CEJAM

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de

Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos

CTMC

Convênio n.º 0037/2022

Novembro

2022

Centro de Tratamento de Malformações Craniofaciais
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1308
ctmc.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

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 00032/2022 7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **7**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **7**
4. FORÇA DE TRABALHO **8**
4.1 Dimensionamento Geral 8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 9
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 9
4.3.1 Absenteísmo 9
4.3.2 Turnover 10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho 10
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL **10**
5.1 Indicadores Quantitativos 10
5.1.1 Oferta ambulatorial e cirúrgica (ofertado x realizado) 10
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única 12
5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente 13
5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura 13
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO **14**
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 14
6.1.1 Avaliação do Atendimento 15
6.1.2 Avaliação do Serviço 16
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 16
6.2 Manifestações 17
6.1.2 Registros na Ouvidoria 17
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES **19**

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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

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

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

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

Visão

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

Missão

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

Valores

- Valorizamos a vida;

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº00037/2022

O referido convênio com início em 14/03/2022, objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **atendimento técnico, administrativo e operacional da assistência a pacientes portadores de lesões labiopalatais e malformações craniofaciais, em regime ambulatorial e de internação** no Hospital Guilherme Álvaro em Santos.
A Equipe CEJAM tem por atribuição atendimento e a prestação de assistência por meio de Equipe multidisciplinar, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos cirúrgicos;
- Realizar consultas multidisciplinares;
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e equipe; e

- Realizar controle sistemático de implantes e próteses, bem como registro destes em prontuário.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no setor de CTMC do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema INPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no Hospital.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital Guilherme Álvaro no período de **01 a 30 de novembro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado a força de trabalho efetiva no período foi de 17 (dezessete) colaboradores, sendo 12 (doze) contratados por processo seletivo (CLT) e 05 (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento Geral

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Analista Administrativo (40h)	1	1
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
Assistencial	Coordenador (20h)	1	1

	Enfermeiro (40h)	1	1
	Assistente Social (30h)	1	1
	Auxiliar de Saúde Bucal (40h)	2	2
	Protético (40h)	1	1
	Fonoaudiólogo (20h)	1	0
	Nutricionista (20h)	1	1
	Psicólogo (20h)	1	1
	Pedagoga (40h)	1	1
Total		**13**	**12**

Mediante o quadro acima, verificamos que 92,30% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Camila Lucia dos Santos	N/A
	02. Andrey de Santana e Silva	N/A
Analista Administrativo	01. Jenifer Santos do Nascimento	N/A
Assistente Social	01. Aline Lopes dos Santos	68.592
Enfermeiro	02. Jorge Ferreira Custodio	115.545
Nutricionista	03. Mayara Oliveira Pimentel	41772
Fonoaudiólogo	04. **Vaga em aberto**	-
Protético	05. Cristiane Bocuto	7637
Psicólogo	06. Luciana Mendonça D'Aurea	64.668
Pedagoga	07. Luciene P. G. de Assis Marques	N/A
Coordenador	08. Marcelle Alves Rossetto	100.802
Auxiliar de Saúde Bucal	01. Suellen Aguiar de M. Santos	21.256
	02. Lucimary Rodolfo Aguiar	23.264

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

No mês de referência nenhuma ausência foi identificada.

4.3.2 Turnover

No mês de referência não houve processo demissional e/ou processo admissional. Reforço que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a 1 (uma) vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Processo seletivo em aberto desde 29/06/2022. Em 22/07/2022 houve uma candidata aprovada no processo, no qual seguiu para fase de entrega da documentação. A mesma declinou da vaga e diante disso o processo foi prorrogado e continuamos em captação. Após diversas tentativas de captação sem sucesso, solicitamos a direção que houvesse a alteração do salário no qual foi aprovado e o processo foi reaberto com o novo salário em 19/09/2022. Em 25/10/2022 realizamos processo seletivo com apenas 1 (uma) candidata a entrevista, a qual informou durante o processo que não há interesse no local e horário de trabalho.

Em 23/11/2022 realizamos um novo processo seletivo com 3 (três) candidatas, 2 (duas) foram aprovadas e 1 (uma) reprovada. Seguindo a ordem classificatória convocamos a 1ª colocada que no ato da convocação informou não ter mais interesse, então seguimos com a 2ª colocada porém no ato da entrega dos documentos foi verificado que a mesma está com o seu CREFONO em fase de reintegração. A candidata informou que iniciou o processo de reintegração em 29/11/2022, no entanto não obteve retorno do Conselho e informou em 09/12/2022 que não seguirá no processo seletivo. Continuaremos com a busca do profissional para o mês de Dezembro/2022.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Reforçamos que a conscientização dos colaboradores e aplicação de medidas de seguranças coletivas e individuais vêm sendo desenvolvidas continuamente.

5. METAS CONTRATUAIS

5.1 Indicadores Quantitativos

5.1.1 Oferta /Realização - Ambulatorial e Cirúrgica

O volume mensal tem como meta produzir número individualizado de primeiras consultas, retornos por especialidade e projeto pedagógico no período analisado.

A execução do serviço é avaliada individualmente pelo número de consultas ofertadas dentro do prazo estipulado de 45 dias antes /mês.

	Indicador Quantitativo	Meta	nov./22
01.	1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	15	4
02.	Retorno: Atendimentos de Psicologia	120	143
03.	1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	15	0
04.	Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	120	0
05.	1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	5	4
06.	Retorno: Atendimentos Nutrição	100	101
07.	1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	5	3
08.	Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	10	21
09.	1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	5	5
10.	Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	100	113
11.	1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	30	5
12.	Retorno: Atendimentos Ortodontia	140	155
13.	Procedimentos de Cirurgia Plástica	8	4
14.	1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	8	3
15.	Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	80	85
16.	1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	10	10
17.	1ª Consulta: de Enfermagem	5	3
18.	Retorno: Atendimento Enfermagem	5	240
19.	1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	100	3

20.	Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	15	112
21.	1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	120	3
22.	Retorno: Atendimento Assistente Social		130
23.	Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	1	1
	Total	**1.017**	**1.148**

Análise Crítica: No mês de Novembro de 2022, foram realizados 1.148 atendimentos e procedimentos conforme tabela acima. Disponibilizamos novamente junto a DRS de referência as vagas para primeira consulta via regulação do sistema CROSS, tivemos 3 primeiras consultas, porém somente 1 encaminhamento por parte da DRS.

Em relação à diferença nos números da primeira consulta:

- Psicologia, Nutrição: Tem número divergente de 1 primeiras consultas referente a duas pendências do mês de outubro, pois chegaram atrasadas e não conseguiram passar com todos os profissionais.
- Não conseguimos alcançar a meta da Cirurgia plástica pois nos dias 14/11/2022 (emenda de feriado) e 21/11/2022 (jogo do Brasil), tivemos recesso no Centro cirúrgico, impossibilitando a realização das cirurgias já agendadas.

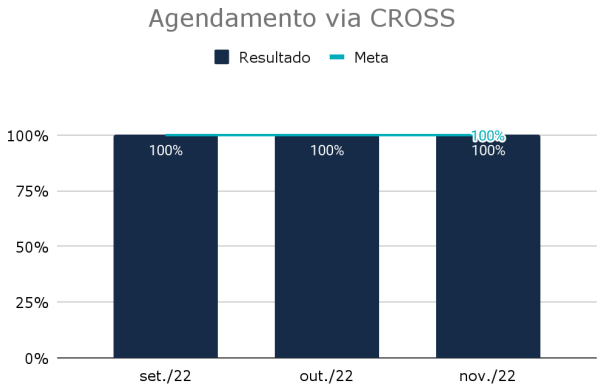
Tivemos um número alto de faltas (345 faltas) e evasões (48 evasões), em sua estratificação, o motivo principal são as consultas serem no período da tarde, os pacientes não querem permanecer o dia todo no ambulatório, como justificativa também temos a falta de transporte no município, doença, falta no retorno, atrasos, entre outros. Lembrando que neste mês de novembro foram realizadas 19 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

Não alcançamos a meta da profissional Fonoaudióloga pois estamos em processo de contratação.

