

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital Guilherme Álvaro - Santos
CTMC**

Convênio n.º 0037/2022

**Maio
2023**

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

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

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;
- Ecosistema 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 maio de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado (11 de abril de 2023 a 10 de maio de 2023) - 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). No mês de referência houve as férias da colaboradora Pedagoga, no qual fez-se necessário a contratação RPA para cobertura da mesma. 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

Mediante o quadro acima, verificamos que 92,30% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento para folha para pagamento, sendo assim **de 11 de abril de 2023 a 10 de maio de 2023**.

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. Jenifer Santos do Nascimento	N/A
Assistente Social	01. Aline Lopes dos Santos	68.592
Enfermeiro	02. Jorge Ferreira Custodio	115.545
Nutricionista	03. Mayara Oliveira Pimentel	41772
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. Lucimary Rodolfo Aguiar	23.264
Otorrinolaringologista	01. (PJ) Daniella Neves Marques de Souza	149.932
Dentista Ortodontista	01. (PJ) Ana Claudia Belato Mendes	95.415
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: No mês de referência não houve ausência identificada.

4.3.2 Turnover

Análise Crítica: No mês de referência não houve processo demissional e/ou admissional. Além disso, 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. Em Maio/2023 foi realizado um alinhamento de horário com a gestora do contrato, no qual ficou alinhado novo horário a ser realizado por uma candidata que daremos andamento na contratação para início em Junho/2023.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise Crítica: No mês de referência não houve nenhum 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	maio./23
01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥ 3	3
02. Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥ 100	139
03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 3	0
04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 100	0
05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥ 3	4
06. Retorno: Atendimentos Nutrição	≥ 100	110
07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥ 3	4

08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥	10	28
09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥	3	2
10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	≥	100	110
11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥	3	4
12. Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥	140	196
13. Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥	8	9
14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥	3	4
15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥	80	84
16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥	3	3
17. Retorno: Atendimento Enfermagem	≥	200	227
18. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥	3	4
19. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥	100	103
20. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥	3	4
21. Retorno: Atendimento Assistente Social	≥	120	134
22. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥	1	1
Total	≥	1089	1173

Análise Crítica: Referente à meta dos atendimentos (retornos) alcançamos as metas de todas as especialidades atuantes, exceto da Fonoaudióloga pois estamos em processo seletivo, aguardando a contratação.

Referente às metas de primeira consulta houveram divergências de números nas especialidades:

Psicologia: Dia 09/05 a profissional não teve tempo para fazer o atendimento, paciente reagendada para o mês seguinte.

Odontologia clínica: Ambos os pacientes vieram na semana do dia 08/05 á 10/05, no qual a profissional está na pós-graduação. Paciente remarcado para dia 01/06.

Puericultura: Paciente veio no dia 10/05 no qual o enfermeiro estava no curso de brigadista. Remarcado para dia 02/06

Referente aos procedimentos realizados pela equipe de cirurgia plástica (cirurgias) dia 15/05/23 paciente Kaynan Richard da Silva Souza, cirurgia de queiloplastia agendada, faltou no dia da internação com a justificativa de estar gripada.

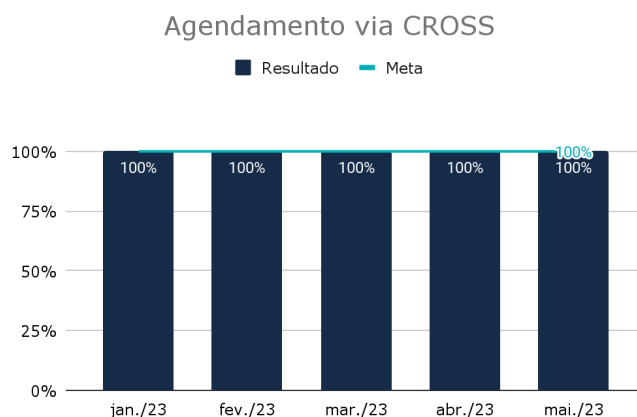
Dia 29/05/23 o paciente Samuel Feitosa Lima, cirurgia de Palatoplastia teve a cirurgia suspensa por doença (IVAS).

Conseguimos alcançar a meta do profissional Otorrinolaringologista pois como estratégia solicitamos à Fundação Lusíadas os nomes dos pacientes que realizaram o exame de audiometria e estavam com seus resultados, entrando em contato com os mesmos e solicitando retorno para avaliação. Aguardamos conduta referente à dificuldade no agendamento para a realização dos exames: Nasofibrosopia, BERA (Exame do Potencial Evocado Auditivo do Tronco Encefálico) e Tomografia seios da face.

Iniciamos a realização de um relatório elaborado pela Assistente Social Aline, o qual informa a quantidade de pacientes que foram referenciados para outros centros especializados, neste mês, dia 22/05 o paciente Luiz Fernando Mato foi referenciado para o hospital SOBRAPAR.

Tivemos um número de 344 atendimentos não realizados, sendo 295 faltas e 49 evasões, em sua estratificação, o motivo principal são as consultas serem no período da tarde, os pacientes não querem permanecer o dia todo no ambulatório, como justificativa também temos a falta de transporte no município, doença, falta no retorno, atrasos, entre outros. Lembrando que neste mês de janeiro foram realizadas 138 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

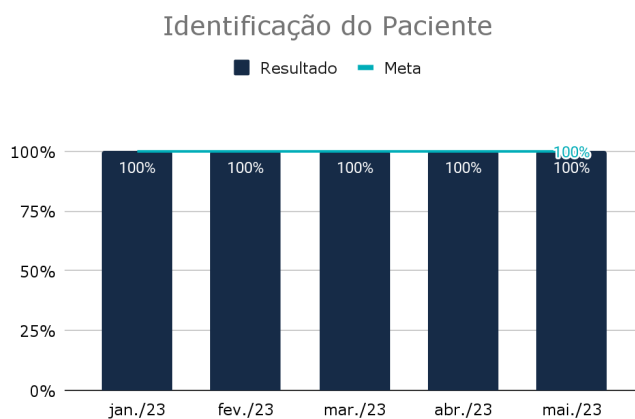
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única



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 CROSS 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 1507 consultas agendadas, 1163 consultas realizadas, 145 consultas canceladas previamente, e 191 consultas canceladas, sendo 295 faltas e 49 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.

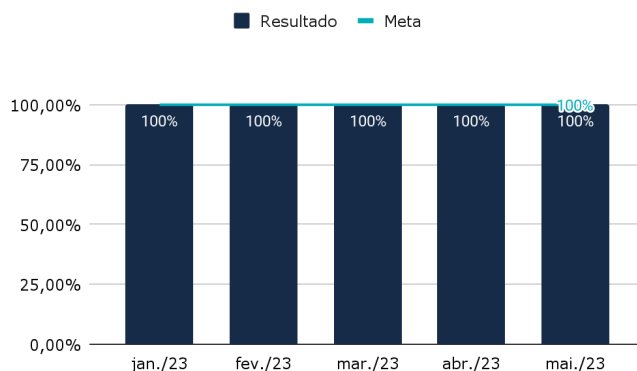
5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 243 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura

Taxa de 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 09 cirurgias realizadas com 09 formulários preenchidos.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

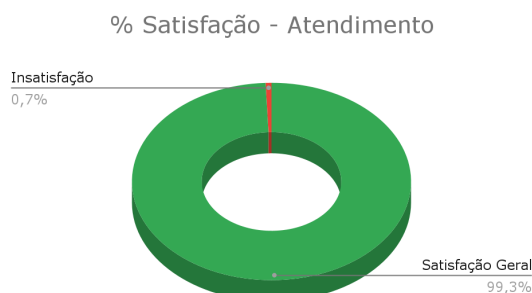
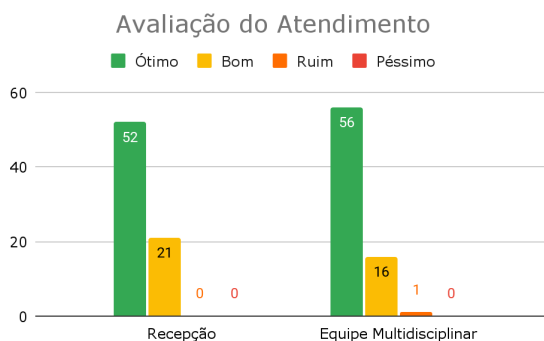
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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



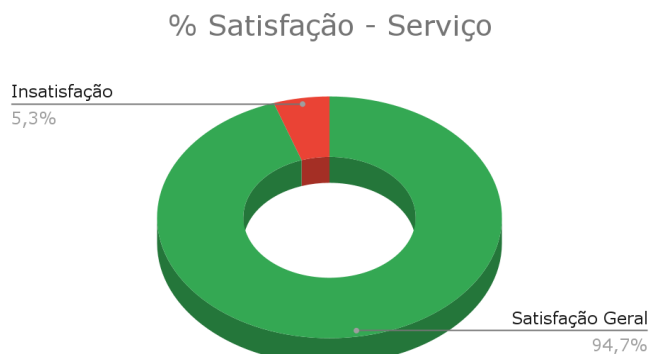
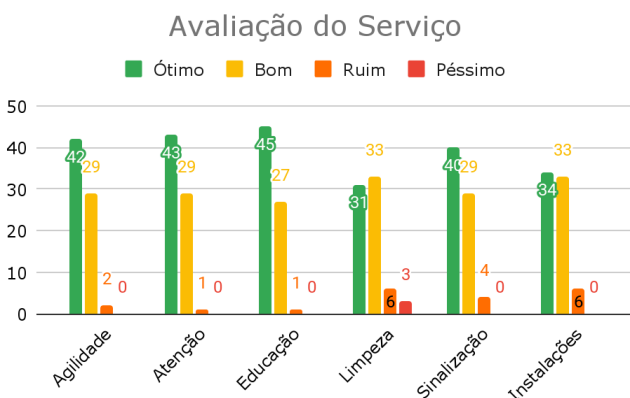
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento



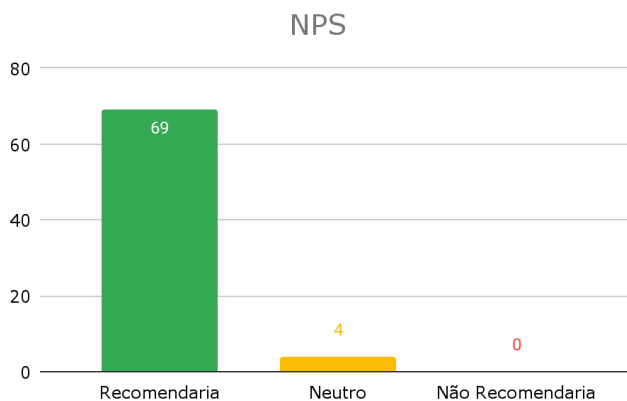
Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 99,3% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

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 94,7% e 5,3% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação e instalações.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, 69 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

Manifestações	Nº
Sugestão	3
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	0
Em Branco	70

Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
11/05/2023	Sugestão	Gostaria que tivesse uma fonoaudióloga para atender nossas crianças.
11/05/2023	Sugestão	Mais agilidade no atendimento por parte dos profissionais. Atendimento mais rápido.
26/05/2023	Sugestão	Estamos precisando com urgência de uma fono para atender nossas crianças.

Análise Crítica: Em relação a profissional fonoaudióloga, temos ciência da necessidade e estamos em processo de contratação com urgência.

Referente a agilidade, durante o agendamento é comunicado aos pacientes que existe a necessidade de um acompanhamento multidisciplinar. São atendidos por ordem de chegada, com qualidade nos atendimentos e de forma humanizada.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizada com a equipe multiprofissional uma ação com homenagem referente ao dia das mães.

As ações internas para o Dia das Mães contribuem para uma cultura de pertencimento e de valorização humana, e como consequência, obtém-se engajamento, integração e produtividade.

Nesse sentido, prestar homenagens é uma forma da empresa demonstrar que valoriza e entende a importância do papel das mães na sociedade. Além disso, proporciona um impacto afetivo no dia a dia da empresa, já que traz para o ambiente corporativo um pouco da história pessoal de cada um.

Como forma de homenagear a equipe, foi elaborado um quadro com fotos de todos os profissionais com a pessoa a qual lhe representava esta data comemorativa (filho, mãe, animais de estimação, entre outros...).

Além disso, tivemos a presença da equipe Mary Kay a qual presenteou as nossas colaboradoras e pacientes com uma linda maquiagem. A maquiagem tem um papel fundamental na autoestima, principalmente no caminho de descobertas. Assim, através dela, as mulheres conseguem se expressar, e serem mais autoconfiantes. Então, por trás de cada produto utilizado, existe uma história, uma tentativa de expressar seus sentimentos.



Projeto Pedagoga- Mês das Mães

OBJETIVO: Estimular pintura, coordenação motora, incentivo na percepção das cores e dobradura de papel, por ser uma atividade tranquila, sem agitação exige concentração.

Tema maravilhoso para trabalhar, pois as crianças ficam empolgadas em falar da mamãe. Valorização da figura materna.


METODOLOGIA: As crianças foram convidadas a colorir a atividade e entregar à mãe. Todas as crianças no mês de maio foram convidadas a participar da proposta pedagógica, algumas foram selecionadas, exclusivamente, para registro.

CONCLUSÃO: Aprimorar a coordenação motora, desenvolver lembrança, laços afetivos pela mãe ao mesmo tempo sociais e cognitivos. Mas para tal realização respeitar o limite da criança.

MATERIAL UTILIZADO: Folha de sulfite, canetinha e lápis de cor.



Santos, 09 de junho de 2023.



Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM