Lugar de crescer juntos;
Vibrantes e positivamente intensos;
Superação com aprendizagem;
Melhor em ser melhor.

8º Fórum Latino-Americano de Qualidade e Segurança em Saúde

Evoluindo para o futuro da saúde

Santiago do Chile - 15/10 até 19/10



Melhor Projeto de Qualidade e Segurança da América Latina

25º Congresso Brasileiro dos Conselhos de Enfermagem (CBCENF) João Pessoa - 23/10 até 26/10



O Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) do Brasil e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) premiou oito experiências de Enfermagem que se destacaram pelo trabalho inovador desenvolvido no Sistema Único de Saúde (SUS)

Ranking America Economia

Marcos Históricos | HMMD



LOS MEJORES HOSPITALES DE AMÉRICA LATINA

2023

América economía

POWERED BY

INTELLAT

Prêmio do meio ambiente



Seminário Hospitais Saudáveis - SHS 2023

Dia Mundial do Diabetes - 14/11/23



Novembro Azul - Programação especial do M'Boi



Confira a programação especial do M'Boi nesse mês:

Campanha de conscientização sobre o Câncer de Próstata
Distribuição de laços e panfletos informativos

21/11 **6h às 7h30** **Embasamento**



Novembro Azul: saúde também é papo de homem

Pedro Costa - Médico residente em Urologia no HIAE.
Atua no Hospital M' Boi Mirim desde 2019.

21/11 **15h** **Auditório**

Diálogos em saúde

Para os profissionais das equipes de Higiene,
Segurança Patrimonial, Manutenção e Engenharia Clínica

23 e 24 de novembro **Itinerante**

Cardápio especial: festival de massas!

24/11 **Almoço e Jantar** **Refeitório**

**Roda de Conversa: Medicina de Estilo
de Vida e Saúde do Homem**

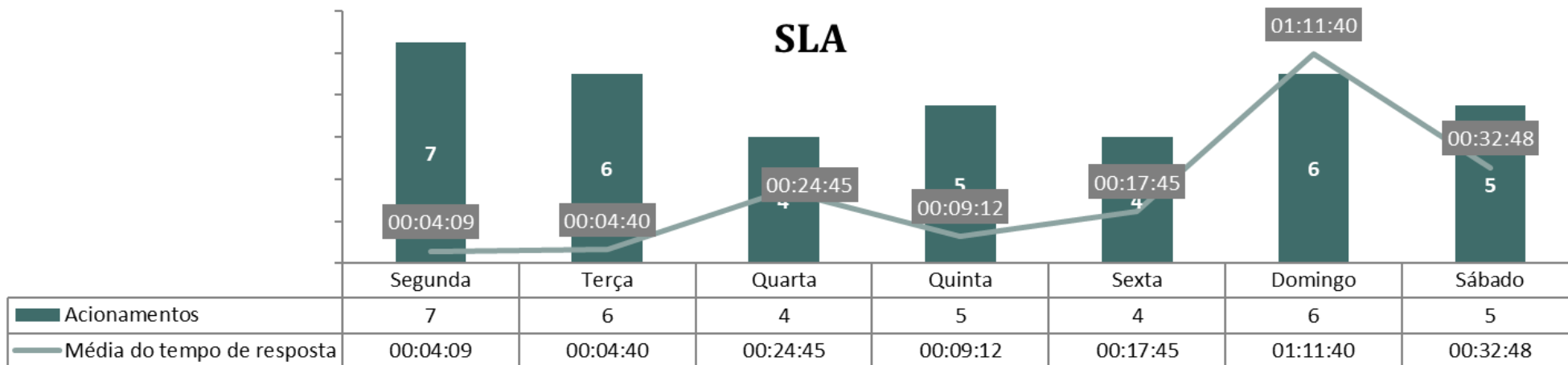
Roda de conversa com Dra. Priscila Miranda

28/11 **13h** **Sala Roxa**

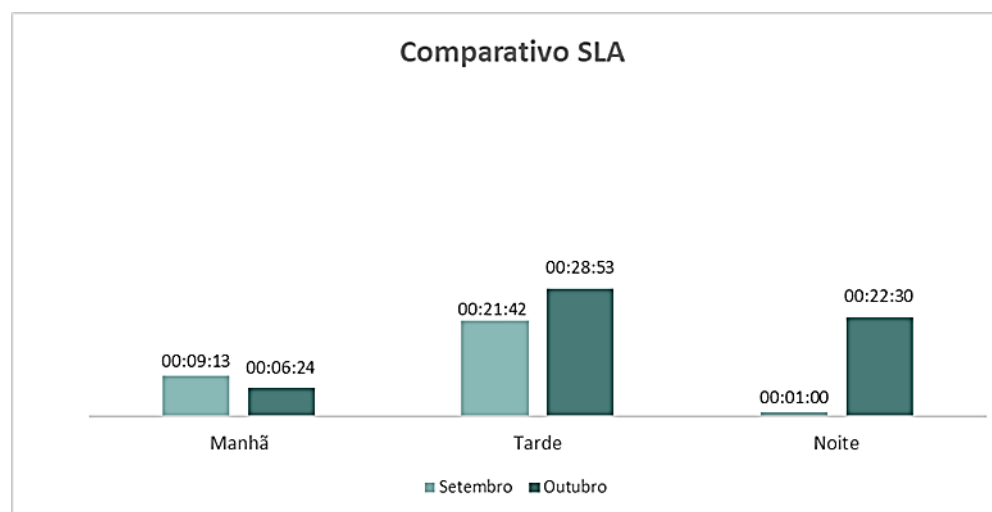


Centro de Bem-Estar, Saúde e Segurança do Colaborador

Atendimento Ao Conselho Gestor - Outubro / 2023



q		Menor tempo de espera	
15/10/2023	06:29:00	23/10/2023	00:00:00
Motivo: Final de semana, demandas variadas		Motivo: Atendimento Liderança Experiência da Saúde	



