



O Futuro...

O cliente é a razão de existir do HGIS, que preza pela prestação de um cuidado integral, seguro e de qualidade.

Para garantir este cuidado, são realizadas melhorias contínuas, como a construção de um novo ambulatório e a reforma e ampliação do Pronto Socorro.

Novos projetos estão sendo pensados para os próximos anos, considerando o aumento da complexidade e as necessidades da região onde o hospital está inserido, pois a busca por qualidade é contínua.



Nosso jeito de ser e fazer

Missão: Defender a saúde e contribuir para o aprimoramento do SUS

Visão: Ser excelente na assistência e na gestão de serviços públicos de saúde

Valores:
Ética

Dignidade no atendimento e no trabalho
Pioneirismo e Inovação
Excelência e Economicidade
Compromisso com a população
Sustentabilidade



No dia três de março de 1999 nascia o Hospital Geral de Itapequerica da Serra - HGIS, uma instituição que já nasceu inovando, desde o seu modelo de gestão – integrou o primeiro grupo de unidades estaduais geridas sob o modelo de Organização Social de Saúde, conforme Lei Complementar nº 846/1998 e deu início a parceria da Secretaria de Estado da Saúde – SESSP com o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – Seconci-SP.

Hoje, 17 anos depois, cerca de 105 serviços estaduais são geridos por este modelo, sendo 13 deles pelo Seconci-SP, números que constata o êxito do modelo e também da parceria da SESSP com o Seconci-SP.

A inovação também esteve presente na definição do plano assistencial da instituição, que desde o início se propôs a oferecer

atendimento digno, humanizado e de qualidade para os mais de 270.000 habitantes da região em que é referência secundária e que compreende os municípios de Itapequerica da Serra, Embu-Guaçu, Juquitiba e São Lourenço da Serra. Objetivo declarado em sua missão: “Defender a saúde e contribuir para o aprimoramento do SUS” e reconhecido por usuários, profissionais e outras instituições de saúde do país e buscam o HGIS como referência em boas práticas de saúde.

Norteados por sua visão - “Ser excelente na assistência e na gestão de serviços públicos de saúde” – o HGIS constrói uma trajetória de certificações e prêmios, sendo hoje o primeiro

hospital geral público do país acreditado pela Joint Commission International (JCI), desde 2012, além de acreditado com Excelência pela Organização Nacional de Acreditação desde 2009.

Considerando a humanização como um atributo essencial para a visão integral do cuidado em saúde, o HGIS busca oferecer ao usuário um olhar diferenciado, entendendo cada indivíduo como um ser único, com particularidades que devem ser respeitadas e consideradas nas condutas de seu tratamento, é esse olhar que norteia os passos e as decisões diárias de uma equipe de mais de 1300 profissionais que juntos, concretizam o projeto desenhado ainda em 1999.



"Não posso deixar de mencionar o excelente tratamento que tive e vi também sendo feito para com os outros colegas de quarto pelas enfermeiras e também pelas auxiliares de enfermagem, muito prestativas de fato cuidando de nós, checando de tempo em tempo se estava tudo bem e se estávamos sem dor. Nos ajudavam a nos sentir melhor porque estavam sempre contentes e isso de fato é contagiante. Perfeito o tratamento fiquei satisfeito. Além de banho, cama limpa e trocada, roupa limpa todos os dias e quarto limpo sempre. Não imaginava que um hospital oferecesse um tratamento tão bom à seus pacientes. Obrigado por tudo."

Manifestação espontânea de abril/2016

12.271,77m² de área construída

1.325 colaboradores

222 leitos, sendo **36** leitos de UTI

07 salas cirúrgicas

268 médicos

No caminho certo

Planejamento Estratégico

Em 2014 um novo ciclo de Planejamento Estratégico teve início, trazendo objetivos ousados mas necessários dentro do cenário mapeado. Entre esses objetivos, a sustentabilidade - que chega ao HGIS não só como objetivo estratégico mas como valor; o aprimoramento do trabalho em rede – especialmente no que tange as referências e contra-referências; o fortalecimento da abordagem multiprofissional para o cuidado integral, seguro e singular; o aumento da eficiência dos processos organizacionais; a manutenção da força de trabalho qualificada, comprometida e motivada e a promoção de ambiência acolhedora, confortável e segura, para superar as expectativas do usuário.

Série histórica da média mensal de Atendimento de Urgência e Emergência



Vocação para cuidar

O usuário no centro da atenção

Como única referência secundária para quatro municípios da grande São Paulo, com uma população de cerca de 270.000 habitantes e recurso estratégico no atendimento as vítimas de acidentes da Rodovia Regis Bittencourt e Rodoanel o HGIS vem adequando continuamente seus serviços às necessidades dessa população.

Se na época da sua inauguração a necessidade prevalente era por serviços materno-infantis, hoje, com a inauguração de maternidades na região e o aumento progressivo da população e de seu poder aquisitivo, observa-se uma clara mudança no perfil da assistência prestada, com crescimento de demanda por causas externas (S00-T98), doenças do aparelho digestivo,

circulatório, respiratório, urológico e oncologia. Essa mudança tem sido responsável por todo direcionamento estratégico da instituição, com a implementação de novos serviços, aumento de capacidade cirúrgica, ampliação do atendimento de urgência e emergência, direcionamento da assistência ambulatorial para acompanhamento cirúrgico, ampliação de leitos de UTI,

incremento cirúrgico nas especialidades de neurocirurgia e ortopedia, serviço de reabilitação, entre outros.



Inauguração

Referência Nacional para o Método Canguru



Certificado como Hospital Amigo da Criança, pela promoção e incentivo ao aleitamento materno (UNICEF e OMS)



Prêmio Professor Fernando Figueira (MS) melhor atendimento pediátrico da região sudeste



Aumento do número e da complexidade das cirurgias ortopédicas, pediátricas, obstétricas, vasculares, oftalmológicas e urológicas, com ampliação de 5 para 7 o número de salas cirúrgicas.



Lançamento de dois canais de comunicação para escuta qualificada com os colaboradores: Canal Aberto e Canal Direto



Acreditado Pleno - Nível II pela Organização Nacional de Acreditação



Ampliação do número de leitos da UTI adulto de 7 para 20



Acreditado com Excelência - Nível III pela Organização Nacional de Acreditação



Prêmio Melhores Hospitais e Maternidades de SP - 7º lugar categoria maternidade



Implantação do Serviço de Neurotrauma

1999

2000

2001

2003

2004

2005

2007

2008

2009

2010

Prêmio Nacional Professor Galba de Araujo pelo destaque à qualidade no atendimento à mulher e ao recém-nascido, estimulando o parto normal (MS)



Criação do Comitê da Qualidade



Criação da Política de Atendimento



Acreditado - Nível I pela Organização Nacional de Acreditação



Prêmio Amigo do Meio Ambiente – pelo conjunto de ações realizadas em prol do meio ambiente

Menção Honrosa do Ministério do Trabalho por ser área livre de mercúrio



Inauguração do centro de reabilitação, com ampliação de 600m2 de área física



Prêmio Melhores Hospitais e Maternidades de SP – 2º lugar na categoria maternidade



Prêmio



Assistência



Certificação



Gestão



Reconhecimento



Responsabilidade Social



Realização do I Curso de Copeiros Hospitalares e Clínicos – gratuito para a comunidade

Implantação da metodologia de e-learning para capacitação dos profissionais



Criação do Comitê de Bioética

Renovação da parceria da SESP com o Seconci-SP para a gestão do HGIS por mais cinco anos, por meio de Chamamento Público

Lançamento da Política de Direitos do Paciente e Familiares



Implantação do time de Resposta Rápida e inauguração da Unidade de Atendimento Crítico e Semi-Crítico

Ampliação em mais de 100% da produção cirúrgica do Serviço de Oftalmologia



Participação no Projeto de Redução de Infecções da Corrente Sanguínea no Estado de São Paulo

Aprimoramento dos processos de educação do paciente e planejamento terapêutico com base em metodologia internacional

Acreditação Internacional pela Joint Commission International. É o primeiro hospital geral público do país a receber este reconhecimento.



Referência em Boas Práticas de Humanização pelo Programa HumanizaSES



Centro de Referência em Boas Práticas de Atenção ao Parto e Nascimento pelo Ministério da Saúde

2011

2012

2013

2014

2015

2016



Implantação da Matriz de Treinamento

Lançamento do Manual de Ética

Início da implantação do novo sistema assistencial (TASY) com Prontuário Eletrônico do Paciente e certificação digital

Implantação da metodologia de simulação realística para a capacitação dos profissionais



Parceria com o PAT – Posto de Atendimento ao Trabalhador para oferta de cursos de capacitação gratuitos para a comunidade: Formação de Copeiros Hospitalares e Clínicos e Formação de Lactaristas



Formalização do Plano Institucional de Humanização

Revisão e preparação do novo ciclo do Planejamento Estratégico



Inauguração de nova área física para os serviços ambulatoriais



Ampliação do Horário de Visita – das 10:00 às 22:00

Criação do Grupo de Orientações para rotina na UTI Adulto – onde a equipe multiprofissional orienta os acompanhantes sobre a rotina da unidade, facilitando a comunicação e criando um ambiente mais próximo e acolhedor



Início do Programa de Residência Médica

Participação no Projeto Maternidades: programa de apoio à humanização nos hospitais: inserção da rede social e afetiva do usuário no cuidado

Criação do Comitê de Sustentabilidade para disseminação e sensibilização



Prêmio Melhores Hospitais do Estado de São Paulo - Finalista na categoria "Internação Humanizada"

Avaliação de Extensão da JCI com foco nas novas instalações do ambulatório



Avaliação externa de manutenção da Acreditação com Excelência pela ONA, da Certificação da Iniciativa Hospital Amigo da Criança e do Método Canguru



Certificado padrão Ouro do programa ibero-americano de Bancos de Leite Humano – MS e Fundação Oswaldo Cruz



Oferta de novos cursos de capacitação gratuitos para a comunidade: Auxiliar de Farmácia, Agente de Higienização Hospitalar e Atendimento ao Público em pronto Socorro



Aumento do serviço cirúrgico ortopédico



Aplicação de Pesquisa de Clima Organizacional com nota geral 78



Avaliação de Manutenção da Acreditação Internacional pela Joint Commission International

Implantação de grupo de Apoio à Família para Pacientes Cirúrgicos, onde a equipe multiprofissional abre espaço para escuta e acolhimento.



Inauguração de área física exclusiva para Pronto Atendimento, com readequação de fluxo, aumento do número de consultórios, ampliação do acolhimento com classificação de risco e sistema informatizado de atendimento.



Implementação do Sistema de Ouvidoria a partir do projeto da SESP com a padronização dos serviços de atendimento ao usuário

Aplicação da Pesquisa de Percepção de Cultura de Segurança

Elaboração da matriz de risco para mapeamento de contingências em situações de catástrofes

Lançamento do Plano de Sustentabilidade

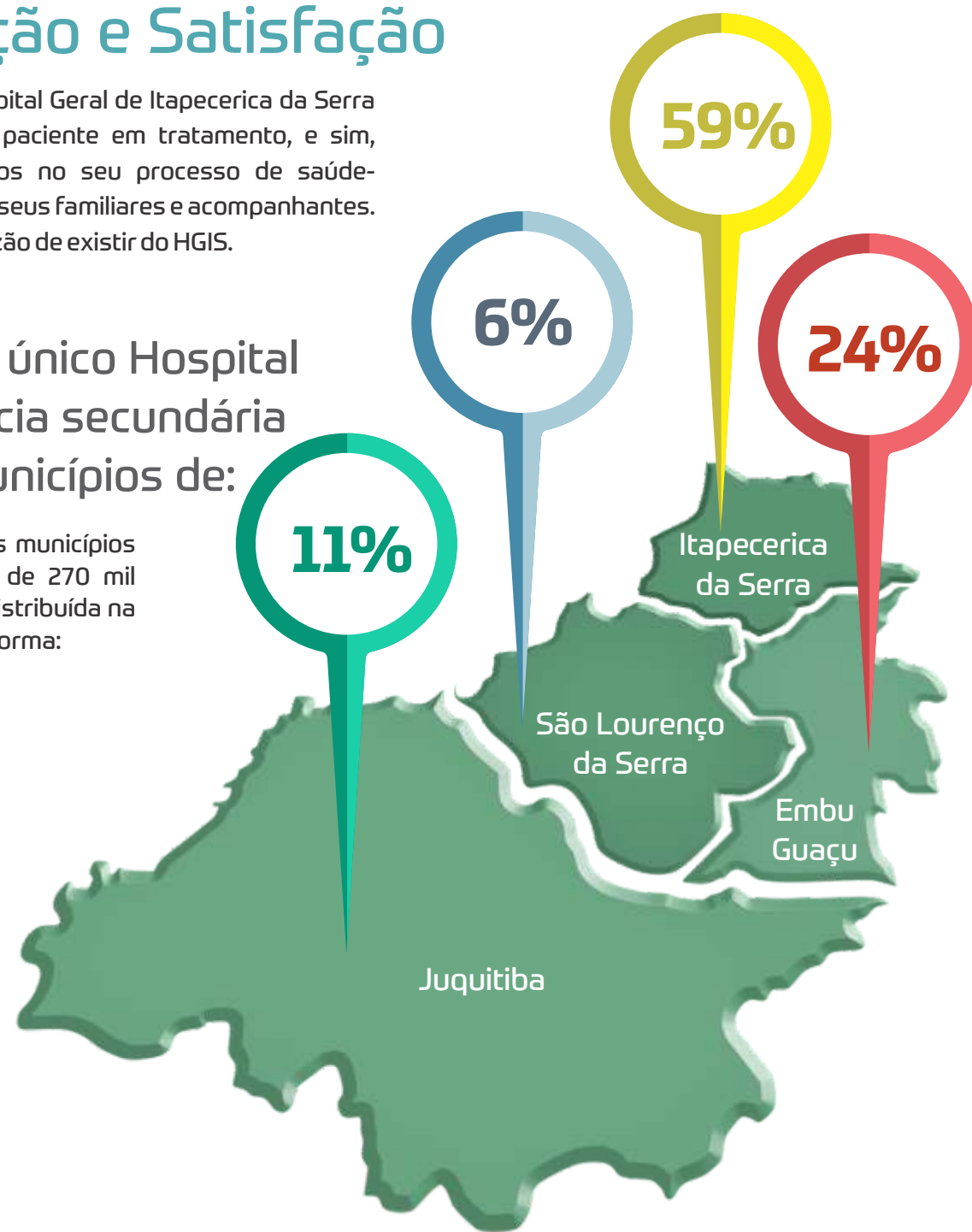
Usuário

Percepção e Satisfação

O usuário do Hospital Geral de Itapequerica da Serra é, não somente o paciente em tratamento, e sim, todos os envolvidos no seu processo de saúde-doença, o que inclui seus familiares e acompanhantes. Esse cliente é a razão de existir do HGIS.

O HGIS é o único Hospital de referência secundária para os municípios de:

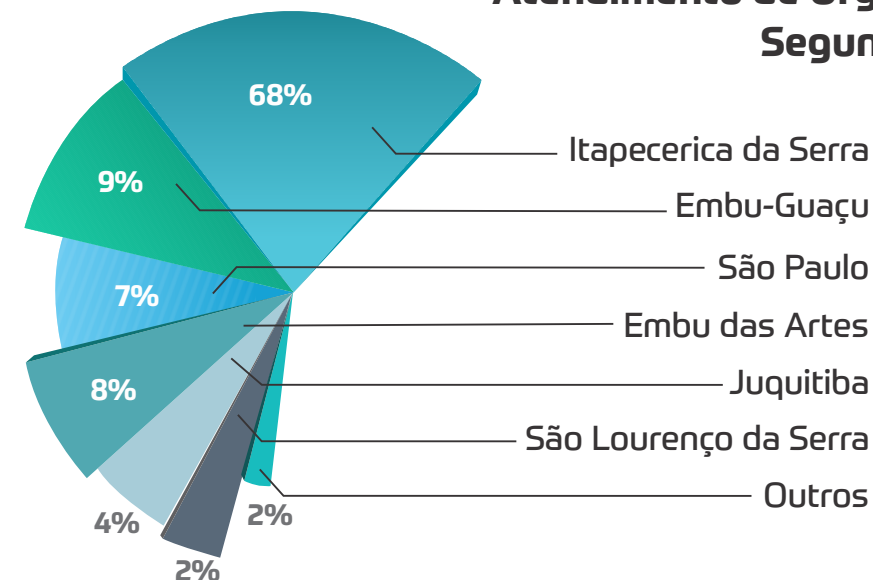
A população destes municípios compreende cerca de 270 mil habitantes e está distribuída na região da seguinte forma:



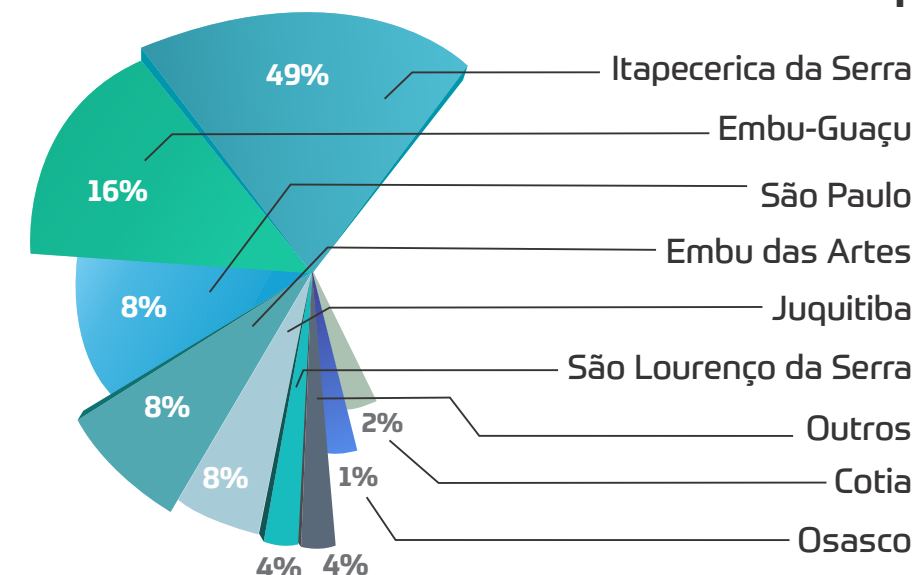
No período de 17 anos, foram atendidos 481.229 pacientes diferentes no HGIS considerando Internação, Urgência e Emergência, Ambulatório e SADT externos.



Atendimento de Urgência e Emergência Segundo Município - 2016



Saídas Hospitalares Segundo Município 2016



"Gostaria de agradecer, pois sempre que preciso sou muito bem atendida, hoje percebo o quanto o acolhimento pode ser definitivamente importante para a melhora do paciente. Sou muito agradecida por esse hospital existir"

Manifestação espontânea de Agosto/2016



‘Em 2016, dos 2.244 clientes entrevistados 99% indicariam a instituição para um familiar ou amigo’