Relatório de Atividades

Contrato de Gestão 96/2019

Pronto Socorro Vila Dirce

Mês 03/12 – janeiro/2020

CEJAM

CIDADE DE CARAPICUÍBA

Sumário

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM 3

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020 3

CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 4

ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO 6

REFORMA E ADEQUAÇÕES 6
PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE - PEP 8
TREINAMENTO DA EQUIPE ASSISTENCIAL E ADMINISTRATIVA - MULTIPLICADORES 9
IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO – PEP 10
ATIVIDADES ASSISTENCIAIS 11

RECEPÇÃO 11
ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 12
CADERNO NORTEADOR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E MANUAL HUMA ..... Erro! Indicador não definido.
TREINAMENTOS/ EDUCAÇÃO CONTINUADA 13
PRÁTICAS E ROTINAS NOS SETORES DE EXPURGO E CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO 14
MANUSEIO DE RESPIRADOR E ELETROCARDIOGRAMA E INTERPRETRAÇÃO DE ALERTAS 15
SERVIÇO SOCIAL 15
ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS 17

METAS DE PRODUÇÃO 17
RESULTADOS ALCANÇADOS – JANEIRO 2020 17

PRONTO ATENDIMENTO 17
INTERNAÇÃO 20
CENSO DE ORIGEM – PACIENTES POR BAIRRO 21
METAS E INDICADORES 23

1-ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA 23
2- ATENÇÃO AO USUÁRIO 25
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 25
RESOLUÇÃO DE QUEIXAS 26
3-QUALIDADE DA INFORMAÇÃO 27
APURAÇÃO DAS METAS DE QUALIDADE 28
APÊNDICE A - HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO 29

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM

NOSSO NEGÓCIO - SAÚDE

Nossa Visão

Ser a melhor instituição na gestão de saúde populacional

Nossa Missão

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

Nossos Valores

Valorizamos a Vida

Estimulamos a Cidadania

Qualificamos a Gestão

Somos Éticos

Somos Inovadores

Trabalhamos com Transparência

Agimos com Responsabilidade Social

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

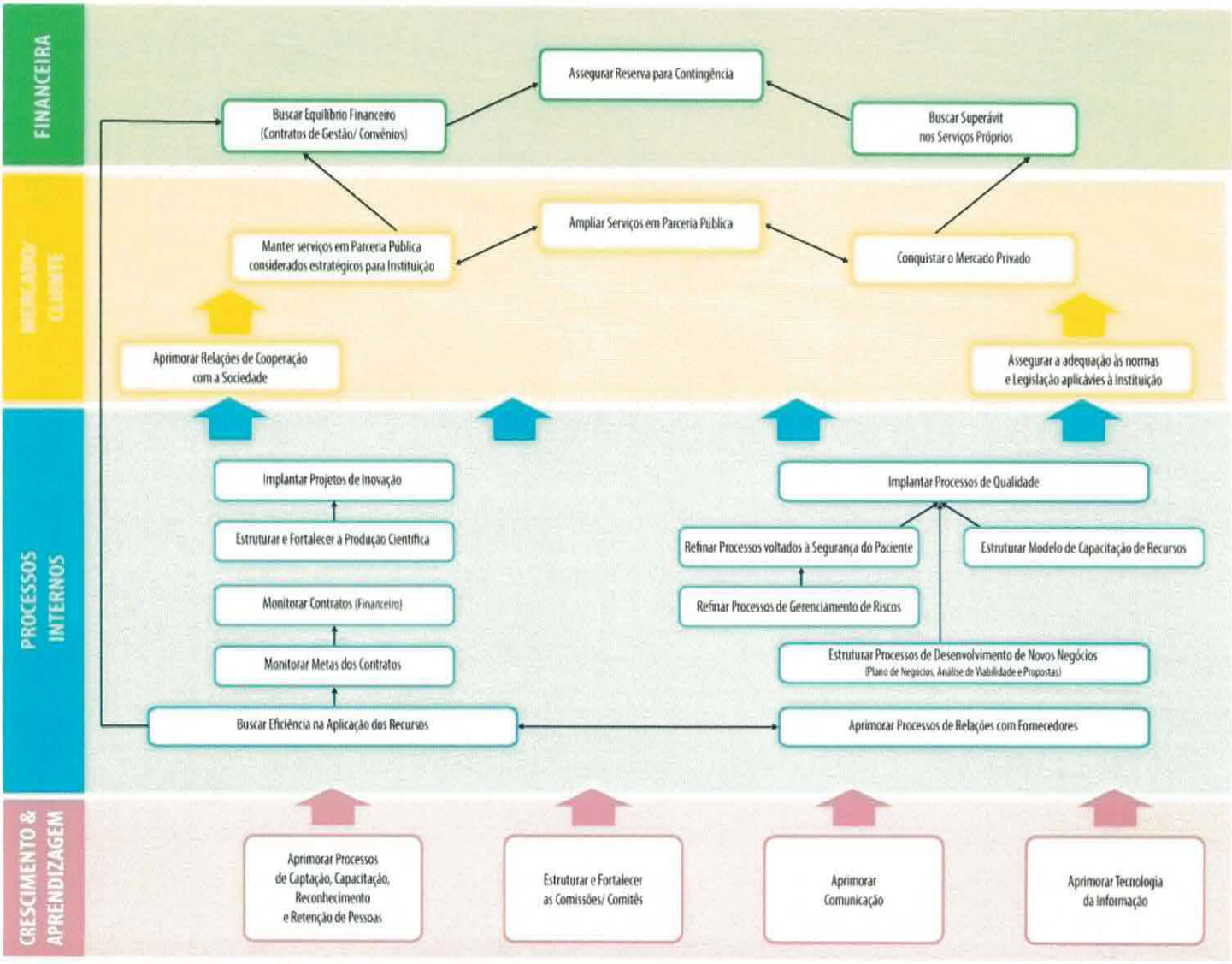
Consonantes as melhores práticas administrativas da atualidade e à identidade organizacional do CEJAM, visando a excelência na gestão de seus processos e melhoria contínua, em 2015 as lideranças da instituição construíram o primeiro planejamento estratégico do CEJAM, com 23 objetivos estratégicos, os quais foram formulados por meio de indicadores e projetos estratégicos. Neste processo foram definidas as análises de cenário e as partes interessadas que se relacionam com a instituição e possuem influência, bem como são imprescindíveis às atividades fim.

PLANEJAMENTO CEJAM – PRIORIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS.

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Com base na priorização das partes interessadas, o CEJAM reafirma a importância dos seus clientes/usuários das Unidades e Serviços de Saúde, os quais são alvo de todas as ações institucionais na busca constante da redução dos agravos, recuperação e reabilitação da saúde da população. Além disso, é reconhecida a força de trabalho, seus colaboradores como força motriz do sistema e grandes realizadores da assistência aos usuários de forma direta ou indireta. A seguir, apresentamos o diagrama que representa o Balanced Score Card (BSC) institucional.

PLANEJAMENTO CEJAM – BALANCED SCORE CARD 2015-2020.



ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

Em atendimento aos termos do edital de seleção do Chamamento Público n.º 02/2018 do município de Carapicuíba, o CEJAM elaborou Projeto Básico e Plano de Trabalho para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce (PSVD).

No dia 30.10.2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019 com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11.11.2019, para gerenciamento, operacionalização e execuções das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

FIGURA. ORDEM DE SERVIÇO 50/2019

Prefeitura de Carapicuíba
Secretaria de Saúde

Carapicuíba, 30 de Outubro de 2019

ORDEM DE SERVIÇOS - 50

Contratada (o): CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM".

