

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital e Maternidade Sotero
de Souza**

Contrato de Gestão n.º 01/2022

2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE



PREFEITO

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Simoni Camargo Rocha

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Edson Soares de Almeida

DIRETOR TÉCNICO

Rafaela Peixoto Vargas

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

Luciana Cardoso

GERENTE ASSISTENCIAL

Cassiano M. Barbosa

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 001/2022	7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	8
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	8
4. FORÇA DE TRABALHO	9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	19
5.1 atendimentos	19
5.1.1 Consultas Médicas Especializadas	14
5.1.2 atendimentos de Urgência em Atenção Especializada	21
5.1.3 atendimentos de Urgência com Observação até 24h	23
5.1.4 atendimentos Ortopédicos com imobilização	24
5.2 Internações	24
5.2.1 Cirurgias Eletivas	24
5.2.2 Clínica Obstétrica	25
5.2.3 Internações Clínicas	26
5.2.4 Clínica Pediátrica	27
5.3 SADT - Pacientes do Pronto Atendimento e Hospital	28
5.3.1 Exames Laboratoriais	28
5.3.2 Radiografia	28
5.3.3 Ultrassonografia	29
5.3.4 Eletrocardiograma	29
5.3.5 Tococardiografia	30
5.4 SADT - Paciente Ambulatorial	31
5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial	31
5.4.2 Radiografia - Ambulatorial	21

5.4.3 Mamografia - Ambulatorial	32
5.5 UTI Adulto	33
5.5.1 Saídas	33
5.5.2 Taxa de Ocupação	34
5.5.3 Média de Permanência	34
5.5.4 Taxa de Mortalidade	35
5.5.5 Taxa de Reinternação	36
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	36
6.1 Indicadores de Qualidade	38
6.1.1 Avaliação de Atendimento	38
6.1.2 Avaliação de Serviço	39
6.2 Manifestações	40
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	42

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 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".



Edson S. Almeida
Gerente de Serviços de
Saúde Corporativo
Diretoria Técnica - CEJAM

Edson Soares de Almeida

Diretor Geral HMSS

1.2 Contrato de Gestão nº0001/2022

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 21/02/2022, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 001/2022, o presente CONTRATO tem como objetivo de prestar assistência à saúde compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, criando uma rede de referência regional, com alta resolubilidade. Operacionalizar e executar ações e serviços de saúde 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população.

O Hospital e Maternidade Sotero de Souza é um Hospital Geral, com acesso via demanda espontânea, por meio de seu Pronto Atendimento que oferece as especialidades de Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria e Gineco Obstetrícia de Média Complexidade e Ortopedia de Baixa Complexidade, além dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico para pacientes ligados ao SUS, de acordo com normas estabelecidas pela SMS e colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na Região de Sorocaba.

Possui 62 leitos, está localizado à Rua R. Santa Isabel, 186 - Centro - SP, 18130-565- São Roque - SP. Hospital habilitados para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II em fase de habilitação. Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares como o Pronto Atendimento Ginecológico, Maternidade, Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal - UCI-Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades, SADT.

A unidade realiza ATENDIMENTO AMBULATORIAL, via regulação de vagas da rede básica de saúde, nas especialidades de Cirurgia Geral e Aparelho Digestivo, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia e Traumatologia e dispõe de estrutura com consultórios médicos e salas de procedimento.

A UNIDADE DE PRONTO SOCORRO, conta com as especialidades de Clínica Médica, Ortopedia, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia. Com relação às especialidades cirúrgicas, estão previstos todos os atendimentos do rol de procedimentos de média complexidade. É referência para as Unidades Básicas do município de São Roque e municípios do entorno, atende a demanda de pacientes referenciados e do resgate pré-hospitalar do Corpo de Bombeiros e SAMU. Possui Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT com sala de raio-X, salas de curativos, sala de gesso, sala para coleta de exames laboratoriais e sala de triagem.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza são monitoradas por sistema de informática SIMAH e planilhas para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital e Maternidade Sotero de Souza no período de **01 a 31 de julho de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 358 colaboradores, contratados por processo seletivo (CLT).

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria/Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Analista de Contratos (44h)	1	1	✓
	Analista de Recursos Humanos (44h)	1	1	✓
	Analista de Sistemas (44h)	1	0	↓
	Assistente Administrativo (44h)	1	1	✓
	Assistente de Farmácia I (36h)	3	5	↑
	Assistente de Farmácia II (36h)	1	1	✓
	Assistente de Farmácia IV (36h)	3	2	↓
	Assistente de Suprimentos (44h)	1	1	✓
	Assistente de TI (44h)	1	2	↑
	Assistente Social (30h)	2	2	✓
	Atendente de Farmácia (44h)	3	3	✓
	Auxiliar Administrativo I (44h)	4	4	✓
	Auxiliar Administrativo II (36h)	5	5	✓
	Auxiliar Administrativo III (36h)	2	2	✓
	Auxiliar Administrativo III (44h)	2	2	✓
	Auxiliar de Enfermagem (36h)	4	5	↑
	Auxiliar de Lavanderia I (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Lavanderia II (36h)	1	1	✓
	Auxiliar de Limpeza I (36h)	15	21	↑
	Auxiliar de Limpeza II (36h)	8	6	↓
	Auxiliar de Limpeza II (36h) - noturno	4	6	↑
	Auxiliar de Manutenção (44h)	3	3	✓
	Biomédico (36h)	1	1	✓
	Controlador de Acesso I (36h)	5	4	↓
	Coordenador de Administração de	1	1	✓

	Pessoal PL (44h)			
	Coordenador de Atendimento (44h)	1	1	✓
	Coordenador de Enfermagem (44h)	1	1	✓
	Coordenador de Hotelaria (44h)	1	1	✓
	Coordenador Operacional (44h)	1	1	✓
	Coordenador Operacional SAME (44h)	1	1	✓
	Copeiro I (36h)	7	9	↑
	Copeiro II (36h)	2	2	✓
	Copeiro III (36h)	6	3	↓
	Copeiro III (36h) - noturno	1	2	↑
	Cozinheiro Hospitalar (36h)	2	2	✓
	Diretor Técnico (30h)	1	1	✓
	Diretor Administrativo (44h)	1	1	✓
	Faturista I (44h)	3	3	✓
	Faturista III (44h)	1	1	✓
	Faturista IV (44h)	1	1	✓
	Gerente Assistencial (44h)	1	1	✓
	Lider de manutenção (44h)	1	1	✓
	Motorista (44h)	1	1	✓
	Recepcionista I (36h)	15	12	↓
	Recepcionista I (36h) - noturno	2	6	↑
	Recepcionista II (36h)	2	2	✓
	Recepcionista III (36h)	3	2	↓
	Recepcionista IV (36h)	1	1	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (44h)	1	1	✓
	Enfermeiro Auditor (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro CC (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro de Apoio (44h)	1	1	✓
	Enfermeiro I (36h)	21	21	✓
	Enfermeiro I (36h) - noturno	6	13	↑
Assistencial	Enfermeiro II (36h)	2	0	↓
	Enfermeiro II (36h) - noturno	1	3	↑
	Enfermeiro III (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro IV (36h)	3	2	↓
	Enfermeiro IV (36h) - noturno	3	4	↑

Farmacêutico (44h)	4	3	↓
Fonoaudiólogo (30h)	1	1	✓
Instrumentador Cirúrgico (44h)	1	1	✓
Nutricionista (36h)	1	1	✓
Supervisor de Compras e Almoxarifado (44h)	1	1	✓
Técnico de Imobilização Ortopédica I (36h)	4	4	✓
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h)	1	0	↓
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h) - noturno	1	2	↑
Técnico de Laboratorio (36h)	2	2	✓
Técnico Enfermagem I (36h)	54	39	↓
Técnico Enfermagem I (36h) - noturno	7	47	↑
Técnico Enfermagem II (36h)	25	24	↓
Técnico Enfermagem II (36h) - noturno	9	12	↑
Técnico Enfermagem III (36h)	6	5	↓
Técnico Enfermagem III (36h) - noturno	3	4	↑
Técnico Enfermagem IV (36h)	19	14	↓
Técnico Enfermagem IV (36h) - noturno	9	9	✓

Total	320	355	↑
--------------	------------	------------	----------

Mediante o quadro acima, o cenário atual é de 355 funcionários efetivamente contratados, a diferença apresentada acima de 34 profissionais é mediante a contratação de colaboradores para a implantação de serviço de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) totalizando 99,16% da previsão conforme o estabelecido no plano de trabalho. Para efetivação do quadro de funcionários estamos em processo seletivo.

DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO	QUANTITATIVO	NOME COMPLETO
Analista de Contratos (44h)	1	ANA CAROLINA DE BARROS SAVIOLI
Analista de Recursos Humanos (44h)	1	COSME RAFAEL VACCARO
Assistente Administrativo (44h)	1	ANA JULIA BENITE SILVA

Assistente de Farmácia I (36h)	1	GUILHERME ANTUNES CURACA DE SOUSA
	2	KARINE APARECIDA SANTOS CALACO
	3	PRISCILA ARAUJO BARROS CAETANO
Assistente de Farmácia II (36h)	1	LUANA SANTOS MENDES DA SILVA
Assistente de Farmácia IV (36h)	1	LUANA FARINASSO DE MORAES
	2	TALITA APARECIDA DE CASSIA DE MORAES
Assistente de Suprimentos (44h)	1	LUCAS LOZANO PINTO
Assistente de TI (44h)	1	VINICIUS RIBEIRO FLORIANO
	2	FLAVIO GASPAR
Assistente Social (30h)	1	JOSE DANIEL GODINHO
	2	SUELI APARECIDA DA SILVA
Atendente de Farmácia (44h)	1	JOICE CRISTINE RODRIGUES PECANHA
	2	PRISCILA PIDONI PRADO
	3	LEANDRA RODRIGUES DE OLIVEIRA
Auxiliar Administrativo I (44h)	1	ALIPIO NERY DE LIMA JUNIOR
	2	EDILSON FELIPE BATISTA MARTINS
	3	MARIA RAQUEL DOS ANJOS COSTA
	4	PATRICIA GUIMARAES SERETTI COSCARELLI
Auxiliar Administrativo II (36h)	1	ANDRE VIEIRA PROTTI
	2	CARLOS ALBERTO CAZALLA GABBA
	3	DIEGO DA SILVA
	4	JULIANA FIGUEIREDO PICIRILO
	5	MARCO ANTONIO DE JESUS
Auxiliar Administrativo III (36h)	1	CINTIA APARECIDA ALVES
	2	MARIA DO CARMO MOREIRA PEDROSO
Auxiliar Administrativo III (44h)	1	EDNA BOTELHO
	2	MICHELE LOPES BUENO
Auxiliar de Enfermagem (36h)	1	AMANDA SILVA LEME
	2	FELIPE AUGUSTO DOMINGUES
	3	JENIFER GRACIELE DE PAULA MATOSO
	4	JOICE APARECIDA MATHEUS DE ALMEIDA
	5	LINDALVA ALVES BARBOSA
Auxiliar de Lavanderia I (36h)	1	MACEANA SOUZA
	2	RAQUEL DE ALMEIDA
Auxiliar de Lavanderia II (36h)	1	CLEONICE AVELANEDA SANTANA
Auxiliar de Limpeza I (36h)	1	ADRIANA ALVES PEQUENO DA SILVA
	2	ALOISIO CANDIDO ACACIO
	3	CELIA BENEDITA DA SILVA
	4	FRANCISCA VIVIANE DE LIMA
	5	GISLAINE SANTOS SANTANA
	6	JESSICA LETICIA NASCIMENTO DA SILVA
	7	JOSIENE RAMOS SANTOS
	8	MARCILENE RODRIGUES NASCIMENTO

	9	MARIA CRISTINA DOS SANTOS DE SOUZA
	10	MIRIELI PEREIRA DOS SANTOS
	11	PAMELA DOS SANTOS NASCIMENTO
	12	PATRICIA FERREIRA NOVAIS
	13	ROSELI VIEIRA RIBEIRO
	14	ROSEMEIRE SANTOS
	15	SANDRA MARIA DA SILVA
	16	VALERIA APARECIDA DOS SANTOS
	17	VERA LUCIA AVELINA DE SOUZA OLIVEIRA
Auxiliar de Limpeza II (36h)	18	MARTA DE ALMEIDA DOS SANTOS
	1	EVANIRA DE OLIVEIRA
	2	LETICIA ALEXANDRE DE OLIVEIRA
Auxiliar de Limpeza II (36h) - noturno	3	MARIO APARECIDO PINTO DE ANDRADE
	1	ANA ELISABETE DA SILVA
	2	EDMILSA MARCULINO DOS SANTOS DE LIRA
	3	MARGARIDA JOSEFA DE MELO
	4	MARIA MARTA DE AZEVEDO BARROS
	5	MARINALVA JOSEFA DE MELO SANTOS
Auxiliar de Manutenção (44h)	6	ROSANGELA DE JESUS SILVA
	1	NELSON VICENTE DE OLIVEIRA FILHO
	2	VANIO BARBOSA DA SILVA
Biomédico (36h)	3	NITOILTON NUNES PEREIRA
	1	GABRIELA MARIA DA SILVA STEFANINI
Controlador de Acesso I (36h)	1	ALAN FRANCISCO SANCHES GOMES
	2	CASSIO HENRIQUE PICIRILO
	3	FABIO FARIAS COSTA
	4	MARCIO ROGERIO RODRIGUES DOS SANTOS
Coordenador de Administração de Pessoal PL (44h)	1	CLAYTON BARTALINI ACACIO
Coordenador de Atendimento (44h)	1	JAQUELINE LOZANO
Coordenador de Enfermagem (44h)	1	ROSEMAR JESUS NUNES
Coordenador de Hotelaria (44h)	1	ROSANA FERREIRA BRANCO
Coordenador Operacional (44h)	1	GISELE VIEIRA MENEZES
Coordenador Operacional SAME (44h)	1	LORIVAL
Copeiro I (36h)	1	HANY CHRYSTINE MONTEIRO DA SILVA
	2	LUZIA MENDES JOFRE
	3	MARIA DE LOURDES DA SILVA VALENTIM
	4	NATALY VIVIANE DA COSTA REZENDE
	5	TEREZINA DA ROSA GOMES DOMINGUES
	6	VALERIA TATIANE DA COSTA DE REZENDE
	7	YTAMIRES LOYOLA DE MORAES
Copeiro II (36h)	1	ELIZANDRA ALVES DE SOUZA
	2	LUCIENE CRISTINA VIANA DA SILVA ALVES

Copeiro III (36h)	1	GISENE MARIA DE MARIO DOS SANTOS
	2	CRISTIANA SILVA DE CARVALHO
	3	LUCIMAR CAPOIA DE MORAES
	4	ZONEIDE APARECIDA CAPOIA
Copeiro III (36h) - noturno	1	RENATA DONADON
	2	SIMONE OLEGARIO DA SILVA
Cozinheiro Hospitalar (36h)	1	ANGELA CRISTINA FERNANDES
	2	ROSALINA RODRIGUES DOMINGUES DA SILVA
Diretor Técnico (30h)	1	RAFAELA PEIXOTO VARGAS
Diretor Administrativo (44h)	1	PRISCILA MOTTA CHIABAI
Faturista I (44h)	1	ANDREA ADAO
	2	JULIANA APARECIDA LOURENCO
	3	MARCIA REGINA AMARAL
Faturista III (44h)	1	THAIS HELENA BEZERRA
Faturista IV (44h)	1	EDNA FERREIRA OLIVEIRA BATISTA
Gerente Assistencial (44h)	1	CASSIANO MOREIRA BARBOSA
Líder de manutenção (44h)	1	LAURIVAN BARBOSA SOARES
Motorista (44h)	1	ALEXANDRE LOURENCO
Recepcionista I (36h)	1	ANA BEATRIZ FERREIRA GONCALVES
	2	ANA FLAVIA MARTINS ADRIANO
	3	DENILSON SOUZA DO NASCIMENTO
	4	IRLA DANIELE VIANA
	5	JULIANA APARECIDA CAMARGO
	6	JULIANA RIBEIRO DA SILVA
	7	KEVIN GABRIEL ALEIXO
	8	NARIELLE SERRA DE OLIVEIRA
	9	NATHALYA LETICIA ALMEIDA DA SILVA
	10	PAOLA DO PRADO FERREIRA GOUVEA
	11	THAIS HELENA DE ALMEIDA LUCCA BITTENCOURT
	12	PATRICIA DORIA SOUZA MOREIRA
	13	JOYCE LIMA SANTOS DE OLIVEIRA
Recepcionista I (36h) - noturno	1	ALINE APARECIDA DA SILVA ALVES REZENDE
	2	BEATRIZ DA SILVA MACHADO
	3	CAMILA PAULINO DE COSTA
	4	CRISTIANE MARIA DA SILVA
	5	MARIANA SOARES PEREIRA
	6	THAYNA BORGES NEPUMOCENO
Recepcionista II (36h)	1	CAROLINE DE FATIMA LUCIANO LEITAO
	2	FABIANA ALVES DOS SANTOS
Recepcionista III (36h)	1	LAURA MARIA DOS SANTOS PROENCA
	2	NAGELA RODRIGUES DOS SANTOS
Recepcionista IV (36h)	1	MARCOS PAULO REDILING
Técnico de Segurança do Trabalho (44h)	1	LAIZA CASTILHO SIQUEIRA
Enfermeiro Auditor (36h)	1	MILENA SANTOS PATTO DE GOES BARRETO
Enfermeiro CC (36h)	1	RENATO MARQUES DE ANDRADE
Enfermeiro de Apoio (44h)	1	ANA CRISTINA DE OLIVEIRA

		SANTANA
Enfermeiro I (36h) - diurno	1	CELMA YASUMI YAMAGUTI
	2	CLEIA CRISTINA GONCALVES DE SOUZA
	3	ELAINE PICCIRILLO SIMOES DOS SANTOS
	4	FLAVIA ALVES DA SILVA
	5	JHULLIANY PATRICIA PASSOS SILVA
	6	KELLY CRISTINA KAMIYAMA
	7	LETICIA GIOVANA DE OLIVEIRA CAMPOS
	8	LILIANE THESS DE GOES
	9	MARIA DA PENHA NUNES DE MORAES
	10	NATHALIA SANTUCCI BRIENE
	11	PAMELA DE FATIMA VIEIRA COBELLO DA SILVA
	12	PAULA RENATA DE SOUZA GOMES
	13	SIMONE NASCIMENTO DOS SANTOS
	14	TALITA LEITE FLORENCIO MIGUEL
	15	TATIANY APARECIDA CERQUEIRA
	16	THAINARA ALVES SANTORO
	17	VAGNER RIBEIRO MIRANDA DOS SANTOS
	18	HERON LUIZ FARIAS PEREIRA
	19	LUCIMARA FERNANDES DA SILVA
Enfermeiro I (36h) - noturno	1	EUNICE DE ARAUJO SOUZA
	2	FABIANO SOARES BANDEIRA
	3	GISELLE RODRIGUES DELIA
	4	HELLEN CRISTINA PONTES
	5	IVO EDUARDO SACCENTI
	6	MARCELE APARECIDA DA SILVA
	7	MARIA APARECIDA COSTA FINETO
	8	PALOMA RIBEIRO FERREIRA
	9	HELOISA RODRIGUES DE OLIVEIRA
Enfermeiro II (36h) - noturno	1	CINTHIA LETICIA OLIVEIRA DA SILVA
	2	ELIETE NUNES DOS SANTOS
	3	LUCIMEIRE DE OLIVEIRA
Enfermeiro III (36h)	1	ROSECLEIDE FERREIRA DA SILVA
Enfermeiro IV (36h)	1	MARILENE RIBEIRO DURAN SOTO
	2	VIVIANE ANDRADE LEITE
Enfermeiro IV (36h) - noturno	1	ALESSANDRO LOMBARDI
	2	JEFERSON VIEIRA DE GOES
	3	KELLY REGINA XAVIER DE JESUS
	4	PAULO HENRIQUE ALVES
Farmacêutico (44h)	1	ALCILEIA RIBEIRO GOMES
	2	BEATRIZ RAIHER
	3	GUTIERRES MARTINS DA SILVA
	4	STELA MARIS DA PAZ DE MIRANDA
Fonoaudiólogo (30h)	1	RAYANE MAYARA GOMES DA SILVA
Instrumentador Cirúrgico (44h)	1	VALQUIRIA CAVALHEIRO
Nutricionista (36h)	1	FLAVIA MARIA PEDROMONICO DE ARRUDA
Supervisor de Compras e Almoxarifado (44h)	1	WASHINGTON APARECIDO DE MATTOS

Técnico de Imobilização Ortopédica I (36h)	1	PATRICIA SUEYDAM LABATTA SILVA
	2	PAULA MOURA DOMINGOS FERREIRA
	3	VANIA JESUS DA SILVA
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h) - noturno	1	EDMAR DE SOUZA ROCHA
	2	FATIMA PAULINO DE ARAUJO
Técnico de Laboratório (36h)	1	GABRIELY SILVA RIBEIRO
	2	LARISSA VIEIRA FIGUEREDO
	3	LETICIA DOHOCZKI
Técnico Enfermagem I (36h)	1	ADRILANI CRISTIN BELCHIOR
	2	ALINE ALVES DOS SANTOS
	3	ANA SANDRA NICACIO DA SILVA
	4	AUGUSTO MOREIRA DA SILVA
	5	CARLA CRISTIANE DE LIMA
	6	DAIANE BARROS PENTEADO
	7	DAIANE DA SILVA ROSA
	8	DANILA ALVES MARQUES
	9	EDILAINE APARECIDA VIEIRA DA SILVA CRUZ
	10	ERICA APARECIDA OLIVEIRA DE SOUSA
	11	EVERSON OLIVEIRA LIMA
	12	FLAVIA RODRIGUES PEREIRA
	13	JAQUELINE FREIRES SILVA VIANA
	14	JAQUELINE OLIVEIRA BASTOS DA SILVA
	15	JESSICA EVANGELISTA NUNES
	16	JESSICA MACHADO SIZILO
	17	JHENIFER BARROS DA SILVA
	18	JOELSON NASCIMENTO SANTOS
	19	KAREN CASSIA DA SILVA GOES
	20	KLEBER DA SILVA SOLAR
	21	MAYARA AMANDA DE OLIVEIRA HERRERA MEDINA
	22	MIRIAM COSTA DE FIGUEIREDO CIRINO
	23	PATRICIA BRUSAROSCO
	24	RITA DE CASSIA ARAUJO
	25	ROSANA SILVERIO DA SILVA
	26	SILVANIA VILARES DE SOUZA TORRES
	27	SILVIA MARA PEREIRA
	28	SILVIA MARIA BRESCIANI RABECHINI
	29	SIMONE TENCHENA SOUZA
	30	TATIANA CAMPOS DE OLIVEIRA
	31	THIAGO RODRIGUES DOMINGUES
	32	VALQUIRIA DA SILVA CARVALHO
	33	WALQUIRIA GOMES
	34	ANDREIA DA SILVA
	35	CASSIA HILARIO LIMA
	36	DANIELE DA SILVA DE OLIVEIRA LIMA
	37	JAMILLE EMANUELE CANDIDO
	38	TANIA DE OLIVEIRA CARDOSO

	39	WILLIAM GRISANTE DOS SANTOS
Técnico Enfermagem I (36h) - noturno	1	AMANDA OLIVEIRA DE MORAES
	2	ANA PAULA CAMPOS DOS SANTOS
	3	BRUNA ALVES DE ALMEIDA
	4	CARLA APARECIDA EMERENCIANO DA SILVA
	5	CAROLINE CAMARGO CORREA
	6	DEBORA CRISTINA HILARIO
	7	DRIELEM TALITA SIMOES DA COSTA
	8	ELIZABETH CRISTINA DE ALMEIDA TAVARES
	9	ISABELA LUIZA EVANGELISTA DA SILVA
	10	JAINE FERNANDA DE CARVALHO ALMEIDA
	11	JESSICA DE SOUZA DOS SANTOS XAVIER
	12	LAURA NILMA BRITO FRANCO
	13	LETICIA FERNANDA PEDROSO
	14	LUIZ CARLOS DOS SANTOS JUNIOR
	15	LUIZ PEREIRA COSTA
	16	MARCELA CANDIDA MACHADO MENDES
	17	MARIA CARLA ANDRADE OLIVEIRA
	18	MARIA GORETE DA SILVA FARIAS
	19	MARIANA DAMIAN FURTADO DA SILVA
	20	REGINALDO CLAYTON MORATORI
	21	RENAN GOUVEA DE SOUZA
	22	RENATA DOMINGUES DE GOES
	23	ROMULO MARQUES DIAS RIBEIRO
	24	VIVIANE ALBUQUERQUE DA SILVA PINTO
Técnico Enfermagem II (36h)	1	ALINE FOGACA DE LARA ROSA
	2	AMANDA FERREIRA DE LIMA SIMOES
	3	BRUNA DA GLORIA DE ASSIS SANTOS
	4	CAMILA DE GOES SANTIAGO
	5	CELDA MARIA ALEXANDRE BERTOLAZZI
	6	DENISE APARECIDA DAS ALMAS PEDROSO
	7	ELIEL RIBEIRO DOS SANTOS
	8	ELMA SILVA NEPOMUCENO
	9	FRANCIELE LISBOA PEREIRA
	10	JESSICA THAIS MOURA
	11	LILIANE TAVARES DE OLIVEIRA
	12	LUCAS LOPES BATISTA
	13	MARCELY CARDOSO DOS SANTOS
	14	PATRICIA DOMINGUES IZIDORO
	15	PAULA MARIANA MASETTO
	16	PRISCILA ADELMA DE SOUSA PORTO MATOS
Técnico Enfermagem II (36h) - noturno	1	ADRIANA CRISTINA DOMINGUES
	2	ANDREA SILVA DA CRUZ
	3	ARIANE DOS SANTOS PEREIRA
	4	CRISTIANE DA SILVA
	5	FRANCIELE APARECIDA TEIXEIRA TRIGO
	6	GISELLY ANDRADE DE LIMA

