



RELATÓRIO DE GESTÃO 2021



SÃO JOAQUIM
HOSPITAL E MATERNIDADE

O RELATÓRIO DE GESTÃO



O compromisso da transparência reforça a importância do São Joaquim Hospital e Maternidade apresentar os resultados da gestão obtidos no ano de 2021.

Realizamos muitas conquistas em um ano repleto de desafios, mas estar entre os 50 melhores hospitais do Brasil segundo uma pesquisa internacional, reforça que estamos no caminho certo.

SUMÁRIO



1.	Diretoria Executiva.....	04
2.	Mensagem do Diretor Hospitalar.....	05
3.	Diretoria Clínica.....	07
4.	Conquistas.....	12
5.	Perfil de Atendimento.....	13
6.	Comercial	17
7.	Desempenho Institucional.....	33
8.	Desempenho Assistencial	58

1. DIRETORIA EXECUTIVA

Gestão 2020/2024



Da esquerda para a direita: Dr. Ricardo de Oliveira Bessa (Diretor Superintendente), Dr. Marco Aurélio Dainezi (Diretor Financeiro), Dr. Paulo Sérgio Faleiros (Diretor Hospitalar), Dr. Lúcio Cossi Filho (Diretor de Mercado), Dr. Daniel Martiniano Haber (Diretor Presidente).

2. MENSAGEM DO DIRETOR HOSPITALAR

2021: OUTRO ANO DIFÍCIL

Chegou trazendo grandes esperanças de volta á vida que estava nas nossas lembranças e mostrou-se pior que 2020.

Já nos primeiros dias já veio ceifando vidas, destruindo as alegrias , obrigando a todos a adiarem a tranquilidade e a livre convivência com as pessoas queridas, a continuarem usando incômodas máscaras e se abstendo dos abraços que tanta falta fazem.

E aqui no front, a luta continuou ainda mais intensa e extenuante. Os pacientes chegando ás dezenas todos os dias, alguns muito graves devido ao processo infeccioso viral e muitos doentes graves da alma, desesperançada e cansada.

E aqui , médicos e colaboradores, com coragem e medo, com apreensão e expectativas de melhorias, todos arriscando sua saúde todos os dias, desafiando o cruel adversário , alguns caindo sem volta, outros muitos caindo e voltando, numa roda qual roleta, escolhendo ao azar. A estrutura hospitalar sendo novamente colocada á prova todos os dias.

Chegamos ao final do ano enfrentando uma nova onda de uma nova variante desta incógnita, que se por um lado trazendo mortalidade menor , por outro lado trazendo uma transmissibilidade fácil e ligeira.. Nossas unidades de emergências ficaram lotadas dia e noite, foram disponibilizados muitos profissionais da saúde e de apoio para este novo enfrentamento , foram buscados coragem , energia , vontade e disposição, Deus sabe onde!

Mas, apesar de tudo, nenhum paciente que nos procurou ficou sem a assistência adequada , ninguém foi encaminhado para outro hospital ou para outra cidade, ninguém ficou sem leito. E , compensando hercúleo esforço de todos, o Hospital São Joaquim da Unimed de Franca apresenta até hoje o menor índice de mortalidade do País quando comparado com os hospitais privados e públicos. Lastimamos com intensidade todas as perdas, inclusive dos nossos, mas através deste trabalho sério, abnegado e competente, foram salvas muitas vidas , que hoje aqui estão .

Nada paga o trabalho que tem sido realizado pelos componentes do Hospital São Joaquim. É até difícil a extensão das realizações nestes últimos 02 anos, a entrega, a responsabilidade, a disponibilidade , o comprometimento e a coragem de todos. Deus lhes pague!

Mesmo com todas as dificuldades, o HSJ continuou com seu atendimento amplo a seus pacientes portadores das outras patologias não covid , mantendo alto número de cirurgias eletivas e internações clínicas . O resultado pode ser comprovado neste relatório.



Dr. Paulo Sérgio Faleiros
Diretor Hospitalar - SJHM

3. DIRETORIA CLÍNICA



Destaques do ano de 2021.

- Melhor organização das Comissões de óbito e Revisão de prontuários.
- Atuação junto a TI para promover o hospital sem papel.
- Prontuário eletrônico mais otimizado às necessidades do corpo clínico.
- Trabalho junto a qualidade em função da maior segurança do paciente.
- Incentivo ao PEP Infantil.
- Ações baseadas em ROMs.
- Acompanhamento dos casos da Auditoria concorrente

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunião de apresentação com Comissões de Ética, Correção de Prontuários e Óbitos 2. Atualização de prontuários antigos nas comissões com assinaturas dos colegas responsáveis 3. Trabalho conjunto com Auditoria 4. Reunião corpo clínico sobre preenchimento e regulamentação de preenchimento de Atestados de Óbitos 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participação de reuniões com grupo de hemoterapia, Qualidade, protocolos. 2. Realização de Workshops com materiais cirurgicos e produção de conteúdo para o portal EAD 3. Sugestões de ações nas reuniões do comite estratégico 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação da CME do centro cirurgico, com estudo junto ao laboratório da Sabesp sobre a agua utilizada 2. Ajuda no agendamento e planejamento de cirugias eletivas, durante a pandemia COVID 19 3. Ajuda nas ecalas de plantonistas das Unidades COVID do hospital

ABRIL	MAIO	JUNHO
<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participação diária no Comitê de crise Covid 2. Ajuda na organização de novas opções de protocolos de sedação para pacientes Covid 3. organização de cirurgias de urgência no Centro Cirurgico 4. Criação do Grupo de cirurgiões no whatsapp 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalho conjunto com a ouvidoria do hospital 2. Resolução de conflitos entre colegas do corpo clínico 3. Oreintações sobre o prontuario eletrônico 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formação do grupo PEP comissões de prontuário e óbitos, com equipe multidisciplinar, TI, Faturamento, qualidade, enfermagem, auditoria, para discutir melhorias no sistema PEP MV de prontuário eletrônico do SJHM 2. Iniciando trabalhos com informações de ROMs

JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estabelecido meta de prontuário sem papel 2. intensificação das reuniões do grupo PEP e comissões de prontuários e óbitos 3. Proposta de criação do PEP Infantil 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evolução do protuário eletrônico, já com evolução, prescrição e descrição de procedimentos sem papel 2. Criação do grupo de whatsapp PEP LEGAL para maior interação com o corpo clínico 3. Obtido um prontuário eletrônico melhorado, de acordo com sugestões do corpo clínico 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalho da Comissão de óbitos se torna totalmente eletrônico 2. Atuação nas metas internacionais de segurança do paciente 3. Avaliação de informações provenientes de ROMs

OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalho baseado nas informações dos ROMs 2. Reforço no Checklist da cirurgia segura 3. Proibição de prescrição de medicação por ordem verbal. 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melhor organização das comissões de prontuários e óbitos com substituição de componentes 2. Trabalho na pandemia de comite de crise 3. Ajuda na formação do CTI 2 	<p>- Ações mais importantes no mês:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manutenção do trabalho de segurança do paciente 2. Manutenção das demais ações já citadas.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:

- Participação de Curso de Gestão da FESP e portal EAD;
- Participação de reuniões do conselho de Administração da UNIMED – FRANCA;
- Participação de workshops realizados pela cooperativa.

MELHORIAS

- Melhorias no prontuário eletrônico,
- Trabalho para o hospital sem papel,
- Melhor organização das comissões de PRONTUÁRIOS E ÓBITOS
- TRABALHO JUNTO A QUALIDADE EM FUNÇÃO DA SEGURANÇA DO PACIENTE

4. CONQUISTAS!



**SOMOS UM DOS
50 MELHORES HOSPITAIS
DO BRASIL E O MELHOR
DA REGIÃO DE FRANCA
E RIBEIRÃO PRETO**

 **WORLD'S
BEST
HOSPITALS** 2021

POWERED BY


O São Joaquim Hospital e Maternidade alcançou **um reconhecimento inédito em 2021**. Fomos eleitos, segundo pesquisa encomendada pela revista norte-americana Newsweek à empresa Statista, como o **47º melhor hospital do Brasil**. Essa colocação nos marcou também como o melhor colocado em toda a região de Franca e Ribeirão Preto.

Para divulgar essa conquista aos clientes e potenciais novos pacientes, foi criada a campanha com o mote **“Um dos 50 melhores hospitais do Brasil e o melhor da região de Franca e Ribeirão Preto”**, para ser veiculada em outdoor, revista, sites de parceiros, publicitários e redes sociais.

5. PERFIL DE ATENDIMENTO



O ano de 2021, colocou à prova toda a infraestrutura de atendimento aos clientes em seus 30 anos de existência. Com o crescimento da COVID-19 e maior transmissibilidade, a nossa Unidade de Emergência e outros atendimentos primários tiveram pico, mas nenhum paciente deixou de atendido.

SERVIÇOS	Média/mês												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Unidade de Internação	686	656	642	646	632	764	758	788	805	836	873	629	768
Unidade de Emergência	9.376	9.941	11.197	11.223	12.096	14.426	15.631	15.485	15.584	14.926	15.766	9.560	13.028
Cirurgias	773	771	755	756	785	929	1.021	1.076	1.141	1.245	1.323	787	1.162
Partos	73	79	78	61	57	107	106	112	117	121	109	112	114
Exames por imagem (RNM, Tomo, US, Raio X, HD)	2.768	3.172	3.908	4.337	4.388	5.557	5.939	6.567	6.360	5.967	5.813	4.744	6.018
Exames laboratoriais	18.226	23.217	34.969	47.917	58.075	65.190	74.940	85.068	91.482	72.526	62.505	57.805	82.775
Sessões Quimioterapia	123	115	120	163	247	307	344	365	390	438	449	417	482

INDICADORES OPERACIONAIS	Média/mês												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Média de Permanência	2,7	2,4	2,77	2,52	2,58	2,58	2,62	2,58	2,52	2,52	2,97	3,16	3,81
Taxa de Ocupação	53%	50%	54%	55%	59%	68%	70%	66%	66%	66%	68%	57%	66%
Taxa de Mortalidade	2,80%	3,03%	3,95%	3,19%	3,70%	3,15%	2,65%	2,71%	2,72%	2,66%	3,20%	5,80%	6,10%
Índice Giro de leitos	5,20	5,70	5,90	6,52	6,80	8,00	8,00	8,00	7,85	7,87	6,21	5,52	5,13
Índice de intervalo substituição de leitos	2,23	2,65	2,35	6,50	1,87	1,26	1,21	1,29	1,31	1,30	1,4	2,5	1,8
Taxa Internação via U.E.	1,6%	2,4%	2,2%	2,2%	2,1%	2,2%	2,0%	2,1%	2,1%	2,5%	2,49%	4,39%	3,35%
Taxa Pacientes residentes (>90 dias)	0,10%	0,04%	0,06%	0,03%	0,04%	0,02%	0,10%	0,03%	0,06%	0,03%	0,02%	0,04%	0,02%

	INTERNAÇÕES CLÍNICAS E CIRÚRGICAS												
	MÉDIA												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Internações	686	656	643	646	632	756	758	788	805	836	873	629	768
Média de permanência	2,7	2,4	2,77	2,52	2,58	2,58	2,62	2,58	2,52	2,52	2,97	3,16	3,81
Taxa de Ocupação	53%	50%	54%	55%	59%	68%	70%	66%	66%	66%	68%	57%	66%

Unidade de Emergência:

O ano de 2021 apresentou grandes desafios com a questão do Covid, exigindo de todos os envolvidos ações rápidas e eficientes para suprir as necessidades dos pacientes. Por outro lado nos trouxe também a capacidade de lidar com conflitos e desafios que contribuíram para o crescimento pessoal e profissional de toda equipe.

Tabela de Dados

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Clínica	2.877	2.625	2.762	2.661	2.505	2.381	2.582	3.521	3.388	3.356	3.662	3.986
Pediatria	1.341	892	1.178	1.251	1.316	1.024	1.732	2.681	2.728	3.683	4.690	5.027
Atendimento Covid	7.385	3.221	3.518	3.187	5.841	3.725	4.113	3.910	2.264	2.382	2.851	4.250
Outros	4.013	3.061	3.502	3.415	3.774	3.425	3.933	4.118	4.018	3.874	4.304	4.422
TOTAL	15.616	9.799	10.960	10.514	13.436	10.555	12.360	14.230	12.398	13.295	11.203	13.263

Ações de enfrentamento COVID-19

- Separação do local de atendimento, separando os pacientes com sintomas respiratórios dos demais.



- Ampliação da equipe de atendimento médico, recepção e técnicos.



- Adequação da sala de isolamento dos casos COVID.



Unidade de Emergência: Inovações e Adequações da Estrutura Física

- Implantação do dispensário de medicamentos
- Aquisição de 03 respiradores para a sala de urgência
- Adequação da sala de medicação rápida
- Implantação da sala de procedimento e suturas
- Adequação da sala de observação de macas com a inclusão do médico emergencialista e intensivista no mesmo ambiente.
- Implantação do Totem e informatização da chamada eletrônica de pacientes da sala de medicação rápida e RX.



6. COMERCIAL



Conforme ação planejada em 2020 para 2021, voltado para melhorias e linha de trabalho do setor Comercial, tivemos aumento de quadro de dois colaboradores em março de 2021, uma vendedora externa para representação comercial entre os convênios terceiros e busca de novas receitas, e um assistente administrativo voltado ao cadastro, regularização e parametrização no sistema, referente aos materiais e medicamentos utilizados na instituição.

Com a centralização de cadastro no setor Comercial tivemos um ganho significativo em resultados, melhorando o fluxo de faturamento de contas, diminuimos glosas relacionado aos anos anteriores, atualizações de tabelas, precificação de produtos, com um resultado esperado e gerando mais receitas para o hospital.

A busca continua de reajuste de tabelas com os convênios externos, que de acordo com sua vigência, foram acontecendo. Os pacotes estão sendo gradativamente oferecidos aos convênios, assim como tabela de diária semi-global, usando como custo a tabela da nossa maior mantenedora Unimed de Franca. (Anexo I tabela de reajuste dos convênios e com os respectivos índices acordados), agilizando autorização/auditoria e faturamento, conseguindo fazer um processo preventivo e evitando glosas.

Fizemos interferência direta junto aos setores autorizadores, e demais linhas de frente (auditoria, faturamentos, recepções, convênios externos, laboratório, U.E), reuniões quinzenais, com o intuito de evidenciar e corrigir de falhas de processo e informações internas relacionadas ao demais convênios, com isso montaremos um manual interno do Hospital São Joaquim, sobre todo processo de autorização e contatos dos convênios externos (a ação se estenderá para 2022).

Foram realizados treinamentos pelos convênios credenciados (faturamento / glosa/ autorizações e financeiro) envolvendo toda a equipe pertinente ao processo, compartilhando informações e atualizando novos processos implantados pelos convênios, aproximação da equipe, integrando-as e deixando a par das situações;

Demos continuidade no processo de notificação os convênios em que não estavam cumprindo as cláusulas contratuais: Anexo II, e mesmo com dificuldades nas resoluções, as notificações realizadas via jurídico, auxiliaram, fazendo com que o mesmo nos dessem prioridade nas situações e realizassem alguns pagamentos.

Houve também a rescisão contratual por falta de pagamento e auxílio, de dois convênios, ficando para entrar com ação via judicial o recebimento do saldo devedor, entre eles: Vitallis/Medsanitas e Real Grandeza.

Continuamos a solicitar levantamento de índice de incidência de glosas com os setores envolvidos (Auditoria e Faturamento), para melhorarmos e sermos efetivos nas cobranças, parametrizando sistema de acordo com cada tabela acordada por convênio.

A conferência das regras por convênio, que em 2020 foi solicitado o bloqueio de manipulação e alteração no sistema dos colaboradores, ficando sob responsabilidade apenas do Setor Comercial, com tudo tivemos uma melhora significativa no processo e informações mais concretas na forma de cobrança.

Particular:

Acompanhamento mensal da quantidade de orçamentos realizados, orçados e não realizados, porém continuamos com a tabulação em tabela de Excel, solicitado a T.I a criação de tabela de orçamentos dentro do sistema Soul, em produção, provável início de utilização em 2022. Com essa solicitação iremos conseguir puxar relatórios mais precisos e acompanhamento em tempo real do orçado e realizado.

Tabela Particular Especial, tivemos uma ótima aceitação da nova tabela de precificação ao cliente. Ficando acordado pela diretoria a utilização desta tabela para procedimentos eletivos, as urgências seguimos em conta aberta.

Feito um levantamento da receita das internações e procedimentos particulares de 11/2020 até 08/2021 com um lucro de R\$65.000,00 (sessenta e cinco mil). Como toda tabela de convênio, a mesma passou por reajuste em 11/2021 (aumento), após ser verificado que por prestador individualizado, tivemos algumas perdas, ficando acordado em verificar a rentabilidade em 2022 pelo setor de controladoria mensalmente.

Check up day, lançamos novos produtos no mercado, em ação conjunta com o marketing de divulgação tivemos uma ótima procura dos mesmos. Aumento significativo dos cooperados na realização do produto que é oferecido como presente ao mesmo.

Acordo com clínica de Oftalmologia, melhor valor a ser praticados nos procedimentos de Facectomia, utilizando a tabela do Particular Especial inclusive para pequenos procedimentos.

Sugestões para 2022:

Convênios:

- Melhoria no acompanhamento dos contratos, ação conjunto com jurídico, para adequação e regularização dos contratos firmados com os convênios, principalmente sobre cláusulas de multas, atrasos de pagamentos e a nova lei LGPD.

Visitas comerciais rotineiras, secretárias e cooperados, levando informações sobre os convênios externos e auxílio nas dificuldades de autorizações.

Continua ação em oferecer pacotes aos convênios, e serviços hospitalares, diária semi-global.

Melhoria no indicador a ser preenchido, para acompanhamento dos resultados
Atualizar médicos credenciados por convênio;

Visitas aos cooperados periodicamente, levando tabelas de convênios externos e informações pertinentes as secretárias, visando aproximação e referência do setor ao suporte para este serviço.

Confecção de guia médico dos convênios externos e implantação do mesmo no site do SJH.



Particular:

Levantamento das inadimplências e estudo para liquidar os débitos, junto ao jurídico

Check up * ação em conjunto com o marketing de melhor divulgação, e levantamento contínuo da receita para a intuição.

Análise de custo e receitas por setor, a fim de alavancar melhores valores a serem praticados pela instituição evitando prejuízo.

Tabela Particular Especial, análise de rentabilidade juntamente com a controladoria mensalmente.

Realização de orçamentos dentro do sistema MV, para melhor conferência e relatórios mais precisos.

TABELAS

CONVÊNIO EXTERNOS	VIGÊNCIA	STATUS	Data do Reajuste	Índice de reajuste Diárias/Taxa/Pacotes e H.M	OBS.:
Afresp	01/09/2020	Finalizado	01/08/2021	4,5% à linear	Reajustado dentro da vigência, negociado pacote de P.S e quimioterapia.
Amil	24/03/2020	Vigência Vencida	em negociação	Tabela semi-global e pacote	Negociação de tabela acoplada ao pagamento sobre suspensão dos atedimentos e P.S por glosas, previsão de reajuste sobre novo formato de cobrança em 03/2022.
Ampara	01/03/2020	Finalizado	01/03/2021	5,53% a linear	Reajuste dentro da vigência, pacote de P.S e tabela de hemocomponentes GSH
Assefaz	01/08/2020	Finalizado	01/08/2021	3,50%	Reajuste dentro da vigência. Pacotes a serem trabalhados do decorrer no próximo ano 2022.
Caasp	01/03/2021	Vigência Vencida	em negociação	Em negociação	CAASP, não temos acordo de internação, negociação de reajuste de valores de consultas em consultório, a ultima esta no valor de R\$ 125,00 .
Cassi	12/02/2020	Em negociação	em negociação	Em negociação	Convênio Suspenso em 04/2020 - Divida em cobrança AÇÃO JUDICIAL e realizado acordo e recebimento em 2021 / em novembro /2021 iniciamos processo de retorno em prestação de serviços ao convênio, com negociação tabela Semi-Global. Provavel retorno em 03/2022
Cesp	01/09/2020	Finalizado fora da vigência	01/11/2021	4% e 5%	Negociação em atraso / Consulta em Consultório 4%, Diaria 5% , taxas 4% / trabalhar analise de semi global para 2022 baseado no ano de 2019, pois 2020 e 2021 tivemos queda de faturamento com respectivo convênio;
Economus	02/11/2020	Vigência Vencida	01/11/2021	Em negociação 7,2 % a liner	Reajustado fora da vigência, troca de colaborador , assinatura de aditivo e contratos em atraso.
Gama Saúde	Em negociação	Vigência Vencida	01/11/2019	Em negociação	Convênio Gama, não reajustado no ano de 2020 / 2021, ainda em negociação, pouco faturamento e suporte ruim...
Porto Seguro	01/12/2020	Vigência Vencida	01/12/2021	Em negociação	Convênio solicitou manter tabela sem reajuste para 2020, solicito auxilio de diretoria para verificar se vamos prosseguir com a solicitação . Sem negociação, verificar Recisão Contratual autorizado dr Paulo.
Postal Saúde	01/03/2020	Finalizado	01/03/2021	5,50%	Finalizado reajuste sem intercorrência
Prefeituras (Região)	01/05/2020	Finalizado	01/05/2021	5,65%	Reajustado 2021 / Iniciado renovação contratual / oferendo os pacotes do Particular Especial 2021. Força tarefa
S.Casa Saúde S.J.Barra	01/05/2020	Finalizado fora da vigência	01/10/2021	6,12%	Reajuste iniciado em abril de 2021, finalizamos em setembro alterando a data base de reajuste, negociado tabela prória de dietas, equipos , a partir desta vigência não será possivel mais dar descontos em fechamento de contas e ou NF.
Saúde Caixa	01/07/2019	Finalizado fora da vigência	01/11/2021	5,65%	Solicitado reajuste 12/2020 . Janeiro fomos informado que outro representante esta nos atendendo,aguardo retorno 20.01.21 / Finalizado reajuste com data retroativa.
SPA	01/11/2020	Em negociação	01/11/2021	Em negociação 6% a linear	Reajuste em atraso, solicito a linear em 6%, no aguardo do retordo do convênio com vigencia retroativa
Sompo Saude (Maritima)	Em negociação 2019	Em negociação		Em negociação 5% a linear	Sompo não conseguimos negociar 2020, passamos para 2021, tivemos dificuldade por troca de representante comercial. Finalizado reajuste e implantação em sistema com data retroativa a vigencia.
Sulamérica	01/12/2020	Finalizado	01/12/2021	Diagnose: 2,5% Terapia: 2,5% Procedimento: 5,00%	Reajuste com Sulamérica dentro da vigência, apenas a pedido do Faturamento colocar a vigência em uma data após o dia 15 para não ter problema no processamento de contas .
Vitalis Sanitas / Medsanitas	Em negociação	Vigência Vencida		RESCISÃO CONTRATUTAL	Falta de pagamento, diversas glosas, reajuste não parametrizado em sistema por parte do convênio.
Allianz Saúde	06/01/2020	Finalizado fora da vigência	01/09/2021	5,53 % a linear	Sem reajuste em 2020. 2021 finalizado com atraso, ficando com data retroativa o reajuste, que foi finalizado em janeiro de 2022. Poré ficou já será dado andamento no inicio de 2022 para o reajuste.
Bradesco	05/06/2020	Finalizado	01/06/2021	6,81% a linear	Reajuste dentro do prazo sem intercorrência, negociação de pacotes, diárias semi globais (itens inclusos) Finalizado negociação e mantido o mês de vigência.
Cabesp	01/02/2020	Em negociação	01/12/2021	D/Tx. 3% a linear / Pacotes 2%	Negociação de reajuste sem intercorrência / a linear por grupo de faturamento / no aguardo do aditivo
Geap	01/11/2019	Finalizado fora da vigência	01/06/2021	4% a linear	2020 sem reajute. Finalizado reajuste com o convênio em atraso, morosidade no processo, contato complicado. Finalizo resjute a linear com data retroativa. Para o ano de 2022, iniciar negociações em 03/2022.
Life Empresarial	01/01/2020	Em negociação		proposta 6% a linear	Morosidade no processo, mudança de equipe. Análise incial do processo novamente em 12/2021. No aguardo da liberação do reajuste
Mediservice	05/06/2020	Finalizado	01/06/2021	6,81% a linear	Reajuste dentro do prazo sem intercorrência, negociação de pacotes, diárias semi globais (itens inclusos) Finalizado negociação e mantido o mês de vigência.
Notre Dame	01/03/2021	Finalizado	01/03/2021	5,5% a linear	Notre Dame inicio tratativas 08.2019/ 2018 sem reajuste . Finalizado negociação em 01/2021, vigência 01/03/2021. Em paralelo pacotes a serem acordados / Aguardo de aditivo para assinatura / Finalizado sem intercorrência para 2021 / 2022
Real Grandeza	Em negociação	Vigência Vencida		RESCISÃO CONTRATUTAL	Não pagamento dos serviços prestados, e falta de retorno do recurso de glosas, que mesmo com auditoria in loco, foram aplicadas glosas indevidas. Reisao de contrato em 07/2021
Sassom Grupo Executivo	01/08/2020	Finalizado	01/08/2021	5,65%	Licitação Enviada para postergar Tabela já acordada desde 2018.

TABELAS

Terceiros	Observação
Benevida	Reajustado 05/2021
Funerária Nova Franca	Reajustado 05/2021
Funeraria Francana	iniciado 2021
Saúde Social	Reajustado 05/2021
Total Saúde	Reajustado 05/2021
Neesp - Qualivida (Passos/MG)	Reajustado 05/2021
Bentcare	iniciado 2021
EPTEC MED / Atendclin	Reajustado 05/2021
IPT - Allmed	Reajustado 05/2021
Prefeituras	Observação
Aramina	Reajustado 05/2021
Buritizal	Reajustado 05/2021
Ibiraci	Licitação
Capetinga	Reajustado 05/2021
Claraval	Reajustado 05/2021
Cristais Paulista	Reajustado 05/2021
Delfinópolis	Reajustado 05/2021
Ipuã	Reajustado 05/2021
Itirapuã	Reajustado 05/2021
Jeriquara	Reajustado 05/2021
Nuporanga	Licitação
Restinga	Reajustado 05/2021
Ribeirão Corrente	Reajustado 05/2021
São Joaquim da Barra	Reajustado 05/2021
São José da Bela Vista	Reajustado 05/2021
Particular / Particular Especial	Observação
Tabela própria SJH	Reajustado 16/11/2021
Data base para inicio de tratativas Prefeituras e Empresas Parceiras, mês 3 de todo ano.	

Convênio	Data da Notificação	Motivo da Notificação	Status Atual
Postal Saúde	fev/21	Referente a pagamento de dispositivos de segurança notificado em 02/2021 e novamente em 10/2021	Sem retorno de pagamento até o momento.
Real Grandeza	jul/21	Não pagamento dos serviços prestados, e falta de retorno do recurso de glosas, que mesmo com auditoria in loco, foram aplicadas glosas indevidas.	Rescisão Contratual desde 07/2021, cobrança judicial
Geap	jan/21	Glosas indevidas de diária de acompanhante	Glosas revertidas e pagas pelo Convênio
Bradesco	jan/21	Condicionalo laudo para pagamento de exames de anátomo patológico	Regularizado o processo com o envio de pedido médico/guia TISS, eventuais questionamentos são tratados na pré análise do XML. O serviço da Patologia Soares realiza relatórios com justificativa de todos os exames para a Bradesco .
Porto Seguro	set/21	Condicionalo laudo para pagamento de exames de anátomo patológico	Glosas revertidas e pagas pelo Convênio
Life	set/21	Glosas diversas, valorização de SADT/HM, e falta de autorizações	Glosas revertidas e pagas pelo Convênio via negociação dando quitação.
Amil	abr/21	Reincidência de Consultas em Pronto Socorro	Suspensão o atendimento em P.S em abril/2021 e retornando os atendimentos após quitação de glosas do período de 2018 à 04/2021.
Medsanitas	set/21	Falta d pagamento, diversas glosas, reajuste não parametrizado em sistema por parte do convênio.	Rescisão Contratual desde 10/2021,expirado o prazo de proposta de quitação, o caso será encaminhado para o jurídico seguir com cobrança judicial.
Cassi	abr/20	Glosas diversas, valorização de SADT/HM, reajuste não parametrizado, negociações sem efetivação (Radioterapias) Glosas de OPME	Rescisão contratual desde 04/2020. Cobrança judicial negociado e finalizado o processo com pagamento do acordo. Inicia se as tratativas de retorno do convênio em 11/2021 com previsão de iniciarmos a prestação de serviços em 01/2022.



Faturamento:

Apesar de ter sido um ano muito complexo e ainda em período de Pandemia , tivemos um resultado operacional satisfatória em relação aos anos de 2019 e 2020, em julho tivemos um aumenta da meta financeira estipulada pela Diretoria em relação aos atendimentos.

Foi muito importante todas as ações e reuniões do comitê para que alcançássemos os objetivos e demandas operacionais

1º Trimestre:

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
	2021	2021	2021
UNIMED	R\$ 6.826.116,86	R\$ 6.864.101,77	R\$ 5.803.647,32
UNIMED CUSTO OPERACIONAL	R\$ 5.986,33	R\$ 34,50	R\$ 42,90
UNIMED INTERCAMBIO	R\$ 1.595.483,81	R\$ 1.659.583,25	R\$ 2.502.435,61
UNIMED PCMSO	R\$ 8.125,20	R\$ 11.178,00	R\$ 13.401,64
CE	R\$ 1.305.260,69	R\$ 1.576.648,73	R\$ 1.492.982,22
PARTICULAR	R\$ 771.403,90	R\$ 655.665,97	R\$ 689.285,47
Total	R\$ 10.512.376,79	R\$ 10.767.212,22	R\$ 10.501.795,16

2º Trimestre:

	ABRIL	MAIO	JUNHO
	2021	2021	2021
UNIMED	R\$ 6.496.670,66	R\$ 6.958.753,64	R\$ 7.526.082,00
UNIMED CUSTO OPERACIONAL	R\$ 32.184,26	R\$ 296,82	R\$ 168,30
UNIMED INTERCAMBIO	R\$ 1.950.507,75	R\$ 2.170.825,29	R\$ 1.840.768,66
UNIMED PCMSO	R\$ 14.191,00	R\$ 9.412,02	R\$ 4.716,46
CE	R\$ 2.420.861,47	R\$ 1.646.372,36	R\$ 1.899.298,33
PARTICULAR	R\$ 663.124,73	R\$ 915.008,55	R\$ 833.389,41
Total	R\$ 11.577.539,87	R\$ 11.700.668,68	R\$ 12.104.423,16

3º Trimestre:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
	2021	2021	2021
UNIMED	R\$ 7.471.412,25	R\$ 8.049.103,81	R\$ 7.609.123,54
UNIMED CUSTO OPERACIONAL	R\$ 3.972,52	R\$ 6.517,65	R\$ 2.769,59
UNIMED INTERCAMBIO	R\$ 2.104.022,63	R\$ 2.018.626,27	R\$ 1.739.468,24
UNIMED PCMSO	R\$ 11.625,00	R\$ 10.141,00	R\$ 10.990,72
CE	R\$ 1.441.592,46	R\$ 1.734.546,26	R\$ 1.087.426,62
PARTICULAR	R\$ 778.301,82	R\$ 603.720,55	R\$ 772.209,03
Total	R\$ 11.810.926,68	R\$ 12.422.655,54	R\$ 11.221.987,74

4º Trimestre:

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
	2021	2021	2021
UNIMED	R\$ 7.544.259,72	R\$ 7.381.760,36	R\$ 7.830.029,33
UNIMED CUSTO OPERACIONAL	R\$ 3.364,56	R\$ 818,23	R\$ 1.205,07
UNIMED INTERCAMBIO	R\$ 1.593.234,16	R\$ 1.618.559,27	R\$ 1.428.646,91
UNIMED PCMSO	R\$ 12.260,04	R\$ 16.784,04	R\$ 20.187,16
CE	R\$ 2.247.962,83	R\$ 1.244.579,74	R\$ 1.375.080,72
PARTICULAR	R\$ 827.473,34	R\$ 850.458,52	R\$ 889.761,97
Total	R\$ 12.228.554,65	R\$ 11.112.960,16	R\$ 11.544.911,16

Ações realizadas:

- O Controle efetivo e pontual nos atendimentos gerados na Unidade de emergência, evitando desperdício e faturamento dentro da competência, conseguimos uma redução de perda de atendimento significativo nos atendimentos de Convênio externo a partir do mês de maio, e mantemos o faturamento dentro da competência .
- Controle e reuniões com o setor do laboratório foi um ponto fundamental e essencial para aprendizado, entendimento e aprimoramento com a equipe para um faturamento em tempo real e mais assertivo
- As reuniões do comitê de estratégias colaboraram nos entendimentos, maturidade e necessidades operacionais entre os setores, valorizou o aprendizado e a resolutividades das ações inerentes aos processos de faturamento em tempo hábil.

- Participações nas reuniões operacionais dos atendimentos de Convênio Externos junto como os setores Comercial , Auditoria , atendimentos e demais setores foi uma prática eficaz durante esse período com o objetivo de um faturamento eficaz e sem entraves administrativos e financeiros
- Implantado no mês de Setembro o controle de efetividade do processo da entrega dos atendimentos de altas pelas secretárias de alas ao setor de faturamento e ,o do faturamento à auditoria para análise , esse controle nos trouxe uma visão clara do tempo que leva um atendimento a ser enviado pós alta para ser faturado e o impacto que leva essa demora , e evidenciando os motivos pelos quais houve esse entrave , um ponto de melhoria a ser trabalhado e melhorado , envolvendo todos os setores e equipes . A participação dos Diretores Médico em relação a ajuda do preenchimento médico no sistema foi fundamental para agilizar e, melhorar a qualidade do prontuário.

Melhorias e continuidades de ações:

- Intensificar ,acompanhar as ações programadas em 2021 para 2022
- Intensificar , acompanhar controle de entregas de faturamento em relação aos atendimentos do laboratório
- Continuar e expandir aos outros setores os controles de atendimentos e envio ao faturamento evidenciando um fluxo de realização e entrega dentro da competência gerada, pelo Painel (BI).
- Intensificar e evoluir com o uso dos Painéis Gerencias com o objetivo de controle efetivo e mais assertivo
- Permanecer e intensificar as dinâmicas operacionais entre os setores de Faturamento, Auditoria e Comercial para que possamos expandir conhecimentos e informações gerando o faturamento em tempo Hábil e evitando glosas.

- Aumentar a porcentagem de faturamento dentro da competência , intensificando e aperfeiçoando o controle de preenchimento e agilidade após alta, tanto em relação as autorizações como preenchimento médico.
- Acompanhar e intensificar o controle de efetividade Alta/ entrega ao faturamento (secretárias), e do Faturamento á auditoria (faturamento).
- Intensificar e desenvolver junto com a TI uma ação de preenchimento e autorizações de atendimento informatizado de Convênio Externo nos consultórios médicos e clinicas de atendimentos , com isso diminui e agiliza a demanda operacional gerada pelos consultórios no faturamento.
- Usar cada vez mais a ferramenta do PEP para que possamos evoluir para o uso reduzido de documentos.

Indicadores:

Prontuários de Alta até envio pelas secretárias ao Faturamento

	Unimed		Intercâmbio		Convênio Externo	
	%Total até 2 dias	%superior a 2 dias	%Total até 2 dias	%superior a 2 dias	%Total até 2 dias	%superior a 2 dias
Setembro	81,58	18,42	45,38	54,63	53,33	46,64
Outubro	79,97	29,02	34,99	65	30	70
Novembro	62,2	37,8	27,13	72,87	15	85
Dezembro	69,42	30,57	36,54	63,46	41,66	58,33

Do protocolo das secretárias ao Faturamento até envio ao setor de Auditoria

	Unimed		Intercâmbio		Convênio Externo	
	%Total até 2 dias	%superior a 2 dias	%Total até 2 dias	%superior a 2 dias	%Total até 2 dias	%superior a 2 dias
Setembro	82,08	9,05	86,11	2,78	55,56	28,89
Outubro	62,01	2,05	94,11	5	60	17,5
Novembro	77,07	12,44	72,84	9,3	37,5	47,5
Dezembro	78,7	15,58	87,49	5,77	49,98	22,91

Comparativo do controle de perdas de atendimentos da Unidade de Emergência

Os atendimentos devem e tem que serem enviados aos faturamento , mas quando isso não acontece não conseguimos faturar , com o avanço da tecnologia e o sistema PEP , hoje em dia conseguimos verificar evidências que nos permite faturar nos atendimentos da Unimed e Intercâmbio , porém os Convênios Externos temos que enviar as documentações físicas e por isso temos Perdas.

Obs.: Os valores em vermelho foram perdas , pois sem as documentações necessárias para faturar, , os em pretos foram atendimentos que não chegaram ao faturamento ,porém com auxilio do PEP conseguimos evidências para serem faturados.

RESUMO ENTRE O ANO DE 2019/2020/2021							
MÊS	Unimed	Intercâmbio	Convênio Externo	MÊS	Unimed	Intercâmbio	Convênio Externo
Total 2019	R\$ 241.460,33	R\$ 115.536,00	R\$ 228.744,00	Total 2019	2650	1263	968
Total 2020	R\$ 138.791,73	R\$ 65.825,90	R\$ 70.333,37	Total 2020	1182	622	262
total 2021	R\$ 133.131,34	R\$ 2.825,43	R\$ 4.405,660	total 2021	1074	23	27

Comparativo Unimed 2019 / 2020/2021

Unimed							
	2019		2020 /PANDEMIA		2021/PANDEMIA		
	Meta	faturado	Meta	Faturada	Meta	Nova Meta	Faturado
Janeiro	R\$ 4.523.204,00	R\$ 4.671.207,00	R\$ 4.991.741,00	R\$ 6.201.616,00	R\$ 6.492.057,00		R\$ 6.826.117,00
Fevereiro	R\$ 4.579.875,00	R\$ 5.035.561,00	R\$ 5.378.486,00	R\$ 6.028.348,00	R\$ 6.160.389,00		R\$ 6.864.102,00
Março	R\$ 4.856.964,00	R\$ 4.666.702,00	R\$ 5.019.837,00	R\$ 5.980.716,00	R\$ 5.765.673,00		R\$ 5.803.647,32
Abril	R\$ 5.148.414,00	R\$ 5.318.101,00	R\$ 5.761.224,00	R\$ 3.993.913,00	R\$ 6.203.001,00		R\$ 6.496.670,66
Maiο	R\$ 5.353.646,00	R\$ 5.397.694,00	R\$ 5.768.827,00	R\$ 4.027.946,00	R\$ 6.580.343,00		R\$ 6.958.753,64
Junho	R\$ 5.012.336,00	R\$ 5.211.324,00	R\$ 5.553.505,00	R\$ 4.783.806,00	R\$ 6.163.774,00		R\$ 7.526.082,00
Julho	R\$ 5.246.577,00	R\$ 5.259.372,00	R\$ 5.573.562,00	R\$ 5.470.412,00	R\$ 6.171.121,00	R\$ 7.271.662,00	R\$ 7.471.412,25
Agosto	R\$ 5.619.690,00	R\$ 5.656.854,00	R\$ 5.932.552,00	R\$ 5.752.793,00	R\$ 5.708.729,00	R\$ 7.013.382,00	R\$ 8.049.103,81
Setembro	R\$ 4.881.793,00	R\$ 5.755.237,00	R\$ 6.033.888,00	R\$ 5.604.445,00	R\$ 5.460.515,00	R\$ 7.033.575,00	R\$ 7.609.123,54
Outubro	R\$ 5.438.428,00	R\$ 5.803.064,00	R\$ 6.006.111,00	R\$ 6.065.779,00	R\$ 5.981.630,00	R\$ 7.126.176,00	R\$ 7.544.259,72
Novembro	R\$ 4.738.820,00	R\$ 5.552.139,00	R\$ 5.733.970,00	R\$ 5.343.124,00	R\$ 6.118.207,00	R\$ 6.813.494,00	R\$ 7.381.760,36
Dezembro	R\$ 4.792.837,00	R\$ 5.361.896,00	R\$ 5.525.428,00	R\$ 6.269.305,00	R\$ 6.219.567,00	R\$ 6.729.790,00	R\$ 7.830.029,33

Comparativo intercâmbio 2019 / 2020/2021

Intercambio							
	2019		2020 PANDEMIA		2021 PANDEMIA		
	Meta	faturado	Meta	faturado	Meta	Nova Meta	faturado
Janeiro	R\$ 1.185.277,00	R\$ 1.411.950,00	R\$ 1.768.339,00	R\$ 1.983.801,00	R\$ 1.718.399,00		R\$ 1.595.484,00
Fevereiro	R\$ 1.160.623,00	R\$ 1.134.919,00	R\$ 1.701.071,00	R\$ 1.665.108,00	R\$ 1.994.891,00		R\$ 1.659.583,00
Março	R\$ 1.376.581,00	R\$ 1.009.970,00	R\$ 1.877.207,00	R\$ 1.606.325,00	R\$ 1.495.600,00		R\$ 2.502.435,61
Abril	R\$ 1.402.895,00	R\$ 1.532.534,00	R\$ 1.912.861,00	R\$ 909.899,00	R\$ 1.972.487,00		R\$ 1.950.507,75
Maior	R\$ 1.252.714,00	R\$ 1.769.067,00	R\$ 1.937.394,00	R\$ 736.821,00	R\$ 2.033.329,00		R\$ 2.170.825,29
Junho	R\$ 1.070.167,00	R\$ 1.328.948,00	R\$ 1.836.817,00	R\$ 1.433.778,00	R\$ 2.113.008,00		R\$ 1.840.768,66
Julho	R\$ 1.231.905,00	R\$ 1.770.788,00	R\$ 1.867.339,00	R\$ 1.156.392,00	R\$ 1.964.897,00	R\$ 2.104.023,00	R\$ 2.104.022,63
Agosto	R\$ 1.371.493,00	R\$ 1.856.512,00	R\$ 1.971.197,00	R\$ 1.237.843,00	R\$ 1.702.772,00	R\$ 1.953.856,00	R\$ 2.018.626,27
Setembro	R\$ 1.242.007,00	R\$ 2.086.433,00	R\$ 1.838.358,00	R\$ 1.032.864,00	R\$ 1.717.095,00	R\$ 1.998.608,00	R\$ 1.739.468,24
Outubro	R\$ 1.433.889,00	R\$ 1.894.682,00	R\$ 2.049.996,00	R\$ 1.603.336,00	R\$ 2.063.469,00	R\$ 2.072.373,00	R\$ 1.593.234,16
Novembro	R\$ 1.359.329,00	R\$ 1.622.027,00	R\$ 1.872.361,00	R\$ 1.309.515,00	R\$ 1.816.756,00	R\$ 2.071.259,00	R\$ 1.618.559,27
Dezembro	R\$ 1.512.502,00	R\$ 1.723.236,00	R\$ 1.604.900,00	R\$ 1.654.904,00	R\$ 1.619.213,00	R\$ 1.967.790,00	R\$ 1.428.646,61

Comparativo convênio externo 2019 / 2020/2021

Convênio Externo							
	2019		2020 / PANDEMIA		2021/PANDEMIA		
	Meta	faturado	Meta	faturado	Meta	Nova Meta	faturado
Janeiro	R\$ 2.028.740,00	R\$ 1.864.791,00	R\$ 2.138.995,00	R\$ 1.977.149,00	R\$ 1.603.262,00		R\$ 1.305.261,00
Fevereiro	R\$ 1.332.682,00	R\$ 1.734.799,00	R\$ 2.057.628,00	R\$ 1.834.896,00	R\$ 1.625.782,00		R\$ 1.576.649,00
Março	R\$ 2.147.202,00	R\$ 1.983.797,00	R\$ 2.268.214,00	R\$ 1.517.370,00	R\$ 1.715.098,00		R\$ 1.492.982,22
Abril	R\$ 2.138.877,00	R\$ 1.942.015,00	R\$ 2.313.810,00	R\$ 1.138.298,00	R\$ 1.880.168,00		R\$ 2.420.861,47
Maior	R\$ 2.060.407,00	R\$ 2.103.094,00	R\$ 2.343.485,00	R\$ 915.733,00	R\$ 1.395.202,00		R\$ 1.646.372,36
Junho	R\$ 1.858.142,00	R\$ 2.192.535,00	R\$ 2.221.827,00	R\$ 890.202,00	R\$ 1.656.187,00		R\$ 1.899.298,33
Julho	R\$ 2.344.624,00	R\$ 2.392.115,00	R\$ 2.258.746,00	R\$ 1.014.342,00	R\$ 1.721.348,00	R\$ 1.441.592,00	R\$ 1.441.592,46
Agosto	R\$ 1.784.459,00	R\$ 1.645.003,00	R\$ 2.387.374,00	R\$ 996.474,00	R\$ 1.643.496,00	R\$ 1.805.671,00	R\$ 1.734.546,26
Setembro	R\$ 1.595.823,00	R\$ 2.242.606,00	R\$ 2.223.691,00	R\$ 1.368.283,00	R\$ 1.544.001,00	R\$ 1.721.201,00	R\$ 1.087.426,62
Outubro	R\$ 1.661.747,00	R\$ 2.191.032,00	R\$ 2.479.689,00	R\$ 1.698.105,00	R\$ 1.686.911,00	R\$ 1.871.257,00	R\$ 2.247.962,83
Novembro	R\$ 1.724.922,00	R\$ 1.812.083,00	R\$ 2.264.820,00	R\$ 1.152.468,00	R\$ 1.630.561,00	R\$ 1.792.089,00	R\$ 1.244.579,74
Dezembro	R\$ 1.794.598,00	R\$ 1.639.702,00	R\$ 1.941.298,00	R\$ 1.316.820,00	R\$ 1.630.405,00	R\$ 1.811.926,00	R\$ 1.375.080,72

Comparativo Particular 2019/2020/2021

Particular							
	2019		2020 /PANDEMIA		2021/PANDEMIA		
	Meta	faturado	Meta	faturado	Meta	Nova Meta	faturado
Janeiro	R\$ 385.260,00	R\$ 421.037,00	R\$ 394.787,00	R\$ 332.597,00	R\$ 835.262,00		R\$ 771.404,00
Fevereiro	R\$ 326.792,00	R\$ 346.692,00	R\$ 379.770,00	R\$ 291.824,00	R\$ 627.228,00		R\$ 655.666,00
Março	R\$ 324.002,00	R\$ 345.273,00	R\$ 418.821,00	R\$ 355.751,00	R\$ 615.476,00		R\$ 689.285,47
Abril	R\$ 351.421,00	R\$ 451.004,00	R\$ 427.053,00	R\$ 297.517,00	R\$ 647.118,00		R\$ 663.124,73
Mai	R\$ 516.974,00	R\$ 348.518,00	R\$ 432.530,00	R\$ 219.050,00	R\$ 777.739,00		R\$ 915.008,55
Junho	R\$ 464.611,00	R\$ 286.385,00	R\$ 410.075,00	R\$ 311.409,00	R\$ 564.955,00		R\$ 833.389,41
Julho	R\$ 262.396,00	R\$ 433.473,00	R\$ 416.889,00	R\$ 658.324,00	R\$ 788.419,00	R\$ 779.892,00	R\$ 778.301,82
Agosto	R\$ 345.348,00	R\$ 442.254,00	R\$ 440.076,00	R\$ 684.167,00	R\$ 709.904,00	R\$ 738.300,00	R\$ 603.720,55
Setembro	R\$ 307.647,00	R\$ 333.555,00	R\$ 410.420,00	R\$ 822.544,00	R\$ 555.952,00	R\$ 778.190,00	R\$ 772.209,03
Outubro	R\$ 418.363,00	R\$ 486.917,00	R\$ 457.668,00	R\$ 660.581,00	R\$ 629.747,00	R\$ 704.936,00	R\$ 827.473,34
Novembro	R\$ 330.288,00	R\$ 435.338,00	R\$ 418.011,00	R\$ 559.260,00	R\$ 587.110,00	R\$ 680.594,00	R\$ 850.458,52
Dezembro	R\$ 397.542,00	R\$ 379.798,00	R\$ 358.299,00	R\$ 541.839,00	R\$ 654.588,00	R\$ 690.771,00	R\$ 889.761,97

Comparativo PCMSO 2019/2020/2021

PCMSO			
	2019	2020	2021
	Faturado	Faturado	Faturado
Janeiro	R\$ 7.510,00	R\$ 8.933,00	R\$ 8.125,20
Fevereiro	R\$ 14.054,00	R\$ 8.736,00	R\$ 11.178,00
Março	R\$ 15.275,00	R\$ 14.339,00	R\$ 13.401,64
Abril	R\$ 13.103,00	R\$ 6.450,00	R\$ 14.191,00
Mai	R\$ 16.052,00	R\$ 9.429,00	R\$ 9.412,02
Junho	R\$ 7.809,00	R\$ 5.882,00	R\$ 4.716,46
Julho	R\$ 17.171,00	R\$ 8.452,00	R\$ 11.625,00
Agosto	R\$ 16.131,00	R\$ 10.051,60	R\$ 10.141,00
Setembro	R\$ 11.989,00	R\$ 9.686,00	R\$ 10.990,72
Outubro	R\$ 14.388,00	R\$ 13.134,76	R\$ 12.260,04
Novembro	R\$ 12.600,00	R\$ 14.300,52	R\$ 16.784,04
Dezembro	R\$ 14.785,00	R\$ 17.326,67	R\$ 20.187,16

Comparativo Particular 2019/2020/2021

CUSTO OPERACIONAL			
	2019	2020	2021
	Faturado	Faturado	Faturado
Janeiro	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 5.986,33
Fevereiro	R\$ 181,00	R\$ 49,00	R\$ 34,50
Março	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 42,90
Abril	R\$ 359,00	R\$ 243,00	R\$ 32.184,26
Maio	R\$ 0,00	R\$ 115,00	R\$ 296,82
Junho	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 168,30
Julho	R\$ 0,00	R\$ 107,00	R\$ 3.972,52
Agosto	R\$ 97,00	R\$ 37,76	R\$ 6.517,65
Setembro	R\$ 29,00	R\$ 2.754,03	R\$ 2.769,59
Outubro	R\$ 0,00	R\$ 1.897,50	R\$ 3.364,56
Novembro	R\$ 60,00	R\$ 176,83	R\$ 818,23
Dezembro	R\$ 0,00	R\$ 352,46	R\$ 1.205,07

Porcentagem de contas Faturadas dentro da competência (Inf pelo Painel do BI)

ANO 2020								
	total %		Unimed %		Interc %		CE % + particular	
	Dentro da comp	Fora da comp	Dentro da comp	Fora da comp	Dentro da comp	Fora da comp	Dentro da comp	Fora da comp
comp 1	85,62	14,38	95,57	4,43	86,36	13,64	58,38	41,62
comp 2	81,93	18,07	88,97	11,03	84,97	15,03	59,67	40,33
comp 3	83,67	16,33	91,44	8,56	80,67	19,33	61,61	38,39
comp 4	88,01	11,99	97,8	2,2	90,87	9,13	58,93	41,07
comp 5	90,86	9,14	98,27	1,73	92,65	7,35	63,63	36,37
comp 6	83,64	6,36	99,07	0,93	96	4	83,81	16,19
comp 7	89,46	10,54	95,04	4,96	87,13	12,87	78,7	21,3
comp 8	91,82	8,18	97,93	2,07	85,37	14,63	79,9	20,1
comp 9	90,97	9,03	97,18	2,82	90,85	9,15	63,51	36,49
comp 10	86,18	13,82	95	5	83,61	16,39	65,78	34,22
comp 11	87,67	12,33	93,83	6,17	92,32	7,68	65,07	34,93
comp 12	82,34	17,66	87,74	12,26	78,03	21,97	68	32

Porcentagem de contas Faturadas dentro da competência (Inf pelo Painel do BI)

ANO 2021								
	total %		Unimed %		Interc %		CE % + particular	
	Dentro da comp	Fora da comp	Dentro da comp	Fora da comp	Dentro da comp	Fora da comp	Dentro da comp	Fora da comp
comp 1	90,14	9,86	97,87	2,13	87,64	12,36	66,76	33,24
comp 2	86,87	13,13	96,94	3,06	78,15	21,85	62,51	37,49
comp 3	83,93	16,07	95,64	4,36	74,65	25,35	62,79	37,21
comp 4	84,66	15,34	95,49	4,51	83,35	16,65	62,5	37,5
comp 5	88,42	11,58	98,18	1,82	71,76	28,24	76,01	23,99
comp 6	85,65	14,35	96,25	3,75	81,92	18,08	59,03	40,97
comp 7	85,02	14,98	96,04	3,96	67,56	32,44	64,51	35,49
comp 8	86,33	13,67	95,39	4,61	74,96	25,04	64,89	35,11
comp 9	89,97	10,03	95,15	4,85	81,01	18,99	77,12	22,88
comp 10	84,31	15,69	94,33	5,67	84,12	15,84	68,04	31,96
comp 11	86,54	13,46	93,05	6,95	80,64	19,36	53,66	46,34
comp 12	81,47	18,53	88,14	11,86	80,6	19,4	61,11	38,89

7. DESEMPENHO INSTITUCIONAL



1. Reestruturação da área comercial do São Joaquim

Em 2021, o setor Comercial do SJHM passou por uma reestruturação e desenvolveu um trabalho baseado nos itens abaixo:

2.1 RELACIONAMENTO:

- Fidelização de clientes
- Análise, elaboração, negociação e renegociação de tabelas e contratos
- Estreitamento do relacionamento com corpo clínico e secretárias
- Parametrização de serviços e atuação como apoio dos setores administrativos e assistenciais
- Realização de visitas programadas aos credenciados de interesse

2.2 PROSPECÇÃO:

- Busca de novos clientes
- Divulgação dos produtos, serviços e especialidades
- Orçamentos competitivos e bem negociados

2.3 SERVIÇO/ PRODUTOS:

- Estudo de novos segmentos de produtos e serviços
- Planejamento tático das ações comerciais
- Preços de venda baseado em custo
- Otimização da rotina

2.4 ATUAÇÃO:



Convênios:

- Melhoria no acompanhamento dos contratos: vigências, prazo de pagamento, multas por atraso.
- Alinhar processo com financeiro, jurídico e verificar modulo da qualidade para inserção de contratos via sistema.
- Contínua ação de oferecer pacotes aos convênios externos de serviços do hospital.
- Melhoria no indicador a ser preenchido, para acompanhamento dos resultados.

Particulares:

- Contratação de um vendedor externo: início 02/2021, para atender Franca e região, captando receita para o hospital, oferecendo nossos serviços na tabela do Particular Especial e Convênios Externos.
- Levantamento das inadimplências e estudo para liquidar os débitos.
- Check up *: ação e divulgação para venda externa as empresas e clientes de Franca e Região.

2.5 RESULTADOS

Com o trabalho desenvolvido com o setor Comercial foram conquistados os resultados abaixo:

CONVÊNIO FATURADO (Top 10)	FATURAMENTO
1. Sta. Casa Saúde São Joaquim da Barra	10%
2. Bradesco	8,7%
3. Cabesp	7%
4. Unimed Ituverava	6,6%
5. Economus	6,5%
6. Geap	6,5%
7. AMIL	5,8%
8. Postal Saúde	5,7%
9. Saúde Caixa	5,4%
10. Cesp Sabesp	5,3%
ACUMULADO	R\$15.515.689,00

SERVIÇOS	FATURAMENTO
Particular	91,29%
Conta extra particular	4,91%
Prefeituras Claraval/ Itirapuã/ Cristais Paulista/ Ipuã/ Jeriquara/ Ribeirão Corrente/ Cássia e outros	4,22%
ACUMULADO ANUAL	R\$5.439.930,00

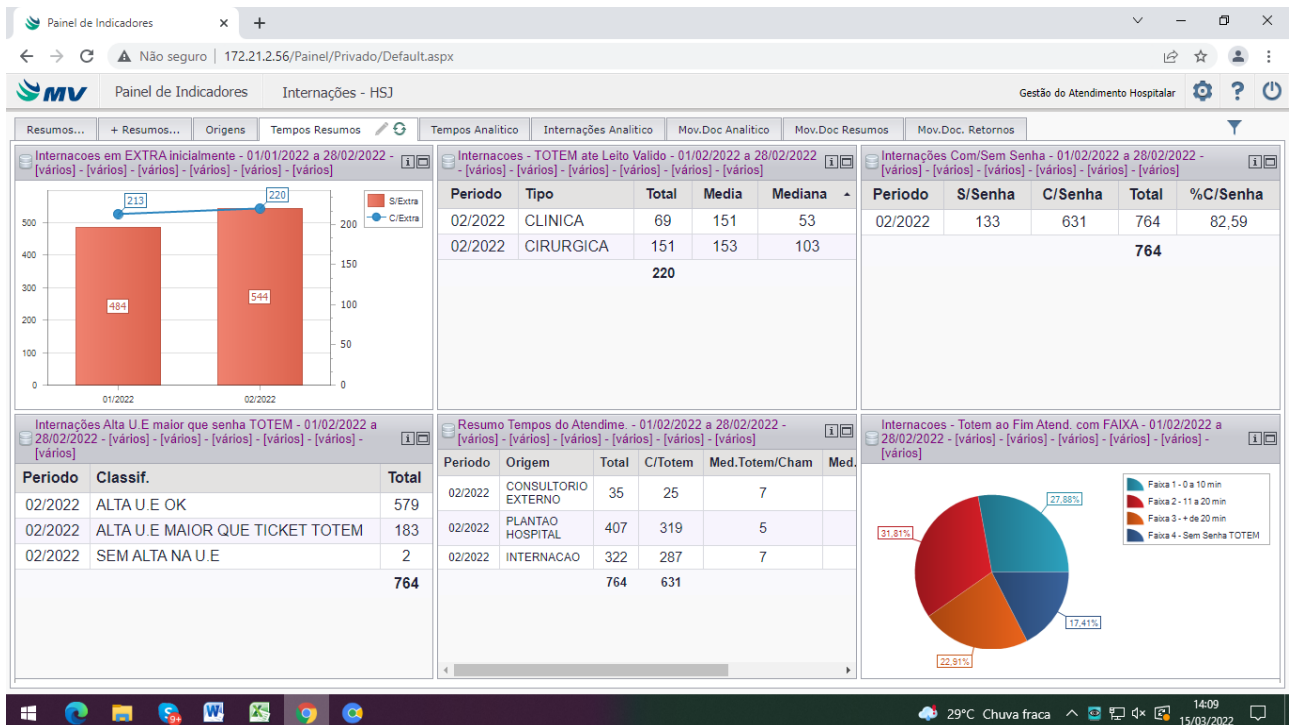
2.6 PRODUTO PARTICULAR ESPECIAL

Objetivo de comercializar para classes C e D, de acordo com a indicação de especialidades, demonstrado aumento de receita para o hospital, tendo impactos positivos e mais rápidos no fechamento das contas hospitalares com valores mais atrativos. A quantidade de Procedimentos Internados e Ambulatoriais de 16/11/2020 à 30/12/2020 : 35 procedimentos ao total, considerado um aumento de 7% nos atendimentos particulares com a nova tabela praticada.

INTERNAÇÃO

Recepção Internação:

- Melhor acolhimento e direcionamento dos novos colaboradores sendo acompanhados diretamente pela líder de atendimento;
- Capacitação da equipe no treinamento de “Atendimento de Excelencia” ministrado pelo RH do Hospital São Joaquim;
- Mudança no processo de internação, sendo necessário o registro da pré-internação antecipadamente a internação, o que possibilita acompanhamento dos tempos de atendimento no setor de internação;
- Distribuição de senhas pelo mensageiros para pacientes com procedimentos eletivos agendados as 07h, priorizando o atendimento e evitando assim atraso para o encaminhamento ao centro cirúrgico.
- Adequação do manual do cliente com as normas da instituição para o período de pandemia, incluindo informações referentes às visitas que ocorrem aos pacientes internados com Covid;
- Desenvolvimento de B.I.



Convenio Externo:

Desenvolvimento de BI para acompanhamento dos tempos de liberação das contas, de convenio externo, pós alta. Considerando o tempo para o envio pela secretária ao setor de convenio externo, tempo para autorização quando necessário e devolutiva da conta para processo de faturamento.

Panel de Indicadores x +

Não seguro | 172.21.2.56/Panel/Privado/Default.aspx

Panel de Indicadores Internações - HSJ

Gestão do Atendimento Hospitalar

Resumos...	+ Resumos...	Origens	Tempos Resumos	Tempos Analítico	Internações Analítico	Mov.Doc Analítico	Mov.Doc Resumos	Mov.Doc. Retornos					
Mov.Docs Resumo destino Conv.Externo de: 01/12/2021 a 28/02/2022			Mov.Docs Resumo Origem Conv.Externo de: 01/01/2022 a 28/02/2022			Resumo tempo Medio entre Alta e Receb. no Destino de: 01/01/2022 a 28/02/2022							
01/2022	Auditoria Medica Enfermagem	Convenio Externo	5	01/2022	Convenio Externo	Auditoria Medica Enfermagem	5	02/2022	Unidade Enfermagem 3	Convenio Externo	9	4	12
01/2022	Maternidade	Convenio Externo	5	01/2022	Convenio Externo	Unidade Cirurgica	4	02/2022	Maternidade	Convenio Externo	8	2	5
01/2022	Unidade Enfermagem 2	Convenio Externo	5	01/2022	Convenio Externo	Unidade Enfermagem 2	4	02/2022	Hospital Dia	Convenio Externo	6	2	6
01/2022	Unidade Cirurgica	Convenio Externo	3	01/2022	Convenio Externo	Uti Adulto	2	02/2022	Auditoria Medica Enfermagem	Convenio Externo	4	13	4
01/2022	Unidade De Internacao 4	Convenio Externo	1	01/2022	Convenio Externo	Hospital Dia	1	02/2022	Unidade Clinica	Convenio Externo	4	1	3
02/2022	Unidade Cirurgica	Convenio Externo	10	01/2022	Convenio Externo	Pediatria	1	02/2022	Unidade Enfermagem 2	Convenio Externo	3	1	2
02/2022	Unidade Enfermagem 3	Convenio Externo	9	02/2022	Convenio Externo	Unidade Enfermagem 3	10	02/2022	Uti Adulto 2	Convenio Externo	3	2	14
02/2022	Maternidade	Convenio Externo	8	02/2022	Convenio Externo	Unidade Cirurgica	8	02/2022	Uti Adulto	Convenio Externo	1	2	16
02/2022	Hospital Dia	Convenio Externo	6	02/2022	Convenio Externo	Hospital Dia	7	02/2022	Uti Infantil	Convenio Externo	1	4	18
02/2022	Auditoria Medica Enfermagem	Convenio Externo	4	02/2022	Convenio Externo	Maternidade	7						
02/2022	Unidade Clinica	Convenio Externo	4	02/2022	Convenio Externo	Auditoria Medica Enfermagem	5						
02/2022	Unidade Enfermagem 2	Convenio Externo	3	02/2022	Convenio Externo	Unidade Enfermagem 2	5						
02/2022	Uti Adulto 2	Convenio Externo	3	02/2022	Convenio Externo	Unidade Clinica	4						
02/2022	Uti Adulto	Convenio Externo	1	02/2022	Convenio Externo	Faturamento	1						
02/2022	Uti Infantil	Convenio Externo	1	02/2022	Convenio Externo	Uti Adulto	1						
			138				90						92

Panel de Indicadores x +

Não seguro | 172.21.2.56/Panel/Privado/Default.aspx

Panel de Indicadores Internações - HSJ

Gestão do Atendimento Hospitalar

Resumos...	+ Resumos...	Origens	Tempos Resumos	Tempos Analítico	Internações Analítico	Mov.Doc Analítico	Mov.Doc Resumos	Mov.Doc. Retornos					
Mov.Docs Resumo destino Conv.Externo de: 01/12/2021 a 28/02/2022			Mov.Docs Resumo Origem Conv.Externo de: 01/01/2022 a 28/02/2022			Resumo tempo Medio entre Alta e Receb. no Destino de: 01/01/2022 a 28/02/2022							
01/2022	Auditoria Medica Enfermagem	Convenio Externo	5	01/2022	Convenio Externo	Auditoria Medica Enfermagem	5	02/2022	Unidade Enfermagem 3	Convenio Externo	9	4	12
01/2022	Maternidade	Convenio Externo	5	01/2022	Convenio Externo	Unidade Cirurgica	4	02/2022	Maternidade	Convenio Externo	8	2	5
01/2022	Unidade Enfermagem 2	Convenio Externo	5	01/2022	Convenio Externo	Unidade Enfermagem 2	4	02/2022	Hospital Dia	Convenio Externo	6	2	6
01/2022	Unidade Cirurgica	Convenio Externo	3	01/2022	Convenio Externo	Uti Adulto	2	02/2022	Auditoria Medica Enfermagem	Convenio Externo	4	13	4
01/2022	Unidade De Internacao 4	Convenio Externo	1	01/2022	Convenio Externo	Hospital Dia	1	02/2022	Unidade Clinica	Convenio Externo	4	1	3
02/2022	Unidade Cirurgica	Convenio Externo	10	01/2022	Convenio Externo	Pediatria	1	02/2022	Unidade Enfermagem 2	Convenio Externo	3	1	2
02/2022	Unidade Enfermagem 3	Convenio Externo	9	02/2022	Convenio Externo	Unidade Enfermagem 3	10	02/2022	Uti Adulto 2	Convenio Externo	3	2	14
02/2022	Maternidade	Convenio Externo	8	02/2022	Convenio Externo	Unidade Cirurgica	8	02/2022	Uti Adulto	Convenio Externo	1	2	16
02/2022	Hospital Dia	Convenio Externo	6	02/2022	Convenio Externo	Hospital Dia	7	02/2022	Uti Infantil	Convenio Externo	1	4	18
02/2022	Auditoria Medica Enfermagem	Convenio Externo	4	02/2022	Convenio Externo	Maternidade	7						
02/2022	Unidade Clinica	Convenio Externo	4	02/2022	Convenio Externo	Auditoria Medica Enfermagem	5						
02/2022	Unidade Enfermagem 2	Convenio Externo	3	02/2022	Convenio Externo	Unidade Enfermagem 2	5						
02/2022	Uti Adulto 2	Convenio Externo	3	02/2022	Convenio Externo	Unidade Clinica	4						
02/2022	Uti Adulto	Convenio Externo	1	02/2022	Convenio Externo	Faturamento	1						
02/2022	Uti Infantil	Convenio Externo	1	02/2022	Convenio Externo	Uti Adulto	1						
			138				90						92

Comissão de Prontuários:

- Adequação da sala com instalação de bancada e disponibilidade de mais computadores para utilização pelos médicos da comissão;
- Inserção dos formulários utilizados para revisão dos prontuários no sistema PEP, possibilitando os registros das informações em sistema;
- Capacitação dos membros das comissões: médicos, equipe multi e secretária, para implantação da revisão dos prontuários em sistema;
- Desenvolvimento de BI para acompanhamento do número de prontuários no setor a serem revisados, quantidade revisada, tempo para revisão, trabalho realizado pelas comissões.

Comissão de Óbitos:

Comissão Prontuários/Óbitos - Resumo Geral Análise Equipe Multi/Médicos							Resumo Por Medico Previsto / Período de Alta				
06/2021	55	0	55	0	55	49	01/2021	35	MARIA LUIZA RUFINO GARCIA VILA REAL	0	35
07/2021	40	0	40	0	40	40	02/2021	13	HELTON VILA REAL SANTOS	0	13
08/2021	48	0	48	0	48	48	02/2021	25	MARIA LUIZA RUFINO GARCIA VILA REAL	0	25
09/2021	25	0	25	0	25	25	03/2021	1	RENATO TADEU BARUFI	0	1
10/2021	46	0	46	0	46	27	03/2021	44	HELTON VILA REAL SANTOS	0	44
11/2021	41	0	41	0	41	41	04/2021	4	RENATO TADEU BARUFI	0	4
12/2021	30	1	29	0	30	30	04/2021	34	HELTON VILA REAL SANTOS	0	34
01/2022	47	21	26	4	43	47	607		220	387	
02/2022	21	21	0	16	5	21					
	607	43	564	20	587	349					

Comissão Prontuários/Óbitos - Resumo por TEMPO DA AVALIACAO		Resumo GERAL Por Medico Previsto				
Grupo	Qtde	Qtde.Total	Prestador	N/A Medic	Aval.Medic	%Aval
1. Avaliado até 30 dias...	99	152	RENATO TADEU BARUFI	97	55	36,18%
2. Avaliado até 90 dias...	150	236	HELTON VILA REAL SANTOS	72	164	69,49%
3. Avaliado até 180 dias...	89	188	MARIA LUIZA RUFINO GARCIA VILA REAL	30	158	84,04%
4. Avaliado mais de 180 dias...	49	31	GABRIELA PAGANO DE OLIVEIRA GONCALVES	21	10	32,26%
5. Não aval. até 30 dias...	47	607		220	387	
6. Não aval. até 90 dias...	37					
7. Não aval. até 180 dias...	76					
8. Não aval. mais de 180 dias...	60					
	607					

Comissão de Óbitos:

Comissão Prontuários/Óbitos - Resumo Geral Análise Equipe Multi/Médicos							Resumo Por Medico Previsto / Período de Alta				
06/2021	55	0	55	0	55	49	01/2021	35	MARIA LUIZA RUFINO GARCIA VILA REAL	0	35
07/2021	40	0	40	0	40	40	02/2021	13	HELTON VILA REAL SANTOS	0	13
08/2021	48	0	48	0	48	48	02/2021	25	MARIA LUIZA RUFINO GARCIA VILA REAL	0	25
09/2021	25	0	25	0	25	25	03/2021	1	RENATO TADEU BARUFI	0	1
10/2021	46	0	46	0	46	27	03/2021	44	HELTON VILA REAL SANTOS	0	44
11/2021	41	0	41	0	41	41	04/2021	4	RENATO TADEU BARUFI	0	4
12/2021	30	1	29	0	30	30	04/2021	34	HELTON VILA REAL SANTOS	0	34
01/2022	47	21	26	4	43	47	607		220	387	
02/2022	21	21	0	16	5	21					
	607	43	564	20	587	349					

Comissão Prontuários/Óbitos - Resumo por TEMPO DA AVALIACAO		Resumo GERAL Por Medico Previsto				
Grupo	Qtde	Qtde.Total	Prestador	N/A Medic	Aval.Medic	%Aval
1. Avaliado até 30 dias...	99	152	RENATO TADEU BARUFI	97	55	36,18%
2. Avaliado até 90 dias...	150	236	HELTON VILA REAL SANTOS	72	164	69,49%
3. Avaliado até 180 dias...	89	188	MARIA LUIZA RUFINO GARCIA VILA REAL	30	158	84,04%
4. Avaliado mais de 180 dias...	49	31	GABRIELA PAGANO DE OLIVEIRA GONCALVES	21	10	32,26%
5. Não aval. até 30 dias...	47	607		220	387	
6. Não aval. até 90 dias...	37					
7. Não aval. até 180 dias...	76					
8. Não aval. mais de 180 dias...	60					
	607					

Atendimento e Relacionamento com o Cliente.

Fonoaudiologia:

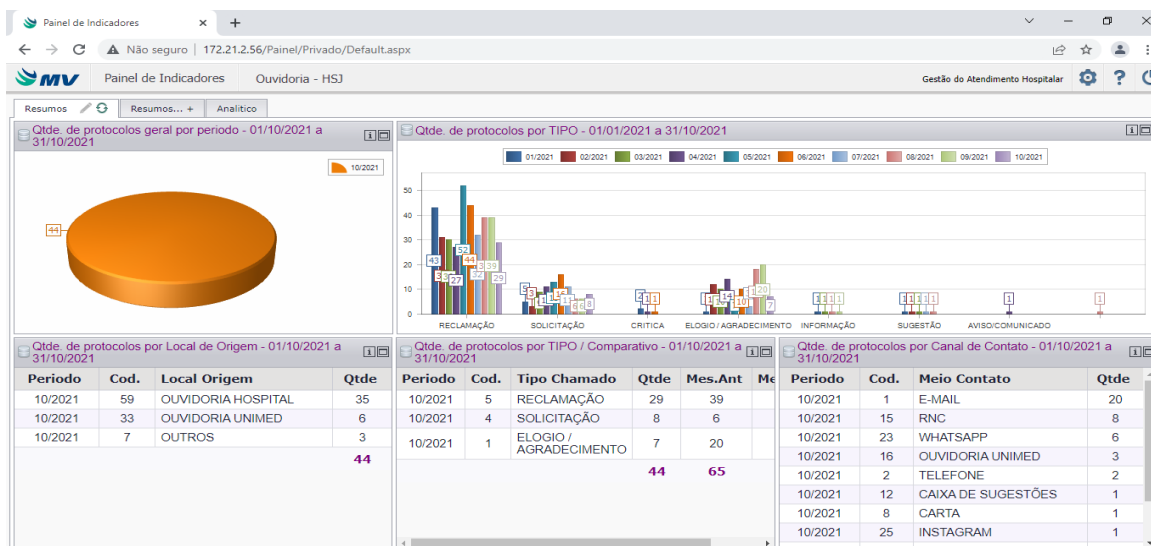
- Readequação do quadro de colaboradores com a contratação de mais uma profissional devido alta demanda;
- Melhoria na qualidade do atendimento, maior disponibilidade de tempo para realização do atendimento, reabilitação do paciente;
- Melhor distribuição das funções nas unidades de internação e setores fechados;
- Elaboração dos indicadores para acompanhamento e definições sobre condutas e protocolos a serem adotados;
- Assistência aos pacientes internados na unidade Covid.

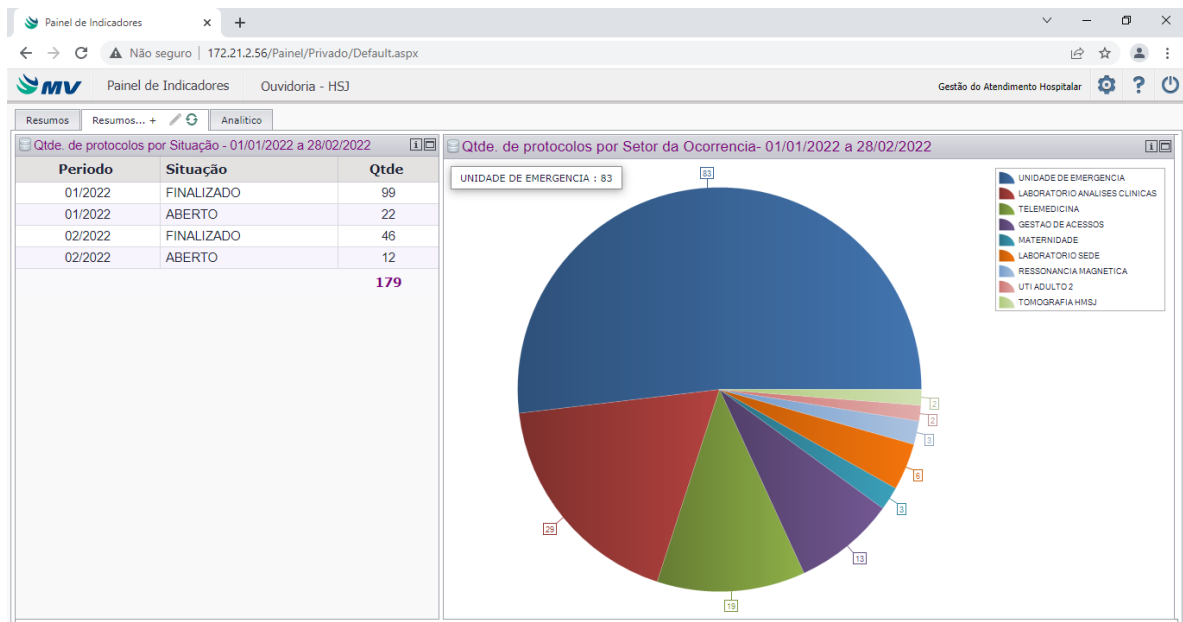
Psicologia:

- Readequação do quadro de colaboradores com a contratação de mais uma profissional devido alta demanda;
- Participação efetiva

Ouvidoria:

- Aprimoramento do sistema SAC para registro das notificações (gerando numero de protocolo), encaminhamento das notificações aos responsáveis e registro do retorno ao cliente.
- Implantação do Onzap;
- Revitalização pesquisa do Site
- Desenvolvimento de BI para acompanhamento das ouvidorias registradas, canal de registro, tipo de notificação, setores prevalentes.





Hotelaria:

Pessoas:

- Contratação de mensageiros para auxílio a farmácia e laboratório realizando o encaminhamento de medicações da farmácia as unidades de internação e material biológico das unidades de internação para o laboratório;
- Aquisição e reposição de uniformes de colaboradores;

Estrutura:

- Reforma dos quartos e banheiros da unidade clínica (25,26,27,30 e 32), com aquisição de novo mobiliário e climatização;
- Reforma da Unidade 2 – Reparos nos quartos, pintura e iluminação, nas áreas comuns troca do piso, pintura e iluminação;
- Reforma Centro Cirúrgico- Reparo nas salas cirúrgicas, sala de recuperação e áreas comuns, pintura, troca das portas, adequação de banheiro, instalação para painel de agendamento cirúrgico;
- Reforma e adequação das salas de exames (endoscopia / litotripsia) para leitos de UTI- com adequação das portas, aquisição de novo mobiliário, climatização, bancadas de trabalho em MDF, notebooks, persianas, cortinas divisórias, identificação da unidade;
- Reforma e adequação no espaço de descanso do colaborador “Casa do Colaborador” - com aquisição de poltronas para descanso, climatização, cadeiras, mesas, bancadas, mesa de jogos, painel para vídeo game, notebooks, cadeiras giratória, plantas ornamentais,

- Reforma e adequação para alocação dos setores administrativos “ Casa do Colaborador”- com aquisição de frigobar, bebedouros, micro ondas, climatização e plantas ornamentais;
- Reforma e adequação Centro de Triagem Covid - consultórios, sala de medicação e recepção, aquisição de frigobar, micro-ondas, bebedouro;
- Reforma de tapeçarias em cadeiras, poltronas, sofás e longarinas: quimioterapia, unidade cirúrgica, unidade 02, unidade 03, unidade clínica, pediatria, UTI Adulto, UTI Infantil, recepções, centro cirúrgico;
- Instalação ou troca de ar condicionado: UTI 2, centro de triagem Covid, quartos 43, 46 e 51, manutenção, quimioterapia;
- Montagem e adequação de tendas para atendimento a pacientes com sintomas respiratórios;
- Aquisição de maca hidráulica para unidade 02;
- Aquisição de poltronas de acompanhante para Hospital Dia;
- Aquisição de televisores e ponto net;
- Aquisição e reposição de telas mosquiteiras para unidades de internação e demais áreas;
- Aquisição de mesas de escritório para adequação dos setores administrativos;
- Aquisição de cadeiras giratórias;
- Aquisição e reposição de aparelhos telefônicos;
- Aquisição de micro-ondas para recuperação, refeitório, telemedicina;
- Aquisição de frigobar para telemedicina;
- Organização e acompanhamento na entrega de café, pela padaria, para equipe de colaboradores da telemedicina, centro triagem Covid e tenda de coleta de exames laboratoriais;
- Substituição de tapetes nas recepções de entrada;
- Aquisição de mobiliário para a biblioteca para suporte de equipamentos;
- Aquisição de armários para guarda de pertences de funcionários;
- Aquisição de itens de jardinagem;
- Organização do espaço do terreno e manutenção, acompanhamento da venda de sucatas;

Lavanderia:

- Montagem de Kit’s de enxoval para dispensação nas unidades de internação;
- Alinhamento com as áreas da quantidade adequada de enxoval a ser dispensado por período;
- Maior controle da quantidade de enxoval dispensado por unidade;
- Implantação de sistema de rodízio do enxoval para tempo de descanso;
- Aquisição de enxoval.

Higiene e Limpeza:

- Adequação do quadro de colaboradores para atender as estruturas montadas em função da Covid;
- Alinhamento com o terceiro em relação às funções do encarregado, com maior permanência nas unidades de internação, para supervisionar e direcionar a equipe, aprimorando a qualidade do serviço prestado e reduzindo o tempo da higienização dos leitos;
- Treinamento contínuo com a equipe;

Segurança:

- Adequação do quadro de colaboradores para atender as estruturas montadas em função da Covid.

Propostas para 2022.

Recepção Internação:

- Acompanhar o desenvolvimento do trabalho dos colaboradores dos setores de atendimento, identificando as dificuldades referentes às rotinas e realizando orientações individuais conforme necessidade;
- Desenvolver treinamentos que sensibilize e envolva todos os colaboradores no acolhimento e , atendimento ao cliente;
- Implantação da assinatura eletrônica do paciente nos documentos de prontuário;
- Capacitação dos colaboradores do setor de internação para realização de orçamento nos períodos noturno, finais de semana e feriados;
- Revisar os documentos de prontuários que são assinados pelo cliente ou responsável no ato dos atendimentos;

Comissão de Prontuário:

- Implantar a obrigatoriedade da assinatura eletrônica no prontuário pelo médico;
- Inserir os documentos de prontuário no sistema, possibilitando, cada vez mais, a revisão por uma única via;
- Alterar forma de valorização dos prontuários revisados pela comissão de óbito, informatizar o sistema de pagamento;

Atendimento e Relacionamento com o Cliente.

Fonoaudiologia:

- Treinamento de higiene oral e uso de espessastes para as equipes das unidades de internação;
- Treinamento com equipe de UTIP e berçário sobre as condutas a serem tomadas com a criança nos casos de recusa via oral;
- Treinamento da equipe da UTIP e berçário da prática de aleitamento artificial (formula em copinho e chupa);
- Utilização da bandagem em pacientes com disfunções neurológicas, disfagias funcionais e prematuridade.

Psicologia:

- Alinhamento com equipe multi, da urgência na comunicação e solicitação de atendimento psicológico em casos de auto-extermínio, criação de protocolo de atendimento;
- Estruturar e implantar trabalho com cuidadores de pacientes críticos e de longa permanência através de textos reflexivos.

Serviço Social:

- Evento comemorativo ao dia do assistente social;
- Reunião com enfermeiras e coordenadora do projeto luz para esclarecimentos e orientações sobre possíveis doadores;

Ouvidoria:

- Implementação dos dados do B.I da medição dos tempo de retorno, considerando a data do registro da notificação até retorno ao cliente;
- Otimizar a cobrança dos retornos e a qualidade e evidenciar alterações nos processos para que tal queixa não volte a ocorrer ;
- Implantação de sistema para realização de pesquisa de satisfação.



Hotelaria:

- Monitoramento dos tempos, de cada setor, que compõe a liberação do leito Alta - Liberação do leito- desmontagem do leito – limpeza- manutenção- arrumação do leito- liberação ao setor de gerenciamento de leitos;
- Avaliação da troca dos uniformes da instituição;
- Trabalho efetivo do setor de hotelaria em relação às ordens de serviço abertas para manutenção;
- Substituição do kit de higiene ofertado ao cliente no momento da internação.

Lavanderia:

- Readequação do espaço físico;
- Aquisição de enxoval para atender a demanda;
- Elaborar indicadores para acompanhamento do descarte do enxoval.

Higiene:

- Implantação de sistema para medição de tempo com integração com sistema MV;
- Capacitação da equipe no desenvolvimento das atividades com foco em redução do tempo mantendo a qualidade do serviço;

Segurança:

- Capacitação da equipe para desenvolvimento da atividade entendendo as particularidades de cada setor e abordagem de postura e comportamento;



FARMÁCIA

A meta estabelecida pela Diretoria de Giro de estoque: 2, sendo que para Cobertura de estoque: 15 dias. Segue abaixo média anual por Farmácia:

1.1 Farmácia Central / CAF

Gráfico 1: Média anual de Giro de estoque Farmácia CAF

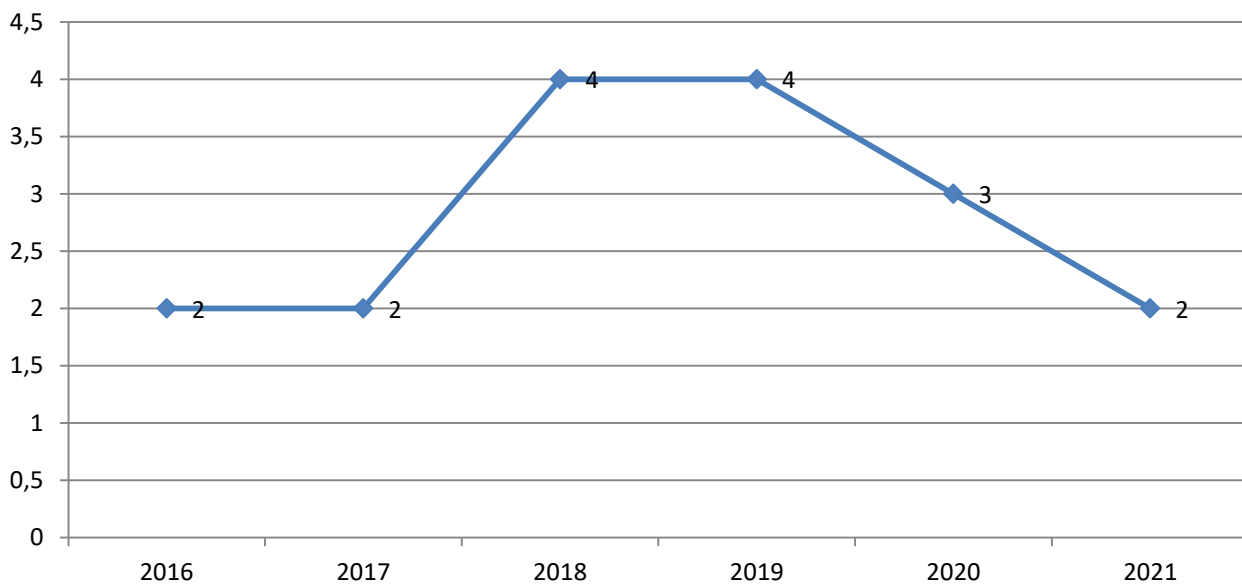
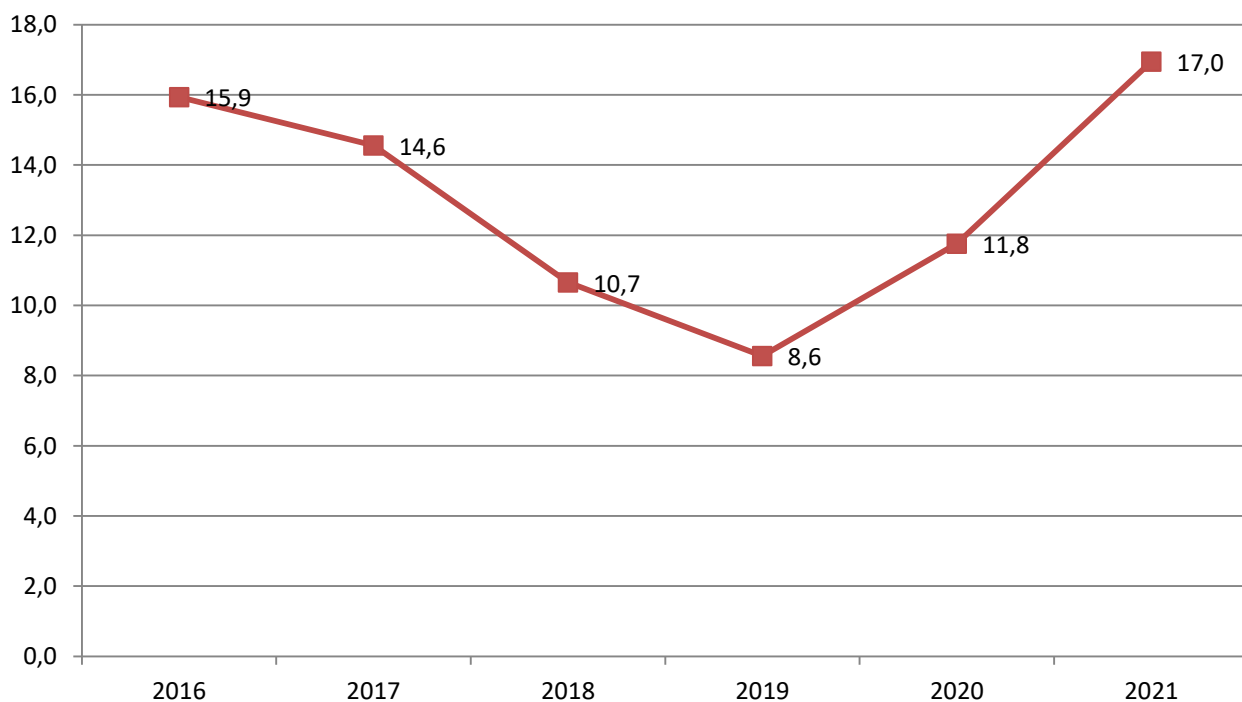


Gráfico 2: Média anual de Cobertura de estoque Farmácia CAF



1.2 Farmácia Unidade de Emergência

Gráfico 3: Média anual de Giro de estoque Farmácia U.E.

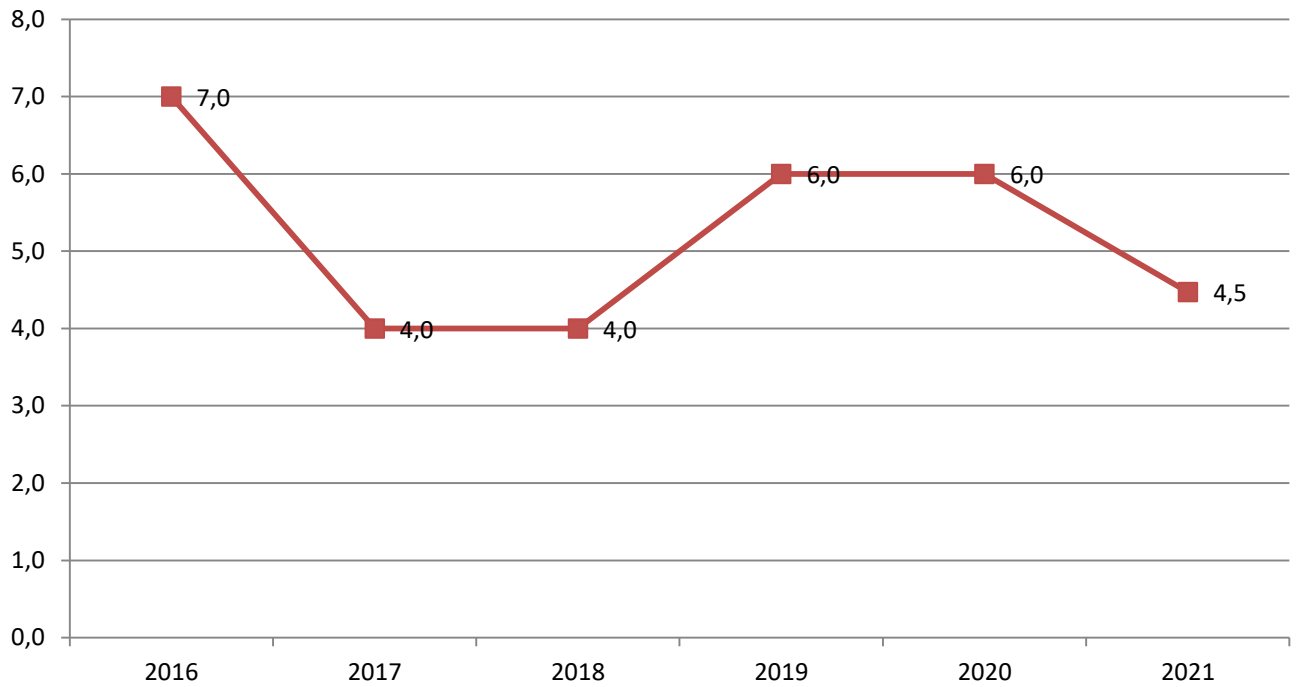
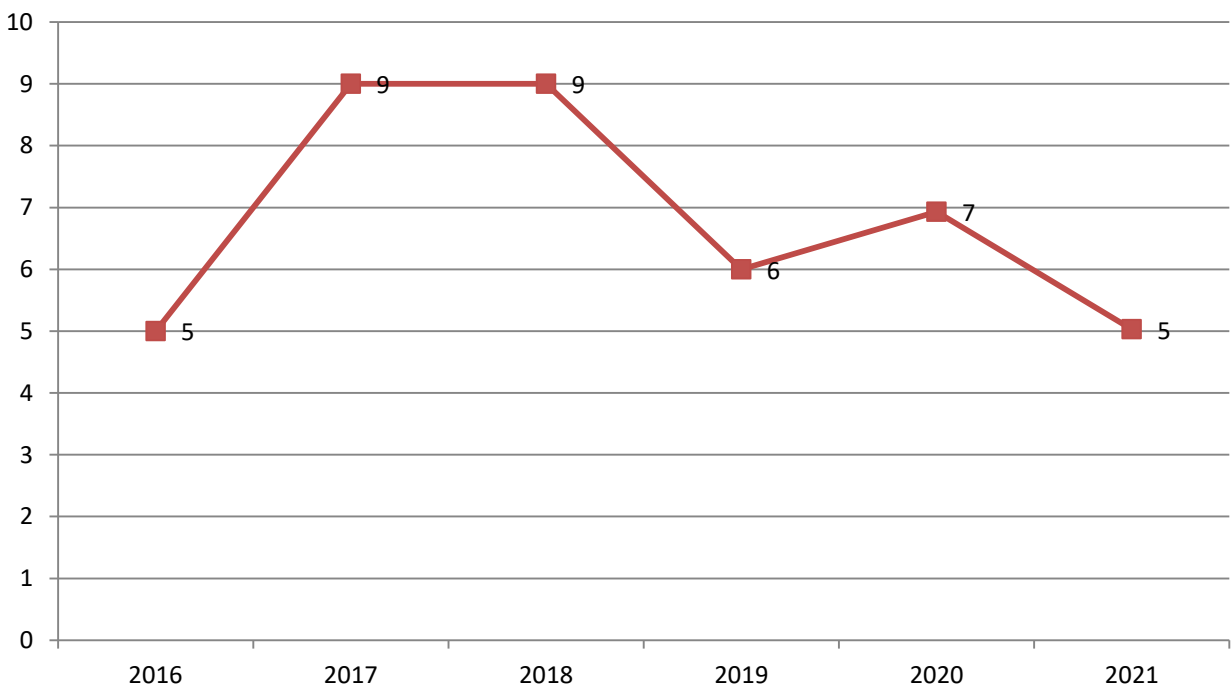


Gráfico 4: Média anual de Cobertura de estoque Farmácia U.E.



1.3 Farmácia Centro Cirúrgico

Gráfico 5: Média anual de Giro de estoque Farmácia C.C.

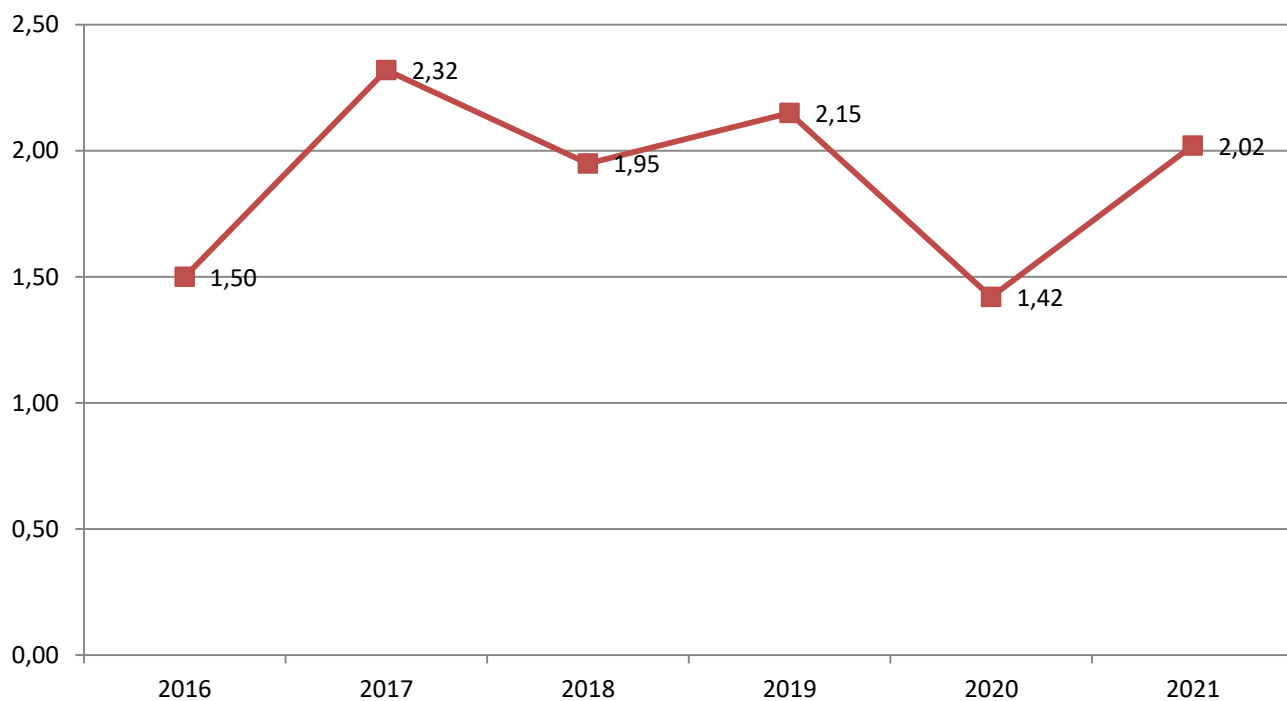
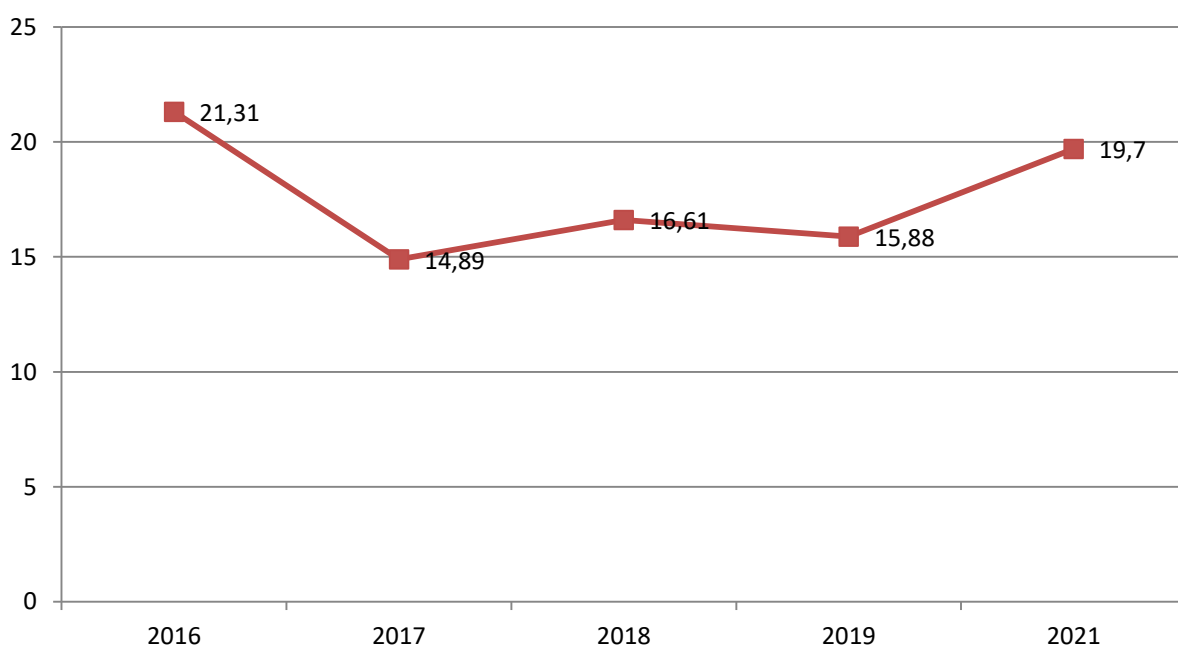


Gráfico 6: Média anual de Cobertura de estoque Farmácia C.C.



1.4 Farmácia Quimioterapia

Gráfico 7: Giro de Estoque

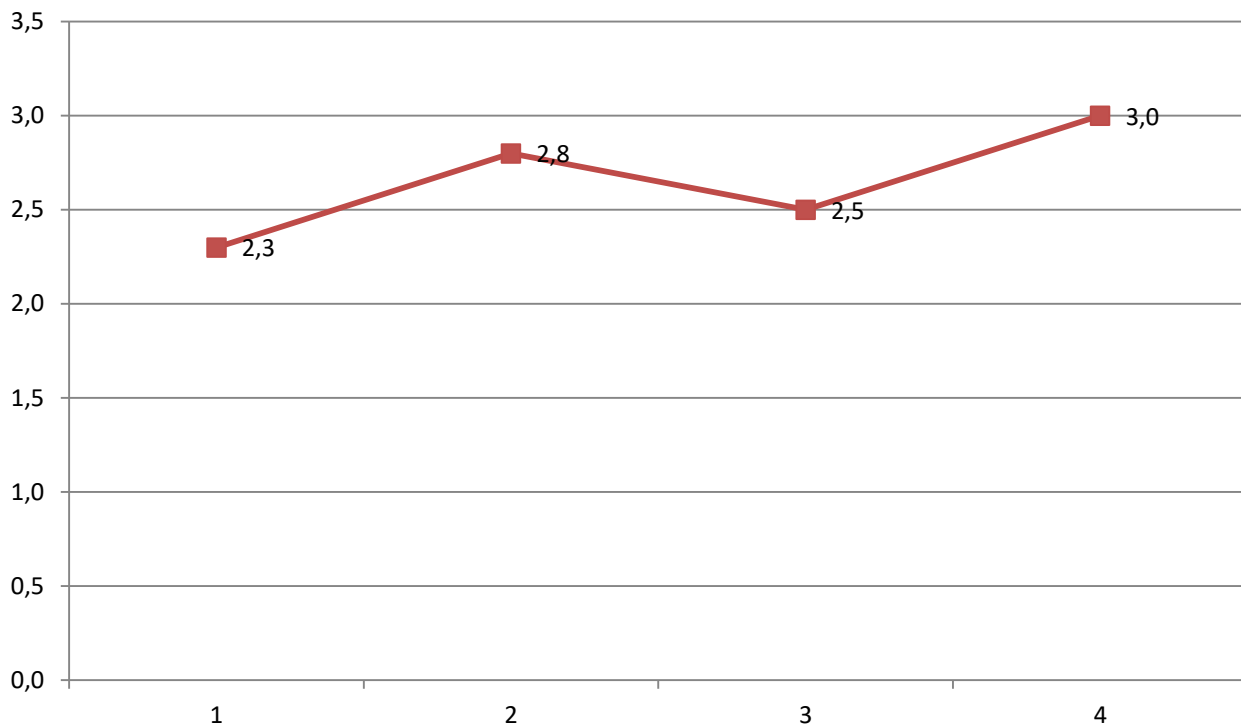
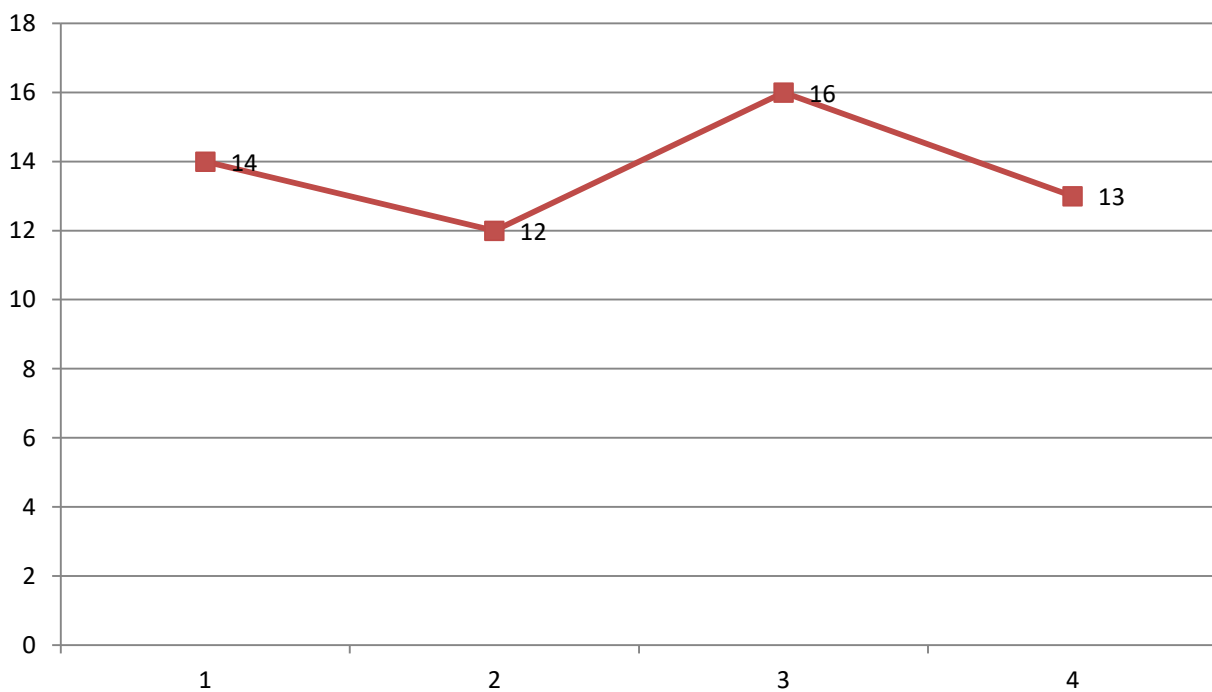


Gráfico 8: Cobertura de estoque



1.5 Farmácia Unidade de Internação

Gráfico 9: Giro de Estoque

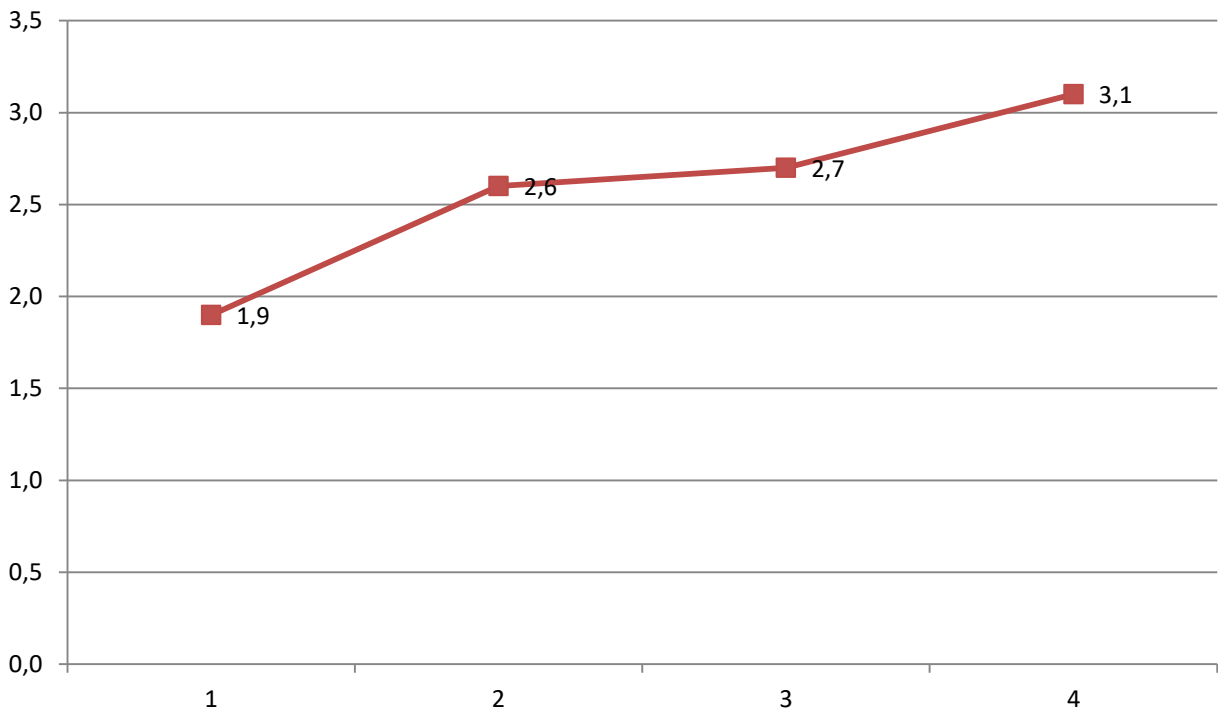
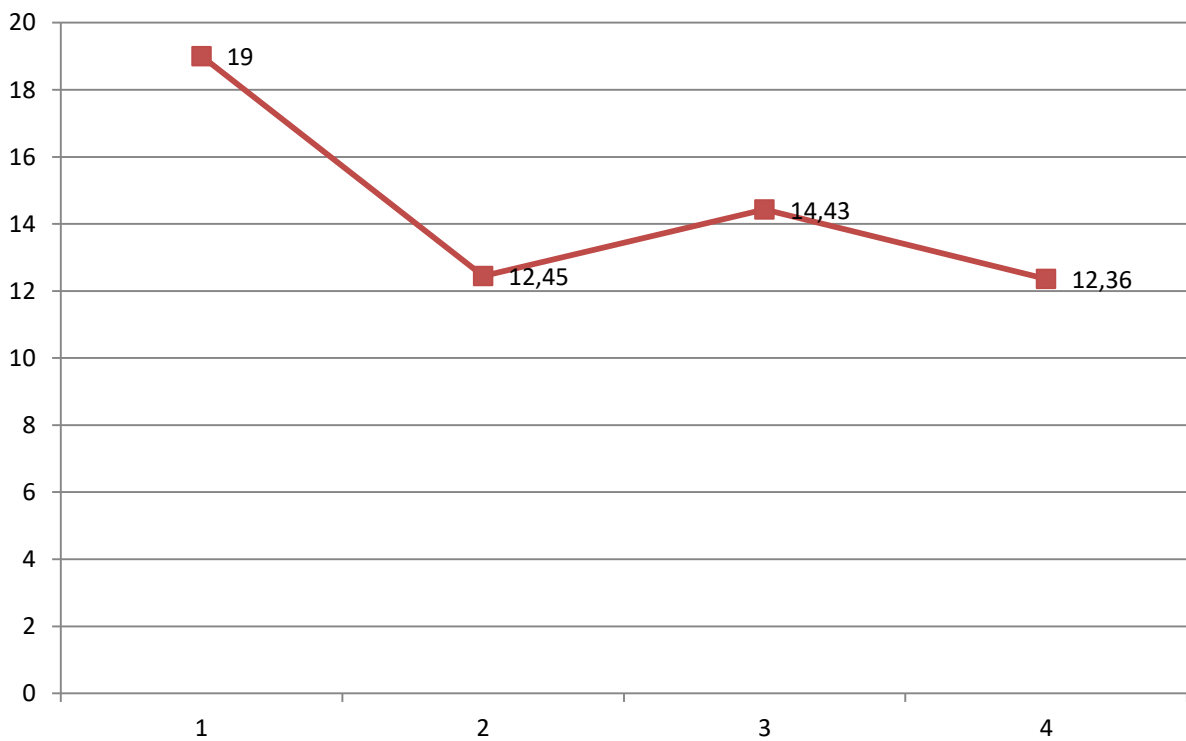


Gráfico 10: Cobertura de estoque



2. ACOMPANHAMENTO DE PERDAS JUNTO AO COMITÊ ESTRATÉGIAS

Em março iniciou o acompanhamento de perdas junto ao Comitê Estratégias, possibilitando minimizar os desperdícios com a mobilização de todas as lideranças.

Mês	PERDA 2021	Consumo 2021	Taxa 2021	2020	Consumo 2020	Taxa 2020
jan	R\$ 15.853	R\$ 4.368.731	0,36	R\$ 27.987	R\$ 2.774.410	1,01
fev	R\$ 18.558	R\$ 3.915.908	0,47	R\$ 21.911	R\$ 2.832.370	0,77
mar	R\$ 18.040	R\$ 5.002.010	0,36	R\$ 17.620	R\$ 3.734.623	0,47
abr	R\$ 33.141	R\$ 5.114.918	0,65	R\$ 26.032	R\$ 2.572.466	1,01
mai	R\$ 21.341	R\$ 7.236.922	0,29	R\$ 44.175	R\$ 2.554.558	1,73
jun	R\$ 33.131	R\$ 5.604.297	0,59	R\$ 29.649	R\$ 2.935.315	1,01
jul	R\$ 35.816	R\$ 4.928.710	0,73	R\$ 19.511	R\$ 3.458.449	0,56
ago	R\$ 26.595	R\$ 4.942.377	0,54	R\$ 25.066	R\$ 4.189.396	0,60
set	R\$ 23.738	R\$ 5.071.186	0,47	R\$ 14.141	R\$ 4.125.521	0,34
out	R\$ 21.537	R\$ 4.671.361	0,46	R\$ 24.712	R\$ 4.211.566	0,59
nov	R\$ 27.580	R\$ 4.671.817	0,59	R\$ 13.452	R\$ 3.607.808	0,37
dez	R\$ 21.107	R\$ 4.840.184	0,44	R\$ 16.005	R\$ 3.837.355	0,42
	R\$ 296.437	R\$ 60.368.421	0,49	R\$ 280.261	R\$ 40.833.838	0,69

Quimio 2021	Taxa Quimio	Quimio 2020	Taxa Quimio
Perda	Quimio 2021 Consumo	Perda	Quimio 2020 Consumo
10875,61	1631976,66	10768,02	1316239,75
14069,69	1903515,15	10479,20	1518886,92
12048,06	1724719,38	9802,00	1361722,46
24628,1	1745349,02	16188,21	1544572,81
12343,04	1979970,92	16793,92	1334739,32
14260,61	1971113,65	25546,28	1584385,41
12214,78	1942127,75	13960,12	1574807,24
16154,1	2220419,48	17395,75	1651943,83
17843,29	2028417,47	9719,41	1554465,86
14257,33	2191852,51	7155,73	1469146,58
20374,93	2034947,52	6322,91	1567805,27
15172,01	2437757,61	12796,00	1842892,42
184241,55	23812167,12	156927,55	18321607,87

10,25% de redução de perda por estabilidade quimioterapia

TAXA 2021	2021	R\$	2020	R\$	TAXA 2020
63%	PERDA POR ESTABILIDADE	R\$ 185.808,38	PERDA POR ESTABILIDADE	R\$ 157.208,37	56%
17%	PERDA POR VENCIMENTO	R\$ 49.647,11	PERDA POR VENCIMENTO	R\$ 65.284,13	23%
6%	PERDA POR QUEBRA	R\$ 18.429,34	PERDA POR QUEBRA	R\$ 19.760,04	7%

3.TREINAMENTOS

- Barreira de segurança
- Carro de urgência
- Criação junto a Gestão de Enfermagem o módulo EAD de MEDICAÇÃO SEGURA



- Além das reuniões e treinamentos internos
- Criação do cronograma de treinamento da farmácia;

4. FARMÁCIA CLÍNICA

- Implementado caixa alta e caixa baixa para grafias semelhantes;
- Revisão de unidade de medidas para implantação do PEP PED;
- Definido novos esquemas e grupos de medicamentos;
- Acompanhamento clínico do BIS para pacientes COVID entubados e repassado a informação em reunião sistemática de Comitê de Crise;
- Pacotes de cirurgias junto as especialidades em acompanhamento ao Comitê Estratégia;

5. FARMACOECONOMIA

Em junho de 2020 foi realizada implantação de farmacoeconomia, onde o farmacêutico realizou intervenção com o corpo clínico sugerindo substituições de troca de medicamentos não padronizados, bem como troca de apresentações ou medicamentos para trazer uma economia a instituição. Onde em 2021 tivemos uma economia de R\$524,04. Vale ressaltar que esse custo refere-se as intervenções realizadas pontualmente, entretanto a cultura da equipe médica para as classes sugeridas pelos farmacêuticos foram aderidas, não sendo possível mensurar.

6. PLANO DE TRABALHO 2021

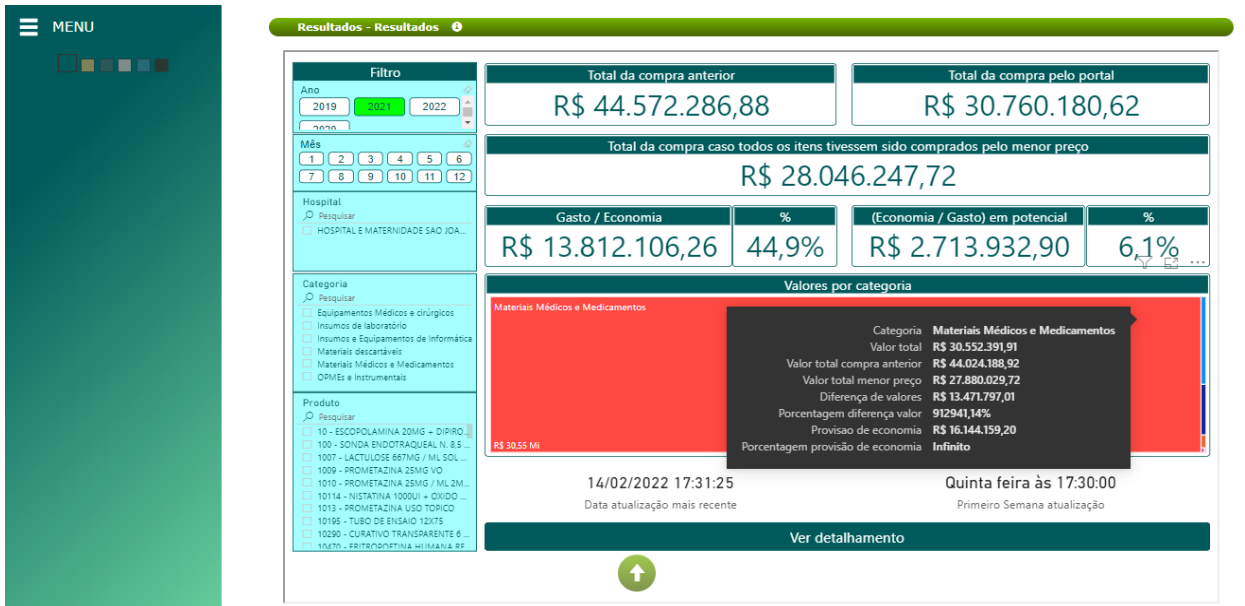
- 5º Simpósio de Farmácia e Nutrição;
- Disponibilidade do B.I. de Gestão de estoque das farmácias e Farmácia Clínica
- Manter propostas de redução de custos frente a padronização dos medicamentos;
- Capacitar os farmacêuticos para farmacoeconomia
- Capacitar os farmacêuticos para stewardship
- Implantar junto a Diretoria, CCIH, Laboratório, stewardship de Antimicrobianos.



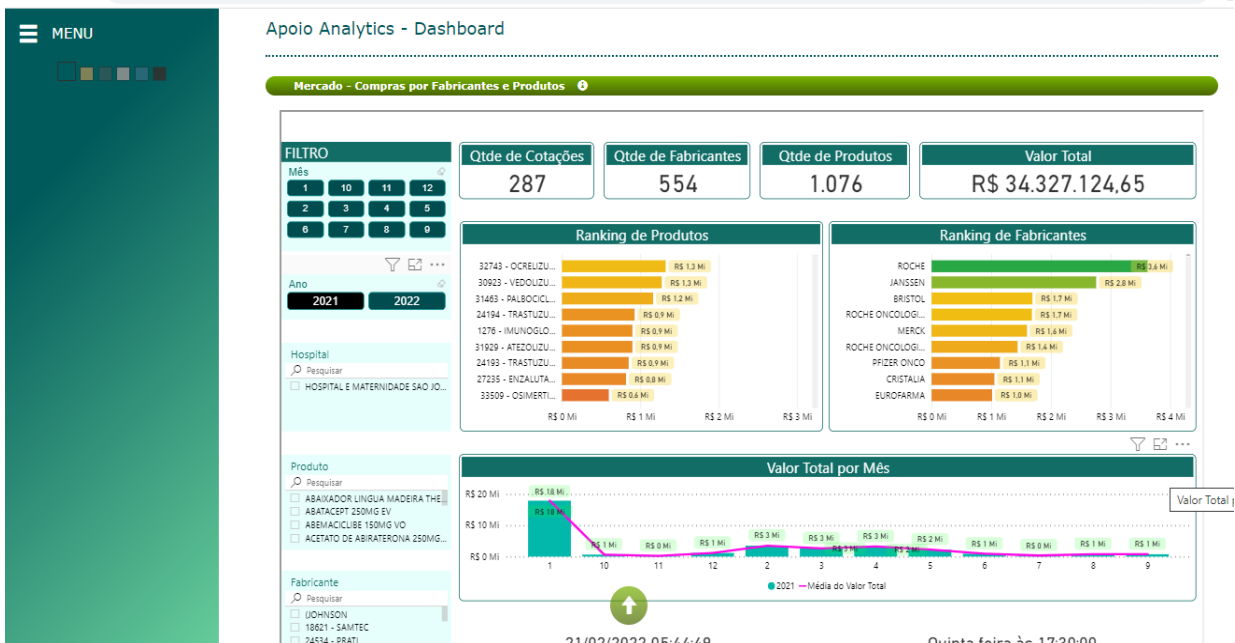
SUPRIMENTOS

Segue em anexos as informações relevantes, relativas aos suprimentos no exercício de 2021.

I. Saving de Compras validadas no Dashboard do Portal Apoio (Vide arquivo I e II)



II. Saving Compras AHUSP / FESP (Busca de validação junto ao Fernando/APOIO: em construção. **CRÍTICA: As informações disponíveis não estão validadas e consolidadas para segurança de apresentação em relatório de gestão, de acordo com análise crítica do próprio Fernando)**)



TELEMEDICINA

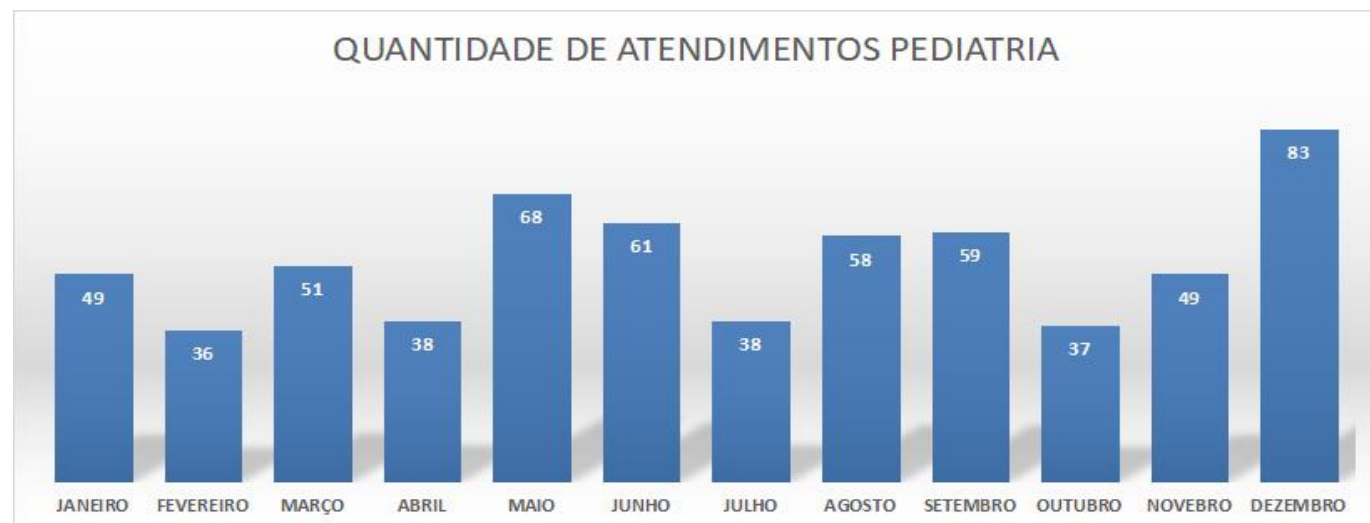
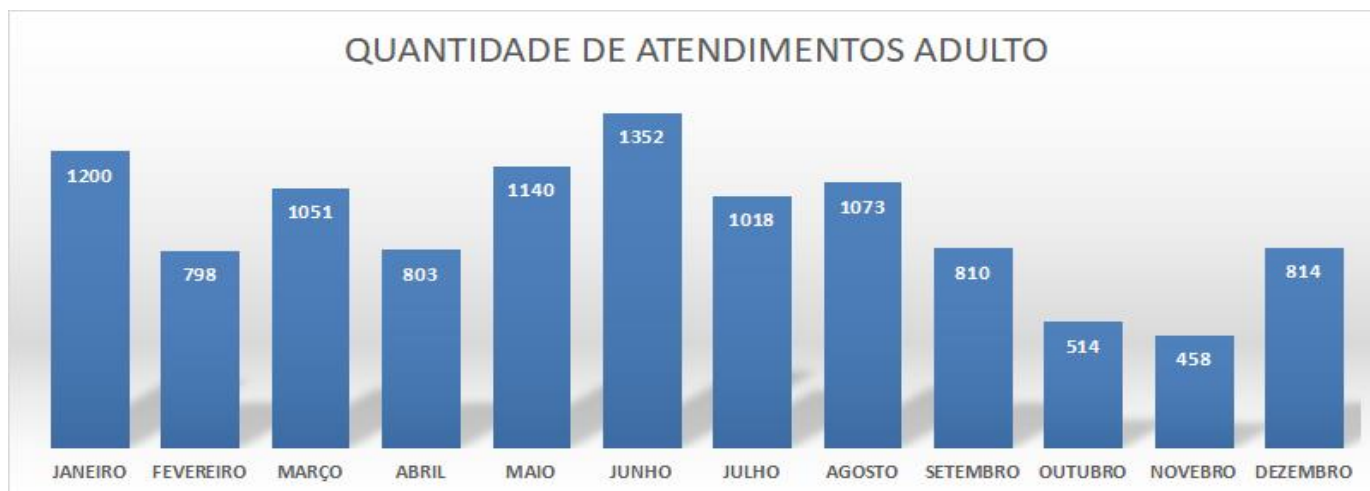
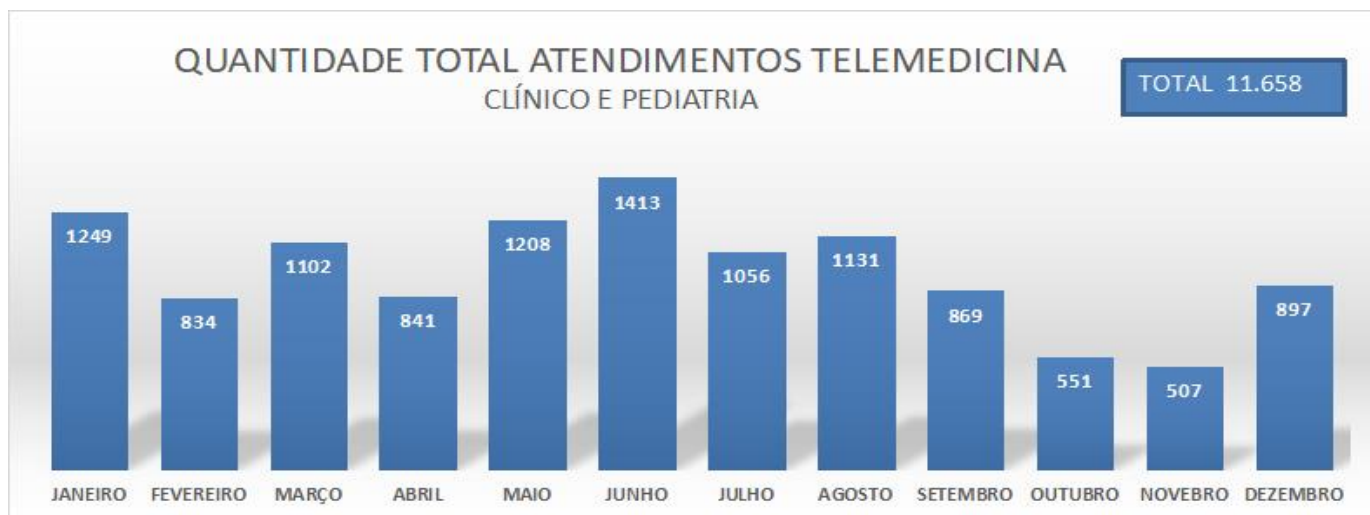
Agora o HSJ conta com mais uma inovação, a Telemedicina. Este avanço tecnológico já é realidade em nosso hospital.

O PS Online, anteriormente estabelecido no CMU, foi transferido para o HSJ em 03/05/2021. Com esta mudança foi possível aprimorar o nosso serviço. Além das teleconsultas médicas, agora contamos com as orientações de enfermagem e passamos a utilizar a plataforma de telemedicina do MV Soul com integração do prontuário. Os pacientes podem realizar suas consultas receber prescrições de medicamentos e solicitações de exames e, caso seja necessária uma avaliação presencial, são encaminhados de forma direta aos especialistas ou à Unidade de Emergência.

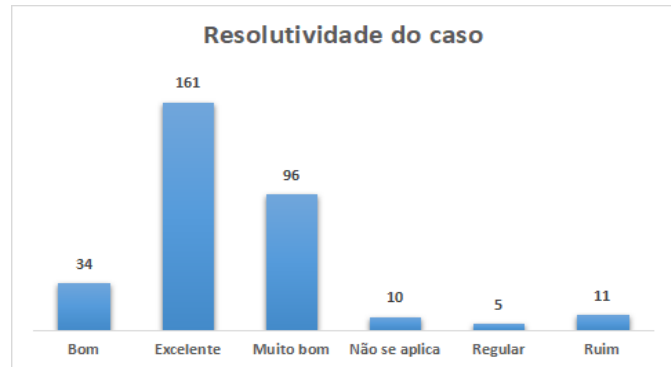
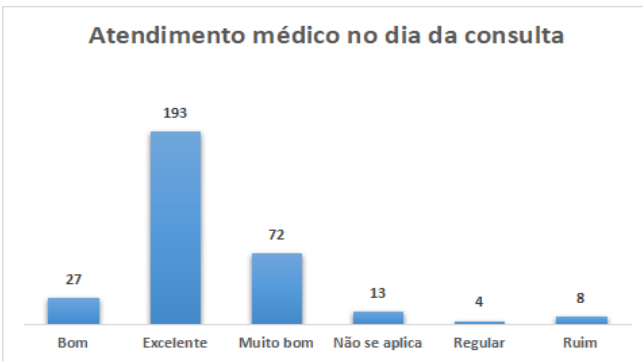
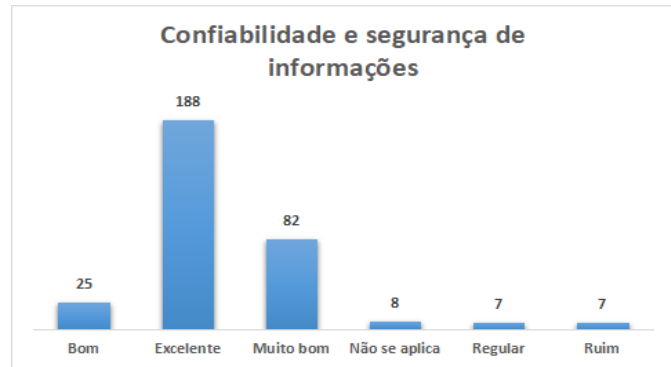
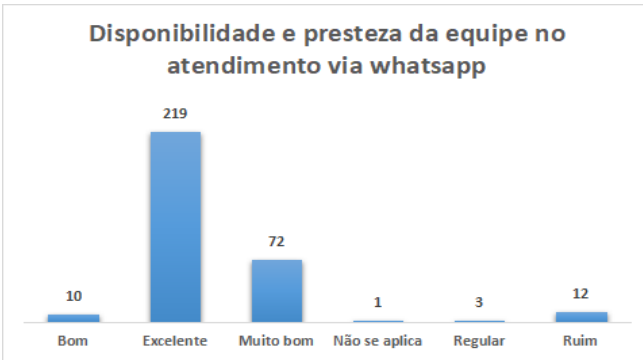
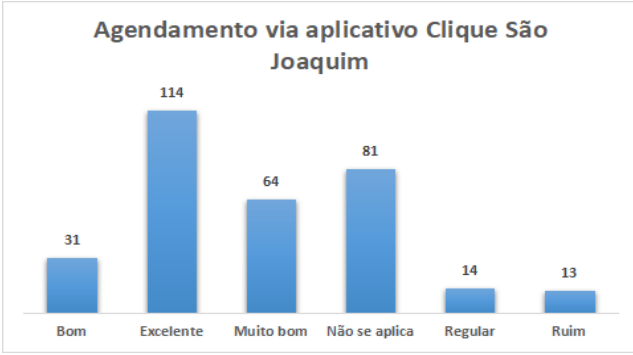


A pandemia trouxe a necessidade de nos adaptarmos, as prioridades e necessidades mudaram, e a Unimed Franca acompanhou esse movimento e colocou ao alcance de seus clientes uma forma segura e muito prática de manter os cuidados com a saúde! A telemedicina possibilitou que seus beneficiários sanassem seus desconfortos, tivessem um diagnóstico e tratamento por meio do teleatendimento com médicos no conforto de seu lar. Além disso, pacientes contaminados pela Covid19 passaram a ser acompanhados até a cura, recebendo apoio, intervenções no momento certo e integração com os demais serviços como a Unidade de Emergência, os consultórios e o Uniagende. O serviço de telemedicina possibilitou a diminuição de exposição de seus clientes ao coronavírus, otimizando os atendimentos na Unidade de Emergência e levando saúde a tantas pessoas que por medo de se contaminarem, não teriam outra alternativa! As pessoas que já experimentaram elogiam muito e indicam para seus amigos! Esperamos alcançar cada vez mais pessoas, contribuindo para vidas mais saudáveis.

TELEMEDICINA - INDICADORES



TELEMEDICINA – PESQUISA DE SATISFAÇÃO



8. DESEMPENHO ASSISTENCIAL



Em 2021, o São Joaquim Hospital e Maternidade apresentou um desempenho assistencial histórico e com foco na Segurança e Experiência do Paciente.

Com o crescimento da COVID-19 e suas variantes, exigiu ao máximo da estrutura física, das equipes envolvidas e suprimentos necessários. A palavra Resiliência nunca foi tão praticada por todos, mas a preparação, tomada de decisões rápidas e trabalho em equipe fizeram uma grande diferença no ano todo.

E como verá nas próximas páginas o tamanho do trabalho realizado pelo nosso hospital e como isso impactou na vida de milhares de pessoas.

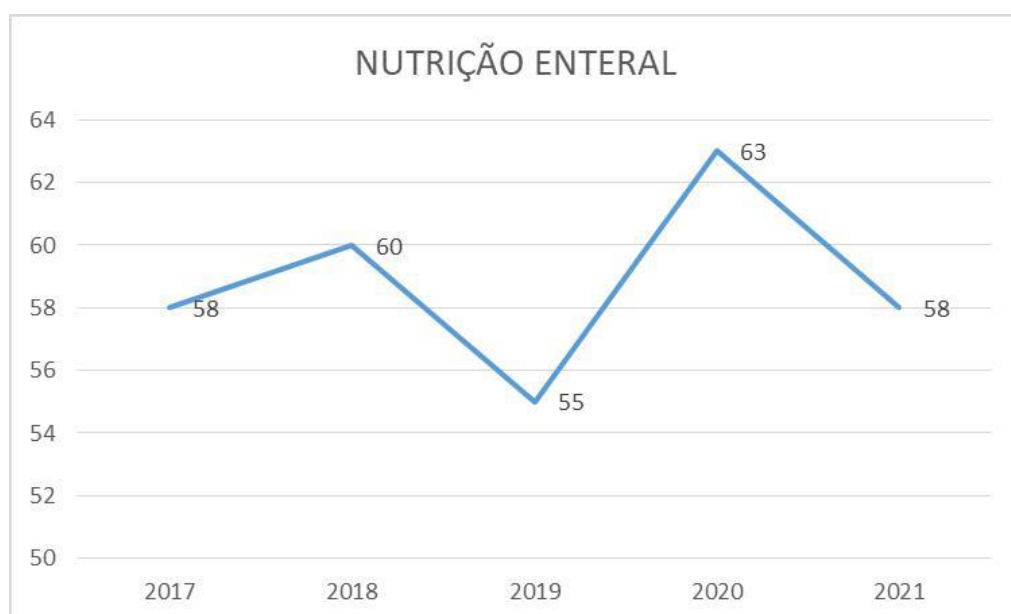
EMTN

Missão da EMTN: Promover manutenção e/ou melhora no estado clínico do cliente, prevenindo a desnutrição, através da orientação e acompanhamento nutricional.

Segue atividades:

- **1 - Número de Clientes em Terapia Nutricional Enteral:**

Nutrição Enteral	2017	2018	2019	2020	2021
Média	58	60	55	63	58

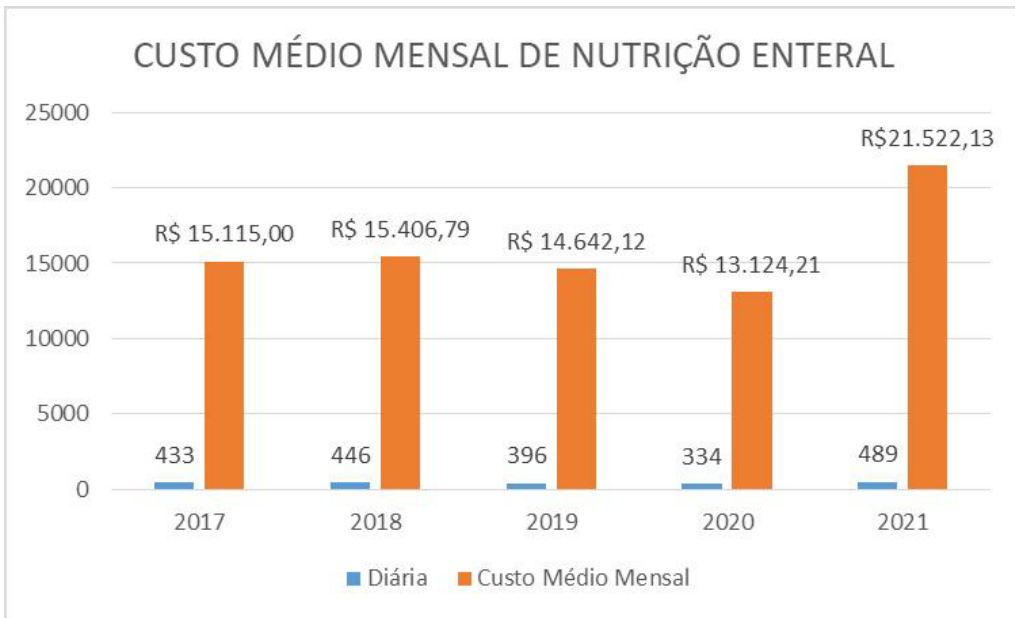


Diminuiu em 7,9%, quando comparado com 2020.

- **2 - Custo por diária da Nutrição Enteral:**

Meta = R\$ 35,00 nos 05 anos

Nutrição Enteral	2017	2018	2019	2020	2021
Diária	433	446	396	334	489
Custo Médio da diária	R\$ 34,85	R\$ 34,71	R\$ 37,28	R\$ 39,71	R\$ 44,65
Custo Médio Mensal	R\$ 15.115,00	R\$ 15.406,79	R\$ 14.642,12	R\$ 13.124,21	R\$ 21.522,13



Aumento da diária em **46%**, quando comparado com 2020. Custo médio da diária **aumentado** em R\$ 4,94 o que corresponde á **12,44%**.

Houve aumento no custo da dieta enteral em 12% quando comparado com 2020

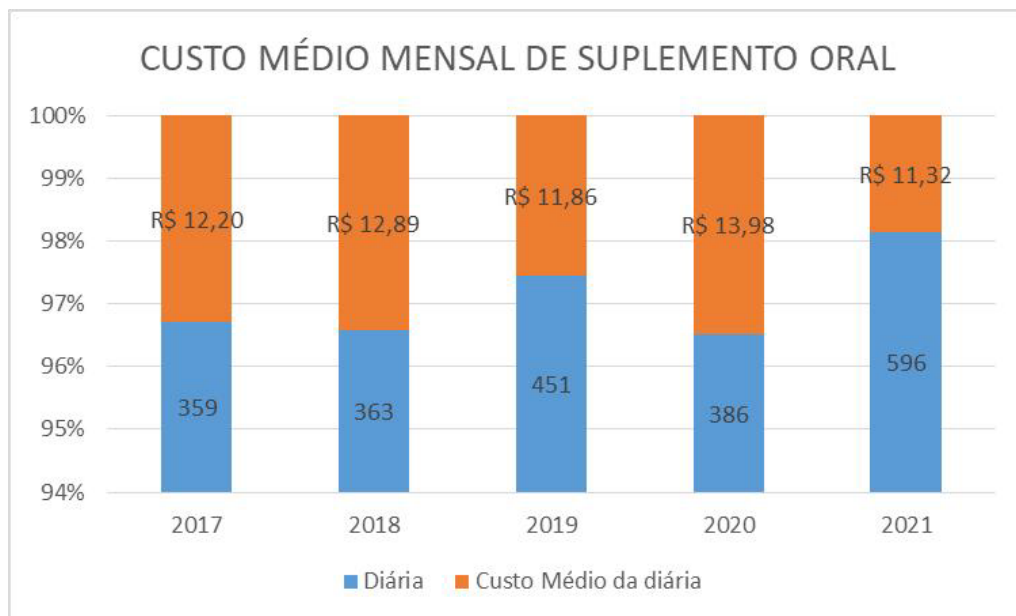
Se compararmos o aumento de diária (155 diárias) com o aumento de custo, **economizamos** R\$ 765,70/mês

* utilizamos várias dietas especializadas: Hepatopata, Semi-Elementar adulto e infantil, Diarréia

Ação = Rever meta

Meta = R\$ 14,00 nos ultimos 05 anos

Suplemento Oral	2017	2018	2019	2020	2021
Diária	359	363	451	386	596
Custo Médio da diária	R\$ 12,20	R\$ 12,89	R\$ 11,86	R\$ 13,98	R\$ 11,32
Custo Médio Mensal	R\$ 4.379,80	R\$ 4.608,84	R\$ 5.448,67	R\$ 5.333,18	R\$ 6.704,14



Comparado ao ano de 2020:

Diária: Aumento de Diária dos clientes em terapia nutricional oral que corresponde á 54,4%

Custo médio da diária: Economia de R\$ 2,66 o que corresponde á 23,5%

Custo médio Mensal: Aumento em R\$1370,96 o que corresponde á 25,7%, mas houve aumento de custo dos suplementos orais em média de 11,49%.

Se compararmos o aumento de diária (210 diárias) com a economia de custo, **economizamos R\$ 558,6 /mês**

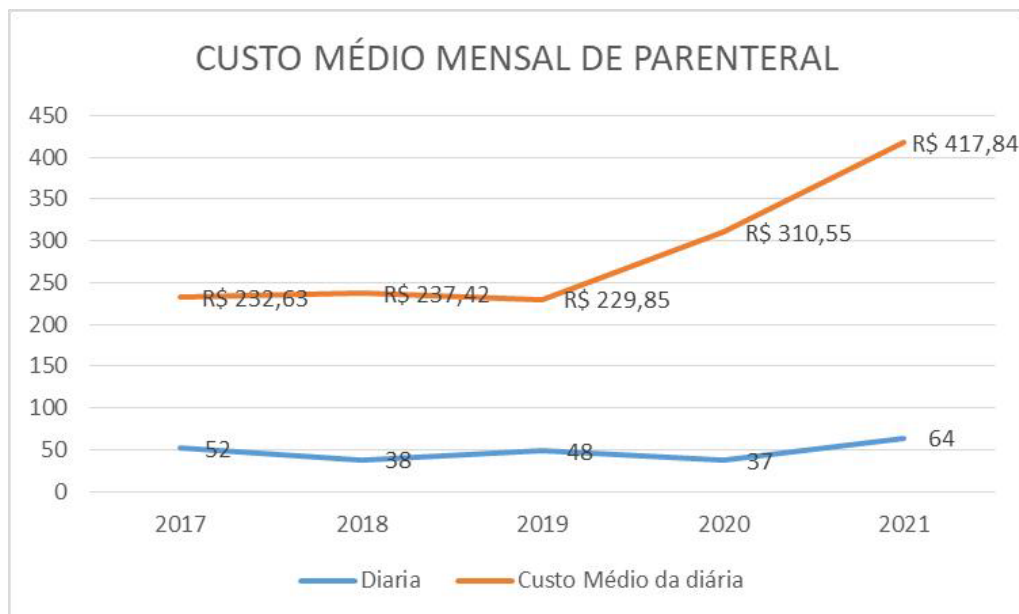
* utilizamos vários suplementos orais específicos: DM, Hepatopata, Oncologia, Renal, Cicatrização, Disfagia, Módulo de proteína Glutamina, Módulo de emulsão lipídica, Imunomodulador, Hipercalorico e Hiperproteico 2.0 Cal/ml dentre outros

Ação = manter meta

- 4 – Custo por diária da Nutrição Parenteral

Meta de 2019/2020 = R\$ 350,00 * os anos de 2017 e 2018 foram só de acompanhamento.

Parenteral	2017	2018	2019	2020	2021
Diária	52	38	48	37	64
Custo Médio da diária	R\$ 232,63	R\$ 237,42	R\$ 229,85	R\$ 310,55	R\$ 417,84
Custo Médio Mensal	R\$ 12.096,76	R\$ 8.137,89	R\$ 11.284,06	R\$ 11.678,62	R\$ 27.680,03



Comparado ao ano de 2020:

Diária: Aumento de diária em 72,9%

Custo médio da diária: Aumentado em R\$ 107,29 o que corresponde á 34,54 %

Custo médio Mensal: Aumentado em R\$ 16.001,41 o que corresponde á 2,37%

s clientes são avaliados na admissão hospitalar e classificados em nível de assistência Primário (sem necessidade de dietoterapia e sem risco nutricional); Secundário (quando há a presença de risco nutricional **ou** a necessidade de dietoterapia) e Terciário (quando há a presença de risco nutricional **e a** necessidade de dietoterapia). Clientes secundários e terciários são acompanhados diariamente, além disso o cliente avaliado é identificado o risco nutricional podendo ser Leve, Moderado ou Alto.

Quando há a necessidade de terapia nutricional parenteral, é realizado a solicitação da bolsa individualizada, conforme as necessidades nutricionais específicas do cliente.

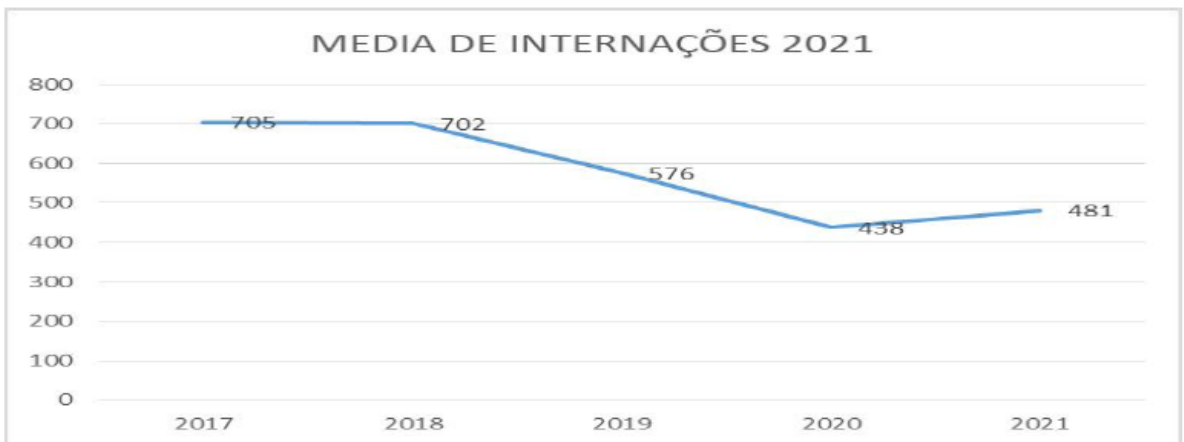
- 5 - Média de avaliações nutricionais realizadas:

Avaliação Nutricional	2017	2018	2019	2020	2021
	296	335	332	250	244



Diminuição de 2,4%

- 6 - Média do total geral de Internações:



* Desconsiderado unidades como Berçário e Hospital Dia
Aumento de 9,8 %

• **7 – Nível de Assistência X Risco nutricional (média):**

Nível de Assistência					
	2017	2018	2019	2020	2021
Primário	34	30	18	9	7
Secundário	144	177	160	99	66
Terciário	119	128	154	142	171
Total	297	335	332	250	244

Risco Nutricional					
	2017	2018	2019	2020	2021
Leve	56	67	59	32	21
Moderado	114	134	128	94	85
Alto	127	134	145	124	138
Total	297	335	332	250	244

Comparado ao ano de 2020:

Diminuição de 28,5 % dos clientes primários, com diminuição de 52,38% do risco nutricional Leve

Diminuição em 50 % dos clientes secundários, com diminuição de 10,4% do risco nutricional Moderado

Diminuição de 2,6% dos clientes terciários, com diminuição de 2,6% do risco nutricional Alto

8 - Jejum prolongado (Prescrição de dieta zero > 24 horas):

2017: 34 clientes, resultando em média 03 clientes/mês

2018: 53 clientes, resultando em média 4,4 clientes/mês

2019: 45 clientes, resultando em média 4 clientes/mês

2020: 42 clientes, resultando em média 3,5 clientes/mês

2021: 38 clientes, resultando em média de 3 clientes/mês

Diminuição de 10 % (comparado a 2020), demonstrando a atuação da Nutrição junto ao prescritor.

9 - Baixa aceitação da dieta via oral:

2017

277 Clientes, média de 23 clientes/mês

2018

283 clientes, média de aproximadamente 24 clientes/mês

2019

279 clientes, media de 23 clientes/mês

2020

161 clientes, media de 13,4 clientes/mês

2021

150 clientes, media de 12,5 clientes/mês

Diminuição de 6,7 % (comparado a 2020)

10 - Reavaliações Nutricionais

Resultado das Reavaliações:

* A partir de 2020, as reavaliações ocorrem a cada 07 dias para os clientes em terapia nutricional oral, enteral e/ou parenteral.

Reavaliações Nutricionais					
	2017	2018	2019	2020*	2021
Piora	12	15	21	19	22
Manteve	28	36	37	27	34
Melhora	2	4	2	3	05
Total/média	42	55	60	49	61

Aumento de 24,5% no número de reavaliações, aumento em 15,7% na piora nutricional, aumento em 25,9% da manutenção do estado nutricional e aumento em 66,6% na melhora do estado nutricional, portanto se considerarmos manutenção e melhora tivemos um aumento em 30% da eficácia da atuação da EMTN.

- 11 - **Relação do risco nutricional com os óbitos:**

Clientes em risco nutricional que evoluíram a óbito (risco moderado/alto)

	2017	2018	2019	2020	2021
Risco Nutricional	241	267	275	217	222
Óbitos	20	19	20	22,7	32

- 12 - **Check-up day**

	2017	2018	2019	2020	2021
Check-up	80	100	96	22	72

2017 = Média de 6,6 atendimentos/mês

2018 = Média de 8,3 atendimentos/mês

2019 = Média de 8 atendimentos/mês

2020 = Média de 1,8 atendimentos/mês (somente realizado nos primeiros 3 meses de 2020)

2021 = Média de 6 atendimentos/mês

- 13 - **Quimioterapia:**

QUIMIOTERAPIA					
	2017	2018	2019	2020	2021
Acompanhados	104	118	110	170	163

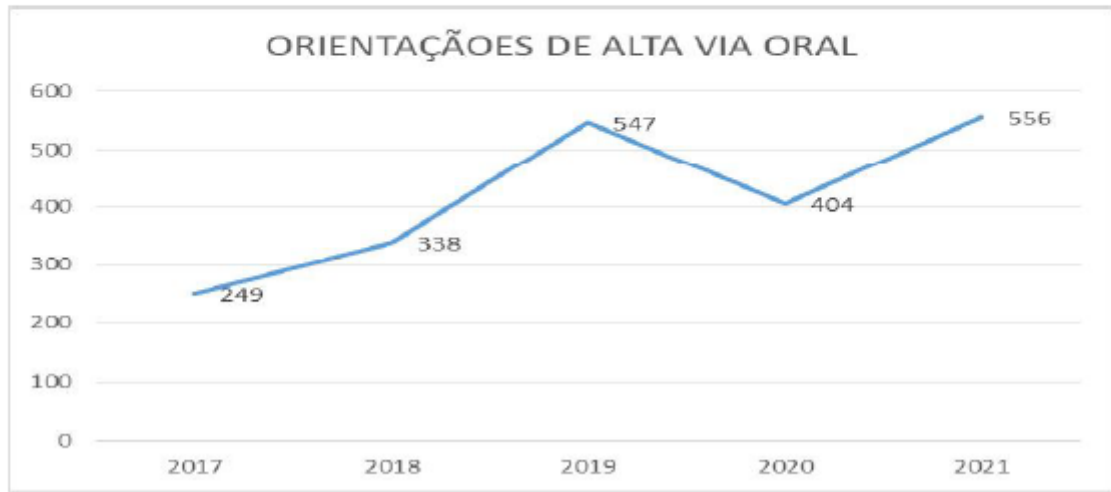
Diminuição dos acompanhamentos em 4,5% dos clientes

Devido ao aumento do número de clientes em quimioterapia, houve mudança na metodologia de acompanhamentos, priorizando os clientes em quimioterapia, atendendo imunoterapia apenas quando solicitado, mantendo o acompanhamento de peso.

Acompanhados	201	151	156	142	650
Risco Nutricional	138	87	78	71	374
Déficit	18	13	17	5	53
Manutenção do Risco	110	56	52	62	280
Recuperação Quadro	10	18	9	4	41

14- Orientações de alta nutricional:

	2017	2018	2019	2020	2021
ALTAS	249	338	547	404	556



Aumento em 37,6% quando comparado á 2020, demonstrando a eficácia do acompanhamento nutricional

ORIENTAÇÃO DE ALTA VIA ENTERAL:

Clientes internados e Unidade de Emergência = 97 no total

- 15- Taxa de Avaliação da Nutrição por Unidade de Internação (Cirúrgica, Clínica, Pediatria, Unidade II e III, UTI Adulto, Ala Covid)

Taxa Geral de Avaliações	2017	2018	2019	2020	2021
%	42	49	58	52	58



Aumento em 11,53%

Projeto de atendimento nutricional no Pré-Cirúrgico:

Possui como objetivo detectar clientes em risco nutricional para cirurgia, diminuindo risco de complicações cirúrgicas e auxiliando na cicatrização. Iniciado no final do ano, onde foram atendidos 08 clientes com recomendação do uso de suplemento imunomodulador em média três dias antes da cirurgia sendo:

06 clientes com boa recuperação

01 clientes com 01 ponto com demora na cicatrização

01 cliente retornou após 30 dias devido icterícia obstrutiva a esclarecer.

Considerando 02 clientes temos um resultado de 25% de complicação cirúrgica e 75% atingindo objetivo de diminuir tempo de permanência e complicações cirúrgicas.

Outras Atividades

- Participações em Congresso de Oncologia, Ganepão, Ibranutri

- Realizações de laudos nutricionais

- Acompanhamento da empresa terceirizada Sodexo (Processos e procedimentos da empresa, qualidade das refeições, treinamentos, reuniões com gestora e também gerencia da unidade)

- Suporte direto da Nutrição no setor lactário = terapia nutricional enteral (dietas e suplementos alimentares) e produções de mamadeiras (fórmula e leite materno)

- Treinamentos on line realizado pelo Drº Julio á médicos e enfermeiras

Conclusões gerais:

Foi considerado o histórico dos últimos 05 anos, porém a análise comparativa somente foi realizada de 2020 á 2021. Considerando as avaliações nutricionais de 2020 e 2021 praticamente se manteve, porém o aumento de orientações, reavaliações, diminuição de jejum prolongado demonstra a efetividade da assistência nutricional junto a EMTN, reforçando a necessidade do atendimento nutricional individualizado, devido a característica do cliente internado (risco nutricional).

Projetos para 2022:

- Realizar workshops na instituição (para outras equipes envolvidas) de acordo com os protocolos objetivando melhorias no trabalho em equipe
- Otimizar projeto do assistência nutricional no pré-operatório.
- Criar novos projetos como aceitabilidade alimentar no setor de pediatria
- Atualizações em Congressos
- Acompanhamento de custos
- Acompanhamento dos atendimentos nutricionais em todo o hospital
- Acompanhamento da empresa terceira Sodexo
- Acompanhamento das negociações com fornecedores objetivando manter/diminuir custos - Confecção da cartilha de orientações nutricionais.

SCIH

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) tem como missão proporcionar diretrizes para uma assistência segura, objetivando redução máxima da incidência e da gravidade das infecções hospitalares e estabelecer programa de racionalização do uso de antimicrobianos.


O SCIH é formado por membros executores: dois médicos infectologistas, duas enfermeiras, um técnico de enfermagem e um assistente administrativo.

Representantes:

- Dra. Gabriela Ravagnani F. e Silva
- Dr Guilherme Carvalho Freire
- Marivânia Gonçalves da Silva
- Sara Rodrigues Kellner
- Ernane Oliveira Calixto
- Alex Gomes Pereira

As competências da equipe incluem implantar e manter um sistema de vigilância epidemiológica; investigar surtos e implantar medidas de controle; elaborar e supervisionar normas e rotinas visando prevenção de infecções; elaborar protocolos terapêuticos de antimicrobianos; apoio ao gerenciamento de risco; vigilância de processos institucionais; atuar na educação continuada e comissões afins; buscar e notificar doenças de notificação compulsória; auxiliar o corpo clínico nos casos de pacientes com infecções em geral.

INDICADORES

		ITEM DE VERIFICAÇÃO - SCIH - 2021												Gestão à Vista			
		INDICADORES / ITENS DE VERIFICAÇÃO 2021															
INDICADORES		Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média		
Taxa de IH Geral		≤ 1,5%	3,1%	2,3%	2,9%	4,5%	2,7%	3,9%	1,1%	1,8%	2,6%	2,7%	1,5%	1,4%	2,5%		
Taxa de IH na UTI Adulto		≤ 5,6%	1,2%	3,6%	9,0%	6,4%	4,5%	4,4%	3,8%	4,1%	3,8%	11,5%	7,2%	4,2%	5,3%		
Taxa de IH na UTI Neonatal		≤ 5,6%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	5,6%	12,5%	11,1%	14,3%	8,7%	6,4%		
Taxa de IH Ala Covid-19		≤ 5,6%	15,3%	5,6%	4,5%	8,4%	5,6%	4,0%	3,5%	5,1%	8,3%	15,4%	0,0%	0,0%	6,3%		
Taxa de IH em Cirurgias Limpas		≤ 0,9%	0,5%	0,0%	0,4%	1,1%	0,9%	1,0%	0,0%	1,6%	0,6%	0,3%	0,5%	0,8%	0,7%		
Consumo de Antibióticos		≤ 15,04%	29,4%	28,4%	27,6%	48,4%	32,1%	28,9%	17,3%	15,8%	15,1%	12,6%	15,4%	12,9%	23,6%		
ITENS DE VERIFICAÇÃO		Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Frequência de Infecção hospitalar por setor	Centro Cirúrgico	Acomp.	2	1	4	3	1	1	1	5	11	6	3	3	41	3,42	
	Uni Cirúrgica		1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,33	
	Uni Clínica		1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,25	
	Uni II - covid		11	6	6	10	10	11	3	2	2	4	0	0	65	5,42	
	Uni III		1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	0,25	
	UTIA		1	2	8	5	4	4	3	4	3	9	6	4	53	4,42	
	Maternidade		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,08
	Pediatria		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
UTI NeoPed.	0	1	0	0	0	0	2	0	1	2	1	2	2	11	0,92		

Após fechamento anual do número de infecções hospitalares no Hospital e Maternidade São Joaquim, foi detectado um aumento da taxa geral destas infecções em 2021, em relação a 2020.

Nota-se que os maiores aumentos foram nas unidades COVID, centro cirúrgico e UTI adulto.

Em 2020, o número total de saídas (soma do número de altas, transferências externas e óbitos) foi de 6582 pacientes, e o número total de pacientes-dia no mesmo ano foi de 21097.

Já no ano de 2021, o número total de saídas foi de 7464 pacientes, e o número total de pacientes-dia foi de 27654, notando-se um aumento das internações em 2021.

Quanto as cirurgias, apesar do aumento do número absoluto de infecções de sítio cirúrgico, o total de cirurgias limpas em 2020 foi de 2929, sendo a taxa de infecções de sítio cirúrgico nestas cirurgias de 0,59%.

Em 2021, o número total de cirurgias limpas foi de 2325, sendo a taxa de infecções de sítio cirúrgico nestas cirurgias de 0,55%.

Foram realizadas visitas técnicas pelo SCIH tanto ao Centro Cirúrgico quanto à Central de Esterilização de Materiais no ano de 2021 para revisão de processos, análise da estrutura e reforço às medidas de boas práticas nos setores.

Ainda, em 2020, o número total de saídas de pacientes internados na ala COVID foi de 246, sendo o total de pacientes-dia de 2195, com tempo de permanência médio de 7,3 dias, uma taxa de ocupação média de 38,4% e um total de 79 pacientes sob ventilação mecânica.

Em 2021, o número total de saídas de pacientes internados na ala COVID foi de 469, sendo a o total de pacientes-dia de 6661, com tempo de permanência médio de 9,8 dias, uma taxa de ocupação média de 57,1% e um total de 285 pacientes sob ventilação mecânica.

Nota-se, portanto, que houve um aumento importante das internações por COVID-19 em 2021, sendo os pacientes de alta complexidade, com tempo de internação prolongado, muitos sendo transferidos para a UTI adulto após o fim do período de transmissão, além do aumento da taxa de ocupação da COVID, com necessidade de ampliação dos leitos destinados a pacientes COVID, inclusive com alocação de dois pacientes críticos em um mesmo quarto na ala 2.

Os pacientes com COVID 19 graves são por si imunossuprimidos, além de usarem drogas imunossupressoras. As situações citadas são fatores que predispõem o desenvolvimento de infecções intra-hospitalares.

Outrossim, até o ano de 2020, não havia ocorrido infecção intra-hospitalar pela bactéria *Acinetobacter baumannii* no Hospital São Joaquim. Em 2021, ocorreram 23 casos de infecções por esta bactéria, sendo que os primeiros aconteceram na ala COVID, seguindo uma tendência mundial de aumento de infecções por esta bactéria durante a pandemia.

Visando a redução do número dessas bactérias na instituição, foram utilizadas ferramentas para avaliação da limpeza hospitalar além de treinamentos de higiene das mãos com todas as lideranças de enfermagem, que replicaram o treinamento com suas equipes. Na UTI adulto, onde o número de transmissão se mostrou importante, foi realizado treinamento com todos os colaboradores (incluindo enfermagem, fisioterapia, equipe de limpeza e médicos). O treinamento foi feito em três etapas *in loco* com os temas de higiene das mãos, limpeza do ambiente e medidas de precauções e isolamento. Foi realizada, antes das abordagens dos temas, uma avaliação do nível de conhecimento sobre o assunto tratado e replicada ao término de cada módulo, possibilitando assim mensurar a eficácia dos treinamentos.

Durante este ano tivemos a participação de alguns colaboradores do hospital que auxiliaram o SCIH na vigilância de higiene das mãos nos setores. Foram observadores ocultos que avaliaram o nível de adesão à higiene das mãos durante a assistência aos pacientes. Em forma de ROM, as lideranças foram sinalizadas para que pudessem corrigir e reforçar esse hábito com suas equipes.

Outra medida foi a gravação de um vídeo institucional realizado pelas enfermeiras do SCIH e educação corporativa, que evidencia os cinco momentos para higienização das mãos preconizados pela ANVISA. Além disso, o vídeo fez lembrar a técnica correta que deve ser utilizada em cada momento.

Durante todo o período foi feito um trabalho constante pelo SCIH de medidas de prevenção de infecções hospitalares, além de auditoria contínua de uso de antimicrobianos na instituição, afim de mitigar e diminuir todos os riscos inerentes a situação enfrentada diante da pandemia pela COVID 19.

PLANO DE TRABALHO 2022.

Desempenhar todas as funções para que se obtenha um resultado final positivo.

Nossos objetivos:

1. Planejar, elaborar, implementar, promover e divulgar ações de prevenção e controle das infecções hospitalares, para diminuir assim os resultados dos indicadores.
2. Elaborar e promover a qualidade dos serviços, da assistência prestada ao paciente e da capacitação dos profissionais nos assuntos de relevância ao controle de infecção hospitalar.
3. Promover o uso racional dos antimicrobianos.
4. Notificar casos de doenças sob vigilância atendidos neste hospital.
5. Promover o controle e o gerenciamento da qualidade da água potável utilizada no Hospital São Joaquim.
6. Implantação do Sistema de Controle Epidemiológico e Controle de Antimicrobianos “HEPIC”;
7. Promover em conjunto com as demais Equipes, a Semana Mundial da Higienização das mãos;
8. Promover ações voltadas para o dia Mundial da Sepse;
9. Apresentar mensalmente à Unidade Centro Cirúrgico as infecções por especialidade, em forma de gráfico, para consulta da equipe.

OPME

Tabela

CONVÊNIOS

Convênios							
Convênio	Quantidade de Pedidos	Valor Total Pedido	Valor Total NF	Desconto	Média	% - Valor Total	% - Quantidade de pedidos
Total	1.927	R\$ 8.186.967,46	R\$ 7.270.547,27	R\$ 111.192,94	R\$ 4.248,56	100,00%	100,00%
UNIMED DE FRANCA SOC.COOP.SERV.MED.HOSPITALARES	1.537	R\$ 6.484.022,42	R\$ 5.770.604,34	R\$ 88.497,81	R\$ 4.218,62	79,37%	79,76%
HOSPITAL SAO JOAQUIM DE FRANCA LTDA	241	R\$ 1.154.514,95	R\$ 1.019.410,91	R\$ 20.641,97	R\$ 4.790,52	14,02%	12,51%
UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	76	R\$ 371.790,88	R\$ 335.940,60	R\$ 828,11	R\$ 4.891,99	4,62%	3,94%
UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	14	R\$ 38.632,91	R\$ 30.729,91	R\$ 48,00	R\$ 2.759,49	0,42%	0,73%
UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	7	R\$ 17.885,88	R\$ 10.533,55	R\$ 0,00	R\$ 2.555,13	0,14%	0,36%
UNIMED CAMPINAS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	6	R\$ 20.785,93	R\$ 14.225,72	R\$ 0,00	R\$ 3.464,32	0,20%	0,31%
UNIMED DE FERNANDÓPOLIS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	5	R\$ 23.402,53	R\$ 23.189,11	R\$ 746,22	R\$ 4.680,51	0,32%	0,26%
UNIMED ARAXÁ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	4	R\$ 7.225,00	R\$ 7.225,00	R\$ 0,00	R\$ 1.806,25	0,10%	0,21%
UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	R\$ 4.976,23	R\$ 4.976,23	R\$ 0,00	R\$ 1.658,74	0,07%	0,16%
UNIMED DE FEIRA DE SANTANA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	R\$ 3.584,44	R\$ 3.584,44	R\$ 0,00	R\$ 1.194,81	0,05%	0,16%
UNIMED DE SANTOS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	R\$ 4.784,29	R\$ 4.784,29	R\$ 256,83	R\$ 1.594,76	0,07%	0,16%
UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	R\$ 10.280,00	R\$ 10.280,00	R\$ 0,00	R\$ 3.426,67	0,14%	0,16%
UNIMED PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA	3	R\$ 2.765,00	R\$ 2.765,00	R\$ 0,00	R\$ 921,67	0,04%	0,16%
UNIMED RIBEIRÃO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3	R\$ 11.125,81	R\$ 11.125,81	R\$ 0,00	R\$ 3.708,60	0,15%	0,16%
CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	2	R\$ 3.634,17	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 1.817,09	0,00%	0,10%
UNIMED DE BAURU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	2	R\$ 2.164,29	R\$ 2.164,29	R\$ 0,00	R\$ 1.082,15	0,03%	0,10%
UNIMED INTRAFEDERATIVA FEDERAÇÃO REGIONAL SUL DE MINAS	2	R\$ 562,55	R\$ 562,55	R\$ 0,00	R\$ 281,28	0,01%	0,10%
HOSPITAL SAO GERALDO	1	R\$ 126,22	R\$ 126,22	R\$ 0,00	R\$ 126,22	0,00%	0,05%
UNIMED AMAZÔNIA - FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DA AMAZÔNIA	1	R\$ 1.360,00	R\$ 1.360,00	R\$ 174,00	R\$ 1.360,00	0,02%	0,05%
UNIMED CAMPINA GRANDE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	1	R\$ 1.528,94	R\$ 1.528,94	R\$ 0,00	R\$ 1.528,94	0,02%	0,05%
UNIMED CUIABÁ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 4.793,20	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 4.793,20	0,00%	0,05%
UNIMED CURITIBA - SOCIEDADE COOPERATIVA DE MÉDICOS	1	R\$ 320,00	R\$ 320,00	R\$ 0,00	R\$ 320,00	0,00%	0,05%
UNIMED DE ANDRADINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 291,30	R\$ 291,30	R\$ 0,00	R\$ 291,30	0,00%	0,05%
UNIMED DE BATATAIS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 103,50	R\$ 103,50	R\$ 0,00	R\$ 103,50	0,00%	0,05%
UNIMED DE LENÇÓIS PAULISTA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 2.290,00	R\$ 2.290,00	R\$ 0,00	R\$ 2.290,00	0,03%	0,05%
UNIMED DE MACAÉ - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	R\$ 3.700,00	R\$ 3.700,00	R\$ 0,00	R\$ 3.700,00	0,05%	0,05%
UNIMED DO ESTADO DO PARANÁ - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	1	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00	R\$ 0,00	R\$ 4.500,00	0,06%	0,05%
UNIMED LESTE PAULISTA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 1.125,56	R\$ 1.125,56	R\$ 0,00	R\$ 1.125,56	0,02%	0,05%
UNIMED RIO BRANCO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 3.100,00	R\$ 3.100,00	R\$ 0,00	R\$ 3.100,00	0,04%	0,05%
UNIMED VARGINHA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1	R\$ 1.591,46	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 1.591,46	0,00%	0,05%

OPME

Tabela

LOCAL DE UTILIZAÇÃO

Hospital_T							
Hospital	Quantidade de Pedidos	Valor Total Pedido	Valor Total NF	Desconto	Média	% - Valor Total	% - Quantidade de pedidos
Total	1.927	R\$ 8.186.967,46	R\$ 7.270.547,27	R\$ 111.192,94	#####	100,00%	100,00%
SAO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE LTDA	1.671	R\$ 5.932.354,38	R\$ 5.039.931,17	R\$ 105.867,66	R\$ 3.550,18	69,32%	86,72%
CLINICA DE CARDIOLOGIA INVASIVA (SP)	251	R\$ 2.234.332,34	R\$ 2.216.832,34	R\$ 5.325,28	R\$ 8.901,72	30,49%	13,03%
INSTITUTO DE SAO VICENTE DE PAULO - (MG)	5	R\$ 20.280,74	R\$ 13.783,76	R\$ 0,00	R\$ 4.056,15	0,19%	0,26%

COMPRA DIRETA

POR TIPO DE ENTRADA		(R\$)	
NOTA FISCAL		R\$ 313.513,74	
DOACAO		R\$ 184,32	
CONSIGNADO		R\$ 500,00	(Fresa neuro)
TOTAL		R\$ 314.198,06	
POR FORNECEDOR		Vi. Entradas	ranking
GM REIS		R\$ 135.926,58	43%
RIAAD SUPRIMENTOS MÉDICOS		R\$ 113.850,03	36%
UNIMED NORDESTE PAULISTA		R\$ 22.064,02	7%
EXPRESSA DIST MED LTDA		R\$ 11.698,50	4%
BELIVE HOSPITALAR		R\$ 9.989,38	3%
MEDICAL SUPORT		R\$ 7.000,00	2%
BIOMEDICAL PRODUTOS CIENTIFICOS		R\$ 2.788,62	1%
L.G. COMERCIAL LTDA.		R\$ 2.425,03	1%
PRISMA MEDICAL LTDA.		R\$ 2.305,54	1%
ALPHARAD COM IMP EXP		R\$ 1.174,40	0,4%
CEI COM EXP IMP MATMED LTDA		R\$ 1.060,00	0,3%
VISION		R\$ 1.000,00	0,3%
BIO MEDICAMENTOS		R\$ 903,00	0,3%
CM HOSPITALAR		R\$ 676,70	0,2%
JJSV PRODUTOS OFTALMICOS		R\$ 523,00	0,2%
MEDICONE PROJ SOLUC		R\$ 325,00	0,1%
CORTICAL		R\$ 316,40	0,1%
DUPATRI HOSPITALAR		R\$ 171,90	0,1%
TOTAL		R\$ 314.198,10	100%
CONSUMO POR LOCAL		R\$	Ranking
CENTRO CIRÚRGICO		R\$ 247.541,52	99%
UNIDADE CIRÚRGICA		R\$ 1.407,94	0,56%
AMBULATÓRIO ESPECIALIDADE UNIMED		R\$ 491,93	0,20%
UNIDADE CORONARIANA		R\$ 299,57	0,12%
MATERNIDADE		R\$ 49,67	0,02%
FARMÁCIA		R\$ 0,04	0,00%
TOTAL		R\$ 249.790,67	100%
OPME COMPRADO		R\$	
AQUISIÇÃO INPART		R\$ 7.270.547,27	
AQUISIÇÃO DIRETA		R\$ 314.198,10	
TOTAL		R\$ 7.584.745,37	
OPME FATURADO PARA SJHM		R\$	
VIA INPART		R\$ 1.154.514,95	
VIA DIRETA		R\$ 314.198,10	
TOTAL		R\$ 1.468.713,05	

AUDITORIA

Ações do setor de Auditoria Médica e Enfermagem - ano de 2021:

- 1.** O setor de auditoria médica realiza revisão 100% de atendimentos de Internação Unimed, Intercâmbio e Convênios Externos, além de todos os atendimentos de pequenas cirurgias, e também de exames realizados sob sedação, além de auditoria de enfermagem em atendimentos particulares, atendimentos de medicamentos de alto custo, punções /procedimentos realizados no setor de tomografia e quimioterapias.
- 2.** Ocorre a avaliação de Auditoria Médica e autorização de todos os procedimentos de urgência do convênio Unimed, após avaliação inicial administrativa. Ação que resultou na melhoria do processo e agilização no processo de faturamento.
- 3.** Através da análise de auditoria médica e enfermagem ocorre indicações de correções de tabelas e valorizações dos honorários e SADT entre outras inconsistências no sistema Solul M.V, que são informadas ao setor comercial, através de relatórios de glosas recebidas pelos convênios, e também através da conferência de valores pela auditoria médica e enfermagem, além de sugestões para melhorias dos contratos e tabelas de cobranças.
- 4.** O setor de Auditoria presta auxílio e esclarecimentos das dúvidas dos auxiliares de faturamento, funcionários da tesouraria, administrativos responsáveis por autorizações de Intercâmbio e convênio externo orientações às secretárias de consultórios externos.
- 5.** Durante o ano de 2021 foram auditados atendimentos de internação, pequenas cirurgias, e atendimentos de quimioterapia, atendimentos de pronto socorro, além de atendimentos de Laboratório com exames genéticos, banco de sangue, com correções de honorários, taxas, materiais, medicamentos, falta de lançamento de quimioterápicos, evitando erros em valorizações de dietas com cadastro à menor, inclusões de taxas, gasoterapia, codificações, etc.
- 6.** Repasse de glosas devidas ao autor / responsável, e orientações com melhora significativa, evitando reincidências.

7. Atuação de Auditoria no centro cirúrgico, com análise de divergências, indicação de necessidade de relatórios médicos, autorizações e correções de OPME, melhorando o processo de autorizações e faturamento.
8. Auxílio na configuração de pacotes, e ou itens de cobranças para lançamentos automáticos, agilizando o processo de digitação do setor de faturamento.
9. Redução no índice de glosas significativamente em 2021.
10. Efetuado pagamento Amil de glosas no valor de R\$ 95.000,00.
11. Cassi apresentou nova proposta para credenciamento, e reversão de glosas retroativas, com pagamento de glosas retroativas no valor de R\$ 198.181,82, em tratativas comerciais para retomada de atendimentos.
12. Realizado acertos de glosas Sul América no valor de R\$ 81.793,60.
13. Estornada glosa Notre Dame no valor de R\$ 28.302,68.
14. Convênio Life com pagamento de R\$ 13.309,99 após notificação de suspensão.
15. Aguarda informações de pagamento após suspensão Medsanitas, em revisão. Em andamento ação judicial para reversão de glosas indevidas do Convênio Real Grandeza.

Sugestões de melhorias para 2022:

- Intensificar orientações aos cooperados sobre regras e tabelas, principalmente em relação a procedimentos excludentes, ou atos que são integrantes de outro, com remuneração ao evento principal.
- Verificar e avaliar a possibilidade de simplificar as informações referentes a contas hospitalares, com mais lançamentos automáticos, intensificar ações de informações que podem evitar e prevenir glosas, evitando retrabalhos.
- Reforço de atividade de auditoria de enfermagem no centro cirúrgico com remanejamento de nova colaboradora no centro cirúrgico.

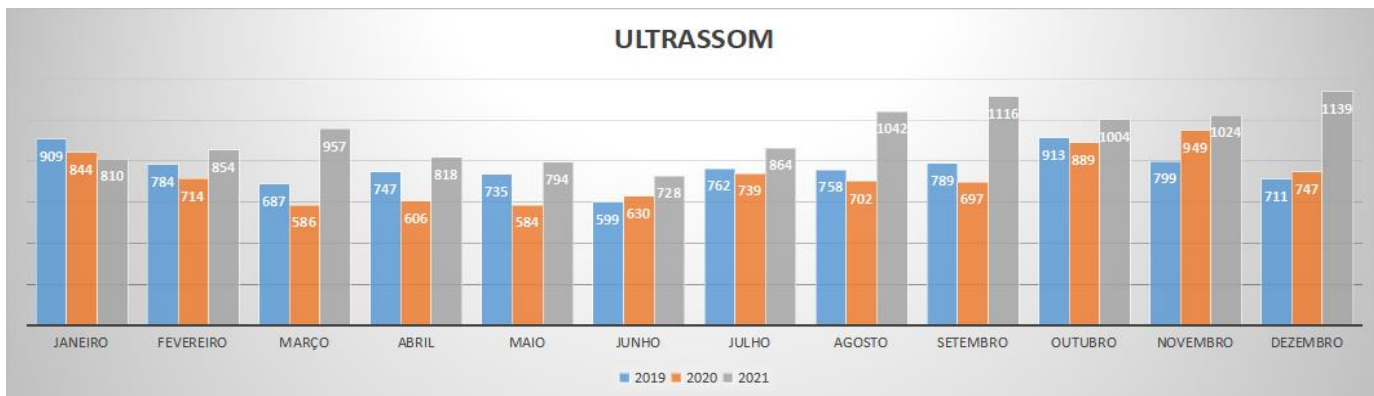
Notificações de convênios externos 2021			
Convênio	Data da Notificação	Motivo da Notificação	Status Atual
Amil	abr/21	Reincidência de Consultas em Pronto Socorro	Suspensão o atendimento em P.S em abril/2021 e retornando os atendimentos após quitação de glosas do período de 2018 à 04/2021.
Bradesco	jan/21	Condicionando laudo para pagamento de exames de anátomo patológico	Regularizado o processo com o envio de pedido médico/guia TISS, eventuais questionamentos são tratados na pré análise do XML. O serviço da Patologia Soares realiza relatórios com justificativa de todos os exames para a Bradesco .
Cassi	abr/20	Glosas diversas, valorização de SADT/HM, reajuste não parametrizado, negociações sem efetivação (Radioterapia) Glosas de OPME	Rescisão contratual desde 04/2020. Cobrança judicial negociado e finalizado o processo com pagamento do acordo. Inicia se as tratativas de retorno do convênio em 11/2021 com previsão de iniciarmos a prestação de serviços em 2022.
Geap	jan/21	Glosas indevidas de diária de acompanhante	Glosas revertidas e pagas pelo Convênio
Life	set/21	Glosas diversas, valorização de SADT/HM, e falta de autorizações	Glosas revertidas e pagas pelo Convênio via negociação dando quitação.
Medsanitas	set/21	Falta de pagamento, diversas glosas, reajuste não parametrizado em sistema por parte do convênio.	Rescisão Contratual desde 10/2021, expirado o prazo de proposta de quitação, o caso será encaminhado para o jurídico seguir com cobrança judicial.
Porto Seguro	set/21	Condicionando laudo para pagamento de exames de anátomo patológico	Glosas revertidas e pagas pelo Convênio
Postal Saúde	fev/21	Referente a pagamento de dispositivos de segurança notificado em 02/2021 e novamente em 10/2021	Negociação de tabela de dispositivos de segurança e redução de glosas.
Real Grandeza	jul/21	Não pagamento dos serviços prestados, e falta de retorno do recurso de glosas, que mesmo com auditoria in loco, foram aplicadas glosas indevidas.	Rescisão Contratual desde 07/2021, cobrança judicial

Como consequência, objetiva, foi possível evidenciar redução significativa no índice e valores de glosas dos convênios externos:

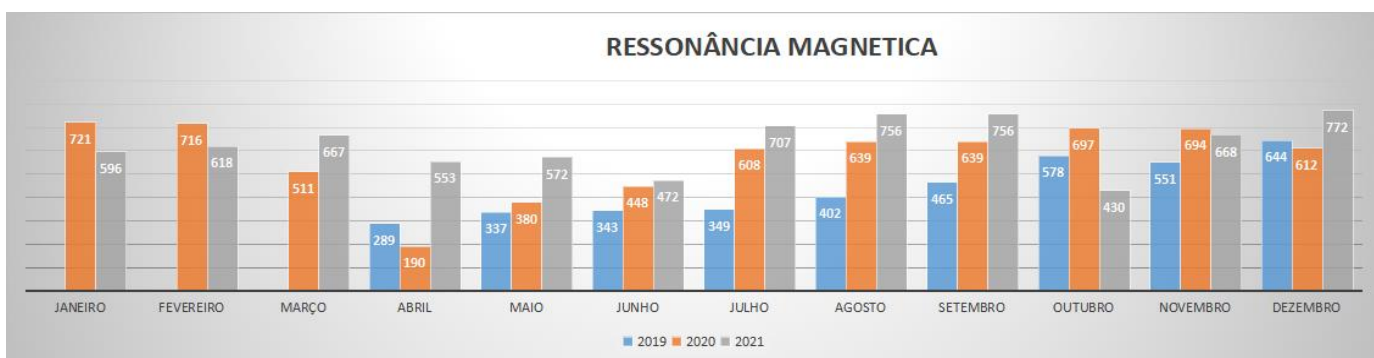
2013	R\$ 447.862,16
2014	R\$ 653.946,48
2015	R\$ 323.234,68
2016	R\$ 592.052,78
2017	R\$ 524.586,86
2018	R\$ 625.804,99
2019	R\$ 863.583,52
2020	R\$ 1.080.552,39
2021	R\$ 779.416,57
Total	R\$ 5.891.040,43

CDI

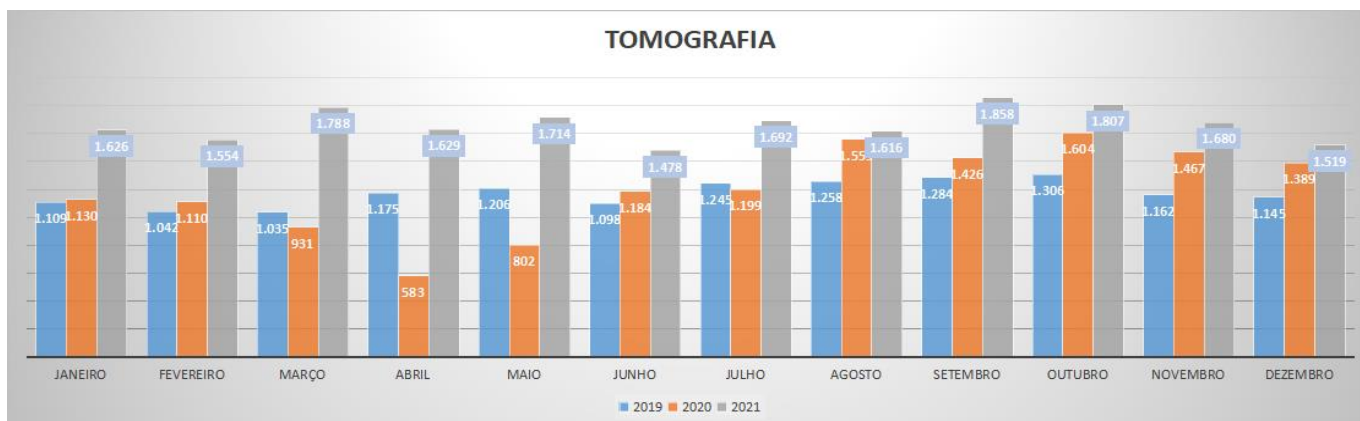
Ultrassom: No 2º bimestre de 2021, contratamos novo médico radiologista, onde conseguimos aumentar a quantidade de exames externos utilizando a mesma estrutura e aparelhos.



Ressonância: Em 2021 houve aumento de solicitação de Ressonância Magnética, diante disto, aumentamos a carga horária do setor que passou a fazer atendimentos na madrugada e foi bem aceito pelos pacientes.

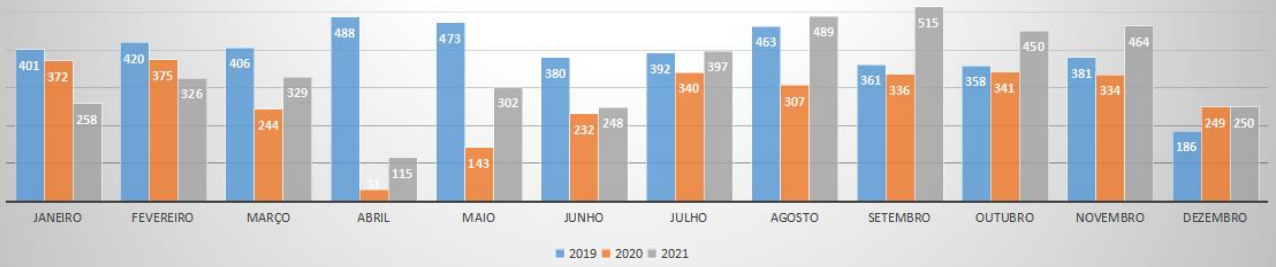


Tomografia: No ano de 2021 houve aumento de solicitações de tomografias, foi necessário estender horário de atendimento do setor de e aos sábados das 07h00 às 11h00.



SERVIÇO DE ENDOSCOPIA: Atualmente instalado no Centro Cirúrgico

SERVIÇO DE ENDOSCOPIA

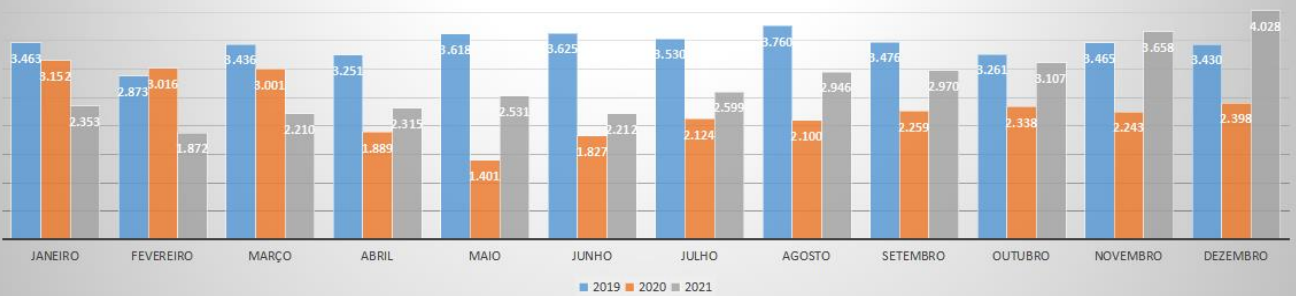


Outros Serviços:

CDC



RAIO X



FISIOTERAPIA

O ano de 2021:

- Foi marcado pela continuidade da pandemia e nossos esforços em manter assistência adequada à nossos beneficiários.
- Nesse intuito, a equipe de fisioterapia cresceu de acordo com a demanda de internações e chegamos a ter 34 fisioterapeutas entre os meses de maio-julho /21 cumprindo os parâmetros assistências e cobertura de todos os setores;
- Com a mudança do cenário e redução gradativa de internações houve também redução no nº de profissionais (que eram temporários) e redimensionamento da equipe;
- Hoje a equipe é composta por 23 profissionais distribuídos em todas as áreas de internação, sendo todos qualificados em suas áreas (Terapia Intensiva Adulto, Neopediátrico e/ou Fisioterapia Hospitalar) o que nos garante uma assistência segura e eficiente;

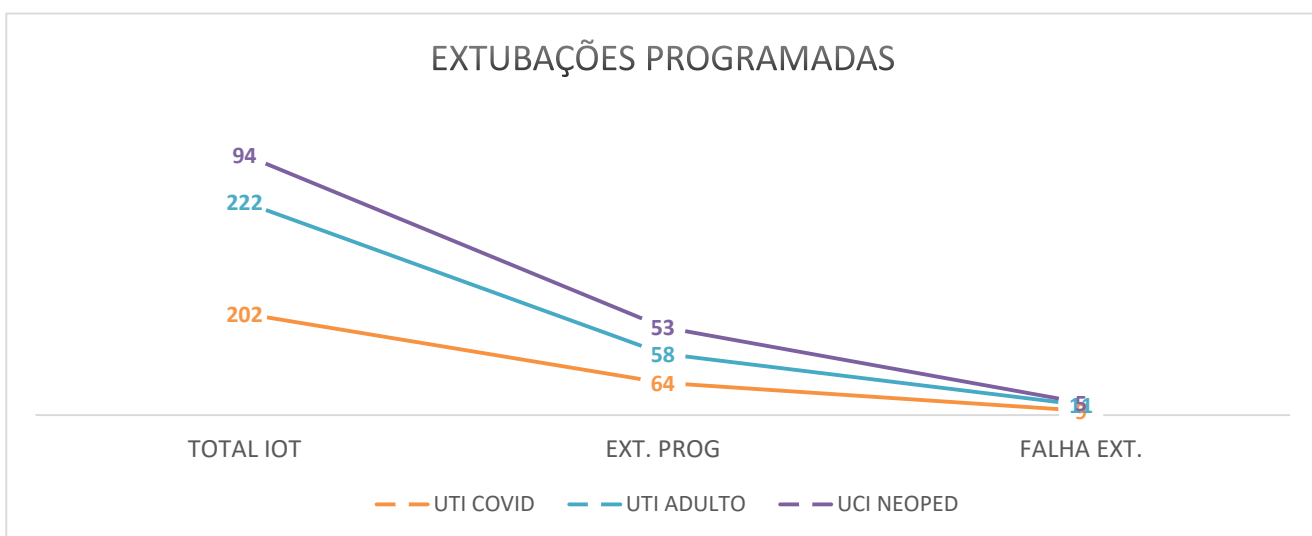
O reconhecimento da Fisioterapia

- A pandemia trouxe uma busca crescente e significativa por fisioterapeutas qualificados na área hospitalar (um aumento de 725%) tendo sido mencionada no Forum Econômico Mundial através do relatório *“Jobs of Tomorrow: Mapping Opportunity in the New Economy”* como sendo uma das profissões do futuro.
- Considerando não só o exposto mas também nossos resultados institucionais, desde set/21 o São Joaquim Hospital e Maternidade é a única instituição em Franca a contar com a presença do fisioterapeuta 24h/07 dias da semana para cobertura assistencial de todo o hospital;
- Tal ação além de proporcionar uma assistência fisioterapêutica integral e não fragmentada ainda é essencial para promover a manutenção e/ou melhora da funcionalidade física do paciente, reduzir o tempo de Ventilação Mecânica, reduzir o tempo de internação de UTI, reduzir o tempo de internação hospitalar geral gerando impactos na redução dos custos assistências.

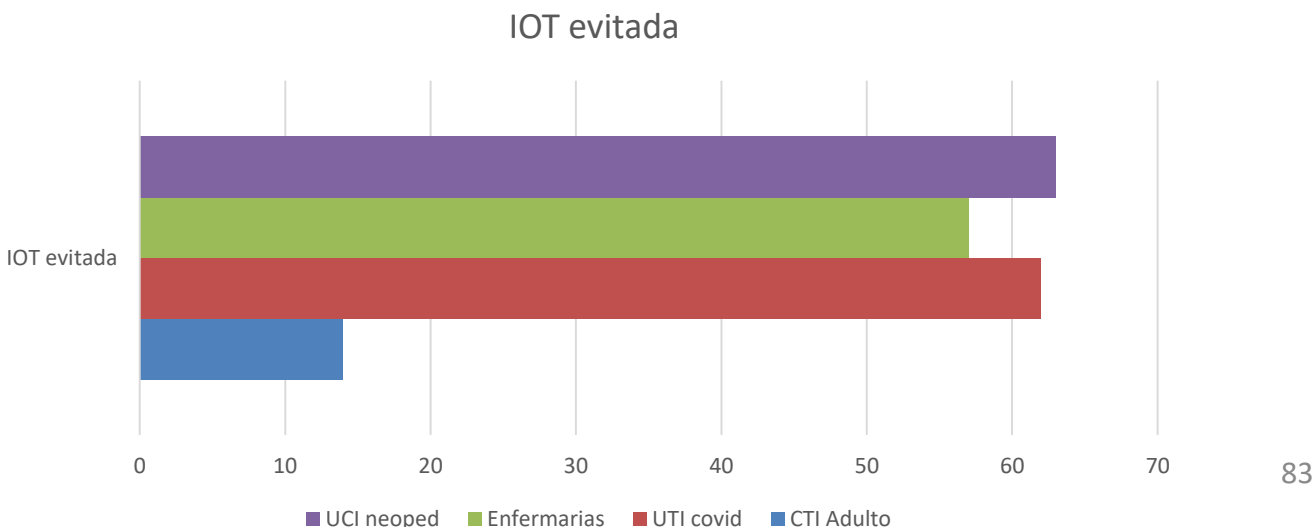
Resultados Indicadores

Um dos principais indicadores geridos pelo serviço de fisioterapia hospitalar refere-se à Taxa de Sucesso no Protocolo de Extubações Programadas e, apesar de não evidenciar uma ação isolada da fisioterapia, corrobora inúmeros resultados institucionais e avaliação de processos;

A taxa de falha na extubação programada permaneceu sempre muito abaixo do esperado considerando o descrito em literatura, mesmo em períodos de altos índices de Intubação Orotraqueal (IOT).



A taxa de sucesso de IOT evitadas através da utilização de Ventilação Não Invasiva (VNI) tem resultados que influenciam positivamente no nível de assistência, tempo de internação, custos e desospitalização.



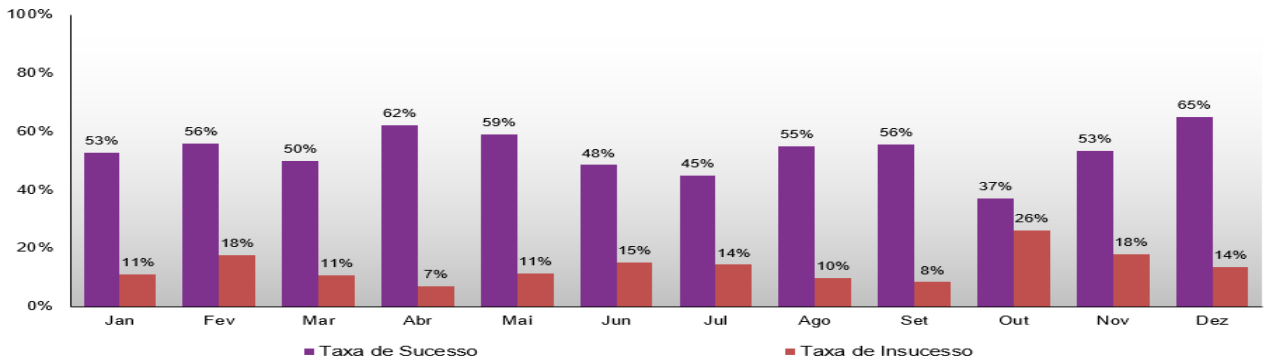
Resultados Indicadores

O indicador de “Desmame de O² em 72h” evidencia a importância da continuidade da assistência resultando em promoção de qualidade de vida, inclusive pós alta.



INDICADOR - FISIOTERAPIA - 2021 Sucesso no Desmame de O² em 72h

Gestão à Vista



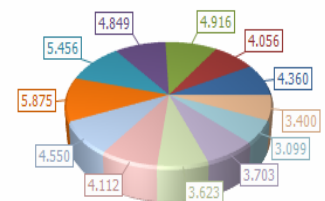
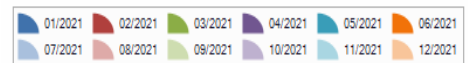
Em out/21 foi criado o Bi para Fisioterapia Hospitalar afim de otimizar a visualização dos itens de prescrição e atendimentos fisioterapêuticos, proporcionando melhoria no processo da gestão de dados quantitativos e assistenciais;

Criação de Bi

Em out/21 foi criado o Bi para Fisioterapia Hospitalar afim de otimizar a visualização dos itens de prescrição e atendimentos fisioterapêuticos, proporcionando melhoria no processo da gestão de dados quantitativos e assistenciais;

Período	Local	Classif.	Qtd.Ate	Qtd.Pac	Qtd.Presc	Qtd.Itens	% Tot
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CIRURGICA	RESPIRATORIA	33	32	133	133	3.05
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CIRURGICA	MOTORA	32	31	119	119	2.7290
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CIRURGICA	AVILACAO	32	31	34	34	0.78
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CIRURGICA	ORIENTACAO	4	4	4	4	0.0920
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CLINICA	RESPIRATORIA	49	48	202	204	4.6790
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CLINICA	MOTORA	38	36	148	148	3.3490
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CLINICA	AVILACAO	38	29	32	32	0.7340
01/2021	ALA 1 - UNIDADE CLINICA	ORIENTACAO	6	6	6	6	0.1380
01/2021	ALA.2	RESPIRATORIA	81	80	1117	1148	26.2040
01/2021	ALA.2	MOTORA	67	66	393	393	8.9140
01/2021	ALA.2	AVILACAO	68	68	71	71	1.6280
01/2021	ALA.2	TRANSPORTE	3	3	7	7	0.1610
01/2021	ALA.2	ORIENTACAO	2	2	2	2	0.0460
01/2021	ALA.3	RESPIRATORIA	45	44	610	621	14.2430
01/2021	ALA.3	MOTORA	37	36	228	228	5.2290
01/2021	ALA.3	AVILACAO	25	25	28	28	0.6420
01/2021	ALA.3	TRANSPORTE	2	2	3	3	0.0690

Fisioterapia - Resumo Geral - 01/01/2021 a 31/12/2021 - [vários] - [vários] - [vários] - [vários]



- PESQUISAS

Pesquisa de Satisfação, Bem-Estar e Saúde do Colaborador

O grau de satisfação, bem-estar e saúde dos colaboradores é uma bússola para nortear a gestão da empresa. Quanto mais positiva for a experiência dos funcionários, melhores serão os níveis de engajamento, e consequentemente, de produtividade.

A pesquisa foi realizada no período de 03/03 a 31/03/2021, de forma online e disponibilizada em todos os canais de comunicação interna. Tivemos uma adesão de 73% de entrevistados, e o índice do NPS foi de 66% de satisfação ou seja, um crescimento de 10% se comparado com 2020. No geral tivemos resultados muito positivos e alguns pontos de atenção, que já estão sendo trabalhados. Ao lado apresentamos a divulgação da pesquisa e dos resultados alcançados.

OLÁ, COLABORADOR!

ESTAMOS MAIS UM ANO AQUI PARA OUVIR VOÇÊ NA NOSSA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, BEM-ESTAR E SAÚDE DO COLABORADOR 2021.

MAS, VOCÊ SABE PARA O QUE SERVE ESSA PESQUISA?

Ela é muito importante para que a empresa possa refletir sobre como as pessoas estão se sentindo e o que elas estão pensando, e desta forma, buscar melhorias que beneficiem a todos, da melhor maneira possível.

Ano passado não foi diferente, veja algumas mudanças em que a Pesquisa de Clima 2020 contribuiu:

- Mudança do formato do Plano de Saúde;
- Conquista de um Psicólogo para atendimento exclusivo de colaboradores;
- Novas Parcerias;
- Melhorias nos canais de comunicação interna;
- RH mais próximo dos líderes e colaboradores;
- Kit Natalino 2020.

Aproveite a oportunidade, a conclusão da pesquisa é de no máximo 10 minutos. Contamos com a sua participação.

<http://bit.ly/pesquisadocolaborador21>

Unimed **SÃO JOAQUIM**

ANS - Nº 344763

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2021

Lembra que em março te enviamos a pesquisa de Clima Organizacional? Então, os resultados já saíram. Vamos juntos conferir?

Tivemos uma adesão de 73% de entrevistados e a nota geral do NPS foi de 66%, ou seja, um crescimento de 10% se comparado com 2020. Esse índice mostra o quão promotores da marca são nossos colaboradores!

71% estão satisfeitos com os benefícios oferecidos pela empresa. (Plano de Saúde, Vale Transporte, Canteim, Cofre etc.)	34% estão satisfeitos com as parcerias e descontos em escolas de idiomas, papeteria, lojas esportivas e farmácias.	54% se sentem reconhecidos profissionalmente.	82% consideram seu estado físico ótimo ou bom, porém 59% mencionam que não pratica nenhum exercício físico.
92% mencionaram que sentem sempre, ou quase sempre, que a empresa tomou os devidos cuidados e intervenções para promover a saúde física e emocional de seus colaboradores.	100% manifestaram satisfação no formato de entrega e no Kit de Natal apresentado em 2020.	74% consideram sua saúde mental ótima ou boa, porém 42% não toma ou não tomou nenhuma medida para melhorar seu bem-estar no gerenciamento de suas emoções. 76% dos entrevistados associam a importância do ambiente psicológico como ótimo e bom.	96% se sentem sempre, ou quase sempre, respeitados pelo seu líder direto e 8% diz que o líder direto nunca, ou raramente, é receptivo a sugestões de ideias e críticas.
98% sentem que a empresa é um local seguro para se trabalhar.	84% perceberam melhorias resultantes das ações realizadas no último ano.	74% se sentem satisfeitos com a estrutura e instalações em seu local de trabalho.	81% consideram a comunicação de empresa com o colaborador como ótima e boa, porém 33% dos entrevistados diz não ter conhecimento dos canais de comunicação existentes.
68% sentem que têm autonomia no trabalho.	58% se sentem satisfeitos com os benefícios oferecidos pela empresa.	55% não consideram sua remuneração adequada ao trabalho que executa.	89% mencionam que a empresa sempre, ou quase sempre, é aberta para receber ideias, críticas e contribuições. Lembra-se que temos canais exclusivos para estas manifestações.
92% dizem que sempre, ou quase sempre, têm acesso para registrar suas rotinas de trabalho.	76% disseram que a liderança sempre, ou quase sempre, fornece feedback e ajuda a melhorar seu desempenho no trabalho.	89% eles entrevistados consideram que a empresa sempre, ou quase sempre, é ética e transparente com seus colaboradores e 95% consideram que as pessoas são tratadas com igualdade no ambiente de trabalho, sem discriminação de etnia, crença, gênero, orientação sexual.	

Temos alguns pontos de atenção que serão trabalhados nos próximos projetos. Agradecemos imensamente a participação de todos. Se você tiver alguma dúvida, sugestão ou crítica, ou quer receber os resultados desta pesquisa na íntegra, fale com o RH através do e-mail: rh@unimedfranca.com.br ou na site da Unimed Franca (coloque no assunto "Solicitação Pesquisa de Clima").

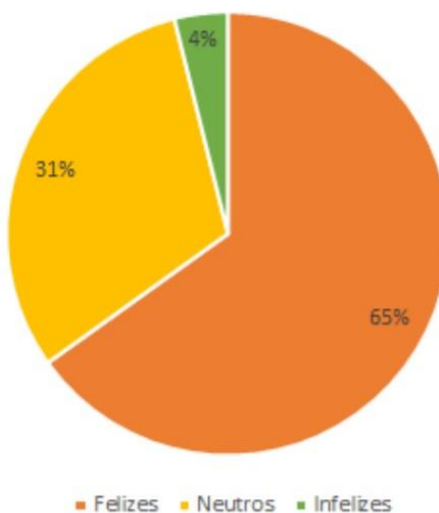
Unimed **SÃO JOAQUIM**

Pesquisa da Felicidade:

O que é o índice de felicidade no trabalho? Felicidade, nesse caso, vai além de alguns momentos gratificantes durante o expediente. É um conceito mais amplo que envolve um estado complexo de emoções positivas em relação ao emprego, que vem se tornando uma prioridade nas organizações em todo o mundo. Isso porque esse índice está diretamente relacionado ao desempenho dos colaboradores. O índice de felicidade no trabalho (IFT) é usado na pesquisa As 150 Melhores Empresas para Trabalhar do Guia Você S/A

Nosso índice de felicidade foi de 8,1!

No geral os colaboradores da Unimed Franca e Hospital São Joaquim estão:



Pilares



Programa Saúde do Colaborador

A atenção com nossos profissionais é tão importante quanto a atenção voltada ao paciente. Em 2021, implantamos em parceria com o Sesmt, o Programa Saúde do colaborador, proporcionando aos nossos profissionais um cuidado integral através da ginástica laboral, avaliações físicas, atendimento psicológico e checkup anual. Números de colaboradores que foram beneficiados pelo programa:

- Check up: 451;
- Ginástica laboral: média de 200 colaboradores/semana;
- Atendimento Psicológico: 219
- Avaliação Física: 238.

FIQUE POR DENTRO

PROGRAMA SAÚDE DO COLABORADOR: agora com check-up no mês de aniversário de empresa

O programa Saúde do Colaborador agora oferece check-up no mês de aniversário de empresa dos colaboradores.

O SESMT, em conjunto com as outras ações do cuidado na saúde do colaborador, realizará o check-up no mês da admissão do profissional na empresa. Os exames foram definidos e são específicos por faixa etária.

Esta é mais uma ação que visa o bem-estar, prevenção e os cuidados da Unimed e do SJH em cuidar de quem cuida.

GINÁSTICA LABORAL: mais uma novidade para o bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores

Você sabia que a ginástica laboral está disponível para todos os colaboradores, tanto da Unimed Franca, quanto do SJHM?

Sim, a equipe do programa Saúde do Colaborador, que além da psicóloga conta agora com o Educador Físico André para estruturar ações voltadas para a saúde e qualidade de vida do colaborador, organiza diariamente seções de ginástica laboral nos corredores do SJH e da operadora. Os dias e horários de cada seção são esses:

NOSSO Jeito de Cuidar PODE TE AJUDAR

Todo mundo sabe, mas não custa lembrar: **SAÚDE MENTAL É COISA SÉRIA E PRECISA DE ATENÇÃO.**

Sentimentos negativos como tristeza, medo e preocupação fazem parte da nossa vida, mas é importante que eles sejam passageiros e não sejam predominantes. Então, se essas emoções estiverem mexendo com você, **não deixe de procurar ajuda.**

A Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade disponibiliza uma **psicóloga exclusiva** para atendimento de nossos colaboradores, com hora marcada e com toda segurança e sigilo, caso sinta necessidade, basta entrar em contato pelo **Canal do Colaborador (16)99193-7194** opção Psicologia do Colaborador. Ah! E se você notar que um colega não está bem, estenda a mão. Às vezes, o que a gente precisa é de um empurrãozinho para tomar uma atitude.

Você já fez sua avaliação física?

No programa saúde do colaborador, além da ginástica laboral que está acontecendo conforme agenda, o educador físico André está realizando avaliação física com testes de bioimpedância.

A bioimpedância elétrica é um exame destinado à avaliação da composição corporal, estimando a massa magra, gordura corporal, água corporal total, entre outros dados que proporcionam informações mais precisas sobre o estado nutricional do paciente.



Estamos preocupados com a saúde de nossos colaboradores, e os números levantados nos exames demonstram que precisamos nos cuidar. Mas ainda é tempo de mudar um hábito e melhorar o equilíbrio entre corpo e mente.

SEG	10H	CORREDOR AL.1 / CORREDOR MATERNIDADE	10H30	CORREDOR UTIS	15H	CORREDOR AL.1 / CORREDOR BATERIADE	15H30	CORREDOR UTIS / CORREDOR MATERNIDADE	TER	10H	LAVANDERIA	10H30	ALMOOVARADO / CAFETERIA
QUA	10H <td>CORREDOR CENTRO / CORREDOR ENFERMAGEM / CORREDOR AL.1</td> <td>10H30<td>CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td><td>15H<td>CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td><td>15H30<td>CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td><td>16H<td>SABE</td></td></td></td></td>	CORREDOR CENTRO / CORREDOR ENFERMAGEM / CORREDOR AL.1	10H30 <td>CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td> <td>15H<td>CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td><td>15H30<td>CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td><td>16H<td>SABE</td></td></td></td>	CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO	15H <td>CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td> <td>15H30<td>CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td><td>16H<td>SABE</td></td></td>	CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO	15H30 <td>CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO</td> <td>16H<td>SABE</td></td>	CORREDOR CAJETERA / CENTRO DE ATENDIMENTO / CENTRO DE ATENDIMENTO	16H <td>SABE</td>	SABE			
QUI	10H <td>ADMINISTRATIVO HOSPITAL</td> <td>10H30<td>UNILAB / COMPARATI</td><td>13H<td>CRU</td><td>14H<td>SSO</td><td>15H<td>ESPAÇO VIVER BEM / FISIOTERAPIA</td><td>16H<td>OPERADORA 2º ANDAR</td></td></td></td></td></td>	ADMINISTRATIVO HOSPITAL	10H30 <td>UNILAB / COMPARATI</td> <td>13H<td>CRU</td><td>14H<td>SSO</td><td>15H<td>ESPAÇO VIVER BEM / FISIOTERAPIA</td><td>16H<td>OPERADORA 2º ANDAR</td></td></td></td></td>	UNILAB / COMPARATI	13H <td>CRU</td> <td>14H<td>SSO</td><td>15H<td>ESPAÇO VIVER BEM / FISIOTERAPIA</td><td>16H<td>OPERADORA 2º ANDAR</td></td></td></td>	CRU	14H <td>SSO</td> <td>15H<td>ESPAÇO VIVER BEM / FISIOTERAPIA</td><td>16H<td>OPERADORA 2º ANDAR</td></td></td>	SSO	15H <td>ESPAÇO VIVER BEM / FISIOTERAPIA</td> <td>16H<td>OPERADORA 2º ANDAR</td></td>	ESPAÇO VIVER BEM / FISIOTERAPIA	16H <td>OPERADORA 2º ANDAR</td>	OPERADORA 2º ANDAR	

Home Office

Em 2021, intensificamos nossas atividades em Home Office para algumas áreas. Um trabalho em parceria com o DP, SESMT, e TI para garantir segurança, o cuidado físico, emocional e ferramentas e equipamentos adequados para manter o bom desempenho das atividades. O mesmo trabalho foi estruturado para nossas colaboradoras gestantes, que desde a comunicação da gestação foram afastadas das atividades presenciais e garantido a elas, atividades e estrutura adequada para sua segurança.

Home Office: setores unidos pela inovação no teletrabalho

O Home Office virou novamente uma realidade para a maioria dos colaboradores da Unimed Franca e das áreas administrativas do SJHM. Mas, para que o trabalho não perca a qualidade acontecendo à distância, as áreas de RH, DP, SESMT e TI fizeram um amplo serviço de integração.

Enquanto o Departamento Pessoal e o SESMT realizavam visitas para garantir "a segurança, principalmente ergonômica, na condição de trabalho nesse modelo", como reforçou Damiane Lima, responsável pelo SESMT, o departamento de tecnologia elaborou a rede de acesso para que os colaboradores fossem linkados aos servidores e dados essenciais para o trabalho.

Já que cooperação é um dos pilares da nossa empresa, a integração entre as áreas se demonstrou também essencial nessa época de isolamento social.



Zoom da Gratidão

Em 2021, demonstrando a gratidão, o cuidado e o respeito pelos nossos profissionais, fizemos uma homenagem especial à toda equipe da Ala Covid, através de vídeos com depoimentos de pacientes que ficaram internados e receberam seus cuidados durante o período. Os vídeos foram transmitidos de surpresa, diretamente no setor e durante o trabalho, em todas as escalas.

FIQUE POR **DENTRO!**

INFORMATIVO INSTITUCIONAL - 12 DE MAIO DE 2021 | EDIÇÃO ESPECIAL JEITO DE CUIDAR

Recentes:

- **Permanecem para o colaborador:** Home Office e modelo Híbrido de Trabalho em algumas áreas Estruturação do Programa da Saúde do Colaborador com o atendimento psicológico definitivo para os colaboradores, ginástica laboral e avaliações físicas com o Educador Físico, treinamentos constantes pela equipe do sesmt que ocasionaram em uma baixo índice de profissionais positivados; trilha de treinamentos técnicos para as equipes assistenciais e de atendimento, estruturação da plataforma EAD com as trilhas de desenvolvimento das áreas; mantivemos a empregabilidade, aumento do índice de geração de empregos, priorização de processos seletivos internos com a ação de reconhecimento das promoções.

• **"Zoom da Gratidão"**, com vídeos e fotos de pacientes agradecendo à equipe de linha de frente. Esses pacientes foram contaminados pela Covid-19 e, após atendimento e internação no SJHM, estão em suas casas recuperados.



Datas Especiais

Seguindo nosso calendário anual de datas comemorativas, em parceria com o Marketing, ações foram realizadas nas datas especiais, para prestigiar nossos colaboradores. Essas ações promovem, além do engajamento, a interação, bem-estar e reforça a valorização desses profissionais. Em 2021 as datas comemoradas foram: Dia das Mulheres, Dia das Mães, Páscoa, Café Junino e Dia dos Pais.

- PÁSCOA!



Café Junino



DIA DOS PAIS: Unimed Franca prepara duas ações incríveis para os papais!

Temos muitos pais entre nossos colaboradores, por isso, preparamos duas ações imperdíveis para comemorar a data mais esperada para eles.




Palestra
**PATERNIDADE
ATIVA E AFETIVA**



Na primeira, em parceria com a Unimed Brasil, apresentamos a palestra "Paternidade Ativa e Afetiva", dia 06 de agosto, às 15h. O evento será ao vivo no YouTube com Beto Bigatti, embaixador da Revista Pais & Filhos, publicitário, autor e idealizador do Blog Pai Mala.

A segunda ação é para movimentar nossas redes sociais. Convidamos todos os pais da Unimed Franca para, no dia 06 de agosto, publicar um Story com os filhos no Instagram e marcar a @unimedfranca e a #DiaDosPaisUnimed. Temos repostar nas nossas Redes Sociais. Participe, papais!

Participe: 

KIT NATALINO

Para finalizar nosso calendário de datas comemorativas, e novamente agradecer e reconhecer o esforço e o trabalho de cada profissional que lutou para manter vivo nosso Jeito de Cuidar em 2021, em parceria com o Marketing e Compras, preparamos um lindo evento para a entrega dos Kits Natalinos para todos os nossos colaboradores. A novidade é que nesse evento, também foram contemplados todos os colaboradores terceirizados, que muito contribuíram com seu trabalho.

Foram entregues 1732 kits em sistema de Drive Thru, e foram arrecadados 1600kg de alimentos para distribuição a famílias carentes.



NOVAS PARCERIAS

Através dos resultados da Pesquisa de Clima e das Entrevistas de Desligamento, aumentamos e diversificamos o nosso portfólio de parcerias que oferecemos aos nossos colaboradores e seus dependentes, além de proporcionar melhores descontos nesses serviços. São parcerias voltadas para a educação, desenvolvimento e qualidade de vida.

BENEFÍCIOS

 Vale Alimentação  Vale Transporte  Convênio Médico  Auxílio creche  Plantão Psicológico
 Plataforma EAD  Custo Operacional (consultas e exames de baixo custo para familiares: pais, irmãos, sogro e sogra)

PARCERIAS

Além de todos os benefícios já citados, contamos ainda com parcerias muito bacanas com empresas da cidade.

-  **CCBEU:** 30% de desconto para todos os colaboradores e familiares, em qualquer estágio do curso.
-  **Up Global Education:** 8,5% de desconto por aluno, se estendendo para filhos e cônjuges dos colaboradores.
-  **Wise Up Franca:** 30% de desconto sobre o valor regular da mensalidade nos cursos de inglês executive (adulto) ou teens (adolescente), se estendendo aos familiares.
-  **Know-How:** Descontos de 10% a 50% em todos os cursos, para os colaboradores, cônjuges e filhos.
-  **Ótica Unimed:** 20% de desconto para colaboradores e conveniados em quaisquer óculos e lente de contato. Pagamento em até 10x sem juros, com opção de desconto em folha.
-  **Papeleria Priscilla:** 10% de desconto para os colaboradores ao longo do ano e 12% de desconto no período de volta às aulas (janeiro, fevereiro e março). Pagamento em até 3x com parcela mínima de R\$50,00.
-  **Super Tennis:** 15% de desconto para os colaboradores. Pagamento em até 10x sem juros, com parcela mínima de R\$20,00.
-  **Total Tennis / MG Sports:** 10% de desconto para os colaboradores. Pagamento em até 5x sem juros, com parcela mínima de R\$50,00.
-  **Vila Cereale:** 10% de desconto para os colaboradores em todos os produtos.
-  **Unifran:** 40% de desconto para os colaboradores, em todos os cursos presenciais, exceto Medicina; e 30% de desconto em todos os cursos semi-presenciais/EAD. Para dependentes, a porcentagem de desconto, varia de acordo com o curso. (Os descontos são para quem estiver iniciando a graduação).
-  **Anhanguera:** Desconto de 20% a 40% para os cursos de graduação e pós graduação. O desconto se estende a cônjuges e dependentes até 24 anos.
-  **Droga Farma:** Descontos especiais ao colaborador, com opção de desconto em folha.
-  **Sicoob Banco Sicoob:** Empréstimos consignados para os colaboradores a partir de 1 ano de empresa, com opção de desconto em folha.

Parcerias para estimular a educação



Unifran: 40% de desconto para os colaboradores, em todos os cursos presenciais, exceto Medicina; e 30% de desconto em todos os cursos semipresenciais e EaD. **Para quem estiver iniciando a graduação, ou seja, estiver cursando o primeiro ano.*



Anhanguera: Desconto de 20% a 40% para os cursos de graduação e pós-graduação.

O convênio é válido para todas as Faculdades do grupo Kroton incluindo UNOPAR, UNIDERP, UNIME e PITÁGORAS. Polos parceiros não fazem parte do benefício.

Em Franca, o convênio é válido apenas para unidade da Avenida Moacir Vieira Coelho. O desconto se estende a cônjuges e dependentes até 24 anos.



GRANDE CONQUISTA: PLANO DE SAÚDE INTEGRAL

Outro benefício identificado através das ferramentas de Gestão de Pessoas, foi em relação à melhoria do benefício do Plano de Saúde aos colaboradores do Hospital, que após estudos e análises junto à diretoria executiva, no mês de julho/2021, passaram a ter o seu plano de saúde e de seus dependentes, integralmente subsidiado (isentos de mensalidade).

Obrigado, Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade!

Você sabia que os sindicatos que atendem a Unimed Franca e SJHM são diferentes? Isso mesmo! E é por esse motivo que algumas políticas, como de benefícios, não são iguais para os colaboradores das duas empresas.

Entretanto, nossa diretoria vem trabalhando bastante para amenizar essas diferenças, algo muito além de sua obrigação legal, e no último dia 18 de junho já deu um importante passo: a partir de 01/07/21, os colaboradores do hospital e seus dependentes legais **terão sua mensalidade do plano de saúde integralmente subsidiada pelo hospital.**

Essa é mais uma forma de reconhecimento por todo o empenho da equipe do hospital! E tem mais novidades chegando. Fique ligado!

GAMIFICAÇÃO NA INTEGRAÇÃO

Atualmente, os jogos estão, cada vez mais, inseridos no cotidiano das pessoas e nas mais diferentes esferas da sociedade. São vários os setores que estão incluindo os games em sua rotina, inclusive as empresas. A gamificação nas empresas é o **uso de mecanismos dos jogos em outros contextos para alcançar resultados e objetivos específicos**, e tem auxiliado muito no processo de educação e aprendizagem. Em janeiro de 2021 inserimos o Boardgame (Jogo de Tabuleiro) na integração dos novos colaboradores, com o objetivo de reforçar uma de nossas competências que é a “Cooperação” e auxiliar no processo de assimilação da cultura e normas institucionais, compartilhadas nesse primeiro dia de empresa.

PROCESSOS SELETIVOS E PROMOÇÕES INTERNAS

Além da experiência do nosso cliente, estamos também, cada vez mais preocupados em melhorar a experiência dos colaboradores, com o objetivo de garantir uma boa experiência durante toda a sua trajetória dentro da nossa empresa. Implantamos em 2021 o a ação de reconhecimento nas promoções, além da priorização dos processos seletivos internos. Através dessas ações, proporcionamos mais oportunidades de crescimento e desenvolvimento aos nossos colaboradores, além de reter os nossos talentos, colaborando também, para a diminuição do turnover. Em 2021 foram **82** colaboradores promovidos através dos processos seletivos internos.



TEMOS VAGA INTERNA

Para você, colaborador SJHM que quer crescer ainda mais na empresa.

Enfermeiro(a)

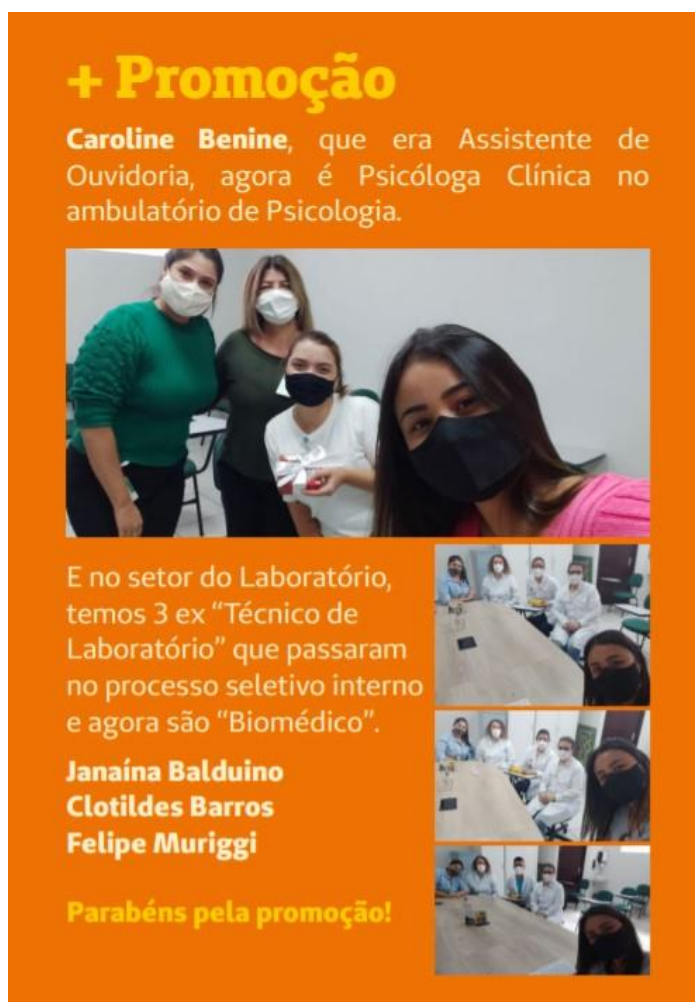
Pré-requisitos:

- Carga Horária: 180h (mês) escala de revezamento
- Ter 1 ano de empresa como colaborador efetivo do São Joaquim Hospital e Maternidade
- Ter tirado o COREN de enfermeiro.

Os interessados devem avisar previamente a liderança do interesse em participar do processo e encaminhar currículo para rhcursos@unimedfranca.com.br, com o assunto "Enfermeiro Interno", até 19/01/2022.


SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

A Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade promovem e valorizam iniciativas em prol da diversidade e da igualdade no ambiente de trabalho, proibindo todas as formas de discriminação, sejam elas por etnia, credo, gênero, orientação sexual, idade, convicções políticas, nacionalidade, posição social, deficiência, entre outras.




+ Promoção

Caroline Benine, que era Assistente de Ouvidoria, agora é Psicóloga Clínica no ambulatório de Psicologia.



E no setor do Laboratório, temos 3 ex "Técnico de Laboratório" que passaram no processo seletivo interno e agora são "Biomédico".



Janaína Balduino
Clotildes Barros
Felipe Muriggi

Parabéns pela promoção!

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR – ENCONTRO DO RH COM OS NOVOS COLABORADORES

Realizar a integração de forma adequada é essencial para o sucesso do profissional dentro da empresa. Além de ensinar aos colaboradores sobre suas responsabilidades e atividades, a integração também deve garantir que esses profissionais entendam os **valores** da empresa, proporcionar bom clima organizacional e contribuir para o **sentimento de pertencimento** à organização. Para isso, além das avaliações do período de experiência aos 45 e 90 dias realizadas pela sua liderança direta, o novo colaborador tem um encontro com o Rh quando completa 45 dias de empresa. Esse encontro mantém a sua proximidade com nossa equipe, além de nos auxiliar na percepção de como está sendo sua experiência no setor, com a liderança e equipe de trabalho e na empresa de forma geral, além de fornecer subsídios para que o possamos intervir em possíveis dificuldades na adaptação desse novo colaborador.

ANIVERSARIANTE DO MÊS



INOVAÇÃO – CASA DO COLABORADOR

Uma das grandes conquistas de 2022, foi a Casa do Colaborador. Uma demanda que aparecia anualmente nas pesquisas de clima e foi concretizada. O projeto foi idealizado e executado por um grupo de colaboradores voluntários e hoje proporciona aos colaboradores que atuam nas dependências do hospital, um espaço de lazer, descanso, estudo e interação.

Inauguramos a Casa do Colaborador!

Depois de meses de planejamento e empenho de muitos colegas, a Casa do Colaborador virou realidade!

O novo espaço, inaugurado no dia 29 de novembro, foi idealizado, desenvolvido e executado pelos próprios colaboradores, numa metodologia inédita com profissionais de diversas áreas. Lá, os colaboradores contam com espaços para descanso, estudo, interação, criatividade e inovação.

Essa é uma conquista de todos nós! Não deixe de conhecer e aproveitar!



Casa do Colaborador aprovada!

O nosso espaço, já está ganhando forma e, aos poucos, vai ficando do jeito que a gente sonha.

Por lá, já estão funcionando a Educação Corporativa, o Departamento Pessoal, a Gestão de Pessoas, a Psicologia do Colaborador, a Educação Física, a Medicina do Trabalho e o SESMT.



E quer saber a novidade? Em breve teremos espaços para descanso, encontros e estudos. Já estamos com a equipe a todo vapor pra tirar esse projeto do papel!

DESENVOLVIMENTO – ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Em parceria com o setor de Educação Corporativa, realizamos o Treinamento de Atendimento de Excelência para todos os colaboradores do Hospital, com o objetivo de aprimorar uma de nossas competências do Jeito de Cuidar, “Encanta o Cliente” através da empatia e da gentileza. O treinamento contou com 5 módulos e teve a participação de mais 500 colaboradores.

Atendimento de Excelência: Encontros presenciais

Vamos dar continuidade ao programa de Capacitação em Atendimento de Excelência, iniciado em março, mas agora de forma presencial. Nessa nova fase, apenas os colaboradores do SJHM serão contemplados. Para os demais colaboradores da Unimed a capacitação presencial será a partir de 2022.

Serão três encontros para cada grupo de 20 colaboradores com início em novembro que terão como facilitador nosso colaborador Hyago, psicólogo do setor de Gestão de Pessoas.

Conheça os temas:

1º Encontro:

Início de um Atendimento de Excelência

Abordando o cliente e criando uma relação de confiança

2º Encontro:

Desenvolvimento do Atendimento de Excelência

Conduzindo o atendimento (parte técnica) e percepção dos pontos de atenção relativos ao cliente

3º Encontro:

Finalizando o Atendimento de Excelência

Garantir o bom entendimento do cliente, superar as expectativas e garantir a continuidade eficaz do atendimento.

Aguarde o link para inscrição e não deixe de participar!



DESENVOLVIMENTO – LIDERANÇAS

A pandemia e as medidas de isolamento social tiveram um impacto enorme nas pessoas, principalmente emocional. Pensando nisso, o setor de Gestão de Pessoas formatou um treinamento exclusivo para as lideranças com foco em saúde mental e liderança positiva. O treinamento contou com 6 encontros com os seguintes temas: Saúde Mental, Felicidade Corporativa e Liderança Positiva e Avaliação de Desempenho e Feedback, este último como preparação para a implantação da Avaliação de Desempenho em 2022.

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

Está rolando um projeto incrível para as lideranças da Unimed Franca e SJHM para aperfeiçoar o Jeito de Cuidar de cada um. Até agora, foram quatro encontros com o tema “Saúde Mental”.

Em um dos encontros, recebemos a Renata Rivetti para falar sobre Liderança Positiva e Segurança Psicológica. A Renata é TEDx Speaker, chief happiness officer, especialista em Felicidade Corporativa e fundadora e diretora da Reconnect.



Liderança Positiva

Depois de quatro encontros conversando sobre Saúde Mental; Felicidade Corporativa, Liderança Positiva e Segurança Psicológica foram os temas do encontro entre as lideranças da Unimed Franca. Renata Rivetti, especialista em Felicidade Corporativa, Fundadora e Diretora da Reconnect Happiness at Work, realizou um bate papo para mais de 60 líderes da Unimed Franca e do São Joaquim, além dos assessores médicos.

O encontro teve como objetivo despertar o olhar dos nossos líderes para sua importância nesse momento de crise e sobre como podem atuar na promoção de uma cultura voltada para a Felicidade corporativa.

Novos encontros já estão programados e serão voltados para o desenvolvimento das soft skills.



CARGOS & SALÁRIOS

No 2º semestre de 2021, demos início à estruturação do Programa de Cargos & Salários da Unimed e do Hospital. Um grande passo na Gestão das Pessoas da empresa. Uma política de C&S fundamenta todos os subsistemas de Rh, contribuindo para a atração e retenção de talentos, equilíbrio interno e externo, desenvolvimento, engajamento e para um bom clima organizacional.



REMUNERAÇÃO E
CARREIRA

MODELO – UNIMED
FRANCA



INDICADORES – QUADRO COLABORADORES

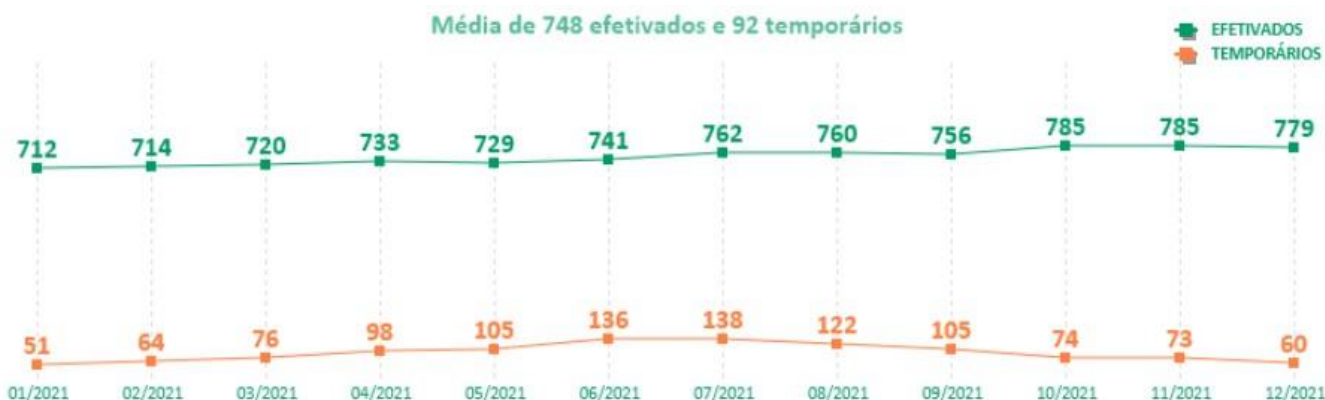
Em 2021, apesar das dificuldades, a empresa conseguiu manter a empregabilidade, e além disso, aumentar o número de oportunidades de trabalho, para que assistência e a segurança do nosso paciente mantivesse sua qualidade e excelência. Um dos principais desafios em Gestão de Pessoas foi Atrair e Reter talentos. A alta demanda de contratações nos serviços de saúde em geral, a suspensão e paralisação de cursos técnicos e superiores que impediram a formação de novos profissionais e concursos públicos, ocasionou um colapso no mercado de trabalho com a falta de mão de obra qualificada disponível. Mesmo com esse cenário, conseguimos suprir todas as demandas de vagas. Vejam os números de R&S:

- 658 vagas (entre aumentos de quadro, substituições e temporárias);
- 141 processos seletivos realizados;
- 2233 candidatos entrevistados;

QUADRO COLABORADORES EFETIVOS E TEMPORÁRIOS UNIMED



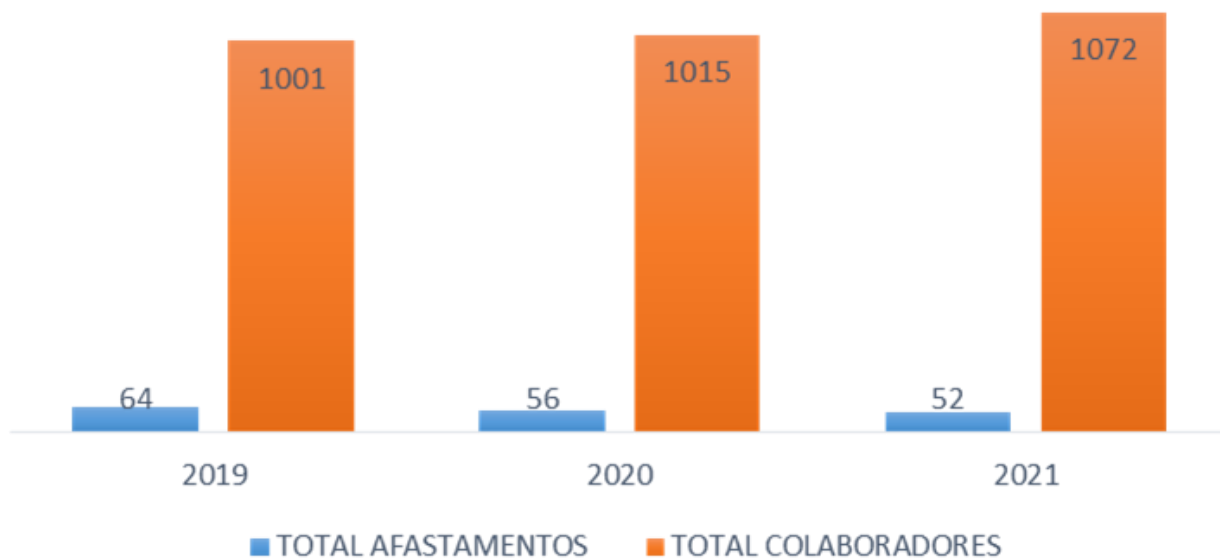
QUADRO COLABORADORES EFETIVOS E TEMPORÁRIOS HOSPITAL



INDICADORES – ABSENTEÍSMO

A nossa taxa de absentismo em 2021, sofreu muitas oscilações tanto na Unimed e tiveram seus “picos” nos períodos mais críticos da pandemia, sendo que a maior demanda de atestados foram devidos aos casos de suspeitas e positividade pela COVID-19. Podemos observar nos gráficos que o hospital teve maior impacto. Nos outros períodos, nosso índice permaneceu abaixo do limite estabelecido, de 2%. A taxa de afastamentos pelo INSS teve uma redução em relação ao número de colaboradores, comparada aos anos de 2019 e 2020. Um dos motivos para essa redução, foi a intensificação das ações de cuidado e acompanhamento para os nossos colaboradores, e também, para a manutenção de um bom clima de trabalho.

AFASTAMENTOS X Nº COLABORADORES





TAXA DE ABSENTEÍSMO UNIMED

Média 12 Meses: 2,40%



TAXA DE ABSENTEÍSMO HOSPITAL

Média 12 Meses: 2,79%



INDICADORES – TURNOVER

Nossa média de Turnover sem os aumentos quadro foi de 1,36 na Unimed e 1,58 no hospital, abaixo do limite estabelecido de 2%, o que representa um resultado bastante positivo mediante às variáveis do mercado de trabalho (aumento de contratações de maneira geral, principalmente nos outros hospitais e serviços de saúde e o concurso público da prefeitura). Esse resultado também está atrelado às ações de retenção como, melhoria de benefícios, parcerias, aumento das oportunidades internas (processos seletivos e promoções), e a intensificação dos cuidados para os colaboradores.

TURNOVER SEM AUMENTOS DE QUADRO UNIMED



TURNOVER SEM AUMENTOS DE QUADRO HOSPITAL



Plano de trabalho no ano de 2021:

JANEIRO/21

Visita de adequação extintores - novo prédio preventiva/fisioterapia



Levantamento – renovação laudos UNIMED

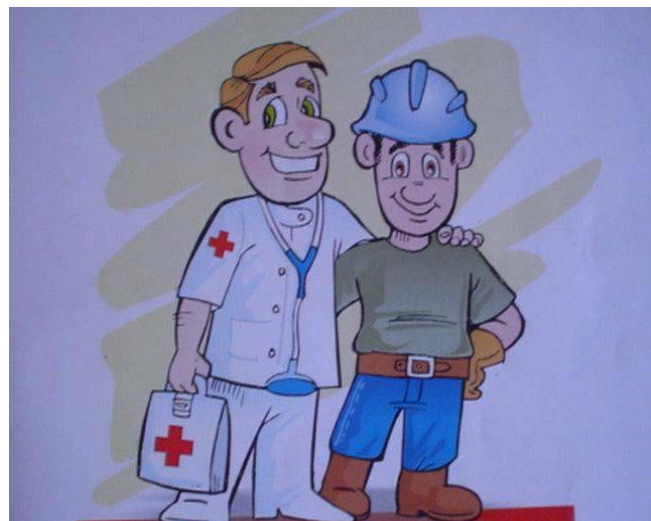


Verificação das condições de ergonomia - departamento pessoal-hospital



Reuniões de alinhamento novo perfil Semana de Saude do Colaborador

Educador físico
Mude 1 hábito
Check-Up



FEVEREIRO/21

Apresentação do educador físico e dos benefícios da ginástica laboral às lideranças - Start Projeto Saúde do Colaborador: Ginastica Laboral (RH/SESMT).

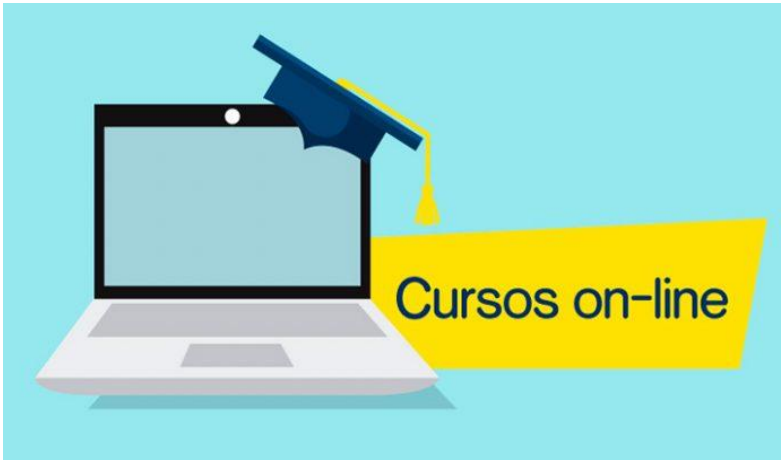


MARÇO/21

Autorização check-up do colaborador



Treinamento PGR



1º Avaliação física - colaborador



Ginástica Laboral



Ampliação – Ala 4 COVID-19



Campanha de Vacinação contra Gripe 2021



CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE H1N1

*Lembre-se!
Trazer a carteira de vacinação.*

Exclusiva para os **médicos, colaboradores** e **terceiros** que atuam na **Unimed Franca** e no **São Joaquim Hospital e Maternidade**.

CONFIRA O **CRONOGRAMA DA CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE - H1N1**

	PREVENTIVA	CMU/DSO	OPERADORA	HOSPITAL
20/04/21	9h às 10h	10h30 às 12h	14h às 16h	--
22/04/21	--	--	--	9h às 12h 14h às 16h
23/04/21	--	--	--	9h às 12h 14h às 16h

(de acordo com o PAIX - SESMT)

Fique atento à data e horário conforme o cronograma.
Vacine-se. Cuidar de você. Esse é o plano!



MAIO/21

Levantamento, preparação do home office e afastamento das gestantes - **Lei N° 14.151 de 12 de maio de 2021**



MAIO/21

Início exames check up - saúde do colaborador



JUNHO/21

Levantamento de riscos - laboratório de biologia molecular - teste covid-19



AGOSTO/21

Reavaliações ambientais - PPRA hospital



SETEMBRO/21

Formação Brigada de incêndio - Hospital São Joaquim

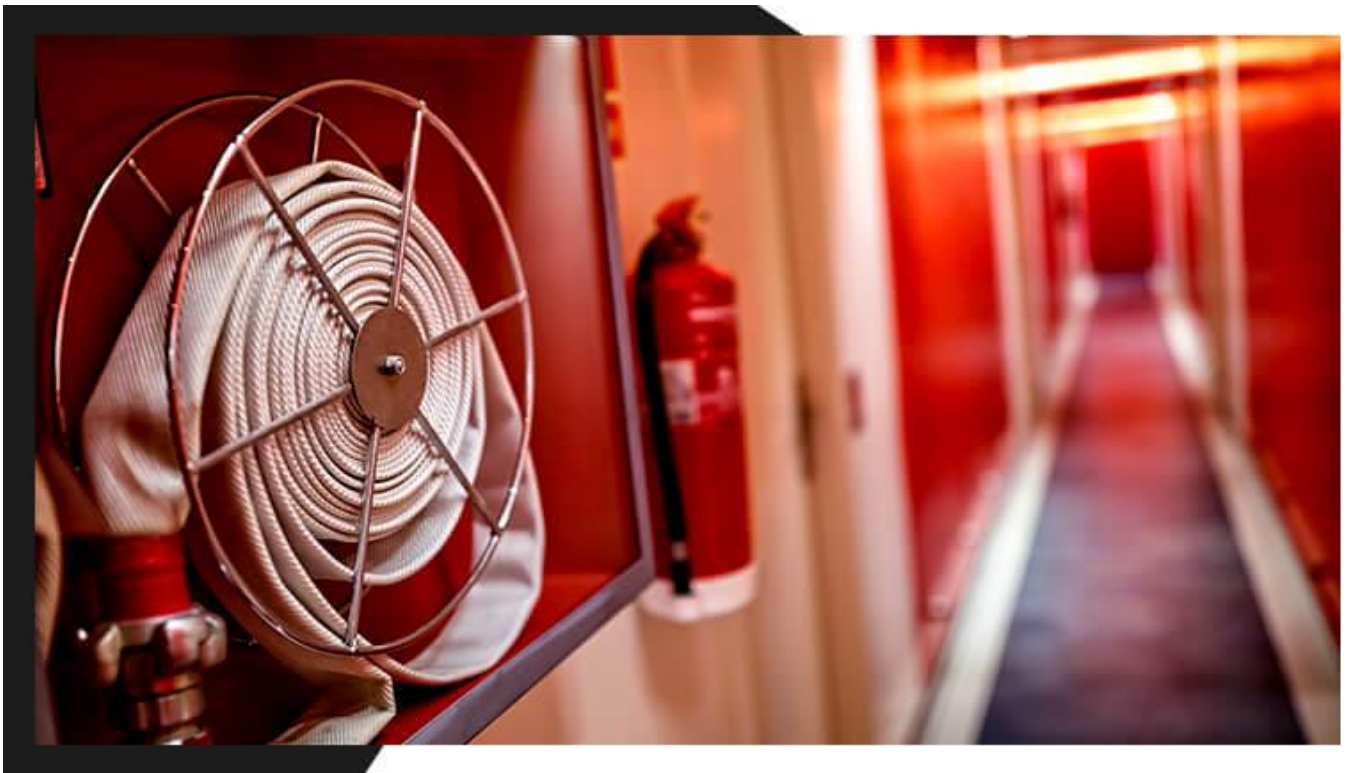


OUTUBRO/21

VISTORIA: negada

Pendencias:

- 1- Lumiarias de emergência
- 2 -Sinalização
- 3 -Falta junta recalque
- 4- Acondicionamento mangueiras
- 5 - Placa identificação bomba
- 6- Probl botoeira bomba
- 7- Fiação CCA e hosp dia
- 8- Atualiação legendas



OUTUBRO/21

Alimentação sistema e-social

- 1- Hospital
- 2- Unimed
- 3- Cooperados
- 4- Terceiros



NOVEMBRO/21

Verificação ergonômica - carrinho de medicação - UTI - A



Caracterização de grupo econômico - Hospital e Unimed





- Manutenção dos extintores de incêndio;
- Reestruturação do SESMT
- Aumento da presença do setor nas áreas
- Adequações de proteção contra incêndio - AVCB
- Formação da brigada incêndio;
- Formação CIPA;
- Reprogramação das capacitações periódicas (NR 33 e NR 35)
- Realização de 3º simulado prático de incêndio – Hospital e o primeiro a Unimed - fim Covid;
- Armário e identificação dos brigadistas;

VACINADOS INFLUENZA 2021

Seguindo a Campanha de Vacinação Nacional contra a Influenza, seguem os dados do público vacinado até 23/04/2021.

	HOSPITAL	UNIMED	TERCEIROS
VACINADOS	223	207	101
PUBLICO TOTAL	731	798	320
PERCENTUAL	30,5%	25,93%	31,5%



Política de Desenvolvimento do São Joaquim Hospital e maternidade para 2021.

A política de desenvolvimento do SJHM idealizada para 2021, num trabalho conjunto à Diretoria e Lideranças, estabeleceu ações de Educação Continuada em atenção aos seguintes indicadores:

- Atender as demandas das diversas áreas para programas de capacitações e treinamentos.
- Atender as demandas das LNTDs (levantamento de necessidades de treinamentos e desenvolvimento).
- Criar as Trilhas de Desenvolvimento por área/cargo e função.
- Fomentar a participação dos colaboradores nas capacitações indicadas nas Trilhas de Desenvolvimento das áreas (Plataforma EaD).
- Fortalecer as parcerias para desenvolvimento de ações educativas com SESCOOP, FESP, CESEC, entre outros.
- Apoiar eventos educativos, como Reuniões Clínicas, Fóruns, Palestras entre outros.
- Promover a integração entre cooperados e colaboradores em ações educativas.
- Fomentar a pesquisa acadêmica.
- Integrar ações da Unimed Franca e SJHM.

Trilhas de Desenvolvimento:

As trilhas são uma forma linear de organizar o conhecimento para desenvolver as competências necessárias para o desempenho de diferentes níveis ocupacionais. Nosso propósito é o de disponibilizar, a todos os colaboradores da Unimed Franca, ações educativas que busquem o aprimoramento das competências institucionais e das competências requeridas pelo cargo e função sempre valorizando as habilidades e atitudes inerentes ao bom desempenho profissional. O colaborador encontra na sua trilha, indicações e sugestões de capacitações que serão desenvolvidas ao longo do ano, online ou presenciais, oferecidas no ambiente de trabalho ou em parcerias com outros institutos e instituições de educação. Em 2021 foram disponibilizadas cerca de 80 trilhas específicas para cada área/setor referentes ao cargo e função que desempenha.

2021		Trilha de Desenvolvimento- LABORATÓRIO																		
LABORATÓRIO																				
LEGENDA		SISTEMAS INTERNOS				NEGÓCIO UNIMED						DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL								
O = Obrigatório D = Desejável N/N = Não necessita		SOLUS	INV	MATRIX	EQUIPAMENTOS DE ANÁLISES CLÍNICAS	INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES	NORMAS E POLÍTICAS DE QUALIDADE	JEITO DE CUIDAR	COOPERATIVISMO	GOVERNANÇA COOPERATIVA	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	COMPLIANCE	INFORMÁTICA BÁSICA WORD EXCEL POWER POINT	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	ATENDIMENTO SOB PRESSÃO	GESTÃO DE TEMPO	GERENCIAMENTO DE EQUIPES E CONFLITOS	GERENCIAMENTO DE EMOCÕES	ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA	PROCEDIMENTOS DE COLETA
CARGO																				
Coordenador de Laboratório	D	O	D	D	O	O	O	O	O	O	O	D	D	D	D	O	O	D	D	
Supervisor de Laboratório	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	D	D	O	O	O	D	D	
Líder de Atendimento	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	D	D	O	O	O	D	D	
Biomédico / Bioquímico / Biólogo	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	D	O	O	N/N	O	D	O	
Técnico de Laboratório	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	D	O	O	N/N	O	D	O	
Auxiliar de Laboratório	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	D	O	O	N/N	O	D	O	
Auxiliar Preparação de Material	N/N	N/N	N/N	N/N	O	O	O	O	O	O	O	N/N	N/N	N/N	O	N/N	O	N/N	N/N	
Recepcionista	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	
Telefonista	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	
Aprendiz	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	

Resultados em números

Quadro resumo - Unimed e SJHM (capacitações e treinamentos presenciais/ EaD /parceiros)

Eventos	Número de ações	Número de participantes
SESCOOP	11	511
FESP/ CESEC	27	101
Externos/ parceiros	04	46
Internos/ presenciais	46	3398 (excluindo capacitações setoriais)
Capacitações cooperados	09	-
Reuniões clínicas	11	-

Plataforma de Educação EAD Conteúdos disponibilizados

Eventos próprios e de parceiros	Número de eventos
Trilhas de desenvolvimento	117
Cursos online ativos	30
Mídias (avulsas em em trilhas)	34 (média mensal)
Acessos	Média de 800/mês Participantes
Usuários matriculados ativos	2300 (média anual)

Qualidade

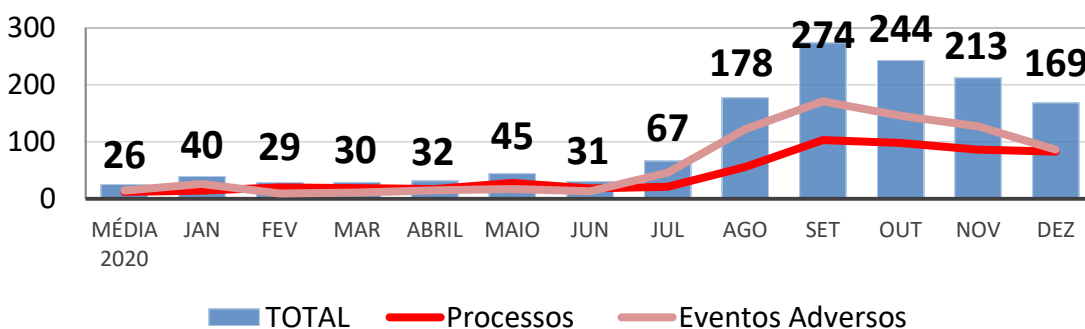
Gestão de Risco – Principais Estratégias

- Revisão dos mapas de risco junto com os setores responsáveis;
- Implantação do módulo Gestão de Risco.
- Realização de treinamentos do módulo;
- Acompanhamento das auditorias de risco.



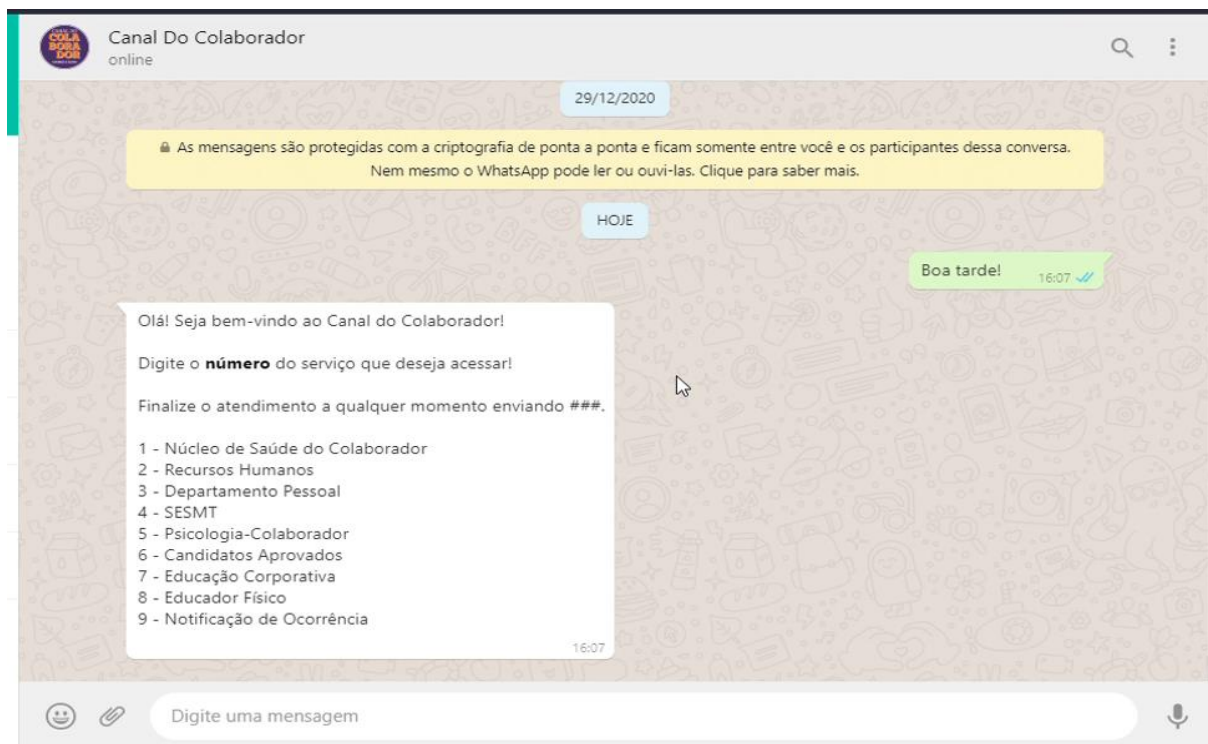
Informatização da Gestão de Ocorrências

- Orientação geral aos colaboradores sobre o sistema de notificação.
- Houve um aumento no volume das notificações e diminuimos as subnotificações.
- Houve uma reorientação quanto a qualidade das notificações



Gestão de Ocorrências na palma da mão!

- Implantação de novo canal de comunicação:
- Canal do colaborador - (16) 99193-7194



Recertificação/ Manutenção

Para nós, mais importante que a certificação, é a busca constante pela melhoria contínua e a excelência de nossos serviços. Por isso, os processos de certificação são resultado do trabalho que temos desenvolvido ao longo do tempo. Em 2021, todas as visitas de recertificação foram exitosas e o processo de acreditação/certificação



Implementação da RMVR Operacional

Um importante processo de acompanhamento alinhamento das áreas operacionais.

Objetivos:

- Apresentação e monitoramento dos indicadores descritos na Unidade de Negócio;
-
- Desenvolver a análise crítica dos participantes;
-
- Melhorias, a partir da visão sistêmica;
-
- Interação entre os setores/processos

Início:

- Agosto

Administração	Apoio	Equipe Multi	Assistencial
Almoxarifado Auditoria Compras Departamento Pessoal Ed. Corporativa Faturamento Relacionamento c/mercado SAME SESMT OPME	Elofort Engenharia Clínica Hotelaria Infraestrutura e Manutenção Internação Ouvidoria	Farmácia Agência Transfusional CDC CDI Fisioterapia Fonoaudiologia Gestão de acesso Laboratório Litotripsia / Endoscopia Nutrição Serviço Social Sodexo Raio X Assessor Médico	CME / CCA / C.C. COVID Coordenação de Enfermagem Hemodinâmica Hospital Dia Unidade Cirúrgica Maternidade Pediatria Quimioterapia Unidade Clínica U.E. Unidade II Unidade III UTI Adulto UTI Neo Telemedicina SCIH

Tivemos como resultado uma maior interação entre os setores a acompanhamento do desempenho das áreas, onde pudemos propor melhorias.

Semana da Qualidade SIPAT

A Semana da Qualidade e SIPAT é desenvolvida todo ano no mês de novembro, organizada por colaboradores do SJHM e Unimed.



Acessos a plataforma, comparação entre 2020 e 2021

2020

- 428 acessos
- 149 pessoas

2021

- 744 acessos
- 139 pessoas

1ª ETAPA

TEMA VENCEDOR: "DESACELERE - Viva com mais calma, colecione momentos!"

Equipe:

VIVER BEM

Júlia Azarias Costa

Ana Paula Aparecida da Silva De Paula

Priscila Martins Neto

Daniel Marinho Dos Reis

Carolina Correa Benine David

2ª ETAPA

Arrecadação de alimentos: 104 quilos de alimentos doados ao Franca contra Fome.

Dr. Rodolfo Bartocci, agradeceu as doações e mencionou que graças ao empenho de todos, várias famílias receberam alimentos.

Arrecadação de Lacs: 12 quilos de lacs arrecadados para a campanha Eu Ajudo na Lata.



3ª ETAPA

QUIZ

EQUIPE	PONTUAÇÃO
Gratiluz	42
CDI	42
Viver Bem	20
Megamente	42
CCA	0



1º Simpósio Internacional de Segurança do Paciente – 17/09/2021

Evento 100% online e gratuito com a participação de palestrantes de renome internacional.

Eixos Temáticos:

- **Cultura de Segurança do Paciente**
- **Ciência da Melhoria e Estratégias de Segurança do Paciente**
- **Resultados e Desfecho com foco na Segurança do Paciente**
- **Acreditação e Segurança do Paciente – Desafios Globais**



Dr Carlos Hiran Goes de Souza – Expert e Avaliador da ISQua, Membro fundador da Academia Internacional de Qualidade e Segurança em Saúde (IAQS/ISQua), VP e CEO de Portugal e Brasil da AACI.



Clemente Nóbrega – Físico e engenheiro nuclear, especialista em ciência da complexidade e inovação em saúde, autor de 9 livros voltados para ciência da inovação.



Gilvane Lolato – Gerente educacional ONA.





Dra Maria Carolina Moreno – É Fellowship ISQUA/ foi superintendente da ONA. Criadora do Portal Qualificação.



Dr Roberto Falvo – Médico no Ministério da Saúde da Itália, coordenou diversas estratégias para o enfrentamento da COVID 19.



Dra Maria Magalhães - Improvement Advisor do IHI, Gestora Cooperativa da Qualidade e Segurança do Paciente do SPDM.



Educação Continuada

Palestra novo manual de Acreditação ONA

Realizada em 01/12;

Participação das lideranças da Unimed e SJH;

Online.

COMUNICADO LIDERANÇAS

Franca, 01 de dezembro de 2021
Prezado(a) líder,

Palestra: Mudança no Novo Manual de Acreditação ONA - Versão 2022

Convidamos você para a palestra online do dia **01 de dezembro de 2021**.

Basta escolher seus horários:

- 10h30h às 11h30:** bit.ly/Manual10h30
- 15h às 16h:** bit.ly/Manual15h

Facilitador: Luciano Cícero, Coordenador da Qualidade

Participe!
Atenciosamente,
Departamento de Qualidade

Auditoria Clínica

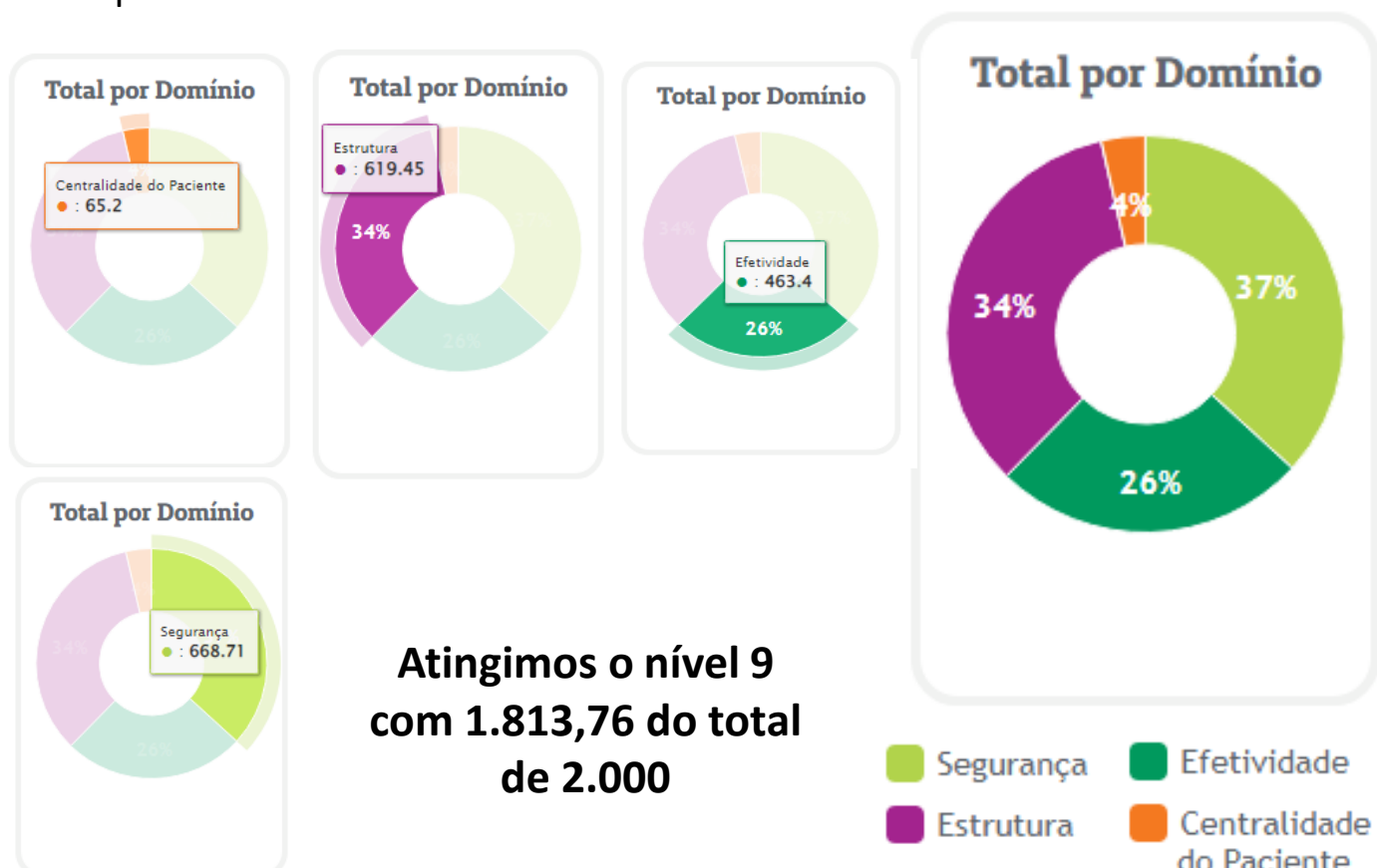
Equipe composta por 28 auditores, divididos em 9 grupos.

Setores auditados	
Centro Cirúrgico	Quimioterapia
Centro cirúrgico ambulatorial	Unidade Cirúrgica
CDI	Unidade Clínica
Hemodinâmica	Unidade de Emergência
Hospital dia	UTI Adulto
Maternidade	Unidade 3
Pediatria	Unidade 2

Realizada em média duas auditorias por mês em cada setor, desde abril de 2021.

Qualificação Unimed Brasil

Um importante programa desenvolvido pela Unimed Brasil, consistiu numa auto avaliação e posteriormente, uma auditoria externa, onde um robusto conjunto de requisitos foi avaliado.



**Atingimos o nível 9
com 1.813,76 do total
de 2.000**

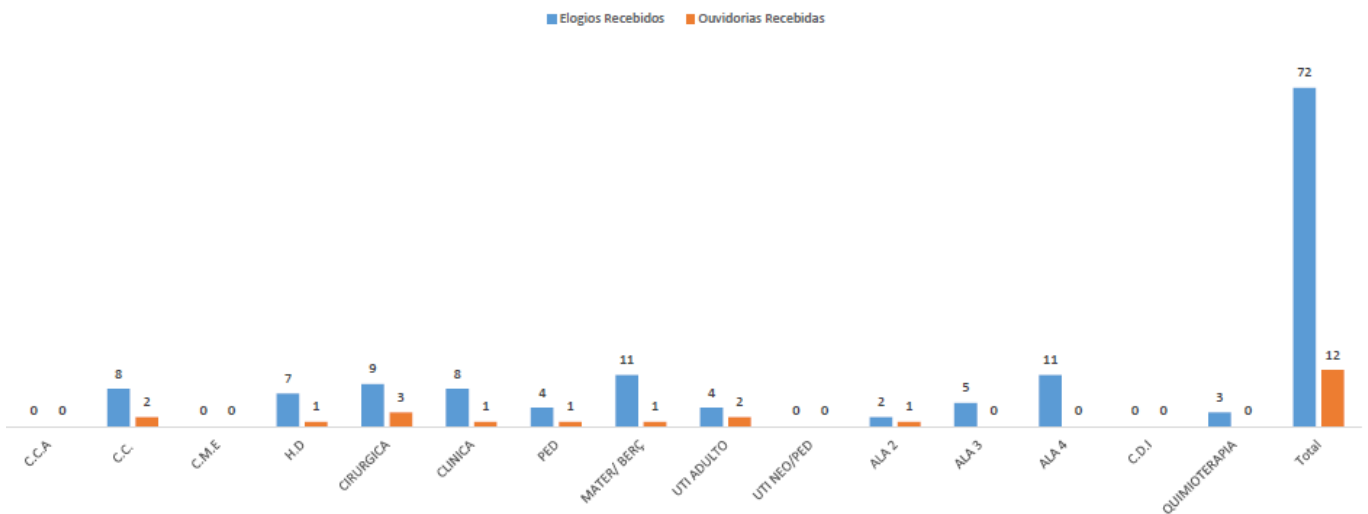
CLASSIFICAÇÃO DO HOSPITAL	TOTAL DE PONTOS		%	
	2.000		100%	
Nível 10	A partir de		1.901	95,05%
Nível 9	1.751	a	1.900	95,00%

Enfermagem

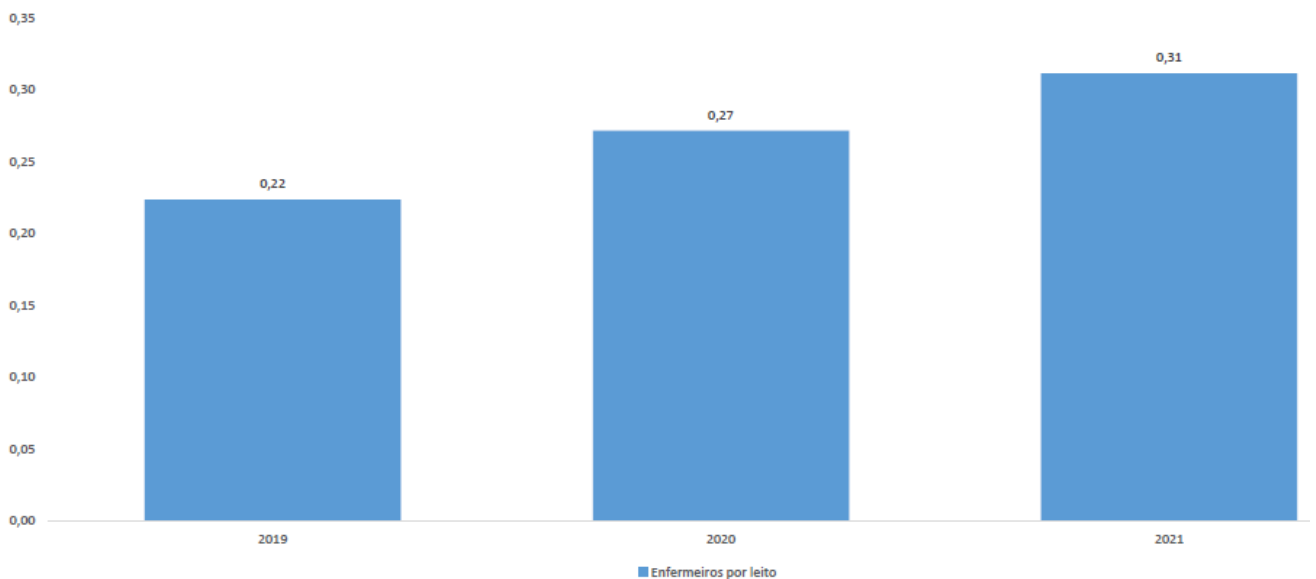
O ano de 2021 se resumiu em momentos de crise e reorganizações imediatas, seja para contingência de atendimento COVID, Pediatria, cirurgias e Terapia Intensiva.

Foi um ano marcado, mais uma vez pela competência e agilidade nas tomadas de decisão da equipe do São Joaquim Hospital e Maternidade.

Comparação entre ouvidorias e elogios para a Enfermagem

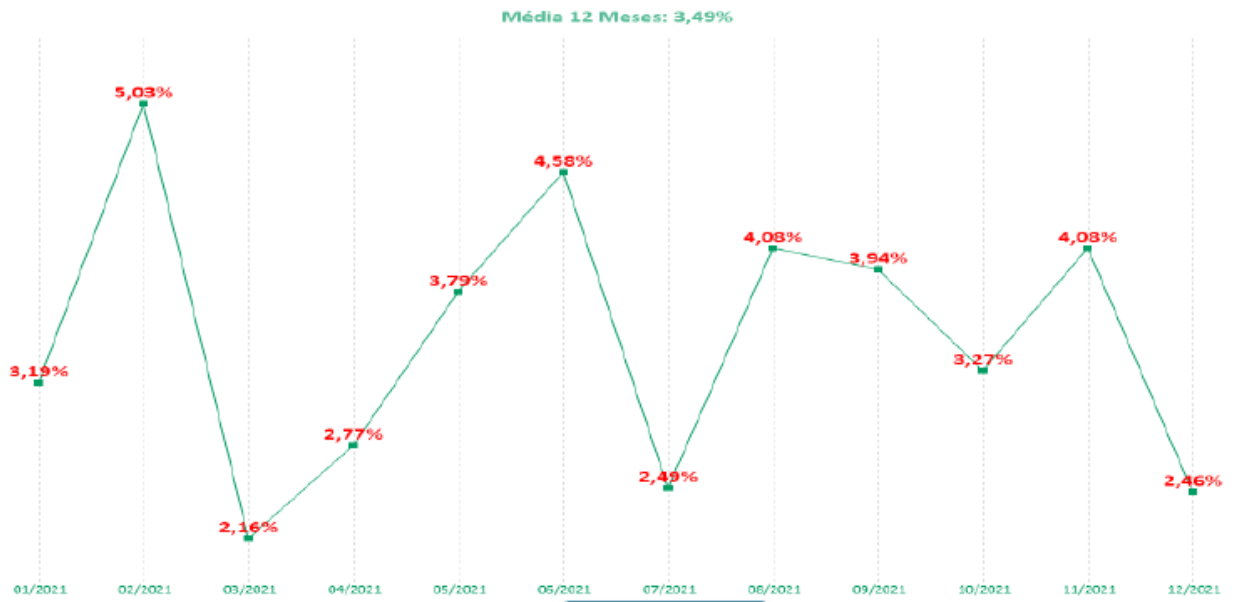


Enfermeiros por leitos nos últimos anos.

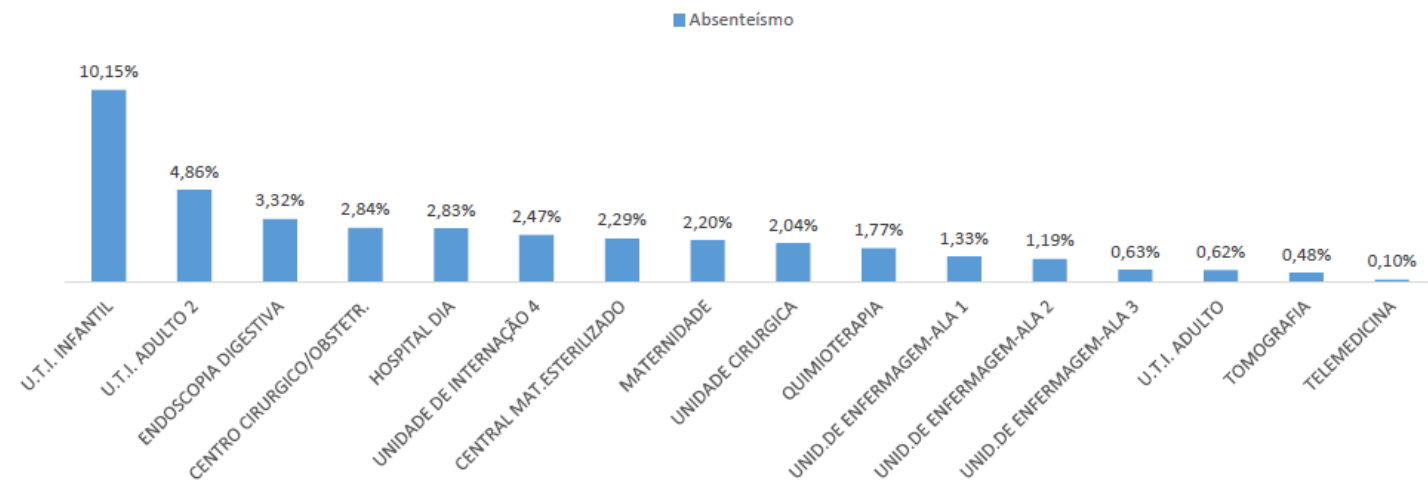


Absenteísmo na Enfermagem

GERAL

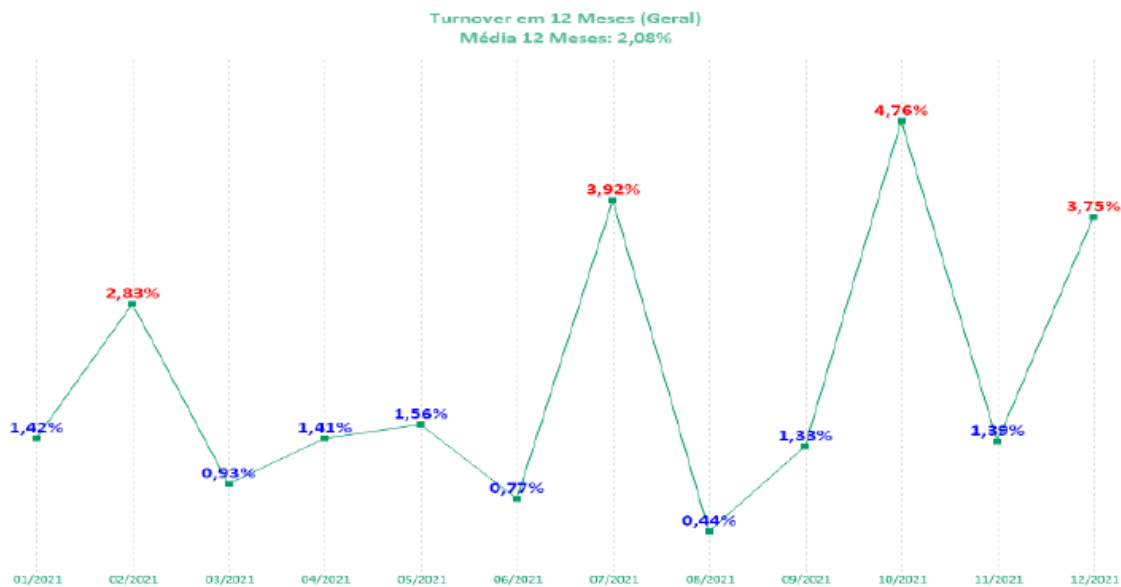


POR SETOR

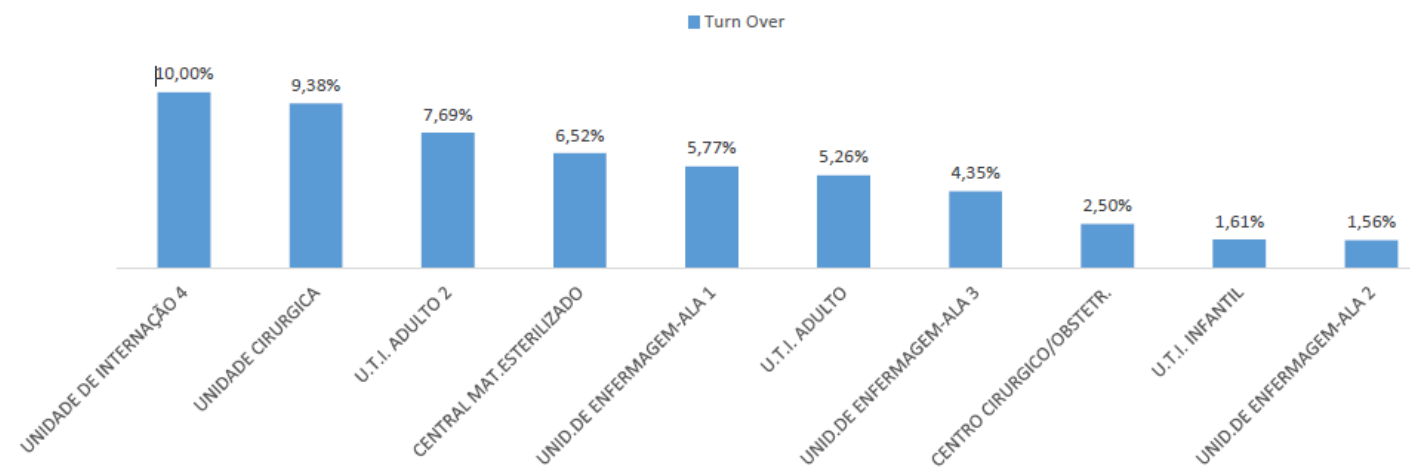


Turnover na Enfermagem

GERAL



POR SETOR



Supervisão Administrativa de Enfermagem

No ano de 2021 foi criada a função de enfermeiro administrativo, com o intuito de promover a interação sistêmica entre os setores do hospital e a equipe de enfermagem. Auxiliar a coordenação de enfermagem nas demandas administrativas, possibilitando a interação e envolvimento efetivo da enfermagem nas ações e projetos da empresa. Sustentando o resultado assistencial através do gerenciamento de protocolos e comissões institucionais embasado nos princípios do Jeito de Cuidar Unimed.

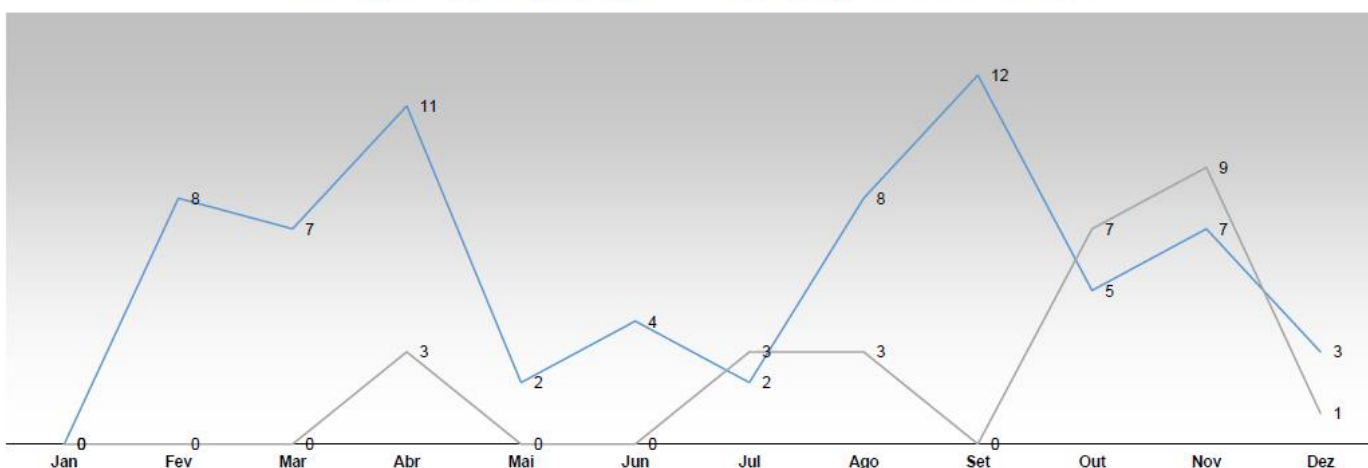
Destaques

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
1. PARTICIPAÇÃO NOS TREINAMENTOS ONLINE MINISTRADOS PELA EDUCAÇÃO CONTINUADA.	1. PARTICIPAÇÃO ATIVA NOS COMITÊS E COMISSÕES: SUSTENTABILIDADE, ACESSIBILIDADE, PROTOCOLOS GERENCIADOS, RMVR, TIME DE RESPOSTA RÁPIDA, PRONTUÁRIO E ÓBITO, EMTN, HEMOTRANSFUSÃO, GERENCIAMENTO DE RISCO, CUIDADOS PALIATIVOS E AUDITORIA INTERNA.	1. MINISTRADO TREINAMENTO PESENCIAL SOBRE AS TRILHAS DE DESENVOLVIMENTO DO COLABORADOR COM PARTICIPAÇÃO DE 100% DOS ENFERMEIROS.
ABRIL	MAIO	JUNHO
1. AUXILIO NA IMPLANTAÇÃO DO PAINEL DE CONDUTA EM REAÇÃO TRANSFUSIONAL E EVOLUÇÃO DA HEMOTRANSFUSÃO NO PEP (PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE). 2. PARTICIPAÇÃO NO COMITÊ DE CRISE.	1. ESTRATIFICADO INDICADOR DO TIME DE RESPOSTA RÁPIDA PARA SER MENSURADO EM QUAL PERIODO TIVEMOS MAIS ACIONAMENTOS.	1. AUXILIO NA CAPACITAÇÃO DOS MEMBROS QUE IRÁ COMPOR A COMISSÃO DE CURATIVOS. 2. INICIADO REUNIÕES SEMANAIS COM A QUALIDADE PARA DISCUSSÕES RELACIONADAS AO GERENCIAMENTO DE RISCO.
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
1. INICIADO PROCESSO ELEITORAL PARA A COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM. 2. APOIO NA ORGANIZAÇÃO DA SEMANA DA SUSTENTABILIDADE. 3. PARTICIPAÇÃO NA COMISSÃO DE ÓBITO E PRONTUÁRIO, REALIZANDO ANÁLISE DE TODOS OS PRONTUÁRIOS DE PACIENTES EM ÓBITO.	1. APOIO NA IMPLANTAÇÃO DO BEIRA LEITO NA UTI NEO/PED. 2. REALIZADO TREINAMENTO EM CONJUNTO COM EQUIPE DA FISIOTERAPIA SOBRE CUIDADOS COM PACIENTES EM BIPAP, TQT, E ASPIRAÇÃO. 3. APOIO NA REALIZAÇÃO DO SEMÁFORO ENFERMAGEM. 4. PARTICIPAÇÃO EFETIVA NA COMISSÃO DO PEP LEGAL, VISANDO A MELHORIA DE PROCESSOS RELACIONADO A T.I. 5. PARTICIPAÇÃO NO CURSO EXPERIÊNCIA DO PACIENTE.	1. ANÁLISE DO PROCESSO DE DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA. 2. ANÁLISE DO PROCESSO DE PREPARO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA PEDIATRIA. 3. APOIO NA IMPLANTAÇÃO DO BEIRA LEITO NA PEDIATRIA. 4. MUDANÇA DO FORMATO, NOMENCLATURA E ACIONAMENTO DO TIME DE RESPOSTA RÁPIDA (CODIGO VERDE, AMARELO E VERMELHO). 5. PARTICIPAÇÃO NO SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE.

OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<ol style="list-style-type: none"> MUDANÇA NO FORMATO DE ANÁLISE DOS PROTOCOLOS DE TEV, PASSANDO A SER ANALISADOS TODOS OS PACIENTES DIARIAMENTE PELA ENFERMAGEM ATRAVÉS DO BI. MINISTRADO TREINAMENTO PRESENCIAL SOBRE MEDICAÇÃO SEGURA COM PARTICIPAÇÃO DE 100% DOS ENFERMEIROS. GRAVADO AULAS DO TREINAMENTO DE MEDICAÇÃO SEGURA E INSERIDO NA PLATAFORMA EAD. 	<ol style="list-style-type: none"> APOIO NA RETOMADA DAS REUNIÕES DA VISITA HORIZONTAL MULTIDISCIPLINAR NAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO EM UM NOVO FORMATO, REALIZANDO PLANO DE CUIDADOS DIARIOS NO MOMENTO DA VISITA. PARTICIPAÇÃO NOS TREINAMENTOS DE PCR ADULTO E INFANTIL. PARTICIPAÇÃO NOS TREINAMENTOS DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS. PARTICIPAÇÃO NO TREINAMENTO ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA 	<ol style="list-style-type: none"> APOIO NO PROJETO PEP INFANTIL. PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES COM A QUALIDADE SOBRE ROMS DE REPETIÇÃO NOS SETORES. PARTICIPAÇÃO DA CRIAÇÃO DOS PLANOS DE CONTINGÊNCIA DOS SETORES. ACOMPANHAMENTO DAS OUVIDORIAS (NOTIFICAÇÕES E ELOGIOS).

Resultados (Indicadores e Premiações)

— Nº Elogios Recebidos Enfermagem — Nº Notificações Recebidas Enfermagem



Unidades 2 e 3

A unidade 2 foi escolhida para ser adaptada para comportar os pacientes com COVID.

Foi fechada em Março de 2020, assim ficando durante todo o ano, até Julho de 2021, quando a Unidade COVID foi transferida para a recém criada Unidade 4.

No mês de Agosto a Unidade 2 foi reformada, e em Setembro aberta para internações gerais.

A unidade 3, durante o ano de 2020, até Julho de 2021, foi sendo adaptada para comportar os pacientes com COVID, ajustando estrutura física, equipamentos e recursos humanos de acordo com a demanda.

Janeiro a Agosto 2021

Setor utilizado para Unidade de internação COVID :

- UTI e enfermaria;

Adequação dos tanques para lavagem de mãos;



Unidade 2

- Reforma durante o mês com troca de piso, iluminação e reabertura na sala de espera.
- Retorno para Unidade de internação geral;
- Implementação de medidas de segurança de hemovigilância;

Unidade 3

- Reabertura da sala de espera;
- Utilização de 100% na unidade para internações gerais(clínicas e cirúrgicas).

OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Reabertura da unidade 2 para internações gerais já com capacidade total.	Adequação (estrutura completa com monitor, ventilador e equipe) do quarto 48 para dois leitos semi intensivos devido a alta taxa de ocupação da UTI adulto. Leito desativado uma semana depois e retorno para leito de enfermaria como os demais. Adequação da equipe de acordo com dimensionamento preconizado pelo COREN.	

Participação em Eventos

Participação da equipe nos cursos de excelência no atendimento, PCR adulto e infantil, simulação realística de PCR. Cursos online de anotação de enfermagem, balanço hídrico, cuidados com ferida operatória, e outros q já estão na plataforma virtual;

Visitas técnicas : habituais da SCIH, auditorias internas, com foco na avaliação de condutas em tempo real, e análise da adesão dos processos e protocolos



Melhorias

Unidade 2

- Reforma ;
- Manutenção dos tanques para lavagem de mãos no corredor;
- Adequação do carrinho de urgência com características de enfermaria;

Unidade 3

- Reabertura da sala de espera;
- Manutenção dos tanques para lavagem de mãos no corredor;
- Readequação da sala de utilidades e expurgo;
- Adequação do carrinho de urgência com características de enfermaria;
- Aquisição de maca para transporte de pacientes;

Macas



Unidade 2



Aquisição de Equipamentos

Equipamento	Quantidade
Glicosímetro para unidade 3	01
Maca	01
Eletrocardiógrafo	01

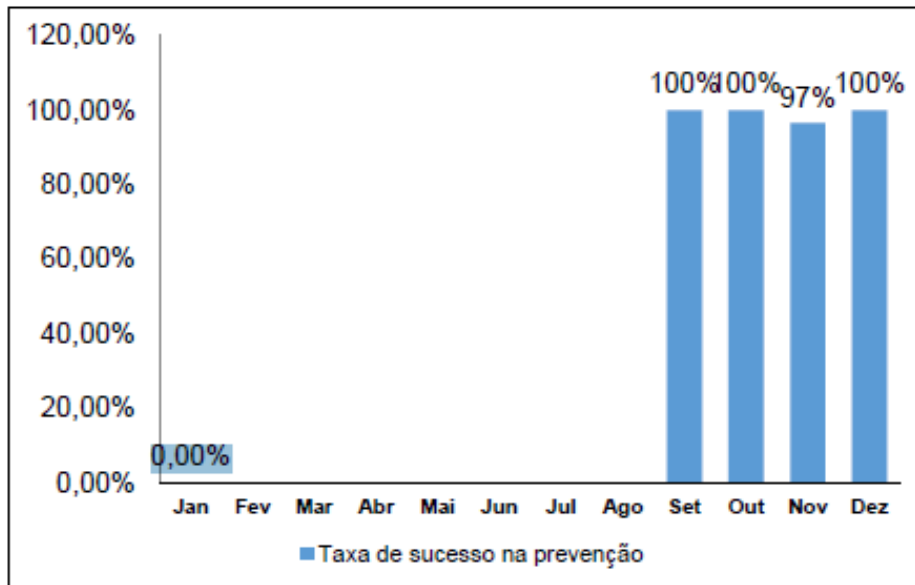
Eletrocardiógrafo



Resultados (Indicadores / Premiações)

Indicadores Assistenciais

- Alta taxa de sucesso na prevenção de LPP.



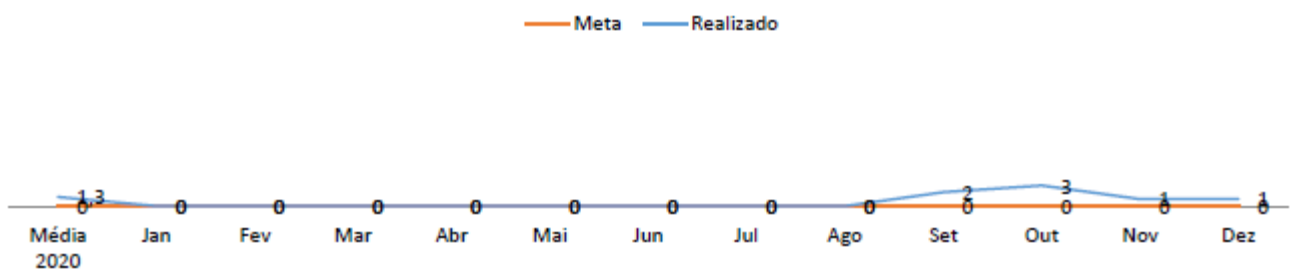
O resultado desse indicador demonstra a eficiência da enfermagem na prevenção das lesões por pressão nos pacientes.

Todos pacientes são pontuados diariamente e a taxa é calculada apenas sobre os pacientes que tem risco de desenvolver LPP.

- Resultados: Baixa taxa de reinternação.

Baixo número de reinternações e não observado nenhuma por motivos de alta inadequada ou precoce;

Total de reinternação de clientes* em até 72h após a alta



UTI Adulto

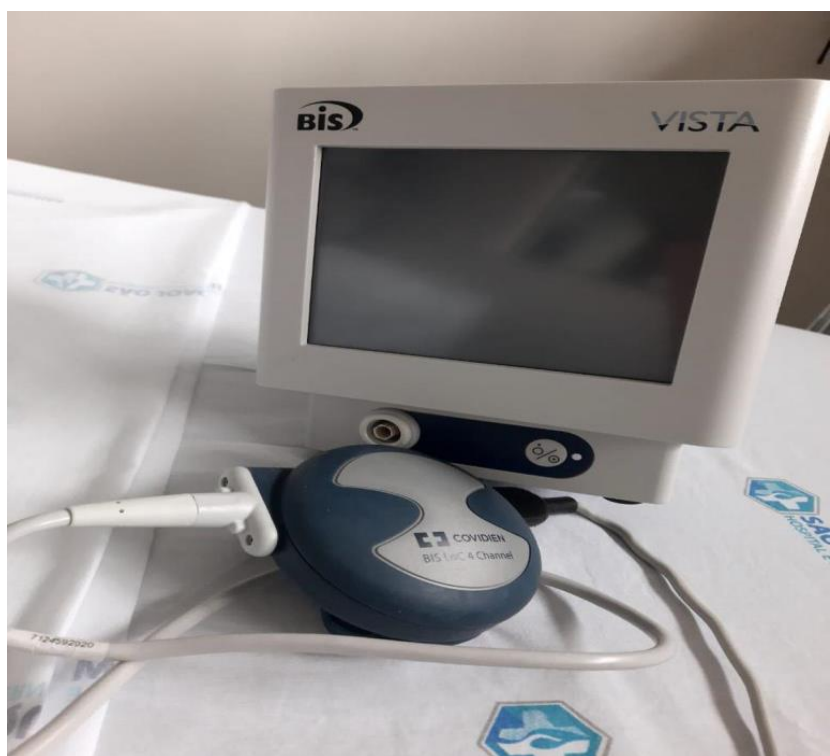
O ano de 2021

Para liberação de leitos de internação destinados a Covid, a UTI-A no Mês de Abril passou a receber pacientes pós Covid que estavam fora do período de transmissibilidade. Com essa medida, foi realizada a abertura de leitos de UTI-A no C.C para internações clínicas/cirúrgicas.

Com as internações pós Covid a UTI-A enfrentou os desafios com pacientes em isolamento por Acinetobacter, fazendo com que a equipe se sensibilizasse com a importância da adoção de medidas preventivas.

Destaques 2021

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
1-Participação nos treinamentos online ministrados pela educação continuada.	1-Aquisição modulo para mensuração de PAI/PIC	1-Aquisição sensor BIS



ABRIL	MAIO	JUNHO
<p>1-Abertura de leitos de UTI-A no C.C 2-Remanejamento de pacientes da Ala Covid para UTI-A.</p>	<p>1-Aquisição de Monitores Philips 2-Treinamento Punção guiada por USG para médicos da UTI-A. 3-Atendimento humanizado com liberação de manicure para atendimento de pacientes na UTI-A</p>	<p>1- Aquisição tablet. 2-Mudança impresso admissão, aguardando implantação no PEP. 3-Dupla checagem Sedação Tec/Enf</p>



Jeito de Cuidar



JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
1-Treinamento Banco de Sangue 2-Fechamento dos leito UTI-A no C.C 3-Visita técnica vigilância epidemiológica 4-Visita Unimed Brasil 5-Inventário almoxarifado com finalidade de economia e sustentabilidade. 6-Controle estoque 7-Adequação Protocolo de Sedação	<ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de camas elétricas, substituindo os berços - Adequação do número de colaboradores da equipe de enfermagem para assistência segura do paciente 	<ul style="list-style-type: none"> -Reunião mensal CCIH para discussão dos dados semestral. 2- Treinamento da equipe sobre realização de ROMs (eventos adversos e processos) 3- Treinamento da equipe sobre acesso as normas institucionais no modulo da qualidade 4-Retorno dos 3 horários de visita familiar. 5-Trilha de desenvolvimento



OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
1-Implantação carrinhos beira leito 2- Retomada de Round com equipe semanal. 3-Teste check list CCIH limpeza concorrente. 4-Participação Curso ACLS dos enfermeiros da UTI-A	1-Treinamento com CCIH Lavagem das mãos Limpeza concorrente/Terminal Precauções. 2-Reunião para discussão de indicadores com equipe multidisciplinar 3- Implantação Prontuário Afetivo	1-Treinamento atendimento de excelência.



Eventos/Treinamentos/Melhorias

- Visita técnica CCIH
- Visita vigilância epidemiológica
- Visita ONA(Acreditado com excelência nível 3).
- Certificação de 02 enfermeiros da UTI-A em ACLS

-Simpósio Internacional de Segurança do Paciente. Com os temas abordados : "Cultura da segurança do paciente", a "Ciência da Melhoria e estratégias para segurança do paciente", os "Resultados e desfecho com foco na segurança do paciente" e a "Acreditação e Segurança do Paciente –Desafios Globais", além da apresentação dos cases do São Joaquim Hospital e Maternidade, Unimed Litoral e Unimed FESP (09/2021)

-Participação da Palestra sobre Gestão do Tempo (09/2021)

-Participação da palestra Liderança positiva (10/2021)

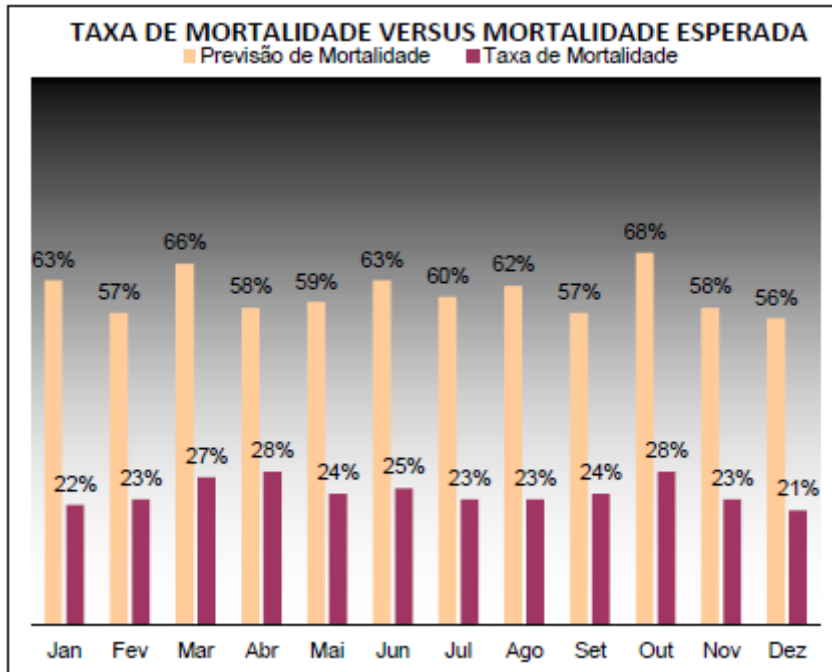
-Participação do Comitê de Cuidados Paliativos.

Aquisição de equipamentos

Equipamentos	Quantidades	Investimentos
Monitor Philips	10	R\$ 175.450,00
Camas Elétricas	12	R\$ 183.600,00
Respiradores	10	R\$ 660.000,00
Tablet	01	R\$ 3.015,12
Aquisição módulo para mensuração de PAI/PIC	01	R\$ 2.433,82
Aquisição sensor BIS	01	R\$ 14.000,00

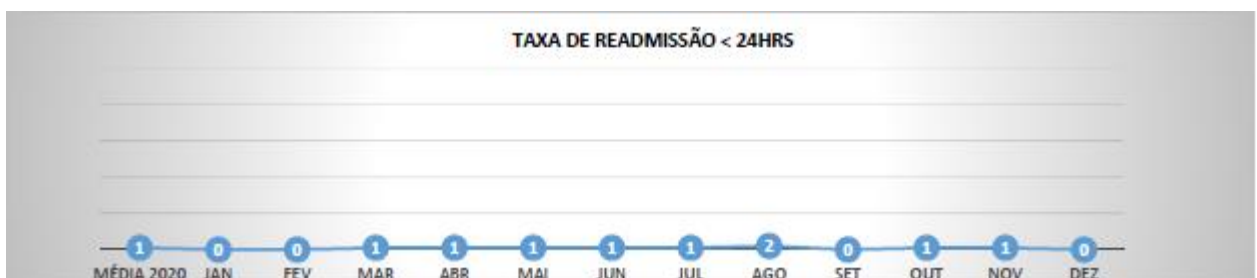
Resultados Indicadores

A taxa de mortalidade que tivemos como resultado no ano de 2021 demonstra a qualidade assistencial do tratamento médico e multidisciplinar, visto que a mortalidade esperada foi em todos os meses mais de 50% maior do que as ocorrências.



A taxa de readmissão em 24h demonstra a capacidade de assertividade do planejamento do cuidado do paciente da equipe da UTI.

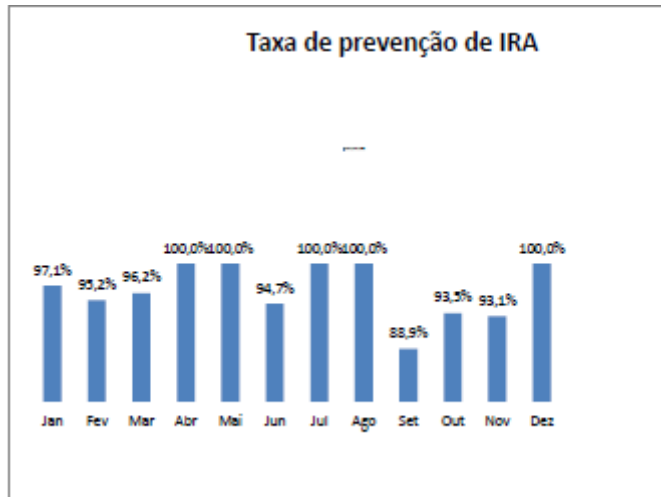
Ao longo de 2021 poucos casos foram necessários readmissões, os quais são tratados pontualmente com a médica coordenadora da unidade para planejamento de ações de melhoria.



Resultados Indicadores

A taxa de sucesso na prevenção de insuficiência renal demonstra a eficiência da equipe em: identificar o risco de desenvolvimento insuficiência renal, iniciar medidas preventivas e obter sucesso no resultado.

Os pacientes da UTI adulto são pontuados diariamente para identificação do risco de lesão renal e discutido em visita horizontal as medidas que podem ser iniciadas, levando assim ao resultado de sucesso que obtivemos em 2021.



Proposta de Melhoria

- Aquisição de cabos para PVC/ PAI/PIA;
- Aquisição de carrinho de ECG;
- Retorno da sala de acolhimento para familiares;
- Troca das TVs para leitos individualizados com inclusão leito 0;
- Substituição dos biombos por blindex;
- Aquisição de central multiparâmetros;
- Aquisição de impressora colorida.

Unidade Cirúrgica


O ano de 2021

Diante do difícil cenário que vivenciamos na pandemia, a Unidade Cirúrgica contribuiu com deslocamento de colaboradores da equipe de enfermagem para assistência aos pacientes internados na Unidade COVID , devido á alta demanda.

Tivemos um total de 1993 atendimentos de janeiro à novembro, com média de taxa de ocupação de 76%.

Houve adequação do número de colaboradores da equipe de enfermagem para melhoria da assistência ao paciente com inclusão de enfermeiro de 8h . Realizado confecção de folder para orientação de cuidados domiciliares em pacientes com ostomias em conjunto com equipe multidisciplinar.

Destaques

JANEIRO/ FEVEREIRO/ MARÇO	ABRIL/MAIO/JUNHO	
<ul style="list-style-type: none">1- Aquisição de 5 máscaras com reservatório (para atendimento aos paciente em insuficiência respiratória)2- Aquisição de 2 cadeiras de banho3- Remanejamento de colaboradores para auxilio no Hospital Dia (abertura atendimento de enfermaria 24)4- Participação treinamentos online ministrados pela educação continuada	 Cadeira de banho	
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
<ul style="list-style-type: none">1- Realização de inventário de materiais e equipamentos para adequação dos suprimentos2- Aquisição de mesas para alimentação  Mesas de refeição	<ul style="list-style-type: none">1- Reorganização da equipe de enfermagem para atendimento de das internações em horário intermediário 16 as 22h2- Adequação das caixas de intubação e oxigenioterapia do carrinho de urgência3- Vista da CCIH na Unidade Cirurgica (discussão sobre infecções no setor)4- Fixação enfermeiro 8h5- Adequação quadro funcionários conforme dimensionamento6- Participação das reuniões de Cuidados Paliativos	<ul style="list-style-type: none">1- Treinamento prático da equipe recém contratada para utilização do sistema PEP e visualização da prescrição eletrônica2- Treinamento da equipe sobre realização de ROMs (eventos adversos e processos)3- Treinamento da equipe sobre acesso as normas institucionais no sistema da qualidade4- Montagem de 2 kits de cateterismo vesical de alívio5- Participação Simposio Segurança do Paciente

Treinamento Colaboradores

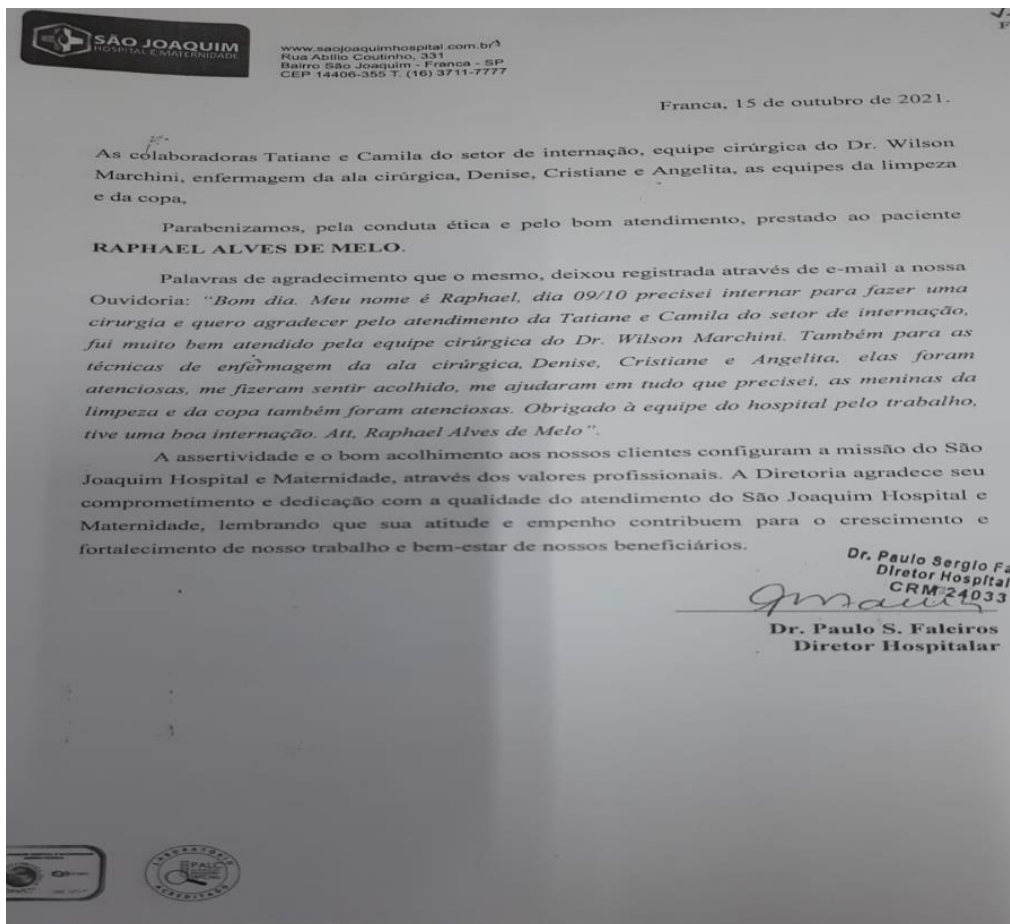


Cateterismo vesical



Caixa de intubação





Destaques

OUTUBRO/ NOVEMBRO/DEZEMBRO

- 1- Discussão e construção de folder em conjunto com equipe multidisciplinar para orientação do paciente com ostomias pós alta
- 2- Reposição de fluxômetros de ar comprimido, oxigênio e vácuo
- 3- Aquisição de cadeiras de banho (3)
- 4- Treinamento sobre excelência no atendimento



Folder de cuidados com ostomias

Eventos e Treinamentos

- Simpósio Internacional de Segurança do Paciente. Com os temas abordados : "Cultura da segurança do paciente", a "Ciência da Melhoria e estratégias para segurança do paciente", os "Resultados e desfecho com foco na segurança do paciente" e a "Acreditação e Segurança do Paciente –Desafios Globais", além da apresentação dos cases do São Joaquim Hospital e Maternidade, Unimed Litoral e Unimed FESP (09/2021)
- Participação da Palestra sobre Gestão do Tempo (09/2021)
- Participação do curso de feridas (06/2021)
- Participação da palestra Liderança positiva (10/2021)
- Vista da CCIH na Unidade Cirúrgica (discussão sobre infecções no setor) (08/2021)
- Participação de evento: Entre Ideias Ações. Avaliação de desempenho e feedback, palestrante Alex Bertoldi.

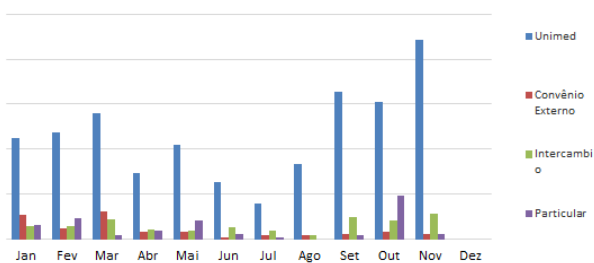
Melhoras / Resultados

- Aquisição de fluxômetros para reposição da rede de gases que estavam em falta devido empréstimo para Ala COVID , trazendo um atendimento com maior agilidade nas urgências.
- Aquisição de cadeiras de banho e mesas para refeição para reposição nos leitos que estavam em falta devido empréstimo para Ala COVID
- Melhoria nas notificações de processos e ROMs para setor da qualidade.

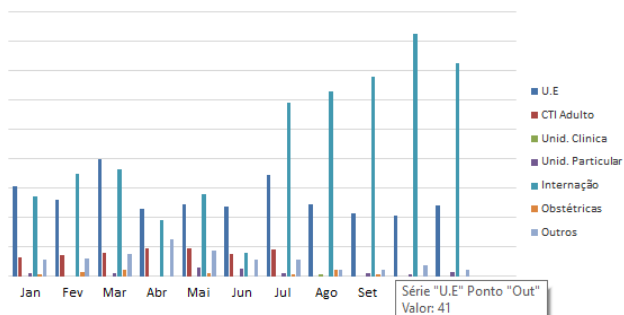
Apesar da pandemia e dos vários meses com o centro cirúrgico parado a unidade cirúrgica contribui com o atendimento a pacientes clínicos, não resultando uma baixa taxa de ocupação.

Tabela de Dados														
Taxa de Clientes Clínicos por faixa etária														
DADOS ASSISTENCIAIS DA UNIDADE														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
Taxa de Ocupação	68%	77%	82%	73%	75%	66%	79%	88%	88%	70%	74%			76,28%

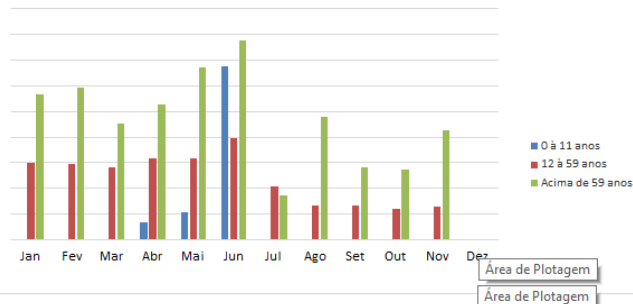
Internação por Convênio



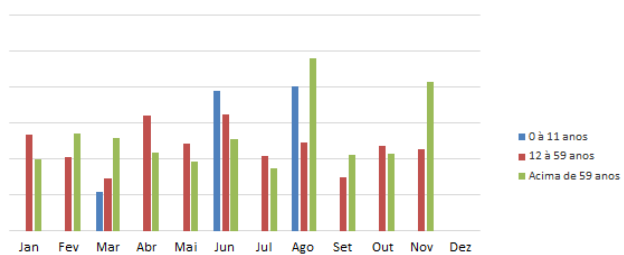
Origem do Paciente Internado



Tempo Médio de Permanência por faixa etária - pacientes cirúrgicos



Tempo Médio de Permanência por faixa etária - pacientes clínicos



Aquisição de equipamentos

Equipamento	Quantidade	Investimento
Mesas para alimentação	8	5.696,00
Fluxômetros para O2	10	12.000,00
Cadeira para banho	02	1.000,00

Hospital Dia

Diante do cenário que vivenciamos na pandemia o Hospital Dia foi essencial para atender a demanda de enfermagem, sendo utilizado como plano de contingência em maio, junho, agosto e setembro, devida alta demanda de pacientes clínicos, tendo outros setores com ocupação de pacientes COVID com atendendo um total de 213 pacientes clínicos, com um total de 1285 atendimentos em 2021, com um aumento na demanda de pacientes atendidos para observação após realização de exames TC e RM sendo incorporado em acompanhamento dos indicadores. Realizado readequação dos móveis para atendimento aos pacientes em uso da rede de gases. Além de auxílio da equipe de enfermagem que foram deslocados para atendimento aos pacientes internados na Unidade COVID.

JANEIRO /FEVEREIRO/MARÇO

- 1- Inserção de tomadas 220 volts para em todos os leitos para realização de serviços de imagem (RX)
- 2- Troca de cadeira de rodas para locomoção de pacientes (anterior com defeitos)
- 3- Treinamento online ministrados pela educação continuada



ABRIL/ MAIO/JUNHO

- 1- Abertura do HD para internações 24h devido aumento de demanda
- 2- Readequação da equipe do COVID para cobertura
- 3- Instalação de chuveiro no banheiro coletivo devido abertura da Unidade para Internações

JULHO/AGOSTO/SETEMBRO



- 1- Discussão sobre a reorganização de internações pediátricas no setor específico (Pediatria)
- 2- Readequação das estruturas dos móveis dos quartos para atendimento aos pacientes em uso da rede de gases
- 3- Treinamento da equipe sobre realização de ROMs (eventos adversos e processos)
- 4- Realização de inventário de materiais e equipamentos para adequação dos suprimentos com finalidade de economia e sustentabilidade.

- 5- Treinamento da equipe sobre acesso as normas institucionais no sistema da qualidade.
- 6- Treinamento de atendimento em Exelência
- 7- Participação reuniões sobre Cuidados Paliativos

- 1- Aquisição tablet para passagem de plantão com uso do BI
- 2- Inserção nos indicadores para acompanhamento de número de pacientes atendidos em recuperação no HD pós exames de imagem (tomografia e ressonância)
- 3- Aquisição de estetoscópio e oxímetro para aferição de SSVV
- 4- Treinamento PCR infantil e adulto



Eventos e Treinamentos

- Simpósio Internacional de Segurança do Paciente. Com os temas abordados : "Cultura da segurança do paciente", a "Ciência da Melhoria e estratégias para segurança do paciente", os "Resultados e desfecho com foco na segurança do paciente" e a "Acreditação e Segurança do Paciente –Desafios Globais", além da apresentação dos cases do São Joaquim Hospital e Maternidade, Unimed Litoral e Unimed FESP. (Setembro, 2021)
- Participação da Palestra sobre Gestão do Tempo (09/2021)
- Participação da palestra Liderança positiva (10/2021)
- Participação de evento: Entre Ideias Ações. Avaliação de desempenho e feedback, palestrante Alex Bertold. (12/2021)

Melhorias

- Readequação das estruturas dos móveis dos quartos para atendimento aos pacientes em uso da rede de gases
- Aquisição de Tablet para passagem de plantão utilizando sistema BI
- Reorganização das internações clínicas infantis para exclusividade da Pediatria
- Aquisição de chuveiro para banheiro coletivo

- Adequação da estrutura física para atendimento de internações prolongadas (organização de poltronas para descanso dos acompanhantes)
- Organização dos horários de visita médica dos anestesistas no HD para melhor organização do setor
- Avaliar necessidade de aquisição de equipamentos para melhor monitoramento de pacientes em pulso terapia—a depender da demanda

Melhorias (Reformas) :

- Readequação das estruturas dos móveis dos quartos para atendimento aos pacientes em uso da rede de gases
- Aquisição de Tablet para passagem de plantão utilizando sistema BI
- Reorganização das internações clínicas infantis para exclusividade da Pediatria
- Aquisição de chuveiro para banheiro coletivo

Total de Internações não HD X Internações no setor														
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Total de internações clínicas	6	14	11	28	39	52	6	40	7	3	7	18	231	19
Total de internações cirúrgicas	35	29	28	52	43	63	49	235	166	128	154	181	1163	
Total de internações fora do perfil HD	41	43	39	80	82	115	55	65	5	5	13	199	742	
Total de internações HD	74	101	103	32	101	52	117	210	199	131	161	92	1373	
Total de Pacientes TC e RM	23	38	24						33	26	52	33	229	
Total Internações no setor	115	144	142	112	183	167	172	214	372	262	322	291	2496	208

TOTAL 2021																	
	C.C.A	C.C.	C.ME	HD	CIRURGICA	CLINICA	PED	PARCELO/DEAC	RTI/IBD/IBP	RTI/DE/AR/PEP	ALA 2	ALA 3	ALA 4	C.O.I	AMBULATÓRIA	Total	Média
Total de Elogios Recebidos pela enfermagem	1	8	0	7	9	8	4	9	4	0	2	4	11	0	1	69	5

Equipamento	Quantidade	Investimento
Tablet	01	
Chuveiro	01	
Cadeira de rodas	01	2.608,00
Oxímetro de pulso portátil	01	148,00
Estetoscópio	02	1.399,00

- Nos meses de maio a agosto onde houve necessidade de internações 24h, observou-se muitas reclamações sobre a estrutura dos quartos e falta de poltronas para acomodação do acompanhante e falta de banheiro individual. Discussão em dezembro sobre plano e contingência para necessidade de abertura do setor quando não houver vagas nas enfermarias.

-Inserção de indicadores para acompanhamento de número de pacientes proveniente da tomografia e ressonância.

- Organização dos horários de visita médica dos anestesistas no HD para melhor organização do setor

- Adequação da estrutura física para atendimento às internações prolongadas.

CDI

O CDI no ano de 2021 realizado a adequação do setor para realização de procedimentos de maiores complexidades ,requisição de materiais em falta, fluxo de exames, além de investimentos em melhorias nos processos, adequação de recursos humanos e capacitação de equipe .

Padronizações de exames e procedimentos

- Padronização de pesquisa de exames de Tomografia com contraste em unidades de internação .As pesquisas são feitas nos setores. A equipe deslocavam -se do setor para ir fazer essas pesquisas ,hoje é feita na unidade onde o paciente está internado, agilizando o serviço.

- Disponibilização de Materiais de OPME (Fio Hidrofílico).Viabilizando a melhora em procedimentos de Urgência.

- Treinamento de equipe para que todos saibam a rotina e fluxo de cada setor .

- Organizado fluxo de pacientes em exames como Biópsias e Drenagem de Coleção.

Aquisições

- Realizado aquisição de materiais em falta no setor como agulhas de punção e pinças de endoscopia.
- Aquisição de agulhas de punção de tireoide
- Criado um sub estoque visto que se faz em torno de 6 biópsias semanais.
- Normalmente esses procedimentos eram marcados de última hora ,não tínhamos materiais ,ajustamos junto com almoxarifado e criado uma caixa para esses procedimentos específicos.

Aquisição de Materiais para procedimentos Complexos



FIO HIDROFILICO



**DRENOS BILIARES
E NEFROS**



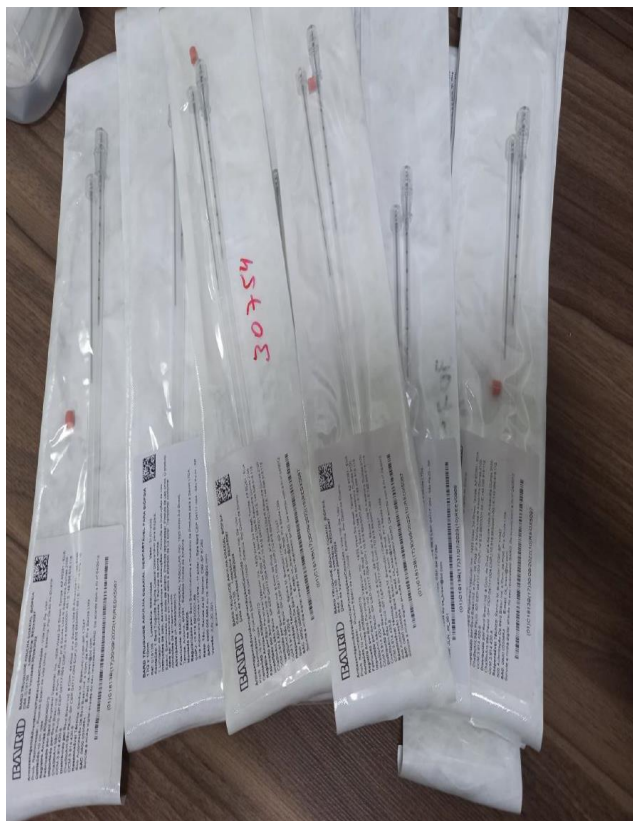
**AGULHAS BIÓPSIA
PISTOLA**



BOLSA DE DRENAGEM



AGULHA CHIBA



AGULHAS BIOPSIA E COAXIAIS

Aquisição de agulhas para punção de tireoide-PAAF (Punção Aspirativa por Agulha Fina)



Aquisição de Materiais

- Aquisição de monitor multiparâmetros para monitorização dos pacientes em procedimento de Biópsia na Tomografia.
- Aquisição de máscara de reservatório
- Procedimentos de Biópsia são realizados com a monitorização do paciente até o término do exame.

Check List para administração de Contraste em Cateter Venoso Central

Pacientes críticos quando possível a administração de contraste via CVC.

Seguindo o Check list :

CHECK LIST: USO DE CATETER CENTRAL PARA INFUSÃO DE CONTRASTE INDICADO EM EXAMES DE TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA

Data: ____/____/____ Hora: _____

Nome do Paciente: _____

Sexo: ____ Idade: ____ Altura: ____ Peso: ____

Setor proveniente: _____

PARA PREENCHIMENTO DA ENFERMAGEM DO SETOR DE ORIGEM DO PACIENTE

EXAME SOLICITADO:

MARCA E MODELO DO CATETER CENTRAL (CVC, PICC, PORT):

TESTE DE PATÊNCIA DO CATETER NO SETOR DE ORIGEM:

ASPIRAÇÃO DE SANGUE LIVRE: SIM () NÃO ()

FLUSH DE SALINA SEM DIFICULDADES: SIM () NÃO ()

O MÉDICO SOLICITANTE ESTÁ DE ACORDO COM O USO DO CATETER?

SIM () NÃO ()

SE **NÃO**, NÃO UTILIZAR O CATETER CENTRAL.

PARA PREENCHIMENTO DA ENFERMAGEM DO SETOR DE IMAGEM

POSIÇÃO DO CATETER É CENTRAL: SIM () NÃO ()

SE **NÃO**, NÃO UTILIZAR O CATETER CENTRAL.

ADMINISTRAÇÃO DO CONTRASTE: DINÂMICO () MANUAL ()

(Atentar ao uso da via mais calibrosa)

Volume de Contraste: _____ ml

Taxa de Infusão (bomba injetora): _____ ml/s

Pressão Máxima (bomba injetora): _____ PSI

TESTE DE PATÊNCIA DO CATETER APÓS O EXAME:

ASPIRAÇÃO DE SANGUE LIVRE: SIM () NÃO ()

FLUSH DE SALINA SEM DIFICULDADES: SIM () NÃO ()

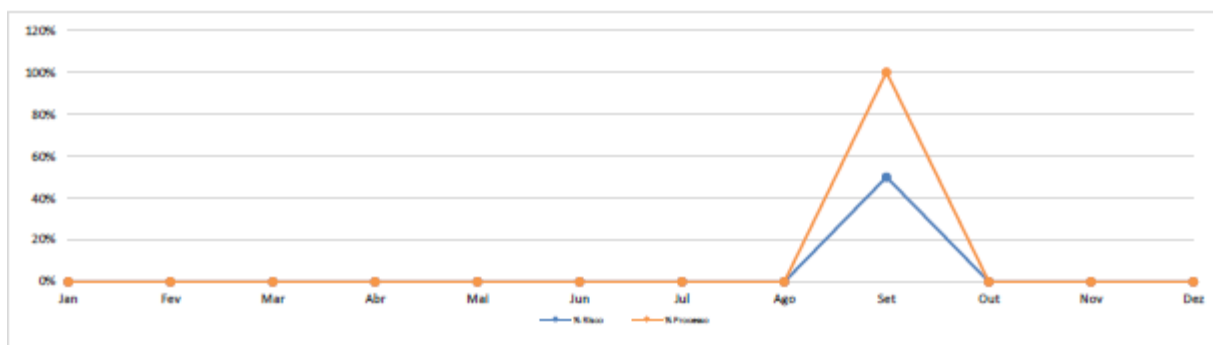
SE **NÃO**, NOTIFICAR A EQUIPE MÉDICA.

Obs.: caso o cateter estivesse previamente heparinizado, à critério da equipe médica assistente, realizar nova heparinização no setor de origem do paciente.

Enfermagem: |
Radiologista que orientou:

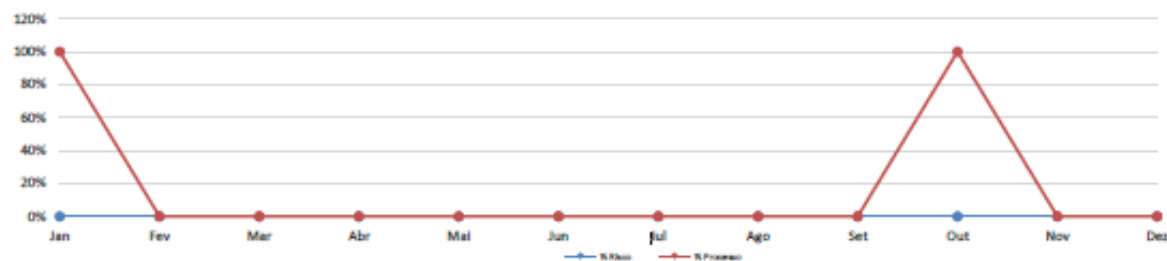
Procedimentos Ressonância e Eventos Adversos

A injeção de Gel para exames de Ressonância pélvica antes era realizada com seringa de 20ml ,devido à um evento adverso optamos pela troca onde hoje é realizada via sonda gástrica. Onde a mesma foi eficaz no procedimento sem causar danos ao paciente.



Eventos Adversos Tomografia

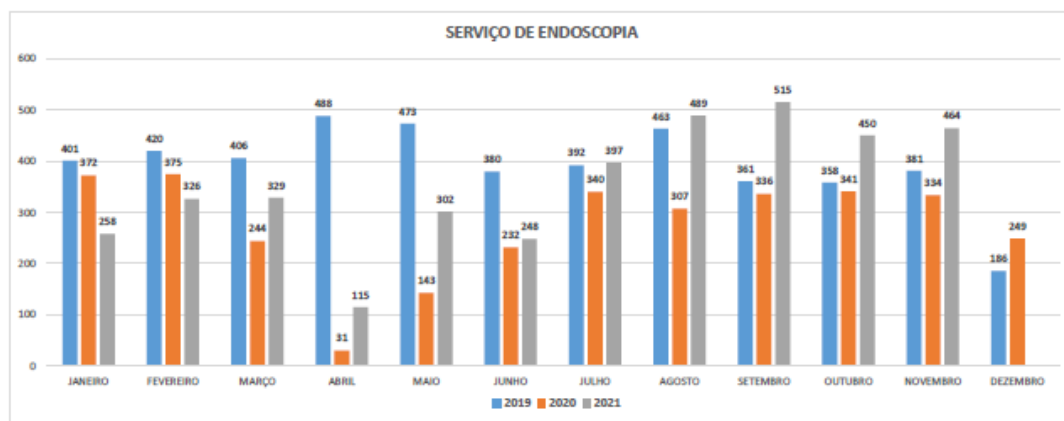
Extravasamento de Contraste



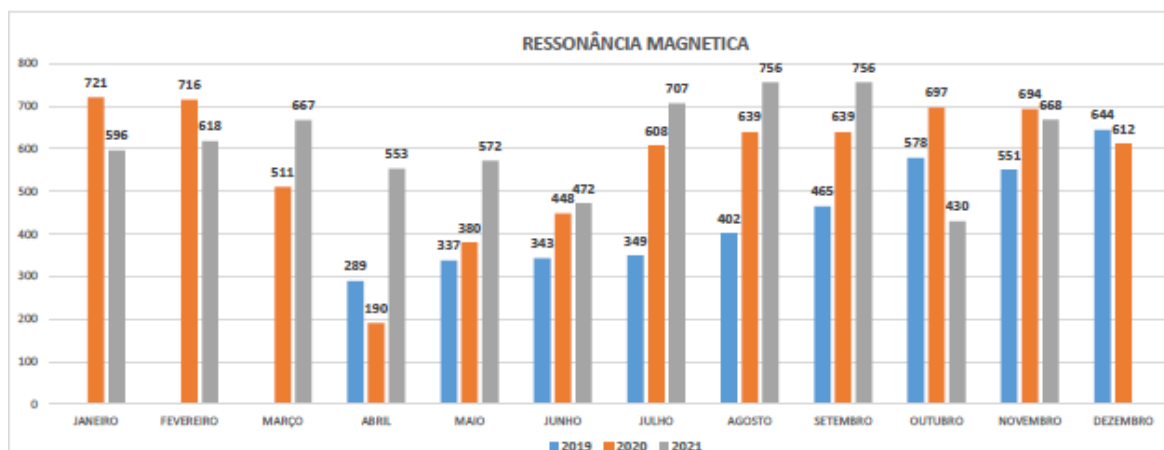
Extravazamento de Contraste Tomografia

Tabela de Dados														
Taxa de Extravazamento de Exames Contrastados														
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Taxa de Extravasamento de Exames Contrastados	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	-	0,04%
Nº exames com extravasamento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0
Nº exames com contraste	405	438	563	425	426	382	511	490	629	580			4849	450

Resultados

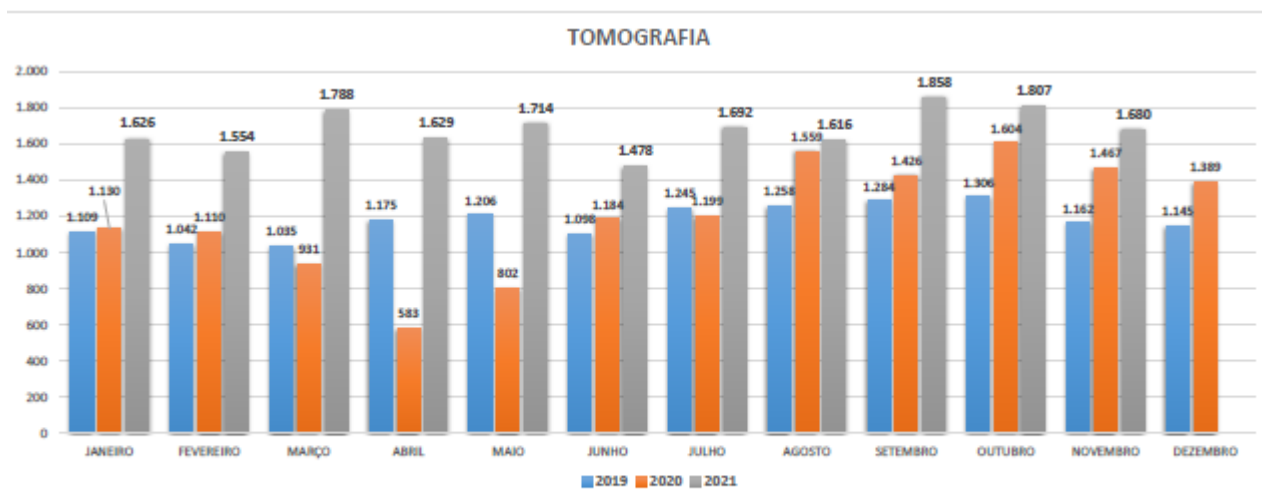


Desde Janeiro de 2021 Endoscopia e Colonoscopia sendo realizadas no Centro Cirúrgico.

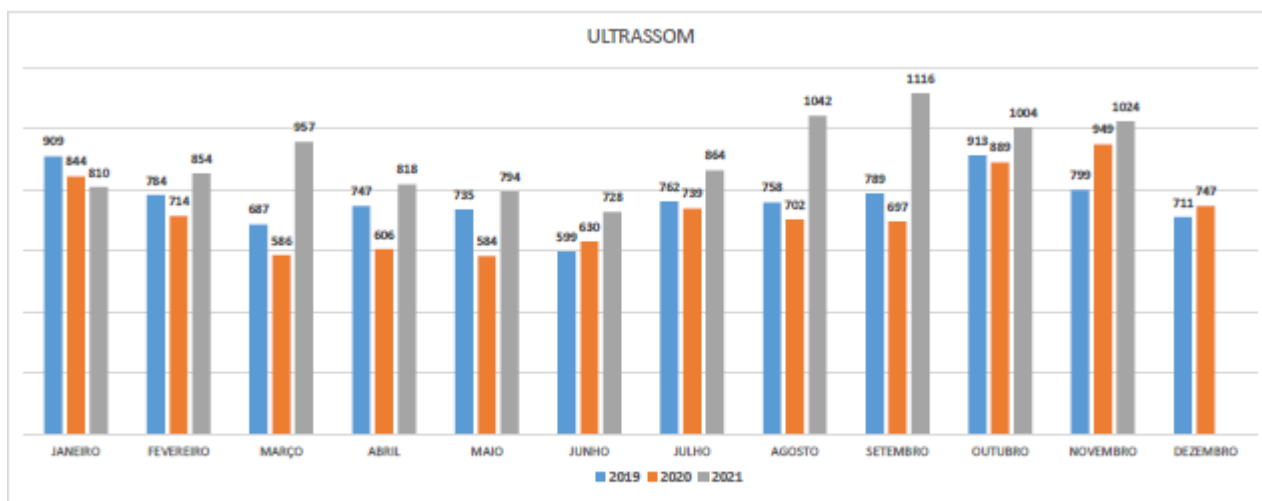


Atendimentos das 06:00 às 1:00hrs.

Resultados

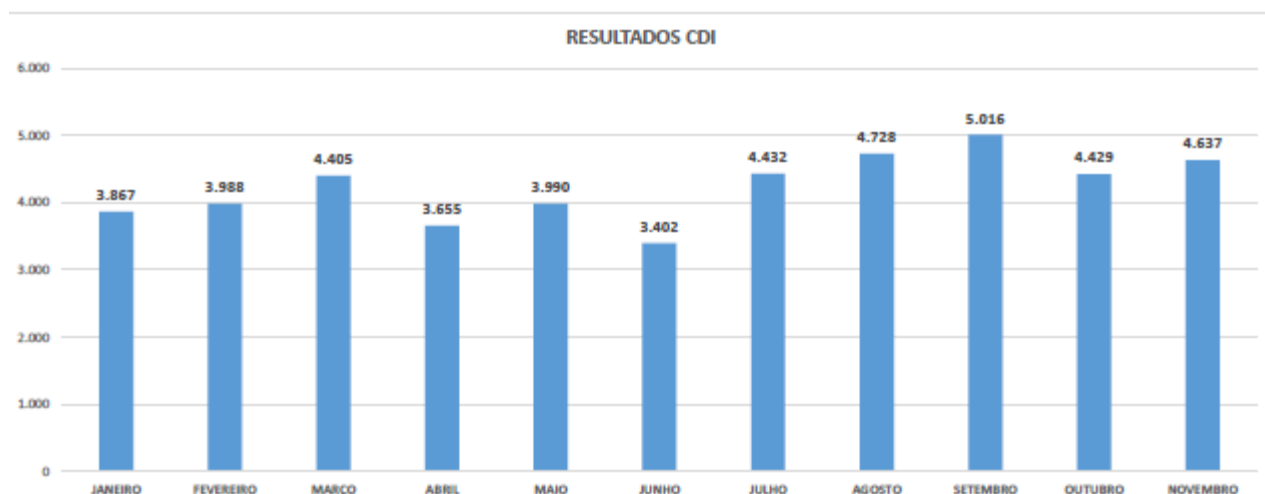


Atendimentos das 07:00 às 20:40



Atendimentos das 7:00 as 18:00hrs

Resultados gerais do CDI



Retorno da Litotripsia

Aquisição de materiais: estetoscópio,esfigmomanômetro,oxímetro ambu,bandeja.

Será realizado o treinamento dos colaboradores para que saibam a rotina de exames da Litotripsia.

Eventos e Capacitações

- Cursos -PCR adulto e infantil;
- Higienização das mãos;
- Palestra atendimento Humanizado;
- Curso -Atendimento de Excelência;
- 16º Semana da Qualidade SIPAT;
- Trilhas de Desenvolvimentos Plataforma EAD (Treinamentos como higienização das mãos, segurança da Informação ,gerenciamento de risco e segurança do paciente dentre outros.

Melhorias futuras

- Adequar o quadro de Colaboradores;
- Treinamento da equipe no setor da Litotripsia;
- Inventario Almoxarifado com finalidade de economia e sustentabilidade.

Unidade Clínica

No ano de 2021 a Unidade de Enfermagem Ala1 –Clínica Médica contou com diversas ações de melhorias, seja em relação a aperfeiçoamento de espaço físico, reformas do ambiente, aquisição de materiais, como em relação a capacitação dos profissionais através de treinamentos ofertados pela instituição, sistema informatizado de EAD que permite a realização de trilhas de desenvolvimentos, adequação de quadro de colaboradores e desvinculação completa da equipe da pediatria e da clinica médica.

Janeiro - Junho

Reforma dos seguintes quartos 23,24,25, 26, 28, 30 e 32 com instalação de climatizador, nova televisão e colocação de frigobar nos quartos 25, 26 e 28. Além de materiais novos como suporte de soro, placa de identificação (exceto no 25), poltrona e mesa de alimentação;

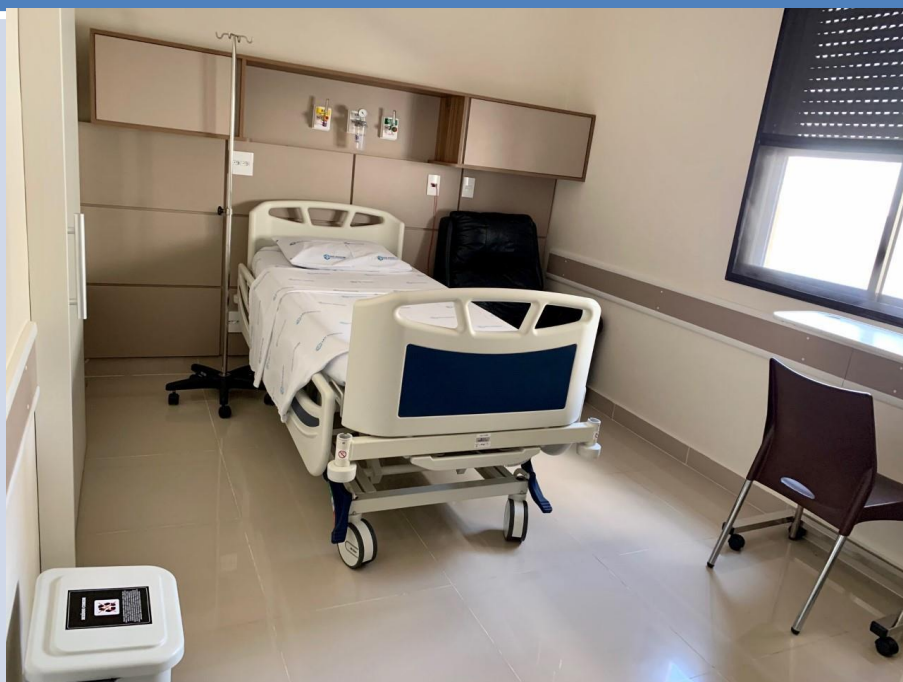
-Redução de 18 leitos para 15 leitos, adequando assim 3 quartos para Apartamento;

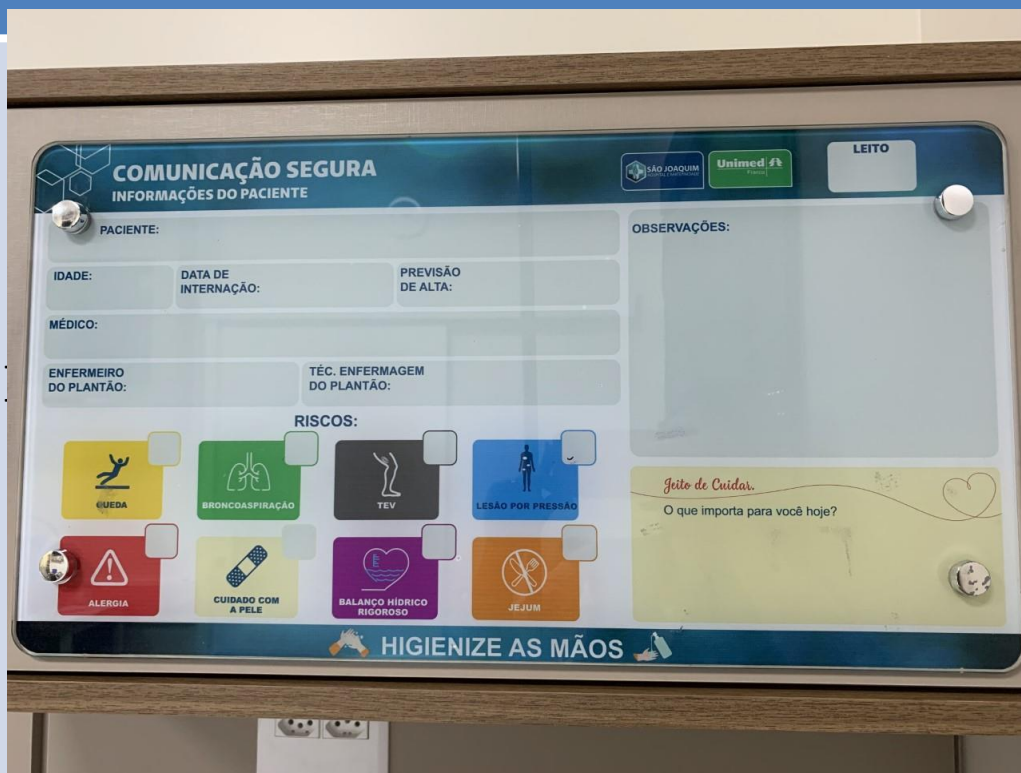
- Aquisição de 11 camas eletrônicas para a Ala;

- Adequação do quadro de enfermeiros conforme dimensionamento;

-Remanejamento de funcionários para Ala COVID.







Placa de identificação beira leito.

Adequação de espaço com a criação da sala de utilidade uma vez a rouparia e bombas de infusão, monitores, comadres, bacias e papagaios ficavam no mesmo ambiente, agora com a sala de utilidades pudemos separar rouparia. Espaço aguarda finalização.



Julho -Dezembro

- Treinamento ministrado sobre sistema online e das trilhas de desenvolvimentos;
- Criação de novo ramal do TRR (Time de Resposta Rápida) *701111, com a finalidade de acionamento rápido da equipe médica agilizando atendimentos de urgências e emergências.

Time de Resposta Rápida.

TIME DE RESPOSTA RÁPIDA

Ligue no Ramal ***701111** e fale o código:

CÓDIGO VERMELHO 1 MINUTO	PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA provável, possível ou confirmada Quem pode ativar? QUALQUER PESSOA
CÓDIGO AMARELO 5 MINUTOS	ALTERAÇÃO DO SCORE DE MEWS OU PEWS Quem pode ativar? EQUIPE MÉDICA / ENFERMAGEM

Julho -Dezembro

- Retorno da ginastica laboral, em Setembro, com alongamento e Melhora da qualidade de trabalho.
- Término da sala de utilidades



Julho -Dezembro

- Inventário do almoxarifado com a finalidade de economia e sustentabilidade
- Realização de treinamento de PCR adulto com 92,6% e infantil com 55,56% de participação.
- Início da realização das trilhas de desenvolvimento, com 22% de participação, porém ainda não existia espaço adequado.
- Criação da Casa do Colaborador, com presença de computadores facilitando o acesso as trilhas.
- Treinamento em Atendimento de Excelência.
- Treinamento sobre Medicação Segura para enfermeiros.
- Treinamento higiene das mãos.**



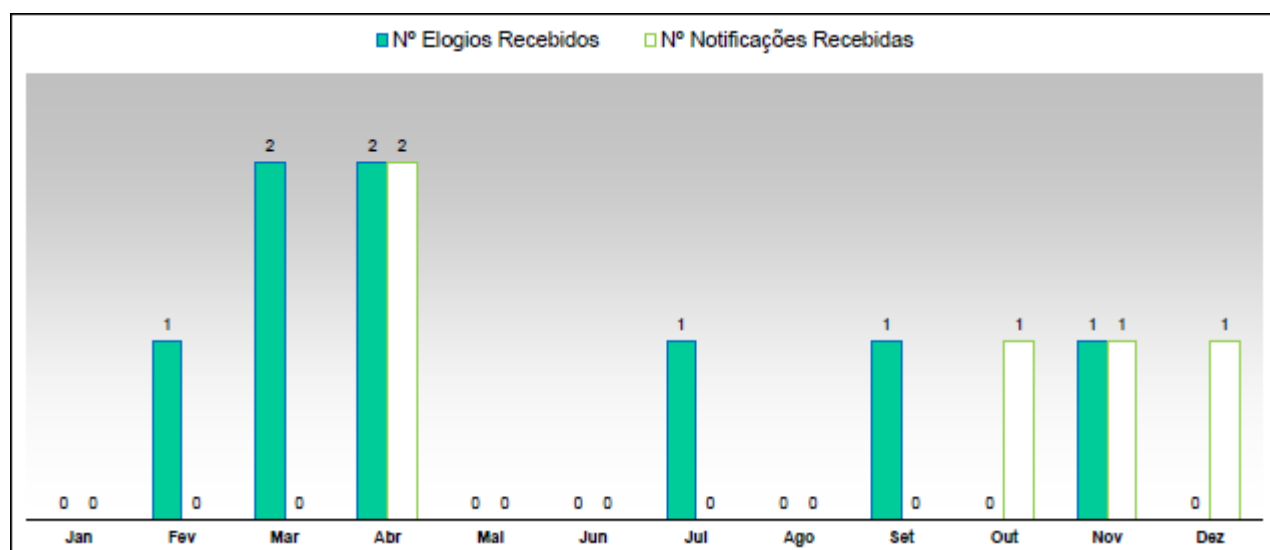
Treinamento para a equipe de enfermagem fornecidos presencialmente:

- Cuidados com SNG e SNE e nutrição enteral;
- Balaço hídrico e restrição hídrica;
- Carro de urgência e medicações de urgência;
- Cuidados com cateteres venosos;
- MEWS e PEWS;
- Anotação de enfermagem;
- Cuidados com TQT, VNI e aerossol e
- Parada cardiorrespiratória infantil.

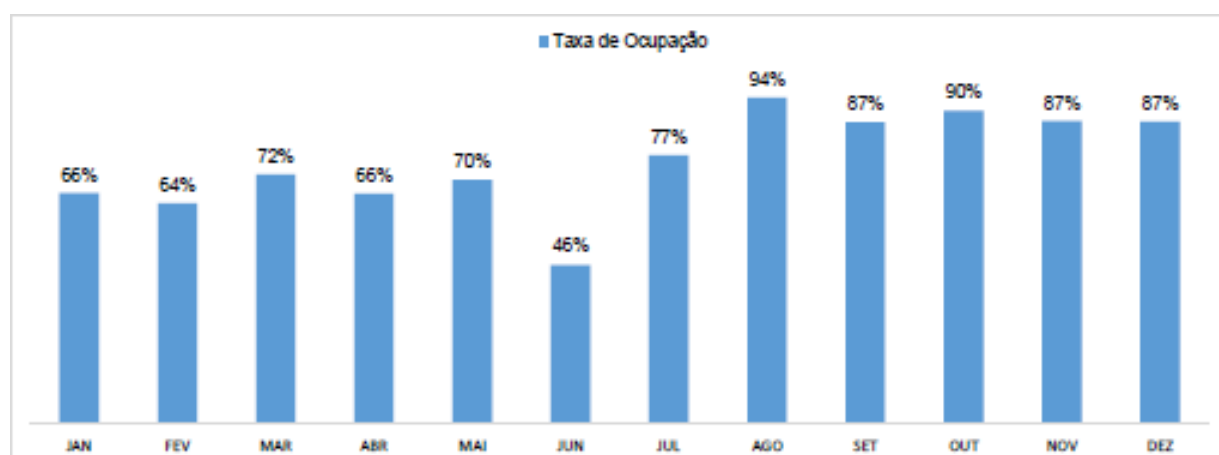


Equipamento	Quantidade
Suporte para soro	11
Climatizador	7
Televisões	7
Mesas de refeição	11
Poltronas	11
Frigobar	3
Camas Eletricas	11

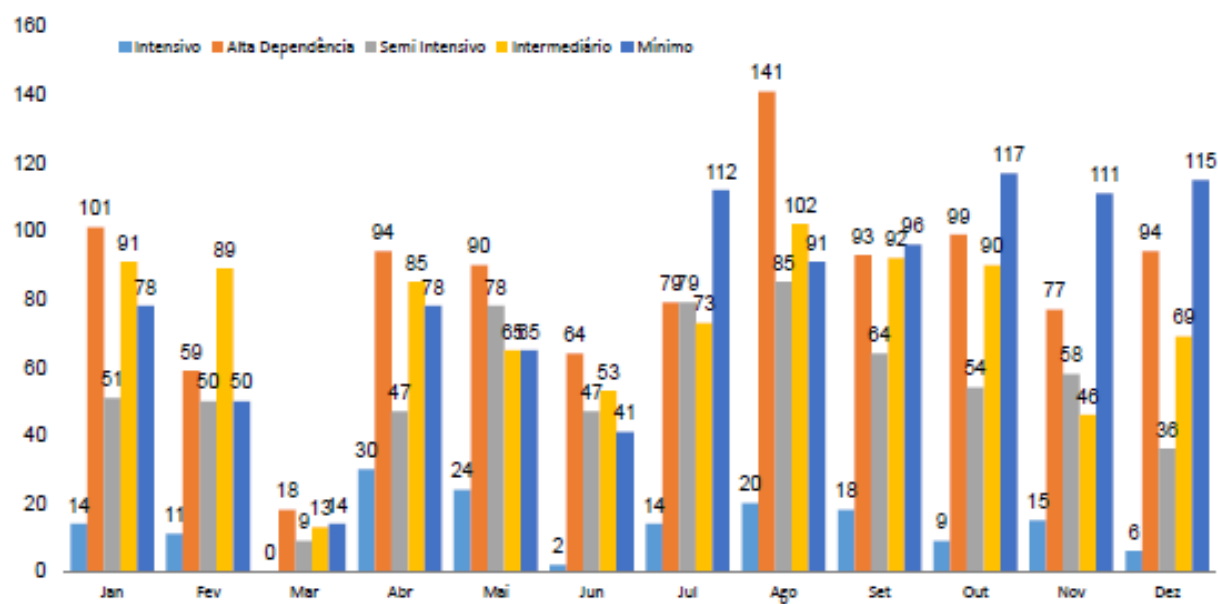
Indicadores Ouvidoria



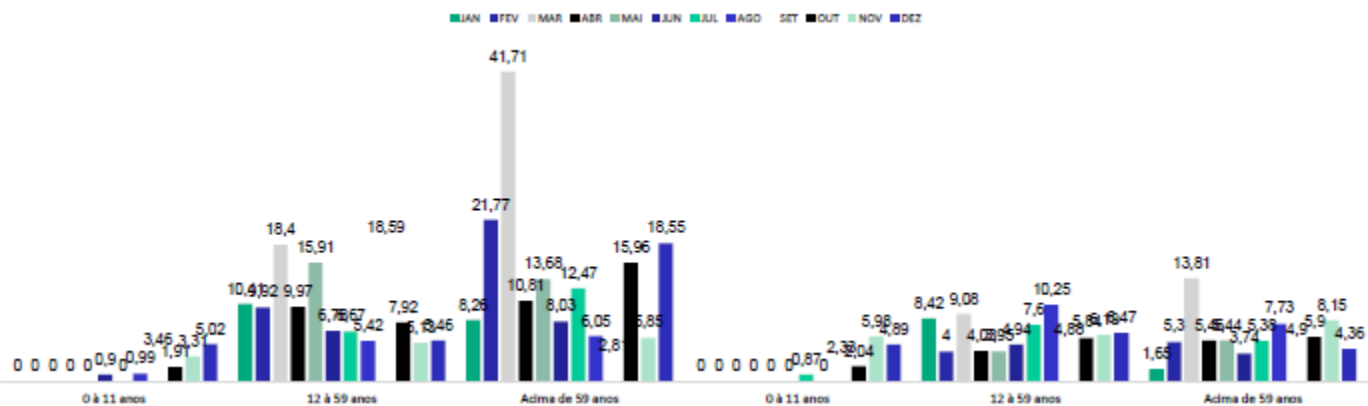
Taxa de ocupação do setor



Perfil dos pacientes conforme risco dependência



Tempo de permanência



- Os eventos adversos envolvem atividades que já estão sendo adequadas: como checagem obrigatória, prescrição de medicações de casa no sistema, com a finalidade de ser administrada pela enfermagem.
- Discussão com a farmácia sobre realização de medicação sorcalem SNE.
- Orientação por parte da coordenação sobre cuidados com NPT e isolamento de pacientes com suspeita de COVID, assim como conferência de resultados de exames.
- Adequação de protocolos com cuidados de CVC e com drenos.
- Treinamento sobre aspiração e manejo de TQT.
- Manter avaliação de morsee identificação quanto ao risco de queda. Assim como avaliação constante de possíveis alergia medicamentosas.

UTI Neonatal e Pediátrica

No ano de 2021 foi investido em capacitação dos colaboradores com o apoio do setor de educação continuada com ênfase em atendimento humanizado ao paciente e seus familiares. Adquirimos 2 equipamentos que será extremamente benéfico aos pacientes (CPAP bolha e incubadora giraffe), realizamos as datas comemorativas como demonstração de acolhimento e humanização, com o intuito de demonstrarmos nosso carinho e cuidado, e tornas esse momentos aos familiares mais tranquilo e descontraído.

Prezamos muito por uma assistência de qualidade e resolutividade.

Destaques

ABRIL	MAIO	JUNHO
<p>INÍCIO DO PRONTUÁRIO AFETIVO, TROFÉU DA "VITÓRIA", E DIPLOMA VENCEDOR</p> <p>"O intuito principal do preenchimento dos prontuários afetivos consiste em promover uma humanização do atendimento ao paciente internado, além de melhorar a relação equipe-paciente, aproximar a equipe de saúde e o paciente e propiciar um cuidado amplo em saúde, cuidando não apenas do físico, mas também da esfera emocional e espiritual do paciente",</p>	<p>CELEBRAÇÃO DIA DAS MÃES</p> <p>"O segundo domingo de maio é consagrado às mães, em comemoração aos sentimentos e virtudes que o amor materno concorre para despertar e desenvolver no coração humano, contribuindo para seu aperfeiçoamento no sentido da bondade e da solidariedade humana."</p>	<p>FESTA JUNINA</p> <p>A festa junina é conhecida popularmente por seu caráter alegre, com brincadeiras, comidas típicas, simpatias, etc</p>



Prontuário afetivo



Dia das mães



Festa Junina



JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
<p>DINÂMICA COM COLABORADORES, COM FOCO EM EMPATIA</p> <p>Com o foco de melhorar o relacionamento entre os membros dos demais turnos, pois a equipe do mesmo horário estava muito unida, porém não estava tendo compreensão pelas pendências deixadas do outro plantão. Tivemos um bom resultado com a experiência, as queixas e reclamações diminuíram, e entenderam na dinâmica, como cada um tem direito de pensar e ver algo de forma diferente, e não quer dizer que seja "errado"</p>	<p>CELEBRAÇÃO DIA DOS PAIS</p> <p>O dia celebra a importância do papel paterno na vida familiar</p>	<p>CAPACITAÇÃO PARA TODOS OS COLABORADORES DE PCR ADULTO E INFANTIL, E ENTREGA DE MATERIAL DE BOLSO COM REFERÊNCIA DE SINAIS VITAIS E CICLO DE RCP</p> <p>INICIADO PROTOCOLO DE PREVENÇÃO DE HEMORRAGIA INTRA-CRANIANA: COM INTUÍTO DE PREVENIR HEMORRAGIAS DE GRAU GRAVE, DEVIDO SEQUELAS</p>



Dinâmica de colaboradores



AGOSTO



Cartão dia dos pais

SETEMBRO



Treinamento de PCR INFANTIL

SETEMBRO



Material de bolso de SSV



Protocolo de manipulação mínima

OUTUBRO

DIA DAS CRIANÇAS

Esta data celebra os direitos das crianças e adolescentes, ajudando a conscientizar as pessoas (os pais, em especial) sobre os cuidados necessários durante esta fase da vida.

NOVEMBRO

NOVEMBRO ROXO (COMEMORAÇÃO A PREMATURIDADE)
 PROGRAMAÇÃO
 PALESTRA COM AS MÃES
 RECEPÇÃO ESPECIAL COM CAFÉ DA MANHÃ E MÚSICA
 VARAL COM HISTÓRIAS E CARTÕES

O Novembro Roxo é o mês internacional de prevenção e sensibilização da prematuridade. O objetivo principal é promover o reconhecimento da prematuridade e desempenhar ações de conscientização sobre a importância de prevenir o parto prematuro. Além de ressaltar os cuidados para uma gestação mais

DEZEMBRO

NATAL

O Natal é uma das mais importantes datas festivas do cristianismo, sendo celebrado anualmente no dia 25 de dezembro. Nessa festa é comemorado o nascimento de Jesus Cristo,



Lembrança de dia das crianças



Novembro roxo



Participação em Eventos

- Colaboração em treinamento de PCR adulto e infantil 3 médicos e 2 enfermeiras como facilitadores
- MBA em gestão de inovação em saúde pela enfermeira responsável do setor
- Participações dos colaboradores nos treinamentos online ministrados pela educação continuada, como o de registro de sinais e balanço hídrico, PCR, punção venosa, lavagem das mãos, precaução de contato e etc...

Aquisição de Equipamentos

Equipamento	Quantidade	Investimento
INCUBADORA GIRAFFE	1	180.000,00
CPAP BOLHA	1	37.745,00



Resultados (Indicadores / Premiações)

- Diminuição de colonizações dos pacientes no mês de julho da uti neonatal, após novo protocolo de higienização de equipamentos e barreira de empréstimo dos materiais e equipamentos
- Paciente com 2 meses de internação, nascido de 28 semanas, não utilizou ATB durante toda internação
- Taxa de mortalidade neonatal de 6,15% e pediátrico 2%
- Mortalidade x prism, com valores evidentes. E valores altos contendo risco de mortalidade dos pacientes, tiveram alta

Taxa de Mortalidade

NEONATAL				
	INTERNAÇÃO	S/ INDICAÇÃO	ÓBITO	Taxa de mortalidade
JANEIRO	9	1	1	11,11%
FEVEREIRO	6	0	1	16,67%
MARÇO	7	0	0	0,00%
ABRIL	7	0	0	0,00%
MAIO	9	0	1	11,11%
JUNHO	5	0	0	0,00%
JULHO	7	0	1	14,29%
AGOSTO	6	0	0	0,00%
SETEMBRO	9	0	0	0,00%
OUTUBRO	3	0	1	33,33%
NOVEMBRO	7	0	0	0,00%
DEZEMBRO	15	0	1	6,67%
	90	1	6	6,67%

PEDIÁTRICO				
	INTERNAÇÃO	S/ INDICAÇÃO	ÓBITO	Taxa de mortalidade
JANEIRO	1	1	0	0%
FEVEREIRO	3	0	0	0%
MARÇO	4	0	1	25%
ABRIL	3	0	0	0%
MAIO	3	0	0	0%
JUNHO	6	0	0	0%
JULHO	9	0	0	0%
AGOSTO	12	1	0	0%
SETEMBRO	7	1	0	0%
OUTUBRO	4	0	0	0%
NOVEMBRO	7	0	0	0%
DEZEMBRO	11	0	0	0%
	70	3	1	1%

TAXA MORTALIDADE GERAL			
	TOTAL INTERNAÇÕES	TOTAL DE ÓBITOS	TX
JANEIRO	10	2	20%
FEVEREIRO	9	1	11%
MARÇO	11	1	9%
ABRIL	10	0	0%
MAIO	12	1	8%
JUNHO	11	0	0%
JULHO	16	1	6%
AGOSTO	18	0	0%
SETEMBRO	16	0	0%
OUTUBRO	7	1	14%
NOVEMBRO	14	0	0%
DEZEMBRO	26	1	4%

Colonizações

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
Total internações	10	9	11	10	12	11	16	18	16	7	14	25	159
Staphylococcus	3	4	6	8	0	3	1	2	0				
KLEBSIELLA	1	1	1	0	0	0	0	1	0				
PSEUDOMONAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
ACINETOBACTER	0	0			2	0	0	0	0	0			
PROTEUS	0	0			0	0	0	0	1	0			
ECOLI	0	0			0	0	0	0	0	0			
Outras	0	0			0	0	0	1	0	1			
TOTAL COLONIZAÇÃO	0	5	5	7	0	10	0	3	2	4	1	0	37
TAXA DE COLONIZAÇÃO	0%	56%	45%	70%	0%	91%	0%	17%	13%	57%	7%	0%	

Quimioterapia

O ano de 2021

Serviço de Oncologia do São Joaquim Hospital e Maternidade conta com a presença de 2 médicos oncologistas clínico no serviço, equipe enfermeiro, farmacêutico, nutricionista, psicologia, serviço social capacitada proporcionando atendimento aos nossos clientes com excelência desde 08/12/2008, humanização e ética, visando melhoria da qualidade de vida.

O câncer é o principal problema de saúde pública no mundo e já está entre as quatro principais causas de morte na maioria dos países.

A incidência e mortalidade por câncer vêm aumentando no mundo, em parte pelo envelhecimento, pelo crescimento populacional e prevalência dos fatores de risco de câncer.

Estimativa para ano 2022 aponta que ocorrerão 625 mil casos novos de câncer.

Destaques

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
- Ações mais importantes no mês: 1. Promovendo jeito de cuidar, ritual do sino (alta)	- Ações mais importantes no mês: 1. Participação ativa comitês e comissões: acessibilidade, cuidados paliativos, auditoria clínica	- Ações mais importantes no mês: 1. Treinamentos trilhas EAD
ABRIL	MAIO	JUNHO
- Ações mais importantes no mês: 1. Treinamentos online promovidos pela educação continuada	- Ações mais importantes no mês: 1. Aumento do quadro de funcionários contamos com 6 técnicos de enfermagem para maior segurança e excelência no atendimento 2. Atendimento serviço até as 18:12h	- Ações mais importantes no mês: 1. Plano terapêutico multidisciplinar oncológico realizado PEP 2. Visista certificação ONA
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
- Ações mais importantes no mês: 1. Inventário almoxarifado 2. Controle estoque com finalidade economia/sustentabilidade	- Ações mais importantes no mês: 1. Participação no curso Experiência do paciente	- Ações mais importantes no mês: 1. Plataforma EAD treinamentos
OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
- Ações mais importantes no mês: 1. Realizado no setor de quimioterapia café da manhã especial Outubro Rosa 2. Especial Prevenção ao Câncer de mama, live com Dr. Saulo Brito e Márcio Haber 3. Treinamento medicação segura	- Ações mais importantes no mês: 1. Realizado café da manhã especial Novembro Azul 2. Reforma poltronas quimioterapia	- Ações mais importantes no mês: 1. Organizando Café da manhã especial de Natal no setor quimioterapia em que celebramos o encerramento de 2021. 2. Treinamento liderança Feedback - Alex Bertoldi

Participações em eventos

Registro participação específica em eventos como:

Congresso Brasileiro Oncologia Clínica (Médicos Oncologistas)

Treinamento para a equipe de enfermagem fornecidos presencialmente:

1. Cuidados com SNG e SNE e nutrição enteral;
2. Carro de urgência e medicações de urgência;
3. Cuidados com cateteres venosos;
4. MEWS e PEWS;
5. Anotação de enfermagem;
6. Parada cardiorrespiratória adulto e infantil.

Propostas de Melhorias

Registro das seguintes propostas para melhorias 2022:

- Readequação da equipe técnica enfermagem;
- Aumento período de atendimento aos pacientes;
- Reforma quartos quimioterapia/pintura.

Indicadores

Itens de verificação:

- Houve aumento significativo número de pacientes mês, média 14 pacientes novos/mês –QT

Tabela de Dados															
Nº Usuários - Casos Novos - Alta - Obito															
Ano/Mês	Média 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
* Total Usuários Trat./Mês	429	466	466	474	482	490	495	498	498	503	520	527	535	5954	496
Nº Casos Novos	11	14	5	17	12	23	11	15	16	20	13	9	12	167	14
Nº Altas	2	2	0	1	0	1	3	1	0	2	0	1	2	13	1
Nº Óbitos	3	2	4	3	3	3	1	5	2	0	0	5	1	29	2

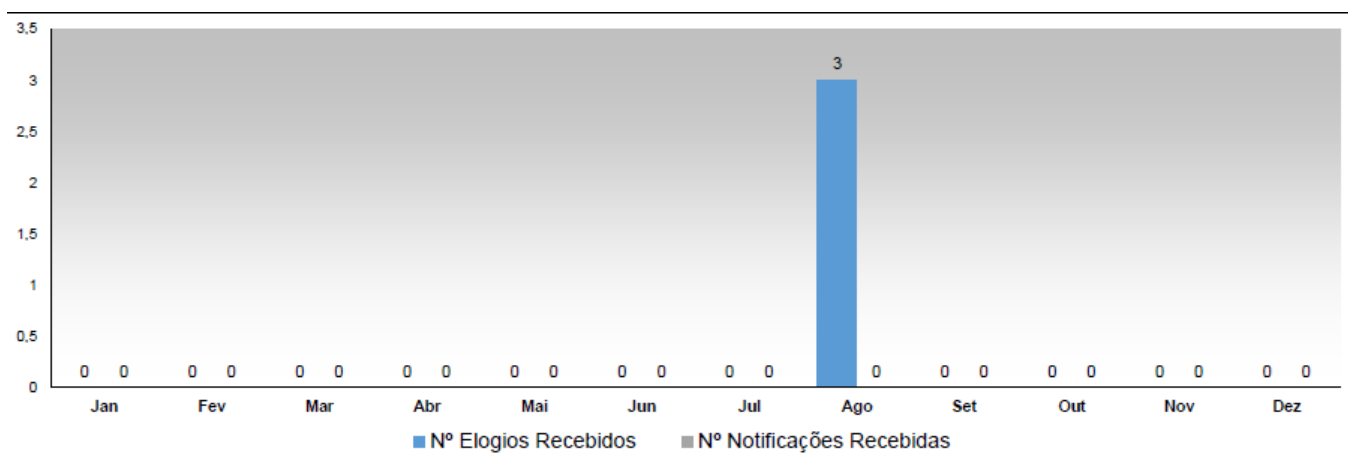
- atendimentos no serviço: janeiro foram 558 atendimentos, dezembro foram 879 atendimentos.

Tabela de Dados															
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Sessões Químio/Suporte Realizadas	305	396	411	332	379	387	394	423	415	401	383	402	4.628	386	
Atendimento químio/demais	558	599	648	637	645	631	664	694	721	796	788	879	8.260	688	

- Eventos adversos: Notificados à farmácia

Tabela de Dados															
Total de Notificações Eventos Adversos e Desvios da Qualidade															
	Média 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Real	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	5	0
Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- Indicadores Ouvidoria



Pediatria

O ano de 2021

No setor da Pediatria, no ano de 2021 ocorreram melhorias em suas estrutura física e humana.

Foram realizadas, reformas, aquisições de materiais, aperfeiçoamento dos processos e treinamentos. Em destaque a aquisição e implantação de utilização dos CARRINHOS BEIRA LEITO.

Por um período de 1 mês foi adaptada como ala COVID.

Destaques

JANEIRO /FEVEREIRO / MARÇO

NO PRIMEIRO TRIMESTRE FOI INSTALADO UMA PIA DE INOX NO CORREDOR, PARA PROPORCIONAR CONDIÇÕES ADEQUADAS PARA A HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS , ADQUIRIDO MESAS PARA REFEIÇÕES NO LEITO PARA PROPORCIONAR CONFORTO E SEGURANÇA DURANTE AS REFEIÇÕES EADQUIRIDO SUPORTES DE SORO COMPLEMENTANDO OS EQUIPAMENTOS DO SETOR .



ABRIL / MAIO / JUNHO

NESTE PERÍODO FORAM REALIZADOS ADEQUAÇÕES NO LEITO 35 PARA SER UTILIZADO PARA HEMODIÁLISE QUANDO A UTI ADULTO ESTAVA EXCLUSIVA PARA RECUPERAÇÃO E REABILITAÇÃO DE PACIENTES COVID-19.

JULHO/ AGOSTO/SETEMBRO

Nesse trimestre foram realizadas ações de melhorias em conjunto com a Ala Clínica Médica e em Geral de todo os colaboradores do HSJ como:

- Instrução de colaboradores sobre o sistema online e das trilhas de desenvolvimentos;
- Instalação de nova linha telefônica para secretária;
- Criação de novo ramal do TRR (Time de Resposta Rapida) *701111
- Desvinculação da pediatria com a clinica médica, com enfermeira responsável de 8 horas exclusiva para ala pediátrica.
- Aumento do quadro de funcionários com contratação, movimento e efetivação dos funcionários com contratos temporários .
- Equipe exclusiva para atendimento da pediatria
- Setor sendo utilizado exclusivamente para pacientes pediátricos



Ligue no Ramal ***701111** e fale o código:



**PARADA
CARDIORRESPIRATÓRIA**
provável, possível ou confirmada

Quem pode ativar?
QUALQUER PESSOA



**ALTERAÇÃO DO SCORE
DE MEWS OU PEWS**

Quem pode ativar?
EQUIPE MÉDICA / ENFERMAGEM



**PACIENTE PALIATIVO /
CONSTATAÇÃO DE ÓBITO /
PRESCRIÇÃO MÉDICA (ACRÉSCIMO)**

Quem pode ativar?
EQUIPE MÉDICA / ENFERMAGEM

PARA ACIONAR O CÓDIGO VERDE LIGUE 5901

RAMAL *701111



Treinamento para a equipe de enfermagem fornecidos presencialmente e online :

-Participação da Liderança no Simpósio Internacional de segurança ao paciente

-Treinamentos :

- Cuidados com SNG e SNE e nutrição enteral;
- Balaço hídrico e restrição hídrica;
- Carro de urgência e medicações de urgência;
- Cuidados com cateteres venosos;
- MEWS e PEWS;
- Anotação de enfermagem;
- Cuidados com TQT, VNI e aerossol
- Parada cardiorrespiratória infantil.

Destaques




SIMPÓSIO INTERNACIONAL
**UNIMED
FRANCA**
SEGURANÇA DO PACIENTE

**SAVE
THE
DATE** | **17SET**
9H ÀS 16H40

A Unimed Franca convida você para o
**SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE
SEGURANÇA DO PACIENTE**,
um evento online e gratuito transmitido via
YouTube, com inscrições que
podem ser feitas pelo link:
<https://bit.ly/Simposio17-09>

Entre os temas abordados estão os
“Resultados e desfecho com foco na
segurança do paciente” e “Acreditação e
Segurança do Paciente – Desafios Globais”,
além da apresentação dos cases do
São Joaquim Hospital e Maternidade,
Unimed Litoral e Unimed FESP.



ANS - Nº 354783 | DIRETOR TÉCNICO DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA | CRM 55.643

Destaques

OUTUBRO/ NOVEMBRO/ DEZEMBRO

Estruturação da equipe pediátrica com Enfermeiros exclusivos para o setor , efetivação e movimentações de técnicos para adequação do perfil de trabalho dos colaboradores, solicitação de contratação para aumento de quadro e adequação do dimensionamento de enfermagem.

Adequação dos materiais para possibilitar um atendimento seguro aos pacientes, com aquisição de kit laringoscópio infantil, esfígmio pediátrico, bombas de seringa, oxímetro portátil, lanterna , otoscópio, adaptador infantil para cadeira de banho , Identificação dos leitos Monitores e acessórios, Foi feito também um armário na ala para armazenar esses novos materiais evitando extravio

Em andamento está a aprovação do painel para exposição de elogios realizados pelos pais ao setor, com arte já desenvolvida pelo marketing aguardando aprovação do setor de compras.

Foram realizados em parceria com a Educação continuada e TI, treinamento sobre lavagem das mãos ,e utilização do CARRINHO BEIRA LEITO.

Início do treinamento de toda a equipe pediátrica na UTI neonatal para que tenham experiências em situações de emergência e manejos com pacientes críticos, treinamento com duração de 60 horas .

OUTUBRO/ NOVEMBRO/ DEZEMBRO

Em destaque podemos citar a implementação do carrinho beira leito, investimento realizado para trazer agilidade no atendimento, possibilitar que os pais acompanhem os processos e principalmente proporcionando segurança o paciente, minimizando eventos adversos

Realizado também adequação da estrutura de internet, modificação da pulseira de identificação para adequar ao leitor do carrinho, treinamento contínuo da equipe para aperfeiçoamento do processo .

Iniciado juntamente a TI, Qualidade e Farmácia análise do sistema PEP, para adequação de parâmetros pediátricos nas dosagens das medicações prescritas, dos Sinais Vitais e também adequação do Escore de Pews

Aquisição do Tablet para acompanhamento do paciente através do sistemas BI e MV .

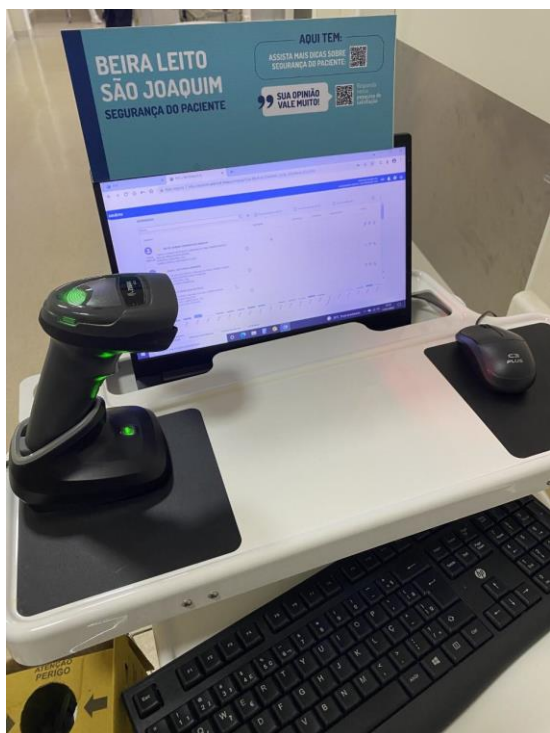
O processo com a utilização do carrinho beira leito traz segurança ao paciente e minimiza eventos adversos pois após a higiene das mãos o colaborador se apresenta ao entrar no leito e explica o procedimento a ser realizado, convida a mãe a participar e acompanhar todo processo, deixando a tela de checagem visível, utiliza o leitor para bipar a pulseira do paciente, em seguida faz a leitura do código de barra do medicamento, assim através do sistema garante que a medicação seja administrada ao paciente , horário e dose correta, aumentando as barreiras de segurança.

Prático e funcional o carrinho possui gavetas porta-objetos, com divisórias internas e porta etiquetas para identificação; Bandeja Retrátil Lateral, ampliando a área de trabalho disponível; Topo e bandeja lateral com bordas elevadas; Suporte e Leitor de Código de Barras; Suporte para Perfuro Cortante e similares -Gavetas e Bandeja lateral com trava única com manopla e chave; Possui rodinhas que facilitam sua movimentação, e é utilizado banco com regulagem de altura para preservar ergonomia dos colaboradores. Material de fácil higienização.

Melhorias: Carrinho Beira Leito



Carrinho beira proporciona agilidade no processo e principalmente segurança para o paciente



COMUNICAÇÃO SEGURA
INFORMAÇÕES DO PACIENTE

SÃO JOSUAM Unimed

LEITO

PACIENTE:

IDADE: DATA DE INTERNAÇÃO: PREVISÃO DE ALTA:

MEDICO:

ENFERMEIRO DO PLANTÃO: TÊC. ENFERMAGEM DO PLANTÃO:

RISCOS:

- QUEDA
- BRONCOASPIRAÇÃO
- TEV
- LESÃO POR PRESSÃO
- ALERGIA
- CUIDADO COM A PELE
- BALANÇO HÍDRICO RIGOROSO
- JEJUM

OBSERVAÇÕES:

Feito de Cuidar.
O que importa para você hoje?

HIGIENIZE AS MÃOS



Equipamento	Quantidade
Suporte de soro	08
Mesa de refeição	08
Pia inox	01
Esfigmomanômetro pediátrico	01
Kit laringoscópio	01
Bombas de infusão	03
Carrinho Beira leito	02
Otoscópio	01
Lanterna	01
Oxímetro portátil	01
Adaptador cadeira de banho	01
Placas de identificação do leito	08

Certificação PALS enfermeira responsável pelo setor pediatria.

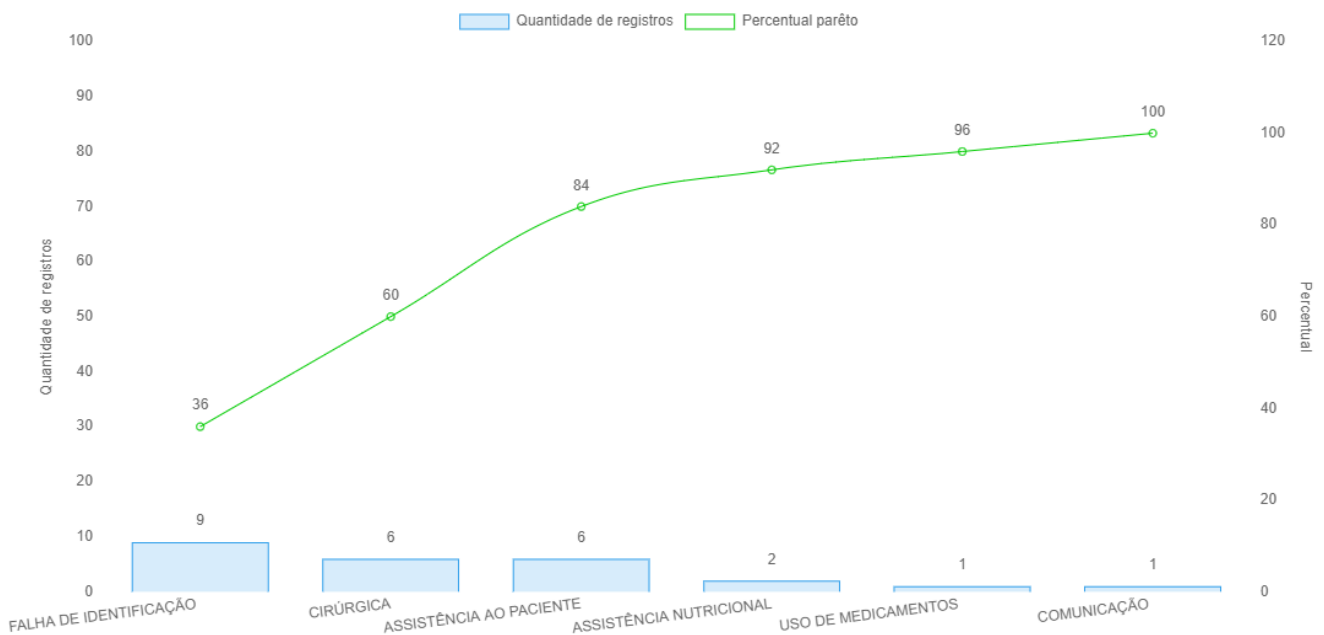
SUPORTE AVANÇADO DE VIDA EM PEDIATRIA			SUPORTE AVANÇADO DE VIDA EM PEDIATRIA	
<p>SAVP Profissional de saúde</p>  <p>GABRIELA CRISTINA TELES DE OLIVEIRA PINHEIRO concluiu com êxito as avaliações cognitivas e de habilidades de acordo com o currículo do Programa de Suporte Avançado de Vida em Pediatria (SAVP) da American Heart Association.</p>			<p>Nome do Centro de Treinamento CUREM - Cursos de Urgência e Emergência Ltda.</p> <p>ID do Centro de Treinamento ZL21168</p> <p>Cidade e País do Centro de Treinamento Belo Horizonte, Brazil</p>	
Data de emissão	Renovar até	Código eCard	Nome do Centro de Treinamento	Nome do instrutor
05 Dec 2021	Dec 2023	215641097336		Marcelo Luiz Mauad Junior
<p>Para visualizar ou verificar a autenticidade, estudantes e funcionários devem digitalizar este código QR com seu dispositivo móvel ou acessar https://ecards.heart.org/international.</p> 			ID do instrutor	07210970903
			© 2020 American Heart Association 20-2819 10/20	

O resultado de maior impacto nos Indicadores da pediatria no ano de 2021 ,foi a redução da taxa de ocupação de paciente em faixa etária acima de 12 anos no setor pediátrico, o que garante melhor especialização e dedicação da equipe.

Tempo Médio de Permanência por faixa etária - pacientes cirúrgicos	0 - 29 dias													16,92
	29 dias - 2 anos	16,08	2,23	5,98	24,29	11,03	0	13,67	12,21	12,92	10,75	48,82	45	#DIV/0!
	2 - 6 anos													#DIV/0!
	6 - 11 anos													
	12 à 59 anos	7,17	14,54	9,95	0,00	2,31	0	8,16	22,83	6	6	1	2	
	Acima de 59 anos	6,75	7,01	6,43	0,00	4,97	0	5,35	28	0	0	0	0	
Tempo Médio de Permanência por faixa etária - pacientes clínicos	0 - 29 dias													8,02
	29 dias - 2 anos	2,72	5,97	4,07	12,76	3,79	0,00	4,82	8,50	26,1	9,28	9,52	8,65	#DIV/0!
	2 - 6 anos													#DIV/0!
	6 - 11 anos													
	12 à 59 anos	22,70	9,02	5,48	0,00	6,31	0	1,49	9	2,89	0	0	4	
	Acima de 59 anos	2,84	5,65	3,35	0,00	3,94	0	5,68	12,5	0	0	0	0	
Média de Permanência total		3	3	2	3	2	0	3	3	3	3	3	3	2,2

No ano de 2021 foram registrados no setor da pediatria 25 ocorrências, 9 como falha de identificação, 6 assistência ao paciente, 6 Cirúrgica, 2 assistência nutricional, 1 uso de medicação e 1 comunicação.

Quantidade de registros: 25



Todos os colaboradores foram treinados e incentivados a registrar todas as ocorrências, assim como cada evento adverso que ocorre no setor esta sendo criteriosamente analisado , em seguida realizado condutas para melhorias.

Como exemplo podemos citar que em relação a falha de identificação, foram alterados modelos de tamanhos das pulseiras dos pacientes assim como instalado placas de identificação em cada leito, proporcionando mais segurança na conferencia dos dados.

Durante os últimos meses do ano de 2021, ocorreu um aumento dos registro de eventos relacionados a administração de medicação, considerando a maior aderência dos profissionais no pratica de registrar tais eventos e adaptação dos colaboradores na utilização do carrinho beiro leito; Espera-se para o próximo período redução destes eventos como resultado da implementação do carrinho beira leito.

Unidade COVID-19

O ano de 2021

Com o avanço da pandemia e aproximação da nossa região, o São Joaquim Hospital e Maternidade já iniciou as adequações necessárias para o atendimento dos nossos clientes.

Em Março de 2021, a Diretoria definiu que a Unidade2 seria adaptada para atendimento desses pacientes.

No decorrer do ano, foram necessárias readequação da pediatria, recuperação pós anestésica(CC) e antiga Endoscopia/Litotripsia para internação de pacientes com COVID;

Essas adequações serão realizadas de acordo com a demanda, diariamente, com utilização de porta móvel de tapume, (realizada pela equipe da manutenção da instituição) após reuniões do Comitê de Crise;

Durante todo o período foi atendido 100% da demanda, imediatamente, e sem necessidade de transferência de qualquer paciente para outro serviço.

O hospital teve uma das menores taxas de mortalidade do país , inclusive menores que taxas considerando somente hospitais particulares.

*Taxa de mortalidade nacional:37,7%;

Taxa de mortalidade em hospitais privados:30,7%*;

Taxa de mortalidade na Unidade COVID do hospital São Joaquim e Maternidade: 23%

Instaurado Comitê de crise, com aproximadas 144 reuniões que inicialmente eram realizadas diariamente, com diminuição dos casos e a estabilidade no atendimento, diminuídas para 2 reuniões na semana e atualmente é realizado 1x semana.

Número de pacientes recuperados alcançou os 703 e 210 vidas perdidas.

Maior pico em Maio/21 com leitos 56 disponíveis e 46 pacientes;

*Fonte: <http://www.utisbrasileiras.com.br>

Destaques 2021

Readequação do segundo piso do hospital (antiga endoscopia e litotripsia), com abertura de 19leitos (com capacidade de expansão para 23 leitos) com equipamentos, recursos humanos e estrutura física adequados para atendimento dos pacientes (Leitos de UTI e enfermaria).

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
<p>Com aumento da demanda: Ampliação da equipe com duas visitas horizontais independentes, possibilitando agilidade e excelencia nas condutas;</p> <p>Visita horizontal multidisciplinar beira leito;</p> <p>Iniciado acompanhamento de indicador de sucesso de desmame da VM, prevenção de IOT com o uso de VNI (BRIC e CNAF);</p> <p>Aquisição de módulos para monitorização de PAI.</p>	<p>Aquisição de cabos para monitorização de PAI exclusivos para a Unidade COVID (anteriormente utilizados equipamentos da UTI);</p>	<p>Aquisição do aparelho de TOF para uso eficiente de bloqueadores neuromuscular;</p> <p>Implementação do aparelho de BIS para uso assertivo de sedativos (visando desperdícios e otimização do uso já que este período foi marcado pela falta desta classe de medicamentos no mercado);</p> <p>Utilização de bomba de infusão de seringa (minimizando trocas, otimizando tempo de enfermagem ee possibilitando diminuição de volume de infusão de fluidos em pacientes com contraindicação).</p>

BRIC e TOF



ABRIL	MAIO	JUNHO
<p>Sucesso na prevenção de lesões de face causadas por fixador de TOT, pós alternativa de fixação em região da mandíbula e aquisição de almofada de silicone(pudim); RESULTADO</p> <p>Protocolos de sedação, analgesia e bloqueador neuromuscular;</p> <p>Ampliação do uso de bombas de seringa devido à falta no mercado de bombas de infusão;</p> <p>Definição quanto ao fluxo de atendimento a pacientes pediátricos;</p>	<p>Implementação (e desenvolvimento do processo) da rotina de banho na entrada da ala COVID (para colaboradores que venham de outro vínculo), como maneira de prevenção na contaminação cruzada;</p>	<p>Início dos treinamentos para equipe de enfermagem via teams;</p> <p>Mudança na paramentação dos profissionais no atendimento ao paciente dentro da unidade; atendendo a nota técnica da ANVISA n 06</p> <p>Dupla checagem de sedação (diluição e instalação) acompanhada pelo enfermeiro e técnico de enfermagem, aumentando a segurança para o paciente e instituição;</p>

JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
<p>Inauguração da Unidade 4 com 19 leitos;</p>	<p>Início da Utilização do TEGO (dispositivo para prevenção de infecção do cateter de hemodiálise);</p> <p>Mudança do processo de paramentação(beira leito/ note book fora do quarto);</p> <p>Treinamento de PCR Adulto e infantil para todos os colaboradores;</p> <p>Protocolo de transferência intrahospitalar de pacientes até as 20:00h;</p>	<p>Finalização das adequações sugeridas pela SCIH;</p> <p>Dupla checagem de medicamentos enfermagem/farmácia;</p> <p>Capacitação de 4 colaboradores para realizar Hemodiálise;</p> <p>Implantação do painel de conduta para reações em hemotransusão;</p> <p>Redução dos leitos de UTI e enfermaria para 10(devido à redução do número de internações.</p>

Unidade 4

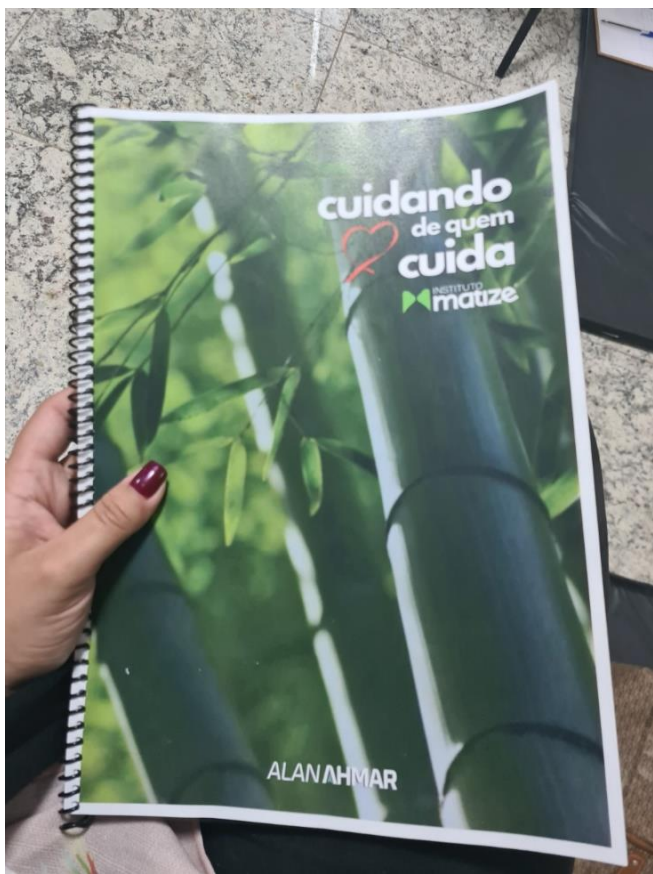


OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<p>Instalação de uma segunda máquina de hemodiálise devido à alta demanda;</p> <p>Disponibilização de Desfibrilador com com a opção de marca-passo;</p>	<p>Readequação dos leitos para 5 de UTI e enfermaria devido à redução do número de internações;</p> <p>Readequação e realocação dos colaboradores para cobertura de escala de enfermagem de todo o hospital de acordo com dimensionamento;</p> <p>Em 13.11.2021 desde o início da pandemia, hospital sem pacientes internados com COVID.</p>	<p>Participação nas trilhas de desenvolvimento;</p> <p>Readequação da Unidade 4 para UTI mista com 5 leitos para COVID e 05 leitos para UTI geral.</p>

Eventos Adversos

- Registro de transfusão incompleta: 05 eventos;
- Lesão por pressão: 04 eventos face;
- Falha no processo CCIH: 02 ocorrências;
- Extubação acidental: 02 eventos;
- Aprazamentos indevidos/ atrasados: 03 ocorrências;
- Hematomas pós tentativa de punção: 02 ocorrências;
- Epistaxe em uso de HNF: 01 ocorrência;
- Erro de medicação: 02 ocorrências;
- Erro de prescrição: 01 ocorrência;
- Outros: 06.

Cuidando de quem cuida



CURSOS: ACLS e PCR infantil



Homenagem de pacientes

Gratidão ❤️



HERTZNOTICIAS.COM.BR

Profissionais do Hospital São Joaquim recebem homenagens de pacientes curados do Coronavírus

MELHORIAS

- Readequação da estrutura e abertura da Unidade de internação 4.
- Implementação de bomba de infusão de seringa, com melhora do balanço hídrico para o paciente.
- Com a utilização de BIS e TOF para otimização de sedação e bloqueadores neuro muscular.
- Implantações dos notebooks próximo aos leitos assistência integral e otimizada ao paciente.
- Dupla checagem de medicamentos visando segurança do paciente.

Porta Móvel e pias para lavagem de mãos



Unidade 2



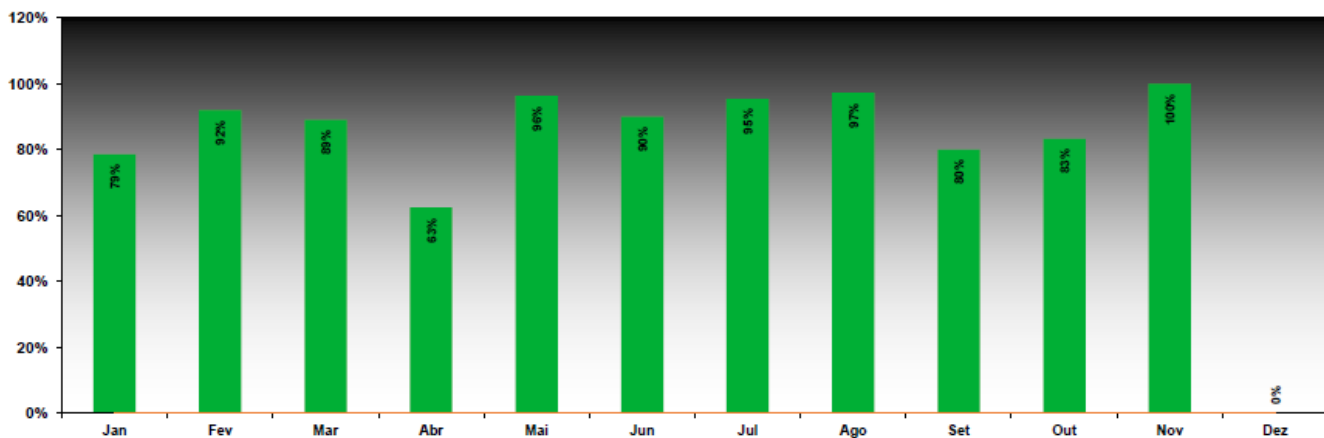
Aquisição de equipamentos

Equipamento	Quantidade
Bomba infusora de seringa	30
TOF	01
Aluguel do monitores e ventiladores	30
Camas elétricas	10
Modulo de PAI	05
Cabos para PAI	05
BRIC e CNAF	15

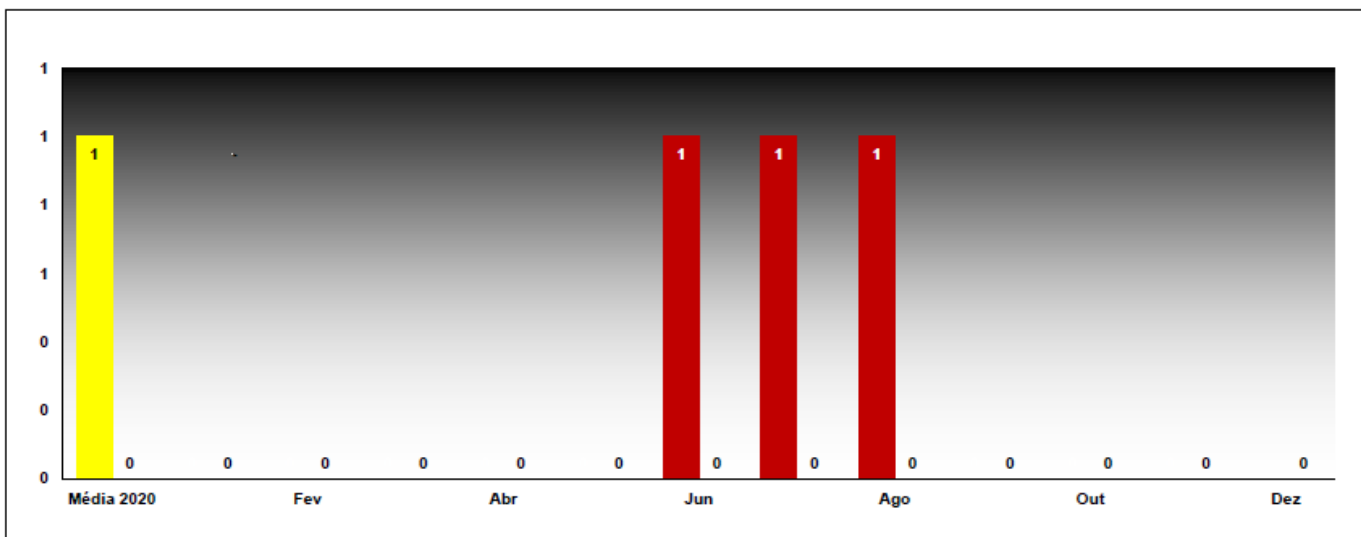
Resultados (Indicadores / Premiações)

- Redução da ocorrência de LPP de face;
- Homenagem e agradecimentos de pacientes para os colaboradores da Unidade;
- Certificação de ACLS para os enfermeiros;
- Indicadores de sucesso na prevenção de IOT com o uso de BRIC e CNAF.

Sucesso na Prevenção de LPP

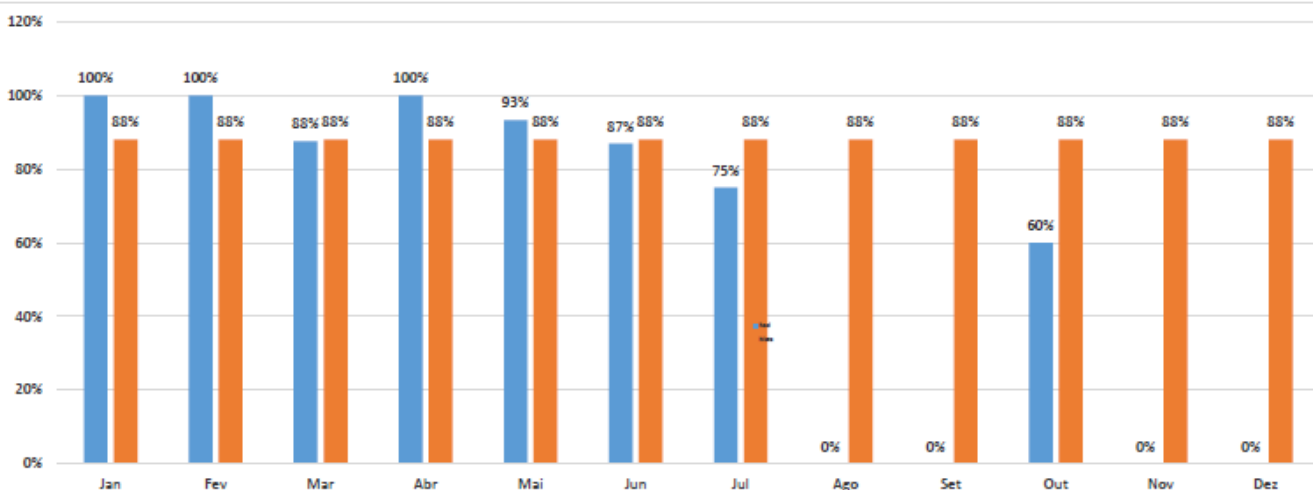


Reinterações em menos de 24 horas



Não observados desvios dos processos de altas destas reinternações;

Sucesso no desmame da ventilação



Ocorrências

- Registro de transfusão incompleta: 05 eventos;
- Lesão por pressão: 04 eventos face;
- Falha no processo CCIH: 02 ocorrências;
- Extubação acidental: 02 eventos;
- Aprazamentos indevidos/ atrasados: 03 ocorrências;
- Hematomas pós tentativa de punção: 02 ocorrências;
- Epistaxe em uso de HNF: 01 ocorrência;
- Erro de medicação: 02 ocorrências;
- Erro de prescrição: 01 ocorrência;
- Outros: 06.

Tratamento Humanizado



Realizando desejos



Complexo Cirúrgico

Em 021 a interação sistêmica entre os setores e equipe caracterizou o ano. Houve a suspensão dos procedimentos eletivos, redirecionamento da equipe e equipamentos do Centro Cirúrgico e Obstétrico e Centro Cirúrgico Ambulatorial para atender a demanda da instituição.

A Central de Materiais e Esterilização em tempo integral atendeu a demanda de 100% da instituição, com segurança e qualidade nos processos de desinfecção/esterilização dos materiais/instrumentais.

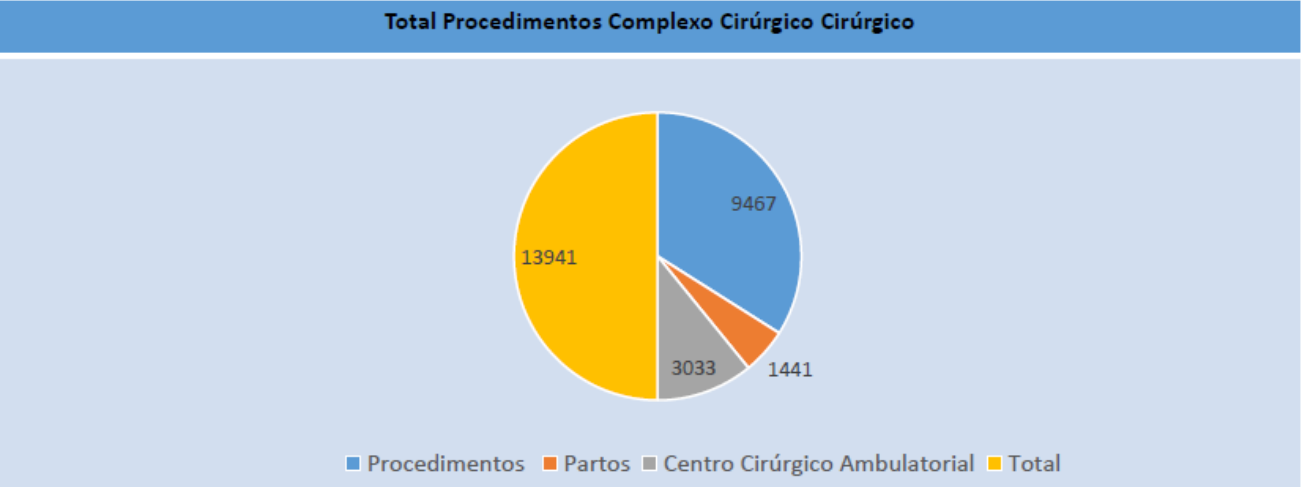
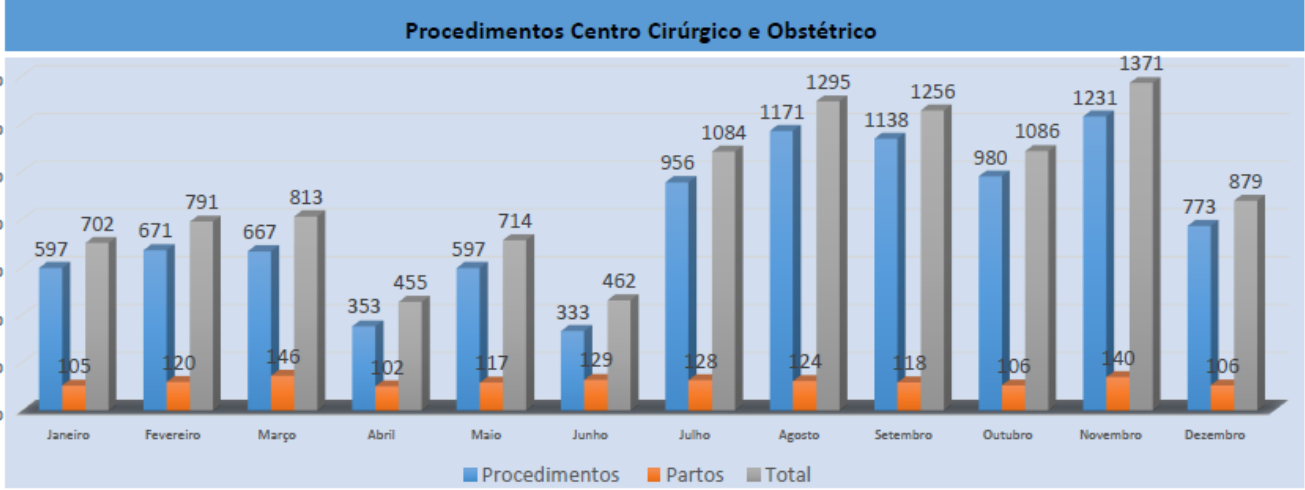
Destaques

1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
Início do processo de implantação SISMETRO – programa de rastreabilidade de instrumental cirúrgico.	Aquisição dos computadores (beira leito) para informatização do centro cirúrgico. Consignação de uma torre de videolaparoscopia–BIOCON pelo setor de OPME para procedimentos da especialidade urologia.

Anual

- Suspensão de procedimentos eletivos, em alguns períodos, incluindo o período de lockdown – decisões tomadas diariamente em reunião do comitê de crise da instituição.
- Remanejamento de colaboradores no período de suspensão dos procedimentos cirúrgicos.
- Remanejamento de equipamentos.

Indicador



Participação em eventos

- Simpósio Internacional de Segurança do Paciente. Com os temas abordados: "Cultura da segurança do paciente", a "Ciência da Melhoria e estratégias para segurança do paciente", os "Resultados e desfecho com foco na segurança do paciente" e a "Acreditação e Segurança do Paciente. Desafios Globais", além da apresentação dos casos do São Joaquim Hospital Maternidade, Unimed Litoral e Unimed FESP (09/2021).
- SOBECC - 15º Congresso Brasileiro de Enfermagem em Centro Cirúrgico, Recuperação Anestésica e Centro de Material e Esterilização.
- Participação de evento: Entre Idéias e Ações. Avaliação de desempenho e feedback, palestrante Alex Bertoldi (12/2021)

Maternidade

JANEIRO

- No intuito de melhoria no diagnóstico de sopro cardíaco dos recém nascido foi realizado a substituição dos estetoscópios neonatais pela marca littmann.

FEVEREIRO

Promovendo jeito de cuidar:

Implantação da comemoração do "mesversário" dos prematuros.



MARÇO

Promovendo jeito de cuidar:

- Incentivo da equipe (médico/enfermagem), para o atendimento humanizado dos partos no quarto.



ABRIL

- Elaborado pela coordenação médica, enfermagem e marketing modelo de Plano de Parto e disponibilizado no site do hospital para as clientes que tenham interesse.

www.saojoaquimhospital.com.br



[Acesso Rápido](#) [O Hospital](#) [Para Você](#) [Convênios](#) [Fale Conosco](#)

Passo 1: Cadastre-se no formulário ao lado;

Passo 2: Baixe o seu modelo de Plano de Parto;

Passo 3: Discuta as necessidades com seu médico;

Passo 4: Preencha o Plano de Parto;

Passo 5: Envie o Plano de Parto preenchido para internacao@sjh.com.br

No caso de dúvidas ou mais informações:

WhatsApp: (16) 99128-2017 - Opção 10 (Maternidade) -
Apenas mensagem de texto | Telefone: (16) 3711.7777

Baixe seu Plano de Parto

Depois de conversar com seu médico, preencha o arquivo utilizando o Word e envie para: internacao@sjh.com.br

Nome*

Email*

Celular*

Ao informar meus dados, eu concordo com a [Política de Privacidade](#).

Eu concordo em receber comunicações.

[BAIXAR PLANO DE PARTO](#)

MAIO

Implantação da consulta ambulatorial com a enfermeira obstetra a fim de atender a RN 465/2021 e a RN 398/2016 que atualiza rol de procedimentos e dispõe sobre a cobertura assistencial obrigatória de 6 consultas de pré-natal e até 2 consultas de puerpério por um profissional habilitado por seu conselho de classe.(Enfermeira Obstetra).



JUNHO

- Criado grupo com a equipe médica e coordenação de enfermagem Materno-infantil para discussão de caso e elaboração de protocolos institucionais
- Realizado reunião clínica pelo aplicativo Teams com ginecologistas e pediatras para implantação de ações de melhorias. Com 28 participantes.
- Elaborados protocolos de RPMO, TPP e RCP neonatal em sala de parto.



Equipe Materno Infantil

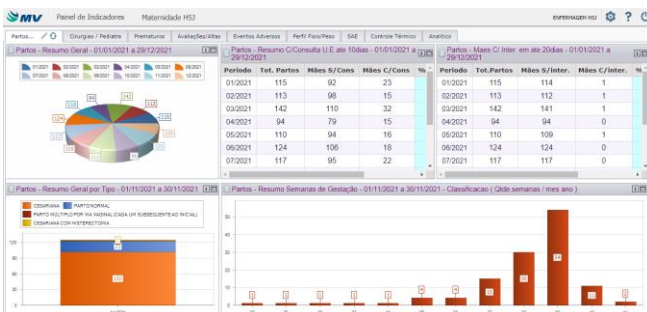
Grupo · 55 participantes



Chamada em grupo

JULHO

- Elaboração do BI (Business Intelligence) para monitorar todas as informações relacionadas a todo setor materno infantil.
- Realizadas alterações no PEP para coleta de dados para alimentar indicadores materno-infantil.
- Participação da enfermagem na elaboração/gravação do curso de gestante online.

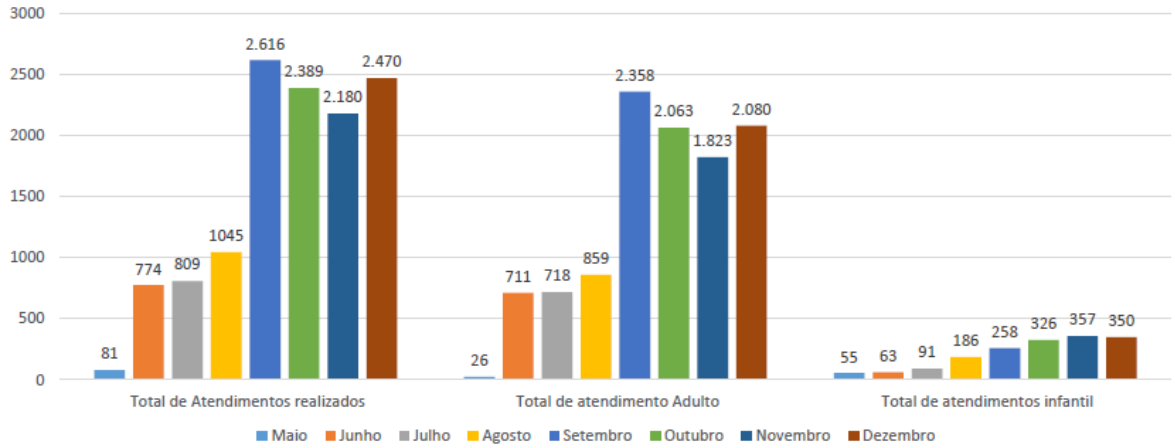


Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				
INDICAÇÃO TRATAMENTO REALIZADO	0	0	0	0	0	0	2	1,71	1	0,93	2	1,80	0			
STREPTO POSITIVO	9	7,83	5	4,42	6	4,23	1	0,81	5	4,27	5	4,63	1	0,80		
STREPTO NEGATIVO	79	68,70	74	65,49	105	73,94	69	73,40	80	72,73	86	69,35	72	61,54		
STREPTO DESCONHECIDO	28	22,81	29	25,66	31	21,83	21	22,34	22	20	17	13,71	9	7,69		
INDIC PARTO PREMAT ANISORRINXIA	0	0	0	0	0	0	0	6	5,13	8	7,41	3	2,70	1	1,04	
INDIC PARTO PREMAT DESCOLAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	1	0,85	0	2	1,80	1	1,04	0	
INDIC PARTO PREMAT RCIU	0	0	0	0	0	0	2	1,61	0	0	0	0	0	0	0	
INDIC PARTO PREMAT TPP	0	0	0	0	0	1	0,81	1	0,85	1	0,93	4	3,60	1	1,04	
INDIC PARTO PREMAT PNE ECLAMPSIA	0	0	0	0	0	1	0,81	0	3	2,76	2	1,80	1	1,04	3	2,40
INDIC PARTO PREMAT OUTROS	0	0	0	0	0	7	5,65	6	5,13	3	2,78	4	3,60	5	5,21	
Total de Partos do mes.	115	113	142	94	110	124	117	108	111	96	125					

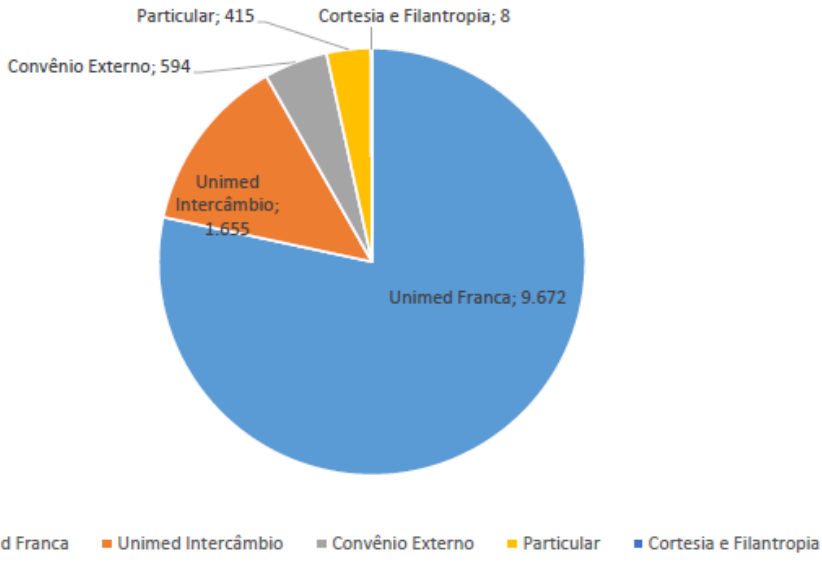
Telemonitoramento Enfermagem e Consultório Obstétrico

O telemonitoramento da telemedicina do São Joaquim Hospital e Maternidade é um serviço de monitoramento ATIVO realizado por enfermeiros e técnicos em enfermagem, através de onzap e ligações telefônicas. Todos atendimentos são, atualmente, registrados no prontuário eletrônico do paciente.

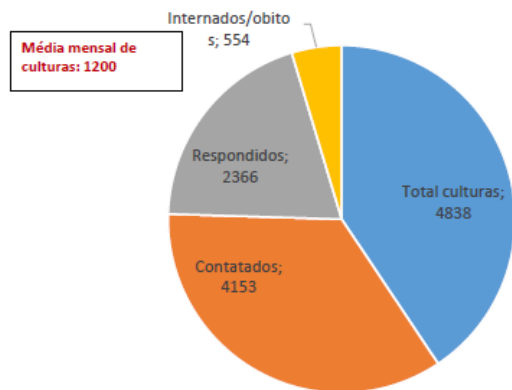
Atendimentos 2021



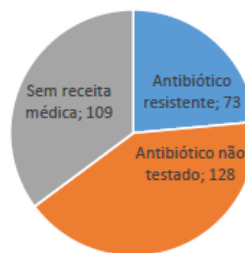
Monitoramento por convênios 2021



CULTURAS ADULTO UNIDADE EMERGÊNCIA - 2021



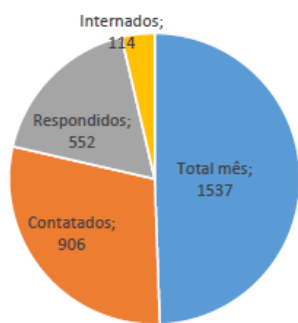
ANÁLISE QUALITATIVA



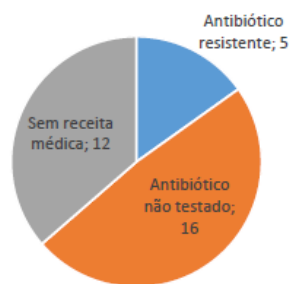
■ Total culturas ■ Contatados ■ Respondidos ■ Internados/obitos ■ Antibiótico resistente ■ Antibiótico não testado ■ Sem receita médica

Observação: resultados de uroculturas, coprocultura e hemoculturas

CULTURAS PEDIÁTRICAS UNIDADE EMERGÊNCIA - 2021



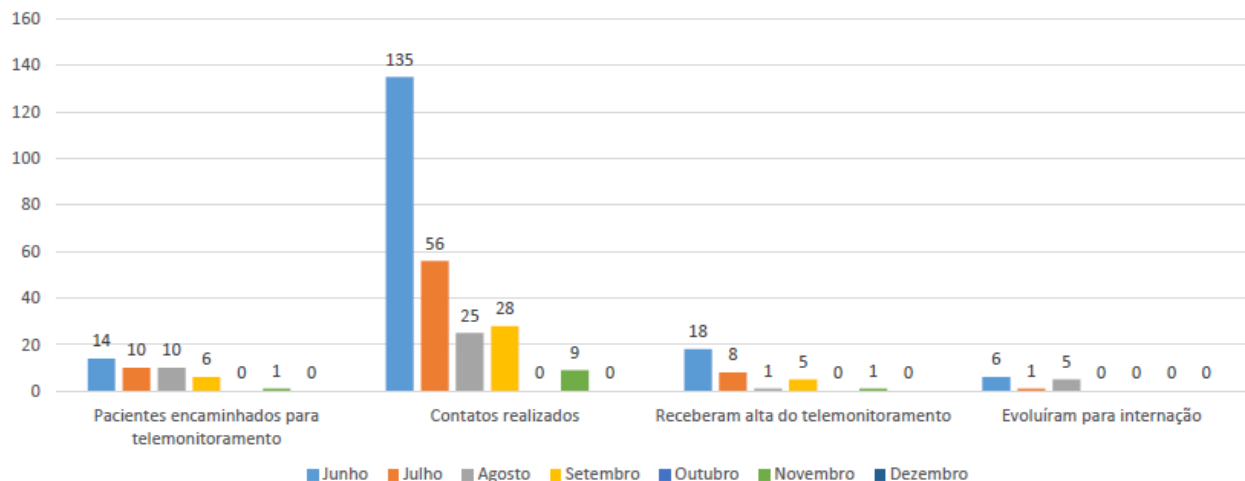
análise qualitativa



■ Total mês ■ Contatados ■ Respondidos ■ Internados ■ Antibiótico resistente ■ Antibiótico não testado ■ Sem receita médica

Observação: resultados de uroculturas, coprocultura e hemoculturas

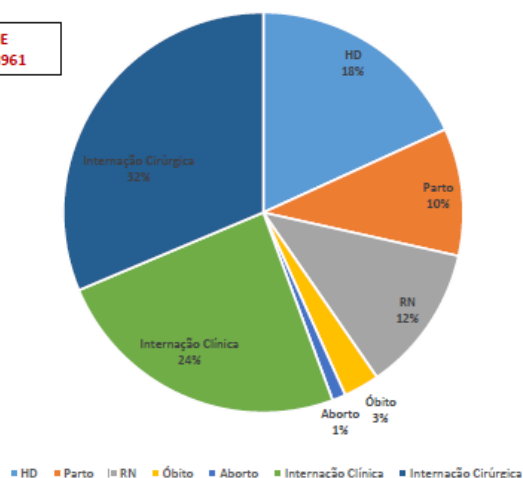
Acompanhamento pacientes potencialmente críticos Covid



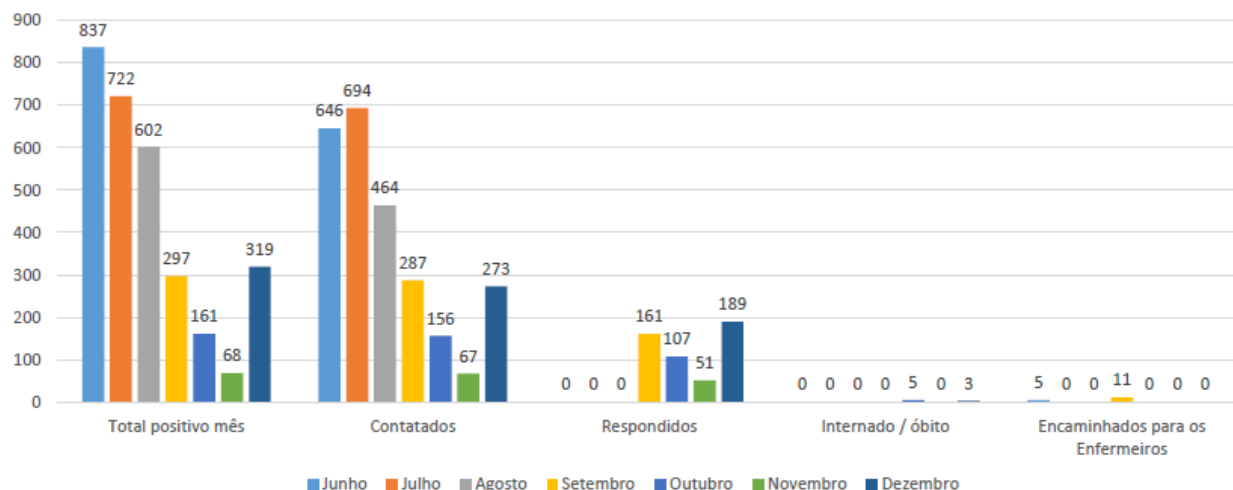
Telemonitoramento das altas hospitalares

Altas por tipo

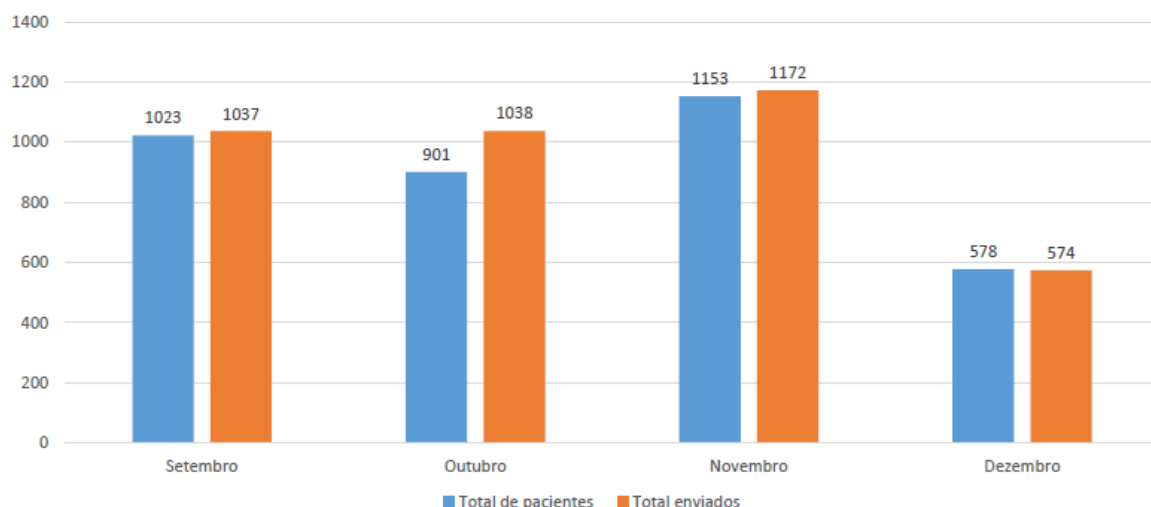
TOTAL DE ALTAS: 3961



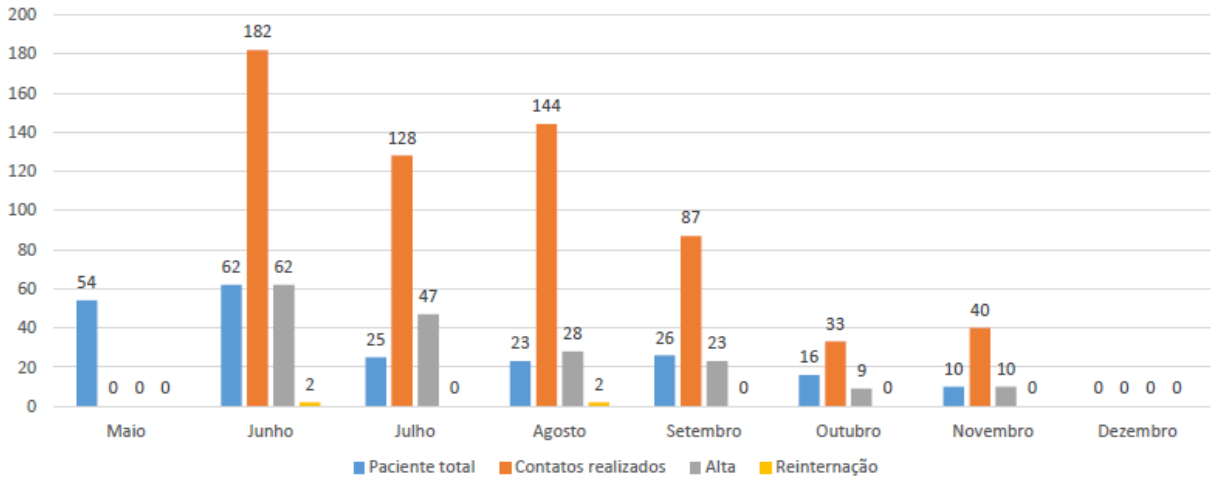
Contato para resultado de exames Covid POSITIVO



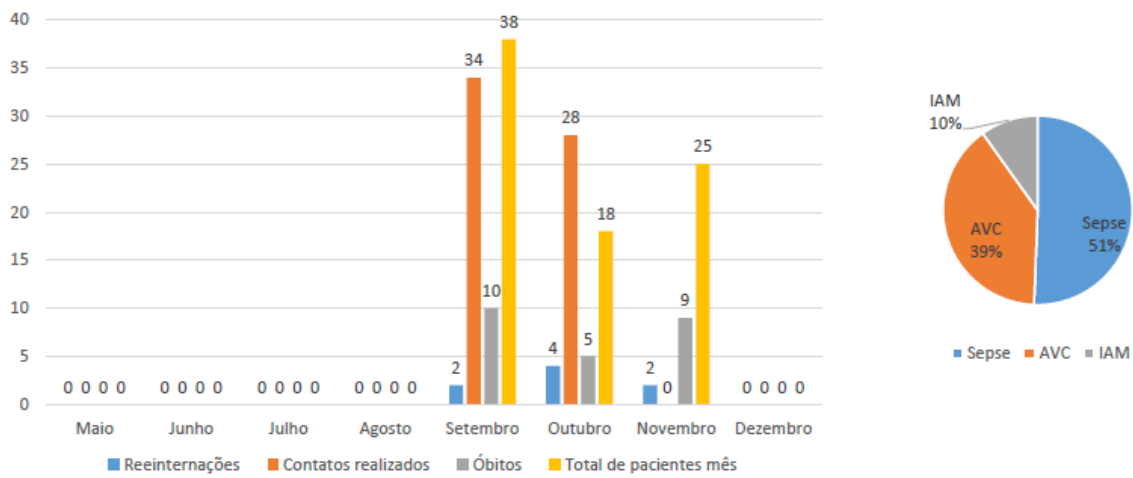
Envio de dados dos pacientes cirúrgicos para elaboração do termo de realização de cirurgia em período de pandemia



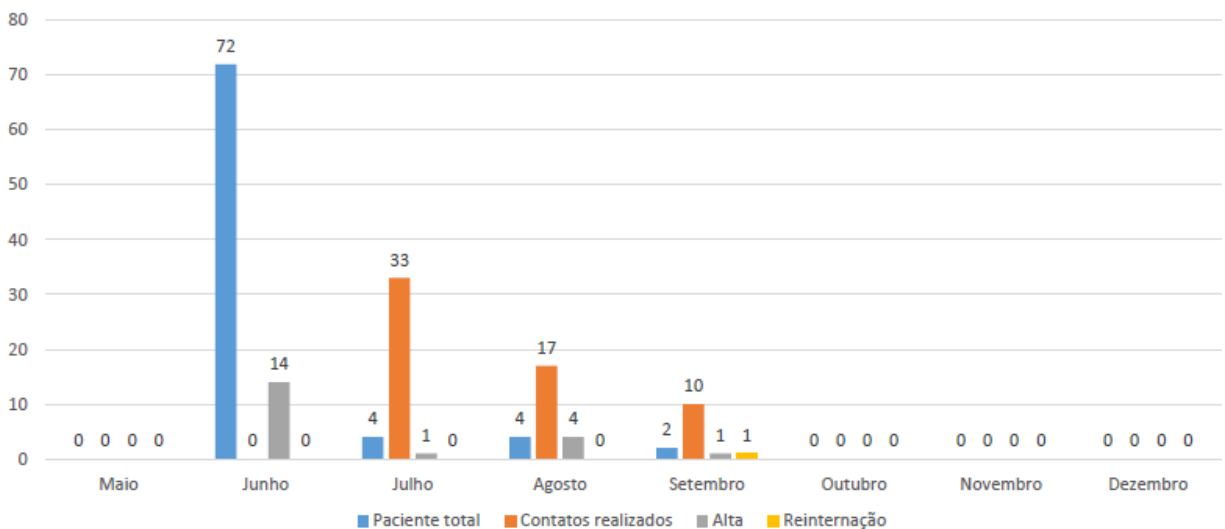
Acompanhamento de pacientes COVID pós alta



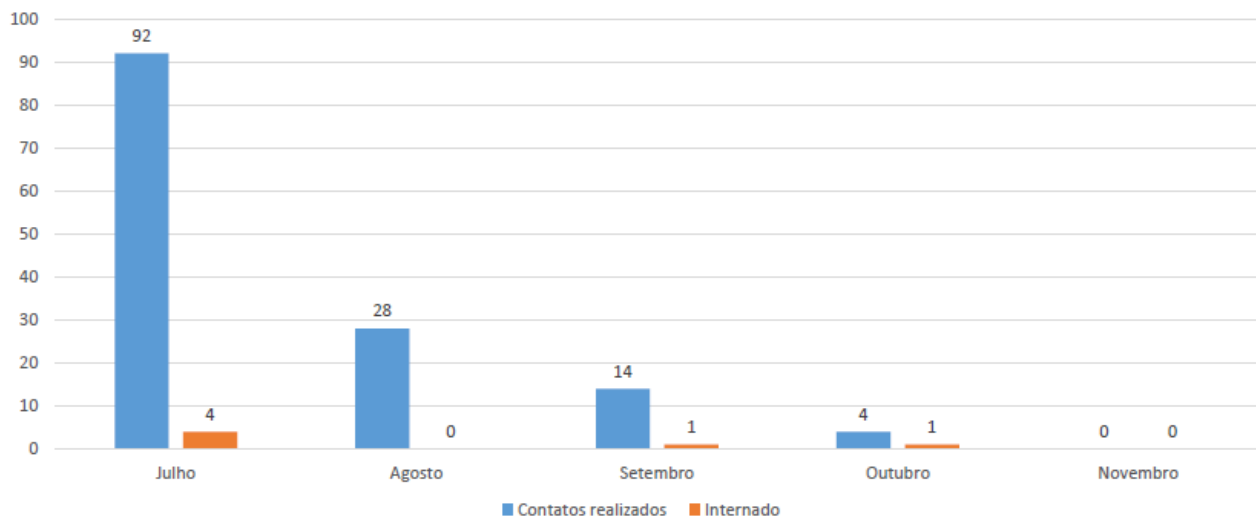
Acompanhamento protocolos gerenciados



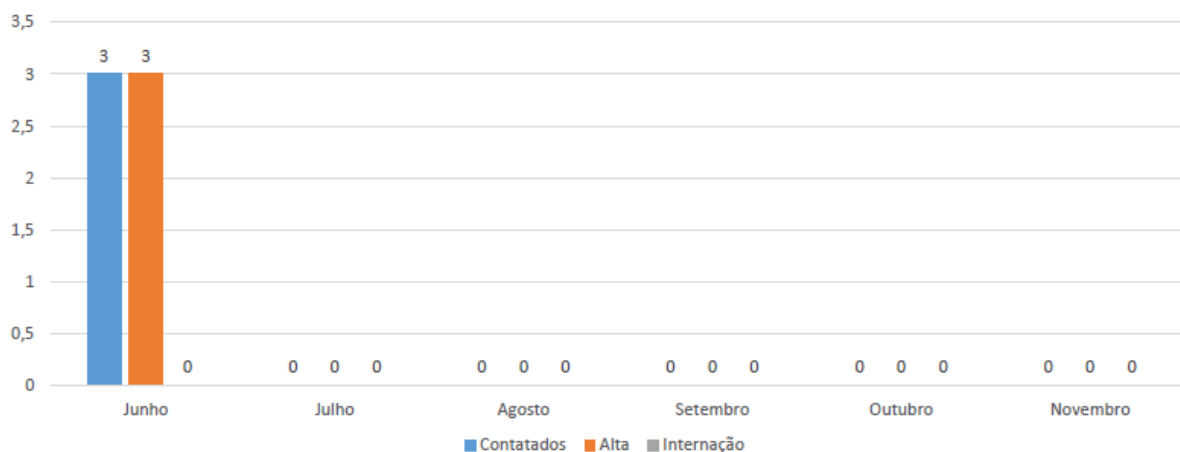
Acompanhamento altas precoce COVID com O2



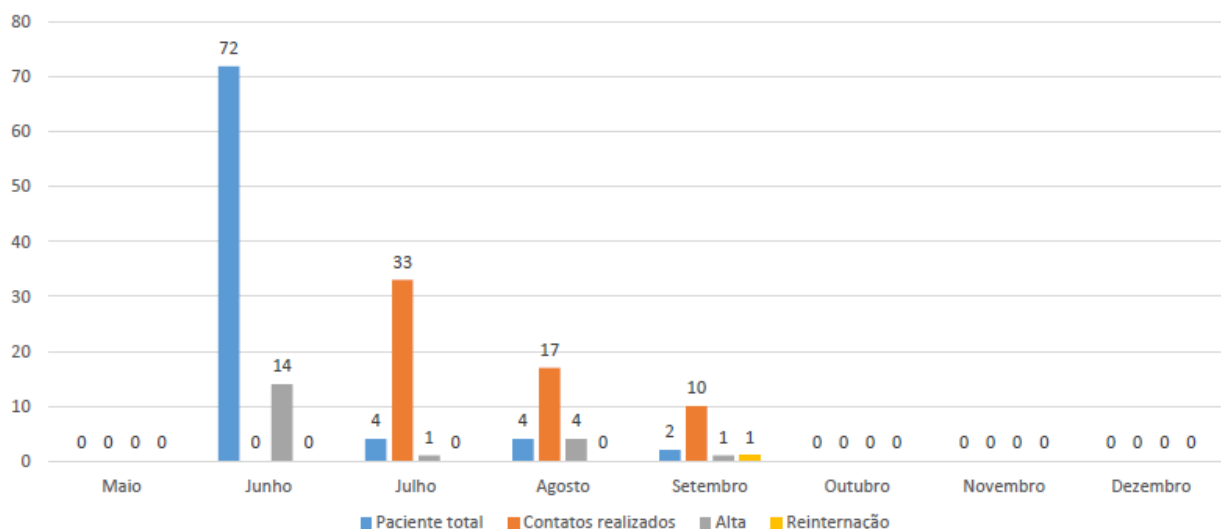
Acompanhamento pacientes crônicos UE



Acompanhamento pacientes transfusão de plasma convalescente



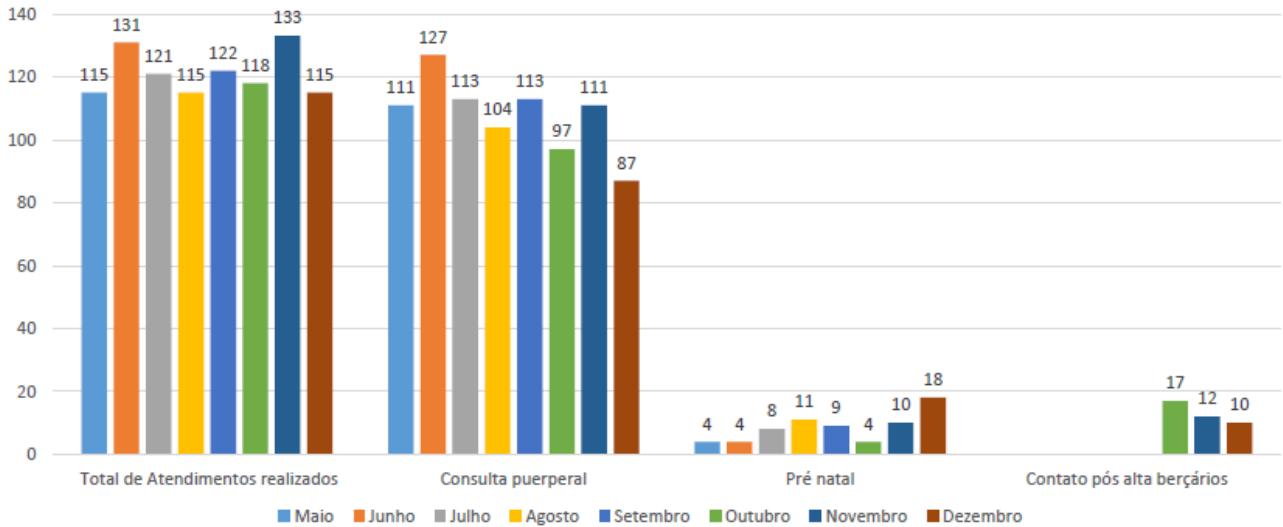
Acompanhamento altas precoce COVID com O2



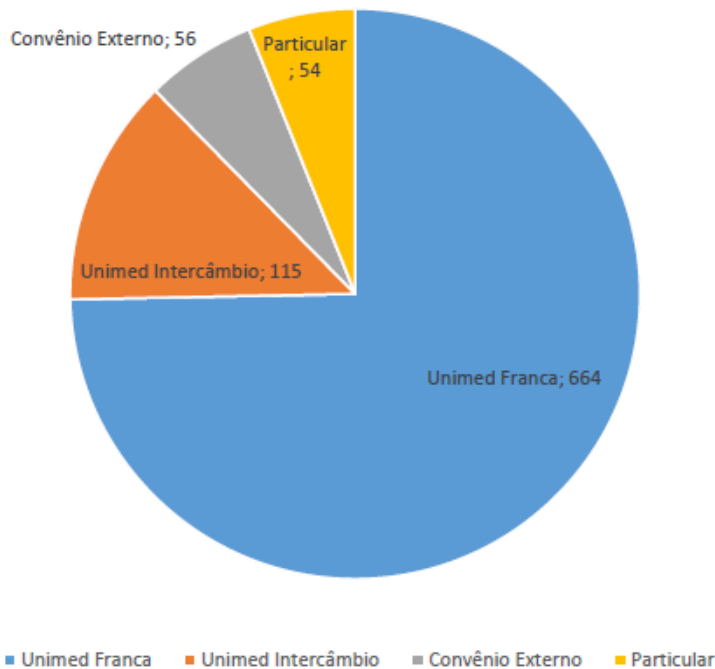
Consultório obstétrico

O consultório obstétrico surgiu para atender o direito da gestante em acompanhamento pré natal e puerperal com enfermeira obstétrica. Ao longo dos meses foi agregado outras funções para agregar valor ao serviço.

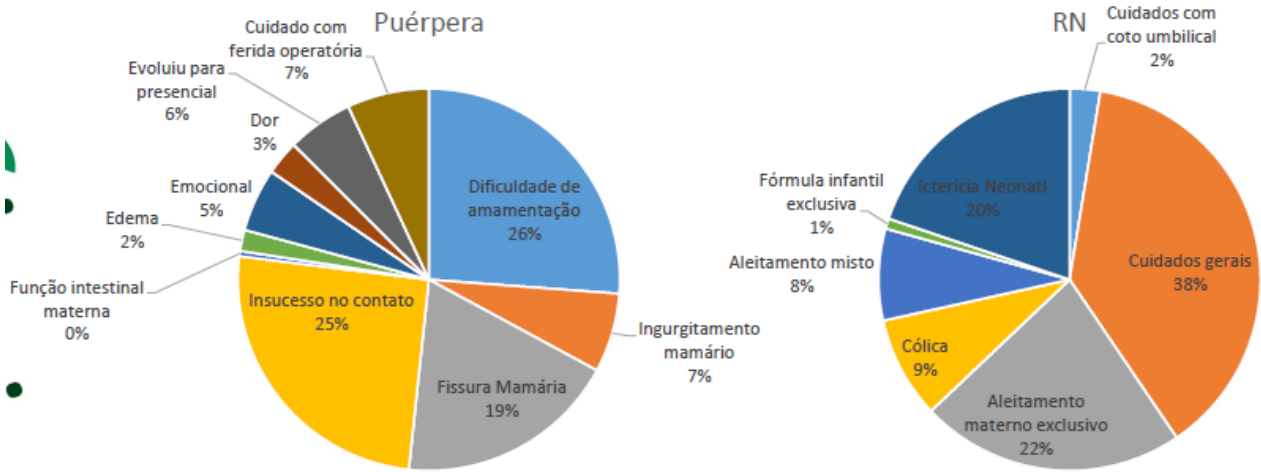
Atendimentos 2021



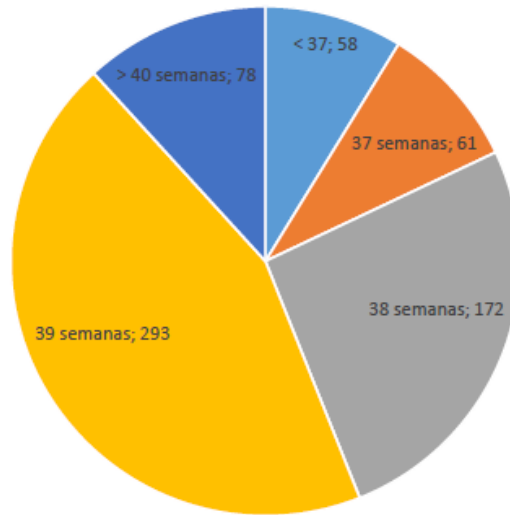
Monitoramento por convênios 2021



DEMANDAS DO CONTATO PÓS PARTO

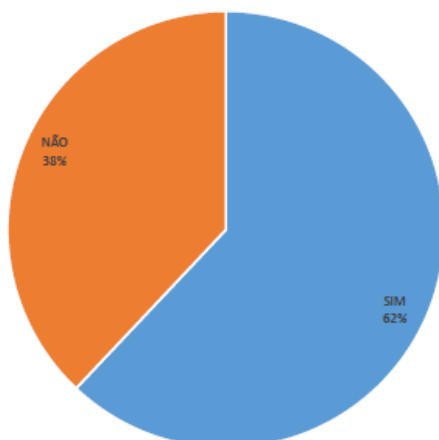


IDADE GESTACIONAL NO MOMENTO DO PARTO

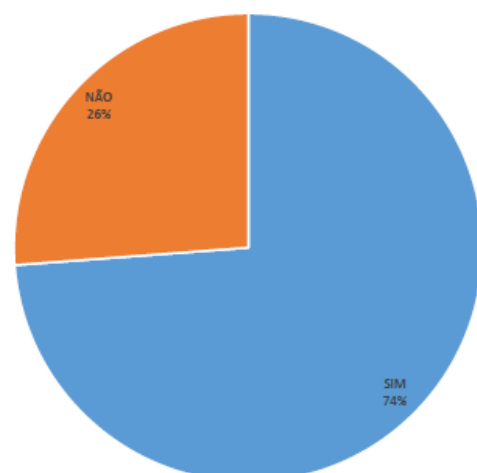


Comparecimento ao retorno agendado

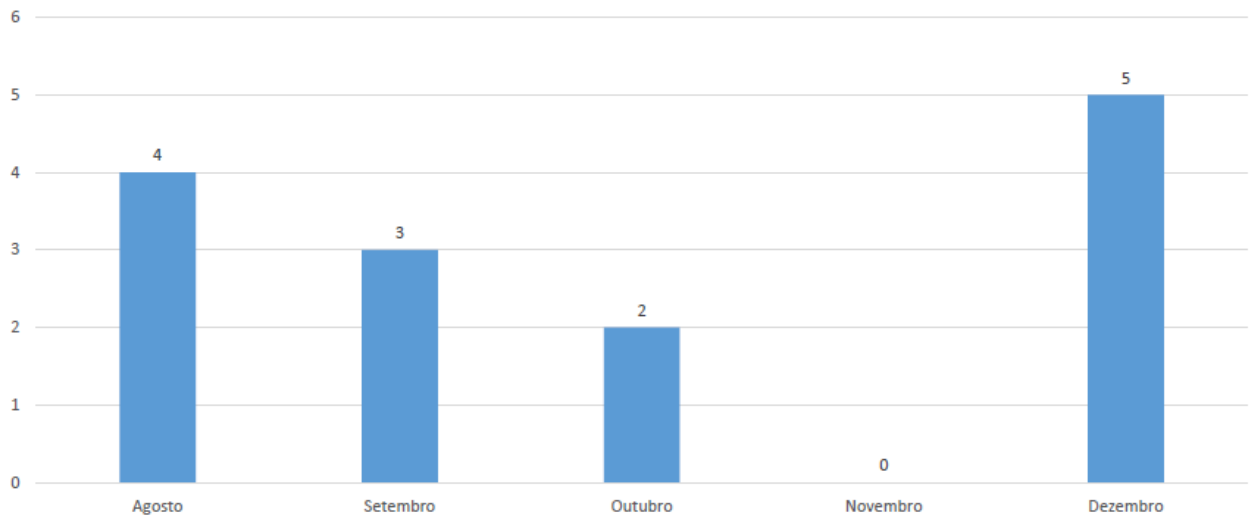
Retorno ao pediatra agendado



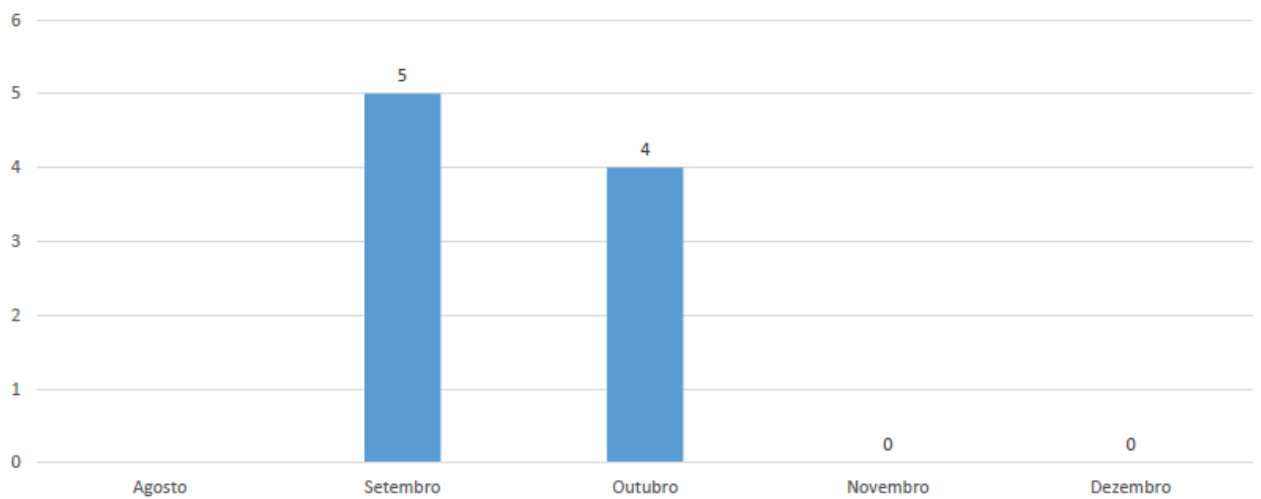
Retorno ao GO agendado



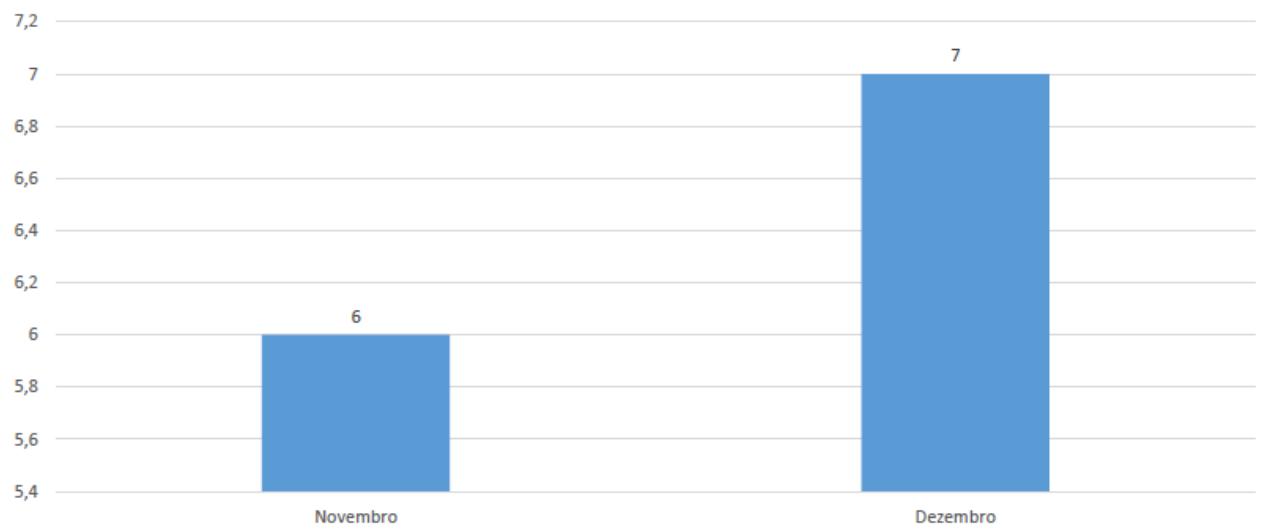
Busca ativa teste do pezinho alterado



Encaminhamento Telemedicina pediátrica



Coleta Strepto B



Laboratório

Relatório gerencial de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), conforme norma PALC versão 2016, Item 1 – Organização Geral e Gestão, subitem 1.7, requisitos de a. ao p. apresentado em reunião gerencial de setores, em uma perspectiva gerencial, para avaliação do nível de desempenho dos setores do Laboratório do São Joaquim Hospital e Maternidade.

A) Desempenho dos sistemas analíticos aferido por meio do Controle Interno da Qualidade (CIQ) e da Avaliação Externa da Qualidade (AEQ):

Compreende-se que o laboratório, por determinação de legislação vigente, boas práticas de laboratório clínico e segurança do paciente, deve realizar controle de qualidade interno e externo de todos os analitos instalados. O controle externo tem como função, avaliar amostras controles como se fossem amostras biológicas de pacientes. O acompanhamento de ambos os controles, contribui para uma gestão efetiva da qualidade demonstrando o compromisso com a qualidade e segurança do paciente.

Quanto ao Controle Externo da Qualidade

	2020	2021
Total de ensaios avaliados	166	165
Total de ensaios adequados	140 (84,34%)	144 (87,27%)
Total de ensaios inadequados	26 (15,66%)	21 (12,73%)
Ensaio educativos	11	12

Tabela 1 - Ensaio comparativos entre 2020 e 2021 de Controle Externo da Qualidade, realizado pela Controllab.

No comparativo entre os dois anos, obtivemos um rendimento superior ao ano de 2020 referente aos ensaios que atingiram o % de adequados esperado.

O total de ensaios inadequados ocorreu devido aos fatos descritos abaixo:

- A maior parte dos ensaios que não atingiram o % de adequados esperado, foi devido a ensaios antes realizados em Laboratório próprio e que passaram a ser enviados para Laboratório de Apoio, sendo descontinuados o reporte dos resultados desses ensaios a Controllab;

- Exames realizados em diferentes metodologias no mesmo ano, acarretando em análise em algumas rodadas de determinada metodologia e em outras rodadas de metodologia distinta.
- Exames não realizados em determinadas rodadas por falta de insumos, devido a Pandemia Covid-19.
- Início de participação para avaliação de novo ensaio oferecido pela Controllab, após o início das rodadas.
- Apesar do mínimo aumento de rendimento em relação ao ano anterior, a Participação nos Ensaio de Proficiência da Controllab no ano de 2021, obteve acertos em 87,27 % dos Analitos, sendo que o percentual exigido para certificação deve ser superior a 80 %; atendendo o exigido para a Certificação.

Quanto ao Controle Interno da Qualidade

Conformidade no controle interno da qualidade em todos os analitos que são realizados no Laboratório São Joaquim, de acordo com a tabela de erro total permitido, adotada com parâmetro de avaliação do controle de qualidade interno.

B) Sugestões e reclamações dos clientes e demais partes interessadas, incluindo denúncias relativas ao não cumprimento do código de conduta e ética:

Buscando constantemente a adequação as normas e principalmente, a excelência e busca pela qualidade, o laboratório realizou entre 21 de Julho à 30 de Agosto de 2021, a pesquisa de satisfação com clientes internos (lideranças), clientes internos (colaboradores) e médicos cooperados a fim de avaliar processos instalados. A pesquisa tem por objetivo analisar os serviços prestados pela instituição com o intuito de visualizar, sob a ótica do usuário, os pontos positivos e os que devem ser aprimorados, melhorando de forma contínua os serviços prestados. Nesse sentido, a pesquisa é um instrumento e uma oportunidade de atender as expectativas dos usuários que utilizaram os serviços do Laboratório do Hospital e Maternidade São Joaquim.

Para realização da pesquisa de satisfação foram utilizadas as metodologias: Qualitativa, Formulário e Espontânea. A Satisfação Geral (NPS) foi perguntada na pesquisa desse ano de 2021.

O número de participantes da pesquisa de satisfação no ano de 2021 foi de 180, demonstrando um significativo aumento em relação ao número de 119 participantes em 2020.

Perfil dos participantes: 54 médicos cooperados (30%), 13 clientes internos – lideranças (7%), 111 clientes internos – colaboradores (62%) e 2 outros (1%).

A pesquisa de satisfação de clientes externos sempre é realizada em parceria com setor de ouvidoria e marketing com entrevistas pessoais e presenciais, visando entender o grau de satisfação, preparação do cliente para as coletas e os resultados dos exames e recomendação dos serviços do laboratório. No Ano de 2021 esta pesquisa não foi realizada devido Pandemia Covid-19, sendo prevista a realização para o início do ano de 2022.

Resultado da avaliação da pesquisa de satisfação no ano de 2021 nos seguintes itens abaixo:

Questões	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
Aceitação de sugestão de idéias	2,2 %	9,4 %	35,0 %	35,6 %	17,8 %
Colaboração na troca de informações	5,6 %	7,8 %	32,2 %	31,1 %	23,3 %
Cortesia e trato com o cliente interno	1,7 %	5,6 %	26,7 %	36,0 %	31,1 %
Disponibilidade e presteza da equipe.	2,2 %	7,8 %	23,3 %	33,3 %	33,3 %
Confiabilidade e segurança de informações	2,2 %	4,4 %	16,1 %	38,3 %	38,9 %
Organização dos processos de trabalho	4,4 %	7,8 %	26,1 %	35,6 %	26,1 %
Agilidade e pontualidade	3,9 %	10,6 %	26,1 %	33,3 %	26,1 %

Tabela 2 – Resultado da avaliação da Pesquisa de Satisfação no ano de 2021.

Comparativo de Resultados das avaliações das pesquisas de satisfação nos anos de 2020 e 2021 nos seguintes itens abaixo:

Os resultados foram agrupados em Ótimo (Muito bom e Excelente), Neutro (Bom) e Ruim (Regular e Ruim).

Questões	Neutro		Ruim		Ótimo		Farol
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Aceitação de sugestão de idéias	39,50 %	35,00 %	7,56 %	11,67 %	52,94 %	53,33 %	Atenção!
Colaboração na troca de informações	38,66 %	32,22 %	5,88 %	13,33 %	55,46 %	54,44 %	Inadequado
Cortesia e trato com o cliente interno	31,09 %	26,67 %	3,36 %	7,22 %	65,55 %	66,11 %	Atenção!
Disponibilidade e presteza da equipe.	28,57 %	23,33 %	4,20 %	10,0 %	67,23 %	66,67 %	Inadequado
Confiabilidade e segurança de informações	27,73 %	16,11 %	1,68 %	6,67 %	70,59 %	77,22 %	Adequado
Organização dos processos de trabalho	38,66 %	26,11 %	4,20 %	12,22 %	57,14 %	61,67 %	Atenção!
Agilidade e pontualidade	31,93 %	26,11 %	9,24 %	14,44 %	58,82 %	59,44 %	Atenção!

Tabela 3 – Comparativo de Resultados das avaliações das Pesquisas de Satisfação nos anos de 2020 e 2021.

Conclusão: Em comparação ao ano anterior (2020), observamos que o aumento no número de participantes da pesquisa proporcionou uma melhor avaliação quanto as questões colocadas.

Evidenciamos que os resultados considerados “Ótimos” permaneceram estáveis, enquanto que os “Neutros” diminuíram, acarretando um aumento nos “Ruins”.

Salientamos com a análise da pesquisa que há pontos significativos a serem tratados com urgência, entre eles os sinalizados como “Inadequados”.

Em dezembro de 2021 deu-se início a implantação de um Comitê do Laboratório, proporcionando a interação entre Equipes e Diretor Médico, com a finalidade de tratativas pontuais dos processos, desde o atendimento no consultório médico até a Liberação dos Laudos, para atingir as melhorias almejadas. Todas as ações definidas pelo Comitê do Laboratório em reuniões semanais estão registradas em Cronoatas.

Resultados da Satisfação Geral – Net Promoter Score (NPS):

Uma métrica de Lealdade do Cliente, que avalia sua experiência e satisfação em uma única pergunta, com avaliação entre 0 e 10.

Interpretação:

- Zona Crítica (-100 a -1%): Pontos críticos para corrigir.
- Zona de Aperfeiçoamento (0 a 49%): Aperfeiçoar cada vez mais.
- Zona de Qualidade (50 a 74%): Tem qualidade, continue assim.
- Zona de Excelência (75 a 100%): Excelência, parabéns pelo sucesso.

Considerando o serviço geral do Laboratório de Análises críticas, qual a nota você atribui?		
Promotores	Passivos	Detratores
103	54	23
RESULTADO NPS: 44 %		

Tabela 4 – Resultados da Satisfação Geral – Net Promoter Score (NPS) no ano de 2021.

Conclusão: Considerando o resultado obtido através da métrica utilizada, estamos no intervalo da Zona de Aperfeiçoamento, sendo necessário atuar nos pontos identificados como frágeis.

As sugestões mais frequentes ao serviço do Laboratório, obtidas na pesquisa foram:

- “Maior divulgação de serviços realizados no Laboratório”. (Comunicação)
- “Disponibilizar os resultados dos exames no aplicativo “Clique São Joaquim”. (Dificuldade de acesso ao laudo através do site)
- “Novos métodos que facilitam o acesso do beneficiário no Sistema de Informação”. (Pré-cadastro on-line)
- Os pontos identificados como frágeis estão sendo tratados nas reuniões do Comitê do Laboratório.

Reclamações

Durante o ano de 2021, foram apresentadas 87 reclamações abertas no setor de ouvidoria do hospital, com taxa de 0,039 % quando se refere ao número de atendimentos realizados (218.928), em 2020 essa taxa foi de 0,049 %, observando uma discreta diminuição na mesma. Todas as reclamações são tratadas de forma pontual e gerenciadas efetivamente.

Frente às reclamações, as mais frequentes e as causas raiz estão elencadas no quadro abaixo:

Quant.	Reclamação	Raiz
06	Resultados pela internet / aplicativo (web laudo)	Tecnologia da Informação
17	Demora no atendimento (CMU)	Processos
03	Cortesia e trato com o cliente	Recursos Humanos
11	Demora na liberação de resultados de exames	Processos
21	Questionamentos sobre processos	Processos
06	Sugestão	Processos
01	Demora na solicitação de coleta	Processos
03	Questionamentos de resultados de exames	Processos
06	Questionamentos de preparo dos colaboradores responsáveis pelas coletas	Processos
01	Demora no agendamento de coleta domiciliar	Processos
08	Falha de informações	Processos
05	Questionamentos de cobrança de exames	Processos

Tabela 5 – Gerenciamento de reclamações

Apesar da obtenção de uma taxa de reclamações baixa, é importante evidenciarmos as insatisfações, com vistas a ampliar a qualidade do atendimento prestado, além de evitar que tais insatisfações se tornem frequentes. Para isso é necessário à programação e gerenciamento de plano de ação complementar para tais procedimentos inadequados vistos por clientes externos, internos e cooperados.

Das reclamações listadas, os tópicos com maior número de incidências foram referentes a Questionamentos de Processos, Demora no Atendimento (CMU) e Demora na liberação de resultados de exames.

Em análise realizada verificou-se que o grande número de questionamentos de processos é decorrente de novos serviços instalados em virtude da Pandemia – Covid-19. A Demora no atendimento (CMU) é devido à alta demanda de clientes que por preferência escolhem ser atendidos nesse Posto de Coleta, com a alegação de que o outro Posto de Coleta do Laboratório fica situado nas dependências do Hospital (Pandemia – Covid-19). A Demora na liberação de resultados de exames se deve principalmente pela necessidade de encaminhamento de exames para realização em Laboratórios de Apoio devido a Pandemia – Covi-19, acarretando na dependência de Liberação de Laudos pelos Laboratórios de Apoio, em consequência disso, as datas previstas para entregas de Laudos sofreram oscilações, gerando insatisfação do atendimento e aumento dessas reclamações.

C) Não conformidades em geral, incluindo as relacionadas às amostras, cadastro de clientes e laudos emitidos:

As “Não Conformidades” em geral são gerenciadas através de contratos firmados que promovem a Interação Sistêmica, onde são registrados Relatórios de Oportunidade de Melhorias (ROM), nos quais são relatados as não conformidades e enviados ao setor de origem para que a mesma seja avaliada e executada tratativa para evitar possíveis novas ocorrências.

Relatórios de Oportunidade de Melhorias Internos (ROMs Internos):

No ano de 2021 foram registrados na planilha de Não Conformidades 29 ROMs internos (gerados pelo próprio laboratório), todos gerenciados e tratados adequadamente.

Frente aos ROMs internos, os mesmos foram elencados conforme quadro abaixo:

Quant.	Tópicos	Raiz
05	Erro de Cadastro	Processos
01	Demora no atendimento	Processos
05	Demora na liberação de resultados de exames	Processos
01	Biossegurança	Processos
02	Demora na solicitação de recoleta	Processos
07	Questionamentos de resultados de exames	Processos
03	Falha de informações	Processos
03	Falha de conferência identificação do paciente	Processos
01	Falha na conferência de informações para realização de coleta de exames	Processos
01	Erro na fase analítica	Processos

Tabela 6 – Gerenciamento de ROMs Internos

Entre os ROMs internos registrados os tópicos com maior número de incidências foram referentes a Questionamentos de resultados de exames, Demora na liberação de resultados de exames e Erro de Cadastro.

Em análise realizada verificou-se que os Questionamentos de Resultados foram na maioria decorrentes de exames relacionados ao Covid-19. A Demora na liberação de resultados de exames se deve principalmente pelo aumento da demanda e falta de insumos decorrente da Pandemia Covid-19. Os Erros de Cadastro se devem pela contratação de novos colaboradores em treinamento para atender a demanda.

Relatórios de Oportunidade de Melhorias Externos (ROMs Externos):

No ano de 2021 foram registrados 38 ROMs externos, gerados por outros setores da Instituição, baseados nos contratos de Interação Sistêmica. Todos gerenciados e tratados adequadamente.

Frente aos ROMs externos, os mesmos foram elencados conforme quadro abaixo:

Quant.	Tópicos	Raiz
05	Erro de Cadastro	Processos
03	Demora para retirada de material nos setores	Processos
03	Perda da estabilidade de material devido demora de retirada nos setores	Processos
06	Demora na liberação de resultados de exames	Processos
10	Coleta não realizada	Processos
01	Biossegurança	Processos
02	Falha na identificação do paciente	Processos
03	Falha de identificação do material	Processos
04	Atraso na coleta	Processos
01	Retirada de resultado impresso (físico) somente em horário comercial	Processos

Tabela 7 – Gerenciamento de ROMs Externos

Entre os ROMs externos registrados os tópicos com maior número de incidências foram referentes a Coletas não realizadas, Demora na liberação de resultados de exames e Demora para retirada de material nos setores com perda de estabilidade de materiais.

Em análise dos ROMs externos verificou-se que quanto as coletas não realizadas nas Unidades de Internação, o fato é devido falhas no sistema informatizado que por vezes impossibilita a visualização de solicitações e informações médicas nos pedidos de exames e também por falha na comunicação em passagens de plantões. A Demora na liberação de resultados de exames se deve principalmente pelo aumento da demanda de exames nas Unidades de Emergência e Internação e também pela lentidão do sistema informatizado que determina um tempo significativo para a revisão e assinatura de laudos através do mesmo. A Demora para retirada de material nos setores com perda de estabilidade de materiais, ocorreu devido à alta demanda demonstrando a necessidade de adequação de colaboradores responsáveis por esse atendimento.

Análise Crítica das Ocorrências:

Os indicadores de rejeição de amostras, erro de cadastro, comunicação de resultado crítico, tempo de atendimento médio U.E, taxa de atendimento U.E. em 120 minutos e taxa de resultados atrasados foram escolhidos como prioridade durante o ano de 2021, sendo realizada análise crítica mensal em planilha específica.

Rejeição de Amostras:

O indicador de rejeição de amostras obteve média anual de 0,80% de novas amostras frente ao número de atendimentos, foram necessárias 1.749 novas coletas. O número, apesar de pequeno, diante 218.928 atendimentos apresenta um impacto negativo frente ao paciente, observamos que em comparação ao ano anterior (2020 – 0,95%) a taxa se manteve praticamente estável, demonstrando melhoria no processo considerando o significativo aumento no número de atendimentos com pequena redução na taxa de recoletas.

Erro de Cadastro:

O indicador erro de cadastro, está diretamente ligado ao gerenciamento de risco ou “near miss” na checagem dos dados antes da liberação do laudo avaliando não cadastramento de exames, exames que não condizem com a prescrição, nome do paciente, data de nascimento, médico solicitante e convênio médico.

Devido a Pandemia Covid-19, os atendimentos ambulatoriais realizados no Laboratório do Hospital a partir de abril de 2020, passaram a ser realizados no Centro Multidisciplinar Unimed (CMU), considerando a junção das 2 Unidades de Coleta, observamos que o indicador se manteve praticamente o mesmo entre 2019 e 2020, onde somando-se as médias das taxas das 2 Unidades em 2020, obtivemos o mesmo valor que a soma de 2019.

No ano de 2021 ocorreu a reabertura do Posto de Coleta do Hospital para atendimentos de clientes externos. A média de atendimentos nos 2 Postos de Coleta foram praticamente a mesma, porém a maior taxa de erros de cadastro que ocorre no Posto de Coleta CMU se deve ao aumento de contratação de novos colaboradores para atendimento da demanda nesse Posto, que pelo fato de serem recém contratados ainda se encontram em treinamento. Dados evidenciados na tabela abaixo:

Unidades	2019	2020	2021
Laboratório Hospital	3,06%	Até Abril 2020	3,04 %
		0,92%	
Centro Multidisciplinar Unimed (CMU)	3,23%	Janeiro a Dezembro 2020	5,72 %
		5,11%	

Tabela 8 – Comparativo de erros de cadastro entre 2019, 2020 e 2021.

Resultados Críticos:

O reporte de resultados críticos, ainda é inferior ao esperado conforme evidenciado através da meta proposta para o ano de 2021. A meta do indicador proposta é 100% de reporte de resultados críticos, porém a média anual ficou em 85%, mesmo fora da meta proposta, houve um aumento de 10% em relação ao ano anterior. Foi criado um relatório de resultados críticos, disponibilizado a todos os biomédicos onde podem visualizar os resultados críticos e checar se todos foram comunicados diariamente.

Tempo de Atendimento Médio U.E

No ano de 2021, em comparação ao ano anterior, os tempos médios de atendimentos na Unidade de Emergência mantiveram-se estáveis.

Considerando que houve um significativo aumento nos números de atendimentos, percebemos que houve melhorias pois não foi evidenciado elevação em nenhum dos tempos contabilizados. O tempo de atendimento médio manteve-se dentro da meta estipulada e acordada, e dentro do prazo acordado 89% dos atendimentos foram cumpridos.

Indicadores Unidade de emergência	2020	2021
Tempo Médio Realização do exame	52 min	53 min
Tempo Médio Coleta dos exames	31 min	36 min
Tempo de Atendimento Total	83 min	89 min
Taxa de atendimento em 120 min	89%	89%

Tabela 9 - Comparativos entre 2020 e 2021 unidade de emergência

Taxa de Resultados Atrasados

A taxa de resultados atrasados também apresentou melhora como observado em tabela abaixo, foi importante o acompanhamento da gestão juntamente com o interfaceamento de todos os laudos dos exames encaminhados para laboratório de apoio, além da implantação de painéis de Gestão à Vista em todos os setores do laboratório.

Taxa de resultados atrasados	2019	2020	2021
Resultados atrasados	6,77%	4,32%	2,32%

Tabela 10 - Comparativos entre 2019, 2020 e 2021 - resultados atrasados

D) Desempenho de fornecedores e de laboratórios de apoio (ou de referência), incluindo a qualidade dos resultados emitidos por esses laboratórios:

Laboratório de Apoio	Hermes Pardini		Diagnósticos do Brasil	
	2020	2021	2020	2021
Ano				
Recoletas Registradas	159	243	68	140

Tabela 11 - Comparativa entre 2020 e 2021 de recoletas laboratórios de apoio

Em 2021, o relatório foi acompanhado mensalmente e tomadas ações corretivas frente a não conformidades e quanto a casos considerados desvios graves, tratados pontualmente, junto equipe de assessoria científica e comercial responsáveis pelos laboratórios assistidos

Os maiores índices de não conformidade do Laboratório Hermes Pardini foram amostras insuficientes, frascos inadequados, amostras hemolisadas e conservação inadequada e do Laboratório Diagnóstico do Brasil foram amostras insuficientes, amostras hemolisadas e amostras inadequadas por conservação.

Fica evidenciado um aumento de recoletas para ambos os Laboratórios de Apoio quando comparadas com o ano de 2020, isso se deve ao fato de colaboradores recém contratados e ao aumento significativo no número de exames encaminhados aos Laboratórios de Apoio.

Na avaliação dos laboratórios de apoio, na qual foram escolhidos quatro itens de maior impacto que foram acompanhados e estratificados, em comparação ao ano de 2020, houve um aumento significativo do Nº de Laudos Atrasados ou Remarcados no Laboratório Diagnósticos do Brasil conforme tabela abaixo, devido a Pandemia Covid-19 que acarretou em falta de insumos e reagentes no mercado, gerando esses atrasos na liberação dos laudos. Houve uma redução nos números de recoletas por amostras acidentadas e por motivos técnicos em ambos os laboratórios avaliados, devido melhorias adotadas nos processos.

Avaliação de desempenho Laboratório				
Laboratório de Apoio	Hermes Pardini		Diagnóstico do Brasil	
	2020	2021	2020	2021
ANO				
Número de laudo questionados	0	0	0	2
Números de recoletas por amostras acidentadas	9	0	12	8
Números de recoletas por motivos técnicos	3	0	0	0
Número de laudos atrasados ou remarcados	1509	1168	185	417

Tabela 12 - Comparativos entre 2020 e 2021 de não conformidades laboratórios de apoio

Proteção e confidencialidade da informação:

A rastreabilidade de todos os processos instalados dentro do laboratório garante a proteção e confidencialidade das informações. Cada colaborador utiliza seu login e senha para acessar o SIL, o que possibilita a identificação e responsabilidade dos envolvidos no processo. A implantação de computadores nas salas de coleta, por box, trouxe agilidade no procedimento de atendimento ao paciente e segurança garantindo a conferência do registro dos dados pelo paciente no momento da coleta.

Implantação de novo Portal de Laudos, ou seja, agora o paciente tem uma senha única. O cadastro é realizado uma única vez e através dele o paciente consegue acessar todos os seus resultados. O processo busca maior segurança e confidencialidade atendendo a LGPD.

Formação do Comitê de Atendimento a LGPD, com a finalidade de garantir na íntegra a Lei Geral de Proteção de Dados.

F) Provisão de recursos materiais, segurança, educação continuada e treinamento;

Provisão de recursos materiais:

Como provisão de recursos materiais é realizado planejamento estratégico a cada cinco anos e acompanhado anualmente. No plano estratégico, existem seis ações estratégicas a serem cumpridas, e o seu acompanhamento é realizado através de planilha de planejamento onde estão definidas as provisões de recursos materiais, sendo elas: Adequação da TI, Infraestrutura, Equipamentos, Recursos Humanos, Gestão da Qualidade, Marketing.

Segurança:

Interfaceamento dos equipamentos, controle de qualidade interno e externo e relatórios de conferência funcionam como barreiras de segurança possibilitando o gerenciamento de risco e garantia da qualidade na liberação dos resultados, evidenciados nos indicadores.

Educação continuada e treinamento:

- Foram realizados cursos e treinamentos on-line referente a atualizações. Devido a Pandemia – Covid-19 os treinamentos presenciais ocorreram somente para implantações de novos exames e técnicas.
- Parceria com assessoria científica empresa Sarstedt (fornecedora de material para coleta).
- Integração on-line de assessoria científica do Laboratório de Apoio Hermes Pardini e Diagnóstico do Brasil, auxiliando na melhoria dos indicadores de recoletas.
- Realizados treinamentos internos de acordo com as não conformidades encontradas ou novos procedimentos implantados.

G) Sistemática de ações corretivas para as não conformidades encontradas, incluindo a investigação das causas raízes e a efetividade das ações tomadas:

Não conformidades internas e externas, são acompanhadas e tratadas através do registro em relatório de oportunidade de melhoria (ROM) que podem ser emitidos por clientes internos e clientes externos, através das reclamações, e não conformidades identificadas pelo laboratório próprio e de apoio.

É realizada avaliação pontual de todas as não conformidades, os eventos notificados são gerenciados e acompanhados para avaliação de eficácia. Em suma, problemas com liberação de resultados são os mais frequentes. É realizada a avaliação da causa-raiz, ações corretivas são tomadas e gerenciadas. Tais informações foram arquivadas em planilhas específicas até o mês de Maio de 2021, a partir dessa data são registradas e tratadas dentro de ferramenta disponibilizada no Sistema Informatizado da Gestão da Qualidade, sendo incentivada pelo setor de qualidade do hospital a notificação de todo processo que tenha desvios.

Foram evidenciadas 29 emissões de ROMs internos (próprio Laboratório) em 2021 contra 18 no ano de 2020, acredita-se ainda, que no ano de 2020 este número seja subnotificado. Os ROMs encontram-se evidenciados em Planilha de Gerenciamento de Não Conformidades Interno 2021.

Observamos que o recebimento de ROMs de clientes internos de outros setores do Hospital teve um discreto aumento devido ao incentivo de notificação pelo setor da qualidade. Em 2020 foram recebidos 28 ROMs e em 2021 recebemos 38 ROMs.

O acompanhando e análise dos ROMs está relatado no “item C”.

ROMs recebidos estão estratificados abaixo:

Setor	2020	2021
Centro Cirúrgico	2	0
Pediatria	1	3
SESMT	3	0
Unidade Cirúrgica	1	2
Unidade Clínica	5	3
Unidade Covid (II)	1	2
Unidade de Emergência	6	3
Unidade II	1	1
Unidade III	3	1
Unilar	2	1
UTI Neonatal e Pediátrica	1	4
UTI Adulto	2	6
Maternidade		1
SAME		4
Qualidade		3
Auditoria Interna		3
SCIH		1

Tabela 13 - Classificação dos ROM

H) Resultados de auditorias internas e externas;

Auditoria Interna:

A auditoria interna realizada até o ano de 2020 conforme Norma do Programa de Avaliação de Laboratório Clínico (PALC), versão 2016, da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial (SBPCML), com emissão de não conformidades em relatório próprio, realização de plano de ação com investigação da causa raiz, ações corretivas implementadas e suas evidências, assim como farol de identificação, sinalizando a ação concluída ou não. Avaliação da eficácia e efetividade dos processos instalados é realizada em nova auditoria com prazo máximo de um ano, conforme acordado entre equipe de auditores e setor, ou em casos pontuais, em menor tempo, devidos criticidade.

A auditoria interna do ano de 2021, não foi realizada, devido ao fato de nenhum colaborador ter efetuado o treinamento (curso) da Norma do Programa de Avaliação de Laboratório Clínico (PALC), versão 2021 (atual), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial (SBPCML).

A realização do treinamento (curso) por colaborador do Laboratório na versão 2021 da Norma PALC está prevista para março de 2022.

- Indicadores da qualidade e da segurança do paciente, incluindo comparabilidade com indicadores de outros laboratórios semelhantes ao seu perfil, quando possível:

São acompanhados durante o ano, alguns indicadores da qualidade e da segurança do paciente de forma comparativa expressa abaixo:

INDICADORES	2020	2021
Tempo de Atendimento ambulatorial	26 min	23 min
Tempo de Realização de Exames na UTI Adulto	60 min	65 min
Tempo de Realização de Exames na UTI Neonatal e Pediátrica	93 min	68 min
Tempo de Atendimento Alas de Internação	109 min	157 min
Erro de Digitação	0,13%	0,01%
Taxa de coleta	0,95%	0,80%
Contaminação de hemocultura	0,05%	0,56%
Contaminação de urocultura	1,00%	1,00%
Taxa de Retificação do laudo	0,02%	0,01%

Tabela 14 - Comparativos entre 2020 e 2021 dos indicadores

- Tempo de atendimento ambulatorial medido da recepção a coleta, atendimento ambulatorial, ficou evidenciada média de 23 minutos, sendo a meta estipulada de 20 minutos. Não conseguimos atingir a meta, principalmente por afastamentos de colaboradores, devido a Pandemia Covid-19; contratação de novos colaboradores adequando ao aumento do nº de atendimentos e complexidade de exames solicitados.
- Tempo Realização de Exames na UTI Adulto teve a média de 65 minutos, com meta estipulada de 60 min. Principal motivo da discreta elevação no tempo é devido ao aumento da demanda de exames urgentes.
- Tempo Realização de Exames na UTI Neonatal e Pediátrica teve a média de 68 minutos, com meta de 60 minutos. Principal motivo de ainda não atingir a meta são exames que constam no relatório de avaliação de tempo de atendimento que não ficam prontos no mesmo dia.
- Tempo de Atendimento Alas de Internação, esse tempo não era monitorado. Por indicação em auditoria ONA passamos a monitorar e conseguimos perceber a expressiva mudança com o monitoramento da gestão do laboratório. No ano de 2021 a média do tempo de atendimento nas alas de internação foi de 157 minutos, cumprindo a meta estipulada de 180 minutos.
- Erro de digitação indicador se mantém abaixo da meta e melhora foi alcançada com o interfaceamento do setor de microbiologia.
- Taxa de coleta como citado no item C deste relatório foi acompanhado como um dos indicadores principais, sendo trabalhado pela gestão com toda a equipe.
- Amostras contaminadas hemoculturas (0,56%), com aumento em relação ao ano anterior, ainda estão dentro do esperado (1,00%), e essa elevação se deve pela interação SCIH e Laboratório que em constante atualização e controle desenvolvem plano de melhoria contínua na taxa de infecção hospitalar e treinamentos aplicados.
- Amostras contaminadas de uroculturas (1,00%), mantiveram-se estáveis em relação ao ano anterior, estão dentro da meta esperada, devendo manter os treinamentos com a equipe da enfermagem para que permaneçam com as orientações aos pacientes da Unidade de Emergência, setor com maior taxa de contaminação.

- Retificação de laudos se manteve a mesma em relação ao ano anterior, dentro da meta estipulada. O maior índice de retificações é devido a erros de transcrição.

Protocolos Instalados:

Atendimento aos protocolos instalados (IAM, SEPSE e AVE), não foram atingidos na sua totalidade.

A demora na coleta ainda é fator determinante para liberação em tempo hábil destes exames, sendo a coleta arterial a que mais impacta no tempo do protocolo de SEPSE.

Outros fatores que contribuíram para não atingirmos a meta são:

AVE: atraso nos exames de TP e TTP devido ao equipamento automatizado não permitir a parada de exames em análise, acarretando em maior tempo de espera quando na realização de exames da rotina.

IAM: falha no cadastro da troponina no sistema MV, não sendo possível a visualização do mesmo no painel de gestão a vista.

Ocorreram falhas de não abertura no Sistema pelo médico como protocolo e/ou não informação da abertura do protocolo ao laboratório, afetando no tempo geral de todos os protocolos.

Os protocolos estão sendo acompanhados por equipe de gerenciamento de protocolos que está trabalhando em prol da liberação mais rápida destes exames, conforme definido em reuniões periódicas.

PROTOCOLOS	2020	2021
Protocolo de SEPSE	67	66
Protocolo de IAM	58	125
Protocolo AVE	67	62

Tabela 15 - Comparativos entre 2020 e 2021 de protocolos

Domínio: Eficiência

Indicador	Descrição	2020	2021
Coleta Externa	Avalia o percentual de coletas externas em relação ao total de coletas do mês	Média anual de 97%.	Média anual de 97%.
Coleta Hospitalar	Avaliar o percentual de coletas hospitalares frente ao total de coletas do laboratório	Média anual de 3,34%.	Média anual de 2,75%.
Índice de Exames Total	Avaliar o perfil de pedidos médicos do laboratório, acompanhando o número de exames realizados em relação número de atendimentos	Média anual de 4,49 exames	Média anual de 4,69 exames
Produtividade da Área Técnica	Avaliar desempenho produtivo dos colaboradores da área técnica	Média anual de 2.849 exames	Média anual de 4.493 exames

*Tabela 16 - Domínio: Eficiência***Domínio: Efetividade**

Indicador	Descrição	2020	2021
Recoleta Geral	Avaliar o desempenho dos processos do laboratório	Média anual de 0,98%	Média anual de 0,86%
Taxa de Atraso de Resultados	Avaliar o processo global do laboratório, verificando a efetividade no cumprimento do prazo de entrega acordado com o cliente	Média anual de 5%	Média anual de 3%
Taxa de Resultados Retificados	Avaliar o processo pós-analítico de conferência dos dados que geram um laudo de exame	Média anual de 0%	Média anual de 0%
Aprovação no Controle Externo da Qualidade	Avaliar o desempenho analítico do laboratório	Média anual de 84,34%	Média anual de 87,27 %

Tabela 17 - Domínio: Efetividade

Domínio: Acesso

Indicador	Descrição	2020	2021
Tempo Médio de Atendimento para Exames de Urgência	Avaliar o tempo decorrido entre o cadastro da solicitação médica até o momento da liberação clínica do exame, em pronto atendimento	Média anual de 28 min	Média anual de 16 min

Tabela 18 - Domínio: Acesso

J) Identificação de oportunidades de melhoria:

Em revisão do planejamento estratégico realizada com equipe de representantes, foram levantados.

Ambiente Interno:

Pontos fortes:

- Capacidade da Equipe: Comprometimento, Iniciativa e Conhecimento.
- Equipe integrada.
- Treinamento periódico.
- Busca pelo atendimento de excelência.
- Coleta humanizada, respeito e cuidado com os clientes.
- Rigor com a qualidade da amostra biológica.
- Insumos utilizados padrão ouro de qualidade.
- Equipamentos de última geração.
- Controle de qualidade interno e externo.
- Sistema informatizado e integrado.
- Equipamentos interfaceados nos módulos Connect, Controle de qualidade (QC) e “Workflow” arquivo de amostras.
- Assinatura eletrônica.
- Receptividade.
- Confiabilidade no resultado;
- Microbiologia automatizada;
- Biologia Molecular.

Ambiente Interno:

Pontos fracos:

- Falha na comunicação;
- Atendimento por telefone;
- Entrega do resultado de exames pela internet;
- Agendamento de coleta pela internet;
- Utilização de dois sistemas para cadastro de pacientes;
- Demora na resolução pelo suporte e desenvolvimento de informática;
- Paciente atendido em pé na recepção do Laboratório do Hospital;
- Localização do laboratório dentro do hospital;
- Programa de cargos e salários;
- Marketing.

Ambiente Externo:

Oportunidades de melhoria:

- Posto de coleta diferenciado;
- Parque tecnológico;
- Crescimento populacional;
- Demanda por medicina preventiva;
- Visibilidade no mercado pela Certificação PALC e ONA.
- Existência de Faculdade de Biomedicina e Farmácia;
- Aumento da demanda de testes de paternidade via fórum;
- Aumento da demanda em clínicas particulares;
- Realização de exames em Biologia Molecular.

Plano de Ação:

Ações Estratégicas:

- Transferência da recepção e coleta do Laboratório Central para local fora das dependências do Hospital;
- Promover a visibilidade do setor de Biologia Molecular tornando-o rentável;

- Adequação TI:
 - Agenda de coleta pelo aplicativo
 - Implantação “Automation” para autorização de guias de todos os convênios
 - Liberação automática dos laudos
 - Laudo Evolutivo
- Implementação do Marketing;
- Automação do Setor de Triagem;
- Automação do Estoque.

K) A efetividade dos serviços laboratoriais prestados para a assistência hospitalar, assim como de consultoria para médicos:

Continuidade com o trabalho integrado realizado entre laboratório e setores internos e externos, demonstra a preocupação com a área da assistência, o que pode ser evidenciado na liberação dos protocolos institucionais (IAM, SEPSE, AVE), em exames emitidos a quimioterapia, com atendimento preferencial e direto em nossos guichês assim como os pacientes de hemodiálise com sua rotina mensal de exames. O fluxo preconizado para estas solicitações é de caráter de urgência para garantia de tomadas de condutas terapêuticas em tempo hábil, no qual, não impacte negativamente na segurança do paciente.

Reforma e Ampliação do setor de urgência / emergência que possibilitou a realização de todos os exames solicitados na Unidade de emergência que acarretou, devido instalação dos equipamentos necessários, em diminuição do tempo de espera e liberação de resultados que representa impacto positivo ao paciente, visto que com menor tempo de liberação de resultados, mais rápida se torna a tomada de decisões terapêuticas.

Direcionamento de todos os exames de pacientes internados para realização no setor de Urgência/Emergência, visando redução do tempo de liberação de resultados.

A interação entre setores internos, principalmente SCIH e SESMT foi de grande valia para o bom andamento dos procedimentos integrados, principalmente em relação a Pandemia Covid-19, definindo mudança em locais de atendimentos, paramentação, definição de exames a serem realizados de acordo com as Normas Técnicas da Vigilância.

A melhoria da comunicação e interação de colaboradores do laboratório e unidades de internação e emergência trouxe grande melhoria nos processos instalados, assegurando a redução do tempo de espera de coletas, realização e liberação de resultados.

Realização de exames de sangue oculto gratuitamente em pacientes acima de 50 anos em campanhas de Prevenção do Câncer de Cólon.

Implantação do setor de Biologia Molecular para:

- Realização de exames de RT-PCR para pesquisa do Coronavírus SARS- CoV-2 com liberação do resultado no mesmo dia facilitando a determinação da Unidade de Internação.
- Realização de PCR para SEPSE, com liberação de mecanismos de resistência em 4 horas, possibilitando a escolha certa de antibióticos, auxiliando no tempo de tratamento, proporcionando qualidade no atendimento do paciente internado e conseqüentemente reduzindo o período de internação.
- Realização do Painel Respiratório (24 Patógenos) para pacientes internados com bronquiolite ou com febre com foco desconhecido, proporcionando tratamento eficaz e ágil.
- Início do Projeto de redução da prematuridade no Hospital com realização de Painel de IST e PCR para HPV para todas as gestantes.

Automação do setor de Microbiologia com liberação do resultado de antibiograma com concentração mínima inibitória (MIC), aumentando a assertividade na escolha do antibiótico, atendendo o padrão ouro de qualidade.

L) Adequação dos valores de referência:

A alteração de valores de referência, metodologia, ou demais informações pertinentes a laudos emitidos são informadas diretamente no próprio laudo do exame, em campo de observação de forma visível, chamando a atenção do corpo clínico responsável. Não existe periodicidade definida para fixação desta observação, sendo deixada por tempo suficiente para identificação de todos os solicitantes. O mesmo é visto em exames realizados por nossos laboratórios de apoio.

A conferência de laudos emitidos pelo laboratório de apoio traz maior segurança no interfaceamento, sendo que é conferido resultado, metodologia, assim como valores de referência. Para o ano de 2021 deu-se continuidade no interfaceamento de todos laudos para garantia dos resultados. Houve um número significativo de alterações de laudos durante o ano de 2021, porém, foi comunicado em sua totalidade ao corpo clínico e paciente através da informação em laudo próprio, não impactando de forma negativa, pacientes e condutas terapêuticas.

Quanto à adequação de valores de referência foi avaliada a necessidade de inserir valores que sejam aplicados à população atendida. Para isso, foi realizado levantamento bibliográfico em literatura, em artigos de impacto dentro da área médica e ciências da saúde para a realização de um estudo. Em 2021 foi concluído o estudo com acompanhamento por equipe de assessoria científica de equipamentos utilizados.

M) Adequação das requisições de exames:

Melhoria continuada quanto à solicitação médica vir autorizada direto do consultório médico, para o convênio Unimed, nosso maior cliente.

Implantação de novos relatórios de acordo com as “Não Conformidades” evidenciadas para melhoria do procedimento e barreira de segurança.

Continuidade na checagem e orientação dos códigos dos procedimentos aos médicos solicitantes e secretárias, com o acompanhamento desta não conformidade, concluímos que esta verificação se faz necessária de forma contínua como barreira de segurança para aumentar a eficiência do atendimento diminuindo os erros de transcrição.

Início do Projeto de “Automation” no Sistema SOUL MV, permitindo autorização automática, o que minimiza erros de cadastro, permitindo mais uma barreira de segurança.

Início do Projeto para implantação do “Pré-Cadastro On-line” com o objetivo de redução do tempo de atendimento, possibilitando ao cliente comparecer ao Laboratório apenas para a realização da coleta.

N) Análises críticas anteriores:

Houve grande melhoria de resultados que é possível serem evidenciados através dos indicadores, demonstrando garantia da qualidade e padronização dos processos instalados.

A implantação de Gestão a vista de resultados possibilitou a redução do tempo

A implantação de Gestão a vista de resultados possibilitou a redução do tempo de liberação do laudo.

A automação do setor de Microbiologia teve importante melhoria na qualidade dos resultados.

O setor de Biologia Molecular proporcionou a realização de exames especializados, promovendo diagnóstico preciso e seguro.

Dando continuidade nos procedimentos de melhoria, foram evidenciados pontos com possibilidade de mudanças de desenvolvimento e ampliações que estão previstas para o ano de 2022.

O) Quaisquer mudanças que possam impactar no sistema de gestão da qualidade:

É possível avaliar que o laboratório está em constantes mudanças, quanto a parte estrutural, informática, recursos humanos e gestão pela qualidade. Toda alteração tem um impacto, seja ela positiva ou negativa. A função da equipe de qualidade é fortalecer os pontos positivos, analisar criticamente e definir ações para os pontos negativos para que seja minimizado o impacto no sistema de qualidade e principalmente, frente aos nossos clientes.

A Pandemia Covid-19 foi uma mudança de grande impacto no ano de 2021, na qual gerou a necessidade das seguintes ações:

- Implantação de novo local de atendimento para direcionamento de pacientes com suspeita de Covid-19;
- Adequação de Escalas de Revezamento;
- Aumento de solicitações de Exames Internos devido a criação de Alas de Internação Covid-19,
- Implantação de Novos exames de acordo com a necessidade para diagnóstico da Covid-19.
- Adequação do Estoque para evitar falta de insumos necessários para realização de exames.

A implantação de novo setor (Biologia Molecular) e novas metodologias (Automação Microbiologia) impactaram positivamente nos resultados obtidos.

P) Efetividade da sistemática de comunicação com os clientes sobre exames laboratoriais:

Em relação à pesquisa de satisfação realizada com clientes internos foi possível observar que as respostas entre bom, muito bom e excelente foram obtidos os seguintes resultados quanto as questões abaixo:

- “Colaboração na troca de informações” - 86,6 %;
- “Confiabilidade e segurança de informações” - 93,3 %;
- “Cortesia e trato com o cliente interno” – 93,8 %

Apesar dos resultados considerados entre “Bons e Excelentes” ficarem acima de 86 % na pesquisa de satisfação com clientes internos, percentual considerado aceitável, observamos um aumento nas respostas consideradas “Ruins e Regulares” em comparação ao ano de 2020. Definiu-se realização de análises para implementações de ações com objetivo de melhorias contínuas como:

- Grupos de recados via WhatsApp;
- Atendimento via “On-zap”;
- Aumento no número de telefonistas para orientações e esclarecimento de dúvidas referentes a resultados e exames laboratoriais;
- Reuniões clínicas com informações referentes a novos exames e implantação de novos serviços;
- Melhorias no sistema U-DOC, sistema de solicitação de exames da Operadora, esclarecendo dúvidas e atendendo as solicitações dos médicos. As modificações efetuadas foram apresentadas pelo assessor médico em reuniões clínicas orientando quanto a utilização do sistema.

Conforme descrito no item B. desse relatório, a pesquisa de satisfação de clientes externos sempre é realizada em parceria com setor de ouvidoria e marketing com entrevistas pessoais e presenciais, visando entender o grau de satisfação, preparação do cliente para as coletas e os resultados dos exames e recomendação dos serviços do laboratório. No Ano de 2021 esta pesquisa não foi realizada devido Pandemia Covid-19, não sendo possível avaliar na íntegra a sistemática de comunicação com os clientes externos sobre exames laboratoriais, nesse período, porém as análises pontuais foram feitas através das reclamações, evidenciadas na tabela 5 desse relatório; onde foi constatado que das reclamações listadas, o tópico com maior número de incidências foi referente a Questionamentos de Processos devido as mudanças frequentes de acordo com a demanda dos processos relacionados a Pandemia Covid-19. A realização da pesquisa de satisfação de clientes externos está prevista para o início do ano de 2022.

Q) Produção:

Atendimentos Realizados no Laboratório no Ano de 2021:

Total Geral dos Atendimentos - 2021																
Atendimentos	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Atendimento Lab. Central	9.930	16.724	13.657	13.854	11.068	13.739	11.107	12.850	12.856	11.909	12.320	12.493	11.022	153599	12800	
SADT U.E	Interno	385	441	399	488	411	498	471	459	483	483	465	450	482	5530	460,83
	Unidade Emergência	2.539	3.220	2.681	3.634	4.763	6.664	5.159	5.838	6.369	4.930	5.074	5.177	6.286	59795	4982,9
Total	12.854	20.385	16.737	17.976	16.246	20.901	16.737	19.147	19.708	17.322	17.859	18.120	17.790	218.928	18.244	
Meta		14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	14.403	-	14.403	

Total de Atendimentos de Convênio Unimed - 2021																
Atendimentos	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Atendimentos Lab. Central	7.767	12.399	10.214	10.532	8.079	9.152	7.284	10.311	10.523	9.809	9.732	9.836	7.960	115831	9652,58	
SADT U.E	Interno	340	387	350	431	350	438	422	424	431	422	417	409	416	4897	408,08
	Unidade Emergência	2.385	3.047	2.883	3.436	4.584	6.382	4.904	5.582	6.083	4.641	4.795	4.863	5.915	57115	4759,58
Total	10.492	15.833	13.447	14.399	13.013	15.972	12.610	16.317	17.137	14.872	14.944	15.108	14.291	177.943	14.829	
Meta		12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	12.617	-	12.617	

Total de Atendimentos de Convênios Unimed por Tipo Geral - 2021															
Atendimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Unimed 26	13.524	11.594	12.333	11.191	13.782	10.783	13.884	14.608	12.600	12.701	12.916	12.084	152.000	12.667	
Unimed Intercambio	2.234	1.812	1.998	1.800	2.189	1.826	2.392	2.509	2.250	2.216	2.183	2.203	25.612	2.134	
Unimed Custo Operacional	75	41	68	22	1	1	41	20	22	27	9	4	331	28	
PCMSO	425	528	655	480	392	285	553	582	535	691	559	933	6.618	552	
Total	16.258	13.975	15.054	13.493	16.364	12.895	16.870	17.719	15.407	15.635	15.667	15.224	184.561	15.380	

Total de Atendimentos Unimed por Tipo - Laboratório SADT U.E. - 2021															
Atendimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Unimed 26	2.896	2.440	3.269	4.251	5.981	4.494	5.017	5.476	4.196	4.295	4.425	5.220	51.960	4.330	
Unimed Intercambio	538	443	598	683	839	832	988	1.038	867	917	847	1.111	9.701	808	
Unimed Custo Operacional	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
PCMSO	3	3	5	0	2	0	0	0	1	1	0	1	16	1	
Total	3.437	2.886	3.872	4.934	6.822	5.326	6.006	6.514	5.064	5.213	5.272	6.332	61.678	5.140	

Total de Atendimentos de Convênio PCMSO - 2021															
Atendimentos	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Atendimentos Lab. Central	514	425	528	650	480	392	285	553	582	535	691	559	933	6613	551,08
Atendimento SADT U.E	1	3	3	5	0	2	0	0	0	1	1	0	1	16	1,33
Total	515	428	531	655	480	394	285	553	582	536	692	559	934	6.629	552
Meta		646	646	646	646	646	646	646	646	646	646	646	646	-	646

Total de Atendimentos de Convênios Externos - 2021																
Atendimentos	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Atendimentos Lab. Central	602	791	642	667	662	719	624	646	573	801	1.190	1.384	1.232	9931	827,58	
SADT U.E	Interno	29	38	25	40	37	47	27	21	32	38	33	29	38	405	33,75
	Unidade Emergência	131	134	128	149	145	163	164	192	225	241	241	255	330	2367	197,25
Total	762	963	795	856	844	929	815	859	830	1.084	1.464	1.668	1.600	12.707	1.059	
Meta		759	759	759	759	759	759	759	759	759	759	759	759	-	759	

Total de Atendimentos Particulares - 2021																
Atendimentos	Média 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Atendimento Lab. Central	1.046	3.109	1.923	2.005	1.851	3.476	2.914	1.340	1.078	760	657	714	896	20723	1726,92	
SADT U.E	Interno	16	16	24	17	24	13	22	14	20	23	15	12	28	228	19
	Unidade Emergência	22	36	17	44	34	117	91	64	61	47	37	59	40	647	53,92
Total	1.084	3.161	1.964	2.066	1.909	3.606	3.027	1.418	1.159	830	709	785	964	21.598	2.563	
Meta		1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	1.626	-	1.626	

Exames Realizados no Laboratório no Ano de 2021:

Total de Exames Realizados – 2021																
Exames	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Exames Lab. Central	45.290	57.104	59.818	62.181	56.158	60.883	51.059	70.120	71.729	67.542	69.770	69.224	57.680	753.268	62772,3	
SADT U.E	Interno	4.358	7.005	6.721	8.770	8.923	10.995	10.706	7.247	6.790	6.542	6.117	4.830	5.398	90.044	7.504
	Unidade Emergência	8.173	11.166	8.757	10.676	11.737	15.145	12.402	12.949	14.154	12.687	12.719	12.881	14.717	149.990	12499,2
Total	57.819	75.275	75.296	81.627	76.818	87.032	74.167	90.316	92.673	86.771	88.606	86.935	77.795	993.311	82.858	
Meta	60.935	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	69.383	-	69.383	

Total de Exames de Convênio Unimed Realizados - 2021

Exames	Média 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Exames Lab. Central	39.691	49.775	52.652	54.107	48.800	52.240	43.408	62.787	64.566	60.090	59.871	59.411	47.731	655438	54619,8	
SADT U.E	Interno	3.850	6.187	6.046	7.595	7.707	9.772	9.823	6.857	6.102	5.881	5.628	4.090	4.769	80.457	6.705
	Unidade Emergência	7.645	10.541	8.256	10.037	11.125	14.410	11.693	12.307	13.586	11.876	11.922	12.018	13.736	141507	11792,3
Total	51.185	66.503	66.954	71.739	67.632	76.422	64.924	81.951	84.254	77.847	77.421	75.519	66.236	877.402	73.117	
Meta	52.552	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	61.422	-	61.422	

Total de Exames Unimed Realizados por Tipo Geral - 2021

Exames	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Unimed 26	57.319	57.320	61.068	57.573	65.966	55.745	70.230	72.331	66.671	66.607	64.881	56.669	752.380	62.698
Unimed Intercâmbio	9.048	9.583	10.596	10.028	10.454	9.168	11.628	11.887	11.130	10.769	10.621	9.540	124.452	10.371
Unimed Custo Operacional	116	51	75	31	2	11	93	36	46	45	17	27	550	46
PCMSO	1.344	1.765	2.049	1.639	1.179	888	1.884	1.833	1.768	2.282	1.684	2.543	20.858	1.738
Total	67.827	68.719	73.788	69.271	77.601	65.812	83.835	86.087	79.615	79.703	77.203	68.779	898.240	74.118

Total de Exames Unimed Realizados por Tipo - Laboratório SADT U.E - 2021

Exames	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Unimed 26	14.658	11.880	14.695	15.657	20.942	18.459	16.756	17.005	15.428	15.071	13.921	15.524	189.996	15.833
Unimed Intercâmbio	2.070	2.422	2.937	3.175	3.240	3.057	2.407	2.683	2.329	2.479	2.187	2.980	31.966	2.664
Unimed Custo Operacional	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
PCMSO	4	9	9	0	2	0	0	0	1	1	0	1	27	2
Total	16.732	14.311	17.641	18.832	24.184	21.516	19.164	19.688	17.758	17.551	16.108	18.505	221.990	19.009

Total de Exames de Convênio PCMSO - 2021

Exames	Média 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média
Lab. Central	1.617	1.340	1.756	2.040	1.639	1.179	888	1.884	1.833	1.767	2.282	1.684	2543	20835	1736,25
SADT U.E	-	4	9	9	0	2	0	0	0	1	1	0	1	27	2,25
Total	1.483	1.344	1.765	2.049	1.639	1.181	888	1.884	1.833	1.768	2.282	1.684	2.544	20.861	1.738
Meta	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	1.969	-	1.969

Total de Exames de Convênio Externo - 2021																
Exames	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Exames Lab.Central	2.413	2.230	2.845	3.139	3.067	3.263	2.967	3.277	3.288	4.117	6.035	6.517	5.863	46608	3884	
SADT U.E	Exames Interno	401	698	467	1.125	916	1.100	505	327	596	514	302	589	437	7576	631,33
	Unidade Emergência	435	497	419	494	457	548	511	461	453	673	658	657	812	6640	553,33
Total	3.244	3.425	3.731	4.758	4.440	4.911	3.983	4.065	4.337	5.304	6.995	7.763	7.112	60.824	5.069	
Meta		3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	3.754	-	3.754	

Total de Exames Particulares - 2021																
Exames	2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média	
Exames Lab.Central	1.579	3.779	2.560	2.895	2.652	4.210	3.796	2.172	2.042	1.568	1.583	1.612	1.543	30412	2534,33	
SADT U.E	Exames Internos	107	120	208	50	300	123	378	63	92	147	187	151	192	2011	167,583
	Unidade Emergência	93	124	73	136	155	185	198	181	115	137	138	206	168	1816	151,333
Total	1.779	4.023	2.841	3.081	3.107	4.518	4.372	2.416	2.249	1.852	1.908	1.969	1.903	34.239	2.853	
Meta		2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	2.668	-	2.668	

Conclusão

Para as não conformidades encontradas durante o ano de 2021, relatadas na análise crítica do sistema de gestão da qualidade, deverá ser realizado monitoramento do respectivo plano de ação, assim como a identificação das saídas e efetividade de ações corretivas imediatas ou em longo prazo tomadas, visando a melhoria contínua.