

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS
"DR. JOÃO AMORIM"**

Relatório Assistencial

**AME Mulher
Convênio 1097/2023**

MAIO

2025



**Siga nossas
Mídias Sociais**

    **CEJAM Oficial**

SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO GESTOR	3
2. NOSSA HISTÓRIA	4
LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO-PARTO SEGURO	4
3. MODELO DE GESTÃO	5
3.1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
3.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESDOBRADOS PELO CONVÊNIO 002/2011	8
3.4 ORGANOGRAMA DA UNIDADE	9
4. OBJETO DO CONTRATO	10
5. QUEM ATENDEMOS	10
CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE; (o que oferecemos?)	10
REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS);	10
POPULAÇÃO ATENDIDA;	11
PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;	11
6. GESTÃO DE PESSOAS	11
7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	19
AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	19
CAPACITAÇÕES REALIZADAS	19
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)	27
Indicadores - Quantitativos	28
8.1 Consultas Ambulatoriais Médicas	28
8.1.2 Consultas Ambulatoriais Não Médicas	29
8.1.3 Cirurgias Realizadas	30
Indicadores - Qualitativos	31
8.2 Incidências de Infecção no Sítio Cirúrgico	31
8.2.1 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	32
8.2.2 Incidência de Quedas /Adesão às metas internacionais de segurança do paciente	33
8.2.3 Evolução dos Prontuários	34
8.2.4 Perda Primária de Consultas Médicas	35
8.2.5 Taxa de Absenteísmo (Consultas Médicas)	36
8.2.6 Transferências	37
9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	40
10. MELHORIAS	43

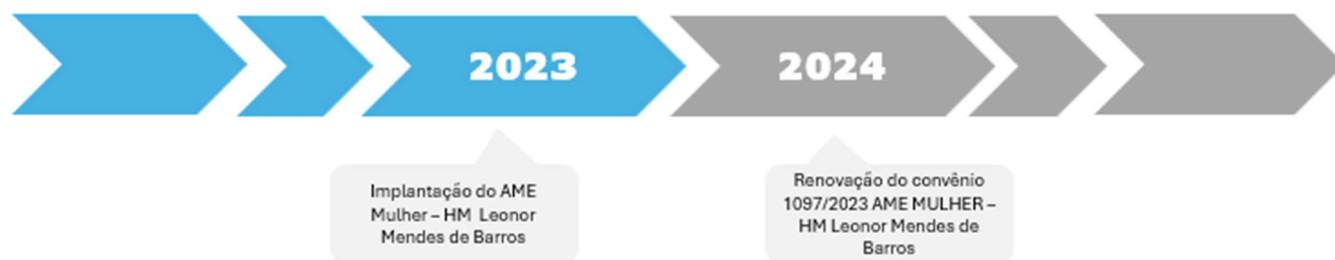
1. MENSAGEM DO GESTOR

Este relatório tem como objetivo detalhar as ações assistenciais realizadas no Ambulatório Médico de Especialidades (AME MULHER) no convênio nº 1097 de 2023. Os indicadores apresentam respostas em ascensão ao esperado, o trabalho da equipe assistencial busca a excelência na assistência prestada aos pacientes que demandaram cuidados e realização de consultas médicas, consultas não médicas e procedimentos cirúrgicos, sendo importante destacar que a equipe assistencial, administrativa é especializada e capacitada para a execução do serviço com excelência.

O atendimento humanizado do AME MULHER desempenha um papel essencial no cuidado integral às pacientes. A comunicação empática, o respeito à dignidade e o acolhimento são elementos-chave para garantir uma experiência positiva para as pacientes. O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr João Amorim” reafirma o compromisso junto ao Sistema Único de Saúde e SES-SP em buscar constantemente em cada atendimento entregar a qualidade, segurança e humanização na assistência à população.

2. NOSSA HISTÓRIA

LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO-PARTO SEGURO



3. MODELO DE GESTÃO

3.1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" 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", a Instituição é qualificada como Organização Social (OSS), em vários municípios, e reconhecida por sua experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

PILARES ESTRATÉGICOS



Humanização

DIN.ADM.DEX.006.001
Classificação da Informação

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 5 de 47

Nossa Missão

Ser instrumento
transformador
da vida das pessoas
por meio de ações

de **promoção,**

prevenção

e **assistência à saúde**

Trabalhamos de maneira que favoreça promover a saúde e o bem-estar, com desenvolvimento econômico
para pessoas e comunidades locais. Visamos o fortalecimento de hábitos saudáveis, indivíduos e
comunidades, considerando a importância dos determinantes e condicionantes da saúde.

Investimos ações estratégicas baseadas no conhecimento da história natural de doenças, visando
reduzir o risco de doenças, e em estratégias para reduzir o risco de doenças. Agimos na
no conhecimento epidemiológico para prevenção, redução e controle de riscos à saúde.

Buscamos melhorar a saúde em seus diferentes níveis: individual, coletivo, comunitário,
organizacional, de unidade e estratégica. Trabalhamos também em projetos de
responsabilidade social e sustentabilidade da instituição.

VA
LO
RES

Valorizamos a Vida

Estimulamos a Cidadania

Somos Éticos

Trabalhamos com Transparência

Agimos com Responsabilidade Social

Somos Inovadores

Qualificamos a Gestão

Nossa Visão

Ser **reconhecida**
como a **melhor**
instituição nacional
na gestão de **saúde**
populacional.

LEMA

"Prevenir é viver com qualidade"



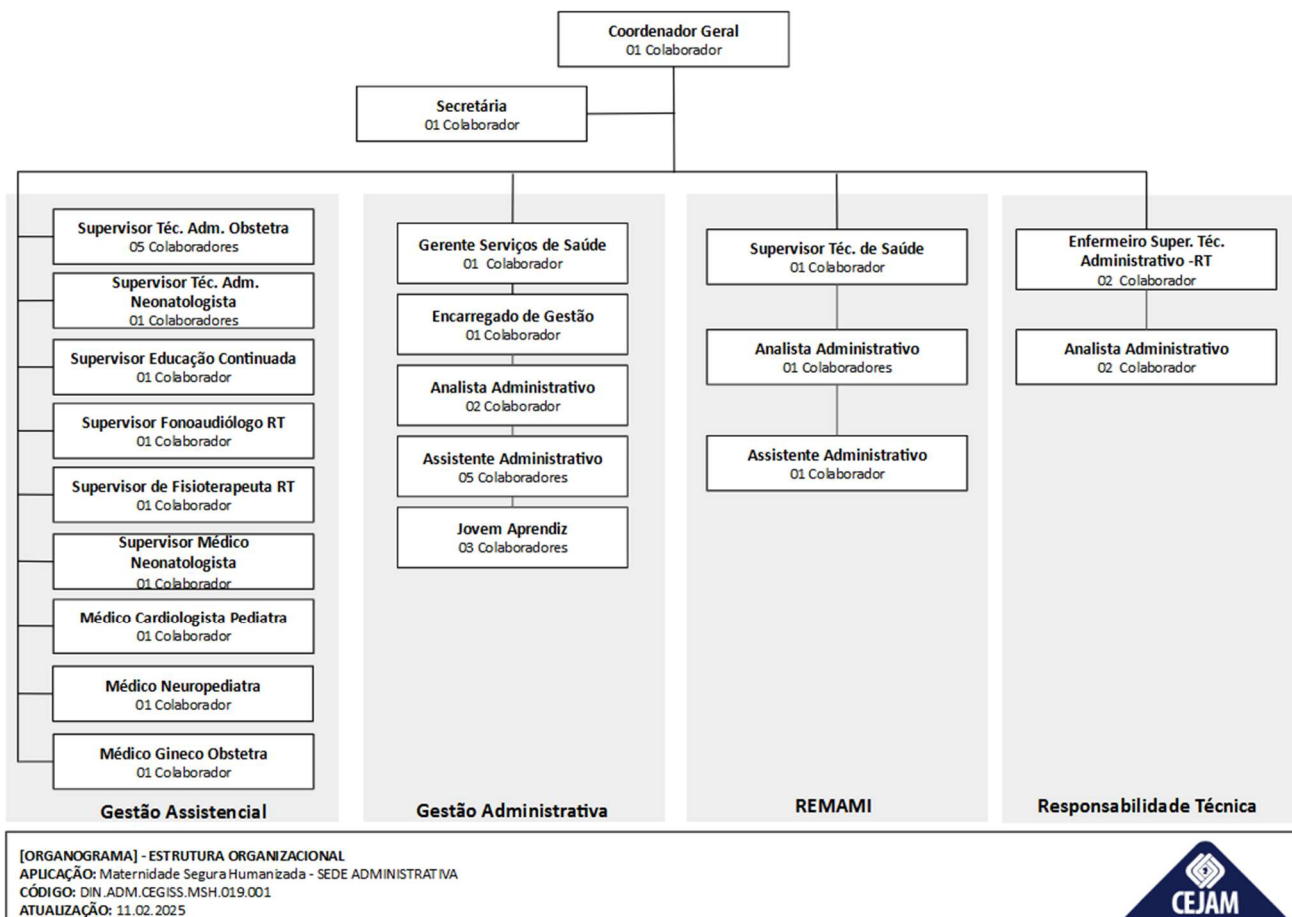
3.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESDOBRADOS PELO CONVÊNIO 002/2011



3.4 ORGANOGRAMA DA UNIDADE



Observação: Em processo de revisão para o próximo ano de 2025.

4. OBJETO DO CONTRATO

Serviço especializado prestado à Saúde da Mulher, em todas as suas fases desde a adolescência ao climatério, que necessitam de assistência de uma equipe multiprofissional (médicos, enfermagem, assistente social, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista), com cirurgias ambulatoriais e exames especializados.

5. QUEM ATENDEMOS

CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE

O AME Mulher oferece assistência às mulheres com consultas nas especialidades de Ginecologia, Cardiologia, Endocrinologia, Infectologia, Medicina fetal e pequenas cirurgias;

Realiza consultas de aleitamento materno aos recém-nascidos encaminhados do Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros;

Oferece atendimento especializado com a equipe de Fisioterapia para reabilitação das mulheres com diagnósticos de disfunções do assoalho pélvico;

Com um olhar humanizado para o atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica, temos uma equipe multiprofissional qualificada; uma Sala Lilás específica para o atendimento individualizado, sigiloso e humanizado;

Realizado pela nutricionista, grupos quinzenais para hipertensas, diabéticas e obesos;

Realizado por enfermeiros, grupos quinzenais, para gestantes com visita à maternidade do Hospital Leonor Mendes de Barros.

REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS);

Mantém parcerias por meios de alinhamentos com as Diretorias Regionais de Saúde (DSR) e Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) de São Paulo (norte, sul, leste e oeste).

POPULAÇÃO ATENDIDA;

Atendimento à saúde da mulher da adolescência ao climatério, com incentivo ao aleitamento materno às nutrizes.

AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de Maio de 2025**.

6. GESTÃO DE PESSOAS

QUADRO – 1RH POR ATIVIDADE

A equipe de trabalho efetiva é composta por 59 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT).

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Médico RT (20h)	1	1	☑
	Enfermeiro Obstetra (40h)	1	1	☑
	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo(30h)	14	12	↓
	Técnico de Enfermagem (30h)	34	32	↓
Assistencial	Enfermeiro(30h) /Enfermeiro RT (30h)	7	7	☑
	Psicólogo(30h)	1	1	☑
	Fisioterapeuta (30h)	2	2	☑
	Assistente Social (30h)	1	1	☑
	Nutricionista(30h)	1	1	☑
Total		63	59	☑

Fonte: São Paulo - HMLMB - 2023 - Baseado no Termo de Referência

Mediante o quadro acima, verificamos que 93,65% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no termo de referência, o efetivo está inferior ao previsto, estão em processo de contratações para reposição das vagas.

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 11 de 47

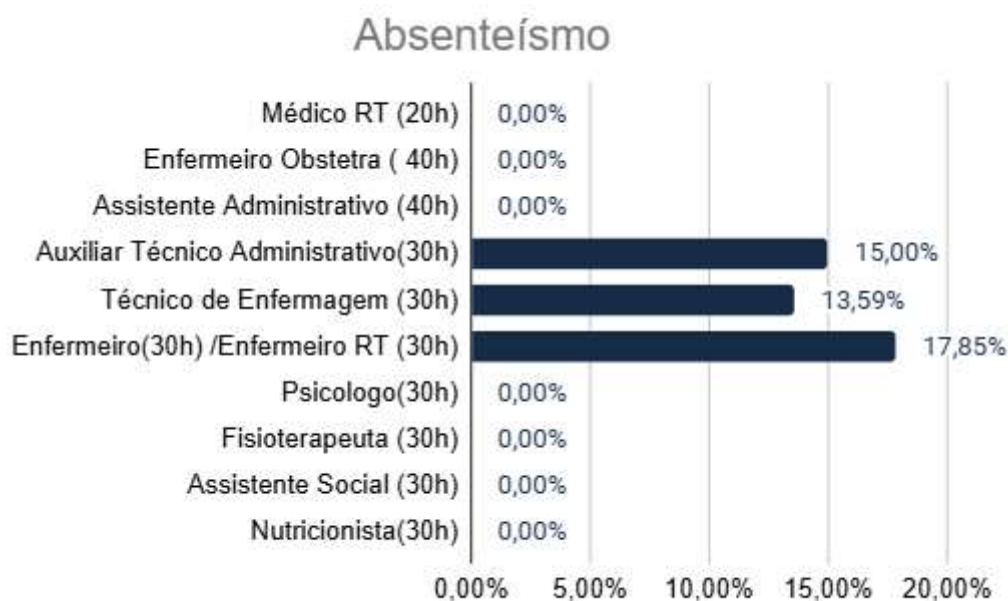
QUADRO - 2 COLABORADORES - Relações nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Assistente Administrativo (40h)	Thales Henrique Ferreira	N/A
Enfermeiro (40h)	Tamiris De Oliveira Martins	395.448
Médico Rt (20h)	Camilla Correia Parente Salmeron	144067
	Geovanna Soares Caldas Da Silva	N/A
	Yara Freire Feliciano	N/A
	Fernanda Luana Guimarães Serafim	N/A
	Camila Ferreira Da Silva Fiuza	N/A
	Patrícia Silva Santos	N/A
	Rebeca Domingues Gonçalves	N/A
	Camila Paulina dos Santos	N/A
	Laura Fonseca Alves Romão	N/A
	Gabriel Jose Gallego Gomes	N/A
	Vitória dos Santos Anjos	N/A
	Maria Lilia Cruz	N/A
Auxiliar Técnico Administrativo (30h)	Silvana Sanches	N/A
	Daiane Bernardes De Oliveira	1381569
	Cleide Franca De Moraes Forte	1576095
	Michel Nascimento Barboza Dos Santos	1586743
	Lilian Da Silva Nascimento	1926436
	Tatiana Regina Ramos Dos Santos Silva	1164366
	Ariana Rodrigues da Silva	1511817
	Selma Suzy Andrade de Souza	1859215
	Fabiana Santos Guimaraes	1634612
	Elaine De Souza Marques Bonano	441968
	Tayla Rodrigues de Jesus	1500374
Técnico De Enfermagem (30h)	Nicolly Xavier Santos Da Silva	1937441

	Eliane Cristina Tenca Monteiro	929430
	Priscila Inês De Souza Gomes	1599653
	Tamiris Sena Do Carmo Fernandes	1686128
	Pamela Oliveira Macedo da Rocha	1644338
	Paulo Henrique de Souza Melo	471403
	Dalila de Jesus Sarmiento Simões	1873601
	Debora Ramires Monteiro	1217654
	Fabiane Fortunato	1673074
	Danilo Nascimento Santos	1982789
	Rilary Fontes Lima	2024317
	Rosiane Xavier da Rosa	1448252
	Maria Francisca Carvalho de Sá Silva	1613643
	Maria Aparecida Lima de Sousa	617387
	Priscila Ramalho Ambrósio	293366
	Josiane Júlia da Costa	2106652
	Vinicius Alves de Oliveira	2016074
	Cristiane dos Santos de Souza	1862512
	Sirlene Adriana Stradioti de Souza	1629130
	Marcia Rodrigues Augusto	751937
	Raphael de Assis Kisch Gomes	1838823
	Angelina de Lima	970297
	Claudia Lopo do Carmo	593049
	Sophia A. V. Luana Ferreira Firmino	1771717
Nutricionista	Bruna Nuria Martins	676681P
Fisioterapeuta	Vanessa Alves De Araujo Braga	307673F
	Ilda Carolini De Almeida Barreto	347608F
Psicóloga	Ana Clara Lucas Coura	61165810
Assistente Social	Tamiris Machado De Lima	59328
Enfermeiro (30 h)	Gabriela Arcanjo Dimitrov	723033
	Ingrid De Oliveira Evangelista Rost	620512

	Isabela Siqueira Rosa (Enfermeira RT)	612989
	Pamela Da Silva Correa	543568
	Camile Stefanie P B Sanches	770948
	Vanessa Aparecida S de Freitas	255086
	Gabriela Gomez Gonçalves	836554

QUADRO - 3 ABSENTEÍSMO



Neste período ocorreram ausências:

- I.O.E.R. - Enfermeiro - Apresentou 05 (cinco) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- C.S.P.B. Enfermeiro - Apresentou 07 (sete) dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por atestado de acompanhante de filho
- V.A.S.F. - Enfermeiro - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico.

- P.S.C. - Enfermeiro - Apresentou 10 (dez) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- G.G.G - Enfermeiro - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico.
- M.N.B.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 04 (quatro) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- E.S.M.B. - Técnico de enfermagem - Apresentou 08 (oito) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- P.O.M.R. - Técnico de enfermagem - Apresentou 08 (oito) dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por declaração de acompanhante de filho.
- L.S.N - Técnico de enfermagem - Apresentou 03 (três) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- T.R.R.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 06 (seis) dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por declaração de horas
- N.X.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- P.I.S.G. - Técnico de enfermagem - Apresentou 06 (seis) dias de ausências justificadas por atestado médico
- A.R.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- T.R.J. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por declaração de comparecimento em cartório.
- T.S.C.F. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por declaração de horas e 01(um)ausência justificada por declaração de acompanhante de filho.
- D.N.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- R.F.L. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- D.J.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência injustificada.
- D.R.M. - Técnico de enfermagem - Apresentou 05 (cinco) dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por declaração de horas de acompanhante de filho.
- E.C.T.M. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico.
- S.A.V.L.F.F. - Técnico de enfermagem - Apresentou 12 (doze) dias de ausências justificadas por atestado médico.

- F.F. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um) dia de ausência justificada por atestado médico.
- MA.L.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um) dia de ausência justificada por atestado médico.
- P.R.A. - Técnico de enfermagem - Apresentou 05 (cinco) dias de ausências justificadas por atestado médico
- V.A.O. - Técnico de enfermagem - Apresentou 03 (três) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- C.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 08 (oito) dias de ausências justificadas por atestado médico
- C.P.S. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- V.S.A - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 11 (onze) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- G.S.C.S. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 07 (sete) dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por declaração de horas.
- M.L.C. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 05 (cinco) dias de ausências justificadas por atestado médico
- S.S - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 10 (dez) dias de ausências justificadas por atestado médico.

QUADRO 4 – TURNOVER



Tivemos 01 (um) Admissão:

Técnica de enfermagem - Iniciou em 22/05/2025

Tivemos 01 (um) Pedido de desligamento:

Auxiliar técnico administrativo - Desligamento em 05/05/2025

QUADRO 5 - CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CAT				
Médico RT (20h)			0	
Enfermeiro Obstetra (40h)			0	
Assistente Administrativo (40h)			0	
Auxiliar Técnico Administrativo(30h)			0	
Técnico de Enfermagem (30h)			0	
Enfermeiro(30h) /Enfermeiro RT (30h)			0	
Psicólogo(30h)			0	
Fisioterapeuta (30h)			0	
Assistente Social (30h)			0	
Nutricionista(30h)			0	

Neste mês nenhum comunicado de acidente de trabalho, apenas 01 abertura de comunicado de ocorrência interno, caracterizado como: Incidente com Afastamento.

Técnica de enfermagem - No dia 28/05 apresentou síncope com queda de própria altura, colaboradora foi prontamente atendida. Comunicado técnico de segurança do trabalho e realizado preenchimento do comunicado interno de ocorrência, que caracterizou como incidente de trabalho.

QUADRO - 6 ESPECIALIDADES MÉDICAS E PLANTÕES

ESPECIALIDADE	PLANTÕES PACTUADOS	PROFISSIONAIS POR PLANTÃO	HORAS DIÁRIAS REALIZADAS	DIAS DA SEMANA REALIZADOS
ANESTESIOLOGIA	26	2	12h	Segunda-feira Quarta-feira Quinta-feira
ENDOCRINOLOGIA	22	1	6h	Segunda a sexta-feira
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	39,6	3	12h	Segunda-feira Quarta-feira Quinta-feira
CARDIOLOGIA	22	1	6h	Segunda a sexta-feira
INFECTOLOGIA	09	1	6h	Segunda-feira Quinta-feira
MEDICINA FETAL	13,5	1	6h	Terça-feira Quarta-feira Sexta-feira
ECOCARDIOGRAFIA FETAL	22	1	6h	Segunda-feira Quarta-feira Sexta-feira

7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

As ações desenvolvidas no AME Mulher são voltadas ao atendimento à mulher nas fases da adolescência ao climatério. Realizados consultas nas especialidades de ginecologia, endocrinologia, cardiologia, infectologia, cirurgia de laqueaduras, histeroscopia e outras cirurgias pequenas e a oferta de métodos contraceptivos reversíveis de longa duração (LARC);

Atendimento no Ambulatório de Aleitamento Materno;

Atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica em um local específico (Sala Lilás), garantindo um atendimento humanizado, individualizado e sigiloso, contamos também com código Lilás;

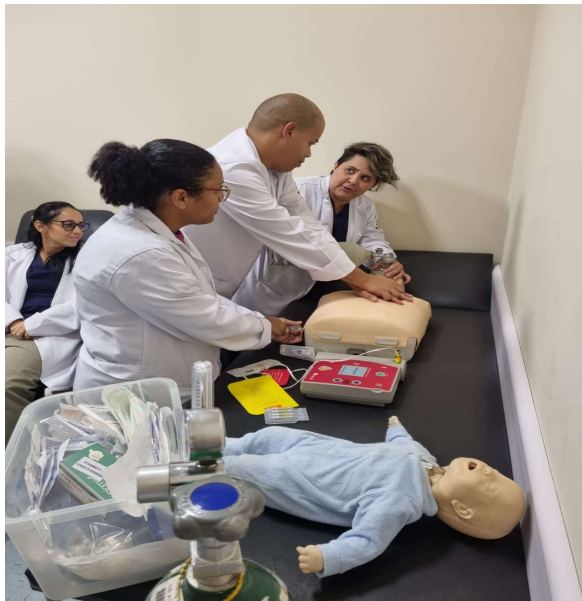
Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 19 de 47

Gestantes atendidas no ambulatório participam do grupo de gestantes e visitam a maternidade.

CAPACITAÇÕES REALIZADAS

- **Treinamento Código Azul** (Realizado treinamento com a equipe do centro cirúrgico e ambulatório sobre o Protocolo de Código Azul, anestesistas da Unidade apresentaram casos para a equipe atuar. Tivemos demonstração dos materiais necessários para entubação, utilização do desfibrilador externo automático e medicações utilizadas em parada cardiorrespiratória)



- **Roda de conversa com a nutricionista da Unidade:** abordado sobre “Comer bem é mais fácil do que parece”



- **AÇÃO DA CIPA** - O técnico de segurança do trabalho do CEJAM realizou palestra sobre o uso correto da máscara de proteção para manuseio de formol.



- **COMUNICAÇÃO ASSERTIVA** - A equipe de acolhimento institucional do CEJAM realizou palestra no auditório do HMLMB abordando sobre a Comunicação Assertiva, para a equipe de servidores do HMLMB e colaboradores do CEJAM.



Equipe de Servidores do HMLMB e colaboradores do CEJAM





Equipe de Servidores do HMLMB e colaboradores do CEJAM

- **PUNÇÃO VENOSA** - A equipe de enfermagem realizou treinamento sobre punção venosa, com apresentação teórica e prática sobre o procedimento.





8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade. Estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na AME Mulher que ocorreram no período avaliado.

Indicadores - Quantitativos

8.1 Consultas Ambulatoriais Médicas



Meta	Resultado
700	909

O AME Mulher obteve um quantitativo de 909 consultas médicas, perfazendo um total de 129,8% da meta pactuada. No momento temos equipe médica completa executando todas as agendas pactuadas em capacidade plena. Esse cenário permitiu a realização dos números apresentados no último mês. Seguiremos consistentes no empenho para mantermos essas taxas dentro dos números pactuados.

O resultado positivo foi acima da meta pactuada.

8.1.2 Consultas Ambulatoriais Não Médicas



Meta	Resultado
400	610

O AME Mulher obteve um quantitativo de 610 consultas ambulatoriais não médicas, perfazendo um total de 152,5% da meta pactuada. O número descrito envolve consultas da equipe de enfermagem, fisioterapia, nutrição e psicologia. Além das consultas apresentadas acima (610) houve 126 consultas realizada pela assistente social, porém conforme termo de referência, não inclusa na meta.

O resultado positivo foi acima da meta pactuada.

8.1.3 Cirurgias Realizadas



Meta	Resultado
100	70

Alcançado 70% da meta pactuada, num valor absoluto de 70 procedimentos. O cenário atual demonstra uma possível falta de qualificação do encaminhamento para ambulatório cirúrgico. Uma vez que atendemos nossa plena capacidade de consultas médicas, mas não convertemos a extensa maioria das consultas em procedimentos. No intuito de mitigar essa situação, buscando alinhamento com a interlocução do município, representante do SIRESP e coordenadoria sudeste na tentativa de melhor qualificar os casos encaminhados para Unidade. Além disso, o AME Mulher enfrenta dificuldades, com a manutenção do quantitativo de materiais e equipamentos, o que afeta o atendimento aos pacientes e cumprimento da meta.

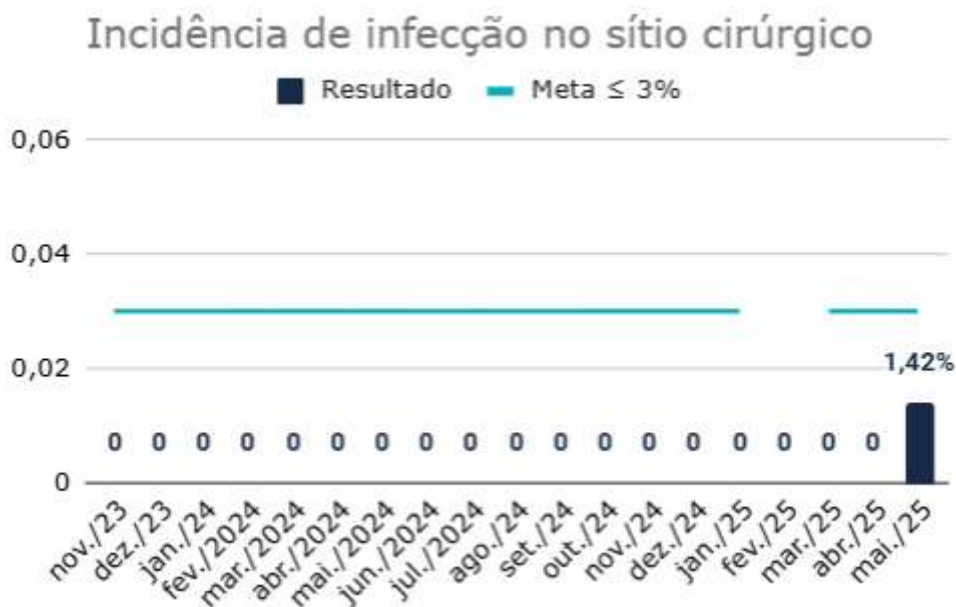
Classificação da Informação: Uso Interno

DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 30 de 47

Indicadores - Qualitativos

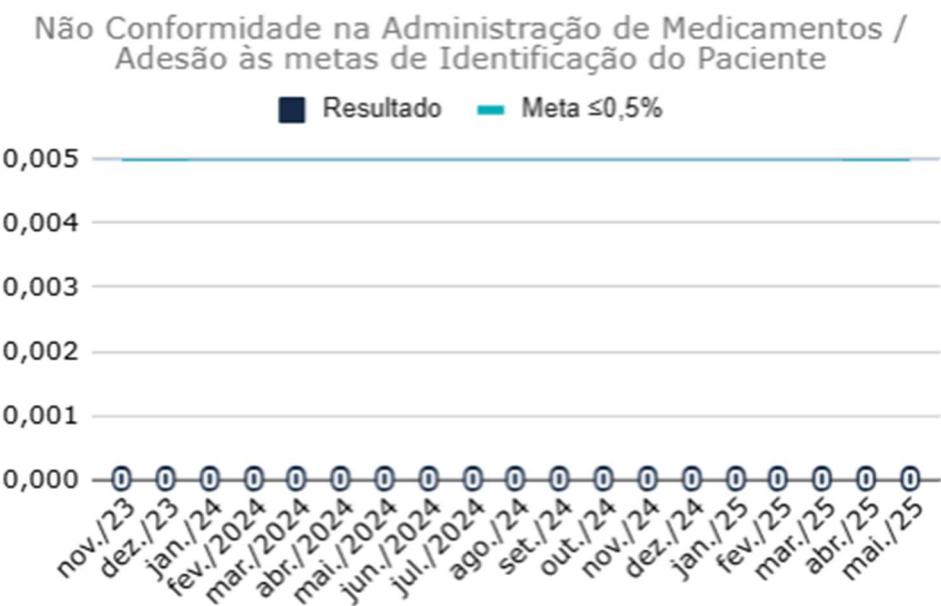
8.2 Incidências de Infecção no Sítio Cirúrgico



Meta	Resultado
≤3%	1,42%

Paciente A.S., realizou procedimento de ninfoplastia no dia 07/05/2025. Retorno com equipe de ginecologia no dia 28/05 onde foi identificado área de deiscência em ferida operatória. Apresentou melhora com antibiótico e pomada local.

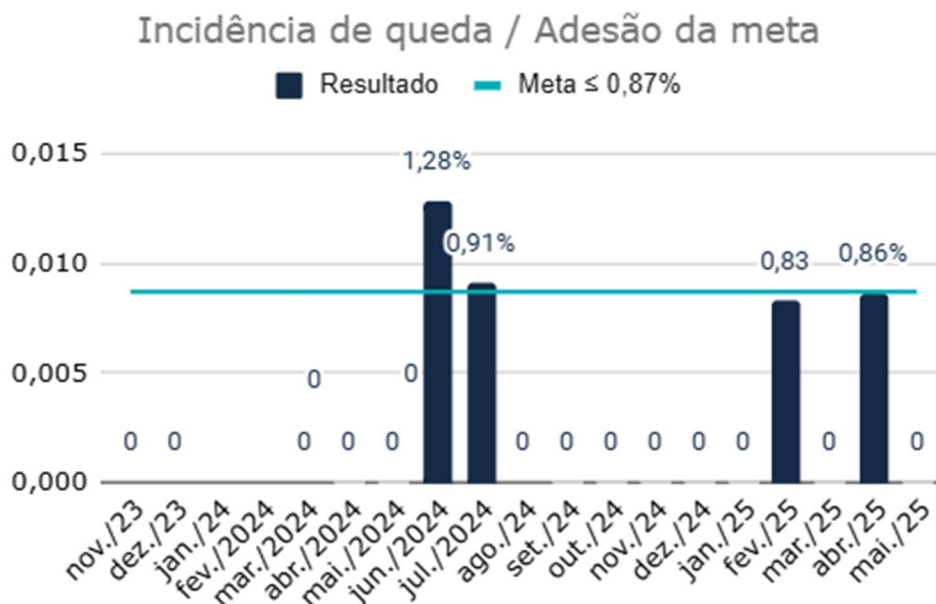
8.2.1 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Meta	Resultado
≤0,50%	0

Não houve descrição de não conformidade ou qualquer outra complicação na administração de medicações

8.2.2 Incidência de Quedas / Adesão às metas internacionais de segurança do paciente



Meta	Resultado
≤0,87%	0%

Não houve nenhuma notificação de quedas neste período.

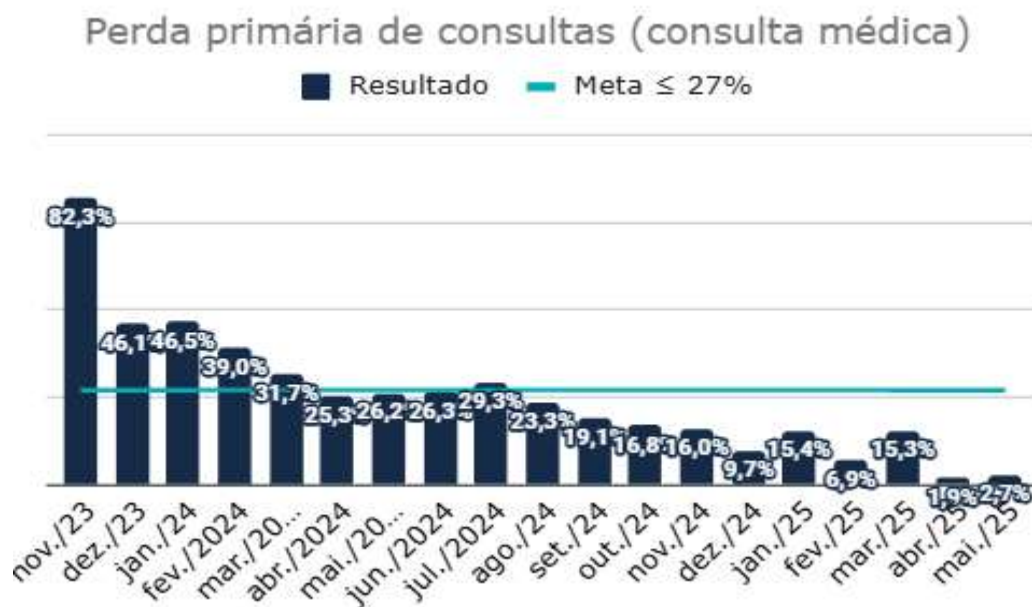
8.2.3 Evolução dos Prontuários



Meta	Resultado
90%	93%

Cerca de 93% dos prontuários revistos estavam descritos adequadamente, conforme pactuado (avaliação de prontuários manuais com letra legível, assinatura e carimbo dos profissionais). Desde março de 2025 refinamos a forma de avaliação do preenchimento do prontuário, com o objetivo de qualificar, ainda mais, as informações contidas. Estamos orientando a equipe quanto às novas regras para o preenchimento. No período o resultado positivo foi acima da meta pactuada.

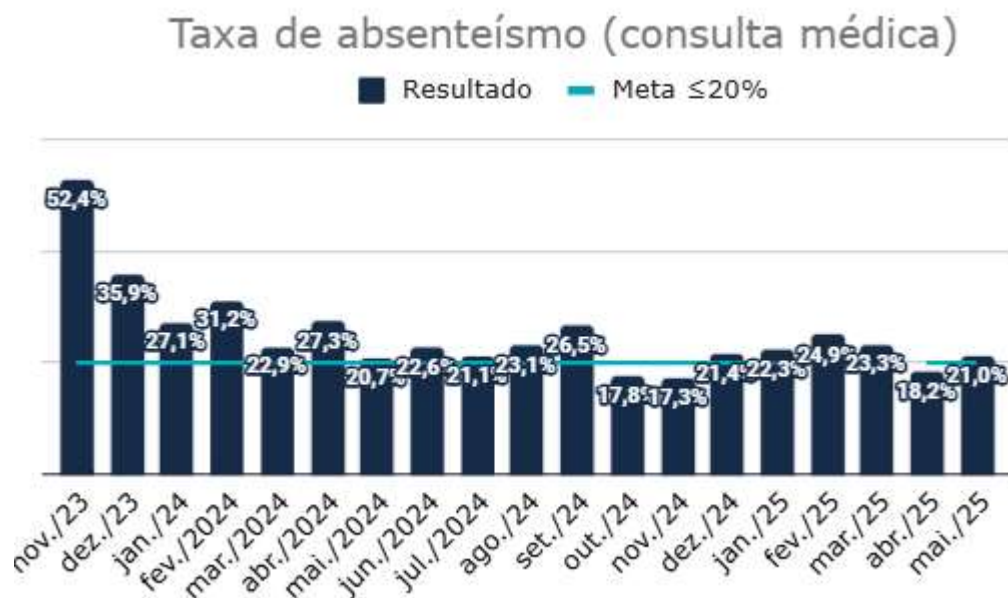
8.2.4 Perda Primária de Consultas Médicas



Meta	Resultado
≤27%	2,7%

O AME Mulher obteve sucesso no alcance das taxas de perda primária. O resultado positivo foi acima da meta pactua.

8 2.5 Taxa de Absenteísmo (Consultas Médicas)



Meta	Resultado
≤20%	21,02%

Observa-se um aumento de 1% na taxa de absenteísmo comparado ao mês anterior.

Permanece o protocolo de contato telefônico para confirmação das consultas.

Estratégia de Melhoria: O envio de mensagem via whatsapp permanece, para reforçar a data de agendamento da consulta ao paciente e reduzir o absentismo.

8.2.6 Transferências

No período ocorreram 7 transferências, após atendimento médico, para o Pronto Atendimento do HMLMB, acompanhado pela equipe de enfermagem.

- **D.J.** - Paciente compareceu ao ambulatório desacompanhada para consulta com a infectologista. Durante a triagem, foram verificados seus Sinais Vitais: P.A.: 213/93 mmHg FC: 83 bpm FR: 18 rpm SatO2: 98% Tº: 36.1 °C Glicemia: 233 mg/dL Peso: 69 kg Altura: 1,57m IMC: 27,9. Comorbidades: HAS/DM. Paciente refere também vertigem e cefaleia. Acionada equipe médica, que solicita transferência imediata da paciente ao pronto atendimento. A transferência para o Pronto Atendimento Leonor foi realizada em cadeira de rodas pela equipe de enfermagem. No pronto atendimento, foi aberta ficha de admissão, a paciente foi direcionada à sala de triagem e o caso foi comunicado à enfermeira de plantão.
- **J.B.S.** - Gestante. 4G,2A,1C, 14 semanas de gestação. Comparece à triagem para aferição dos sinais vitais e após passar no laboratório para coleta, com queixas de ansiedade, chorosa. Refere epilepsia e depressão, com uso de medicamentos: quetamina 25 mg, neozine 200mg, 200mg, fenobarbital 200mg, carbamazepina 200mg. Nega antecedentes familiares. Não pratica atividade física; refere ser tabagista e uso de maconha, etilista, ex usuária de cocaína; relata tentativa de suicídio inúmeras vezes. Agendada consulta com psicóloga e assistente social da Unidade. Acionado equipe médica que solicita encaminhamento para pronto atendimento do hospital Leonor. Encaminhado paciente para o Pronto Atendimento HMLMB acompanhado da equipe de enfermagem. Passado caso da gestante para enfermagem.

- **G.C.** - Gestante de 35 semanas compareceu ao ambulatório sem acompanhante para realização de USG morfológico. Apresenta distonia muscular, refere dor na garganta e dificuldade em respirar. Ao verificar os sinais vitais: P.A.: 101 x 73 mmHg; FC 88 bpm; sato²:98%; dor: 5/10. Acionado equipe médica que solicita transferência para o pronto atendimento do HMLMB, paciente transferida em maca devido dificuldade de mobilidade pela equipe de enfermagem. Realizada abertura de ficha e passado caso para enfermagem.
- **M.V.O.** - Equipe de enfermagem foi acionada pela segurança da Unidade devido paciente apresentar mal-estar na recepção da Unidade. Paciente acolhida pela enfermagem, refere muitos episódios de vômito de início hoje, realizado sinais vitais e acionado equipe médica que solicita transferência para pronto atendimento. Paciente encaminhada para o Pronto Atendimento HMLMB em cadeira de rodas acompanhada pela enfermagem.
- **A.C.G.R.** - Equipe de enfermagem foi acionada pela equipe médica para transferência de paciente após consulta com infectologista devido paciente apresentar epistaxe em pouca quantidade. Aferido sinais vitais: PA 120x80 mmHg, Sat 98% e FC 71 bpm. Encaminhado paciente em cadeira de rodas e encaminhado ao pronto atendimento do HMLMB acompanhada da equipe de enfermagem. Realizada abertura de ficha e passo plantão na triagem sem intercorrência.
- **R.G.T.** - Paciente compareceu ao ambulatório para realização de histeroscopia cirúrgica. Após indução anestésica paciente apresenta broncoespasmo e suspeita de broncoaspiração onde evoluiu para intubação orotraqueal. Realizado acionamento da equipe da UTI Materna, passado

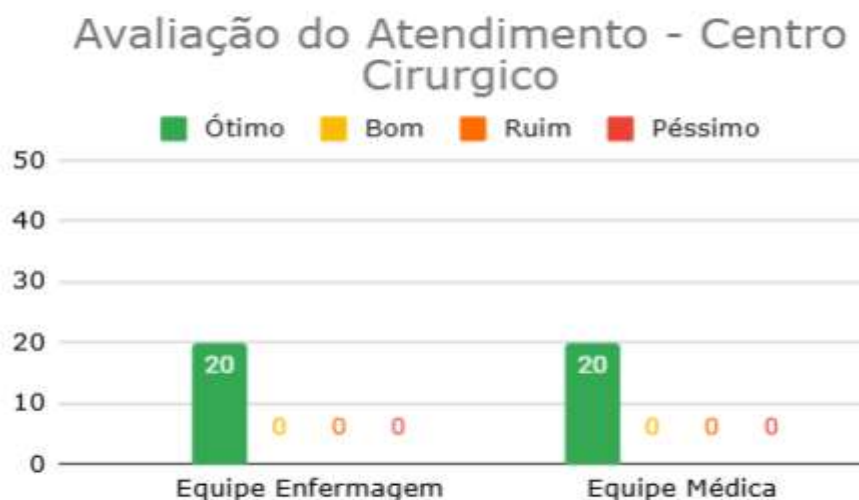
caso para intensivista que autoriza liberação de leito. Acionado ambulância e realizado transferência da paciente em ventilação mecânica, acompanhada da equipe de anestesia e enfermagem, além de seu acompanhante para leito de UTI. No mesmo dia a paciente foi extubada, se mantendo consciente e orientada, sem queixas e estável. No dia seguinte teve alta para a enfermaria.

- **V.S.O.S.** - Paciente compareceu ao ambulatório para realização de histeroscopia cirúrgica. Durante a indução anestésica apresentou queda de saturação, tosse e eliminação de conteúdo gástrico, paciente foi estabilizada e se procedeu a passagem de máscara laríngea mantendo saturação estável, procedimento realizado sem intercorrências. Na recuperação pós-anestésica paciente relata diminuição de força motora em MID, sinais vitais: PA: 128 x 80 mmHg, FC: 76 bpm, Saturação: 98%. Paciente se manteve sem melhora do quadro, realizado transferência em maca hospitalar com ambulância, acompanhada da equipe médica e enfermagem para o pronto atendimento do HMLMB para observação. No pronto atendimento foi discutido caso com o médico da regulação que orienta inserção de paciente em sistema Cross para avaliação de neurologia em serviço geral, paciente foi transferida para o Hospital Tatuapé. Verificamos após que paciente apresentou exames com normalidade e melhora dos sintomas e teve alta da Unidade Hospitalar.

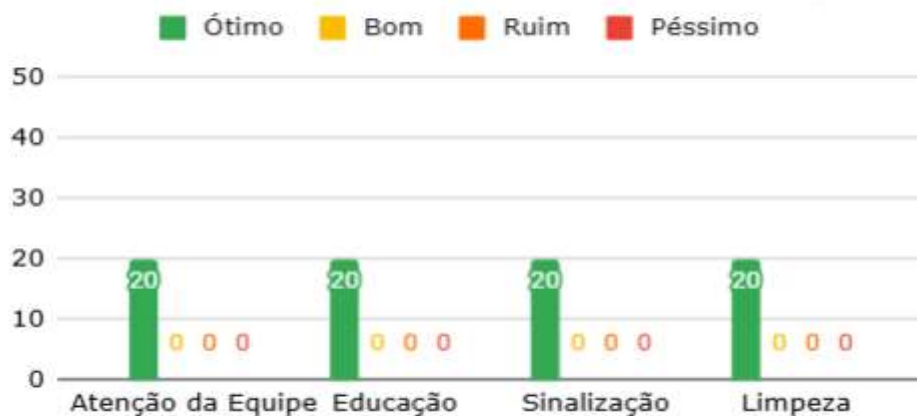
9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

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. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelos usuários atendidos no Centro Cirúrgico Ambulatorial e Laboratório.

No período avaliado, tivemos o total de **27 pesquisas preenchidas**.



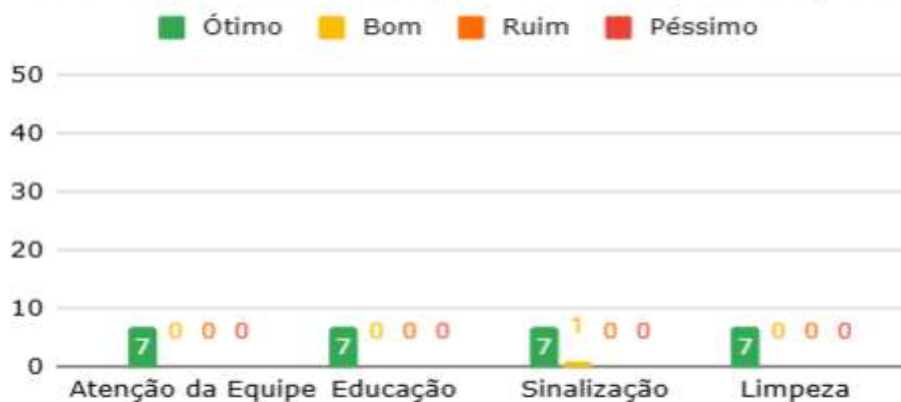
Avaliação do Serviço - Centro Cirurgico



Avaliação do Atendimento - Laboratório



Avaliação do Serviço - Centro Cirurgico



NPS



10. MELHORIAS

Temas	Equipe	Finalidade	Status	Ação
Pesquisa de satisfação	Integrante da comissão de qualidade e humanização do hospital, Equipe do S.A. U CEJAM e Equipe AME	Implantação de Tablets na Unidade para preenchimento de pesquisa de satisfação dos usuários.	Desenvolvido	O AME Mulher recebeu um tablet na Unidade. Será iniciado a divulgação da pesquisa de satisfação a partir do dia 02/06 na recepção principal da Unidade.
Plano de ação no Absenteísmo	Equipe administrativa Unidade	Implantação de envio de mensagem via whatsapp para lembrar sobre as consultas com 2 dias de antecedência	Desenvolvido	O AME Mulher recebeu um aparelho telefônico no final de Agosto. A partir de 02/09 iniciamos o envio de whatsapp aos usuários.
Procedimento operacional padrão (POP)	Equipe de enfermagem da Unidade	Revisão dos procedimentos operacionais padrão existentes na Unidade e Criação de novos Pops.	Em desenvolvimento	O AME Mulher está em processo de revisão de todos os procedimentos operacionais padrão e atualizando as máscaras conforme solicitado pelo Hospital

Grupo Gestante	Equipe de enfermagem do AME MULHER, do Hospital e voluntárias.	Orientações para gestantes sobre o parto, pós-parto e apresentação da maternidade.	Desenvolvido	O AME Mulher realizou reunião com equipe do CRT Aids. Alinhado sobre tópico de opções para mulheres que não podem amamentar.
Curso de aleitamento (IHAC)	Equipe Sede CEJAM e Diretoria do Hospital	Proposta de realização do curso de aleitamento para todos os colaboradores CEJAM e Hospital	Em desenvolvimento	O AME Mulher realizou reunião com a equipe do Banco de Leite. Será realizado curso de IHAC em parceria do Hospital e CEJAM e será avaliado a possibilidade de parte prática no Hospital.
Cronograma Ações	Equipe multiprofissional do AME MULHER	Realização do cronograma das ações da Unidade	Desenvolvido	O AME Mulher desenvolveu um cronograma, seguindo as datas comemorativas da Saúde.
Cronograma Ações com colaboradores	Equipe multiprofissional do AME MULHER	Realização do cronograma das ações da Unidade com os colaboradores para melhorar ambiência.	Desenvolvido	O AME Mulher realizou projetos de atividades voltadas para os profissionais da Unidade, com o intuito de melhorar a ambiência.
Encaminhamentos	Equipe médica AME MULHER e Hospital	Realização de fluxo de encaminhamento de pacientes que são atendidos no Pronto Atendimento do Hospital para o AME MULHER. Alinhado com as enfermeiras sobre fluxo de transferência para o pronto atendimento deve ser realizado após	Em desenvolvimento	O AME Mulher está desenvolvendo o fluxo de encaminhamento s.

			avaliação e conduta de médicos do AME MULHER.		
Telessaúde	Equipe MULHER	AME	Discussão de casos via telessaúde	Em desenvolvimento	O AME Mulher realizou revisão do projeto de telessaúde, junto com a equipe gestora do CEJAM. Realização ajustes no projeto, o mesmo será aprovado pela Sede do CEJAM e em seguida enviado para a equipe gestora do Hospital.

Rotina Setores	Equipe MULHER	AME	Desenvolver normas e rotinas para todos os setores do AME MULHER	Em desenvolvimento	O AME Mulher disponibilizou pasta de normas e rotinas para todas as recepções, setores da enfermagem e equipe multiprofissional. Foi desenvolvido rotinas (Ex.:Processos de agendamento de consulta médica, com o print das telas do passo a passo).
Atendimento Preferencial	Equipe MULHER	AME	Desenvolver processo para distribuição de senhas nas recepções atendendo as leis para os pacientes prioritários.	Em desenvolvimento	O AME Mulher está em processo de análise de processos de distribuição de senhas prioritárias nas recepções do AME , conforme previsto em Lei.

Ambulatório de Planejamento Familiar de Alto Risco	Equipe AME MULHER	A finalidade do ambulatório de planejamento familiar de alto risco será atender as pacientes que, por condições clínicas, possuem indicações de dispositivos específicos para sua saúde reprodutiva	Desenvolvido	O AME Mulher iniciou os atendimentos da equipe de ginecologia neste ambulatório. As pacientes passaram em consulta médica no período da manhã, e os casos que forem indicados para os dispositivos DIU Mirena, Kyllena ou Implanon, a inserção ocorrerá no mesmo dia.
CIPA	Equipe AME MULHER e UTI MATERNA	A equipe da CIPA terá a função de treinamentos, capacitações e acompanhamento dos processos de trabalho que envolvem a segurança do trabalhador.	Desenvolvido	O AME Mulher realizou reuniões e treinamentos mensais, para desenvolvimento das equipes da Unidade do AME MULHER e UTI MATERNA. Será auditado e supervisionado os processos de trabalho, para melhoria e segurança dos trabalhadores.

São Paulo, 10 de Junho de 2025

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 47 de 47

Relatório de Atividades Assistenciais - AME Leonor - Maio 2025.pdf

Documento número #b63291b3-2be0-4e5b-89bb-f59ceb1469d2

Hash do documento original (SHA256): f2e9f7d87a530cec8ee979377e7cbe9ff59f6759d1a311fd7d64d3839af7bd2b

Assinaturas



Anatalia Lopes de Oliveira Basile

CPF: 084.342.758-21

Assinou em 11 jun 2025 às 09:13:24

Log

- 10 jun 2025, 11:55:17 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 criou este documento número b63291b3-2be0-4e5b-89bb-f59ceb1469d2. Data limite para assinatura do documento: 10 de julho de 2025 (11:55). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 10 jun 2025, 11:57:04 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 adicionou à Lista de Assinatura: anatalia.basile@cejam.org.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Anatalia Lopes de Oliveira Basile e CPF 084.342.758-21.
- 11 jun 2025, 09:13:24 Anatalia Lopes de Oliveira Basile assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail anatalia.basile@cejam.org.br. CPF informado: 084.342.758-21. IP: 177.26.248.9. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6602239 e longitude -46.7720562. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1235.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 11 jun 2025, 09:13:25 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número b63291b3-2be0-4e5b-89bb-f59ceb1469d2.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº b63291b3-2be0-4e5b-89bb-f59ceb1469d2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.