

C.G. 67.2018



Mogi das Cruzes

Julho
01 a 31.07.2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1- Linha do Tempo Unica Jundiapéba e Unica Fisioterapia	5
2 - Estrutura de Monitoramento de Atividades	6
3 - Avaliação e Acompanhamento de Serviço de Saúde	6
4 - Força Trabalho	6
5 - Volumes de atividades Prevista x Realizadas	16
6 - Acesso a Internet / Sistema / BPA I	25
7 - Atividades Assistenciais	26
8 - Atenção Farmacêutica	28
9 - Indicadores de Qualidade	30
10 - Serviço Call Center	30
11 - Pesquisa de Opinião - Sau / Colab / Ouvidoria	32
12 - Revisão de Prontuário	62
13 - Comissão de Óbito	64
14- Protocolos Assistenciais - SMS	64
15 - Rotina Assistencial	65
16 - Serviços de Manutenção	65
17 - Educação Continuada	68
18 - Atividades em destaque	72

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de 74 Equipamentos de Saúde que compõem o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes.

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.^a Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão N° 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes que tem por objetivo a operacionalização, apoio e execução do gerenciamento, de atividades e serviços de saúde.

Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 1º Termo Aditivo: O presente termo por objetivo a inclusão de 0,94% sobre o valor total do contrato, em virtude de restituição de provisionamento trabalhista, decorrente dos contratos de trabalho onde a Organização Social anuiu e recebeu a sub-rogação com direitos e obrigações trabalhistas do contrato de gestão n° 4/2017.
- 2º Termo Aditivo: Com o objetivo de adequar o plano de trabalho, e operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo o atendimento da população da melhor idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a rua Jaçanã- Vila Brás Cubas- Mogi das Cruzes-SP, UNICA- FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO “ DR. ARISTIDES CUNHA FILHO”.
- 3º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/08/2021.
- 4º Termo Aditivo: O presente termo aditivo, versa sobre adotar as providências legais para implementar ações de tratamento a sequelas e medidas de recuperação aos pacientes infectados pelo coronavírus, com a operacionalização e gerenciamento do atendimento Pós Covid na UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES DE JUNDIAPEBA.

- 5º Termo Aditivo: Tem por objetivo adotar as providências legais para implementar o atendimento de demanda específica de exames com a operacionalização dos mesmos na UNICA JUNDIAPEBA, por meio de ações de mutirão, com a utilização de recursos oriundos de
- emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.
- 6º Termo : Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 12 (doze) meses a partir da data de 13/02/2022.
- 7º Termo Aditivo: Alteração do CNPJ Matriz nº 66.518.267.0001-83 para CNPJ Filial nº 66.518.267/0034-41, fato possível considerando que a alteração pleiteada não as torna pessoas jurídicas distintas e sim representam estabelecimentos diferentes pertencentes a mesma pessoa jurídica.
- 8º Termo Aditivo: Este aditamento versa sobre adotar as providências legais para implementar equipe técnica de operacionalização para atendimento de demanda e, operacionalização de exames, nas unidades UNICA Jundiapéba, UNICA Fisioterapia, Unidade Básica Vila Suíssa e Unidade Básica de Jundiapéba.
- 9º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/02/2023.
- 10º Termo Aditivo: Prorrogação excepcional com cláusula vinculativa ao término do chamamento público, sendo prorrogável a partir de 13 de agosto de 2023.
- 11º Termo Aditivo: adequação do Plano de Trabalho do Contrato 67/2018, decorrente de despesas trabalhistas para o novo piso salarial para Auxiliares, Técnicos de Enfermagem e Parteiras, estabelecido pelo Ministério da Saúde, conforme Lei Federal nº 14.434 de 04 de agosto de 2022 e Portaria GM/MS nº 1.135 de 16 de agosto de 2023.
- 12º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.
- 13º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.

A seguir, demonstração gráfica da linha do tempo do contrato de gestão 67.2018:

1- Linha do Tempo Unica Jundiapéba e Unica Fisioterapia



2 - Estrutura de Monitoramento de Atividades

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS, porém corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidade diária no sistema e quando não há tempo hábil para registro no CNES dos profissionais no sistema DATASUS, o uso do sistema em sua integralidade fica inviável. Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios do Sistema MV.

3 - Avaliação e Acompanhamento de Serviço de Saúde

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de **01/07/2024 a 31/07/2024**.

4 - Força Trabalho

4.1 - Força Trabalho Equipe Mínima - C.G. 67/2018

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO																BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL								
		ADMINISTRAÇÃO																ASSISTENCIAL												
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Coordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Futurista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Oficineira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	hs	Médico Especialista	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial	Enfermeiro	Técnico Enfermagem	Farmacêutico	Técnico de Farmácia		Fisioterapeuta- RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	1	2	3	1	49
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	22
																						TOTAL								
EFETIVO	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	4	2	1	3	1	57
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

4.2 - Relação de Colaboradores - Unica Jundiapéba

Bloco Ambulatorial		2024
Equipe Administrativa		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26985	Sandra Regina Salustiano Lima - Férias no período de 15/07 a 31/07/24	Coordenador Administrativo
7770	Michelle Valeria De Godoy Alves Fonseca	Encarregado Administrativo
26213	Monniz Ingrid Faustino Bispo	Assistente Administrativo
35543	Pablo Igor Barbosa Rosa - Férias no período de 02/07 a 31/07/24	Analista de sistema
RPA	Kauã Torino Lisboa - Cobertura de férias Pablo I. B. Rosa	Analista de sistema
52272	Karolinne Da Silva G Oliveira - Férias no período de 10/07 a 08/08/2024	Aux. Técnico Administrativo
66569	Sthela Amorim Ribeiro - Cobertura de férias Karoline S. G. Oliveira	Aux. Técnico Administrativo
45976	Cintia De Sousa Faria - Férias no período de 10/07 a 08/08/2024	Aux. Técnico Administrativo
RPA	Jéssica Caroline Pereira - Cobertura de férias Cintia de S. Faria	Aux. Técnico Administrativo
26278	Josy Aparecida Oliveira Gomes De Melo - Férias até 04/07/2024	Aux. Técnico Administrativo
50380	Roberta Maria De Sobral - Cobertura de férias Josy A. O. Gomes de Melo	Aux. Técnico Administrativo
43957	Lidiane Aparecida Camargo Silva	Aux. Técnico Administrativo
26266	Mirleide Almeida Nunes	Aux. Técnico Administrativo
44238	Daniele Almeida Dia	Aux. Técnico Administrativo
64152	Daiene Fernandes De Oliveira	Aux. Técnico Administrativo

26273	Socorro Souza Rocha - Férias até 04/07/2024	Aux. Técnico Administrativo
RPA	Jéssica Caroline Pereira - Cobertura de férias Cintia de S. Faria	Aux. Técnico Administrativo
55512	Taiara Nunes Dos Santos	Aux. Técnico Administrativo
26274	Terezinha Fatima De Sousa	Aux. Técnico Administrativo
53133	Tatielly Dos Santos Silva	Orientador de Público
57820	Mariana Maya Araujo Costa	Orientador de Público
34963	Kaliane Da Silva Oliveira	Orientador de Público
54783	Camila Ribeiro Dos Santos Juvenal	Atendente
54781	Quésia Queren Dos Santos Oliveira	Atendente
65248	Camila Rodrigues Dos Santos Barros - Pedido de termino de contrato	Atendente
RPA	Osiel Evaristo Meireles - Cobertura T.C. Camila R. S. Barros de 04/07 - 12/07/24	Atendente
RPA	Mayara Melany Brito do Nascimento Pinto - Cobertura T. C. Camila R. S. Barros de 17/07 a 31/07/2024	Atendente
54780	Thais Regina Da Silva Faria - Férias de 05/06/2024 a 04/07/2024	Atendente
RPA	Matheus Virginio Santana - Cobertura De Férias Thais Regina da Silva Faria	Atendente

Equipe de Enfermagem		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
42729	Dilma Dos Anjos Dionísio	Enfermeira R T
26262	Luciane Nogueira	Enfermeira
61347	Thais Natalia De Sousa Gomes	Técnico de Enfermagem
41818	Laís Pires Da Cunha - Afastamento Gestante Lei 14151	Técnico de Enfermagem

64156	Luciene Alves De Andrade- Cobertura Afastamento Lais Pires Da Cunha	Técnico de Enfermagem
18644	Evellyn Luciene Dos Santos	Técnico de Enfermagem
7501	João Batista Da Silva Gomes	Técnico de Enfermagem
50119	Juliana Cassia Silva Bueno - Férias no período 02/07 a 31/07/2024	Técnico de Enfermagem
27591	Elisiomar Miranda Rodrigues - Cobertura de Férias de Juliana C. S. Bueno	Técnico de Enfermagem
26259	Ivete Maria De Freitas Souza	Técnico de Enfermagem
51646	Bruna Aparecida C. Campos	Técnico de Enfermagem
26272	Rosângela Akiko Hamada	Técnico de Enfermagem

Equipe de Odontologia		Julho
-----------------------	--	-------

Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26265	Milene Azevedo Portela Lopes - Atestado médico 23/07 a 05/08/2024	Dentista RT
RPA	Elcio Yujiro Sudo - Cobertura de atestado Milene A.Portela Lopes	Dentista
50786	Felipe Augusto De Oliveira Sant Anna	Dentista
46636	Guilherme Augusto Vicente Coelho	Dentista
58604	Luis Henrique Grieco	Dentista
54189	Valdenice Siqueira Da Silva	Técnico de Saúde Bucal
64569	Tatiane Machado Da Silva	Técnico de Saúde Bucal

Equipe de Farmácia		Julho
--------------------	--	-------

Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
49380	Hully Balonecker Garcia - Férias até 04/07/2024	Farmacêutico

RPA	Amanda Rafaela da Silva - Cobertura de férias de Hully B. Garcia	Farmacêutico
25715	Bárbara Da Silva Almeida	Técnico de Farmácia
60130	Célia Rosa Queiroz Da Silva	Técnico de Farmácia
Equipe Médica		julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26480	Paulo Eduardo da Costa Saraiva - Férias no período de 15/07 a 31/07/24, sem cobertura	Médico Cardiologista / RT

Análise Crítica

Auxiliar Técnico Administrativo: Socorro Rocha de Souza, férias até 04/07/2024, cobertura realizada pela profissional Jéssica Carolina Pereira, contratação em regime RPA (Recibo de Pessoa Autônomo).

Auxiliar Técnico Administrativo: Josy A. Gomes de Melo, férias até 04/07/2024, cobertura realizada pela profissional Roberta Maria Sobral

Auxiliar Técnico Administrativo: Cintia Faria da Silva, férias no período de 10/07 a 08/08/2024, cobertura realizada pela profissional Jéssica Carolina Pereira, contratação em regime RPA (Recibo de Pessoa Autônomo).

Auxiliar Técnico Administrativo: karolinne da S. G. Oliveira , férias no período de 10/07 a 08/08/2024, cobertura realizada pela profissional Sthela Amorim Ribeiro

Farmacêutico: Hully Balonerck Garcia, férias até 04/07/2024 - cobertura realizada pela profissional Amanda Rafaela da Silva ,contratação em regime RPA (Recibo de pessoas autônomas)

Analista de Sistema: Pablo Igor Barbosa Rosa, férias de 02/07 a 31/07/24- cobertura realizada pelo profissional Kauã Torino Lisboa ,contratação em regime RPA (Recibo de pessoas autônomas)

Atendente: Camila Rodrigues dos Santos Barros, colaboradora optou por término de contrato, cobertura realizada pela profissional Osiel Evaristo Meireles de 04/07 a 12/07/24 e Mayara Melany Brito do Nascimento Pinto de 17/07 a 31/07/24, contratações em regime RPA(Recibo de pessoas autônomas).

Atendente: Thais Regina da Silva Faria, férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024, cobertura realizada pelo profissional Matheus Virginio Santana, contratação em regime RPA(Recibo de pessoas autônomas).

Técnico de Enfermagem: Afastamento da Lais Pires da Cunha - Lei 14151 - Gestante, realizada a contratação da profissional Luciene Alves de Andrade - em regime CLT.

Técnico de Enfermagem: Juliana Cassia Silva Bueno, férias no período de 02/07 a 31/07/24, cobertura realizada pelo profissional Elisiomar Miranda Rodrigues

Dentista: Milene de Azevedo Portela Lopes - Atestado no período de 23/07 a 05/08/24, cobertura realizada pelo profissional Elcio Yujiro Sudo, contratação em regime RPA (Recibo de Pessoa Autônoma).

Coordenador Administrativo: Sandra Regina Salustiano Lima -Férias no período de 15/07 a 31/07/24

Médico : Paulo Eduardo da Costa Saraiva -Férias no período de 15/07 a 31/07/24.

Hospital Dia		2024
Equipe Administrativa		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
43571	Lusângela Campos Mota	Aux. Técnico Administrativo
49561	Luana Da Silva Faria	Aux. Técnico Administrativo
Equipe Assistencial		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
42793	Ana Lúcia Da Graça Rodrigues - Férias no período de 02/07 a 31/07/2024	Enfermeiro
RPA	Carina da Silva Alves - Cobertura de férias Ana Lúcia G. Rodrigues	Enfermeiro
26267	Norma De Freitas	Técnico de Enfermagem
26277	Gisele Macena Da Silva Oliveira	Técnico de Enfermagem
9058	Ana Paula Daniel Gomes Apolinario	Técnico de Enfermagem
Equipe de Farmácia		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
27390	Kelly dos Santos Miranda Viana	Técnico de Farmácia
Análise Crítica		

Enfermeiro: Ana Lúcia da Graça Rodrigues, férias no período de 02/07 a 31/07/24, cobertura realizada pela profissional Carina de Souza Silva contratada em regime RPA (Recibo de Pessoa Autônomo).

Academia da Terceira Idade - ATI		2024
Equipe Administrativa		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26247	Adriana Goncalves Valente	Fisioterapeuta
35477	Grazielle Oliveira Dos Santos - Férias no Período de 02/07 a 31/07/24	Fisioterapeuta
RPA	Jaqueline Louise ´ - Cobertura de férias de Grazielle O. dos Santos	Nutricionista
26254	Conceição De Maria Costa Sena- Férias até 02/07/2024	Nutricionista
RPA	Neide Valeriano da Silva - Cobertura de férias de Conceição M. C. Sena	Nutricionista
26255	Daniel Mitsukuni Nomura	Educador Física
26280	Larissa Arruda Rodrigues - Afastamento Conforme Lei 14151 - Gestante	Educador Física
62016	Nicoli Bertti Zanin - Contratação Clt 12/12/2023 Cobertura Afastamento Larrissa Arruda Rodrigues	Educador Física

Análise Crítica

Educador Físico : Afastamento conforme lei 14151 - Gestante, cobertura realizada pela profissional Nicoli Bertti Zanin - contrata em regime CLT a partir de 12/12/2023

Nutricionista: Conceição Maria Costa Sena, férias até 02/07/2024, cobertura realizada pela profissional Neide Valeriano da Silva em regime RPA (recibo de pessoa autônoma)

Fisioterapeuta: Grazielle Oliveira dos Santos , férias no período de 02/07 a 31/07/24, cobertura realizada pela profissional Jaqueline Louise em regime RPA (recibo de pessoa autônoma)

4.3 - Relação de Colaboradores - Unica Fisioterapeuta

Bloco Ambulatorial		2024
Equipe Administrativa		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
8155	Augusto Regueiro Filho	Encarregado Administrativo
29016	Priscilla Barrotti	Assistente Administrativo
56171	Andreia Cristina Da Silva Reis	Aux. Técnico Administrativo
30323	Elizângela De Faria	Aux. Técnico Administrativo
65284	Geovanna Maranhão Abdoral Gonçalves	Aux. Técnico Administrativo
40928	Nivea Lopes Ananias Alves	Aux. Técnico Administrativo
46237	Ailton Soares Dos Santos	Técnico de Informática
29019	Emerson Luiz Calixto - Férias De 01/07/2024 À 30/07/2024	Zelador
RPA	Luis Cesar Araujo - Cobertura De Férias de Emerson Luiz Calixto	Zelador
58081	Leonice Laryssa Aparecida De Assis Venancio	Jovem Aprendiz
Equipe Assistencial		Julho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
29039	Joelma Amaku Arnold	Fisioterapeuta RT
43917	Adriana Dos Santos Rocha Dias - Férias De 10/07/2024 À 08/08/2024	Fisioterapeuta
RPA	Lais Paraguai Justo - Cobertura De Férias de Adriana Dos Santos Rocha Dias	Fisioterapeuta
29050	Alexandre Vinicius Della Latta Borges - Férias De 05/06/2024 À 04/07/2024	Fisioterapeuta
RPA	Lais Paraguai Justo - Cobertura De Férias de Alexandre Vinicius Della Latta Borges	Fisioterapeuta
29040	Andressa De Mello Lopes	Fisioterapeuta

39710	Débora Rodrigues	Fisioterapeuta
29035	Francisco De Melo Junior	Fisioterapeuta
29020	Karen Vanessa Carrilho Cusatis	Fisioterapeuta
41563	Luiz Felipe Perez Da Guarda	Fisioterapeuta
29021	Mayara Xavier De Moura Souza	Fisioterapeuta
29044	Priscila Sayuri Sumizono	Fisioterapeuta
29046	Gabriela de Calazans Braz	Fisioterapeuta
29017	Andressa Franco de Almeida	Educador Físico
29037	Sheyla Brys Ramos Becas	Educador Físico
29051	Wanderson Correa Rong	Educador Físico
29038	Victor Hideki Wachi Korin	Nutricionista
29015	Solange Cardoso Pereira	Oficineira

Análise Crítica

Fisioterapeuta: Alexandre Vinicius Della Latta Borges, férias no período de 05/06/2024 à 04/07/2024, cobertura realizada pela colaboradora Laís Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Zelador: Emerson Luiz Calixto, férias no período de 01/07/2024 à 30/07/2024, cobertura realizada pelo colaborador Luis Cesar Araujo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Adriana Dos Santos Rocha Dias, férias no período de 10/07/2024 à 08/08/2024, cobertura realizada pela colaboradora Laís Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

4.4 UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

Conforme Ofício nº 210/2021 DAT/SMS - Fl. 1/2 Reativação do Bloco Cirúrgico do contrato de Gestão 67/2018, abaixo a escala dos profissionais que atuaram na UNICA Jundiapéba através do contrato com a empresa prestadora de serviços médicos:

HOSPITAL DIA - pequenos procedimentos cirúrgicos				julho/2024		
Especialidade e Médica	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	Tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
Cirurgia Geral	quarta-feira, 3 de julho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 10 de julho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 24 de julho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 31 de julho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 5 de julho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 12 de julho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 19 de julho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 3 de julho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 10 de julho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 24 de julho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 31 de julho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Urologista	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	UROCEN TRO	vespertino
Mastologia	terça-feira, 30 de julho de 2024	Giovanna Rela Matricardi	190.609	pJ	PHT	vespertino

UNICA - procedimentos ambulatorial

julho

Especialidade Médica	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	Tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
Otorrinolaringologia	segunda-feira, 1 de julho de 2024	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109-710	PJ	RFL	vespertino
Otorrinolaringologia	terça-feira, 2 de julho de 2024	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109-710	PJ	RFL	vespertino

5 - Volumes de atividades Prevista x Realizadas

5.1 - Ambulatório Especialidades

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas dos especialistas médicos no período:

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2024								
julho/2024								
Consultas Médicas	Metas Planejamento	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	90	97	90	100%	7	7%	17	19%
Cirurgia Geral	176	210	181	103%	29	16%	174	99%
Cirurgia Vascular	553	565	481	87%	84	14%	220	40%
Dermatologia	240	282	243	101%	39	13%	1	0%
Endocrinologia	240	176	248	103%	39	10%	0	0%
Gastroenterologia	120	141	116	97%	25	13%	12	10%
Geriatria	204	175	160	78%	15	9%	0	0%
Mastologia	140	150	134	96%	16	13%	0	0%
Neurologia	382	456	382	100%	74	22%	36	9%
Otorrinolaringologia	208	238	196	94%	42	19%	0	0%
Pneumologia	104	95	94	90%	1	5%	0	0%
Reumatologia	176	218	202	115%	16	11%	0	0%
Urologia	176	196	170	97%	26	6%	0	0%
Fonoaudiologia	150	191	150	100%	42	16%	1	1%
Total	2.959	3.190	2.847	96%	455	14%	461	13,0%
Análise Crítica							Julho	

No período foram previstos o total de 3.190 atendimentos especializados, porém executamos o total de 2.847-96% da meta contratualizada. Ressaltamos que houve a necessidade de troca de horas/atendimentos dos profissionais especialistas da unidade, conforme informado através de correio eletrônico para a Diretora do DRG/SMS.

Informamos que foi realizada a compensação do quantitativo de consultas referentes ao mês anterior das especialidades de Cirurgia Vascular e Pneumologia. Para as especialidades de geriatria e fonoaudiologia - não conseguiram ofertar a grade completa programando a compensação até setembro/2024. Para especialidade de Neurologia, foi realizada a menor por ter atendido um quantitativo maior no mes anterior. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação das consultas através de ligação telefônica, porém no período houve o total de 560-16% de absenteísmo.

5.2 - Bloco Cirúrgico

Segue abaixo o quadro demonstrativo previstos x realizados dos procedimentos cirúrgicos do período:

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

julho/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	Metas Planejamento	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	352	100	109	108	108%	1	1%
Cirurgia Vascular		202	234	206	102%	28	12%
Mastologia		10	9	9	90%	0	0%
Urologia		40	20	17	43%	3	15%
Total	352	352	372	340	97%	32	9%

Análise Crítica

Julho

No período executamos o total de 340 97% de pequenos procedimentos cirúrgicos. Informamos que no período executamos o total de 16 procedimentos de vasectomia, porém faturamos no sistema BPAI o total de 26 procedimentos. Destacamos que a unidade permanece empenhada para o ajuste do processo de faturamento em parceria com o departamento DRG/ Faturamento. Devido a finalização do contrato de gestão nº67.2018, informamos que no mês de julho/2024 houve a necessidade de cumprimento de aviso prévio pelos colaboradores CLT, porém ressaltamos que devido ao empenho da equipe assistencial e administrativa, houve o cumprimento da meta contratual.

Segue abaixo o quadro dos procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.

UNICA Jundiapéba Procedimento ambulatorial					
julho/2024					
Procedimentos Cirúrgicos	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Otorrinolaringologia	41	41	100%	0	0%
Total	41	41	100%	0	0%

UNICA Jundiapéba Procedimento ambulatorial		
julho/2024		
Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	
Cirurgia Geral	Eletrocoagulação De Lesão Cutânea	81
Cirurgia Geral	Exerese De Tumor De Pele E Anexos Cisto Sebáceo Lipoma	27
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Unilateral	199
Cirurgia Vascular	ANESTESIA REGIONAL	1
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Bilateral	6
Cirurgia Mastologia	Biopsia/Exerese De Nodulo De Mama	1
Cirurgia Mastologia	Esvaziamento Percutaneo De Cisto Mamario	6
Cirurgia Mastologia	Excisao De Lesao E/Ou Sutura De Ferimento Da Pele Anexos E Mucosa	2
Cirurgia Mastologia	Biópsia De Pele E Partes Moles	0
Cirurgia Urologista	Exerese de Cisto De Bolsa Escrotal	1
Cirurgia Urologista	Vasectomia	16
Total		340

5.3 – Saúde Bucal

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas no período:

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2024							
julho/2024							
Procedimentos Odontológicos	Dias úteis:		Agendado	Realizado	% Realizado	Absentéismo	% Absenteísmo
	Atividades Esperadas CG.67.2018-22 dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. - 20 dias úteis					
Consultas Odontológicas	352	320	497	292	91%	30	6%
Cirurgias Odontológicas	264	240	233	206	86%	0	0%

Total	616	560	730	498	89%	30	4,11%
--------------	------------	------------	------------	------------	------------	-----------	--------------

Análise Crítica

Executamos o total de 498-89% atendimentos no período. Conforme controle interno, no período houve o total de 08 suspensões para o procedimento cirúrgico e 30 ausências também para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento feito através de ligação telefônica. Devido a finalização do contrato de gestão 67.2018, onde houve a necessidade de cumprimento de aviso prévio pelos colaboradores CLT, não foi possível o cumprimento da modalidade de cirurgia odontológica.

5.4 – Suspensão de Procedimento

UNICA Jundiapéba | Odontologia - Controle de Suspensão

julho/2024

Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	01/07/2024	Manhã (10h)	Guilherme	1108880-1	DX 310 mg/dL (faz uso de medicamento)	Reagendado
2	03/07/2024	Manhã (8h)	Guilherme	61557-1	Paciente esqueceu o RX.	Reagendado
3	03/07/2024	Manhã (9h)	Guilherme	9349-1	Paciente não fez o RX.	Encaminhado para panorâmica
4	04/07/2024	Tarde	Luis Grieco	140425-1	Cirurgia com risco alto de sequelas neurológicas	
5	10/07/2024	Manhã (9h)	Guilherme	137524-1	P.A 160x100 mmHg, paciente não quer fazer o procedimento	Orientação de higiene oral
6	16/07/2024	Manhã (8h)	Guilherme	96551-1	Paciente com limitação de abertura bucal (pericoronarite)	Medicado e Reagendado
7	17/07/2024	Manhã (8h)	Guilherme	199191-1	RX periapical insuficiente, necessidade de RX panorâmico (sare)	Encaminhada para RX
8	18/07/2024	Manhã (8h)	Guilherme	566414-1	Devido à dificuldade do procedimento (dente com hipercementose) e aos riscos da cirurgia e por a paciente estar sem nenhum sintoma, a mesma optou em não realizar o procedimento.	

5.5 - Controle interno absenteísmo:

UNICA Jundiapéba Odontologia - Controle de Faltas					
julho/2024					
n°	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	01/07/2024	Manhã	Guilherme	1076066-1	Falta (8h)
2	01/07/2024	Manhã	Milene	453434-1	Falta (9h)
3	02/07/2024	Manhã	Guilherme	1103407-1	Falta (8h)
4	02/07/2024	Manhã	Milene	442504-1	Falta (9h)
5	03/07/2024	Manhã	Milene	89338-1	Falta (10h)
6	03/07/2024	Manhã	Guilherme	29572-1	Falta (10h)
7	03/07/2024	Tarde	Felipe	254200-1	Falta (14h)
8	04/07/2024	Manhã	Guilherme	273122-1	Falta (10h)
9	04/07/2024	Manhã	Milene	122994-1	Falta (8h)
10	04/07/2024	Tarde	Felipe	275652-1	Falta (15h)
11	05/07/2024	Manhã	Milene	274281-1	Falta (10h)
12	10/07/2024	Manhã	Guilherme	658137-1	Falta (10h)
13	10/07/2024	Tarde	Luis Grieco	1027566-1	Falta (13h)
14	11/07/2024	Tarde	Luis Grieco	292201-1	Falta (14h)
15	11/07/2024	Tarde	Luis Grieco	794832-1	Falta (15h)
16	12/07/2024	Manhã	Guilherme	656669-1	Falta (8h)
17	12/07/2024	Tarde	Felipe	72432-1	Falta (15h)
18	16/07/2024	Manhã	Milene	88494-1	Falta (9h)
19	17/07/2024	Manhã	Milene	138720-1	Falta (9h)
20	18/07/2024	Manhã	Guilherme	65318-1	Falta (9h)
21	22/07/2024	Manhã	Milene	7504-1	Falta (8h)
22	22/07/2024	Manhã	Guilherme	516144-1	Falta (9h)
23	22/07/2024	Tarde	Luis Grieco	144009-1	Falta (11h)
24	22/07/2024	Tarde	Luis Grieco	469277-1	Falta (10h)
25	24/07/2024	Manhã	Guilherme	324243-1	Falta (8h)
26	31/07/2024	Manhã	Guilherme	54143-1	Falta (8h)
27	31/07/2024	Manhã	Guilherme	114225-1	Falta (9h)
28	31/07/2024	Manhã	Felipe	379298-1	Falta (11h)
29	31/07/2024	Tarde	Luis Grieco	1133458-1	Falta (12h)
30	31/07/2024	Tarde	Luis Grieco	8876-1	Falta(13h)

5.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades prevista x realizada no período:

Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2024							
julho/2024							
Consultas Médicas	Atividades Esperadas CG.67.2018-22 dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.2018-10° T.A. - 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	240	252	252	105%	0	0%
Fisioterapia	528	480	505	489	102%	16	3%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	86	51	68%	35	41%
Nutricionista - Retorno	167	152	191	169		22	12%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4		0	0%
Total	1.073	976	1.038	965	99%	73	7%

Análise Crítica

Informamos que no período executamos o total de 965 - 99% da meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 35-41% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 22 - 12% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Salientamos que para o atendimento e agendamento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos / avaliações diárias para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista. Informamos que devido a finalização do contrato de gestão 67.2018, houve a necessidade de cumprimento de aviso prévio pelos colaboradores CLT, portanto com a redução de jornada de trabalho, não foi possível o cumprimento da meta para a Nutrição.

Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2024

julho/2024

Consultas Médicas	Meta CG 67.2018 -10ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-20 dias Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico -10 Profissionais	1.760	1.600	2.038	1.715	107%	323	16%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	104	70	76%	34	33%
Nutricionista - Retorno	167	152	166	134		32	19%
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	0%
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	142	142	87%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	133	133	92%	0	0%
Total	2.381	2.165	2.587	2.198	102%	389	15%

Análise Crítica

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, ou seja, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de 1.715-107 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 204-76% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou 142-87% para as atividades de musculação e dança e 133-92% para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de 323-16% para o atendimento individual em fisioterapia e 34-33% para o atendimento nutricional - 1º consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Bras Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade. Devido a finalização do contrato de gestão nº67.2018, informamos que no mês de julho/2024 houve a necessidade de cumprimento de aviso prévio pelos colaboradores CLT, porém ressaltamos que devido ao empenho da equipe assistencial e administrativa, cumprimos 102%-2.198 atendimentos, cumprindo a meta contratual.

5.7 – Exames Ambulatoriais

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas SADT no período:

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2024							
julho/2024							
Consultas Médicas	Metas Contrato de Gestão	Metas Planejamento	Agenda do	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	150	70	123	100	143%	23	10%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	384	456	356	93%	100	27%
Eletroencefalograma (EEG)	40	40	52	45	113%	7	22%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	100	124	100	100%	24	15%
Espirometria	100	100	126	87	87%	28	21%
Holter	80	40	38	34	85%	4	7%
Mamografia	360	360	437	361	100%	76	14%
MAPA	36	36	44	37	103%	7	11%
Nasofibrosopia	70	70	70	70	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	10	1	1	1	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama	10	19	17	14	74%	3	6%
Teste Ergométrico	150	50	46	35	70%	11	8%
Ultrassonografia com Doppler	150	349	345	302	87%	43	11%
Ultrassonografia Geral	300	300	300	245	82%	17	14%
Total	1.706	1.919	2.179	1.787	93%	343	16%

Análise Crítica

No período foi previsto o total de 1.919 exames, porém executamos o total de 1.787-93% de exames. Salientamos que houve o envio do ofício nº30/2023 - UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (Ofício nº22/2024) e também realizamos a troca dos exames de HOLTER para ECG (Ofício nº21/2024). Devido a finalização do contrato de gestão nº67.2018, informamos que no mês de julho/2024 houve a necessidade de cumprimento de aviso prévio pelos colaboradores CLT, porém ressaltamos que devido ao empenho da equipe assistencial e administrativa, houve o cumprimento da meta contratual para SADT. Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 343-16% no período.

5.8 - Exames SADT

Conforme 8º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 67/2018, celebrado entre o CEJAM e o município de Mogi das Cruzes em 25/11/2022 para a realização de Exames/SADT, tem como objetivo adequar a estrutura dos serviços contratados, aumentando a capacidade de atendimento e a redução da fila de espera para realização dos serviços de SADT pactuados em Termo de Referência. Segue abaixo o demonstrativo da produção executada no período:

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 9º TA - 2024

julho/2024

TA RX/USG	Metas Contrato de Gestão	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Radiografia - UBS Jundiapéba	1.500	1.864	1.168	78%	696	37%
Radiografia - UBS Vila Suíssa	1.500	1.707	1.340	89%	367	21%
Total	3.000	3.571	2.508	84%	1.063	29,8%

Análise Crítica

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação de equipamentos e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaço - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA e nº 20/2023, onde estávamos aguardando a autorização do conserto, portanto relatamos que para a UBS Vila Suíssa, desde o início de implantação do serviço - novembro/2022 - o prestador de serviço manteve o equipamento móvel / portátil, onde não era possível a execução de algumas modalidade de exames. No entanto, na 2ª quinzena de maio/2024 houve a adequação da estrutura pela iniciativa do prestador de serviço que realizou a adequação da sala, portanto foi notável o aumento da produção em relação ao período anterior.

Para o período executamos o total de 1168 - 84% de exames de radiologia na UBS Jundiapéba e 1340 - 89 % exames de radiologia para a UBS Vila Suíssa.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 696-37% para a UBS Jundiapéba e 367-21% para a UBS Vila Suíssa.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos - prazo de até 5 dias - para ambas unidades. Considerando o termo de referência para o novo contrato de gestão para o gerenciamento das unidades - UNICA JUNDIAPEBA e UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO, informamos que o serviços de radiologia será prestado até o dia 12/08/2024.

Conforme determinação da Diretoria do DRG a execução dos exames de USG foi finalizada em dezembro/2023.

6 - Acesso a Internet / Sistema / BPA I

No período houve a queda no sistema / paralisação da internet, ocasionando lentidão no atendimento dos profissionais gerando transtorno aos atendimentos. Salientamos que a comunicação ocorre constantemente para o setor responsável no intuito de comunicar e resolver a situação.

6.1 - Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2024						
julho/2024						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
10/07/2024	Kauã	queda de sistema	09:00	sem hora	Robson	16/07/2024

6.2 - Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2024						
julho/2024						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
10/07/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H01	sem previsão	Robson SMS	11/07/2024 07H00
22/07/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	14h49	sem previsão	Robson SMS	22/07/2024 16H40

Recebido do DAT-Faturamento o relatório de erros e inconsistências de dados - BPA do período, onde os dados cadastrais dos usuários foram corrigidos.

Conforme rotina, solicitamos o relatório de erros / inconsistência para o Setor de Faturamento, onde a " inconsistência" foi para situação 035 - raça-cor: inválido. Destacamos que as correções foram executadas pela Administração da unidade no sistema mv e cadweb porém ressaltamos a

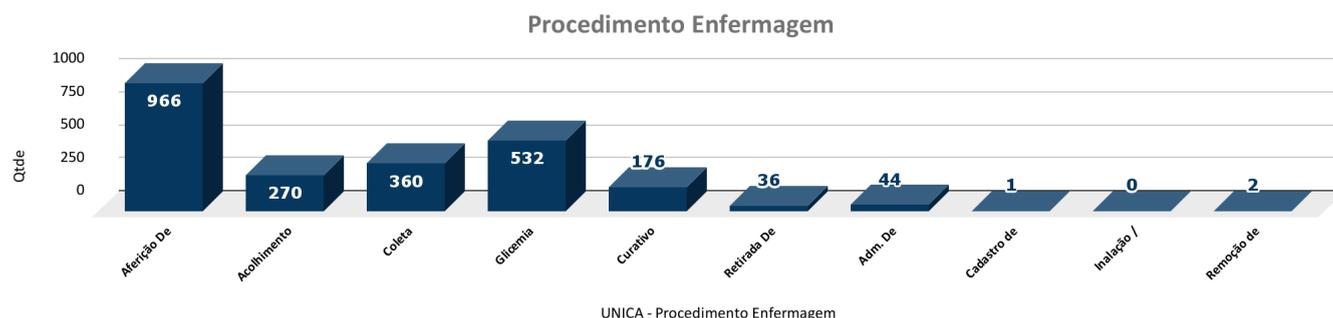
importância da equipe administrativa da atenção básica (unidades de saúde) - ao receber o usuário na rede de saúde, questionar sobre a raça de maneira respeitosa.

7 - Atividades Assistenciais

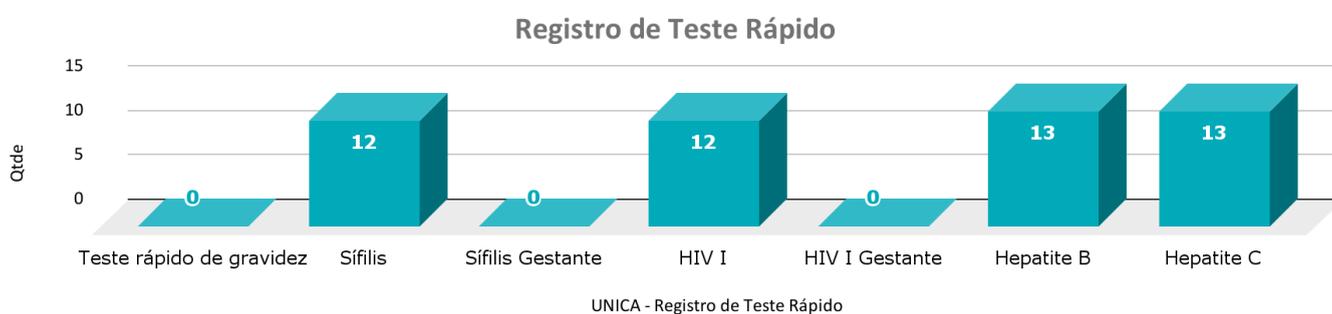
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

7.1- Unica Jundiapéba - Assistencial

UNICA Jundiapéba Atividades Assistenciais	
julho/2024	
UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Aferição De Pressão Arterial	966
Acolhimento de enfermagem	270
Coleta Laboratorial	360
Glicemia Capilar	532
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	176
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	36
Adm. De Medicamentos Em Atenção Basica (Por Paciente)	44
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	2
Total	2.387



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	12
Sífilis Gestante	0
HIV I	12
HIV I Gestante	0
Hepatite B	13
Hepatite C	13
Total	50



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	3

Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Óbito	0

Análise Crítica

Executamos o total de 2387 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não encaminhamos nenhum paciente para tratamento, pois todos realizados deram resultados não reagentes. Tivemos no período 3 encaminhamentos para rede Hebe Camargo, onde 2 encaminhamentos foram da linha de cuidado de mama onde tiveram diagnóstico de CA de mama após realização de Core biópsia em nossa unidade, e 1 paciente encaminhado para oncologia pelo médico vascular da unidade..

No período a unidade realizou 2 encaminhamentos para unidade hospitalar via SAMU sendo :

- Paciente P.R.C veio a unidade para realização de exame de ecocardiograma onde apresentou em sala fibrilação atrial. paciente medicado e solicitado remoção pela profissional que realizava o exame.

- Paciente J.P.S. veio para consulta com profissional vascular onde o mesmo solicitou remoção de ambulância para unidade hospitalar por necrose em MID.

7.1- Unica Jundiapéba - Curativo

UNICA Jundiapéba Assistencial - Curativo	
julho/2024	
UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira	Realizados
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA	170
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas	6
Total de Curativo	176

Análise Crítica

Desde Abril/2021, iniciamos na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial a Linha de Cuidado Curativo Vascular, com referência no tratamento de BOTA de UNNA.

Os pacientes são avaliados pelo especialista vascular e se houver indicação para tratamento com Bota de Unna, são direcionados para avaliação com a Enfermeira Assistencial e inserido na linha de cuidado, onde realizamos o acompanhamento semanal da lesão, com avaliação e relatório fotográfico, registrando os parâmetros mensurados em prontuário. Pacientes inseridos na linha de cuidado são acompanhados pela equipe multidisciplinar, médico vascular, enfermeira e técnico de enfermagem.

Em Junho/2022, implantamos o certificado de conclusão da Linha de Cuidado Curativo (LCC), para os pacientes que concluíram o tratamento com a Bota de Unna, que apresentaram a cicatrização total da lesão, parabenizando também o usuário pela conclusão do tratamento. No referido mês, não tivemos Alta por Cicatrização.

8 - Atenção Farmacêutica

O Setor de Dispensação de Medicamentos na UNICA Jundiapéba dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outros serviços de saúde. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas

UNICA Jundiapéba Atenção Farmacêutica			
julho/2024			
Receitas Atendidas	mai.-24	jun.-24	jul.-24
Receitas Total	5891	6414	7183
Receitas INTERNAS	2355	3121	3580
Receitas EXTERNAS	3536	3293	3603
Antimicrobiano Total	304	313	258
Antimicrobiano INTERNO	274	196	198
Antimicrobiano EXTERNA	30	117	60
Controle Especial (RDC 344/98)	1201	1025	1317
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	278	412	316
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	923	613	1001

Análise Crítica

Receitas atendidas na Unidade: Ao analisarmos a quantidade de receitas atendidas, podemos verificar que tivemos um aumento no número de pacientes atendidos em nossa Unidade, em comparação ao mês anterior (Junho/2024). Esse aumento ocorreu pois no mês em análise tivemos um aumento no número de receitas de controle especial.

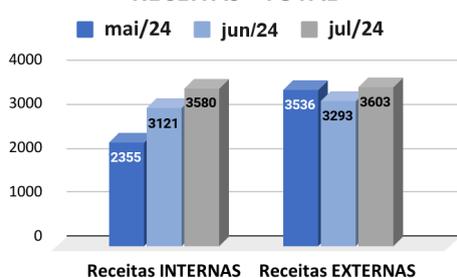
Receitas de antimicrobiano: Se analisarmos com o mês anterior (Junho/2024) podemos perceber que o número de receitas atendidas teve uma diminuição em sua quantidade se compararmos com o mês anterior.

Receita de Controle Especial: Às receitas de controle especial apresentaram um aumento significativo em relação ao mês anterior, pois tivemos uma grande demanda da população, visto que tivemos mais médicos neurologistas e psiquiatras atendendo em nosso Município.

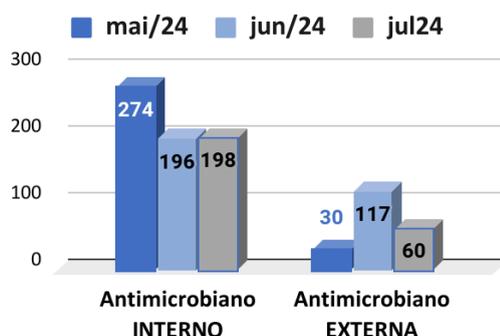
Apontamentos Almojarifado - SMS

No mês de Julho não tivemos falta de materiais de Enfermagem.

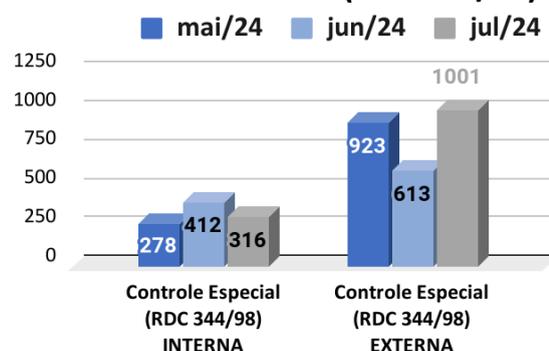
RECEITAS - TOTAL



ANTIMICROBIANO TOTAL



CONTROLE ESPECIAL (RDC 344/98)



9 - Indicadores de Qualidade

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial :

UNICA Jundiapéba | Indicadores de Qualidades

julho/2024

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	165	≥80%	85,5%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	141		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.847	>15%	16%
Nº de altas ambulatoriais	461		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.190	<25%	14%
Nº de faltosos em consultas	455		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	398	<5%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

10 - Serviço Call Center

10.1 - Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

Abaixo tabela com dados de produção - controle interno:

UNICA Jundiapéba | Dados Call Center

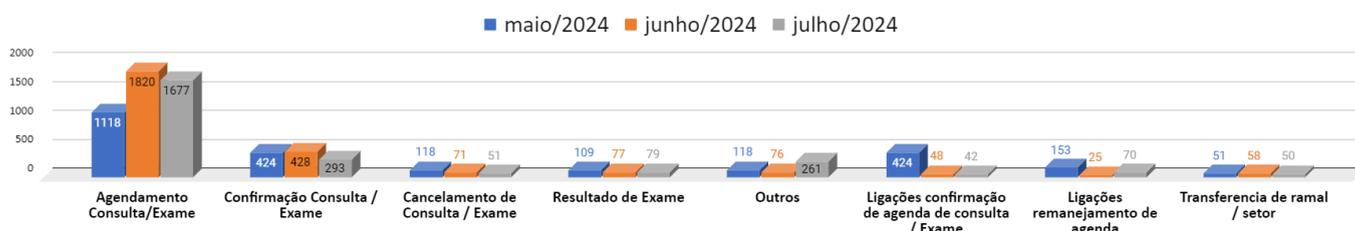
julho/2024

Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	maio/2024	junho/2024	julho/2024	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	1118	1820	1677	79,86%
Confirmação Consulta / Exame	424	428	293	18,78%
Cancelamento de Consulta / Exame	118	71	51	3,12%
Resultado de Exame	109	77	79	3,38%
Outros	118	76	261	3,33%
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	424	48	42	2,11%
Ligações remanejamento de agenda	153	25	70	1,10%
Transferencia de ramal / setor	51	58	50	2,54%
TOTAL	2515	2603	2523	

Análise Crítica

Conforme controle interno, recebemos o total de 2.523 ligações, onde 79,8% foi para o agendamento de consultas e exames e 18,7% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: cancelamento de consultas, resultado de exames e etc.,

Quantitativo Geral - Produção Call Center



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

O serviço foi implantado em 22 de Novembro de 2022. O agendamento para os serviços prestados são de responsabilidade da unidade, havendo contatos ativos (unidade ligando para os pacientes) e receptivos (os pacientes entrando em contato), para remanejamento das consultas e exames.

Anteriormente os profissionais administrativos - recepção - eram os responsáveis por estas atribuições, o que estava causando vários problemas e reclamações dos pacientes, diante deste cenário foi readequado o quadro de Recursos Humanos com a contratação de 04 (quatro) atendentes, 30 horas semanais. Podemos observar que no período não tivemos reclamações de telefonia nos serviços de Ouvidorias / SAU - Serviços de Atendimento aos Usuários, conforme tabela

11 - Pesquisa de Opinião - Sau / Colab / Ouvidoria

- PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.
- OUIDORIA** : A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimento – 156.

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

Prezado (a) usuário (a).
Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se à vontade ao escrever suas sugestões.

Nome: _____ Data: _____
Sexo: F M Idade: _____ Tel: _____
Bairro: _____ SIS: _____

SERVIÇOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Enfermagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Médico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Odontológico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Farmácia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ultrassom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mamografia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laboratório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nutricionista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

ATENDIMENTO

Educadores Físicos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Exames por Diagnóstico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Fisioterapeutas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

ATENDIMENTO

Agilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

ATENDIMENTO

Agilidade

Ótimo Bom Regular Ruim

Educação

Ótimo Bom Regular Ruim

Atenção

Ótimo Bom Regular Ruim

SERVIÇOS

Recepção

Ótimo Bom Regular Ruim

Sinalização

Ótimo Bom Regular Ruim

Limpeza

Ótimo Bom Regular Ruim

Atendimento de Fisioterapia/ Escola da Coluna

Ótimo Bom Regular Ruim

Atendimento de Nutrição

Ótimo Bom Regular Ruim

Atividade Física Musculação/ Dança

Ótimo Bom Regular Ruim

Atividade Física Hidroginástica

Ótimo Bom Regular Ruim

Aula de Artesanato

Ótimo Bom Regular Ruim

Aula de Informática

Ótimo Bom Regular Ruim

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Prezado (a) usuário (a), Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se a vontade ao escrever as sugestões.

Nome: _____ Data: ____/____/____
Sexo: F M Idade: _____ Telefone: (____) _____
Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

11.1 – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

julho/2024

n°	Data	Sobre o Registro (Reclamação/ Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	Sem informação	Elogio	Sem identificação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	01/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
2	Sem informação	Elogio	Sem identificação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	01/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
3	Sem informação	Elogio	Sem identificação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
4	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário.

					Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
5	Sem informação	Elogio	Sem identificação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
6	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
7	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
8	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
9	Sem informação	Elogio	manuel	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
10	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde	04/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade

				não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
11	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
12	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
13	Sem informação	Elogio	Josefa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
14	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
15	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec.

					Adm
16	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
17	Sem informação	Elogio	Silvana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
18	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
19	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
20	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
21	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações	10/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada

				descritas de elogios, sugestões ou reclamações	para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
22	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
23	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
24	Sem informação	Elogio	Josefina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
25	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
26	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

27	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
28	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
29	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
30	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
31	Sem informação	Elogio	Joao Pedro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
32	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios,	19/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

				sugestões ou reclamações	humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
33	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
34	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
35	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
36	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
37	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

38	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
39	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
40	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
41	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
42	Sem informação	Elogio	Marta	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
43	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios,	23/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

				sugestões ou reclamações	humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
44	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
45	Sem informação	Elogio	Sandra	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
46	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
47	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
48	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

49	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/07/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
50	terça-feira, 2 de julho de 2024	Elogio	Fabiano Medeiros de Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
51	Sem informação	Elogio	Lucineia Lima	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
52	sábado, 6 de julho de 2024	Elogio	Renato da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
53	sábado, 10 de fevereiro de 2024	Elogio	Samila Macedo P.	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
54	quarta-feira, 3 de julho de 2024	Elogio	Edite de S. dos Anjos Vitolino	Parabéns à equipe de enfermagem e recepção, ótimo atendimento. Dr. Giuliana excelente médica.... Parabéns !	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

					humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
55	Sem informação	Elogio	Sem identificação	Muito bem recebida, funcionários educados	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
56	Sem informação	Elogio	Jaime de Moraes	Está faltando os aparelhos de fisioterapia, armários no vestiário, médico reumatologista. Os professores de Ed. Física são todos bons, A Nicoli é a melhor, as fisioterapeutas são ótimas, a Adriana é a melhor, a recepção é boa, o Geriatria muito bom, a Nutricionista muito boa também. Vocês vão tirar a nossa melhor professora aí não dá certo	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
57	terça-feira, 30 de julho de 2024	Elogio	Maria Vitoria Oliveira	Eu gostaria que a Profª Nicoli não saia da academia. Ela é muito cuidadosa com todos. Gosto de tudo.	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
58	terça-feira, 30 de julho de 2024	Elogio	Luzia Matie	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
59	Sem informação	Elogio	Maria Aparecida Andrade Fernandes	Que os itens que constam deveria funcionar até porque tem suporte, Quanto o resto beleza. A piscina só vive quebrado	02/08/2024- O relato será repassado para o profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

				quanto os demais palmas.	humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
60	Sem informação	Elogio	Benedito Santana	Parabéns ao atendimento da única especialmente a recepção a Terezinha e a Socorro do ramal 153 a equipe do Dr. Rodrigo Gil as recepcionista da entrada do prédio que foi o pessoal que teve contato para ser atendida pelo Dr. Gil, sai feliz pelo atendimento em geral. Não visualizei nada que pudesse melhorar, ao Dr. Rodrigo Gil em especial e toda sua equipe até os seguranças são atenciosos e gentis . Obrigado	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
61	Sem informação	Elogio	Ana Cristina Shikay	Atendimento excelente da farmácia pela Profissional Kelly	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
62	Sem informação	Elogio	Rosa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	02/08/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
63	Sem informação	Elogio	Juliana	Farmacêutico sai para almoço e não fica ninguém, ruim tem que aguardar o farmacêutico 1h de almoço.	02/08/2024 - Informo que está previsto no contrato da unidade apenas 1 farmacêutico em nosso quadro de colaboradores. A dispensação de medicamentos controlados são entregues somente pelo profissional mencionado, que encontra-se na unidade das

08:00 às 17:00 horas, exceto no horário das 11:00 às 12:00hrs - devido a realização do horário de almoço, estabelecido na legislação trabalhista - visto que o farmacêutico antecipar ou tarda o seu horário mediante a necessidade ao fluxo da unidade. Att, Lidiane Silva ATA

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Ouvidoria

julho/2024

nº	DATA	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	10/07/2024	#419117	Elogio	A requerente elogia a fisioterapeuta Adriana e a Prof Nicole que gostariam que fosse efetivada pois é muito atenciosa, funcionários do Unica Jundiapéba.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
2	10/07/2024	#418960	Elogio	A requerente registra elogio para a atendente Késia, muito educada, atenciosa, ótima recepcionista.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
3	10/07/2024	#419598	Reclamação	A requerente relata que sua mãe Maria de Lourdes Rodrigues tinha uma consulta com Otorrino na Unica Jundiapéba no dia 25/06/2024 às 16:00. Relata que sua mãe recebeu a mensagem de confirmação da consulta no celular no dia 21/06/2024 com horário da consulta às 16:00. Informa que sua mãe foi na consulta no horário das 16:00 e foi informada que a consulta era às 10:00, sendo que a mensagem no	Olá, boa tarde! Sempre ligamos para o paciente dois dias antes da consulta/exame para confirmar ou passar horários (caso tiver alguma alteração), muitas vezes a pedido do médico. A paciente já foi atendida com o Otorrino citado na data de 02/07/2024. As confirmações são feitas, exatamente para não haver desencontros de horários, buscamos sempre um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att, Lidiane

				celular estava às 16:00 e com isso sua mãe perdeu a consulta que estava aguardando desde Agosto 2023 e a Unica ficou com o telefone de sua mãe e falaram que iriam retornar no mesmo dia para sua mãe, porém hoje é dia 27/06/2024 e ninguém ligou até o momento e a requerente tenta ligar na Unica mas ninguém atende também. Pede-se providências.	Silva
4	10/07/2024	#624213	Reclamação	Olá, estou aguardando marcação de retorno de consulta com Urologista na UNICA Jundiapéba para análise de resultado de exames solicitados pelo médico desde Janeiro/2024 e em contato com atendente Matheus em 23/05 e 01/07/2024 do UNICA o mesmo informou não haver previsão de data. Solicito providências para marcação desse retorno a fim de evitar perda dos exames já realizados na avaliação da minha saúde	Bom dia! Não consigo atender a solicitação em questão pelo fato do COLAB ser sigiloso e não ter como saber os dados do paciente. Att, Lidiane Silva ATA
5	10/07/2024	#420478	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Cíntia da regulação do Única de Jundiapéba. Foi muito prestativa, gentil, educada e paciente	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
6	10/07/2024	#420544	Reclamação	A Requerente reclama com relação à Única Jundiapéba, relata que compareceu no local para fazer um ecocardiograma e o aparelho estava sujo e com defeito a dr que o atendeu teve muitas dificuldades para utilizar.	Olá, bom dia! Os aparelhos passam por terminais a cada uso e são feitas manutenções regularmente. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
7	10/07/2024	#420569	Elogio	A requerente elogia o atendimento no Única Jundiapéba, relata que especialmente a funcionária Dayane foi muito prestativa, relata que todos os atendentes foram	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento

				muito gentis com o paciente.	humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
8	29/07/2024	#421614	Reclamação	Requerente relata que hoje 10/07 está ligando no Única Jundiapéba no número 4798-6933 desde às 09h e o telefone só estava chamando , relata que por volta das 09:30 a atendente Camila atendeu o telefone , se identificou e enquanto a requerente estava falando ela encerrou a ligação	Olá, bom dia.Informo que a nossa unidade disponibiliza de um serviço de Call Center, onde temos 04 funcionárias que são destinadas à prestar apenas o atendimento telefônico. Oriento ao usuário ligar nos telefones 4798-6950, 4798-6952 ou 4798-6933. - Ressalto que quando ocorre oscilação no sistema, mas nossas linhas telefônicas também são afetadas, entretanto, neste dia temos registros dos atendimentos realizados normalmente. Att. Lidiane Silva - ATA
9	29/07/2024	#421825	Elogio	A requerente registra elogio para a atendente Tais , relata que ligou hoje na unidade e foi atendida por ela , muito educada e atenciosa , explica tudo com clareza , uma excelente profissional .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
10	29/07/2024	#420903	Reclamação	Boa tarde me chamo Geise santos Alves de matos estou aguardando a quase 4 meses para realizar o exame na minha perna pedida pelo médico vascular pois tive trombose que causei um AVC necessito com urgência esse exame nas minhas pernas.	Olá, boa tarde! A paciente foi agendada para 05/08 às 08h na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA
11	29/07/2024	#421957	Reclamação	Requerente relata que aguarda exame de ultrassonografia com doppler dos membros inferiores desde de 11/23 ,foi encaminhada pelo unica de Jundiapéba ,pede providências ,informa que está com muitas dores	Olá, boa tarde! A paciente foi agendada para 05/08 às 08h na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA
12	29/07/2024	#422802	Reclamação	Requerente relata que sua mãe está a 4 meses na fila de espera para passar com o neurologista e não tem previsão de quando será chamada , relata que o neurologista havia pedido exame de sangue , porém com a espera terá que realizar outro . relata que o neurologista está com a	Olá, bom dia! Paciente agendada para 06/08/2024 às 11h com Dr. Niceas (neuro) na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA

				demanda muito alta e que devido a isso os retornos são cada vez mais difíceis . solicita providências pois são muitos pacientes para um único especialista .	
13	29/07/2024	#422655	Elogio	Solicitante elogia o atendimento dos funcionários do Única Jundiapéba, em especial o Dr. Jerônimo vascular, as enfermeiras Ana Lúcia, Juliana, João, Carina e Cíntia. Há muitos anos sofre com uma ferida na perna e desde que passou a fazer tratamento no local tem tido ótimos resultados, está quase curado. Agradece o atendimento prestado, fazem um excelente trabalho, são muito dedicados.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para os profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
14	29/07/2024	#422588	Elogio	Requerente registra elogio para o Única Jundiapéba , relata que foi realizar um procedimento , e desde a recepção até o momento da cirurgia , a equipe é toda muito profissional , excelente atendimento , relata que em todos os atendimentos foi muito bem recebido , e no dia da cirurgia a equipe foi extremamente atenciosa . Registra elogio para toda a equipe , nota 10 .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para os profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
15	29/07/2024	#424003	Reclamação	Requerente relata que ligou no ÚNICA JUNDIAPEBA sábado 20/07 e o telefone só chamava , relata também que ligou hoje 22/07 por volta das 09h porém o telefone só chamava , e quando chegava sua vez de ser atendida , parecia que alguém desligava a ligação .	Olá, bom dia! No dia 20/07 no sábado a unidade não funciona, em relação ao outro dia informo que a nossa unidade disponibiliza de um serviço de Call Center, onde temos 04 funcionárias que são destinadas à prestar apenas o atendimento telefônico. Oriento ao usuário ligar nos telefones 4798-6950, 4798-6952 ou 4798-6933. - Ressalto que quando ocorre oscilação no sistema, mas nossas linhas telefônicas também são afetadas, entretanto, neste dia temos registros dos atendimentos realizados normalmente. Att, Lidiane Silva ATA

16	29/07/2024	#424070	Reclamação	<p>Requerente relata que passou em março/2024 passou no endocrinologista , e era para retornar em junho/2024 , porem até o momento ninguém entrou em contato com a requerente . relata que o endocrinologista Mateus a acompanha a muito tempo , e sempre que passa com ele ,ele a pede para retornar em três meses , porem quando a requerente passou em março/2024 foi informada pela atendente que a agenda já estava cheia e que iria marcar o nome da requerente no caderno , porem até o momento ninguém entrou em contato com a requerente .</p>	<p>Olá bom dia! Paciente agendada para 14/08/2024 às 12h com Dr. Matheus (endocrino) na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA</p>
17	29/07/2024	#423823	Reclamação	<p>Requerente relata que liga diversas vezes no Única de Jundiapéba no período da manhã e fica na fila de espera aguardando e ninguém atende ,informa que só atendem depois de 12h ,ligou no dia 22/07 a partir das 8h20 e novamente não conseguiu atendimento ,pede providências ,informa que sempre fica na posição 1 da fila e ninguém atende .</p>	<p>Olá, bom dia.Informo que a nossa unidade disponibiliza de um serviço de Call Center, onde temos 04 funcionárias que são destinadas à prestar apenas o atendimento telefônico. Oriento a usuário ligar nos telefones 4798-6950, 4798-6952 ou 4798-6933. - Ressalto que quando ocorre oscilação no sistema, mas nossas linhas telefônicas também são afetadas, entretanto, neste dia temos registros dos atendimentos realizados normalmente. Att. Lidiane Silva - ATA</p>
18	29/07/2024	#418967	Reclamação	<p>Requerente relata que está aguardando na fila de espera(UNICA jundiapéba) para realizar o exame de doppler a mais de 1 ano e ultrassom de mama desde março/2024 . solicita providências com urgencia .</p>	<p>Olá boa tarde! Os exames foram agendados, Doppler para 12/08 às 08h e US Mamas para 15/08 às 14h na Única Jundiapéba, a paciente já está ciente dos agendamentos. Att, Lidiane Silva</p>

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

julho/2024

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	63	7	70	86,42%

Reclamações	0	11	11	13,58%
Sugestões	0	0	0	0,00%
TOTAL	63	18	81	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 81 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 70 - 86,42% para elogios, 11 - 13,58 para reclamações e 0 - 0% para sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

11.2 – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Fisioterapia

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

julho/2024

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	terça-feira, 23 de julho de 2024	Elogio	Tisuko Uemura	O professor Rong é o melhor professor.	24/07/2024- 08h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
2	terça-feira, 23 de julho de 2024	Elogio	Maria A. Torino	Gostaria de parabenizar todos os colaboradores da UNICA Fisioterapia pelo carinho que recebemos de todos eles. Adoro o meu professor Rong, tudo perfeito.	24/07/2024- 08h45 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
3	terça-feira, 23 de julho de 2024	Sugestão	Dirce Rubio da Silva	Seria necessário um geriatra na unidade.	24/07/2024- 09h40 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que esse serviço não consta em nosso contrato.
4	terça-feira, 23 de julho de 2024	Elogio	Dirce Rubio da Silva	Não tenho nem palavras para falar da UNICA Fisioterapia e profissionais competentes que aqui existem, cuidando muito bem de todos nós. Professor Rong excelente professor em todos os sentidos. Secretaria e limpeza todos	24/07/2024- 09h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

				<p>muito competentes na função escolhida. Estou na UNICA há dez anos, tenho muito orgulho de estar aqui pelo carinho e atenção que recebi e recebo. Muito obrigada a todos.</p>	
5	terça-feira, 23 de julho de 2024	Elogio	Gilvete F. da Silva	Ótimo lugar, parabéns a todos os profissionais.	24/07/2024- 10h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
6	terça-feira, 23 de julho de 2024	Elogio	Sueli Garcia	Adoro meu professor Rong, a limpeza é maravilhosa, os colaboradores são ótimos.	24/07/2024- 10h15 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
7	terça-feira, 23 de julho de 2024	Elogio	Deocrecio L. Silva	Gostaria de elogiar a limpeza, a recepção, a aula de dança, a aula de hidroginástica, a manutenção do prédio, a aula de informática e a saúde.	24/07/2024- 10h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
8	segunda-feira, 22 de julho de 2024	Elogio	Tereza de Araujo Eleutério	Não falta nada, está tudo bem.	23/07/2024- 10h22- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
9	segunda-feira, 22 de julho de 2024	Elogio	Geralda Moreira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
10	sexta-feira, 19 de julho de 2024	Elogio	Vanessa Aparecida	O fisioterapeuta Alexandre é espetacular, mega profissional e estou muito satisfeita.	Sem informação para contato.
11	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Elogio	Jandira Felizardo	Primeiramente não tenho muito que reclamar, o atendimento é muito bom, as atendentes são uns amores e a fisioterapeuta também é muito atenciosa e muito amiga, não tenho nem palavras para falar, gosto muito da RT Joelma ela é um amorzinho, enfim todos estão de parabéns.	Sem informação para contato.
12	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Sugestão	Lourdes Conceição de Oliveira	Arrumar a escada da piscina para aqueles que não podem subir escada,	23/07/2024- 12h30- Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que as piscinas

				poderia adicionar uma rampa.	possuem 4 degraus compatíveis para a funcionalidade dos alunos da hidroginástica.
13	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Reclamação	Miguel A. Silva	Sinalização da entrada da unidade ainda se encontra perigosa.	16/07/2024- 08h35 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos que fizemos as sinalizações e pedimos apoio para a CIPA, atualmente se encontra dentro dos padrões.
14	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Sugestão	Nilza Ap. da Silva	Minha sugestão é que a aula poderia ser uma pouco mais ágil, devido a demora na troca dos exercícios e algumas conversas, acaba que temos pouco tempo para fazer os exercícios. Nada a reclamar diretamente da professora, apenas um ponto de vista da aula que eu faço parte.	22/07/2024 - 10h00 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que cada professor programa suas aulas, levando em conta as limitações dos alunos, temos alunos em todas as aulas que precisam de mais atenção do profissional.
15	terça-feira, 16 de julho de 2024	Sugestão	Maria Conceição	Tudo bom, a professora Sheyla é gente boa, mais em relação a aula de musculação poderia ser mais produtiva, principalmente em relação ao tempo que temos. Gosto muito dela, só estou dando a minha opinião em relação a aula.	22/07/2024 - 10h12 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que cada professor programa suas aulas, levando em conta as limitações dos alunos, temos alunos em todas as aulas que precisam de mais atenção do profissional.
16	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Maria das Graças	Está ótimo.	16/07/2022- 14h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
17	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Maria das Graças	Parabéns para toda a equipe da UNICA Fisioterapia e para o professor Rong.	16/07/2024- 13h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
18	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	João Batista	Estou satisfeito com o professor Rong.	Sem informação para contato.
19	terça-feira, 16 de julho de 2024	Reclamação	Vicente de Faria	A minha professora é a Sheyla, eu acho a aula um pouco devagar, gostei muito da aula do professor que ficou no lugar dela.	22/07/2024 - 10h22 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos que cada professor programa suas aulas, levando em conta as limitações dos alunos, temos alunos em todas as aulas que precisam de mais atenção do profissional.

20	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Vicente de Faria	Tudo ótimo.	22/07/2024- 10h22- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
21	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Ana Aparecida Nascimento	Muitos elogios para a Unidade.	16/07/24- 09h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
22	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Maria da Conceição de Jesus	Nada a reclamar, sou muito bem atendida.	16/07/2024- 09h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
23	terça-feira, 16 de julho de 2024	Sugestão	Maria da Conceição de Jesus	Gostaria de dar uma sugestão, para que a aula de computador fosse pelo menos duas vezes na semana para termos mais opções na aula, pois os demais dias só tem aula de celular.	22/07/2024 - 10h22 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que iremos verificar junto ao professor para ver a possibilidade do aumento da grade de aulas.
24	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Maria Vivencia	Tudo bom.	16/07/2024 - 09h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
25	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Maria Aparecida Pinto	Aqui na UNICA Fisioterapia tá ótimo, a distância é um pouco ruim mas já estou me acostumando. É tudo limpinho, eu gosto muito da professora Sheyla, acho que não tem quem não goste, pois ela é ótima. O nutricionista Victor Korin é legal.	23/07/2024- 13h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
26	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Odete Balbino	Adoro a UNICA Fisioterapia, tudo ótimo! A limpeza é excelente e a professora Sheyla é maravilhosa, atenciosa e cuida muito bem dos idosos.	23/07/2024- 10h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
27	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Maria Barbara de S. da Silveira	Estou gostando de fazer as atividades na UNICA Fisioterapia, já até perdi peso. Pego dois ônibus para chegar na unidade, mas não tem problema pois é muito limpa, gosto de tudo, não posso reclamar de nada.	23/07/2024- 08h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
28	terça-feira, 16 de julho de 2024	Reclamação	Isabel Regina Caetano	A única coisa ruim é a distância, fiz minha inscrição em Bras Cubas e abriu minha vaga para o Rodeio.	Sem informação para contato.

29	terça-feira, 16 de julho de 2024	Elogio	Isabel Regina Caetano	A UNICA Fisioterapia é maravilhosa, os profissionais são maravilhosos. Os funcionários da limpeza são muito gentis, a professora Sheyla é uma amor, maravilhosa.	23/07/2024- 09h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
30	terça-feira, 16 de julho de 2024	Sugestão	Dalva Sueli de Bittencourt da Silva	Espelho na sala de musculação	Sem informação para contato.
31	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Alzinete Alves Ferreira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
32	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Daniel da Silva	Minha professora Andressa é ótima, prestativa, educada, enérgica e muito amável.	15/07/2024- 09h20 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
33	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Sugestão	Daniel da Silva	A implantação de uma lombada na entrada da unidade devido a dificuldade.	15/07/2024 - 09h20 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que foi sinalizado para a direção, onde será comunicado à Secretaria de Saúde
34	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Jose Rodrigues	Muito bom! Professor Ailton atencioso.	15/07/2024- 10h55 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
35	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Sugestão	Deobaldo Alves Teixeira	Aumentar o tempo das aulas de quarenta minutos para uma hora de duração.	Sem informação para contato.
36	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Clara Amparo Silva	Agradecimentos ao fisioterapeuta Alexandre, ótimo profissional.	15/07/2024- 09h22- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
37	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Jurandir Silva	Gostaria de elogiar a UNICA Fisioterapia do Rodeio e o monitor da musculação.	15/07/2024- 10h00- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
38	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Pedro Rodrigues Souza	Sou atendido pela fisioterapeuta Karen Carrilho, excelente fisioterapeuta, muito educada, atenciosa e muito profissional, nada a mudar.	16/07/2024- 07h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
39	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Maria Ap. Camargo	Uma clínica muito boa, melhor que particular a fisioterapeuta Mayara é muito boa. Sinto falta de	16/07/2024- 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

				uma música durante a fisioterapia.	
40	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Hidenobu Hyodo	Fisioterapeuta Mayara é competente, alegre, bonita, é muito bom para o paciente, realmente muito bom e assim como toda equipe no setor, na recepção as pessoas também são muito boas, alegres e competentes.	16/07/2024- 08h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
41	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Sebastião Rosa	Fisioterapeuta Luiz Felipe é ótimo profissional, gosto do atendimento e da atenção que ele tem com todos os pacientes.	Sem informação para contato.
42	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Clemilde dos Reis	Parabéns para toda a equipe e ao professor Rong.	16/07/2024- 08h25 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
43	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Vanderlei de Moraes	Parabéns a equipe do professor Rong.	16/07/2024- 08h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
44	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Maria Ceni Bassi	Parabéns a toda a equipe da UNICA Fisioterapia e o professor Rong.	16/07/2024- 08h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
45	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Clara Amparo Silva	Agradecimento e elogio à UNICA Fisioterapia do Rodeio, obrigada pelo atendimento individualizado e grupo, atendimento super especial do professor Rong da musculação, ótimo profissional.	16/07/2024- 08h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
46	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Cecília da Silva Guimarães	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
47	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Ana Rosa de Souza	Parabéns a toda equipe e ao professor Rong.	16/07/2024- 09h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
48	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Nadir Jesus Aniceto	Parabéns para toda a equipe da UNICA Fisioterapia e para o professor Rong.	16/07/2024- 09h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

49	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Jovenita Maria de Oliveira	Parabéns para toda a equipe UNICA Fisioterapia e ao professor Rong.	16/07/2024- 09h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
50	segunda-feira, 15 de julho de 2024	Elogio	Maria Ap. de Souza	Parabéns à toda equipe, principalmente o professor Rong.	16/07/2024- 09h44 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

51	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Reclamação	Nathalia da Silva	Falta manutenção nos banheiro feminino.	11/07/2024 - 10h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que foi sinalizado para a direção.
52	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Reclamação	Corina Bezerra	Isolar o vaso com um biombo do vestiário feminino, pois é constrangedor ele aberto.	11/07/2024 - 10h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que foi sinalizado para a direção.
53	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Ap. Francisco	Tudo ótimo.	11/07/2024- 07h32 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Arliete Bispo Cruz	Só elogios, somente agradecer.	11/07/2024- 07h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
55	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Benedita Batista Silva	No momento não tenho sugestões.	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Cicero Cardoso	Atendimento em geral é muito bom.	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
57	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Claudinei Casarejos	O atendimento é excelente.	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
58	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Edirce Barbosa	Maravilhoso.	11/07/2024- 07h41 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
59	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Marisa Ap. Miguel	Tudo ok.	11/07/2024- 07h42 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
60	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Helena Medeiros	Só elogios.	11/07/2024- 07h43- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
61	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	Antonia Almeida Kato	Minha sugestão é que seja retirado o espelho do vestiário feminino.	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que será repassado para a gestão.
62	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	Antonia Almeida	Gostaria que o acesso do vestiário fosse direto para a	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com a usuária,

			Kato	Hidroginástica.	esclarecemos que será repassado para a gestão.
63	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Fátima Ap. Carvalho	Nada a reclamar.	11/07/2024- 07h43- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
64	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	José Neves	Só elogios para toda a unidade, sou tratado com muito carinho por todos.	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
65	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	José Neves	Minha sugestão é que precisamos de um médico geriatra e um psicólogo.	11/07/2024- 07h40 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que esse serviço não consta em nosso contrato.
66	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Lucia	Tudo maravilhoso.	11/07/2024- 11h32- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
67	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Emilia Fujinio	Tudo ótimo.	11/07/2024- 11h35- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
68	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Reclamação	Dalila Ramos	Mais vagas de estacionamento.	11/07/2024- 09h00- Em contato pessoalmente com a usuária informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio.
69	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	Dalila Ramos	Colocar uma lombada na via, para melhorar o fluxo de carros.	11/07/2024 - 10h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que foi sinalizado para a direção, onde será comunicado à Secretaria de Saúde
70	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Reclamação	Macario Dantas	Mais vagas de estacionamento.	11/07/2024- 11h00- Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio.
71	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	Macario Dantas	Colocar uma lombada na via, para melhorar o fluxo de carros.	11/07/2024 - 10h55 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que foi sinalizado para a direção, onde será comunicado à Secretaria de Saúde
72	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Reclamação	Daniel Ferreira	Mais vagas de estacionamento.	11/07/2024- 11h00- Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de

					veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio.
73	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	Daniel Ferreira	Colocar uma lombada na via, para melhorar o fluxo de carros.	11/07/2024 - 10h55 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que foi sinalizado para a direção, onde será comunicado à Secretaria de Saúde
74	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Sandra Regina Silva	Muito bom.	11/07/2024- 11h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
75	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Conceição Jesus	Todos me tratam bem.	11/07/2024- 11h29- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
76	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Medeiros	Tudo ótimo.	11/07/2024- 11h12- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
77	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Alice	Só elogios.	11/07/2024- 11h02- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Tatiane de Castro	Tudo ótimo.	11/07/2024- 11h52- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
79	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Reclamação	Vicente Faria Ramos	Acho que a aula precisa ter mais tempo.	11/07/2024- 10h58 -Em contato telefônico com o usuário ,esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.
80	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Mara Ap. Pereira	Tudo ok.	11/07/2024- 11h15- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
81	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Ana Ap. Nascimento	Só elogios.	11/07/2024- 11h10- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
82	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Maria Ap. dos Santos	Primeiro momento está tudo ok.	11/07/2024- 10h32- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
83	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Izilda Aparecida	Que o atendimento continue ótimo, como está.	11/07/2024- 10h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
84	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Sueli Calixto	Elogios à todos os funcionários, são muito atenciosos.	16/07/2024- 10h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
85	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Sueli Calixto	Gostaria de elogiar minha professora Solange da oficina da memória e o professor Rong de musculação, excelentes profissionais e atenciosos.	16/07/2024- 08h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

86	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Zezelina Aldana Tarifa	Gostaria de ter mais aulas com a professora Solange, ela é maravilhosa	Sem informação para contato.
87	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Izilda Aparecida	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
88	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Elogio	Leonor Camargo da Cruz	Adoro a UNICA Fisioterapia, meu esposo João Batista Rosa Brito faz fisioterapia há mais de cinco anos nessa unidade maravilhosa.	16/07/2024- 10h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
89	quinta-feira, 11 de julho de 2024	Sugestão	Leonor Camargo da Cruz	Agora que a UNICA Fisioterapia mudou de endereço, poderia ter fonoaudiólogo e hidroterapia.	18/06/2024- 08h30- Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que estes serviços não estão previsto em contrato.
90	quinta-feira, 4 de julho de 2024	Elogio	Nelia Pereira da Silva	Minha irmã faz fisioterapia e fiquei encantada com os serviços prestados e pela alegria, boa vontade e satisfação em atender dos profissionais. A população mogiana precisava e merece um atendimento como esse.	16/07/2024- 08h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
91	quinta-feira, 4 de julho de 2024	Sugestão	Nelia Pereira da Silva	Deixo minha sugestão para ter mais profissionais trabalhando, pois notei que algumas atividades não estavam ocorrendo, e principalmente mais vagas para hidroginástica.	22/07/2024- 08h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado, esclarecemos que atualmente todos os colaboradores suprem as necessidades da Unidade.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

julho/2024

Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
417800	Reclamação	Sr. Sergio Henrique Fernandes relata que a equipe é maravilhosa, porém o local é de difícil acesso, os ônibus demoram e o ponto é muito longe. Solicita providências.	18/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Sem sucesso com a identificação do paciente agradecemos os elogios prestados, em relação à

			acessibilidade esclarecemos que já foi sinalizado a Secretaria da Saúde.
417794	Elogio	Sra. Sebastiana de Jesus Arcanjo elogia a fisioterapeuta Andressa, ela é uma excelente profissional, cuidadosa, educada e atenciosa.	18/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente agradecemos os elogios e repassado ao colaborador.
417800	Elogio	Sra. Sueli elogia o atendimento em geral da UNICA Fisioterapia do Rodeio, em especial elogia o atendimento do professor Rong de musculação e da professora Solange da Oficina da Memória, são eficientes profissionais e prestativos. Agradeço muito.	18/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Sem sucesso no contato telefônico da paciente , agradecemos os elogios e repassado ao colaborador.
622787	Reclamação	Olá! Sou idosa e moro no Jardim Universo, comecei a fazer hidroginástica na UNICA Fisioterapia em Brás Cubas desde o início da abertura e também por ser próximo à minha residência. Alguns meses atrás fomos transferidos para o bairro do Rodeio pois disseram que fariam melhorias na piscina de Brás Cubas, mais até agora nada de vermos algum tipo de reforma e nosso deslocamento ficou maior e tem pessoas que até desistiram da atividade por conta da distância. Gostaríamos de um posicionamento da Prefeitura em relação ao prédio desativado em Brás Cubas.	18/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Sem sucesso com a identificação do paciente, atualmente estamos em uma nova unidade, suprimindo todas as necessidades dos usuários e à disposição para aulas e fisioterapia.
422060	Reclamação	Sr. Pedro Liguori Inbernon veio até nossa ouvidoria reclamar que a academia de hidroginástica e fisioterapia da UNICA Fisioterapia estaria fechado para reforma e que provisoriamente seríamos transferido para outro local em setembro de 2023, porém no local não houve reforma e continua fechado. Relata que essa informação causou transtornos e aborrecimentos, o local ficou distante, sem vaga de estacionamento para os que têm automóveis. Informa que mais de oitenta por cento dos idosos acabaram desistindo de usar a academia que antes era instalada na Rua Francisco Affonso de Melo em Bras Cubas e atualmente está na Avenida Pedro Romero, s/n Bairro Rodeio. Solicito saber se o novo local será definitivo ou voltará para o local anterior pois requerente informa que sente-se enganado.	30/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a esposa Lia esclarecemos que a UNICA Fisioterapia encontra-se atualmente bem instalada e acolhendo os munícipes que necessitam deste equipamento. Já estamos totalmente bem adaptados quanto à infraestrutura e quanto ao acolhimento.
422500	Elogio	Sr. Antonio elogia a UNICA Fisioterapia especialmente a professora Sheila. Relata que todos os funcionários da unidade são excelentes.	30/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
422573	Elogio	Sra. Zelia Maria Borges elogia toda a equipe da UNICA Fisioterapia, relata que são excelentes profissionais que atuam nas áreas e o ambiente é muito bom.	30/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios e repassado

			aos colaboradores.
424117	Elogio	Sr. Cícero Cardoso dos Reis gostaria de elogiar os funcionários da UNICA Fisioterapia, em especial as atendentes Nivea e Andréia, os fisioterapeutas Alexandre e Priscila, relata que são muito atenciosos e prestativos.	30/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.

			30/07/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Já houve a manutenção, onde atualmente todos os banheiros estão à disposição do usuário.
424264	Reclamação	Sra. Neusa Maria do Nascimento Cordeiro reclama com relação ao banheiro da UNICA Fisioterapia que está quebrado, lacrado e com o chuveiro sem funcionamento há mais de seis meses.	

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

julho/2024

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
ELOGIOS	66	5	71	71,00%
RECLAMAÇÕES	9	04	13	13,00%
SUGESTÕES	16	0	16	16,00%
TOTAL	91	9	100	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 100 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 71-71% para elogios, 13-13% para reclamações dentre elas acessibilidade, banheiro, sinalização, mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio - CIAS e 16-16% sugestões como: médico geriatra, lombadas etc. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhados para a chefia imediata para providências necessárias.

12 - Revisão de Prontuário

O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. No período foi realizada pela Enfermeira Dilma dos Anjos, Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva e Fisioterapeuta Grazielle Oliveira. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 9º TA - 2024					
julho/2024					
Avaliadores		Paulo Saraiva / Grazielle / Dilma			
Número de Prontuário		60			
Especialidade		Especialidade			
Unidade		UNICA - JUNDIAPEBA			
Data da Avaliação		01/07/24; 05/07/2024;10/07/2024			
Organização Do Serviço De Arquivamento De Prontuário					
Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)		SIM			
Prontuário Físico organizado		SIM			
Tipo		PASTAS			
1	Caracterização Do Prontuário	SIM	NÃO	NA	TOTAL
1.1	Estado de conservação Prontuário físico	58	2	0	60
1.2	Identificação do envelope conforme padrão	57	3	0	60
1.3	Identificação correta dos usuários em todas as fichas	59	1	0	60
1.4	Registro em ordem cronológica	53	7	0	60
2	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Queixa Principal	52	1	7	60
2.2	Sinais Vitais	19	1	40	60
2.3	Hipótese diagnóstica	53	0	7	60
2.4	Exame clínico	38	15	7	60
2.5	Conduta	45	8	7	60
2.6	Data do atendimento	51	2	7	60
2.7	Hora do atendimento	53	0	7	60
2.8	Assinatura	53	0	7	60
2.9	Carimbo ou N° do CRM	53	0	7	60
2.10	Legibilidade	7	1	52	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO ENFERMAGEM	SIM	NÃO	NA	
3.1	Evolução enfermagem	5	0	55	60
3.2	Exame físico com sinais vitais	6	0	54	60
3.3	Diagnóstico de enfermagem - Enfermeiro	2	0	58	60
3.4	Conduta - Enfermeiro	5	0	55	60
3.5	Data do atendimento	6	0	54	60
3.6	Hora do atendimento	6	0	54	60

3.7	Assinatura	6	0	54	60
3.8	Carimbo ou N° do COREN	6	0	54	60
3.9	Legibilidade	3	0	57	60
4	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - OUTROS PROFISSIONAIS	SIM	NÃO	NA	
4.1	Queixa Principal	10	0	50	60
4.2	Exame Clínico	10	0	50	60
4.3	Evolução	10	0	50	60
4.4	Conduta	6	4	50	60
4.5	Data do atendimento	10	0	50	60
4.6	Hora do atendimento	10	0	50	60
4.7	Assinatura	7	3	50	60
4.8	Carimbo ou N° do Conselho de Classe	9	1	50	60
4.9	Legibilidade	2	0	58	60
5	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	SIM	NÃO	NA	
5.1	Termo de Consentimento Cirúrgico	9	0	51	60
5.2	Time Out	9	0	51	60
5.3	Descrição Cirúrgica	7	2	51	60
5.4	Conduta	9	0	51	60
5.5	Data do atendimento cirúrgico	9	0	51	60
5.6	Hora do atendimento cirúrgico	9	0	51	60
5.7	Assinatura	9	0	51	60
5.8	Carimbo ou N° do CRM/CRO/COREN	9	0	51	60
5.9	Legibilidade	9	0	51	60

ANÁLISE CRÍTICA

"No mês de Julho- 2024, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios e à conscientização dos profissionais responsáveis por estas anotações.

No item conservação de prontuário foram encontrados 13 não conformidades sendo: 2 no subitem estado de conservação prontuário físico (rasgados); 3 no subitem identificação do envelope (rasuras ou ilegibilidade); 1 no subitem identificação correta dos usuários em todas as fichas (arquivamento errado) e 7 registro em ordem cronológica (fora da ordem cronológica de atendimento) .

No item qualidade de Anotação Médica foram encontradas 28 não conformidades, sendo 15 não conformidades no subitem exame clínico (descrição pobre ou inexistente de exame físico e anamnese), 8 não conformidades em conduta (apresentando abreviações ou siglas não instituídas ou mantida), 1 não conformidades em queixa principal (onde não constava a descrição da queixa) e 1 não conformidade em sinais vitais (não anotado os sinais em consulta), 2 não conformidades em data de atendimento e 1 não conformidades em legibilidade.

No item qualidade de anotação enfermagem não foram encontradas não conformidades.

No item qualidade de anotação profissional não médico foram encontradas 8 não conformidades, sendo 4 não conformidades em conduta, 3 não conformidades em assinatura e 1 no subitem carimbo (não constava o carimbo ou número do conselho).

No item procedimento cirúrgico foram encontradas 2 não conformidades sendo 2 em descrição cirúrgica (descrição pobre do procedimento cirúrgico realizado).

Ao final da auditoria, a média percentual da avaliação da qualidade das anotações dos prontuários atingiu 94%, garantindo uma Excelente Qualidade nas anotações. Houve uma melhora geral em 0,1% nas conformidade das anotações em relação ao mês anterior (junho/24 - 93,9%)

PLANO DE AÇÃO:

Reorientando o engajamento do corpo clínico e técnico na melhoria da gestão das informações contidas no prontuário médico com descrições mais robustas e detalhadas das queixas principais, exame clínico (anamnese e exame físico) bem como na conduta proposta.

"

13 - Comissão de Óbito

Não houve óbito na Unidade no período.

14- Protocolos Assistenciais - SMS

Abaixo a relação dos protocolos assistenciais que são utilizados pela equipe da unidade oferecidos pela SMS

- Programa Municipal de Planejamento Familiar - Revisão 2020

- Protocolo de Consulta de Enfermagem no Pré Natal- Revisão 2020
- Protocolo do Exame de Papanicolau e Exame das Mamas para Enfermeiros- Revisão 2020
- Protocolo de Assistência a Exposição Ocupacional a Material Biológico- Revisão 2018
- Protocolo de Assistência às Vítimas de Violência/Abuso Sexual - Revisão 2019
- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatites B e C - Revisão 2022
- Protocolo de Tratamento e Prevenção de Feridas - Revisão 2015

15 - Rotina Assistencial

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura de Adulto ou Criança Abaixo de Um Metro

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Procedimentos 3A e 3B

Rotina Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Feminina

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Masculina

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Cabos e Lâminas de Laringoscópio

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

Rotina e Fluxograma Assistencial – Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) e Punção Aspirativa por Agulha Grossa

16 - Serviços de Manutenção

Na Tabela abaixo apresentamos descrição das principais atividades e reparos realizados pelo Serviço de Manutenção.

16.1- Serviços de Manutenção Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Controle de Serviço de Manutenção					
julho/2024				Impacto ao Usuário?	
nº	DATA DO CONserto	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Tipo	N Ã O	S I M
		Manutenção em um curto sala 44 onde desarmava disjuntor Dr.	rotina		
		Troca de um reparo 1/4 de volta torneira para sala 12	rotina		
1	sexta-feira, 12 de julho de 2024				X

		Execução de 5 letras e instalação na fachada da frente	rotina		
		Fechado válvula de admissão de água na cisterna para higienização da mesma, assim como caixa d'água	rotina		
2	quinta-feira, 18 de julho de 2024	Substituição de 01 vidro 67x67x0,4 cm na janela do abrigo embaixo da escada próximo ao elevador	rotina	x	
		Manutenção dos ventiladores ATI academia.	rotina		
3	quinta-feira, 25 de julho de 2024	Conserto vazamento W.C	rotina	x	
		Acompanhamento da limpeza da caixa d'água e esvaziamento entre 8h da manhã e 13h da tarde.	rotina		
		Troca dos registros e tubulações do recalque das bombas de água.	rotina		
4	sexta-feira, 26 de julho de 2024	Manutenção conserto do microondas do bloco cirúrgico.	rotina	x	

16.2- Serviços de Manutenção Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Controle de Serviço de Manutenção						
julho/2024					Impacto ao Usuário?	
nº	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Tipo	N Ã O	S I M	
1	quarta-feira, 3 de julho de 2024	Retirado para reparo (substituição da resistência) o aquecedor da piscina nº03, após reparo, instalação e teste com a presença e suporte do piscineiro. Equipamento em perfeito estado de funcionamento, porém constatado que o contator de acionamento está com sinal de superaquecimento e recomendado a substituição do mesmo - setor de hidroginástica	Rotina	X		
2	sexta-feira, 5 de julho de 2024	Troca de 04 luminárias em leds em 02 postes - área externa jardim	Rotina	X		
		Desentupimento de 01 ralo do lavatório banheiro masculino PCD - 1ºandar	Rotina	X		
3	quarta-feira, 17 de julho de 2024	Substituição de 06 luminárias em led 100w IP67 externas - área externa jardim	Rotina	X		
		Conserto do forro de gesso drywall no vestiário de colaboradores masculino - térreo	Rotina	X		
		Conserto do vazamento de água na parede do banheiro de colaborador masculino - 1ºandar	Rotina	X		
4	quarta-feira, 24 de julho de 2024	Chumbamento da tubulação e colocação de 16 peças de azulejos 28x44 nos banheiros femininos e masculino de colaboradores - 1ºandar	Rotina	X		
		Troca da borracha entre a caixa e vaso sanitário banheiro colaborador feminino - 1ºandar	Rotina	X		

		Pintura de parede corredor setor administrativo - 1º andar	Rotina	X
5	sábado, 27 de julho de 2024	Troca de um sifão banheiro colaborador masculino - 1º andar	Rotina	X
		Troca de um sifão banheiro colaborador feminino - 1º andar	Rotina	X
6	terça-feira, 30 de julho de 2024	Troca do registro de 2 ^{1/2} do hidrante do corredor da piscina - setor de hidroginástica	Rotina	X
		Conserto do forro e pintura do banheiro masculino usuário - térreo	Rotina	X

17 - Educação Continuada

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês de julho/2024 estão descritas na tabela abaixo:

17.1 - Educação Continuada Unica Jundiapéba - Atividade Assistencial

UNICA Jundiapéba Educação Continuada - Assistencial		
julho/2024		
Tema	Gerenciamento de risco	31/07/2024
Palestrante	Dilma	
Objetivo	Eventos Adversos - Não conformidade na Abertura - Treinamento	
Público Alvo	Participantes da Comissão SCIRAS	
Duração	02:00	
Participantes	19	

17.2 – Educação Continuada Unica Jundiapéba - Atividade em Grupo

UNICA Jundiapéba Educação Continuada - NUTRIÇÃO		
julho/2024		
Tema	Alimentos saudáveis	11/07/24
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	
Objetivo	Bate papo sobre alimentação para Saúde Ocular	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	13	
Tema	Receita Saudável	17/07/24
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	
Objetivo	Bate papo sobre alimentação para Saúde Ocular	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	12	
Tema	Informações nutricionais	30/07/24
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	
Objetivo	Dica de receita: Chocolate Quente	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	11	
Tema	Receita Saudável	30/07/24
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	
Objetivo	Dica de receita: Sopa	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	17	

17.3 – Educação Continuada Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Educação Continuada		
julho/2024		
Tema	PREVENÇÃO DE FRATURA DO COLO DO FÊMUR NO IDOSO	31/07/2024
Responsáveis	Francisco de Melo Junior	
Objetivo	Conscientização e prevenção de fratura na terceira idade.	
Público Alvo	Usuários	
Duração	30 minutos	
Participantes	13	

UNICA Fisioterapia Educação Permanente		
julho/2024		
Tema	RELAÇÃO BIOMECÂNICA X CRISES RESPIRATÓRIAS	31/07/2024
Responsáveis	Luiz Felipe Perez da Guarda	
Objetivo	Entender a relação biomecânica entre o coração e os pulmões para prevenir e tratar as crises respiratórias, como asma e apnéia do sono.	
Público Alvo	Colaboradores	
Duração	25 minutos	
Participantes	18	

17.3 – Grupo Educativo Unica Fisioterapia

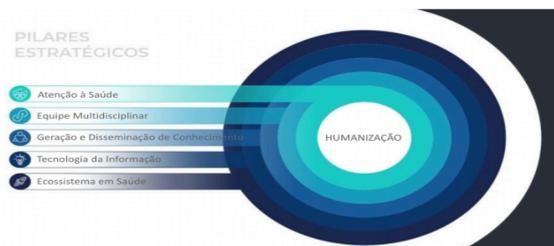
UNICA Fisioterapia Atividade Em Grupo Educativo		
julho/2024		
Tema	HIGIENE DO SONO	04/07/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Hábitos saudáveis para melhorar a qualidade do sono.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	HIGIENE DO SONO	11/07/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Hábitos saudáveis para melhorar a qualidade do sono.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	

Participantes	4	
Tema	HIGIENE DO SONO	18/07/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Hábitos saudáveis para melhorar a qualidade do sono.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	
Tema	HIGIENE DO SONO	25/07/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Hábitos saudáveis para melhorar a qualidade do sono.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	

18 - Atividades em destaque

Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização



Conforme definido através do Planejamento Estratégico - 2021 2026 - da Instituição, a HUMANIZAÇÃO com o usuário é o centro do pilar estratégico do CEJAM.

Diante deste panorama, iniciamos em Junho/2022 o Projeto "Acolhimento e Humanização" tem o principal objetivo acolher, trilhar e humanizar o atendimento do usuário e familiar na unidade da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial.

Conforme definido pela gestão local da unidade, alguns colaboradores foram escolhidos para a participação deste projeto, onde a identificação destes colaboradores é através do vestuário colete amarelo fluorescente, devido a cor de destaque, nomeamos o grupo de colaboradores da Unica Jundiapéba como "Os Iluminados".



Unica Jundiapéba

Ação: Festa Julina - Vem pro Arraiá da ATI Unica Jundiapéba

Data: 19/07/2024

Local: UNICA Jundiapéba

Carga Horária: 11:00 às 14:00

Beneficiados: Alunos da Academia da Terceira Idade e Colaboradores

Número de Participantes: Alunos e Colaboradores

Resumo: No dia 19, realizamos com sucesso a nossa Festa Julina, uma atividade especial voltada para os idosos da Academia da Terceira Idade. O evento foi repleto de alegria e confraternização, proporcionando momentos inesquecíveis para todos os participantes.

Os idosos puderam desfrutar de deliciosas comidas típicas, dançar ao som de músicas tradicionais e participar de diversas brincadeiras. A festa não apenas celebrou as tradições juninas, mas também fortaleceu os laços de amizade entre os participantes, promovendo a socialização e o bem-estar.

Essa atividade foi um verdadeiro sucesso e se destaca em nossa prestação de contas, mostrando nosso compromisso em proporcionar experiências enriquecedoras para nossos idosos.

Projeto ligado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU: Saúde e Bem Estar

Evidências: Foto.

