

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão nº 96/2019

Carapicuíba

2023

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA



PREFEITO
Marcos Neves

SECRETÁRIA DE SAÚDE
Diogo Alves Fernandes

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Cinthia Elaine Calastro

COORDENADOR MÉDICO
Eduardo Luna de O. Torres

COORDENADORA ASSISTENCIAL
Marenilda Monteiro da Silva

GERENTE ADMINISTRATIVA
Patrícia de S. Lemos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	9
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	9
4.2.2 Taxa de Turnover	10
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	11
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	11
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	11
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	11
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	12
5.1.3 Estratificação por Risco	12
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	13
Tempo Médio por Prioridade	14
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes	15
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	16
5.2.1 Total de atendimentos	16
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	17
5.4 Internação	17
5.3.1 Volume de Pacientes	17
5.3.2 Média de Permanência	18

5.3.3 Saídas Na Internação	18
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	19
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário	20
6.1.1 Avaliação do Atendimento	20
6.1.2 Avaliação do Serviço	20
6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem	21
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	22
6.3.1 Volume de Manifestações	22
6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria	23
6.3.2 Tempo médio para Resposta	23
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	23

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Missão

“Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde”.

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019

Em atendimento aos termos do edital de seleção do Chamamento Público n.º 02/2018 do município de Carapicuíba, o CEJAM elaborou Projeto Básico e Plano de Trabalho para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce (PSVD).

No dia 30/10/2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11/11/2019, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Vila Dirce são monitoradas por sistema de informática PEP/FastMedic. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na unidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Vila Dirce no período de **01 a 30 de abril de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Técnico Administrativo (40 horas)	1	1	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	5	5	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	8	6	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	✓
	Copeiro (44h)	3	3	✓
	Líder de Recepção (40h)	2	2	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	1	↓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
	Técnico de Gesso (36h)	1	1	✓
	Técnico em Informática (40)	1	1	✓

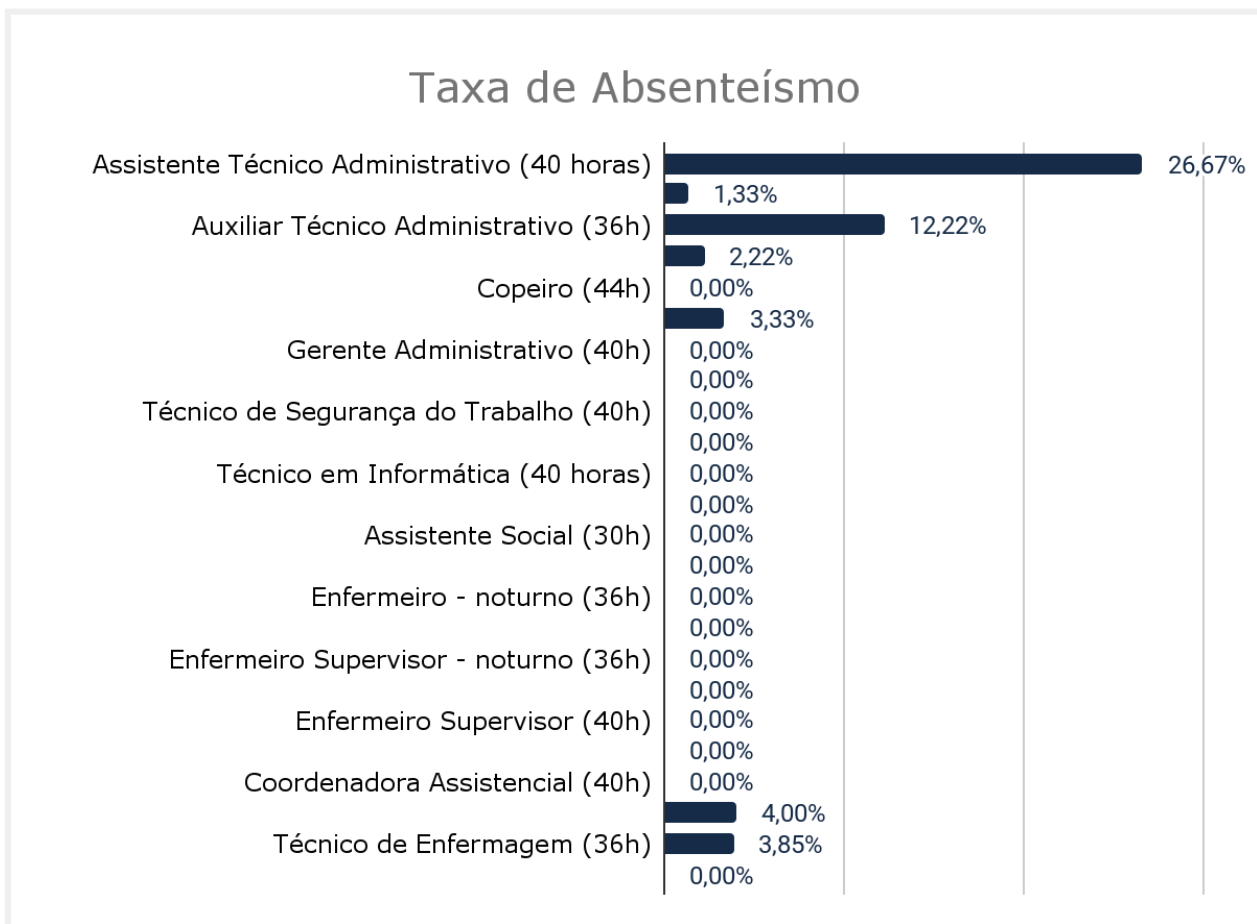
	horas)			
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	6	✓
	Enfermeiro (36h)	9	8	↓
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro Supervisor (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro Supervisor (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (40h)	1	0	↓
	Coordenadora Assistencial (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	20	✓
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	26	✓
	Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Total		100	95	↓

Análise crítica: A equipe atual é de 95 colaboradores efetivos, o que corresponde a 95% do Plano de Trabalho, referente ao 4º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado em Março de 2023. O quadro de pessoal conta ainda com 15 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 03 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 10 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de abril/23 ficamos com o quadro reduzido pois tivemos 02 pedidos de demissão (01 Auxiliar Técnico Administrativo 36h e 01 Farmacêutica) 01 Dispensa sem Justa Causa (Enfermeiro 36h) 01 Afastamento pelo INSS (Auxiliar Técnico Administrativo 36h) e 01 transferência para outra unidade (Jovem Aprendiz).

2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



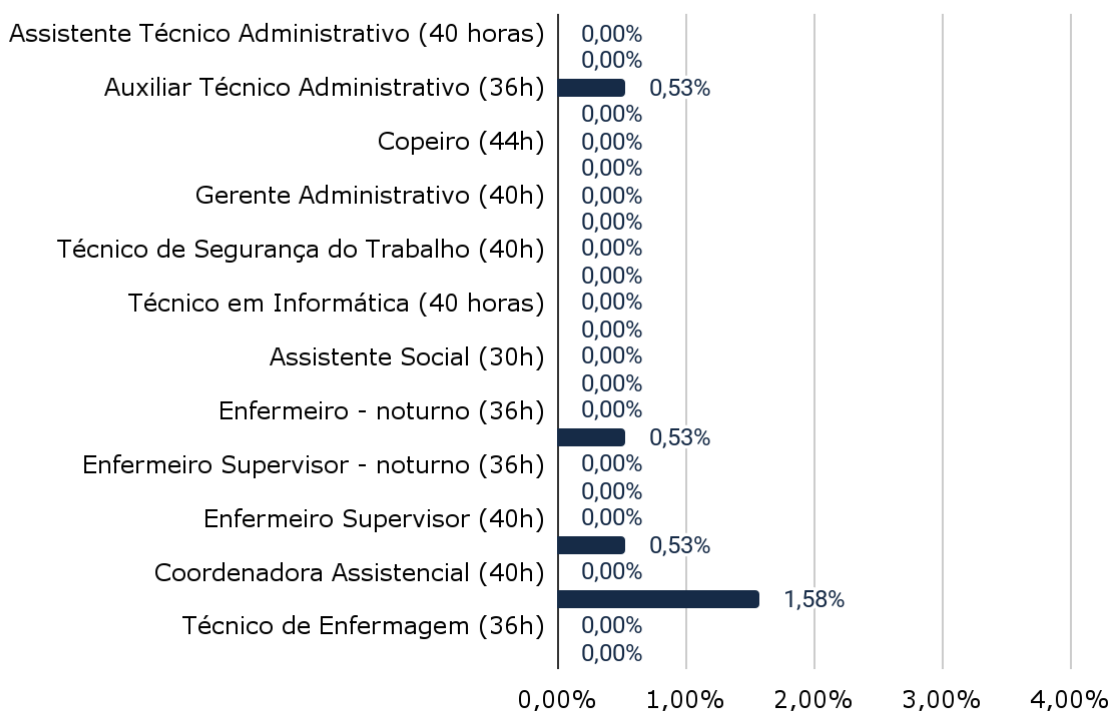
Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	48
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	48

Análise crítica: Mediante o cenário de 95 colaboradores, tivemos 48 dias de ausências referentes a atestados médicos. Desses, 18 dias da equipe administrativa, 27 dias (Técnicos de Enfermagem diurno e noturno), 03 dias

(Enfermeiro diurno/noturno). Os principais motivos dos afastamentos foram por dores musculares/articulações/contusão e influências (Covid 19 e gripes).

4.2.2 Taxa de Turnover

Taxa de Turnover

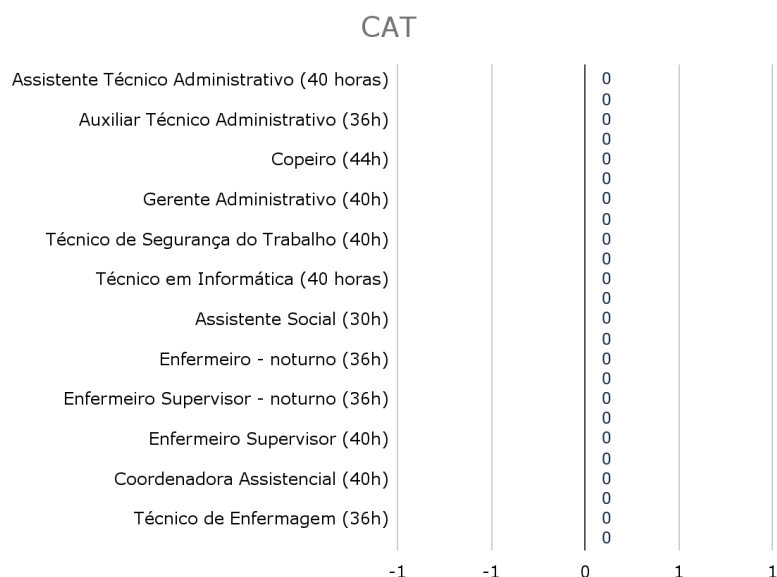


Admissões	
Total	2

Demissões	
Pedido de Demissão	3
Dispensa sem justa causa	1
Término da experiência	0
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	0
Total	4

Análise crítica: Durante o mês de abril/23 tivemos 02 contratações, de Técnicos de Enfermagem (36h Noturno). Tivemos ainda 03 pedidos de demissão sendo de 01 Auxiliar Técnico Administrativo(36h), 01 Técnico de Enfermagem (36h) e 01 Farmacêutica, todos por motivos particulares e 01 Dispensa sem Justa Causa (Enfermeiro 36h).

42.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



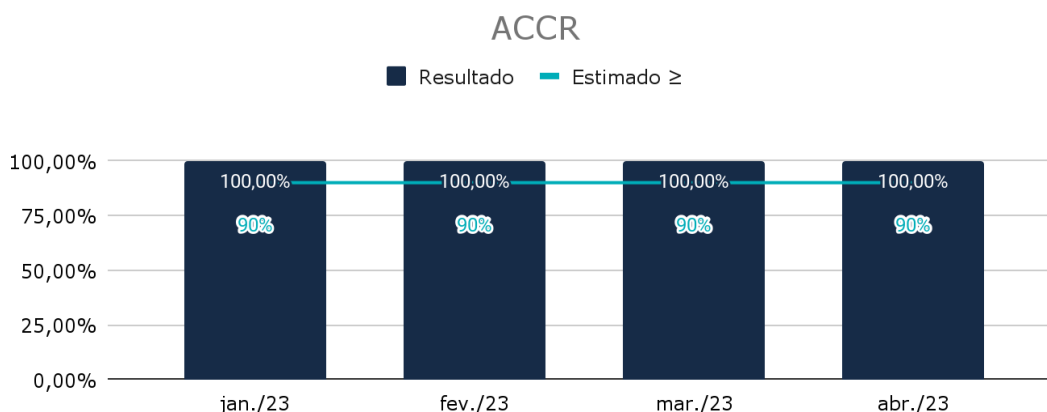
Análise crítica: Durante o mês de abril/23 não tivemos acidentes de trabalho.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

As estatísticas assistenciais são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no PS Vila Dirce que ocorreram no mês de **abril/2023**, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

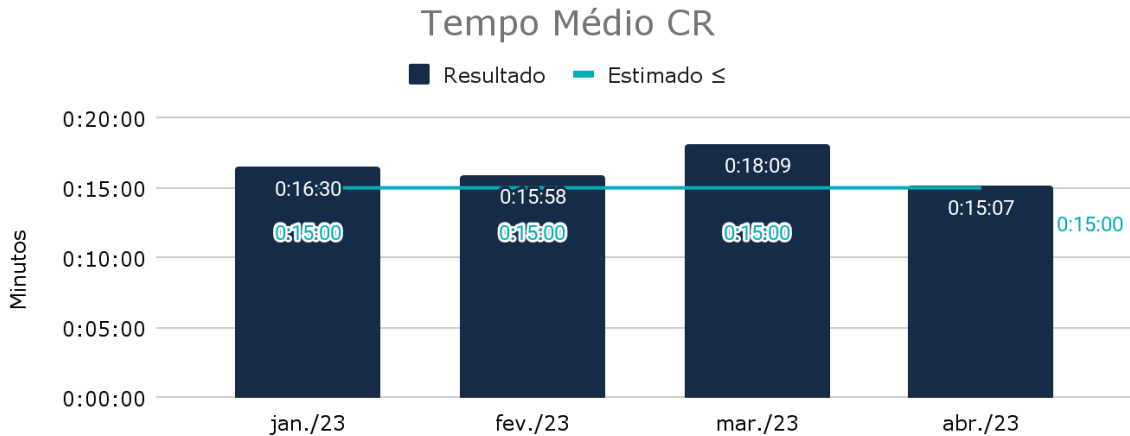
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco	Pacientes Admitidos para Atendimento
17.065	17.065

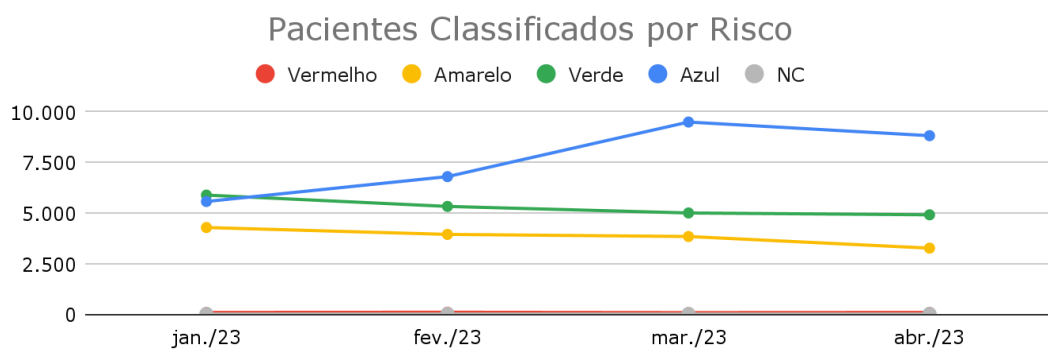
Análise crítica: No mês de abril/23, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: No mês de abril/23 ficamos dentro da meta prevista do tempo de espera para atendimento na classificação de risco, mesmo considerando o volume de atendimentos acima da meta prevista.

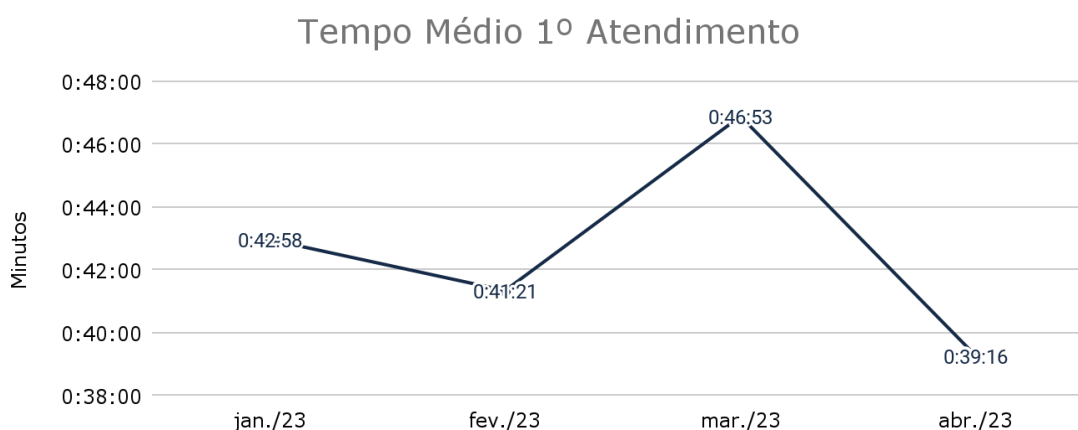
5.1.3 Estratificação por Risco



Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	79	0,46%
Amarelo	3.259	19,10%
Verde	4.907	28,75%
Azul	8.820	51,68%
Não Classificado	0	0,00%
Total	17.065	100,00%

Análise crítica: Concluímos que 13.727 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 80,43% dos atendimentos, com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim indicar os serviços e o acesso às unidades básicas de saúde. Como proposta também temos o Projeto da Contrarreferência, na qual compreende o trânsito do paciente do nível de maior para o de menor complexidade. Esse ainda não foi possível iniciar considerando que é prerrogativa o aumento do quadro de enfermagem para efetivação do projeto.

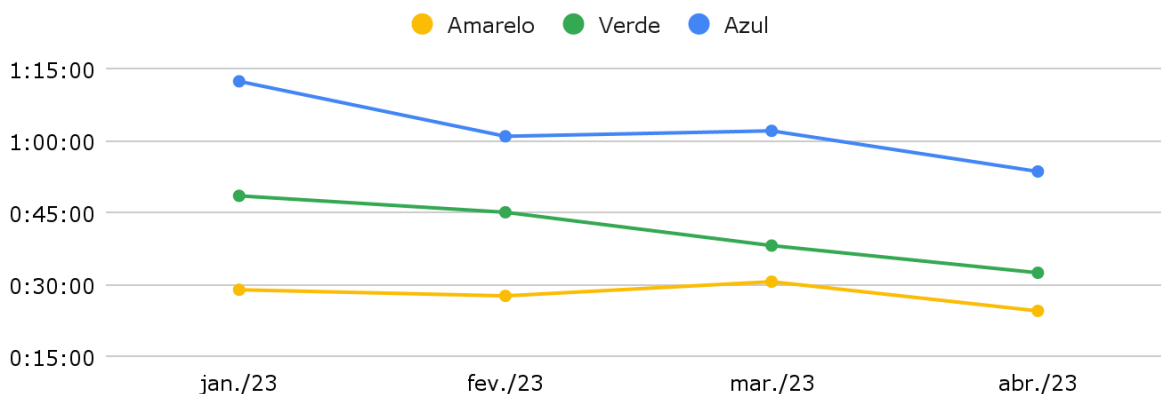
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 39 minutos e 16 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. Cabe salientar que os pacientes classificados na cor Vermelha (Emergências) são atendidos imediatamente. Continuamos reforçando as vigilâncias aos tempos preconizados para cada classificação de risco, com o intuito de reduzir o tempo de espera do paciente.

- **Tempo Médio por Prioridade**

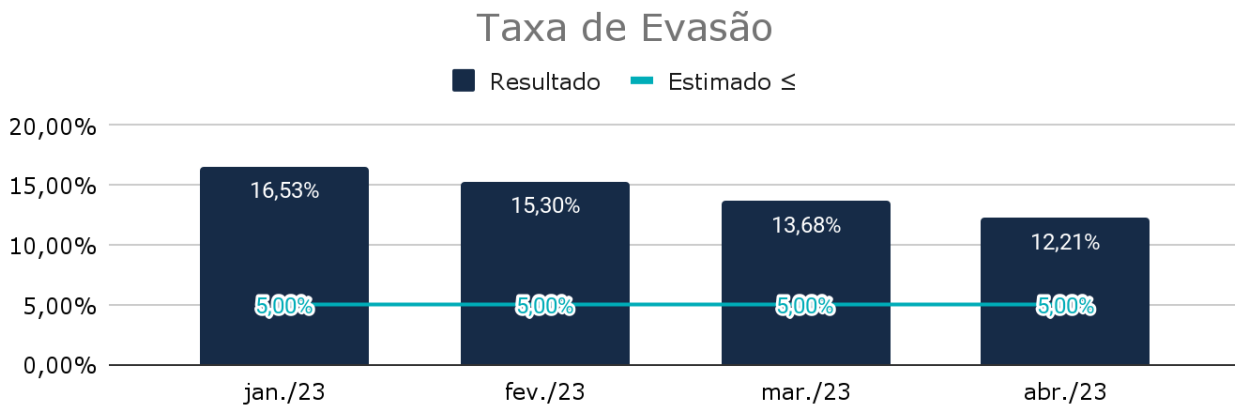
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:24:39	0:21:49	0:23:14
Verde	≤ 120 minutos	0:33:30	0:26:26	0:29:58
Azul	≤ 240 minutos	0:51:35	1:07:00	0:59:17
Média por Clínica		0:27:26	0:28:48	0:28:07

Análise crítica: Notamos que a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficaram abaixo da média prevista, e para que isso continue acontecendo, mantemos as ações de monitoramento dos tempos via sistema (FastMedic), direcionamento e organizando as filas para atendimento médico.

5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes

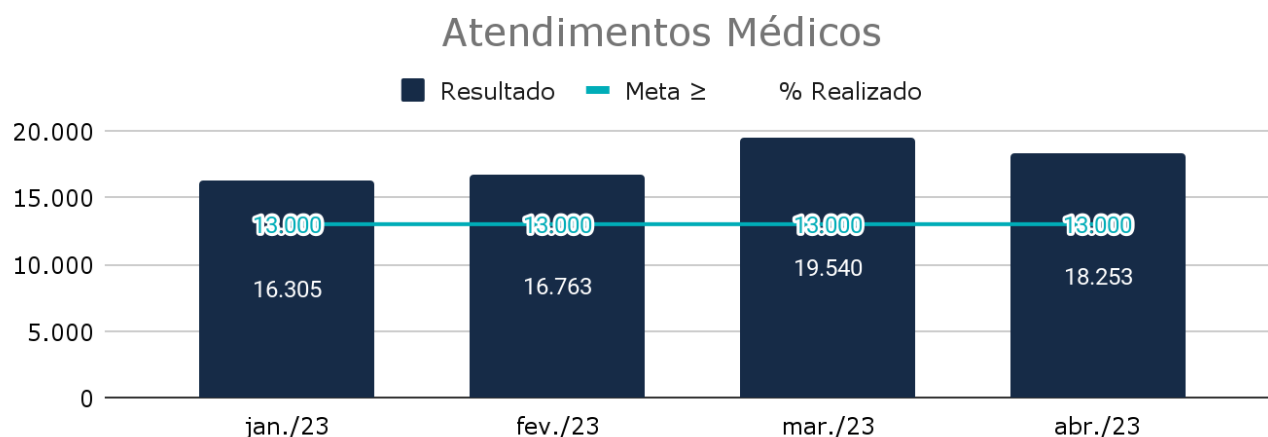


Nº Evasões	Pacientes Atendidos pelo Médico
2.228	18.253

Análise crítica: No mês de abril/23 apresentamos um total de 2.228 evasões, ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x, imobilização ou não aguardaram a administração de medicações. Uma redução, se comparado ao mês anterior. Observamos que deste número total 66% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eleto/Curativos/Outros) e 34% quando estava aguardando atendimento médico. E dos que estavam aguardando atendimento médico 83% são das classificações verde e azul, ou seja, pacientes de baixa complexidade que acabam abandonando a unidade antes da conclusão do atendimento. Esse fato só reforça a necessidade de ações de comunicação junto aos pacientes sobre os serviços disponíveis nas unidades da Atenção Básica.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

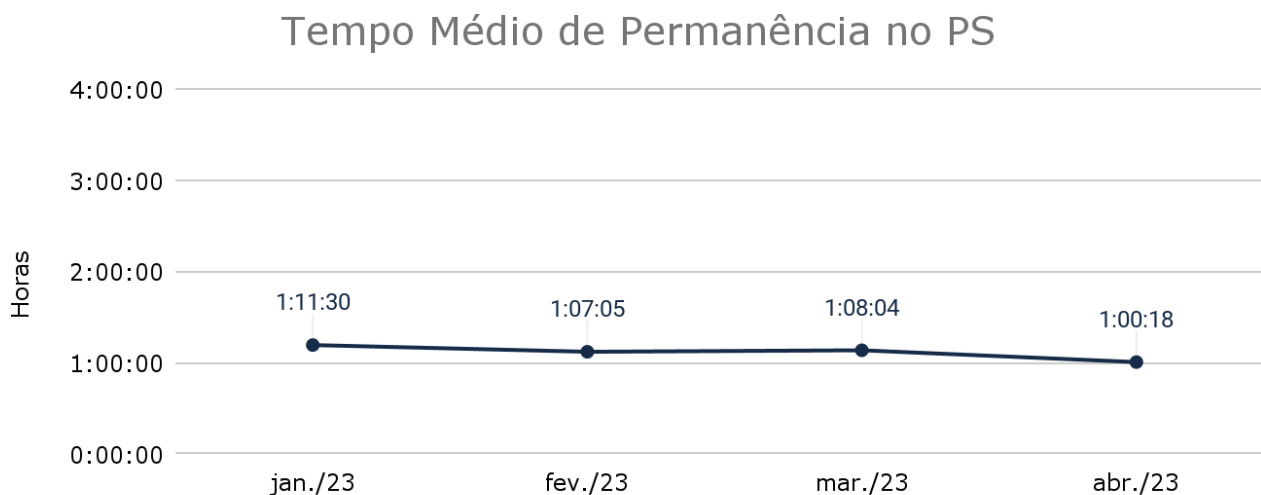
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	16.453	18.253	13.000	140,41%
Clínica Ortopédica	1.800			

Análise crítica: No mês de abril/23 tivemos 18.253 atendimentos médicos, ou seja, **40,4% acima** da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 90,14% foram de Clínica Médica e 9,86 % de Ortopedia. Nossa média ficou em 608 atendimentos diários, sendo que o pactuado seria 433 atendimentos.

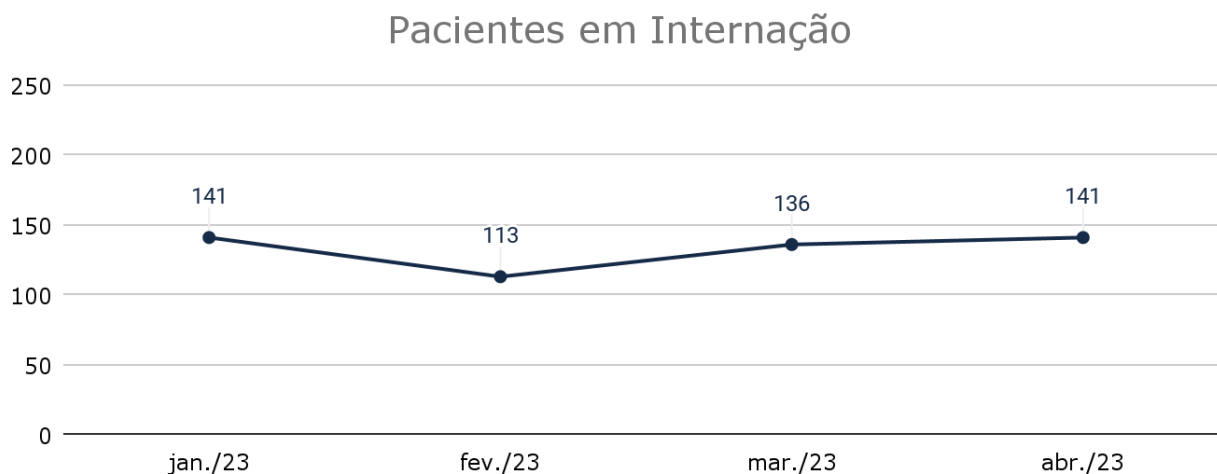
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 01 hora desde o processo de abertura da ficha de atendimento até a alta médica. Mantivemos a otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem). Destacamos que existem os pacientes não estabilizados devido sua patologia e disfunção orgânica, os quais necessitam aguardar um período maior até que se estabilize para uma reavaliação médica com possível alta.

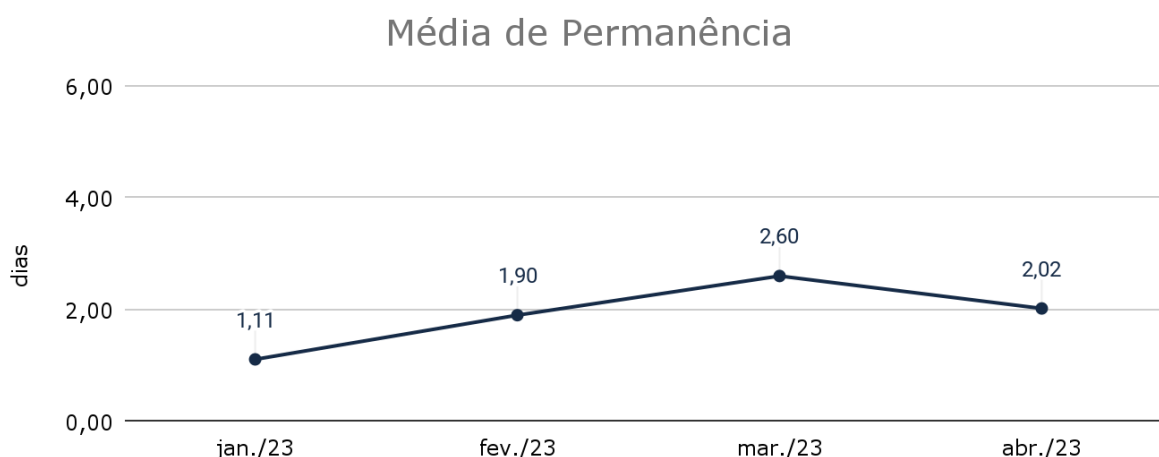
5.4 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



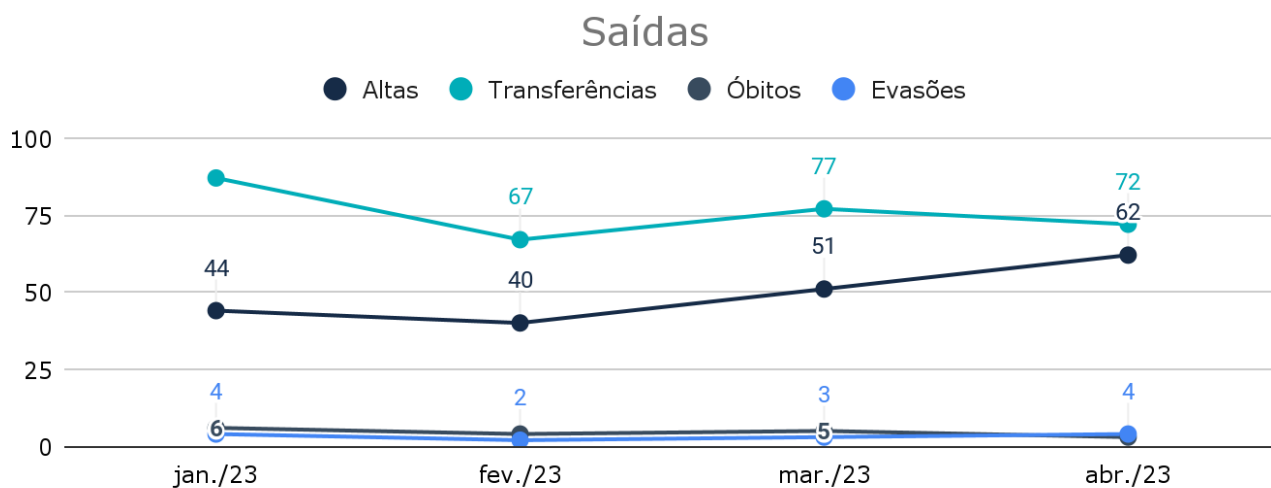
Análise crítica: Apresentamos um total de 141 internações, 182% acima da meta prevista de 50 internações. Sendo que 101 dos pacientes com um período maior que 24 horas os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 40 pacientes que permaneceram menos de 24 horas de observação.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: Tivemos redução na média geral de permanência no mês de abril/23, se comparado ao mês anterior. A melhora deste indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos Hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	62	43,97%
Transferências Externas	72	51,06%
Óbitos <24h	0	0,00%
Óbitos >24h	3	2,13%
Evasões	4	2,84%
Total	141	

Análise crítica: No mês de abril/23 tivemos aumento no número de internações se comparado ao mês anterior, redução da média de permanência e redução no número de transferências, porém o número de altas foi superior se comparado ao mês anterior, o que foi fundamental para manter o equilíbrio dos atendimentos.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço, apresentando sugestões, elogios, solicitações e/ou reclamações. A partir das informações obtidas, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Além do questionário físico (folder), a unidade conta com um totem eletrônico, onde o paciente pode, de forma informatizada, deixar sua avaliação e recentemente a pesquisa também está sendo realizada pela busca ativa pelo Tablet. Obtivemos no consolidado um total de 1.094 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 1.101 pelo Totem, 48 formulários físicos, 01 pela busca ativa da pesquisa pelo Tablet e 44 via NPS. Com o aumento no número de atendimentos previstos para o mês, quando ocorreram 18.253 atendimentos em um mês de 30 dias, faltaram 39,68% para atingir a meta de pesquisas, esse resultado foi devido às férias da Assistente Social que coordena as Pesquisas de Satisfação e ao número de atendimentos de pacientes acima do previsto o que impediu de manter Auxiliar Técnico Administrativo para apoiar as pesquisas de satisfação.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Recepção	19	16	4	4	5
Avaliação de Risco	18	14	5	3	8
Médico Clínico	19	11	7	6	5
Enfermagem	20	13	3	3	9
Observação	11	8	3	2	24
Raio-X	13	12	2	4	17
Ortopedia	15	12	2	3	16
Média % Satisfação	60%		15%		25%

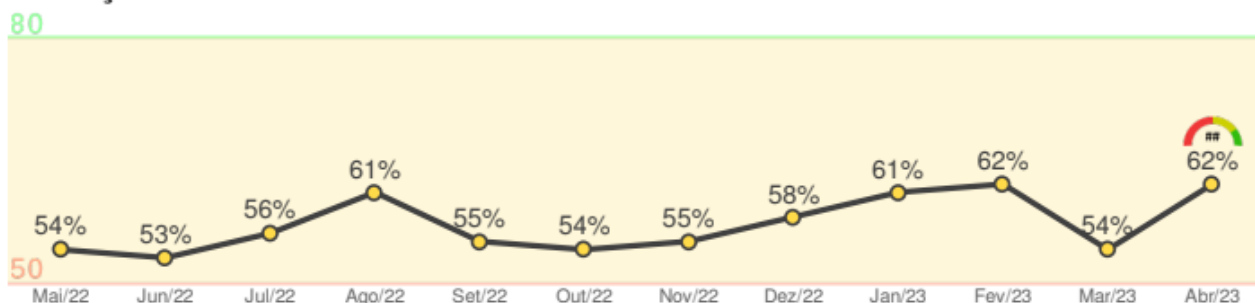
6.1.2 Avaliação do Serviço

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Agilidade	13	11	4	3	17
Educação	16	8	3	2	19
Sinalização	15	8	2	3	20
Limpeza	18	9	2	3	16
Média % Satisfação	51%		11%		38%

Análise crítica: Considerando as avaliações dos formulários impressos, tanto a Avaliação do Serviço quanto a Avaliação do Atendimento chegamos a uma média de 55% de satisfação. Contudo continuamos com estratégias de comunicação constante junto aos pacientes, levando em conta a crescente no número de atendimentos.

6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem

Evolução



Avaliação do Serviço de Saúde:

Satisfação do mês

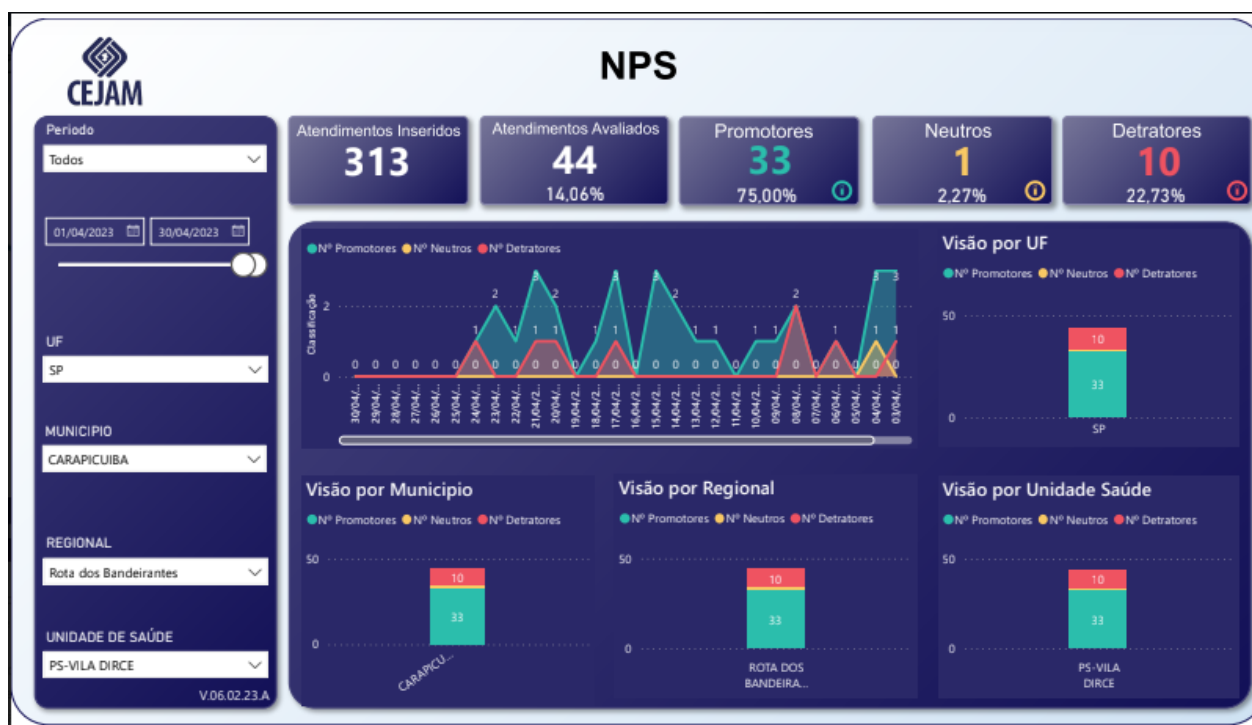
1. Como você avalia este Serviço de Saúde?

1.001 respostas



Explicação do NPS (Net Promoter Score™)

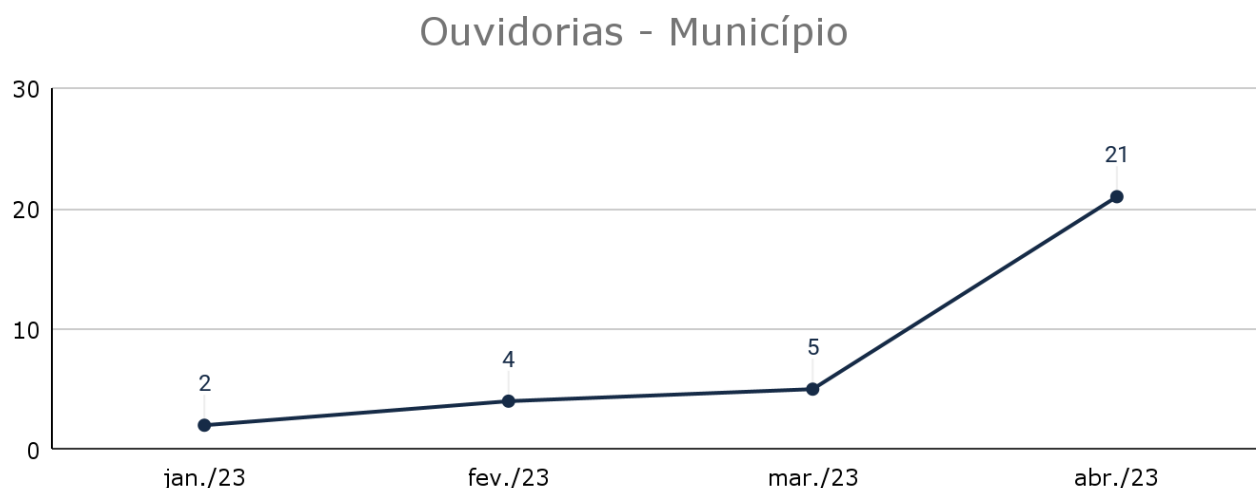
- **Notas de 0 a 6 - Clientes Detratores:** clientes insatisfeitos e que provavelmente irão falar mal do seu negócio.
- **Notas de 7 a 8 - Clientes Neutros:** clientes com pouca chance de indicar o seu negócio e que podem ser influenciados facilmente pela concorrência.
- **Notas 9 e 10 - Clientes Promotores:** clientes que admiram seu negócio a ponto de recomendar para amigos e familiares.
- **Cálculo do índice:** % de Promotores menos o % de Detratores.



Análise crítica: Levando em consideração as avaliações pelo totem tivemos média de satisfação entre Ótimo e Bom de foi de 62%, o que é devido ao alto número de atendimentos que tivemos no mês. E isso reflete no tempo de espera do atendimento médico/assistencial, na qual o paciente se nega a aguardar o tempo previsto considerando a classificação de risco. Nossas ações são voltadas para a comunicação contínua sobre as filas de atendimento. Em contrapartida temos o NPS que é a pesquisa de satisfação aplicada aos pacientes da Internação, quando 75% dos entrevistados manifestaram aprovação e satisfação quanto ao atendimento recebido.

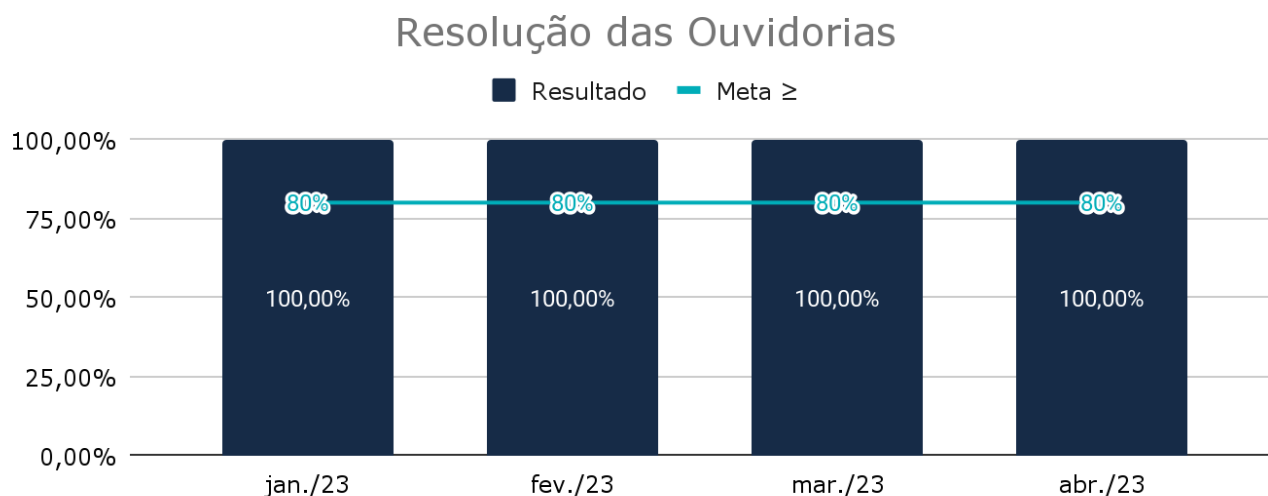
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.3.1 Volume de Manifestações

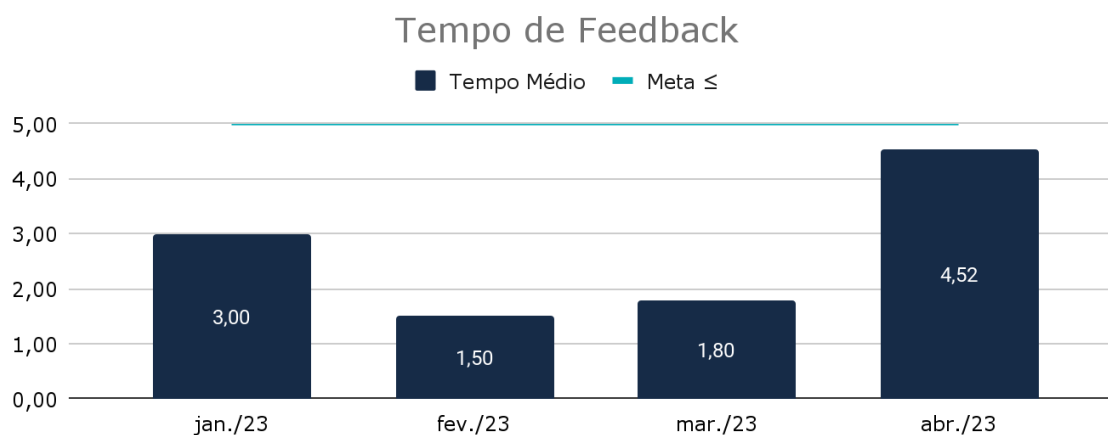


Análise crítica: No mês de abril/23, tivemos 21 manifestações com origem da Ouvidoria da Secretaria de Saúde como demonstra o gráfico acima, as quais foram acolhidas e respondidas dentro do prazo previsto. O principal motivo se refere ao atendimento médico, relacionado com a não entrega de atestados médicos, por o profissional médico não prescrever medicação conforme solicitação do paciente, entre outros motivos.

6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.3.3 Tempo Médio para Resposta



7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Treinamento: Estabilização Clínica e Transporte seguro - Em abril/23 tivemos a oportunidade de realizar um treinamento direcionado para a equipe de enfermagem (Técnicos de Enfermagem e Enfermeiros), na qual abordou os principais eventos adversos que ocorrem na unidade que envolvem estabilização clínica e o transporte dos pacientes para outras unidades de saúde.

Evento comemore com a gente !! Comemoração dos aniversariantes do mês, um momento onde conseguimos promover um tempo de descontração e a gratidão por tê-los mais um mês realizando o trabalho com excelência.

Treinamentos da Segurança do Trabalho - Foram aplicados treinamentos de Prevenção aos Acidentes Domésticos para todos os profissionais da unidade, Funcionalidade da Central de alarmes e Inspeção de Extintores para novos brigadistas. Além de reuniões de integração com os novos colaboradores admitidos.

Treinamento com a nova equipe da Brigada de Incêndio - Foi realizado o treinamento em ambiente externo com a nova equipe da Brigada de Incêndio, na qual tivemos 12 pessoas impactadas.

Carapicuíba, 08 de maio de 2023.



Cinthia Elaine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM