Relatório de Atividades

Convênio n.º 01483/2020 - Santos

Hospital Guilherme Álvaro

Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos

Secretaria da Saúde

NOVEMBRO

2021

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

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
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 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020 6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **6**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **7**
4. FORÇA DE TRABALHO **7**
4.1 Dimensionamento CLT 7
4.2 Relação nominal de Profissionais 8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 9
4.3.1 Absenteísmo 9
4.3.2 Turnover 9
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL **10**
5.1. Serviço de Verificação de Óbitos 10
5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia 10
5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica 11
5.2.1 Biópsias de Congelação 11
5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos 11
5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica 12
5.2.3 Tempo Médio para Entrega dos Laudos 14
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO **15**
6.1 Satisfação do Usuário 15
6.1.1 Avaliação do Atendimento 15
6.1.2 Avaliação do Serviço 15
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 16
6.1.4 Manifestações 16
6.2 Satisfação do usuário cirurgião 17
6.2.1 Avaliação do Atendimento 17

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;

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020

O referido convênio tem por objetivo o gerenciamento técnico/administrativo do Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro (HGA) em Santos. As atividades a serem desenvolvidas são: esclarecimento da causa de óbito, detecção e investigação de qualquer agravo suspeito ou confirmado de doença de notificação compulsória atendido no hospital ou nos municípios de referência para esse SVO, na abrangência da DRS-IV, bem como ações necessárias para a realização das biópsias de congelação (BC), dos exames de anatomia patológica (AP) e citologia (CO) que visam o esclarecimento diagnóstico dos pacientes internados no HGA.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no SVO são monitoradas por sistema de informática Target e planilhas em excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos no período de **01 a 30 de novembro de 2021.**

4. FORÇA DE TRABALHO

No período avaliado a força de trabalho foi composta de 23 (vinte e quatro) colaboradores sendo, 18 (dezenove) contratados por processo seletivo (CLT) e 05 (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ/ médicos).

4.1 Dimensionamento CLT

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	4	4	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	1	1	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	☑
Equipe Necropsias	Auxiliar de Necropsia (36h)	2	2	☑
	Auxiliar de Necropsia (36h) - noturno	3	2	↓
	Técnico de Necropsia (36h)	3	3	☑
Equipe Biópsias/Exames	Técnico de Microscopia (30h)	1	1	☑
	Técnico de Macroscopia (40h)	2	2	☑
	Técnico de Microscopia (40h)	1	1	☑
	Técnico de Histologia (40h)	1	0	↓
Total		**20**	**18**	↓

Mediante o quadro acima, verificamos 90% da previsão de colaboradores do plano de trabalho celetistas. Informamos que o quadro não está completo devido à particularidade em experiência em auxiliar de necropsia e técnico de histologia. Foi realizada a abertura de processo seletivo no mês de setembro, porém sem candidaturas aptas a desenvolver a função. Reabrimos o mesmo para o mês outubro/2021 onde conseguimos encontrar o perfil e já está em processo de contratação para novembro/2021 (após período de apontamentos deste relatório: 12/11/2021). Quanto a vaga de técnico de histologia, o processo seletivo já está agendado para dezembro/ 2021.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.2 Relação nominal de Profissionais

Cargo	Colaborador
Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	01 (D). Cintia Aparecida Silva De Paula
	02 (D). Claudia Andressa Lyra Lucas
	03 (D). Larissa Dos Santos Ferreira
	04 (D). Derick Dias de Almeida
	06 (N). Hugo Garcia Gomes
Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (M/T). Rafaela de Paula Paulo
	02 (M/T). Barbara Maria Santos Laus
Auxiliar de Necropsia (36h)	01 (N). Daiane De Cassia Sundfeld
	02 (N). Edivaldo Souza Teles
	03 (D). Fernanda Marinho
	04 (D). Gabriel Oliveira Silverio
	05 (N). Vaga Em Aberto
Técnico de Histologia (40h)	**01 (M/T). Vaga em Aberto**
Técnico de Macroscopia (40h)	01 (M/T). Grazielle De Lima Teixeira Cardoso
	02 (M/T). Tatiana Barbosa Bazilio
Técnico de Microscopia (30h)	01 (T). Marcelo Silva Oliveira
Técnico de Microscopia (40h)	01 (M/T). Alexandre Bispo De Oliveira
Técnico de Necropsia (36h)	01 (D). Cleber Torrisso
	02 (D). Marcelo Silva Franco Lemes
	03 (D). Ricardo Penny

Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.

Desde o dia 30/08 (decreto SS32 - início imediato das necropsias) de segunda a sexta feira, vem sendo coberto por 01 (um) patologista e aos finais de semana conforme acordado em reunião com Diretoria Técnica e Gestão de Convênio devido a dificuldade de contratação do médico especialista.

Podemos evidenciar em produção que o número de necropsias permanece baixo, o que não tem impacto técnico deste profissional atuante nestes postos.

A coordenação médica está inserida em uma das 04 empresas contratadas até o momento. No total temos 01 médico coordenador e 04 plantonistas.

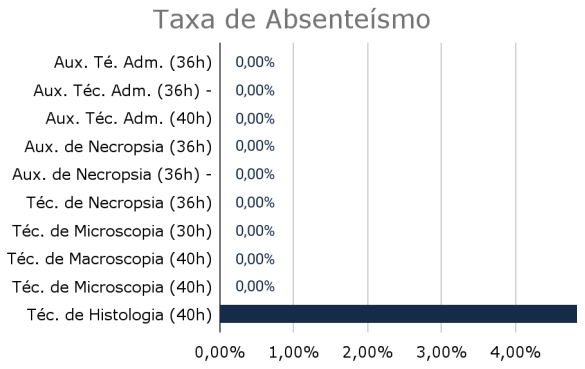
SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Está provisionado para início em dezembro 02 médicos de segunda a sexta sendo 1 para SAP e outro para SVO.

E nos finais de semana permanece a escala de 1 plantonista no SVO.

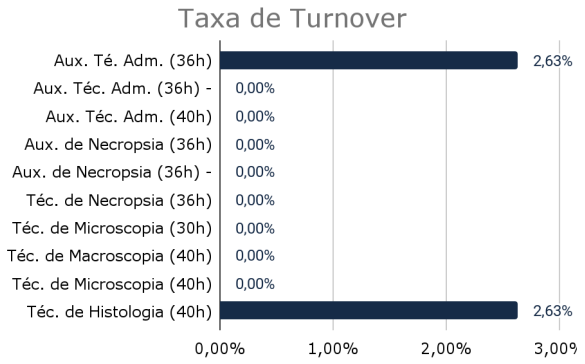
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/10 à 10/11/2021), 01 (uma) ausência foi identificada referente a equipe técnica de histologia. Nenhuma foi decorrente de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para coleta de swab COVID.

4.3.2 Turnover



Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/10 à 10/11/2021) houve 1 (um) processo demissional referente a equipe técnica de histologia e nenhum processo admissional. Estamos em busca deste perfil por nossos processos seletivos já agendados para dezembro/2021.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

Os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro que ocorreram no período avaliado.

5.1. Serviço de Verificação de Óbitos

5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia

Indicador	Meta	Resultado
Realização das necropsias e entrega dos seus devidos laudos em até 48h da recepção do corpo pelo plantão administrativo do SVO	≤ 48 horas	**14:52:05**

No mês vigente foram realizadas **76 necropsias** com liberação dentro do prazo de 48hs .Para os casos suspeitos de Covid, nossa rotina é aplicar o questionário de autópsia verbal ao familiar/responsável comunicante e colhido RT-PCR e liberar laudo preliminar conforme orienta a resolução SS-32, uma vez que, todos exames Covid do Hospital Guilherme Álvaro são realizados pelo instituto Adolf Lutz.

Vale ressaltar que desde o início do serviço em Janeiro/2021, a recepção e liberação dos óbitos para as operadoras funerárias funciona 24h todos os dias da semana, auxiliando no atendimento aos familiares e no controle e preenchimento das declarações de óbito e controles internos de documentos junto ao Hospital.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica

5.2.1 Biópsias de Congelação

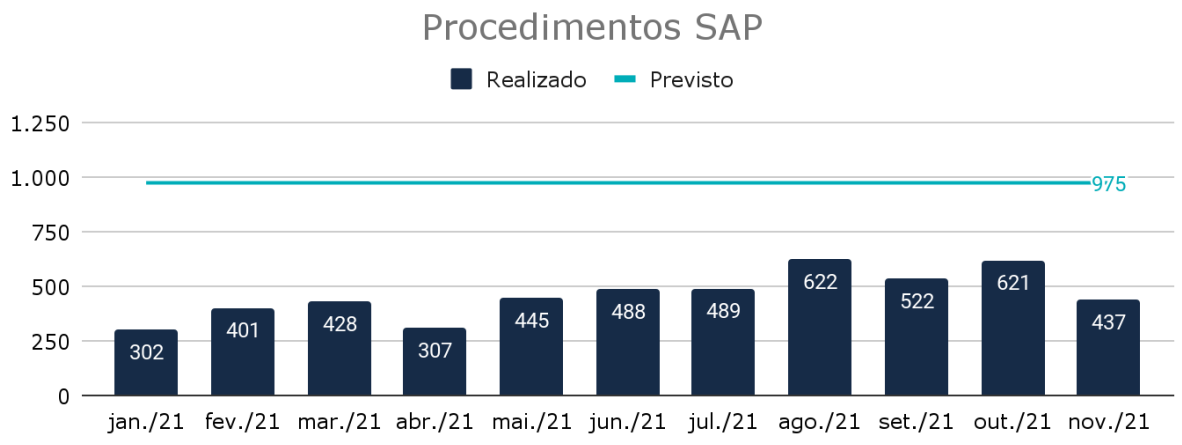
Procedimento	Exames Previstos	Exames Realizados
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	até 100	**10**

5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos

Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	**00:17:29**

O Tempo médio do indicador ficou dentro da meta estabelecida (00:17:20 min), quando agendadas as biópsias de congelação, o patologista recebe os fragmentos para análise, realiza o procedimento e, após triagem e discussão com o cirurgião é realizada a liberação do laudo verbal e o lançamento do laudo no sistema Target para posterior consulta.

5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica



Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirurgica convencional (biopsia simples, "imprints" e "cell block")	400	218
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica	50	9

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

(múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)		
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	36
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	34
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	71
Análise de exame de citologia oncótica	75	9
Análise de citologia cervicovaginal	50	50
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	100	0
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	100	10
Total	**975**	**437**

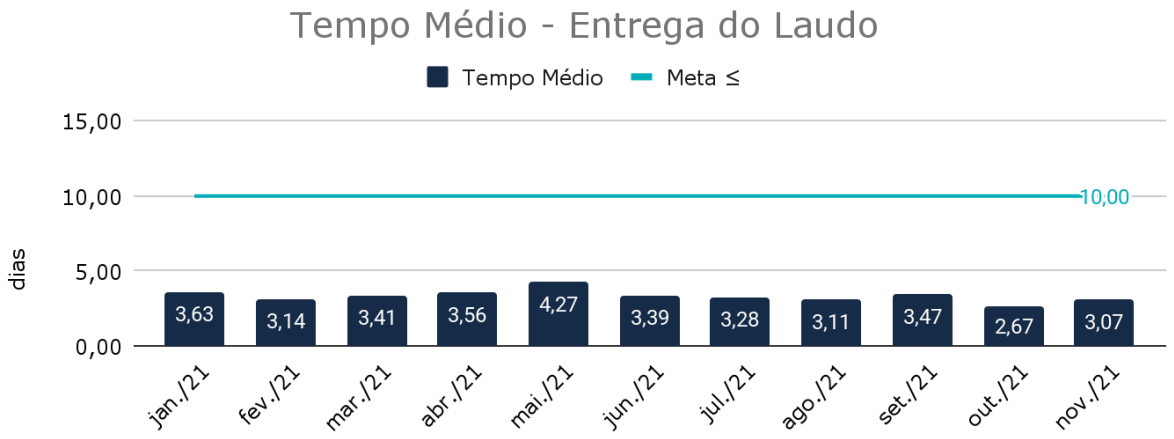
No mês vigente o único exame que ultrapassou a meta estipulada foi o de pesquisa de H. Pylori e colorações especiais, atribuído ao aumento dos exames endoscópicos ambulatorial. Observamos a resolutividade dos casos sem impacto a produção mensal, devido a baixa solicitação de outros exames específicos, tampouco impacto financeiro na meta geral de exames realizados.

Os exames de imuno-histoquímico prevalecem no encaminhamento para laboratório de apoio. Estamos aguardando que o hospital Guilherme Álvaro realize a aquisição dos equipamentos para que possamos processar estes exames no setor, mesmo já tendo equipe montada e preparada para execução do mesmo. Vale lembrar que o exame de imuno histoquímico hoje é realizado pelo CEAC (análise técnica) com vínculo pelo HGA, porém o processo de recebimento, triagem, catalogação e envio é feito pelo SAP.

Foi realizado um estudo sobre a viabilidade de compra desses insumos e aquisição de maquinário para realização de imuno-histoquímico e apresentado ao gestor e diretoria técnica do HGA, em plano de trabalho para avaliação .

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.3 Tempo Médio para Entrega dos Laudos



Laudo		
Procedimento	**Previsto (dias)**	**Realizado (dias)**
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirurgica convencional (biopsia simples, "imprints" e "cell block")	10,00	3,12
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	3,89
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	3,72
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	4,12
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	3,43
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	1,07
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	1,42
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00

Realizamos 437 exames no período e todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 2,55 dias.

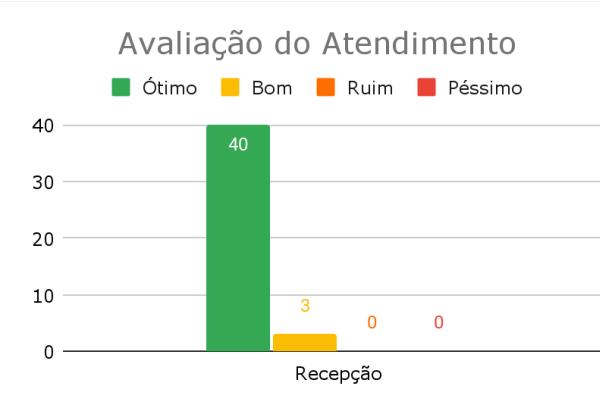
SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

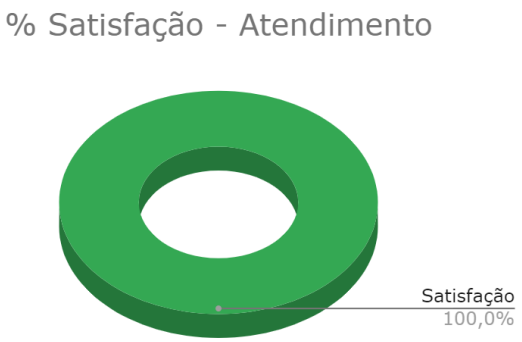
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6.1 Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos em **43 formulários** no total referentes à competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento

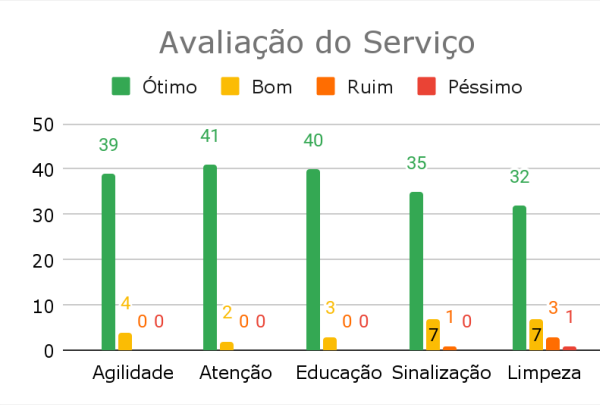


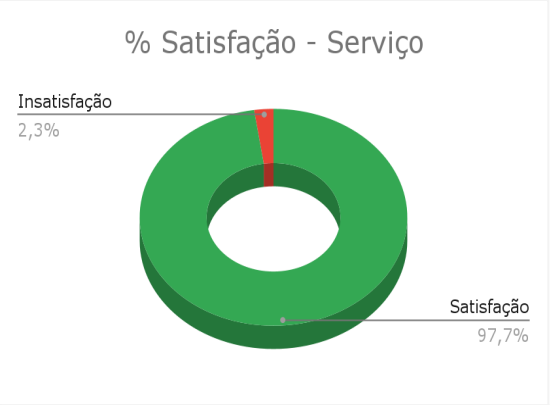


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

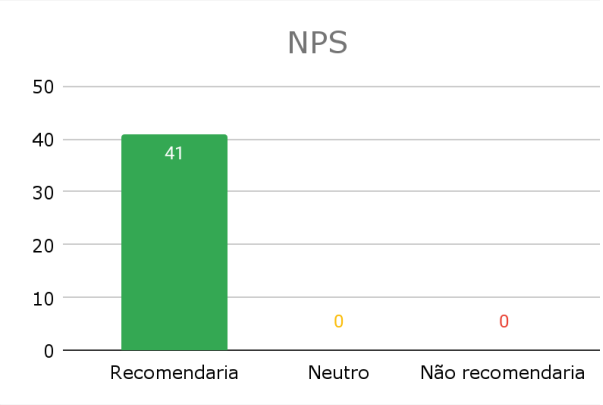
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, limpeza e sinalização. No período avaliado tivemos uma satisfação de 97,7% classificado em ótimo e bom, 2,3% foi avaliação sobre a localização/sinalização do SVO por ser uma unidade mais afastada e também tivemos sobre a avaliação do serviço de higiene.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do SAP e SVO.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

6.1.4 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

Manifestações	
Sugestão	4
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	19
Em Branco	20

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

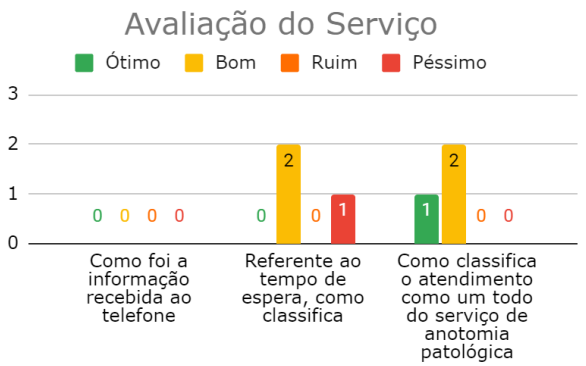
Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
22/11/2021	Elogio	Menino Super atencioso	feedback com equipe
07/11/2021	Elogio	FUI ATENDIDO PELO HUGO	feedback com equipe
19/11/2021	Elogio	Fui atendida pelo hugo	feedback com equipe
14/11/2021	Elogio	fui atendido pelo hugo	feedback com equipe
14/11/2021	Elogio	fui atendido pelo hugo	feedback com equipe
04/11/2021	Elogio	FUI ATENDIDO PELO HUGO (Desenhou uma carinha feliz)	feedback com equipe
13/11/2021	Elogio	atendida = Por Hugo	feedback com equipe
19/11/2021	Elogio	FIQUEI SATISFEITA COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELO FOI ATENDIDA PELO HUGO	feedback com equipe
13/11/2021	Elogio	Fomos atendidos de forma rápida, e recebemos todos os esclarecimentos sobre o processo. Atendente Hugo nos atendeu com muita gentileza	feedback com equipe
19/11/2021	Elogio	Atendente ruiva muito prestativa educada	feedback com equipe
12/11/2021	Elogio	Fui atendido pelo Sr Hugo Muito Atencioso	feedback com equipe
25/11/2021	Elogio	Parabéns pela humanização, o atendente Hugo é muito atencioso e ágil. Deus abençoe a todos!	feedback com equipe
19/11/2021	Elogio	O atendente é muito atencioso e nos orientou em tudo. Fui atendida pelo Hugo	feedback com equipe
23/11/2021	Elogio	Parabéns	feedback com equipe
25/11/2021	Elogio	atendida por Hugo	feedback com equipe
25/11/2021	Elogio	muito bom atendimento pelo hugo nesse	feedback com equipe

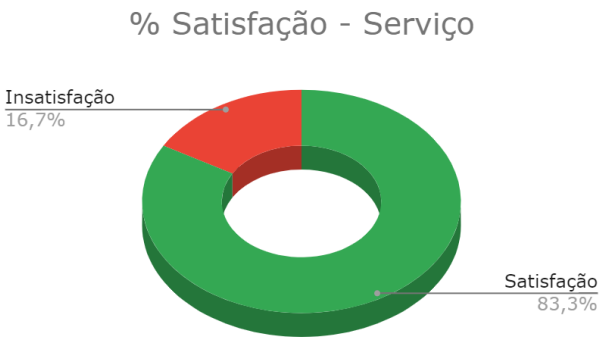
SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		momento difícil foi essencial. Atendido pelo Hugo.	
21/11/2021	Elogio	O atendimento da recepção foi maravilhoso. Gabriel é excelente.	feedback com equipe
25/11/2021	Elogio	funcionário: Hugo	feedback com equipe
27/11/2021	Elogio	Foi atendida pelo Hugo	feedback com equipe

6.2 Satisfação do usuário cirurgião

6.2.1 Avaliação do Atendimento





Realizamos a pesquisa de satisfação do tempo de resposta do procedimento ao médico cirurgião no centro cirúrgico e sobre a qualidade do laudo e processo das 10 biópsias de congelação/mês, tivemos somente 3 formulários preenchidos pela equipe de cirurgia, na mudança do processo que anteriormente era realizado via google forms com aplicação via telefone ficou evidenciado anteriormente maior adesão, uma vez que o novo formulário foi validado pela diretoria técnica e gestor do contrato temos a baixa adesão pela equipe cirúrgica e ambulatorial que solicita o serviço.

De forma Geral a avaliação da satisfação de atendimento ficou em 83,3% BOM e ÓTIMO e 16,% RUIM E PÉSSIMO, mas somente com 3 (três) avaliações escritas da equipe de cirurgia das 10 (dez) congelações apontadas no período aplicado da nova rotina.

Ressaltando a necessidade de intermédio da equipe do HGA em motivar a equipe médica a preencher adequadamente o formulário para que possamos realizar a pesquisa e o planejamento de ações visando melhoria do processo.

Santos, 10 de dezembro de 2021.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br