

## CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018



### UNICA Relatório Assistencial

NOVEMBRO 2018  
01 a 30.11.2018

Mogi das Cruzes/SP



PREFEITURA DE  
**MOGI DAS CRUZES**

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

**PREFEITO**  
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
MARCELLO DELASCIO CUSATIS



**COORDENADORA ADMINISTRATIVA**  
CAROLINE GUIMARÃES PEREIRA

**GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**  
DAYANA DE SOUZA HERCULANO AUERBACH

**SUPERINTENDENTE**  
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

## SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO .....	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE: .....	4
3.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA .....	4
4.	LINHA DO TEMPO .....	7
5.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES.....	8
6.	CNES .....	8
7.	INDICADORES DE PRODUÇÃO: .....	9
8.	SAU/ OUVIDORIAS .....	12
9.	INDICADORES DE QUALIDADE.....	14
10.	MANUTENÇÃO.....	15
11.	PRINCIPAIS EVENTOS .....	16

## 1. APRESENTAÇÃO

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 dois blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Centro 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.

## 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 Novembro 2018.

## 3. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA

Segue abaixo demonstrados nos quadros o volume das atividades esperadas considerando 20 dias úteis referentes à: consultas de especialistas, consultas com equipe multiprofissional, cirurgias, procedimentos e Serviços de Apoio Diagnóstico e terapêutico.

**Organização Social**
**Gestão de Saúde**

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

Consultas Médicas Especializadas	Carga Horária	Consultas Previstas Semanais	Consultas Mensais Considerando 22 Dias Úteis
Vascular	12	48	211
Mastologia	08	32	141
Cardiologia	12	48	211
Urologia	12	48	211
Dermatologia	12	48	211
Endocrinologia	12	48	211
Gastroclinica	12	48	211
Geriatria	12	48	211
Neurologia	36	144	633
Otorrinolaringologia	12	48	211
Cirurgia Geral	12	48	141
	152	608	2603

Cirurgias Especialidades	Carga Horária	Carga Horária Mensal	Cirurgia Semanal	Cirurgia Mensal
Cirurgia Geral	08	35,2	18	75
Mastologista	08	35,2	18	75
Urologista	08	35,2	18	75
Dermatologista	16	70,4	35	154
Anestesiologista	12	48	-	-

A META Cirúrgica de Especialidades iniciará em 1º Mês 70% - 2º Mês 80% e a partir do 3º Mês 100%.

**Organização Social**
**Gestão de Saúde**

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

Saúde Bucal Consultas/Cirurgias Odontológicas	Consultas Previstas Semanais	Consultas Mensais Considerando 22 Dias Úteis
Cirurgias	40	176
Consultas (Triagem e Pós Operatório)	40	176
	80	352

Equipe Multiprofissional	Número de Profissionais	Capacidade Operacional Semanal	Capacidade operacional Considerando 22 Dias Úteis
Fisioterapeuta	02	120 Atendimentos	528 Atendimentos
Nutricionista	01	80 Atendimentos	352 Atendimentos
Educador Físico	02	60 Aulas	264 Aulas

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
	1496

## Organização Social

## Gestão de Saúde

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

### Taxa de Satisfação de Usuários

**Meta  $\geq 80\%$**

### Taxa de Altas Ambulatoriais

**Meta 10%**

### Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas

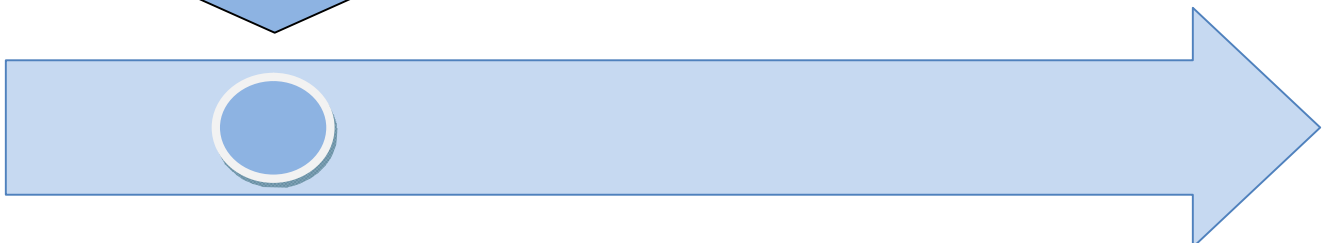
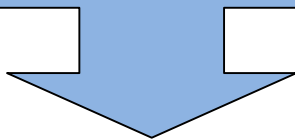
**Meta  $< 25\%$**

### Cancelamento de Cirurgia

**Meta  $< 25\%$**

## 4. LINHA DO TEMPO

CEJAM assumiu no dia 13.08.2018 através do CG 67/18 o gerenciamento, operacionalização e execução das atividades na “Clínica Ambulatorial de Especialidade de Jundiapéba – ÚNICA – Dr. Arthur Domingos Fais”.



## 5. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

Todos os colaboradores 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, instabilidades diárias nos sistemas.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios dos sistemas “Relatório de tempo médio de agendamento – UNIDADE e Totens ANALÍTICO.



## 6. CNES

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

Excepcionalmente devido à alteração da gestão da unidade em 13.08.2018 a Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística orientou a necessidade do recadastramento de todos os profissionais com novo vínculo.

Conseqüentemente motivo pelo qual se justifica a ausência parcial de faturamento das atividades de alguns profissionais nos sistemas de informação.

Em tempo informamos que os arquivos encaminhados para a atualização dos cadastros CNES foram restituídos pela Sra. Cacilda Demesi Belinello – DAT/SMS/Faturamento em 01.11.2018 notificando que por determinação superior não será realizada a atualização dos dados no sistema.



**7. INDICADORES DE PRODUÇÃO:**

Segue abaixo quadro demonstrando as consultas de médicos especialistas realizadas no período de avaliação e acompanhamento das atividades realizadas.

Consultas Médicas Especializadas	Capacidade Instalada	% Realizado	Realizado	Agendados	Faltosos	Absenteísmo
Cirurgia Vascular	192	66%	127	190	11	6%
Cirurgião Geral	192	81%	156	205	21	10%
Mastologista	128	99%	127	141	14	10%
Cardiologista	192	111%	213	220	07	3%
Urologia	192	150%	287	298	11	4%
Dermatologista	192	100%	191	216	25	12%
Endocrinologista	192	124%	238	244	06	2%
Gastroenterologia	192	85%	163	175	12	7%
Geriatria	192	107%	206	213	06	3%
Neurologia	575	101%	583	620	37	6%
Otorrinolaringologia	192	93%	179	196	17	9%
	<b>2430</b>	<b>102%</b>	<b>2470</b>	<b>2718</b>	<b>167</b>	<b>6%</b>

Intensificado o atendimento das consultas da especialidade de urologia devido à realização da campanha do novembro azul.

Saúde Bucal	Meta	Realizado	% Realizado
Consultas/Cirurgias Odontológicas	320	278	87%

São realizados contatos telefônicos na véspera do atendimento com os pacientes para a confirmação da presença visando à redução do absenteísmo e otimização das vagas disponibilizadas para procedimentos cirúrgicos de odontologia e demais atividades.

Seguem demonstrados no quadro abaixo os atendimentos realizados individualmente e/ou em grupos, conforme plano terapêutico e de atividades para a Academia e Centro Aquático e de Educação continuada desenvolvida pela equipe multiprofissional.

Equipe Multiprofissional	Meta	Realizado	% Realizado
FISIOTERAPEUTA	528	664	138%
NUTRICIONISTA	352	338	106%
EDUCADOR FISICO*	264	240	91%

As atividades dos profissionais em Educação Física não foram registradas no sistema MV, em razão de estarem aguardando a disponibilização do acesso ao sistema pelo Departamento de Tecnologia e Informação e Estatística da saúde - DTIES/SMS.

Seguem demonstrados no quadro abaixo SADT – EXAMES/PROCEDIMENTOS e respectivos Laudos realizados para pacientes do município.

Exames/Procedimentos - SADT	Meta	Realizado	% Realizado
MAMOGRAFIA	500	502	101%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEC	40	61	153%
TESTE ERGOMETRICO	150	124	83%
HOLTER	80	71	89%
MAPA	36	36	100%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG	150	158	105%
ECOCARDIOGRAMA	150	126	84%
USD	105	119	113%
USG	202	155	77%
PUNÇÃO ASPIRATIVA POR AGULHA FINA DE MAMA	17	09	53%
PUNÇÃO ASPIRATIVA POR AGULHA GROSSA DE MAMA	05	06	110%
BIOPSIA/EXERESE DE NÓDULO DE MAMA *	10	0	0%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	50	51	102%
	1495	1418	95%

\*BIOPSIA/EXERESE DE NÓDULO DE MAMA – Substituído pelo procedimento de mamografia.

Houve a ampliação de laudos de mamografia pela SMS para compensação entre os demais exames.

São realizados contatos telefônicos na véspera do atendimento com os pacientes para a confirmação da presença visando à redução do absenteísmo e otimização das vagas disponibilizadas para todos os SADT.

**BLOCO CIRURGICO:**

<b>Cirurgias Especialidades</b>
Cirurgia Geral
Mastologista
Urologista
Dermatologista

<b>Cirurgias Especializadas</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>Realizado%</b>	<b>Agendamento</b>	<b>Faltas</b>
Cirurgia Geral *	58	66	114%	71	05
Mastologia	58	20	34%	27	07
Urologia	58	06	10%	08	02
Dermatologia	112	118	105%	131	13

- Cirurgia Geral - Encaminhando cópia dos atendimentos para conferência/validação em razão do profissional não dispor de acesso ao sistema MV.
- Mastologia – Não cumprimento das metas contratuais devido à ausência de demanda;
- Urologia - Não cumprimento das metas contratuais devido à ausência de demanda;

## 8. SAU/ OUVIDORIAS

- Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade - SAU

Nº	Descrição	Resposta
63126	Munícipe informa que estava com consulta marcada hoje 08/11/2018 as 11h00min para fazer uma pequena cirurgia para retirada de uma verruga, chegando a UNICA não havia nada marcado, a mesma cancelou a sua coleta de papanicolau que seria no mesmo dia para não ter problema, porém chegando lá não conseguiu fazer, informa que foi um rapaz que ligou, mas não sabe o nome. Solicita providencias.	Bom dia!! Sra. Creusa sua guia a estava cancelado por falta de contato, novamente estamos tentando contato sem sucesso, agendamos seu procedimento para 03/12 - 11hs - Pequena Cirurgia na UNICA em Jundiapéba. Ilades Pagan
63147	Munícipe reclama da demora no atendimento da recepção no UNICA, foi na quarta feira passada para pegar o resultado da sua mamografia e marcar o exame do seu marido, chegaram às 14h30min, porém não pode pegar duas senhas, então primeiro pegou para o seu marido, para fazer o exame de PSA, tinha que passar com a enfermeira, a enfermeira não estava na sala, esperou por meia hora, depois conseguiu marcar o exame, depois disso foi à recepção retirar a sempre para resultados de exames, o local estava lotado e só uma pessoa para atendimento, quase perto das 16h00min chegou mais alguém para ajudar, chegou para retirar o resultado às 16h10min e não conseguiu, pois o atendimento é até as 16h00min, antigamente era até as 17h00min, não reclama do atendimento prestado pelos funcionários, mas na demora e entrega de senhas, necessita de mais funcionários, pois eles atendem preferenciais, tem que dar informação e às vezes um os médicos ficam esperando o paciente, mas a demora no atendimento da ficha é demais, disse que foi hoje 12/11/2018 fazer o exame de PSA com seu marido e aproveitou para pegar uma senha para resultado de exame, isso era 07h35min e disseram que não podem dar senha, pois o atendimento começa as 08h00min, porém vão passando várias pessoas no balcão e quando der 08h00min vai haver várias pessoas na frente e as recepcionistas disseram que não poderia dar a senha, pois o sistema não libera. Solicita que o atendimento seja melhor	Bom dia! Pedimos desculpas pelos transtornos quando do seu atendimento em nossa unidade de saúde, informamos que estamos tomando providências para que possamos melhorar fluxos e atendimento e agilidade está à sua disposição na sala da administração. Caroline Guimarães Coordenadora Administrativa.
63104	: Munícipe entrou em contato com a nossa ouvidoria relatando que na data de ontem (05/11/18) a mesma iniciaria no período da manhã a sua primeira aula de hidroginástica. Infelizmente a	Boa Tarde Dona Dirce, pediu desculpas pelo constrangimento, a equipe foi reorientada, ficamos

**Organização Social****Gestão de Saúde**

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

	mesma foi barrada de iniciar a aula por conta d que colocou um top por baixo do maiô para se sentir mais segura e confortável. Por este motivo entrou em contato para registrar sua frustração, sua tristeza. A mesma relata ter 67 anos, sentiu-se desrespeitada nos seus direitos como cidadã, e por ser idosa não ter seus desejos respeitados. Professor: Daniel. Hidroginástica do UNICA fisioterapeuta.	surpresos com sua observação, esta colaboradora nunca foi registrado nenhuma reclamação, de qualquer forma estamos à sua disposição na academia e com a equipe administrativa. Atenciosamente Caroline Guimarães Pereira
63117	Elogia o serviço prestado pela funcionaria Ivete do UNICA de Jundiapéba, a mesma foi muito atenciosa, e muito rápida. Sempre é muito bem atendido. E hoje estava muito lotado	Bom dia! Obrigada! Será encaminhada a equipe. Ilades
63113	Solicito que seja remarcado o mais breve possível a consulta com Dr. Guilherme (urologista), o mesmo estava agendado para hoje (06/11/18 às 11h30min), mas o medico faltou. Aguardo retorno, exames a vencer. Obrigado	Boa tarde, Paciente já esta com consulta agendada para o dia 16/11. Ilades

Taxa de Satisfação de Usuários		
TOTAL DE ELOGIOS	62	87%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	10	13%
TOTAL	72	

**9. INDICADORES DE QUALIDADE**

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados na Clínica Ambulatorial de Especialidades de Jundiapéba – UNICA no período de 01 a 30.11.2018.

<b>Taxa de Satisfação de Usuários</b>		<b>% Satisfação</b>
<b>Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço</b>	<b>72</b>	<b>87%</b>
<b>Nº de usuários satisfeitos na unidade</b>	<b>62</b>	

<b>Taxa de Altas Ambulatoriais</b>	<b>Total</b>	<b>% Altas</b>
<b>Nº de consultas médicas realizadas</b>	<b>2551</b>	<b>10%</b>
<b>Nº de altas ambulatoriais</b>	<b>249</b>	

<b>Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas</b>	<b>Total</b>	<b>% Absenteísmo</b>
<b>Nº de consultas médicas agendadas</b>	<b>2718</b>	<b>6%</b>
<b>Nº de faltosos em consultas</b>	<b>160</b>	

<b>Cancelamento de Cirurgia</b>	<b>Total</b>	<b>% Cancelamento</b>
<b>Total de Cirurgias Agendadas</b>	<b>237</b>	<b>0%</b>
<b>Total de Cirurgias Canceladas</b>	<b>0</b>	

**10. MANUTENÇÃO**

PAULO ANASTÁCIO		
DATA	ORDEM DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
01/11/2018	536	Pintura de duas paredes laranja cítricas;
		Pintura das portas das portas boxes dos chuveiros academias;
		Troca de uma torneira sala 46
		Pintura do barrado do corredor superior;
06/11/2018	554	Troca de duas lâmpadas incandescentes;
		Troca de espuma e corvim de dois assento de uma longarina de 2 lugares;
08/11/2018	557	Manutenção Luminária sala 11;
		Manutenção vaso sanitário WC funcionário feminino;
		Colagem de placa de Sinalização;
		Reparo no fecho da sala armazenamento na janela;
12/11/2018	565	Instalação de 03 suportes de álcool gel do Hospital Dia ;
		Troca de Duas lâmpadas e reator da sala 22
		Manutenção da Bomba da Piscina;
13/11/2018	573	Manutenção da Bomba da caixa D'Água;
		Manutenção da caixa d'água por falta de água
		Troca de sifão do WC da academia masculino
		Troca da Torre de entrada de caixa acoplada do WC funcionária;
		Manutenção e afixação das torneiras da unidade;
		Troca de interruptores da sala 20,
		Manutenção na boia elétrica de acionamento das bombas de recalque;
20/11/2018	578	Troca da maçaneta de porta corretor superior;
		Pintura da parede do Bebedouro;
		Troca de botão da caixa descargada acoplada WC feminino;
		Troca da bomba e filtro do motor da piscina;
		Conserto da bomba da piscina do trocador de calor;
		Troca de 4 lâmpada de 20 wts na recepção ;
22/11/2018	584	Montagem e desmontagem de andaime na recepção;
		Conserto de um vazamento do WC público superior;
27/11/2018	604	Manutenção na torneira sala 35
		Verificação de vazamento da sala 36 e conserto
		Troca de uma lâmpada Florescente do Corredor
		Manutenção no Banheiro Feminino
28/11/2018	606	Recolocação da Letra U no Letreiro da Unidade
		Instalação do assento do vaso sanitário masculino deficiente
		Troca de duas lâmpadas na sala 21
		Limpeza canaleta Geral

11. PRINCIPAIS EVENTOS

PALESTRA DE IDOSOS