Processo: 24681/2019
Empenho: 2723/2019
Autorização de Fornecimento: 827/2019

JUSTIFICATIVA:
QUALIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE ENTIDADE DE DIREITO PRIVADO SEM FINS LUCRATIVOS, OBJETIVANDO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, NO PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE.

A Prefeitura Municipal de Carapicuíba, SP, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, vem por meio desta ORDEM DE SERVIÇO, á empresa **CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"** inscrita no CNPJ: 66.518.267/0001-83, conforme a ORDEM DE SERVIÇO Nº 50/2019 e AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO Nº 827/2019, a realizar a **EXECUÇÃO DO SERVIÇO DESCRITO NA PRESENTE AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO, OBJETO: O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, NO PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE COM INÍCIO NO DIA 11/11/2019.**

Raphael Ap. de Souza
Secretário Adjunto da Saúde

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO

REFORMA E ADEQUAÇÕES

Como previsto a reforma ocorreu dentro do prazo estipulado, trazendo melhorias no ambiente e fluxo para assistência ao paciente, deixando-o mais harmônico e agradável. Além disso, móveis como macas e cadeiras foram reformadas para satisfação e atendimento aos pacientes. As salas foram identificadas, facilitando a comunicação visual e os fluxos de atendimento.

Com as salas direcionadas, foi possível a total estruturação dos fluxos para a implantação do prontuário eletrônico.

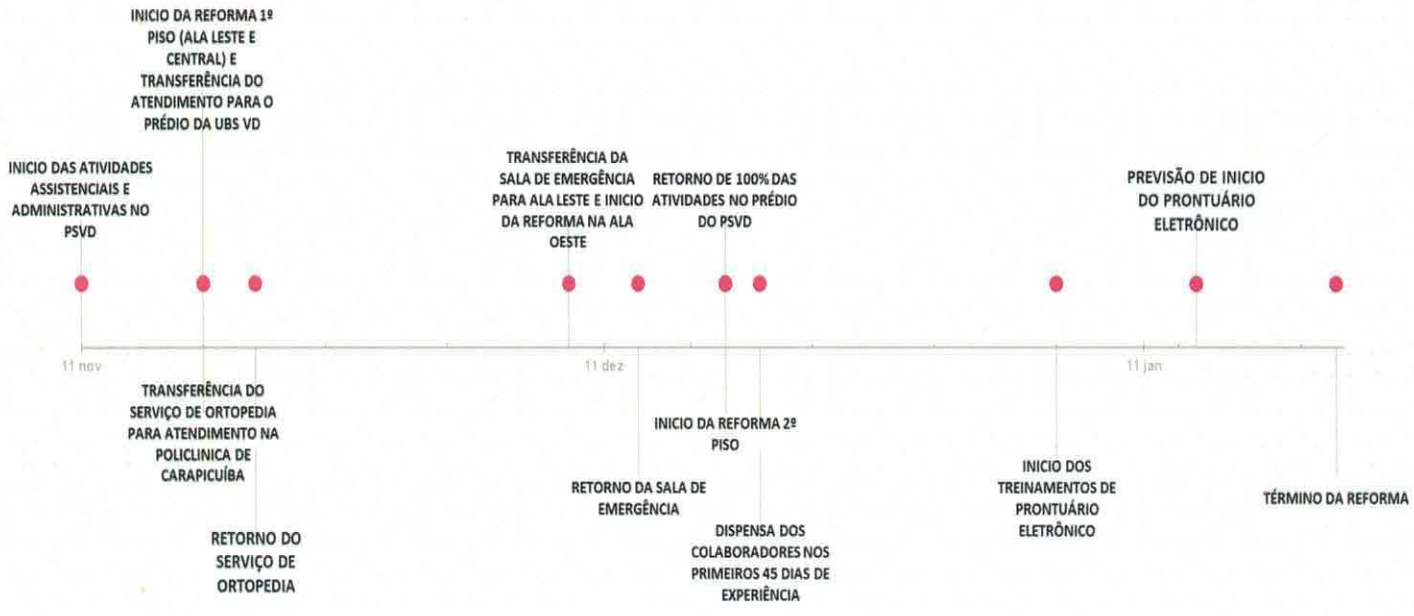
Antes

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Depois

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

LINHA DO TEMPO REFORMA - NOVEMBRO A JANEIRO



PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE - PEP

Visando o aperfeiçoamento dos processos de assistência e a segurança do paciente, ocorreu em 14 de janeiro de 2020 a implantação do PEP no Pronto Socorro da Vila Dirce. O CEJAM já havia implantado o sistema em outras unidades sob sua gestão, o que facilitou o processo. Além de proporcionar um melhor gerenciamento ao atendimento, o PEP oferece uma gama vantagens em sua utilização, como:

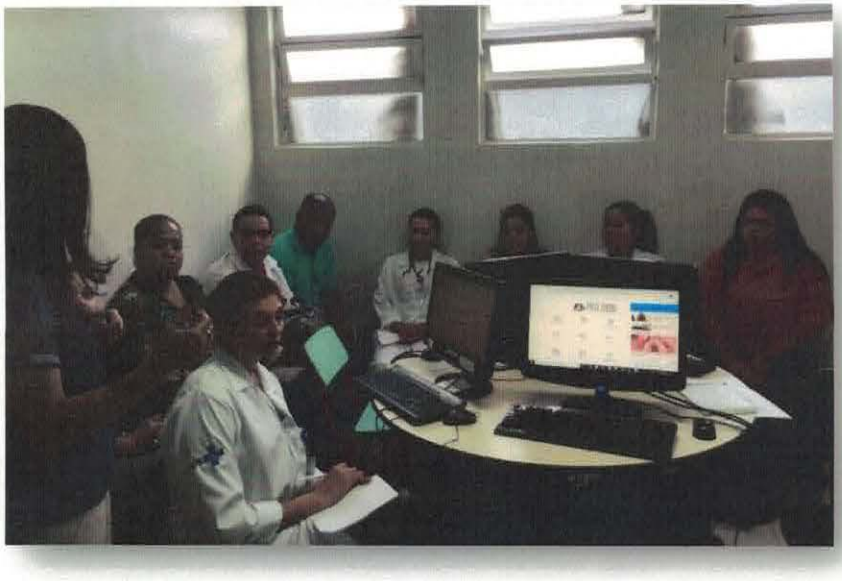
- ✓ Acesso remoto;
- ✓ Organização da fila;
- ✓ Priorização dos pacientes;
- ✓ Ordem na fila do atendimento médico por classificação de risco;
- ✓ Histórico do paciente, com fácil acesso.

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

TREINAMENTO DA EQUIPE ASSISTENCIAL E ADMINISTRATIVA - MULTIPLICADORES

Para garantirmos ao usuário continuidade na assistência, os profissionais da equipe assistencial e administrativa receberam previamente, na semana do dia 06 a 09/01/2020, treinamentos em um ambiente teste da plataforma para a correta condução dos atendimentos do PEP que seria utilizado.

Os treinamentos foram divididos em 10 turmas, a fim de capacitar a utilização do PEP em todas as abas, e os recursos disponíveis no sistema e fluxos a serem adotados pela equipe. Durante o treinamento foram identificados colaboradores com perfis de multiplicadores, que foram de extrema importância no processo de implantação.



ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO – PEP

A implantação ocorreu em 14 de janeiro de 2020, possibilitando a aferição e monitoramento dos tempos de atendimento de forma fidedigna e em tempo hábil para as ações de melhoria.

Para que a implantação ocorresse de forma segura, a equipe responsável pelo treinamento dos colaboradores e os desenvolvedores do sistema permaneceram na unidade durante 15 dias do início das atividades, evitando assim travas nos atendimentos, pois sempre estavam presentes para auxiliar os colaboradores em casos de dúvidas.

Ao passar pela consulta médica, de acordo com a conduta adotada, o paciente recebe receita médica, atestados, comprovantes de comparecimentos, orientações sobre sua doença em modo impresso, o que agiliza o atendimento, pois todas as informações referentes ao paciente já são preenchidas automaticamente, além de facilitar a compreensão pelo paciente de todos os documentos que lhe serão entregues. Cada consultório possui uma pequena impressora, evitando que os profissionais se desloquem da sala para buscar suas impressões.

O acesso ao sistema é realizado através de internet e em caso de queda da internet, a unidade possui um dispositivo off-line para realizar o atendimento de contingência garantindo a continuidade da assistência do usuário que teve seu atendimento iniciado.

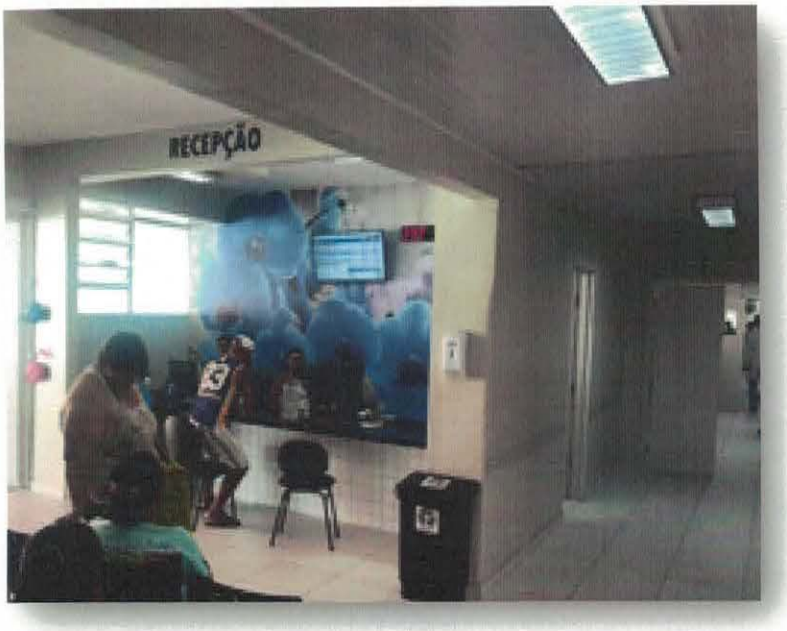
A implantação foi concluída com sucesso, atualmente os novos médicos e colaboradores passam por um treinamento prévio ao início das atividades, a fim de evitar prejuízos ao atendimento. Aprimoramentos no sistema serão realizados, contribuindo para acompanhamento e consolidação dos dados, bem como para o registro das informações a cada atendimento.

Endereço para acesso ao sistema: https://sistema.saudepublica.digital/cejam.carapicuiba/

ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

RECEPÇÃO

Organização da distribuição das senhas garantindo a prioridade por direito a idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais, bem como atendimento realizado em guichê exclusivo para estes casos.



ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

O principal objetivo do acolhimento com classificação de risco é classificar os usuários de acordo com risco apresentado, oferecer um atendimento qualificado garantido aos usuários a equidade, possibilitando a organização das filas na unidade para um atendimento resolutivo e humanizado.

É previsto que todos os usuários atendidos no PSVD, seja por demanda espontânea ou referenciada, sejam acolhidos e classificados por meio da metodologia do HumanizaSUS que prevê 4 níveis classificatórios, com base na queixa apresentada e sinais vitais, visando reduzir o risco de morte dos usuários.

Para garantir uma assistência segura e individualizada, o PSVD conta com duas salas para realização da classificação de risco e para manter os pacientes informados sobre sua classificação foi instalada uma placa explicativa com cada nível de risco. Ao serem atendidos pelos enfermeiros, onde são coletados os dados em relação a queixa e exame físico direcionado, os pacientes recebem uma etiqueta de identificação com nome, data de nascimento e a cor do risco avaliado para que estejam cientes de sua classificação e evitando conflitos em relação a sequência de atendimento.

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

CADERNO NORTEADOR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E MANUAL HUMANIZASUS

Desenvolvemos um caderno norteador para classificação de risco no PS Vila Dirce, garantindo segurança ao paciente, com a classificação de acordo com a clínica e sinais vitais, priorizando os casos de maiores gravidades.

Os colaboradores tem acesso ao Caderno localizado no computador da sala de classificação de risco e emergência, bem como ao manual do Ministério da Saúde de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco do HumanizaSUS.

Dados Vitais Alterados - Adultos

VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
PA Sistólica < 80mmHg ou >240mmHg com sintomas associados PA Diastólica > 130mmHg com sintomas associados Escala de Dor: 8-10/10 Taquicardia (FC > 140bpm) ou Bradicardia (FC <50bpm) Palidez acentuada, pele fria, sudorese, lívido, pulso fino, síncope postural Sepse grave/Choque séptico Ventilação ou oxigenação ineficaz (SatO2 <90%, sibilos, estertores ou cianose) Alteração de temperatura: (T>39,5ºC), toxemia, hipotermia (T<35ºC) Frequência respiratória <10 (agônica) ou >30 (dispnéia) Febre em imunossuprimidos e imunodeprimidos (transplantado, SIDA)	Frequência cardíaca <60 a 50 bpm ou >120 a 140 bpm Escala de Dor: 5-7/10 PA sistólica < 90mmHg ou > 240mmHg, sem sintomas associados PA Diastólica > 130mmHg, sintomático Alteração de temperatura entre 38,5ºC a 39,5ºC Frequência respiratória entre 20 a 30 Ventilação ou oxigenação ineficaz (SatO2 >90%, sibilos, estertores ou cianose) Pacientes inseridos nos protocolo de Dor torácica com dor atípica, sepse sem quadro de sepse grave/choque séptico	Alteração de temperatura entre 37,8ºC e 38,5ºC Escala de Dor: 3-4/10	Escala de dor: 1-2/10 Dados vitais sem alterações: Referência dados vitais sem alteração Afebril: 36,1°-37,2° C Pulso: 60 a 100 bpm; Respiração: 12 a 20 ipm; Normotenso: 100-120 x 60-80 mmHg Escala de Dor: 0

TREINAMENTOS/ EDUCAÇÃO CONTINUADA

O treinamento é essencial para que os processos internos funcionem com assertividade evitando retrabalho e prejuízos aos pacientes. É a estratégia utilizada para alinhar expectativas e fazer com que o colaborador se integre com os processos e fluxos da unidade, além de melhorar a comunicação entre as equipes de diferentes períodos.

No mês de janeiro/2020 foram realizados dois treinamentos, descritos na sequência, para complementar e atualizar os conhecimentos dos profissionais, sendo que as listas de presença se encontram disponíveis na unidade.

PRÁTICAS E ROTINAS NOS SETORES DE EXPURGO E CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

MANUSEIO DE RESPIRADOR E ELETROCARDIOGRAMA E INTERPRETRAÇÃO DE ALERTAS

SERVIÇO SOCIAL

No mês de janeiro, em razão da implantação do prontuário eletrônico e alterações do fluxo de atendimento da unidade, visando a melhoria no atendimento, o serviço social, periodicamente esteve orientando a população sobre os serviços prestados na unidade, bem como abordando de forma clara as melhorias que estão sendo realizadas para que haja um atendimento mais célere e humanizado a população.

Durante as palestras de orientação os pacientes são informados sobre:

- ✓ Fluxos de atendimentos;
- ✓ Exames;
- ✓ Classificação de risco;
- ✓ Funcionamento do painel eletrônico;
- ✓ Quadro médico.

Em relação ao quadro médico importante frisar que as orientações contemplam além do número de profissionais e as especialidades oferecidas, a alteração que ocorre durante o atendimento devido à ausência dos médicos para os intervalos de refeição e

transferência de pacientes com necessidade de exames específicos ou pacientes para outros serviços conforme referência CROSS.

Todas as palestras são registradas em livro específico contendo o responsável pela orientação, horário e número aproximado de usuários no momento.

ıntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS

METAS DE PRODUÇÃO

Apresentamos as metas quantitativas mensais, pactuadas no Contrato de Gestão:

METAS DE PRODUÇÃO PACTUADAS EM PACTUADAS – JANEIRO

	Atividade realizada	Valor a pagar
Urgência / Emergência 100%	Acima do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Urgência/Emergência.
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Urgência/Emergência.
	Entre 70% e 84, 99% do volume contrato	90% X do orçamento Destinado à atividade Urgência/Emergência.
	Menos de 70% do volume contratado	70% X do orçamento destinado à atividade da Urgência/Emergência.

RESULTADOS ALCANÇADOS – JANEIRO 2020

PRONTO ATENDIMENTO

TABELA DE ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA– JANEIRO 2020

Especialidades	Meta de Atendimentos de Urgência	Atendimentos de Urgência Realizados	Porcentagem Atingida
Clínica Médica	13.000	9.882	**85,41%**
Ortopedia		1.222	
Total		11.104	

Fonte: Sistema Integrado de Saúde e Fast Medic – PS Vila Dirce e Sistema de saúde Pública

Dados: 01 a 31 de janeiro de 2020.

Total de Consultas Médicas realizadas: 11.104, considerando os atendimentos de urgência realizados nas especialidades de clínica médica (24h) e ortopedia (12h), houve alcance desta meta, com 85,41% do esperado. O número ratifica o cumprimento de meta, porém consideramos que o mês de janeiro recebe influência das férias e período de menor sazonalidade para doenças respiratórias, entre outras. Também há o número de consultas e procedimentos realizadas na

internação não estão evidenciadas devido à divergência do período de fechamento BPA e AIH.

A seguir complementarmente apresentados os dados de produção, por procedimento realizado.

TABELA DE FICHAS DE ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS REALIZADOS – JANEIRO 2020

ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS	jan/2020
ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	11970
ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM ATENÇÃO BÁSICA (POR PACIENTE)	7537
AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	5597
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA C/ OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA	219
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA EM ATENÇÃO BÁSICA C/ REMOÇÃO	228
ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	9435
ATENDIMENTO ORTOPÉDICO COM IMOBILIZAÇÃO PROVISÓRIA	1222
CATETERISMO VESICAL DE ALIVIO	2
CATETERISMO VESICAL DE DEMORA	8
COLETA DE MATERIAL P/ EXAME LABORATORIAL	379
CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA	315
CURATIVO GRAU I C/ OU S/ DEBRIDAMENTO (POR PACIENTE)	120
ELETROCARDIOGRAMA	158
EXCISÃO DE LESÃO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE ANEXOS E MUCOSA	40
GLICEMIA CAPILAR	1387
INALAÇÃO / NEBULIZAÇÃO	382
INCISÃO E DRENAGEM DE ABSCESSO	1
LAVAGEM GÁSTRICA	2
LAVAGEM INTESTINAL	1
OXIGENOTERAPIA	12
PASSAGEM DE SONDA NASO ENTÉRICA (INCLUI MATERIAL)	1
RADIOGRAFIA BILATERAL DE ORBITAS (PA + OBLIQUAS + HIRTZ)	3
RADIOGRAFIA DE ABDÔMEN (AP + LATERAL / LOCALIZADA)	2
RADIOGRAFIA DE ABDÔMEN AGUDO (MÍNIMO DE 3 INCIDÊNCIAS)	19
RADIOGRAFIA DE ABDÔMEN SIMPLES (A)	37
RADIOGRAFIA DE ANTEBRAÇO	50
RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO COXOFEMORAL	16
RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO ESCAPULO-UMERAL	38
RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO ESTERNO-CLAVICULAR	11
RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO TIBIO-TARSICA	122
RADIOGRAFIA DE BACIA	36

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS	jan/2020
RADIOGRAFIA DE BRAÇO	46
RADIOGRAFIA DE CALCÂNEO	13
RADIOGRAFIA DE CLAVÍCULA	14
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO / FLEXÃO)	19
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO + OBLIQUAS)	7
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL FUNCIONAL / DINÂMICA	3
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA	54
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA FUNCIONAL / DINÂMICA	3
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORÁCICA (AP + LATERAL)	4
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR	16
RADIOGRAFIA DE COSTELAS (POR HEMITÓRAX)	20
RADIOGRAFIA DE COTOVELO	37
RADIOGRAFIA DE COXA	12
RADIOGRAFIA DE CRÂNIO (PA + LATERAL)	98
RADIOGRAFIA DE DEDOS DA MAO	10
RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + LATERAL)	117
RADIOGRAFIA DE MAO	122
RADIOGRAFIA DE MAXILAR (PA + OBLIQUA)	1
RADIOGRAFIA DE OMOPLATA / OMBRO (TRÊS POSIÇÕES)	29
RADIOGRAFIA DE OSSOS DA FACE (MN + LATERAL + HIRTZ)	4
RADIOGRAFIA DE PÉ / DEDOS DO PÉ	207
RADIOGRAFIA DE PERNA	67
RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + LATERAL + OBLIQUA)	66
RADIOGRAFIA DE SEIOS DA FACE (FN + MN + LATERAL + HIRTZ)	8
RADIOGRAFIA DE TÓRAX (APICO-LORDORTICA)	3
RADIOGRAFIA DE TÓRAX (PA E PERFIL)	213
RADIOGRAFIA DE TÓRAX (PA)	356
RADIOGRAFIA PANORÂMICA DE MEMBROS INFERIORES	2
RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DA CAVIDADE AUDITIVA E NASAL	1
RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DE OUVIDO / FARINGE / LARINGE / NARIZ	1
RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BÁSICAS (POR PACIENTE)	4
SONDAGEM GÁSTRICA	7
TESTE DE GRAVIDEZ	6
TOTAL	**40.920**

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Compatível com as atividades de um pronto atendimento foram realizados, em sua maioria, procedimentos como aferição de pressão arterial, consultas médicas, acolhimento com classificação de risco e administração de medicamentos.

INTERNAÇÃO

No PSDV foram estimadas 50 internações/mês e para tal existe estrutura de equipe multiprofissional (médica, enfermagem, fisioterapêutica e farmacêutica) necessária para ofertar uma assistência segura até a alta/transferência do usuário a unidade hospitalar.

A seguir são apresentados os volumes de internação e tempo médio de permanência dos pacientes.

DADOS PACIENTES DA INTERNAÇÃO – JANEIRO 2020

Dados Internação	Jan/2020	% em relação ao estimado (50 internações/mês)
Número de Pacientes Internados	**84**	**166%**
Tempo Médio de Internação	**2,90**	———

No período apurado houve 166% de internações em relação ao estimado, o que pode impactar diretamente no provisionamento das atividades assistenciais, no caso de permanência de alta taxa ou aumento progressivo de pacientes em internação no PSVD.

Todos os esforços e dedicação foram empregados para manutenção de assistência segura aos pacientes, de forma que o desfecho dos pacientes obtido:

- Alta Médica: 49 pacientes
- Transferências: 29 pacientes
- Evasões: 2 pacientes
- Óbitos: 4 pacientes

Ainda que, a média de permanência seja de 2,90 dias por paciente no período, houve alta variação de dias de internação, sendo mínimo de 01 e máximo de 10 dias. Ocasionado principalmente pela espera de autorização de transferência, via CROSS.

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

CENSO DE ORIGEM – PACIENTES POR BAIRRO

BAIRROS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
ALDEIA DE CARAPICUIBA	4
ALTO DA VILA MENCK	11
ALTO DE SANTA LUCIA	271
BARONESA	1
BELA VISTA	6
CENTRO	95
CHACARA ADRIANA APARECIDA	56
CHACARA DA ENSEADA	1
CHACARA DAS FLORES	76
CHACARA DAS PAINEIRAS	3
CHACARA DE LA ROCCA	14
CHACARA DOS LAGOS	2
CHACARA QUIRIRI	1
CHACARA SANTA LUCIA DOS YPES	2
CHACARA SAO JOAO	9
CHACARA VALE DO RIO COTIA	3
CIDADE ARISTON ESTELA AZEVEDO	519
CIDADE DAS FLORES	1
COHAB 120 CASAS	20
COHAB PRESIDENTE CASTELO BRANCO	178
GOLF GARDENS	1
GRANJA VIANA	1
JARDIM ALBERTO/SILVEIRA	3
JARDIM ALFREDO SONCINI	94
JARDIM ALICE	50
JARDIM AMPERMAG	72
JARDIM ANA ESTELA	1096
JARDIM ANA MARIA	53
JARDIM ANGELA MARIA	252
JARDIM ANGELICA	224
JARDIM BOA VISTA	3
JARDIM BOM PASTOR	81
JARDIM BOM SUCESSO	214
JARDIM CALIFORNIA	1
JARDIM CARAPICUIBA	38
JARDIM CECILIA CRISTINA	31
JARDIM CIBELE	37
JARDIM COLONIAL	5
JARDIM COPIUVA	26

BAIRROS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
JARDIM D'ANGELO	8
JARDIM DAS BELEZAS	33
JARDIM DAS PALMEIRAS	23
JARDIM DAS PEDRAS	73
JARDIM DOS MANACAS	91
JARDIM EDI	14
JARDIM ELZINHA	101
JARDIM ERCY	3
JARDIM FELIPE	8
JARDIM GUIOMAR	60
JARDIM HELENA	148
JARDIM HERMINIA	12
JARDIM LAVAPES DAS GRACAS	1
JARDIM LEONOR	55
JARDIM LEOPOLDINA	85
JARDIM LIBERDADE II	26
JARDIM LICE	61
JARDIM MARIA BEATRIZ	425
JARDIM MARIA HELENA	10
JARDIM MARIA RITA	3
JARDIM MARILU	126
JARDIM MESQUITA	10
JARDIM NOVO HORIZONTE	104
JARDIM PAULISTA	10
JARDIM PLANALTO	369
JARDIM POPULAR	72
JARDIM PRIMAVERA	4
JARDIM PRIMEIRO DE MAIO	78
JARDIM ROSA MARIA	30
JARDIM ROSELI	77
JARDIM SANDRA REGINA	7
JARDIM SANTA BRIGIDA	208
JARDIM SANTA RITA	4
JARDIM SANTA TEREZA	197
JARDIM SANTO ESTEVAO	68
JARDIM SÃO DANIEL	16
JARDIM SAO JOSE	2
JARDIM SAO VICENTE	2
JARDIM STER-ZA	5

BAIRROS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
JARDIM TONATO	228
JARDIM TUCUNDUVA	21
JARDIM YAYA	82
NOVO OSASCO	1
OUTRO MUNICÍPIOS	6
PADROEIRA	7
PALOS VERDES	3
PARQUE FLORIDA	91
PARQUE IDEAL	3
PARQUE JANDAIA	434
PARQUE JOSE ALEX ANDRE	17
PARQUE ROSEIRA	246
PARQUE SAMPAIO VIANA	86
PARQUE SANTA TERESA	110
POUSADA DOS BANDEIRANTES	7
QUITAUNA	5
RECANTINHO	1
RECANTO CAMPY	59
RECANTO IMPLA	1
RECREIO CACHOEIRA	2
RESIDENCIAL EUROVILLE	1
SANTA MARIA	5
SAO PEDRO	2
TERRAS DO MADEIRA	1
VAZIO/DESCONHECIDO	1418
VILA AMERICA	28
VILA ANUNCIATA	49
VILA ARTEM	23
VILA BELA	15
VILA BOLIVAR	3
VILA CALDAS	5
VILA CAPRIOTTI	147
VILA CLARA	20
VILA CONQUISTA	14
VILA CRETI	100
VILA CRISTINA	75
VILA DA OPORTUNIDADE	117
VILA DIRCE	377
VILA DOS ANDRADES	4

BAIRROS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
VILA EMA	10
VILA ESTER	31
VILA FREITAS	33
VILA GOBBI	11
VILA GUARANI	2
VILA GUSTAVO CORREIA	34
VILA HELEMAR	4
VILA IZA	19
VILA JANETE	21
VILA JUSSARA	9
VILA LEOPOLDO	5
VILA LISBOA	22
VILA LOURDES	30
VILA MARCONDES	48
VILA MARGARIDA	45
VILA MARIA HELENA	10
VILA MARTINS	11
VILA MENK	127
VILA MERCES	116
VILA MUNICIPAL	29
VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	79
VILA NOVA JAGUARE	1
VILA OLIVINA	71
VILA QUINTINO	15
VILA ROSA	13
VILA SANTA LUCIA	11
VILA SANTA TEREZINHA	29
VILA SANTO ANTONIO	7
VILA SAO JORGE	81
VILA SAO JOSE	41
VILA SILVA RIBEIRO	31
VILA SILVIANIA	1186
VILA SUL AMERICANA	8
VILA TAMBORY	9
VILA TERESA	28
VILA TEREZINHA	3
VILA TRES IRMAOS	23
VILA VELOSO	576

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

METAS E INDICADORES

1-ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

O acolhimento é uma ação tecno-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde.

Utilizado a metodologia do HumanizaSus, Ministério da Saúde, o acolhimento com classificação de risco tem o importante papel de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.

Desde de o início das atividades, houve a implantação do acolhimento com classificação de risco, e no período apurado de janeiro de 2020 apresentamos os percentuais estratificados por classificação:

Prioridades Clínicas – janeiro 2020	%
Prioridade 0 - Emergência, necessidade de atendimento imediato.	2%
Prioridade 1 - Urgência, atendimento o mais rápido possível.	18%
Prioridade 2 - Não urgente, com prioridade clínica e por direito	38%
Prioridade 3 - Consultas de baixa complexidade, atendimento de acordo com o horário de chegada.	41%

Conforme dados obtidos é possível observar maiores percentuais nas classificações de menor risco (prioridades 2 e 3), seguido por prioridade 1 com 18% e 2% de pacientes de maior gravidade. Ações podem ser realizadas junto a Rede Assistencial para acesso aos usuários de menor complexidade as Unidades da Atenção Primária em Saúde e o indicador será monitorado mensalmente, bem como sua correlação com a origem dos usuários para melhor direcionamento na rede assistencial por meio de contra referência.

Também são monitorados além da classificação de risco, os tempos de atendimento, a seguir são apresentados os dados:

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

RESULTADOS DA ANÁLISE DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO

Indicador	Tempo médio
Tempo Médio Abertura da Ficha / Classificação de Risco	00:19:49
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico AZUL	02:06:16
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico VERDE	01:46:50
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico AMARELO	00:47:01
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico VERMELHO	00:37:49
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista AZUL	00:34:01
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista VERDE	00:24:46
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista AMARELO	00:36:30
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista VERMELHO	00:17:44

Os tempos apurados demonstram espera de atendimento pelo usuário compatível, em média, com as prioridades classificadas, uma vez que maioria dos atendidos eram de baixa complexidade. Os tempos de atendimento dos pacientes vermelhos estão superestimados, uma vez que o tempo é medido pelo registro no sistema e os pacientes classificados são atendidos e os registros ocorrem posteriormente ao atendimento.

Reajustes nos recursos humanos foram realizados para melhoria dos tempos de atendimento na classificação de riscos e melhoria consequente no tempo para o atendimento médico (conforme tabela de RH contida em anexo a este relatório-prestação de contas – RH), onde poderá ser observado o aumento da equipe de enfermagem.

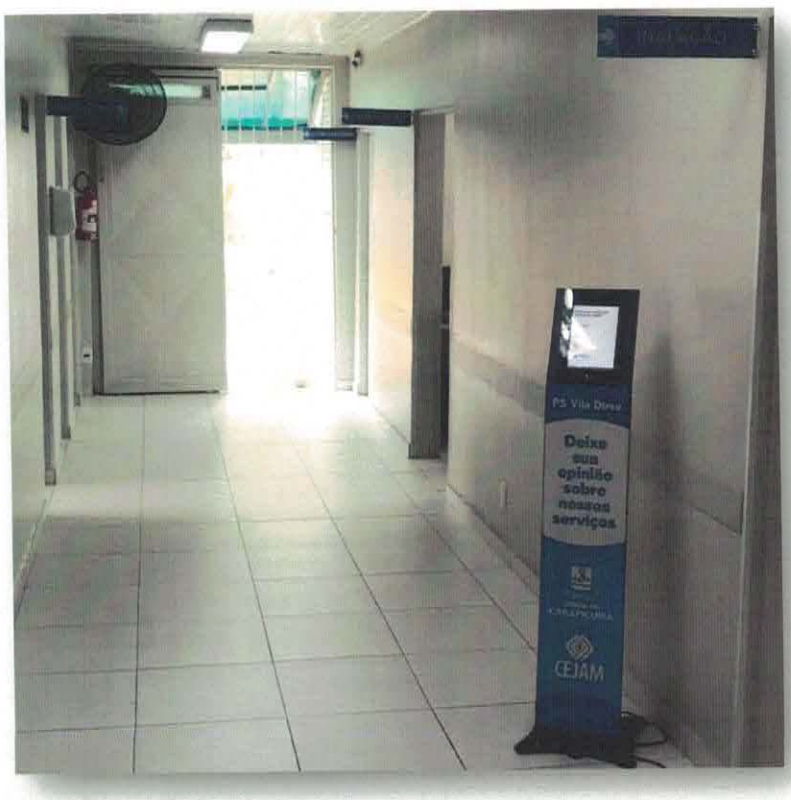
ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

2- ATENÇÃO AO USUÁRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço. Além do formato físico através do formulário em papel, a unidade conta com um totem eletrônico, solicitado pela secretaria de saúde em visita à outras unidades gerenciadas pelo CEJAM OS, pactuando-se que o número de manifestações seria acrescido dos formulários de pesquisa de satisfação, onde o paciente pode de forma informatizada deixar sua avaliação. As perguntas disponíveis no formulário e no totem são as mesmas, a fim de consolidarmos os dados.

Os formulários de pesquisa do Serviço de Atenção ao Usuário - SAU e as caixas para coleta das pesquisas estão disponíveis em vários setores do PSVD.



ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Na pesquisa de satisfação dos usuários, obtivemos no consolidado geral do mês de jan/2020 1.247 formulários em papel preenchidos e 1.450 manifestações via totem.

Em anexo para ciência dos resultados.

Dentre as 1.247 avaliações registradas verificamos que 1.132 pacientes responderam ao item Serviço de Saúde, destas respostas 92,95% avaliaram o serviço como ótimo e bom, 7,5% manifestações foram relativas à ruim e péssimo, representando 90,78% dos registros, 9,2% usuários não expressaram opinião.

Dos usuários que realizaram manifestações escritas além da pesquisa, tais como elogios, critica, sugestões e dúvidas, obteve-se 411 manifestações:

- 239 elogios;
- 62 sugestões e
- 110 críticas.

RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

As manifestações, queixas, foram recebidas via Ouvidoria do Município, via e-mail com determinação de prazos para resposta, em janeiro de 2020 foram:

TABELA DE OUVIDORIAS – JANEIRO 2020

Ouvidorias recebidas	Ouvidorias respondidas no prazo	Porcentagem de conformidade do indicador
02	02	100%

As manifestações foram respondidas e solucionadas dentro o novo prazo estabelecido pela Ouvidoria do Município.

A ferramenta padronizada para análise das manifestações contém dimensões objetivas sobre as evidências dos fatos e providências adotadas para resolução da queixa do usuário.

Foram realizadas tratativas junto aos usuários para apuração e esclarecimentos dos fatos e encaminhamento da resposta conclusiva para a ouvidoria do munícipio. Portanto, concluímos que houve 100% das manifestações resolvidas no período apurado.

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

3-QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

No mês de janeiro/2020 foram recebidos dois ofícios solicitando informações, conforme demonstrado abaixo:

TABELA DE OFÍCIOS RECEBIDOS – JANEIRO 2020

Ofícios Recebidos	Prazo para resposta	Data protocolo de envio de retorno aos ofícios	Porcentagem de conformidade do indicador
01/2020	-	-	100%
03/2020	21/01/2020	17/01/2020	
04/2020	21/01/2020	17/01/2020	

Os ofícios 01/2020 e 04/2020 tratavam dos mesmos assuntos e estavam com a mesma data. Os ofícios foram respondidos e protocolados na Secretaria Municipal de Saúde dentro dos prazos estabelecidos nos documentos. Também, comporá este indicador a entrega deste relatório assistencial e demais anexos da prestação de contas.

Com base nos indicadores apresentados no contrato de gestão, foi elaborado cronograma para entrega dos relatórios trimestrais dos indicadores de qualidade:

ıntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

APURAÇÃO DAS METAS DE QUALIDADE

Indicador	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12
	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20
1 – Acolhimento e Classificação de Risco e Tempo de espera na Urgência e Emergência			X			X			X			X
2 – Atenção ao Usuário – Resolução das queixas e pesquisa de satisfação			X			X			X			X
3 – Qualidade da Informação			X			X			X			X

São Paulo, 07 de fevereiro de 2020.

Cintia Elaine Calsatro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM

Gerente Técnico Regional
Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim

ıntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

APÊNDICE A - HISTÓRICO DA 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 um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

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, 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, por meio de convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, encerrado em 2001.

Desde então, nesses mais de 25 anos, o **CEJAM** atua como parceiro do poder público, no desenvolvimento de projetos na Assistência à Saúde da Mulher, Atenção Básica/Estratégia Saúde da Família, Urgências e Emergências, Gestão Hospitalar e Serviços de Apoio Diagnóstico Destaca-se pelo seu empreendedorismo nos municípios de São Paulo, Embu das Artes, Mogi das Cruzes, Arujá e Rio de Janeiro.

Em 1998, o CEJAM recebeu os Títulos de Utilidade Pública Municipal, Estadual, Federal e o Certificado de Entidade para Fins Filantrópicos. Em 2003, obteve o COMAS – Certificado do Conselho Municipal de Assistência Social. Em 2006 a primeira qualificação, como Organização Social na área da Saúde no município de São Paulo. Em 2010, se qualifica como Organização Social no Município de Mogi das Cruzes e em 2012, obtém qualificação de Organização Social, na cidade do Rio de Janeiro e no município de Arujá.

A História do **CEJAM** representa uma sequência de **sucessos e inovações**, com o Lema "Prevenir é Viver com Qualidade", atualmente o CEJAM destina suas ações na área de Saúde, Educação e Responsabilidade Social, onde destacamos:

- **1995** - Primeira Equipe de Agentes Comunitários de Saúde da Mulher, na Unidade Básica de Saúde Jardim Souza, que antecedeu a implantação do Programa Saúde da Família na Cidade de São Paulo;
- **2002** - Convenio com a Prefeitura do Município de São Paulo - Implantação do Programa de Saúde da Família;
- **2005** - Primeira Unidade de Apoio e Retaguarda de Saúde, reproduzida como Assistência Médica Ambulatorial – AMA, na cidade de São Paulo;

- **2007** - Parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, que possibilitou em abril de 2008 a inauguração do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch do M Boi Mirim – São Paulo em uma gestão hospitalar compartilhada pelas duas instituições;
- **2008** - Primeira AMA – Especialidades, na cidade de São Paulo;
- **2009** - Escola de Saúde **CEJAM**, reconhecida pela **American Heart Association**, como Centro de Excelência para América Latina e Caribe, por capacitar centenas de profissionais de saúde;
- **2010** - Inaugura o primeiro Centro de Reabilitação Municipal de São Paulo, que em 2013 torna-se o primeiro Centro Especializado em Reabilitação – CER IV, do Brasil;
- **2011** – Saúde em Casa. O 1º serviço de atendimento domiciliar em saúde da Cidade de Embu das Artes;
- **2012** - Primeira Unidade Clínica Ambulatorial, com Academia da Terceira Idade, centro de especialidades, apoio diagnóstico e saúde bucal da Cidade de Mogi das Cruzes;
- **2012** - Na Cidade do Rio de Janeiro a Primeira Coordenação de Emergência Regional – CER, com salas amarela e vermelha;
- **2013** – Segunda Unidade Básica de Saúde Integral – Vera Cruz, na Cidade de São Paulo, modelo que alia a Estratégia Saúde da Família com médicos de especialidades básicas, equipe de saúde mental, saúde bucal e programa de acompanhamento do idoso;
- **2013** – Em fevereiro inaugura o Hospital Municipal Evandro Freire, na Ilha do Governador cidade do Rio de Janeiro que hoje tem 103 leitos;
- **2014** – Implantou o Laboratório Municipal de Exames e Diagnóstico, na cidade de Mogi das Cruzes, em parceria com o Albert Einstein Medicina Diagnóstica;
- **2014** – Implantou na cidade de Embu das Artes o 1º Consultório de Rua do município.
- **2015** – CEJAM participa do Edital de chamamento público e assume o Contrato de Gestão R006 2015 para o gerenciamento da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos do Jardim Ângela e Capão Redondo.

  Em novembro deste mesmo ano é assinado o Termo Aditivo 01 contemplando o gerenciamento das Unidades do DA Jardim São Luís (AMA Especialidades Jardim São Luís e Hora Certa M'Boi Mirim I) e no Distrito de Campo Limpo da Unidade AMA Especialidades Jardim Pirajussara que, em janeiro do ano seguinte passa a ter a denominação de Unidade da Rede Hora Certa Campo Limpo.

ntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

- **2015-** Certificação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) das Unidades de Saúde: UBS Vila Calú e AMA Especialidades Jardim São Luiz.
- **2015-**Lançamento d o Código de Ética e Conduta CEJAM (http://www.cejam.org.br/pdf/codigo_etica_2015_final.pdf)
- **2016** – É inaugurada a Unidade da Rede Hora Certa Campo Limpo. Reforma e mudança de Sede da AMA Especialidades Capão Redondo.
- **2016** – Certificação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) do Centro Especializado de Reabilitação, CER IV M'Boi Mirim, totalizando 03 Unidades Acreditadas na Rede Assistencial do Contrato de Gestão R 006 2015.

  2016 – Inicia-se em setembro as atividades do Programa de Acompanhante do Idoso - PAI na UBS Jardim Maracá, está prevista a inauguração para dezembro do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Vera Cruz, no prédio das atuais UBS Integral Vera Cruz e Hora Certa M'Boi Mirim II.

  2016 – Inaugura o Centro Especialidades Odontológicas (CEO) Vera Cruz. A UNICA–Mogi das Cruzes e o CER IV–M' Boi Mirim recebem a certificação ONA Nível I.

  2017 – UBS Vila Calú e AMA Especialidades Jardim São Luiz conquistam o Nível II – Pleno pela ONA. CEJAM passa a atuar no município de Poá.

  2018 – Amplia seu Contrato de Gestão na região do M' Boi Mirim ao assumir quatro UPAs. Assina contrato de Gestão em Poá para o gerenciamento dos serviços de Diagnóstico por Imagem, Ortopedia e Traumatologia. Inicia suas atividades no gerenciamento de equipes médicas no Complexo Hospitalar Prefeito Edivaldo Orsi, em Campinas. Qualifica-se como Organização Social no Estado de São Paulo e no município de Carapicuíba

  2019 -Amplia contratos com o Estado de SP, para gerenciamento do Hospital Estadual de Francisco Morato, assume o gerenciamento do Hospital Municipal de Cajamar e amplia contratos no Complexo Ouro Verde em Campinas. Assume a equipe médica da UTI do Hospital do Servidor Público Municipal de SP. As Unidades certificadas conquistam a excelência no método- nível 3 e a primeira Rede Hora Certa do município é certificada como nível 2- Acreditado Pleno (Hospital Dia da Rede Hora Certa Campo Limpo). Assina contrato de Gestão em Carapicuíba para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce.

Essas atividades fazem do **CEJAM** uma instituição de apoio ao SUS – Sistema Único de Saúde, com a expertise no gerenciamento de Redes de Atenção à Saúde.

ıntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade São Paulo-SP - CEP: 01513-020 11 3469-1818 cejam@cejam.org.br cejam.org.br

Desde a sua fundação, o **CEJAM** teve como alicerce, a Responsabilidade Social. Inicialmente, com o programa 'Dr. Conforto', disponibilizando apoio médico voluntário e domiciliar, auxílio psicológico e social às famílias de pacientes e posteriormente com o Programa Deficiente Saudável. Atualmente, o Instituto de Responsabilidade Social **CEJAM** atua em cinco diferentes programas, sendo: Programa de Voluntariado Dr. Conforto, Programa de Atenção Integral à Saúde da Mulher, Programa de Integração com a Comunidade, Programa de Meio Ambiente e Programa Deficiente Saudável.

Preocupado desde o princípio, com a transparência e a ética de sua gestão, o **CEJAM** lançou em 2.000 o seu site: www.saudeprev.com.br. Primeiro com o objetivo de oferecer informações de saúde e serviços aos usuários e, atualmente, disponibilizando por meio do portal: www.cejam.org.br, as prestações de contas, balanços financeiros e relatórios anuais de todos os seus Contratos de Gestão, à disposição de toda a sociedade.

Atualmente, o **CEJAM** conta, para desenvolver suas atividades, com mais de **8.000** colaboradores próprios e cerca de outros 3.000 mil colaboradores de empresas contratadas.

Ética, Transparência, Cidadania, Valorização das Pessoas, Qualidade na Gestão, Inovação e Responsabilidade Social. São esses os valores que o **CEJAM** tem desenvolvido ao longo de sua história.

ıntro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo-SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

CONSOLIDADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PS VILA DIRCE - JANEIRO 2020

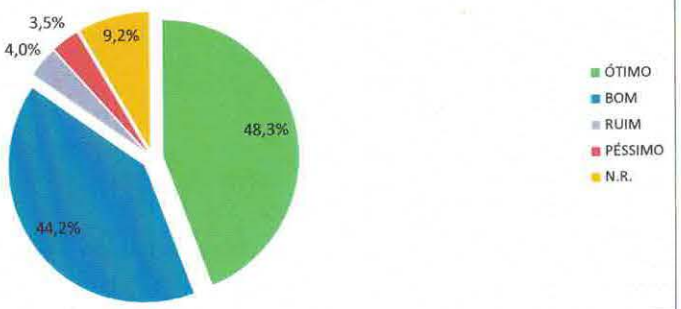
CEJAM

1247 Total de Formulários

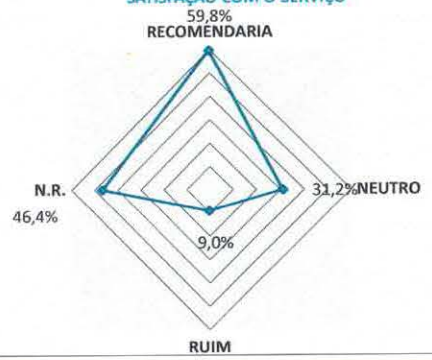
60% Recomendaria

239 Elogios

SERVIÇO DE SAÚDE

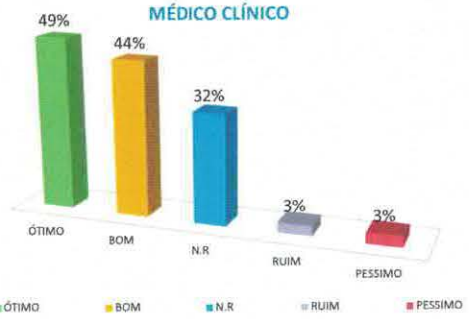


SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO

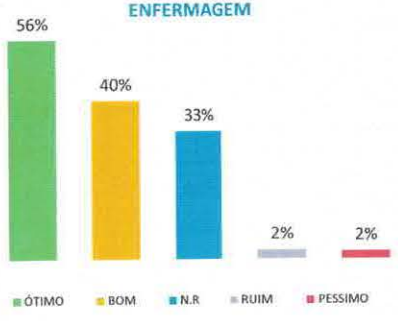


ATENDIMENTO

MÉDICO CLÍNICO

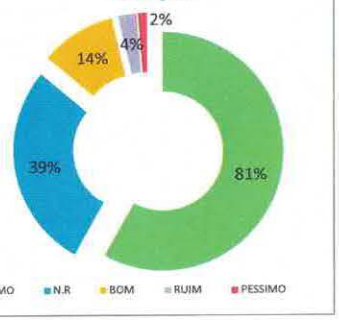


ENFERMAGEM

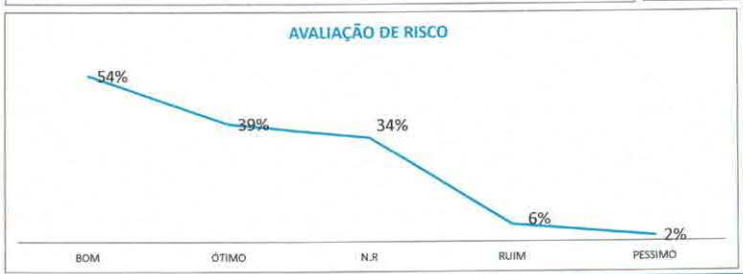


COMENTÁRIOS

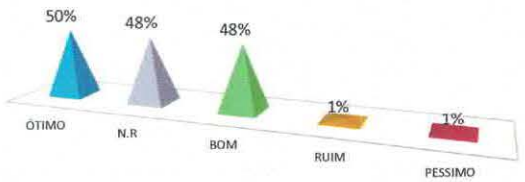
RECEPÇÃO



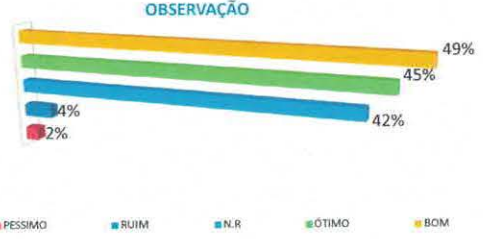
AVALIAÇÃO DE RISCO



RAIO X

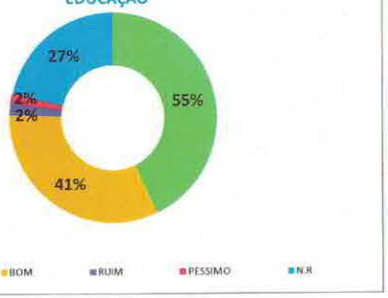


OBSERVAÇÃO

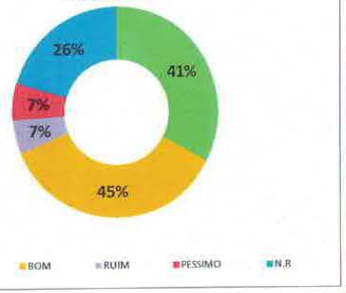


SERVICO

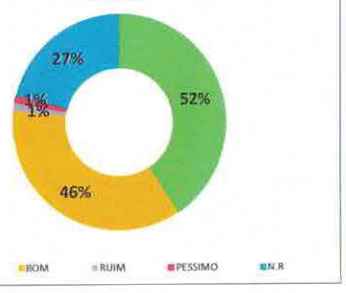
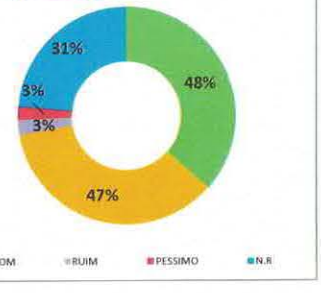
EDUCAÇÃO



AGILIDADE



LIMPEZA



SINALIZAÇÃO