CEJAM

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos

Hemodinâmica

Convênio n.º 00060/2021

Dezembro

2022

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 **4**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 4
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00060/2021 5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **6**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **6**
4. FORÇA DE TRABALHO **6**
4.1 Dimensionamento Geral 7
4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria 7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8
4.3.1 Absenteísmo 8
4.3.2 Turnover 9
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL **10**
5.1 Indicadores Quantitativos 10
5.1.1 Volume de Procedimentos de Urgência/Emergência e Eletivo 10
5.2 Indicadores Qualitativos 13
5.2.1 Agendamento dos exames via Sistema CROSS 13
5.2.2 Entrega dos laudos 13
5.2.3 Atendimento porta-angioplastia (< 90 minutos) 14
5.2.4 Atendimento porta-cateterismo (< 24 horas) 14
5.2.5 Atendimento CROSS-cateterismo (< 48 horas) 15
5.2.6 Agendamento CROSS-exames (< 7 dias) 16
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO **16**
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 17
6.1.1 Avaliação do Atendimento 17
6.1.2 Net Promoter Score (NPS) 17
6.2 Manifestações 18
6.1.2 Registros na Ouvidoria 18
7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO **19**

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

O 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 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00060/2021

O referido convênio objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **serviço de atendimento técnico hospitalar em Hemodinâmica,** especializado na assistência à pacientes portadores de doenças vasculares (Periféricas, Neurológicas, Cardíacas, Hepatobiliares e Ginecológicas), com gestão de recursos humanos e insumos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição da prestação de atendimento de apoio ao diagnóstico e terapia, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos pré-anestésicos e realizar procedimentos anestésicos;
- Realizar exames e intervenções por meio da radiologia;
- Proporcionar cuidados pós-anestésicos;
- Assegurar atendimento de urgência;
- Realizar o procedimento da imagem;
- Interpretar as imagens e emitir laudo dos exames realizados;
- Guardar e preparar chapas, filmes, e contrastes
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e operadores

- 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 Hemodinâmica 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 no setor de Hemodinâmica no período de **01 a 31 de dezembro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado (11 de novembro de 2022 a 10 de dezembro de 2022) - período de apontamento para folha de pagamento a força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 26 (vinte e seis) colaboradores, sendo 9 (nove) contratados por processo seletivo (CLT) e 17 (dezessete) 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

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
	Coordenador Administrativo (40h)	1	1 (PJ)
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (40h)	4	4 (PJ)
	Técnico de Enfermagem (36h)	4	4
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	3	3
Assistencial - Médico	Médico Especialista em Hemodinâmica - Cardiovascular	3	PJ
	Médico Especialista em Hemodinâmica - Endovascular	3	
	Médico Especialista em Hemodinâmica - Neurorradiologista	2	
Assistencial - Radiologia	Técnico de Raio-X (24h)	2	PJ
Total		**26**	**26**

Fonte: Santos - HGA - Hemodinâmica - Orçamento 2022 - rev02 (inclusão eco)

Mediante o quadro acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

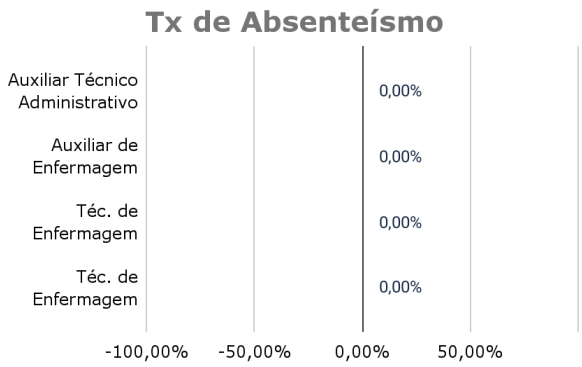
Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Magda Helena Toito	N/A
	02. Tatiana Mendes Pereira	N/A
Coordenador Administrativo	01. (PJ)Felipe Dantas Olegário	N/A
Auxiliar Faturista	01. (PJ) Valdeci Francisco de Paula 02. (PJ) Matheus Rodrigues de Sousa Campos	N/A
Enfermeiro	01. (PJ) Fabio Domingos Nogueira	409.148
	02. (PJ) Silvana Cristina Paz dos Santos	107.822
	03. (PJ) Wiliam Cesar Morgon	200.884
	04. (PJ) Paula Maria dos Santos França 05. (PJ) Natália Messias Monteiro	109.393 641.002
Médico Especialista em Hemodinâmica	01. (PJ RT Cardiovascular) Evandro Karlo Pracchia Ribeiro	98.076
	02. (PJ Cardiovascular) Jairon Nascimento Alencar	68.098
	03. (PJ Cardiovascular) Leonardo Martins Barroso	105.068
	04. (PJ Cardiovascular) Lucas Mota Suman	163.003
	05. (PJ Cardiovascular) Luiz Claudio Mendes Carvalho	91.975
	06. (PJ Endovascular) Joao Willian Costa Teixeira	170.306

	07. (PJ Endovascular) Sidnei Jose Galego	56.728
	08. (PJ Endovascular) Mónica Patricia Montan Montano	167.784
	09. (PJ Neurorradiologista) Celso Fernando Saito Filho	103.959
	10. (PJ Neurorradiologista) Fabiano Ribeiro Rivau	108.006
Técnico de Enfermagem	01 (D). Alcione Prado de Jesus	888.909
	02 (D). Maria Juliana dos Santos	1.576.569
	03 (D). Nick dos Santos Parada	696.781
	04 (D). Vanessa Alaide Silva	679.904
	05 (N). Anderson Gomes da Silva	1.524.942
	06 (N). Thamires da Cruz Martins	114.892
	07 (D/N). Maria Gabriela Daniel do Rosário	822.271
Técnico de Raio-X	01. (PJ) Thiago Cesar Lopes da Silva	266.72T
	02. (PJ) Rodrigo Tavares Mendes	479.02T

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante ao cenário de 09 (nove) colaboradores CLTs, e referente ao cenário de 17 (dezessete) PJ, não identificamos nenhuma ausência.



4.3.2 Turnover

Durante o mês de referência, houve um processo de desligamento em 01/12/2022 e um processo admissional no dia 24/11/2022, referente a equipe de enfermeiros.

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

5.1 Indicadores Quantitativos

5.1.1 Volume de Procedimentos de Urgência/Emergência e Eletivo

O volume mensal pactuado é **de 395 procedimentos por mês,** podendo ser mais de um por paciente, incluindo os procedimentos de emergência oriundos do próprio hospital e via CROSS. Quando houver indicação clínica e angiográfica, o paciente poderá ser beneficiado com o procedimento percutâneo terapêutico em **cardiologia** (angioplastia coronariana com ou sem implantação de stent, etc.), **neurologia** (embolização de aneurisma cerebral, embolização de malformação arteriovenosa, etc.) e **vascular periférica** (angioplastia arterial com/sem implantação de stent, implantação de filtro veia cava, etc.).

A execução do serviço é avaliada mediante a quantidade de procedimentos e valores estabelecidos para a realização do mesmo. Dessa forma, além do volume de atividade esperada é necessário a **conciliação** e monitoramento de utilização dos recursos financeiros para a consecução do objeto do convênio celebrado, podendo ser alterado o cumprimento dos procedimentos estabelecidos por este motivo. A tabela abaixo evidencia os resultados do período:

Código SUS	Procedimento	Previsto			Efetivo dezembro/2022	
		Meta ≥	R$ Unitário	R$ Total	nº	R$ Faturado
210010010	Angiografia Cerebral	12	R$ 784,78	R$ 9.417,36	6	R$ 4.708,68
403070155 - 403070163	Embolização de Aneurisma Cerebral	1	R$ 27.158,04	R$ 27.158,04	2	R$ 54.316,08
406040206	Correção de Malformação Cerebral (MAV)				1	R$ 27.158,04
406040095	Angioplastia de Bifurcação da Carótida	2	R$ 14.318,08	R$ 28.636,16	0	R$ -
406040052 - 406040044	Angioplastia Femoral / Ilíaca / Poplítea sem Stent	10	R$ 4.008,81	R$ 40.088,10	33	R$ 132.290,73
406040060 - 406040028	Angioplastia Femoral / Ilíaca / Poplítea com Stent não Recoberto	15	R$ 6.946,42	R$ 104.196,30	14	R$ 97.249,88
406040117	Angioplastia Visceral com Stent não Recoberto	1	R$ 7.209,84	R$ 7.209,84	0	R$ -
211020010	Cineangiocoronariografia	120	R$ 808,51	R$ 97.021,20	108	R$ 87.319,08
406030030	Angioplastia Coronariana com Stent Convencional	40	R$ 7.914,70	R$ 316.588,00	51	R$ 403.649,70
406030014	Angioplastia Coronariana sem Stent				4	R$ 31.658,80
210010053	Arteriografia Torácica	1	R$ 698,03	R$ 698,03	1	R$ 698,03
406040176	Correção Endovascular de Aneurisma de Aorta Torácica	1	R$ 40.362,99	R$ 40.362,99	0	R$ -
0406040150 - 406040168	Correção Endovascular de Aneurisma de Aorta Abdominal				0	R$ -

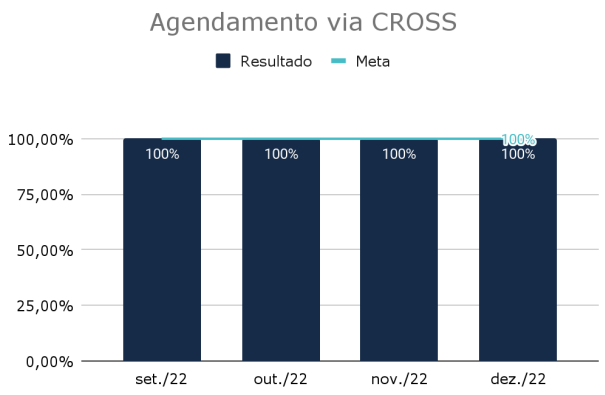
210010045	Arteriografia Abdominal e/ou Visceral	5	R$ 698,03	R$ 3.490,15	4	R$ 2.792,12
406040192	Embolização Arterial de Hemorragia Digestiva	1	R$ 10.532,12	R$ 10.532,12	0	R$ -
210010070	Arteriografia Unilateral	15	R$ 698,03	R$ 10.470,45	28	R$ 19.544,84
210010070	Arteriografia Bilateral	5	R$ 698,03	R$ 3.490,15	2	R$ 1.396,06
406040141	Implante de Filtro de Veia Cava	3	R$ 6.331,55	R$ 18.994,65	2	R$ 12.663,10
406040265	Implantação de Shunt Intra-hepatico Porto-sistemico (TIPS) c/ Stent não Recoberto	1	R$ 28.882,30	R$ 28.882,30	0	R$ -
407030093	Dilatação Percutanea de Estenoses e Anastomoses Biliares	2	R$ 10.534,50	R$ 21.069,00	0	R$ -
407030107 - 407030115	Drenagem Biliar Percutanea Externa ou Interna				1	R$ 10.534,50
416040195	Quimioembolização de Carcinoma Hepático	1	R$ 31.561,56	R$ 31.561,56	0	R$ -
406040214	Embolização Vascular por Punção Direta com Drogas Embolizantes	1	R$ 10.486,44	R$ 10.486,44	0	R$ -
205010032	Ecocardiograma	156	R$ 201,24	R$ 31.393,44	87	R$ 17.400,00
406020590	Trombectomia da Artéria Cerebral Média	2	R$ 31.393,08	R$ 62.786,16	0	R$ -
	Total	**395**	**-**	**R$ 904.532,44**	**344**	**R$ 903.379,64**

Análise Crítica: No mês de vigência houveram alguns procedimentos que ultrapassaram a meta, mas que foram autorizadas pela diretoria do HGA (Dra Monica Mazzurana) e gestor do contrato na época Margareth Santanna conforme pactuado no inicio do convênio, foi observado um aumento de solicitação de vagas dos hospitais atendidos pela regulação.

No total foram realizados 344 procedimentos, sendo 82 exames de pacientes internados no HGA, 136 exames de pacientes internados em hospitais pactuados na região por via de regulação CROSS, 70 procedimentos ambulatoriais do HGA e 56 procedimentos ambulatoriais externos. Todas as solicitações encaminhadas ao setor de hemodinâmica foram atendidas. As agendas são criadas e liberadas com 02 meses de antecedência, passando por validação do NIR.

5.2 Indicadores Qualitativos

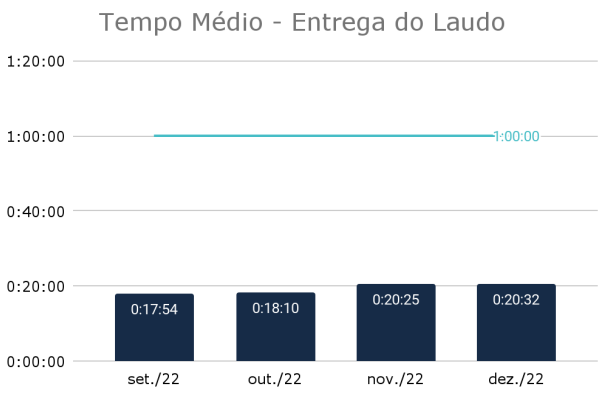
5.2.1 Agendamento dos exames via Sistema CROSS



Análise crítica: Todos os procedimentos foram agendados via CROSS pela regulação da DRS IV, a unidade acompanha, realiza triagem e a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema, bem como a execução do exame em dezembro , tivemos 453 procedimentos agendados via CROSS, destes 344 foram realizados com sucesso.

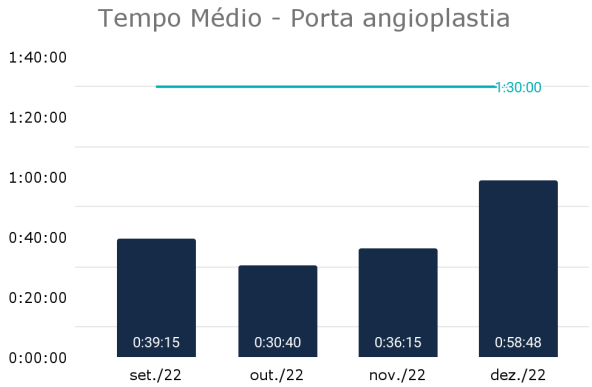
Não realizados (109 procedimentos) os motivos foram: cancelados pela origem, recusa do paciente, paciente sem preparo, mas todos foram agendados via CROSS e orientados quanto ao reagendamento.

5.2.2 Entrega dos laudos



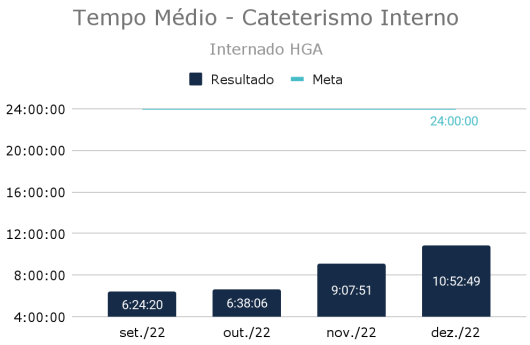
Análise crítica: O tempo médio de entrega do laudo no mês de competência foi de 20:32 minutos após o procedimento, dentro da meta estipulada.

5.2.3 Atendimento porta-angioplastia (< 90 minutos)



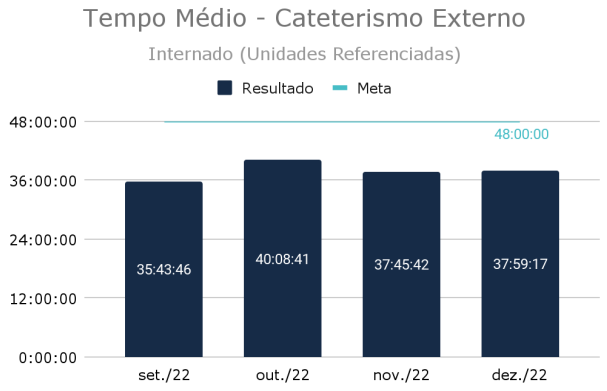
Análise crítica: No período vigente tivemos 13 (treze) solicitações de procedimentos, mas apenas 7 (sete) destes foram elegíveis pois, paciente já havia sido trombolisado na origem e assim realizado cateterismo de resgate após protocolo de trombólise respeitando o tempo preconizado.

5.2.4 Atendimento porta-cateterismo (< 24 horas)



Análise crítica: No mês de dezembro tivemos 30 procedimentos de pacientes internados no Hospital Guilherme Álvaro que realizaram o cateterismo de urgência, o tempo médio de resposta e realização foi de **10:52:49** dentro da meta prevista.

5.2.5 Atendimento CROSS-cateterismo (< 48 horas)

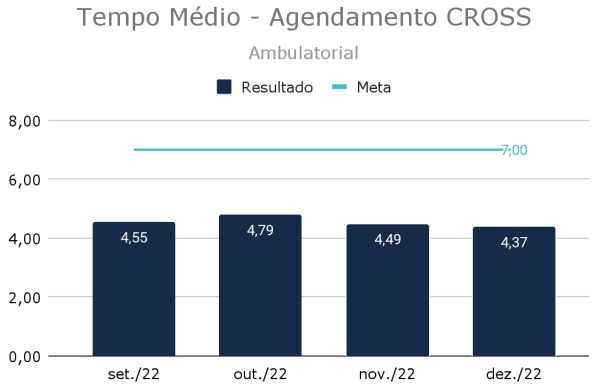


Análise crítica: Todos os paciente internados em Hospitais da região de abrangência da DRS IV pactuados para execução de cateterismo no Hospital Guilherme Álvaro, tiveram agendamento pela origem via NIR (Núcleo interno de regulação) até sua execução pelo setor de hemodinâmica com **tempo médio 37:59:17 min** atendendo assim, a expectativa do indicador com a meta estipulada para até 48 horas.

Vale ressaltar, que tivemos a execução de 44 procedimentos de cateterismo em pacientes internados em hospitais dos municípios de Praia Grande, Peruíbe, Itanhaém, Guarujá e Cubatão.

As solicitações são reguladas via NIR (Núcleo interno de Regulação) do Hospital Guilherme Álvaro e tem um tempo médio de resposta da ficha inferior há 30 minutos, onde o regulador informa a ficha ao médico especialista/plantonista do setor de hemodinâmica e a ficha avaliada é respondida via CROSS, também feito contato com a origem para alinhamento de preparo, exames e transporte deste paciente para sua chegada no tempo previsto do indicador.

5.2.6 Agendamento CROSS-exames (< 7 dias)



No mês de análise tivemos um tempo médio entre agendamento e execução de 4,37 dias, atendendo assim, o indicador cujo a meta estipulada para agendamento e execução é de 7 dias.

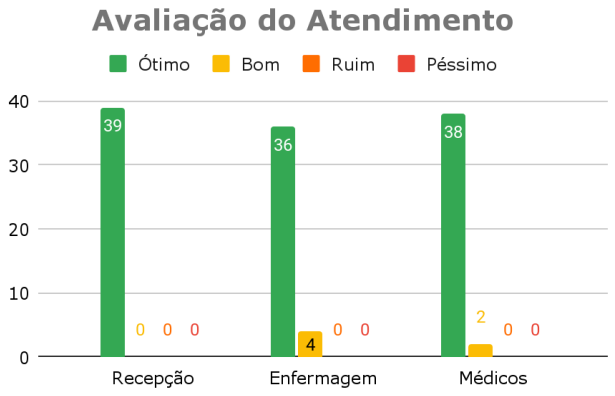
Análise crítica: Os agendamentos são realizados no sistema Cross, a solicitação e agendamento externo é feito pela equipe da DRS-IV.

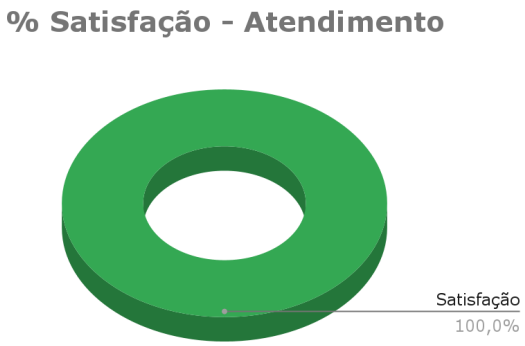
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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. No período avaliado, tivemos o total de 41 **formulários**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

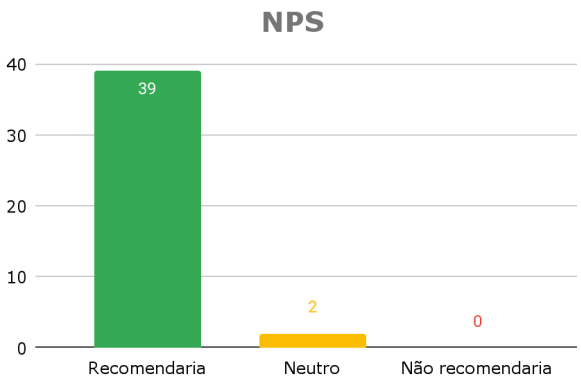
6.1.1 Avaliação do Atendimento





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos 100% de satisfação demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

6.1.2 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade dele recomendar o serviço da unidade.

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

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.

Nº Manifestações	
Sugestão	4
Crítica	0
Dúvidas	1
Elogios	9
Em Branco	27

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

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
01/12/2022	Elogios	Muito bem recepcionado em todos os setores	Todos os elogios são impressos e explícitos nos murais de area comum como copa, e proximo ao local de ponto.
01/12/2022	Elogios	Pessoas muito atenciosas, qualificadas e eficazes com atendimento a dar de exemplo aos outros Hospitais.	
01/12/2022	Elogios	Agradeço a atenção como um todo. Que Deus continue abençoando e capacitando a todos.	
01/12/2022	Elogios	Atendimento maravilhoso. Os profissionais estão de parabéns.	
01/12/2022	Elogios	Atendimento perfeito.	
01/12/2022	Critica	A limpeza em geral está ruim, poucos funcionários. Precisa de um fluxograma para os clientes não se perderem	

01/12/2022	Elogios	Parabéns a todos os profissionais	
01/12/2022	Sugestão	Implantação de lanchonete e/ou serviço pago só com (agua) para os (as) acompanhantes . muito obrigada	será repassado sugestão a diretoria HGA
01/12/2022	Critica	Limpeza deixou a desejar muito, na recepção do térreo. não tem ninguém para orientar porém após as 7 da manhã super bem recebida pela funcionária cejam tatiana recepção alcione enfermeira paula enfermeira são maravilhosas eu amei tudo o tratamento foi tudo amei estão de parabéns	será repassado gestor de zeladoria e hotelaria do HGA
07/12/2022	Elogio	2º vez que realizamos exame aqui.Na primeira vez o atendimento não foi tão atencioso como dessa vez. Hoje foi muito melhor. Gratidão	Todos os elogios são impressos e explícitos nos murais de area comum como copa, e proximo ao local de ponto.
08/12/2022	Elogio	Equipe nota mil, obrigado por todo cuidado com a minha avó gratidão enfermagem	
13/12/2022	Elogio	Muito atenciosa a equipe, parabéns!	
19/12/2022	Elogio	Ótimo atendimento…	
22/12/2022	Sugestão	Sinalizar melhor local onde fica as salas, com a reforma está complicado de se achar	Já foi sinalizado as equipes de controlador de acesso para auxiliar quanto localização
22/12/2022	Elogio	O HGA é um ótimo hospital em todas as especialidades	Todos os elogios são impressos e explícitos nos murais de area comum como copa, e proximo ao local de ponto.
22/12/2022	Elogio	Por ter sido a primeira vez, gostei muito do atendimento. Diferente de alguns lugares Obrigada	
29/12/2022	Critica	No ambulatorio a limpeza dos banheiros é péssima, faltando manutenção e inclusive papel higienico e tambem nos patios esternosnão existe em cuidado com o lançamento e recolhimento de folhas o que acarreta na proliferação de mosquitos.	Será encaminhado à diretoria do HGA, pois não se trata de área sob gestão cejam.
29/12/2022	Elogio	Recepcionista muito educado, atencioso, enfermeiro muito bonzinho.	Todos os elogios são impressos e explícitos nos murais de area comum como copa, e proximo ao local de ponto.
29/12/2022	Elogio	Sem sombra de dúvidas, a educação e atenção que fomos recepcionados pela Magda, deveria ser exemplo a todos os funcionários. É muito importante a acolhida e vocês estão de parabéns.	

7.TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Foi iniciada avaliação individual anual de colaboradores, onde foram pontuados pontos de melhoria e competências a desenvolver (período de avaliação dias 19, 20, 22 de dezembro e 04 de janeiro de 2023).

Santos, 10 de janeiro de 2023.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM