# Relatório de

# Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos

**CTMC**

Convênio n.º 0037/2022

**Dezembro**

**2022**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**GOVERNADOR**
João Doria

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**
Jean Carlo Gorinchteyn

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

CEJAM

**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;
- 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 dezembro de 2022**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado a força de trabalho efetiva no período 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** |

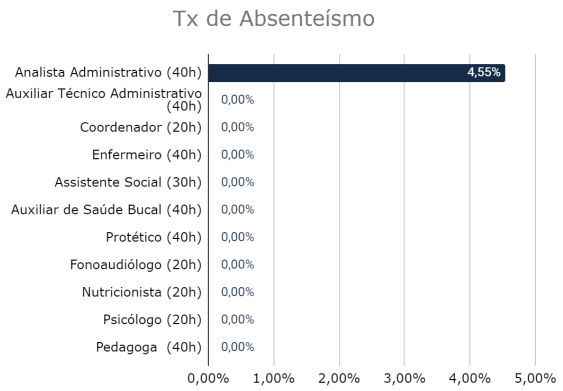
Mediante o quadro acima, verificamos que 92,30% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

## 4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

| Cargo | Nome do Colaborador | Nº Conselho |
|---|---|---|
| Auxiliar Técnico Administrativo | 01. Camila Lucia dos Santos | 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 |

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo




No mês de referência foi identificado uma ausência do profissional Analista Administrativo. A ausência apresentou-se por motivo: Efeitos adversos de outras vacinas e substâncias biológicas e as não especificadas. As ausências são monitoradas pela Gestão, para plano de ação caso haja uma constância.

### 4.3.2 Turnover

No mês de referência não houve processo demissional e/ou processo admissional. Reforço que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a 1 (uma) vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Processo seletivo em aberto desde 29/06/2022. 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. Continuaremos com a busca do profissional para o mês de Janeiro/2022.

### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

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

## 5. METAS CONTRATUAIS

### 5.1 Indicadores Quantitativos

### 5.1.1 Oferta /Realização - Ambulatorial e Cirúrgica

O volume mensal tem como meta produzir número individualizado de primeiras consultas, retornos por especialidade e projeto pedagógico no período analisado.

A execução do serviço é avaliada individualmente pelo número de consultas ofertadas dentro do prazo estipulado de 45 dias antes /mês.

| | Indicador Quantitativo | Meta | Dez/22 |
|---|---|---|---|
| 01. | 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia | 15 | 3 |
| 02. | Retorno: Atendimentos de Psicologia | 120 | 142 |
| 03. | 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia | 15 | 0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 04. | Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia | 120 | 0 |
| 05. | 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição | 5 | 3 |
| 06. | Retorno: Atendimentos Nutrição | 100 | 113 |
| 07. | 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi | 5 | 3 |
| 08. | Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar | 10 | 31 |
| 09. | 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica | 5 | 2 |
| 10. | Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL | 100 | 117 |
| 11. | 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia | 30 | 3 |
| 12. | Retorno: Atendimentos Ortodontia | 140 | 140 |
| 13. | Procedimentos de Cirurgia Plástica | 8 | 4 |
| 14. | 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica | 8 | 3 |
| 15. | Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica | 80 | 71 |
| 16. | 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia | 10 | 10 |
| 17. | 1ª Consulta: de Enfermagem | N/A | 3 |
| 18. | Retorno: Atendimento Enfermagem | 5 | 225 |
| 19. | 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista | 5 | 2 |
| 20. | Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista | 100 | 101 |
| 21. | 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social | 15 | 2 |
| 22. | Retorno: Atendimento Assistente Social | 120 | 127 |
| 23. | Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca | 1 | 1 |
| | **Total** | **1.017** | **1.106** |

**Análise Crítica:** No mês de Dezembro de 2022, foram realizados 1.106 atendimentos e procedimentos conforme tabela acima. Disponibilizamos novamente junto a DRS de referência as vagas para primeira consulta via regulação do sistema CROSS, tivemos 3 primeiras consultas, todas solicitadas via telefone, não foram encaminhadas por parte da DRS.

Em relação à diferença nos números da primeira consulta:

- Odontologia clínica, Otorrinolaringologista, e Assistente Social: Tem número divergente de 1 primeira consulta referente a paciente que evadiu-se sem comunicar a recepção. Entrado em contato com a

mesma que teve seus agendamentos realizados para o mês de janeiro/2023.

- Não conseguimos alcançar a meta dos procedimentos da cirurgia plástica pois tivemos um recesso no centro cirúrgico no dia 19/12/22 à 03/01/2023.
- Referente a meta dos atendimentos (retornos) de Cirurgia Plástica tivemos um número alto de faltas e evasões, ressalto que trata-se de uma especialidade que realiza seus atendimento nas segundas, terças e quartas feira no período matutino, dificultando e restringindo a quantidade de agendamentos.
- Não alcançamos a meta da profissional Fonoaudióloga pois estamos em processo de contratação.

Tivemos um número alto de faltas (285 faltas) e evasões (67 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 novembro foram realizadas 10 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

Após reunião de alinhamento com a Gestora do contrato Sr Carla Gato e a Gerente Regional Thalita, foi encaminhado um ofício de alinhamento estratégico sugerindo a redução das primeiras consultas, sugerimos a alteração da meta para 03 (três) primeiras consultas a cada especialidade. A sugestão dá-se mediante a avaliação e cálculo da média de atendimentos de primeiras consultas realizadas nos últimos meses.

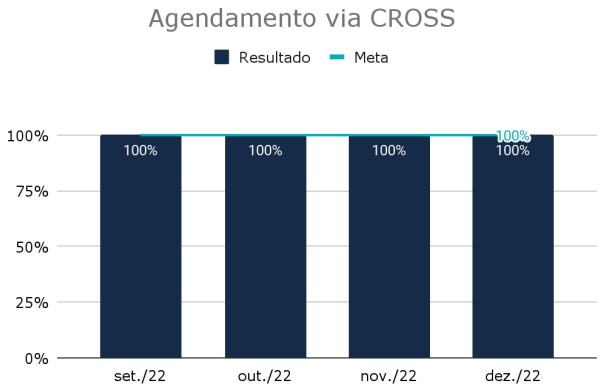
Solicitamos a redução da meta compactuada (retornos) da fonoaudiologia e psicologia. Observamos que a prestação de serviço não vem sendo satisfatória aos nossos pacientes, visto que considerando a meta atual o máximo de

tempo de atendimento realizado são de 30 minutos. Foi avaliado o conselho de classe para levantamento de tempo mínimo determinado, no entanto não há resolução prevista. De qualquer forma, sugerimos que para zelar pela qualidade e humanização do atendimento, a meta seja alterada para 100 atendimentos.

Solicitamos também a liberação de 03 salas no período da manhã, onde seriam remanejados os profissionais da tarde, sendo Nutricionista, Fonoaudióloga e Otorrinolaringologista. Mediante avaliação de reclamações no SAU, faltas e evasões apresentadas, conclui-se que há alta dificuldade em atingirmos as metas, pois os pacientes relatam a dificuldade de permanecer no ambulatório o dia inteiro.

Sugerimos o 1º Encontro de Atenção Primária DRS7 em Janeiro/2023, para que possamos apresentar o serviço detalhadamente, os Cids contemplados para atendimentos, as distribuições de cotas para cada município, entre outros assuntos que vierem a surgir.

## 5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única

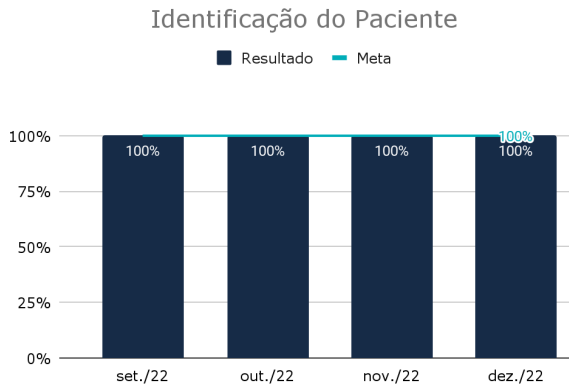



**Análise Crítica:** A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS.

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.

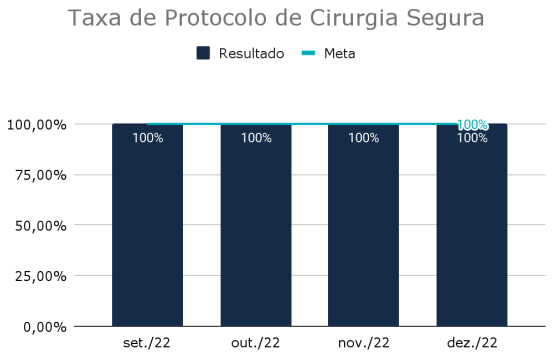
Tivemos no período 1457 consultas agendadas, 1106 consultas realizadas, 117 consultas canceladas previamente, e 352 consultas agendadas mas não realizadas, sendo 285 faltas e 67 evasões. A recepção diariamente contata os pacientes que não compareceram nas consultas para que possamos entender as dificuldades 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, 225 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.

