

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

## **Hospital e Maternidade Sotero de Souza**

### **Contrato de Gestão n.º 01/2023**

**Fevereiro**

**2024**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE**



**PREFEITO**

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

**SECRETÁRIA DE SAÚDE**

Simoni Camargo Rocha

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**DIRETOR ADMINISTRATIVO**

Carolina Kullack

**DIRETOR TÉCNICO**

Andrea Uzal Cruz

**SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE**

Lucilene Cova

**GERENTE ASSISTENCIAL**  
Patrícia Cristina Fontalva Prado

**SUMÁRIO**

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 001/2022	7
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>8</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>8</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>8</b>
4.1 Dimensionamento Geral	9
<b>5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL</b>	<b>20</b>
5.1 Internações Hospitalares	20
5.1.1 Clínica Médica	21
5.1.2 Clínica Obstétrica	23
5.1.3 Clínica Pediátrica	24
5.2 Internação em Clínica Cirúrgica	25
5.2.1 Cirurgias Eletivas	25
5.2.2 Cirurgia de Urgência	26
5.3 Atendimento Ambulatorial	27
5.4 Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT EXTERNO	28
5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial	28
5.4.2 Radiografia - Ambulatorial	29
5.4.3 Eletrocardiograma	30
5.4.4 Mamografia Ambulatorial	31
5.5 Pronto Atendimento - Urgência/Emergência	32

<b>5.5.1 Atendimento de Urgência em Atenção Especializada</b>	<b>32</b>
<b>6. INDICADORES DE QUALIDADE -METAS QUALITATIVAS</b>	<b>33</b>
<b>6.1 Taxa de Infecção Hospitalar</b>	<b>34</b>
<b>6.2 Taxa de Satisfação dos Usuários</b>	<b>35</b>
<b>6.2.1 Satisfação do Atendimento</b>	<b>36</b>
<b>6.2.2 Avaliação do Serviço</b>	<b>37</b>
<b>6.2.3 Atendimento ao usuário resolução de queixas</b>	<b>39</b>
<b>6.3 Taxa de revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito</b>	<b>40</b>
<b>6.4 Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH</b>	<b>41</b>
<b>6.5 Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento</b>	<b>42</b>
<b>6.6 Telemedicina</b>	<b>45</b>
<b>6.7 Taxa de Ocupação de UTI</b>	<b>46</b>
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>47</b>

## **1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL**

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

---

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

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

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

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

de existência, o CEJAM concentrou suas ações na Atenção Integral à Saúde da Mulher, graças a um convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, encerrado em 2001.

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

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

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

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

**Lema:** “Prevenir é Viver com Qualidade”.

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

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

**ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA E REDES TEMÁTICAS:** Unidade de Referência à Saúde do Idoso – URSI, Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, Serviço Residenciais Terapêuticos – SRT, Centros Especializados em Reabilitação – CER, Programa Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência – APD, Centro de Dor

, Ambulatórios de Especialidades – AE, Atenção Médica Ambulatorial Especializada AMA-E, Ambulatório Médico de Especialidades - AME, Hospital Dia - HD, Centro de Especialidade Odontológica - CEO, Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.

**ASSISTÊNCIA HOSPITALAR:** Hospitais e Maternidades Municipais e Hospitais Estaduais.

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

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

## **1.2 Contrato de Gestão nº01/2023**

---

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

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

Possui 62 leitos, hospital habilitado para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II, relevante serviço conquistado para os pacientes que necessitam de cuidados intensivos por uma equipe especializada composta por profissionais de diferentes áreas com objetivo dar a melhor assistência a todos os pacientes e oferecer apoio aos familiares. Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares como o Pronto Atendimento Ginecológico, Maternidade, Unidade de Estabilização Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades e Serviço de apoio diagnóstico terapêutico (SADT).

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

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



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

Carolina Kullack  
Diretora Geral HMSS

## **1.2 Contrato de Gestão nº 01/2023**

---

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

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

Possui 62 leitos, hospital habilitado para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e

Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II. Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares como o Pronto Atendimento Ginecológico, Maternidade, Unidade de Estabilização Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades e Serviço de apoio diagnóstico terapêutico (SADT).

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

A unidade de Pronto Socorro, conta com as especialidades de Clínica Médica, Ortopedia, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia e o serviço de Telemedicina.

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

## **2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza são monitoradas por sistema de informática Wareline e planilhas para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição.

### **3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital e Maternidade Sotero de Souza no período de **01 a 29 de fevereiro de 2024**.

### **4. FORÇA DE TRABALHO**

A equipe de trabalho é composta por 392 colaboradores, sendo 382 contratados por processo seletivo (CLT) e 10 contratados por Pessoa Jurídica.

## 4.1 Dimensionamento Geral

	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
	Analista de Comunicação (40h)	1	1	✓
	Assistente de Ouvidoria (40h)	1	1	✓
	Assistente de Suprimentos (40h)	1	1	✓
	Analista de T.I (40h)	1	1	✓
	Auxiliar Administrativo I (40h)	5	5	✓
	Auxiliar Administrativo II (36h)	6	6	✓
	Auxiliar Administrativo II (36h) - noturno	1	1	✓
	Auxiliar Administrativo III (36h)	2	1	↓
	Auxiliar Administrativo III (40h)	2	2	✓
	Auxiliar de Lavanderia I (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Lavanderia II (36h)	1	1	✓
	Auxiliar de Limpeza I (36h)	19	19	✓
	Auxiliar de Limpeza I (36h) - noturno	7	5	↓
	Auxiliar de Limpeza II (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Limpeza II (36h) - noturno	7	7	✓
	Auxiliar de Manutenção (40h)	5	5	✓
	Controlador de Acesso I (36h)	3	1	↓
	Controlador de Acesso I (36h) - noturno	3	3	✓
	Coordenador de Atendimento (40h)	1	1	✓
	Coordenador de Hotelaria (40h)	1	1	✓
	Copeiro I (36h)	7	8	↑
	Copeiro I (36h) - noturno	2	2	✓
	Copeiro II (36h)	2	2	✓
	Copeiro III (36h)	3	2	↓
	Copeiro III (36h) - noturno	2	2	✓
	Cozinheiro Hospitalar (36h)	2	2	✓
	Diretor Administrativo (40h)	1	1	✓
	Diretor Técnico (30h)	1	1	✓
	Encarregado de RH (40h)	1	1	✓

	Encarregado Administrativo (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro Educação Continuada (36h)	1	0	↓
	Faturista I (40h)	3	4	↑
	Faturista III (40h)	1	1	✓
	Faturista IV (40h)	1	0	↓
	Gerente Assistencial (40h)	1	0	↓
	Jovem Aprendiz (30h)	5	4	↓
	Lider de manutenção (40h)	1	1	✓
	Motorista (40h)	2	2	✓
	Nutricionista (40h)	1	1	✓
	Recepcionista I (36h)	13	10	↓
	Recepcionista I (36h) - noturno	9	9	✓
	Recepcionista II (36h)	1	1	✓
	Recepcionista III (36h)	2	2	✓
	Recepcionista IV (36h) - noturno	1	1	✓
	Supervisor de Compras e Almoxarifado (40h)	1	1	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	2	2	✓
	Técnico de Suporte (40h)	1	1	✓
	Assistente de Farmácia I (36h)	3	3	✓
	Assistente de Farmácia I (36h) - noturno	2	2	✓
	Assistente de Farmácia II (36h)	2	2	✓
	Assistente de Farmácia IV (36h)	2	2	✓
<b>Assistencial</b>	Assistente Social (30h)	2	2	✓
	Atendente de Farmácia (36h)	3	3	✓
	Biomédico (36h)	1	0	↓
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	✓
	Coordenador de Enfermagem Maternidade (40h)	1	1	✓
	Coordenador de Enfermagem UTI (40h)	1	1	✓
	Coordenador Médico (20h)	1	1	✓
	Coordenador Operacional (40h)	1	1	✓
	Coordenador Operacional SAME (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro CC (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro Educação Continuada (36h)	1	0	↓

Enfermeiro (40h)	1	1	✓
Enfermeiro I (36h)	22	20	↓
Enfermeiro I (36h) - noturno	12	12	✓
Enfermeiro II (36h) - noturno	3	3	✓
Enfermeiro IV (36h)	2	2	✓
Enfermeiro IV (36h) - noturno	3	3	✓
Enfermeiro Obstetra (36h)	3	3	✓
Enfermeiro Obstetra (36h) - noturno	3	3	✓
Farmacêutico (44h)	4	4	✓
Fonoaudiólogo (30h)	1	1	✓
Instrumentador Cirúrgico (40h)	2	2	✓
Médico CCIH (20h)	1	1	✓
Médico Cirurgião Pediátrico (12h)	1	1	✓
Médico Diarista (20h) - Matutino	1	1	✓
Médico Diarista (20h) - Vespertino	1	1	✓
Médico Intensivista (12h)	1	1	✓
Médico Intensivista (12h) - noturno	1	1	✓
Médico Plantonista (12h)	2	2	✓
Médico Plantonista (12h) - noturno	2	2	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem I (36h)	53	39	↓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem I (36h) - noturno	41	41	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem II (36h)	16	16	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem II (36h) - noturno	13	13	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem III (36h)	5	5	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem III (36h) - noturno	4	4	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem IV (36h)	14	14	✓
Técnico / Auxiliar de Enfermagem IV (36h) - noturno	8	8	✓
Técnico de Imobilização Ortopédica I (36h) - noturno	2	2	✓
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h) - noturno	2	2	✓
Técnico de Laboratorio (36h)	3	3	✓
Técnico de Laboratorio (36h) - noturno	2	2	✓
Téc de Imobilização Ortopédica I (36h) - Diurno	2	3	↑

<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>365</b>	↓
--------------	------------	------------	---

Fonte: Plano de Trabalho - Santa Casa -Fev23 a Jan 24 - Rev03

De acordo com o quadro acima, o cenário atual é de **365 funcionários** efetivamente contratados, sendo 355 profissionais CLT totalizando **95,03%** da previsão conforme o estabelecido no plano de trabalho.

Como previsto, estamos realizando processo para contratação de colaboradores para suprir essas ausências durante o período de afastamento.

#### 4.1.2 Quadro de Colaboradores CLT

Cargo	Colaborador	Nº Conselho
ANALISTA DE COMUNICAÇÃO	(D).WENILSON MORAES DE OLIVERA	NA
ANALISTA DE T.I	(D).DIEGO OLIVEIRA TOLEDO DA CUNHA	NA
ASSIST FARMACIA I	(D).JULIANA FIGUEIREDO PICIRILO	NA
ASSIST FARMACIA I	(D).PAULO HENRIQUE JESUS DO NASCIMENTO	NA
ASSIST FARMACIA I	(D).FABIANA RAYANE MELEIRO DE SOUZA	NA
ASSIST FARMACIA I	(D).DANIELA DOS SANTOS	NA
ASSIST FARMACIA I	(N).PRISCILA ARAUJO BARROS CAETANO	NA
ASSIST FARMACIA II	(D).LUANA SANTOS MENDES DA SILVA	NA
ASSIST FARMACIA II	(N).FERNANDA PORTELLA SANTIAGO DA SILVA	NA
ASSIST FARMACIA IV	(N).LUANA FARINASSO DE MORAES	NA
ASSIST FARMACIA IV	(N).TALITA APARECIDA DE CASSIA DE MORAES	NA
ASSIST SUPRIMENTOS	(D).LUCAS LOZANO PINTO	NA
ASSISTENTE OUVIDORIA	(D).ANA BEATRIZ FERREIRA GONCALVES	NA
ASSISTENTE SOCIAL	(D).JOSE DANIEL GODINHO	59049
ASSISTENTE SOCIAL	(D).SUELI APARECIDA DA SILVA	48777

ATEND FARMACIA	(D).JOICE CRISTINE RODRIGUES PECANHA	NA
ATEND FARMACIA	(D)ALINE MARRY LESSEN ESCALANTE	NA
ATEND FARMACIA	(N).SAMANTA APARECIDA CRUZ MIEIRO DA SILVA	NA
AUX DE MANUTENCAO	(D).CRISTIANO PEREIRA DOS SANTOS	NA
AUX DE MANUTENCAO	(D).VANIO BARBOSA DA SILVA	NA
AUX DE MANUTENCAO	(D).WAGNER FERREIRA DE SOUSA	NA
AUX DE MANUTENCAO	(D).TIAGO DA SILVA SANTOS	NA
AUX ENFERMAGEM III	(D).LINDALVA ALVES BARBOSA	467365
AUX LAVANDERIA I	(D).RAQUEL DE ALMEIDA	NA
AUX LAVANDERIA I	(D).MACEANA SOUZA	NA
AUX LAVANDERIA II	(D).CLEONICE AVELANEDA SANTANA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).SANDRA MARIA DA SILVA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).CELIA BENEDITA DA SILVA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).MARCILENE RODRIGUES NASCIMENTO	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).VERA LUCIA AVELINA DE SOUZA OLIVEIRA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).JOSIENE RAMOS SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ALOISIO CANDIDO ACACIO	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).PAMELA DOS SANTOS NASCIMENTO	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).VALERIA APARECIDA DOS SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).GISLAINE SANTOS SANTANA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).MIRIELI PEREIRA DOS SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).PATRICIA FERREIRA NOVAIS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ROBERTA PIERRONI	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ROBERTA DE CASSIA FIUZA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ELIANA FERREIRA SALES	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ANA PAULA SOUSA DA SILVA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).SHEILA APARECIDA LEOCADIO	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).DENISE SOUZA DO NASCIMENTO	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).FABIANA DIAS DE ARRUDA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ROSELENE APARECIDA SILVA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).CELIA PEREIRA DA ANUNCIACAO DE OLIVEIRA	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(N).ROSEMEIRE SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(N).ROSELI VIEIRA RIBEIRO	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(N).MARTA DE ALMEIDA DOS SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D).ANA PAULA PEDRO	NA



AUX. DE LIMPEZA I	(D).MARIA APARECIDA DIAS BISPO DOS SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA I	(D)MONICA DA SILVA FARIAS DOS SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(D).MARIO APARECIDO PINTO DE ANDRADE	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(D).EVANIRA DE OLIVEIRA	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).MARIA MARTA DE AZEVEDO BARROS	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).MARINALVA JOSEFA DE MELO SANTOS	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).ROSANGELA DE JESUS SILVA	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).ANA ELISABETE DA SILVA	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).EDMILSA MARCULINO DOS SANTOS DE LIRA	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).MARGARIDA JOSEFA DE MELO	NA
AUX. DE LIMPEZA II	(N).NEUSA MARIA GUIMARAES	NA
AUX. ENFERMAGEM	(N).AMANDA SILVA LEME	871404
AUXILIAR ADM I	(D).ALIPIO NERY DE LIMA JUNIOR	NA
AUXILIAR ADM I	(D).EDILSON FELIPE BATISTA MARTINS	NA
AUXILIAR ADM I	(D).NATHALYA LETICIA ALMEIDA DA SILVA	NA
AUXILIAR ADM I	(D).CAMILA LARISSA FERNANDES FERREIRA	NA
AUXILIAR ADM II	(D).DIEGO DA SILVA	NA
AUXILIAR ADM II	(D).CARLOS ALBERTO CAZALLA GABBA	NA
AUXILIAR ADM II	(D).TALITA LUCIMAR CARDOSO	NA
AUXILIAR ADM II	(D).FANNY MARIA GOMES SANTOS	NA
AUXILIAR ADM II	(N).MARCO ANTONIO DE JESUS	NA
AUXILIAR ADM II	(N).ALESSANDRA APARECIDA DIAS DOS SANTOS	NA
AUXILIAR ADM II	(D).PRISCILA MUNIZ DA SILVA MIGUEL	NA
AUXILIAR ADM III	(D).MARIA DO CARMO MOREIRA PEDROSO	NA
AUXILIAR ADM III	(D).MICHELE LOPES BUENO	NA
AUXILIAR ADM III	(D).EDNA BOTELHO	NA
AUXILIAR ADM III	(D).CINTIA APARECIDA ALVES	NA
BIOMEDICO	(D).GABRIELA MARIA DA SILVA STEFANINI	41981
CONTROLADOR ACESSO	(D).JORGE VALTER NUNES PRESTES	NA
CONTROLADOR ACESSO	(D).DANIEL DE OLIVEIRA AGAPITO	NA
CONTROLADOR ACESSO	(N).CASSIO HENRIQUE PICIRILO	NA
CONTROLADOR ACESSO	(N).MARCIO ROGERIO RODRIGUES DOS SANTOS	NA
CONTROLADOR ACESSO	(D).RUBENS MIGUEL DOS SANTOS SALLES	NA
COORD ATENDIMENTO	(D).JAQUELINE LOZANO	NA
COORD HOTELARIA	(D).ROSANA FERREIRA BRANCO	NA

COORD OPERACION SAME	(D).LORIVAL RIBEIRO DOS SANTOS FILHO	NA
COORD. DE ENFERMAGEM	VIVIANY DE JESUS SILVA	N/A
COORD. OPERACIONAL	(D).GISELE VIEIRA MENEZES	NA
COORDENADOR ENFERMAGEM	(D).ROSEMAR JESUS NUNES	644063
COPEIRA I	(D).ALEXANDRA SILVA SANTOS DE OLIVEIRA	NA
COPEIRO I	(D).MARIA DE LOURDES DA SILVA VALENTIM	NA
COPEIRO I	(D).VALERIA TATIANE DA COSTA DE REZENDE	NA
COPEIRO I	(D).LUZIA MENDES JOFRE	NA
COPEIRO I	(D).DANIELA APARECIDA VIEIRA KASHIMA	NA
COPEIRO I	(D).CIRLEY VIEIRA DOS REIS DA SILVA	NA
COPEIRO I	(N).HANY CHRYSTINE MONTEIRO DA SILVA	NA
COPEIRO I	(N).LUCIANA DE FATIMA FERREIRA	NA
COPEIRO I	(N).LARISSA FRANCIELI FERNANDES GAMA	NA
COPEIRO II	(D).ELIZANDRA ALVES DE SOUZA	NA
COPEIRO II	(D).LUCIENE CRISTINA VIANA DA SILVA ALVES	NA
COPEIRO III	(D).CRISTIANA SILVA DE CARVALHO	NA
COPEIRO III	(D).LUCIMAR CAPOIA DE MORAES	NA
COPEIRO III	(D).RENATA DONADON	NA
COPEIRO III	(D).GISELENE MARIA DE MARIO DOS SANTOS	NA
COPEIRO III	(N).SIMONE OLEGARIO DA SILVA	NA
COZINHEIRO HOSPITAL	(D).ROSALINA RODRIGUES DOMINGUES DA SILVA	NA
COZINHEIRO HOSPITAL	(D).ANGELA CRISTINA FERNANDES	NA
DIRETOR ADMINISTRAT.	(D).PRISCILA MOTTA CHIABAI	NA
DIRETOR TECNICO	(D).RAFAELA PEIXOTO VARGAS	185339
ENCAR ADMINISTRATIVO	(D).GISELE VELOSO PRESTES	NA
ENCARREGADO DE RH	(D).COSME RAFAEL VACCARO	NA
ENFERMEIRO AUDITOR	(D).MILENA SANTOS PATTO DE GOES BARRETO	92989
ENFERMEIRO I	(D).LILIANE THESS DE GOES	345804
ENFERMEIRO I	(D).MARIA DA PENHA NUNES DE MORAES	582267
ENFERMEIRO I	(D).VAGNER RIBEIRO MIRANDA DOS SANTOS	689144
ENFERMEIRO I	(D).CELMA YASUMI YAMAGUTI	932967
ENFERMEIRO I	(D). SAMUEL RODRIGUES DA SILVA	317662
ENFERMEIRO I	(D).TALITA LEITE FLORENCIO MIGUEL	581739
ENFERMEIRO I	(D).KELLY CRISTINA KAMIYAMA	6994791
ENFERMEIRO I	(D).SIMONE NASCIMENTO DOS SANTOS	395575

ENFERMEIRO I	(D).LUCAS LOPES BATISTA	1094476
ENFERMEIRO I	(D).JHULLIANY PATRICIA PASSOS SILVA	6994874
ENFERMEIRO I	(D).JAQUELINE FREIRES SILVA VIANA	1271854
ENFERMEIRO I	(D).THAINARA ALVES SANTORO	698550
ENFERMEIRO I	(D).LETICIA GIOVANA DE OLIVEIRA CAMPOS	660287
ENFERMEIRO I	(D).LUCIMARA FERNANDES DA SILVA	124371
ENFERMEIRO I	(D).ROSEMARY CONCEICAO DA COSTA	225019
ENFERMEIRO I	(D).RONALDO PINTO CAETANO DA SILVA	698299
ENFERMEIRO I	(D).MARIA VITORIA DIAS ANTUNES	570608
ENFERMEIRO I	(D).BRUNA APARECIDA SANTOS	562.438
ENFERMEIRO I	(D).CLAUDIRENE FELIPE DE ARAUJO DE CAMARGO	662808
ENFERMEIRO I	(N).ELAINE PICCIRILLO SIMOES DOS SANTOS	690560
ENFERMEIRO I	(N).MARIA APARECIDA COSTA FINETO	7533999
ENFERMEIRO I	(N).EUNICE DE ARAUJO SOUZA	810000
ENFERMEIRO I	(N).GABRIELLA GALVAO MENDES	1317676
ENFERMEIRO I	(N).LEIRIANA XIMENES MARTINS MARACCINI	3873324
ENFERMEIRO I	(N).SUZANE APARECIDA ROSENDO DIAS DA SILVA	719094
ENFERMEIRO I	(N).KATIA CAROLINA DE MENESES SILVA	504994
ENFERMEIRO I	(N).ANDRIELE CRISTINE LOPES CLARO PRIMO	569610
ENFERMEIRO I	(D).ELIANE VIANA DA SILVA RIBEIRO	718945
ENFERMEIRO I	(N).ARTUR JORGE	548643
ENFERMEIRO I	(N).DANIELE OLIVEIRA MACIEL	635517
ENFERMEIRO I	(D).FERNANDA BUARQUE DOS SANTOS	643721
ENFERMEIRO I	(N).JULIANO DOS SANTOS	343027
ENFERMEIRO I	(N).STEFANIE CAROLINA PEREIRA ALVES	709127
ENFERMEIRO I	(D).EDIMARIA RODRIGUES DE SALES	585333
ENFERMEIRO I	(D).MIRELE APARECIDA DE CAMARGO MARTINS	713843
ENFERMEIRO II	(N).CINTHIA LETICIA OLIVEIRA DA SILVA	385867
ENFERMEIRO II	(N).LUCIMEIRE DE OLIVEIRA	319193
ENFERMEIRO IV	(D).MARILENE RIBEIRO DURAN SOTO	47232
ENFERMEIRO IV	(N).JEFERSON VIEIRA DE GOES	353563
ENFERMEIRO IV	(N).PAULO HENRIQUE ALVES	162887
ENFERMEIRO IV	(N).ALESSANDRO LOMBARDI	444.881
ENFERMEIRO IV	(N).KELLY REGINA XAVIER DE JESUS	181828
ENFERMEIRO OBST I	(D).LUCINEIA FRANCISCA DE ARAUJO DOMINGUES	36948

ENFERMEIRO OBSTETRA	(D).VIVIANE ANDRADE LEITE	162552
ENFERMEIRO OBSTETRA	(D).CAROLINE DOS SANTOS GUARINO DO CARMO	666636
ENFERMEIRO OBSTETRA	(N).CAROLINA SANTOS DE OLIVEIRA	517.019
ENFERMEIRO OBSTETRA	(N).BRUNA DE SANTIS TROEIRA	620507
ENFERMEIRO OBSTETRA	(D).ROSANA APARECIDA RODRIGUES PELAGALLI	40587
FARMACEUTICO	(D).FABIANA RODRIGUES ARRIGHI	38511
FARMACEUTICO	(N)EDUARDO SANTOS BANDEIRA DUARTE	110409
FARMACEUTICO	(N)CARINA DOS ANJOS DOS SANTOS	92167
FARMACEUTICO	(D).LAIS REINA SILVEIRA	102341
FATURISTA I	(D).ANDREA ADAO	NA
FATURISTA I	(D).MARCIA REGINA AMARAL	NA
FATURISTA I	(D).MARCIA APARECIDA DE SOUZA	NA
FATURISTA I	(D).JULIANA APARECIDA LOURENCO	NA
FATURISTA III	(D).THAIS HELENA BEZERRA	NA
FATURISTA IV	(D).EDNA FERREIRA OLIVEIRA BATISTA	NA
FONOAUDIOLOGO	(D).RAYANE MAYARA GOMES DA SILVA	20549
GERENTE ASSISTENCIAL	(D)PATRICIA CRISTINA FONTALVA PRADO	197772
INSTRUMENT CIRURGICO	(D).VALQUIRIA CAVALHEIRO	467151
INSTRUMENT CIRURGICO	(D).ADILSON SOARES DOS SANTOS	985181
JOVEM APRENDIZ	(D).GABRIELA BORGES BATISTA	NA
JOVEM APRENDIZ	(D).THIAGO CARDOSO SILVA LEITE	NA
JOVEM APRENDIZ	(D)MANOELA FERRAZ PINHEIRO	NA
JOVEM APRENDIZ	(D)HELLEN EDUARDA TENCHENA SOUZA	NA
JOVEM APRENDIZ	(D)ANA CAROLINE DE ARRUDA OLIVEIRA	NA
LIDER DE MANUTENCAO	(D).LAURIVAN BARBOSA SOARES	NA
MED CIRUR PEDIATRICO	(D).SUELI PEREIRA DAS POSSES MONTEIRO	147776
MOTORISTA	(D).ALEXANDRE LOURENCO	NA
MOTORISTA	(D).WALTER LOPES COUTINHO JUNIOR	NA
NUTRICIONISTA	(D).FLAVIA MARIA PEDROMONICO DE ARRUDA	45456
RECEPCIONISTA I	(D).CRISTIANE MARIA DA SILVA	NA
RECEPCIONISTA I	(D).DENILSON SOUZA DO NASCIMENTO	NA
RECEPCIONISTA I	(D).NARIELLE SERRA DE OLIVEIRA	NA
RECEPCIONISTA I	(D).JOYCE LIMA SANTOS DE OLIVEIRA	NA
RECEPCIONISTA I	(D).CARLA TATIANE DA SILVA	NA
RECEPCIONISTA I	(D).GIOVANA DE MELO PRESTES DINI	NA

RECEPCIONISTA I	(D).BEATRIZ DOS REIS JUSTINO	NA
RECEPCIONISTA I	(D).PAMELA DE SOUZA	NA
RECEPCIONISTA I	(D).ANA LAURA PEREIRA LIMA	NA
RECEPCIONISTA I	(N).CAMILA PAULINO DE COSTA	NA
RECEPCIONISTA I	(N).MARIANA SOARES PEREIRA	NA
RECEPCIONISTA I	(N).THAIS HELENA DE ALMEIDA LUCCA BITTENCOURT	NA
RECEPCIONISTA I	(N).EDERSON JOSE DA SILVA	NA
RECEPCIONISTA I	(N).ANA FLAVIA MARTINS ADRIANO	NA
RECEPCIONISTA I	(N).DAIANE DOS SANTOS	NA
RECEPCIONISTA I	(D).SARA VITORIA DUARTE DA SILVA ALVES	NA
RECEPCIONISTA I	(D).DELMA DE ARRUDA PINTO	NA
RECEPCIONISTA I	(D).FERNANDA REIS MENDES	NA
RECEPCIONISTA I	(D).INGRID BEATRIZ CATHARINO PARRA	NA
RECEPCIONISTA I	(D).SANDRA ALVES OLIVEIRA CARDOSO	NA
RECEPCIONISTA I	(N).THAYNARA LOPES MELO	NA
RECEPCIONISTA I	(N).ANA PAULA CASTREGUINI	NA
RECEPCIONISTA I	(N).SOELLYN CRISTINA MENEZES	NA
RECEPCIONISTA II	(D).FABIANA ALVES DOS SANTOS	NA
RECEPCIONISTA III	(D).NAGELA RODRIGUES DOS SANTOS	NA
RECEPCIONISTA III	(D).LAURA MARIA DOS SANTOS PROENCA	NA
RECEPCIONISTA IV	(N).MARCOS PAULO REDILING	NA
SUP COMPRAS E ALMOX	(D).WASHINGTON APARECIDO DE MATTOS	NA
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).MARIA APARECIDA DOS SANTOS	545910
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).FRANCINE APARECIDA ANTUNES DE CAMARGO VITURINO	584633
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).LEONOR MARIA GONCALVES	628049
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).IRADE NEPOMUCENO ROCHA SEVERO DOS SANTOS	755531
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).NEUSA MARIA DE SOUZA	1023778
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).NEUSA APARECIDA CARVALHO	143659
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).VIVIANE APARECIDA GONCALVES RIBEIRO	406227
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).ANA MARIA DA SILVEIRA BARROS BEIRO	585539
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).ADRIANA CRISTINA SANT ANA DE CARVALHO BRITO	637901
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).ANDREA LEITE	970941
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).LOURDES ELIANA PINTO DA SILVA	420901
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).LILIANE SIMONE MOTTA DE MORAES	635903
TEC DE ENFERMAGEM IV	(D).SOLANGE CRISTINA PEREIRA PARDIM MARTINS	769415

TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).ANA LOURDES OLIVEIRA NEVES	746292
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).SANDRA REGINA DEVOLIO	538804
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).SANDRA DE FATIMA PEREIRA	682733
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).ANA PAULA RAMOS CORREA	643301
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).ANA FLAVIA VIANA MERLINI	672916
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).LEANDRA ELONA DE CAMPOS	793477
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).MARGARETE LUCIANA MOTA	326555
TEC DE ENFERMAGEM IV	(N).JANE ELISA PINTO	792327
TEC IMOB ORTOPED I	(D).PATRICIA SUEYDAM LABATTA SILVA	6999
TEC IMOB ORTOPED I	(D).VANIA JESUS DA SILVA	9522
TEC IMOB ORTOPED I	(N).PAULA MOURA DOMINGOS FERREIRA	9993
TEC IMOB ORTOPED I	(N).SARA DE JESUS POLI	10769
TEC IMOBIL ORTOP IV	(N).EDMAR DE SOUZA ROCHA	3251
TEC IMOBIL ORTOP IV	(N).FATIMA PAULINO DE ARAUJO	7500
TEC SEG TRABALHO	(D).LAIZA CASTILHO SIQUEIRA	NA
TEC SEG TRABALHO	(D).DANIELE OLEGARIO CARNEIRO	NA
TEC. ENFERMAGEM I	(N).PRISCILA PIDONI PRADO	NA
TEC. ENFERMAGEM I	(N).ELEN LUIZA VIEIRA PINTO	1840793
TEC. ENFERMAGEM I	(D).THIAGO PLINIO DE ARRUDA MORAES	899252
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ANA SANDRA NICACIO DA SILVA	851.412
TEC. ENFERMAGEM I	(D).PATRICIA BRUSAROSCO	906043
TEC. ENFERMAGEM I	(D).VALQUIRIA DA SILVA CARVALHO	1145646
TEC. ENFERMAGEM I	(D).EDILAINE APARECIDA VIEIRA DA SILVA CRUZ	1002275
TEC. ENFERMAGEM I	(D).MIRIAM COSTA DE FIGUEIREDO CIRINO	565330
TEC. ENFERMAGEM I	(D) ALAN MARTINS DIAS	1866391
TEC. ENFERMAGEM I	(D). INDINARIA DA SILVA BARRETO	1420979
TEC. ENFERMAGEM I	(D). MELISSA GIOVANA APARECIDA DE OLIVEIRA	1751643
TEC. ENFERMAGEM I	(N). LUCAS SILVA DAVID	1338613
TEC. ENFERMAGEM I	(D). NICOLE CRISTINA DA SILVA FREITAS	1887757
TEC. ENFERMAGEM I	(D). JUCIMARA EVANGELISTA DE OLIVEIRA	1271856
TEC. ENFERMAGEM I	(D). RAQUEL AMANCIO DE SOUZA	420993
TEC. ENFERMAGEM I	(D).AUGUSTO MOREIRA DA SILVA	1246432
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JESSICA EVANGELISTA NUNES	1384048
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JHENIFER BARROS DA SILVA	1626330
TEC. ENFERMAGEM I	(D).DAIANE DA SILVA ROSA	1537531

TEC. ENFERMAGEM I	(D).LAURA NILMA BRITO FRANCO	1545006
TEC. ENFERMAGEM I	(D).DEBORA CRISTINA HILARIO	1565149
TEC. ENFERMAGEM I	(D).RITA DE CASSIA ARAUJO	1373725
TEC. ENFERMAGEM I	(D).TATIANA CAMPOS DE OLIVEIRA	1335883
TEC. ENFERMAGEM I	(D).DANILA ALVES MARQUES	1063703
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JAQUELINE OLIVEIRA BASTOS DA SILVA	1411992
TEC. ENFERMAGEM I	(D).SIMONE TENCHENA SOUZA	1638069
TEC. ENFERMAGEM I	(D).FLAVIA RODRIGUES PEREIRA	1721578
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JAMILLE EMANUELE CANDIDO	1662084
TEC. ENFERMAGEM I	(D).WILLIAN GRISANTE DOS SANTOS	1766730
TEC. ENFERMAGEM I	(D).VIVIANE SANTOS DE CAMARGO	736056
TEC. ENFERMAGEM I	(D).FERNANDA ALVES DA SILVA	1776915
TEC. ENFERMAGEM I	(D).NATANAEL BORGES DOS SANTOS	1182277
TEC. ENFERMAGEM I	(D).PATRICIA DA SILVA CIRINO LIMA	1755389
TEC. ENFERMAGEM I	(D).MICAELY SANTOS DA SILVA	1741565
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ADRIANO FAUSTINO MANDU	1106133
TEC. ENFERMAGEM I	(D).PAULA CRISTINA DA SILVA BASTOS	1355315
TEC. ENFERMAGEM I	(D).SAMARA DO NASCIMENTO CHAGAS	1514212
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ANA PAULA VIEIRA FAGUNDES	932265
TEC. ENFERMAGEM I	(D).PRISCILA OSMAR DE OLIVEIRA MACHADO	1.208.745
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JULIANA MARINHO DA SILVA CHALEGRE	800.483
TEC. ENFERMAGEM I	(D).DOUGLAS DE JESUS MARCOS	1815610
TEC. ENFERMAGEM I	(D).GISELE FERNANDES DE MORAES	1818168
TEC. ENFERMAGEM I	(D).VITORIA HELENA CAMARGO PEDRO	1816230
TEC. ENFERMAGEM I	(D).SAMANTA DE CASSIA DA ROCHA NASCIMENTO	1670726
TEC. ENFERMAGEM I	(D).EMANUELE APARECIDA PEREIRA GOMES	1410899
TEC. ENFERMAGEM I	(D).NATASHA APARECIDA RAMOS DE SOUZA	1845297
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ELIANE DOS SANTOS SILVA	681674
TEC. ENFERMAGEM I	(D).PAULO APARECIDO PEREIRA GONCALVES	1825572
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JAINE FERNANDA DE CARVALHO ALMEIDA	1737546
TEC. ENFERMAGEM I	(D).SILVIA MARIA BRESCIANI RABECHINI	1739454
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MARIA GORETE DA SILVA FARIAS	1660095
TEC. ENFERMAGEM I	(N).BRUNA ALVES DE ALMEIDA	1451502
TEC. ENFERMAGEM I	(N).DRIELEM TALITA SIMOES DA COSTA	747316
TEC. ENFERMAGEM I	(N).VIVIANE ALBUQUERQUE DA SILVA PINTO	1169408

TEC. ENFERMAGEM I	(N).ANA PAULA CAMPOS DOS SANTOS	1114310
TEC. ENFERMAGEM I	(N).LUIZ CARLOS DOS SANTOS JUNIOR	1256928
TEC. ENFERMAGEM I	(N).ROMULO MARQUES DIAS RIBEIRO	1320654
TEC. ENFERMAGEM I	(N).CARLA CRISTIANE DE LIMA	1717805
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MAYARA AMANDA DE OLIVEIRA	1580129
TEC. ENFERMAGEM I	(N).LETICIA FERNANDA PEDROSO	1266034
TEC. ENFERMAGEM I	(N).WALQUIRIA GOMES	870532
TEC. ENFERMAGEM I	(N).SILVIA MARA PEREIRA	817380
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MARCELA CANDIDA MACHADO MENDES	1168693
TEC. ENFERMAGEM I	(N).ELIZABETH CRISTINA DE ALMEIDA TAVARES	1738760
TEC. ENFERMAGEM I	(N).JESSICA DE SOUZA DOS SANTOS XAVIER	1738156
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MARIANA DAMIAN FURTADO DA SILVA	1737509
TEC. ENFERMAGEM I	(N).ROSANA SILVERIO DA SILVA	1036788
TEC. ENFERMAGEM I	(N).RENATA DOMINGUES DE GOES	1242340
TEC. ENFERMAGEM I	(N).JUVENIL ALVES DE ALMEIDA	640508
TEC. ENFERMAGEM I	(N).ANA CAROLINA DOMINGUES DA SILVA	1648124
TEC. ENFERMAGEM I	(N).JONAS DIAS DE SOUSA	309137
TEC. ENFERMAGEM I	(N).FATIMA BARROCAS PARMEJANE	1.451.645
TEC. ENFERMAGEM I	(N).JESSICA FIGUEIRA NOVAIS	733379
TEC. ENFERMAGEM I	(N).FERNANDO DE SOUZA SOARES	442.361
TEC. ENFERMAGEM I	(N).LILIAN SIQUEIRA DA SILVA QUIXABEIRA	1647616
TEC. ENFERMAGEM I	(N).TAMIRES VIEIRA DA SILVA	1545009
TEC. ENFERMAGEM I	(N).GRECIELLE ALVES PEREIRA RAMOS	1178201
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MARIANA MIRANDA DE OLIVEIRA	353933
TEC. ENFERMAGEM I	(N).JULIA GONCALVES VERGINO	1905027
TEC. ENFERMAGEM I	(N).REGIANE CRISTINA VICENTE	1271865
TEC. ENFERMAGEM I	(D).BIANCA APARECIDA DE SOUZA CAMARGO DA FONSECA	1893178
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JOELMA DE SOUSA CAMPOS	1128775
TEC. ENFERMAGEM I	(D).BRUNA SOBRAL MARCOLINO	1514920
TEC. ENFERMAGEM I	(D).GABRIELA DOS SANTOS SILVA	779795
TEC. ENFERMAGEM I	(D).PAULA IDALINA DA SILVA	1784093
TEC. ENFERMAGEM I	(N).LEONILDO MARTINHO DOS SANTOS JUNIOR	1248915
TEC. ENFERMAGEM I	(D).LETICIA BARROS LEMOS	1893427
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MARIA ANGELICA DE SIQUEIRA BRITO	1096577
TEC. ENFERMAGEM I	(D).MATHEUS LEONARDO RODRIGUES	1800399

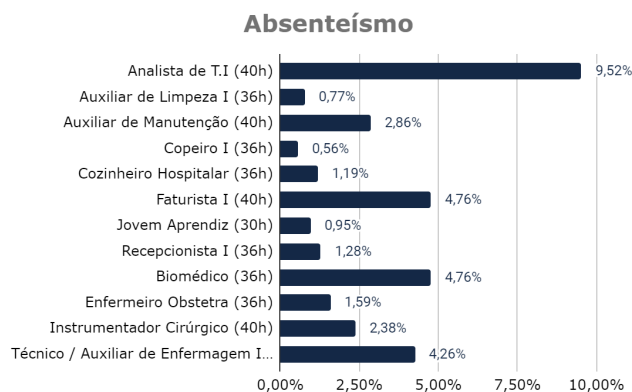


TEC. ENFERMAGEM I	(D).PAULO EDUARDO ALVES MARTINS	1762802
TEC. ENFERMAGEM I	(N).DIEGO MARTINS	1.770.238
TEC. ENFERMAGEM I	(N).REGIANE PIRES DOMINGUES DA SILVA	1.843.039
TEC. ENFERMAGEM I	(D).INGRIDY KEROLEN VIEIRA DA SILVA	1822345
TEC. ENFERMAGEM I	(D).MAIRA APARECIDA LIMA SILVA	1.204.679
TEC. ENFERMAGEM I	(D).SCARLAT NICOLE DE CAMPOS SILVA	1761681
TEC. ENFERMAGEM I	(N).ANDREA VICENTE DA SILVA	1.085.605
TEC. ENFERMAGEM I	(N).MARILDA GOMES CAMARGO DO AMARAL	1689851
TEC. ENFERMAGEM I	(D).FERNANDA APARECIDA PEIXOTO	1685052
TEC. ENFERMAGEM I	(D).GENI ROCHA SIQUEIRA	1650998
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ROSANA DOMINGUES	1817196
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ALINE MARIA PIRES	1625212
TEC. ENFERMAGEM I	(D).MARIA JOSE DOS SANTOS DE SOUZA	1294212
TEC. ENFERMAGEM I	(D).WENDINA GLEYDE SANTOS FERNANDES	888364
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JESSICA DANIELE DA SILVA	1969588
TEC. ENFERMAGEM I	(D).ALESSANDRA DE OLIVEIRA CORREIA	1205810
TEC. ENFERMAGEM I	(D).EVA CRISTINA SOARES ALTEIA	1962455
TEC. ENFERMAGEM I	(D).BRUNA LETICIA GOMES DE OLIVEIRA	836226
TEC. ENFERMAGEM I	(D).MEIRE ELEN NUNES	201269
TEC. ENFERMAGEM I	(D).JAQUELINE FATIMA DA SILVA	1624198
TEC. ENFERMAGEM II	(D).FRANCIELE LISBOA PEREIRA	643095
TEC. ENFERMAGEM II	(D).CINTIA DA SILVA DE JESUS	898200
TEC. ENFERMAGEM II	(D).CAMILA DE GOES SANTIAGO	922018
TEC. ENFERMAGEM II	(D).ELIEL RIBEIRO DOS SANTOS	756120
TEC. ENFERMAGEM II	(D).PAULA MARIANA MASETTO	1024324
TEC. ENFERMAGEM II	(D).BRUNA DA GLORIA DE ASSIS SANTOS	1011648
TEC. ENFERMAGEM II	(D).CELDA MARIA ALEXANDRE BERTOLAZZI	863348
TEC. ENFERMAGEM II	(D).LILIANE TAVARES DE OLIVEIRA	726032
TEC. ENFERMAGEM II	(D).MARCELY CARDOSO DOS SANTOS	810006
TEC. ENFERMAGEM II	(D).DENISE APARECIDA DAS ALMAS PEDROSO	983.682
TEC. ENFERMAGEM II	(D).ALINE FOGACA DE LARA ROSA	1065654
TEC. ENFERMAGEM II	(N).SANDRA PEDROSO RODRIGUES	1209608
TEC. ENFERMAGEM II	(N).NATALIE DA SILVA	1285515
TEC. ENFERMAGEM II	(N).JILVANIA DA SILVA MOREIRA	749909
TEC. ENFERMAGEM II	(N).CRISTIANE DA SILVA	1027569

TEC. ENFERMAGEM II	(N).PAULO SERGIO CAVALCANTI	1025788
TEC. ENFERMAGEM II	(N).ELMA SILVA NEPOMUCENO	870111
TEC. ENFERMAGEM II	(N).ADRIANA CRISTINA DOMINGUES	1119718
TEC. ENFERMAGEM II	(N).IDILEUZA APARECIDA DOS SANTOS	1057594
TEC. ENFERMAGEM II	(N).ANDREA SILVA DA CRUZ	1094469
TEC. ENFERMAGEM II	(N).FRANCIELE APARECIDA TEIXEIRA TRIGO	1115658
TEC. ENFERMAGEM II	(N).PATRICIA DOMINGUES IZIDORO	1111764
TEC. ENFERMAGEM II	(N).GISELLY ANDRADE DE LIMA	1255297
TEC. ENFERMAGEM III	(D).ADRIANA CRISTINA SOARES DE FIGUEIREDO	879034
TEC. ENFERMAGEM III	(D).NADIA APARECIDA MENDES DE SOUZA	752790
TEC. ENFERMAGEM III	(D).RENATA LORENCINI	806591
TEC. ENFERMAGEM III	(D).PATRICIA BEZERRA DA SILVA	918622
TEC. ENFERMAGEM III	(D).MIRIAN SANTOS DE SANTANA	837779
TEC. ENFERMAGEM III	(N).LERICE DE OLIVEIRA	1452107
TEC. ENFERMAGEM III	(N).JANAINA ISABEL DE OLIVEIRA	773.406
TEC. ENFERMAGEM III	(N).JOSE ROBERTO GALATI	766303
TECNICO DE SUPORTE	(D).ERICK WILLIAM'S NOGUEIRA CAZALLA	NA
TECNICO LABORATORIO	(D).GABRIELY SILVA RIBEIRO	NA
TECNICO LABORATORIO	(D).ANDRESSA DOS REIS VARJAO DA SILVA	NA
TECNICO LABORATORIO	(N).LETICIA DOHOCZKI	NA
TECNICO LABORATORIO	(N).EVELINE MENDES GOMES	NA
TECNICO LABORATORIO	(N).LILIAN REGINA BERNARDO MUZEL	N/A

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

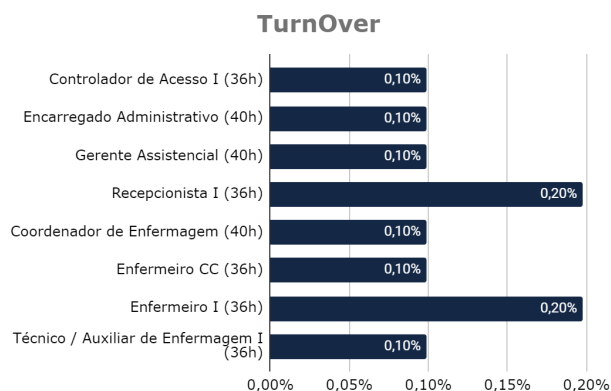
### 4.3.1 Absenteísmo



**Análise Crítica:** Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/01/2024 à 10/02/2024), tivemos o total de 73 (setenta e três) ausências de funcionários, sendo 59 (cinquenta e nove) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 14 (quatorze) faltas injustificadas. Destas ausências, corresponde, 2 (dois) da equipe de T.I, 1 (um) Jovem Aprendiz, 1 (um) Cozinheiro Hospitalar, 3 (três) Faturista, 1(um) Instrumentador Cirúrgico, 5 (cinco) Auxiliar Limpeza,3 (três) Auxiliar de Manutenção, 2 (dois) Copeiro(a), 5 (cinco) da equipe de Enfermeiros, 1 (um) Enfermeiro Obstetra, 7 (sete) Recepcionista,42 (quarenta e dois) da equipe de Técnicos de Enfermagem.

### 4.3.2 Turnover

---



**Análise Crítica:** Durante o mês de fevereiro/2024, houve 22 (treze) processos admissionais, sendo 1 (um) Aux de Limpeza, 1 (um) Aux Administrativo, 1 (um) Controlador de Acesso, 1 (um) Encarregado Administrativo, 2 (dois) Enfermeiro, 1 (um) Gerente Assistencial, 1 (um) Jovem Aprendiz, 2 (dois) Recepcionistas, 12 (doze) Técnicos de Enfermagem. Tivemos 12 (doze) processos demissionais, sendo 2 (dois) Aux Administrativo, 1 (um) Controladores de Acesso, 1 (um) Coordenador de Enfermagem, 1 (um) Enfermeiro Centro Cirúrgico, 1 (um) Enfermeiro, 2 (dois) Recepcionistas, 4 (quatro) Técnicos de Enfermagem.

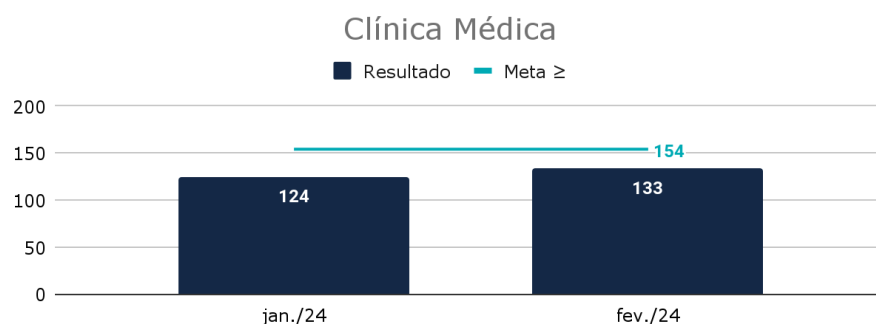
## 5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

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

### 5.1 Internações Hospitalares

Internações				
	Ação	Meta	Realizado	%
	Clínica Médica	154	133	80,5%
	Clínica Obstétrica	110	128	141,8%
	Pediátricos	20	22	110,0%
	<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>283</b>	<b>110,70%</b>

#### 5.1.1 Clínica Médica

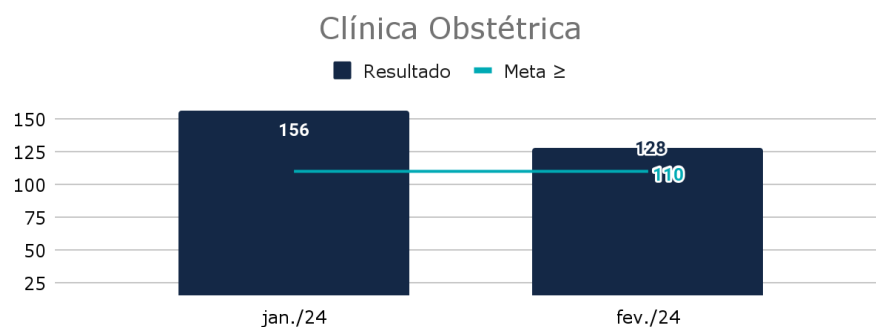


**Análise Crítica:** No mês de fevereiro tivemos um número total de 133 internações atingindo 86,36% da meta pactuada. A média de tempo de permanência do mês foi de 8.5 dias. Observou-se neste mês 07 pacientes com tempo de internação maior

que 14 dias, e com a necessidade do uso de oxigênio domiciliar. O perfil de pacientes, são de alta dependência, múltiplas comorbidades e déficits no autocuidado. Tivemos um aumento de pacientes psiquiátricos, seguindo com o apoio do Caps do município, quando necessário é solicitado avaliação do psiquiatra da rede in loco para programação da alta hospitalar e seguimento ambulatorial. Continuamos com uma faixa etária de pacientes internados entre 60 a 80 anos. Os principais diagnósticos dos nossos pacientes foram: Infecção do trato urinário, Fraturas, Hiponatremia, Pneumonia Comunitária e aspirativa, Broncopneumonia, Neoplasia.

Dos pacientes internados em clínica médica, tivemos 10 óbitos, sendo estes relacionados aos cuidados paliativos e a presença de múltiplas comorbidades, incluindo a neoplasia e a doença crônica neurológica como fator mais prevalente. Para os demais observou-se a alta domiciliar ou transferência para outra unidade como desfechos mais frequentes. Permanecemos em trabalho com a equipe multidisciplinar, para um melhor acolhimento ao paciente.

### 5.1.2 Clínica Obstétrica



**Análise Crítica:** Tivemos no mês de vigente, um total de 128 internações Ginecológicas/Obstétricas. Dessas internações 80 foram partos, sendo 41 partos normais e 39 cesáreas. Tivemos 30 internações para tratamento clínico ginecológico e 18 internações eletivas.

Dos partos normais realizados, foi necessário a realização de uma episiotomia e 29 rafias por laceração, estamos mapeando este processo para monitorar as causas e propor ações de melhorias.

Neste mês tivemos 31 primíparas atendidas, destas 10 evoluíram com cesariana. Não tivemos parto gemelar e óbito fetal.

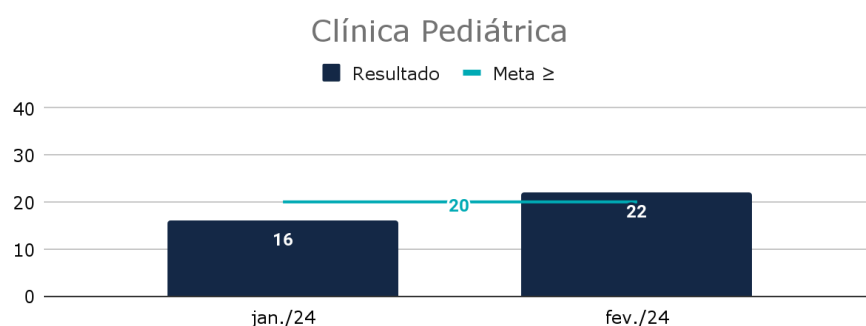
Realizamos 511 atendimentos de Pronto Socorro Ginecológico Obstétrico, atendemos pacientes provenientes de outros municípios, dentro da média mensal.

Ressaltamos que nossa maternidade é classificada de baixo risco, dispondo de um leito de transição, portanto, todos os casos de alto risco são inseridos no sistema CROSS, para garantir a continuidade da assistência por meio de transferência para unidade de compatível complexidade.

Ainda assim, realizamos 13 internações consideradas de alto risco com desfecho em nossa unidade.

Prevalecemos nossos indicadores de qualidade junto à humanização, e no aleitamento materno na primeira hora de vida (Hora Ouro), no contato pele a pele e a presença do acompanhante.

### 5.1.3 Clínica Pediátrica



**Análise Crítica:** Conforme mostrado acima, no mês de fevereiro tivemos um total de 22 internações na clínica pediátrica, atingindo a meta pactuada que é de 20 internações, sendo assim ultrapassando em 10%. Dessas internações, 05 foram procedimentos cirúrgicos, como postectomia e hérnias; 10 foram internações clínicas, destacamos fratura, BCP, otite Infecção do trato urinário; e 07 foram internações de RNs, sendo por fototerapia, desconforto respiratório.

Lembramos que nossa Unidade é porta aberta, e também estamos no período de sazonalidade.

Ressaltamos que os casos de alta complexidade, são inseridos no sistema CROSS, para seguimento do tratamento.

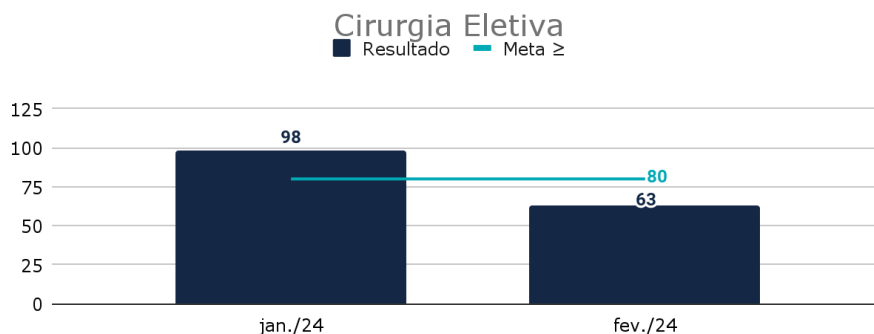


## 5.2 Internação em Clínica Cirúrgica

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

Internação clínica cirúrgica			
Ação	Meta	Realizado	%
Cirurgia Eletiva	80	63	79%
Cirurgia Urgência	10	09	90%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>84,5%</b>

### 5.2.1 Cirurgia Eletiva

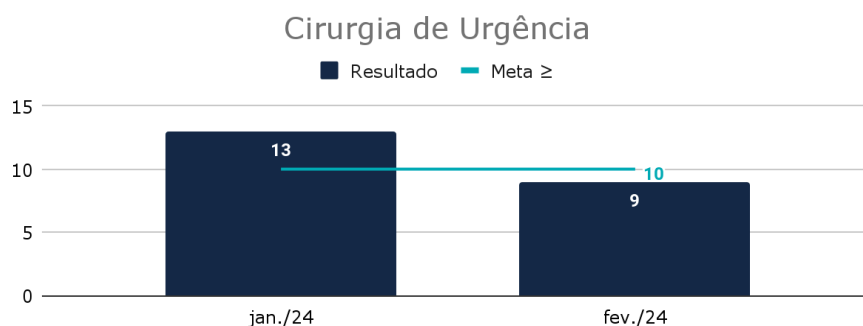


**Análise Crítica:** Conforme o mês vigente, realizamos um total de 63 procedimentos eletivos, sendo: 35 pela especialidade da Cirurgia geral, 18 procedimentos pela especialidade da Ginecologia, 05 procedimentos pela especialidade da Cirurgia pediátrica e 05 procedimentos pela especialidade da Ortopedia. Justificamos o não atingimento da meta pactuada, pois nosso centro-cirúrgico ficou inoperante por 18 dias para substituição do telhado.

A agenda cirúrgica foi remanejada para o próximo mês.

Os procedimentos que mais se destacaram pela Cirurgia geral foram as Vídeco Colectomias, seguidas pelas Vasectomias, pela Ginecologia foram as Laqueadura, seguidas pelas Colpoperineoplastias, pela Cirurgia pediátrica, destacamos as Postectomias, seguidas pelas Hérnias, e já pela Ortopedia, foram Redução e Retirada de material. Lembramos ainda que todos os procedimentos realizados são avaliados pela equipe de anestesiológicos, visando um melhor acompanhamento e segurança do paciente no ato da cirurgia.

### 5.2.2 Cirurgia de Urgência

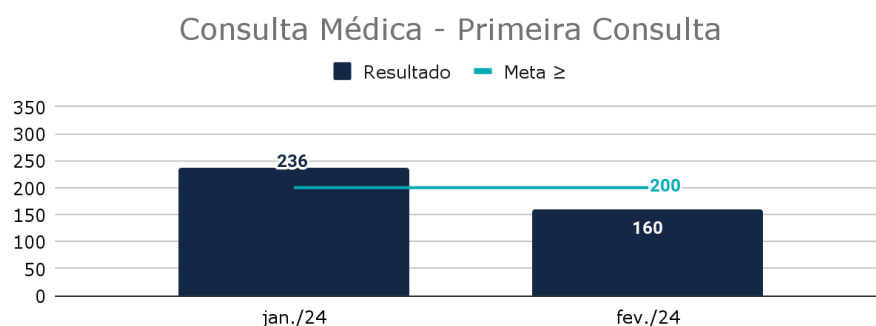


**Análise Crítica:** Destacamos que no mês de fevereiro, realizamos 09 procedimentos cirúrgicos caracterizados urgências, sendo eles: pela especialidade da ginecologia foram 05 curetagens e 01 gravidez ectópica, já pela ortopedia, 01 amputação de dedo, 01 sutura de vasto lateral da coxa e 01 sutura da região de maléolo lateral.

Ressaltamos que todos os procedimentos realizados, foram provenientes do Pronto Socorro Geral, Ginecológico e Obstétrico. Ressaltamos que todos os pacientes, após a alta hospitalar, são encaminhados para seguimento ambulatorial.

### 5.3 Atendimento Ambulatorial

Consultas				
Ação	Meta	Realizado	%	
Consultas Médicas ( Primeira consulta ) ≥	200	160	80%	
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>160</b>	<b>80%</b>	

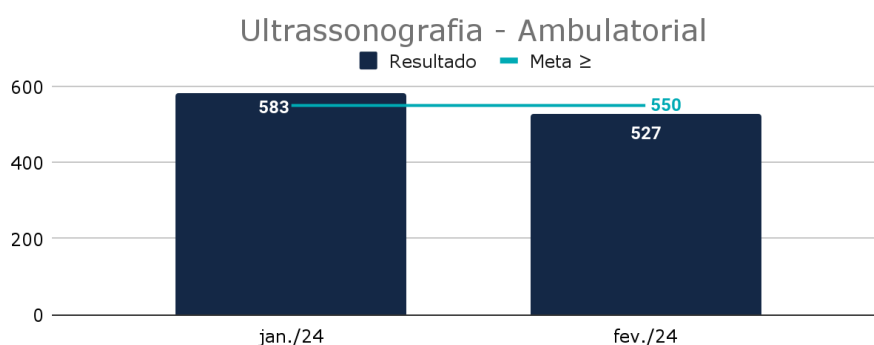


**Análise Crítica:** Conforme o gráfico acima, destacamos que no mês de referência, realizamos um total de 160 atendimentos de primeira consulta ambulatorial e 159 retornos. Em um comparativo com o mês anterior, observamos uma diminuição de 32,21% nos atendimentos de primeiras consultas. Fato este se deve a troca da equipe da cardiologia, já estamos em tratativa para contratação. Disponibilizamos, para a rede municipal, as vagas para os agendamentos com 30 dias de antecedência, para as seguintes especialidades: Cardiologia, Cirurgia geral, Ginecologia, Ortopedia e Cirurgia pediátrica. Os pacientes recebem o atendimento e dão seguimento ambulatorial até a alta.

## 5.4 Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT EXTERNO

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

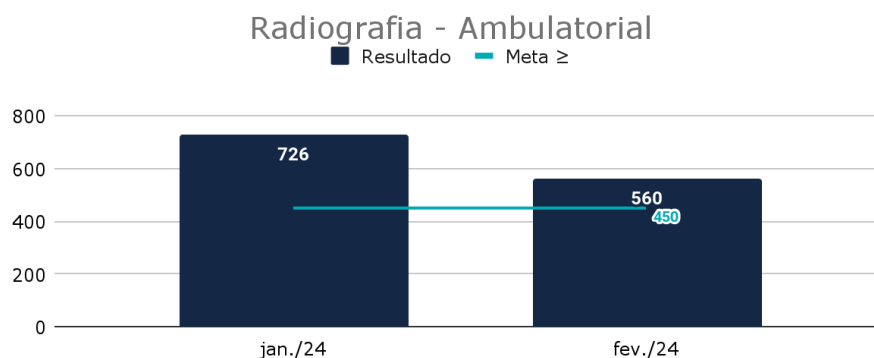
### 5.4.1 Ultrassonografia-Ambulatorial



**Análise Crítica:** No mês vigente, conforme demonstra o gráfico, realizamos um total de 527 exames de ultrassonografia, ou seja, 4,1% abaixo da meta pactuada que é de 550 exames. Destacamos que no mês anterior a meta foi ultrapassada em 6%. Acompanhamos as agendas para que não haja excedente contratual. Observamos que os exames que mais se destacaram no mês foram: Ultrassonografia de Abdome Total e Obstétrico.

A agenda é disponibilizada com 30 dias de antecedência para as Unidades de Saúde a fim de que se organizem e façam os agendamentos.

## 5.4.2 Radiografia Ambulatorial



**Análise Crítica:** Destacamos, que no mês em questão realizamos um total de 560 exames de radiografias ambulatoriais, ou seja, 16.7% a mais da meta pactuada.

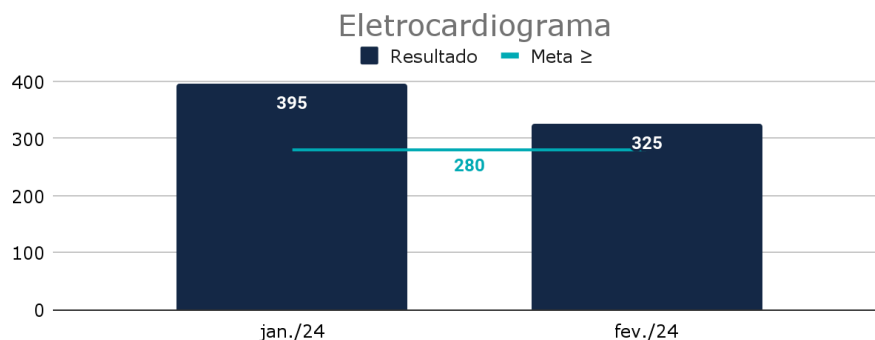
A execução do exame está diretamente ligada à demanda das Unidades Básicas de Saúde, conforme pactuação com o município.

Observamos que o exame de radiografia mais realizado no período foi:

- Raio-X de Tórax

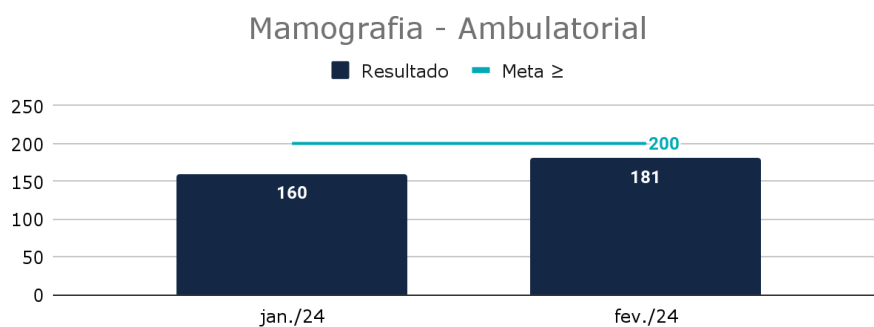
Lembrando que todos os exames disponibilizados aos pacientes são laudados.

### 5.4.3 Eletrocardiograma



**Análise Crítica:** Conforme mostra o gráfico acima, neste período realizamos um total de 325 exames de eletrocardiogramas ambulatoriais, ou seja, 16,1 % acima da meta pactuada. Os exames de ECG realizados são laudados e entregues aos pacientes. Lembrando que possuímos uma parceria com o Hospital Dante Pazzanese.

### 5.4.4 Mamografia Ambulatorial



**Análise Crítica:** No mês de referência, conforme o indicador acima, realizamos um total de 181 exames de mamografias. Tivemos um total de 20% de

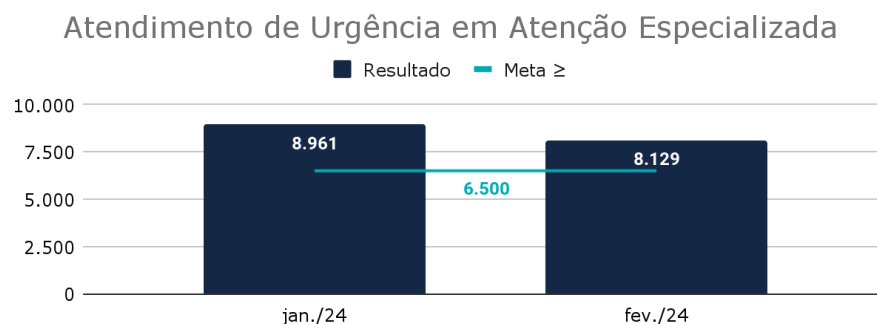
absenteísmo, realizamos um overbooking, mas ainda assim não atingimos a meta pactuada que é de 200 exames.

Permanecemos com o agendamento sendo disponibilizado para a Rede Básica de Saúde, com 30 dias de antecedência, para um melhor monitoramento, e ainda assim observamos a dificuldade do não comparecimento do paciente. Já estamos em contato com a Regulação de Vagas do Departamento, para que o mesmo realize as ações necessárias a fim de mitigar a ausência dos pacientes.

### 5.5 Pronto Atendimento - Urgência/Emergência

Atendimentos			
Ação	Meta	Realizado	%
PS Adulto e Infantil e Telemedicina	-	8.129	
PSGO	-	511	
Atendimento de Urgência em Atenção Especializada	6.500	8.640	133%
<b>Total</b>	<b>6.500</b>	<b>8.640</b>	<b>133%</b>

### 5.5.1 Atendimento de Urgência em Atenção Especializada



**Análise Crítica:** No mês vigente, tivemos um número total de 8.640 atendimentos de Urgência em atenção especializada, ultrapassando nossa meta em 33%. Desses atendimentos, podemos destacar que foram 6.882 adultos (sendo 352 atendidos por telemedicina), 895 atendimentos infantis e 511 atendimentos no Pronto Socorro de Ginecologia e Obstetrícia.

Destacamos que somos um pronto socorro com atendimento de porta aberta, sendo referência para os municípios de Mairinque, Araçariguama e Alumínio e atendemos os nossos turistas vindos São Paulo, Osasco, Sorocaba, entre outros.

Seguimos com o mesmo perfil relacionado aos períodos de maior procura de atendimento no Pronto Socorro, ocorrendo entre 8h às 14hs, seguido do período da tarde, noite e por último madrugada.

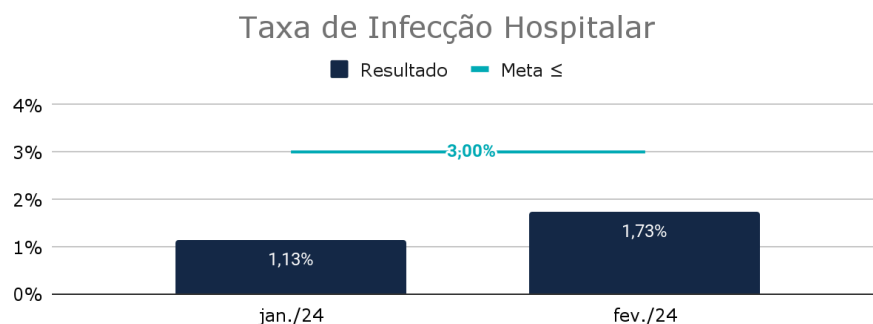


## 6. INDICADORES DE QUALIDADE -METAS QUALITATIVAS

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

Metas Qualitativas		
Ação	Meta	Realizado
Taxa de infecção hospitalar	2,70%	1,73%
Taxa de satisfação dos usuários	80%	98%
Atendimento ao Usuário resolução de queixas	80%	98%
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%
Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto atendimento	90%	95,31%
Taxa de Ocupação de UTI	70%	70%

## 6.1 Taxa de Infecção Hospitalar



**Análise Crítica:** No mês de Fevereiro de 2024 o serviço obteve uma taxa de infecção hospitalar de 1,73%. Observamos um aumento neste indicador, quando comparamos ao mês anterior que foi de 1,13%. O indicador se mantém abaixo da tolerância estabelecida de menor ou igual a 2,70% aprovada em CCIH.

Na análise quantitativa dos dados na UTI Adulto, a densidade de incidência de IRAS (Infecção Relacionada à Assistência à Saúde) na unidade, calculada pelo número de infecções, dividido pelo número de pacientes-dia no mês e multiplicado por 1000, tivemos um indicador de 10,70%.

Em relação à densidade de PAV, é considerado o indicador obtido a partir do número de pneumonias associadas à ventilação mecânica e multiplicado por 1000 que foi de 22,47%, identificamos 2 infecções de pneumonia relacionada ao ventilador mecânico. Em relação às densidades de infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central, não houve infecção.

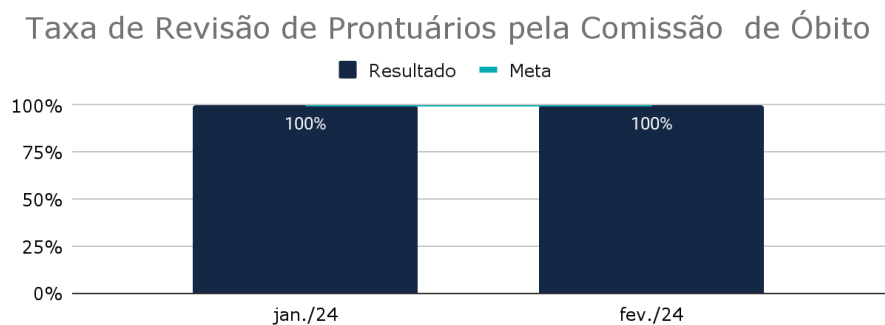
Quanto ao uso de dispositivos observamos um número de utilização dos dispositivos invasivos: 47,59% de utilização de ventilador mecânico, de cateter venoso central a utilização foi de 63,10%, a utilização de sonda vesical de demora foi de 58,82%.

**Consumo de álcool gel** Quanto ao consumo de produto alcoólico para higienização das mãos na UTI adulto foi de 58,29 ml/paciente dia. Observamos que este indicador se mantém, conforme o preconizado pelo ministério de 20ml/pc.dia.

### **Treinamento**

No mês de fevereiro ficamos focados em conjunto com a educação continuada nas orientações do fluxo de dengue.

## 6.2. Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito



**Análise Crítica:** No mês de fevereiro foram constatados 39 óbitos, sendo 41% não institucionais ( 16 óbitos), com tempo de internação inferior de 24hs; e o restante 23 (59%) óbitos institucionais, com mais de 24 horas de internação.

Dentre os óbitos não-institucionais, observamos a faixa etária prevalente de 80 anos ou mais (2), seguido de 60 a 80 anos (10) e menores de 60 anos (4). Ainda sobre os óbitos não-institucionais, a unidade de ocorrência com maior frequência foi a emergência.

Observamos entre os óbitos não-institucionais que 14 pacientes (87,5%) foram do município de São Roque e um de Ibiúna e um de Mairinque.

Analisando-se os casos dos 23 óbitos institucionais, observamos que na faixa etária de 80 anos ou mais foram 8 óbitos, de 60 a 80 anos 10 óbitos, 50 a 60 5 óbitos.

Não observamos óbitos institucionais infantis ou maternos.

Como cidade prevalente observa-se São Roque (18) com 78,2% dos óbitos institucionais (com bairros de moradia diversos), Iperó (2) e Mairinque (3).

A mortalidade dos pacientes em UTI no mês de Fevereiro foi de 28,1% e a mortalidade total hospitalar de 50%. A taxa de mortalidade padronizada (SMR) descreve a mortalidade observada versus mortalidade predita, com intervalos de confiança de 95%, neste mês obtivemos o valor de 1,07%, o que demonstra nossa eficácia no tratamento e cuidado dos pacientes da UTI, onde se mantemos muito abaixo do valor de corte 2,03%.

O diagnóstico principal de internação observado nos óbitos institucionais foi a pneumonia (56,5%), seguido de AVC (22%) e doença renal crônica agudizada (7%) e 14,5% demais doenças.

Todos os óbitos institucionais foram classificados pela Comissão de Óbitos como esperados e inevitáveis. Tivemos um óbito inesperado e evitável do paciente R.D.O., 26 anos, foi aberto Protocolo de Londres e após análise avaliamos como oportunidades de melhorias: fortalecimento do protocolo de sepse (abertura na Classificação de risco); aprimoramento da Classificação de Risco com maior atenção ao paciente com atendimento em até 24h; abertura antecipada do protocolo de NEWS na clínica médica e registro seguro na transferência do cuidado.

### **6.3 Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH**

---

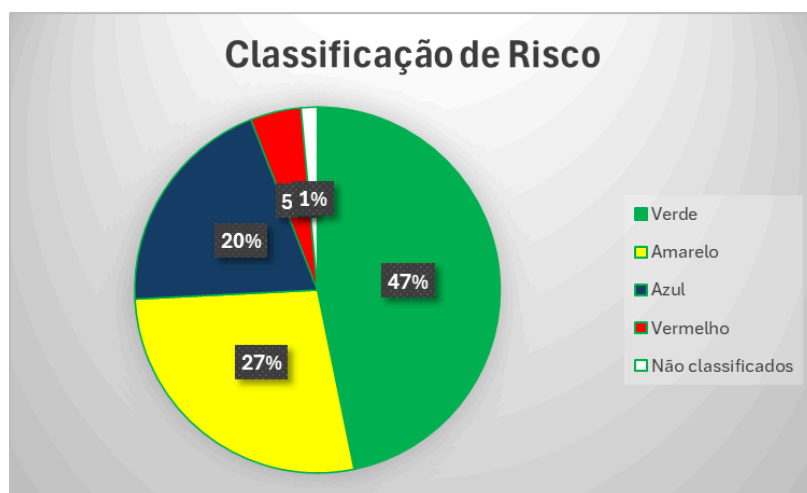
#### **Análise Crítica:**

O SCIH revisou 100% dos prontuários dos pacientes internados com IRAS (Infecção Relacionada à Assistência à Saúde), sendo 6 prontuários apresentando IRAS em um total de 349 prontuários de pacientes internados. Os critérios para a notificação das IRAS são preconizados pela ANVISA. Em uma análise qualitativa, identificamos os seguintes diagnósticos: 2 pneumonias associadas ao ventilador mecânico (PAV), 1 pneumonia, 1 infecção de sítio cirúrgico (laqueadura), 1

covid-19 intra hospitalar e 1 infecção do trato urinário. Durante a análise dos prontuários, o SCIH aponta as oportunidades de melhorias na retirada precoce dos dispositivos e racionalização de antimicrobianos junto às equipes assistenciais, outro ponto de melhoria é o uso adequado de EPI. O SCIH também revisa 100% dos prontuários das notificações compulsórias que são realizadas pela equipe assistencial, onde são confrontadas as informações registradas nas fichas de investigação com os registros nos prontuários.

No mês de fevereiro foram realizadas 199 notificações compulsórias, sendo 152 de suspeita de dengue, 8 intoxicações exógenas, 6 atendimentos anti-rábico humano, 11 acidentes por animais peçonhentos, 16 violências interpessoais, demais notificações com menor incidência.

## 6.4 Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento



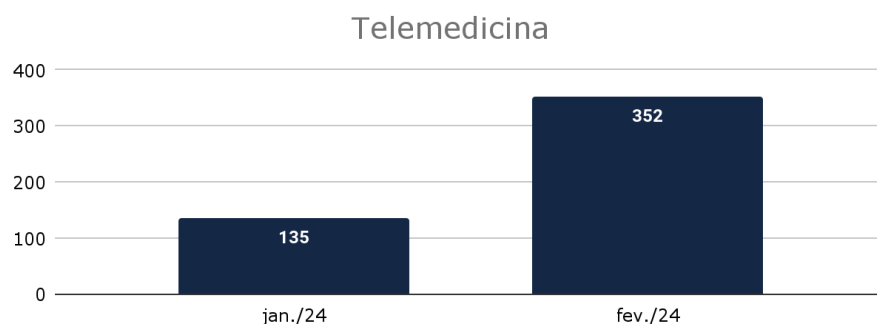
3

**Análise Crítica:** Destacamos que no mês de fevereiro, tivemos um total de 8.129 atendimentos adultos no Pronto Socorro, sendo que 895 foram atendimentos pediátricos, e 352 atendimentos por Telemedicina. Prevalecemos com a maior classificação verde de menor urgência, seguida pela amarela, azul e vermelha. Enfatizamos que a readequação do quadro médico no mês, trouxe eficiência quanto aos atendimentos. Continuamos atuando nas ações de melhorias contínuas no Núcleo de Atendimento de Emergência (Pronto Socorro) a fim de minimizar os impactos no tempo de atendimento de toda jornada do paciente, remodelando o novo fluxo de atendimento a ser implantado no mês de março. Realizamos novas capacitações sobre Classificação de Risco e comunicação não violenta.

Já no Pronto Socorro Ginecológico/Obstétrico, tivemos um total de 511 atendimentos realizados no mês, com uma média de 17,6 atendimentos/dia.

Seguimos com o mesmo perfil relacionado aos períodos de maior procura de atendimento no Pronto Socorro, ocorrendo entre 8h às 14hs, seguido do período da tarde, noite e por último madrugada.

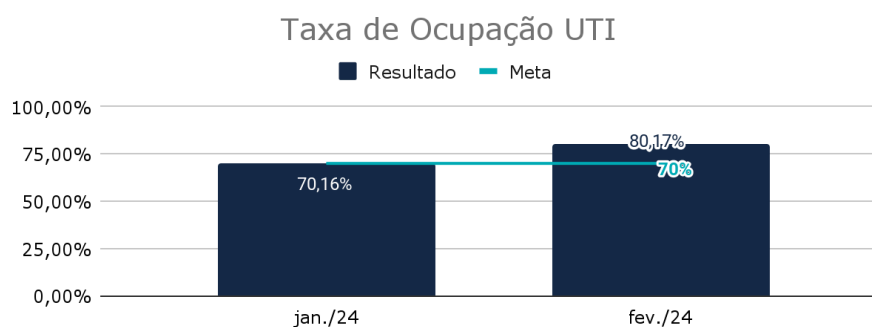
## 6.5 Telemedicina



**Análise Crítica:** Podemos visualizar no gráfico acima um total de 352 atendimentos no mês de Fevereiro, comparando com o mês anterior tivemos um aumento de 160% na adesão ao atendimento remoto. Os pacientes encaminhados para o teleatendimento são os classificados com risco de menor urgência (azul e verde). Estamos trabalhando fortemente na educação em Saúde, na assertividade da classificação de risco para aumentar a adesão e confiança por parte do usuário nesse serviço.



## 6.6 Taxa de Ocupação UTI



### Análise Crítica:

A UTI no mês de Fevereiro de 2024 contou com uma taxa de ocupação de 82% , aumento de 12% comparado ao mês de Janeiro/24, acima da meta pactuada. A média do tempo de permanência foi de 5,9 dias. Ainda sobre o fluxo de pacientes em UTI, observamos no mês de Fevereiro que índice de substituição foi de 1,5 pacientes/dia, dados estes que demonstram alta rotatividade de pacientes na unidade. Observamos durante o mês que não tivemos nenhuma reinternação de paciente na UTI, demonstrando a eficácia do tratamento e cuidado para alta segura da unidade. Quanto à origem da internação observamos que 86,7% dos pacientes tinham como setor a Emergência, 13,3% Enfermaria. Também observamos aumento do número de Protocolo de NEWS abertos em Enfermaria, com encaminhamento para UTI. Isto se deve a ação realizada na segunda quinzena do mês de janeiro, para priorização da visita médica de acordo com a abertura do Protocolo de NEWS (de acordo com os sinais vitais do paciente), antecipando a ida para UTI, evitando-se deterioração clínica.

Quanto às características dos pacientes, o sexo masculino 50% e 50% feminino das internações. Quanto à faixa etária, a média de idade foi de 57 anos, mediana de 60 anos; menores de 18 anos 3,3%, de 18 a 44 anos 16,7% dos pacientes, 45 a 64 anos 36,7%, 60 a 80 anos 30%, 80 anos ou mais 13,3% dos pacientes. O índice de Charlson de Fevereiro demonstra que 13,3% dos pacientes tinham mais de 3 comorbidades, predominando a hipertensão arterial, diabetes e tabagismo. Quanto ao índice de fragilidade dos pacientes- (escala composta por nove domínios que mede: a cognição, desempenho funcional, humor, independência funcional, uso de medicamentos, suporte social, nutrição, estado geral de saúde e continência), 10% eram frágeis, 50% pré-frágeis e 40% não frágeis. A capacidade funcional prévia estava comprometida em 3% dos pacientes no momento da internação, sendo que precisavam já de alguma assistência 96,6% e 3,3% de pacientes acamados.

Prevaleceu 100% das internação de pacientes clínicos. A sepse ou choque séptico esteve presente em 59,4% dos pacientes, número este muito semelhante aos demais meses. Para todos estes pacientes foi aberto o protocolo de sepse com registro das informações em prontuário e formulário próprio de gerenciamento da sepse. Ainda corroborando com este dado, a categoria diagnóstica de maior prevalência foi a Respiratória, em segundo lugar a Renal e em terceiro Infecção ou Sepse. Como diagnósticos principais temos a Insuficiência, DPOC descompensada ou exacerbada, e AVC isquêmico.

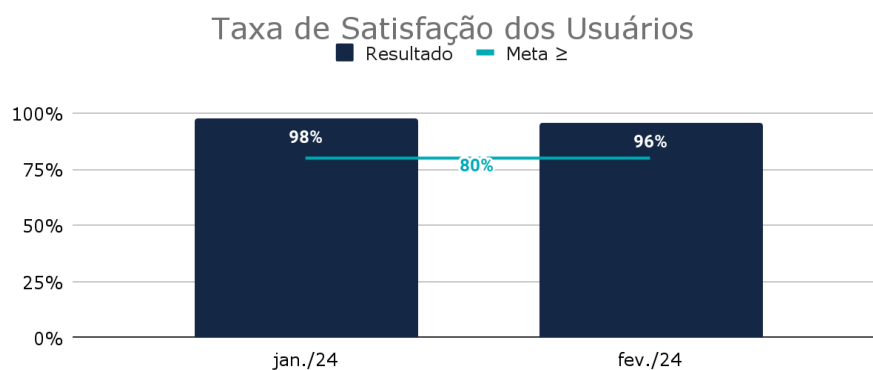
A pontuação do SAPS 3 (índice de gravidade) do mês foi de 56,9 pontos, acompanhada da média de SOFA de 4,8 pontos. Ambas as médias foram menores que as do mês de Janeiro, o que reforça a categoria de gravidade muito elevada foi de 53,3% dos pacientes. Como suporte na unidade, observamos a ventilação mecânica não-invasiva em 30% dos pacientes, e a mecânica em 23,3%, sendo que 8,3% dos pacientes em uso de traqueostomia/ventilação

mecânica. 30% dos pacientes na unidade usaram vasopressores, o único suporte com menor índice de utilização foi o suporte renal, quando comparado ao último trimestre.

A priorização do leito de UTI, de acordo com a categorização orientada pelo CRM, foi de número 1 para 21,88% dos pacientes, 2 para 40,62% dos pacientes e 3 para 31,25% e 4 3,12%. As categorias 2 e 3 foram aumentadas quando comparadas aos demais meses, aumento este equivalente a maior proporção de pacientes frágeis ou com índice de comorbidades de Charlson maior, ou seja, os pacientes mais graves. A proporção de pacientes inseridos no Protocolo de Cuidados Paliativos foi de 100%. A indicação e inclusão dos pacientes neste protocolo foi de 2 dias.

A mortalidade dos pacientes em UTI no mês de Fevereiro foi de 28,1% e a mortalidade total hospitalar de 50%. A taxa de mortalidade padronizada (SMR) descreve a mortalidade observada versus mortalidade predita, com intervalos de confiança de 95%, neste mês obtivemos o valor de 1,07%, o que demonstra nossa eficácia no tratamento e cuidado dos pacientes da UTI, onde se mantemos muito abaixo do valor de corte 2,03%.

## 6.8 Taxa de Satisfação dos Usuários



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

Esse canal é essencial na relação com os clientes. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental para as empresas dos mais variados segmentos, contribuindo para aspectos como: melhoria da experiência do usuário; fidelização e aumento da

satisfação dos clientes; maior agilidade na solução de problemas, e ainda no período de atendimento e fortalecimento da marca institucional.

Avaliação do setor	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não se Aplica	% Satisfação
Como você avalia este Serviço de Saúde?	83	114	12	5	0	92%

Foram realizadas 214 pesquisas no mês de Fevereiro, nesse período 92% dos usuários consideram entre Ótimo e Bom o atendimento recebido, e 93% consideram Ótimo e Bom o serviço prestado do Hospital.

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

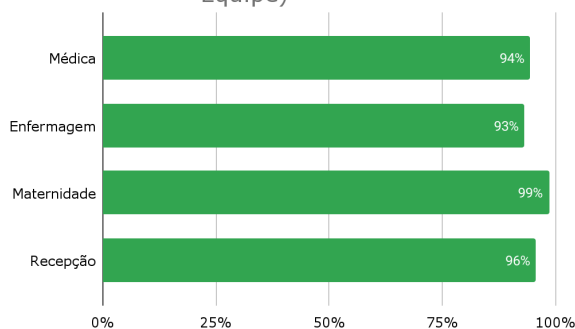
O CEJAM busca através das tecnologias, realizar as pesquisas com mais agilidade, utilizando tablet, canal de atendimento de 0800 7701484, site: [cejam.org.br/sau](http://cejam.org.br/sau) e na Unidade São Roque contamos um nº de Whatsapp direto com a unidade 11 977330285, também disponibilizado para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

Continuamos monitorando nosso atendimento, realizando pesquisas regulares, adotando medidas para melhorar a satisfação dos pacientes e fortalecer ainda mais este relacionamento. Instalamos um totem no Pronto Socorro para as pesquisas seguir espontânea pelos usuários.

---

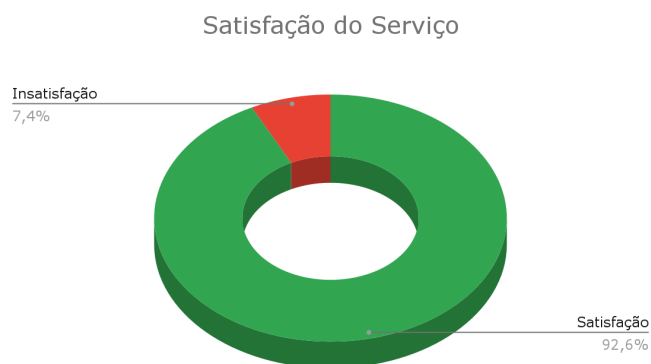
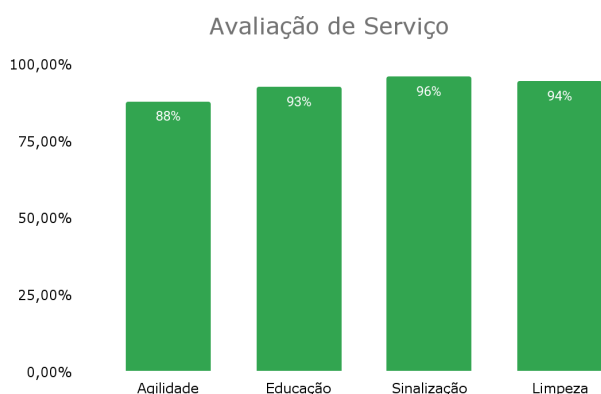
### 6.8.1 Satisfação do Atendimento

% Satisfação na Avaliação do Atendimento (por Equipe)



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

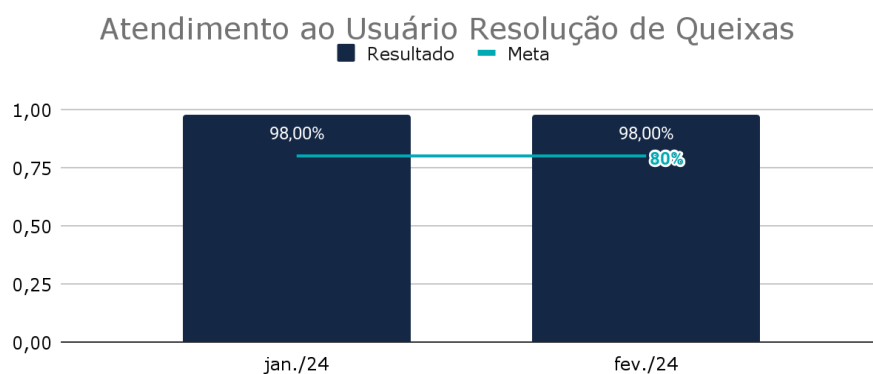
## 6.8.2 Avaliação do Serviço



### Análise Crítica:

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

### 6.8.3 Atendimento ao usuário resolução de queixas



**Análise Crítica:** Neste mês de Fevereiro tivemos um total de 22 manifestações abertas no sistema Medicsys. Foram 18 reclamações, respondidas e outras dentro do prazo de respostas, 2 Informações e 2 elogios. Buscamos como oportunidade de melhoria, incentivar nossos usuários a manifestar os elogios e queixas por meio dos nossos canais. As manifestações são direcionadas para os gestores ou área responsável para análise minuciosa dos relatos, condução das tratativas e retorno ao manifestante sobre as condutas tomadas.

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

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



QTD	Manifestações		
	Setor	Descrição do usuario	Resolução das queixas
1	Pronto Socorro	<p>Boa tarde, gostaria de fazer uma reclamacao. Minha mãe está no PS desde antes das 10:30 de HOJE</p> <p>Testou positivo para COVID. É de risco, 62 anos e bariátrica. Saiu de casa passando muito mal e até agora não foi sequer atendida.</p> <p>Inclusive acabaram de pedir pra ela ir até o Taboão no posto depois de horas lá! Sendo que ela já tinha falado que testou positivo. Ela ainda terá que voltar na santa casa com o teste pra atendimento.</p> <p>Aguardo um retorno o mais breve por favor, ela e servidora pública também.</p> <p>Já tivemos muitos outros problemas com a Santa Casa com a CEJAM, é um descaso total. Gostaria de providências</p> <p>(Manifestação registrada pela filha, Aline Caroline)</p>	<p>Olá, Boa tarde</p> <p>Após averiguações em sistema , pela nossa Classificação de Risco, na cor Azul pela triagem temos até 4 horas para o atendimento, teve 3 chamadas sem respostas e as 16:41h foi fechada a ficha sem resposta.</p> <p>Lamentamos o ocorrido, orientamos as gerências das áreas da enfermagem , recepção e equipe médica.</p> <p>Não compactamos com práticas não humanizadas com o paciente.</p> <p>Agradecemos o contato e estamos á disposição, toda ouvidoria nos ajuda a sempre buscar melhorias.</p> <p>Ouvidoria São Roque</p>
2	Pronto Socorro	<p>Gostaria de uma informação.</p> <p>Dia 01/02/2024 precisei passar por uma consulta médica . Fui atendida pelo sistema de telemedicina. Como foi diagnosticado quadro de sinusite aguda. Solicitei uma atestado para apresentar na empresa em que trabalho . Recebi o mesmo e ao chegar em casa notei que o atestado estava com todos os dados completos inclusive o nome e o vem da médico , mas não tem a assinatura e carimbo . Esse atestado é válido ?</p>	<p>Olá, Bom dia Rossaria</p> <p>Conforme contato, reenviamos o atestado assinado digitalmente.</p> <p>Agradecemos o contato. Ouvidoria São Roque.</p>
3	Pronto Socorro	<p>Mãe relata que veio com a filha Emanuely Burilo Sander no dia 03/02 após queda com patins, realizou atendimento , e raio x e mãe relata que não foi informada sobre quebra do braço da filha e solicita nome do profissional médico.</p>	<p>Olá, Sra Roseli</p> <p>Conforme nos falamos pelo whatsapp após avaliação do Raio X e avaliação a distância pelo ortopedista foi informado sobre a fratura, mesma coisa que quebrar , solicitado goteira, tala e medicação, sendo realizado conforme conduta médica e agendado retorno para dia 14.02.</p> <p>Agradecemos o contato, se houver mais dúvidas pode estar vindo no retorno e conversando</p>

			<p>diretamente com o ortopedista na reavaliação.</p> <p>Atenciosamente,</p>
4	Maternidade	<p>Relato do esposo da paciente : Informou que a paciente deu entrada no dia 05/02/2024 com fortes dores para parto normal no dia 06/02/2024 realizou alguns exames de sangue e urina e no dia seguinte a Dra Bruna ao falar dos exames , assustou a paciente falando de alterações do rim, fígado e anemia. Porém não receitou nenhuma medicação. No plantão noturno chamaram a enfermagem onde informaram para aguardar o plantão do dia no dia seguinte . No dia 08 outra médica explicou todos exames e solicitou que repetisse e orientou sobre a anemia.</p> <p>Dia 11/02 a paciente solicitou alta porém não foi dada e a mesma evadiu-se e não foi dado nenhuma receita médica para continuidade do tratamento.</p> <p>E ficou retida sua carteira de gestante da unidade básica.</p>	<p>No dia 05/02/2024 às 18h36min a paciente compareceu ao pronto atendimento obstétrico da Santa Casa de São Roque para avaliação da vitalidade fetal. Foi atendida pela equipe médica constatada indicação de internação para indução do trabalho de parto em comum acordo com a paciente, devido a idade gestacional de 40 semanas e 3 dias associada a hipertensão gestacional. Neste momento não havia contrações uterinas de trabalho de parto, assim como não havia dilatação do colo uterino.</p> <p>Apesar da pressão arterial normal no atendimento inicial, por segurança da paciente, foram solicitados exames laboratoriais que avaliam a Síndrome Hellp (Alterações de múltiplos órgãos que ocorrem na pré eclâmpsia grave).</p> <p>Foram administrados 3 comprimidos de misoprostol 25mcg, via vaginal, sendo 1 comprimido a cada 6 horas, para indução do trabalho de parto e respaldado pela literatura médica atual, sendo o último comprimido às 11h do dia 06/02/2024, neste momento com 3cm de dilatação e ainda fora de trabalho de parto.</p> <p>Não foi necessária a administração do 4º comprimido de misoprostol pois a paciente entrou em trabalho de parto após o 3º comprimido. Às 19h do dia 06/02/2024 a paciente Fabiana estava com 7cm de dilatação e contrações uterinas presentes. Às 22h40min do mesmo dia 06/02/2024 o colo uterino apresentava dilatação total de 10 cm no período expulsivo do trabalho de parto.</p> <p>Como não houve progressão do da descida e nascimento do bebê, o parto cesariana foi indicado, nascendo às 23h49min do dia 06/02/2024, pesando 3765 gramas, Apgar 7/9 (nota que avalia o bebê ao nascimento),</p> <p>Durante todo o período de pré parto e parto a vitalidade do bebê foi acompanhada por ausculta do batimento cardíaco fetal e cardiotocografia fetal, ambos normais.</p> <p>Após o parto a paciente apresentou alterações da pressão arterial, anemia devido parto e piora dos exames que avaliam a Síndrome Hellp, por</p>

			<p>isso foi introduzida medicação anti-hipertensiva, prescrito transfusão sanguínea e orientado quanto a manutenção da internação para acompanharmos o quadro clínico e laboratorial. Mesmo após todas as orientações e explicações sobre a gravidade do caso e manutenção da internação, no dia 11/02/2024 a paciente decide por descontinuar o tratamento e evade do hospital.</p> <p>Visto que a paciente é orientada e seu bebê já estava de alta, não podemos obrigar a permanência desta no hospital.</p> <p>A paciente foi embora sem o receituário e sem a continuidade do tratamento domiciliar pois não havia indicação de alta pela equipe médica.</p> <p>Quanto ao cartão de pré natal, este já foi devolvido à paciente e pedimos desculpa por este inconveniente.</p> <p>À disposição,</p>
5	Pronto Socorro	<p>Sr. Dirceu veio ao hospital acompanhar a paciente Ana Livia (filha), para consulta médica e relata que ao ser chamado na triagem a enf. Celma foi grossa e super mal educada, não se importando com a dor da paciente.</p>	<p>Olá, Boa tarde</p> <p>Realizamos o acolhimento do Sr. Dirceu e da sua filha Ana Livia, a gerente da enfermagem acolheu também e explicou sobre os fluxos e estará tomando as medidas administrativas referente a profissional, pois não compactuamos com esse tipo de atendimento.</p> <p>Levamos para o fluxo e a paciente foi atendida e medicada.</p> <p>Lamentamos o ocorrido e estamos a disposição e trabalhando para uma melhoria contínua na prestação do serviço hospitalar.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria de São Roque.</p>
6	Pronto Socorro	<p>PACIENTE NÃO QUER ATENDIMENTO PELO TELEMEDICINA ACIONOU A ENF E PEDE ATENDIMENTO NO CONSULTORIO E AVISARAM QUE ELA TERIA QUE AGUARDAR. CHEGADA AS 11H E AS 14:44H SOLICITOU OUVIDORIA.</p>	<p>Olá, Bom dia</p> <p>Lamentamos o ocorrido, levantamos os dados e em resumo, a chega das 11h , passou na triagem as 11:39h e classificado como azul, como o fluxo estava intenso foi direcionada ao atendimento pela telemedicina as 13:40 e não quis aguardar subiu na ouvidoria as 14:44h e as 14:37h foi chamada e não respondida, retornou ao PS e as 14:59h foi atendida pelo médico porém no horário de chamada para a coleta de exames e medicação havia excedido 11 minutos e não foi respondida a chamada. De fato, a</p>

			demora, mesmo dentro do prazo, se deu pelo alto fluxo de pacientes no dia.
7	Clínica Médica	FILHA DO PACIENTE SR JOSE QUARTO 26-01, ACOMPANHANTE DELE TEM DIFICULDADES PARA PODER FICAR TODOS OS DIAS E NO PLANTÃO DO DIA 16/02 NOTURNO A ENFERMEIRA ROSE QUESTIONOU A ACOMPANHANTE QUE INFORMOU QUE NÃO PODERIA FICAR POIS TRABALHA E TEM FILHOS E É FILHA UNICA E SEM CONDIÇÕES DE PAGAR ALGUÉM PRA FICAR E A ENF ROSE DISSE QUE ELA DEVE PROCURAR A ASSISTENCIA SOCIAL E INFORMOU QUE ELE TERIA QUE FICAR E DISSE DE MANEIRA GROSSEIRA.	Olá, Bom dia  Lamentamos o ocorrido a profissional foi reorientada e tomada as devidas medidas administrativas. pois não compactuamos com esse tipo de atendimento.  Atenciosamente, Ouvidoria São Roque.
8	Pronto Socorro	Esposo da paciente em rede social, informa que paciente veio até a unidade com sintomas de dengue e não tomou medicação e foi informada a ir para a unidade básica realizar o teste e gostaria de entender quais as regras no caso.	Olá, Boa tarde, Verificamos que retornou a unidade na madrugada para outro atendimento e realizado exames e medicações EV.  Lamentamos o ocorrido e estamos a disposição. Ouvidoria Santa Casa de São Roque
9	Pronto Socorro	Gostaria de elogiar o atendimento na data de 25/02/2024, desde a recepção, triagem Enf Jaqueline Freire e Médico Paulo Henrique Gonçalves Rodrigues, elogia a postura e humanização do Enf Wagner com cuidado a seu pai e paciente Geraldo Modesto Chaves.	Olá, Sra Luciana  Agradecemos o contato e estaremos repassando as equipes, isso nos motiva a ser melhores a cada dia.  Grata pela sua atenção Ouvidoria de São Roque.
10	Pronto Socorro	Agradecida pelo atendimento da Enf. Bruna que me medicou maravilhosamente e pelo médico Dr Vitório que maravilhosamente também me atendeu e a todas os recepcionistas.  Juliana.	Olá,  Agradecemos o elogio e estaremos repassando as equipes, muito obrigada pelo contato.  Atenciosamente,  Ouvidoria São Roque

11	Pronto Socorro	<p>Relato que no dia de hoje 26.02.2024 ao solicitar informação sobre o meu pai, paciente Geraldo Modesto Chaves, o Médico Elidio Vieira dos Santos Neto, me tratou com falta de respeito, sem humanismo , pediu para eu falar baixo, arrogante e pediu para enfermagem chamar a assistência social, eu fui com educação pedir informação sobre meu pai e ele disse que já tinha passado para o acompanhante e me tratou desta forma.</p> <p>Queixa também que na noite 25/02 a 26/02 tinha vários acompanhantes com outros pacientes não seguindo a regra de 1 acompanhante somente, sem controle de acesso. Queixa também de colaboradora da limpeza , em celular falando alto.</p> <p>Solicita resposta pois ela espera um atendimento humanizado.</p>	<p>Olá, Boa tarde</p> <p>Em resposta a ouvidoria registrada lamentamos o ocorrido e informamos que a equipe será notificada e orientada sobre as boas práticas da Santa Casa de São Roque.</p> <p>Nosso controle de fluxo vem sendo ajustado para o melhor acolhimento dos pacientes e seus acompanhantes.</p> <p>Agradecemos seu contato, pois só assim podemos melhorar ainda mais nosso serviço.</p> <p>Ouvidoria São Roque</p>
12	Clínica Médica	<p>Reclamação do Quarto 28, quarto muito fechado tem crise de pânico, informou muito barulho da obra e enfermagem da noite do dia 27/02 não está dando medicação prescrita pela médico.</p>	<p>Olá, Bom dia</p> <p>Em resposta a ouvidoria registrada lamentamos sobre o ocorrido, informo que a equipe será orientada e notificada sobre as boas práticas de nosso serviço.</p> <p>agradecemos o contato, pois só assim podemos melhorar nosso serviço.</p>

13	Maternidade	<p>"Graças a Deus tudo ocorreu bem. Porém, achei um descaso o que a médica, Dra. Matilde, fez. Chegamos no hospital por volta das 3:00/4:00 da manhã. Foram realizados os exames e, devido ao histórico da minha filha de ter tido três cesarianas, a opção por um parto normal era inviável. A médica então decidiu por internar e realizar uma cesárea.</p> <p>O que achei um absurdo foi que, enquanto minha filha estava com contrações e sofrendo de dor, a médica simplesmente foi para o conforto médico que estava de frente para o quarto em que estávamos. Minha filha começou a passar mal, a sangrar muito. Falei com a enfermeira, que disse que não poderia fazer nada, dependia do médico decidir a hora de fazer a cesárea. Ficamos desesperadas, minha filha começou a gritar de dor.</p> <p>A médica saiu descabelada da sala onde estava dormindo e correu para fazer a cesárea. Foi angustiante. Outra coisa que aconteceu que achei patético foi que o médico assistente, que estava fazendo o parto junto com a Dra. Matilde, largou a médica sozinha no centro cirúrgico porque tinha dado seu horário de ir embora, isso já eram 07:00 horas da manhã. Um absurdo.</p> <p>Estou questionando o que está acontecendo com a Santa Casa de São Roque. Já tive quatro partos aqui, e sempre foi ótimo. No entanto, só vejo pessoas reclamando da Maternidade agora. Médicos mal humorados, sem um pingão de empatia.</p> <p>Teve algumas vezes que fui à Santa Casa com minha filha e, depois de uma hora de espera, a médica, uma afrodescendente, saía do conforto médico com cara de quem estava dormindo para atendê-la. Um serviço de qualidade não depende apenas de uma estrutura física bonita, mas sim de pessoas que amem fazer seu trabalho. Isso faz a diferença. Deve ser feito com carinho, amor e empatia. Não é porque é Saúde Pública que precisa ser assim."</p>	Dentro do Prazo para resposta, aguardando.
----	-------------	--	--

14	Pronto Socorro	<p>Estive no hospital Santa Casa de Sao Roque (de dia) através de um encaminhamento para imobilizar o pé do meu filho, pois na minha cidade ( Mairinque) não tinha profissional disponível. A senhora loira que estava atendendo no setor do gesso me tratou com desdém. Percebi que ela não gostou da minha presença pelo fato de eu não residir na cidade de São Roque e ter sido encaminhada.</p> <p>Desde que eu entrei na unidade fui bem atendida pela mocinha que ajuda com as senhas, depois o enfermeiro e posteriormente a recepcionista, todos bem educados. Quando cheguei na sala do gesso, eu entreguei para ela o encaminhamento e o RX. A mesma levou os papéis para um outro setor e quando retornou disse que não poderia atender, pois precisa de um pedido do médico daquela unidade. Aí ela pegou a foto do RX e disse que em primeiro lugar ela nao estava vendo nada quebrado e deu suspiro meio sarcástico e balançou a cabeça num tom de reprovação, aí eu bem sutilmente mostrei pra ela onde a médica de Mairinque havia me apontado a fratura... daí ela riu num tom novamente sarcástico e disse:- mas é só esse lascadinho? Aí eu me irritei e disse que eu não era médica mas se o médico me encaminhou para fazer a imobilização é pq era necessário, peguei os papéis da mão dela e fui até a entrada para passar na triagem já que era necessário que o médico da unidade avaliasse.</p> <p>Novamente eu fui lá na frente, houve um probleminha com minha senha, mas a mocinha que estava ajudando e orientando os pacientes me ajudou. Passei meu filho com uma médica maravilhosa, atenciosa e simpática. E daí conseguimos o bendito pedido para imobilizar o pé do meu filho. Voltamos na sala do gesso e ela teve que nos atender.</p> <p>Mas ela fez um serviço tão ruim que antes de chegarmos em casa o gesso quebrou e eu tive que retornar com meu filho, mas desta vez em outro hospital pq não queria correr o risco de ter que depender dos serviços desta senhora. Pessoas de mal humor não devem trabalhar com pessoas doentes. É um público que já está em um grau de irritabilidade. Eu sou calma então prefiro não discutir até porque ela estava sozinha e teria que atender meu filho então temi que ela</p>	<p>Olá, Boa tarde</p> <p>Em resposta a ouvidoria registrada lamentamos o ocorrido e informamos que a equipe será orientada sobre as boas práticas e que não compactuamos com esse tipo de atendimento . O procedimento quando recebemos qualquer encaminhamento externo de outra cidade ou da UBS temos por praxe de realizar todo o fluxo de entrada.</p> <p>Agradecemos seu contato, pois só assim podemos melhorar ainda mais nosso serviço.</p> <p>Ouvidoria de São Roque.</p>
----	----------------	--	--

		<p>fosse o maltratar caso eu fosse grossa com ela.. infelizmente não peguei o nome dela. Mas pela escala de vocês da pra saber de quem se trata. Eu jamais iria a um hospital lotado, cheio de pessoas doentes se não fosse necessário. Acredito que seja apenas uma técnica de gesso e não é ela quem avalia se está quebrado ou não. Obrigada, por enquanto!</p>	
15	Pronto Socorro	<p>RELATO DA FILHA DA PACIENTE, INFORMA QUE CHEGOU 28/02 AS 19:50H CLASSIFICAÇÃO AMARELA E AGUARDARAM ATÉ AS 01H DA MANHÃ E SEM ATENDIMENTO, DESCASO TOTAL, RECLAMA DOS FUNCIONÁRIOS QUE GRITARAM E FORAM OMISSOS E DESNECESSÁRIOS COM PACIENTES QUE ESTAVA AGUARDANDO. INFORMARAM 3 MEDICOS ATENDENDO E NÃO ERA O CASO. TINHA APENAS 1 PEDIATRA CHAMANDO DE VEZ EM QUANDO E AS CHAMADAS NO CONSULTÓRIO DEMORARA 40 MINUTOS.</p> <p>FILHA INFORMA QUE IRIA RETORNAR NA DATA DE HOJE 29.02 DE MANHA.</p>	<p>Olá, Bom dia Em resposta a ouvidoria registrada lamentamos sobre o ocorrido, informo que a equipe será orientada e notificada sobre as boas práticas de nosso serviço e em relação a demora de atendimento, informo que todos os nossos médicos estavam em atendimento e o tempo em consultório varia devido a gravidade e complexidade de cada paciente. Estamos com aumento de fluxo devido ao aumento de casos de dengue e covid e estamos trabalhando para o adequado atendimento à população que procura nosso serviço. agradecemos o contato, pois só assim podemos melhorar nosso serviço.</p>
16	Pronto Socorro	<p>RECEBEMOS RELATO EXTERNO DE DEMORA NO ATENDIMENTO , SENDO SENHA 388 19:44H, TRIAGEM NÃO INFORMADO HORÁRIO PELO SISTEMA A CASSIFICAÇÃO FOI AMARELA E NÃO HOUE O ATENDIMENTO MÉDICO.</p>	<p>Olá, Bom dia Em resposta a ouvidoria registrada, lamentamos o ocorrido, infelizmente a Santa Casa vem passando por um aumento no número de atendimentos devido aos casos de Dengue e Covid e estamos trabalhando para corrigir estes fluxos, priorizando a qualidade de atendimento e agilidade do mesmo. Agradecemos o contato e nos mantemos s disposição para o melhor manejo de suas queixas.</p>



17	Pronto Socorro	ESPOSA DO PACIENTE RELATOU PELO CELULAR DA OUVIDORIA QUE O SEU ESPOSO PEGOU A SENHA 312, ÀS 17:59, TRIAGEM 18:13 CLASSIFICAÇÃO AMARELO, ATENDIMENTO MÉDICO 20:58 E FOI MEDICADO 21:20H, RECEBEMOS A QUEIXA AS 21:23H INFORMANDO UM DESCASO TOTAL QUE NAS INFORMAÇÕES DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ESTÁ QUE O ATENDIMENTO É EM 30 MINUTOS. INFORMA QUE FALOU COM MÉDICO E FOI ORIENTADO QUE TERIA QUE ESPERAR.	Olá, Bom dia Em resposta a ouvidoria registrada, lamentamos o ocorrido, infelizmente a Santa Casa vem passando por um aumento no número de atendimentos devido aos casos de Dengue e Covid e estamos trabalhando para corrigir estes fluxos, priorizando a qualidade de atendimento e agilidade do mesmo. Agradecemos o contato e nos mantemos à disposição para o melhor manejo de suas queixas.
----	----------------	--	---

## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

### 1. Curso de Manejo e Promoção ao Aleitamento Materno / IHAC



Capacitar e sensibilizar os profissionais para a promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno. Implementar os Dez Passos Para o Sucesso do Aleitamento Materno; Por fim à prática de distribuição de suprimentos gratuitos ou de baixo custo de substitutos do leite materno para maternidades e hospitais; Cumprir a NBCAL; Promover o Cuidado Amigo da Mulher. Instrutores: Equipe do Parto Seguro

**TOTAL DE COLABORADORES: 08**

## 2. ORIENTAÇÃO SOBRE O USO DO CARIMBO SEGUNDO A RESOLUÇÃO COFEN Nº 0545/2017

A Resolução do Cofen nº 0545/2017, que entrou em vigor no dia 09/05/2017, torna obrigatório o uso de carimbo e assinatura em documentos que atestem práticas de enfermagem. Além disso, apresenta as novas siglas e categorias que devem constar nos carimbos dos profissionais. **Instrutor:** Enf. Milena Santos Patto de Góes Barreto



**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 135 colaboradores

## 3. INTEGRAÇÃO DE SISTEMA HOSPITALAR



Capacitar os médicos para a utilização correta do Sistema de Gestão Hospitalar (WARELINE). **Instrutor:** Erick Cazalla / Lucas Dias

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 17 médicos

#### 4. TREINAMENTO SOBRE ARCO CIRÚRGICO



Manuseio do Arco Cirúrgico, pela Equipe de Radiologia. **ORIENTADOR: Luis Carlos Trento (Especialista DE Aplicação)**

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 7 colaboradores

#### 5. REUNIÃO GERENTE ASSISTENCIAL X EQUIPE DE ENFERMAGEM



Apresentação da Gerente Assistencial, para que todos os colaboradores a conheçam e entendam seu método de trabalho, baseado em trabalho em equipe, comunicação assertiva, cumprimento da NR 32 e capacitações. **INSTRUTOR: Patrícia Cristina Fontalva Prado**

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 115 colaboradores

## 6. ORIENTAÇÃO DO USO DE MÁSCARAS NAS UNIDADES DE SAÚDE



Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 04/2020. Orientações para serviços de saúde: Medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de Covid-19. **INSTRUTOR:** Laiza Castilho

**TOTAL DE PARTICIPANTES: 17 colaboradores**

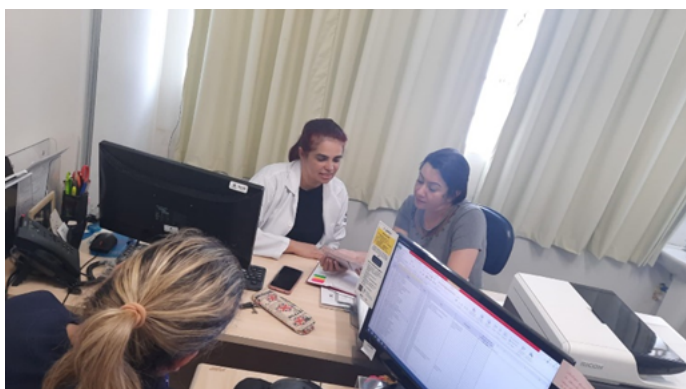
## 7. TREINAMENTO SOBRE COMUNICAÇÃO ASSERTIVA / COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



Sensibilizar todos os colaboradores do hospital. Fortalecimento dos vínculos, reconhecimento do trabalho dos profissionais e capacitação sobre uma comunicação mais assertiva em seu dia a dia, reforçando os valores da instituição. Instrutores: Marcus Vinicius Lisboa Malavasi e Caroline Rodrigues da Silva

**TOTAL DE PARTICIPANTES: 111 colaboradores**

## 8. REUNIÃO TÉCNICA DE ALINHAMENTO SOBRE A DENGUE



Orientar as Coordenações e a Educação Continuada, sobre a Dengue e seu impactante aumento dentro do contexto hospitalar. **Instrutor:** Transmissão CEJAM via Google Meet (Dra. Rebeca)

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 06 colaboradores

## 9. TREINAMENTO SOBRE O FLUXOGRAMA DA DENGUE



Equipe de enfermagem do Pronto Socorro / equipe médica dos consultórios- PS e os colaboradores do fluxo. Padronizar o atendimento conforme o Fluxograma elaborado pelo setor de SCIH. **Instrutor:** Enf. Milena Santos Patto de Góes Barreto

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 87 sendo 31 médicos



## 10. ORIENTAÇÃO SOBRE A SOROLOGIA DA DENGUE COLETADA NO HMSS



Equipe de enfermagem do Pronto Socorro / equipe médica dos consultórios- PS e os colaboradores do fluxo. Padronizar o atendimento conforme o Fluxograma elaborado pelo setor de SCIH. **Instrutor:** Enf. Milena Santos Patto de Góes Barreto

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 61 colaboradores

## 11. TREINAMENTO MEDICSYS



Todos os colaboradores que utilizam o Sistema, e necessitam realizar a abertura de um chamado / Orientação na abertura dos chamados. **Instrutor:** Danilo Conceição e Sheila Aparecida (Via Meet)

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 19 colaboradores

## 12. CIÊNCIA SOBRE A CHECAGEM DIÁRIA DO CHECK LIST DA CAIXA DE PSICOTRÓPICO (UTI)



Enfermeiros da UTI: Seguir as rotinas do setor, padronizando a assistência. Ciência sobre a responsabilidade do enfermeiro em checar diariamente o Check list da caixa de psicotrópicos, e manter a mesma lacrada. **Instrutor:** Coordenador de Enfermagem da UTI

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 04 colaboradores (enfermeiros).

### 13. CIÊNCIA SOBRE A NR 32 (UTI)



Equipe de Enfermagem da UTI: Fazer cumprir a Norma Regulamentadora NR 32.

**Instrutor:** Coordenadora de Enfermagem da UTI

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 22 colaboradores

### 14. CIÊNCIA SOBRE A MANUTENÇÃO ESTRUTURAL DA UTI

Seguir o POP, garantindo que todo o fluxo seja seguido, garantindo que nenhuma reparação estrutural na UTI seja feita, sem a ciência da Coordenadora de Enfermagem da UTI. Instrutor: Coordenadora de Enfermagem da UTI

**TOTAL DE PARTICIPANTES:** 04 Colaboradores (enfermeiros)

### 15. TREINAMENTO DA WARELINE



Utilização Assertiva do Sistema de Gestão Hospitalar WARELINE. Capacitação da Equipe Multidisciplinar, Médica e envolvidos nos processos WARELINE. Instrutores: Diego Toledo e Erick Cazalla

**TOTAL DE PARTICIPANTES: 17 colaboradores**

TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO
Colaboradores 630	114 HS

São Roque, 18 de março de 2024.

  
Lucilene Cova  
Supervisor Técnico  
CEGISS - CEJAM