

CONTRATO DE GESTÃO Nº 30/2017



PACS e USF

Relatório Assistencial

Maio/2019

01 a 31.05.2019

Mogi das Cruzes/SP



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

PREFEITO
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE
FRANCISCO MOACIR BEZERRA DE MELO FILHO



GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA
Interina
SIRLENE DIAS COELHO

SUPERINTENDENTE
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES.....	4
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS.....	6
5. VOLUME DA ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO.....	9
6. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE	11
7. LINHA DO TEMPO.....	12
8. EQUIPE MINIMA.....	12
9. UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF/PACS.....	13
9.1. TAXA DE COBERTURA DE CADASTRO– USF/PACS.....	13
10. INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS	13
11. INDICADORES QUALITATIVOS.....	15
12. CNES	16
13. OUVIDORIAS-SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	17
14. PESQUISA DE OPINIÃO	20
15. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	21
16 . GRUPO EDUCATIVO E/OU EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	22
17. MANUTENÇÃO.....	22
18. ATIVIDADE DE DESTAQUE	23

1. APRESENTAÇÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades através do Contrato de Gestão nº 30/2017 em 26.05.2017, tendo como objeto a operacionalização, apoio e execução das atividades e serviços de saúde nas unidades de saúde da família, Novo Horizonte, Conjunto Toyama e no Programa de Agentes Comunitários de Saúde – PACS Nova Jundiapéba.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

As unidades com conexão a internet utilizam o sistema MV e o sistema e-SUS para as unidades sem acesso a internet ou unidades em

As informações de produção lançadas no sistema E-SUS são posteriormente coletadas pelas enfermeiras das Unidades e enviado a Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística da Saúde -DTIES/SMS, para migração dos dados aos sistemas oficiais de informação do Ministério da Saúde- MS.

Foi instituído escala de uso de equipamento de informática nas unidades, devido à quantidade de profissionais em relação ao número de equipamentos existentes nas unidades para que estes possam registrar suas atividades diariamente nos sistemas de informação.

Todos os colaboradores foram orientados e estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS e MS.

Porém algumas questões corroboram para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade nos sistemas, sendo estes: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidades diárias nos sistemas e número insuficiente de equipamentos de informática para os agentes comunitários de saúde.

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017 – USF e PACS
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios dos sistemas conforme descritos abaixo:



Sistema MV:

Indicador	Fonte:
Consultas Médicas	Relatório de consulta – Agendadas/Realizadas por profissional.
Consultas Enfermagem	
Visitas Domiciliares (ACS)	Relatório do e-SUS – Visitas por família Sintético.
Consultas Odonto	Relatório Odontológico de consultas por profissional dia.
Grupo Educativo	Relatório de Procedimentos Coletivos – Analítico por unidade de Saúde.
Educação Continuada	

Sistema MV encontra-se com inconsistência, no cadastro familiar. Quando é cadastrado ou descadastrado alguma família no sistema, ocorre a alteração de todo o registro dos meses anteriores, não mantendo um histórico da evolução do serviço e das migrações da população. A DTIES/SMS tem conhecimento da necessidade da regularização destes registros no sistema MV.



Sistema e-SUS:

Indicador	Fonte:
Consultas Médicas	Relatório de Atendimento Individual
Consultas Enfermagem	
Visitas Domiciliares (ACS)	Relatório de cadastro domiciliar e territorial Relatório de visita domiciliar e territorial
Consultas Odonto	Relatório de Atendimento odontológico
Grupo Educativo	Relatório de Atividade coletiva
Educação Continuada	

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Apresentado monitoramento manual através de planilha (Sistema Seriado de Avaliação 2ª fase) SSA2, tendo em vista que o sistema MV não contabiliza os registros referentes às revisitas realizadas pelos agentes comunitários de saúde no referido período.

Também observado no sistema MV a impossibilidade de consultas futuras, para conferência de produção nos casos em que há atualização do domicílio por motivo de mudança de área, pois, os registros das visitas realizadas anteriormente deixam de ser exibidos no sistema.

São encaminhada cópia das FAAs por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.dr@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas quando os profissionais de cobertura de férias e/ou início de contratação não dispõe de acesso aos sistemas e-SUS/MV. Tendo em vista que a disponibilização de acesso aos sistemas depende exclusivamente que o profissional esteja vinculado no CNES do estabelecimento.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas Unidades, no período de 01.05.2019 a 31.05.2019 e os indicadores pactuados.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

A Estratégia de Saúde da Família prioriza ações de promoção, proteção e recuperação da saúde das pessoas, desde o recém-nascido ao idoso, sadios ou doentes, de forma integral e contínua. Atua por meio de visitas às residências cadastradas da área territorial de abrangência.

As visitas são realizadas pelos agentes comunitários de saúde, que são moradores da própria comunidade onde o posto está instalado, e por médico, enfermeiro e técnicos de enfermagem que também prestam atendimentos domiciliares além dos atendimentos na unidade.

As unidades da ESF possuem suas ações voltadas à prevenção, promoção e proteção a saúde da população, com foco na atenção primária da população. O médico e enfermeiro da ESF são capacitados para atenderem crianças, jovens, adultos, idosos, homens e mulheres.

4.1 Consulta Médica

A eficácia da consulta médica na atenção básica não se restringe ao tratamento das enfermidades, e sim o conjunto no qual o paciente está emoldurado, pois, diferentemente do especialista, o profissional da Estratégia de Saúde da Família apreende os problemas de saúde dos indivíduos da área da sua circunscrição ao longo do tempo e com isso é possível aferir com mais precisão os determinantes do processo de saúde-doença.

4.1.1 Consulta de Enfermagem

A consulta do enfermeiro tem o objetivo de prestar assistência sistematizada de enfermagem, identificando os problemas de saúde-doença, executando e avaliando cuidados que contribuam para a promoção, proteção, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde.

A consulta de enfermagem realizada é de grande relevância nas Unidades considerando que o profissional enfermeiro é responsável pelo Acolhimento da população em livre demanda, conforme a procura por atendimento na USF, realizando a avaliação de risco de todas estas demandas espontâneas, e efetivando através da consulta de enfermagem as ações necessárias para melhor atender a população.

4.1.2 Consulta Odontológica

Os profissionais dentistas das equipes de Saúde da Família devem realizar diagnóstico e traçar o perfil epidemiológico da comunidade a fim de planejar e programar ações de saúde bucal, bem como atender à comunidade.

Por atender compreende-se: promover e proteger a saúde bucal, prevenir agravos, realizar diagnóstico, tratar, acompanhar, reabilitar e manter a saúde bucal dos indivíduos, famílias e grupos específicos. Além disso, devem realizar os procedimentos

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017 – USF e PACS
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

clínicos da Atenção Básica em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências, pequenas cirurgias ambulatoriais.

O profissional deve coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais, como também acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe, buscando aproximar e integrar ações de saúde na área de abrangência de forma multidisciplinar.

Assim como o médico e o enfermeiro, o dentista deve atender as demandas espontâneas e participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF. E, por fim, devem supervisionar tecnicamente o trabalho do Técnico em Saúde Bucal (TSB).

4.1.3 Visita Domiciliar

As visitas domiciliares possuem neste Contrato de Gestão meta de 1.000 visitas domiciliares mensais para as unidades da ESF e de 2.250 para cada equipe do PACS.

O alcance desse novo índice só foi possível quando considerado as revisitas domiciliares, respeitando assim a nova determinação do Ministério da Saúde e evitando a subnotificação do trabalho dos Agentes comunitários de Saúde, que devido à demanda da equipe e até mesmo do perfil da população, tem que realizar mais de 1 visita ao mês a cada residência, sendo estas realizadas a moradores dos grupos prioritários, como hipertensos, diabéticos, gestantes, idosos, acamados, e famílias de maior vulnerabilidade.

O PACS conta com 24 agentes comunitários de saúde e dois enfermeiros, que promovem as visitas às famílias do bairro em seus domicílios, levando informações sobre promoção de saúde e ações de prevenção de doenças a população da área de abrangência.

4.1.4 Grupos Educativos e/ou educação continuada

O contrato de gestão estabelece para o Indicador de Grupo Educativo e Educação continuada a nova normativa do Ministério da Saúde, que contabiliza como Atividade Coletiva qualquer ação de promoção, educação, prevenção e manutenção a saúde, incluindo capacitações internas e externas, grupos educativos e reuniões de equipe, que são realizadas periodicamente em todas as equipes, considerando a importância deste item para a melhoria da saúde da população acompanhada.

Ações	ACS	Aux/Tec de Enfermagem	Enfermeiro	Médico	Dentista	Aux/Tec de Saúde Bucal
Realizar Planejamento	X	X	X	X	X	X
Prescrever Medicamento			X	X	X	
Visitas Domiciliares	X	X			X	X
Consultas Domiciliares			X	X		
Orientação sobre higiene bucal	X	X	X	X	X	X
Escutar/Acolher o usuário	X	X	X	X	X	X
Cadastramento das Famílias	X					
Avaliação do território	X	X	X	X	X	X
Consultas Médicas				X		
Consultas de Enfermagem			X			
Consultas Odontológicas					X	
Ação de Educação em Saúde	X	X	X	X	X	X

5.

VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA

5.1 Volume da Atividade Esperada – FLS. 04 Quadro 01 do CG

Unidade	Número máximo de pessoas por programa
USF Novo Horizonte	4.000
USF Conjunto Toyama	4.000
PACS Nova Jundiapéba	18.000
Total	26.000

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

5.2 ANEXO I – FLS 04 – Quadro 02 do CG

USF Conjunto Toyama	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Médicas	420	91%
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	1.000	91%
Consulta Odontologia	320	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

5.3 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 03 do CG

USF Novo Horizonte	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Médicas	420	91%
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	1.000	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

5.4 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 04 do CG

PACS – Equipe 1	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	2.250	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

5.5 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 05 do CG

PACS – Equipe 2	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	2.250	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

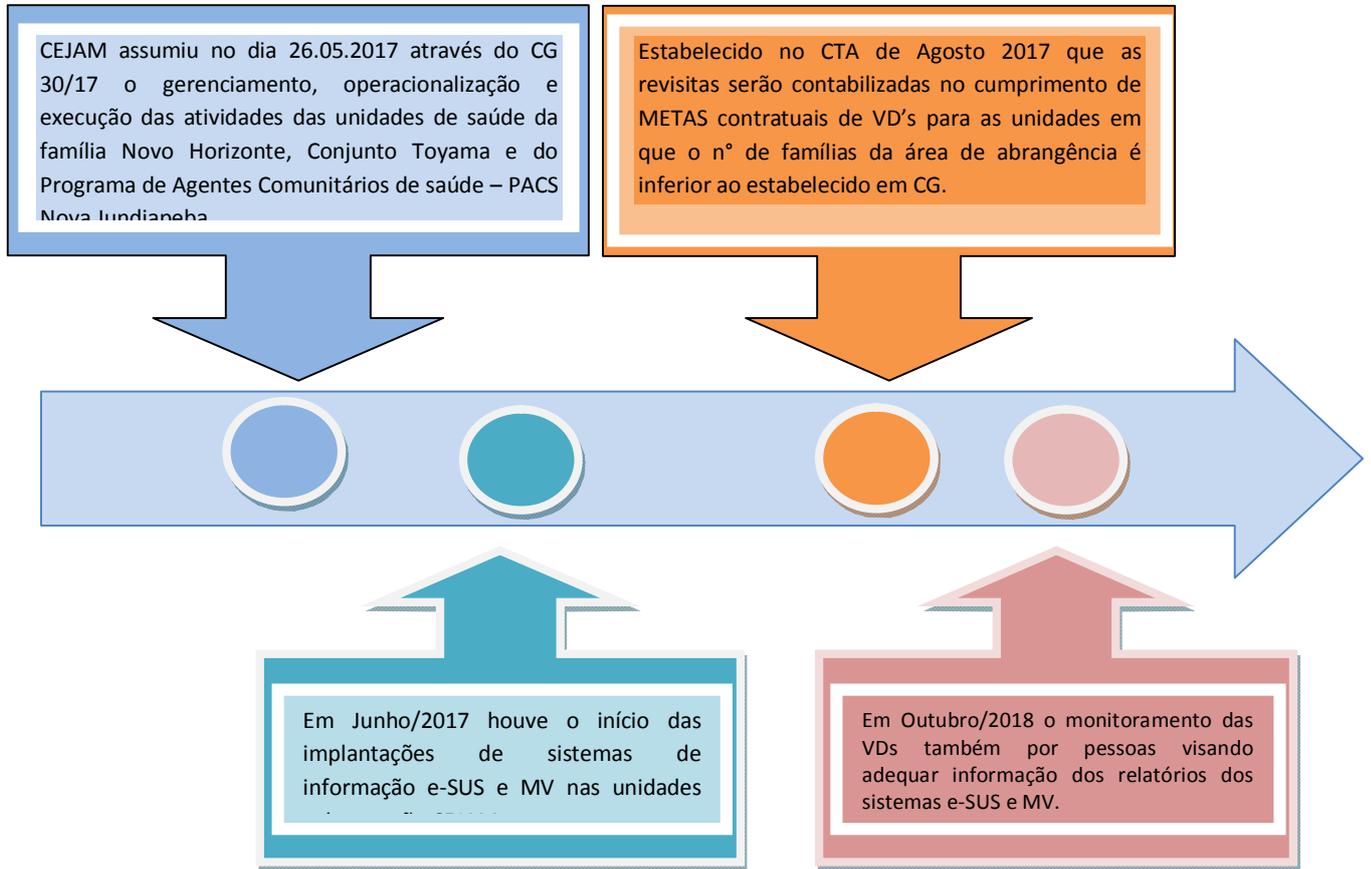
6. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

6.1. ANEXO II – FLS 09 e 10 – Tabela 02

Indicador de Qualidade	Metas
Pontualidade na entrega dos Relatórios de prestação de Contas Assistenciais e Financeiras.	Dia 15 de cada mês.
Proporção de crianças com até 12 meses de idade com calendário vacinal Completo.	100%
Proporção de Gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério.	100%
Proporção de Gestantes com 07 ou mais consultas de pré natal.	100%
Entrega de Relatório Comentado das reclamações recebidas através das diferentes auditorias e SAU e das providências tomadas.	Apresentação do Relatório no prazo

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

7. LINHA DO TEMPO



8. EQUIPE MINIMA

8.1. ANEXO I – FLS 10 – Quadro 11

UNIDADE DE SAÚDE	EQUIPES	MEDICO ESF		AUX TEC ADM		ACS		ENFERMEIRO		TEC ENFERMAGEM		DENTISTA		AUX SAUDE BUCAL		TEC FARMÁCIA		TOTAL	
		40H		40H		40H		40H		40H		40H		40H		40H		Previsto	Realizado
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado				
PSF NOVO HORIZONTE	1	1	1	1	1	6	7	1	1	2	2	0	0	0	0	1	1	12	13
PSF TOYAMA	1	1	1	1	1	6	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	14	14
PACS - NOVA JUNDIAPEBA	2	0	0	0	2	24	25	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	26	29
TOTAL	4	2	2	2	4	36	38	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	52	56

Os profissionais excedentes referem-se a coberturas de licenças e férias.

9. UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF/PACS

9.1. Taxa de cobertura de cadastro – USF/PACS

A *tabela 1* apresenta os dados atualizados da população cadastrada das USF/PACS sob Gestão Direta OS-CEJAM no Município de Mogi das Cruzes/SP.

Tabela 1 - População cadastrada – USF

USF/PACS	Famílias Cadastradas	Pessoas Cadastradas
USF NOVO HORIZONTE	877	3.183
USF CONJUNTO TOYAMA	682	2.237
PACS JUNDIAPEBA EQ. 1	2.198	7.314
PACS JUNDIAPEBA EQ. 2	2.256	7.250
TOTAL	6.013	19.984

Fonte: SIAB Maio/2019

10. INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas unidades, no período de 01 a 30 de Abril de 2019 e seus indicadores.

As unidades que compõem esse contrato são:

USF Novo Horizonte:

Encaminhamos cópia das FAAs por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas de médico e enfermeiro, tendo em vista que os colaboradores de cobertura de férias não dispunham de acesso ao sistema e-SUS.

USF Novo Horizonte	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				877
	Pessoas Cadastradas				3183
	Meta	Realizado e-SUS	FAAs para validação	Realizado	% Realizado
Consultas Médicas	420	438	0	438	104%
Consultas Enfermagem	240	0	241	241	100%
Visitas Domiciliares*	1000	983	0	983	98%

*Fonte: Planilha Manual SSA2

USF Conjunto Toyama:

USF Conjunto Toyama	Dias úteis		22
	Famílias Cadastradas		682
	Pessoas Cadastradas		2237
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Médicas	420	443	105%
Consultas Enfermagem	240	235	98%
Visitas Domiciliares*	1000	1034	103%
Consultas Odontologia	320	325	102%

*Fonte: Planilha Manual SSA2

PACS I:

PACS 1	Dias úteis		22
	Famílias Cadastradas		2198
	Pessoas Cadastradas		7314
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Enfermagem	240	243	101%
Visitas Domiciliares*	2250	2286	102%

*Fonte: Planilha Manual SSA2

PACS II:

PACS 2	Dias úteis		22
	Famílias Cadastradas		2256
	Pessoas Cadastradas		7250
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Enfermagem	240	246	103%
Visitas Domiciliares*	2250	2285	102%

*Fonte: Planilha Manual SSA2

11. INDICADORES QUALITATIVOS

Os dados qualitativos são apresentados conforme estabelecido em Contrato de Gestão de modo consolidado das unidades de Estratégia de saúde da família e o PACS.

A *tabela 02* apresenta os dados de atendimentos referentes ao monitoramento das crianças com até 12 meses de idade com calendário vacinal Completo.

Tabela 2 – Monitoramento de menores de 01 ano

Menores de 01 ano com calendário vacinal Completo	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	19	18	95%
USF Novo Horizonte	41	41	100%
PACS I	139	137	99%
PACS II	125	123	98%
Total	324	319	98%

*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

Apresentamos na *tabela 03* a quantidade de atendimentos referente ao monitoramento de gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério no decorrer do mês.

Tabela 3 – Monitoramento de gestantes

Gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	17	17	100%
USF Novo Horizonte	36	35	97%
PACS I	96	94	99%
PACS II	85	81	95%
Total	234	227	97%

*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

Apresentamos na *tabela 04* a quantidade de atendimentos referente ao monitoramento de gestantes com 07 ou mais consultas realizadas no pré natal.

Tabela 4 – Monitoramento de gestantes

Gestantes com 07 consultas ou mais realizadas no pré natal	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	01	01	100%
USF Novo Horizonte	0	0	0%
PACS I	16	13	81%
PACS II	12	08	67%
Total	29	22	76%

*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/puérperas.

A informação do indicador de Gestantes com 07 consultas ou mais realizadas no pré-natal é baseada nos nascidos vivos do mês. O dado apresentado em menor porcentagem no PACS I refere-se a 2 gestantes que tiveram partos prematuros e 1 que apesar de cadastrada realizava as consultas no convênio e não soube referir à quantidade de consultas realizadas. No PACSII as gestantes realizam o pré natal tardiamente. Considera-se ainda que na unidade do PACS - Nova Jundiapéba as gestantes são acompanhadas somente até a 25ª semana de gestação pelo enfermeiro devido à ausência de profissional médico na unidade.

12. CNES

O período de inclusão no CNES e data de habilitação dos profissionais com vínculo na unidade, dependem da disponibilização do sistema para atualização dos dados no CNES estarem vinculadas ao cronograma de exportação dos dados para o **DATASUS**.

Porém, devido ao encerramento da competência anterior, as alterações no CNES não podem ser realizadas no início de cada mês, por implicar na perda de faturamento das atividades dos profissionais nos sistemas de informação, conforme orientação da Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística da Saúde.

Motivo pelo qual se justifica a ausência parcial de produção nos sistemas de informação das unidades em que os profissionais que iniciam o período de férias em data diferente do primeiro dia do mês e se faz necessário o encaminhamento das Fichas de Atendimento Ambulatorial - FAA's para validação manual dos atendimentos realizados nas USF's.

13. OUVIDORIAS- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Ouvidorias quando registradas as mesmas são avaliadas pelo responsável da Unidade e Núcleo Técnico, se necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. As Unidades realizam contato com os munícipes, posicionando-lhes quanto às providências adotadas. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

Nº	UNIDADE	DESCRIÇÃO	RESPOSTA
1	USF CONJUNTO TOYAMA	Munícipe reclama da forma de agendamento que é feito presencial na UBS do Toyama, pois só 1 vez por semana, toda quinta-feira, onde a UBS abre as 07h30min e 40 senhas são dadas por ordem de chegada, onde muitas vezes as pessoas chegam as 05h00min pra ficarem na fila. O atendimento da recepção e dos médicos são bons, porem esta forma de agendamento, que esta ruim. Poderiam ter mais agentes comunitários no bairro	Em resposta à ouvidoria 111855/2019, venho através deste informar que a forma de agendamento da Unidade foi estabelecida conforme Ofício da SMS através de reunião da SMS e moradores do bairro que compareceram ao chamamento, e o índice de reclamação em relação à forma de agendamento é muito baixo comparado ao modelo anterior, ressalto que a quantidade de senhas distribuídas é de acordo com a quantidade de vagas semanal, exceto gestantes e puericultura que já saem com o retorno agendado. Ou seja, o agendamento é aberto TODAS às quintas-feiras e o usuário é atendido até a sexta-feira da semana seguinte, sem contar com as vagas de acolhimento médico para atendimento de urgência que são distribuídas diariamente. Em relação, à quantidade de agentes comunitários de saúde, está de acordo com a quantidade de usuários adstritos na área de abrangência do território conforme legislação. Coloco-me à disposição para qualquer dúvida e esclarecimento. Atenciosamente, Gabriela. M.Bezerra -Enfermeira Assistencial

2	USF CONJUNTO TOYAMA	<p>Bom dia. Por gentileza gostaria muito que minha reclamação fosse ouvida, Eu moro no conjunto Toyama, e hoje tinha exame marcado para mim e para meu filho de 11 anos, fui ficar na fila as 06h15min da manhã para pegar a senha para mim e meu filho, acontece que na hora de dar a senha à moça da recepção, não deixou pegar para mim e para meu filho, porque ele não estava presente Acontece que não tem a necessidade de uma criança de 11 anos asmática ficar na fila na chuva e no frio, pois o posto abriu as 08h00min Eu nunca vi isso na minha vida como uma mãe não pode pegar a senha para seu filho, eu tive que pedir para outra pessoa ir pegar a senha dele. Então eu fui à primeira para fazer o exame e meu filho foi o 9, puxa gostaria muito que vocês fizessem algo, eu super respeito os funcionários públicos, sei que muitas vezes vocês encontram pessoas mal educadas, Mas por favor só se colocar no meu lugar, não tinha a necessidade do meu filho estar na fila para poder pegar a senha é uma criança. E minha mãe de 62 anos TB foi tomar a vacina ela teve que esperar horas para tomar a vacina porque só podia tomar depois que todo mundo que fizesse os exames passassem será que estou errada? Não falta um pouco de empatia? Agradeço muito a atenção e espero um retorno... Obrigada</p>	<p>Em resposta à ouvidoria 109100, venho através deste informar que a reclamante esteve na Unidade para coleta laboratorial agendada em 17/05/2019, e também tinha agendamento de coleta para o seu filho menor, e o fluxo estabelecido na Unidade é a distribuição de uma senha por usuário por ordem de chegada, justamente pela referida empatia com os demais usuários que também vieram cedo para o agendamento, na Unidade a usuária alegou que queria uma senha preferencial para o menor pelo mesmo ter 11 anos, e em nenhum momento informou à colaboradora que o menor era portador de asma, a reclamante também alegou na referida ouvidoria que a unidade abriu as 08h00min h, sendo que às 07h30min h já se inicia o atendimento, e também alegou erroneamente que sua mãe aguardou por horas para vacinação, informo que atualmente a Unidade conta com 3 colaboradores para tal procedimento, 2 técnicos de enfermagem e 1 enfermeira, e a usuária referida que aguardava a vacina, compareceu na unidade na mesma data 17/05 às 08h00min h para vacinação, no ato os 2 técnicos de enfermagem colhiam os exames laboratoriais que necessitam serem enviados até as 09h20min h e a enfermeira se encontrava em atendimento de urgência à gestante, e após o término da coleta laboratorial a usuária foi vacinada conforme fluxo da Unidade, aproximadamente, 09h30min h e a mesma foi informada sobre este fluxo. Coloco-me a disposição para qualquer dúvida ou esclarecimento. Atenciosamente, Gabriela C. M. Bezerra - Enfermeira Assistencial</p>
---	------------------------------------	--	---

3	USF CONJUNTO TOYAMA	<p>Paciente se encontra com nódulo na garganta e passou na santa casa foi orientada pelo medico a marcar consulta com urgência , foi de manha no psf do conjunto TOYAMA e não quiseram agendar consulta ,alegaram que agenda esta cheia, paciente não pode esperar por que o nódulo esta crescendo.</p> <p>Paciente alega que a doutora esta andando pelo psf porque não tem paciente para atender.</p> <p>Sendo que poderia estar atendendo pacientes</p>	<p>Em resposta à ouvidoria 106032, venho através deste informar que em 09/05/2019 compareceu a esta Unidade às 12h09min h a reclamante Letícia Claudia Leite, referindo "dor no pescoço há 2 dias", a mesma foi avaliada pelo profissional técnico de enfermagem Alex Sandro conforme fluxo da Unidade foi orientado quanto à vaga excedente para o dia, devido ao preenchimento completo da agenda, tanto para consultas como acolhimentos, (ressalto que na avaliação do profissional técnico, não havia critério para atendimento imediato utilizando vaga zero de acordo com o quadro clínico), sendo assim, usuária segue orientada e informa o técnico que iria até a Santa Casa.</p> <p>Aproximadamente às 14h25min h a usuária retorna a Unidade, aborda a colaboradora Juliana solicitando atendimento para o mesmo dia com a profissional médica, reclamante informa que esteve na Santa Casa e que o clínico que a atendeu informou que a mesma está com "nódulo na garganta" e que precisa de atendimento imediato na Unidade Básica para solicitação de encaminhamento ao especialista e exame laringoscopia. Ressalto que o profissional médico responsável pelo atendimento na Santa Casa não forneceu NENHUM documento que comprove a demanda da usuária, a não ser receita de antiinflamatório e também não realizou NENHUM exame de imagem para comprovação do quadro (segundo a reclamante). Reclamante, exaltada abordou as demais profissionais enfermeira Gabriela e médica Tatiana, prejudicando assim, as consultas dos demais usuários que aguardavam atendimento, e as mesmas também explicaram o fluxo da Unidade.</p>
---	---------------------------	--	---

15. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

A Supervisora Valeria Ibanhez de Oliveira juntamente com o Dr. Supervisor Geraldo Sica, realizou auditoria de prontuários, por amostragem. Informamos que após a análise as inconsistências são pontuadas prontamente aos profissionais com orientações quanto à qualificação das anotações nos prontuários de atendimento, conforme demonstrado abaixo:

ANEXO I

AVALIADORES		VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA		
NÚMERO DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS		10			10			10		
UNIDADE		PACS			NOVO HORIZONTE			TOYAMA		
DATA DA AVALIAÇÃO		31 DE MAIO			31 DE MAIO			31 DE MAIO		
ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO		31 DE MAIO			31 DE MAIO			31 DE MAIO		
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			SIM			SIM		
1.2	PF organizado por microarea	SIM			SIM			SIM		
1.3	Localização do KIT do ACS	PASTAS			PASTAS			PASTAS		
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO		SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA
2.1	Estado de conservação PF	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.2	Identificação do envelope PF	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.3	Envelope de PI conforme padrão (PF)	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas do PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.5	Registro em ordem cronológica no PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.6	Formulários separados por usuário no PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.7	Identificação dos profissionais nos registros do PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO										
3.1	Data	0	0	20	8	0	2	8	0	2
3.2	Letra legível	0	0	20	8	0	2	8	0	2
3.3	Anamnese	0	0	20	8	0	2	8	0	2
3.4	Exame físico	0	0	20	8	0	2	8	0	2
3.5	Hipótese diagnóstica	0	0	20	7	1	2	8	0	2
3.6	Conduta	0	0	0	8	0	2	8	0	2
ENFERMEIRO										
3.7	Data	20	0	0	4	0	6	4	0	6
3.8	Letra legível	20	0	0	4	0	6	4	0	6
3.9	Histórico	20	0	0	4	0	6	4	0	6
3.10	Exame físico	20	0	0	4	0	6	4	0	6
3.11	Diagnóstico de enfermagem	20	0	0	4	0	6	4	0	6
3.12	Conduta	20	0	0	4	0	6	4	0	6
ENFERMAGEM										
3.13	Data	0	0	0	1	0	9	8	0	2
3.14	Letra legível	0	0	0	1	0	9	8	0	2
3.15	Anotação	0	0	0	1	0	9	8	0	2
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS										
3.16	Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.17	Letra legível	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.18	Queixa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.19	Conduta	0	0	0	0	0	0	0	0	0

16. GRUPO EDUCATIVO E/OU EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram desenvolvidas atividades em grupo para os seguintes temas: vacinação, DSTs, atividade física, automassagem, rotinas e processos de trabalho da unidade de saúde, arboviroses, banco de leite, aleitamento materno, saúde financeira, doenças respiratórias, obesidade, saúde da mulher, anemia falciforme, saúde mental, planejamento familiar e Saúde bucal.

Os comprovantes dos grupos educativos e/ou Educação Continuada foram enviados aos cuidados da Educadora de Saúde Pública em 10/06/2019 através do Ofício nº 086/2019 para conferência e validação das atividades realizadas e também por meio eletrônico ao endereço leticia.sms@pmmc.com.br.

A descrição dos períodos dos grupos educativos e/ou Educação continuada realizados pelas equipes está representada no Anexo III, que segue abaixo:

USF	Meta	Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	% Realizado
09 - USF Novo Horizonte	33:00:00	33:30:00	102%
10 - PACS I	33:00:00	32:30:00	98%
11 - PACS II	33:00:00	33:30:00	102%
14 - USF Conjunto Toyama	33:00:00	33:00:00	100%

17. MANUTENÇÃO

Segue no quadro abaixo o descritivo das manutenções realizadas no período:

UNIDADES	DATA	DESCRIÇÃO
USF NOVO HORIZONTE	23/05/2019	Pintura da recepção paredes internas
		Pintura corredor externo
		Pintura da farmácia
		Pintura do armário da farmácia
		Pintura da porta da farmácia
PACS	03/05/2019	Troca de 1 grelha 150 mm inox WC funcionários
		Troca de 2 lâmpadas fluorescente
		Manutenção luminárias externa
USF CONJUNTO TOYAMA	24/05/2018	Troca de 4 lâmpadas em frente a unidade
		Troca de rodinhas de cadeiras sala de enfermagem
USF CONJUNTO TOYAMA	03/05/2019	Troca de 2 cilindros com 2 chave nas portas de saída e porta de acesso restrito
		Manutenção WC FEM e MASC
	14/05/2019	limpeza dos ventiladores
		Fixação de 1 quadro de aviso
		Manutenção no alambrado

18. ATIVIDADE DE DESTAQUE

Foram realizadas as seguintes atividades: Palestras de orientação e prevenção de DSTs, práticas integrativas, saúde bucal e outros.

