Relatório de Atividades

Convênio n.º 01483/2020 - Santos

Hospital Guilherme Álvaro

Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos

Secretaria da Saúde

Janeiro

2022

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICA DE SAÚDE
Luciana Cardoso

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL **4**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 4
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020 5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **5**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **6**
4. FORÇA DE TRABALHO **6**
4.1 Dimensionamento CLT 6
4.2 Relação nominal de Profissionais 6
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8
4.3.1 Absenteísmo 8
4.3.2 Turnover 8
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL **9**
5.1. Serviço de Verificação de Óbitos 9
5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia 9
5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica 10
5.2.1 Biópsias de Congelação 10
5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos 10
5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica 10
5.2.3 Tempo Médio para Entrega dos Laudos 12
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO **13**
6.1 Satisfação do Usuário 13
6.1.1 Avaliação do Atendimento 13
6.1.2 Avaliação do Serviço 14
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 14
6.1.4 Manifestações 15
6.2 Satisfação do usuário cirurgião 16
6.2.1 Avaliação do Atendimento 16

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;

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020

O referido convênio tem por objetivo o gerenciamento técnico/administrativo do Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro (HGA) em Santos. As atividades a serem desenvolvidas são: esclarecimento da causa de óbito, detecção e investigação de qualquer agravo suspeito ou confirmado de doença de notificação compulsória atendido no hospital ou nos municípios de referência para esse SVO, na abrangência da DRS-IV, bem como ações necessárias para a realização das biópsias de congelação (BC), dos exames de anatomia patológica (AP) e citologia (CO) que visam o esclarecimento diagnóstico dos pacientes internados no HGA.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no SVO são monitoradas por sistema de informática Target e planilhas em excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos no período de **01 a 31 de janeiro de 2021.**

4. FORÇA DE TRABALHO

No período avaliado (11/12/2021 à 10/01/2022 - período de fechamento de apontamentos para folha de pagamento) a força de trabalho foi composta de 24 (vinte e quatro) colaboradores sendo, 18 (dezoito) contratados por processo seletivo (CLT) e 06 (seis) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ/ médicos).

4.1 Dimensionamento CLT

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	4	4	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	2	1	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Equipe Necropsias	Auxiliar de Necropsia (36h)	2	2	☑
	Auxiliar de Necropsia (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Necropsia (36h)	3	3	☑
Equipe Biópsias/Exames	Técnico de Microscopia (30h)	1	1	☑
	Técnico de Macroscopia (40h)	2	2	☑
	Técnico de Microscopia (40h)	1	1	☑
	Técnico de Histologia (40h)	1	0	↓
Total		**20**	**18**	↓

Mediante o quadro acima, verificamos 90% da previsão de colaboradores do plano de trabalho. Informamos que o quadro não está completo devido à particularidade em experiência em técnico de histologia. Foi realizado processo seletivo no mês de dezembro/2021 e com sucesso. Também temos previsto processo seletivo para auxiliar técnico administrativo noturno para fevereiro/2022.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.2 Relação nominal de Profissionais

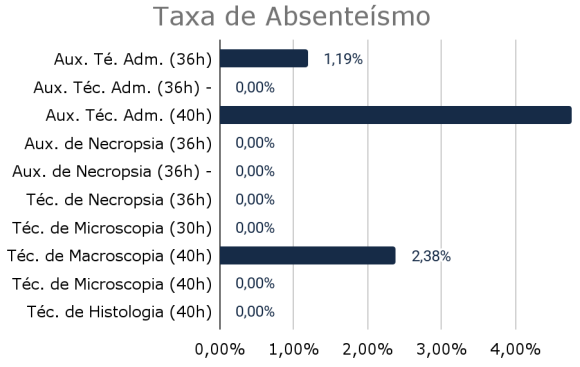
Cargo	Colaborador
Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	01 (D). Isabela Cristina de Oliveira Ventura
	02 (D). Claudia Andressa Lyra Lucas
	03 (D). Larissa Dos Santos Ferreira
	04 (D). Elizelma Oliveira dos Santos
	06 (N). Hugo Garcia Gomes
	07 (N). Vaga em Aberto
Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (M/T). Rafaela de Paula Paulo
Auxiliar de Necropsia (36h)	01 (N). Daiane De Cassia Sundfeld
	02 (N). Edivaldo Souza Teles
	03 (D). Fernanda Marinho
	04 (D). Gabriel Oliveira Silverio
	05 (N). Agnaldo Preter Ledesma
Técnico de Histologia (40h)	**01 (M/T). Vaga em Aberto**
Técnico de Macroscopia (40h)	01 (M/T). Grazielle De Lima Teixeira Cardoso
	02 (M/T). Tatiana Barbosa Bazilio
Técnico de Microscopia (30h)	01 (T). Marcelo Silva Oliveira
Técnico de Microscopia (40h)	01 (M/T). Alexandre Bispo De Oliveira
Técnico de Necropsia (36h)	01 (D). Cleber Torrisso
	02 (D). Marcelo Silva Franco Lemes
	03 (D). Ricardo Penny

Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

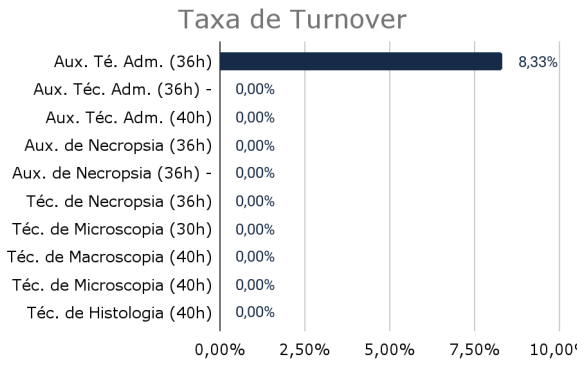
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/12/2021 à 10/01/2022), 03 (três) ausências foram identificadas, 2 (duas) referente a equipe administrativa e 1 (uma) referente a equipe de macroscopia. Ressalto que nenhuma foi decorrente de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional de COVID.

4.3.2 Turnover



Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/12/2021 à 10/01/2022) tivemos 01 (hum) processo demissional e 02 (dois) processos admissionais, ambos referente a equipe administrativa.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

Os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro que ocorreram no período avaliado.

5.1. Serviço de Verificação de Óbitos

5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia

Indicador	Meta	Resultado
Realização das necropsias e entrega dos seus devidos laudos em até 48h da recepção do corpo pelo plantão administrativo do SVO	≤ 48 horas	**14:36:00**

No mês vigente foram realizadas **173 necropsias** com liberação dentro do prazo de 48hs, observamos um aumento de 16 exames, comparado com o mês anterior.

Para os casos suspeitos de Covid, nossa rotina é aplicar o questionário de autópsia verbal ao familiar/responsável comunicante e colhido RT-PCR e liberar laudo preliminar conforme orienta a resolução SS-32, uma vez que, todos exames Covid do Hospital Guilherme Álvaro são realizados pelo instituto Adolf Lutz.

O serviço SVO presta atendimento 24h todos os dias da semana, realiza a liberação dos óbitos para as operadoras funerárias e o atendimento aos familiares. Também é responsável pelo controle e preenchimento das declarações de óbito e controles internos de documentos junto ao Hospital.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica

5.2.1 Biópsias de Congelação

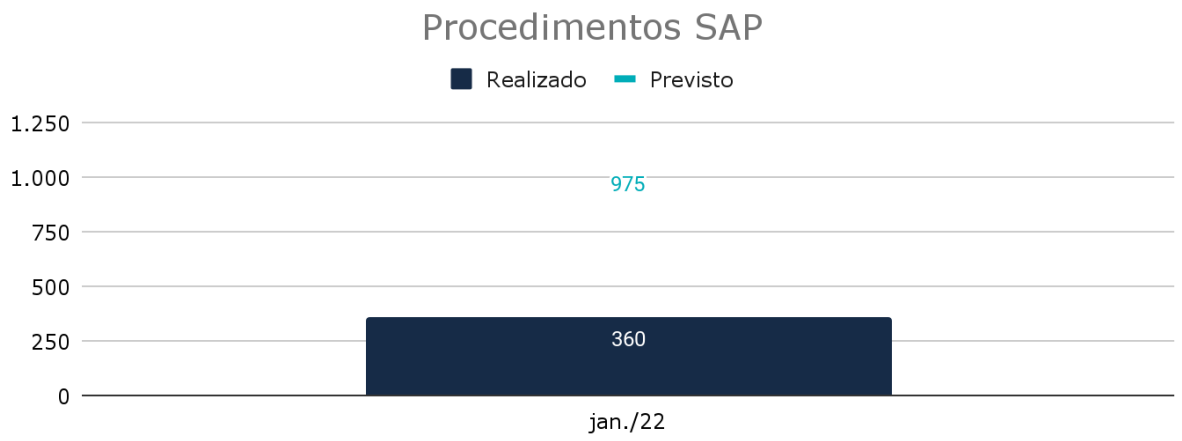
Procedimento	Exames Previstos	Exames Realizados
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	até 100	**18**

5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos

Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	**00:11:56**

O Tempo médio do indicador ficou dentro da meta estabelecida (11 min e 56 seg), quando agendadas as biópsias de congelação o patologista recebe os fragmentos para análise, realiza o procedimento e, após triagem e discussão com o cirurgião é realizada a liberação do laudo fonado (verbal), posteriormente o laudo é inserido no sistema Target, e entregue a via impressa na unidade, onde paciente está internado.

5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica



SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	400	127
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	50	1
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	86
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	27
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	51
Análise de exame de citologia oncótica	75	9
Análise de citologia cervicovaginal	50	41
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	100	0
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	100	18
Total	**975**	**360**

No mês vigente o único exame que ultrapassou a meta estipulada foi o de pesquisa de H. Pylori e colorações especiais, atribuído ao aumento dos exames endoscópicos ambulatoriais. Observamos a resolutividade dos casos sem impacto na produção mensal, devido a baixa solicitação de outros exames específicos, tampouco impacto financeiro na meta geral de exames realizados.

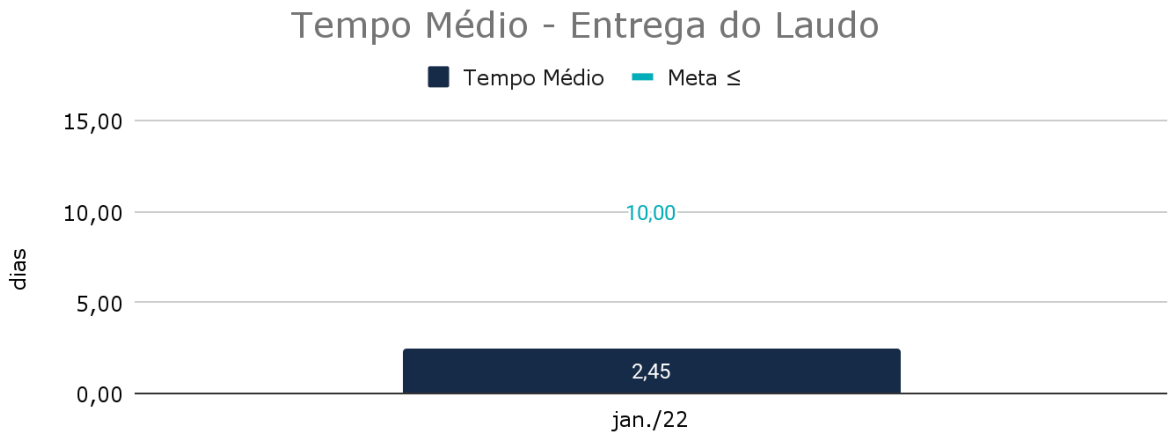
Os exames de imuno-histoquímico prevalecem no encaminhamento para laboratório de apoio-CEAC (análise técnica) com vínculo pelo HGA, porém o processo de recebimento, triagem, catalogação e envio é feito pelo SAP.

Realizado um estudo sobre a viabilidade de compra desses insumos e aquisição de maquinário para realização de imuno-histoquímico e apresentado ao gestor e diretoria técnica do HGA, em plano de trabalho para avaliação.

O processo está em fase de finalização para a aquisição dos equipamentos para processamento dos exames no SAP- Hospital Guilherme Álvaro.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

5.2.3 Tempo Médio para Entrega dos Laudos



Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirurgica convencional (biopsia simples, "imprints" e "cell block")	10,00	1,96
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	1,27
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	3,61
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	3,95
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	2,51
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	0,44
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	0,93
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00
Total	**10,00**	**2,45**

Realizamos 360 exames no período e todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 2,45 dias.

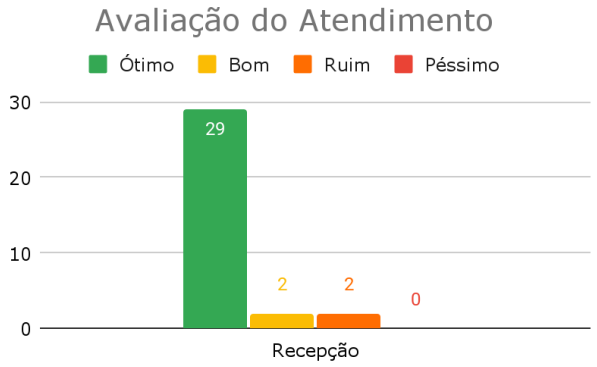
SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

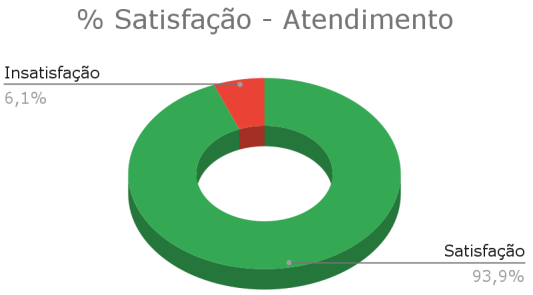
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6.1 Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos em **34 formulários** no total referentes à competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento

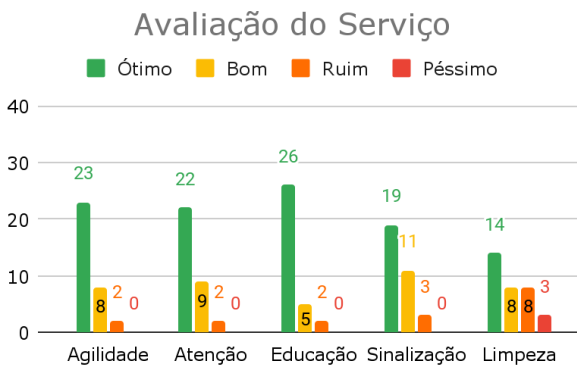


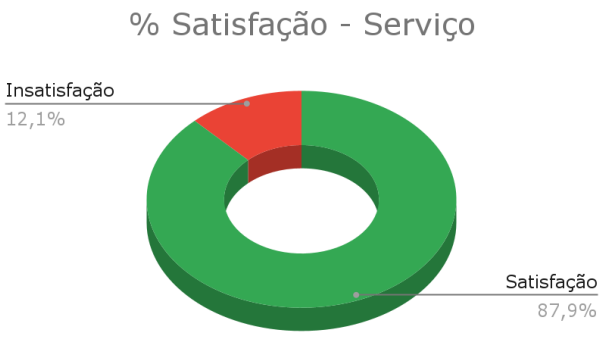


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de 93,9% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

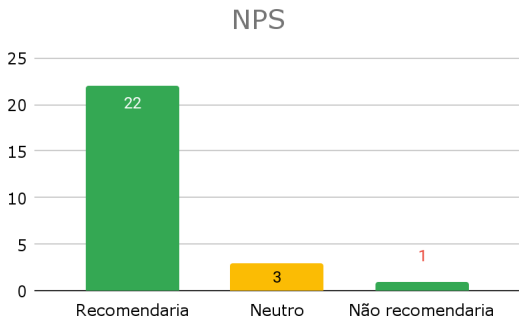
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, limpeza e sinalização. No período avaliado tivemos uma satisfação de 87,9% classificado em ótimo e bom, 12,1% foi avaliação sobre a localização/sinalização do SVO por ser uma unidade mais afastada e também tivemos sobre a avaliação do serviço de higiene.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do SAP e SVO.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

6.1.4 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

Manifestações	
Sugestão	1
Crítica	2
Dúvidas	0
Elogio	12
Em Branco	18

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

Manifestações		
Data	**Tipo**	**Descrição**
05/01/2022	Crítica	Dois atendentes mal educado e não tem consideração na hora dessa do com as pessoas.
08/01/2022	Elogio	Atendente Simpática
06/01/2022	Elogio	Moça ruiva muito educada e simpática
08/01/2022	Elogio	Atendente da madrugada muito prestativa
10/01/2022	Elogio	Atendente daiane muito educada e simpática devia ter mais pessoas assim.
12/01/2022	Elogio	Moça cabelo vermelho sem palavras pela ajuda e atenção, usei até o carregador dela emprestado, obrigada por tudo.
15/01/2022	Elogio	Fui atendido pela Hugo
15/01/2022	Elogio	Fomos super bem atendidas
15/01/2022	Elogio	Fomos muito bem atendidos e orientadas, agradeço muito. Fui atendida pelo Hugo.
16/01/2022	Sugestão	Melhor sinalização para chegar ao SVO
18/01/2022	Elogio	Tivemos um ótimo atendimento em todos os setores, em especial na recepção, pela Srtº Daiane. Que mais profissionais assim nos atendam.
20/01/2022	Elogio	Funcionária Isabela muito gentil
26/01/2022	Elogio	atendente Isabela muito atenciosa e demonstrou empatia. Ficamos gratos pelo atendimento dela nesse momento díficil.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

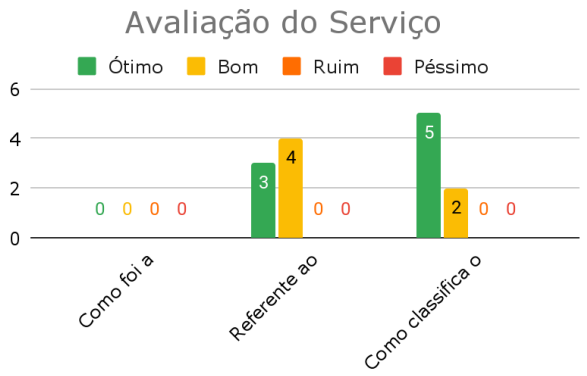
26/01/2022	Elogio	Moça ruiva muito atenciosa e educada sem palavras nessa hora dificil
30/01/2022	Crítica	atendente Hugo não tem educação e da informação errada vim 1000 vezes aqui Péssimo

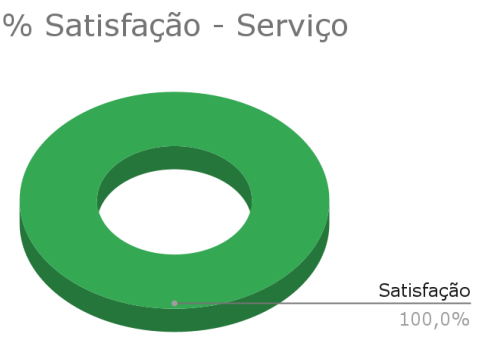
Todos os elogios são direcionados ao MURAL de áreas comuns internas do SVO e SAP para ciência dos colaboradores, e as críticas são analisadas após o fechamento do mês para confecção de Plano de ação do mês subsequente .

Quanto ao formulário indicado como crítica realizamos orientação ao colaborador apontado e as sinalizações já foram encaminhadas para setor de comunicação para elaboração da arte .

6.2 Satisfação do usuário cirurgião

6.2.1 Avaliação do Atendimento





Em relação a pesquisa de satisfação do cirurgião tivemos somente a adesão de 5 formulários preenchidos pela equipe de cirurgia, que avaliou de forma satisfatória a execução e processo.

Santos, 08 de fevereiro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3