

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital e Maternidade Sotero de Souza

Contrato de Gestão n.º 01/2023

Maio

2024



PREFEITO

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Simoni Camargo Rocha

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO

Renato Tardelli

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Carolina Kullack

DIRETOR TÉCNICO

Andrea Uzal Cruz

GERENTE ASSISTENCIAL

Patrícia Cristina Fontalva Prado

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

Lucilene Cova

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 001/2022	7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	8
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	8
4. FORÇA DE TRABALHO	8
4.1 Dimensionamento Geral	9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	20
5.1 Internações Hospitalares	20
5.1.1 Clínica Médica	21
5.1.2 Clínica Obstétrica	23
5.1.3 Clínica Pediátrica	24
5.2 Internação em Clínica Cirúrgica	25
5.2.1 Cirurgias Eletivas	25
5.2.2 Cirurgia de Urgência	26
5.3 Atendimento Ambulatorial	27
5.4 Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT EXTERNO	28
5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial	28
5.4.2 Radiografia - Ambulatorial	29
5.4.3 Eletrocardiograma	30
5.4.4 Mamografia Ambulatorial	31
5.5 Pronto Atendimento - Urgência/Emergência	32
5.5.1 Atendimento de Urgência em Atenção Especializada	32
6. INDICADORES DE QUALIDADE -METAS QUALITATIVAS	33
6.1 Taxa de Infecção Hospitalar	34
6.2 Taxa de Satisfação dos Usuários	35
6.2.1 Satisfação do Atendimento	36

6.2.2 Avaliação do Serviço	37
6.2.3 Atendimento ao usuário resolução de queixas	39
6.3 Taxa de revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	40
6.4 Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH	41
6.5 Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento	42
6.6 Telemedicina	45
6.7 Taxa de Ocupação de UTI	46
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	47

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

O CEJAM é uma instituição com DNA Empreendedor, que atua com Modelo de Gestão Regionalizado e baseado em Linhas de Cuidado Integrais. Realiza um Modelo Assistencial humanizado, centrado na pessoa, família e comunidade. As ações de atenção à saúde são implementadas baseadas em evidências científicas, análise de cenários, perfis epidemiológicos e oportunidades de inovação. Os Contratos de Gestão e Convênios firmados com o poder público, permitem que o Centro de Gerenciamento Integrado de Serviços de Saúde - CEGISS do CEJAM apresente soluções técnicas inovadoras, visando o atendimento às necessidades locais e regionais, contemplando ações de promoção e prevenção em saúde, redução de agravos e reabilitação da saúde da população.

O CEJAM valoriza a dimensão participativa na gestão, desenvolvendo trabalho associado, com os colaboradores, comunidade e rede de atenção à saúde in loco regional, analisando situações, decidindo seus encaminhamentos e agindo sobre estas situações em conjunto, sempre com base nas diretrizes do gestor público.

Desta forma, as pessoas envolvidas podem participar do processo decisório, partilham méritos e responsabilidades nas ações desenvolvidas pela instituição.

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" – CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em 20 de maio de 1991, por grupo de profissionais do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição. Sua denominação deu-se em homenagem ao Dr. João Amorim, médico Obstetra, um dos seus fundadores e o 1.º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington e com ampla experiência na administração em saúde. Nos seus primeiros dez anos de existência, o CEJAM concentrou suas ações na Atenção Integral à Saúde da Mulher, graças a um convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, encerrado em 2001.

Missão: “Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde”.

Visão: “Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Valores: Valorizamos a vida; estimulamos a cidadania; Somos éticos; Trabalhamos com transparência; Agimos com responsabilidade social; Somos inovadores; Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos: Atenção Primária à Saúde; Sinergia da Rede de Serviços; Equipe Multidisciplinar; Tecnologia da Informação; Geração e Disseminação de Conhecimento.

Lema: “Prevenir é Viver com Qualidade”.

Nesses mais de 32 anos, o CEJAM se mostrou um grande parceiro, para com o poder público, no desenvolvimento de diversos projetos de Atenção em Saúde:

ATENÇÃO BÁSICA: Estratégia Saúde da Família, UBS Mista e Tradicionais, Programa Ambiente Verde e Saudáveis – PAVS, Programa Acompanhante de Idoso – PAI, Serviço de Atenção Domiciliar – EMAP e EMAD, Unidades de Urgências e **Emergências – AMA/UPA.**

ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA E REDES TEMÁTICAS: Unidade de Referência à Saúde do Idoso – URSI, Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, Serviço Residenciais Terapêuticos – SRT, Centros Especializados em Reabilitação – CER, Programa Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência – APD, Centro de Dor , Ambulatórios de Especialidades – AE, Atenção Médica Ambulatorial Especializada AMA-E, Ambulatório Médico de Especialidades - AME, Hospital Dia - HD, Centro de Especialidade Odontológica - CEO, Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR: Hospitais e Maternidades Municipais e Hospitais Estaduais.

Atualmente mantêm Contratos de Gestão, Convênios e/ou Termos de Colaboração, nos municípios: São Paulo, Mogi das Cruzes, Campinas, Peruíbe, São Roque, Rio de Janeiro, Itapevi, Carapicuíba, Francisco Morato, Franco da Rocha, Ferraz de Vasconcelos, Itú, Guarulhos Osasco, Pariquera Açu e Santos, totalizando ações em saúde, em 16 municípios, com mais de 23 mil colaboradores contratados.

O CEJAM desenvolveu Folhetos Informativos, que são atualizados trimestralmente e amplamente divulgado entre colaboradores e parceiros, visando ilustrar a localização dos serviços, a sua EXPERIÊNCIA – Linha do Tempo – Atenção Primária, no município de São Paulo, onde atua há 22 anos, o consolidado de VOLUMES DE ATENDIMENTO e sua EXPERIÊNCIA em Telemedicina.

1.2 Contrato de Gestão nº01/2023

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim qualificado como Organização Social de Saúde, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 001/2023, em continuidade às suas atividades iniciou no dia 21/02/2023 o presente CONTRATO tem como objetivo operacionalizar,gerenciar, operacionalizar e executar as atividades, ações e serviços de saúde 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população.

O Hospital e Maternidade Sotero de Souza é um Hospital Geral, com acesso via demanda espontânea, por meio de seu Pronto Atendimento que oferece as especialidades de Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria e Gineco Obstetrícia de Média Complexidade e Ortopedia de Baixa Complexidade, além dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico para pacientes ligados ao SUS, de acordo com normas estabelecidas pela SMS e colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na Região de Sorocaba.

Possui 62 leitos, hospital habilitado para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica

Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II, relevante serviço conquistado para os pacientes que necessitam de cuidados intensivos por uma equipe especializada composta por profissionais de diferentes áreas com objetivo dar a melhor assistência a todos os pacientes e oferecer apoio aos familiares. Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares como o Pronto Atendimento Ginecológico, Maternidade, Unidade de Estabilização Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades e Serviço de apoio diagnóstico terapêutico (SADT).

A unidade realiza ATENDIMENTO AMBULATORIAL, via regulação de vagas da rede básica de saúde, nas especialidades de Cirurgia Geral e Aparelho Digestivo, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia e Traumatologia e dispõe de estrutura com consultórios médicos e salas de procedimentos.

A UNIDADE DE PRONTO SOCORRO (NÚCLEO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA), conta com as especialidades de Clínica Médica, Ortopedia, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia e o serviço de Telemedicina implantado em setembro/23 com o propósito de dar celeridade ao atendimento aos usuários classificados na cor azul e verde.

Em relação às especialidades cirúrgicas, estão previstos todos os atendimentos do rol de procedimentos de média complexidade. É referência para as Unidades Básicas do município de São Roque e municípios do entorno, atende a demanda de pacientes referenciados e do resgate pré-hospitalar do Corpo de Bombeiros e SAMU. Possui serviços de SADT com sala de raio-X, salas de curativos, sala de gesso, sala para coleta de exames laboratoriais e sala para primeiro atendimento (classificação de risco).

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza são monitoradas por sistema de informática Wareline e planilhas para consolidação dos dados. 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 Souza no período de **01 a 31 de maio de 2024**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 406 colaboradores, sendo 396 contratados por processo seletivo (CLT) e 10 contratados por Pessoa Jurídica.

4.1 Dimensionamento Geral

	Cargo	Previsto	Efetivo
	Analista de Comunicação (40h)	1	1
	Assistente de Ouvidoria (40h)	1	1
	Assistente de Suprimentos (40h)	1	1
	Analista de T.I (40h)	1	1
	Auxiliar Administrativo I (40h)	5	4
	Auxiliar Administrativo II (36h)	6	6
	Auxiliar Administrativo II (36h) - noturno	1	1
	Auxiliar Administrativo III (36h)	2	2
	Auxiliar Administrativo III (40h)	2	2
	Auxiliar de Lavanderia I (36h)	2	2
	Auxiliar de Lavanderia II (36h)	1	1
	Auxiliar de Limpeza I (36h)	19	19
	Auxiliar de Limpeza I (36h) - noturno	7	7
	Auxiliar de Limpeza II (36h)	2	2
	Auxiliar de Limpeza II (36h) - noturno	7	7
	Auxiliar de Manutenção (40h)	5	5
	Controlador de Acesso I (36h)	5	5
	Controlador de Acesso I (36h) - noturno	5	3
	Coordenador de Atendimento (40h)	1	1
	Coordenador de Hotelaria (40h)	1	1
	Copeiro I (36h)	7	7
	Copeiro I (36h) - noturno	2	2
	Copeiro II (36h)	2	2
	Copeiro III (36h)	3	3
	Copeiro III (36h) - noturno	2	2
	Cozinheiro Hospitalar (36h)	2	2
	Diretor Administrativo (40h)	1	1
	Diretor Técnico (30h)	0	0
	Encarregado de RH (40h)	1	0
	Encarregado Administrativo (40h)	1	1
	Enfermeiro Educação Continuada (36h)	1	1
	Faturista I (40h)	3	2



	Faturista III (40h)	1	1
	Faturista IV (40h)	1	0
	Gerente Assistencial (40h)	1	1
	Jovem Aprendiz (30h)	8	4
	Lider de manutenção (40h)	1	1
	Motorista (40h)	2	2
	Nutricionista (40h)	1	1
	Recepcionista I (36h)	12	12
	Recepcionista I (36h) - noturno	10	10
	Recepcionista II (36h)	1	1
	Recepcionista III (36h)	2	1
	Recepcionista IV (36h) - noturno	1	1
	Supervisor de Compras e Almoxarifado (40h)	1	1
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	2	2
	Técnico de Suporte (40h)	1	1
	Assistente de Farmácia I (36h)	3	2
	Assistente de Farmácia I (36h) - noturno	2	2
	Assistente de Farmácia II (36h)	2	2
	Assistente de Farmácia IV (36h)	2	2
	Plantonista Técnico Administrativo (36h) - Diurno	2	2
	Plantonista Técnico Administrativo (36h) - Noturno	3	3
Assistencial	Assistente Social (30h)	2	2
	Atendente de Farmácia (36h)	3	3
	Biomédico (36h)	1	0
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Coordenador de Enfermagem Maternidade (40h)	1	1
	Coordenador de Enfermagem UTI (40h)	1	1
	Coordenador Médico (20h)	1	1
	Coordenador Operacional (40h)	1	1
	Coordenador Operacional SAME (40h)	1	1
	Diretor de Serviços de Saúde	1	1
	Enfermeiro (40h)	0	0
	Enfermeiro I (36h)	2	2
	Enfermeiro II (36h) - noturno	2	1
	Enfermeiro IV (36h)	1	1
	Enfermeiro IV (36h) - noturno	4	4

Fonte: Sao Roque - Santa Casa - fev24 a jan25 (protheus) - rev13 - exec 01A(modelo protheus)

De acordo com o quadro acima, o cenário atual é de **372 colaboradores** efetivamente contratados, sendo **362** profissionais CLT totalizando **91,62%** da previsão conforme o estabelecido no plano de trabalho.

Estamos ativos no processo de atração e seleção de novos colaboradores, para suprir essas ausências durante o período de afastamento e turnover da unidade.

4.1.2 Quadro de Colaboradores CLT

Cargo	Colaborador	Nº Conselho
ANALISTA COMUNICACAO I	WENILSON MORAIS DE OLIVEIRA	N/A
ANALISTA DE TECNOLOGIA	DIEGO OLIVEIRA TOLEDO DA CUNHA	N/A
ASSIST FARMACIA I	DANIELA DOS SANTOS	N/A
ASSIST FARMACIA I	FABIANA RAYANE MELEIRO DE SOUZA	N/A
ASSIST FARMACIA I	JULIANA FIGUEIREDO PICIRILO	N/A
ASSIST FARMACIA I	PRISCILA ARAUJO BARROS CAETANO	N/A
ASSIST FARMACIA II	FERNANDA PORTELLA SANTIAGO DA SILVA	N/A
ASSIST FARMACIA II	LUANA SANTOS MENDES DA SILVA	N/A
ASSIST FARMACIA IV	LUANA FARINASSO DE MORAES	N/A
ASSIST FARMACIA IV	TALITA APARECIDA DE CASSIA DE MORAES	N/A
ASSIST SUPRIMENTOS	LUCAS LOZANO PINTO	N/A
ASSISTENTE OUVIDORIA	ANA BEATRIZ FERREIRA GONCALVES	N/A
ASSISTENTE SOCIAL	SUELI APARECIDA DA SILVA	48777
ASSISTENTE SOCIAL	JOSE DANIEL GODINHO	59049
ATEND FARMACIA	ALINE MARRY LESSEN ESCALANTE	N/A
ATEND FARMACIA	JOICE CRISTINE RODRIGUES PECANHA	N/A
ATEND FARMACIA	SAMANTA APARECIDA CRUZ MIEIRO DA SILVA	N/A
AUX LAVANDERIA I	MACEANA SOUZA	N/A
AUX LAVANDERIA I	RAQUEL DE ALMEIDA	N/A
AUX LAVANDERIA II	CLEONICE AVELANEDA SANTANA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ALOISIO CANDIDO ACACIO	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ANA PAULA SOUSA DA SILVA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	CELIA BENEDITA DA SILVA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	DENISE SOUZA DO NASCIMENTO	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ELIANA FERREIRA SALES	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	FLAVIA DE JESUS SOUSA PEREIRA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	GISLAINE SANTOS SANTANA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	JOSIENE RAMOS SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	LEILA GALAN	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	MARCILENE RODRIGUES NASCIMENTO	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	MARTA DE ALMEIDA DOS SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	MONICA DA SILVA FARIAS DOS SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	PAMELA DOS SANTOS NASCIMENTO	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	PATRICIA FERREIRA NOVAIS	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ROBERTA DE CASSIA FIUZA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ROBERTA PIERRONI	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ROSANGELA FARIAS FERREIRA DOS SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ROSELENE APARECIDA SILVA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ROSELI VIEIRA RIBEIRO	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	ROSEMEIRE SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	SANDRA MARIA DA SILVA	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	SHEILA APARECIDA LEOCADIO	N/A
AUX. DE LIMPEZA I	VERA LUCIA AVELINA DE SOUZA OLIVEIRA	N/A

AUX. DE LIMPEZA II	ANA ELISABETE DA SILVA	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	EDMILSA MARCULINO DOS SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	EVANIRA DE OLIVEIRA	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	MARGARIDA JOSEFA DE MELO	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	MARIA MARTA DE AZEVEDO BARROS	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	MARINALVA JOSEFA DE MELO SANTOS	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	MARIO APARECIDO PINTO DE ANDRADE	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	NEUSA MARIA GUIMARAES	N/A
AUX. DE LIMPEZA II	ROSANGELA DE JESUS SILVA	N/A
AUXILIAR ADM I	ALIPIO NERY DE LIMA JUNIOR	N/A
AUXILIAR ADM I	CAMILA LARISSA FERNANDES FERREIRA	N/A
AUXILIAR ADM I	EDILSON FELIPE BATISTA MARTINS	N/A
AUXILIAR ADM I	NATHALYA LETICIA ALMEIDA DA SILVA	N/A
AUXILIAR ADM I	SARA VITORIA DUARTE DA SILVA ALVES	N/A
AUXILIAR ADM II	CARLOS ALBERTO CAZALLA GABBA	N/A
AUXILIAR ADM II	DIEGO DA SILVA	N/A
AUXILIAR ADM II	FANNY MARIA GOMES SANTOS	N/A
AUXILIAR ADM II	LORAN HEIDER CARVALHO JALLES	N/A
AUXILIAR ADM II	MARCELA RIBEIRO MACHADO	N/A
AUXILIAR ADM II	MARCO ANTONIO DE JESUS	N/A
AUXILIAR ADM II	PRISCILA MUNIZ DA SILVA MIGUEL	N/A
AUXILIAR ADM II	TALITA LUCIMAR CARDOSO	N/A
AUXILIAR ADM III	CINTIA APARECIDA ALVES	N/A
AUXILIAR ADM III	EDNA BOTELHO	N/A
AUXILIAR ADM III	MARIA DO CARMO MOREIRA PEDROSO	N/A
AUXILIAR DE MANUTENCAO	LUIS ALBERTO PINTO	N/A
AUXILIAR DE MANUTENCAO	VANIO BARBOSA DA SILVA	N/A
AUXILIAR DE MANUTENCAO	VITOR DA SILVA NERY	N/A
CONTROLADOR ACESSO	CASSIO HENRIQUE PICIRILO	N/A
CONTROLADOR ACESSO	DEIVID ISMITE DOS SANTOS DE SOUZA	N/A
CONTROLADOR ACESSO	DOUGLAS MUNIZ MIGUEL	N/A
CONTROLADOR ACESSO	JORGE VALTER NUNES PRESTES	N/A
CONTROLADOR ACESSO	LARISSA FRANCIELI FERNANDES GAMA	N/A
CONTROLADOR ACESSO	MARCIO ROGERIO RODRIGUES DOS SANTOS	N/A
CONTROLADOR ACESSO	RICARDO PEREIRA	N/A
CONTROLADOR ACESSO	SERGIO UBIRAJARA DE ALMEIDA	N/A
CONTROLADOR ACESSO	VALERIA TATIANE DA COSTA DE REZENDE	N/A
COORD ATENDIMENTO	JAQUELINE LOZANO	N/A
COORD HOTELARIA	ROSANA FERREIRA BRANCO	N/A
COORD OPERACION SAME	LORIVAL RIBEIRO DOS SANTOS FILHO	N/A
COORD. OPERACIONAL	GISELE VIEIRA MENEZES	N/A
COORDENADOR ENFERMAGEM	ROSEMAR JESUS NUNES	644063
COORDENADOR ENFERMAGEM	THIAGO WILLIAM MACHADO	665616
COPEIRO I	ALEXANDRA SILVA SANTOS DE OLIVEIRA	N/A
COPEIRO I	CIRLEY VIEIRA DOS REIS DA SILVA	N/A
COPEIRO I	DANIELA APARECIDA VIEIRA KASHIMA	N/A
COPEIRO I	HANY CHRYSTINE MONTEIRO DA SILVA	N/A
COPEIRO I	KATIA REGINA KAMIYAMA	N/A
COPEIRO I	LUCIANA DE FATIMA FERREIRA	N/A
COPEIRO I	LUZIA MENDES JOFRE	N/A
COPEIRO I	MARIA DE LOURDES DA SILVA VALENTIM	N/A

COPEIRO I	ROSILENE RODRIGUES DA SILVA PALMEIRA	N/A
COPEIRO II	ELIZANDRA ALVES DE SOUZA	N/A
COPEIRO II	LUCIENE CRISTINA VIANA DA SILVA ALVES	N/A
COPEIRO III	CRISTIANA SILVA DE CARVALHO	N/A
COPEIRO III	GISLENE MARIA DE MARIO DOS SANTOS	N/A
COPEIRO III	LUCIMAR CAPOIA DE MORAES	N/A
COPEIRO III	RENATA DONADON	N/A
COPEIRO III	SIMONE OLEGARIO DA SILVA	N/A
COZINHEIRO HOSPITAL	ANGELA CRISTINA FERNANDES	N/A
COZINHEIRO HOSPITAL	ROSALINA RODRIGUES DOMINGUES DA SILVA	N/A
DIRETOR ADMINISTRAT.	PRISCILA MOTTA CHIABAI	N/A
ENCAR ADMINISTRATIVO	PATRICIA GUIMARAES SERETTI COSCARELLI	N/A
ENF EDUC CONTINUADA	MILENA SANTOS PATTO DE GOES BARRETO	92989
ENFERMEIRO I	FRANCIELE LISBOA PEREIRA	643095
ENFERMEIRO I	LUCAS LOPES BATISTA	1094476
ENFERMEIRO I	LUCIMARA FERNANDES DA SILVA	124371
ENFERMEIRO I	JAQUELINE FREIRES SILVA VIANA	1271854
ENFERMEIRO I	TATIANA CAMPOS DE OLIVEIRA	1335883
ENFERMEIRO I	EMERSON DE ANDRADE SANTOS	168794
ENFERMEIRO I	ROSEMARY CONCEICAO DA COSTA	225019
ENFERMEIRO I	SAMUEL RODRIGUES DA SILVA	317662
ENFERMEIRO I	JULIANO DOS SANTOS	343027
ENFERMEIRO I	LILIANE THESS DE GOES	345804
ENFERMEIRO I	LEIRIANA XIMENES MARTINS MARACCINI	3873324
ENFERMEIRO I	SIMONE NASCIMENTO DOS SANTOS	395575
ENFERMEIRO I	ANDRIELE CRISTINE LOPES CLARO PRIMO	569610
ENFERMEIRO I	TALITA LEITE FLORENCIO MIGUEL	581739
ENFERMEIRO I	MARIA DA PENHA NUNES DE MORAES	582267
ENFERMEIRO I	DANIELE OLIVEIRA MACIEL	635517
ENFERMEIRO I	FERNANDA BUARQUE DOS SANTOS	643721
ENFERMEIRO I	LETICIA GIOVANA DE OLIVEIRA CAMPOS	660287
ENFERMEIRO I	CLAUDIRENE FELIPE DE ARAUJO DE CAMARGO	662808
ENFERMEIRO I	VAGNER RIBEIRO MIRANDA DOS SANTOS	689144
ENFERMEIRO I	ELAINE PICCIRILLO SIMOES DOS SANTOS	690560
ENFERMEIRO I	RONALDO PINTO CAETANO DA SILVA	698299
ENFERMEIRO I	KELLY CRISTINA KAMIYAMA	6994791
ENFERMEIRO I	JHULLIANY PATRICIA PASSOS SILVA	6994874
ENFERMEIRO I	STEFANIE CAROLINA PEREIRA ALVES	709127
ENFERMEIRO I	LAIS MALTA DE SOUZA SILVA	716505
ENFERMEIRO I	FERNANDA STEFANY CUNHA DE MORAES	738838
ENFERMEIRO I	MARIA APARECIDA COSTA FINETO	7533999
ENFERMEIRO I	LORENNA VIRGINIA LIMA DOS SANTOS	760405
ENFERMEIRO I	RANIELE DE SOUZA CHAVES	763573
ENFERMEIRO I	MAYRA CAROLINE VIEIRA	796443
ENFERMEIRO I	KEULLY CARRICO DA SILVA	809486
ENFERMEIRO I	NATHALIA STEFANY DE ALMEIDA NUNES	809905
ENFERMEIRO I	EUNICE DE ARAUJO SOUZA	810000
ENFERMEIRO I	PATRICIA BERCI DA CRUZ BASSETTO	823834
ENFERMEIRO I	CELDA MARIA ALEXANDRE BERTOLAZZI	863348
ENFERMEIRO I	CELMA YASUMI YAMAGUTI	932967
ENFERMEIRO II	LUCIMEIRE DE OLIVEIRA	319193

ENFERMEIRO IV	MARILENE RIBEIRO DURAN SOTO	047232
ENFERMEIRO IV	PAULO HENRIQUE ALVES	162887
ENFERMEIRO IV	KELLY REGINA XAVIER DE JESUS	181828
ENFERMEIRO IV	JEFERSON VIEIRA DE GOES	353563
ENFERMEIRO IV	ALESSANDRO LOMBARDI	444.881
ENFERMEIRO OBSTETRA	LUCINEIA FRANCISCA DE ARAUJO DOMINGUES	036948
ENFERMEIRO OBSTETRA	VIVIANE ANDRADE LEITE	162552
ENFERMEIRO OBSTETRA	ROSANA APARECIDA RODRIGUES PELAGALLI	40587
ENFERMEIRO OBSTETRA	BRUNA DE SANTIS TROEIRA	620507
ENFERMEIRO OBSTETRA	DEBORA PARIZANI DE ALMEIDA	62272
FARMACEUTICO	LAIS REINA SILVEIRA	102341
FARMACEUTICO	WANESSA LAYONARA COSTA DA SILVA	120591
FARMACEUTICO	FABIANA RODRIGUES ARRIGHI	38511
FARMACEUTICO	CARINA DOS ANJOS DOS SANTOS	92167
FATURISTA I	JULIANA APARECIDA LOURENCO	N/A
FATURISTA I	MARCIA APARECIDA DE SOUZA	N/A
FATURISTA I	MARCIA REGINA AMARAL	N/A
FATURISTA III	THAIS HELENA BEZERRA	N/A
FONOAUDIOLOGO	RAYANE MAYARA GOMES DA SILVA	20549
GERENTE ASSISTENCIAL	PATRICIA CRISTINA FONTALVA PRADO	197772
GERENTE MEDICO	ANDREA UZAL CRUZ	139.218
INSTRUMENT CIRURGICO	VALQUIRIA CAVALHEIRO	467151
INSTRUMENT CIRURGICO	NOEMI SAAVEDRA MANRIQUE SILVA	
JOVEM APRENDIZ	ANA CAROLINE DE ARRUDA OLIVEIRA	N/A
JOVEM APRENDIZ	GABRIELA BORGES BATISTA	N/A
JOVEM APRENDIZ	HELLEN EDUARDA TENCHENA SOUZA	N/A
JOVEM APRENDIZ	MANOELA FERRAZ PINHEIRO	N/A
JOVEM APRENDIZ	THIAGO CARDOSO SILVA LEITE	N/A
LIDER DE MANUTENCAO	LAURIVAN BARBOSA SOARES	N/A
MED CIRUR PEDIATRICO	SUELI PEREIRA DAS POSSES MONTEIRO	147776
MOTORISTA	ALEXANDRE LOURENCO	N/A
MOTORISTA	WALTER LOPES COUTINHO JUNIOR	N/A
NUTRICIONISTA	FLAVIA MARIA PEDROMONICO DE ARRUDA	45456
PLANTONISTA TEC ADMINISTRATIVO	ALESSANDRA APARECIDA DIAS DOS SANTOS	N/A
PLANTONISTA TEC ADMINISTRATIVO	ALICE HELENA DOS SANTOS	N/A
PLANTONISTA TEC ADMINISTRATIVO	FABIANA REGINA ZANOTTA DE MORAES	N/A
PLANTONISTA TEC ADMINISTRATIVO	THIAGO HENRIQUE SOARES VAZ	N/A
PLANTONISTA TEC ADMINISTRATIVO	LILIANE TAVARES DE OLIVEIRA	726032
RECEPCIONISTA I	ANA LAURA PEREIRA LIMA	N/A
RECEPCIONISTA I	ANA PAULA CASTREGUINI	N/A
RECEPCIONISTA I	BEATRIZ DOS REIS JUSTINO	N/A
RECEPCIONISTA I	CAMILA PAULINO DE COSTA	N/A
RECEPCIONISTA I	CAROLINE SILVA FREITAS	N/A
RECEPCIONISTA I	DAIANE DOS SANTOS	N/A
RECEPCIONISTA I	DELMA DE ARRUDA PINTO	N/A
RECEPCIONISTA I	DENILSON SOUZA DO NASCIMENTO	N/A
RECEPCIONISTA I	EDERSON JOSE DA SILVA	N/A
RECEPCIONISTA I	EDUARDO RODRIGUES DA SILVA	N/A
RECEPCIONISTA I	FERNANDA REIS MENDES	N/A
RECEPCIONISTA I	IARA DOS SANTOS ROSA	N/A
RECEPCIONISTA I	JOMARA SOARES SIMAO DA SILVA	N/A

RECEPCIONISTA I	JOYCE LIMA SANTOS DE OLIVEIRA	N/A
RECEPCIONISTA I	PAMELA DE SOUZA	N/A
RECEPCIONISTA I	RENATA DE SOUZA MARCIANO	N/A
RECEPCIONISTA I	SOELLYN CRISTINA MENEZES	N/A
RECEPCIONISTA I	THAIS HELENA DE ALMEIDA LUCCA BITTENCOURT	N/A
RECEPCIONISTA I	VALERIA APARECIDA DOS SANTOS	N/A
RECEPCIONISTA I	VANESSA ARAUJO AUGUSTO	N/A
RECEPCIONISTA I	WALQUIRIA PATRICIA GONCALVES DE OLIVEIRA	N/A
RECEPCIONISTA II	FABIANA ALVES DOS SANTOS	N/A
RECEPCIONISTA III	NAGELA RODRIGUES DOS SANTOS	N/A
RECEPCIONISTA IV	MARCOS PAULO REDILING	N/A
SUP COMPRAS E ALMOX	WASHINGTON APARECIDO DE MATTOS	N/A
TEC DE ENFERMAGEM IV	NEUSA MARIA DE SOUZA	1023778
TEC DE ENFERMAGEM IV	MARGARETE LUCIANA MOTA	326555
TEC DE ENFERMAGEM IV	VIVIANE APARECIDA GONCALVES RIBEIRO	406227
TEC DE ENFERMAGEM IV	LOURDES ELIANA PINTO DA SILVA	420901
TEC DE ENFERMAGEM IV	SANDRA REGINA DEVOLIO	538804
TEC DE ENFERMAGEM IV	MARIA APARECIDA DOS SANTOS	545910
TEC DE ENFERMAGEM IV	FRANCINE APARECIDA ANTUNES DE CAMARGO VITURINO	584633
TEC DE ENFERMAGEM IV	ANA MARIA DA SILVEIRA BARROS BEIRO	585539
TEC DE ENFERMAGEM IV	LEONOR MARIA GONCALVES	628049
TEC DE ENFERMAGEM IV	LILIANE SIMONE MOTTA DE MORAES	635903
TEC DE ENFERMAGEM IV	ADRIANA CRISTINA SANT ANA DE CARVALHO BRITO	637901
TEC DE ENFERMAGEM IV	ANA PAULA RAMOS CORREA	643301
TEC DE ENFERMAGEM IV	ANA FLAVIA VIANA MERLINI	672916
TEC DE ENFERMAGEM IV	SANDRA DE FATIMA PEREIRA	682733
TEC DE ENFERMAGEM IV	ANA LOURDES OLIVEIRA NEVES	746292
TEC DE ENFERMAGEM IV	IRADE NEPOMUCENO ROCHA SEVERO DOS SANTOS	755531
TEC DE ENFERMAGEM IV	SOLANGE CRISTINA PEREIRA PARDIM MARTINS	769415
TEC DE ENFERMAGEM IV	JANE ELISA PINTO	792327
TEC DE ENFERMAGEM IV	LEANDRA ELONA DE CAMPOS	793477
TEC DE ENFERMAGEM IV	ANDREA LEITE	970941
TEC IMOB ORTOPED I	ELIANE BORGES DA SILVA	010759
TEC IMOB ORTOPED I	PATRICIA SUEYDAM LABATTA SILVA	6999
TEC IMOB ORTOPED I	VANIA JESUS DA SILVA	9522
TEC IMOB ORTOPED I	PAULA MOURA DOMINGOS FERREIRA	9993
TEC IMOBIL ORTOP IV	EDMAR DE SOUZA ROCHA	003251
TEC IMOBIL ORTOP IV	FATIMA PAULINO DE ARAUJO	007500
TEC SEG TRABALHO	DANIELE OLEGARIO CARNEIRO	N/A
TEC SEG TRABALHO	LAIZA CASTILHO SIQUEIRA	N/A
TEC. ENFERMAGEM I	FERNANDO DE SOUZA SOARES	442361
TEC. ENFERMAGEM I	JUVENIL ALVES DE ALMEIDA	640508
TEC. ENFERMAGEM I	JULIANA MARINHO DA SILVA CHALEGRE	800483
TEC. ENFERMAGEM I	ANA PAULA CAMPOS DOS SANTOS	1114310
TEC. ENFERMAGEM I	AUGUSTO MOREIRA DA SILVA	1246432
TEC. ENFERMAGEM I	PAULA CRISTINA DA SILVA BASTOS	1355315
TEC. ENFERMAGEM I	JAQUELINE OLIVEIRA BASTOS DA SILVA	1411992
TEC. ENFERMAGEM I	JAQUELINE MARIA DOS SANTOS	1908429
TEC. ENFERMAGEM I	NADIA PERON RABELO	2006311
TEC. ENFERMAGEM I	PRISCILA PIDONI PRADO	N/A
TEC. ENFERMAGEM I	DANILA ALVES MARQUES	1063703

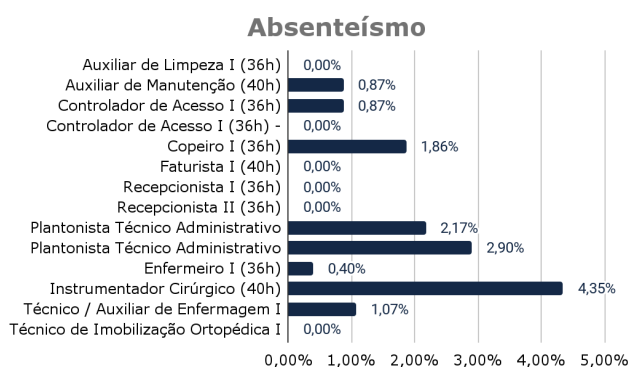
TEC. ENFERMAGEM I	ANDREA VICENTE DA SILVA	1085605
TEC. ENFERMAGEM I	MARIA ANGELICA DE SIQUEIRA BRITO	1096577
TEC. ENFERMAGEM I	ADRIANO FAUSTINO MANDU	1106133
TEC. ENFERMAGEM I	JOELMA DE SOUSA CAMPOS	1128775
TEC. ENFERMAGEM I	ANA PAULA GODINHO MACHADO	1134580
TEC. ENFERMAGEM I	SAMUEL ANDERSON TELES PILTA	1141208
TEC. ENFERMAGEM I	VALQUIRIA DA SILVA CARVALHO	1145646
TEC. ENFERMAGEM I	MARCELA CANDIDA MACHADO MENDES	1168693
TEC. ENFERMAGEM I	NATANAEL BORGES DOS SANTOS	1182277
TEC. ENFERMAGEM I	ALESSANDRA DE OLIVEIRA CORREIA	1205810
TEC. ENFERMAGEM I	RENATA DOMINGUES DE GOES	1242340
TEC. ENFERMAGEM I	JEICE FATIMA DE OLIVEIRA	1247056
TEC. ENFERMAGEM I	LEONILDO MARTINHO DOS SANTOS JUNIOR	1248915
TEC. ENFERMAGEM I	LUIZ CARLOS DOS SANTOS JUNIOR	1256928
TEC. ENFERMAGEM I	LETICIA FERNANDA PEDROSO	1266034
TEC. ENFERMAGEM I	REGIANE CRISTINA VICENTE	1271865
TEC. ENFERMAGEM I	MARIA JOSE DOS SANTOS DE SOUZA	1294212
TEC. ENFERMAGEM I	ROMULO MARQUES DIAS RIBEIRO	1320654
TEC. ENFERMAGEM I	RITA DE CASSIA ARAUJO	1373725
TEC. ENFERMAGEM I	JESSICA EVANGELISTA NUNES	1384048
TEC. ENFERMAGEM I	EMANUELE APARECIDA PEREIRA GOMES	1410899
TEC. ENFERMAGEM I	INDINARIA DA SILVA BARRETO	1420979
TEC. ENFERMAGEM I	BRUNA ALVES DE ALMEIDA	1451502
TEC. ENFERMAGEM I	BRUNA SOBRAL MARCOLINO	1514920
TEC. ENFERMAGEM I	JULIANA MARA DOMINGUES CARNAVAL	1524338
TEC. ENFERMAGEM I	DAIANE DA SILVA ROSA	1537531
TEC. ENFERMAGEM I	DEBORA CRISTINA HILARIO	1565149
TEC. ENFERMAGEM I	NAYARA PAULA DE OLIVEIRA PARDIM	1574911
TEC. ENFERMAGEM I	MAYARA AMANDA CHIMENEZ DE OLIVEIRA FOGACA	1580129
TEC. ENFERMAGEM I	ISABELLE DOMINGUES SQUILARO	1583763
TEC. ENFERMAGEM I	KAREN CASSIA DA SILVA GOES	1620640
TEC. ENFERMAGEM I	JAQUELINE FATIMA DA SILVA	1624198
TEC. ENFERMAGEM I	ALINE MARIA PIRES	1625212
TEC. ENFERMAGEM I	SIMONE APARECIDA TENCHENA	1638069
TEC. ENFERMAGEM I	LILIAN SIQUEIRA DA SILVA QUIXABEIRA	1647616
TEC. ENFERMAGEM I	ANA CAROLINA DOMINGUES DA SILVA	1648124
TEC. ENFERMAGEM I	MARIA GORETE DA SILVA FARIAS	1660095
TEC. ENFERMAGEM I	JAMILLE EMANUELE CANDIDO	1662084
TEC. ENFERMAGEM I	LUCIANO OLIVEIRA DA SILVA	1664981
TEC. ENFERMAGEM I	SAMANTA DE CASSIA DA ROCHA NASCIMENTO	1670726
TEC. ENFERMAGEM I	LUANA LARISSA CORREIA NAZARENO	1676549
TEC. ENFERMAGEM I	FERNANDA APARECIDA PEIXOTO	1685052
TEC. ENFERMAGEM I	CARLA CRISTIANE DE LIMA	1717805
TEC. ENFERMAGEM I	FLAVIA RODRIGUES PEREIRA	1721578
TEC. ENFERMAGEM I	JESSICA DE SOUZA DOS SANTOS XAVIER	1738156
TEC. ENFERMAGEM I	ELIZABETH CRISTINA DE ALMEIDA TAVARES	1738760
TEC. ENFERMAGEM I	SILVIA MARIA BRESCIANI RABECHINI	1739454
TEC. ENFERMAGEM I	MELISSA GIOVANA APARECIDA DE OLIVEIRA	1751643
TEC. ENFERMAGEM I	PATRICIA DA SILVA CIRINO LIMA	1755389
TEC. ENFERMAGEM I	SCARLAT NICOLE DE CAMPOS SILVA	1761681
TEC. ENFERMAGEM I	WILLIAN GRISANTE DOS SANTOS	1766730

TEC. ENFERMAGEM I	DIEGO MARTINS	1770238
TEC. ENFERMAGEM I	FERNANDA ALVES DA SILVA	1776915
TEC. ENFERMAGEM I	PAULA IDALINA DA SILVA	1784093
TEC. ENFERMAGEM I	MATHEUS LEONARDO RODRIGUES	1800399
TEC. ENFERMAGEM I	DOUGLAS DE JESUS MARCOS	1815610
TEC. ENFERMAGEM I	VITORIA HELENA CAMARGO PEDRO	1816230
TEC. ENFERMAGEM I	ROSANA DOMINGUES	1817196
TEC. ENFERMAGEM I	GISELE FERNANDES DE MORAES	1818168
TEC. ENFERMAGEM I	INGRIDY KEROLEN VIEIRA DA SILVA	1822345
TEC. ENFERMAGEM I	WALQUIRIA SANTOS DE OLIVEIRA	1832487
TEC. ENFERMAGEM I	ELEN LUIZA VIEIRA PINTO	1840793
TEC. ENFERMAGEM I	REGIANE PIRES DOMINGUES DA SILVA	1843039
TEC. ENFERMAGEM I	NATASHA APARECIDA RAMOS DE SOUZA	1845297
TEC. ENFERMAGEM I	ALAN MARTINS DIAS	1866391
TEC. ENFERMAGEM I	BIANCA APARECIDA DE SOUZA CAMARGO DA FONSECA	1893178
TEC. ENFERMAGEM I	LETICIA BARROS LEMOS	1893427
TEC. ENFERMAGEM I	ELIANE DOS SANTOS SILVA	1919434
TEC. ENFERMAGEM I	EVA CRISTINA SOARES ALTEIA	1962455
TEC. ENFERMAGEM I	CAROLINE NATALI SOARES MOTTA	1965243
TEC. ENFERMAGEM I	JESSICA APARECIDA MARTINS CORDEIRO	1968118
TEC. ENFERMAGEM I	JESSICA DANIELE DA SILVA	1969588
TEC. ENFERMAGEM I	GABRIELA CRISTINA PEREIRA DE SOUSA	1991348
TEC. ENFERMAGEM I	MEIRE ELEN NUNES	201269
TEC. ENFERMAGEM I	STEFANI GOMES RAMOS	2030662
TEC. ENFERMAGEM I	ELISANGELA DE MORAES COELHO	2032809
TEC. ENFERMAGEM I	LUIZA MIELCZAREK	2038054
TEC. ENFERMAGEM I	ELAINE DOS SANTOS PEREIRA	2051249
TEC. ENFERMAGEM I	DEISE APARECIDA DE ALBUQUERQUE GAMA	2051989
TEC. ENFERMAGEM I	GEISA LOPES EMIDIO	2070144
TEC. ENFERMAGEM I	JONAS DIAS DE SOUSA	309137
TEC. ENFERMAGEM I	MARIANA MIRANDA DE OLIVEIRA	353933
TEC. ENFERMAGEM I	RAQUEL AMANCIO DE SOUZA	420993
TEC. ENFERMAGEM I	JESSICA FIGUEIRA NOVAIS	733379
TEC. ENFERMAGEM I	VIVIANE SANTOS DE CAMARGO	736056
TEC. ENFERMAGEM I	DRIELEM TALITA SIMOES DA COSTA	747316
TEC. ENFERMAGEM I	GABRIELA DOS SANTOS SILVA	779795
TEC. ENFERMAGEM I	ANA PAULA GODINHO	804522
TEC. ENFERMAGEM I	SILVIA MARA PEREIRA	817380
TEC. ENFERMAGEM I	MICHELE DAIANE SIMEAO	831969
TEC. ENFERMAGEM I	BRUNA LETICIA GOMES DE OLIVEIRA	836226
TEC. ENFERMAGEM I	ANA SANDRA NICACIO DA SILVA	851.412
TEC. ENFERMAGEM I	WAGNER GOMES SIQUEIRA	865729
TEC. ENFERMAGEM I	WALQUIRIA GOMES	870532
TEC. ENFERMAGEM I	WENDINA GLEYDE SANTOS FERNANDES	888364
TEC. ENFERMAGEM I	PATRICIA BRUSAROSCO	906043
TEC. ENFERMAGEM I	SOLANGE DE OLIVEIRA MEDEIROS	920544
TEC. ENFERMAGEM II	PAULO SERGIO CAVALCANTI	1025788
TEC. ENFERMAGEM II	IDILEUZA APARECIDA DOS SANTOS	1057594
TEC. ENFERMAGEM II	BRUNA DA GLORIA DE ASSIS SANTOS	1011648
TEC. ENFERMAGEM II	CRISTIANE DA SILVA	1027569
TEC. ENFERMAGEM II	ALINE FOGACA DE LARA ROSA	1065654

TEC. ENFERMAGEM II	ANDREA SILVA DA CRUZ	1094469
TEC. ENFERMAGEM II	FRANCIELE APARECIDA TEIXEIRA TRIGO	1115658
TEC. ENFERMAGEM II	ADRIANA CRISTINA DOMINGUES	1119718
TEC. ENFERMAGEM II	GISELLY ANDRADE DE LIMA	1255297
TEC. ENFERMAGEM II	NATALIE DA SILVA	1285515
TEC. ENFERMAGEM II	ELIEL RIBEIRO DOS SANTOS	756120
TEC. ENFERMAGEM II	MARCELY CARDOSO DOS SANTOS	810006
TEC. ENFERMAGEM II	CINTIA DA SILVA DE JESUS	898200
TEC. ENFERMAGEM II	CAMILA DE GOES SANTIAGO	922018
TEC. ENFERMAGEM II	DENISE APARECIDA DAS ALMAS PEDROSO	983.682
TEC. ENFERMAGEM III	LERICE DE OLIVEIRA	1452107
TEC. ENFERMAGEM III	NADIA APARECIDA MENDES DE SOUZA	752790
TEC. ENFERMAGEM III	JOSE ROBERTO GALATI	766303
TEC. ENFERMAGEM III	JANAINA ISABEL DE OLIVEIRA	773.406
TEC. ENFERMAGEM III	RENATA LORENCINI	806591
TEC. ENFERMAGEM III	ADRIANA CRISTINA SOARES DE FIGUEIREDO	879034
TEC. ENFERMAGEM III	PATRICIA BEZERRA DA SILVA	918622
TECNICO DE LABORATORIO	AMANDA CAROLINE SANTOS DA SILVA	N/A
TECNICO DE LABORATORIO	GABRIELY SILVA RIBEIRO	N/A
TECNICO DE LABORATORIO	LETICIA DOHOCZKI	N/A
TECNICO DE LABORATORIO	LILIAN REGINA BERNARDO MUZEL	27998
TECNICO DE LABORATORIO	ANDRESSA DOS REIS VARJAO DA SILVA	50805
TECNICO DE SUPORTE	ERICK WILLIAM'S NOGUEIRA CAZALLA	N/A
TECNICO DE SUPORTE	GUSTAVO ISAIAS AGUIAR ALVES	N/A

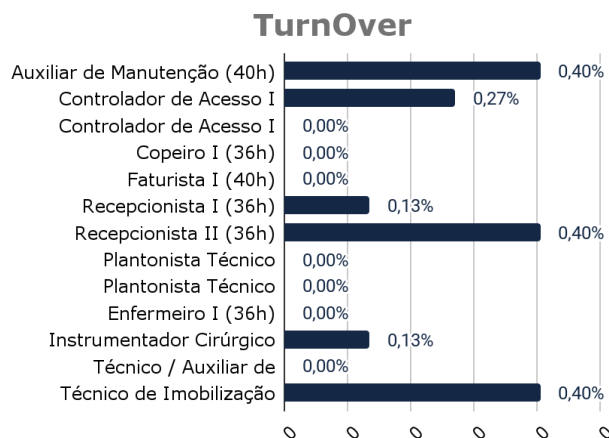
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Análise Crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/04/2024 à 10/05/2024), tivemos o total de 57(cinquenta e sete) ausências de funcionários, sendo 43 (quarenta e três) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 14 (quatorze) faltas injustificadas. Destas ausências, corresponde, 4 (quatro) Auxiliar de limpeza, 2 (dois) Auxiliar Administrativo, 1 (um) Auxiliar de manutenção, 1 (um) Controlador de Acesso, 6 (seis) copeiros, 1 (um) Cozinheiro Hospitalar, 4 (quatro) Enfermeiros, 1 (um) Enfermeiro Obstetra, 1 (um) Instrumentador Cirúrgico, 2 (dois) Plantonista Técnico administrativo, 2 (dois) Recepcionista, 1 (um) Técnico de Imobilização ortopédica, 29(vinte e nove) da equipe de Técnicos de Enfermagem, 2 (dois) Técnico de Laboratório.

4.3.2 Turnover



Análise Crítica: Durante o mês de maio/2024, houve 15 (quinze) processos admissionais, sendo 3 (três) auxiliares de limpeza, 2 (dois) auxiliar de manutenção, 2 (dois) coordenadores de enfermagem, 1 (um) Farmacêutico, 2 (dois) recepcionista, 4 (quatro) técnicos de enfermagem, 1 (um) Técnico de laboratório.

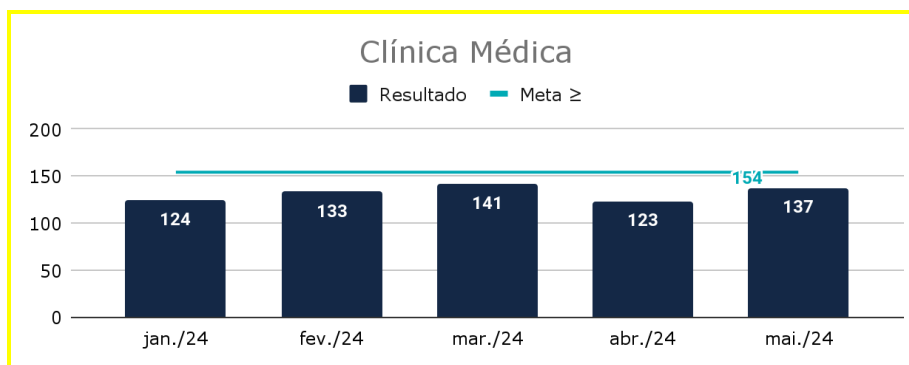
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

As estatísticas hospitalares são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza que ocorreram no período de **Maior/2024**, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Internações Hospitalares

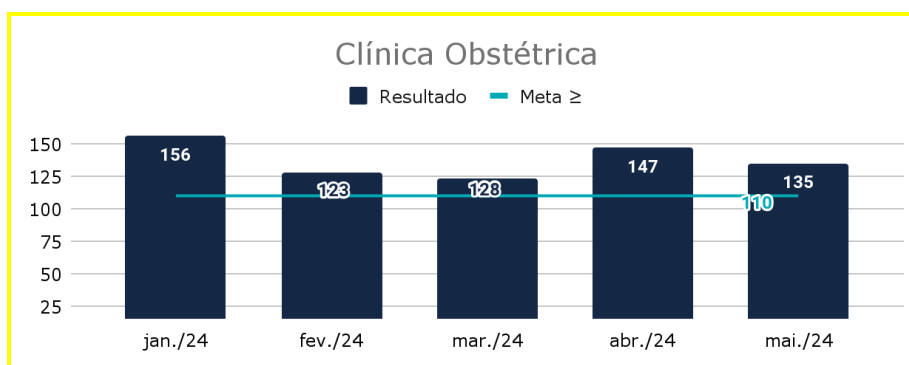
Internações				
	Ação	Meta	Realizado	%
	Clínica Médica	154	137	89,00%
	Clínica Obstétrica	110	135	122,72%
	Pediátricos	20	21	105,00%
	Total	284	293	103,16%

5.1.1 Clínica Médica



Análise Crítica: No mês de maio, foram realizadas 137 internações neste serviço de saúde, atingindo 89% da meta estabelecida. As internações contemplam em sua maioria os moradores deste município e outros do entorno. Das hospitalizações realizadas, 53 foram referentes a pacientes internados para pré e pós procedimentos cirúrgicos. As demais hospitalizações foram associadas a cuidados prolongados, doenças crônicas agudizadas, agudas e pacientes ortopédicos, que em sua maioria foram transferidos para serviços referenciados, via sistema de Regulação. Seguimos na implementação de ações que visam otimizar a desospitalização dos pacientes, em conjunto com a atenção primária e secundária do município.

5.1.2 Clínica Obstétrica



Análise Crítica: De acordo com o gráfico acima, no mês de Maio realizamos 135 internações, ultrapassando em 23% a meta pactuada. Destas internações, 90 foram partos de nascidos vivos. Neste mês não houve a necessidade de fórceps. Tivemos 01 um evento de nascido vivo, extra-hospitalar.

Dos partos realizados 45 foram eutócicos (23 primigestas) e 45 partos cesarianos: 14 primigestas, 14 cesarianas interativas e 17 evoluíram para realização do parto cesariano de urgência e/ou emergência por complicações: mecônio, oligoâmnio, sofrimento fetal com apresentação pélvica e descida interrompida.

Das internações realizadas, 36 foram de cirurgias eletivas, 2 cirurgias em caráter de urgência por gestação ectópica, 04 para tratamento clínico, sendo eles a maioria por Infecção do Trato-Urinário e antibioticoterapia e 3 curetagens pós-aborto.

Atendemos neste mês, 43 partos, provenientes de outros municípios: Mairinque, Alumínio e Araçariquama.

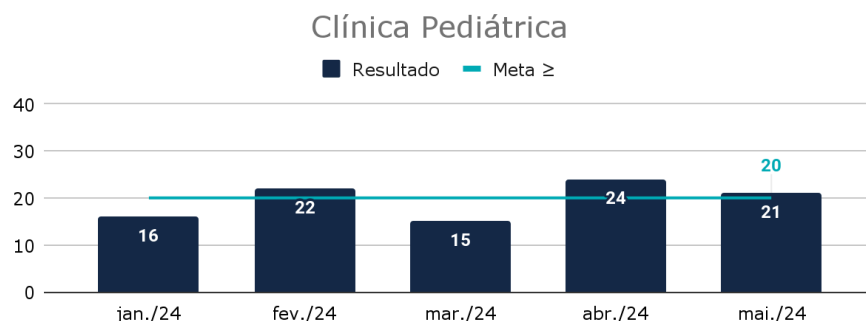
Realizamos 487 atendimentos de Pronto Atendimento Ginecológico Obstétrico. Ressaltamos que nossa maternidade é classificada de baixo risco, não dispondo de UTI Neonatal, porém, possuímos leitos de transição para atendimentos de

emergência até a transferência do recém-nascido (via CROSS), garantindo o suporte avançado à vida do paciente.

Neste mês vigente, realizamos 21 internações consideradas de alto risco com desfecho em nossa unidade.

Considerando os nossos indicadores de qualidade junto à humanização, destacamos que este mês alcançamos o aleitamento materno na primeira hora de vida (Hora Ouro) 98%, no contato pele a pele 98% todos com presença de acompanhante, demonstrando satisfação com o atendimento.

5.1.3 Clínica Pediátrica



Análise Crítica: No mês de maio realizamos 21 internações na Clínica Pediátrica. Os atendimentos pediátricos são provenientes da demanda espontânea dos munícipes de São Roque e cidades em redor. Em uma análise criteriosa, identificamos que as internações se deram principalmente por patologias clínicas respiratórias como pneumonias, febre, Síndromes Gripais e etc. Tivemos 11 cirurgias pediátricas. Os casos de alta complexidade são inseridos no sistema CROSS, para seguimento do tratamento. Nesse contexto, mantivemos a média de internação em relação ao mês anterior, porém, com a chegada do inverno, a expectativa é o aumento das internações com afecções respiratórias, nos

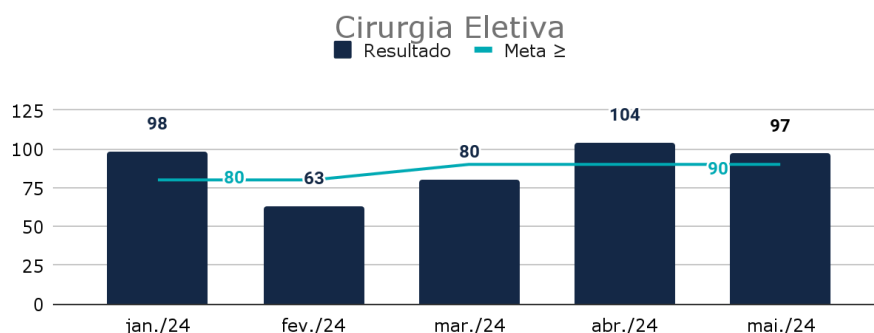
preparamos por meio de fluxos e planos de ação, para atendimento deste público infantil.

5.2 Internação em Clínica Cirúrgica

As internações cirúrgicas são classificadas em: Eletivas e de Urgência.

Internação clínica cirurgica				
	Ação	Meta	Realizado	%
	Cirurgia Eletiva	80	97	121,25%
	Cirurgia Urgência	10	13	130,00%
	Total	90	118	131,11%

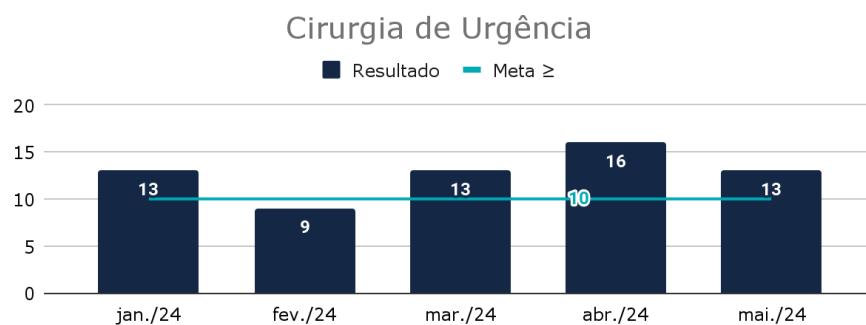
5.2.1 Cirurgia Eletiva



Análise Crítica: No mês de maio, foram realizados um total de 97 procedimentos cirúrgicos eletivos, ultrapassando assim a meta em 17 procedimentos (21,25%). Atendemos quatro especialidades cirúrgicas: Cirurgia Geral, Cirurgia Ginecológica, Cirurgia Pediátrica e Cirurgia Ortopédica. As especialidades são distribuídas mediante ao mapa cirúrgico estabelecido na unidade. Pela Cirurgia Geral foram realizados 45 procedimentos, onde o maior número são as cirurgias de correção de

hérnia e vídeo colecistectomia. Pela Cirurgia Ginecológica totalizaram 36 procedimentos, sendo predominante a Laqueadura (realizada após processo de planejamento familiar na Rede Básica) e Histerectomia. Pela Cirurgia Pediátrica totalizaram 11 procedimentos e a especialidade de ortopedia realizou 05 procedimentos.

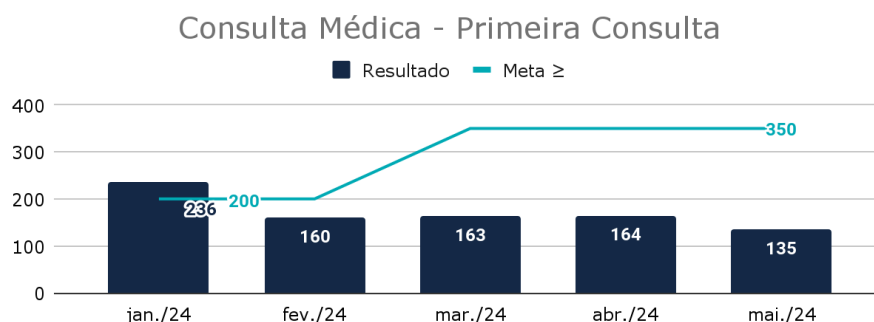
5.2.2 Cirurgia de Urgência



Análise Crítica: No mês de maio, foram realizados um total de 13 procedimentos cirúrgicos em caráter de Urgência, provenientes do Pronto Socorro. Ultrapassamos em 03 procedimentos (30%) da meta pactuada. O maior número de procedimentos realizados foram pela especialidade de Ginecologia e Obstetrícia, sendo os principais: Revisão de parto e Curetagem. Pela Cirurgia Geral destacamos: Apendicectomia. Os procedimentos ocorreram sem intercorrências e com bom desfecho clínico operatório imediato, tendo alta após para enfermaria com posterior alta hospitalar. Todas as cirurgias realizadas em caráter de urgência são de acordo com a capacidade cirúrgica e complexidade compatível com o nosso Hospital, zelando sempre pela segurança do paciente. Os casos de intervenção cirúrgica de maior complexidade são inseridos via CROSS para resolução.

5.3 Atendimento Ambulatorial

Consultas			
Ação	Meta	Realizado	%
Consultas Médicas (Primeira consulta) ≥	350	135	67,50%
Total	350	135	67,50%



Análise Crítica: De acordo com o gráfico, no período do mês de maio, foram realizadas um total de 135 primeiras consultas médicas ambulatoriais, atingindo 39% da meta pactuada. Disponibilizamos para a rede básica, com 30 dias de antecedência, as vagas para as 04 especialidades, cirurgia geral, cirurgia pediátrica, ginecologia e ortopedia.

Para integrar os diversos níveis de atenção da rede de atendimento em saúde, garantindo o acesso e a resolutividade dos serviços, são necessários rearranjos nos processos de trabalho, as linhas de cuidados, envolvendo todos os níveis assistenciais, sendo assim o processo na contratação do profissional da área de

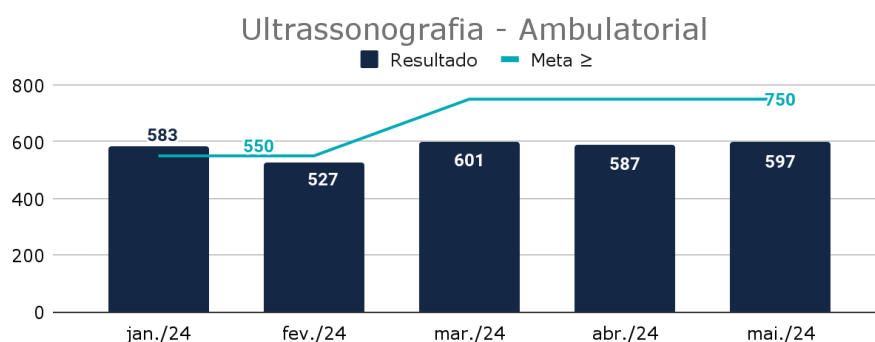
cardiologia está em andamento para que possamos novamente atender a demanda em nossa região.

Estamos realizando uma melhor tratativa para o mês de Julho, tentando fortalecer com a atenção primária a importância destas vagas e seguimento do paciente.

5.4 Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT EXTERNO

Os serviços de SADT realizados abaixo são destinados aos pacientes que foram encaminhados para realização de exames de outros serviços de saúde, seguindo o fluxo estabelecido pelo Departamento Municipal de Saúde.

5.4.1 Ultrassonografia-Ambulatorial

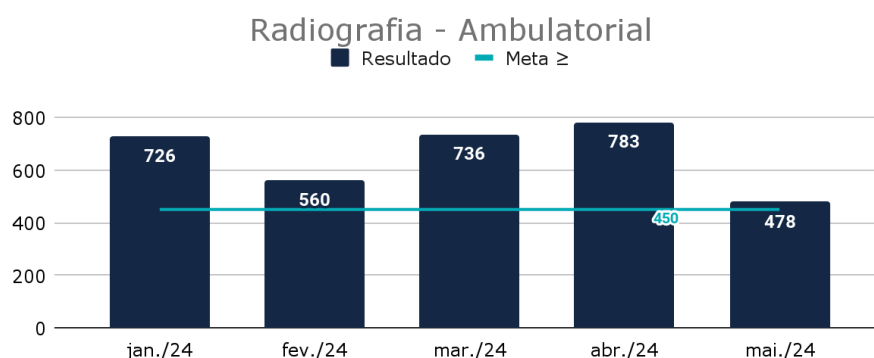


Análise Crítica: O exame de ultrassom, também chamado ultrassonografia ou ecografia, é um dos exames de imagem mais usados na medicina. Esse procedimento não invasivo permite visualizar, com detalhes, as movimentações das estruturas internas do paciente, bem como seus órgãos e tecidos.

Realizamos no mês de maio, um total de 597 atendimentos de Ultrassonografia Ambulatorial atingindo 80% da meta pactuada, sendo os mais realizados ultrassom de abdome e ultrassom obstétrico. Realizamos com o paciente 24h antes, a

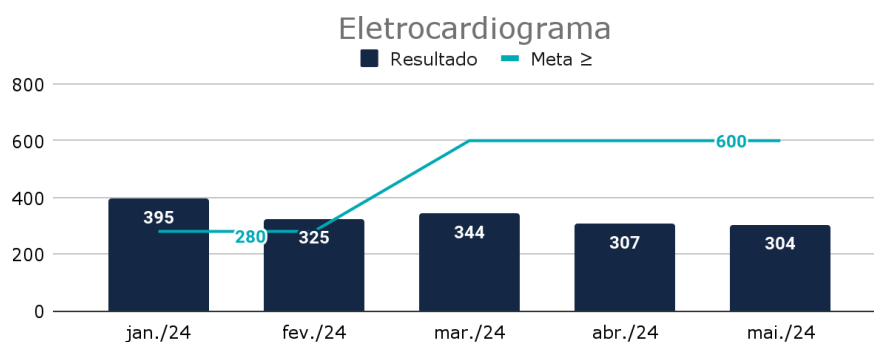
confirmação da agenda e acompanhamos semanalmente a programação e sinalizamos para Rede Básica as vagas não completadas. A partir de março, com a nova meta estabelecida pela SMS, ainda não foi possível atingir o quantitativo de exames.

5.4.2 Radiografia Ambulatorial



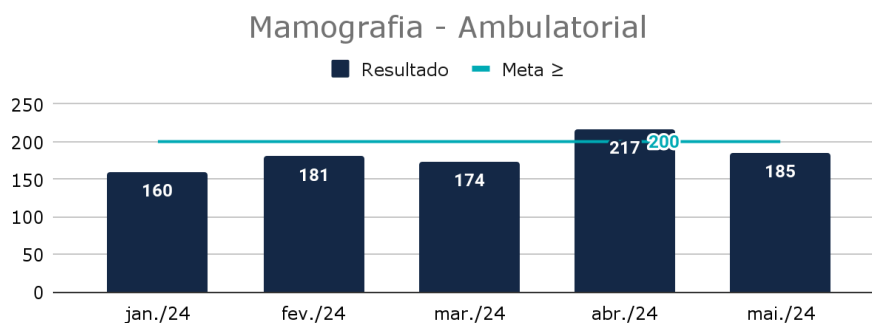
Análise Crítica: Conforme o gráfico acima, realizamos no mês de maio, um total de 478 exames de radiografias ambulatoriais, ultrapassando a meta em 28 exames (106,22%). Acompanhamos diariamente a agenda, para que não haja impacto. Salientamos que estes exames são realizados atendendo a demanda das unidades básicas do município de São Roque. O objetivo é ampliar o acesso da população aos exames de raio-X. Destacamos que após uma análise qualitativa, observamos que a maior demanda é referente a realização de radiografias torácicas.

5.4.3 Eletrocardiograma



Análise Crítica: Foram realizados no mês de maio um total de 304 eletrocardiogramas ambulatoriais, alcançando 51% da meta pactuada. Este indicador sofre variações, por ser uma demanda proveniente da rede básica onde agora também possuem um aparelho instalado em uma das unidades para minimizar a espera pelo exame. Os agendamentos são realizados semanalmente e enviados conforme solicitação. Possuímos uma parceria com o Hospital Dante Pazzanese onde os exames são laudados em tempo real, um relatório médico emitido pelo cardiologista em que consta a interpretação médica do exame de eletrocardiograma e se o resultado do paciente está normal ou alterado, oferecendo uma melhor assistência ao paciente.

5.4.4 Mamografia Ambulatorial

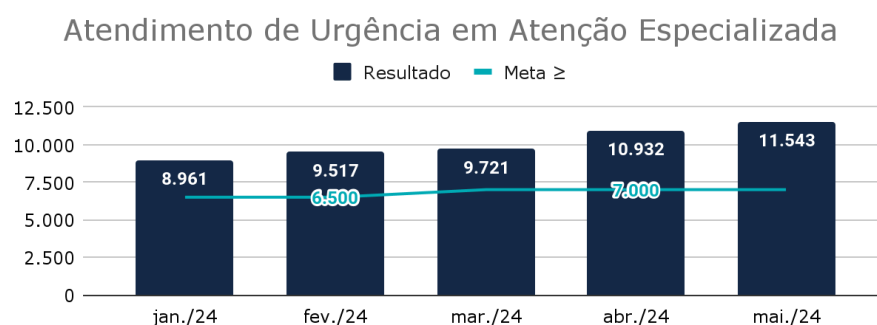


Análise Crítica: Quanto ao indicador acima, foram realizados no mês de maio um total de 185 exames de mamografias ambulatoriais, alcançando 92,5% da meta estabelecida. Foram ofertadas 256 vagas, sendo 56 de overbooking. Salientamos que os agendamentos são realizados pela Regulação Municipal. Em controle diário, identificamos uma grande falta do exame agendado, trabalhamos insistentemente com a rede para o estímulo ao preenchimento das vagas e sobre o quão este exame é importante para o diagnóstico precoce de doenças como o câncer de mama.

5.5 Pronto Atendimento - Urgência/Emergência

Atendimentos				
Ação	Meta	Realizado	%	
PS Adulto e Infantil e Telemedicina	-	11.543		
PSGO	-	487		
Atendimento de Urgência em Atenção Especializada	7.000	12.030		
Total	7.000	12.030	172,00%	

5.5.1 Atendimento de Urgência em Atenção Especializada



Análise Crítica: Observamos que no mês de referência, realizamos um total de 11.543 atendimentos. Comparado ao mês anterior, observamos um aumento de 5,59% e em curva ascendente desde janeiro. Destacamos que nosso pronto atendimento é porta aberta e buscamos a eficiência no atendimento à saúde de nossa comunidade, priorizando sempre o bem estar e as necessidades dos pacientes.

A distribuição dos atendimentos por especialidade é a seguinte:

Ginecologia:

Realizamos um total de 487 atendimentos, a área de Ginecologia destaca-se como parte fundamental dos serviços oferecidos pela nossa instituição, pois atendemos toda a região onde somos referência para os municípios vizinhos, como Araçariguama, Alumínio e Mairinque, considerando às necessidades específicas da saúde feminina.

Telemedicina:

De acordo com as práticas modernas de saúde, realizamos um total de 189 atendimentos de telemedicina no mês de referência.

Atendimentos Pediátricos:

Buscando melhorar o atendimento pediátrico e a atenção dedicada às crianças, realizamos um total de 1.836 atendimentos, isso reflete nosso compromisso com a saúde e bem-estar dos pacientes.

Atendimentos a Adultos:

Destacamos que no Pronto Socorro, nosso maior volume está no de atendimento adulto, neste mês realizamos um total de 9.518, podendo assim evidenciar não apenas a quantidade de atendimentos, mas também o diferencial dos serviços prestados à nossa comunidade.

Evidenciamos que neste mês tivemos um significativo aumento de atendimentos para tratamento de síndrome gripal, lembrando que estamos entrando num período sazonal.

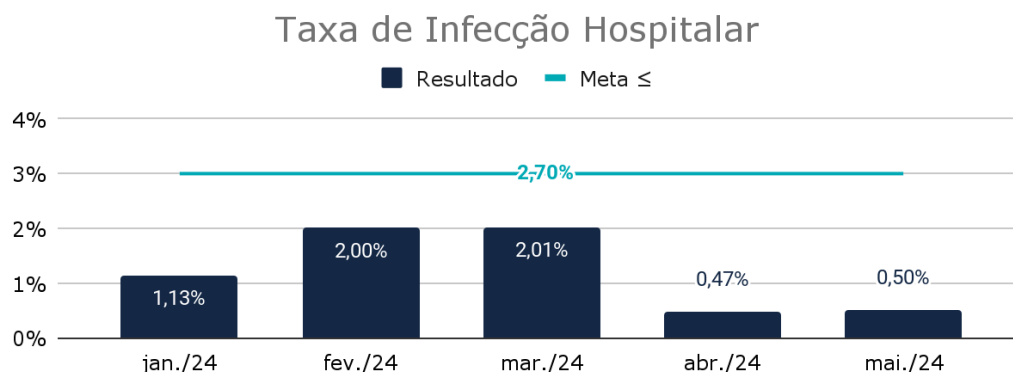
A complexidade dos atendimentos impacta diretamente na dinâmica do hospital, refletindo assim no tempo de atendimento. No entanto, a Santa Casa de São Roque vem empenhando todos os esforços para minimizar os impactos e garantir que todos os pacientes recebam a atenção e o atendimento necessário de acordo com a sua classificação de risco.

6. INDICADORES DE QUALIDADE -METAS QUALITATIVAS

Os indicadores avaliam o desempenho qualitativo mensalmente através de forma dicotômica (cumprir meta/ não cumprir) pontuados na tabela abaixo:

Metas Qualitativas		
Ação	Meta	Realizado
Taxa de infecção hospitalar	3%	0,50%
Taxa de satisfação dos usuários	80%	97%
Atendimento ao Usuário resolução de queixas	80%	98%
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%
Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento	90%	95,31%
Taxa de Ocupação de UTI	70%	66%

6.1 Taxa de Infecção Hospitalar



Análise Crítica: No mês de maio de 2024 o serviço obteve uma taxa de infecção hospitalar de 0,50%. O indicador se mantém abaixo da tolerância estabelecida de menor ou igual a 2,70% aprovada em CCIH.

Na análise quantitativa dos dados na UTI Adulto, a densidade de incidência de IRAS (Infecção Relacionada à Assistência à Saúde) na unidade, calculada pelo número de infecções, dividido pelo número de pacientes-dia no mês e multiplicado por 1000, tivemos um indicador de 6,06%, neste mês de abril foi evidenciado 1 Infecção de corrente sanguínea relacionada a cateter venoso central.

Quanto ao uso de dispositivos observamos o número de utilização dos dispositivos invasivos: 27,27% de utilização de ventilador mecânico, de cateter venoso central a utilização foi de 47,88%, a utilização de sonda vesical de demora foi de 63,83%.

Consumo de álcool gel

Quanto ao consumo de produto alcoólico para higienização das mãos na UTI adulto foi de 52,91 ml/paciente dia. Observamos que este indicador se mantém, conforme o preconizado pelo ministério de 20ml/pc.dia.

Campanha 05 de Maio: Dia mundial da higienização das mãos

Foi colocada uma árvore (galhos) em área de passagem dos funcionários para uma atividade colaborativa.

Foram confeccionadas 300 unidades de folha impressa em formato de mão com a frase "Higienizar as mãos é... _____" a serem preenchidas pelos participantes, revelando o significado dessa ação para cada um deles, provocando a reflexão da importância da higiene de mãos para todos.

As peças foram desenvolvidas em cores diversas, para serem penduradas a esses galhos, gerando uma árvore de mãos higienizadas e coloridas, se tornando atrativa para quem passar pelo local, chamando a atenção para o tema. Foi confeccionado um banner com o tema e enfatizando a importância desta ação.

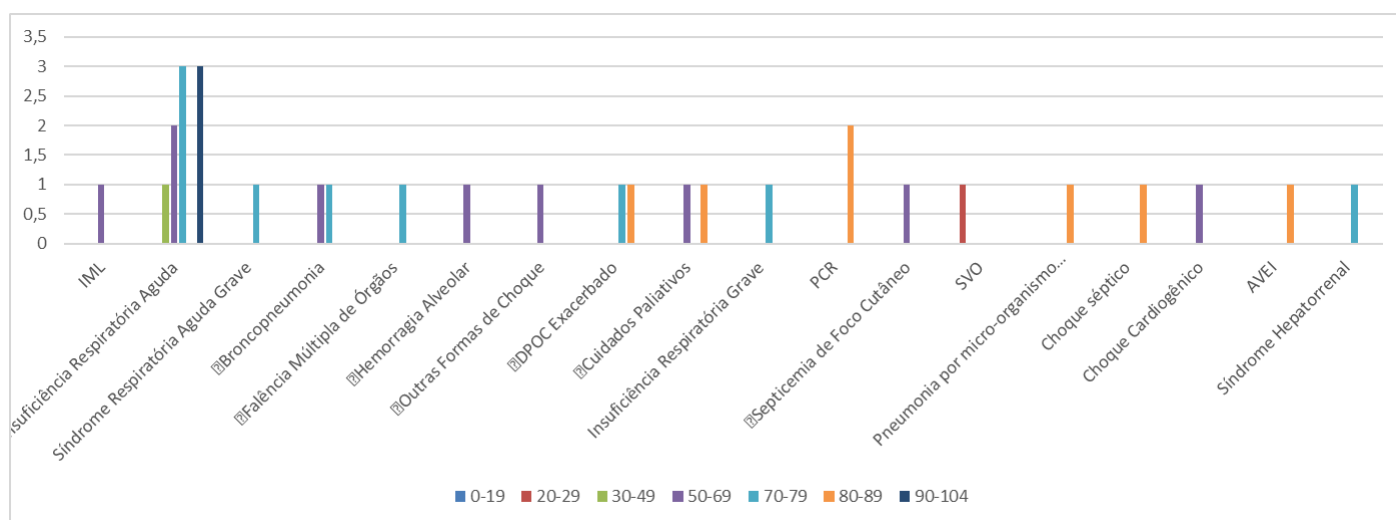
Como brinde pelo dia Mundial da Higiene de Mãos, foram entregues blocos de anotações com o tema da campanha do ano de 2024.

Notificações compulsórias

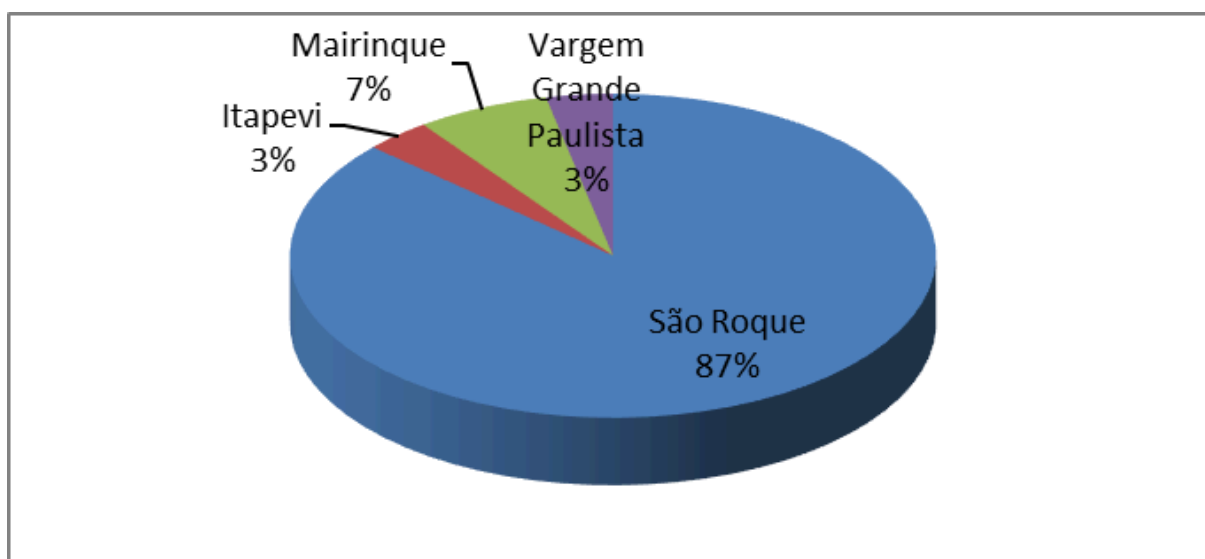
No mês de abril foram realizadas 1.221 notificações compulsórias, sendo 1.189 de suspeita de dengue, as demais estão divididas em atendimentos de intoxicações exógenas, atendimentos anti-rábico humano, acidentes por animais peçonhentos, violências interpessoais, e demais notificações com menor incidência.

6.2. Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito

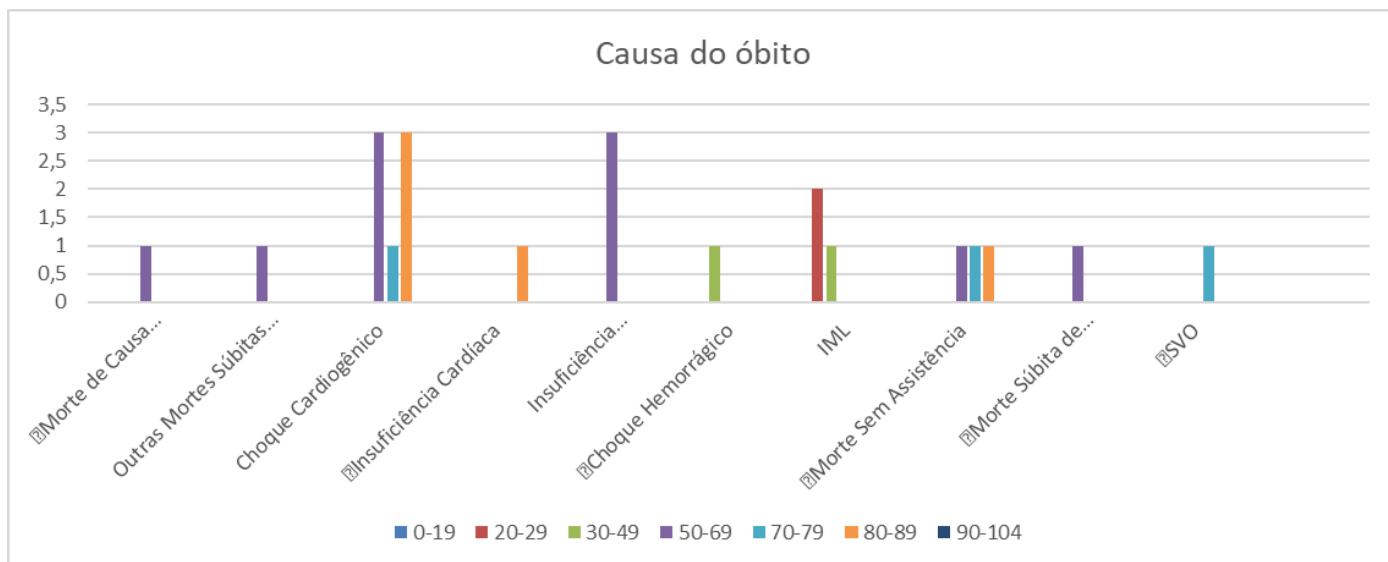
Causas de Óbitos/faixa etária - INSTITUCIONAIS



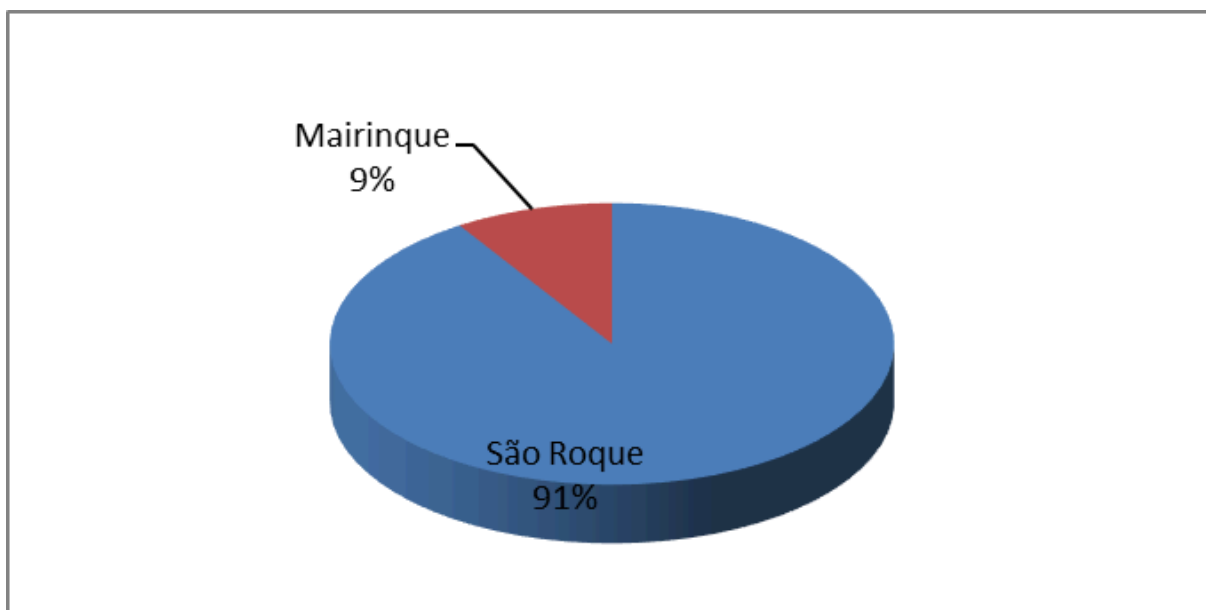
Óbito por Município



Causas de Óbitos/faixa etária -NÃO INSTITUCIONAIS



Óbito por Município



Em relação aos dados de maio, totalizam 52 óbitos com DO devidamente preenchida sendo 04 óbitos encaminhados para o IML e 02 para SVO. Dos óbitos analisados, 30 eram institucionais, com permanência maior que 24 horas e os 22 óbitos não institucionais. O coeficiente de mortalidade foi calculado excluindo as internações menores que 24 hs e os casos de PCR na residência, ficando em 7.4%. Este valor nos mantém fora do percentual aceito para hospitais SUS, que é entre 3% e 4%, de acordo com a ANS.

A faixa etária com maior incidência de óbitos ficou entre 50 e 69 / 70 e 79 anos.

Foram evidenciados durante a análise dos prontuários de óbito que 87% eram da cidade de São Roque, 7% eram de Mairinque, 3% residiam em Itapevi e 3% em Vargem Grande Paulista.

Em relação ao sexo, 16 eram do sexo feminino, enquanto, 14 eram do sexo masculino.

Os setores onde os óbitos ocorreram (permanência maior que 24 horas) foram:

- UTI 14
- Maternidade 0
- Clínica Médica Cirúrgica 14
- Emergência 02

Das causas encontradas, com permanência maior que 24hs, podemos destacar:

- Pneumonia por microorganismo não especificado
- Choque séptico
- Choque Cardiogênico
- Insuficiência Respiratória Aguda
- DPOC Exacerbado

- Síndrome Hepatorrenal
- AVEI
- Septicemia de Foco Cutâneo
- Cuidados Paliativos
- Outras Formas de Choque
- Hemorragia Alveolar
- Síndrome Respiratória Aguda Grave
- Broncopneumonia
- Falência Múltipla de Órgãos
- Parada Cárdio Respiratória
- Insuficiência Respiratória Grave
- IML
- SVO

Das causas encontradas, com permanência menor que 24hs, podemos destacar:

- Morte de Causa Desconhecida
- Outras Mortes Súbitas de Causa Desconhecida
- Choque Cardiogênico
- Insuficiência Cardíaca
- Insuficiência Respiratória Aguda
- Morte Sem Assistência
- Choque Hemorrágico
- Morte Súbita de Origem Cardíaca
- IML
- SVO

Pacientes Institucionais em Cuidados Paliativos:

- Setor da CM: 7
- Setor da UTI: 5
- Setor da Emergência: 2

Protocolo de Sepsis aberto para Óbitos Institucionais:

- Setor da CM: 3
- Setor da UTI: 1

Protocolo de SCA aberto para Óbitos Institucionais:

- Setor CM: 1

Análise Crítica: No mês de maio foram constatados 52 óbitos, sendo 42% não institucionais (22 óbitos), com tempo de internação inferior a 24hs; e o restante 30, referente a 58%, são de óbitos institucionais, com mais de 24 horas de internação.

Dentre os óbitos não-institucionais, observamos a faixa etária prevalente de 50 a 69 anos (10), de 80 a 89 anos (5), de 70 a 79 (3), de 30 a 49 (2) e de 20 a 29 (2) . Ainda sobre os óbitos não-institucionais, a unidade de ocorrência com maior frequência foi a emergência.

Observamos entre os óbitos não-institucionais que 20 pacientes (91%) foram do município de São Roque e 02 de Mairinque (9%).

Analisando-se os casos dos 30 óbitos institucionais, observamos que na faixa etária de 50 a 69 anos foram 09 óbitos, de 70 a 79 anos foram 09 óbitos, de 80 a 89 foram 07 óbitos, de 90 a 104 foram 03 óbitos, de 30 a 49 foi 01 óbito, e de 20 a 29 foi 1 óbito.

Como cidade prevalente observa-se São Roque (26) com 87% dos óbitos institucionais (com bairros de moradia diversos), Mairinque (2) com 7%, Vargem Grande Paulista (1) com 3% e Itapevi (1) com 3%.

O diagnóstico principal de internação observado nos óbitos institucionais foi o de Insuficiência Respiratória Aguda (09), seguido de Broncopneumonia (2), DPOC Exacerbado (2), Cuidados Paliativos (2), Parada Cárdio Respiratória (2), Síndrome Respiratória Aguda Grave (1), IML (1), SVO (1), Falência Múltipla de Órgãos (1), Outras Formas de Choque (1), Hemorragia Alveolar (1), Insuficiência Respiratória Grave (1), Septicemia de Foco Cutâneo (1), Pneumonia por microorganismo não especificado (1), Choque séptico (1), Choque Cardiogênico (1), Síndrome Hepatorrenal (1), AVEI (1).

Desses pacientes institucionais, 14 eram paliativos, sendo 7 do setor da Clínica Médica, 5 do setor da UTI e 02 da Emergência.

A maioria dos óbitos institucionais foram classificados pela Comissão de Óbitos como esperados e inevitáveis, 14 estavam em Cuidados Paliativos, conforme descritos nos prontuários analisados, além de estarem predominantemente com idade entre 50 e 79 anos.

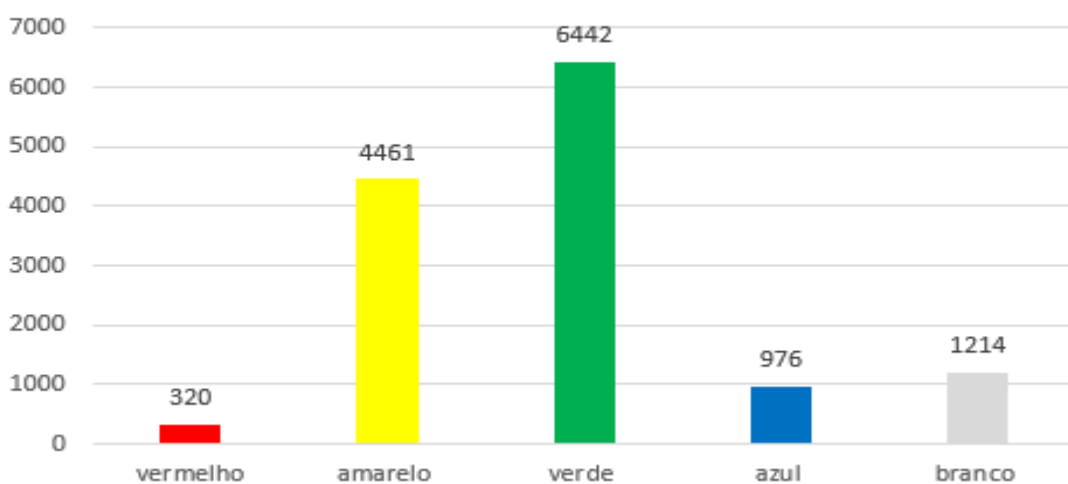
6.3 Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH

Análise Crítica: O SCIH revisou 100% dos prontuários dos pacientes internados com IRAS (Infecção Relacionada à Assistência à Saúde), sendo 2 prontuários apresentando IRAS em um total de 407 prontuários de pacientes internados. Os critérios para a notificação das IRAS são preconizados pela ANVISA.

Em uma análise qualitativa, identificamos os seguintes diagnósticos: 2 infecções - uma infecção de trato urinário não associada ao uso de dispositivo e uma de corrente sanguínea associada ao uso de cateter venoso central. Durante a análise dos prontuários, o SCIH aponta as oportunidades de melhorias e segurança durante os procedimentos tanto de inserção quanto de manutenção de cateteres e também de higiene para evitar as infecções.

O SCIH também revisa 100% dos prontuários das notificações compulsórias que são realizadas pela equipe assistencial, onde são confrontadas as informações registradas nas fichas de investigação com os registros nos prontuários.

6.4 Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento



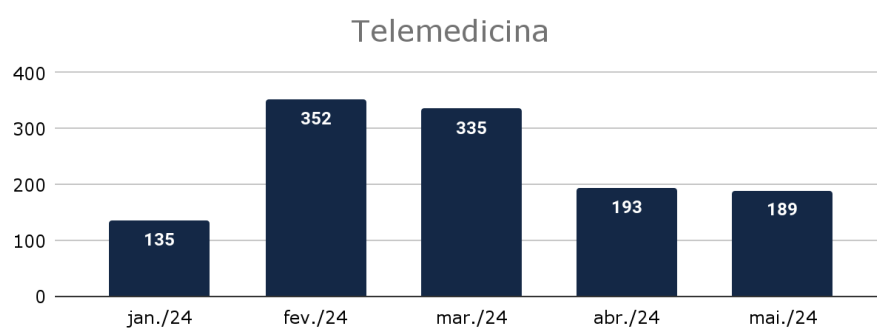
Análise Crítica: No mês de Maio, realizamos o total de 11.543 atendimentos adultos, pediátricos e telemedicina, totalizando 12.030 atendimentos presenciais, em nosso serviço de Pronto Atendimento. A maioria das classificações foram na cor verde, totalizando 6442 atendimentos de menor urgência, seguida pela cor amarela com 4461 atendimentos, 976 atendimentos azuis, vermelha com 320 atendimentos e 1.214 atendimentos sem classificação, taxados como brancos, devido a indisponibilidade de sistema. Estes números englobam os adultos e crianças na modalidade presencial. Continuamos atuando com ações de melhorias contínuas no Núcleo de Atendimento de Emergência (Pronto Atendimento) a fim de minimizar os impactos no tempo de atendimento do paciente. Estamos acompanhando o sistema de classificação de risco, bem como capacitando a equipe e desenvolvendo ferramentas que nos auxiliem nesse processo.

O nosso propósito é agilizar e melhorar o controle dos atendimentos de baixa urgência na porta e mitigar a taxa de evasão.

Já no Pronto Atendimento Ginecológico/Obstétrico, tivemos um total de 487 atendimentos realizados no mês. Seguimos com o mesmo perfil relacionado aos

períodos onde a maior procura de atendimento no Pronto Atendimento obstétrico, ocorre entre 8h às 14hs, seguido do período da tarde e noite.

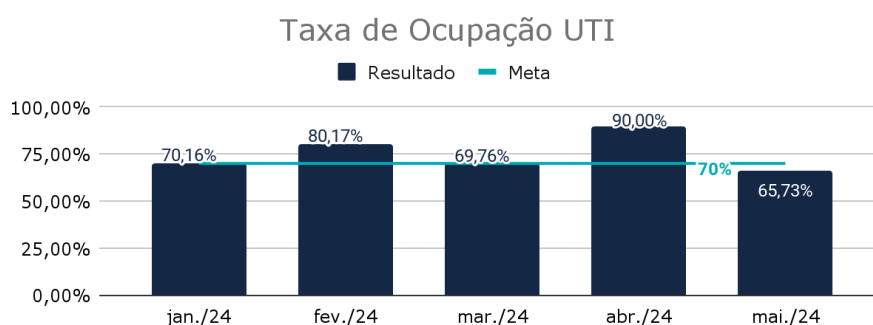
6.5 Telemedicina



Análise Crítica: Observamos que no mês de referência tivemos um total de 189 atendimentos remotos, ainda permanecemos com uma baixa adesão, observa-se que em média 20% dos usuários que procuram o nosso serviço possuem mais de 60 anos e optam pelo atendimento presencial.

Nossos colaboradores permanecem engajados, realizando a orientação aos munícipes sobre essa inovação, a fim de aumentar a demanda espontânea.

6.6 Taxa de Ocupação UTI



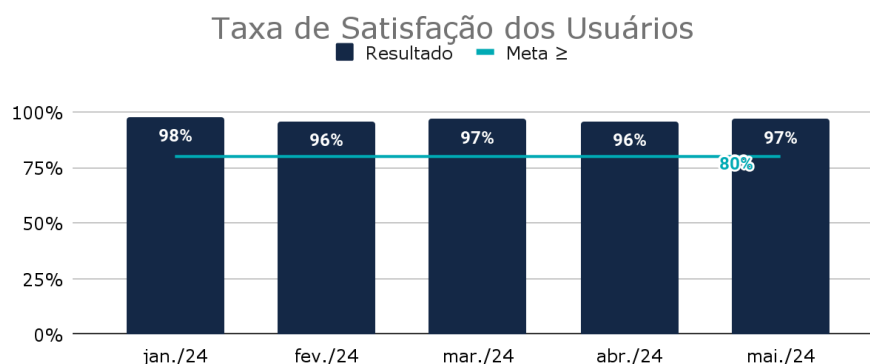
Análise Crítica: No mês de maio de 2024 obtivemos uma taxa de ocupação de 65,73%, uma queda quando comparado ao mês de Abril/24, acima da meta pactuada. A média do tempo de permanência foi de 5 à 8 dias, sendo esta a menor média de ocupação comparada ao último trimestre. Ainda sobre o fluxo de pacientes em UTI, observamos no mês de maio que o índice de rotatividade foi de 48%, dados estes que demonstram o giro de leitos de pacientes em nossa unidade. Nossos dados revelam que realizamos 16 transferências internas, quando o paciente obtém alta da UTI, para outra unidade de internação, 03 altas seguras, quando o paciente sai da UTI para casa e 12 transferências externas, são os pacientes que necessitam de seguimento com seu tratamento em serviços referenciados.

Quanto à origem da internação observamos que a maioria dos pacientes foram oriundos do setor de Emergência, seguido da enfermaria e por último o Centro Cirúrgico.

Estamos desenvolvendo um plano de ação entre o setor de emergência, Unidade de Terapia Intensiva e Unidades de internação, para otimizar o fluxo de transferência e suporte a pacientes com risco iminente à vida e que necessitem de cuidados semi-intensivos ou intensivos.

Este mês tivemos o total de 14 óbitos, sendo 13 óbitos com período maior que 24 horas e 01 óbito com período de hospitalização menor que 24 horas. Em conjunto com a SCIH, desenvolvemos um plano de ação para prevenção de infecções e boas práticas.

6.8 Taxa de Satisfação dos Usuários



PARA NÓS É MUITO IMPORTANTE OUVIR VOCÊ!



Procure um Interlocutor de sua Unidade de Saúde ou entre em contato:

Disque SAU: 0800-770-1484

E-mail: sau@cejam.org.br



Accesse o QR code para preencher a pesquisa de satisfação.

"Sua satisfação é nosso maior objetivo"

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, avaliar as melhorias e implementar as mudanças na unidade.

Esse canal é essencial na relação com os clientes. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental para as empresas dos mais variados segmentos, contribuindo para aspectos como: melhoria da experiência do usuário; fidelização e aumento da satisfação dos clientes; maior agilidade na solução de problemas, e ainda no período de atendimento e fortalecimento da marca institucional.

Avaliação do setor	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não se Aplica	% Satisfação
Como você avalia este Serviço de Saúde?	708	79	6	9	0	98%

Foram realizadas 802 pesquisas no mês de Maio, nesse período 97% dos usuários consideram entre Ótimo e Bom o atendimento recebido, 98% recomendariam o serviço do hospital e 98% consideram Ótimo e Bom o serviço prestado do Hospital.

Atuamos diariamente na orientação dos usuários sobre a importância da manifestação, por meio da sua participação em responder a pesquisa de satisfação, pois a partir das informações coletadas, sugestão de melhorias e/ou relato de queixas, os pacientes contribuem para o aprimoramento dos processos internos e melhorias no nosso hospital.

O CEJAM busca através das tecnologias, realizar as pesquisas com mais agilidade, utilizando tablet, canal de atendimento de 0800 7701484, site: cejam.org.br/sau e na Unidade São Roque contamos um nº de Whatsapp direto com a unidade 11 977330285, também disponibilizado para os usuários o QR CODE nos quartos da clínica médica, maternidade e pronto socorro para melhor atender as necessidades dos pacientes e aprimorar nossos serviços.

Continuamos monitorando nosso atendimento, as pesquisas do pronto socorro estão disponibilizadas para ação voluntária do paciente realizando pesquisas regulares, adotando medidas para melhorar a satisfação dos pacientes e fortalecer ainda mais este relacionamento.

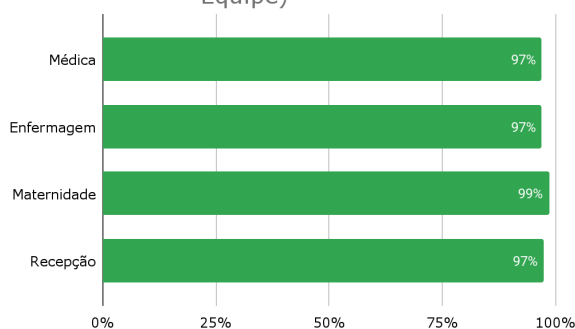
SAU ACONTECE



Avaliando o informativo SAU Acontece de Maio/24, verificamos que continuamos com uma alta satisfação e lealdade dos pacientes em relação ao serviço prestado pelo Hospital. O resultado é muito positivo, sugerindo que a maioria dos pacientes estão dispostos a recomendar o serviço do Hospital para outras pessoas.

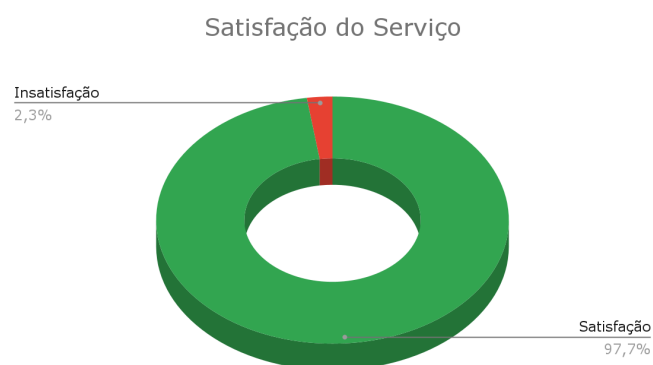
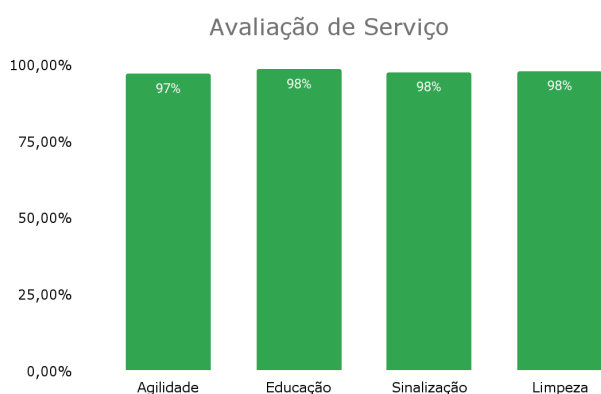
6.8.1 Satisfação do Atendimento

% Satisfação na Avaliação do Atendimento (por Equipe)



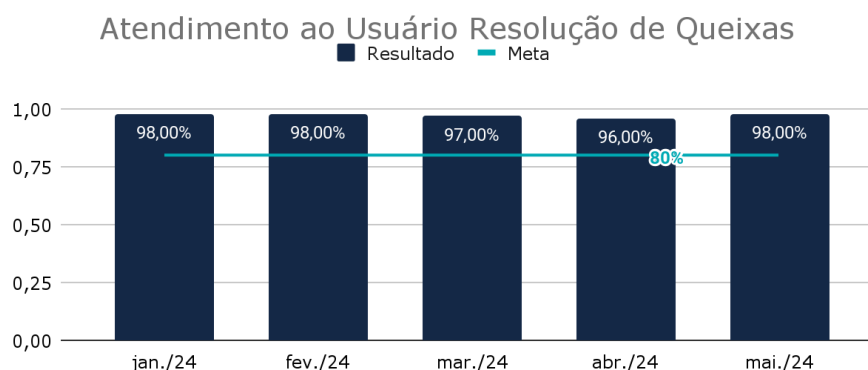
Análise Crítica: A pesquisa de satisfação nos gera subsídios para controlar a satisfação e a insatisfação dos pacientes. Atuamos diariamente com foco em alcançar o maior número de pessoas para avaliação do serviço e com seus apontamentos , melhorar o atendimento hospitalar. Incentivamos as equipes assistenciais e administrativas a estimular os pacientes a participarem das pesquisas, pois contribui para o fortalecimento da relação entre pacientes e hospital. Nesse mês de Maio, tivemos um percentual satisfatório de atendimento em todas as áreas.

6.8.2 Avaliação do Serviço



Análise Crítica: O desfecho da pesquisa não apenas oferece insights relevantes para a administração do hospital, mas também constitui um ponto-chave para aprimorar constantemente a qualidade do atendimento. Diante dos resultados coletados, medidas corretivas são implementadas e investimos em melhorias contínuas. Reconhecemos a importância da participação ativa dos usuários, encorajando-as a expressar suas opiniões por meio do SAU. Este engajamento direto não apenas fortalece nossa abordagem colaborativa, mas também contribui para alinhar e/ou superar as expectativas dos nossos clientes, abrangendo áreas como agilidade, educação, sinalização e limpeza entre outros fatores influenciadores na boa prestação de serviço.

6.8.3 Atendimento ao usuário resolução de queixas



Análise Crítica: Neste mês de Maio tivemos um total de 14 manifestações abertas no sistema Medicsys. Foram 13 reclamações, respondidas dentro do prazo e 1 solicitação. Buscamos como oportunidade de melhoria, incentivar nossos usuários a manifestar os elogios e queixas por meio dos nossos canais. As manifestações são direcionadas para os gestores ou área responsável para análise minuciosa dos relatos, condução das tratativas e retorno ao manifestante sobre as condutas tomadas.

Reforçamos que não pactuamos com quaisquer atos indisciplinados e que prezamos sempre pela empatia e humanização dos nossos colaboradores.

Para tratamento das reclamações atuais, estamos atuando em constante monitoramento para adoção de medidas mais assertivas ao que diz respeito ao fortalecimento da relação Serviço de Saúde – Paciente, de forma a mitigar abordagens como as levantadas pelos detratores e principalmente, evitar desvios do atendimento padrão.

QTD	Setor	Descrição do usuario	Resolução das queixas
1	Pronto Socorro	<p>Levei minha mãe de 83 anos que tem doenças crônica e faz tratamento no Ame de Sorocaba aí para tomar uma medicação na aveia de anemia, fiquei das 13:54 as 17:00 para ser atendida quando fui atendida e foi para tomar a medicação fui avisada que aquele medicamento não tinha ninguém me avisou antes deixaram a idosa esperando por mais de 3 horas e a identificação que deram pra ela foi verde nem se quer respeitaram a lei do idoso acima de 80 anos que tem prioridade.</p>	<p>Olá,</p> <p>Lamentamos o ocorrido, para uma averiguação mais corretiva , necessário o nome da paciente e medicação para podermos orientar a equipe .</p> <p>Agradecemos o seu contato, ficamos a disposição.</p>
2	Pronto Socorro	<p>Dia 1º de Maio, eu passei mal com fortes dores no peito, eu fui a Santa casa, chegando lá, como o meu caso foi de emergência, confesso q foi rápido o atendimento, mas a minha reclamação é, quando o técnico de enfermagem foi colher o meu sangue, estava ele e outra técnica fazendo brincadeiras na minha frente q chegando a derrubar o cubo de sangue na bandeija, pois bem, quase 2 horas depois, uma enfermeira me conduz para colher mais sangue pq faltou colher outro. Daí eu a questioneei perguntando o pq não fizeram isso quando colheu a primeira vez, daí a enfermeira , que o seu nome é Celma Yasumi, foi grossa comigo, daí começou o bate boca. Eu até comentei com ela, que esqueceram devido as brincadeiras que os dois técnicos estavam fazendo na minha frente, daí começou outro bate boca já envolvendo o dito técnico, ele chegando até a me dizer que eu tinha o direito de ficar em silêncio. E teve mais coisas</p> <p>Enfim por causa dessa falha, eu tive q esperar aproximadamente 6 horas pra sair o resultado do exame, pq quando estava pra sair o resultado do primeiro, foi interrompido devido a outra colheita .</p> <p>Depois q saiu o resultado do exame a doutora me deu o diagnóstico dizendo que não tinha dado trombose, como suspeitava devido a tala de gesso que havia colocado na Santa Casa dia anterior dia 30, estava apertado, me liberou só me avisando que se eu tivesse dor novamente, que eu poderia está voltando ao hospital.</p>	<p>Olá, Boa tarde</p> <p>A equipe será orientada quanto a ética ,postura no atendimento prestado, quanto a técnica de coleta de exames e quanto ao acolhimento com respeito ao paciente.</p> <p>Saliento que serão tomadas medidas administrativas pois visamos a qualidade da assistência prestada.</p> <p>Coloco-me à disposição.</p> <p>Ouvidoria São Roque.</p>

	<p>Daí eu não esperando, fui no hospital do meu convênio em Sorocaba, chegando lá os médicos não quiserem né olhar os exames pq viram q o pedido do exames estava errados. E sendo q eu havia pedido também a doutora pra trocar a tala do gesso, e ela negou a tirar.</p> <p>Pois bem, o médico em Sorocaba trocou o gesso, fiz o exame de trombose e deu um pouco alterado talvez devido essa tala que eu pus aí.</p> <p>Mas, a minha reclamação é, a falta de preparo desses enfermeiros, pois eles estão lidando com saúde, com vidas.</p> <p>E outra coisa, quando eu estava sendo atendido, tinha uma senha passando mal na recepção, chegou a desmaiar, a minha desesperada pedindo para alguém socorrer, mas fizeram pouco caso, e o pior ia chegando uma médica, não sei o nome, mais uma morena magrinha, a minha mulher pediu pra ela ajudar a senhora que estava desmaiada, mas a médica respondeu para minha: Eu acabei de chegar. Não dando mínima ,entrou pra dentro do hospital. Isso é omissão de socorro . Eu sei que a enfermeira Celma, fez uma reclamação também por escrito pq eu tive acesso , mas eu estou r</p>	
--	--	--

3	Maternidade	<p>O banheiro que nós serve no quarto 1 Está em condições higiênicas precária, sem luz e molhado.</p> <p>A espera pelo atendimento é deplorável em meio a uma noite que não tem movimento de paciente, tem apenas eu que cheguei as 20.51 da noite e até agora estou aguardando médico e com dor.</p> <p>Entrei no hospital com dor,fui mal atendida, fui precionada pela médica a fazer exame de toque me recusei pq é meu direito.</p> <p>Ela simulou ouvir o coração do bebê porém eu não consegui ouvir não bateu o coração.</p> <p>Não me colocou em nenhum tipo de aparelho para verificar meu quadro clínico. Simplesmente me dei pensou com uma receita de paracetamol oral.</p> <p>Muito mal atendida</p> <p>Estou gestante sai emocionalmente abalada do atendimento e me sentindo agredida psicologicamente.</p> <p>No horário comercial procurarei também a direção hospitalar mediante um registro d ocorrência. Estão lidando com pessoas e vidas sai de lá sem nem saber se meu bebê está bem.</p>	<p>Lamentamos sinceramente ouvir sobre a sua experiência negativa. Entendemos que é importante para você expressar suas preocupações e insatisfações. No entanto, gostaríamos de esclarecer alguns pontos.</p> <p>Primeiramente é importante ressaltar que a realização do toque vaginal é um procedimento médico comum e necessário em determinadas situações clínicas. No entanto, é fundamental que esse procedimento seja realizado de forma adequada, respeitando a privacidade, o consentimento informado e o conforto da paciente.</p> <p>Como você tenha se sentido maltratada e desrespeitada durante a consulta, buscaremos soluções e melhorias para o atendimento prestado. Além disso, é importante ressaltar que a qualidade de nosso atendimento médico é uma preocupação constante e agradecemos seu relato com todos os detalhes de sua experiência para que as devidas providências possam ser tomadas.</p> <p>Agradecemos por compartilhar sua preocupação conosco.</p>
4	Ambulatório	<p>Paciente: Maria Inocência Ferreira de Freitas Dn: 18/01/1958</p> <p>Minha mãe hoje tem um retorno pós cirúrgico, chegamos na unidade e não há prioridade para idoso, minha mãe é uma pessoa idosa e precisa ser aplicada a lei do estatuto do idoso, ela vai ficar aguardando com todos os pacientes? Gostaria de uma devolutiva sobre isso.</p>	<p>Prezada Sra. Vanessa, bom dia!</p> <p>Agradecemos a sua manifestação. Gostaríamos de informar que houve acolhimento pela coordenadora do nosso ambulatório e orientada que tinha mais quadro idosos na frente de sua mãe. O atendimento já estava sendo prioritário para os idosos desde o começo dos atendimentos.</p> <p>Atenciosamente, Ouvidoria CEJAM.</p>

5	Pronto Socorro	<p>Bom dia. Meu nome é Renata Graziano de Queiro, filha de dona Ilda Pereira Viva. Quero relatar aqui um caso que ocorreu no dia 27/02/2024. No dia 25/02/2024 minha mãe dona Ilda tentou levantar uma cama as 2hs da manhã, l na hora sentiu um intensa dor no coluna e um estralo, e por alguns instantes perdeu os movimento da perna. Ao amanhecer mal consegui caminhar, sendo assim no dia 27/02/2024 chamei o corpo de bombeiros para levá-la a Santa casa de São Roque, pois não tinha condições de descer as escadas por conta da dor. Chegando na santa casa foi diretamente fazer um Raio X, sendo assim ,foi encaminhanda para passar com a dra Rafael Seway Bricref , esperou mais de 40 minutos em uma cadeira de rodas gemendo de dor, ao entrar no consultório, relatamos todo o ocorrido, e a imensa dor nas costas e pernas, onde ao olhar o Raixo X constatou que não havia fratura nenhum osso da coluna, passou um remédio pra dor, uma receita e mandou para casa. Passando os dias a dor só aumentava e a dificuldade de andar crescia, no dia 20/03/2024, retornou a Santa casa depois de dias , sendo que a dor piorava a cada dia, pediu então para o dr Paulo Henrique, um utrasson, um exame que pudesse a ajudar a descobrir o porque dessa dor? O dr Paulo disse que não era procedimento pedir esse tipo de exame, e nem ao mesno cogitou em pedir novamente um Raio X para ver se realmente havia algum problema! Sendo assim, conseguimos a consulta com o dr Bruno otorpedita na santa casa,onde pediu um Raio X e constatou uma FRATURA(RACHADURA NA L4, internou minha mãe Ilda Pereira viva imediatamente e a colocou na fila do Cross e hoje dia 06/04/2024 já realizou 2 tomografia e aguarda a ressonância para uma possível cirurgia. Venho aqui pedir que tomem providências se os</p>	<p>Olá, Bom dia Em resposta a ouvidoria registrada, lamentamos pelo ocorrido e entendemos a importância de suas preocupações e insatisfação. Nossa equipe está empenhada em oferecer um atendimento de qualidade a todos os pacientes, e estamos revisando nossos processos para identificar oportunidades de melhoria e evitar que situações como essa se repitam. Visualizamos seu feedback e levaremos suas queixas em consideração para aprimorar nosso serviço. Além disso, é importante enfatizar que a condição do atendimento médico é uma preocupação constante, portanto é fundamental esclarecer que as devidas providências serão tomadas.</p>
---	----------------	--	--

		<p>relatou que não havia nenhuma fratura! Sendo assim solicito os exames feitos anteriormente e quais medidas serão tomadas a respeito desses profissional. Aguardo um retorno. Pelo diagnóstico errado, pode ter se agravado a situação da paciente Ilda Pereira Viva. Para que isso não se repita novamente com outros pacientes Aguardo um retorno Renata Graziano de Queiroz.</p> <p>Devido a demora e a correria é a preocupação com minha mãe, somente consegui relator o ocorrido agora, pois agora nem em pé consegue ficar mais, onde ainda se encontra internada aguardando cirurgia que foi marcada.</p>	
6	Maternidade	<p>Bom dia , trabalho com fotografia de parto, e infelizmente fui barrada de fotografar um parto hoje na santa casa ! Sendo que isso hoje é normal e fico muito triste de vocês só barrarem e não darem explicação nada só barrarem ! Solicito um posicionamento do hospital e maternidade ! Hoje sou credenciada e vários hospitais !!</p>	<p>Olá, Letícia</p> <p>Agradecemos por entrar em contato conosco e lamentamos pelo ocorrido em sua tentativa de realizar fotografias de parto na Santa Casa de São Roque.</p> <p>Conforme as diretrizes estabelecidas pela nossa coordenação de Maternidade Segura, gostaríamos de esclarecer que não é permitido nenhum tipo de serviço com financiamento próprio do paciente nas unidades de saúde do SUS, incluindo fotografias realizadas profissionalmente. Esta política visa garantir a segurança e privacidade de todos os pacientes e profissionais envolvidos, além de manter o ambiente hospitalar focado no atendimento e bem-estar dos pacientes.</p> <p>Entendemos a importância e o valor emocional das fotografias de parto e, por isso, permitimos que as famílias realizem suas próprias fotos, desde que estejam restritas ao binômio Mãe e Recém-Nascido (RN). No entanto, é importante ressaltar que não é permitido fotografar procedimentos médicos, áreas do hospital ou os profissionais da saúde, para preservar a privacidade e o ambiente de trabalho seguro e tranquilo.</p> <p>Reiteramos nosso compromisso em oferecer um atendimento seguro e de qualidade a todos os nossos pacientes e contamos com sua compreensão</p>

			<p>quanto a essas diretrizes.</p> <p>Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.</p> <p>Atenciosamente,</p>
7	Maternidade	<p>Minha filha está grávida e hoje estava perdendo muito líquido, levei ela até o Hospital, chegamos às 13h e pegamos a senha 17, depois de 1h30 fui questionar a atendente Pamela sobre a demora no atendimento, que disse que os médicos teriam 2 partos e uma laqueadura, e que não conseguiriam atender ela, só após 4h e que a enfermeira estava sozinha para fazer tudo e não conseguiria fazer a triagem, não aguardamos o atendimento e outras gestantes começaram a ir embora, também sem atendimento.</p> <p>Quero deixar registrado que é impossível gestantes saírem do local que vão ganhar seus bebês sem o mínimo de assistência, isso faz com que a paciente não tenha confiança no serviço.</p> <p>Gostaria de um posicionamento da gestão do hospital.</p> <p>Giovanna Rodrigues de Andrade Santos dn: 16/03/2000</p>	<p>Prezada Sra. Dinora, bom dia!</p> <p>Agradecemos a sua manifestação. Lamentamos profundamente qualquer insatisfação causada e levamos essa questão muito a sério. Ao analisar as informações fornecidas, entendemos que existe a preocupação quanto ao tempo de espera e a conduta no que diz respeito ao atendimento. Tomaremos todas as medidas necessárias para investigar essa situação e medidas serão tomadas. Nossa equipe está empenhada em oferecer atendimento de excelência e, por isso, é fundamental que situações como essa sejam tratadas com a devida seriedade.</p> <p>Atenciosamente, Ouvidoria CEJAM.</p>
8	Pronto Socorro	<p>Estava de fora das 10:30 horas no hospital para chamarem o nome dos meus filhos para aguardar a chamada da médica. E fiquei aguardando até 14:00 horas para a médica não achar as fichas dos meus filhos e quando o recepcionista q foi super atencioso e educado imprimir e leva pra ela .. ela ainda assim chamar outras crianças na nossa frente e depois coloca um papel que iria para o almoço às 14:20 e voltaria às 15:00 horas. Isso porque a cor da ficha dos meus filhos eram verdes . Uma desorganização, uma falta de respeito com quem está ali procurando ajuda..</p>	<p>Olá, Boa tarde</p> <p>Lamentamos o ocorrido e as equipes serão reorientadas e para maiores detalhes de averiguações é necessário os dados do paciente.</p> <p>Estamos a disposição Ouvidoria São Roque 11 977330285</p>

9	Pronto Socorro	<p>Nesta data recebemos a manifestação da cidadã em tela na qual relata na íntegra que: Eu estou precisando de um atestado e não de declaração de horas, pois vou precisar para o meu trabalho. Estou com dificuldade de retirar esse documento.</p>	<p>Prezada Sra. Bianca, boa tarde!</p> <p>Agradecemos a sua manifestação. Gostaríamos de informar que após alinhamento pessoal na unidade, foi explicado sobre a declaração de horas para os casos de acompanhante.</p> <p>Estaremos sempre a disposição! Atenciosamente, Ouvidoria CEJAM.</p>
10	Informação	<p>BOM DIA !!!</p> <p>Prazer me chamo Janice Oliveira.</p> <p>Gostaria de saber se o exame solicitado do SR: Mateus Batista Lopes Neto, já tem uma previsão de data para ser realizado? Segue anexo guia de solicitação e documento, peço desculpa caso não seja o canal correto para verificação deste encaminhamento. Ele se encontra com muitas dores e com dificuldade de locomoção Tel de contato : 94074-4131 Desde de já agradeço pela atenção.</p>	<p>Prezado Sr. Mateus, bom dia!</p> <p>Agradecemos a sua manifestação. Informamos que o paciente passou por consulta médica no Centro de Especialidades com o Dr.º Antonio Carlos Mendes em 19/01/2024, onde foi solicitado a RM do Joelho, foi aberto a regulação no dia 26/03/2024 status ainda na regulação e esse tipo de exame o tempo para agendamento é de 1 ano a 1 ano e meio, conforme informado pela regulação e quando for agendado eles entram em contato, no caso a central de regulação do município, não tendo nenhuma ligação com a Santa Casa.</p> <p>Estaremos sempre a disposição! Atenciosamente, Ouvidoria CEJAM.</p>
11	Maternidade	<p>A mesma relata que esteve na Santa Casa de São Roque no dia 16/05/2024 com sua filha grávida de 32 semanas. Paciente Ana Laura dos Santos Miranda.</p> <p>Fomos atendidas pela Dra. Bruna Luiza Navarrete Silva que antes mesmo de examiná-la, já nós disse que quando ela tivesse qualquer tipo de dor, não era pra procurar mais a Santa Casa de São Roque, pois ali não tinha recursos para gestantes e nem para o bebê, e sugeriu que procurássemos outras cidades como Sorocaba, Itapevi, Itu, Cotia.</p> <p>Minha filha é primigesta, saiu aterrorizada e com muito medo.</p>	<p>Em resposta a ouvidoria registrada e após consulta em prontuário, a profissional orienta paciente a procurar serviços de referência por se tratar de acompanhamento de alto risco, orientada também a retornar a esta unidade sem sinais de alarme. Lamentamos a abordagem relatada, pois nossa equipe está empenhada em oferecer um atendimento de qualidade a todos os pacientes, e estamos revisando nossos processos para identificar oportunidades de melhoria e evitar que situações como essa se repitam.</p> <p>Caso precise de uma assistência adicional, por favor, não hesite em entrar em contato conosco.</p>

12	Maternidade	<p>Fui a Santa Casa de São Roque para atendimento devido a sangramento e dores, estava grávida, e nos finais de semana não possuí o serviço de ultrassonografia, ao qual impossibilitou a confirmação de que o embrião estava sem batimentos cardíacos.</p> <p>Também houve falha e divergência sobre a orientação de como eu devia proceder, visto que fui orientada a retornar ao hospital quando expelir o feto, e após diminuir o sangramento. Ao voltar fui tratada de uma forma grosseira o que me deixou assustada, pois a médica me falou que eu poderia ter tido hemorragia e morrido em casa. Sendo que eu estava seguindo as orientações médicas ai da Santa Casa. Eu já estava muito fragilizada devido a minha perda.</p> <p>Outro ponto, foi a demora no atendimento, eu cheguei no Hospital com dor mais ou menos 09h30 e só fui atendida entre às 15h00, onde foi realizado outro ultrassom no qual constatou restos ovulares e não fui orientada a repetir o exame.</p>	<p>Em resposta a ouvidoria registrada sobre o aborto retido, seguimos o protocolo do Ministério da Saúde e FEBRASGO mantendo conduta expectante por 30 dias, onde há eliminação do concepto não evoluído. Após consulta em prontuário identificamos que a paciente foi avaliada, examinada e orientada quanto à ausência de BCF. Realizado seguimento com USG bem como orientação sobre sinais de alarme e acompanhamento do aborto espontâneo no decorrer das consultas subseqüentes.</p> <p>Lamentamos ouvir sua experiência negativa, sendo importante enfatizar que a qualidade do nosso serviço médico é nosso foco constante e a conduta da equipe será averiguada.</p> <p>Atenciosamente</p>
13	Pronto Socorro	<p>Minha tia está internada aí na santa casa e o médico do dia liberou entrada da família pra poder se despedir minha mãe foi com padre até o hospital pra dar a extrema unção mas o guarda não estava nos deixando entrar, sendo estúpido rude e mal educado... sendo q era só ele ligar lá pra enfermagem e confirmar com a equipe q o médico deixou prescrito. Agora se minha tia morrer e ninguém puder ter ido vê-la enquanto ela ainda estava viva eu vou processar o hospital e esse guarda q não queria nos deixar entrar...é um absurdo queria ver se fosse um parente dele na hr iriam deixa entra pq como trabalha aí tenho certeza.... agora como ele não é parente ele não tem Empatia nenhuma com as pessoas... a empresa precisava dar cursos de Empatia pros funcionários pq é isso q falta nas pessoas.</p>	<p>Boa tarde Prezados,</p> <p>Agradecemos a sua manifestação, e lamentamos profundamente qualquer insatisfação causada e levamos essa questão muito a sério.</p> <p>O colaborador foi reorientado quanto ao ocorrido, onde prezamos a empatia e acolhimento dos nossos pacientes.</p> <p>Tomaremos todas as medidas administrativas quanto ao ocorrido.</p> <p>Atenciosamente.</p>

14	Pronto Socorro	<p>Coloquei uma data qualquer pois foram diversas vezes que aconteceu e continua acontecendo. Muitos funcionários fora do horário de trabalho fica mandando amigo, vizinho, parente etc e pede pra passar na frente ou ter privilégios. Semanas atrás o marido de uma funcionária da limpeza causou no hospital porque ele queria que sua esposa fosse atendida logo prq ela era funcionária e iria acordar cedo no outro dia. Coordenadores tbm usam de sua influência pra agilizar atendimentos que precisam ser atendidos não porque estão doentes ou com dor. Só pra não esperar. Tem casos que esses funcionários entram por outro local para que não seja percebido o atendimento acelerado. Duas coordenadoras fez isso bem recentemente, uma foi da administração mas não estava de plantão só ouvi relatos, outra coordenadora que fez isso foi da recepção. Ligou pra todos de plantão pra passar uma pessoa na frente pois era conhecida dela e tal. Enquanto ninguém atendeu ao telefone ela não parou de ligar. Não é justo alguns funcionários seguirem com honestidade e igualdade no seu agir, outros param de trabalhar pra sair do setor ir ajudar amigos e parentes. Ou nos dias de folga tentarem de alguma maneira ajudar</p>	<p>Prezado (a),</p> <p>Agradecemos a sua manifestação e informamos que todos os profissionais são treinados e orientados acerca do fluxo de atendimento, em conformidade com as políticas do sistema único de saúde.</p> <p>Para que possamos analisar o caso em questão, solicitamos mais informações, como data e horário.</p> <p>Reforçamos nosso compromisso com capacitação da equipe e garantia do acesso em conformidade com a classificação de risco, do humaniza sus.</p> <p>Ouvidoria São Roque</p>
----	----------------	--	---

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

1. LISTA DE CIÊNCIA SOBRE OS PARECERES DO COREN-SP 027/2020 E O PARECER COREN-SP CAT Nº009/2010

OBJETIVO: orientar a equipe de enfermagem sobre o Parecer do COREN-SP 027/2020 e sobre o Parecer COREN-SP CAT Nº009/2010

Instrutores: Os próprios enfermeiros, após orientação dos coordenadores de cada setor



2. TREINAMENTO: CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

OBJETIVO: A classificação de risco é uma ferramenta utilizada nos serviços de urgência e emergência, voltada para avaliar e identificar os pacientes que necessitam de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica, potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento. A Classificação de Risco deve ser um instrumento para melhor organizar o fluxo de pacientes que procuram as portas de entrada de urgência/emergência, gerando um atendimento resolutivo e humanizado.

Instrutor: Camila de Oliveira Bezerra (Supervisora de Treinamento e Desenvolvimento CEJAM)



3. JEITO CEJAM DE ENCANTAR 2024

OBJETIVO: Padronizar um atendimento de excelência, procurando encantar o cliente, com um atendimento humanizado, satisfazendo os seus anseios, unindo esforços para ir além do esperado, desenvolvendo habilidades e solucionando problemas reais e potenciais.

Instrutor: Letícia de Castro Silva e Eder Novaes de Oliveira



4. TREINAMENTO SOBRE PRESSÃO ARTERIAL INVASIVA (PAI)

OBJETIVO: Orientar a equipe da UTI e do Centro Cirúrgico quanto ao manuseio correto e seguro da PAI. A Pressão Arterial Invasiva ou PAI é um procedimento de extrema importância em uma UTI. Indicado para pacientes mais críticos, para controle rígido de pressão juntamente com drogas vasoativas. A pressão por este método é medida através de um cateter introduzido na artéria, o qual é conectado em uma coluna líquida.

ORIENTADOR: Lucas Oliveira – Especialista de Equipamento da DIXTAL



5. TREINAMENTO SOBRE BOMBA DE INFUSÃO

OBJETIVO: A bomba de infusão é usada em setores como UTI, Clínica Médica, Maternidade e Berçário, entre outras unidades, e sua correta utilização garante ao paciente que sua medicação prescrita será ministrada com segurança, cumprindo o que prevê a Meta Internacional de Segurança do Paciente.

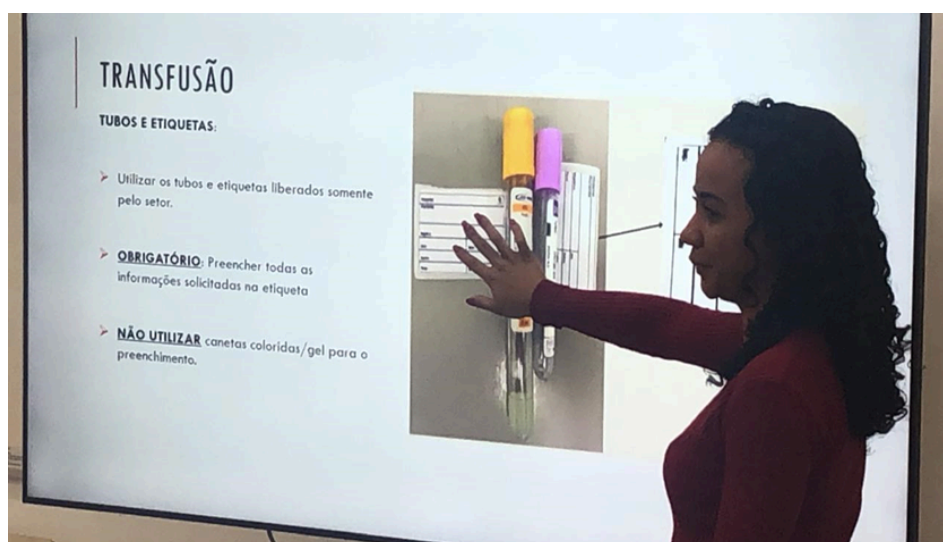
INSTRUTOR: Enzo Paulini



6. TREINAMENTO SOBRE O FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE HEMOCOMPONENTES

OBJETIVO: Minimizar erros no fluxo de triagem de solicitação de hemocomponentes

INSTRUTORA: Gabriely Silva Ribeiro – Biomédica



7. TREINAMENTO DE CONDUTAS ABORDADAS EM CASOS DE REAÇÕES TRANSFUSIONAIS

OBJETIVO: Orientar a equipe da enfermagem a interpretar sinais e sintomas, para associar as possíveis reações transfusionais

INSTRUTOR: Dr. Gilberto Kobashikawa / Hematologista



8. TREINAMENTO SOBRE O MANUSEIO E EXECUÇÃO DO TESTE NS1

OBJETIVO: nossa unidade adquiriu os testes rápidos de dengue para auxiliar no diagnóstico precoce da infecção, porém a assistência por falta de treinamento adequado estava realizando os testes de forma incorreta, solicitando mais de um teste por paciente, acarretando gasto desnecessário. Objetivo do treinamento é a capacitação adequada e redução do gasto desnecessário.

INSTRUTOR: Enfermeira Milena Santos Patto de Goes e a Farmacêutica Fabiana Rodrigues Arrighi



9. CAMPANHA SOBRE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS (MOSTRE SUAS MÃOS)

OBJETIVO: Reduzir a taxa de infecção relacionada à assistência à saúde; atingir indicadores aceitáveis para se fazer cumprir a Meta 5 da Segurança do Paciente.

DATA: 28 e 29/05/2024

INSTRUTORES: Equipe do SCIH



10. TREINAMENTO SOBRE PREVENÇÃO DE ITU NA CLÍNICA MÉDICA E CIRÚRGICA

OBJETIVO: Redução máxima de incidência e da gravidade das infecções relacionadas à assistência de saúde

Instrutor: Enfermeira Milena Santos Patto de Goes Barreto



11. SEMANA DA ENFERMAGEM

A Semana da Enfermagem 2024 na Santa Casa reuniu diversas atividades voltadas não somente aos profissionais da área, mas também aos demais colaboradores do hospital. Além de um café oferecido aos turnos diurno e noturno, os participantes fizeram parte de vários sorteios de brindes; também participaram de sessões de cuidados com a pele e maquiagem, com entrega de kits com produtos de higienização e proteção da pele; e ainda um painel em homenagem a todos os integrantes da equipe de enfermagem.



TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO
Colaboradores: 438	101 HS

CONSIDERAÇÕES FINAIS: No período de 01/05/24 a 31/05/24, o HMSS apresenta à luz do Contrato de Gestão n.º **01/2023**, os resultados obtidos por meio de relatórios para SMS/São Roque-SP. Conforme demonstrado acima, as metas contratuais qualitativas foram todas atingidas. No que tange às metas quantitativas, não foi possível alcançar a meta da 1ª consulta ficando em 67,5%. Permanecemos com o processo de contratação do médico cardiologista, neste mês duas empresas entrevistadas declinaram do serviço; já na Clínica médica

ficamos em 89% da meta, tendo como principais fatores os pacientes paliativos e crônicos agudizados que impactam diretamente no giro de leitos. Quanto aos exames de diagnóstico, ficamos abaixo da meta nos serviços de USG atingiu 80% e ECG alcançou 51%. Estes serviços são disponibilizados e dependem do prévio agendamento e encaminhamento do usuário pela Rede de saúde do município. O CEJAM juntamente com o HMSS e SMS municipal buscam contribuir de forma permanente com a qualidade e segurança, por meio de uma gestão de boas práticas e execução dos serviços prestados com foco no paciente, na saúde pública e na melhoria contínua.

São Paulo, 14 de junho de 2024.



Lucilene Cova
Supervisor Técnico
CEGISS - CEJAM