

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Hospital e Maternidade Sotero de  
Souza**

**Contrato de Gestão n.º 01/2023**

**2023**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE**



**PREFEITO**

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

**SECRETÁRIA DE SAÚDE**

Simoni Camargo Rocha

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "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

Lucilene Cova

**GERENTE ASSISTENCIAL**

Viviane Azevedo Coletto

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 001/2022	7
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>8</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>8</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>8</b>
4.1 Dimensionamento Geral	9
<b>5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL</b>	<b>20</b>
5.1 Internações Hospitalares	20
5.1.1 Clínica Médica	21
5.1.2 Clínica Obstétrica	23
5.1.3 Clínica Pediátrica	24
5.2 Internação em Clínica Cirúrgica	25
5.2.1 Cirurgias Eletivas	25
5.2.2 Cirurgia de Urgência	26
5.3 Atendimento Ambulatorial	27
5.4 Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT EXTERNO	28
5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial	28
5.4.2 Radiografia - Ambulatorial	29
5.4.3 Eletrocardiograma	30
5.4.4 Mamografia Ambulatorial	31
5.5 Pronto Atendimento - Urgência/Emergência	32
5.5.1 Atendimento de Urgência em Atenção Especializada	32
<b>6. INDICADORES DE QUALIDADE -METAS QUALITATIVAS</b>	<b>33</b>
6.1 Taxa de Infecção Hospitalar	34
6.2 Taxa de Satisfação dos Usuários	35
6.2.1 Satisfação do Atendimento	36
6.2.2 Avaliação do Serviço	37
6.2.3 Atendimento ao usuário resolução de queixas	39
6.3 Taxa de revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	40

<b>6.4 Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH</b>	<b>41</b>
<b>6.5 Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento</b>	<b>42</b>
<b>6.6 Taxa de Ocupação de UTI</b>	<b>43</b>
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>44</b>

## **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 nº 0001/2023

---

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim qualificado como Organização Social de Saúde, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 001/2023, em continuidade às suas atividades iniciou no dia 21/02/2023 o presente CONTRATO tem como objetivo operacionalizar, gerenciar, operacionalizar e executar as atividades, 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, Hospital habilitado para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II. 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 Wareline 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 março de 2023**.

## **4. FORÇA DE TRABALHO**

A equipe de trabalho é composta por 387 colaboradores, contratados por processo seletivo (CLT).



#### 4.1 Dimensionamento Geral

<b>Categoria/Setor</b>	<b>Cargo</b>	<b>Previsto</b>	<b>Efetivo</b>
<b>Administrativo</b>	Analista de Contratos (44h)	1	1
	Assistente Administrativo (44h)	1	0
	Assistente de Ouvidoria (40h)	1	1
	Assistente de Suprimentos (44h)	1	1
	Assistente de TI (44h)	2	2
	Auxiliar Administrativo I (44h)	5	4
	Auxiliar Administrativo II (36h)	6	6
	Auxiliar Administrativo II (36h) - noturno	1	1
	Auxiliar Administrativo III (36h)	2	2
	Auxiliar Administrativo III (44h)	2	2
	Auxiliar de Lavanderia I (36h)	2	2
	Auxiliar de Lavanderia II (36h)	1	1
	Auxiliar de Limpeza I (36h)	19	16
	Auxiliar de Limpeza I (36h) - noturno	7	7
	Auxiliar de Limpeza II (36h)	2	2
	Auxiliar de Limpeza II (36h) - noturno	7	7
	Auxiliar de Manutenção (44h)	3	3
	Controlador de Acesso I (36h)	3	3
	Controlador de Acesso I (36h) - noturno	3	3
	Coordenador de Atendimento (44h)	1	1
	Coordenador de Hotelaria (44h)	1	1
	Coordenador Operacional (44h)	1	1
	Copeiro I (36h)	7	7
	Copeiro I (36h) - noturno	2	2
	Copeiro II (36h)	2	2
	Copeiro III (36h)	3	3
	Copeiro III (36h) - noturno	2	2
	Cozinheiro Hospitalar (36h)	2	2
	Diretor Administrativo (44h)	1	1
	Diretor Técnico (30h)	1	1
Encarregado Administrativo (44h)	1	1	
Encarregado de RH (44h)	1	1	
Faturista I (44h)	3	3	

	Faturista III (44h)	1	1
	Faturista IV (44h)	1	1
	Gerente Assistencial (44h)	1	1
	Jovem Aprendiz (30h)	5	0
	Lider de manutenção (44h)	1	1
	Motorista (44h)	2	1
	Nutricionista (44h)	1	1
	Recepcionista I (36h)	14	14
	Recepcionista I (36h) - noturno	9	9
	Recepcionista II (36h)	1	1
	Recepcionista III (36h)	2	2
	Recepcionista IV (36h) - noturno	1	1
	Supervisor de Compras e Almojarifado (44h)	1	1
	Técnico de Segurança do Trabalho (44h)	2	1
<b>Assistencial</b>	Assistente de Farmácia I (36h)	3	1
	Assistente de Farmácia I (36h) - noturno	2	1
	Assistente de Farmácia II (36h)	2	2
	Assistente de Farmácia IV (36h)	2	2
	Assistente Social (30h)	2	2
	Atendente de Farmácia (44h)	3	3
	Biomédico (36h)	1	1
	Coordenador de Enfermagem (44h)	1	1
	Coordenador de Enfermagem Maternidade (44h)	1	0
	Coordenador de Enfermagem UTI (44h)	1	1
	Coordenador Médico (20h)	1	1
	Coordenador Operacional SAME (44h)	1	1
	Enfermeiro CC (36h)	1	1
	Enfermeiro da Qualidade (40h)	1	0
	Enfermeiro Educação Continuada (36h)	1	1
	Enfermeiro I (36h)	18	18
	Enfermeiro I (36h) - noturno	12	12
	Enfermeiro II (36h) - noturno	3	3
	Enfermeiro IV (36h)	2	2
	Enfermeiro IV (36h) - noturno	3	3
	Enfermeiro Obstetra (36h)	3	0
	Enfermeiro Obstetra (36h) - noturno	3	0
	Farmacêutico (44h)	4	4
	Fonoaudiólogo (30h)	1	1
	Instrumentador Cirúrgico (44h)	2	1

Médico CCIH (20h)	1	1
Médico Cirurgião Pediátrico (12h)	1	1
Médico Diarista (20h) - Matutino	1	1
Médico Diarista (20h) - Vespertino	1	1
Médico Intensivista (12h)	1	1
Médico Intensivista (12h) - noturno	1	1
Médico Plantonista (12h)	2	2
Médico Plantonista (12h) - noturno	2	2
Técnico / Auxiliar de Enfermagem I (36h)	52	50
Técnico / Auxiliar de Enfermagem I (36h) - noturno	41	41
Técnico / Auxiliar de Enfermagem II (36h)	16	16
Técnico / Auxiliar de Enfermagem II (36h) - noturno	13	12
Técnico / Auxiliar de Enfermagem III (36h)	5	5
Técnico / Auxiliar de Enfermagem III (36h) - noturno	4	4
Técnico / Auxiliar de Enfermagem IV (36h)	14	14
Técnico / Auxiliar de Enfermagem IV (36h) - noturno	8	8
Técnico de Imobilização Ortopédica I (36h)	2	2
Técnico de Imobilização Ortopédica I (36h) - noturno	2	2
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h) - noturno	2	2
Técnico de Laboratório (36h)	3	3
Técnico de Laboratório (36h) - noturno	2	1
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>359</b>

De acordo com o quadro acima, o cenário atual é de **359 funcionários** efetivamente contratados, totalizando **92,76 %** da previsão conforme o estabelecido no plano de trabalho, dentre estes colaboradores temos 02 colaboradores afastados pelo INSS, sendo 01 da equipe assistencial e 01 da Equipe Administrativa.

Como previsto estamos realizando processo para contratação de colaboradores para suprir essas ausências durante o período de afastamento.

Em decorrência do novo plano de trabalho, no mês de Abril, será realizada a abertura para o Processo Seletivo das vagas ofertadas.

DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO	QUANT	NOME COMPLETO
ANALISTA CONTRATOS	1	ANA CAROLINA DE BARROS SAVIOLI
ASSIST FARMACIA I	1	PRISCILA ARAUJO BARROS CAETANO
	2	PAULO HENRIQUE JESUS DO NASCIMENTO
ASSIST FARMACIA II	1	FERNANDA PORTELLA SANTIAGO DA SILVA
	2	LUANA SANTOS MENDES DA SILVA
ASSIST FARMACIA IV	1	LUANA FARINASSO DE MORAES
	2	TALITA APARECIDA DE CASSIA DE MORAES
ASSIST SUPRIMENTOS	1	LUCAS LOZANO PINTO
ASSISTENTE DE TI	1	VINICIUS RIBEIRO FLORIANO
	2	DIEGO OLIVEIRA TOLEDO DA CUNHA
ASSISTENTE SOCIAL	1	JOSE DANIEL GODINHO
	2	SUELI APARECIDA DA SILVA
ATEND FARMACIA	1	PRISCILA PIDONI PRADO

	2	JOICE CRISTINE RODRIGUES PECANHA
	3	LEANDRA RODRIGUES DE OLIVEIRA
AUX DE MANUTENCAO	1	VANIO BARBOSA DA SILVA
	2	NITOILTON NUNES PEREIRA
	3	CRISTIANO PEREIRA DOS SANTOS
AUX LAVANDERIA I	1	RAQUEL DE ALMEIDA
	2	MACEANA SOUZA
AUX LAVANDERIA II	1	CLEONICE AVELANEDA SANTANA
AUX. DE LIMPEZA I	1	SANDRA MARIA DA SILVA
	2	CELIA BENEDITA DA SILVA
	3	MARCILENE RODRIGUES NASCIMENTO
	4	VERA LUCIA AVELINA DE SOUZA OLIVEIRA
	5	JOSIENE RAMOS SANTOS
	6	JESSICA LETICIA NASCIMENTO DA SILVA
	7	ALOISIO CANDIDO ACACIO
	8	PAMELA DOS SANTOS NASCIMENTO

	9	ADRIANA ALVES PEQUENO DA SILVA
	10	VALERIA APARECIDA DOS SANTOS
	11	ROSEMEIRE SANTOS
	12	GISLAINE SANTOS SANTANA
	13	MIRIELI PEREIRA DOS SANTOS
	14	ROSELI VIEIRA RIBEIRO
	15	MARTA DE ALMEIDA DOS SANTOS
	16	DANIELE OLEGARIO CARNEIRO
	17	ROBERTA PIERRONI
	18	ROBERTA DE CASSIA FIUZA
	19	ELIANA FERREIRA SALES
	20	MONICA DA SILVA FARIAS DOS SANTOS
	21	ANA PAULA SOUSA DA SILVA
	22	GABRIELLY VITORIA MATOS
	23	SHEILA APARECIDA LEOCADIO
AUX. DE LIMPEZA II	1	MARIO APARECIDO PINTO DE ANDRADE

	2	EVANIRA DE OLIVEIRA
	3	MARIA MARTA DE AZEVEDO BARROS
	4	NEUSA MARIA GUIMARAES
	5	MARINALVA JOSEFA DE MELO SANTOS
	6	ROSANGELA DE JESUS SILVA
	7	ANA ELISABETE DA SILVA
	8	EDMILSA MARCULINO DOS SANTOS DE LIRA
	9	MARGARIDA JOSEFA DE MELO
AUX. ENFERMAGEM	1	LINDALVA ALVES BARBOSA
	2	FELIPE AUGUSTO DOMINGUES
	3	JOICE APARECIDA MATHEUS DE ALMEIDA
	4	AMANDA SILVA LEME
	5	JENIFER GRACIELE DE PAULA MATOSO
AUXILIAR ADM I	1	ALIPIO NERY DE LIMA JUNIOR
	2	EDILSON FELIPE BATISTA MARTINS
	3	CAMILA LARISSA FERNANDES FERREIRA

	4	VANIA AMARAL DE SOUSA
AUXILIAR ADM II	1	DIEGO DA SILVA
	2	JULIANA FIGUEIREDO PICIRILO
	3	CARLOS ALBERTO CAZALLA GABBA
	4	MARCO ANTONIO DE JESUS
	5	LARISSA MENDES JOFRE FELIZARDO
	6	TALITA LUCIMAR CARDOSO
	7	NATALIA REIS DA SILVA SANTOS
AUXILIAR ADM III	1	MARIA DO CARMO MOREIRA PEDROSO
	2	MICHELE LOPES BUENO
	3	CINTIA APARECIDA ALVES
	4	EDNA BOTELHO
BIOMEDICO	1	GABRIELA MARIA DA SILVA STEFANINI
CONTROLADOR ACESSO	1	FABIO FARIAS COSTA
	2	CASSIO HENRIQUE PICIRILO
	3	ALAN FRANCISCO SANCHES GOMES



	4	MARCIO ROGERIO RODRIGUES DOS SANTOS
	5	JORGE VALTER NUNES PRESTES
	6	KAUANY NAYARA DE SOUZA DOS SANTOS
COORD ATENDIMENTO	1	JAQUELINE LOZANO
COORD HOTELARIA	1	ROSANA FERREIRA BRANCO
COORD OPERACION SAME	1	LORIVAL RIBEIRO DOS SANTOS FILHO
COORD. OPERACIONAL	1	GISELE VIEIRA MENEZES
COORDENADOR ENFERMAGEM	1	FLAVIA ALVES DA SILVA
COORDENADOR ENFERMAGEM UTI	2	ROSEMAR JESUS NUNES
COPEIRO I	1	MARIA DE LOURDES DA SILVA VALENTIM
	2	HANY CHRYSTINE MONTEIRO DA SILVA
	3	TEREZINA DA ROSA GOMES DOMINGUES
	4	VALERIA TATIANE DA COSTA DE REZENDE
	5	LUZIA MENDES JOFRE
	6	YTAMIRES LOYOLA DE MORAES
	7	LUCIANA DE FATIMA FERREIRA

	8	LARISSA FRANCIELI FERNANDES GAMA
	9	DANIELA APARECIDA VIEIRA KASHIMA
COPEIRO II	1	ELIZANDRA ALVES DE SOUZA
	2	LUCIENE CRISTINA VIANA DA SILVA ALVES
COPEIRO III	1	SIMONE OLEGARIO DA SILVA
	2	CRISTIANA SILVA DE CARVALHO
	3	LUCIMAR CAPOIA DE MORAES
	4	RENATA DONADON
	5	GISLENE MARIA DE MARIO DOS SANTOS
COZINHEIRO HOSPITAL	1	ROSALINA RODRIGUES DOMINGUES DA SILVA
	2	ANGELA CRISTINA FERNANDES
DIRETOR ADMINISTRAT.	1	PRISCILA MOTTA CHIABAI
DIRETOR TECNICO	1	RAFAELA PEIXOTO VARGAS
ENCAR ADMINISTRATIVO	1	PATRICIA GUIMARAES SERETTI COSCARELLI
ENCARREGADO DE RH	1	COSME RAFAEL VACCARO
ENF CENTRO CIRURGICO	1	RENATO MARQUES DE ANDRADE

ENFERMEIRO AUDITOR	1	MILENA SANTOS PATTO DE GOES BARRETO
ENFERMEIRO DE APOIO	1	ANA CRISTINA DE OLIVEIRA SANTANA
ENFERMEIRO I	1	ELAINE PICCIRILLO SIMOES DOS SANTOS
	2	MARIA APARECIDA COSTA FINETO
	3	MARIA DA PENHA NUNES DE MORAES
	4	VAGNER RIBEIRO MIRANDA DOS SANTOS
	5	EUNICE DE ARAUJO SOUZA
	6	CELMA YASUMI YAMAGUTI
	7	TALITA LEITE FLORENCIO MIGUEL
	8	KELLY CRISTINA KAMIYAMA
	9	SIMONE NASCIMENTO DOS SANTOS
	10	LUCAS LOPES BATISTA
	11	TATIANY APARECIDA CERQUEIRA
	12	JHULLIANY PATRICIA PASSOS SILVA
	13	JAQUELINE FREIRES SILVA VIANA
	14	MARCELE APARECIDA DA SILVA

15	LILIANE TRESS DE GOES
16	GISELLE RODRIGUES DELIA
17	THAINARA ALVES SANTORO
18	LETICIA GIOVANA DE OLIVEIRA CAMPOS
19	LUCIMARA FERNANDES DA SILVA
20	ROSEMARY CONCEICAO DA COSTA
21	GABRIELLA GALVAO MENDES
22	RONALDO PINTO CAETANO DA SILVA
23	NEUZA RODRIGUES DE OLIVEIRA
24	RIVALDO CASSIANO DA SILVA
25	MARIA VITORIA DIAS ANTUNES
26	CAROLINA SANTOS DE OLIVEIRA
27	TATIANE APARECIDA TIORFI SILVA
28	BRUNA APARECIDA SANTOS
29	ANNE REGINA SANTOS
30	LEIRIANA XIMENES MARTINS MARACCINI

	31	SUZANE APARECIDA ROSENDO DIAS DA SILVA
	32	CLAUDIRENE FELIPE DE ARAUJO DE CAMARGO
	33	KATIA CAROLINA DE MENESES SILVA
ENFERMEIRO II	1	ELIETE NUNES DOS SANTOS
	2	CINTHIA LETICIA OLIVEIRA DA SILVA
	3	LUCIMEIRE DE OLIVEIRA
ENFERMEIRO III	1	ROSECLEIDE FERREIRA DA SILVA
ENFERMEIRO IV	1	JEFERSON VIEIRA DE GOES
	2	VIVIANE ANDRADE LEITE
	3	PAULO HENRIQUE ALVES
	4	ALESSANDRO LOMBARDI
	5	KELLY REGINA XAVIER DE JESUS
	6	MARILENE RIBEIRO DURAN SOTO
FARMACEUTICO	1	BEATRIZ RAIHER
	2	LIGIA MARIA BERCI CAMARGO
	3	FABIANA RODRIGUES ARRIGHI

	4	TATIANE STEPHANIE ITO DE OLIVEIRA MOURA
FATURISTA I	1	ANDREA ADAO
	2	MARCIA REGINA AMARAL
	3	JULIANA APARECIDA LOURENCO
FATURISTA III	1	THAIS HELENA BEZERRA
FONOAUDIOLOGO	1	RAYANE MAYARA GOMES DA SILVA
GERENTE ASSISTENCIAL	1	VIVIANE AZEVEDO COLETO
INSTRUMENT CIRURGICO	1	VALQUIRIA CAVALHEIRO
LIDER DE MANUTENCAO	1	LAURIVAN BARBOSA SOARES
MED CIRUR PEDIATRICO	1	SUELI PEREIRA DAS POSSES MONTEIRO
MOTORISTA	1	ALEXANDRE LOURENCO
NUTRICIONISTA	1	FLAVIA MARIA PEDROMONICO DE ARRUDA
RECEPCIONISTA I	1	CAMILA PAULINO DE COSTA
	2	NATHALYA LETICIA ALMEIDA DA SILVA
	3	PAOLA DO PRADO FERREIRA GOUVEA
	4	CRISTIANE MARIA DA SILVA

5	MARIANA SOARES PEREIRA
6	DENILSON SOUZA DO NASCIMENTO
7	ANA BEATRIZ FERREIRA GONCALVES
8	THAYNA BORGES NEPUMOCENO
9	KEVIN GABRIEL ALEIXO
10	ALINE APARECIDA DA SILVA ALVES REZENDE
11	NARIELLE SERRA DE OLIVEIRA
12	THAIS HELENA DE ALMEIDA LUCCA BITTENCOURT
13	JOYCE LIMA SANTOS DE OLIVEIRA
14	CARLA TATIANE DA SILVA
15	GIOVANA DE MELO PRESTES DINI
16	BEATRIZ DOS REIS JUSTINO
17	PAMELA DE SOUZA
18	EDERSON JOSE DA SILVA
19	ALAN LUIS DA SILVA

	20	GABRIELE DA SILVA SILVEIRA
	21	WELISSON DA SILVA
	22	PATRICIA JOANA DE MORAES SILVA
RECEPCIONISTA II	23	FABIANA ALVES DOS SANTOS
RECEPCIONISTA III	24	NAGELA RODRIGUES DOS SANTOS
	25	LAURA MARIA DOS SANTOS PROENCA
RECEPCIONISTA IV	26	MARCOS PAULO REDILING
SUP COMPRAS E ALMOX	1	WASHINGTON APARECIDO DE MATTOS
TEC DE ENFERMAGEM IV	1	ANA LOURDES OLIVEIRA NEVES
	2	FRANCINE APARECIDA ANTUNES DE CAMARGO VITURINO
	3	ANA MARIA ROCHA DOS SANTOS
	4	LEONOR MARIA GONCALVES
	5	IRADE NEPOMUCENO ROCHA SEVERO DOS SANTOS
	6	NEUSA MARIA DE SOUZA
	7	SANDRA REGINA DEVOLIO



	8	SANDRA DE FATIMA PEREIRA
	9	NEUSA APARECIDA CARVALHO
	10	VIVIANE APARECIDA GONCALVES RIBEIRO
	11	ANA MARIA DA SILVEIRA BARROS BEIRO
	12	ADRIANA CRISTINA SANT ANA DE CARVALHO BRITO
	13	ANA PAULA RAMOS CORREA
	14	ANA FLAVIA VIANA MERLINI
	15	ANDREA LEITE
	16	LOURDES ELIANA PINTO DA SILVA
	17	LEANDRA ELONA DE CAMPOS
	18	LILIANE SIMONE MOTTA DE MORAES
	19	MARIA APARECIDA DOS SANTOS
	20	MARGARETE LUCIANA MOTA
	21	SOLANGE CRISTINA PEREIRA PARDIM MARTINS
	22	JANE ELISA PINTO

TEC IMOB ORTOPEI I	1	PATRICIA SUEYDAM LABATTA SILVA
	2	VANIA JESUS DA SILVA
	3	JOAO CARLOS MIGUEL DOS SANTOS
	4	VIVIANE MARIA MALOSTI
TEC IMOBIL ORTOP IV	1	EDMAR DE SOUZA ROCHA
	2	FATIMA PAULINO DE ARAUJO
TEC SEG TRABALHO	1	LAIZA CASTILHO SIQUEIRA
TEC. ENFERMAGEM I	1	MARIA GORETE DA SILVA FARIAS
	2	GRECIELLE ALVES PEREIRA RAMOS
	3	ANA SANDRA NICACIO DA SILVA
	4	PATRICIA BRUSAROSCO
	5	BRUNA ALVES DE ALMEIDA
	6	VALQUIRIA DA SILVA CARVALHO
	7	JOELSON NASCIMENTO SANTOS
	8	EDILAINE APARECIDA VIEIRA DA SILVA CRUZ
	9	MIRIAM COSTA DE FIGUEIREDO CIRINO

10	AUGUSTO MOREIRA DA SILVA
11	DRIELEM TALITA SIMOES DA COSTA
12	JESSICA EVANGELISTA NUNES
13	VIVIANE ALBUQUERQUE DA SILVA PINTO
14	ANA PAULA CAMPOS DOS SANTOS
15	LUIZ CARLOS DOS SANTOS JUNIOR
16	ROMULO MARQUES DIAS RIBEIRO
17	EVERSON OLIVEIRA LIMA
18	ERICA APARECIDA OLIVEIRA DE SOUSA
19	JHENIFER BARROS DA SILVA
20	THIAGO RODRIGUES DOMINGUES
21	DAIANE DA SILVA ROSA
22	LAURA NILMA BRITO FRANCO
23	CARLA CRISTIANE DE LIMA
24	LETICIA FERNANDA PEDROSO
25	DEBORA CRISTINA HILARIO

26	RITA DE CASSIA ARAUJO
27	WALQUIRIA GOMES
28	TATIANA CAMPOS DE OLIVEIRA
29	SILVIA MARA PEREIRA
30	DANILA ALVES MARQUES
31	MARCELA CANDIDA MACHADO MENDES
32	REGINALDO CLAYTON MORATORI
33	ELIZABETH CRISTINA DE ALMEIDA TAVARES
34	JAQUELINE OLIVEIRA BASTOS DA SILVA
35	JESSICA DE SOUZA DOS SANTOS XAVIER
36	MARIANA DAMIAN FURTADO DA SILVA
37	ROSANA SILVERIO DA SILVA
38	SILVIA MARIA BRESCIANI RABECHINI
39	SIMONE TENCHENA SOUZA
40	CARLA APARECIDA EMERENCIANO DA SILVA
41	DAIANE BARROS PENTEADO

42	FLAVIA RODRIGUES PEREIRA
43	RENATA DOMINGUES DE GOES
44	JAMILLE EMANUELE CANDIDO
45	WILLIAN GRISANTE DOS SANTOS
46	VIVIANE SANTOS DE CAMARGO
47	FERNANDA ALVES DA SILVA
48	NATANAEL BORGES DOS SANTOS
49	DANIEL APARECIDO DE SOUZA
50	MARIA APARECIDA DE OLIVEIRA LIMA
51	PATRICIA DA SILVA CIRINO LIMA
52	JUVENIL ALVES DE ALMEIDA
53	MICAELY SANTOS DA SILVA
54	ADRIANO FAUSTINO MANDU
55	PAULA CRISTINA DA SILVA BASTOS
56	LARISSA LORRANE DIAS ROCHA
57	ANA CAROLINA DOMINGUES DA SILVA

58	JOSE PAULO SANTOS
59	JONAS DIAS DE SOUSA
60	RODRIGO CESAR DE ALMEIDA MORAES
61	SAMARA DO NASCIMENTO CHAGAS
62	MICHELLE DA SILVA BEZERRA
63	ANA PAULA VIEIRA FAGUNDES
64	FATIMA BARROCAS PARMEJANE
65	PRISCILA OSMAR DE OLIVEIRA MACHADO
66	JULIANA MARINHO DA SILVA CHALEGRE
67	DOUGLAS DE JESUS MARCOS
68	KAROLINE GONCALVES NOGUEIRA
69	JESSICA FIGUEIRA NOVAIS
70	FERNANDO DE SOUZA SOARES
71	LILIAN SIQUEIRA DA SILVA QUIXABEIRA
72	TAMIRES VIEIRA DA SILVA
73	GISELE FERNANDES DE MORAES

	74	MARIANA DOS SANTOS SOARES DE CAMPOS
	75	MARCUS FELIPE PRIMO VIEIRA
	76	VITORIA HELENA CAMARGO PEDRO
	77	SAMANTA DE CASSIA DA ROCHA NASCIMENTO
	78	DRYELLE CRISTINE REVELIU DOS REIS
	79	EMANUELE APARECIDA PEREIRA GOMES
	80	NICOLI FERNANDES
	81	SAMARA ANDRIELLE ELIAS
	82	MARIANA MIRANDA DE OLIVEIRA
	83	JULIA GONCALVES VERGINO
	84	REGIANE CRISTINA VICENTE
	85	LAURA DE JESUS SILVA
	86	NATASHA APARECIDA RAMOS DE SOUZA
TEC. ENFERMAGEM II	1	NATALIE DA SILVA
	2	ARIANE DOS SANTOS PEREIRA
	3	JILVANIA DA SILVA MOREIRA

4	CINTIA DA SILVA DE JESUS
5	CRISTIANE DA SILVA
6	CAMILA DE GOES SANTIAGO
7	ELIEL RIBEIRO DOS SANTOS
8	PAULA MARIANA MASETTO
9	PAULO SERGIO CAVALCANTI
10	ELMA SILVA NEPOMUCENO
11	FRANCIELE LISBOA PEREIRA
12	BRUNA DA GLORIA DE ASSIS SANTOS
13	CELDA MARIA ALEXANDRE BERTOLAZZI
14	JOSELAINÉ APARECIDA DE ALMEIDA
15	LILIANE TAVARES DE OLIVEIRA
16	MARCELY CARDOSO DOS SANTOS
17	AMANDA FERREIRA DE LIMA SIMOES
18	DENISE APARECIDA DAS ALMAS PEDROSO
19	ADRIANA CRISTINA DOMINGUES



	20	IDILEUZA APARECIDA DOS SANTOS
	21	ANDREA SILVA DA CRUZ
	22	FRANCIELE APARECIDA TEIXEIRA TRIGO
	23	PATRICIA DOMINGUES IZIDORO
	24	ALINE FOGACA DE LARA ROSA
	25	GISELLY ANDRADE DE LIMA
TEC. ENFERMAGEM III	1	LERICE DE OLIVEIRA
	2	ADRIANA CRISTINA SOARES DE FIGUEIREDO
	3	NADIA APARECIDA MENDES DE SOUZA
	4	JANAINA ISABEL DE OLIVEIRA
	5	RENATA LORENCINI
	6	PATRICIA BEZERRA DA SILVA
	7	JOSE ROBERTO GALATI
	8	MIRIAN SANTOS DE SANTANA
TECNICO LABORATORIO	1	GABRIELY SILVA RIBEIRO
	2	LETICIA DOHOCZKI

	3	ANDRESSA DOS REIS VARJAO DA SILVA
	4	EVELINE MENDES GOMES

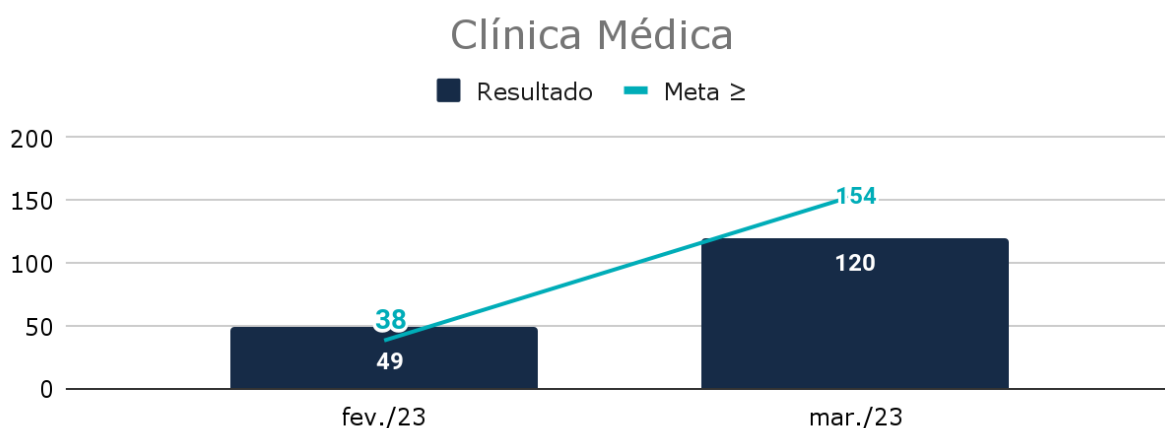
## 5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

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 período de **março/2023**, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

### 5.1 Internações Hospitalares

Internações				
Ação	Meta	Realizado	%	
Clínica Médica	154	120	77,92%	
Clínica Obstétrica	110	155	140,91%	
Pediátricos	20	33	165,00%	
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>308</b>	<b>108,45%</b>	

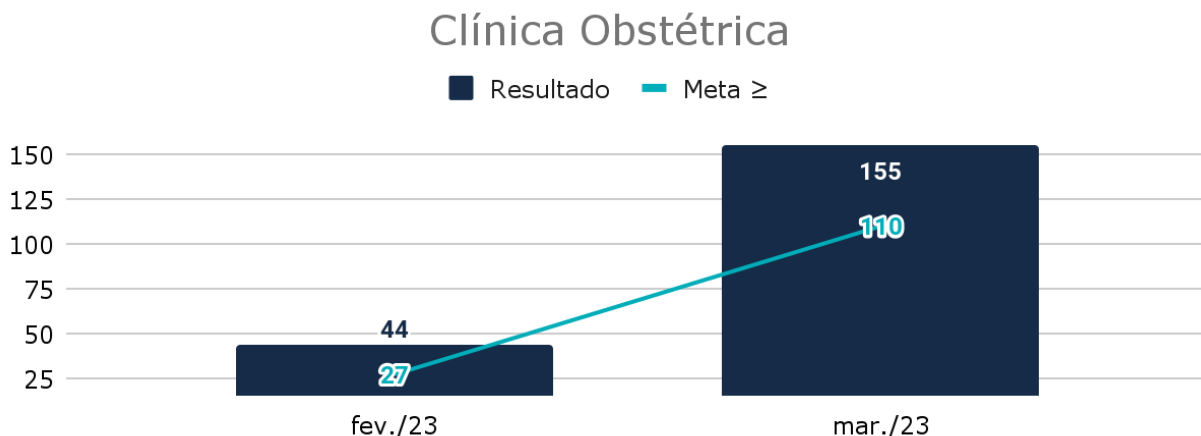
#### 5.1.1 Clínica Médica



**Análise Crítica:** De acordo com o gráfico acima, podemos identificar que no mês de março, tivemos 120 internações no setor de clínica médica, atingindo 77,92% da meta estabelecida. A maioria dos pacientes são provenientes do setor de Observação no Pronto Socorro. Os principais diagnósticos observados foram: Broncopneumonia, Infecção do Trato Urinário e Acidente Vascular Encefálico, com maior prevalência entre 55-80 anos. Identificamos maiores internações de

pacientes do sexo feminino. Nos últimos meses, o perfil clínico se tornou mais complexo e crítico, devido ao fato dos pacientes muitas vezes não terem seus diagnósticos identificados, dando entrada com primas descompensações e/ou pela presença de agudizações das patologias já presentes, contribuindo assim para um maior tempo de permanência hospitalar e conseqüente menor giro de leito. Todos os pacientes que recebem alta de nosso serviço, são orientados quanto ao seguimento clínico e continuidade do cuidado com o suporte da Atenção Primária. Seguimos utilizando o protocolo NEWS como um instrumento de alerta para deterioração clínica e aplicamos uma ferramenta de gestão para tomada de ações assistenciais e administrativas imediatas - Safety Hundle. Reservamos um quarto próximo ao posto de enfermagem, com monitor e kits de emergência para suporte imediato e vigilância de pacientes com instabilidade na enfermaria. Em uma análise qualitativa, identificamos que 07 pacientes aguardavam a realização de cateterismo e média de permanência de 12 dias, e 12 pacientes foram definidos pela equipe assistencial e em acordo com seus familiares por cuidados paliativos. Ressaltamos que todos receberam apoio e acolhimento da equipe assistencial. Destacamos que 2 vezes por semana ocorrem visitas multidisciplinares para discussão de planos e metas terapêuticas de pacientes previamente selecionados. Não tivemos casos de internação por Tuberculose e/ou COVID 19. Estamos observando um aumento no número de casos de dengue no município e em sua maioria leves. Tivemos apenas uma internação pela patologia de um jovem de 30 anos, com suspeita. Até o momento sem resultado da sorologia para confirmação.

### 5.1.2 Clínica Obstétrica



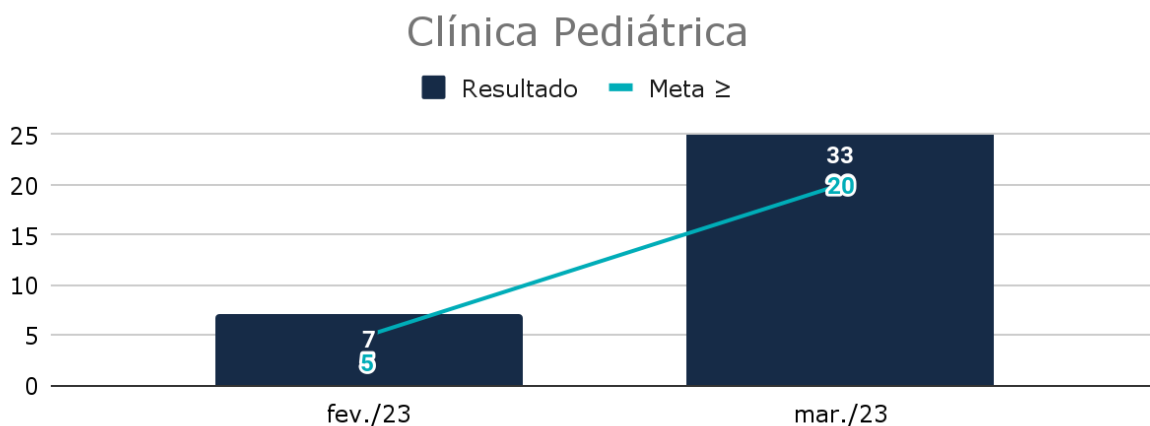
**Análise Crítica:** Podemos identificar que no mês de março tivemos um total de 155 internações na clínica obstétrica, ultrapassando a meta estabelecida em 40%. Destes, 43 casos estão relacionados aos procedimentos cirúrgicos e ginecológicos como: Mastite, Curetagem, Cisto ovariano e Endometrite. Evidenciamos que neste período realizamos 112 partos, sendo 57 normais (50,8%) e 55 cesáreas (49,2%), respeitando as condições maternas e do bebê, garantindo a assistência e segurança do binômio. Destacamos que 2 desses partos cesárea foi de gemelar e mesmo sendo de alta complexidade, ocorreram sem intercorrências e com boa evolução. Não tivemos nenhum parto com necessidade de fórceps. Do total, tivemos 22 partos em primíparas e destes, 17 foram cesárea. Atribuímos esse indicador, ao medo e insegurança das pacientes, mesmo após acolhimento e orientações de encorajamento pela equipe. As mesmas buscam muito por uma ambiência e suporte humanizado. Observamos que a maioria das pacientes estiveram com seus acompanhantes conforme desejo e receberam estímulo ao aleitamento na primeira hora. Atualmente estamos em parceria com as Doulas do município que contribuem para o processo de humanização na maternidade. Reiteramos que não somos referência para Gestação de Alto Risco. Neste mês tivemos um total de 19 gestantes que buscaram atendimento no HMSS classificadas como Alto Risco. Destas, 10 eram munícipes de São Roque, Alumínio e Mairinque, com diagnóstico de Doença hipertensiva da Gestação e Diabetes descompensadas, com conseqüente prematuridade e necessitando de resolução

imediate, não dando tempo do aceite via CROSS para referências de maior complexidade. Apesar de não existir pactuação para estes casos, inserimos todas no CROSS, na tentativa destas pacientes receberem o suporte adequado para seu bebê, visto que nossa unidade não dispõe de UTI Neonatal. Ressaltamos que seguimos com discussões na Rede para que o município apoie na tentativa de buscar a pactuação com hospitais referências para Gestante de Alto Risco, minimizando os riscos e garantindo a adequada assistência ao binômio.

Vale mencionar que durante o mês de março iniciamos as capacitações referentes à Maternidade Segura. Iniciamos com o curso de Mortalidade Materna: Atualização da assistência na prevenção da hemorragia pós-parto, com boa adesão da equipe assistencial.

Durante o período tivemos 02 óbitos fetais. Analisamos que a causa foi decorrente de Descolamento Prematuro de Placenta com Hemorragia Placentária maciça. Uma das gestantes apresentando como patologia de base, Diabetes gestacional. Destacamos que todos os casos de óbito fetal e materno (neste mês não tivemos nenhum) são discutidos no Comitê de Mortalidade Materno Infantil do município, que ocorre frequentemente nas primeiras quarta-feiras do mês.

### 5.1.3 Clínica Pediátrica



**Análise Crítica:** Podemos analisar que no mês de março tivemos um número total de 33 internações na clínica pediátrica, ultrapassando em 65% a meta estipulada. Reiteramos que este indicador é proveniente da demanda espontânea. Em uma avaliação minuciosa, identificamos que 13 internações se deram principalmente por patologias clínicas como Broncopneumonia e Bronquiolite. Tivemos 7 internações para procedimentos cirúrgicos eletivos e 13 internações de recém nascidos devido principalmente à fototerapia e à prematuridade.

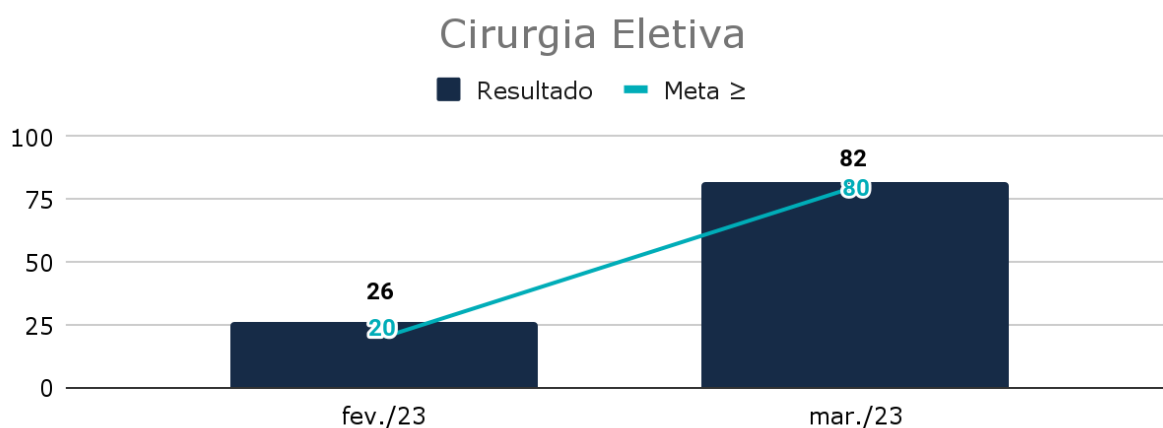
Avaliando qualitativamente, identificamos que permanecemos com o perfil de pacientes respiratórios e média de permanência hospitalar de 4 dias. Estamos nos aproximando do período de sazonalidade, onde estas doenças se tornam mais frequentes. Destacamos o caso de uma internação de um bebê de 11 meses com suspeita de Dengue, com tempo de permanência hospitalar de 6 dias. Aproveitamos para revisar o fluxo referente a esta arbovirose, em conjunto com o município.

## 5.2 Internação em Clínica Cirúrgica

As internações cirúrgicas são classificadas em: Eletivas e de Urgência.

Internação clínica cirúrgica			
Ação	Meta	Realizado	%
Cirurgia Eletiva	80	82	102,50%
Cirurgia Urgência	10	36	360,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>118</b>	<b>131,11%</b>

### 5.2.1 Cirurgia Eletiva

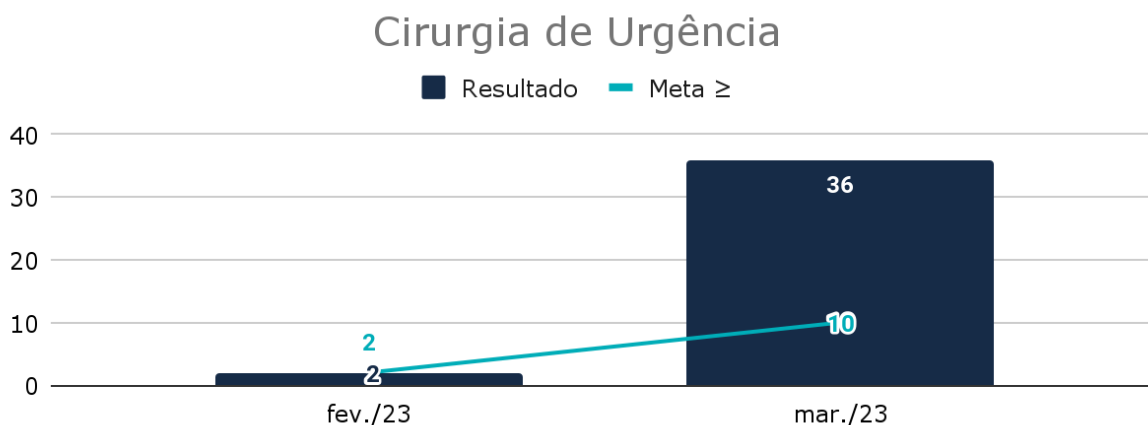


**Análise Crítica:** Podemos analisar que durante o mês de março tivemos um total de 82 cirurgias eletivas, ultrapassando a meta em 03 procedimentos. Nosso hospital possui quatro especialidades cirúrgicas, sendo: Cirurgia Geral, Cirurgia ginecológica, Cirurgia pediátrica e Cirurgia ortopédica. Tais cirurgias são distribuídas de acordo com o mapa cirúrgico previamente estabelecido. Realizamos 47 procedimentos pela Cirurgia geral, sendo a maioria deles a Correção de hérnias e Vasectomias (realizadas após processo de planejamento familiar validado na Atenção Primária), 25 procedimentos pela Cirurgia ginecológica, sendo representados pelas Laqueaduras (realizadas após processo de planejamento familiar validado na Atenção Primária) e Histerectomias, 03 procedimentos pela Ortopedia, como correção de fraturas e 07 procedimentos pela Pediatria, destacando a Correção de hérnias e Orquidopexia. São cirurgias de pequena e média complexidade, que são reguladas pelo município e



agendadas pela nossa equipe. Durante o mês destacamos o caso da paciente N.D.C, 37 anos, com diagnóstico de lesão expansiva em ovário de aproximadamente 5 Kg comprimindo vísceras ocas e evoluindo com necessidade de intervenção cirúrgica. O procedimento ocorreu no dia 21/03/23, sem intercorrências e a mesma com boa recuperação clínica. Para todos os procedimentos são realizadas avaliações pré anestésicas, com o intuito de evitar intercorrências e garantir um menor tempo de recuperação. Seguimos com as orientações para sintomáticos respiratórios e realização de teste rápido para COVID 19 no dia do procedimento, caso indicado.

## 5.2.2 Cirurgia de Urgência

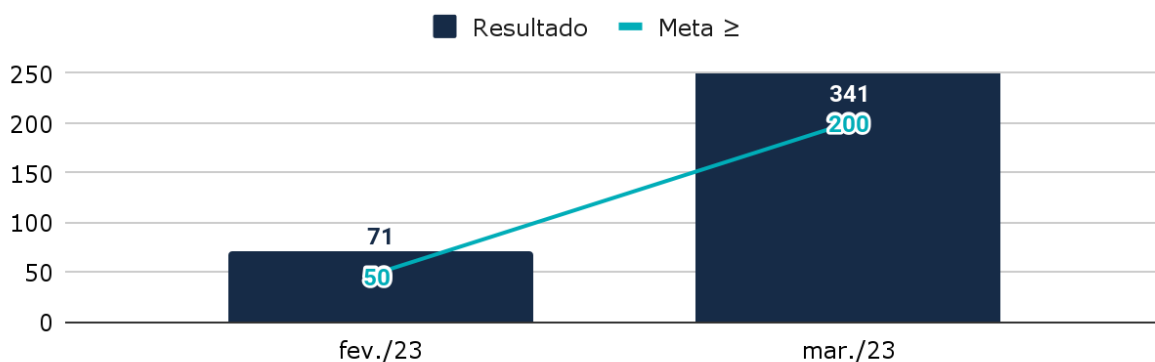


**Análise Crítica:** Analisamos que no mês de março realizamos um total de 36 cirurgias em caráter de Urgência. A maioria delas provenientes do Pronto Socorro após estabilização clínica. Ultrapassamos a meta estabelecida em 26 procedimentos. Destaco que do total, 24 procedimentos foram realizados pela especialidade de Ginecologia e Obstetrícia, sendo os principais Curetagem, Revisão de parto e Cisto ovariano. Pela Cirurgia Geral, tivemos 10 procedimentos, principalmente devido Apendicectomias e Abdome agudo obstrutivo. Pela especialidade de Ortopedia, tivemos 2, devido à Drenagem de abscesso e Fasciotomia. Ressaltamos que as cirurgias de urgência são realizadas mediante a capacidade cirúrgica e complexidade compatível com nosso hospital, levando sempre em consideração a segurança do paciente. Pacientes com necessidade de intervenção cirúrgica de maior complexidade são inseridos via CROSS, para avaliação e resolução no hospital de referência.

### 5.3 Atendimento Ambulatorial

Consultas			
Ação	Meta	Realizado	%
Consultas Médicas ( Primeira consulta ) ≥	200	341	170,50%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>341</b>	<b>170,50%</b>

#### Consulta Médica - Primeira Consulta

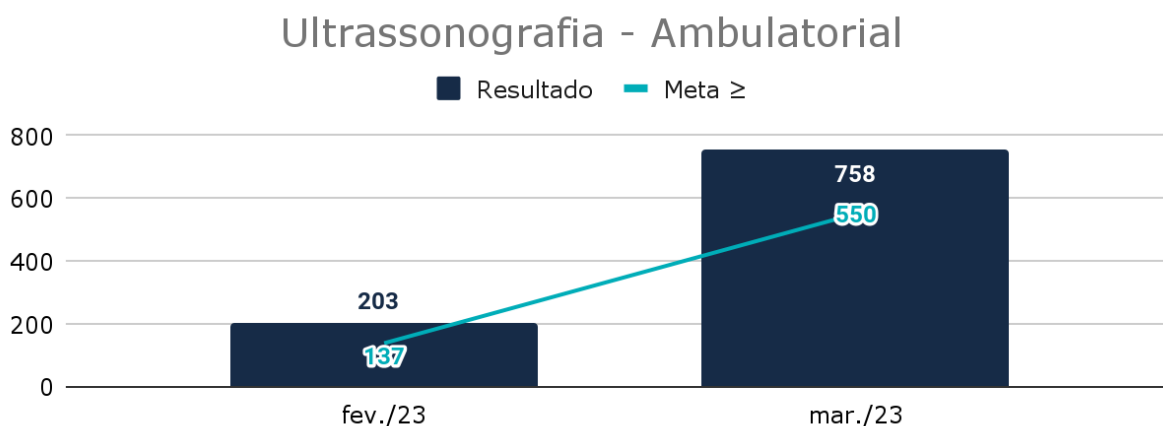


**Análise Crítica:** No mês de março, realizamos 341 primeiras consultas médicas em caráter ambulatorial, ultrapassando a meta em 70,5%. Oferecemos 5 especialidades ambulatoriais, onde as vagas são disponibilizadas com 30 dias de antecedência para a regulação municipal. No referido período tivemos 49% de consultas pela Ortopedia, 23,5% de consultas pela Cardiologia, 17,3% pela Cirurgia Geral, 7% pela Ginecologia e Obstetrícia e 3,4% das consultas pela Pediatria. Importante mencionar que trabalhamos com overbooking na tentativa de não ocorrer absenteísmo. Diante dos resultados do mês, estamos adequando a oferta dessas vagas para abril.

## 5.4 Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT EXTERNO

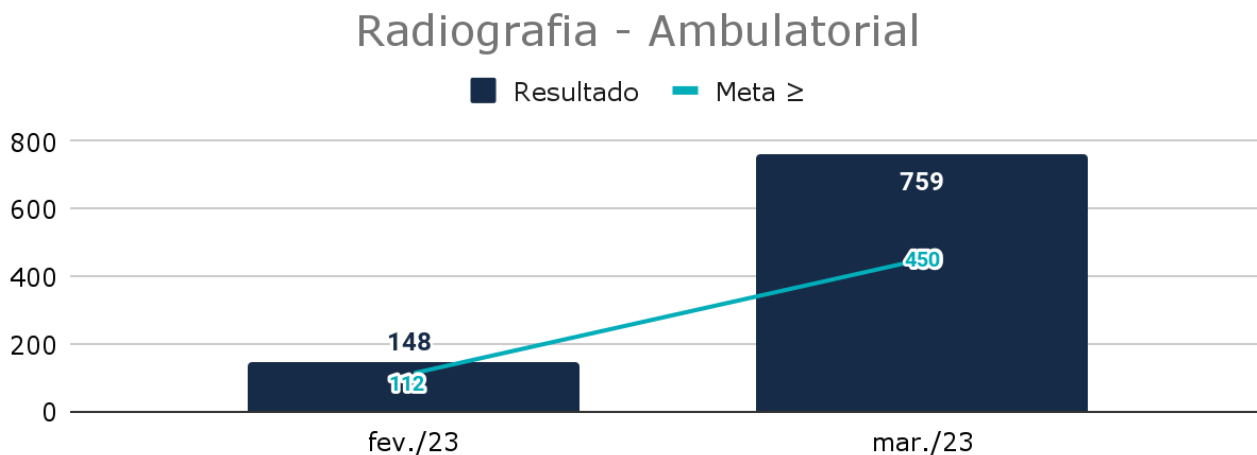
Os serviços de SADT abaixo são referentes à pacientes externos ao hospital, ou seja, pacientes que foram encaminhados para realização de atividades de SADT por outros serviços de saúde, seguindo o fluxo estabelecido pelo Departamento Municipal de Saúde.

### 5.4.1 Ultrassonografia Ambulatorial



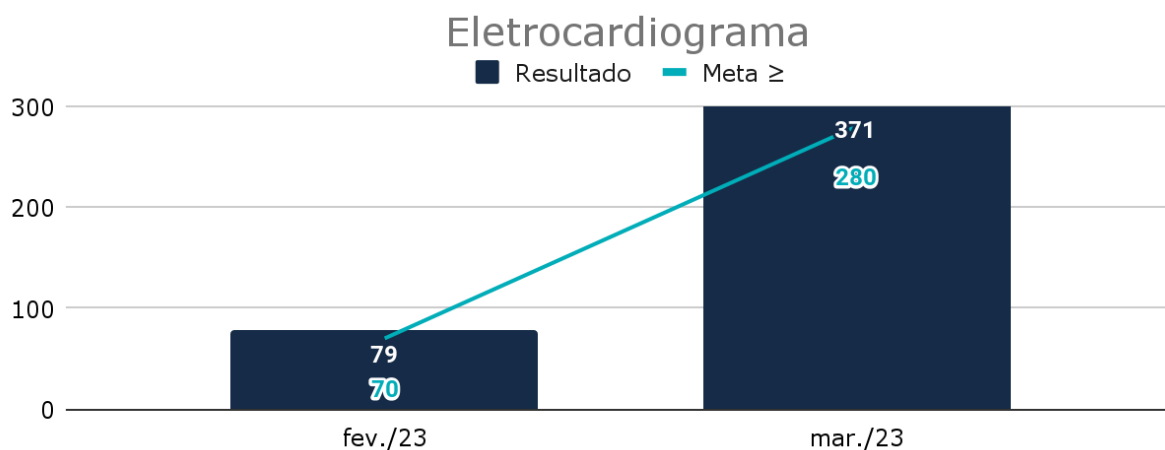
**Análise Crítica:** Podemos identificar que no período vigente foram realizados 758 exames de Ultrassonografia ambulatorial, ultrapassando a meta estabelecida em 208 exames. Destacamos que neste mês ainda contamos com os exames pactuados a mais com a rede, devido à demanda reprimida. Além disso, houve maior procura da rede para a realização destes exames, visto nossa maior disponibilidade em horários de funcionamento. Salientamos que pelo fato da agenda ser aberta com 30 dias de antecedência e ter tido repactuação da meta, já havíamos realizado a oferta de vagas, sem possibilidade de remanejamento. Diante do excedente demonstrado, estamos alinhando com a equipe a adequação da oferta de vagas para os próximos meses, atendendo assim a meta pactuada.

### 5.4.2 Radiografia Ambulatorial



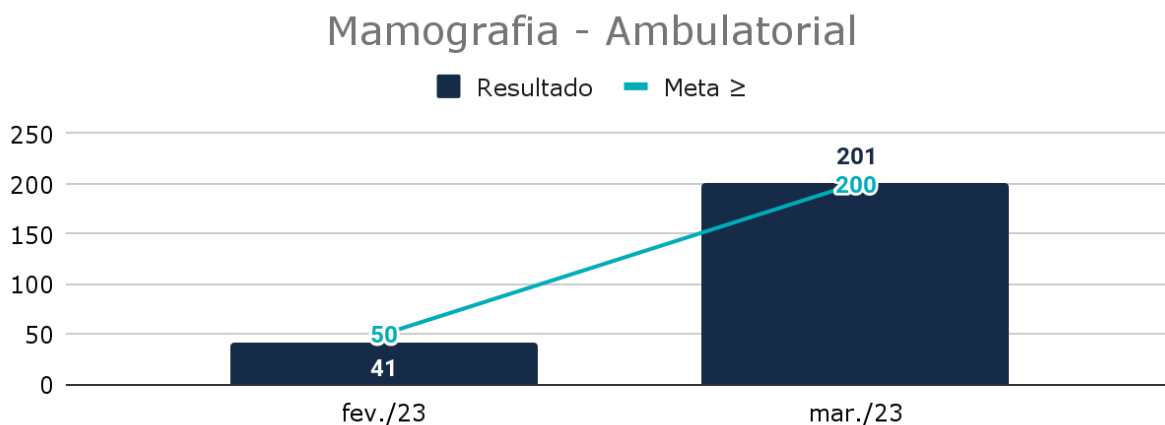
**Análise Crítica:** De acordo com o gráfico acima, podemos identificar que no mês de março tivemos um total de 759 exames de radiografia, realizados em caráter ambulatorial, ultrapassando a meta em 309 exames. Salientamos que após repactuação de metas, este indicador é alimentado por demanda espontânea, dificultando o controle do mesmo. Diante do excedente evidenciado, estamos em parceria com a rede de regulação do município, na tentativa de otimizar o agendamento prévio, sem impactar na assistência para assim ajustar à meta pactuada.

### 5.4.3 Eletrocardiograma



**Análise Crítica:** Podemos identificar que referente ao período vigente, foram realizados 371 eletrocardiogramas em caráter ambulatorial, atingindo a meta estabelecida e ultrapassando em 91 exames. Vale apontar que este indicador é dependente da demanda proveniente da rede, onde semanalmente as solicitações são enviadas e agendadas, contendo hipótese diagnóstica e justificativa da solicitação. Todos estes exames são laudados em tempo real, em parceria com o Hospital Dante Pazzanese. Diante do excedente evidenciado, estamos em tratativas com a rede de regulação do município para otimizar o agendamento prévio, sem impactar na assistência para assim ajustar à meta pactuada.

### 5.4.4 Mamografia Ambulatorial



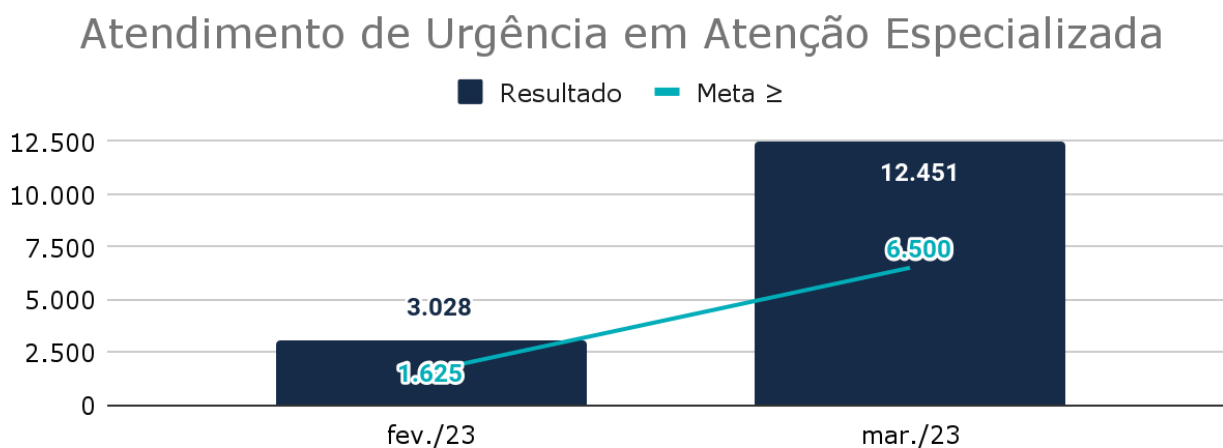
**Análise Crítica:** Em relação ao indicador acima, podemos identificar que foram realizados no mês de março um total de 201 mamografias, atingindo a meta estabelecida de 200 exames. Ressaltamos que ofertamos para este mês um total de 289 vagas (89 vagas de overbooking). A oferta de vagas e agendamento são realizados através da Regulação Municipal. Trabalhamos com o incentivo e liberação destas vagas de forma insistente, porém temos ainda bastante dificuldade no preenchimento das mesmas. Destacamos a necessidade de busca ativa na Rede de Atenção Primária.

## 5.5 Pronto Atendimento - Urgência/Emergência

Considerando a meta de 6.500 atendimentos, realizamos neste mês o total de 12.451, conforme tabela abaixo:

Atendimentos			
Ação	Meta	Realizado	%
Atendimento de Urgência em Atenção Especializada	6.500	12.451	191,55%
<b>Total</b>	<b>6.500</b>	<b>12.451</b>	<b>191,55%</b>

### 5.5.1 Atendimento de Urgencia em Atenção Especializada



**Análise Crítica:** No mês de março, podemos observar pelo gráfico, um número total de 12.451 atendimentos, ultrapassando a meta pactuada em 91,5%. Em uma análise quantitativa, identificamos 9.547 atendimentos no Pronto Socorro Adulto, 2.263 atendimentos de menores de 12 anos e 641 no Pronto Socorro da Ginecologia e Obstetrícia. Nosso hospital segue sendo a principal referência tanto para o município de São Roque, quanto para os municípios próximos, como Araçariguama, Mairinque, Alumínio, Vargem Grande Paulista, entre outros. Buscamos em conjunto garantir a horizontalidade assistencial, garantindo o retorno do paciente ao seu município de origem para seguimento do cuidado.

Estamos nos deparando com aumento no número de casos suspeitos de dengue e em conjunto com a vigilância municipal, estamos em alinhamento dos fluxos.



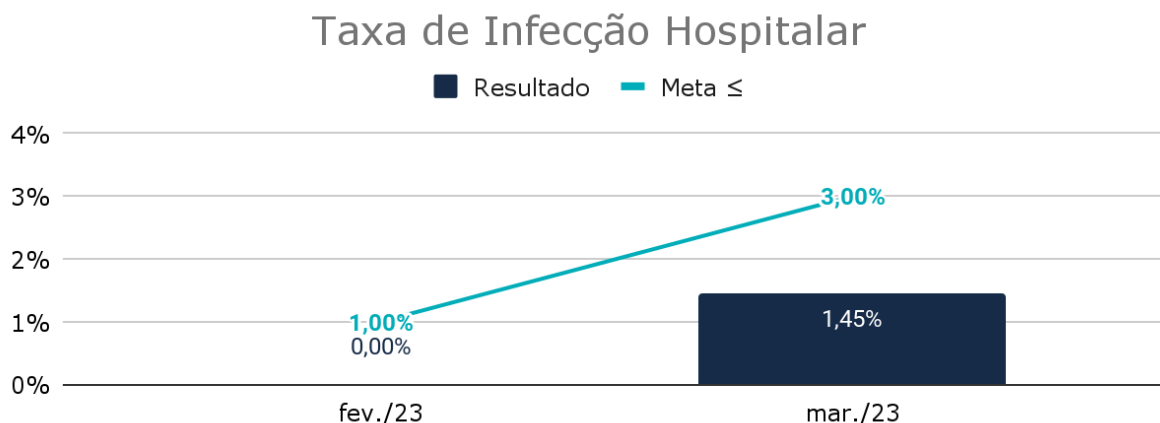
Tivemos 2 casos que evoluíram com necessidade de internação, sendo um adulto de 30 anos e um bebê de 11 meses. Ambos com boa evolução clínica.

## 6. INDICADORES DE QUALIDADE -METAS QUALITATIVAS

Os indicadores avaliaram o desempenho qualitativo mensalmente através de forma dicotômica ( cumprir meta/ não cumprir) pontuados na tabela abaixo:

Metas Qualitativas		
Ação	Meta	Realizado
Taxa de infecção hospitalar	3%	1,45%
Taxa de satisfação dos usuários	80%	99%
Atendimento ao Usuário resolução de queixas	80%	100%
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de CCIH	100%	100%
Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento	90%	95,31%
Taxa de Ocupação de UTI	70%	81%

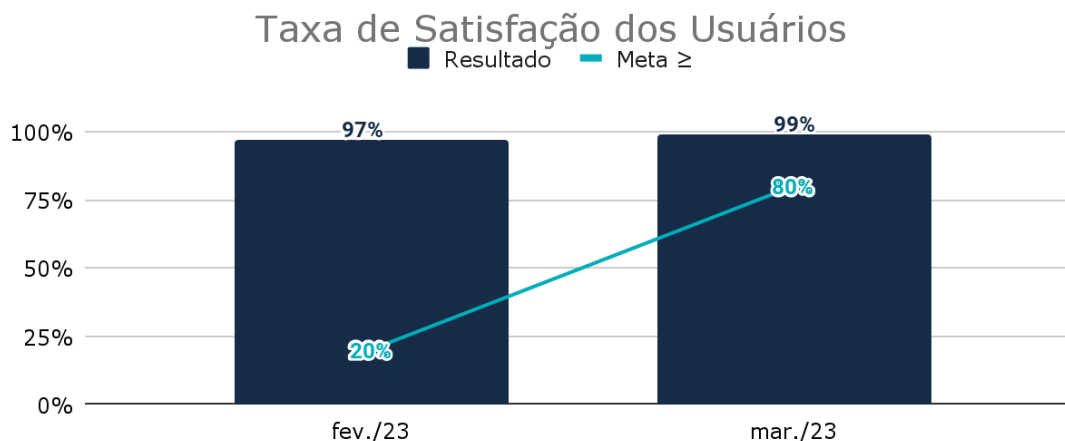
## 6.1 Taxa de Infecção Hospitalar



**Análise Crítica:** Durante o mês de março podemos identificar que tivemos uma taxa de infecção hospitalar em torno de 1,45% calculado a partir do número de pacientes internados com diagnósticos de infecção após 48h de internação divididos pelo número de pacientes-dia, multiplicado por 100. Atingimos a meta qualitativa estabelecida de menor ou igual a 3%. Podemos observar a presença de infecções principalmente nos dois setores de internação: UTI e Clínica médica. No primeiro tivemos uma traqueobronquite e uma pneumonia associada à ventilação mecânica. Em relação ao segundo, observamos infecções mais atreladas ao uso de cateter vesical de demora e cateter venoso. Analisando quantitativamente, discriminamos o uso de dispositivos da seguinte forma: 59% de utilização de cateter venoso, 61% de cateter vesical de demora e 37% de utilização de ventilação mecânica. Aproveitamos para destacar que foram realizadas ações como: discussões clínicas com SCIH, alinhamento durante a visita multidisciplinar, manutenção na racionalização do uso de dispositivos invasivos e adesão às demais medidas de prevenção.

Vale destacar que tivemos aumento no número de casos de *Acinetobacter baumannii* e foi implantado um time de prevenção de IRAS para discussão das medidas de controle como aumento na adesão à higienização das mãos, melhoria nos processos de limpeza e higienização, troca de dispositivos, racionalização de antimicrobianos.

## 6.2 Taxa de Satisfação dos Usuários



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.

Esse canal é essencial na relação com os clientes, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental para as empresas dos mais variados segmentos, contribuindo para aspectos como: melhoria da experiência do usuário; fidelização e aumento da satisfação dos clientes; maior agilidade na solução de problemas e fortalecimento da marca institucional.

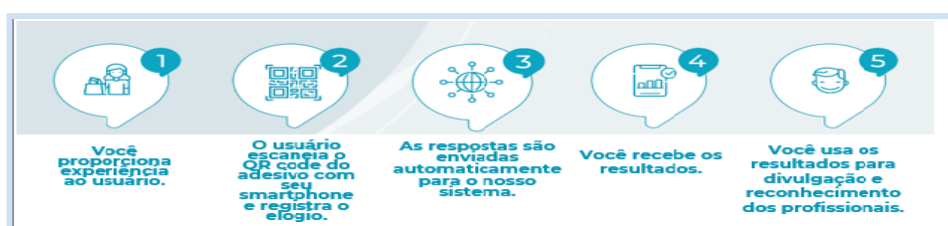
A importância do trabalho desenvolvido está relacionada, principalmente, com a possibilidade de oferecer uma assistência imparcial, transparente e eficiente, garantindo o direito do cidadão.



Avaliação do setor	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não se Aplica	% Satisfação
Como você avalia este Serviço de Saúde?	325	227	4	3	0	99%

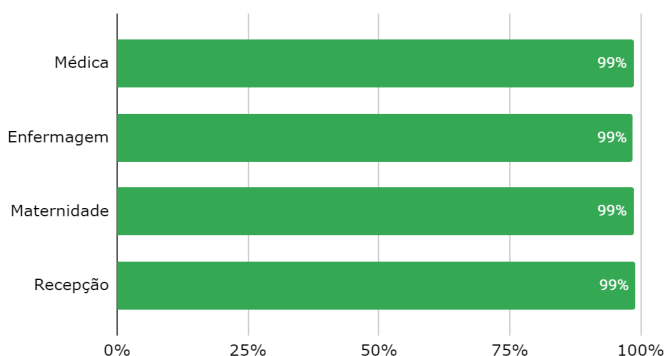
Foram realizadas 559 pesquisas no mês de Março, nesse período mais de 85% dos usuários consideram entre Ótimo e Bom em relação ao atendimento recebido, 92% recomendariam o Serviço do Hospital e 96% consideram Ótimo e Bom o Serviço Prestado do Hospital. Atuamos diariamente na conscientização dos usuários sobre a importância da manifestação, através da participação em responder a pesquisa de satisfação. A partir das informações coletadas, sugerindo melhorias necessárias e/ou relatando queixas, os pacientes contribuirão para o aprimoramento dos processos internos e melhorias.

O CEJAM busca através das tecnologias realizar as pesquisas com mais agilidade, via tablet, canal de atendimento de 0800 7701484, site: [cejam.org.br/sau](http://cejam.org.br/sau) e na Unidade São Roque contamos um nº de Whatsapp direto com a unidade 11 977330285, disponibilizado QR CODE nos quartos da clínica médica, maternidade e pronto socorro para melhor atender as necessidades dos pacientes e aprimorar nossos serviços.

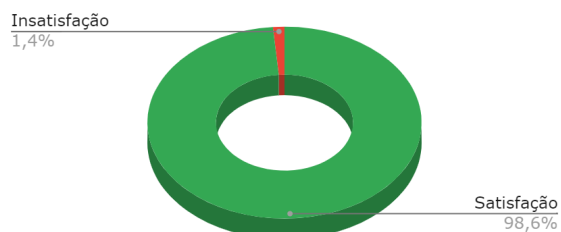


### 6.2.1 Satisfação do Atendimento

% Satisfação na Avaliação do Atendimento (por Equipe)

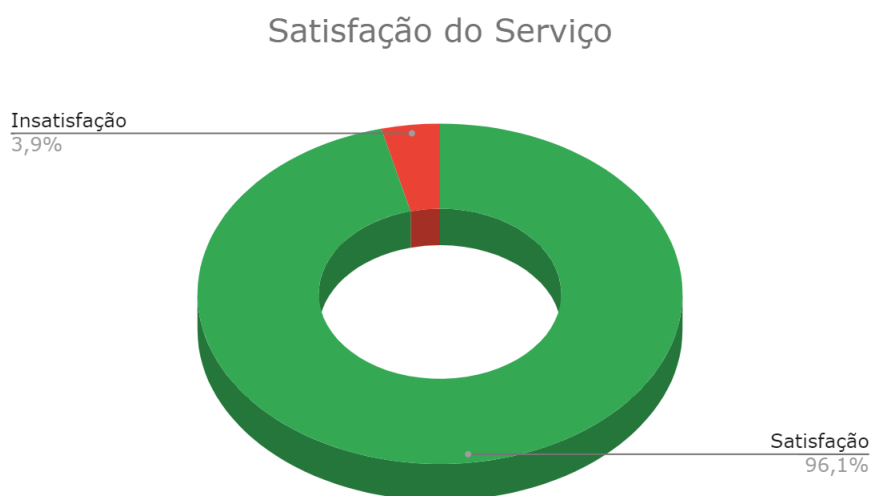
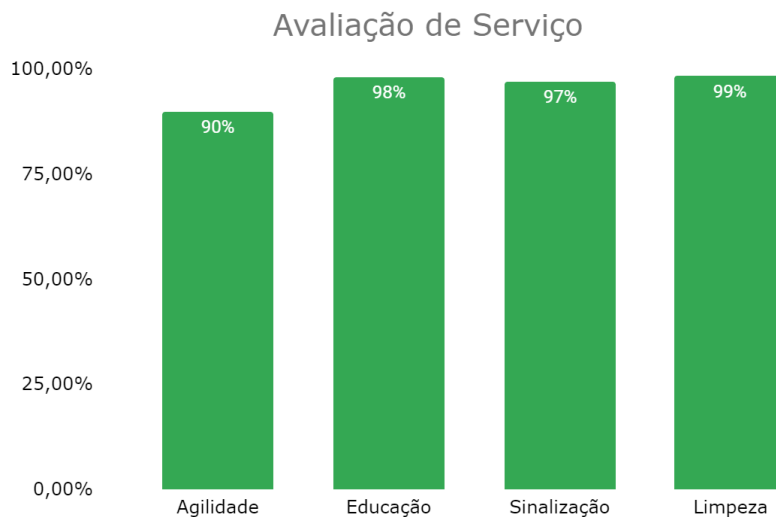


Satisfação do Atendimento  
Avaliação do Atendimento



**Análise Crítica:** O indicador acima visa avaliar a satisfação e insatisfação do usuário em relação a equipe médica, enfermagem, maternidade e recepção, onde alcançamos um percentual 99% positivo de satisfação. No período foram realizadas 559 pesquisas com aumento de 16,22% em relação ao mês de Fevereiro onde foram um total de 481 pesquisas. Observa-se a satisfação do atendimento 98,6% de Satisfação e 1,4% de Insatisfação atingindo a meta de > 80% e a avaliação por equipe, sendo 99% de satisfação.

## 6.2.2 Avaliação do Serviço



**Análise Crítica:** Quanto aos quesitos de agilidade, educação, sinalização e limpeza, no mês de Março, tivemos uma satisfação de 96,1% e 3,9% de insatisfação. Desmembrando as avaliações do serviço prestado alcançamos a meta sendo > 80% , 96,1% de Satisfação e 3,9% Insatisfação. Na avaliação do serviço no quesito Agilidade de 90%, Educação 98%, Sinalização 97% e Limpeza

99%. Quanto à avaliação do serviço verifica-se alto índice de satisfação dos usuários, quanto às insatisfações, realizamos diariamente o acolhimento, escuta de cada queixa muitas das vezes com atendimento imediato com acolhimento a fim de propiciar o melhor para o paciente.

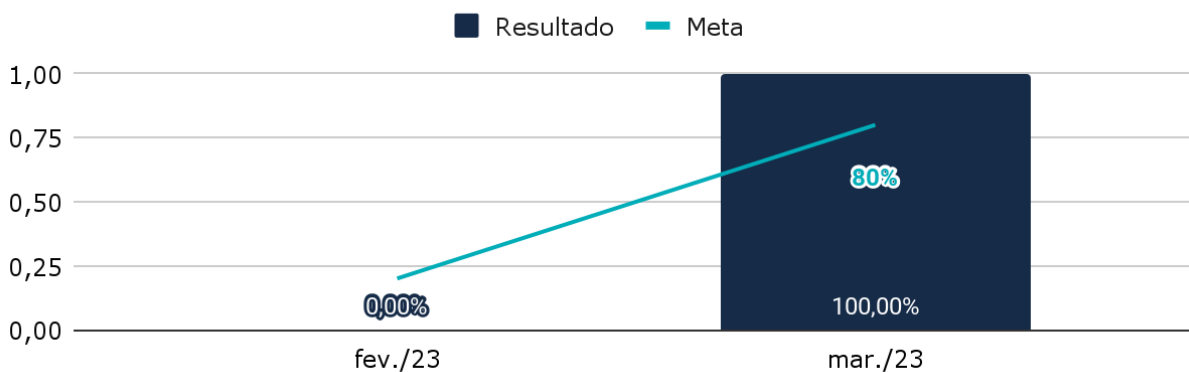
### SAU ACONTECE de Março/23



Realizamos o atendimento presencial de segunda à sexta, com isso agilizamos as demandas e os processos de resolução de queixas dos pacientes/familiares, buscando melhorar a satisfação do cliente.

### 6.2.3 Atendimento ao usuário resolução de queixas

#### Atendimento ao Usuário Resolução de Queixas



Manifestações			
QTD	Setor	Descrição do usuário	Resolução das queixas
1	Ambulatório - Ultrassom	Paciente relata que realizou exame dia 06/03 e foi informada que estava incorreto o laudo , retornando no dia 07/03 , mostrou ao médico do pré natal e foi orientada que devido ao erro deveria fazer um particular , onde a mesma fez e teve outro laudo, entrou em contato querendo explicações sobre o erro e providências.	Paciente realizou exame de ultrassom dia 06/03 e retornou dia 07/03 para refazer após solicitação de revisão . A mesma ficou bem descontente com o atendimento e solicitou as imagens e os dois laudos para ter provas do erro do laudo. Na data de ontem dia 09/03 realizou contato com o médico responsável , esclareceu suas dúvidas e agendou novo exame com o médico presencial para dia 15/03, onde foi realizado e esclarecido todas as dúvidas na presença do médico responsável pela empresa Crookes.



2	Pronto Socorro	<p>No dia 07/03 deu entrada paciente Geraldo Modesto Chaves, acompanhado da sua filha Luciana Aparecida Modesto Chaves. Acompanhante relata demora no retorno do atendimento do seu pai e quando por volta das 05:20 h da manhã a médica Maria José M Saez entra no consultório 03, a acompanhante pergunta a atendente do fluxo para o retorno e se dirige até o consultório e imediatamente ao entrar a médica sem dizer nada sai do consultório e não atendeu a mesma e ficou aguardando outro médico para a concluir o atendimento. O acompanhante relata também queixa do controlador de acesso - Cássio. Enfermagem que demorou para realização do procedimento. Mensagem dela abaixo: Olhe nas câmeras e verá ela no consultório e saindo e deixando a gente como idiotas! Sangue, sujeira, algodão e luvas jogadas no chão! Sem contar o péssimo atendimento da Sala de Medicação: auxiliar de enfermagem dando risada, falando de outros funcionários, Internet e nada de atender meu pai cadeirante, 84 anos. 1h20 esperando. Detalhe não tinha NINGUÉM na recepção e somente 2 pessoas em observação. Meu pai chegou meia noite, foi atendido rapidamente pelo médico e depois ficou um tempão esperando. Só atenderam porque procurei a enfermeira chefe , ótima profissional e ela mesma colheu ( sonda) exame de urina do meu pai. Muito ruim esta CEJAM! Nós aqui até agora, não achavam o exame dele pois estava escrito errado. O médico " gringo" foi embora, e estamos há 5h10 minutos aqui. Lamentável, eu aguento, tendo dó meu pai: 84 anos, cadeirante. E o banheiro " fedorento " do lado do consultório. Um horror! E achei absurdo o comentário dele, eu estava preocupada com meu pai, tudo que passamos, admissão dela, daí apenas comentei que " Se no país dela era assim, aqui no Brasil nunca tinha passado por uma situação de abandono e vedação dessa", ele disse que eu era xenófoba.</p> <p>Informamos a todas equipes envolvidas e todos reorientados e medidas administrativas foram tomadas para não ocorrer o fato novamente.</p>
---	----------------	--

3	Reclamação - PSGO	<p>Estou gestante fui ao hospital devido a um sangramento. As Dras Bruna e Mariana me atenderam, realizaram exame de toque , cardiotoco e me deram uma medicação para cólica, sem nem explicarem o motivo pelo qual eu sangrava. No dia seguinte voltei com sangramento maior, tive a infelicidade de encontrar Dra Mariana novamente de plantão. Quando a mesma me viu, disse que eu deveria ter buscado um hospital que tivesse uti neonatal, foi grosseira, desumana, por minha decisão saí do hospital e fui procurar uma médica particular que me desse uma resposta sobre qual seria motivo do sangramento , já que saí do hospital sem ao menos a médica falar nada . No 1º dia do atendimento, a dra chegou a me falar que se o bebê nascesse naquele dia, por eu estar de 35 semanas, não sobreviveria. Simplesmente péssimo atendimento.</p>	<p>Informado ao coordenador da área de GO para reorientação das prestadoras de serviço médico, por ser anônimo não conseguimos investigar prontuário a fundo para uma melhor resolução, mas estaremos atentos quanto ao serviço.</p>
4	Reclamação - Pronto Socorro	<p>No dia 27/03/2023 recebemos uma manifestação do senhor Thiago Antunes De Moraes, pai da paciente Mariana Veloso De Moraes, para relatar o atendimento realizado em 26/03 pela Dra Talita, que foi um atendimento superficial, visto que a mesma não examinou minuciosamente a paciente , não solicitou exames preliminares. Posteriormente ao dia dos fatos mencionados acima, a criança apresentou quadro de piora, retornando ao Hospital no dia 27/03 cujo atendimento fora realizado pelo Dr Cláudio, solicitando então exames.</p>	<p>Entramos em contato com o pai da paciente para entendermos o ocorrido e para acolhimento, passamos a postura da médica plantonista ao coordenador médico para que medidas orientativas sejam tomadas e sem mais queixas.</p>

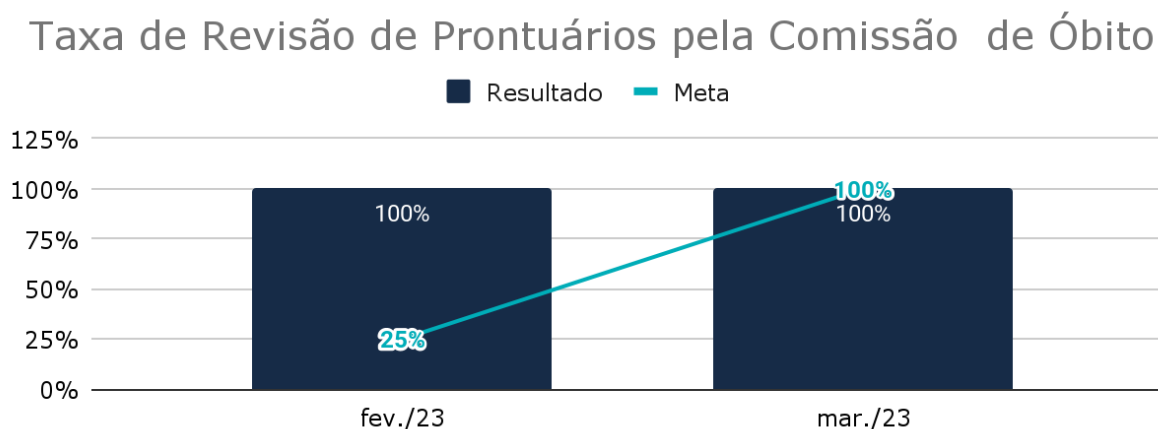
5	Reclamação - Pronto Socorro	<p>Estive na santa casa por volta de 16/17 h do dia 28/03/2023 cheguei com o corpo de bombeiros pois tive uma queda, fui sem acompanhante estava sozinha, tenho 51 anos e não podia andar, fui atendida por uma enfermeira japonesa na triagem a qual me tratou com muita indiferença, perguntou o que tinha falei que cai e estava com muita dor, relatei também que tenho pressão alta a mesma colocou o aparelho no meu braço, depois me perguntou apertou e soltou? Respondi sim, e vi que o aparelho não conseguiu ferir a pressão, enfim, a minha dor era no pé, colocou uma fita verde no meu braço, e mandou uma pessoa colocar minha cadeira de rodas na recepção, assim fiquei por volta de 1 hora ate que um moço da Recepção me viu chorando de dor e resolveu me ajudar, levou a cadeira de rodas no consultório médico, fui encaminhada para medicação e depois fiquei esperando a boa vontade de alguém me levar no rx por 30 minutos mais ou menos, fui pro rx e me levaram pra médica que pediu outro rx, fiquei esperando pois já estava chegando perto das 19 h e as enfermeiras todas angustiadas para troca de plantão, quando era perto de 19:40 uma enfermeira decidiu me levar para o rx me deixou lá e foi embora, até que veio um enfermeiro chamado pelo moço do rx que resolveu ficar comigo, para me levar de volta para o médico que já havia mudado, enfim sai da santa casa com uma fratura na junta do tornozelo nada grave, fita verde, eu sempre elogiei a santa casa, tinha Funcionários maravilhosos, agora são insuportáveis, acham que sabem tudo, uma turma de jovens recém formados, estou indignada com a funcionário da triagem, depois o caso é grave os pacientes pagam pela falta de conhecimento e experiência, tinha muita gente piorando com fita verde no braço e gente com furúnculo na coxa sendo atendida rapidinho, vai entender a gravidade de um furúnculo e de uma fratura é tão obvio, aguardo o retorno da santa casa e das providencias que devem</p>	<p>Colaboradora passará por ações educativas: novo treinamento de classificação de risco e atendimento ao Cliente e será monitorada e caso houver reincidência seguiremos com medidas administrativas.</p>
---	-----------------------------	---	--

	tomadas, primeiro que a recepção nem devia aceitar receber gente do resgate e deveria que ter que ir para urgência, mas vai entender, tomem providências e treinem melhor esta funcionaria.	
--	---	--

### **Análise Crítica:**

As manifestações abertas foram 5 (cinco) no sistema Medicsys, enviada às áreas responsáveis com providências administrativas, treinamentos e acolhimento de cada caso. Em relação às críticas, continuamos realizando o acolhimento do usuário visando minimizar a queixa, e a adequação do processo para que as falhas não venham ocorrer novamente.

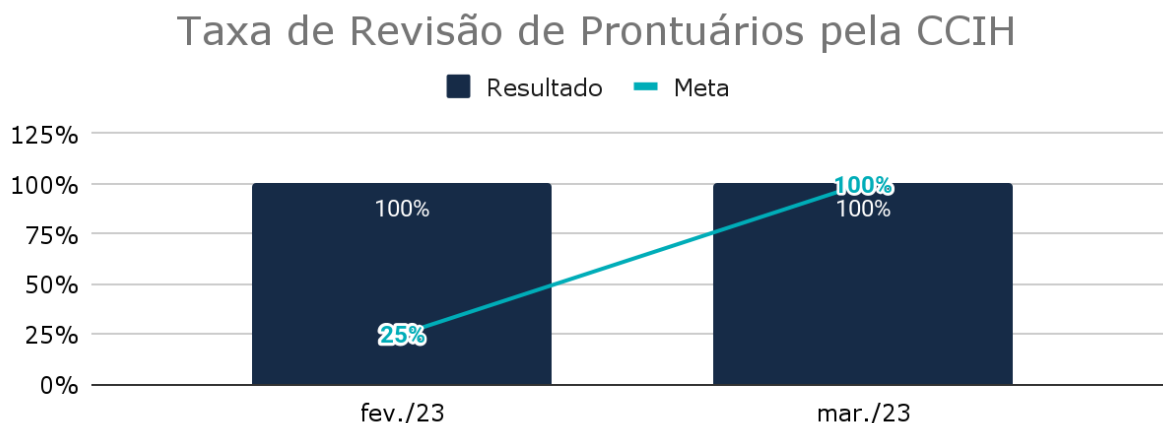
### 6.3. Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito



**Análise Crítica:** Em relação ao indicador acima, no mês de março, tivemos 39 óbitos na instituição. Destes, 16 foram classificados como não institucionais, que são aqueles ocorridos em um período menor que 24 horas e/ou que ocorreram em residência. Destacamos 2 casos de OFIU e 2 casos que tiveram necessidade de serem encaminhados ao IML. Analisamos então 100% dos óbitos classificados como institucionais, que foram aqueles ocorridos em um período maior que 24 horas. Foram no mês vigente 23 óbitos, com faixa etária prevalente entre 60 e 80 anos. Não tivemos nenhum óbito materno e nem de mulheres em idade fértil. No período observamos que a procedência da maioria dos pacientes foram de São Roque e Mairinque, com os principais diagnósticos compreendendo Insuficiência Respiratória Aguda e Choque Séptico. Dos óbitos institucionais, tivemos 95,65% classificados como Inevitáveis e Esperados. Identificamos a alta complexidade dos pacientes que adentram ao nosso hospital, com múltiplas comorbidades e uma média de permanência da internação até o momento do óbito de aproximadamente 9 dias.

Diante da avaliação do indicador, sugerimos um treinamento da equipe assistencial, principalmente médica, sobre preenchimento adequado das Declarações de Óbito, a fim de capacitar e evitar divergências e processos errôneos.

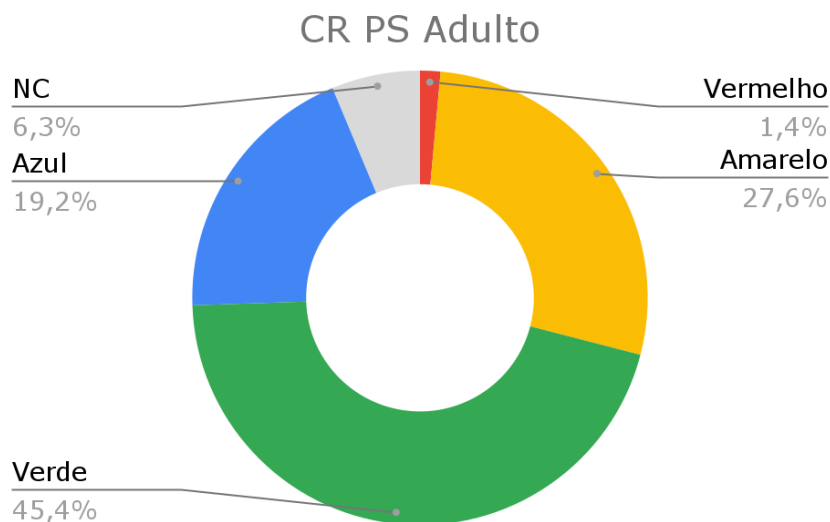
## 6.4 Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH



**Análise Crítica:** Podemos observar que no mês vigente (março/2023) foram analisados 100% dos prontuários dos pacientes com IRAS (Infecção Relacionada à Assistência à Saúde). Totalizaram em 6 prontuários. Os critérios para a notificação das IRAS são preconizados pela ANVISA. Em uma análise qualitativa, identificamos os seguintes diagnósticos: Traqueobronquite, associado à ventilação mecânica, Pneumonia associada à ventilação mecânica – PAV, Infecção do Trato Urinário, associado ao uso de Cateter vesical de demora e Infecção de corrente sanguínea – ICS - não associada ao CVC.

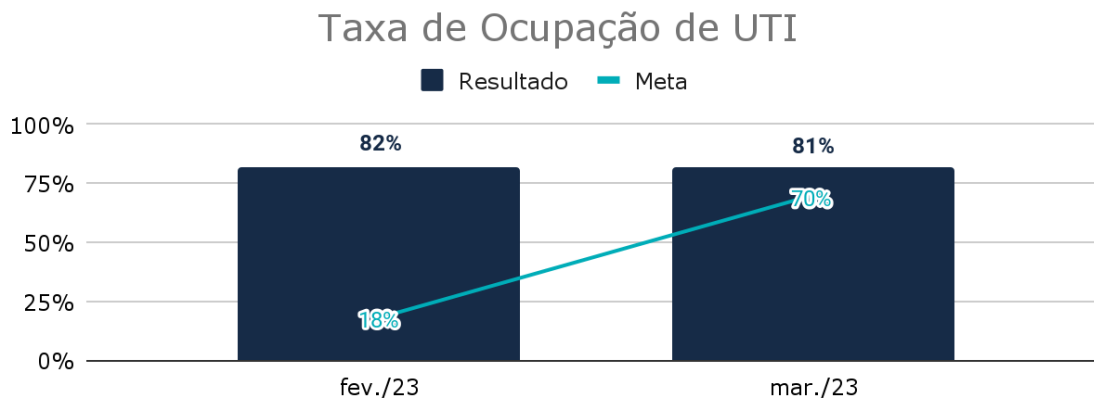
Estamos trabalhando oportunidades de melhorias de forma intensiva como formalização de protocolos, formação do time de prevenção de IRAS, estímulo ao aumento na adesão à higienização das mãos, melhoria nos processos de limpeza e higienização, troca de dispositivos e racionalização de antimicrobianos.

## 6.5 Acolhimento e Classificação de Risco no Pronto Atendimento



**Análise Crítica:** De acordo com o gráfico acima, podemos observar que a complexidade dos atendimentos em nosso Pronto Socorro no mês de março, permanece com classificações de menor urgência. Do total de 12.451 atendimentos, tivemos 64,6% classificados como azul e verde e 29% classificados em maior urgência com as cores amarelo e vermelho. Identificamos no mês vigente a fragilidade de pacientes não classificados, correspondendo a 6,3%, porém os mesmos foram identificados de forma imediata e atendidos prontamente. Estamos programando para os próximos meses, a busca ativa de pacientes que utilizam com frequência o nosso Pronto atendimento (os que ultrapassam a 10 consultas/mês), para assim, trabalharmos com a rede de Atenção Primária para garantia da assistência de acordo com sua necessidade.

## 6.6 Taxa de ocupação de UTI



**Análise Crítica:** Em relação ao indicador acima, podemos identificar que no mês de março, atingimos 81% de taxa de ocupação, alcançando a meta pactuada de 70%. Analisando minuciosamente, constatamos que nosso perfil está atrelado a pacientes do sexo masculino (75%) com faixa etária prevalente de 18 a 64 anos (55%). Tivemos uma média de permanência de 4 dias, com maior número de altas ocorridas no período da tarde. Dentre as principais categorias diagnósticas, nos deparamos com Cardiovascular e Infecção e Sepsé. E em relação aos diagnósticos principais, tivemos Pneumonia Comunitária, Derrame Pleural e pacientes que precisaram de monitorização pós procedimento. Muitos pacientes que adentram no serviço possuem comorbidades prévias como Hipertensão arterial sistêmica, Diabetes mellitus com complicações, tabagismo, dentre outras, com o Índice de fragilidade em torno de 15%. Nossa Unidade de Terapia Intensiva tem se destacado pelo alto grau de complexidade, com SAPS de 53,7 e 28,4% de probabilidade de óbito. Em relação ao suporte invasivo no primeiro dia de internação no setor, podemos destacar que 27,5% dos pacientes evoluíram com necessidade de Ventilação mecânica, 7,5% com necessidade de Ventilação não invasiva, 40% dos pacientes em uso de vasopressores e 15% necessitam de Terapia renal substitutiva. Nossa taxa de mortalidade padronizada (IC 95%) no mês de março foi de 1,18 (0,57-2,18), ou seja, dentro do que é preconizado. Estamos trabalhando insistentemente para consolidar os processos e protocolos da Unidade de Terapia Intensiva.



## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

### Mês da Mulher



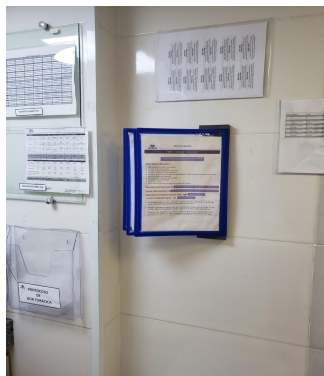
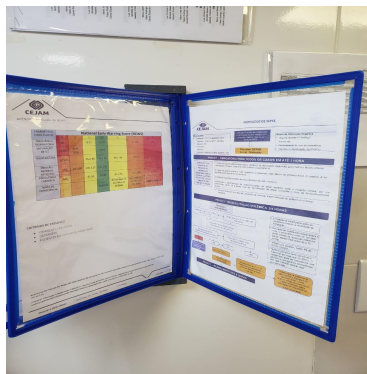
Uma árvore feita com os nomes de todas as colaboradoras mulheres da Santa Casa em homenagem ao dia Internacional da Mulher.

### Treinamento Presencial :

#### Workshop Excelência no atendimento



## Organização pastas postos Enfermagem



## Treinamento de Brigada de incêndio;



## Treinamento ECG





## Portas Maternidades

**Antes**



**Depois**



## Nova Recepção Pronto Socorro - GO



## Palestra Online: Encontro de conscientização e Combate do Assédio Moral no Ambiente do Trabalho.



## Polvo de Crochê -Recém-nascido

Polvo Terapêutico de Crochê, é um brinquedo que ajuda os bebês prematuros e outros bebês, promovendo melhorias no sistema respiratório e cardíaco do recém-nascido. Ele ajuda os bebês a se sentirem mais seguros e confortáveis.

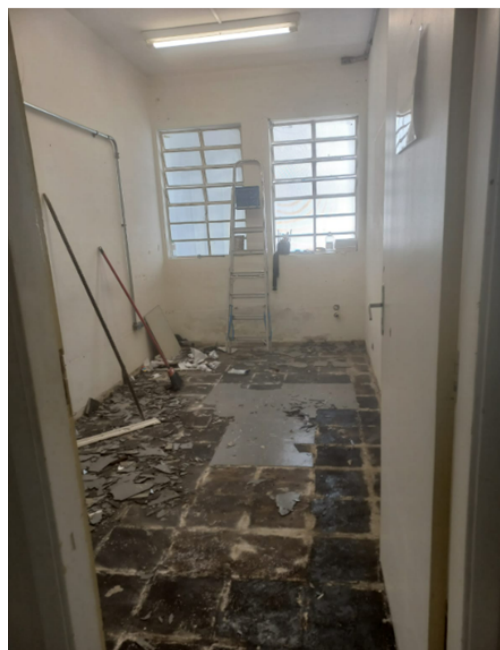
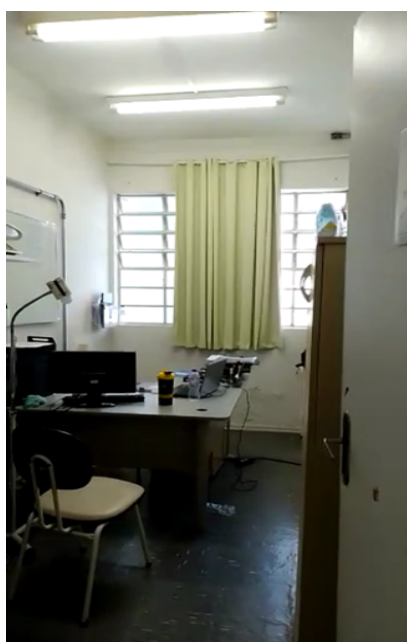


## Sala de Escuta - Ouvidoria

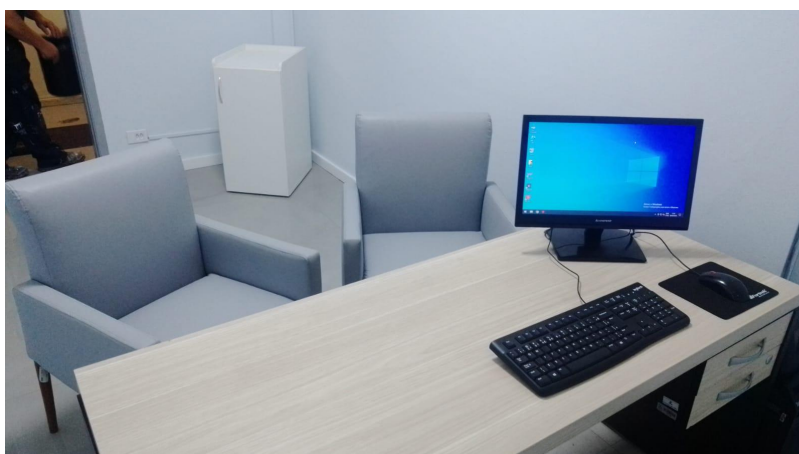
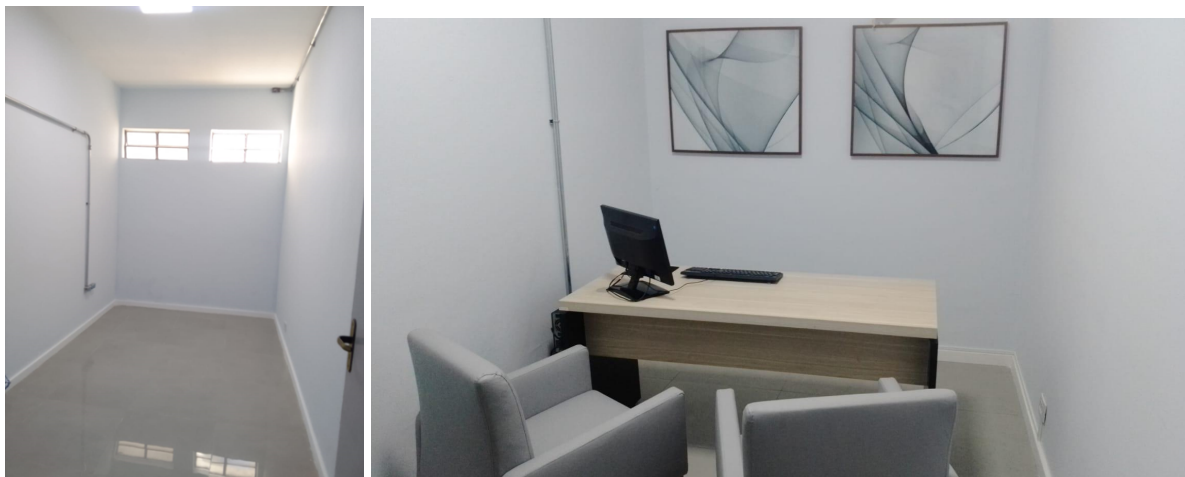
### - Em andamento

Reformada uma sala para um melhor acolhimento e atendimento no dia a dia da Ouvidoria do Hospital sendo um espaço clean, inovador e aconchegante.

### Antes



## Depois



São Roque, 12 de abril de 2023.

  
Sirlene Dias Coelho  
Gerente de Serviços de Saúde  
CEGISS - CEJAM