

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos

Hemodinâmica

Convênio n.º 00060/2021

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00060/2021	5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. FORÇA DE TRABALHO	6
4.1 Dimensionamento Geral	6
4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria	7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	8
4.3.1 Absenteísmo	8
4.3.2 Turnover	8
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	8
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	9
5.1 Indicadores Quantitativos	9
5.1.1 Volume de Procedimentos de Urgência/Emergência e Eletivos	9
5.2 Indicadores Qualitativos	12
5.2.1 Agendamento dos exames via Sistema CROSS	12
5.2.2 Entrega dos laudos	12
5.2.3 Atendimento porta-angioplastia (< 90 minutos)	13
5.2.4 Atendimento porta-cateterismo (< 24 horas)	13
5.2.5 Atendimento CROSS-cateterismo (< 48 horas)	13
5.2.6 Agendamento CROSS-exames (< 7 dias)	14
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	15
6.1.1 Avaliação do Atendimento	15
6.1.2 Net Promoter Score (NPS)	15
6.2 Manifestações	15
6.1.2 Registros na Ouvidoria	15

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 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, 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

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00060/2021

O referido convênio objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **serviço de atendimento técnico hospitalar em Hemodinâmica** especializado na assistência à pacientes portadores de doenças vasculares (Periféricas, Neurológicas, Cardíacas, Hepatobiliares e Ginecológicas), com gestão de recursos humanos e insumos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição da prestação de atendimento de apoio ao diagnóstico e terapia, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos pré-anestésicos e realizar procedimentos anestésicos;
- Realizar exames e intervenções por meio da radiologia;
- Proporcionar cuidados pós-anestésicos;
- Assegurar atendimento de urgência;
- Realizar o procedimento da imagem;
- Interpretar as imagens e emitir laudo dos exames realizados;
- Guardar e preparar chapas, filmes, e contrastes
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e operadores
- 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 Hemodinâmica do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema IMPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional. 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 no setor de Hemodinâmica no período de **01 a 31 de Julho de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 23 colaboradores, sendo 9 contratados por processo seletivo (CLT) e 14 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

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
	Coordenador Administrativo (40h)	1	1 (PJ)
Assistencial - Enfermagem	Auxiliar de Enfermagem (36h)	1	1
	Enfermeiro (40h)	3	3 (PJ)
	Técnico de Enfermagem (36h)	5	4
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	2	2
Assistencial - Médico	Médico Especialista em Hemodinâmica - Cardiovascular	3	PJ
	Médico Especialista em Hemodinâmica - Endovascular	3	
	Médico Especialista em Hemodinâmica - Neurorradiologista	2	
Assistencial - Radiologia	Técnico de Raio-X (24h)	2	PJ
Total		24	23

Fonte: Santos - HGA - Hemodinâmica (16dez) - Orçamento - rev08d.

Mediante o quadro acima, verificamos que 95,84% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Informamos que o quadro de 24 (vinte e quatro) colaboradores não está completo devido à particularidade em experiência em Hemodinâmica e momento de defasagem deste tipo de contratação pela a pandemia de COVID-19, continuaremos em busca desse perfil profissional pelos processos seletivos já previstos para Agosto/2021.

4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Magda Helena Toito	N/A
	02. Izabela Ferreira do Nascimento	N/A
Coordenador Administrativo	01. (PJ) Iris Oliveira Dias Pires	N/A
Enfermeiro	01. (PJ) Carlos Henrique Jesus de Araújo	472.235
	02. (PJ) Silvana Cristina Paz dos Santos	107.822
	03. (PJ) Natalia Messias Monteiro	641.002
	04. (PJ) Paula Maria dos Santos França	109.393
Médico Especialista em Hemodinâmica	01. (PJ RT Cardiovascular) Evandro Karlo Pracchia Ribeiro	98.076
	02. (PJ Cardiovascular) Jairon Nascimento Alencar	68.098
	03. (PJ Cardiovascular) Leonardo Martins Barroso	105.068
	04. (PJ Cardiovascular) Lucas Mota Suman	163.003
	05. (PJ Cardiovascular) Luiz Claudio Mendes Carvalho	91.975
	06. (PJ Endovascular) Felipe Labaki Pavarino	175.827
	07. (PJ Endovascular) Joao Willian Costa Teixeira	170.306
	06. (PJ Endovascular) Karlos Augusto Kian	176.967
	07. (PJ Endovascular) Sidnei Jose Galego	56.728
	08. (PJ Neurorradiologista) Celso Fernando Saito Filho	103.959
09. (PJ Neurorradiologista) Fabiano Ribeiro Rivau	108.006	
Técnico de Enfermagem	01 (D). Alcione Prado de Jesus	888.909
	02 (D). Maria Juliana dos Santos	1.576.569
	03 (D). Nick dos Santos Parada	696.781
	04 (N). Anderson Gomes da Silva	1.524.942

	05 (N). Thamires da Cruz Martins	114.892
	06 (D/N). Vaga em aberto	
Aux. de Enfermagem	01 (D). Vanessa Alaide Silva	679.904
Técnico de Raio-X	01. (PJ) Thiago Cesar Lopes da Silva	266.72T
	02. (PJ) Rodrigo Tavares Mendes	479.02

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 09 (nove) colaboradores celetistas nenhuma ausência foi identificada.

4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente não tivemos nenhuma demissão ou admissão no serviço.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Como medidas de ação, permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Indicadores Quantitativos

5.1.1 Volume de Procedimentos de Urgência/Emergência e Eletivos

O serviço compreende a assistência de **número mensal estimado de até 240 (duzentos e quarenta) procedimentos**, podendo ser mais de um por paciente, incluindo os procedimentos de emergência oriundos do próprio hospital via CROSS. A tabela abaixo evidencia os resultados do período:

Procedimento	Previsto			Efetivo		
	Meta ≥	R\$ Unitário	R\$ Total	Realizado	R\$ Faturado	%
Angiografia Cerebral	12	R\$ 784,78	R\$ 9.417,36	10	R\$ 7.847,80	83,33%
Embolização de Aneurisma Cerebral	1	R\$ 27.158,04	R\$ 27.158,04	3	R\$ 81.474,12	300,00%
Correção de Malformação Cerebral (MAV)				0	R\$ -	0,00%
Angioplastia de Bifurcação de Carótida	2	R\$ 14.318,08	R\$ 28.636,16	4	R\$ 57.272,32	200,00%
Angioplastia Femoral / Ilíaca / Poplítea sem Stent	10	R\$ 4.008,81	R\$ 40.088,10	23	R\$ 92.202,63	230,00%
Angioplastia Femoral / Ilíaca / Poplítea com Stent não Recoberto	15	R\$ 6.946,42	R\$ 104.196,30	3	R\$ 20.839,26	20,00%
Angioplastia Visceral com Stent não Recoberto	1	R\$ 7.209,84	R\$ 7.209,84	3	R\$ 21.629,52	300,00%
Cineangiocoronariografia	120	R\$ 808,51	R\$ 97.021,20	122	R\$ 98.638,22	101,67%
Angioplastia Coronariana com Stent Convencional	40	R\$ 7.914,70	R\$ 316.588,00	38	R\$ 300.758,60	95,00%
Angioplastia Coronariana sem Stent				1	R\$ -	2,5%

Arteriografia Torácica	1	R\$ 698,03	R\$ 698,03	7	R\$ 4.886,21	700%
Correção Endovascular de Aneurisma de Aorta Torácica	1	R\$ 40.362,99	R\$ 40.362,99	0	R\$ -	0,00%
Correção Endovascular de Aneurisma de Aorta Abdominal				0	R\$ -	0,00%
Arteriografia Abdominal e/ou Visceral	5	R\$ 698,03	R\$ 3.490,15	7	R\$ 4.886,21	140,00%
Embolização Arterial de Hemorragia Digestiva	1	R\$ 10.532,12	R\$ 10.532,12	1	R\$ 10.532,12	100,00%
Arteriografia Unilateral	15	R\$ 698,03	R\$ 10.470,45	18	R\$ 12.564,54	120,00%
Arteriografia Bilateral	5	R\$ 698,03	R\$ 3.490,15	1	R\$ 698,03	20,00%
Implante de Filtro de Veia Cava	3	R\$ 6.331,55	R\$ 18.994,65	0	R\$ -	0,00%
Implantação de Shunt Intra-hepatico Porto-sistemico (TIPS) c/ Stent não Recoberto	1	R\$ 28.882,30	R\$ 28.882,30	0	R\$ -	0,00%
Dilatação Percutanea de Estenoses e Anastomoses Biliares	2	R\$ 10.534,50	R\$ 21.069,00	0	R\$ -	0,00%
Drenagem Biliar Percutanea Externa ou Interna				4	R\$ -	200,00%
Quimioembolização de Carcinoma Hepático	1	R\$ 31.561,56	R\$ 31.561,56	0	R\$ -	0,00%
Embolização Vascular por Punção Direta com Drogas Embolizantes	1	R\$ 10.486,44	R\$ 10.486,44	5	R\$ 10.486,44	500,00%
Trombectomia da Artéria Cerebral Média	3	R\$ 31.393,08	R\$ 94.179,24	0	R\$ -	0,00%
Total	240	-	R\$ 904.532,08	246	938	390,84%
				% Realizado		124,24%
				% Faturado		80,12%
				Valor não faturado		-R\$ 179.816,06

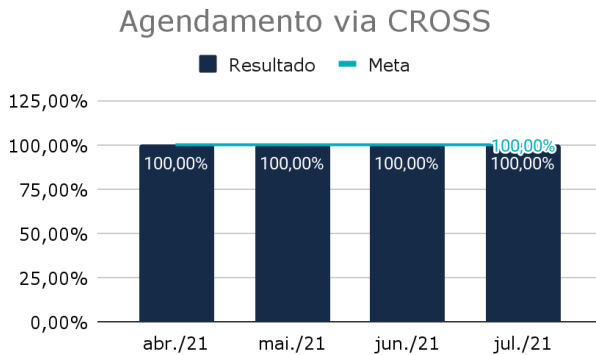
Análise crítica: No mês de Julho houveram alguns procedimentos que ultrapassaram a meta, mas que foram autorizadas pela diretoria do HGA a serem realizados conforme necessidade dos pacientes internos e externos.

No total foram realizados 246 procedimentos, sendo 06 procedimentos acima da meta mas, que não houve comprometimento financeiro, pois exames de maior custo como trombectomia, quimioembolização e TIPS não tiveram demanda neste mês, o que permitiu a execução destes procedimentos.

Todas as solicitações encaminhadas ao setor de hemodinâmica foram atendidas, as agendas são criadas e liberadas com 02 meses de antecedência, passando por validação do gestor do contrato.

5.2 Indicadores Qualitativos

5.2.1 Agendamento dos exames via Sistema CROSS

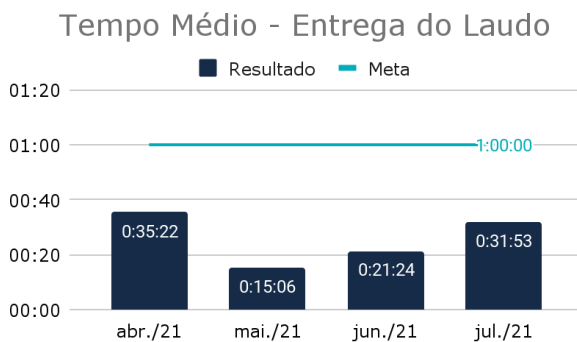


Todos os procedimentos foram agendados via CROSS pela regulação da DRS IV, a unidade acompanha, realiza triagem e a confirmação dos pacientes pelo próprio

sistema, bem como a execução do exame no dia agendado. Todos os exames externos e internos só são realizados mediante agendamento no sistema Cross.

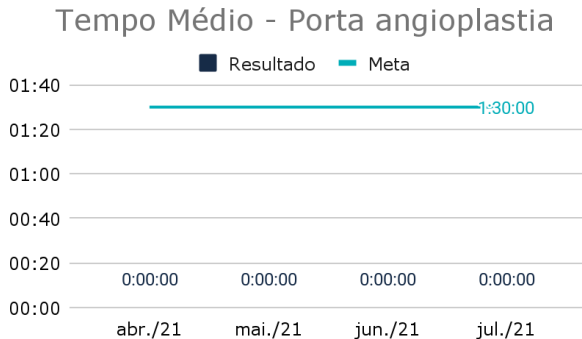
No mês de julho tivemos 246 procedimentos agendados via CROSS, destes 246 foram realizados com sucesso. Não realizados (23 procedimentos) os motivos foram: cancelados pela origem, recusa do paciente e paciente sem preparo.

5.2.2 Entrega dos laudos



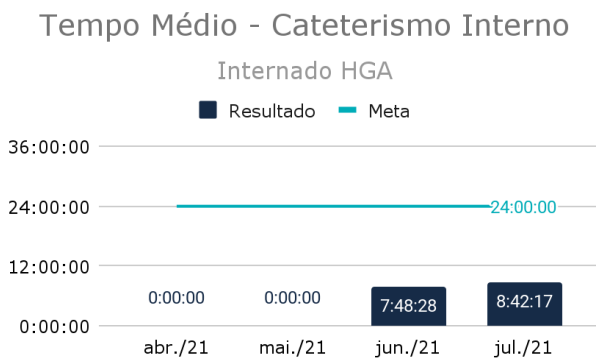
Análise crítica: O tempo médio de entrega do laudo no mês de competência foi de aproximadamente 31 min após o procedimento dentro da meta estipulada.

5.2.3 Atendimento porta-angioplastia (< 90 minutos)



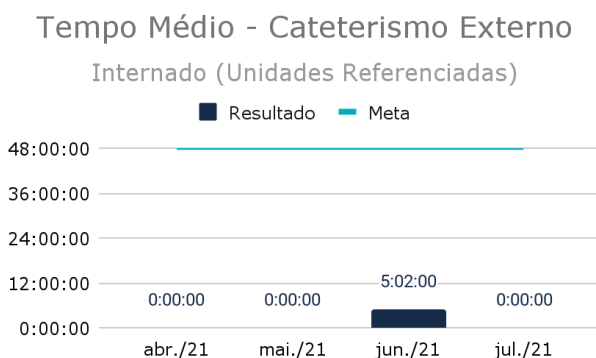
Análise crítica: No período não tivemos nenhum paciente elegível para procedimento Porta - balão 90 min.

5.2.4 Atendimento porta-cateterismo (< 24 horas)



Análise crítica: No mês vigente tivemos 12 cateterismos de pacientes internados no HGA com tempo médio de realização em 8:42 h, dentro da meta estipulada.

5.2.5 Atendimento CROSS-cateterismo (< 48 horas)



Todos os paciente internados em Hospitais da região de abrangência da DRS IV pactuados para execução de cateterismo

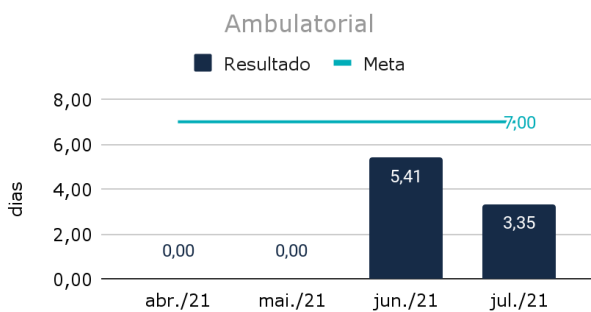
no Hospital Guilherme Álvaro, tiveram entre o agendamento pela origem via NIR (Núcleo interno de regulação) até sua execução pelo setor de hemodinâmica tempo médio de 5 horas, atendendo assim a expectativa do indicador com de tem prazo estipulado até 48 horas.

Vale ressaltar que tivemos a execução de 54 procedimentos de pacientes internados em hospitais dos municípios de

Praia Grande, Peruíbe, Itanhaém, Guarujá e Cubatão.

5.2.6 Agendamento CROSS-exames (< 7 dias)

Tempo Médio - Agendamento CROSS



Todos os exames externos (ambulatorial) só são realizados mediante agendamento

no sistema Cross, solicitação e agendamento externo é feito pela equipe da DRS-IV.

No mês de Julho tivemos um tempo médio entre agendamento e execução de 3 dias com total de 62 procedimentos advindos de ambulatório externo, e 2 do ambulatório do Hospital Guilherme Álvaro.

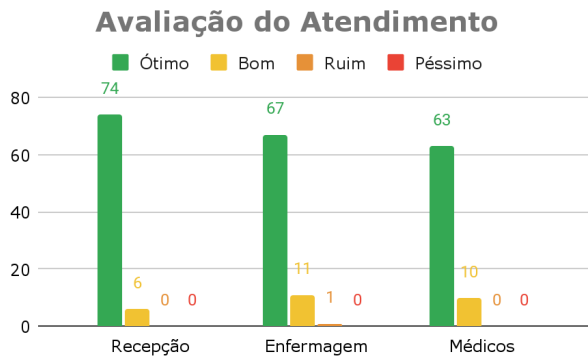
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 expostas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

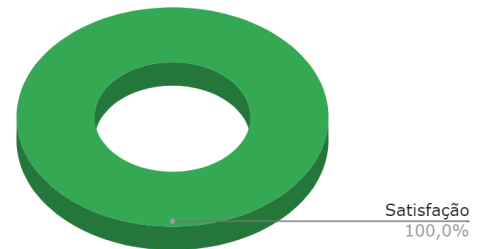
No período avaliado, tivemos o total de **83 formulários**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

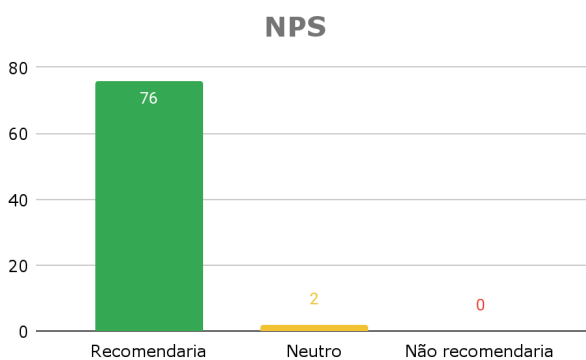


% Satisfação - Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

6.1.2 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade dele recomendar o serviço da unidade. No período avaliado, 97,44% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de Hemodinâmica.

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências

oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

Nº Manifestações	
Sugestão	4
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogios	23
Em Branco	43

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

Data	Tipo	Descrição do Usuário	Ação
07/07/2021	Elogios	ATENDENTES EDUCADOS, ATENDIMENTO ÓTIMO.	Feedback para a Equipe.
07/07/2021	Sugestão	DAR INFORMAÇÕES ANTES DO PROCEDIMENTO.	Feedback para a Equipe.
12/07/2021	Sugestão	COLOCAR UMA LANCHONETE	Feedback para a Equipe.
12/07/2021	Elogios	AGRADEÇO A TODOS PELO ATENDIMENTO DA MINHA MÃE	Feedback para a Equipe.
06/07/2021	Elogios	OBRIGADA PELA EMPATIA E CARINHO	Feedback para a Equipe.
13/07/2021	Elogios	BOM ATENDIMENTO	Feedback para a Equipe.
09/07/2021	Elogios	PELO ÓTIMO ATENDIMENTO E EDUCAÇÃO DOS COLABORADORES	Feedback para a Equipe.
02/07/2021	Elogios	ELOGIO	Feedback para a Equipe.
05/07/2021	Elogios	TRATAMENTO ÓTIMO, EDUCAÇÃO NOTA MIL	Feedback para a Equipe.
16/07/2021	Sugestão	MAIS RECEPTIVA A ENFERMAGEM.	Feedback para a Equipe.
17/07/2021	Elogios	AGRADEÇO O ATENDIMENTO.	Feedback para a Equipe.
16/07/2021	Elogios	NÃO TENHO NADA DE RUIM A DIZER SÓ AGRADECER, GRATIDÃO.	Feedback para a Equipe.
16/07/2021	Elogios	NOS DIAS DE HOJE O CARINHO E COMPROMETIMENTO É TUDO, PARABÉNS ! SÓ GRATIDÃO.	Feedback para a Equipe.
15/07/2021	Elogios	ÓTIMO ATENDIMENTO, SUPER EDUCADOS.	Feedback para a Equipe.
15/07/2021	Sugestão	PODERIA TER ACESSO PELA OUTRA ENTRADA, PORQUE FICA MAIS PRÓXIMO AO LOCAL DO	Feedback para a Equipe.

		EXAME	
22/07/2021	Elogios	BOM DEMAIS!	Feedback para a Equipe.
23/07/2021	Elogios	EDUCAÇÃO EXEMPLAR.	Feedback para a Equipe.
23/07/2021	Elogios	MEU MUITO OBRIGADA A TODOS DO SETOR DE CATETERISMO	Feedback para a Equipe.
27/07/2021	Elogios	ÓTIMO ATENDIMENTO, PERFEITO.	Feedback para a Equipe.
27/07/2021	Elogios	PARABENIZO A TODA EQUIPE PELO ATENDIMENTO, E A ALCIONE PELA DINÂMICA ALEGRE DE CONDUZIR OS PROCEDIMENTOS.	Feedback para a Equipe.
27/07/2021	Elogios	DEUS ABENCOE A TODOS.	Feedback para a Equipe.
27/07/2021	Elogios	EQUIPE EXEMPLAR E EFICAZ.	Feedback para a Equipe.
26/07/2021	Elogios	FUI BEM ATENDIDO, ESTOU SATISFEITO	Feedback para a Equipe.
29/07/2021	Elogios	DEUS ABENÇOES VOCÊS.	Feedback para a Equipe.
29/07/2021	Elogios	EU RECOMENDARIA	Feedback para a Equipe.
29/07/2021	Elogios	ACREDITO QUE ESTAMOS CRESCENDO E O SERVIÇO PODE MELHORAR E PROPORCIONAR ÓTIMA QUALIDADE DE SERVIÇO.	Feedback para a Equipe.
30/07/2021	Elogios	ESTÃO TODOS DE PARABÉNS!	Feedback para a Equipe.

Sobre as sugestões expostas a melhoria na comunicação antes do procedimento e acesso ao setor de hemodinâmica foi realizado feedback com equipe assistencial e orientado quanto comunicação assertiva, e forma de comunicação com público. Os elogios são expostos no quadro de avisos e o funcionário elogiado recebe um certificado de elogio e tem foto divulgada na unidade.

Santos, 12 de agosto de 2021



Sirlene Dias Coelho
 Coordenador Administrativo
CEJAM
 RG: 13.580.195-3