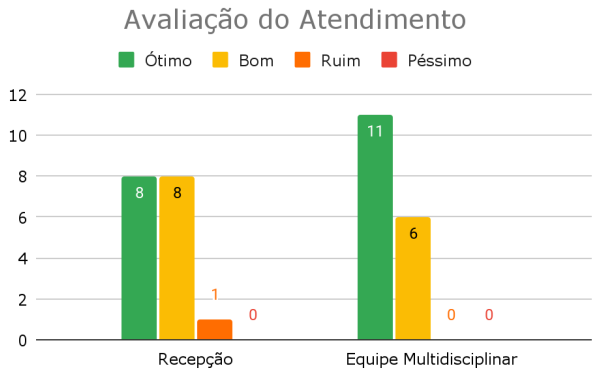
## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

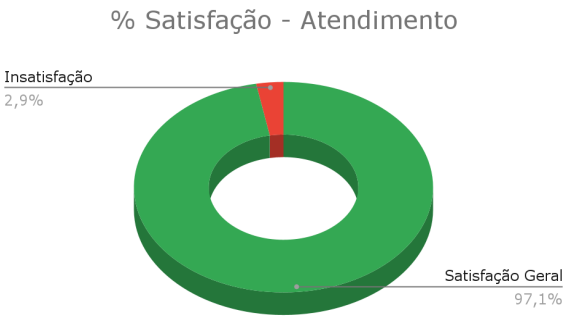
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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

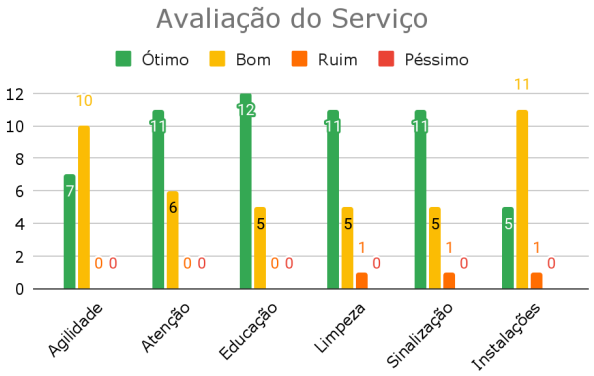
### 6.1.1 Avaliação do Atendimento

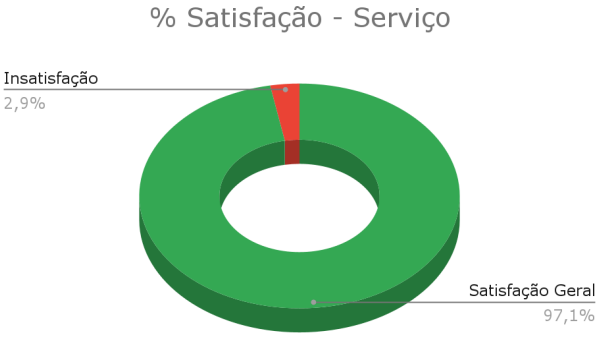



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 97,1% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

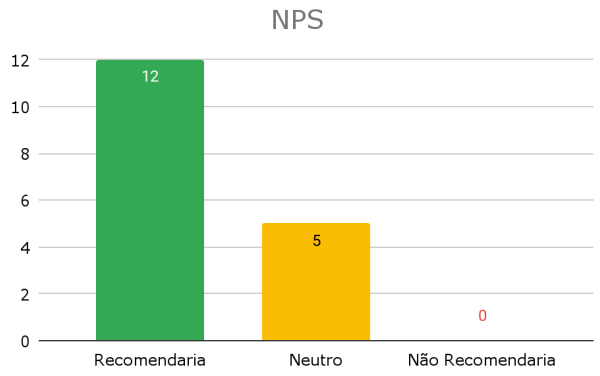
### 6.1.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 97,1% e 2,9% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação, limpeza e instalações.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)




O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, 12 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 | 5 |
| Crítica | 3 |
| Dúvidas | 0 |
| Elogio | 3 |
| Em Branco | 6 |

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas, sendo apurado os fatos e adotadas as providências oportunas.

Para fortalecimento e maior adesão dos pacientes, em reunião com a equipe Multidisciplinar, reforçamos a importância e incentivo ao paciente no preenchimento da pesquisa de satisfação.

Neste mês de dezembro recebemos um tablet para o preenchimento da pesquisa do SAU, o qual foi de extrema importância, pois a ferramenta nada mais é do que um questionário com respostas objetivas que visa abarcar a experiência do consumidor com a empresa. Ressalto que permanecemos com a pesquisa através do formulário de papel e a urna, na qual nossos pacientes podem descrever comentários, sugestões, críticas, dúvidas e elogios.

| Manifestações | | |
|---|---|---|
| **Data** | **Tipo** | **Descrição** |
| 15/12/2022 | Sugestão | ESTRUTURA E EQUIPAMENTOS MELHORES |
| 09/12/2022 | Sugestão | MAIS ATENÇÃO NA BRINQUEDOTECA, MAIS BRINQUEDO, VENTILADOR MAIS FORTE OU AR CONDICIONADO PORQUE É MUITO QUENTE. |
| 16/12/2022 | Elogio | ELES SÃO EXCELENTES |
| 01/12/2022 | Sugestão | PRECISA DE AR CONDICIONADO NA BRINQUEDOTECA POIS AS CRIANÇAS PASSAM MAL DE TÃO QUENTE. PRECISAMOS AGILIZAR NAS CIRURGIAS, POIS TEMOS QUE RECORRER EM NOSSOS MUNICÍPIOS |
| 09/12/2022 | Sugestão | A SALA DA BRINQUEDOTECA DEVERIA SER MAIS FRESCA, POIS NÓS PAIS FICAMOS MUITO TEMPO NA ESPERA E OS NOSSOS FILHOS TAMBÉM RECLAMAM MUITO DO CALOR. SENDO ASSIM FICARÍAMOS MUITO MELHOR E FELIZES COM UM AR CONDICIONADO TAMBÉM, POIS TODAS AS SALAS TEM, E O LUGAR MAIS IMPORTANTE NÃO TEM. FICA A DICA PARA OS RESPONSÁVEIS, PENSEM EM NOSSAS CRIANÇAS QUE JÁ PASSAM POR TANTA LUTA E DOR. |

Referente a reclamação da estrutura e equipamentos melhores, está sendo realizada a troca de todos os mobiliários e móveis do ambulatório e aguardamos a troca de todos os equipamentos odontológicos das duas salas, que inclusive já foram solicitadas à Diretoria do hospital através de ofício e estão em programação de compra. Temos uma empresa "Odonto Prier" que faz a manutenção preventiva e corretiva de todos esses equipamentos.

Referente a brinquedoteca, temos 2 ventiladores grandes de parede no local, infelizmente a estrutura no momento não comporta ar condicionado pois temos uma lona no teto. Porém já encaminhamos ofício para a Gestora do contrato, Srª Carla Gato, a qual já nos comunicou que fez a solicitação da compra de ventiladores novos, estamos no aguardo da chegada.

As cirurgias são realizadas somente nas segundas feiras, período vespertino, seguimos uma fila conforme chegada e a necessidade dos pacientes. Infelizmente tivemos algumas datas que foram suspensas mediante aos jogos da copa e recesso de natal e ano novo no centro cirúrgico. A partir do dia 09/01/2023 retornaremos normalmente com as programações cirúrgicas.

## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizado treinamento com a equipe Multiprofissional do CTMC sobre lavagem de mãos pelo Enf Rennan Aquino Menezes (Coordenador de Enfermagem)

**Lavagem de mãos**

Os cinco momentos para a higiene das mãos: antes de tocar o paciente; antes de realizar procedimento limpo/asséptico; após o risco de exposição a fluidos corporais; após tocar o paciente e após tocar superfícies próximas ao paciente.

**Realizada uma ação de natal** com o objetivo de conhecer o significado e a origem do Natal, conversar do significado para cada criança, respeitando às crenças, símbolos e sentimentos individuais e a religiosidade de cada um. Desenvolver a linguagem oral. Expressar-se livremente por meio de desenho, pintura, colagem e dobradura.

As crianças foram convidadas a escrever e pintar carta ao papai Noel e depois tirar foto com seu presente de natal.

Recebemos uma doação de algodão doce, mini pizza, hot dog, sorvete, panetone e kit com doces e brinquedos.

FELIZ

São Paulo, 10 de janeiro de 2023.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM