

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital e Maternidade Sotero
de Souza**

Contrato de Gestão n.º 001/2022

2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE



PREFEITO

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Luis Carlos Previdente Redda

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO

Sirlene Dias Coelho

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Edson Soares de Almeida

DIRETOR TÉCNICO

Bruno Tadeu dos Santos Junqueira

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

Luciana Cardoso

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 001	6
1.2.1 Gestão dos recursos e Gestão Orçamentária	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	14
5.3.5 Tococardiografia	19
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	23
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	24

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil - CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº001/2022

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 21/02/2022, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 001/2022, o presente CONTRATO tem como objetivo de prestar assistência à saúde compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, criando uma rede de referência regional, com alta resolubilidade. Operacionalizar e executar ações e serviços de saúde em regime de 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza são monitoradas por sistema de informática SIMAH e planilhas para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital e Maternidade Sotero de Sousa no período de **21 a 28 de fevereiro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 320 colaboradores, sendo 316 contratados por processo seletivo (CLT). Os colaboradores foram sub rogados no dia 01 de março de 2022 conforme Ofício Nº296/2022 - CEJAM enviado no dia 22 de Fevereiro de 2022 ao Departamento de Saúde.

Os profissionais sub-rogados participaram da Integração, receberam uniformes e crachás. Ressaltamos que estamos com processo seletivo em andamento para adequação do quantitativo pactuado no plano de trabalho.

5. METAS CONTRATUAIS

As estatísticas hospitalares são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde, alinhados aos itens 2.8.1, 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 do termo de referência. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa que ocorreram no mês de Fevereiro/2022, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

INDICADORES	META/MÊS - TERMO DE REFERÊNCIA	META PROPORCIONAL (8 DIAS)	VALOR ALCANÇADO (21 À 28 DE FEVEREIRO)
CONSULTA MÉDICA EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA	350	100	103
INDICADORES PRONTO SOCORRO	META/MÊS - TERMO DE REFERÊNCIA	META PROPORCIONAL (8 DIAS)	VALOR ALCANÇADO (21 À 28 DE FEVEREIRO)
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA COM OBSERVAÇÃO DE ATÉ 24 HORAS EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA	2.000	571	381
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA (INCLUIR: E ATENDIMENTO COVID)	5.000	1.429	1713

CIRURGIA ELETIVA	META/MÊS - TERMO DE REFERÊNCIA	META PROPORCIONAL (8 DIAS)	VALOR ALCANÇADO (21 À 28 DE FEVEREIRO)
ATENDIMENTO ORTOPÉDICO COM IMOBILIZAÇÃO PROVISÓRIA (INCLUIR:	160	46	24
CIRURGIA ELETIVA	80	23	37
INTERNAÇÕES	META/MÊS - TERMO DE REFERÊNCIA	META PROPORCIONAL (8 DIAS)	VALOR ALCANÇADO (21 À 28 DE FEVEREIRO)
OBSTÉTRICOS	110	31	27
CLÍNICO	150	43	48
PNEUMOLOGIA SANITÁRIA	4	1	0
PEDIÁTRICOS	20	6	3
SADT	META/MÊS - TERMO DE REFERÊNCIA	META PROPORCIONAL (8 DIAS)	VALOR ALCANÇADO (21 À 28 DE FEVEREIRO)
EXAMES LABORATORIAIS	3.500	1.000	2269
EXAMES DE RAIOS-X	2.100	600	601
EXAMES DE ULTRASSONOGRRAFIA	85	24	42
ELETROCARDIOGRAMA	240	69	73
TOCOCARDIOGRAFIA	160	46	59
SADT PACIENTE AMBULATORIAL	META/MÊS - TERMO DE REFERÊNCIA	META PROPORCIONAL (8 DIAS)	VALOR ALCANÇADO (21 À 28 DE FEVEREIRO)
EXAMES DE ULTRASSONOGRRAFIA	450	129	209
EXAMES DE RAIOS-X	480	137	104
EXAMES DE MAMOGRAFIA	150	43	63

Análise Crítica: No período de 21 a 28 de fevereiro, observamos que alguns exames e atendimentos ultrapassaram a meta proporcional, importante ressaltar que todas as demandas internas e externas foram atendidas.

Ambulatório:

No primeiro item que se refere ao acolhimento ambulatorial, realizamos 103 atendimentos, divididos entre as especialidades de Ginecologia, Ortopedia, Cirurgia Geral e Pediátrica, seguimos com os agendamentos já existentes, ultrapassando assim, o proporcional proposto para o período de 100 consultas.

Atendimentos de urgência com observação até 24 horas:

O serviço de Pronto Atendimento sofre variações do volume em decorrência de patologias sazonais, procura espontânea, impacto direto da absorção ou não pelos demais serviços da rede municipal, regional e de casos que podem ser resolvidos no nível de atenção primária.

Referente aos atendimentos de urgência em atenção especializada, durante o período avaliado, tivemos 1713 atendimentos realizados no com acolhimento e classificação de risco, ultrapassando a meta proporcional para o período.

Já o volume de atendimentos de pacientes com necessidade de permanecer em observação foi menor do que o previsto para o período.

Centro Cirúrgico:

Observamos na tabela acima, que mesmo assumindo o centro cirúrgico com duas salas em reforma, foi possível realizar a meta proporcional prevista para o período. Foram realizados 37 procedimentos cirúrgicos eletivos. Sendo 27 partos e 10 cirurgias eletiva.No momento o serviço conta com 01 sala de cirurgia, 01 sala de parto e 01 RPA adaptado.

Internação:

Atualmente a unidade de internação conta com 62 leitos, 40 leitos destinados para internação e 27 leitos clínicos. Destes, 12 leitos são regulados para pacientes com

COVID, atendendo a solicitação da DRS e do Departamento de Saúde de São Roque, 08 leitos para cirurgia geral, 01 leito para isolamento, 04 leitos de pediatria, sendo 02 cirúrgicos e 02 clínicos. Obtivemos resultados satisfatórios no que se refere a meta proporcional ao período, internação clínica e cirúrgica , ultrapassamos a meta proposta para período, internações pediátricas a meta para período era 06 e realizamos 03, resultado depende de demanda espontânea.

Unidade de internação Materna, conta com 22 leitos, sendo 16 destinados para obstetrícia cirúrgica e atendimento ao binômio, 06 para obstetrícia clínica e suporte para continuidade do cuidado nos casos dos atendimentos de urgência obstétricas e intercorrências clínicas ocorridos no pronto socorro ginecológico. Obtivemos no período avaliado o resultado que se refere a meta proporcional do período de 31 atendimentos relacionados à internação obstétrica, tendo sido realizados 27 partos, sem internação clínica no período. Como ação, estamos em fase de implantação do programa parto seguro, programa que tem como principal objetivo desenvolver estratégias de gestão e atendimento para prestação de uma assistência segura e humanizada no processo de parto e nascimento. O programa parto seguro tem em seu "DNA" o espírito da nossa Instituição, que ao longo de 30 anos de existência, se propõe a transformar a vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência qualificada em cumprimento às diretrizes para atenção ao parto e nascimento.

SADT:

Ao que se refere ao Serviço de Diagnóstico de Imagem (SADT), gerados através de demanda espontânea provenientes do atendimento de urgência e emergência, obtivemos resultados satisfatórios com valores superiores a meta proporcional para todos os exames acordados, garantindo assim assistência adequada aos usuários.

Sobre os exames disponibilizados para agendamento via regulação, seguimos cumprindo o acordado, dos 129 exames de ultrassonografia esperados para o período, realizamos 209 exames. Mamografia com meta para o período de 43,

realizamos 63 exames. O único indicador que aponta resultado desfavorável, se refere aos exames de raio-x, de 137 exames previstos, realizamos apenas 104. Como ação para o próximo mês e com foco na execução da integralidade do termo de referência, estamos estruturando todas as agendas de exames e procedimentos eletivos.

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e, avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.



Neste primeiro momento de implantação, estruturamos o setor e nomeamos os funcionários que irão compor a equipe responsável pelas atividades do SAU na unidade, também realizamos o pedido de compras de urnas e confecção de material impresso para preenchimento das pesquisas manuais e banners para pesquisas através de QRcode.

O início do acolhimento e abordagem dos usuários está previsto para o dia 15/03/2022, onde serão fornecidos os treinamentos e as ferramentas de trabalho necessárias para a execução do SAU.

Para o próximo relatório apresentaremos os dados compilados e a qualidade dos serviços prestados.

Contudo, como forma de identificar o perfil e a qualidade do nosso trabalho, contratamos o serviço de uma empresa de consultoria que realizou pesquisas via telefone com nossos usuários, nesta abordagem foi questionado o nível de satisfação dos pacientes com o atendimento ofertado.

Foram realizadas 141 pesquisas no período de 25/02/2022 a 28/02/2022, observamos nos gráficos abaixo, que 83% dos usuários manifestaram-se como **satisfeito ou muito satisfeito** em relação ao atendimento recebido. Quando

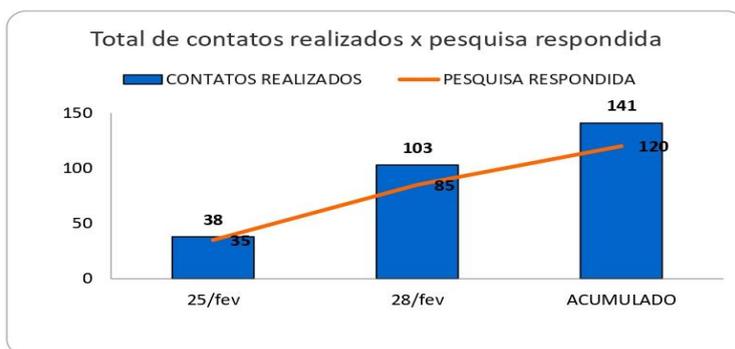
questionados se indicariam o serviço para amigos e familiares, 83% responderam positivamente.



CAMPANHA NPS SÃO ROQUE

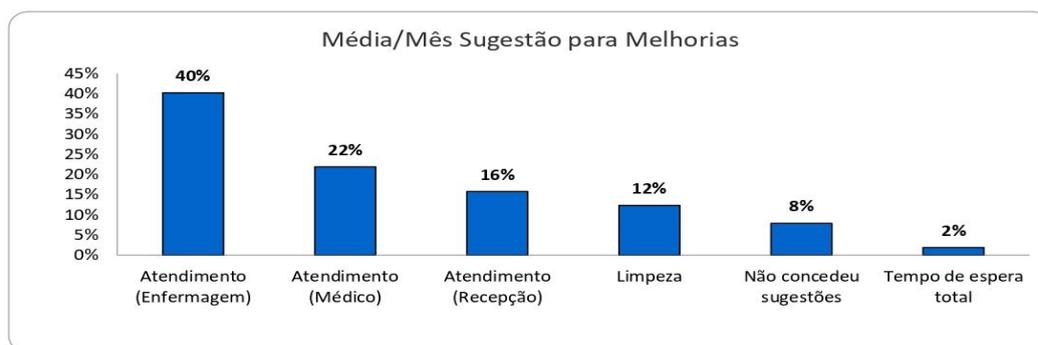
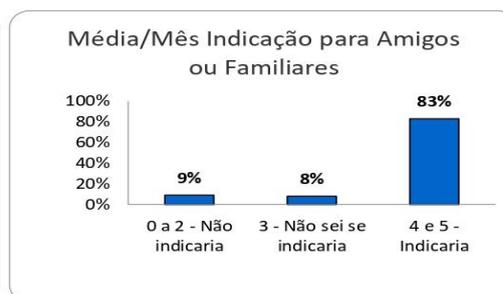
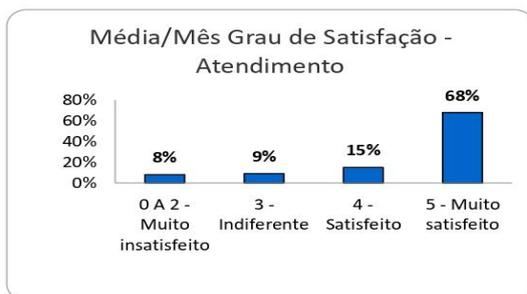
Período de coleta dos dados:
25/02/2022 até 28/02/2022

Dados coletados:



TOTAL DE PACIENTES RECEBIDO
357

EFETIVIDADE DE CONTATOS
33,61%



www.escolacejam.com.br
 escoladesaudecejam.com.br
 (11) 2189 - 0790

Rua Humaitá, 349 – Bela Vista São Paulo – SP
 CEP: 01321 - 010

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Integração

Nos dias 21 e 22/02/2022, logo após a posse do contrato, iniciamos o processo de integração de todos os colaboradores, acolhendo e apresentando o modelo de negócio e assistencial do Cejam.





Treinamento equipe SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário é um canal direto onde todos os usuários podem manifestar seu contentamento ou descontentamento, fazer sugestões ou denúncias sobre o atendimento realizado. Para implantação do setor da unidade, realizamos treinamento junto a equipe local para acolhimento e abordagem adequada ao cliente.



Melhorias nos processos

1. Auditoria dos processos administrativos e assistenciais;
2. Fluxos assistenciais e protocolos clínicos;
3. Comunicação visual;
4. Adequação dos ambientes;
5. Análise da estrutura e processos para implantação do programa parto seguro.
6. Apontamento das adequações necessárias para o funcionamento dos sistemas tecnológicos do Hospital, levando em consideração aspectos como, segurança da informação, compliance e boas práticas, focando o bom desempenho de toda a infraestrutura tecnológica da unidade de saúde.

→ **Adequação dos processos de trabalho:**

→ **Criação de kits e separação de materiais**



→ **Início da adequação estrutural:**

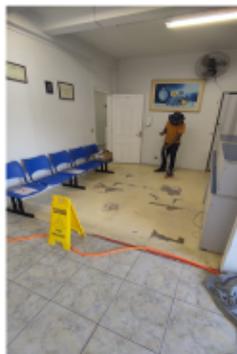
Fachada com limpeza e pintura

Fachada Principal



Tratamento do Piso:

Recepção de Entrada e Administração

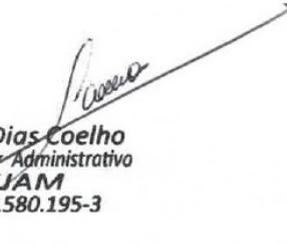


Conserto do telhado e do forró:

Recepção Gripário



São Paulo, 11 de março de 2022.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3