Planos de Ação:

- Conversado diariamente com os motoristas dos transporte para entender as logísticas;
- Registro de evasões e faltas nos prontuários;
- Reforço do Serviço Social com os pacientes, atuando junto aos municípios, em relação a liberação dos transportes, entrando em contato com o serviço para verificar a disponibilidade de vans e salientar a importância e continuidade do tratamento de saúde para os munícipes, o contato é feito via telefone. No entanto, todo município, cada um com suas especificidades, exigem que o agendamento do transporte seja feito com antecedência pelo munícipe, para que o serviço tenha tempo hábil de organizar o fluxo de pacientes e destinos;
- O Serviço Social, realiza uma conscientização referente a responsabilidade de não evadir e faltar. Além disso, está sendo feito uma busca ativa referente às justificativas das faltas, atuando em prol aos pacientes.
- Realização de um novo indicador com as intervenções realizadas pelo Serviço Social o qual demonstra as seguintes faltas:
    - 14 atendimentos: falta de transporte;
    - 120 atendimentos: doença;
    - 66 atendimentos: falta de retornos;
    - 04 atendimentos: atrasos;
    - 189 atendimentos: outros.
- Distribuição do Folder para a divulgação do ambulatório nas principais maternidades da Baixada Santista.

5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única

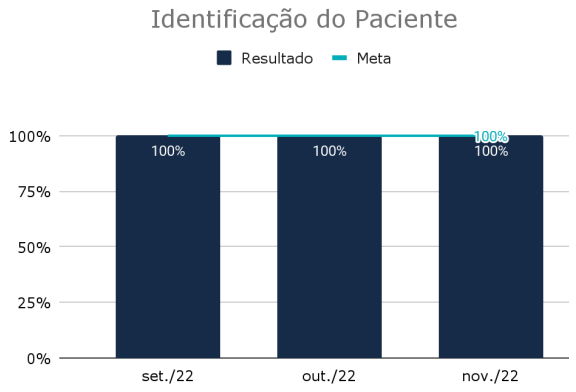


Análise Crítica: A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS.

Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via CROSS pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema e via telefone. É realizada a confirmação da consulta, ligando para o paciente um dia antes e o agendamento também está sendo realizado através do Whatsapp no celular corporativo.

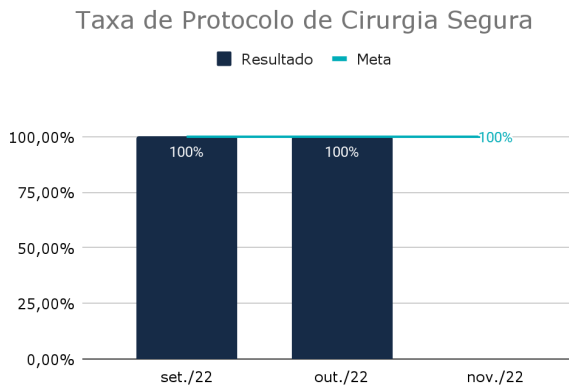
Tivemos no período 1524 consultas agendadas, 1148 consultas realizadas, 187 consultas canceladas previamente, e 393 consultas agendadas mas não realizadas, sendo 345 faltas e 48 evasões. A recepção diariamente contata os pacientes que não compareceram nas consultas para que possamos entender as dificuldades e remarcar. Além disso há um trabalho ativo da Assistente Social, no qual há a avaliação e resolução de alguns casos sociais pertinentes as justificativas de ausências apresentadas.

5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 242 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura



Análise crítica:

Análise crítica: Conforme o Termo de Referência, o Check-list Institucional está sendo preenchido e inserido junto ao prontuário dos pacientes, contendo todas as informações pertinentes à cirurgia. Mantivemos nosso compromisso de 100% dos pacientes que realizaram cirurgias de forma segura. Inserimos também a busca ativa de todos os pacientes no pós-operatório, impresso também está sendo colocado em prontuário.

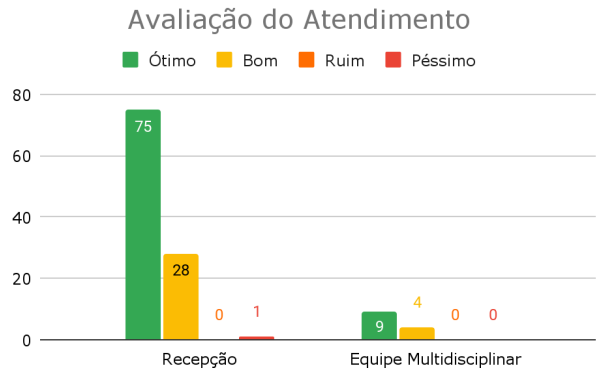
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

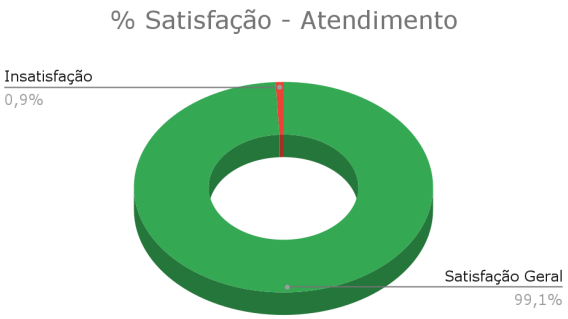
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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

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

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

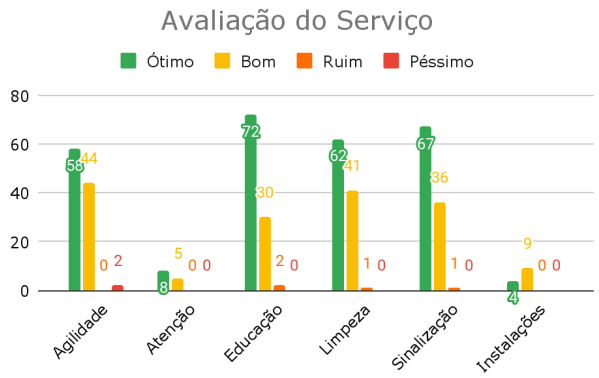
6.1.1 Avaliação do Atendimento

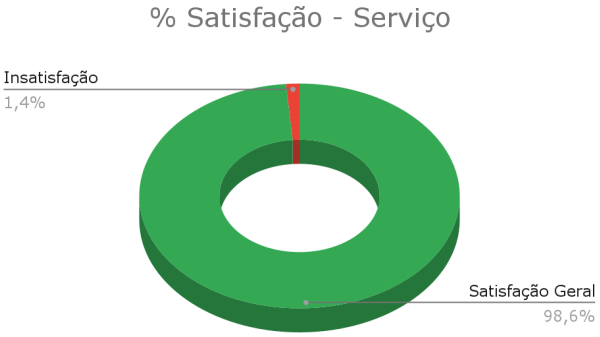




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 99,10% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

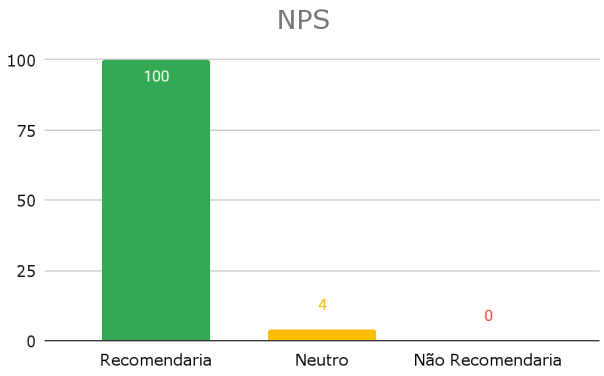
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 98,60% e 1,40% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação, limpeza e instalações.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, 100 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

Manifestações	Nº
Sugestão	2
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	4
Em Branco	97

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas, sendo apurado os fatos e adotadas as providências oportunas.

Para fortalecimento e maior adesão dos pacientes, em reunião com a equipe Multidisciplinar, reforçamos a importância e incentivo ao paciente no preenchimento da pesquisa de satisfação.

Neste mês de novembro recebemos um tablet para o preenchimento da pesquisa do SAU, o qual foi de extrema importância, pois a ferramenta nada mais é do que um questionário com respostas objetivas que visa abarcar a experiência do consumidor com a empresa. Ressalto que permanecemos com a pesquisa através do formulário de papel e a urna, na qual nossos pacientes podem descrever comentários, sugestões, críticas, dúvidas e elogios.

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

Manifestações		
Data	**Tipo**	**Descrição**
03/11/2022	Sugestão	Que deixem a TV ligada para ter com o que nos distrair.
16/11/2022	Elogio	Cadeira de espera quebrada, porém retirada. Parabéns.
28/11/2022	Crítica	Falta de respeito com paciente mais de 3hrs de espera.
07/11/2022	Sugestão	Colocar um fotógrafo, para fotografia todos os pacientes, desde estética e tratamento de dentição p/acompanhamento da evolução e registro de cada paciente.
03/11/2022	Elogio	Tudo perfeito
03/11/2022	Elogio	Tudo ok
01/11/2022	Elogio	Serviço ótimo principalmente recepção

Referente a televisão, solicitamos ao hospital Guilherme Álvaro, inclusive à Diretoria do Hospital, a resolução, porém existe um problema estrutural, o qual estamos nos empenhando para solucionar.

O ambulatório tem como horário de funcionamento das 7:30 às 17h, nossa equipe multiprofissional atende com horários diferenciados, o paciente deve chegar no primeiro horário agendado.

Ressalto que não existe a necessidade da contratação de um fotógrafo para a realização do tratamento.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizado treinamento com a equipe Multiprofissional do CTMC sobre identificação do paciente e risco de queda pelo Enf Rennan Aquino Menezes (Coordenador de Enfermagem)

1. Identificação do Paciente:

- O que é a Identificação do Paciente;

- Como realizar a Identificação;

- Quais os pacientes devem estar identificados;

- Quais os principais marcadores da Identificação;

- Onde deve estar alocado a identificação deste paciente;

- O que fazer caso o paciente não esteja identificado;

2. Risco de Queda:

- O que é a queda;

- Como realizar e quais os critérios de avaliação;

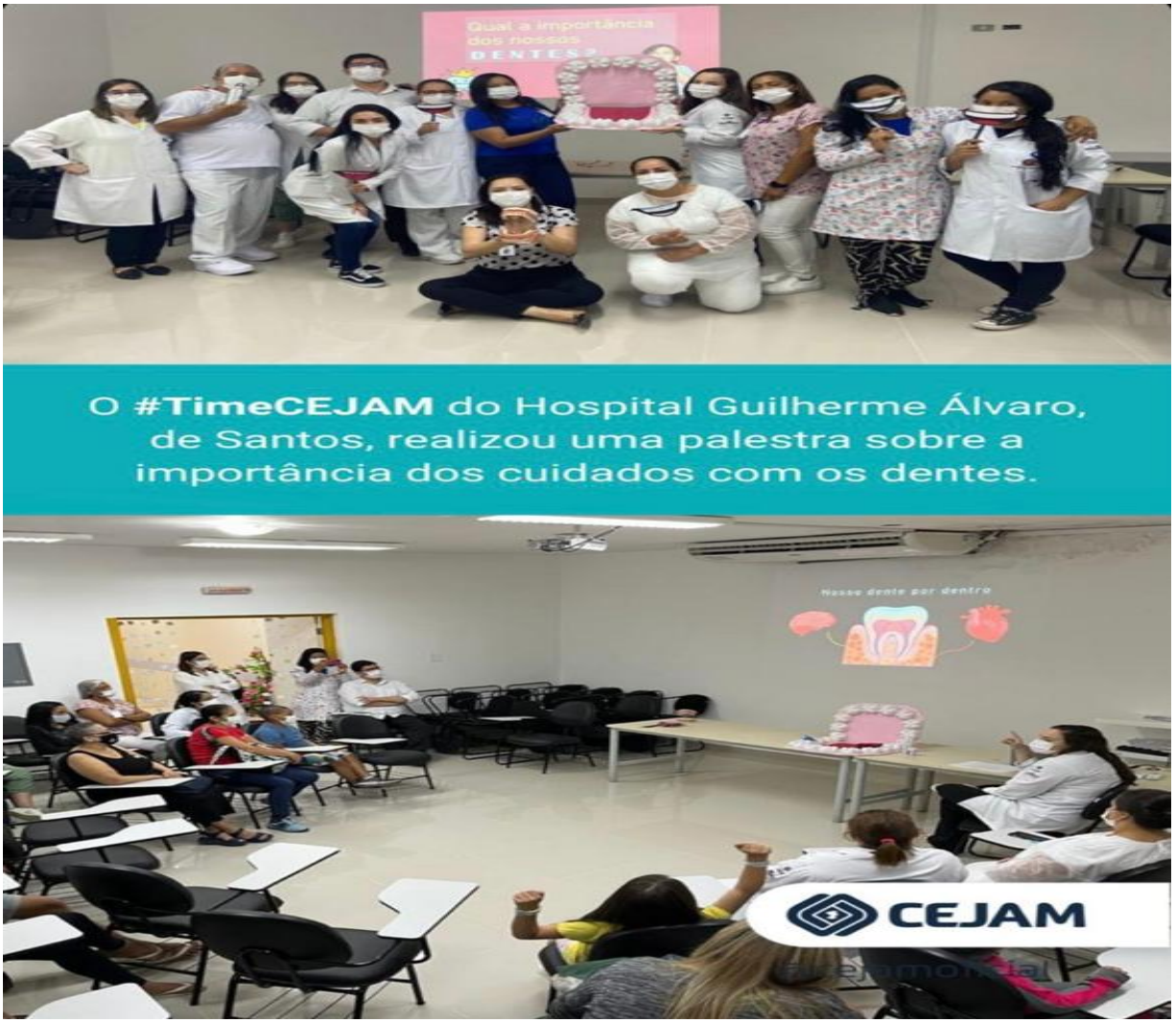
- Enfatizar a importância da orientação aos acompanhantes sobre o risco de queda;

- O que fazer quando o paciente sofrer uma queda?

Realizada ação, roda de conversa, ministrada pela equipe de odontologia (Drª Izadora Castanheira e Drª Ana Maria Belato).

Público Alvo: Pacientes e acompanhantes do CTMC.

Esta ação teve como objetivo instruir os pacientes sobre a importância dos dentes em relação à saúde geral e orientá-los sobre higiene oral, saúde e prevenção. Por meio de apresentação de slides, didática em macro modelos de boca, as dentistas demonstraram a todos a forma correta de escovação, uso do fio e higienização para pacientes que utilizam aparelhos ortodônticos.



<u>Capacitação Academia de Liderança</u> - Regional Baixada Santista

Objetivo: Treinamento comportamental para a liderança.

4 fases:

- Liderança;
- Inteligência emocional;

- Comunicação não violenta e assédio;
- Motivação e gestão do tempo.

São Paulo, 09 de dezembro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM