

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos **CTMC**

Convênio n.º 0037/2022

Agosto 2022



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "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 agosto de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado a força de trabalho efetiva no período foi de 17 (dezesseis) colaboradores, sendo 12 (treze) 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
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
	Coordenador (20h)	1	1
	Enfermeiro (40h)	1	1
	Assistente Social (30h)	1	1
	Auxiliar de Saúde Bucal (40h)	2	2
Assistencial	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	01. Camila Lucia dos Santos	N/A
Administrativo	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	01. Suellen Aguiar de M. Santos	21.256
Bucal	02. Lucimary Rodolfo Aguiar	23.264



4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

No mês de referência nenhuma ausência foi identificada.

4.3.2 Turnover

No mês de referência não houve processo demissional e/ou processo admissional. Reforço que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a 1 (uma) vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Processo seletivo em aberto desde 29/06/2022. Em 22/07/2022 houve uma candidata aprovada no processo, no qual seguiu para fase de entrega da documentação. A mesma desistiu e diante disso o processo foi prorrogado e continuamos em captação.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

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	ı	Meta	ago./22
01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥	15	5
02. Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥	120	158
03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥	15	0
04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥	120	0
05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥	4	
06. Retorno: Atendimentos Nutrição	≥	100	105
07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥	5	7
08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥	10	32
09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥	5	6
10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	≥	100	119
11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥	30	5
12. Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥	140	207
13. Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥	8	9
14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥	8	6
15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥	80	101
16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥	10	2
17. 1ª Consulta: de Enfermagem	≥	N/A	6
18. Retorno: Atendimento Enfermagem	≥	5	294
19. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥	5	6
20. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥	100	104
21. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥	15	5
22. Retorno: Atendimento Assistente Social	≥	120	140
23. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥	1	0
Total	≥	1017	1.321

Análise Crítica: No mês de Agosto de 2022, foram realizados 1.325 atendimentos e procedimentos conforme tabela acima. Disponibilizamos novamente junto a DRS de referência as vagas para primeira consulta via regulação do sistema CROSS, infelizmente houve apenas 02 cadastro por parte da DRS o que impossibilita o atendimento de primeira consulta.

Em relação à diferença nos números da primeira consulta:



- <u>Buco maxilo</u>- paciente referente ao mês passado o qual não realizou consulta com o profissional;
- Ortodontia- paciente recebeu alta, não possui o CID adequado, passou em atendimento na triagem, cirurgia plástica, odonto clínico e buco maxilo;
- Otorrino- paciente referente ao mês passado o qual não realizou consulta;
- <u>Nutrição</u> um paciente evadiu-se e paciente de primeiro atendimento recebeu alta.

Ressalto que a maioria das primeiras consultas que tivemos foram encaminhadas via telefone, estão sendo orientadas a seguirem o fluxo da DRS, porém, em alguns casos estamos abrindo exceções e a recepção está inserindo o nome do paciente no CROSS conforme orientação da gestora do contrato e da diretoria do Hospital Guilherme Álvaro uma vez que todos os pacientes são inseridos via Cross para atendimento.

Tivemos um número alto de faltas (229 atendimentos não realizados) e evasões (58 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 sem refeição somente com chá e bolachas e por isso evadem do CTMC sem concluir o plano terapêutico do dia.

Como Planos de Ação:

- Conversado com os motoristas dos transporte para entender a logística;
- Registro de evasões e faltas nos prontuários;
- Reforço do Serviço Social com os pacientes, atuando junto aos municípios, em relação a liberação dos transportes e conscientização referente a responsabilidade de não evadir e faltar. Além disso está sendo realizada uma busca ativa referente às justificativas das faltas, atuando em prol aos pacientes;



- Colocado na filipeta do Cross que o critério para atendimento de 1a consulta e retornos, o paciente deverá permanecer na unidade de CTMC disponível no período até as 17h;
- Solicitado às voluntárias do hospital chá com bolachas para os pacientes da tarde, fomos atendidos;
- Encaminhado ofício para Diretoria solicitando uma reunião para apresentação do serviço e sensibilização a DRS, conversado com a Carla Gatto e reforçado a importância de realizarmos a reunião o mais breve possível;
- Estamos encaminhando e-mails semanais para liberação de vagas pela DRS via Cross, sinalizando para Adriana sobre a disponibilidade das vagas;
- Foi elaborado um Folder de divulgação do ambulatório para que seja distribuído na atenção primária- em aprovação pela diretoria do hospital;
- Temos como projeto a elaboração de uma apresentação do serviço;
- Estaremos enviando aos canais de comunicação da Cejam fotos de projetos para divulgação.

Em relação às consultas de retornos dos profissionais de Psicologia, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Odontologia clínica, Ortodontia, Cirurgia Plástica, Enfermagem, Otorrinolaringologista, Assistente Social, Pedagoga e Nutricionista alcançamos a meta.

Em relação aos atendimentos da fonoaudióloga, infelizmente não alcançamos a meta pois a profissional solicitou desligamento dia 08/08/2022, estamos com processo seletivo aberto.



5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única



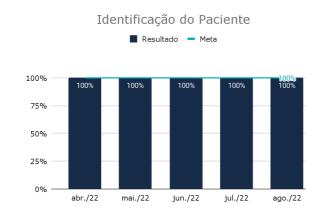
Análise Crítica: A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS.

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 1598 consultas agendadas, 236 consultas canceladas previamente, e 287 consultas agendadas mas não realizadas, sendo 229 faltas e 58 evasão. 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.

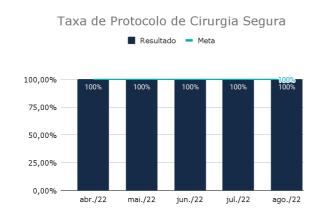


5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 300 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, 0 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 pós-operatório, impresso também está sendo colocado em prontuário.



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.

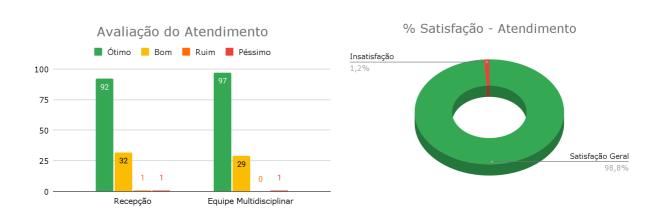
Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.





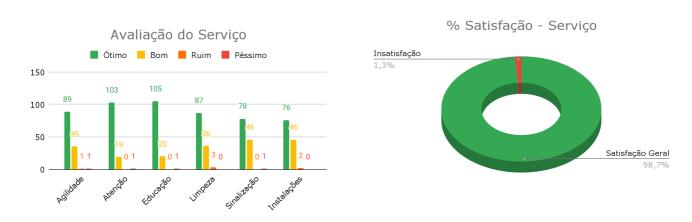
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 98,8% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

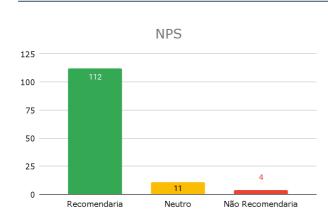
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 98,70% e 1,3% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação, limpeza e instalações.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No avaliado, período 112 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam servico do 0 ambulatório do CTMC.

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

Manifestações	N ₀
Sugestão	14
Crítica	9
Dúvidas	0
Elogio	31
Em Branco	73

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.

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

Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
03/08/2022	Elogio	EXCELENTE
03/08/2022	Crítica	MUITA DEMORA PARA SER ATENDIDA PELA ASSISTENTE SOCIAL. JÁ TINHA PASSADO PELA EQUIPE TODA E FICAMOS 2HORAS ESPERANDO SÓ PARA SER ATENDIDO POR ELA
03/08/2022	Elogio	ESTÃO DE PARABENS, TODOS.
08/08/2022	Crítica	DESDE QUE MUDOU A EMPRESA O ATENDIMENTO TEM SIDO PÉSSIMO, A FALTA DE TRANSPARÊNCIA, A FALTA DE INFORMAÇÃO, RESUMINDO: ESTÁ PESSIMO A QUALIDADE DO ATENDIMENTO, PRINCIPALMENTE QUANTO A MENTIR SOBRE A FALTA DE CIRURGIÃO E INSTRUMENTAL. PEDIMOS ESCLARECIMENTOS OBRIGADA.
08/08/2022	Elogio	TODOS MARAVILHOSOS, NÃO TENHO NADA A RECLAMAR.
08/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO MUITO MAIS ÁGIL E COM MAIS ESPECIALISTAS SEMPRE ATENCIOSOS.
08/08/2022	Elogio	MUITO BOM
08/08/2022	Crítica	MEU FILHO FOI ENCAMINHADO PARA OUTRA OTORRINO PARA PROCEDIMENTO CIRURGICO DEVIDO FALTA DE MATERIAL.
08/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO EXCELENTE, ÓTIMOS PROFISSIONAIS
08/08/2022	Elogio	O ATENDIMENTO É OTIMO, NÃO TENHO NADA A RECLAMAR, CONTINUEM ASSIM
08/08/2022	Elogio	TRABALHO DE MUITA QUALIDADE SEMPRE RESPEITANDO OS PACIENTES
05/08/2022	Sugestão	EFETUAR ENTREGA DE MATERIAL PARA QUE POSSA DAR CONTINUIDADE AOS TRATAMENTOS
05/08/2022	Elogio	A equipe toda são maravilhosos. Estamos muito contentes com todos e o tratamento vip.
05/08/2022	Elogio	Não tenho palavras para todos da equipe, são todos educados.



09/08/2022	Elogio	Todos muitos educados. Agendamento de consultas rápido. Médicos eficientes. Facilidade de ser tudo em um único lugar.
10/08/2022	Elogio	Muito bom!
10/08/2022	Elogio	Atendimento hiper humanizado
10/08/2022	Crítica	Gostaríamos que a dentista clínica geral fosse no período da manhã, seria melhor. No restante vocês estão de parabéns pela nova equipe. Deus os abençoe.
11/08/2022	Elogio	Estão todos de parabéns.
11/08/2022	Elogio	Amei o atendimento.
12/08/2022	Sugestão	Deveria ter pediatra para as crianças que fazem tratamento.
12/08/2022	Sugestão	Primeiramente gostaria de agradecer o acolhimento de todos (desde a portaria), é muito amor pelo próximo. A sugestão seria o atendimento de fono, nutri e otorrino ocorrerem no período da manhã junto aos demais.
15/08/2022	Crítica	Atendimento via whatts poderia ser melhor, ser mais rápida a resposta para marcação de consulta.
16/08/2022	Elogio	Equipe maravilhosa.
16/08/2022	Crítica	Camila ótima recepcionista, um bom atendimento e atenciosa. O outro moço, cujo não sei o nome é antipático, principalmente no telefone, muito grosso nas 3 vezes que liguei.
16/08/2022	Elogio	Ótimos profissionais! Super atenciosos, simpáticos e divertidos.
16/08/2022	Elogio	São umas equipes ótimas. Estão de parabéns, obrigada.
17/08/2022	Sugestão	Espelho no banheiro. Tratamento de canal.
17/08/2022	Elogio	Muito bom!
18/08/2022	Sugestão	Manutenção nos banheiros.
18/08/2022	Sugestão	Um bicicletário seria super importante, pois sempre venho e tenho que deixar na calçada
18/08/2022	Sugestão	Gostaria que vocês colocassem por favor (nutricionista) no período da manhã. E ligasse a televisão, ninguém merece ficar horas olhando para a parede.
18/08/2022	Crítica	Horário da nutricionista muito ruim.
18/08/2022	Sugestão	Uma TV seria ótimo!
18/08/2022	Crítica	Depois que mudaram a gestão estão querendo colocar os médicos para tarde, isso está atrapalhando as consultas do meu filho pois trabalho a tarde e as consultas dele sempre foram de manhã. Espero que isso se resolva, pois não posso perder dia de serviço e ele não pode perder dia de consulta.



22/08/2022	Elogio	Estão todos de parabéns.
22/08/2022	Elogio	Equipe de primeiro mundo me sinto em casa.
22/08/2022	Elogio	Tudo ótimo parabéns.
22/08/2022	Sugestão	Criar um espaço para descanso para que os pacientes que vem de cidades distantes e passam o dia inteiro, possam descansar, cochilar ou relaxar.
23/08/2022	Sugestão	Gostaria que voltasse o cafezinho junto com as bolachas.
24/08/2022	Elogio	Ótimo médicos!
24/08/2022	Elogio	Equipe excelente! Há 16 anos e nunca mudou (obrigada a todos pelo carinho e atenção sempre)
24/08/2022	Sugestão	Pediatra para as crianças que se tratam aqui.
24/08/2022	Sugestão	Coloca a TV para funcionar, assim distrai mais na hora da espera.
25/08/2022	Elogio	Não tenho o que reclamar, é excelente o atendimento.
25/08/2022	Elogio	Todos estão de parabéns. Deus abençoe todos.
29/08/2022	Crítica	Eu moro muito longe. Tem que a nutricionista ficar pela manhã, todos os médicos pela manhã, fico difícil ficar aqui o dia inteiro, principalmente quem não tem transporte.
30/08/2022	Elogio	Muito bom!
30/08/2022	Elogio	Excelentes profissionais, todos atenciosos.
31/08/2022	Elogio	O melhor centro médico que já utilizei. Pessoas eficientes e atenciosas.
31/08/2022	Elogio	Todos os profissionais da unidade são uns bons profissionais!
31/08/2022	Sugestão	Trazer uma fono logo, pois precisamos muito.
31/08/2022	Sugestão	Unica coisa que podia melhorar, a parte da consulta de tarde pra muitas pessoas não da, nem pra mim não da pra ficar a tarde inteira aqui, fora isso tudo bem.
31/08/2022	Elogio	Muito bom!

Em relação a demora no atendimento, o ambulatório funciona das 8 às 17h. Existe um número grande de reclamações no que se refere o atendimento no período vespertino, porém todos os pacientes são informados durante o agendamento que se faz necessário o atendimento por todos da equipe multidisciplinar, e parte da equipe atende no período da tarde.

O agendamento cirúrgico é realizado pela equipe médica e acompanhado pela Coordenadora Assistencial, não existe falta do material. Todo agendamento é realizado de forma adequada mediante o estado clínico do paciente.



Todos os procedimentos que não são realizados no setor, pacientes são referenciados e acompanhados pelo Serviço Social.

Em relação a demora no agendamento pelo whatsapp, temos 2 recepcionistas que realizam atendimento no setor e junto a demanda diária respondem a todas as solicitações o mais breve possível.

O espelho no banheiro já foi providenciado e temos toda a estrutura, se necessário, para a realização do canal pela nossa equipe odontológica.

Todos os nossos profissionais são orientados diariamente referente a importância da humanização e o acolhimento a todos os pacientes.

Referente a televisão, solicitamos ao hospital Guilherme Álvaro, inclusive à Diretoria do Hospital, a resolução, porém existe um problema estrutural, o qual estamos nos empenhando para solucionar.

No que se refere ao bicicletário, trata-se de um problema estrutural do hospital Guilherme Álvaro, que infelizmente não tem disponível para atender aos seus usuários.

De segunda a quinta-feira é disponibilizado pelas voluntárias do hospital chá com bolachas (manhã e tarde) na intenção de proporcionarmos uma melhoria aos nossos pacientes.

Não temos o atendimento do profissional Pediatra no ambulatório, porém o hospital fornece esse atendimento, sempre que necessário encaminhamos nossos pacientes.

Em relação ao atendimento da fonoaudióloga estamos nos esforçando para providenciarmos o mais breve possível.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizada ação "Dia dos Pais" com nossos pacientes, com o objetivo de propiciar às crianças a continuação da reflexão de sua estrutura familiar, refletir sobre o relacionamento entre as pessoas de sua família e as demais



pessoas que a rodeiam.

MATERIAL UTILIZADO

Figura humana para recorde, folhas A3, tesouras, colas, tintas guaches e pincéis.

ABORDAGEM

As crianças foram convidadas a fazer quadro representando alguém especial da sua família em lembrança do dia dos pais. Todas as crianças em consultas no mês de Agosto, foram convidadas a participar da proposta pedagógica, algumas foram selecionadas exclusivamente para registro desse projeto.





Realizada ação <u>"Agosto Dourado"</u> através de palestras, com a equipe do Cejam.

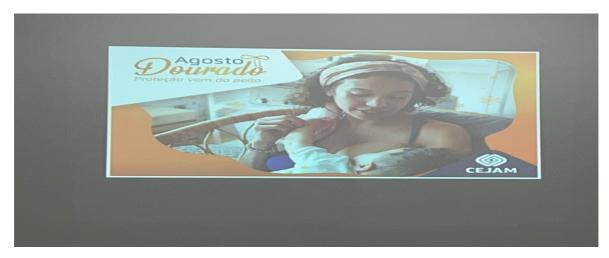
Cronograma da palestra:

- 1. Maternidade Municipal de Peruíbe Gravidez, Partos e Aleitamento (Sentimentos e Sensações);
- 2. Centro de Medicina e Reabilitação Lucy Montoro O apoio e incentivo a Amamentação (Qual o lado do Paciente e as Principais Dificuldades Encontradas);



- 3. Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica Incentivo do Profissional ao Aleitamento Materno e a Paciente de Alta Complexidade (Como é feito; Qual a Melhor Forma; Como o Processo de Incentivo Auxilia a Mãe e os Sentimentos da Mãe e do Profissional por trás de cada Apoio);
- 4. Centro de Tratamento de Malformações Craniofaciais O outro lado das dificuldades de amamentação (Principais malformações, como prosseguir o processo e como vencer as dificuldades);

Locais da ação: Hospital HGA, Maternidade Municipal de Peruíbe, Centro de Medicina de Reabilitação Lucy Montoro Santos.









Realizada ação- Roda de conversa- Tema: Comunicação não violenta (Assistente social e Psicóloga) foi abordado uma nova forma de se relacionar, mudança da linguagem e da maneira da comunicação, para assim superar os desafios que aparecem nas relações. Utilizando exemplos de comunicação não violenta nas relações familiares.

Realizada Ação- Roda de conversa- Tema: Importância da Vitamina D (Nutricionista) foram orientados quais os alimentos são fonte de vitamina D, a importância da exposição solar adequada e os prejuízos da deficiência.





A colaboradora, pedagoga, Luciene participou da Capacitação de Resíduos Recicláveis ministrada pela **Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde - PGRSS**, com a palestrante: Sra. Fernanda Basso Cobo - Engenheira Ambiental e Sanitarista pela FMU - Especialista em Sustentabilidade pela FGV.

Tema: A importância da reciclagem: reduzir a produção de rejeitos e o seu acúmulo na natureza. Apesar de não ser a única medida de diminuição do lixo produzido, a *reciclagem* possui um papel importante no meio ambiente, na sociedade e na economia.



Essa capacitação foi replicada pela Luciene para a equipe multidisciplinar do CTMC.

Elaborado trabalho científico (resumo expandido e pôster) para o 1ºSimpósio - "SEGURANÇA DO PACIENTE".

Tema 2022: DESAFIO GLOBAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE DA OMS: MEDICAÇÃO SEM DANO "AUTOCUIDADO, CUIDADO COM AUTOMEDICAÇÃO E REDUÇÃO DE DANOS".

Área Temática: CIRURGIA SEGURA: CUIDADOS PRÉ E PÓS-OPERATÓRIO DE QUEILOPLASTIA E PALATOPLASTIA.

Objetivo: Garantir o restabelecimento dos pacientes com fissura lábio palatal, das partes funcionais e estéticas, permitindo sua total reintegração psicossocial. Analisar e acompanhar a realização de procedimentos cirúrgicos de forma segura para o paciente. Além disso, garantir o acompanhamento e orientação de forma individualizada e humanizada no pré e pós cirúrgico.

São Paulo, 12 de setembro de 2022.

Sirlene Dras Coelho Gerente de Serviços de Saúde CEGISS - CEJAM