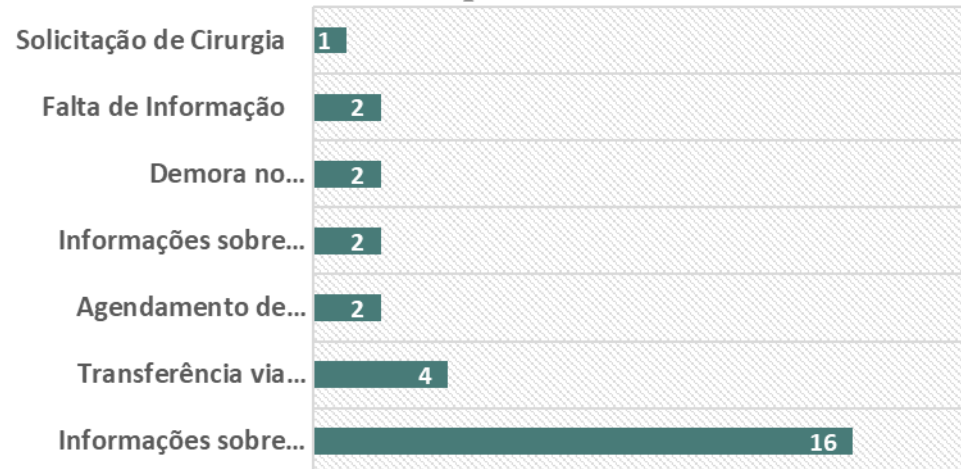
Atendimento Ao Conselho Gestor - Outubro / 2023

Canal de Comunicação



■ Presencial Diurno

Principais Motivos - Outubro 2023

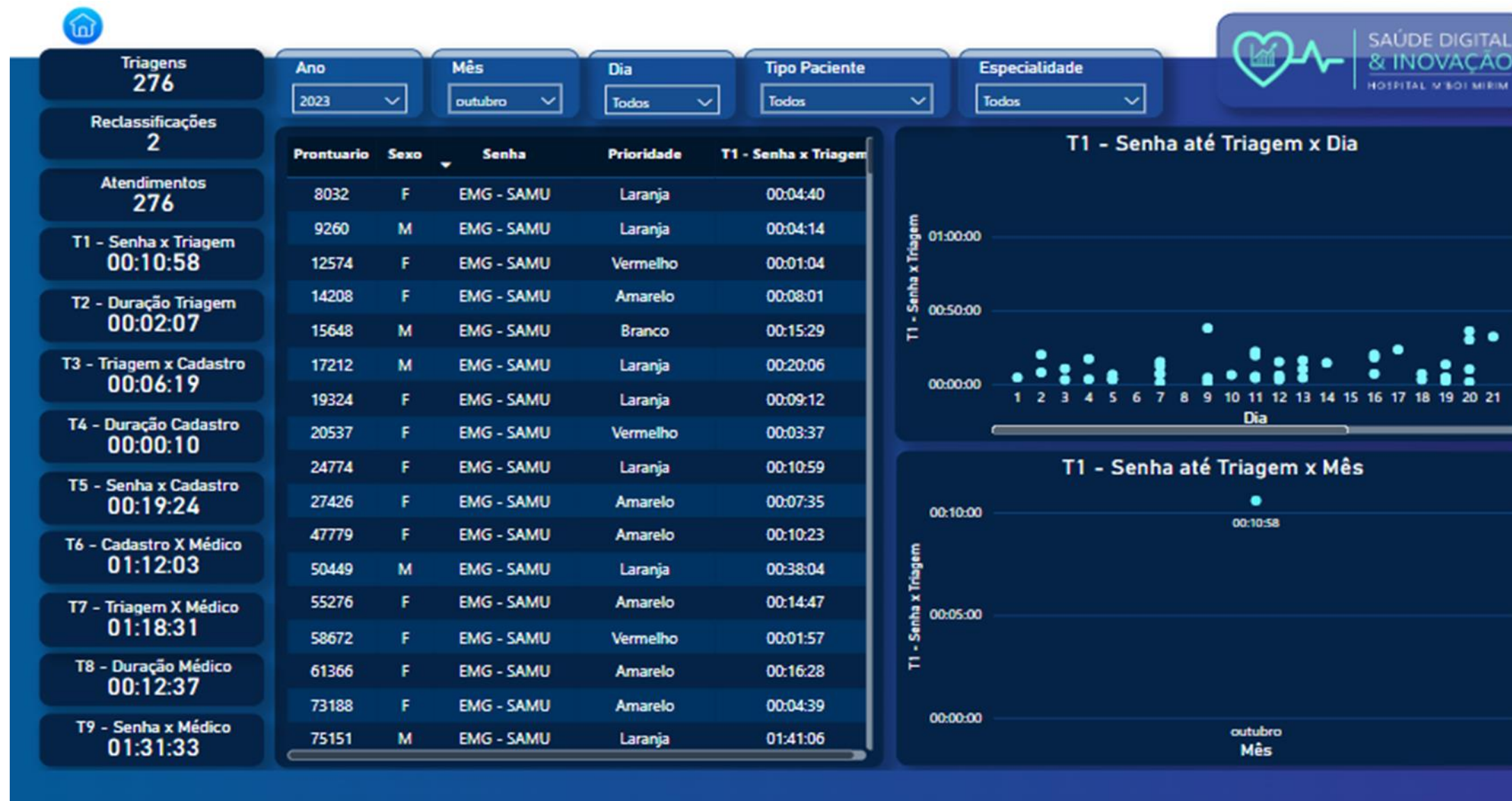


Atendimento PS - Outubro / 2023



Especialidade	Atendimentos	%
Médica	5.793	39,4%
Pediátrica	2.679	18,2%
Obstétrica/Gineco	2.589	17,6%
Cirúrgica	1.629	11,1%
Ortopedia	1.585	10,8%
Psiquiatria	302	2,1%
Medicacao Adulto	122	0,8%
Total	14.699	100,0%

Atendimento SAMU - Outubro / 2023



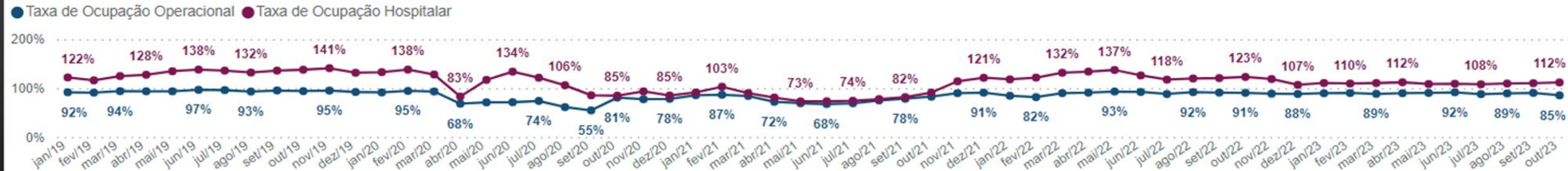
Internações / Taxa de Ocupação / TMP



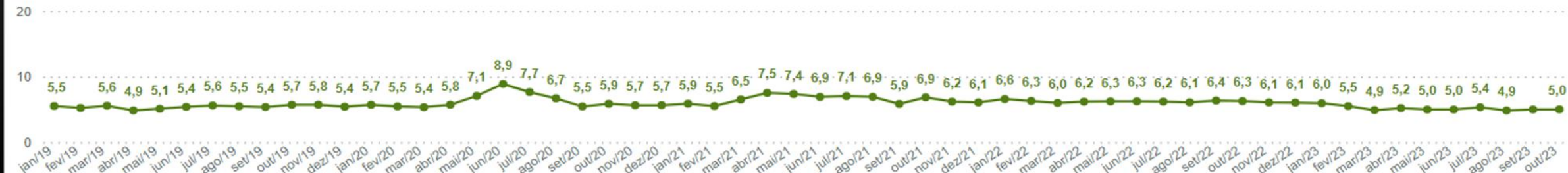
INTERNAÇÕES X SAÍDAS



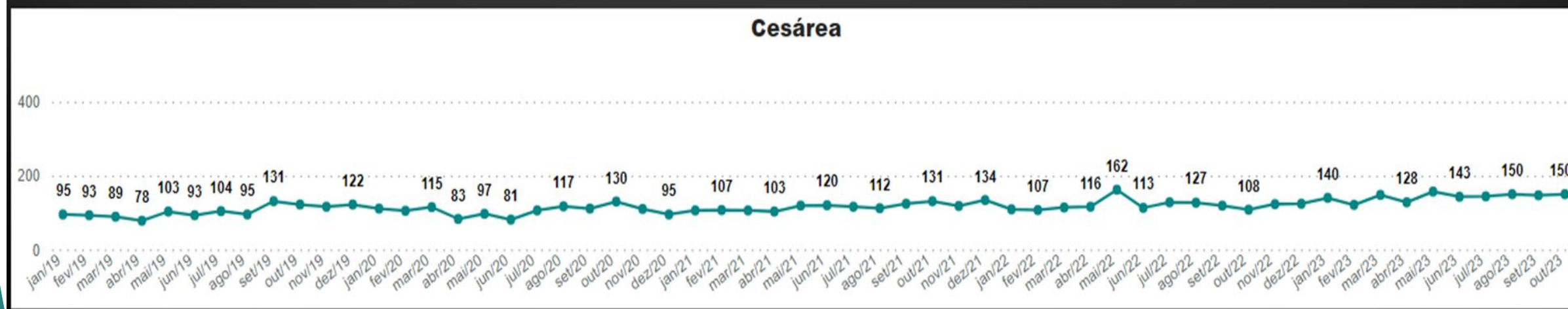
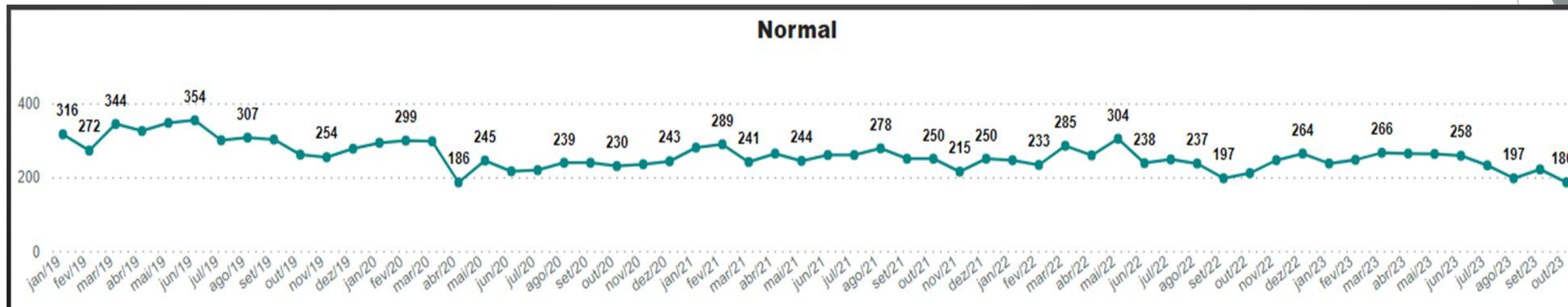
TAXA DE OCUPAÇÃO



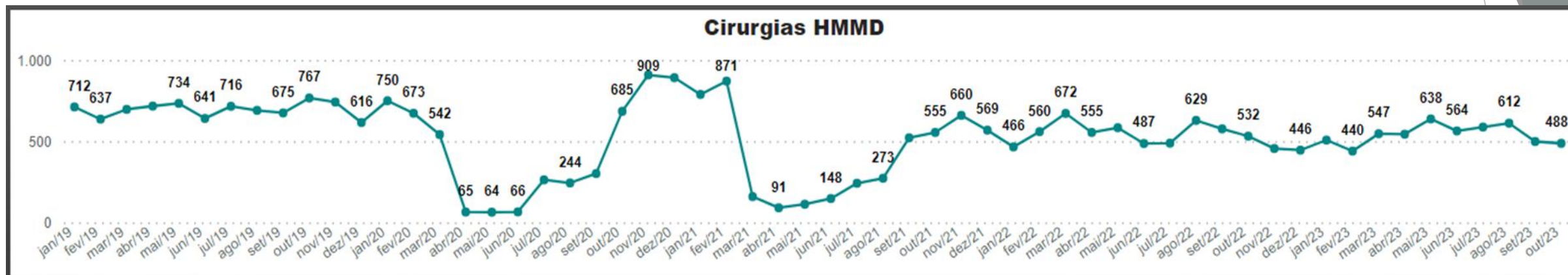
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA



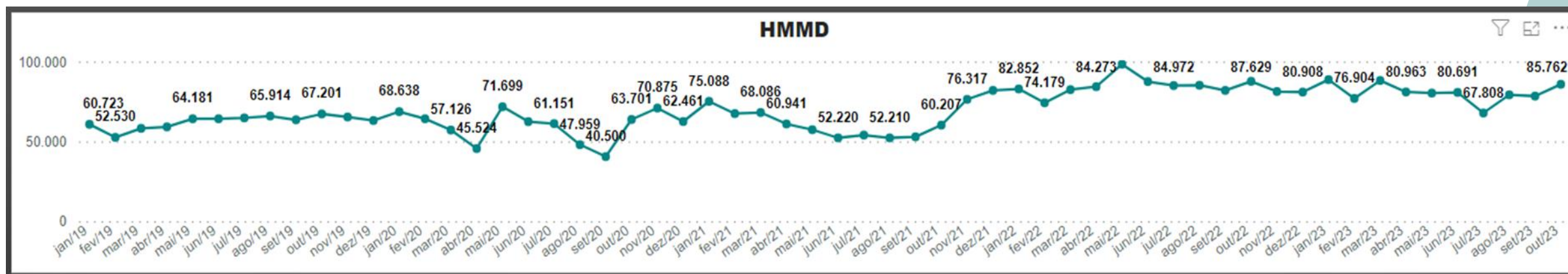
Volume de Partos



Volume de Cirurgias



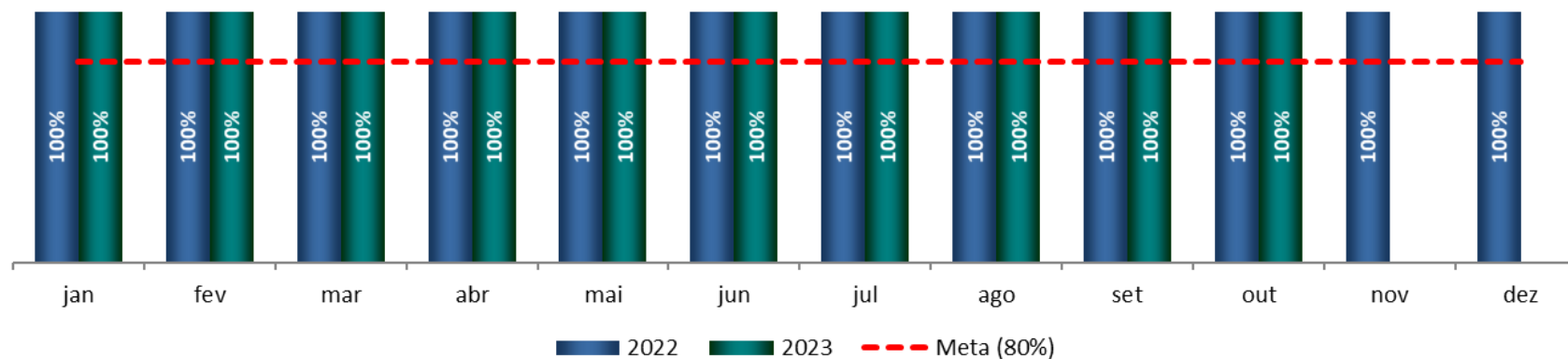
Volume de Exames Laboratoriais



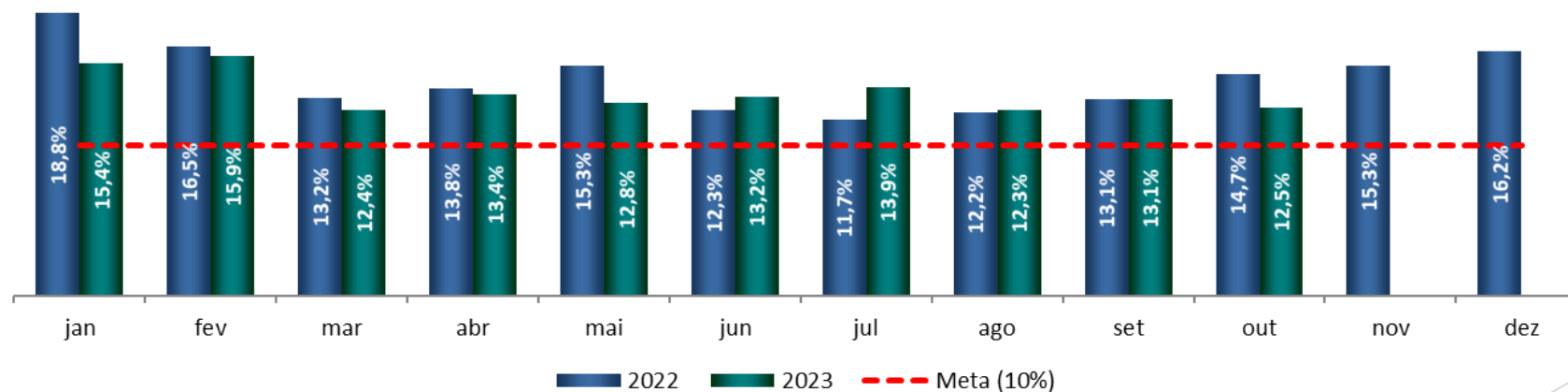
Metas Fixas do Contrato de Gestão - Atividade Hospitalar

Outubro / 2023

% Queixas Resolvidas



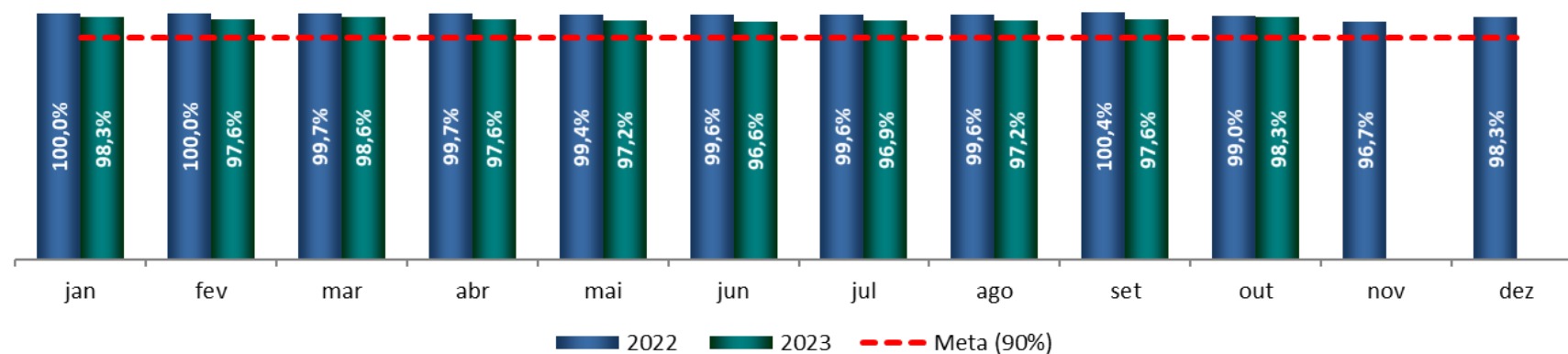
% Prontuários Revistos



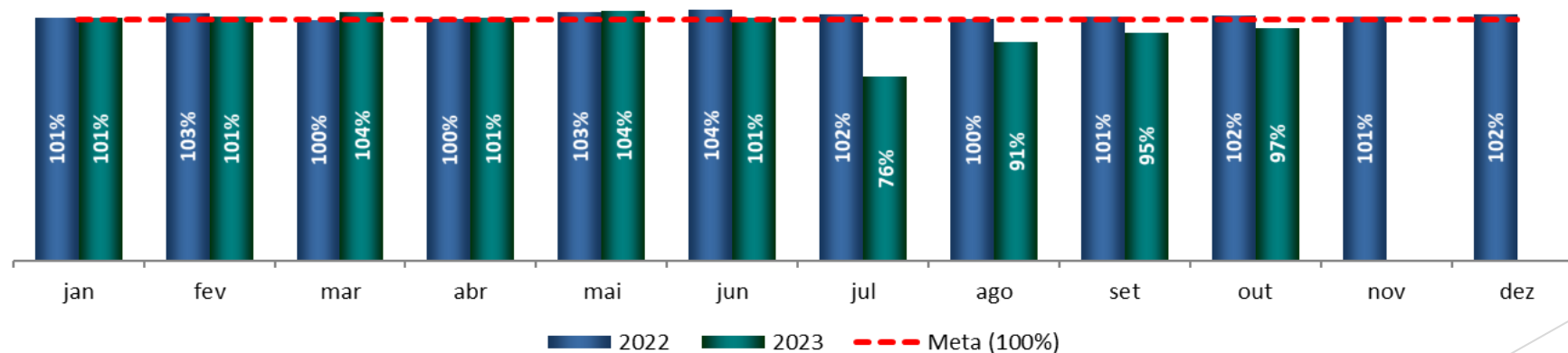
Metas Fixas do Contrato de Gestão - Atividade Hospitalar

Outubro / 2023

% Informe de Alta Entregue



% Entrega de AIHs



Agenda

Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados

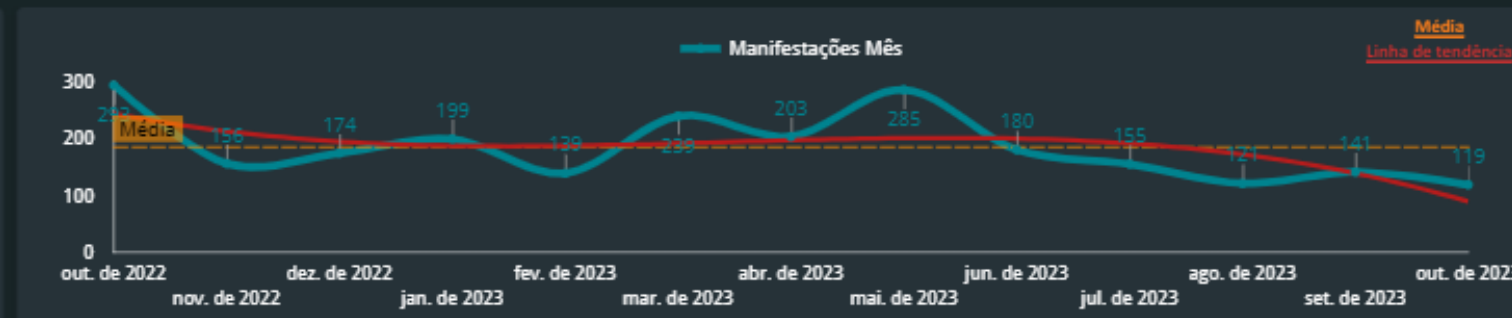
Painel Ouvidoria - Outubro / 2023



BOLETIM GERAL OUTUBRO - 2023

1 de out. de 2023 - 31 de out. de 2023

Manifestações 119 ↓ -16%	Passagens 19.108 ↑ 3%	Índice Reclamação 0,14% ↓ -25.41%	Reclamações 24 ↓ -29%	Elogios 54 ↓ -10%	Solicitações 39 ↓ -17%	Sugestões 0 N/A	Denúncias 2 N/A	Informações 0 N/A
---------------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	------------------------------	--------------------------------



INFORMAÇÕES DETALHADAS

Canal de comunicação	Total	(%) Total	Área / Especialidade	Total	(%) Total	Classificação Geral	Total	(%) Total	Classificação Específica	Total	(%) Total
Folheto	45	38%	Enfermaria Adulto (3ª ...	31	26%	Cordialidade	60	50%	Cordialidade Enfermagem	38	32%
Presencial Diurno	26	22%	Clínica Médica	9	8%	Processo	30	25%	Cordialidade Médica	12	10%
E-Mail	14	12%	Ortopedia	8	7%	Tempo de Espera	27	23%	Demora no Atendimento	8	7%
Ouvidoria SMS	12	10%	Enfermaria Anexo	7	6%	Informação	2	2%	Conduta Médica	7	6%
Telefone	11	9%	Medicação Adulto	7	6%				Demora na Realização da...	7	6%
Fale Conosco	6	5%	Urologia	6	5%				Normas e Procedimentos...	5	4%
Reclame Aqui	5	4%	UTI Adulto	5	4%				Cordialidade Ouvidoria	3	3%

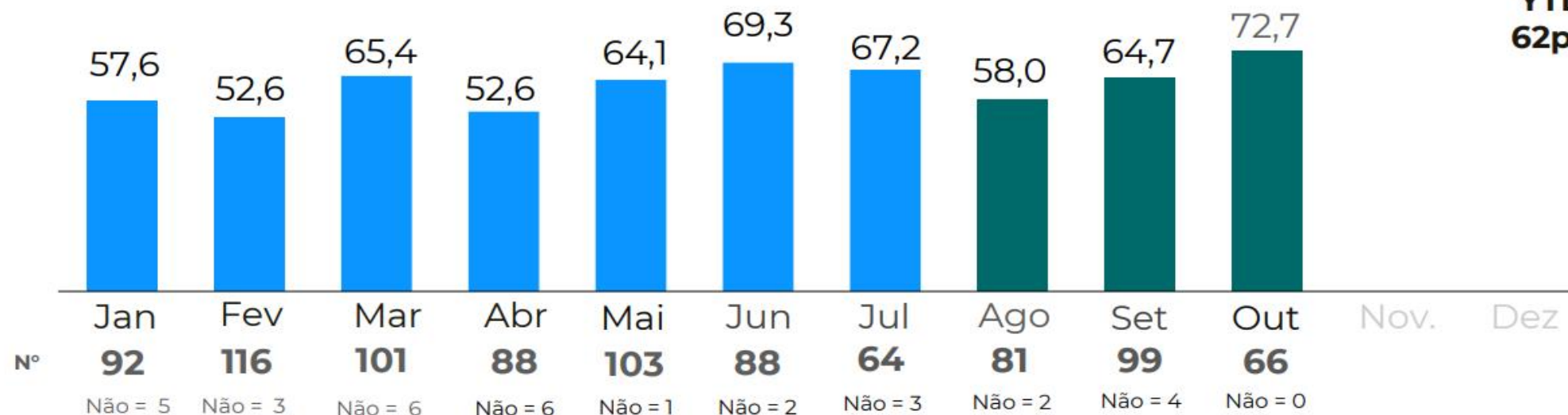
Evolutivo NPS Internação 2023:

1. Aumento do NPS em 8pp no mês de outubro devido à queda do percentual de Detratores e ao aumento do percentual dos Promotores.



Maternidade + Setores de Internação Adulto
Maternidade + Setores de Internação Adulto +
Pediatria

YTD
62pp



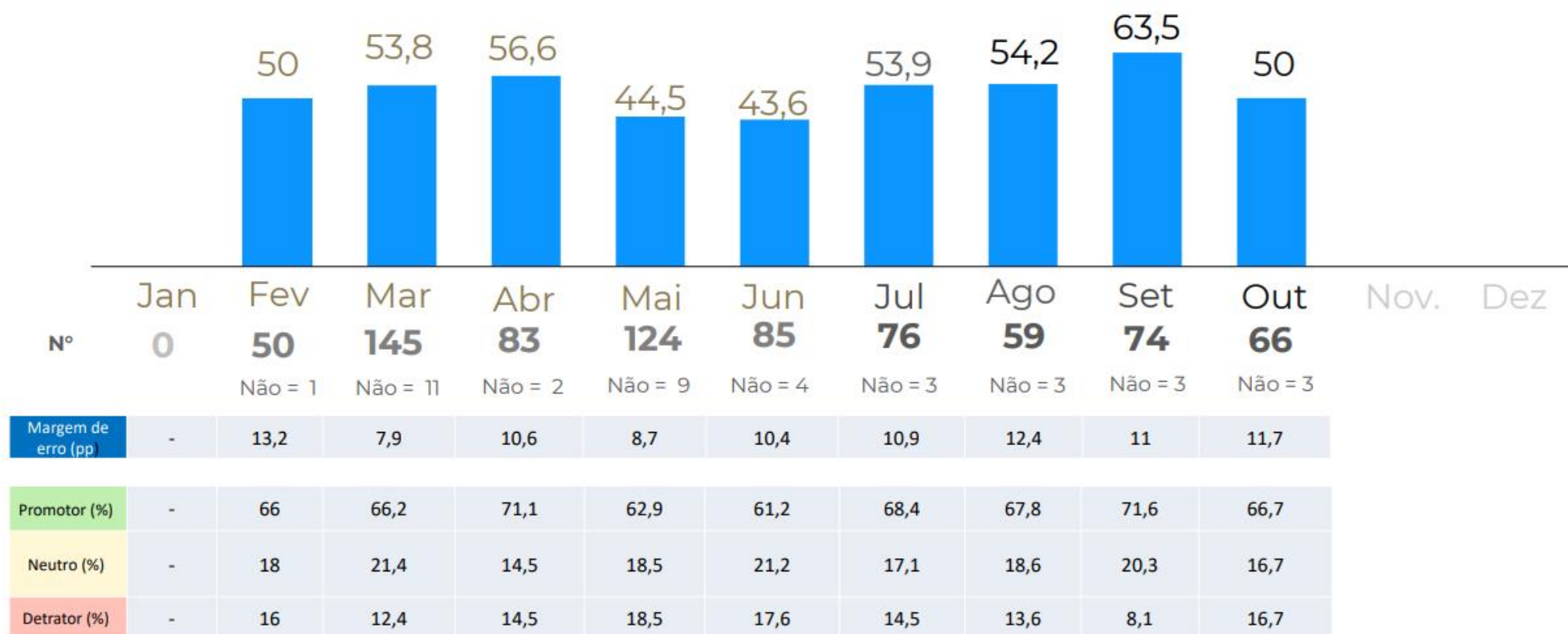
Margem de Erro (pp)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
Margem de Erro (pp)	9,8	9	9,3	10	9,4	10	11,5	10,4	9,4	11,7
Promotor (%)	68,5	64,7	73,3	69,3	72,7	77,3	73,4	75,3	75,8	77,3
Neutro (%)	20,6	23,2	18,8	15,9	18,2	14,7	20,3	7,4	13,1	18,2
Detrator (%)	10,9	12,1	7,9	14,8	9,1	8	6,3	17,3	11,1	4,5

