

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital Guilherme Álvaro - Santos
CTMC**

Convênio n.º 0037/2022

**Março
2023**

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL

Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 00032/2022	7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	8
4.1 Dimensionamento Geral	8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	9
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	9
4.3.1 Absenteísmo	9
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	10
5.1 Indicadores Quantitativos	10
5.1.1 Oferta ambulatorial e cirúrgica (ofertado x realizado)	10
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única	12
5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente	13
5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura	13
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	14
6.1.1 Avaliação do Atendimento	15
6.1.2 Avaliação do Serviço	16
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	16
6.2 Manifestações	17
6.1.2 Registros na Ouvidoria	17
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	19

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil - CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

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

Valores

- Valorizamos a vida;

- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº00037/2022

O referido convênio com início em 14/03/2022, objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **atendimento técnico, administrativo e operacional da assistência a pacientes portadores de lesões labiopalatais e malformações craniofaciais, em regime ambulatorial e de internação** no Hospital Guilherme Álvaro em Santos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição atendimento e a prestação de assistência por meio de Equipe multidisciplinar, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos cirúrgicos;
- Realizar consultas multidisciplinares;
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e equipe; e

- Realizar controle sistemático de implantes e próteses, bem como registro destes em prontuário.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no setor de CTMC do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema INPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no Hospital.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital Guilherme Álvaro no período de **01 a 31 de março de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado a força de trabalho efetiva no período foi de 17 (dezesete) colaboradores, sendo 12 (doze) contratados por processo seletivo (CLT) e 05 (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento Geral

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Analista Administrativo (40h)	1	1
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
Assistencial	Coordenador (20h)	1	1
	Enfermeiro (40h)	1	1
	Assistente Social (30h)	1	1
	Auxiliar de Saúde Bucal (40h)	2	2
	Protético (40h)	1	1
	Fonoaudiólogo (20h)	1	0
	Nutricionista (20h)	1	1
	Psicólogo (20h)	1	1
	Pedagoga (40h)	1	1
Total		13	12

Mediante o quadro acima, verificamos que **92,30%** da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

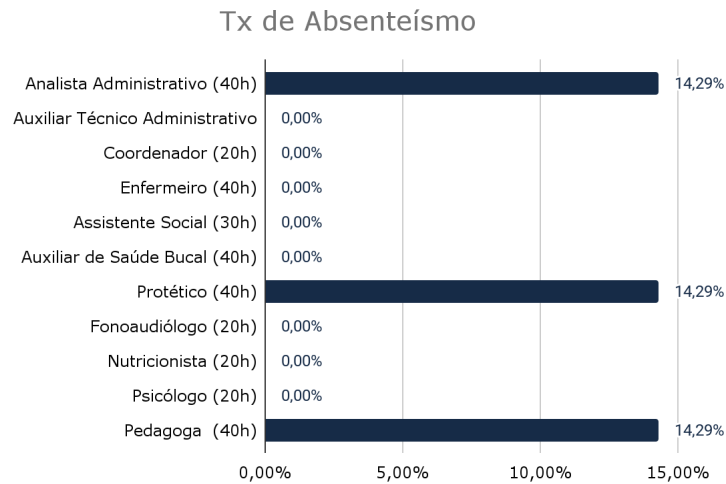
4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Simone Flores Malatesta	N/A
	02. Andrey de Santana e Silva	N/A
Analista Administrativo	01. Jenifer Santos do Nascimento	N/A
Assistente Social	01. Aline Lopes dos Santos	68.592
Enfermeiro	02. Jorge Ferreira Custodio	115.545
Nutricionista	03. Mayara Oliveira Pimentel	41772
Fonoaudiólogo	04. Vaga em aberto	-

Protético	05. Cristiane Bocuto	7637
Psicólogo	06. Luciana Mendonça D'Aurea	64.668
Pedagoga	07. Luciene P. G. de Assis Marques	N/A
Coordenador	08. Marcelle Alves Rossetto	100.802
Auxiliar de Saúde Bucal	01. Suellen Aguiar de M. Santos	21.256
	02. Lucimary Rodolfo Aguiar	23.264

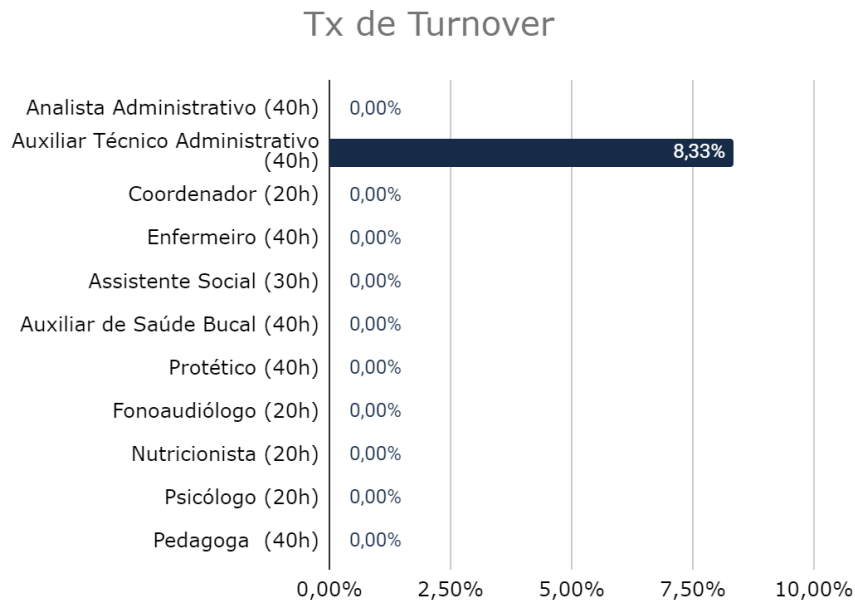
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Análise Crítica: No mês de referência foi identificado três ausências dos profissionais Pedagoga, Protética e Analista Administrativo. Todas justificadas por atestados médicos.

4.3.2 Turnover



Análise Crítica: No mês de referência houve um processo demissional e um processo admissional. Houve o pedido de desligamento do Auxiliar Técnico Administrativo, e mediante a isto fez-se necessário a reposição desta vaga. Além disso, reforçamos que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a uma vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Foi aberto processo seletivo desde 29/06/2022 e a ausência do profissional de fonoaudiologia desde de 07/07/2022. Em 22/07/2022 houve uma candidata aprovada no processo, no qual seguiu para fase de entrega da documentação. A mesma declinou da vaga e diante disso o processo foi prorrogado e continuamos em captação. Após diversas tentativas de captação sem sucesso, solicitamos a direção que houvesse a alteração do salário no qual foi aprovado e o processo foi reaberto com o novo salário em 19/09/2022. Em 25/10/2022 realizamos processo seletivo com apenas 1 (uma) candidata a entrevista, a qual informou durante o processo que não há interesse no local e horário de trabalho.

Em 23/11/2022 realizamos um novo processo seletivo com 3 (três) candidatas, 2 (duas) foram aprovadas e 1 (uma) reprovada. Seguindo a ordem classificatória convocamos a 1ª colocada que no ato da convocação informou não ter mais interesse, então seguimos com a 2ª colocada porém no ato da entrega dos documentos foi verificado que a mesma está com o seu CREFONO em fase de reintegração. A candidata informou que iniciou o processo de reintegração em 29/11/2022, no entanto não obteve retorno do Conselho e informou em 09/12/2022 que não seguirá no processo seletivo.

Em 09/01/2023 realizamos um novo processo seletivo com 2 (duas) candidatas, as duas foram aprovadas. Seguimos com a convocação de uma delas, a mesma realizou entrega de documentos em 12/01/2023, exame admissional em 17/01/2023, em 20/01/2023 na fase de integração e assinatura de contrato houve o declínio de interesse. Em Março/2023 foi enviado um ofício com a proposta de contratação via PJ já que a contratação CLT está sendo inviável, estamos no aguardo da aprovação da Gestora Sra . Carla Gatto a fim de prosseguir desta forma de contrato viável a disponibilização deste serviço. Continuaremos com a busca do profissional para o mês de Abril/2023.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise Crítica: No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Reforçamos que a conscientização dos colaboradores e aplicação de medidas de seguranças coletivas e individuais vêm sendo desenvolvidas continuamente.

5. METAS CONTRATUAIS

5.1 Indicadores Quantitativos

5.1.1 Oferta /Realização - Ambulatorial e Cirúrgica

O volume mensal tem como meta produzir número individualizado de primeiras consultas, retornos por especialidade e projeto pedagógico no período analisado.

A execução do serviço é avaliada individualmente pelo número de consultas ofertadas dentro do prazo estipulado de 45 dias antes /mês.

Indicador Quantitativo		Meta	mar./23
01.	1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥ 15	1
02.	Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥ 120	151
03.	1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 15	0
04.	Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 120	0
05.	1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥ 5	1
06.	Retorno: Atendimentos Nutrição	≥ 100	103
07.	1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥ 5	1
08.	Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥ 10	27
09.	1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥ 5	1
10.	Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	≥ 100	104
11.	1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥ 30	1
12.	Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥ 140	173
13.	Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥ 8	10
14.	1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 8	1
15.	Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 80	87
16.	1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥ 10	18
17.	1ª Consulta: de Enfermagem	≥ N/A	1
18.	Retorno: Atendimento Enfermagem	≥ 5	243
19.	1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥ 5	1
20.	Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥ 100	105
21.	1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥ 15	1
22.	Retorno: Atendimento Assistente Social	≥ 120	126

23.	Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥	1	1
	Total	≥	1017	1157

Análise Crítica: Referente à meta dos atendimentos (retornos) alcançamos as metas de todas as especialidades atuantes, exceto da Fonoaudióloga pois estamos em processo seletivo, inclusive encaminhamos ofício solicitando a possível contratação do profissional PJ.

Referente às metas de primeira consulta, não alcançamos pois tratam-se de números altos que já foram solicitadas em ofício a sua revisão com resposta da gestora e aplicação de novas metas em Abril de 2023.

Em 13/03 paciente Nataly Mayra Felix (2 anos) , HD: Palatoplastia, internou para procedimento cirúrgico no hospital Guilherme Álvaro porém foi liberada pois estava apresentando IVAS. Cirurgia reagendada.

20/03 Paciente Lucas Tenório Rocha, (11 meses), HD: Queiloplastia + correção de freio lingual, internou para procedimento cirúrgico no hospital Guilherme Álvaro, porém foi liberada pois estava apresentando monilíase oral. Paciente Manuela Himawari (2 anos), HD: Palatoplastia (mãe comunicou IVAS). Cirurgias reagendadas.

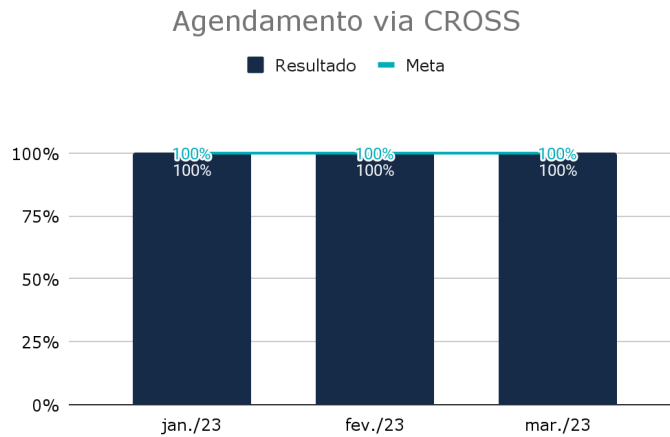
Tivemos um número de 234 atendimentos não realizados, sendo 205 faltas e 29 evasões, em sua estratificação, o motivo principal são as consultas serem no período da tarde, os pacientes não querem permanecer o dia todo no ambulatório, como justificativa também temos a falta de transporte no município, doença, falta no retorno, atrasos, entre outros. Lembrando que neste mês de janeiro foram realizadas 15 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

Solicitamos também a liberação de 03 salas no período da manhã, onde seriam remanejados os profissionais da tarde, sendo Nutricionista, Fonoaudióloga e

Otorrinolaringologista. Mediante avaliação de reclamações no SAU, faltas e evasões apresentadas, conclui-se que há alta dificuldade em atingirmos as metas, pois os pacientes relatam a dificuldade de permanecer no ambulatório o dia inteiro.

Sugerimos o 1º Encontro de Atenção Primária DRS7 em Janeiro/2023, para que possamos apresentar o serviço detalhadamente, os Cids contemplados para atendimentos, as distribuições de cotas para cada município, entre outros assuntos que vierem a surgir e permanecemos no aguardo da aprovação da gestora do contrato para realização do mesmo.

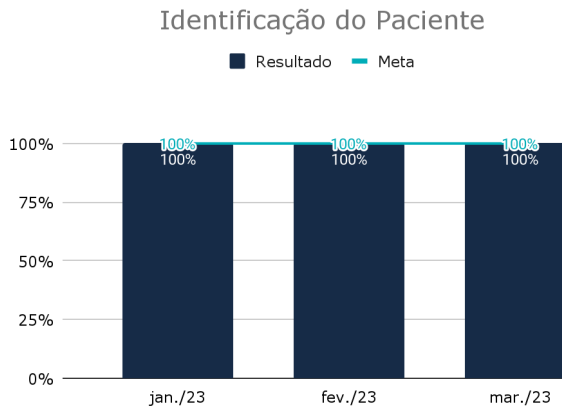
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única



Análise Crítica: A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS. Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via CROSS pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema e via telefone. É realizada a confirmação da consulta, ligando para o paciente um dia antes e o agendamento também está sendo realizado através do Whatsapp no celular corporativo.

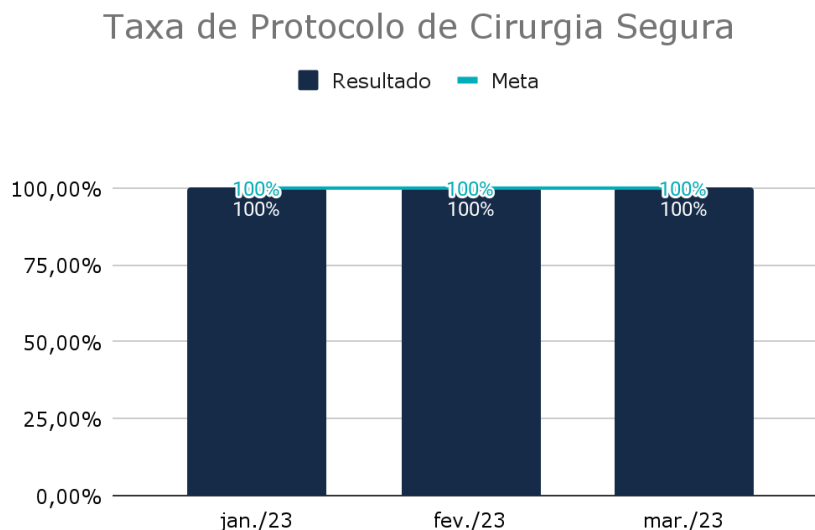
Tivemos no período 1362 consultas agendadas, 1128 consultas realizadas, 211 consultas canceladas previamente, e 234 consultas agendadas mas não realizadas, sendo 205 faltas e 29 evasões. A recepção diariamente contata os pacientes que não compareceram nas consultas para que possamos entender as dificuldades e remarcar. Além disso há um trabalho ativo da Assistente Social, no qual há a avaliação e resolução de alguns casos sociais pertinentes as justificativas de ausências apresentadas.

5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 244 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura



Análise crítica: Conforme o Termo de Referência, o Check-list Institucional está sendo preenchido e inserido junto ao prontuário dos pacientes, contendo todas as informações pertinentes à cirurgia. Mantivemos nosso compromisso

de 100% dos pacientes que realizaram cirurgias de forma segura. Inserimos também a busca ativa de todos os pacientes no pós-operatório, impresso também está sendo colocado em prontuário. No mês de referência tivemos 10 cirurgias realizadas com 10 formulários preenchidos.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.



**PARA NÓS É
MUITO IMPORTANTE
OUVIR VOCÊ!**

Procure um interlocutor de sua Unidade de Saúde ou entre em contato:

Disque SAU:
0800-770-1484

E-mail:
sau@cejam.org.br

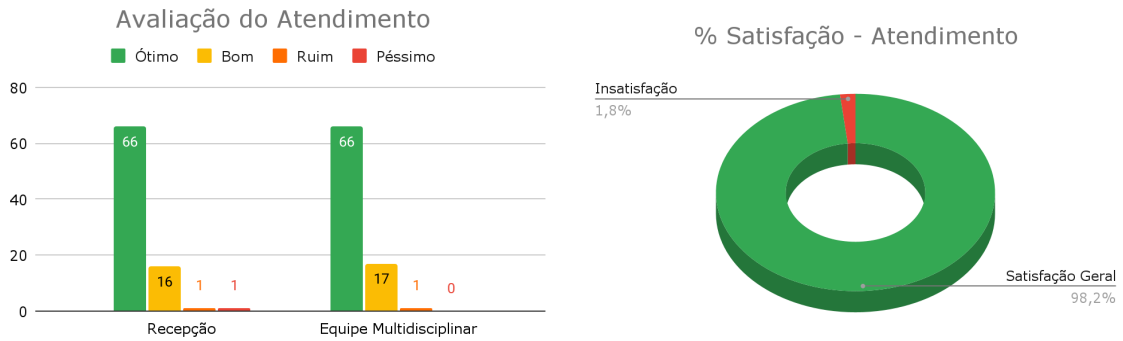
Acesse o QR code para preencher a pesquisa de satisfação.

"Sua satisfação é nosso maior objetivo"

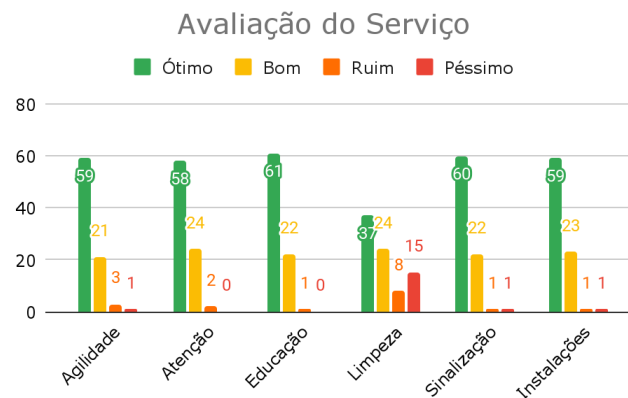
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

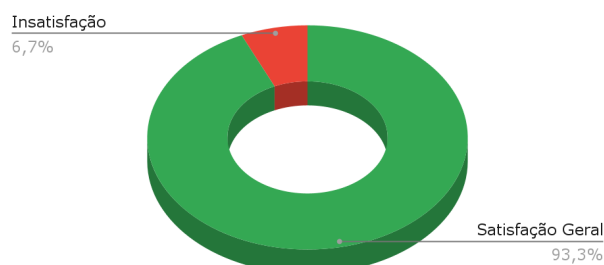


Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 98,2% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço

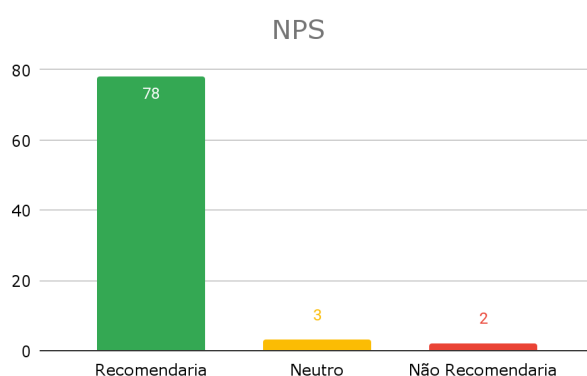


% Satisfação - Serviço



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 93,3% e 6,7% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação e instalações.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, 78 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

Manifestações	Nº
Sugestão	1
Crítica	2
Dúvidas	0
Elogio	0
Em Branco	81

Análise Crítica: Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas, sendo apurado os fatos e adotadas as providências oportunas.

Para fortalecimento e maior adesão dos pacientes, em reunião com a equipe Multidisciplinar, reforçamos a importância e incentivo ao paciente no preenchimento da pesquisa de satisfação.

Estamos utilizando o tablet para o preenchimento da pesquisa do SAU, o qual foi de extrema importância, pois a ferramenta nada mais é do que um questionário com respostas objetivas que visa abarcar a experiência do consumidor com a empresa. Ressalto que permanecemos com a pesquisa através do formulário de papel e a urna, na qual nossos pacientes podem descrever comentários, sugestões, críticas, dúvidas e elogios.

Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
21/03/2023	Crítica	MUITO MAL O ATENDIMENTO DEMORADO EM CASOS SIMPLES EM ALGUNS CASOS

21/03/2023	Crítica	ESTOU AGUARDANDO A CIRURGIA DO MEU FILHO A 1 ANO ESTÃO DEIXANDO DE LADO PACIENTES QUE PRECISAM DE RINOPLASTIA, NEM SE QUER PODE AGENDAR A CIRURGIA POR QUE SEGUNDO ELES NÃO SÃO PRIORIDADES UM DESCASO COM PACIENTES JOVENS
01/03/2023	Sugestão	SUGIRO VIDRO PARA PROTEÇÃO DOS RECEPCIONISTAS NOS DIAS ATUAIS, SE FAZ NECESSÁRIO

Análise Crítica:

Todos os pacientes são atendidos por ordem de chegada. As reclamações de demora no atendimento são pontuais. Porém estamos acompanhando diariamente.

As cirurgias são listadas em uma planilha pela Dr^a Vanessa, cirurgiã plástica. Como critério, é utilizado a ordem de início de tratamento e avaliado a necessidade de cada paciente. Infelizmente temos somente um período vespertino cirúrgico. Todos os procedimentos de Rinoplastia são realizados normalmente, conforme a demanda cirúrgica. Neste caso foi aberto ouvidoria e realizado nova consulta com outro cirurgião para reavaliação deste paciente, já realizado devolutiva com a responsável pelo mesmo.

Em relação ao vidro na recepção iremos avaliar e se necessário solicitamos a Diretoria do hospital.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Dia 13/03 realizada ação " Dia da Beleza" referente ao dia internacional das mulheres

Dia 8 de março é considerado o Dia Internacional da Mulher. Muito além dessa data, o mês de março é considerado um mês de luta pelos direitos das mulheres. Com esta ação presenteamos nossas colaboradoras e pacientes com a maquiagem da equipe de cosméticos Mary Kay e cortes de cabelos com a colaboração do cabeleireiro Rafael.

Objetivo: Trabalhar com a auto estima dessas mulheres.



Em comemoração ao mês da mulher, o **#TimeCEJAM** do Hospital Guilherme Álvaro proporcionou um dia de beleza para as colaboradoras da unidade!



Dia 14/03/2023 comemoramos 1 ano da abertura do ambulatório CTMC sob a gestão da equipe Cejam.



O #TimeCEJAM do Centro de Tratamento de Malformação Craniana comemorou o 1º ano de trabalho com muito amor e dedicação!



24/03/2023 Participamos da palestra on-line com a sede: ação de conscientização e combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

Projeto Pedagoga- Mês das mulheres

Objetivo: O principal objetivo é potencializar a capacidade intelectual, cognitiva e social das crianças.

Com idade entre 0 a 5 anos de idade, os pequenos estão em uma fase inicial, e conseguem compreender as coisas que o cercam. Portanto, encontra-se dificuldade em manter atenção.

Metodologia: As crianças foram convidadas a pintar um símbolo de mulher guerreira para homenagear uma mulher do seu convívio. Todas as crianças em consultas no mês de maio foram convidadas a participar da proposta pedagógica, algumas foram selecionadas, exclusivamente, para registro desse projeto.

Conclusão: Para educadores e estudantes, esse momento é uma oportunidade para aprofundar o conhecimento das contribuições, lutas, desafios e triunfos das mulheres ao longo da história.

Material utilizado: Folha de sulfite, lápis de cor, canetas para lembrancinhas.





Santos, 11 de abril de 2023.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM