

Relatório de

Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos
CTMC

Convênio n.º 0037/2022

Março
2024

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS “DR. JOÃO AMORIM”



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO

Renato Tardelli

GERENTE TÉCNICO REGIONAL

Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 00032/2022	7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	8
4.1 Dimensionamento Geral	8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	9
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	9
4.3.1 Absenteísmo	9
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	10
5.1 Indicadores Quantitativos	10
5.1.1 Oferta ambulatorial e cirúrgica (ofertado x realizado)	10
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única	12
5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente	13
5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura	13
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	14
6.1.1 Avaliação do Atendimento	15
6.1.2 Avaliação do Serviço	16
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	16
6.2 Manifestações	17
6.1.2 Registros na Ouvidoria	17
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	19

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;

- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº00037/2022

O referido convênio com início em 14/03/2022, objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **atendimento técnico, administrativo e operacional da assistência a pacientes portadores de lesões labiopalatais e malformações craniofaciais, em regime ambulatorial e de internação** no Hospital Guilherme Álvaro em Santos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição atendimento e a prestação de assistência por meio de Equipe multidisciplinar, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos cirúrgicos;
- Realizar consultas multidisciplinares;
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e equipe; e

- Realizar controle sistemático de implantes e próteses, bem como registro destes em prontuário.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no setor de CTMC do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema INPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no Hospital.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital Guilherme Álvaro no período de **01 a 31 de março de 2024**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado (11 janeiro de 2024 a 10 de fevereiro de 2024) - período de apontamento para folha de pagamento a força de trabalho efetiva no período avaliado foi de **17** (dezessete) colaboradores, sendo **12** (doze) contratados por processo seletivo (CLT) e **05** (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento Geral

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Analista Administrativo (40h)	1	1
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
Assistencial	Coordenador (20h)	1	1
	Enfermeiro (40h)	1	1
	Assistente Social (30h)	1	1
	Auxiliar de Saúde Bucal (40h)	2	2
	Protético (40h)	1	1
	Fonoaudiólogo (20h)	1	0
	Nutricionista (20h)	1	1
	Psicólogo (20h)	1	1
	Pedagoga (40h)	1	1
Total		13	12

4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

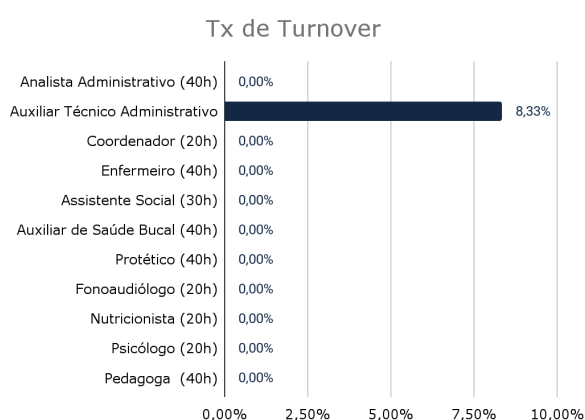
Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Simone Flores Malatesta	N/A
	02. Andrey de Santana e Silva	N/A
Analista Administrativo	01. Monyke Silva	N/A
Assistente Social	01. Vanessa Gomes do Santos Ramos	509.75
Enfermeiro	02. Jorge Ferreira Custodio	115.545
Nutricionista	03. Ana Paula Manicoba	68.630
Fonoaudiólogo	04. Vaga em aberto	-
Protético	05. Cristiane Bocuto	7637
Psicólogo	06. Luciana Mendonça D'Aurea	64.668
Pedagoga	07. Luciene P. G. de Assis Marques	N/A
Coordenador	08. Marcelle Alves Rossetto	100.802
Auxiliar de Saúde Bucal	01. Suellen Aguiar de M. Santos	21.256
	02. Sandra Aparecida Rodrigues	21.360
Otorrinolaringologista	01. (PJ) Daniella Neves Marques de Souza	149.932
Dentista Ortodontista	01. (PJ) Milene Ribeiro Andrade Silva	71.644
Dentista Buco Maxilo	01. (PJ) Delcio Ildefonso Abreu Branco	59.061
Dentista Clínico	01. (PJ) Izadora Castanheira Machado	147.193
Cirurgiã plástica	01. (PJ) Vanessa Ludmilla Moretto	182.686

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Análise Crítica: Neste período, não registramos nenhuma ausência.

4.3.2 Turnover



Análise Crítica: Reforçamos que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a uma vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Foi aberto processo seletivo desde 29/06/2022 e a ausência do profissional de fonoaudiologia desde de 07/07/2022. Em 22/07/2022 houve uma candidata aprovada no processo, no qual seguiu para fase de entrega da documentação. A mesma declinou da vaga e diante disso o processo foi prorrogado e continuamos em captação. Após diversas tentativas de captação sem sucesso, solicitamos a direção que houvesse a alteração do salário no qual foi aprovado e o processo foi reaberto com o novo salário em 19/09/2022. Em 25/10/2022 realizamos processo seletivo com apenas 1 (uma) candidata a entrevista, a qual informou durante o processo que não há interesse no local e horário de trabalho. Em 23/11/2022 realizamos um novo processo seletivo com 3 (três) candidatas, 2 (duas) foram aprovadas e 1 (uma) reprovada. Seguindo a ordem classificatória convocamos a 1ª colocada que no ato da convocação informou não ter mais

interesse, então seguimos com a 2ª colocada porém no ato da entrega dos documentos foi verificado que a mesma está com o seu CREFONO em fase de reintegração. A candidata informou que iniciou o processo de reintegração em 29/11/2022, no entanto não obteve retorno do Conselho e informou em 09/12/2022 que não seguirá no processo seletivo. Em 09/01/2023 realizamos um novo processo seletivo com 2 (duas) candidatas, as duas foram aprovadas. Seguimos com a convocação de uma delas, a mesma realizou entrega de documentos em 12/01/2023, exame admissional em 17/01/2023, em 20/01/2023 na fase de integração e assinatura de contrato houve o declínio de interesse. Em Março/2023 foi enviado um ofício com a proposta de contratação via PJ já que a contratação CLT está sendo inviável, estamos no aguardo da aprovação da Gestora Sra. Carla Gatto a fim de prosseguir desta forma de contrato viável a disponibilização deste serviço. No momento estamos atualizando as propostas de prestadores pois em alinhamento com a diretoria técnica do Hospital Guilherme Álvaro que aprovou contratação por Pessoa Jurídica.

Contrato com a PJ estava em fase de assinatura porém com término do contrato o mesmo foi cancelado.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise Crítica: No mês de referência não houve registro de acidente de trabalho. Reforçamos que a conscientização dos colaboradores e aplicação de medidas de segurança coletivas e individuais vêm sendo desenvolvidas continuamente.

5. METAS CONTRATUAIS

5.1 Indicadores Quantitativos

5.1.1 Oferta /Realização - Ambulatorial e Cirúrgica

Indicador Quantitativo	Meta	jan./24	fev./24	mar./24
01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥ 3	3	3	3
02. Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥ 100	121	125	103
03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 3	0	0	0
04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 100	0	0	0
05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥ 3	2	3	3
06. Retorno: Atendimentos Nutrição	≥ 100	116	125	98
07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥ 3	2	2	3
08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥ 10	13	18	12
09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥ 3	2	2	2
10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	≥ 100	112	131	100
11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥ 3	2	3	13
12. Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥ 140	177	144	166
13. Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥ 8	8	10	1
14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 3	2	3	3
15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 80	92	76	78
16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥ 3	2	3	3
17. Retorno: Atendimento Enfermagem	≥ 200	224	228	244
18. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥ 3	2	3	3
19. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥ 100	107	118	89
20. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥ 3	2	3	3
21. Retorno: Atendimento Assistente Social	≥ 120	141	134	96
22. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥ 1	1	1	0
Total	≥ 1089	1131	1135	1023

Análise Crítica: Referente à meta dos atendimentos (retornos) não alcançamos as metas de todas as especialidades da Fonoaudióloga, Nutrição, Procedimentos de cirurgia plástica, Atendimentos cirurgia plástica, Otorrinolaringologista e Assistente Social, devido ao término do convênio e o número alto de absenteísmo.

Em relação à 1ª consulta tivemos diferença referente aos atendimentos de Atendimentos Odontologia Clínica (dia de pós graduação da profissional) tivemos a diferença de 1 atendimento.

Pacientes referenciados a outros centros especializados este mês:

Sobrapar

- Rhavi França Velasco dos Santos;
- Angélica Letícia Domingues dos Santos;
- Samuel Feitoza Lima;
- Gabriel Sansão Stonoga da Silva;
- Heitor Siqueira Nunes;
- Nicollas Poli Magalhães;
- Marina da Silva Chagas;
- Natalia Mazarakis Rocha;
- Rebeca Gabrieli da Silva;
- Miguel Máximo Araújo;
- Mariane Vitória Bernuzzi Moda).

Bauru

- Yossef Menezes Cardoso da Silva

Pacientes dos encaminhamentos nas Redes

- Pamela Fernanda Alves Duarte: FONOAUDIOLOGIA;
- Alice Lima Ferreira: TULIPAS;
- Pedro Henrique dos Santos Barbosa Lima: TULIPAS;
- Isaac Victor Egídio Silva: TULIPAS;

- Ghael Henrique Garcez Mendes: TULIPAS;
- Arleano Gomes da Silva: CEO;
- Maikon Araújo Pinheiro dos Santos: TFD;
- Maikon Araújo Pinheiro dos Santos: CREAS;
- Maikon Araújo Pinheiro dos Santos: TULIPAS;
- Maikon Araújo Pinheiro dos Santos: CAPS AD;
- Lorena Emanuely Silva dos Santos: TULIPAS;
- Marcos Vinicius Bispo dos Santos: CRAS;
- Miguel Ribeiro: CRAS;
- Ana Lara Abreu Machado de Lima: PROGRAMA JOVEM APRENDIZ;
- Letizia dos Santos Gomes: PROGRAMA JOVEM APRENDIZ;
- Maikon Araújo Pinheiro dos Santos: TFD;
- Maikon Araújo Pinheiro dos Santos: CREAS;
- Jonas Lustosa Hashimoto: UBS Santos;
- Maria Aparecida Gomes dos Santos: TFD;
- Maria Aparecida Gomes dos Santos: HGA;
- Ayra Victória Mendes: CRAS;
- Ayra Victória Mendes: TFD;

Cirurgia realizada

- Isac Nogueira dos Santos -11/03/24

Pacientes cirúrgicos previstos / datas prováveis

Agendados e suspensos

- João Norberto Garcia Ferreira - 18/03/24
- Pedro Alves Fazzano dos Santos - 25/03/24
- Samuel Feitosa Lima - 25/03/24
- Rafael Moraes Santiago - 01/04/24
- Julia Assunção de Lara cara - 01/04/24
- Maria Alice Rodrigues Macedo - 08/04/24

- Leve Oliveira Silva - 08/04/24
- Bernardo Alves Canuto - 15/04/24
- Betellyn vitória Soares Pereira - 15/04/24
- Luiz Felipe Oliveira Hernandez - 22/04/24
- Rafael de Moraes Freire - 29/04/24
- David Lucas Alves da Silva - 29/04/24

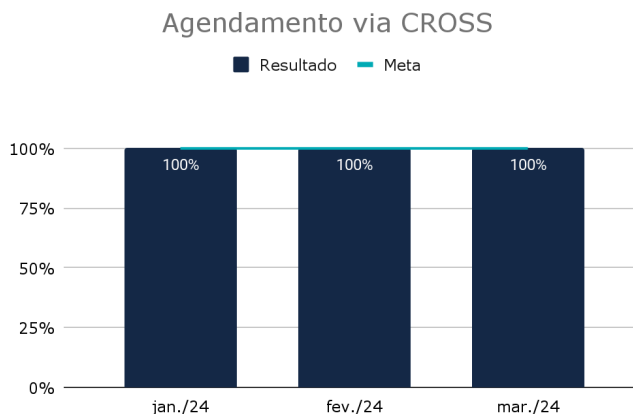
Aguardando agendamento

- Bernardo Pimentel Anunciação
- Adisla Miguel Vergolino Lima
- Bernardo Pimentel Anunciação
- Nataly Mayra Felix
- Ana Lucia Cirilo de Moraes
- Javier Julio Batista Gamara
- Sophia de Oliveira silva
- Diogo Gael Conrado da Silva Santos
- Kylian Santos
- Maria Luisa soares pereira
- Maria Aparecida Gomes dos Santos
- Isaac Victor Egidio silva
- Ana Clara Martins Costa
- Paulo Roberto Silva de Oliveira
- Maria Eduarda Sidronia Sonsin
- Maitê Leocadio dos Reis
- Arthur Afonso vieira dos santos
- Ana Carolina Pereira Santos
- Maria Heloisa silva Ferreira
- Lucas Mariano dos Santos
- Rafaelly da Silva Fantin
- Isabella Rodrigues de Lira
- Ryan de Souza Santos
- Lorenzo Henrique da Silva Jesus

- Heloísa Ribeiro Gomes
- Nathan Miguel Medeiros Goulart
- Nicolay Moraes Duque
- Antonella Vitoria da Silva Ferreira
- Nathaly Cirilo de Moraes
- Bruna Vitoria Souza Freitas
- Maria Eduarda Pereira da Silva
- Aylla Conceição Varela
- Danielle Pereira da Silva
- Luiza Quitéria Jeronimo Neri
- Rafael de Moraes Freire
- Isaac dos Santos
- Mirelly Vitoria do Nascimento Xavier

Tivemos um número de 371 atendimentos não realizados, sendo 367 faltas e 04 evasões, em sua estratificação, como justificativa temos a falta de transporte no município, doença, falta no retorno, atrasos, entre outros. Lembrando que neste mês foram realizadas 81 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

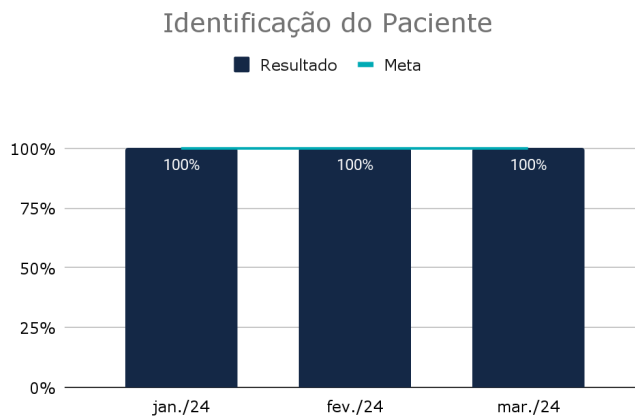
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única



Análise Crítica: A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS. Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via SIRESP pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema e via telefone. É realizada a confirmação da consulta, ligando para o paciente um dia antes e o agendamento também está sendo realizado através do Whatsapp no celular corporativo.

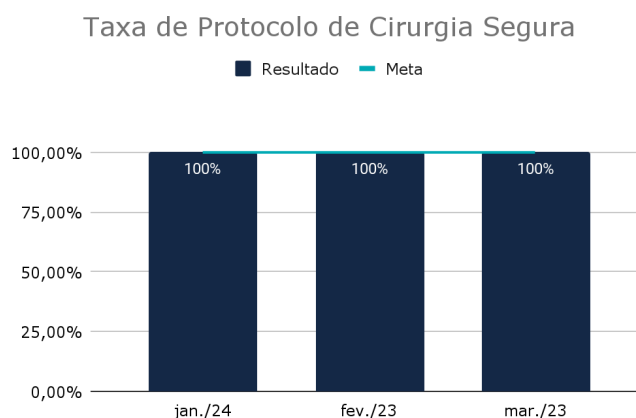
Tivemos no período 1.438 consultas agendadas, 1023 consultas realizadas, 2 procedimentos, 01 projeto, 46 consultas canceladas previamente, e 371 consultas não realizadas, sendo 367 faltas e 04 evasões. A recepção diariamente contata os pacientes que não compareceram nas consultas para que possamos entender as dificuldades e remarcar. Além disso há um trabalho ativo da Assistente Social, no qual há a avaliação e resolução de alguns casos sociais pertinentes as justificativas de ausências apresentadas.

5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise Crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 247 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura



Análise crítica: Conforme o Termo de Referência, o Check-list Institucional está sendo preenchido e inserido junto ao prontuário dos pacientes, contendo todas as informações pertinentes à cirurgia.

Mantivemos nosso compromisso de 100% dos pacientes que realizaram cirurgias de forma segura. Inserimos também a busca ativa de todos os pacientes no pós-operatório, impresso também está sendo colocado em prontuário. No mês de referência tivemos 01 cirurgia realizada com 01 formulários preenchidos.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

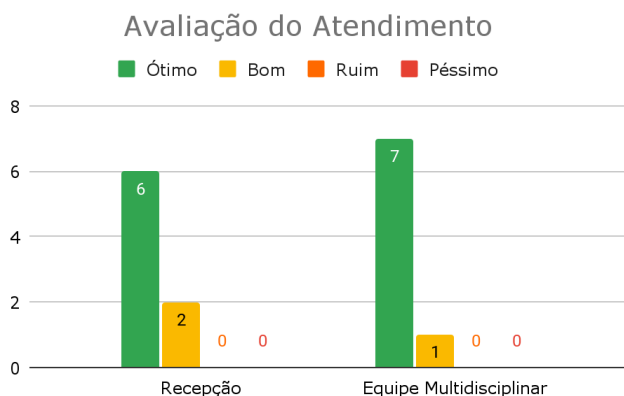
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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

Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.

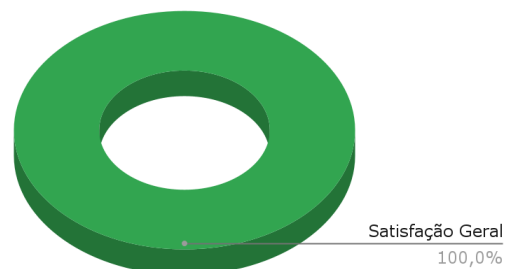
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **8 formulários**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento



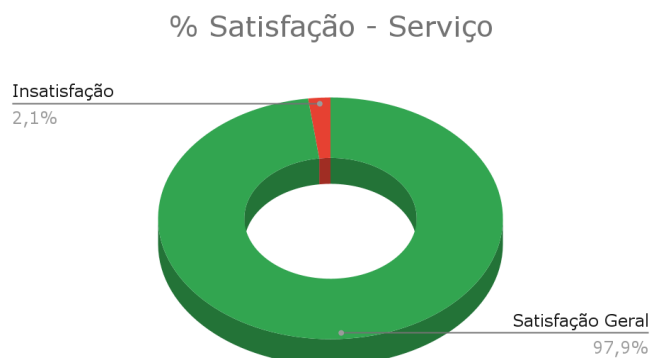
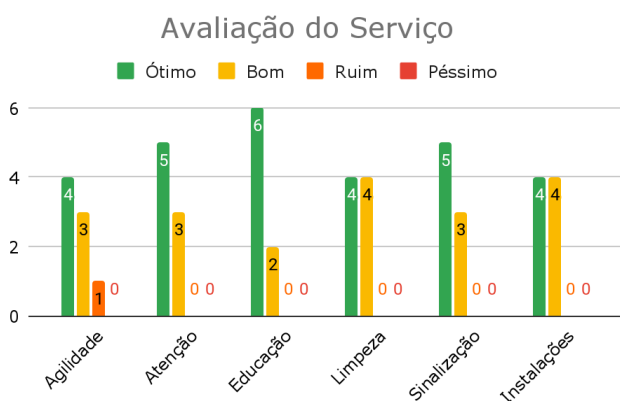
% Satisfação - Atendimento



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 100,0% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

Estamos solicitando aos nossos usuários o preenchimento da pesquisa para um melhor feedback de atendimento, mas ainda com um número alto de recusas.

6.1.2 Avaliação do Serviço



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 97,9% e no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação e instalações.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



Análise Crítica: Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

6.1.4 Registros na Ouvidoria

Manifestações	Nº
Sugestão	
Crítica	
Dúvidas	
Elogio	
Em Branco	

Análise Crítica: Não houve registros no mês vigente.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizada ação de Março : Dia Internacional da Mulher

É celebrado em 08 de março o Dia Internacional da Mulher, data que acabou sendo símbolo das conquistas que as mulheres efetivaram no século XX.

Foi realizada ação com colaboradores e pacientes.

Entregue lembrancinhas, brincos de pérolas e lixas de unhas para as colaboradoras Cejam e pacientes do ambulatório.

Tivemos também a presença da Flávia, representante da empresa Mary Kay nos presenteando com uma linda maquiagem.



Conheça a programação desta unidade de saúde

07/03 Quinta-feira e
08/03 Sexta-feira
Das **09:00** as
14:00.

- Celebre a força, a coragem e a luta das mulheres todos os dias.
- Celebração do Dia das mulheres.
- Tratamento de pele e maquiagem da Mary kay.





Projeto Pedagoga- Projeto de Páscoa

Objetivo

Estimular a comemoração da Páscoa; Desenvolver a criatividade; Desenvolver o raciocínio-lógico, a expressão oral e corporal, a coordenação motora, a percepção auditiva e visual da criança; Propor as boas ações, a solidariedade, a amizade, etc.

Justificativa

Por ser uma comemoração que está presente em nosso cotidiano é preciso explorar esta data para que as crianças adquiram novos conhecimentos em relação a mesma.

Objetivo geral

Pintar o coelhinho impresso em folhas de sulfite e conversar sobre a data comemorativa.

Objetivos específicos

Conhecer a história da Páscoa;
Reconhecer os símbolos da páscoa;
Explorar a imaginação ea criatividade;
Trabalhar a ludicidade.

Metodologia

Confeccionar orelhas de coelho;
Pintura dos símbolos da páscoa utilizando canetinhas, giz de cera.

Após a abordagem da metodologia, foram entregues sacolinhas de páscoa para as crianças, doados pelas voluntárias tulipas, localizadas no hospital Guilherme Álvaro.



Santos, 11 de abril de 2024.



Thalita Ruiz Lemos da Rocha
Gerente Técnica - CEJAM
COREN: 217175

THALITA RUIZ LEMOS DA ROCHA
GERENTE TÉCNICO