Evolutivo NPS Ambulatório 2023:

Registro de queda do NPS no mês de outubro devido ao aumento do percentual de Detratores e à queda do percentual dos Promotores



**YTD
51,9pp**

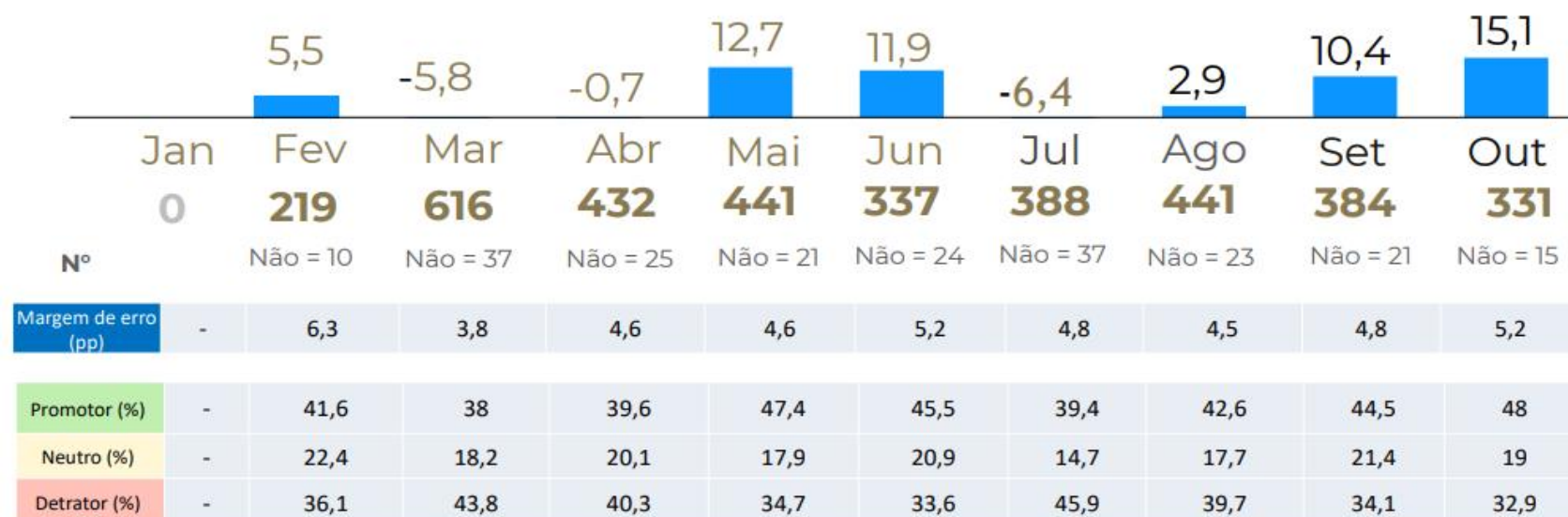




Evolutivo NPS Pronto atendimento - 2023:

1. Margem de erro levemente superior a 5 pp para o mês de outubro.
2. Aumento progressivo do NPS devido à queda do percentual dos Detratores e ao aumento do percentual dos Promotores

YTD
4,1pp



Qual o problema?	O que será feito? (What)	Por quê? (Why)	Quando?		Quem (Who)	Onde? (Where)	Situação Atual
			Início	Fim			
Queda de 13 pontos percentuais em Outubro	Análise de todos apontamentos e relatos realizados no Site (Track) e Ouvidoria.	Para entendimento das situações que geraram insatisfação.	18/11/2023	22/11/2023	Michele Camila	Na empresa	100%
Falta de dados em relação aos tempos de atendimento de todas as equipes.	Realizar reunião com (Atendimento/ T.I e Equipe Técnica) do ambulatório para elaboração de um painel de acompanhamento sobre dados de consultas.	Para monitoramento em tempo real e análise após a finalização de cada mês.	21/11/2023	22/11/2023	Juliana Michele Iracema Marcelo Guilherme Camila	Na empresa	100%

OUIDORIA = 09 Manifestações

- **Tempo de Espera Médico = 07**
- **Tempo de Espera para agendamento de cirurgia = 01**
- **Falta de Informação no agendamento = 01**

Todas manifestações encaminhadas para a coordenação de cada área e permanecem no prazo para análise e retorno.

Agenda

Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

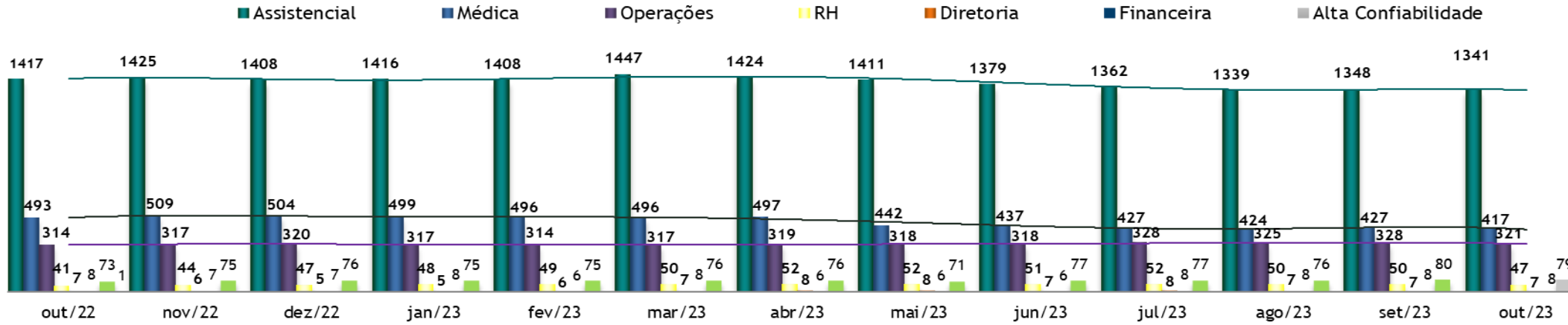
Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

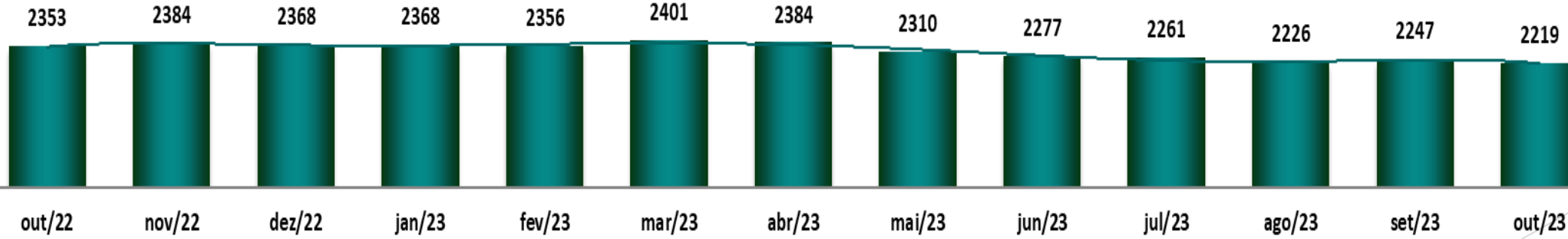
Demonstrativo de Resultados

Recursos Humanos - Outubro / 2023

HEADCOUNT POR GERÊNCIA



HEADCOUNT GERAL



Agenda

Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados

DRE - Outubro / 2023

DASHBOARD FINANCEIRO

*Valores por R\$ 1000

DRE - HMMMD	Outubro								Acumulado Outubro							
	2022	2023	Plano	Forecast	R\$ 2023 x Forecast	% 2023 x Forecast	% 2023 x 2022	% An.Vert. 2023	2022	2023	Plano	Forecast	R\$ 2023 x Forecast	% 2023 x Forecast	% 2023 x 2022	% An.Vert. 2023
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	26.999	26.999	26.824	26.804	195	1%	0%	100%	242.257	268.936	268.237	267.985	951	0%	11%	100%
(-) CUSTO VARIÁVEL	2.569	2.513	2.791	2.675	(162)	-6%	-2%	9%	27.224	24.823	27.914	25.820	(997)	-4%	-9%	9%
(-) DESPESAS COM PESSOAL	18.534	19.257	19.228	19.760	(504)	-3%	4%	71%	182.957	194.557	192.278	194.817	(260)	0%	6%	72%
(-) SERVIÇOS DE TERCEIROS	2.659	2.826	2.739	2.773	53	2%	6%	10%	25.473	26.118	27.391	27.140	(1.022)	-4%	3%	10%
(-) MATERIAIS DE CONSUMO	1.147	1.373	1.326	1.318	55	4%	20%	5%	12.679	12.045	13.258	12.695	(650)	-5%	-5%	4%
(-) DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS	816	795	873	852	(57)	-7%	-3%	3%	8.160	7.961	8.732	8.498	(537)	-6%	-2%	3%
(-) OUTRAS DESPESAS	136	640	30	30	610	2033%	372%	2%	414	1.939	300	929	1.009	109%	368%	1%
CUSTOS E DESPESAS	25.860	27.403	26.987	27.408	(4)	0%	6%	101%	256.906	267.442	269.873	269.900	(2.457)	-1%	4%	99%
RESULTADO OPERACIONAL	1.138	(405)	(164)	(604)	199	-33%	-136%	-1%	(14.649)	1.493	(1.637)	(1.915)	3.408	-178%	-110%	1%
(+/-) RESULTADO FINANCEIRO	37	265	(3)	239	26	11%	616%	1%	1.455	1.867	(33)	2.040	(173)	-8%	28%	1%
(+/-) RESULTADO NÃO OPERACIONAL	92	105	79	79	26	33%	14%	0%	823	1.102	790	777	325	42%	34%	0%
RESULTADO TOTAL	1.267	(35)	(88)	(286)	(251)	88%	-103%	0%	(12.372)	4.463	(880)	903	3.560	394%	-136%	2%

Resultado Não-Operacional - Outubro / 2023

(+/-) RESULTADO FINANCEIRO													
Despesas /Receitas não Operacionais	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado 2023
Despesas Financeiras	(40.224)	(5.313)	(4.658)	(2.484)	(2.738)	(4.573)	(1.888)	(1.805)	(4.388)	(1.694)	-	-	(69.765)
Descontos obtidos	821	682	9.191	712	6.487	28.857	-	-	-	4.431	-	-	51.182
Rendimentos de Aplicações Financeiras	79.068	287.531	309.051	122.745	331.970	14.740	43.225	209.864	224.632	262.496	-	-	1.885.320
Total DNO	39.665	282.900	313.583	456.693	456.693	39.024	41.337	208.058	220.244	265.234	-	-	1.866.737

OBS.:

R\$ 312,9 mil de Rendimentos sobre aplicação financeira no período. (Desde valor foi transferido R\$: 298,1 mil, referente a rendimentos correspondente a Aplicação do Projeto UPA do ano de 2022.

(+/-) RESULTADO NÃO OPERACIONAL													
Receitas/Doações não Operacionais	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado 2022
Lanchonete	6.744	6.866	6.767	7.228	7.018	7.057	6.000	6.901	6.923	6.941	-	-	68.444
Vendas de Tickets de Refeições	44.707	50.489	63.494	53.865	51.304	254.841	49.325	46.462	49.861	43.766	-	-	708.113
Estacionamento	15.805	16.774	12.806	17.951	20.389	30.456	21.650	25.348	27.688	54.070	-	-	242.938
Doações em Dinheiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Doações em Materiais	282.400	443	510.745	-	-	-	-	47.305	35.601	-	-	-	876.493
Recuperação de despesas	44.707	50.489	63.494	53.865	51.304	254.841	49.325	46.462	49.861	43.766	-	-	708.113
Total RNO	394.363	125.060	657.306	262.924	262.924	547.194	126.300	172.478	169.934	148.544	-	-	2.604.102

OBS.:

Recuperação de Despesas: R\$ 200,6 mil: Credito de VT não utilizados

Dr. Leonardo Jose Rolim Ferraz
Diretor Técnico