	7	IDILEUZA APARECIDA DOS SANTOS
	8	JILVANIA DA SILVA MOREIRA
	9	JOSELAINE APARECIDA DE ALMEIDA
	10	NATALIE DA SILVA
	11	PAULO SERGIO CAVALCANTI
	12	SANDRA PEDROSO RODRIGUES
Técnico Enfermagem III (36h)	1	ADRIANA CRISTINA SOARES DE FIGUEIREDO
	2	MIRIAN SANTOS DE SANTANA
	3	NADIA APARECIDA MENDES DE SOUZA
	4	PATRICIA BEZERRA DA SILVA
	5	RENATA LORENCINI
Técnico Enfermagem III (36h) - noturno	1	JANAINA ISABEL DE OLIVEIRA
	2	JOSE ROBERTO GALATI
	3	LERICE DE OLIVEIRA
	4	NOEMIA DE JESUS RIBEIRO
Técnico Enfermagem IV (36h)	1	ADRIANA CRISTINA SANT ANA DE CARVALHO BRITO
	2	ANA MARIA DA SILVEIRA BARROS BEIRO
	3	ANA MARIA ROCHA DOS SANTOS
	4	ANDREA LEITE
	5	FRANCINE APARECIDA ANTUNES DE CAMARGO VITURINO
	6	IRADE NEPOMUCENO ROCHA SEVERO DOS SANTOS
	7	LEONOR MARIA GONCALVES
	8	LILIANE SIMONE MOTTA DE MORAES
	9	LOURDES ELIANA PINTO DA SILVA
	10	MARIA APARECIDA DOS SANTOS
	11	NEUSA APARECIDA CARVALHO
	12	NEUSA MARIA DE SOUZA
	13	SOLANGE CRISTINA PEREIRA PARDIM MARTINS
	14	VIVIANE APARECIDA GONCALVES RIBEIRO
Técnico Enfermagem IV (36h) - noturno	1	ANA FLAVIA VIANA MERLINI
	2	ANA LOURDES OLIVEIRA NEVES
	3	ANA PAULA RAMOS CORREA
	4	FABIANA PORTELLA SANTIAGO SABBATINI
	5	JANE ELISA PINTO
	6	LEANDRA ELONA DE CAMPOS
	7	MARGARETE LUCIANA MOTA
	8	SANDRA DE FATIMA PEREIRA
	9	SANDRA REGINA DEVOLIO

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

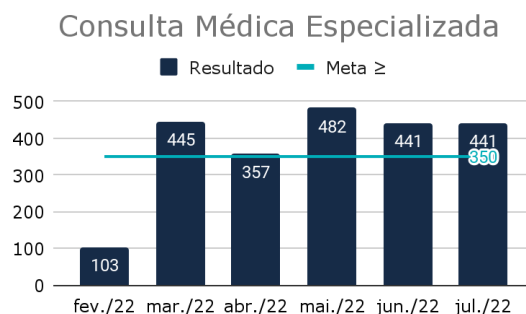
As estatísticas hospitalares são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza que ocorreram no mês de julho de 2022, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Atendimentos

Considerando a meta de atendimentos totais de 7510, realizamos 9.805, ultrapassando em 30,5% da meta pactuada conforme tabela abaixo:

Ação	Esperado	Realizado
Consulta Médica em Atenção Especializada	350	441
Atendimento de Urgência com Obs. de até 24 horas em atenção	2000	392
Atendimento de Urgência em atenção especializada	5000	8786
Atendimento Ortopédico com Imobilização Provisória	160	186
Total	7510	9805

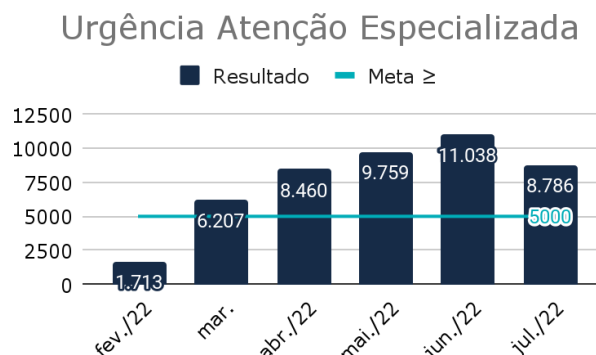
5.1.1 Consulta Médica Especializada



Análise: No mês de julho, tivemos um total de 441 atendimentos de consultas médicas especializadas, ultrapassando a meta contratual em 26%. Os atendimentos médicos foram divididos entre as especialidades de: Ortopedia (139 atendimentos, 31%); Cardiologia (100 atendimentos, 23%); Cirurgia geral (140 atendimentos, 32%); Ginecologia (37 atendimentos, 8%) e Pediatria (25 atendimentos, 6%).

Observa-se maior quantidade de atendimento médico ambulatorial nas especialidades de ortopedia, cardiologia e cirurgia geral, devido ao perfil da população e necessidade do município.

5.1.2 Atendimento de Urgência em Atenção Especializada



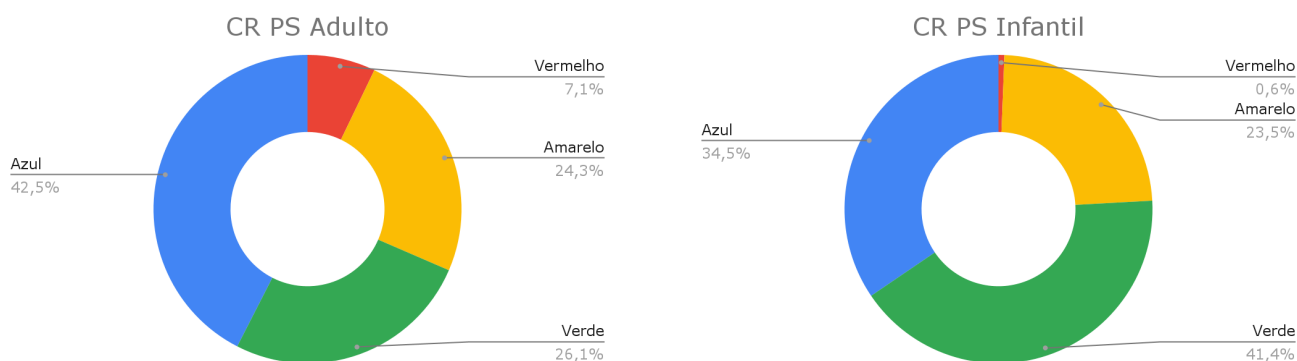
Análise: No mês de julho, tivemos 8.786 atendimentos, ultrapassando a meta em 75,72%. Destes, 56% se refere aos não sintomáticos respiratórios, 27% aos sintomáticos respiratórios, 11% aos atendimentos pediátricos e 6% aos atendimentos no Pronto Socorro da Ginecologia / Obstetrícia.

Realizamos 1020 testes rápidos para COVID 19 , sendo 713 negativos (69,9%) e 307 positivos (30,1%). Em relação ao mês anterior, tivemos uma diminuição em 42.6% de atendimento de sintomáticos respiratórios.

Nos últimos meses e principalmente no mês julho observamos uma queda significativa no número de atendimentos de sintomáticos respiratórios com confirmação diagnóstica positiva para Covid 19. Sendo assim, em acordo com a Vigilância Municipal, optamos na data do dia 08 de julho de 2022 unificar os fluxos de atendimentos, seguindo com todos os cuidados e utilização de equipamentos de proteção individual, na tentativa de garantir a proteção do colaborador e dos pacientes. Mantivemos o mesmo dimensionamento da equipe e estrutura, sem impactar na qualidade assistencial.

Realizado também uma capacitação pela Vigilância Municipal referente às demais doenças epidemiológicas como Monkeypox. Nossa equipe vem realizando estudos para otimizar os fluxos e garantir a assistência ao paciente.

Classificação de Risco



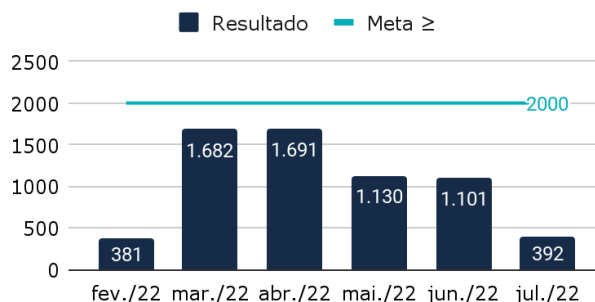
Podemos observar que no mês de julho a maioria dos atendimentos estão classificados como azul e verde, sendo 68,6% no Pronto Socorro adulto e 75,9% no Pronto Socorro infantil. Como plano de ação estamos realizando a aproximação com a Diretoria Municipal de Saúde com objetivo de estreitar e fortalecer o cuidado horizontal do paciente. Buscamos o fortalecimento da Rede assistencial.

Mesmo com os fluxos de atendimentos unificados, seguimos monitorando diariamente através de planilhas estatísticas o volume e o tipo de atendimento.

Prezamos pela garantia da qualidade assistencial e segurança do paciente. Desta forma, seguimos realizando sempre a pesquisa de satisfação dos pacientes através do Projeto Líderes de Humanização e Acolhimento e Serviço de Atenção ao Usuário (SAU).

5.1.3 Atendimento de Urgência com Observação até 24H

Urgência com Observação até 24h



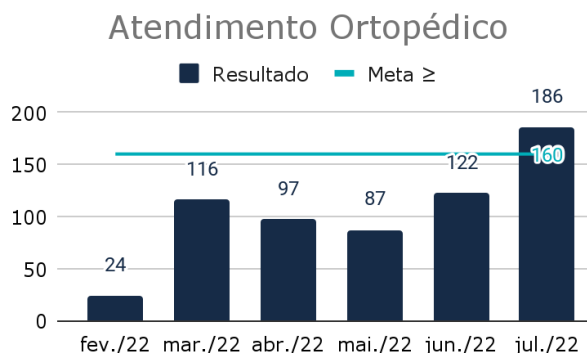
Análise: Podemos observar que dentre os 8.786 atendimentos do Pronto Socorro, no mês em questão, 392 pacientes evoluíram com a necessidade de permanecer em observação por até 24 horas. Este indicador é proporcional à demanda hospitalar. Em uma análise qualitativa, evidenciamos que os principais diagnósticos estão atrelados a doenças cardiovasculares como Insuficiência Cardíaca Descompensada, Doenças respiratórias e patologias da Cirurgia geral.

Nosso hospital garante leitos de observação, internação e nos casos de alta complexidade, a partir do dia 17 de julho de 2022 contamos com uma Unidade de Terapia Intensiva tipo II.

Salientamos que alguns pacientes necessitam de avaliações externas e continuidade do tratamento em unidades de maior complexidade ou que ofertam demais serviços, como o caso de pacientes coronariopatas que precisam de hemodinâmica.

Neste período realizamos 139 transferências, sendo, 105 em ambulâncias simples e 34 em ambulância UTI. Seguimos monitorando e propondo ações para melhorar o tempo de resolutividade e desfecho clínico.

5.1.4 Atendimento Ortopédico com imobilização

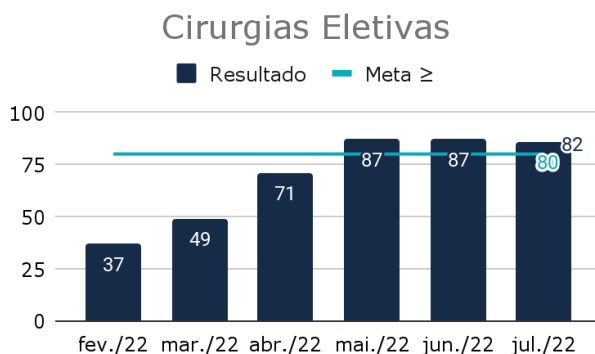


Análise: Podemos observar que no mês de julho foram realizados 186 atendimentos ortopédicos com

necessidade de imobilização. Identificamos um aumento de 52% de casos em comparação ao mês anterior e um aumento de 16% em relação a meta pactuada. Este fato é devido a maior demanda de pacientes com traumas. O hospital garante atendimento para 100% dos pacientes que necessitam desse procedimento.

5.2 Internações

5.2.1 Cirurgias Eletivas



Análise: Podemos analisar que no mês de julho foram realizados 189 procedimentos no centro cirúrgico, distribuídos em caráter de urgência, eletivos e partos (cesáreas e normais).

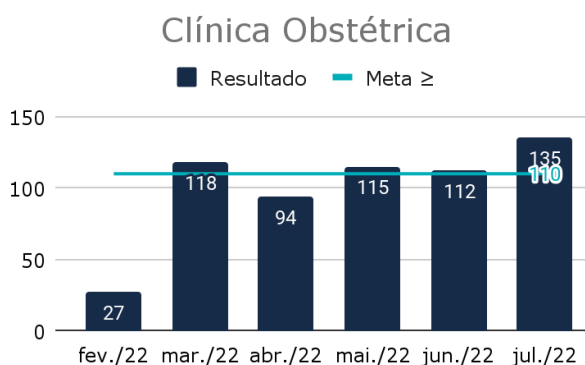
Referente as eletivas, observamos que ultrapassamos em 2,5% a meta de cirurgias eletivas com um total de 82, como descrito abaixo:

- 28% Ginecologia com 23 procedimentos;
- 50% Cirurgia Geral com 45 procedimentos;
- 8.5% Ortopedia com 07 procedimentos;
- 13.5% Cirurgia Pediátrica com 11 procedimentos.

Monitoramos constantemente a planilha de agendamentos, para reduzir e/ou evitar as suspensões de cirurgias. Uma das ações para essa redução é a confirmação do procedimento via telefone, assim como orientações de internação e confirmação dos dados, buscando um acolhimento humanizado.

É importante salientar que seguimos rigorosamente com o controle de testagem para COVID 19 de todos os pacientes pré operatórios eletivos.

5.2.2 Clínica Obstétrica

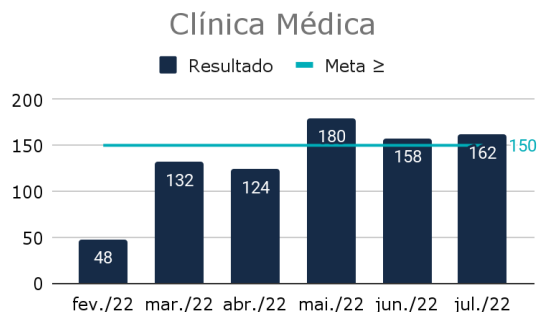


Análise:

No mês de julho, tivemos 135 internações na Clínica Obstétrica, ultrapassando a meta pactuada em 22,7%. Em uma análise quantitativa, foram realizados neste período, 107

partos, sendo 54 partos normais (50,4%) e 53 partos cesáreas (49,5%). Estamos realizando um trabalho de fortalecimento do Programa Parto Seguro em nosso hospital e concomitante, buscando a parceria do município referente a linha de cuidado materno infantil, garantindo a qualidade assistencial aos nossos usuários.

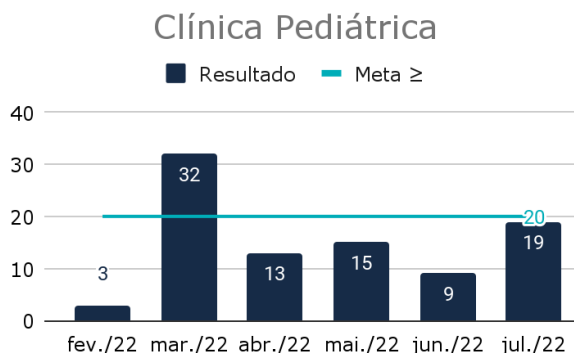
5.2.3 Internações Clínicas



Análise: Podemos observar que no mês em questão tivemos 162 internações na enfermaria, ultrapassando a meta pactuada em 8%. Em uma análise detalhada, identificamos que os principais diagnósticos de internação estão atrelados às patologias cardiovasculares como Insuficiência Cardíaca Descompensada, Pneumonias, Septicemia e Infecção do Trato Urinário. A maioria dos pacientes com comorbidades já pré existentes. Nosso perfil quando se diz respeito à faixa etária, é de pacientes idosos acima de 65 anos. Possuímos uma

grande dificuldade na desospitalização de pacientes crônicos que necessitam de acompanhamento em domicílio, com os cuidados necessários e característicos de condição clínica. Estamos em processo de avaliação e implantação de protocolos clínicos buscando melhorar a qualidade assistencial. Seguimos realizando 2 vezes por semana visitas multidisciplinares para a discussão de pacientes que se encontram com mais de 7 dias de internação clínica. Estamos fortalecendo cada vez mais a aplicação da ferramenta Mews na enfermaria, para melhor monitoramento clínico dos pacientes. Em relação a meta de internação de pneumologia sanitária, o hospital garante a internação perante demanda, sendo também considerada internação clínica.

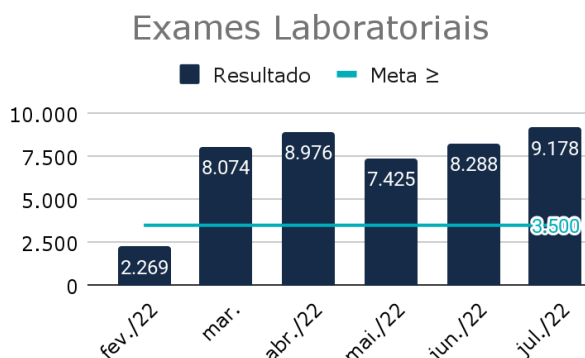
5.2.4 Clínica Pediátrica



Análise: No mês de julho atingimos 95% da meta pactuada em relação internações pediátricas, tivemos o total de 19 internações, sendo 10 internações na clínica pediátrica, e 09 na Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal (UCIN), setor de cuidados para recém nascidos patológicos que necessitam de tratamento medicamentoso ou fototerapia e das 10 internações pediátricas 07 estavam atrelados aos casos cirúrgicos. Esse dado está relacionado à baixa demanda de pacientes cirúrgicos pediátricos e de casos clínicos que são gerados por demanda espontânea.

5.3 SADT - Pacientes do Pronto Atendimento e Hospital

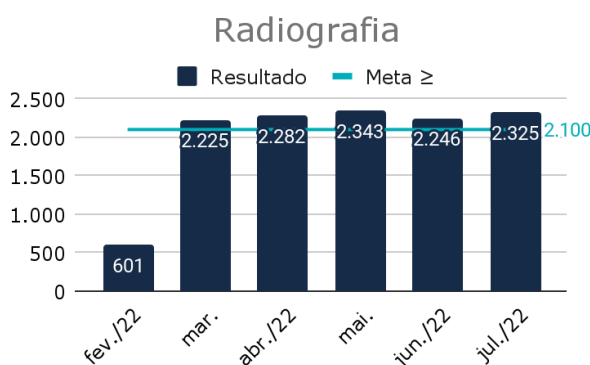
5.3.1 Exames Laboratoriais



Análise: Obtivemos aumento quanto à realização de exames laboratoriais nos últimos meses. Em relação ao mês junho/2022, tivemos um acréscimo de 890 exames. Neste mês, ultrapassamos a meta pactuada

em 162%. Entendemos que este aumento significativo se deu ao fato da demanda de maior complexidade clínica e também pela implantação da Unidade de Terapia Intensiva em 17/07/2022. Em uma análise quantitativa, concluímos que o setor hospitalar de maior demanda laboratorial é o Pronto Socorro com um total de 1.738, o que corresponde a 18,9%, seguido da enfermaria de Clínica médica com 1.090 exames coletados correspondendo a 11%.

5.3.2 Radiografia

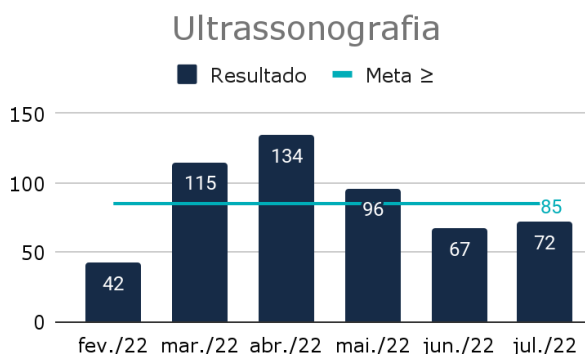


Análise: No mês em análise, tivemos a realização de 2.325

exames de imagem radiológica, ultrapassando a meta pactuada em 10,7%. É importante salientar que estamos em um período sazonal, onde o número de infecções respiratórias aumentam, principalmente na população infantil. Por outro lado, nosso perfil sendo cardiovascular, é de grande valia a realização deste exame para

definição diagnóstica e seguimento clínico.

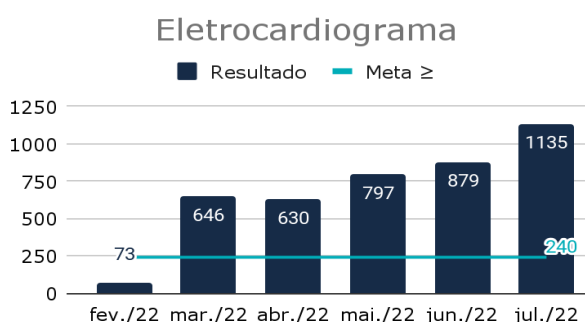
5.3.3 Ultrassonografia de Urgência e Emergência



contemplam os pacientes eletivos e de urgência, neste último são dependentes da demanda clínica. Todas as solicitações são discutidas com o coordenador médico, para que não ocorra a execução equivocada do exame.

Análise: Realizamos no mês de referência 72 exames de ultrassonografia, cumprindo a meta em apenas 84,7%. Esses exames

5.3.4 Eletrocardiograma

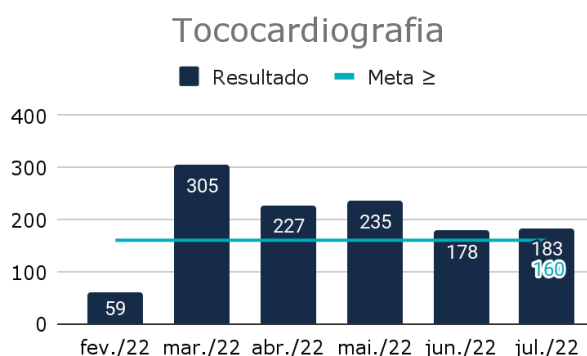


Análise: Analisamos que neste mês foram realizados 1.135 eletrocardiogramas em nossa unidade, ultrapassando a meta pactuada em 372%. A maioria das solicitações ocorreram no Pronto Socorro com um total de 735 exames, o que corresponde a 65% do total. O Hospital Maternidade

Sotero de Souza possui uma parceria com a Instituição Dante Pazzanese na qual quando é de necessidade a obtenção de eletrocardiogramas laudados pela equipe especializada. Neste mês, tivemos 277 eletrocardiogramas laudados. Estamos fortalecendo a

implementação e adesão ao Protocolo de Dor Torácica, buscando a cada dia o diagnóstico assertivo em menor tempo, garantindo assim um bom prognóstico ao nosso paciente. Diante disso, é notável o aumento do número de exames realizados.

5.3.5 Tococardiografia

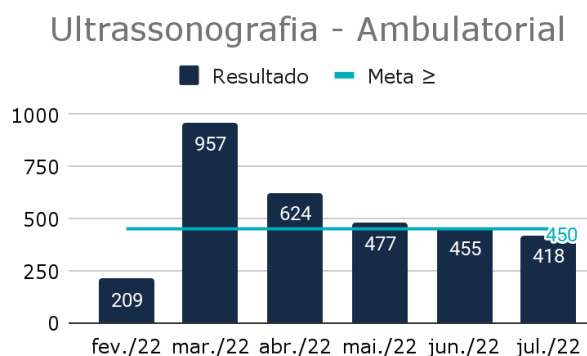


meta de produção em 14%, Mantemos o monitoramento da produção desses exames controlando o volume que é de acordo com a demanda, através de planilhas diárias com as metas para controle efetivo.

Análise: Realizamos 183 exames de tococardiografia, ultrapassando a

5.4 SADT - Paciente Ambulatorial

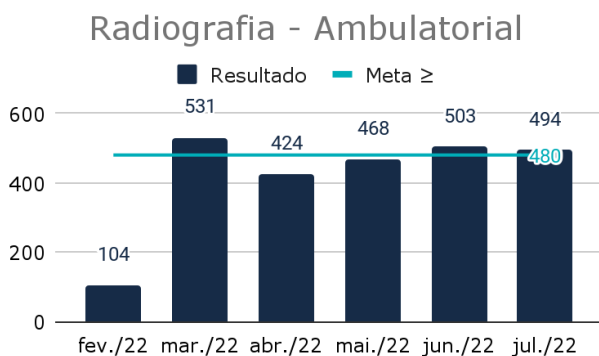
5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial



Análise: No mês de julho disponibilizamos 580 exames de ultrassonografia para agendamento via regulação. Foram realizados 418

exames. Verifica-se que tivemos um absenteísmo de 7% em relação a meta pactuada de 450. Como plano de ação para gestão das metas e recursos pactuados, estamos reestruturando as agendas de procedimentos com acompanhamento da regulação do município e fortalecendo as confirmações de presença.

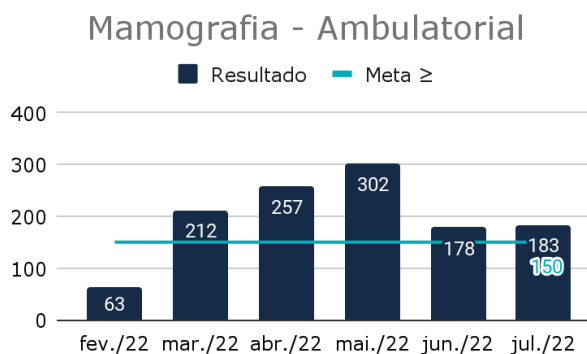
5.4.2 Radiografia - Ambulatorial



Análise: Foram disponibilizados 480 exames de raio X para agendamento via regulação, e realizados 494

ultrapassando em 3% da meta justificado pela realização de mais de uma incidência por paciente. Mantemos o monitoramento da produção desses exames controlando o volume de exames através de planilhas diárias de monitoramento com as metas para controle efetivo.

5.4.3 Mamografia - Ambulatorial



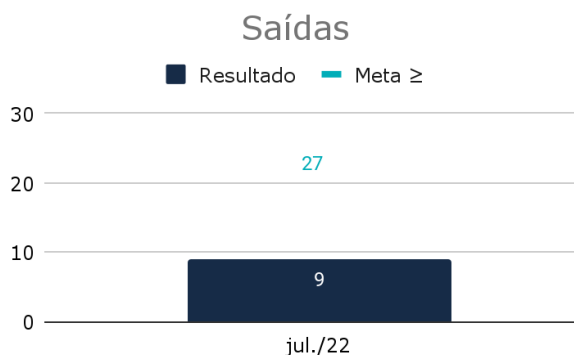
Análise: Sobre os exames disponibilizados para agendamento via regulação, seguimos cumprindo

o acordado, dos 150 exames de Mamografia esperados para o período, realizamos 183 exames ultrapassando a meta em 22 %. Tal fato ocorreu devido a liberação de overbooking. Para o próximo mês estamos em readequação das agendas. Buscamos fortalecer cada vez mais a rede assistencial do município e propomos ações junto à Atenção Primária.

5.5 UTI Adulto

Inauguramos em 17 de julho/22 a Unidade de Terapia Intensiva de Nível de atenção II (alto), com capacidade operacional de 08 leitos, sendo 01 leito de isolamento respiratório. Destinada a pacientes graves / críticos que necessitam de cuidados e supervisão constante, realizados por profissionais especializados e equipamentos específicos.

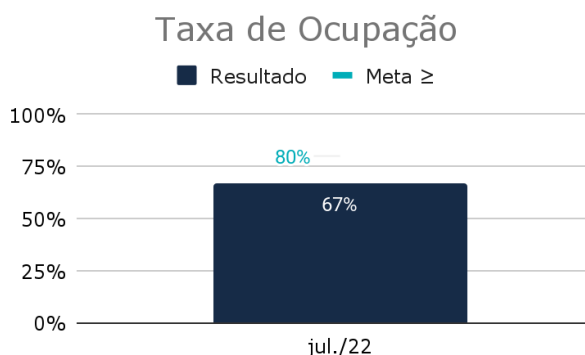
5.5.1 Saídas



Análise: Na data do dia 17 de julho de 2022 demos início às atividades do setor de Terapia Intensiva. Sendo

assim, nossa análise se deu a partir deste período, não atingindo então a meta pactuada. Observamos que tivemos ao total 09 saídas, sendo 01 transferência externa, 01 para a clínica de reabilitação conforme acordado e alinhado com família, 04 altas para a enfermaria de clínica médica e 03 óbitos. Estes já possuíam comorbidades clínicas que poderiam contribuir para o ruim prognóstico.

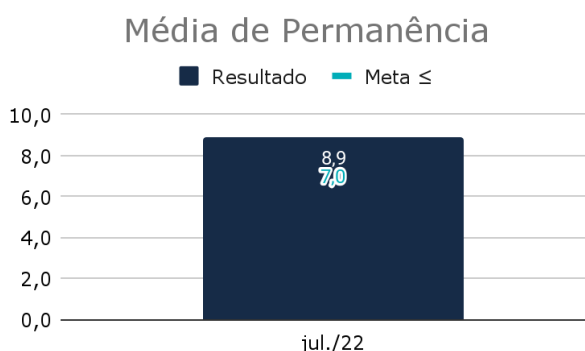
5.5.2 Taxa de Ocupação



Análise: Observamos que durante o período avaliado, tivemos uma taxa de ocupação em 67%. Esse indicador depende da demanda interna e externa conforme pactuado com o Departamento de Saúde. Estamos trabalhando o acolhimento familiar e

a pré visita, onde a equipe se apresenta, explica quanto às cenas que cada um irá presenciar, orientam quanto aos ruídos e também presença de dispositivos, na tentativa de deixar o ambiente mais humanizado. Em parceria com a Terapeuta Ocupacional, demos início ao Prontuário afetivo que tem sido uma experiência exitosa, pois os pacientes se sentem valorizados, saudosos de suas famílias e ao mesmo tempo próximos dos laços. Entendemos que estas ações favorecem a boa evolução clínica.

5.5.3 Média de Permanência



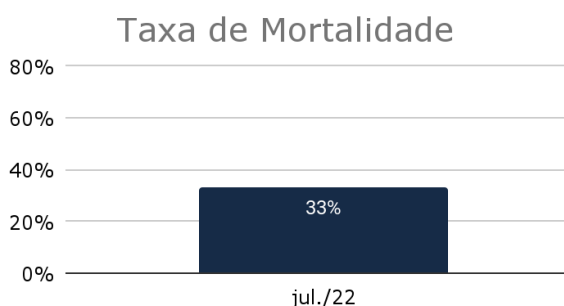
Análise: Observamos que durante o período analisado, tivemos uma

média de permanência em 8,9 dias, ultrapassando a meta estabelecida (7 dias). Este indicador está totalmente relacionado ao diagnóstico clínico do paciente, assim como sua evolução e resposta orgânica. Nossos principais diagnósticos foram de origem cardiovascular, com manejo clínico cuidadoso. Alguns pacientes aguardavam o agendamento de

procedimento invasivo como Cateterismo e de certa forma demanda alguns dias para efetivação. Estamos em construção

de protocolos norteadores em parceria com a coordenação do setor, visando melhor resposta terapêutica em tempo hábil.

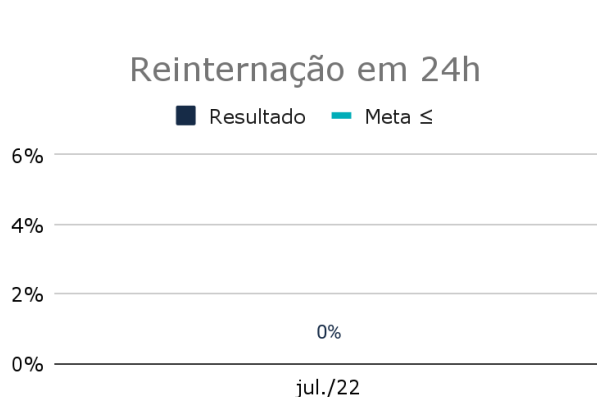
5.5.4 Taxa de Mortalidade



Análise: No período avaliado, nos deparamos com uma taxa de mortalidade elevada, sendo de 33%, o que se deve ao fato do curto período em análise e do número de óbitos. Os principais diagnósticos foram: Infarto Agudo do Miocárdio e

Septicemia de foco pulmonar. Vale ressaltar que em âmbito nacional estamos em falta de contraste para a realização de exames o que de certa forma impacta no prognóstico do paciente cardiovascular. Estamos em processo de construção de protocolos clínicos e também fortalecimento da Comissão de óbito desta unidade, a fim de promover melhorias e ações voltadas para a diminuição desta taxa. Como projeto, buscamos a implantação e implementação dos protocolos de morte encefálica e cuidados paliativos.

5.5.5 Taxa de Reinternação



Análise: Não tivemos reinternação no período analisado.

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

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

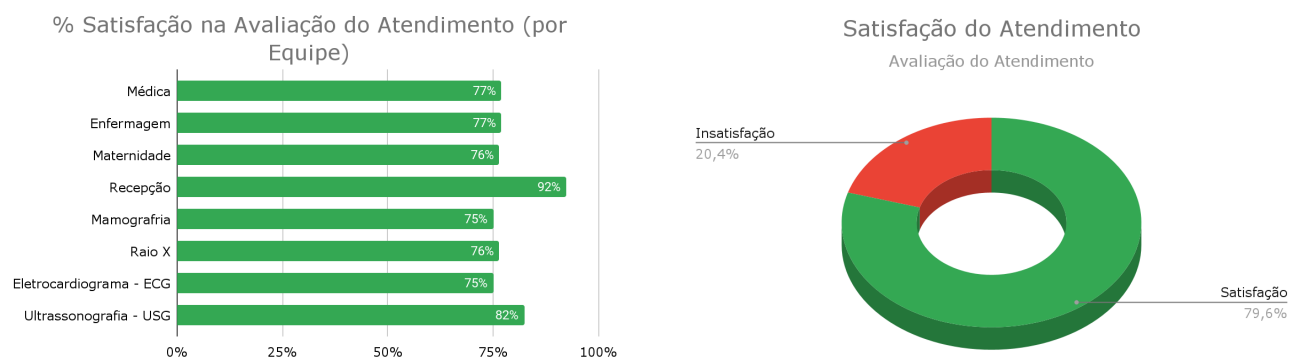


Acesse o QR code para preencher a pesquisa de satisfação.

"Sua satisfação é nosso maior objetivo"

6.1 Indicadores de Qualidade

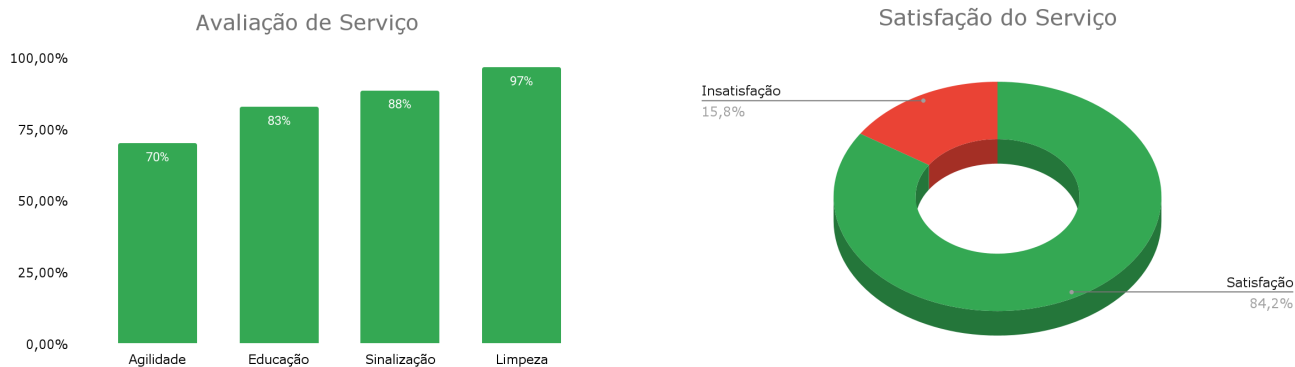
6.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador acima visa avaliar a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe médica, enfermagem, recepção e serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico. Observa-se a satisfação de 80% demonstrando um alto índice de contentamento dos usuários e acompanhantes referente a prestação dos serviços.

Nosso foco é a melhoria contínua dos processos, como plano de ação estamos realizando reuniões com a equipe multidisciplinar e discussão dos pontos de melhoria.

6.1.2 Avaliação do Serviço

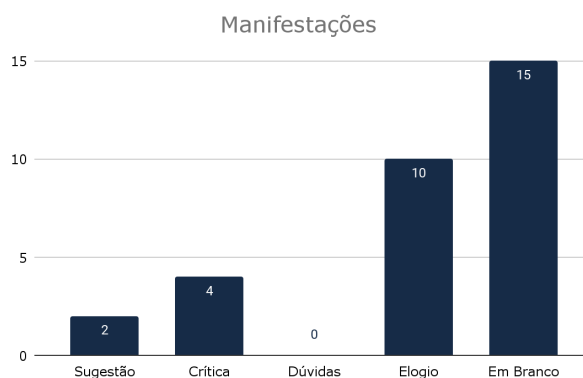


Quanto aos quesitos de agilidade, educação, sinalização e limpeza. No mês de julho, tivemos uma satisfação de 84,5%, e 15,5% avaliando com necessidade de melhorias.

Em relação a avaliação do serviço verifica-se alto índice de satisfação dos usuários e, como plano de ação, a partir do próximo mês o serviço de atendimento ao usuário entrará em contato com os pacientes insatisfeitos para apresentar a ação de melhoria adotada. Dessa forma, trataremos pontualmente as queixas com o objetivo de proporcionar o melhor aos usuários.

6.2 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e respondidas, apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período avaliado foram registrados 31 pesquisas, dentre elas 10 elogios, 02 sugestões, 04 críticas, e os demais 15 formulários estavam em branco.



Análise Crítica: No mês de julho obtivemos através da Pesquisa de satisfação, com a abordagem livre e de busca ativa, o total de 31 pesquisas físicas, representadas pelo percentual de satisfação de 85%, destes 72% recomendam o serviço da Unidade.

Sensibilizamos os usuários quanto à importância do preenchimento da Pesquisa de Satisfação, pois a mesma auxilia no encontro de caminhos para a melhoria dos processos internos da Unidade.

Descrito abaixo todas as manifestações:

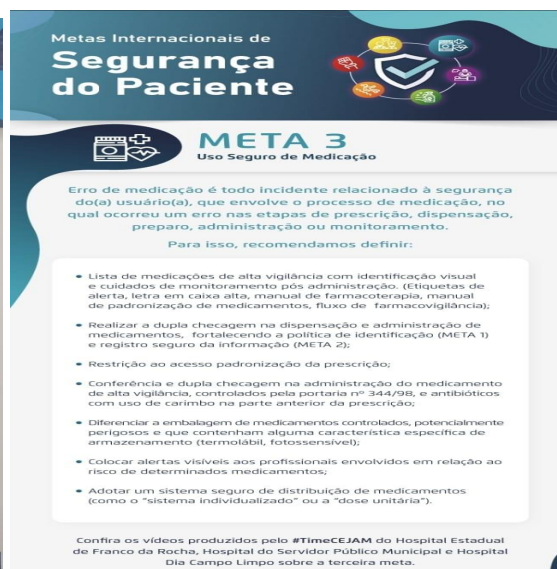
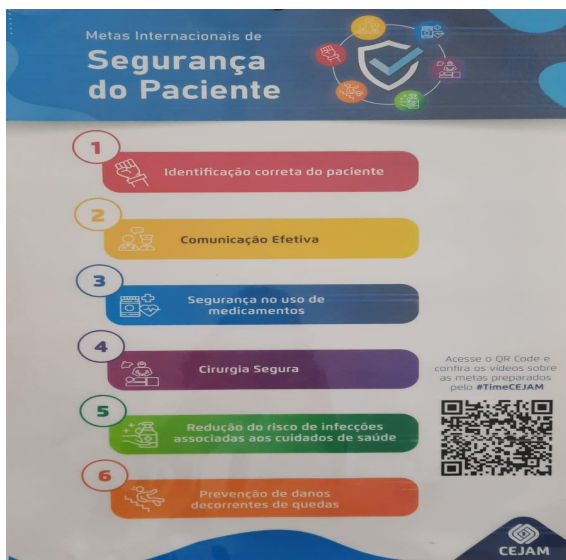
Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
05/07/2022	Elogio	Para mim, um excelente atendimento.
03/07/2022	Elogio	Atendimento feito pelo telefone e pessoalmente. muito bem, bem prestativos
01/07/2022	Elogio	Somente agradecer a equipe da maternidade que nos atendeu com muito respeito e empatia.
03/07/2022	Elogio	Obrigada por ajudar meu filhinho nascer em segurança.
01/07/2022	Sugestão	Analisar os exames antes de liberar.
05/07/2022	Sugestão	Minha sugestão é colocar mais médicos para o pronto atendimento.
01/07/2022	Elogio	Os médicos são nota 1000
06/07/2022	Elogio	parabéns para o pessoal do ambulatório, recepção, ultrassom. Muito atenciosos.
06/07/2022	Crítica	Cheguei para fazer o exame agendado para 9:30 da manhã e a enfermeira só me chamou 11:00h.
06/07/2022	Crítica	Perdi 1 exame por causa da demora.
07/07/2022	Elogio	Não tenho o que reclamar.
08/07/2022	Crítica	Enfermeiras da noite são sem educação.
11/07/2022	Elogio	pessoal do ultrassom e recepção estão de parabéns.
17/07/2022	Elogio	Sem criticas, tudo ótimo.
27/07/2022	Elogio	Faz tempo que não vejo médico com tanta dedicação.
28/07/2022	Crítica	Estive com meu filho Miguel Duarte, com febre, foi feito exame de sangue, o resultado era de infecção urinaria, o médico disse que eu teria de investigar. Quero deixar registrado minha indignação e insatisfação pelo atendimento realizado dia 28/07. Médico Luiz Damas Pereira, solicitei um atendimento pediátrico e o mesmo foi negado pelo clinico, dias depois dei entrada novamente com meu filho por conta da infecção de urina.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizado treinamento de Ventilador Pulmonar, modelo Trilogy 100 marca Philips no dia 28 de julho de 2022, aos médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e técnicos de enfermagem.



E o processo de Melhoria Contínua contínua, equipe assistencial implementando a Meta 3 Segurança com Medicamento de Alta Vigilância





Realizada festa julina aos nossos pacientes, dia de gratidão



Reforma de cadeiras



Instalação de relógio ponto próximo ao Pronto Atendimento





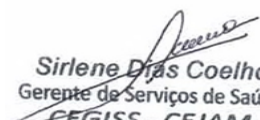
Instalação de filtro na copa



Mudança do novo espaço da Farmácia Central, mais próximo da clínica médica e
Unidade de Terapia Intensiva



São Roque, 18 de agosto de 2022.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM