

Relatório Anual de Atividades Assistenciais

Conjunto Hospitalar do Mandaqui
Pronto Socorro Adulto
Convênio n.º 01451/2020

2020

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

DIRETOR TÉCNICO

Silvio Possa

COORDENADOR ADMINISTRATIVO REGIONAL

Ely Jose Hollen Dias

COORDENADOR DE ENFERMAGEM

Adilson Aparecido dos Santos Lemos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Conjunto Hospitalar do Mandaqui - Convênio n.º 01451/2020	5
2. PERÍODO DE AVALIAÇÃO	6
3. DIMENSIONAMENTO GERAL	6
4. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	7
4.1 Indicadores - Qualitativos	7
4.2 Indicadores - Segurança do Paciente	8
5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	8
5.1 Implantação do Serviço de Atenção ao Usuário	8
5.2 Indicadores - Pesquisa de Satisfação	9
6. GESTÃO FINANCEIRA	9
7. CONCLUSÃO	9
Apêndice 1 - Quadro Demonstrativo Financeiro	11

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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

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 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, 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

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Conjunto Hospitalar do Mandaqui - Convênio n.º 01451/2020

O **Conjunto Hospitalar do Mandaqui (CHM)** é um hospital do governo do estado de São Paulo localizado na rua Voluntários da Pátria, no distrito de Santana, zona norte de São Paulo. O CHM foi o primeiro hospital governamental, fundado em 1938, especializado em tuberculose. Funcionou inicialmente em três pavilhões com capacidade de 100 leitos destinados a pacientes adultos e, posteriormente com o aumento das instalações e de novos pavilhões, o hospital conta atualmente com 450 leitos.

É um dos maiores hospitais gerais da região, referência em Trauma e Hospital de Ensino, oferecendo diversos serviços de residência médica reconhecidos pelo SUS. Oferece, além dos programas de residência médica, programas de especialização médica em regime de estágio. Destaca-se o setor de Radiologia e Diagnóstico por Imagem, de maior expoente dentro da área.

Em novembro de 2020, após participar de Convocação Pública, o CEJAM celebrou o Convênio n.º 01451/2020 com a SES-SP para gerenciar o **Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui**, visando proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecem aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde.

Serviços ofertados:

- Clínica Geral;
- Atendimentos urgência regulada via CROSS;
- Atendimento porta aberta para urgência e emergência;
- Triage médica e Classificação de risco;
- Atendimento especializado em neurocirurgia (sexta-feira a domingo);
- Os serviços oferecidos abrangem: consultas, medicação, avaliação, assistência médica e de enfermagem dos pacientes em observação e se necessário intervenção cirúrgica.

Capacidade Instalada:

- 20 leitos de Internação (Clínica Médica, Clínica Cirúrgica; ortopedia)
- 20 leitos de Internação COVID-19
- 06 leitos de Retaguarda (semi Intensiva);
- 04 Leitos Sala de trauma;
- 08 leitos Sala de emergência;
- 06 leitos de Retaguarda de Internação;
- 01 sala de sutura e pequenos procedimentos cirúrgicos;
- 01 sala de coleta de exames (laboratório, ECG);
- 12 poltronas para medicação rápida.

2. PERÍODO DE AVALIAÇÃO

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **13 de novembro de 2020 a 31 de dezembro de 2020**.

3. DIMENSIONAMENTO GERAL

A equipe de trabalho é composta por 105 (cento e cinco) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 76 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ), totalizando 181 colaboradores para este serviço. Esta força de trabalho é representada por 1,10% de nível médio, 42,54% de nível técnico e 56,36% de nível superior, sendo portanto composta por 56,91%% de enfermagem, 41,99% de médicos e 1,10% de administrativos.

Competência	Previsto em Plano de Trabalho	Efetivos no Período avaliado	Percentual de efetivação
novembro/2020	201	181	90,04%
dezembro/2020	201	181	90,04%

Mediante o quadro acima, verificamos que 90,04% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Realizamos processo seletivo para reposição (pedido de demissão) dos profissionais em dezembro/2020 com previsão de início em janeiro/2021.

4. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

4.1 Indicadores - Qualitativos

Indicador	Meta	Resultados 2020	
		nov	dez
Garantir atendimento ininterrupto	100%	100%	100%
Tempo estimado entre a chegada do paciente e a classificação de risco	≤15 minutos	*S/I	19:49
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	Imediato	Imediato	Imediato
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤30 minutos	*S/I	15:31
Tempo de espera para reavaliação após os resultados dos exames complementares	≤30 minutos	*S/I	*S/I
Tempo máximo de permanência no PS – Leitos de Observação sem justificativa	≤24 horas	45:60	32:88

* S/I (sem informação).

→ Tempo entre a chegada e a Classificação de Risco: a triagem referente ao período de análise foi realizada nas especialidades de Clínica Médica, Ortopedia, Buco, Neurologista e Cirúrgica Geral. Para 2021, está-se estruturando a equipe para implantação da classificação de risco. O tempo de triagem ficou na média de 00:19, discretamente acima da meta de até 00:15 minutos.

- Tempo de espera para reavaliação após os resultados dos exames complementares: no mês de novembro e dezembro, não foi mensurado devido ajustes no sistema, a equipe de TI do hospital está trabalhando para solucionar o problema.
- Tempo máximo de permanência no PS: o tempo médio ficou acima da meta nos dois primeiros meses de implantação deste convênio, o motivo foi principalmente a alta procura pelos serviços de urgência e emergência, superlotando assim o serviço, além da escassez de leitos/vagas para internação no CHM, represando a transferência para outro setor de internação e/ou cirurgia. Realizamos junto a equipe médica e equipe de enfermagem para que todos os pacientes que estiverem completando 24 horas de permanência no PSA, reforcem com o chefe de plantão pelo Estado, que é o responsável por essas demandas, tomar as devidas condutas: internação, alta, transferências.

4.2 Indicadores - Segurança do Paciente

Indicador	Meta	Resultados 2020	
		nov	dez
Adesão aos Protocolos Clínicos	100%	Em implantação	
Índice de perda de sonda naso enteral	≤ 1,65	0,00	1,98
Taxa de extubação acidental	≤ 0,52	0,00	0,00
Índice de queda de paciente	≤ 0,87	0,00	0,00
Índice de flebite	≤ 0,24	0,00	0,00
Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos	≤ 0,23	0,00	0,00

- Índice de Perda de SNE: Em dez/2020, tivemos 02 (dois) casos de perda de sonda para 101 pacientes/dia no período. Revisamos as metas de segurança dos pacientes e treinamento da equipe para o controle eficaz na fixação da SNE, bem como a orientação à enfermagem e familiares para os cuidados dos pacientes em uso SNE.
- Protocolos Clínicos: em fase de descrição e implantação dos protocolos de Dor Torácica, Septicemia, Trombose Venosa Profunda, Acidente Vascular Cerebral Isquêmico.

5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

5.1 Implantação do Serviço de Atenção ao 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. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Para isso, o CEJAM disponibilizou folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, com implantação e início da pesquisa em janeiro de 2021.

PARTICIPE, OPINE, FAÇA SUAS SUGESTÕES!

SAU

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

0800 770 1484





OIA, USUÁRIO! Sinta-se à vontade para escrever suas sugestões. Suas opiniões são transformadas em qualidade no atendimento.

Data: ____/____/____
 Tel: _____

Nome (opcional): _____

Atendimento

Recepção	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Classificação de Risco (Triagem)	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Equipe de Enfermagem	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Equipe Médica	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Observação	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom

Serviço

Agilidade	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Atenção	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Educação	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Limpeza	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom
Sinalização	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom	☐ Bom

Outros Comentários

Qual a chance de você recomendar o serviço desta unidade?

☐ Recomendaria
 ☐ Não Recomendaria

☐ Sugestão
 ☐ Crítica
 ☐ Dúvidas
 ☐ Elogios

OBIGADO POR COMPARTILHAR SUA OPINIÃO

cejam.org.br
[f](#)
[t](#)
[i](#)
[c](#)
[e](#)
[e](#)
[e](#)

5.2 Indicadores - Pesquisa de Satisfação

Indicador	Meta	Resultados 2020	
		nov	dez
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≥85%	S/I	S/I
Queixas na ouvidoria	≤ 1%	0,23%	0,43%

Análise crítica: A metodologia de trabalho adotada é a Pesquisa de Satisfação do Usuário, feita no Pronto Socorro, e as manifestações espontâneas no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU do hospital, no período o resultados ficaram dentro da meta estabelecida.

6. GESTÃO FINANCEIRA

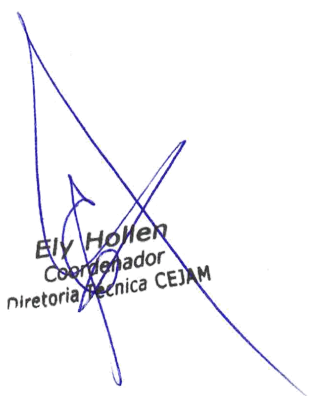
Os recursos financeiros que sustentam as atividades da unidade são repassados ao CEJAM pela SES/SP, conforme acordado no Convênio. Os resultados do fluxo operacional do projeto constam no quadro em anexo **(Apêndice 1)**.

7. CONCLUSÃO

Este Relatório de Atividades teve por objetivo detalhar as ações e resultados alcançados pelo CHM na gestão do CEJAM em 2020 nos últimos dois meses de 2020.

As informações demonstraram resultados positivos da assistência prestada aos pacientes que demandam de cuidados intensivos, sendo importante destacar que a equipe assistencial, administrativa e equipamentos estão completos e aptos para a execução do serviço.

Seguimos buscando a excelência na transparência e na segurança do paciente com atendimento adequado e qualificado. Os resultados reforçam que a gestão CEJAM no CHM está no caminho certo. Através de investimentos em mão de obra especializada, melhoria dos processos de trabalho e o compromisso para prestação de assistência digna e eficiente à população que procura aquele serviço.



Ely Hollen
Coordenador
Diretoria Técnica CEJAM

Apêndice 1 - Quadro Demonstrativo Financeiro

QUADRO DEMONSTRATIVO FINANCEIRO 2020
Convênio n.º 01451/2020 - CNPJ 66.518.267/0030-18
Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui
SÃO PAULO - SP

Orçamento - Plano Trabalho	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Ano
Valor ORÇADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.270.527,97	1.270.527,97	2.541.055,94
Total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.270.527,97	1.270.527,97	2.541.055,94
Data de Crédito												01 e 04/12	
Receitas	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Ano
Repasse Financeiro											0,00	2.541.055,94	2.541.055,94
Sub total de Receitas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.541.055,94	2.541.055,94
Outros Créditos											10,00	1.240,23	1.250,23
Rendimentos Aplicação Financeira											0,00	1.801,09	1.801,09
Total de Receitas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	2.544.097,26	2.544.107,26

													<i>Avaliação</i>		
Despesas - Realizada	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Ano	Média /Mês	% Custeio
Pessoal e Reflexo - CLT											0,00	297.074,53	297.074,53	148.537,27	49%
Serviços de Terceiros/ Assistencial											0,00	313.066,65	313.066,65	156.533,33	51%
Outras Despesas											0,00	94,05	94,05	47,03	0%
Sub Total de Despesas de Custeio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	610.235,23	610.235,23	305.117,62	100%
Total de Despesas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	610.235,23	610.235,23		

Saldo do mês anterior-conta corrente e aplicação financeira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,00
Saldo do mês - BANCO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,00	1.933.872,03

Provisão	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Provisão de Férias											0,00	36.536,72
Provisão 13º Salário											0,00	0,00
Rescisão											0,00	0,00
Total de Provisão	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	36.536,72

Déficit / Superávit acumulado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	1.897.335,31
--------------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	---------------------