

CG 67.2018



UNICA

JUNHO - 2019
01 a 30.06.2019

Mogi das Cruzes



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE

FRANCISCO MOACIR BEZERRA DE MELO



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

SIRLENE DIAS COELHO

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	5
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:	5
3. FORÇA DE TRABALHO	6
4. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO	15
5. ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV	26
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	27
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA	28
8. INDICADORES DE QUALIDADE	31
9. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA	31
10. OUVIDORIA	52
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	59
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	60
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	60
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	60
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	62
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	63
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	66

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de Equipamentos de Saúde que compõe 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 Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes.

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas nas unidades são monitoradas pelo Sistema MV. Exceto quando não há tempo hábil para registro no CNES profissionais no sistema DATASUS.

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 e instabilidades diárias nos sistemas. Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos do relatório do Sistema MV, porém conforme descrito anteriormente serão apresentados também os dados das atividades realizadas pelos profissionais médicos em que não foi possível o cadastro no CNES devido situações particulares dos mesmos, sendo: a comprovação do agendamento (ficha de atendimento ambulatorial) juntamente com a ciência do usuário e o Mapa Diário (extraído do Sistema MV), este com a validação do Responsável Técnico Médico da Unidade.

Abaixo controle interno da unidade sobre o registro de queda, lentidão ou ausência de internet do mês de junho/2019.

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial, no período de 01 a 30 de Junho/2019.

3. FORÇA DE TRABALHO

3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima

AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO							ASSISTENCIAL						SAÚDE BUCAL		EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
	COORDENADOR ADMINISTRATIVO	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE SISTEMA	ORIENTADOR DE PÚBLICO	JOVEM APRENDIZ	MÉDICO CARDIOLOGISTA	ENFERMEIRO RT	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	FARMACÊUTICO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE SAÚDE BUCAL	CIRURGIÃO DENTISTA	FISIOTERAPEUTA	NUTRICIONISTA	EDUCADOR FÍSICO
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	30 HORAS	12 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	20 HORAS	30 HORAS	40 HORAS	40 HORAS
	1	1	1	8	1	3	1	1	1	2	8	1	2	2	2	2	1	2

BLOCO CIRÚRGICO	ADM.	ASSISTENCIAL		
	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	MÉDICO ESPECIALISTA
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	08 HORAS
	1	2	3	1

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

RELAÇÃO DE COLABORADORES – Junho/2019			
	NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
		AUGUSTO REGUEIRO FILHO	ENCARREGADO DE GESTÃO
		MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
		DAVID DOS SANTOS	T.I. / FATURISTA
		ANA CLAUDIA MORAIS MARTINS	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		ANA LUIZA COSTA GALBARINI	
		MICHELLE CRISTINE FERREIRA LOURENCO	
		ALINE DE MORAIS VAZ	
		AUREA FERREIRA MIRANDA	
		JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO (Lic. Maternidade a partir de 17/06/2019)	
		YESSA DA SILVA FARIA PORTE (Cobertura Lic. Maternidade de Josy Ap. Oliveira)	
		MARIA VIVIANE ROMANO	
		MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	
		TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	
		ANGELICA DE OLIVEIRA SOUZA RIBEIRO (Cobertura de Férias da Orientadora Publico Socorro)	
		SOCORRO SOUZA ROCHA (Férias de 03/06 até 02/07/2019)	
		ALLAN VITOR DA SILVA OLIVEIRA	ORIENTADOR DE PÚBLICO
		PRISCILA SILVA DOS SANTOS	
		FABIANA NERIS URBIETA	JOVEM APRENDIZ
	ENFERMAGEM	CRISTIANE DA SILVA MARTINS RODRIGUES DE LIMA	ENFERMEIRO RT
		LUCIANE NOGUEIRA	ENFERMEIRO
		JUCELANIA SOUSA GONDIM	
		BRENDA STEPHANY AKAMINE	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		GESSICA XISTO SILVA	
		GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	
		IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	
		EVVELYN LUCIENE DOS SANTOS (Licença Maternidade a partir de 19/04)	
		ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES (Cobertura Licença Mat. Evvelyn Luciene)	
		JOAO BATISTA DA SILVA GOMES	
		JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	
		RAFAELA RODRIGUES DA SILVA	
	ODONTO	ALINE BITENCOURT COSTA	CIRURGIÃO DENTISTA
		MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	
		JACKELINE CAETANO VAZ ROSSETE (Licença Maternidade e Férias de 13/05/2019 até 11/06/2019)	AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL
		PATRICIA DE ALMEIDA MONTEIRO (Cob. licença Maternidade e Férias de Jackeline Caetano até 11/06/2019)	
		KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM	
	FARMÁCIA	ELISANGELA COSTA DA SILVA SANTOS	FARMACÊUTICO
		BARBARA DA SILVA ALMEIDA	TÉCNICO DE FARMÁCIA
		MARIA DE FATIMA CAVALCANTE RODRIGUES CASTRO	
	MÉDICO	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	CARDIOLOGIA/ RT

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

BLOCO CIRÚRGICO	ADM	WILLIAN DIEGIO ARANTES ALVES	26209	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	ENFERMAGEM	NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		ROSANGELA AKIKO HAMADA (Férias a partir de 03/06 até 02/07/2019)	26272	
		ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO (Cobertura de Férias da colaboradora Rosangela)	9058	
		ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA (Lic. Maternidade a partir de 21/04/2019)	19268	
		STEPHANY DANTAS FIGUEIRA (Cobertura de Lic. Maternidade de Aline Coleado, a partir de 21/04/2019)	27018	
	FARMÁCIA	PRISCILA ALVES DA SILVA	26268	TÉCNICO DE FARMÁCIA
		KELLY DOS SANTOS MIRANDA DIANA	27390	
	MÉDICO	DANIEL DE OLIVEIRA ARAÚJO	12825	CIRURGIÃO GERAL

ATI	A.T.I	ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPIA
		MARCIA MARIA CAMPOS	26263	NUTRICIONISTA
		CONCEICAO DE MARIA COSTA SENA	26254	
		DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FISICO
		LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

Informações:

Administrativo

Josy Aparecida Oliveira Gomes de Melo – Auxiliar Técnico Administrativo: início da licença maternidade em 17 de junho 2019.

Yessa da Silva Faria Porte – Auxiliar Técnico Administrativo: contratação para cobertura de licença maternidade, início em 10 de junho 2019.

Socorro Souza Rocha: período férias de 03/06 a 02/07/2019. Cobertura realizada pela Auxiliar Técnica Administrativo: Angélica de Oliveira Souza Ribeiro.

Enfermagem

A colaboradora Aline Coleado Vituriano Miranda (Técnico de Enfermagem) iniciou a Licença Maternidade em 21/04/2019 e a cobertura está sendo realizada pela funcionária Stephany Dantas Figueira.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

A colaboradora Evellyn Luciene dos Santos (Técnico de Enfermagem) iniciou a Licença Maternidade a partir de 19/04/2019. A cobertura realizada pelo colaborador Elisiomar Miranda Rodrigues.

A colaboradora Rosângela Akiko Hamada (técnica de enfermagem) do Bloco Cirúrgico férias de 03/06 a 02/07/2019 – cobertura realizada pela colaboradora Ana Paula Daniel Gomes (técnica de enfermagem) do Bloco Ambulatorial. Conforme quadro mínimo 08 técnicos no Bloco Ambulatorial e 03 técnicos no Bloco Cirúrgico.

Odontologia

A colaboradora Jackeline Caetano Vaz Rosseti (Técnico de Saúde Bucal) estava de Licença Maternidade e férias, retornando em 12/06/2019, cobertura realizada pela colaboradora Patrícia de Almeida Monteiro.

3.3 - Tabela – Profissionais Ambulatório

Abaixo, escala dos profissionais que atuaram na UNICA para a prestação de serviços médicos através de contratos com as empresas ANAN, MEDFAS T e CLT:

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

UNICA – AMBULATÓRIO - ATENDIMENTO JUNHO/2019																
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Ofícios	Data do Atendimento	Profissional	CRM	contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas				
								Período	Entrada	Saída						
Vascular	46	46	05/06/19, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	46				
			05/06/19, quarta-feira	Jeronimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	ANAN	Matutino	8:00	11:00	3:00					
			12/06/19,quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
			12/06/19, quarta-feira	Jeronimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	ANAN	Matutino	8:00	11:00	3:00					
			19/06/19, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
			26/06/19, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
Cirurgia Geral	46	68	04/06/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:00	12:00	2:00	68				
			04/06/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	14:00	2:00					
			05/06/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
			06/06/19, quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	11:00	4:00					
			11/07/19, quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:00	12:00	2:00					
			11/06/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	14:00	2:00					
			12/06/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
			13/06/19, quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	11:00	4:00					
			18/06/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:00	12:00	2:00					
			18/06/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	14:00	2:00					
			19/06/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	17:00	10:00					
			25/06/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:00	14:00	4:00					
			26/06/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
			27/06/19, quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge / Troca Ofício	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	11:00	4:00					
			Neurologia	137	115	03/06/19, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino		12:40	17:00	4:20	115
						05/06/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino		12:40	17:00	4:20	
07/06/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181				PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
07/06/19, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553				PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
07/06/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:30	17:00	4:30					
10/06/19, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:40	17:00	4:20					
11/06/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:40	17:00	4:20					
12/06/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:40	17:00	4:20					
14/06/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181				PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
14/06/19, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553				PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00					
14/06/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:40	17:00	4:20					
17/06/19, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:30	17:00	4:30					
18/06/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00					
24/06/19, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:40	17:00	4:20					
25/06/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Integral	8:00	16:20	8:20					
26/06/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933				PJ	ANAN	Vespertino	12:40	17:00	4:20					
27/06/19, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:30	17:00	4:30								
28/06/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00								
28/06/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:30	17:00	4:30								
Cardiologia	46	46	03/06/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	14:00	7:00	46				
			06/06/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	14:00	7:00					
			10/06/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	14:00	7:00					
			13/06/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	14:00	7:00					
			17/06/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00					
			24/06/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00					
26/06/19/quarta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00								

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Urologia	46	56	03/06/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	56
			04/06/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			10/06/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			11/06/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			17/06/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Matutino	7:00	12:00	5:00	
			17/06/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai - Troca Ofício	67.544	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			18/06/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			24/06/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Matutino	7:00	12:00	5:00	
			24/06/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai - Troca Ofício	67.544	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
Dermatologia	46	46	25/06/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	46
			03/06/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			10/06/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			13/06/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			17/06/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			24/06/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	12:00	5:00	
			24/06/19/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			25/06/19/terça-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			26/06/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	13:00	5:00	
Endocrinologia	46	46	05/06/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	46
			10/06/19/segunda-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			12/06/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			19/06/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			26/06/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
Gastroclínica	46	46	13/06/19/quinta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	46
			14/06/19/sexta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			17/06/19/segunda-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			19/06/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			26/06/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/06/19/sexta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
Geriatria	46	36	06/06/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	36
			07/06/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			13/06/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			14/06/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			27/06/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			28/06/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
Mastologia	30	30	03/06/19/segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	15:00	17:00	2:00	30
			06/06/19/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			10/06/19/segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Integral	9:00	11:00	2:00	
			13/06/19/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			17/06/19/segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
Otorrino	46	46	03/06/19/segunda-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Vespertino	15:00	17:00	2:00	48
			04/06/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	
			10/06/19/segunda-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Vespertino	14:00	16:00	2:00	
			11/06/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	
			17/06/19/segunda-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Vespertino	14:30	16:30	2:00	
			18/06/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	
			24/06/19/segunda-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Vespertino	14:30	16:30	2:00	
			25/06/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	

- Ofício nº 48 – troca de 22 horas de neurologia por cirurgia geral.
- Ofício nº 48 - troca de 10 horas de geriatria por urologia.

Observações:

Conforme descrito no ofício nº48/2019- UNICA: realizamos a troca de 22 horas médica da especialidade de **neurologia** por 22 horas da especialidade de **Cirurgia Geral**. Feito também a troca de 10 horas médicas da especialidade de **Geriatria** para 10 horas da especialidade de **Urologia**. Abaixo a descrição do resumo das trocas realizadas:

Resumo de Troca de Ofício - Junho /2019		
Especialidade	Horas prevista	Horas / Troca de Ofício
Neurologia	137	115
Cirurgia Geral	46	68
Geriatria	46	36
Urologia	46	56
Realizamos as trocas de horas nas especialidades, porém não houve prejuízo/alteração na carga horária no mês Junho/2019		

Informamos que houve a comunicação com o DAT- Setor Regulação – e a autorização pela Médica Sandra Bertaiolli sobre a necessidade das trocas de horas médicas no período, para o atendimento da demanda da Secretaria Municipal de Saúde.

Otorrinolaringologista

No período do mês de maio/2019 o profissional médico realizou um procedimento cirúrgico no dia 23/05/2019, foi realizado alteração da agenda de 28/05/2019 para 30 e 31/05/2019, mas não foi possível o cumprimento do total de 53 horas previstas para o período anterior, portanto no mês de junho/2019, considerando o total de horas previstas para este especialidade de 46 horas, o mesmo compensou 2 horas a mais no mês de junho/2019 (48 horas) no atendimento ambulatorial. Relatamos que o profissional irá compensar às 03 horas restantes nos próximos meses Julho e Agosto/2019.

Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelos prestadores:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	ANAN	489
	MEDFAST	48
	CLT	46

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Em anexo folha de frequência dos Profissionais Médicos.

3.4 - Tabela – Profissionais– Bloco Cirúrgico

Abaixo, escala dos profissionais médicos que atuaram na UNICA – Bloco Cirúrgico através de contratos com a empresa ANAN e CLT:

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - ATENDIMENTO Junho/2019												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Oficiais	Data do Atendimento	Profissional	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
CIRURGIA GERAL	36	36	05/06/19/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	16:10	9:10	39,1
			12/06/19/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	17:00	10:00	
			19/06/19/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	17:00	10:00	
			26/02/19, terça-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	17:00	10:00	
MASTOLOGIA	30	10	03/06/19, segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:00	8:00	10
			10/06/19, segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	7:00	9:00	2:00	
UROLOGIA	30	30	07/06/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	30
			14/06/19 sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/06/19 sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
DERMATO	61	81	03/06/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	8:00	17:00	9:00	81
			04/06/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			06/06/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			07/06/19/sexta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			10/06/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	9:00	17:00	8:00	
			11/06/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			11/06/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			11/06/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	14:00	17:00	3:00	
			17/06/19 segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			18/06/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			18/06/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			18/06/19 terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	14:00	17:00	3:00	
			24/06/19 segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			25/06/19 terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			27/06/19 quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Integral	8:00	16:00	8:00	
ANESTESISTA	46	46	05/06/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:30	8:30	38,3
			07/06/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	13:30	6:30	
			12/06/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	15:30	8:30	
			14/06/19 sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	13:30	6:30	
			19/06/19 quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:30	8:30	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Considerações:

Mastologia: Devido à ausência de demanda para os procedimentos no Bloco Cirúrgico para a especialidade de Mastologia, realizamos a troca de 20 horas para a especialidade de Dermatologia para a execução dos procedimentos cirúrgicos.

Resumo de Trocas		
Especialidade	Horas prevista	Horas / Troca
Mastologia	30	10
Dermatologia	61	81
Realizamos as trocas de horas no bloco, porém não houve prejuízo/alteração na carga horária no mês Junho/2019		

Anestesiologista: No mês de junho/2019 de acordo com a necessidade dos especialistas da Cirurgia Geral e Urologia, foram necessários somente 38,3 horas. Destacamos que no mês de maio/2019, realizamos 06 horas há mais no Bloco Cirúrgico, com o compromisso de compensarmos o valor financeiro, portanto, reduzimos 06 horas na especialidade de Anestesiologista neste mês.

Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelos prestadores:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	ANAN	159,3
	CLT	39,1

Relatamos que o profissional Cirurgião Geral excedeu 03 horas e 10 minutos da previsão de horas contratadas do mês de junho/2019, devido a necessidade do aumento de tempo cirúrgico.

Em anexo, a este relatório, segue folha de frequência dos Profissionais Médicos.

4. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO

4.1 -Tabela – Volume de atividade esperada – Ambulatório

ESPECIALIDADE	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 22 Dias	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 19 Dias
CIRURGIA VASCULAR	12	48	211	12	46	182
CIRURGIAO GERAL	12	48	211	12	46	182
MASTOLOGIA	8	32	141	8	30	122
CARDIOLOGIA	12	48	211	12	46	182
UROLOGIA	12	48	211	12	46	182
DERMATOLOGIA	12	48	211	12	46	182
ENDOCRINOLOGIA	12	48	211	12	46	182
GASTROCLINICO	12	48	211	12	46	182
GERIATRIA	12	48	211	12	46	182
NEUROLOGIA	36	144	633	36	137	547
OTORRINOLARINGOLOGIA	12	48	211	12	46	182
	152	608	2673	152	578	2308

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos atendimentos médicos especialistas, realizados no período de avaliação e acompanhamento das atividades sendo:

4.2 - Tabela – Volume de atividade realizada – Ambulatório

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – Junho /2019													
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	META MENSAL 91%	Meta após troca ofício - 100%	Meta após troca ofício - 91%	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	ALTA AMBULATORIAL	% ALTA AMBULATORIAL
CIRURGIA VASCULAR	182	166	182	166	198	167	92%	167	92%	31	17%	7	4%
CIRURGIAO GERAL	182	166	258	235	379	329	127%	328	127%	50	19%	29	9%
MASTOLOGIA	122	111	122	111	117	95	78%	95	78%	22	18%	27	28%
CARDIOLOGIA	182	166	182	166	202	189	104%	187	103%	13	7%	47	25%
UROLOGIA	182	166	217	197	249	230	106%	228	105%	19	9%	42	18%
DERMATOLOGIA	182	166	182	166	195	164	90%	166	91%	31	17%	46	28%
ENDOCRINOLOGIA	182	166	182	166	208	189	104%	190	104%	19	10%	2	1%
GASTROCLINICO	182	166	182	166	200	183	100%	183	100%	17	9%	22	12%
GERIATRIA	182	166	148	134	158	154	104%	148	100%	4	3%	0	0%
NEUROLOGIA	547	498	471	428	512	454	96%	454	96%	58	12%	41	9%
OTORRINOLARINGOLOGIA	182	166	182	166	251	215	118%	226	124%	36	20%	89	39%
	2.308	2.101	2.308	2.101	2.669	2.369	103%	2.372	103%	300	13%	352	15%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Conforme apresentado e demonstrado através do Sistema MV foram realizados o total de **2.369** atendimentos médicos, atingindo **103%** da meta contratual.

Abaixo tabela de justificativas de equívocos no processo de finalização e/ou faturamento do Sistema MV. Enfatizamos que a orientação sobre a manipulação correta do sistema está ocorrendo constantemente com toda a equipe médica da unidade.

4.3 - Tabela – Justificativas:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Ambulatório			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
CIRURGIA VASCULAR	167	167	-
CIRURGIAO GERAL	328	329	09 pacientes finalizado sem faturar e 10 pacientes faturados a mais
MASTOLOGIA	95	95	-
CARDIOLOGIA	187	189	03 pacientes finalizados sem faturar e 01 paciente faturado a mais
UROLOGIA	228	230	02 pacientes finalizados sem faturar
DERMATOLOGIA	166	164	02 pacientes faturados a mais
ENDOCRINOLOGIA	190	189	01 paciente faturado a mais
GASTROCLINICO	183	183	-
GERIATRIA	148	154	06 pacientes finalizados sem faturar
NEUROLOGIA	454	454	-
OTORRINOLARINGOLOGIA	226	215	01 paciente finalizado sem faturar e 12 pacientes faturado a mais

Controle diário da unidade

Os profissionais foram reorientados sobre a necessidade e importância do faturamento adequado no Sistema MV.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Destacamos novamente a trocas de horas médicas das especialidades do Ambulatório, conforme consensuada com o DAT- Departamento de Apoio Técnico – Setor Regulação – Médica Dra. Sandra Bertaiolli, sendo:

Ofício nº 48 – realizada a troca de 22 horas da especialidade de neurologia por cirurgia geral.

Ofício nº 48 – realizada a troca de 10 horas da especialidade de geriatria para urologia

Segue justificativa do não cumprimento das metas contratuais dos atendimentos das especialidades mastologista no mês de junho/2019.

Mastologista: ofertado 117 consultas, porém houve o absenteísmo de 22 (18 %) usuários, ocasionando o total de 95 atendimentos, atingindo a meta contratual de 78 %. Informamos que não havia demanda interna (UNICA) e nem externa no Setor Regulação da SMS para o agendamento de 1ª consulta para esta especialidade, conforme correio eletrônico recebido no dia 27/05/2019 pelo DAT.

4.4 -Tabela – Volume de atividade esperada – Bloco Cirúrgico

BLOCO CIRÚRGICO - Junho/2019						
ESPECIALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL 19 DIAS	CIRURGIAS SEMANAIS PREVISTAS	META MENSAL 100%	META DE CIRURGIAS 22 DIAS	META MENSAL 19 Dias 100%
CIRURGIÃO GERAL	8	30,4	18	75	352	304
MASTOLOGIA	8	30,4	18	75		
UROLOGIA	8	30,4	18	75		
DERMATOLOGIA	16	60,8	35	154		
ANESTESISTA	12	41,5	X	0		

Ofício Recebido de nº 75/2019 DAT-SMS de 19/02/2019, correção da meta contratual de Procedimentos Cirúrgicos, onde se lê 379 cirurgias, leia-se e de 352 cirurgias mensais.

Segue abaixo quadro demonstrando as cirurgias realizadas no período:

4.5 - Tabela – Volume de atividade realizada – Bloco Cirúrgico

BLOCO CIRÚRGICO -Junho/2019					
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	AGENDADOS	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO
CIRURGIAO GERAL	304	87	74	76	102%
MASTOLOGIA		6	4	6	
UROLOGIA		24	23	26	
DERMATOLOGIA		240	208	213	
TOTAL		357	309	321	

Fonte de dados : MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizado o total de **309** procedimentos cirúrgicos onde atingimos a meta mensal de **102%**.
Relatamos a diferença de 12 procedimentos faturados a mais devido ao equivoco no faturamento do Sistema MV pelo profissional médico.

Abaixo as considerações em relação ao faturamento do Sistema MV na unidade.

4.6 - Tabela – Justificativas:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Bloco Cirúrgico			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
CIRURGIAO GERAL	76	74	02 pacientes faturados a mais
MASTOLOGIA	6	4	02 pacientes faturados a mais
UROLOGIA	26	23	03 pacientes faturados a mais
DERMATOLOGIA	213	208	05 pacientes faturados a mais

Controle diário interno da unidade

Informamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ocorre com 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico agendado, com o intuito de confirmar a presença do usuário, reforçar sobre o preparo necessário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos.

Ressaltamos também sobre a dificuldade de ausência de demanda para os procedimentos no Bloco Cirúrgico principalmente nas especialidades Mastologia e Urologia. Em 28/06/2019 em parceria com o DRB- Departamento de Atenção Básica – Planejamento Familiar iniciou-se a execução de 4 procedimentos cirúrgicos com o especialista Urologista de vasectomia.

No Bloco Cirúrgico há o Profissional Anestesiologista que acompanha os procedimentos cirúrgicos de maiores complexidades das especialidades de Cirurgia Geral e Urologia. Destacamos que a necessidade dos procedimentos de anestesia regional (local) ou sedação são acordados em conjunto com os profissionais cirurgiões que atuam no momento da cirurgia. No período foram realizados 53 procedimentos, sendo: anestesia local 47 e 06 sedação, faturados no Sistema MV.

Estamos reforçando com todos os profissionais médicos sobre a importância de finalizar os procedimentos cirúrgicos com o CID - Código Internacional de Doenças corretamente conforme orientação da Tabela Sigtap - Sistema de Gerenciamento da Tabela de

Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS e apoio do DAT- Setor Regulação e Faturamento da Secretaria Municipal de Saúde.

4.7 - Tabela – Volume de atividade esperada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA - Junho/2019			
ESPECIALIDADE	CONSULTAS SEMANAIS PREVISTAS	META DE 22 DIAS	META 19 DIAS
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	40	176	152
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	40	176	152
	80	352	304

Segue abaixo quadro demonstrando os atendimentos realizados no período:

4.8 - Tabela – Volume de atividade realizada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA - Junho/2019						
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	META MENSAL 91%	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO	% FATURADO
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	152	138,3	244	244	160,5%	160,5%
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	152	138,3	104	104	68,4%	68,4%
	304	276,6	348	348	114,5%	114,5%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizado o total de **104** procedimentos odontológicos – cirurgias – no mês de junho/2019. Atingindo **68,4%** da meta contratual. No mês de junho/2019 foram suspensos o total de **22** procedimentos odontológicos. Os profissionais Dentistas informaram que ocorre também o cancelamento do procedimento cirúrgico relacionado ao estado clínico do paciente, exemplo: hipertensão arterial severa, valor acima do normal de glicemia capilar, onde infelizmente ocorre a suspensão imediata do procedimento cirúrgico odontológico. Abaixo quadro demonstrativo do cancelamento dos procedimentos cirúrgicos do mês de junho/2019 odontológicos:

4.9- Tabela – Controle de Suspensão de Procedimento Odontológico

Suspensão de procedimentos cirúrgicos odontológicos -Junho /2019					
Ordem	Data		Período	SIS	Motivo
1	4/6/2019	manhã	Milene	298234	Paciente com P.A. alterada – 200x120 mm Hg – remarcado.
2	5/6/2019	manhã	Milene	384667	Radiografia panorâmica sugestiva de anquilose no dente 28 incluso, foi feita a cirurgia, porém não houve luxação, dente anquilosado
3	6/6/2019	manhã	Milene	381982	Paciente com P.A. alterada 170x100 mm Hg – remarcado
4	7/7/2019	manhã	Milene	23421	Paciente chegou atrasada e solicitou remarcação de consulta pois o filho está doente.
5	10/6/2019	manhã	Milene	631597	Paciente solicitou a remarcação da exodontia pois tem prova na faculdade hoje.
6	11/6/2019	manhã	Milene	492347	Paciente solicitou a remarcação da exodontia, pois tinha realizado a exodontia do outro lado, e gostaria de esperar mais para fazer o outro lado.
7		manhã	Milene	149263	Paciente de avaliação agendada em horário de cirurgia. Foi realizada a primeira consulta e solicitado a Radiografia Panorâmica
8		manhã	Milene	8347	Paciente não fez a Radiografia Panorâmica solicitada.
9		manhã	Milene	7614	Paciente de avaliação agendado em horário de cirurgia. Foi realizada a primeira consulta e solicitado a Radiografia Panorâmica.
10	12/6/2019	manhã	Milene	298234	Paciente solicitou remarcação da exodontia por motivos de trabalho.
11		manhã	Milene	122156	Paciente chegou atrasada.
12	26/6/2019	manhã	Milene	7614	Paciente não realizou a Radiografia Panorâmica
13		manhã	Milene	298234	Paciente com hipertensão P.A. 180x10
14	4/6/2019	tarde	Aline	125184	Paciente chegou muito atrasada e não fez o rx panorâmico. Foi remarcada para nova data.
15	5/6/2019	tarde	Aline	21759	Paciente solicitou nova data para cirurgia por motivo pessoal
16	6/6/2019	tarde	Aline	63978	Paciente com trismo a 7 dias impossibilitando a cirurgia. Paciente foi medicado e remarcada a cirurgia
17	7/6/2019	tarde	Aline	108370	Paciente com suspeita de coagulopatia, vai passar no médico. Reagendada a cirurgia
18	8/6/2019	tarde	Aline	696072	Paciente preferiu não realizar a cirurgia devido a complexibilidade do caso
19	9/6/2019	tarde	Aline	94873	Paciente agendada em horário errada, remarcada para cirurgia.
20	10/6/2019	tarde	Aline	363138	Paciente com a P.A. Alterada 180x120
21	28/6/2019	manhã	Milene	195718	Paciente de avaliação agendada em horário de cirurgia. Foi realizada a primeira consulta e solicitado a Radiografia Panorâmica
22		manhã	Milene	289283	Paciente de avaliação agendada em horário de cirurgia. Foi realizada a primeira consulta e solicitado a Radiografia Panorâmica

Conforme descrito em ata de reunião de CTA do dia 15/04/2019, encaminhado o ofício nº 301/2019 CEJAM para análise de revisão das metas contratuais dos procedimentos

cirúrgicos ao DAT- Departamento de Apoio Técnico. Informamos que a comunicação prévia através de telefone está sendo realizada 24 horas do tempo que antecede o agendamento para o procedimento cirúrgico odontológico.

4.10 - Tabela – Volume de atividade esperada – Equipe Multiprofissional

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - Junho/2019				
ESPECIALIDADE	QTD PROFISSIONAIS	CAPACIDADE OPERACIONAL SEMANAL	Meta Contratual 22 Dias	Meta Maio 19 Dias
FISIOTERAPEUTA	2	120 ATENDIMENTOS	528	456
NUTRICIONISTA	1	80 ATENDIMENTOS	352	304
EDUCADOR FÍSICO	2	30 AULAS	264	228

Segue abaixo quadro demonstrando das atividades realizadas no período:

4.11 - Tabela – Volume de atividade realizada – Equipe Multiprofissional

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - Junho/2019						
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	META MENSAL 91%	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO	% FATURADO
FISIOTERAPEUTA	456	415,0	465	462	102,0%	101,3%
NUTRICIONISTA	304	276,6	304	306	100,0%	100,7%
EDUCADOR FÍSICO	228	207,5	267	267	117,1%	117,1%
	760	692	769	768	101,2%	101,1%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Justificativas

Educador Físico

- Realizado o total de 267 aulas (hidroginástica /musculação) sendo 117,1% da meta contratual. Informamos que os atendimentos foram realizados durante o período de trabalho das profissionais que atuam na unidade. Os atendimentos podem ser comprovados pelos lançamentos e faturamentos no sistema MV.

4.12 - Tabela – Volume de exames esperados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT	Total de Exames/Mês
Mamografia	350
Eletroencefalograma - EEC	40
Teste Ergométrico	150
Holter	80
MAPA	36
Eletrocardiograma - ECG	150
Ecocardiograma	150
Ultrassonografia com Doppler - USD	150
Ultrassonografia - USG	300
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama	20
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	10
Biopsia/Exerese de Nódulo de Mama	10
Nasofibrolaringoscopia	50
Total	1496

Segue abaixo quadro demonstrando da Produção SADT realizados no período:

4.13 - Tabela – Volume de exames realizados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT - Junho/2019						
Exames/Procedimentos - SADT	Quantidade Prevista contrato	Meta redefinidas de acordo com Ofícios	Realizado	Faturado	% Realizado	% Faturado
Mamografia	350	350	363	365	104%	104%
Eletroencefalograma – EEG	40	60	67	70	112%	117%
Teste Ergométrico	150	150	173	180	115%	120%
Holter	80	80	83	85	104%	106%
Mapa	36	36	40	40	111%	111%
Eletrocardiograma – ECG / com laudo	150	150	165	165	110%	110%
Ecocardiograma	150	150	152	152	101%	101%
Ultrassonografia com Doppler	150	150	161	161	107%	107%
Ultrassonografia geral	300	300	302	205	101%	68%
PAFF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	20	0	0	0	0%	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	18	17	17	94%	94%
Biopsia/Exerese de nódulo de mama	10	0	0	0	0%	0%
Nasofibrolaringoscopia	50	50	51	51	102%	102%
TOTAL	1496	1494	1574	1491	105%	100%

Fonte de dados : MVSigs - Faturamento x Produtividades- Sigas

Ofício nº 49 - troca de 10 bx/ exerese de nódulo de mama por 9 EEG – eletroencefalograma.

Ofício nº 51 – troca de 20 PAAF por 11 EEG e 8 CORE.

Realizamos o total de **1.574** exames, atingindo **105%** da meta contratual do mês de junho/2019.

Observação: Foram encaminhados ofícios para alterações das metas contratuais de: biópsia de exérese de nódulo de mama, PAAF-punção aspirativa por agulha fina, CORE- punção aspirativa por agulha grossa e EEG - eletroencefalograma.

- **Ofício nº 49/2019:** Conforme descrito no ofício nº 49/2019 enviado pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial para o DAT, realizamos a troca de 10 procedimentos de biópsia exérese de nódulo de mama por 9 EEG – eletroencefalograma, com o intuito de atender a demanda do município. Relatamos que para o procedimento cirúrgico de biópsia exérese de nódulo de mama até o momento não houve demanda interna e externa (Secretaria Municipal de Saúde) para a execução deste procedimento e na ocorrência será realizado no Bloco Cirúrgico pela profissional médica – mastologista – contratada pela prestadora de serviços médicos.
- **Ofício nº 51/2019:** Conforme descrito no ofício nº 51/2019 enviado pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial para o DAT, realizamos a troca de 20 exames de punção aspirativa por agulha fina de mama por 11 exames de EEG – eletroencefalograma e 08 exames de CORE – punção aspirativa por agulha grossa. Foi realizada a troca pois não houve demanda interna e externa para o período do exame de PAAF – punção aspirativa por agulha fina. Informamos que houve a comunicação prévia para o DAT – Setor Regulação – Médica Dra. Sandra Bertaiolli onde as trocas foram acordadas e autorizadas pelo departamento.
- **Ultrassonografia Geral:** no mês de junho/2019 realizamos o total de 308 exames de USG geral onde a meta contratual prevista foi atingida em **102,7%**, porém faturamos 205 exames – 68,3%. Tivemos 03 datas de atendimentos médicos, para a realização de exames que não foram lançados no sistema Mv devido a problemas inesperados, ou seja, ausência do profissional por motivo de saúde ocasionando insuficiência de

tempo hábil para o cadastramento dos profissionais no CNES para o faturamento adequado no sistema Mv, porém destacamos que os exames foram executados e os munícipes atendidos, conforme abaixo:

Em anexo cópias dos laudos para a comprovação da execução dos exames, sendo o total de 97 laudos.

USG - GERAL - Não faturados		
Data da Agenda	Profissional	Quantidade
04/06/2019	THAIS POZO BERTONI	40
06/06/2019	JOSEPH RAFFOUL JUNIOR	28
28/06/2019	MURILO S. M. NOGUEIRA	29
TOTAL		97

- **ECG- Eletrocardiograma:** em reunião de CTA do dia 20/05/2019 foi informado sobre a grande fila de espera para o atendimento e agendamento do exame de eletrocardiograma com laudo, anteriormente o agendamento era realizado mensalmente onde a unidade realizava a abertura da agenda 01 x ao mês. No mês de junho/2019 feito a configuração na agenda local da unidade para os exames de ECG com laudo e sem laudo, onde foi realizado o total de **165 exames com laudo** e 13 exames sem laudo.

Abaixo tabela de Considerações e Justificativas sobre o faturamento no sistema Mv e a comunicação prévia para a SMS.

4.14 - Tabela – Justificativas

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Exames			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
Mamografia	365	363	02 exames faturados a mais
Eletroencefalograma - EEC	70	67	03 exames faturados a mais
Teste Ergométrico	180	173	07 exames faturados a mais
Holter	85	83	02 exames faturados a mais
Ultrassonografia - USG	205	302	97 pacientes sem faturar devido ao acesso do Profissional ao sistema MV(CNES)

Controle diário interno da Unidade

5. ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV

Informamos que durante o mês de junho/2019 houve lentidão e interrupção temporária para o acesso a internet. Abaixo o controle interno da unidade sobre estas paralizações:

5.1 - Tabela – Queda de Internet

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - Junho/2019						
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
5/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	10:41	10:50	Robson	10:50
7/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	09:18	09:30	Diego	9:50
13/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	08:42	08:50	Robson	8:50
17/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	12:52	13:05	Diego	13:05
24/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	09:25	09:33	Diego	9:33
25/6/2019	David	Tivemos diversas quedas durante o período da manhã	08:25	00:00	Robson/Diego	11:00
27/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	16:19	16:25	Robson	16:25
28/6/2019	David	Tivemos uma queda de sistema	13:23	13:30	Robson	13:30

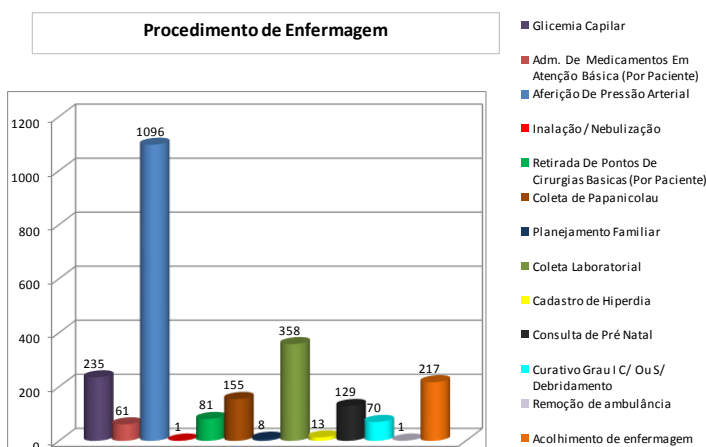
Recebido do DAT- Setor Faturamento o **Relatório de inconsistência de Dados –BPA** do período de Junho/2019, onde foram corrigidos os cadastros dos usuários, conforme orientação do Setor de Faturamento. Relatamos que a equipe médica está recebendo a orientação sobre o faturamento correto em relação ao código do procedimento e CID adequado, conforme Tabela Sigtap – Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS e orientações também do Setor de Faturamento. Encartado também a relação dos dados corrigidos.

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais e administradas realizadas na UNICA apresentamos os seguintes dados:

Tabela 6.1 – Procedimentos de Enfermagem

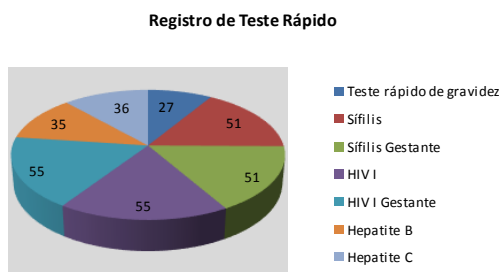
UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Glicemia Capilar	235
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	61
Aferição De Pressão Arterial	1096
Inalação / Nebulização	1
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	81
Coleta de Papanicolau	155
Planejamento Familiar	8
Coleta Laboratorial	358
Cadastro de Hipertensão	13
Consulta de Pré Natal	129
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	70
Remoção de ambulância	1
Acolhimento de enfermagem	217
Total	2425



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigas -Pep

Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	27
Sífilis	51
Sífilis Gestante	51
HIV I	55
HIV I Gestante	55
Hepatite B	35
Hepatite C	36
Total	310



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigas -Pep

Tabela 6.3 – Curativos – Crônicos

UNICA - Curativo Crônicos	Realizados
Diário - 2ª a 6ª feira	70
Total	70

Tabela 6.4- Regulação / Oncologia

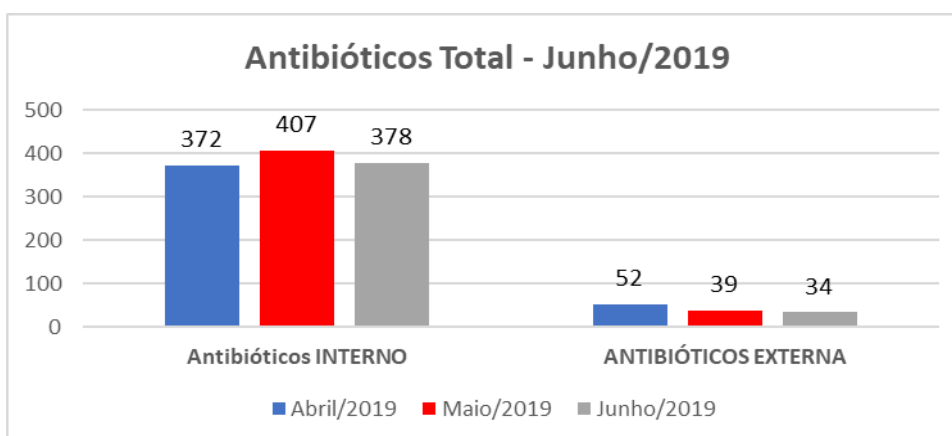
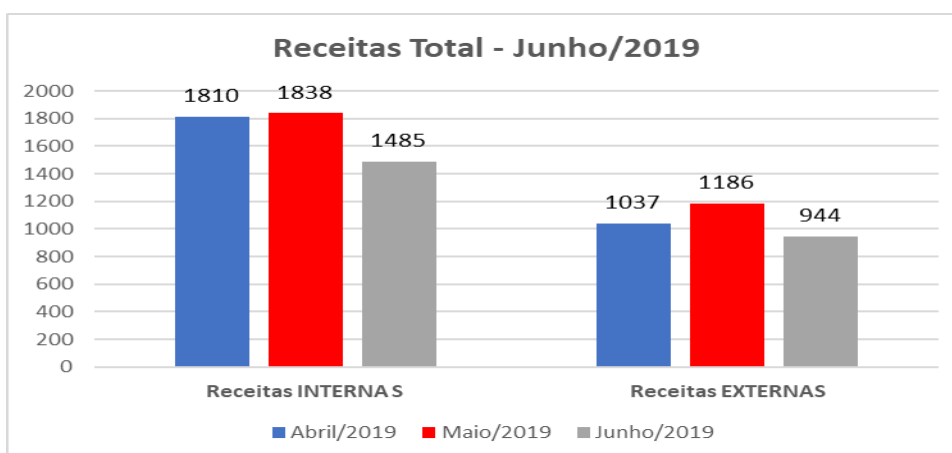
Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	11
Total	11

7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

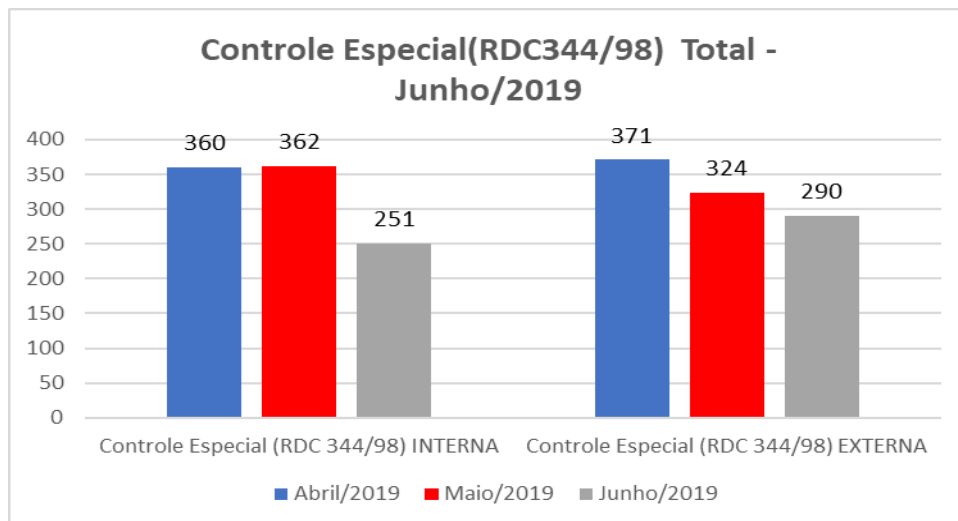
O Setor de Dispensação de Medicamentos da UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial realiza entregas, mediante apresentação de receita médica, de segunda a , aos usuários atendidos na Unidade e ou a dispensação para usuários, oriundos de outras Unidades de Saúde da rede municipal:

Tabela 7.1 – Receitas

Receitas Atendidas	abr/19	mai/19	jun/19
Receitas Total	2847	3024	2429
Receitas INTERNA S	1810	1838	1485
Receitas EXTERNAS	1037	1186	944
Antibióticos Total	424	446	412
Antibióticos INTERNO	372	407	378
ANTIBIÓTICOS EXTERNA	52	39	34
Controle Especial (RDC 344/98) Total	731	686	541
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	360	362	251
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	371	324	290



CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas da Unidade: Comparado com o mês de maio não houve um aumento nos atendimentos, visto que o valor total de receitas do mês de maio foi 4156 receitas/mês (189 receitas/dia) e o mês de junho foi 3382 receitas/mês (188 receitas/dia). Considerando que no mês de maio tivemos 22 dias úteis e no mês de junho devido aos feriados e emendas tivemos 19 dias úteis, observa-se que o número de receitas no mês de junho se mantiveram.

Receitas externa: Foi observado uma diminuição no número de receitas atendidas comparado com o mês de maio, porém este reflexo refere-se a diminuição dos dias úteis trabalhados.

Receita de Antibiótico: A diminuição no número de receitas atendidas é em decorrência da diminuição dos dias úteis trabalhados.

Receita de Controle Especial: Ao realizarmos a comparação dos atendimentos no mês de maio/2019 e junho/2019, observa-se que no mês de maio atendemos 145 receitas a mais ao compararmos com o mês em análise. Esta diferença pode estar relacionada com a possível alta de alguns pacientes ou a escolha de alguns usuários de retirar a medicação em outra unidade que seja mais próxima de sua residência ou uma unidade de sua escolha, fatores estes que impactam no resultado final da apuração. Uma outra hipótese é questão dos 4 dias a menos de atendimentos em decorrência dos dias úteis que tivemos no mês de junho.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Durante o mês de Junho/2019 tivemos dificuldades no abastecimento de alguns itens que são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, a falta destes materiais estão impactando no atendimento aos usuários. Estamos até o momento com dificuldade no abastecimento dos seguintes itens: Luva estéril nº6,5; Luva de Procedimento Descartável sem talco; Escova para lavagem das mãos com gluconato de clorexidina e Kit Teste Rápido Sífilis. Este levantamento refere-se aos abastecimentos recebidos nos dias 03/06/2019; 04/06/2019 e 17/06/2019, estes itens por vezes são recebidos com a quantidade inferior a solicitada ou nem recebemos o material. Esta inconstância no abastecimento dificulta o trabalho da equipe e da assistência ao paciente, a falta dos materiais sem informação prévia atrapalha as ações de contingência pelo setor responsável e consequentemente o abastecimento nos setores.

8. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados no Ambulatório de Especialidades, Academia da Terceira Idade e Bloco Cirúrgico no período de 01 a 30.06.2019.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	199	≥80%	86%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	172		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2369	10%	15%
Nº de altas ambulatoriais	352		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2669	<25%	11%
Nº de faltosos em consultas	300		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	357	<25%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

9. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas pelo responsável da UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial, quando necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através do preenchimento do formulário de pesquisa de opinião – SAU:

9.1 Tabela – Consolidado Pesquisa de Opinião

UNICA	
Formulário somente assinalado com mais de 50% de ótimo ou bom	131
Formulário somente assinalado com mais de 50% de regular ou ruim	0
Total de Elogios	41
Total de Reclamação	13
Total de Sugestão	14
Total Geral	199

Informamos que temos 09 caixas (pesquisa de opinião) distribuídas em todo o Ambulatório, Bloco Cirúrgico e ATI- Academia da Terceira Idade.

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.

Data: _____

Nome: _____

Sexo: F ☐ M ☐ Idade: _____ Tel.: _____

Airto: _____ SIS: _____

SERVIÇOS

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Recepção				
Sinalização				
Limpeza				
Atendimento Enfermagem				
Atendimento Médico				
Atendimento Odontológico				
Farmácia				
Ultrassom				
Mamografia				
Laboratório				
Nutricionista				

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educadores Físicos				
Exames por Diagnóstico				
Fisioterapeutas				

ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Agilidade				
Educação				
Atenção				

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

9.2 Tabela – Pesquisa de Opinião

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA					
Seq.	Data do Atendimento	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Contato	Relato do Usuário	Ação
1	Não informado	Elogio	959811046	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 13:44 hrs contato telefônico, elogio repassado para toda equipe
2	5/6/2019	Elogio	964131443	Sou bem atendida por todos os médicos que Deus os abençoe sempre!	contato com paciente dia 14/06/19 às 15:38hrs, repassado elogio para a unidade.
3	5/6/2019	Sugestão	964131443	Precisamos de otorrino, oftalmo e ortopedista	contato com paciente dia 14/06/19 às 15:38hrs, paciente fez elogio, sugestão e reclamação.
4	5/6/2019	Reclamação	964131443	Exames mais atenção	contato com paciente dia 14/06/19 às 15:38hrs, paciente fez elogio, sugestão e reclamação.

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

5	6/6/2019	Reclamação	960540535	Mudar o sistema de marcação de consultas (retorno). Ficou pior do que era. Filas para entrar, fila para pegar ficha, fila para marcar. Muito sofrimento, as pessoas na chuva, no frio, idosos com problemas de saúde. No modelo antigo era melhor. Marcar consulta de retorno ao médico clínico geral em um só dia formam filas enormes chegar as 6 horas para ser atendido as 8 horas	contato telefônico 17/06/19 hrs, paciente atente, relata sobre a forma de agendamento na abertura das agendas da unidade. Informamos que o sistema de fila/ retirada de senha existe para melhor organização geral da unidade.
6	3/6/2019	Sugestão	989692736	Marcar consulta no horário correto para não perdermos tanto tempo	17/06/19 às 14:12 hrs tentativa de contato telefônico, somente caixa postal
7	3/6/2019	Reclamação	989692736	Reclamo da demora do atendimento, foi solicitado chegar às 13:45 porém, o médico Dr. Gustavo Bezerra só fez o primeiro atendimento às 15:15. Precisa melhorar!	17/06/19 às 14:12 hrs tentativa de contato telefone somente caixa postal
8	3/6/2019	Reclamação	47271658	Médico Otorrino Dr. Gustavo Bezerra, consulta marcada para 14 horas. Médico não chegou 14:45. Tem paciente a espera desde 13:30, minha consulta era 14 horas	tentativa de contato 17/06/19 às 14:56 hrs somente caixa postal, reclamação passada ao responsável pela equipe médica
9	3/6/2019	Elogio	47262678	Muito atenciosas as atendedoras que tive contato	Sabrina filha atende, irá informar o recado para a mãe, ligação realizada 18/06/19 às 13:23 hrs
10	3/6/2019	Elogio	95287310	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	número desligado ligação realizada dia 18/06/19 às 13:25 hrs
11	3/6/2019	Elogio	998182599	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Contato com paciente 18/06/19 às 13:27 hrs em nome da unidade, elogio repassado para todos.
12	Não informado	Elogio	72459172	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Contato com paciente 18/06/19 às 13:27 hrs agradei em nome da unidade, elogio repassado

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

13	3/6/2019	Elogio	972555091	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:20 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
14	5/6/2019	Elogio	47275245	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 13:30 hrs somente caixa postal
15	4/6/2019	Elogio	982073422	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone desligado 18/06/19 às 13:32
16	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
17	5/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
18	3/6/2019	Elogio	47277814	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:47 hrs tentativa de contato somente caixa postal, elogio e sugestão passado ao setor responsável
19	3/6/2019	Sugestão	47277814	Placas indicativas, melhor visibilidade nos consultórios	17/06/19 às 15:47 hrs tentativa de contato somente caixa postal, elogio e sugestão informado ao setor responsável (mesmo cliente fez elogio e sugestão).
20	3/6/2019	Elogio	27589430	Ótimo atendimento, excelente educação, parabéns!	contato com Sra Maria Aparecida, mãe da paciente que irá informar o recado, elogio repassado para unidade.
21	Não informado	Elogio	975795172	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 16:00 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
22	Não informado	Sugestão	47213615	Se tivesse serviço de oftalmologia seria bom	18/06/19 às 16:07 contato com paciente, agradecido o elogio
23	Não informado	Elogio	47213615	É boa a prestação de serviços, que continue sempre de bom para ótimo	18/06/19 às 16:07 contato com paciente, agradecido o elogio.
24	Não informado	Elogio	47905370	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 13:38 hrs somente caixa postal

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

25	Não informado	Elogio	12982504282	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não completa chamada, tentativa dia 18/06/19 às 16:38
26	3/6/2019	Elogio	972593958	Fui tratada muito bem em todos os meus atendimentos	somente caixa postal tentativa 18/06/19 às 16:39 hrs, elogio repassado a unidade
27	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
28	Não informado	Elogio	Não informado	To fazendo um procedimento toda semana e é ótimo o atendimento	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
29	5/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
30	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
31	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
32	4/6/2019	Elogio	999811563	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 16:40 hrs Luciene irmã atende a ligação e irá informar o recado, elogio repassado a unidade
33	5/6/2019	Elogio	965243001	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Contato feito com paciente agradecido em nome da unidade, elogio repassado
34	5/6/2019	Elogio	47999695	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 13:40 hrs somente caixa postal
35	3/5/2019	Elogio	950860130	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone fora de área, 18/06/19 às 16:43, elogio repassado
36	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
37	Não informado	Sugestão	Não informado	Um atendimento com preferencial para idosos sem acompanhante pois a muitos que não tem acompanhante e não sabem ler precisam de ajuda	telefone não informado, relatamos que temos na unidade senha preferencial e orientadores de público que auxiliam quando necessário.

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

38	3/6/2019	Elogio	45668228	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone somente caixa postal 18/06/19 às 16:44 hrs
39	3/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
40	3/6/2019	Elogio	953347562	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	contato telefônico 18/06/19 às 16:46 feito contato com paciente, agradecemos em nome da unidade
41	Não informado	Elogio	997946287	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 13:42 hrs somente caixa postal
42	6/6/2019	Elogio	47210564	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 16:48 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado
43	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
44	5/6/2019	Elogio	983217129	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 15:57 hrs usuário desconhece o elogio
45	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
46	Não informado	Sugestão	Não informado	Arrumar o elevador	telefone não informado
47	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
48	5/6/2019	Elogio	27866920	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	contato telefônico 18/06/19 às 10:30 hrs somente caixa postal
49	5/6/2019	Elogio	47210572	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	contato telefônico 18/06/19 às 10:35 hrs elogio repassado para a unidade

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

50	Não informado	Elogio	953115208	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:30 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
51	5/6/2019	Elogio	967250323	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 14:18 hrs contato com paciente, elogio repassado para toda equipe
52	3/6/2019	Elogio	998187941	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone desligado 27/06/19 às 13:35
53	6/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
54	3/6/2019	Elogio	963840038	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 14:25 hrs somente caixa postal, elogio repassado a unidade
55	3/6/2019	Elogio	986401616	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 14:28 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado a unidade
56	3/6/2019	Elogio	955817031	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone desligado 18/06/19 às 13:35
57	Não informado	Elogio	954114092	Permaneçam sempre assim	18/06/19 às 13:44 hrs somente caixa postal, elogio repassado para equipe
58	3/6/2019	Elogio	997876316	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 14:30 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado a unidade
59	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
60	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
61	Não informado	Sugestão	Não informado	Mais rapidez na marcação de exames	telefone não informado, sugestão repassado para setor responsável

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

62	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
63	Não informado	Reclamação	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	telefone não informado, reclamação repassado para setor responsável
64	Não informado	Elogio	47272991	Só agradecimentos e elogios	18/06/19 às 16:58 hrs somente caixa postal, elogio repassado a unidade
65	3/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
66	Não informado	Reclamação	Não informado	Muita conversa no local de trabalho	telefone não informado, reclamação repassado para setor responsável
67	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
68	Não informado	Elogio	125734967	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 16:56 hrs somente caixa postal, elogio repassado a unidade
69	5/6/2019	Elogio	950514154	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 14:32 hrs contato com paciente, elogio repassado para toda equipe
70	12/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
71	5/6/2019	Elogio	995094291	O atendimento está de parabéns	28/06/2019 às 14:34 hrs não completa chamada, elogio repassado a unidade
72	11/6/2019	Elogio	964970324	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	27/06/2019 às 14:42 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado
73	11/6/2019	Elogio	47928027	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:55 hrs somente caixa postal, elogio repassado ao setor responsável
74	6/6/2019	Elogio	997885246	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	27/06/2019 às 14:43 hrs não completa chamada, elogio repassado
75	Não informado	Elogio	947058484	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 11:30 hrs somente caixa postal, elogio repassado a unidade

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

76	Não informado	Elogio	47968742	As atendentes são muito educadas com os pacientes. Isso é muito importante para a população. O atendimento está de parabéns	17/06/19 às 15:24 hrs contato com paciente, reclama por causa da demora no atendimento na recepção e demora no agendamento dos médicos, reclamação/sugestão/elogio será passada ao setor responsável
77	Não informado	Sugestão	47968742	Colocar mais atendentes para agilizar as senhas, demora muito	Contato feito 17/06/19 porém sem sucesso. Informamos que no período em questão não houve ausência de profissional no setor da recepção / regulação
78	Não informado	Reclamação	47968742	No agendamento demora muito e os médicos também demoram muito para atender os pacientes	Contato feito 17/06/19 porém sem sucesso. Informamos que no período em questão não houve ausência de profissional no setor da recepção / regulação. Relatamos que cada profissional médico atende de uma maneira
79	3/6/2019	Elogio	47946834	Para recepção e professores	17/06/19 às 15:42 hrs somente caixa postal, elogio/sugestão repassada ao setor responsável
80	3/6/2019	Sugestão	47946834	Obrigado a passar no dermatologista pois tem muito usuário com problemas de pele e frieira	mesmo cliente, ação tomada
81	Não informado	Elogio	Não informado	Melhoraram e muito o atendimento, estão de parabéns	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
82	Não informado	Elogio	Não informado	Obrigada, atendimento excelente!	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
83	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
84	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
85	12/6/2019	Elogio	999728171	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 16:54 hrs somente caixa postal, elogio repassado a unidade

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

86	12/6/2019	Elogio	966706910	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone desligado 18/06/19 às 13:36
87	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
88	12/6/2019	Elogio	99967358	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/06/19 às 16:52 hrs somente caixa postal
89	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
90	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
91	7/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
92	11/6/2019	Reclamação	981711791	Hoje cheguei na unidade às 7 horas da manhã para por o aparelho de monitoramento na UNICA. Fui informada no atendimento que deveria voltar às 10 horas, por infortúnio atrasei 10 minutos. Desta vez a atendente ligou para a sala da médica para ver se eu poderia ser atendida em razão do meu atraso. Na sala da médica fui informada que se a mesma ligação tivesse sido feita às 7 horas eu teria sido atendida e não precisaria fazer 2 viagens até a unidade	18/06/19 às 16:50 hrs somente caixa postal
93	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
94	Não informado	Elogio	47217422	Todas as pessoas são muito boas e todos os profissionais e enfermeiros	18/06/19 às 16:49 hrs contato com a mesma, elogio repassado para a unidade
95	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
96	Não informado	Reclamação	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	telefone não informado, reclamação repassado para setor responsável

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

97	6/6/2019	Elogio	943674833	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 14:13 hrs tentativa de contato telefone somente caixa postal
98	7/6/2019	Elogio	941103624	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:45 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
99	10/6/2019	Elogio	997974436	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	somente caixa postal 27/06/19 às 14:34 hrs, elogio repassado a unidade
100	Não informado	Elogio	998980689	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:50 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
101	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
102	10/6/2019	Elogio	39967568	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	27/06/2019 às 14:40 hrs contato com Marlene, sogra do mesmo, paciente não se encontra na residência, recado será transmitido.
103	7/6/2019	Elogio	46385920	Continuem assim, gosto muito da rapidez	18/06/19 às 13:42 hrs somente caixa postal
104	10/6/2019	Elogio	972972647	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	17/06/19 às 15:47 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
105	7/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
106	7/6/2019	Elogio	964907220	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	somente caixa postal 18/06/19 às 13:51 hrs
107	7/6/2019	Elogio	974736482	Atendimento de todos foi ótimo	17/06/19 às 15:52 hrs somente caixa postal, elogio repassada ao setor responsável
108	Não informado	Elogio	25136508	Vocês são ótimos em educação, gosto de ser atendida aqui.	contato com paciente 18/06/19 às 13:48 agradecido em nome da unidade

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

109	Não informado	Sugestão	25136508	Eu gostaria que contratassem a Dra Thais novamente porque ela é uma ótima médica	contato com paciente 18/06/19 às 13:48 agradecido em nome da unidade, sugestão passado para setor responsável pela contratação dos médicos, Dra Thais atendia como neurologista
110	17/6/2019	Elogio	999714640	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	somente caixa postal 27/06/19 às 14:36 hrs, elogio repassado a unidade
111	Não informado	Elogio	971139168	Ótimo atendimento desde a recepção até os médicos. Dr. Cleomax é ótimo	28/06/2019 às 13:25 hrs somente caixa postal
112	14/6/2019	Elogio	947123591	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 13:26 hrs telefone desligado
113	Não informado	Elogio	975390881	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 13:35 hrs contato sem sucesso
114	17/6/2019	Elogio	47214936	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	28/06/2019 às 13:45 hrs contato com paciente, agradecido o elogio
115	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
116	Não informado	Elogio	996203205	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa 28/06/2019 às 13:47 hrs telefone não completa chamada
117	13/6/2019	Elogio	930058875	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	somente caixa postal 27/06/19 às 14:36 hrs, elogio repassado a unidade
118	Não informado	Reclamação	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	telefone não informado, reclamação repassado para setor responsável
119	17/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

120	Não informado	Elogio	47277282	Tudo ótimo, nada a reclamar. Parabéns	número informado não existe
121	14/6/2019	Elogio	Não informado	Tudo ótimo! Deus proteja a todos.	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
122	18/6/2019	Elogio	28848802	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa 28/06/2019 às 13:55 hrs telefone não completa chamada
123	Não informado	Elogio	Não informado	Ótimo atendimento na farmácia	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
124	Não informado	Elogio	971695391	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	somente caixa postal 27/06/19 às 14:38 hrs, elogio repassado a unidade
125	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
126	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
127	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
128	18/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
129	Não informado	Elogio	975390881	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	24/06/2019 às 16:53 hrs atende paciente, elogio e sugestão passado ao setor responsável
130	Não informado	Sugestão	975390881	Voltar a ter médico psiquiatra	mesma cliente ação tomada
131	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
132	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

133	Não informado	Elogio	Não informado	Continue assim! Bom dia que Deus os abençoe, vocês são ótimos	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
134	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
135	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
136	Não informado	Elogio	972514961	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa de contato dia 24/06/2019 às 16:51 hrs "serviço não disponível", elogio/sugestão repassado ao setor
137	Não informado	Sugestão	972514961	Um espaço para trocar roupas antes da hidro, fica muito cheio o banheiro	Feito contato com o cliente, informamos que no momento não temos espaço disponível na academia para esta troca de roupa
138	19/6/2019	Elogio	979505390	São todos ótimos as enfermeiras são nota mil, principalmente a enfermeira Ivete. Os seguranças são toda atenciosa nota mil, para mim não tenho o que reclamar ai se não fosse um UNICA meu esposo teria morrido. Agradeço a Deus e segundo os médicos são todos nota mil, principalmente o Dr. Matheus. Não tenho o que reclamar tem gente que reclama da saúde vai para o norte da Bahia que eles vão ver o que é bom.	01/07/2019 às 13:53 hrs desconhece elogio informado
139	17/6/2019	Elogio	47946834	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	13:50 hrs 01/06/2019 fone residencial somente caixa postal, reclamação/elogio passado para setor responsável
140	17/6/2019	Reclamação	47946834	É necessário um dermatologista para poder entrar na hidro, pois tem vários usuários com problemas	01/07/2019 às 13:53 hrs sem sucesso
141	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

142	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
143	Não informado	Reclamação	Não informado	Farmácia ficou muito ruim o atendimento com senha, super demorado. O atendimento com senha para tudo, fila pra tudo, só um guichê atendendo. Cheguei às 12:00/14:25 ainda estou aqui!	telefone não informado, reclamação repassado para setor responsável
144	Não informado	Elogio	Não informado	Funcionários Educados, atenciosos da recepção e outros. A Priscila Silva muito atenciosa e prestativa	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
145	27/6/2019	Elogio	952115742	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	01/07/2019 às 13:54 hrs telefone somente caixa postal. Elogio repassado a unidade
146	Não informado	Elogio	Não informado	Pessoas bem respeitadora e atenciosas. Estão de parabéns a respeito do atendimento.	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
147	Não informado	Elogio	992968816	Recepção e enfermagem bastante atenciosos	tentativa de contato 01/07/2019 às 13:567 somente caixa postal, elogio repassado ao setor
148	26/6/2019	Elogio	Não informado	Gostaria de parabenizar o atendente Alan, muito simpático e atencioso	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
149	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
150	26/6/2019	Elogio	Não informado	Ótimo atendimento, parabéns a todos os integrantes da UNICA	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
151	Não informado	Elogio	950718795	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	contato realizado dia 01/07/2019 às 14:43 hrs contato com paciente, informamos que o elogio será repassado para os usuários
152	Não informado	Elogio	Não informado	Senhas ok, atendimento ok, bem educadas.	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
153	Não informado	Sugestão	Não informado	Poderia ter mais funcionários no agendamento	telefone não informado, sugestão repassado para setor responsável

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

154	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
155	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
156	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
157	19/6/2019	Elogio	972185482	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	contato realizado dia 01/07/2019 às 14:46 hrs somente caixa postal, elogio repassado a todos
158	Não informado	Elogio	930726473	Enfermeira Jucelania ótima. Técnica Brenda ótima sob orientação Jucelania. e demais enfermeiras. Elogio ao UNICA percebi entre muitos lugares públicos que a UNICA tem funcionários com respeito, educação e atenção.	tentativa de contato realizado dia 01/07/2019 às 14:47 hrs telefone fora de área, elogio repassado a todos
159	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado
160	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado
161	26/6/2019	Elogio	942260137	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa de contato realizado dia 01/07/2019 às 14:50 hrs telefone fora de área, elogio repassado a todos
162	26/6/2019	Elogio	948698771	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	contato realizado 01/07/19 14:57 hrs paciente agradecido pelo atendimento, elogio repassado a unidade
163	26/6/2019	Elogio	47921213	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	somente caixa postal tentativa realizada 01/07/2019 às 14:58 hrs
164	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado
165	26/6/2019	Elogio	967218854	Atendimento Willian educado, equipe cirurgia todos profissionais	01/07/2019 às 14:47 hrs somente caixa postal

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

166	26/6/2019	Sugestão	967218854	Que esse serviço seja 24 horas	somente caixa postal tentativa realizada 01/07/2019 às 14:58 hrs
167	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
168	25/6/2019	Elogio	985523133	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	15:00 hrs 01/07/19 telefone fora de área, elogio repassado
169	25/6/2019	Elogio	984213892	Local de primeiro mundo	tentativa de contato realizado dia 01/07/2019 às 14:49 hrs telefone fora de área, elogio repassado a todos
170	25/6/2019	Elogio	35363416	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Contato feito, agradeci o elogio
171	Não informado	Elogio	975467696	A equipe está de parabéns, super prestativos. Obrigado!	caixa postal 01/07/2019 às 15:35 hrs
172	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
173	19/6/2019	Elogio	47383322	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	fixo somente caixa postal 01/07/2019 às 16:07 hrs
174	27/6/2019	Elogio	982174455	Atendimento do Sr. Willian nota 10	contato realizado dia 01/07/2019 às 16:17 falei com Marcelo desconhece a paciente informada
175	Não informado	Elogio	Não informado	Ótimo	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
176	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
177	25/6/2019	Elogio	997623584	Perfeito	Nome não informado somente caixa postal 01/07/2019 às 16:18 hrs
178	25/6/2019	Elogio	971961666	Atendimento muito atencioso, todos muito educados e simpáticos. Qualidade de primeiro mundo	01/07/19 às 16:19 hrs falei com paciente agradeceu o contato, elogio repassado

179	Não informado	Elogio	97328089	Muito bom, atendimento parabéns	somente caixa postal tentativa realizada 01/07/2019 às 14:56 hrs somente caixa postal
180	Não informado	Elogio	39079221	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	01/07/2019 às 16:26 hrs contato feito, agradecido o elogio
181	24/6/2019	Elogio	953095465	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa de contato realizado dia 01/07/2019 às 14:55 hrs telefone fora de área, elogio repassado a todos
182	Não informado	Elogio	46991012	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	01/07/2019 às 16:29 tentativa telefone fixo somente caixa postal
183	24/6/2019	Elogio	47295543	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa de contato realizado dia 01/07/2019 às 15:02 hrs telefone fora de área, elogio repassado a todos
184	27/7/2019	Elogio	996481379	Sou grata pela existência da UNICA. Vocês são top!! Deus abençoe. Uma palavra: GRATIDÃO!	somente caixa postal 16:30 hrs dia 01/07/19
185	27/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
186	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
187	24/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
188	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
189	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
190	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
191	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
192	25/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável

Organização Social

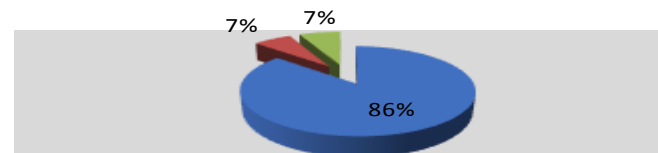
Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

193	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
194	29/6/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	telefone não informado, elogio repassado para setor responsável
195	Não informado	Elogio	989495487	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	01/07/2019 às 14:52 hrs conversado com paciente, elogio repassado para a unidade
196	26/6/2019	Elogio	953154128	Parabéns	somente caixa postal tentativa realizada em 01/07/2019 às 14:54 hrs
197	26/6/2019	Elogio	973537495	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	tentativa de contato 01/07/2019 somente caixa postal
198	26/6/2019	Reclamação	973537495	Essa abençoada farmácia demorada pra que? Senha para pegar remédios. Deveria ser sem senha só com fila	Informamos que a necessidade de implantação de senhas foi feita para melhor atendimento e conforto ao usuário
199	26/6/2019	Elogio	956306413	Gostei muito de tudo	01/07/2019 às 13:43 hrs contato com paciente realizado, elogio repassado para toda a equipe

PESQUISA DE OPINIÃO	%
TOTAL DE ELOGIOS	86%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7%
SUGESTÕES	7%
TOTAL	100%

PESQUISA DE OPINIÃO



10. OUVIDORIA

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 – 162.

10.1Tabela: Ouvidoria de Saúde 162

UNICA			
Número da Ouvidoria	Assunto		Resposta
113610	Elogio	Munícipe elogia o atendimento prestado na Unica, informa que sempre teve convênio e nunca viu um atendimento tão bom prestado por uma Unidade Pública. Estão todos de parabéns.	Em nome de toda equipe da Unica Jundiapéba, agradecemos o elogio. Isso nos motiva a sempre melhor nossos serviços. Att. Equipe Unica Jundiapéba.
106412	Atendimento nas Unidades de Saúde	Passou em consulta com dr. Pedro clínico geral e Dra Fabiana vascular ambos pediram exames e pediram retorno, paciente ao chegar na unidade foi informado que só iria ter vaga em agosto. unidade unica de jundiapéba. paciente é cadeirante. paciente acha um absurdo ter que voltar só em agosto só para mostrar os resultados dos exames.	Paciente GILSON APARECIDO MASSARELLI, passou em consulta com Dr. Pedro - Clínico em 28/05/2019, e agendamos consulta com Dra. Fabiola - Vascular, para o dia 03/07/2019 às 14:00. Entramos em contato com o paciente, comunicamos do agendamento com a vascular e ele confirmou que passou com Dr. Pedro em 28/05. Att. Augusto Regueiro - Encarregado Administrativo
108149	Marcação de Consultas de Especialidade	Paciente foi encaminhada pelo clínico geral para o Dermatologista no Unica de Jundiapéba, onde passou dia 05/09/2018 e foi encaminhada para realizar pequena cirurgia, retirada de pequenas verrugas. Passou no setor de regulação dia 10/04/2019 e foi informada a voltar no Unica para verificar o ocorrido. Requerente reclama	Informamos que o procedimento cirúrgico foi realizado em 03/06/2019, conforme consta no histórico da paciente ANDREIA SAMPAIO GONÇALVES. Att. Augusto Regueiro - Encarregado Administrativo

Organização Social
Gestão de Saúde

 CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

		na demora desse procedimento.	
112836	Atendimento nas Unidades de Saúde	Boa tarde! Fui atendido na Unica Jundiapéba pelo vascular. Tendo que tratar de uma infecção vascular, com 6 doses de bezetacil. Todo dia 25 de cada mês. Esse mês seria a quarta dose. Como dia 25 foi sábado fui hoje. Nunca perdi um dia sequer. Para minha surpresa HOJE que fui informado de que se na data marcada cair em sábado ou domingo poderia tomar em outra unidade, como o Upa. E que eu perdi o direito de continuar o tratamento por isso, devendo reiniciar todo o procedimento desde o início. Gente que absurdo e esse???? Pessoas despreparadas para atender, ou não foram treinadas para tal. Óbvio se eu tivesse sido avisado desde o primeiro dia, saberia do procedimento, É já teria ido até o Upa que o atendimento todos sabem é 24hs. Agora eu parar um tratamento por falta de competência de um agente público despreparado para dar informações corretas. É inadmissível. Não posso parar o tratamento. Certo de que providências serão tomadas para resolver o meu caso, e isso não irá se repetir com outros pacientes. Minha guia e receita ficaram na unidade com a senhora Cris. Obrigado	Paciente procurou a unidade no dia 27/05/2019 para receber medicação conforme prescrição médica. Porém a receita do paciente estava vencida em 25/05, sendo assim a farmácia não poderia liberar a medicação. A Enfermeira Cristiane, orientou o paciente quanto ao ocorrido, e que iria comunicar o clínico para trocar a receita para não interromper o tratamento, mas o paciente extremamente alterado não deixou a enfermeira se explicar "jogando" a receita na mesa. Para que não houvesse descontinuidade do tratamento, conseguimos uma consulta com o médico vascular, para o dia 31/05, para uma nova avaliação médica. Att. Augusto Regueiro - Encarregado Administrativo
119405	Marcação de Consultas de Especialidade	Munícipe informa que aguarda consulta de retorno com o vascular, porém não consegue vaga desde 03/2019, estava passando com a Dra Maria Gabriela, porém ela saiu da unidade Unica. Solicita que o caso seja visto.	Entramos em contato com a paciente MARIA TORRES GONÇALVES, falamos com sua filha Eliana, e agendamos o retorno para o dia 03/07/2019 às 08h00 com a Dra. Fabiola - Vascular. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
121722	Atendimento nas Unidades de Saúde	Munícipe passou com Urologista Dr. Guilherme no Unica Jundiapéba em dezembro de 2018, onde esta com dificuldade de retornar com esse mesmo médico .	Entramos em contato com o paciente JOÃO MARTINHO LEAL e informamos o agendamento da consulta para 02/07/2019 às 12h00. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

119655	Marcação de Consultas de Especialidade	Munícipe reclama que não consegue ligar no Unica para agendar retorno com neurologista Cleomax Almeida , pois vem tentando há vários dias e o telefone só chama caindo a ligação .	Entramos em contato com a paciente BERTOLINA MARIA DA SILVA RIBEIRO, a mesma informou que já passou em consulta com Dr. Cleomax - Neurologista em 14/06. Att. Augusto Regueiro -Encarregado
118016	Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde	Munícipe relata que tem um médico na unidade do Unica (Neurologista) Dr. Niceias, o mesmo trata muito mau seus pacientes. Ele é grosso, sem educação. Solicita providências do setor responsável em relação ao mau acolhimento e atendimento do profissional. Obrigado	A paciente ORISIA MARIA CARDOSO já havia solicitado a troca do profissional médico, e realizamos a troca agendando uma consulta com Dr. Carlos Reiser - Neurologista para o dia 14/06, e a mesma faltou. Att. Augusto Regueiro - Encarregado.
116251	Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde	Munícipe reclama que o médico Otorrino, Gustavo Bezerra no Unica de Jundiapéba, chegou às 15h e seu agendamento era 14h, não gostando do atraso desse médico, saiu sem ser atendido, refere a falta de atenção para com os pacientes, no quesito horário. Pois o munícipe chegou com 30 min de antecedência, como de praxe	Relato que o paciente Sr. Ernandes Antonio Cruz, dirigiu-se a Administração da unidade e relatou para a Coordenadora Sra. Sandra o seu descontentamento com o profissional médico em relação ao seu horário. A coordenadora ouviu a queixa, pediu desculpas e ofereceu um novo agendamento. O paciente disse que para o momento não queria e saiu sem ser atendido (novo agendamento), mesmo após a oferta da Coordenadora Sra Sandra. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
115095	Atendimento nas Unidades de Saúde	Munícipe reclama da falta de trato, educação da recepção do Unica Jundiapéba, em especial a funcionária Mirleide, onde foi ríspida com a mesma, quando esta foi procura-la para agendar retorno. Não gostando de ser indicada por outro funcionário. Hoje dia 30 05 2019 16h25.	Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que a colaboradora foi chamada atenção sobre o seu atendimento, e orientada sobre a falta de respeito com os usuários. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
115375	Atendimento nas Unidades de Saúde	Reclama que o elevador a semanas não esta funcionando, a funcionaria teve que se deslocar do local para atender. A fila ficou imensa e uma outra funcionária começou a questionar em voz alta o porque ela estava saindo do local, reclamante gostaria de informar todo aglomerado de setores e nem todos os funcionários tem o bom senso em entender o transtorno que uma falta de manutenção provoca no local. Solicita a área competente da Prefeitura consiga	Informamos que o elevador necessita da troca de uma peça que está danificada. Estamos aguardando a entrega e instalação da peça pela empresa responsável pelo reparo. Pedimos desculpas pelos transtornos causados. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

		fazer o reparo no elevador. Unica de Jundiapéba. consulta 31/05/19 as 13:30.	
113551	Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde	Munícipe passou no Unica Jundiapéba dia 29/05/2019 às 10h10 para retirar medicação, ao fazer na farmácia, veio um segurança com voz alta dizendo que era para pegar a senha, constrangendo-o. Reclama da conduta do mesmo, sendo ignorante para com o munícipe deficiente. Cid F 70	Para melhor atender os nossos usuários, trabalhamos com o sistema de senha para retirada de medicação na farmácia. A fim de esclarecer o ocorrido, consultamos o segurança em questão e o mesmo explicou que o Sr. Anderson Mendonça da Silva, por ser um deficiente queria ser atendido de pronto na farmácia, e o segurança o informou que deveria retirar uma senha de atendimento preferencial, e por este motivo o paciente ficou bastante bravo. Tendo o munícipe relatado na ouvidoria que se sentiu constrangido, pedimos desculpas em nome da equipe da Unica. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
113565	Atendimento nas unidades de Saúde	Paciente: Livia Eloi de Oliveira dn 07/09/2011 Munícipe informa que sua filha estava com consulta marcada com o otorrino dia 22/04/2019 no Unica, chegando lá o médico havia faltado, até o presente momento não fizeram o reagendamento da consulta.	A consulta da paciente LIVIA ELOI DE OLIVEIRA, foi reagendada para o dia 03/06/2019 às 15h00, com o Dr. Gustavo - Otorrino. Consta no histórico da paciente que o atendimento foi finalizado. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

114020	Atendimento nas Unidades de Saúde	Munícipe reclama a falta de comunicação do setor de agendamento, pois seu filho Thiago Castilho Rocha, data de nasc. 19/03/2000 tinha consulta marcada para o dia 30/05/2019 na Unica Jundiapéba ,ás 10h com clínico geral, chegando a consulta, foi informado que a mesma teria sido cancelado e que teria que entrar em contato com o ligue médico para reagendar .	Informamos que devido alteração de horário na agenda do Dr. Pedro Paulo, todos os pacientes do dia 30/05 foram remanejados com antecedência pelo 160, e no caso do munícipe Thiago Castilho Rocha, fizemos três tentativas de contato, sendo nos dias 13/05 as 11h06, 14/05 as 12h50 e 15/05 as 17h18, todas as tentativas sem sucesso devido os números cadastrados no SIS do paciente estarem sempre com a mensagem de indisponível, sendo estes os números: 9578-5391 e 96123-2154. Ressaltamos que todas as ligações realizadas pelo 160 são gravadas, mesmo as sem sucesso ficam devidamente registradas. Oriento que o reclamante entre em contato no 160 para atualizar o cadastro. Informo ainda que consta que Thiago Castilho Rocha agendou consulta pelo 160 para o dia 10/06 no HMMC e que o atendimento foi finalizado. Att. Priscila Andrade - Supervisora SIS
122590	Atendimento nas Unidades de Saúde	Munícipe reclama que passou no Unica e foi agendado coleta laboratorial depois de 60 dias, reclama que todos os pacientes são agendados para as 07h da manhã tendo que chegar com meia hora de antecedência, se estiver chovendo todos ficam na chuva aguardando, não importa se são idosos, deficientes, crianças, informa que as pessoas chegam as vezes as 05h da manhã, mas a fila é única, o munícipe está indignado com a situação e solicita providências.	Informamos que a unidade inicia o expediente as 7h, quando por motivo de chuva, os seguranças estão orientados a encaminhar os pacientes para dentro da unidade em ordem de chegada e aguardar o atendimento na recepção da unidade. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
122458	Marcação de Consultas de Especialidade	Munícipe informa que tem 4 meses que tenta marcar consulta no Unica com o urologista e não consegue, informa que tem exames para apresentar para o médico e não consegue marcar consulta.	Entramos em contato com paciente SR. JOSEVALTO DE SOUZA ALVES, e agendamos consulta com Dr. Henry - Urologista para o dia 01/07/2019 às 13h00. Paciente agradeceu a atenção. Att. Augusto Regueiro - Encarregado.
113503	Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde	Munícipe passou em consulta com Dra. Fabiana,Vascular, dia 23/04/2019 na Unica de Jundiapéba, onde solicitou retorno em 30 dias, requerente reclama a demora referente esse retorno. Retornando na Ubs dia 07/05/2019, em	Entramos em contato com o paciente, e agendamos consulta com a Dra. Fabiola - Vascular para o dia 03/07/2019 às 14h00. Paciente agradeceu a atenção. Att. Augusto Regueiro -Encarregado

		resposta não haver vagas para retorno.	
117312	Atendimento nas Unidades de Saúde	Não Consegue Marcar Retorno Com O Clinico Geral ,Foi Informado Que Poderia Ir Qualquer Horário Ao Chegar Na Unidade Unica Jundiapeba Não Tinha Mais Vaga Agora Só Em Agosto E Ir No Dia 0407019 Para Marcar Isso Se Tiver Vaga sis: 612253 Dra Claudia	Paciente agendado para o dia 22/07/2019 às 09:30 com a Dra. Maria Claudia - Clinico Geral. Agendado pelo SIS, conforme consta no histórico do paciente. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
118534	Elogio	Quero parabenizar a equipe toda pelo atendimento, muito atenciosos e educados. Um ambiente limpo, com móveis confortáveis, bem-iluminado transparecendo a organização. O médico Dr. Pedro Paulo fez um excelente atendimento. O contato antecipado para confirmar a presença na consulta foi primordial para não esquecer do agendamento.Estou impressionado com a qualidade do serviço posso dizer que muito melhor que convênio e particular. Unica Alexander	Em nome de toda equipe da Unica Jundiapeba, agradecemos o elogio. Isso nos motiva a sempre melhor nossos serviços. Att. Equipe Unica Jundiapeba.
120739	Marcação de Consultas de Especialidade	Necessita urgente passar com o vascular, obs: paciente cadeirante. paciente esta com ulcera nos pés,é diabético, esta com vazamento nas ulcera e sentindo muita dor, precisa mostrar exames para medica para poder ser medicado pedido medico 09/05/19 no unica de jundiapeba,,consulta com a dra. fabiana, vascular sis :388357 esposa de paciente foi no posto no dia 09/05/19 quando chegou a vez dela agendar vascular já tinha acabado as vagas, atendente Mirleide deu um papel escrito inserido e a data de 09/05/19 e falou que iam chamar para marcar a consulta , só que ate agora não chamaram	Entramos em contato com o paciente, e agendamos consulta com a Dra. Fabiola - Vascular para o dia 03/07/2019 às 14h00. paciente agradeceu a atenção. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
122458	Marcação de Consultas de Especialidade	Munícipe informa que tem 4 meses que tenta marcar consulta no Unica com o urologista e não consegue, informa que tem exames para apresentar para o médico e não consegue marcar consulta.	Entramos em contato com paciente SR. JOSEVALTO DE SOUZA ALVES, e agendamos consulta com Dr. Henry - Urologista para o dia 01/07/2019 às 13h00.

			Paciente agradeceu a atenção. Att. Augusto Regueiro - Encarregado.
113503	Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde	Munícipe passou em consulta com Dra. Fabiana,Vascular, dia 23/04/2019 na Unica de Jundiapéba, onde solicitou retorno em 30 dias, requerente reclama a demora referente esse retorno. Retornando na Ubs dia 07/05/2019, em resposta não haver vagas para retorno.	Entramos em contato com o paciente, e agendamos consulta com a Dra. Fabiola - Vascular para o dia 03/07/2019 às 14h00. Paciente agradeceu a atenção. Att. Augusto Regueiro -Encarregado
117312	Atendimento nas Unidades de Saúde	Não Consegue Marcar Retorno Com O Clinico Geral ,Foi Informado Que Poderia Ir Qualquer Horário Ao Chegar Na Unidade Unica Jundiapéba Não Tinha Mais Vaga Agora Só Em Agosto E Ir No Dia 04/07/2019 Para Marcar Isso Se Tiver Vaga . Sis: 612253 Dra Claudia	Paciente agendado para o dia 22/07/2019 às 09:30 com a Dra. Maria Claudia - Clinico Geral. Agendado pelo SIS, conforme consta no histórico do paciente. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
118534	Elogio	Quero parabenizar a equipe toda pelo atendimento, muito atenciosos e educados. Um ambiente limpo, com móveis confortáveis, bem-iluminado transparecendo a organização. O médico Dr. Pedro Paulo fez um excelente atendimento. O contato antecipado para confirmar a presença na consulta foi primordial para não esquecer do agendamento.Estou impressionado com a qualidade do serviço posso dizer que muito melhor que convênio e particular. UnicaAlexander	Em nome de toda equipe da Unica Jundiapéba, agradecemos o elogio. Isso nos motiva a sempre melhor nossos serviços. Att. Equipe Unica Jundiapéba.
120739	Marcação de Consultas de Especialidade	Necessita Urgente Passar Com O Vascular, Obs: Paciente Cadeirante. Paciente Esta Com Ulcera Nos Pés,É Diabético, Esta Com Vazamento Nas Ulcera E Sentindo Muita Dor, Precisa Mostrar Exames Para Medica Para Poder Ser Medicado Pedido Medico 09/05/19 No Unica De Jundiapéba,,Consulta Com A Dra. Fabiana, Vascular Sis :388357 Esposa De Paciente Foi No Posto No Dia 09/05/19 Quando Chegou A Vez Dela Agendar Vascular Já Tinha Acabado As Vagas, Atendente Mirleide Deu Um Papel Escrito Inserido E A Data De 09/05/19 E Falou Que Iam Chamar Para Marcar A Consulta , Só Que Ate Agora Não Chamaram	Entramos em contato com o paciente, e agendamos consulta com a Dra. Fabiola - Vascular para o dia 03/07/2019 às 14h00. Paciente agradeceu a atenção. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

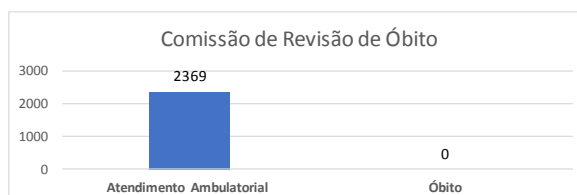
O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. Dr. Paulo Eduardo Costa Saraiva e Enfermeira Responsável Técnica Cristiane da Silva Martins Rodrigues de Lima responsáveis pela auditoria de prontuários, conforme demonstrados na tabela:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ CRISTIANE			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		30			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		07/06-14/06-28/06/19			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			
1.2	PF organizado por microarea	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação PF	28	2	0	30
2.2	Identificação do envelope	30	0	0	30
2.3	Envelope de PI conforme padrão	30	0	0	30
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas do PI	29	1	0	30
2.5	Registro em ordem cronológica	16	14	0	30
2.6	Formulários separados por usuário no PI	28	2	0	30
2.7	Identificação dos profissionais nos registros do PI	30	0	0	30
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	30	0	0	30
3.2	Letra legível	24	6	0	30
3.3	Anamnese	27	3	0	30
3.4	Exame físico	28	2	0	30
3.5	Hipótese diagnóstica	27	3	0	30
3.6	Conduta	29	1	0	30
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	9	0	21	30
3.8	Letra legível	9	0	21	30
3.9	Histórico	9	0	21	30
3.10	Exame físico	9	0	21	30
3.11	Diagnóstico de enfermagem	8	0	22	30
3.12	Conduta	8	0	22	30
	ATENDIMENTO DO AU1ILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	8	0	22	30
3.14	Letra legível	8	0	22	30
3.15	Anotação	8	0	22	30
	ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS				
3.16	Data	3	0	27	30
3.17	Letra legível	3	0	27	30
3.18	Queixa	3	0	27	30
3.19	Conduta	3	0	27	30

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de Junho/2019 não houve óbito na unidade.

Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Atendimento Ambulatorial	2369
Óbito	0
Total	2369

**13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

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

- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatite B e C –Revisão 2017.
- Protocolo Enfermeiras Obstetras Mãe MogianaPré Natal e Puerpério Revisão 2016.
- Protocolo Feridas Mogi das Cruzes
- Protocolo PEP Sexual 2017.01

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo descrição das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – Aferição 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 3 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 Ambú

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos		
CG 67/2018		
UNIDADE	DATA	DESCRIÇÃO
UNICA	5/6/2019	Troca do chuveiro wc publico femino academia
		Instalação troca de 02 tomada de piso acadmia / centro cirurgico
		Troca de 05 espelho quebrado de tomado centro cirurgico
		Troca de rele falta de fase do painel elétrico do elevador da piscina
		Manutenção no elevador e manutenção no fim de curso
		Troca do engate no wc funcionario superior
		Manutenção na torneira do lavatorio wc publico
	6/6/2019	Troca de 04 lampadas em leds de 20mts sala 42 e 41
		Pintura da 23, 42, 33 e 44 barrado e tete parades
	12/6/2019	Instalação de 02 tampas de caixa de espeção no jardim e uma tampa redonda na
		Instalação de 04 quadro
	17/6/2019	Instalação de 03 suporte alcool
		Troca de 04 lampadas em leds de 20mts sala ginecologica e sala de ginecologia
		troca de 20 grelha de inox de 10 e 15 abre / fecha
		Conserto de curto circuito sala do curativo
	25/6/2019	Manutenção no painel eletrico recepção
		Troca de 11 lampadas florescentes em leds de 20 wts
		Troca de um sifão wc
		manutenção da caixa acolpada wc publico
		Montagem das chapas da frente da Unidade

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizados reuniões e treinamentos internos e externos na unidade de acordo com o a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de Junho/2019 estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 16.1 – Educação Continuada

Atividade de Educação Continuada		
Unica		
6/jun	Tema	Reunião - Administrativa
	Palestrante	Augusto Regueiro
	Objetivo	Orientar colaboradores - Assuntos Administrativos
	Publico Alvo	Atas e orientador de Público
	Duração	01 hora
	Participantes	Atas e orientadores de Público
28/jun	Tema	Reunião - Enfermagem
	Palestrante	Cristiane S.M.R. Lima
	Objetivo	Orientação e Organização
	Publico Alvo	Enfermagem
	Duração	01 hora
	Participantes	Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem

Tabela 16.2 – Fotos / Lista de Presença

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



REUNIÃO – AUX. TÉC. ADMINISTRATIVO E ORIENTADOR DE PÚBLICO

]

06 DE JUNHO 2019

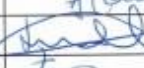
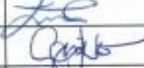
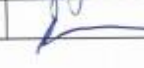
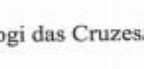
- ESCALA DE ATIVIDADES
- ARQUIVO E ENTREGA DE EXAMES
- SEPARAÇÃO DE GUIAS DE CONSULTAS E EXAMES PARA O DIA SEGUINTE
- ARQUIVO DE PRONTUÁRIOS
- ARQUIVO DE EVOLUÇÃO

Terezinha Fátima de Souza
Lucinda Santos
Mirleide Almeida Nunes
Manoel Mariano Romano
Augusto Regueiro Filho


Augusto Regueiro Filho
Núcleo Técnico Regional de Saúde
OS - CEJAM
Encarregado Gestão

**ATA DE REUNIÃO****Tópicos da reunião de técnicos de enfermagem- 28/06/2019**

- Preenchimento correto da folha de ocorrência
- Atentar na data correta da folha de ocorrência
- Registro de cartão de ponto (é proibido registro antecipado, exceder horas sem autorização do enfermeiro), caso ocorra serão passíveis de medidas disciplinares
- Passagem de plantão inclui, conferência das guias, reposição das salas, com matéria e medicamentos quando necessário.
- Realizar exame sem guia, está PROIBIDO.
- Possibilidade de troca das placas de identificação das salas

Participantes	Assinatura
Cristiane da S. M. R. de Lima	
Jucelania Gondim	
Joao Batista Silva Gomes	
Rafaela Rodrigues da Silva	
Ana Paula D. G. Apolinário	
Ivete Maria de Freitas	
Elisiomar M. Rodrigues	
Gisele M. S. Oliveira	
Brenda S. Akamine	

Rua: Professora Lucinda Bastos, s/n Jundiapéba – Mogi das Cruzes/SP CEP 08750-580 Telefone:
4708-6933 www.cejam.org.br

17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

- **Oficina – Uso Racional de Medicamentos**

Com o intuito de promover e conscientizar sobre o uso adequado de medicamentos, foi realizado em 28/06/2019 a oficina de “Uso Racional de Medicamentos” para os alunos da ATI- Academia da Terceira Idade com a Farmacêutica da unidade. A oficina foi dividida em dois períodos, onde teve o total de 110 participantes, houve também a participação da Assistência Farmacêutica do município.



Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



Organização Social**Gestão de Saúde**

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



Organização Social**Gestão de Saúde**

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

