

# Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Maternidade Leonor  
Mendes de Barros

AME MULHER

Convênio n°. 1097/2023

**SETEMBRO**

**2024**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**

Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**COORDENADOR GERAL**

Anatalia L. O. Basile

**SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL**

Valéria Kely Vieira

**ENFERMEIRA RT**

Tamiris de Oliveira Martins

**MÉDICA RT**

Camilla Correia Parente Salmeron

## 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 Hospital e Maternidade Leonor Mendes de Barros – Convênio n.º1097/2023 | 6         |
| <b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>                        | <b>6</b>  |
| <b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>                 | <b>6</b>  |
| <b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>  | <b>7</b>  |
| 4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT                                    | 7         |
| 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT                                 | 8         |
| 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas                                       | 9         |
| 4.3.1 Absenteísmo  | 10        |
| 4.3.2 Turnover   | 11        |
| 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)                            | 11        |
| <b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>                             | <b>11</b> |
| Indicadores - Quantitativos  | 12        |
| 5.1. Consultas ambulatoriais médicas                                       | 12        |
| 5.1.1 Consultas ambulatoriais não médicas                                  | 13        |
| 5.1.2 Cirurgias realizadas   | 14        |
| Indicadores – VARIÁVEIS  | 17        |
| 5.2 Incidência de infecção no sítio cirúrgico                              | 17        |
| 5.2.1 Não conformidade na administração de medicamentos                    | 18        |
| 5.2.2 Incidência de queda / Adesão da meta                                 | 19        |
| 5.2.3 Evolução dos prontuários   | 20        |
| 5.2.4 Perda primária de consultas (consulta médica)                        | 25        |
| 5.2.5 Taxa de absenteísmo (consulta médica)                                | 26        |
| <b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>   | <b>27</b> |
| 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário                                   | 27        |
| 6.1.1 Avaliação do Atendimento   | 27        |
|  | 28        |
| <b>7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO</b>  | <b>29</b> |
| <b>8. MELHORIAS</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".

### **1.2 AME MULHER Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros - Convênio n.º 1097/2023 -**

---

O convênio visa o gerenciamento técnico/administrativo do Ambulatório Médico Especialidades (AME MULHER) no Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros, de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar.

## **2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (S4SP), SIRESP e planilhas de Excel para a consolidação dos dados.

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 30 de Setembro de 2024**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

#### 4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

A equipe de trabalho efetiva é composta por 62 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT).

| Setor          | Cargo                                 | Previsto  | Efetivo   | Δ |
|----------------|---------------------------------------|-----------|-----------|---|
| Administrativo | Enfermeiro Obstetra RT (40h)          | 1         | 1         | ✓ |
|                | Médico RT (20h)                       | 1         | 1         | ✓ |
|                | Assistente Administrativo (40h)       | 1         | 1         | ✓ |
| Assistencial   | Auxiliar Técnico Administrativo (30h) | 14        | 14        | ✓ |
|                | Técnico de Enfermagem (30h)           | 35        | 33        | ↓ |
|                | Enfermeiro (30h)                      | 7         | 7         | ✓ |
|                | Nutricionista (30h)                   | 1         | 1         | ✓ |
|                | Fisioterapeuta (30h)                  | 2         | 2         | ✓ |
|                | Psicóloga (30h)                       | 1         | 1         | ✓ |
|                | Assistente Social (30h)               | 1         | 1         | ✓ |
| <b>Total</b>   |                                       | <b>64</b> | <b>62</b> | ✓ |

Fonte: São Paulo - HMLMB - 2023 - Baseado no Plano de Trabalho

**Análise Crítica:** Mediante o quadro acima, verificamos que 96,87 % da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho, o efetivo está inferior ao previsto, porém estamos com processo seletivo em aberto para preenchimento dessas vagas. Temos 02 afastamentos de licença maternidade de auxiliar técnico administrativo e 01 afastamento de licença-saúde, vagas preenchidas para substituição.

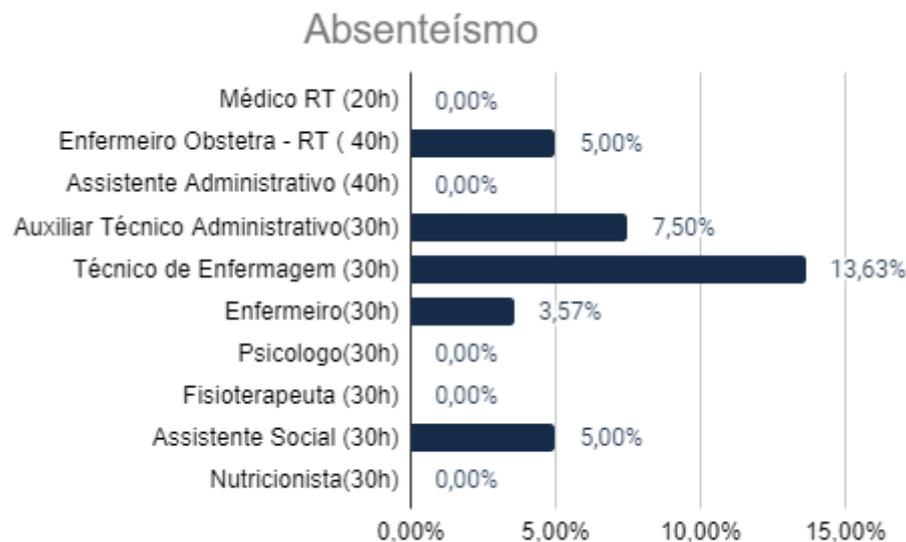
#### 4.2 Relações nominal de Profissionais - CLT

| Cargo                                 | Colaborador                           | Nº Conselho                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| Assistente Administrativo (40h)       | Thales Henrique Ferreira              | N/A                            |
| Enfermeiro Rt (40h)                   | Tamiris De Oliveira Martins           | 395.448                        |
| Médico Rt (20h)                       | Camilla Correia Parente Salmeron      | 144067                         |
| Auxiliar Técnico Administrativo (30h) | Geovanna Soares Caldas Da Silva       | N/A                            |
|                                       | Yara Freire Feliciano                 | N/A                            |
|                                       | Fernanda Luana Guimarães Serafim      | N/A                            |
|                                       | Camila Ferreira Da Silva Fiuza        | N/A                            |
|                                       | Patricia Silva Santos                 | N/A                            |
|                                       | Cátia Ferraz                          | N/A                            |
|                                       | Rebeca Domingues Gonçalves            | N/A                            |
|                                       | Daniel Antonioli Assis da Silva       | N/A                            |
|                                       | Camila Paulina dos Santos             | N/A                            |
|                                       | Vitória dos Santos Anjos              | N/A                            |
|                                       | Maria Lilia Cruz                      | N/A                            |
|                                       | Silvana Sanches                       | N/A                            |
|                                       |                                       | Ana Paula Sales de Souza Costa |
|                                       | Aryane Ketelyn dos Santos Pateis      | N/A                            |
| Técnico De Enfermagem (30h)           | Veronica Sousa                        | 1662244                        |
|                                       | Amanda Teixeira De Araujo             | 1907158                        |
|                                       | Daiane Bernardes De Oliveira          | 1381569                        |
|                                       | Cleide Franca De Moraes Forte         | 1576095                        |
|                                       | Michel Nascimento Barboza Dos Santos  | 1586743                        |
|                                       | Lilian Da Silva Nascimento            | 1926436                        |
|                                       | Tatiana Regina Ramos Dos Santos Silva | 1164366                        |
|                                       | Milena Oliveira De Souza Cruz         | 1640240                        |
|                                       | Ariana Rodrigues da Silva             | 1511817                        |
|                                       | Selma Suzy Andrade de Souza           | 1859215                        |
|                                       | Fabiana Santos Guimaraes              | 1634612                        |

|                   |                                      |          |
|-------------------|--------------------------------------|----------|
|                   | Elaine De Souza Marques Bonano       | 441968   |
|                   | Tayla Rodrigues de Jesus             | 1500374  |
|                   | Nicolly Xavier Santos Da Silva       | 1937441  |
|                   | Eliane Cristina Tenca Monteiro       | 929430   |
|                   | Cristiane Bispo Brasileiro Soares    | 444432   |
|                   | Flavia Heliane Alves Alencar         | 1463638  |
|                   | Priscila Ines De Souza Gomes         | 1599653  |
|                   | Cristina Mara Veronez                | 762290   |
|                   | Tamiris Sena Do Carmo Fernandes      | 1686128  |
|                   | Pamela Oliveira Macedo da Rocha      | 1644338  |
|                   | Severina Tavares da Silva            | 167.2047 |
|                   | Paulo Henrique de Souza Melo         | 471403   |
|                   | Dalila de Jesus Sarmento Simões      | 1873601  |
|                   | Debora Ramires Monteiro              | 1217654  |
|                   | Fabiane Fortunato                    | 1673074  |
|                   | Danilo Nascimento Santos             | 1982789  |
|                   | Rilary Fontes Lima                   | 2024317  |
|                   | Rosiane Xavier da Rosa               | 1448252  |
|                   | Maria Francisca Carvalho de Sá Silva | 1613643  |
|                   | Maria Aparecida Lima de Sousa        | 617387   |
|                   | Priscila Ramalho Ambrosio            | 293366   |
|                   | Sophia A. V. Luana Ferreira Firmino  | 1771717  |
| Nutricionista     | Bruna Nuria Martins                  | 676681P  |
| Fisioterapeuta    | Vanessa Alves De Araujo Braga        | 307673F  |
|                   | Ilda Carolini De Almeida Barreto     | 347608F  |
| Psicóloga         | Ana Clara Lucas Coura                | 61165810 |
| Assistente Social | Tamiris Machado De Lima              | 59328    |
| Enfermeiro (30 h) | Gabriela Arcanjo Dimitrov            | 723033   |
|                   | Ingrid De Oliveira Evangelista Rost  | 620512   |
|                   | Isabela Siqueira Rosa                | 612989   |
|                   | Pamela Da Silva Correa               | 543568   |
|                   | CAMILE STEFANIE P B SANCHES          | 770948   |
|                   | Vanessa Aparecida S de Freitas       | 255086   |
|                   | Gabriela Gomez Gonçalves             | 836554   |

## 4.3 Indicadores de gestão de pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo

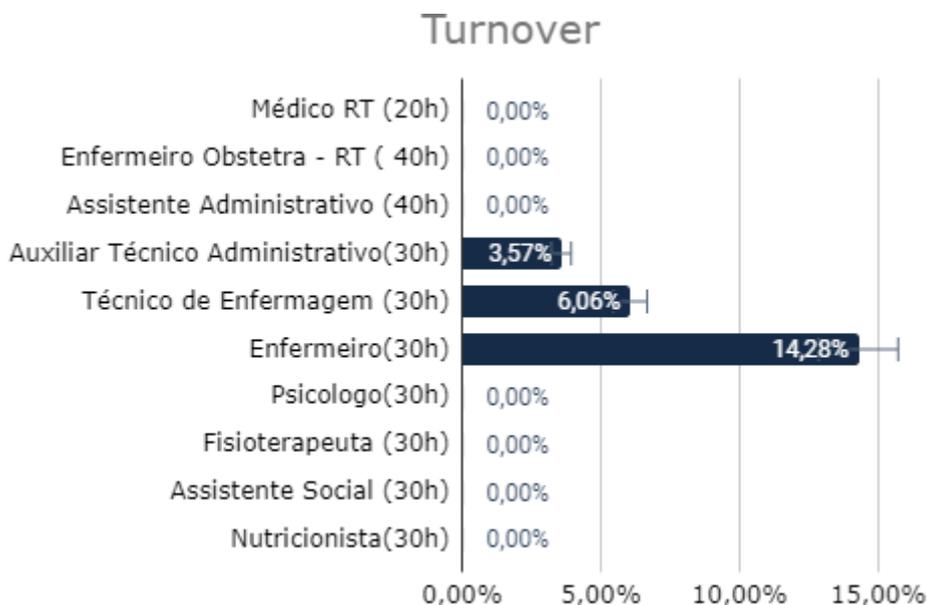


**Análise crítica:** Tivemos neste período **um total de 118 ausências:**

- M.N.B.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência injustificada.
- E.S.M.B - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado.
- L.S.N - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado por atestado médico
- V.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- N.X.S.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 2(duas) ausências justificadas por atestado médico
- P.I.S.G - Técnico de enfermagem - 5(cinco) ausências justificadas atestado médico.
- A.T.A - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico e 11(onze) ausências injustificadas.
- S.T.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 21(vinte e uma) ausências justificada por atestado médico.

- D.R.M - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- G.A.D - Enfermeira - Apresentou 5(cinco) ausências justificadas por atestados médicos.
- E.C.T.M - Técnico de enfermagem - Apresentou 7(sete) ausências justificadas por atestados médicos.
- D.B.O - Técnico de enfermagem - Apresentou 6(seis) ausências justificadas por atestados médicos.
- M.O.S.C - Técnico de enfermagem - Apresentou 11(onze) ausências justificadas por atestados médicos.
- C.B.B.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 4(quatro) ausências justificadas por atestados médicos.
- P.O.M.R - Técnico de enfermagem - Apresentou 12(doze) ausências justificadas por atestados médicos.
- P.H.S.M - Técnico de enfermagem - Apresentou 2(duas) ausências justificadas por atestados médicos.
- C.M.V - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- S.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- A.P.S.S.C - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- D.A.A.S - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 3(três) ausências justificadas por atestados médicos.
- V.S.A - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- G.S.C.S - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 8(oito) ausências justificadas por atestados médicos.
- V.C.O.L - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 5(cinco) ausências justificadas por atestados médicos.
- A.K.S.P - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 3(três) ausências justificadas por atestados médicos.
- T.M.L - Assistente Social - Apresentou 1(uma) ausência justificada por atestado médico.
- T.O.M.- Enfermeira RT - Apresentou 01 (uma) ausência justificada por atestado médico.

### 4.3.2 Turnover



**Análise crítica:** Tivemos a contratação de:

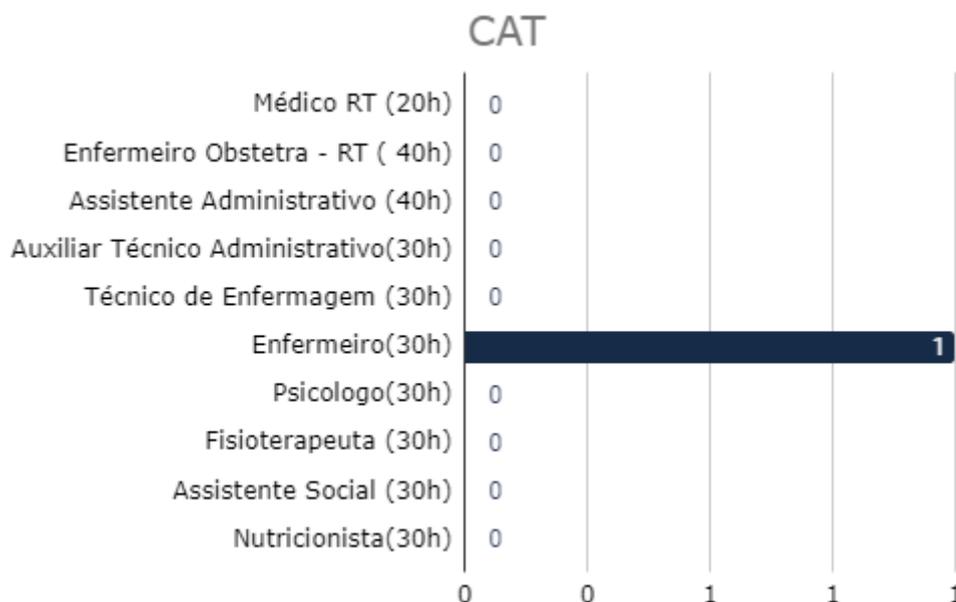
#### 02 (dois) Técnico de enfermagem e 01 (um) Enfermeiro

- Simone dos Santos - Técnica de enfermagem (Vespertino)
- Priscila Ramalho Ambrosio - Técnica de enfermagem (Vespertino)
- Gabriela Gomes Gonçalves - Enfermeiro (Matutino)

#### 03 (três) Desligamentos:

- Leyce Prudencio - Técnica de enfermagem (Matutino)
- Simone dos Santos - Técnica de enfermagem (Vespertino)
- Valéria Cristina de Oliveira Lopes - Auxiliar técnico administrativo (Vespertino)

### 4.3.3 CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho



#### Análise crítica:

Colaboradora G.A.D.- Enfermeira do período vespertino, estava no transporte coletivo, a caminho da Unidade no dia 16/09/2024 onde teve seu aparelho telefônico furtado. A mesma ficou assustada e veio correndo para a Unidade solicitando apoio. Foi acionado a familiar e dispensado colaboradora para realização de boletim de ocorrência. Devido a situação a mesma apresentou crise de ansiedade no final deste dia e procurou atendimento médico, onde foi afastada por 07 dias. Realizado preenchimento do comunicado interno de ocorrência, após avaliação da equipe de segurança do trabalho foi concluído como Incidente de Trabalho.

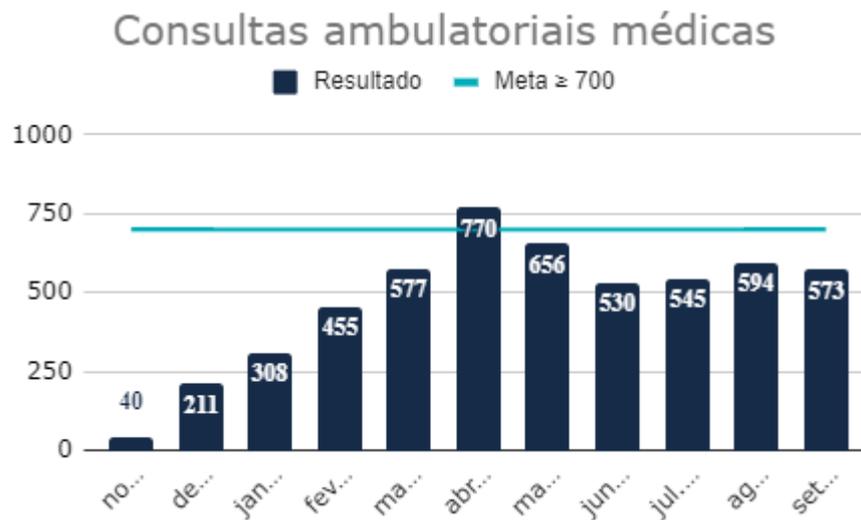
## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade. Estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse

sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na AME Mulher que ocorreram no período avaliado.

## Indicadores - Quantitativos

### 5.1 Consultas Ambulatoriais Médicas



| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| 700  | 573       |

#### Análise crítica:

Obtivemos um quantitativo de consultas médicas de 573 consultas, perfazendo um total de 81,85% da meta pactuada. Entendemos esse número como resultado do esforço e empenho de toda equipe, além de um discreto aumento das taxas de absenteísmo, mas uma diminuição nas taxas de perda primária. Seguiremos consistentes no empenho para mantermos essas taxas dentro dos números pactuados.

### 5.1.2 Consultas Ambulatoriais Não Médicas

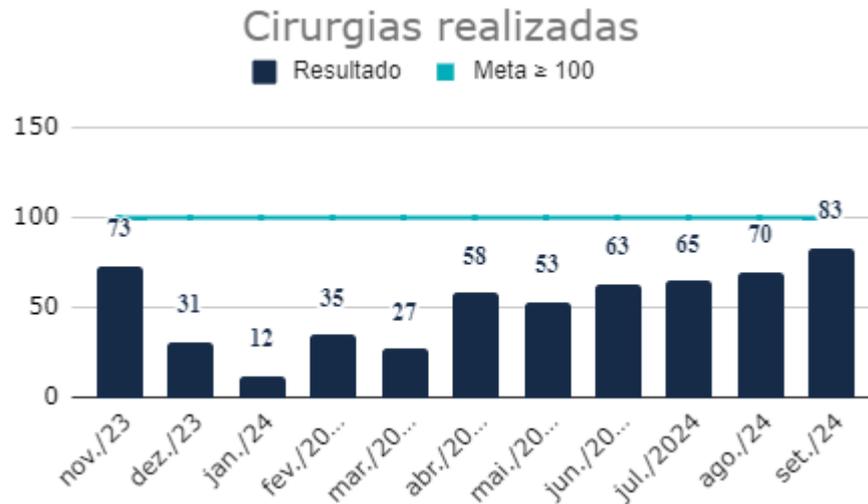


| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| 400  | 456       |

#### Análise crítica:

O número de consultas não médicas realizadas no período citado é de 456 consultas. O número descrito envolve consultas da equipe de enfermagem, fisioterapia, nutrição e psicologia. Seguimos empenhados na manutenção dos números alcançados, além de fornecer assistência de excelência e satisfação da paciente. Houve ainda um quantitativo de 114 consultas da assistente social e 315 de atendimentos de verificação de sinais vitais (pré-consulta médica).

### 5.1.3 Cirurgias Realizadas



| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| 100  | 83        |

#### Análise crítica:

Observamos um discreto aumento no número de procedimentos cirúrgicos realizados, quando comparado aos números apresentados no mês anterior. Alcançando 83% da meta pactuada, num valor absoluto de 83 procedimentos. Seguimos enfrentando algumas dificuldades, que serão citadas, mas a manutenção do quantitativo, expressa plena capacidade de execução total da meta.

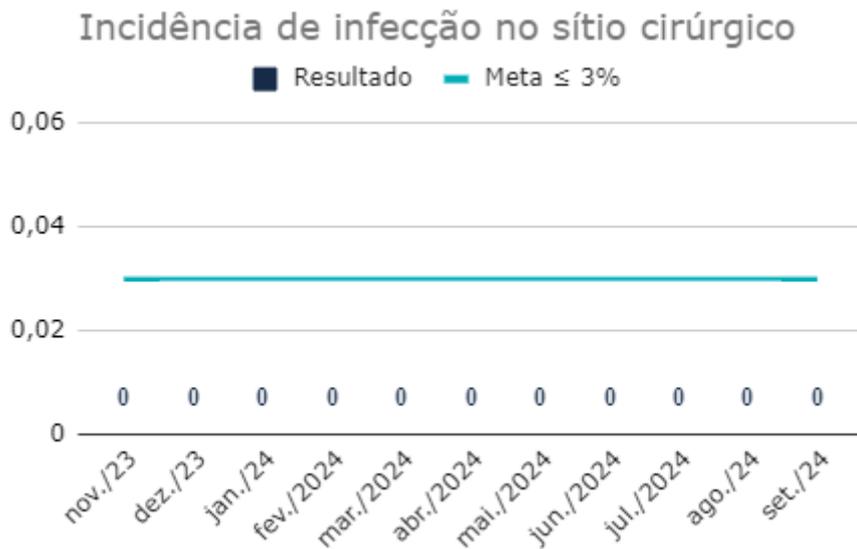
Podemos destacar como principais os pontos a seguir:

- Fluxo de pacientes.
- Cancelamentos por absenteísmo e falta de condições de saúde no dia do procedimento.
- Limitações de material (Aguardando a manutenção da ótica de Histeroscopia, está prevista a chegada no início de Outubro. Com o retorno deste equipamento temos previsão de melhora dos resultados). Vale ressaltar que hoje temos uma fila com cerca de 60 pacientes aguardando histeroscopia, por falta deste material.

**Estratégia de Melhoria:** Monitorar o breve retorno da manutenção da ótica de histeroscopia.

## Indicadores - Qualitativos

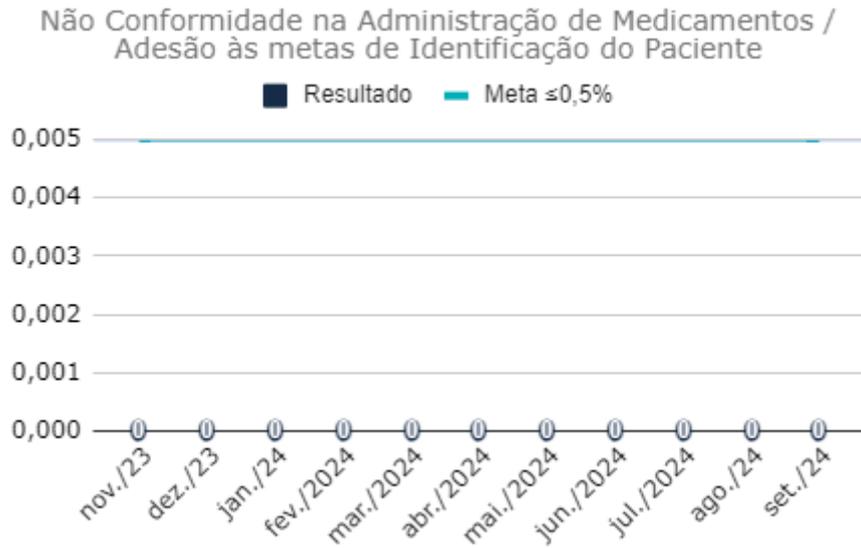
### 5.2 Incidências de Infecção no Sítio Cirúrgico



| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| ≤3%  | 0         |

**Análise crítica:** Não houve descrição de infecção de sítio operatório ou qualquer outra complicação dos procedimentos realizados a nós notificados.

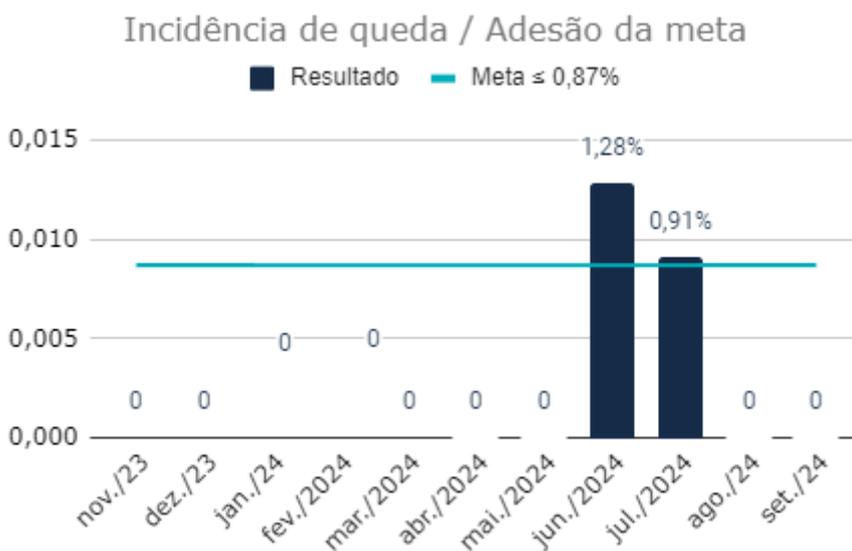
### 5.2.1 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



| Meta   | Resultado |
|--------|-----------|
| ≤0,50% | 0         |

**Análise crítica:** Não houve descrição de não conformidade ou qualquer outra complicação na administração de medicações

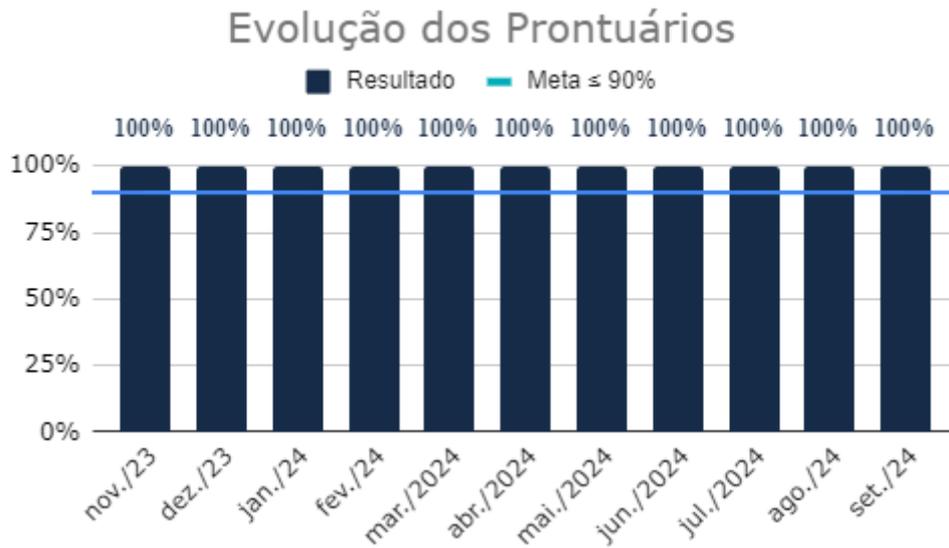
### 5.2.2 Incidência de Quedas /Adesão às metas internacionais de segurança do paciente



| Meta   | Resultado |
|--------|-----------|
| ≤0,87% | 0%        |

**Análise crítica:** Não tivemos nenhuma queda de pacientes nesse período. Estamos trabalhando com as metas internacionais de segurança do paciente com toda a equipe.

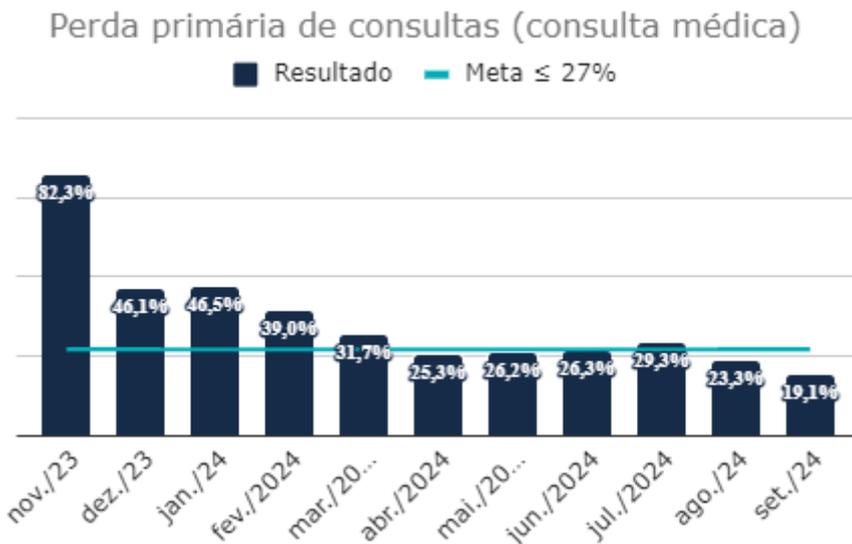
### 5.2.3 Evolução dos Prontuários



| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| 90%  | 100%      |

**Análise crítica:** Todos os prontuários revistos estavam descritos adequadamente, conforme pactuado (avaliação de prontuários manuais com letra legível, assinatura e carimbo dos profissionais).

### 5.2.4 Perda Primária de Consultas Médicas

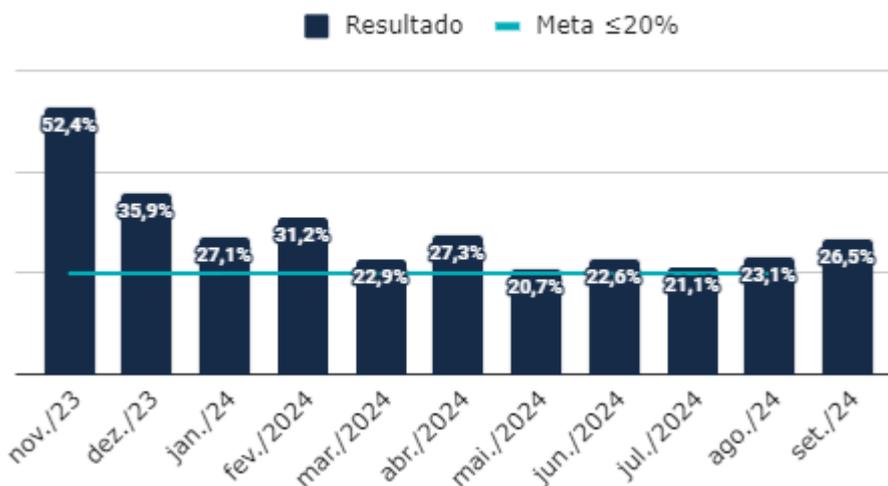


| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| ≤27% | 19,12%    |

**Análise crítica:** Observamos uma melhoria neste indicador. Continuamos mantendo os esforços para que essa e outras metas sejam atingidas nos meses seguintes.

### 5.2.5 Taxa de Absenteísmo (Consultas Médicas)

Taxa de absenteísmo (consulta médica)



| Meta | Resultado |
|------|-----------|
| ≤20% | 26,53%    |

**Análise crítica:** Houve um discreto aumento na taxa de absenteísmo da unidade, que varia de 20% a 35%. Estamos em processo de implantação do novo protocolo de contato não presencial reformulando o processo de confirmação das consultas. Ainda como plano de ação, entraremos em contato com os usuários que não compareceram nas consultas de retorno para realizar novo agendamento.

**Estratégia de Melhoria:** Realizar o envio de mensagem via whatsapp para reforçar a data de agendamento da consulta ao paciente.

### 5.2.6 Transferências

---

- **A.I.P.** - Paciente procura atendimento da enfermagem devido sintomas de dor pré cordial, encaminhado para realização eletrocardiograma e acionado imediatamente a equipe médica. SSVV: P.A:131x82mmhg, FC 88, Saturação 95%, refere uso de losartana e metformina. Avaliado pela médica anestesista, após avaliação do laudo do eletrocardiograma a mesma solicita transferência para o pronto atendimento do Hospital Leonor. Encaminhado pela enfermagem e médica em cadeira de rodas , passado caso para equipe de plantão.
- **S.M.M.M** - Durante triagem pré consulta médica, paciente apresentou P.A 190x100 mmHg, refere ser hipertensa porém não fez uso das medicações, está assintomática. Comunicado cardiologista, que prescreve 1 comprimido de losartana e 1 comprimido de anlodipino. Após 40 min aferido sinais vitais, 201 x 110 mmHg. Comunicado cardiologista que solicita encaminhamento ao pronto atendimento do hospital. Encaminhada por cadeira de rodas pela equipe de enfermagem. Passado o plantão no acolhimento.
- **A.L.** - Durante triagem pré consulta médica, paciente apresentou P.A 170 x100 mmHg e após 160x120 mmHg . Paciente nega histórico de doenças prévias. Relata episódio de ansiedade. Comunicado ginecologista de plantão que prescreve captopril 50 mg sublingual, encaminhada paciente para sala de medicação e medicada conforme prescrição médica. Referido SSVV após 40 minutos porém sem melhora dos valores pressóricos, comunicado ginecologista que solicita transferência para o pronto atendimento do Hospital. Encaminhada em cadeira de rodas, acompanhada da enfermagem e familiar. Passado o plantão para equipe do setor.

- **N.G.S.-** Equipe de enfermagem acionada pelo segurança, informando que paciente estava em cadeira de rodas localizada na recepção do ambulatório, queixando de mal estar (tontura e fadiga) além de dor torácica lado esquerdo, paciente acompanhada pelo familiar. Paciente vem a Unidade para consulta com cardiologista, direcionado paciente para sala da médica que realiza a consulta e solicita a transferência para o pronto atendimento do Hospital Leonor. Encaminhada pela equipe de enfermagem em cadeira de rodas. Passado o plantão para os profissionais da Unidade.
- **E.M.L.S.-** Paciente compareceu a Unidade, sem acompanhante, para realizar procedimento em sala de urodinâmica. Paciente já estava chorosa antes do procedimento e após teve crises de choro , se dirigiu até a sala da assistente social onde manteve crise de choro e em seguida apresentou síncope, paciente estava sentada e foi amparada pela assistente social. Após recobrar a consciência, a mesma refere dor abdominal, parestesia em mmss e face, choro incessante e gemência, foi acionado a equipe de enfermagem que encaminhou paciente em cadeira de rodas ao pronto atendimento leonor ,acompanhada pela assistente social e psicóloga. Passado caso para enfermeira de plantão. paciente segue aos cuidados da equipe médica e de enfermagem do hospital.
- **D.A.X.-** Paciente encontrava-se sentada na recepção do ambulatório para acompanhar sua filha em consulta médica. A equipe de enfermagem foi acionada devido acompanhante apresentar-se hipoativa e sem força motora. Realizado SSVV PA: 165 x 85 mmhg e glicemia capilar 136 mg/dl. Filha refere que paciente teve AVCH em 2019 e o segundo em 2022, antecedentes: HAS e DM. Acionado equipe médica que solicitou a transferência para o pronto atendimento, conduziu em cadeira de rodas . Enquanto era passado caso para enfermeira de plantão, a paciente apresentou um episódio convulsivo e hemiparesia à direita, onde foi lateralizada no chão. foi acionada a equipe para disponibilizar uma maca

para encaminhá-la com urgência ao consultório médico. Paciente segue aos cuidados da equipe médica do hospital.

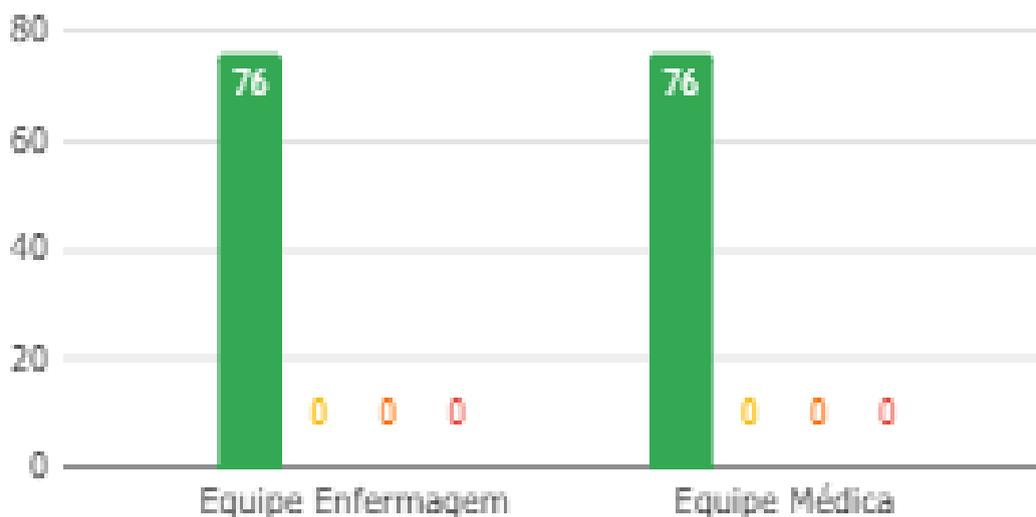
## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelos usuários atendidos no Centro Cirúrgico Ambulatorial.

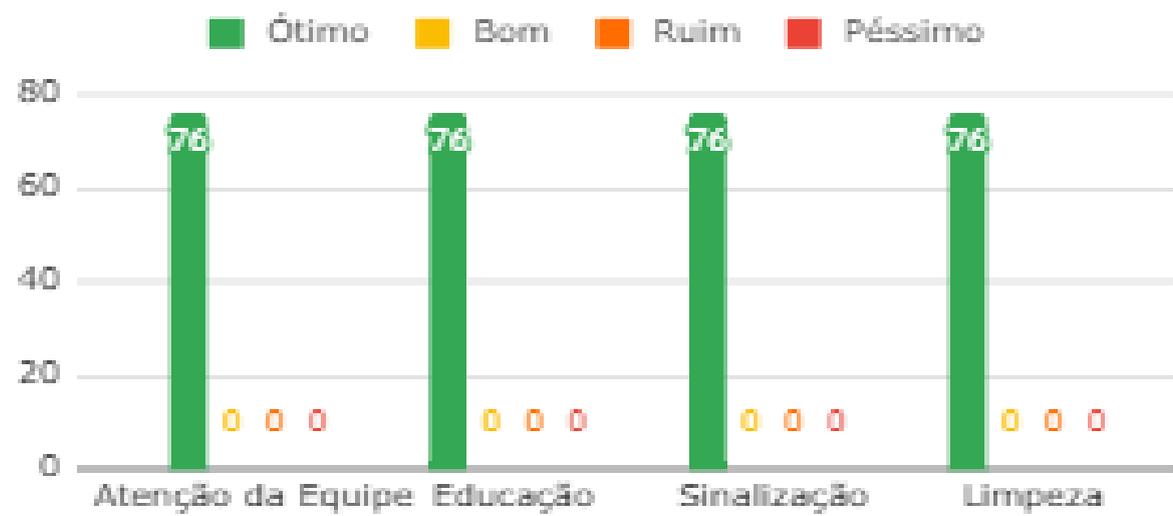
No período avaliado, tivemos o total de **76 pesquisas preenchidas**.

### Avaliação do Atendimento

■ Ótimo
 ■ Bom
 ■ Ruim
 ■ Péssimo



## Avaliação do Serviço



## 7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- SEMANA DA SEGURANÇA DO PACIENTE - Participação da Equipe CEJAM, no Núcleo de Segurança do Paciente do Hospital Leonor Mendes de Barros. Foi organizado a comemoração da semana de segurança ao paciente com diversas palestras



- CIRCUITO DAS ESTAÇÕES - Equipe CEJAM participando da corrida organizada pela Instituição



- SETEMBRO AMARELO - Realização de evento Setembro Amarelo - Incentivando o cuidado com a Saúde Mental. Palestra com psiquiatra abordando sobre a saúde mental do indivíduo ao profissional, a equipe multiprofissional do AME MULHER abordando sobre os aspectos psicológicos e suporte da rede.





- CURSO ALEITAMENTO MATERNO - Realização do primeiro curso de Incentivo ao aleitamento materno de 20 horas realizado pela Equipe Parto Seguro no AME MULHER com a participação e apoio da equipe do Banco de Leite do Hospital Leonor Mendes de Barros





## 8. MELHORIAS

| Temas                                 | Equipe   | Finalidade  | Status             | Ação   |
|---------------------------------------|--|---|--------------------|--|
| Pesquisa de satisfação                | Integrante da comissão de qualidade e humanização do hospital, Equipe do S.A. U CEJAM e Equipe AME | Implantação de Tablets na Unidade para preenchimento de pesquisa de satisfação dos usuários.        | Em desenvolvimento | Aguardando a chegada do aparelho Tablet na Unidade   |
| Plano de ação no Absenteísmo          | Equipe administrativa Unidade  | Implantação de envio de mensagem via sms para lembrar sobre as consultas com 2 dias de antecedência | Em desenvolvimento | O aparelho telefônico foi recebido no final de Agosto. A partir de 02/09 iniciaremos com o envio de whatsapp aos usuários. |
| Procedimento operacional padrão (POP) | Equipe de enfermagem da Unidade  | Revisão dos procedimentos operacionais padrão existentes na Unidade e Criação de novos Pops.        | Em desenvolvimento | Desenvolvido vários Pops, enviados para o Hospital e aguardando aprovação  |

|                             |  |   |                    |   |
|-----------------------------|--|---|--------------------|---|
| Grupo Gestante              | Equipe de enfermagem do AME MULHER, do Hospital e voluntárias. | Orientações para gestantes sobre o parto, pós-parto e apresentação da maternidade.  | Desenvolvido       | Realizado reunião com equipe do CRT Aids. Alinhado sobre tópico de opções para mulheres que não podem amamentar.                                |
| Grupo Nutrição              | Nutricionista  | Orientações sobre alimentação saudável  | Desenvolvido       |   |
| Curso de aleitamento (IHAC) | Equipe Sede CEJAM e Diretoria do Hospital                      | Proposta de realização do curso de aleitamento para todos os colaboradores CEJAM e Hospital   | Em desenvolvimento | Alguns membros da equipe participaram do Curso do IHAC, cedido pelo Hospital. Será realizado reunião com a equipe do Banco de Leite do Hospital |
| Cronograma Ações            | Equipe multiprofissional do AME MULHER                         | Realização do cronograma das ações da Unidade   | Desenvolvido       | Equipe multiprofissional desenvolve o cronograma, seguindo as datas comemorativas da Saúde.   |
| Encaminhamentos             | Equipe médica AME MULHER e Hospital                            | Realização de fluxo de encaminhamento de pacientes que são atendidos no Pronto Atendimento do Hospital para o AME MULHER.<br>Alinhado com as enfermeiras sobre fluxo de transferência para o pronto atendimento deve ser realizado após avaliação e conduta de médicos do AME MULHER. | Em desenvolvimento | Fluxo em elaboração   |

|                |                      |  |                    |  |
|----------------|----------------------|--|--------------------|--|
| Telessaúde     | Equipe AME<br>MULHER | Discussão de casos via telessaúde                                | Em desenvolvimento | Realizada revisão do projeto de telessaúde, junto com a equipe gestora do CEJAM. Realização ajustes no projeto, o mesmo será aprovado pela Sede do CEJAM e em seguida enviado para a equipe gestora do Hospital.                             |
| Rotina Setores | Equipe AME<br>MULHER | Desenvolver normas e rotinas para todos os setores do AME MULHER | Em desenvolvimento | Foi disponibilizada pasta de normas e rotinas para todas as recepções, setores da enfermagem e equipe multiprofissional. Foi desenvolvido rotinas (Ex.:Processos de agendamento de consulta médica, com o print das telas do passo a passo). |

|   |                          |  |                           |   |
|---|--------------------------|--|---------------------------|---|
| <p>Atendimento Preferencial</p>                           | <p>Equipe AME MULHER</p> | <p>Desenvolver processo para distribuição de senhas nas recepções atendendo as leis para os pacientes prioritários.</p>  | <p>Em desenvolvimento</p> | <p>Estamos em processo de análise de processos de distribuição de senhas prioritárias nas recepções do AME , conforme previsto em Lei.</p>  |
| <p>Ambulatório de Planejamento Familiar de Alto Risco</p> | <p>Equipe AME MULHER</p> | <p>A finalidade do ambulatório de planejamento familiar de alto risco será atender as pacientes que, por condições clínicas, possuem indicações de dispositivos específicos para sua saúde reprodutiva</p> | <p>Desenvolvido</p>       | <p>A partir do dia 10 de Outubro iniciaram os atendimentos da equipe de ginecologia neste ambulatório. As pacientes passaram em consulta médica no período da manhã, e os casos que forem indicados para os dispositivos DIU Mirena, Kyllena ou Implanon, a inserção ocorrerá no mesmo dia.</p> |

|      |                                 |  |              |  |
|------|---------------------------------|--|--------------|--|
| CIPA | Equipe AME MULHER e UTI MATERNA | A equipe da CIPA terá a função de treinamentos, capacitações e acompanhamento dos processos de trabalho que envolvem a segurança do trabalhador. | Desenvolvido | A equipe da CIPA realizará reuniões e treinamentos mensais, para desenvolvimento das equipes da Unidade do AME MULHER e UTI MATERNA. Será auditado e supervisionado os processos de trabalho, para melhoria e segurança dos trabalhadores. |
|------|---------------------------------|--|--------------|--|

São Paulo, 07 de Outubro de 2024.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES AME MULHER - SETEMBRO (1).docx.pdf

Documento número #d65e5338-986f-4ab6-9b1a-9c8ff8745e59

Hash do documento original (SHA256): 9b6c9a325d0fdd3f993713b9b71f5a7d88ca61edf240c4eb98464f31e753042f

### Assinaturas

 **Anatalia Lopes de Oliveira Basile**

CPF: 084.342.758-21

Assinou em 10 out 2024 às 20:11:21

### Log

- 10 out 2024, 16:25:26 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 criou este documento número d65e5338-986f-4ab6-9b1a-9c8ff8745e59. Data limite para assinatura do documento: 09 de novembro de 2024 (16:23). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 10 out 2024, 16:25:28 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 adicionou à Lista de Assinatura: anatalia.basile@cejam.org.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Anatalia Lopes de Oliveira Basile.
- 10 out 2024, 16:25:28 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 adicionou o signatário anatalia.basile@cejam.org.br para assinar e rubricar todas as páginas.
- 10 out 2024, 20:11:21 Anatalia Lopes de Oliveira Basile assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail anatalia.basile@cejam.org.br. CPF informado: 084.342.758-21. Rubricou todas as páginas. IP: 177.26.225.156. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.7051627 e longitude -46.8230818. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1018.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 10 out 2024, 20:11:22 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número d65e5338-986f-4ab6-9b1a-9c8ff8745e59.



#### Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº d65e5338-986f-4ab6-9b1a-9c8ff8745e59, com os efeitos

prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).