

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital Guilherme Álvaro - Santos
CTMC**

Convênio n.º 0037/2022

**Abril
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;
- Ecosistema 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 30 de abril 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). No mês de referência houve as férias da colaboradora Assistente Social, no qual fez-se necessário a contratação RPA para cobertura da mesma. 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

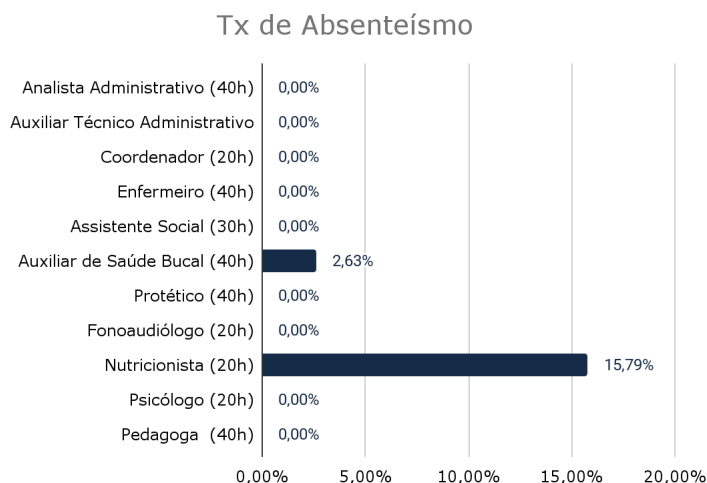
Mediante o quadro acima, verificamos que **92,30%** da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

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 da profissional Nutricionista e uma ausência da profissional auxiliar de saúde bucal. As faltas da Nutricionista foram justificadas por atestado médico, a falta da auxiliar de saúde bucal foi justificada sem abono e descontada na folha de pagamento.

4.3.2 Turnover

Análise Crítica: No mês de referência não houve processo demissional e/ou admissional. 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 Maio/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 segurança 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	abr./23
01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥ 3	1
02. Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥ 100	127
03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 3	0
04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 100	0
05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥ 3	1
06. Retorno: Atendimentos Nutrição	≥ 100	100
07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥ 3	1
08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥ 10	25
09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥ 3	1
10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	≥ 100	104
11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥ 3	1
12. Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥ 140	163
13. Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥ 8	8
14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 3	1
15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 80	81
16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥ 3	1

17. Retorno: Atendimento Enfermagem	≥	200	215
18. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥	3	1
19. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥	100	88
20. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥	3	1
21. Retorno: Atendimento Assistente Social	≥	120	121
22. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥	1	1
Total	≥	1089	1042

Análise Crítica: Tivemos uma redução nas metas de primeira consulta nas especialidades Fonoaudiologia e Psicologia (de 120 para 100) conforme autorização da gestora Carla Gatto.

Na data do dia 10/04/2023 tivemos uma cirurgia suspensa, a criança Nataly Mayra Felix, 2 anos, Palatoplastia, internou porém apresentou IVAS, cirurgia suspensa pelo anestesista.

Referente às metas de primeira consulta, tivemos uma redução nas metas de todas as especialidades, porém não alcançamos pois não tivemos demanda.

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

Referente ao não alcance da meta da especialidade de Otorrinolaringologia analisamos e notamos que existe uma dificuldade no agendamentos dos exames solicitados pela médica Dra Daniela: Audiometria, Nasofibroscopia, Bera (Exame do Potencial Evocado Auditivo do Tronco Encefálico) e tomografia de seios da face.

Audiometria: Entrado em contato com a fundação Lusíadas, setor de audiometria, conversado com a responsável Olga, a mesma informou que nos meses de dezembro e janeiro foram de férias, fevereiro foi um mês o qual eles realizaram mudanças no curso, grade e horário dos residentes (4ºano) de fonoaudiologia que fazem os exames. A partir do mês de março foram

regularizados os agendamentos. Reforçou que além dos atendimentos que são feitos aos pacientes do CTMC e Guilherme Álvaro existe uma grande demanda pela Prefeitura Municipal de Santos. **Tempo estimado para a realização do exame: 2 meses.**

Nasofibroscoopia: Entrado em contato com a Secresa (Centro de saúde auditiva de Santos) conversado com a Rita, a mesma informou que eles não fazem esse exame. O paciente deverá ser referenciado para a policlínica do Município que possivelmente encaminhará ao Ambesp o qual irá agendar o exame conforme as cotas do município. **Tempo estimado para a realização do exame: indefinido.**

BERA (Exame do Potencial Evocado Auditivo do Tronco Encefálico): realizado no Secresa, porém somente sem a sedação. O paciente deverá ser referenciado à policlínica que encaminhará ao Ambesp (será avaliado pelo Otorrino) e posteriormente encaminhado ao Secresa. Porém foi informado que existe uma lista de espera para o mês de outubro. O exame de Bera com sedação o paciente deverá ser referenciado na policlínica e inscrito na regulação para o seu agendamento. **Tempo estimado para a realização do exame: 6 meses a 1 ano.**

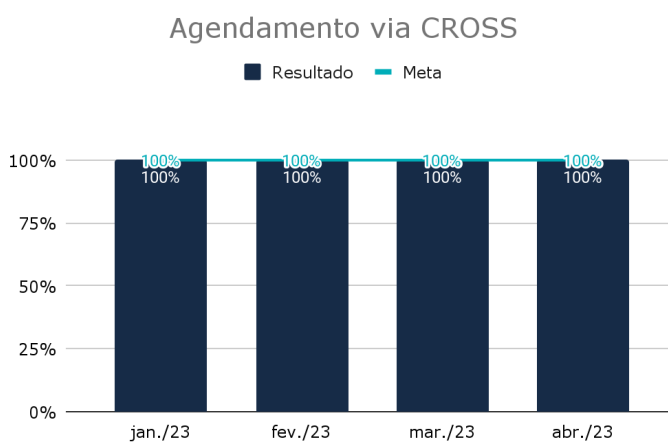
Tomografia seios da face: este exame pode ser realizado no hospital Guilherme Álvaro, porém como protocolo, faz se necessário primeiramente a realização do RX de face que demora em média 5 dias úteis para a liberação do laudo.

Após o RX pronto, o paciente dá entrada no pedido de tomografia, o setor (FID) encaminha a solicitação por malote semanalmente para a DRS aguardando a autorização. A DRS demora cerca de 15 dias para devolver o malote com a autorização. O agendamento deste exame demora cerca de 40 dias. **Tempo estimado para a realização do exame: 2 meses.**

Como estratégia para melhorarmos os números dos atendimentos de Otorrino, solicitamos à Dra Daniela que durante a semana realizasse mais 1 atendimento no período da manhã a partir de maio.

Tivemos um número de 251 atendimentos não realizados, sendo 228 faltas e 23 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 89 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única

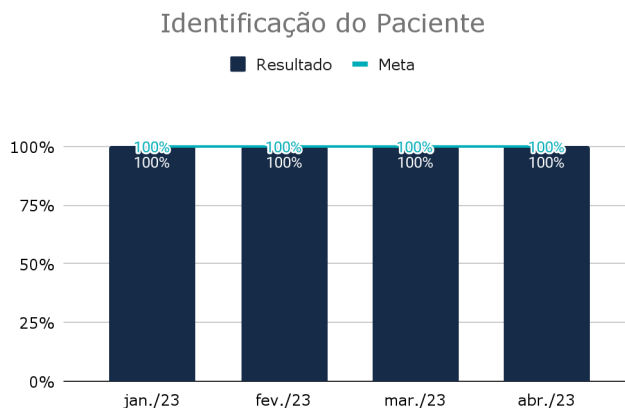


Análise Crítica: A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS. Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via CROSS pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos pacientes 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 1284 consultas agendadas, 1033 consultas realizadas, 145 consultas canceladas previamente, e 251 consultas agendadas mas não realizadas, sendo 228 faltas e 23 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.

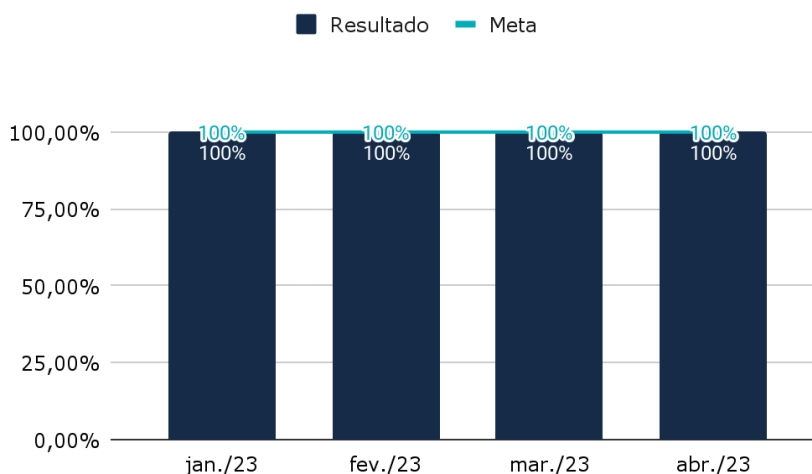
5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 220 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura

Taxa de 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 08 cirurgias realizadas com 08 formulários preenchidos.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

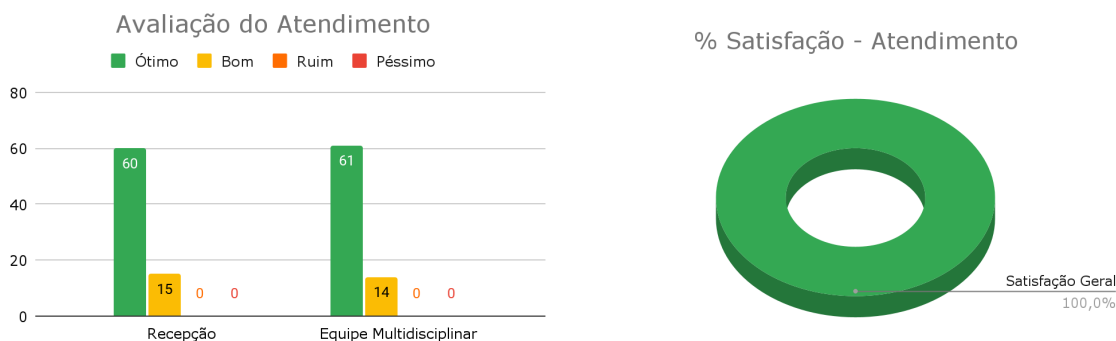
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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



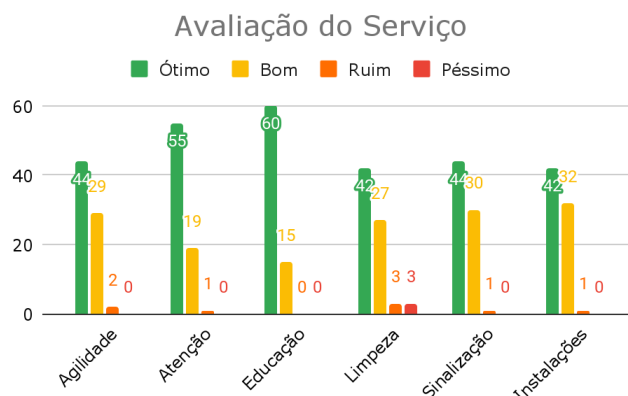
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

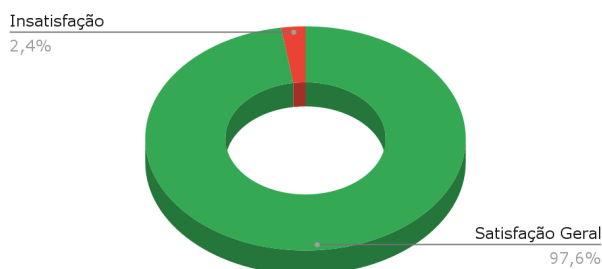


Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço

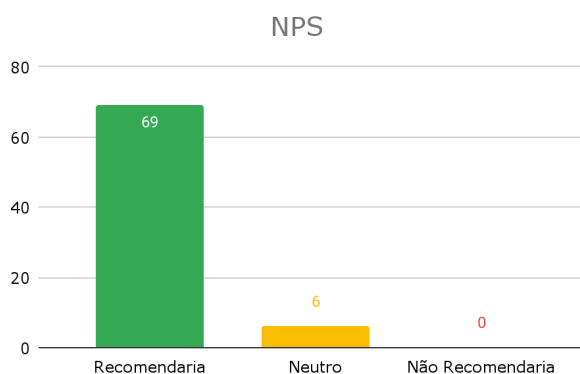


% Satisfação - Serviço



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 97,6% e 2,4% 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, 69 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	0
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	0
Em Branco	75

Análise Crítica: Não houveram manifestações descritas no período.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Dia 05/04 realizada ação " Dia da Páscoa CTMC" em comemoração à festa da Páscoa

Oferecemos uma linda festa para as nossas crianças com a ajuda e parceria de amigos e voluntários. Tivemos a doação de chocolates, frutas, refrigerantes e a participação da contadora de história, a pedagoga Carol Porto.



O #TimeCEJAM do Hospital Guilherme Álvaro realizou uma festa em comemoração à Páscoa com as crianças do Centro de Tratamento das Malformações Craniofaciais (CTMC)!



Projeto Pedagoga- Projeto de Páscoa

Objetivo: Com esta atividade de colagem com algodão, as crianças puderam explorar habilidades como a percepção visual, a criatividade, a coordenação motora fina e desenvolver a concentração.

Metodologia: As crianças foram convidadas a fazer colagem de algodão no seu coelhinho da páscoa.

Todas as crianças em consultas no mês de abril foram convidadas a participar da proposta pedagógica, algumas foram selecionadas, exclusivamente, para registro desse projeto.

Conclusão: Foram feitos livros com significado da Páscoa e entregue as crianças junto com pirulito de chocolate.

Material utilizado: Folha de sulfite com desenho de coelho, lápis de cor, canetinha, algodão e cola.



* Imagem autorizada por familiares.

Ação Cuide de sua saúde: pratique prevenção - proporcionada pela Cejam e organizada pela nossa colaboradora pedagoga Luciene, ministrada pela coordenadora Silvana a ginástica laboral.

Público alvo: colaboradores do Cejam.

Objetivo: a prática de exercícios físicos proporciona inúmeros benefícios para a saúde, como controle do peso, redução do estresse e fortalecimento da musculatura — além, é claro, de prevenir doenças como diabetes, hipertensão, problemas cardíacos e até mesmo câncer.

Pratique exercícios físicos regularmente e incentive a sua família a fazer o mesmo. E lembre-se: idade não é desculpa. Idosos e crianças também podem espantar o sedentarismo.



Conheça a programação desta unidade de saúde

17/04

• Incentivo à prática de atividade física em prol da saúde no trabalho

24/04

• Ginástica Laboral - 11h 15h 20h

• Local: Sala de aula CTMC.

Para todos os colaboradores CEJAM



O #TimeCEJAM do Hospital Guilherme Álvaro promoveu a campanha Pratique Prevenção com ações de incentivo à ginástica laboral!



Santos, 12 de maio de 2023.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM