

CONTRATO DE GESTÃO nº 45/2014 – USF/LACEM/SIS/SIM
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 11.265/14



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE
FRANCISCO MOACIR BEZERRA DE MELO FILHO



GERENTE ADMINISTRATIVA REGIONAL
SIRLENE DIAS COELHO

GERENTE EXECUTIVO
JOÃO FRANCISCO ROMANO

GERENTE DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE.....	3
3.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO.....	3
4.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE.....	5
5.	UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF.....	6
5.1	INDICADORES DE COBERTURA	6
5.1.1	<i>População cadastrada– USF</i>	6
6.	INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS.....	6
7.	CNES.....	11
8.	LACEM.....	12
9.	ALÔ MÃE MOGIANA.....	14
10.	CENTRAL DE AGENDAMENTO - SIS	15
11.	OUVIDORIAS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	16
12.	PESQUISA DE OPINIÃO.....	23
13.	POLO ACADEMIA DA SAÚDE.....	24
14.	REVISÃO DE PRONTUÁRIOS.....	26
15.	GRUPOS EDUCATIVOS E EDUCAÇÃO CONTINUADA	28
16.	SUPERVISÃO MÉDICA.....	29
17.	MANUTENÇÃO.....	30
18.	ATIVIDADES DE DESTAQUE.....	31

1. APRESENTAÇÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades em 09.06.2014, para regulamentar o desenvolvimento das ações e serviços de saúde, dos seguintes equipamentos: **Unidades de Saúde da Família**, (USF Chácara Guanabara, USF Cocuera, USF Jardim Aeroporto II/Santos Dumont, USF Jardim Aeroporto III, USF Jardim Layr, USF Jardim Planalto, USF Jardim Margarida, USF Nove de Julho, USF Jardim Piatã e USF Taboão/Lambari); Laboratório Central de Exames de Mogi das Cruzes – **LACEM**; Sistema Integrado de Saúde – **SIS** com a Central de Agendamento de Consulta e o Sistema Integrado de Monitoramento à Mãe Mogiana – **SIM**.

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas Unidades, no período de 01.10.2019 a 31.10.2019 e os indicadores pactuados.

3. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO

Atividade Máxima Mensal Esperada			
Consultas Médicas	Consultas Odontologia	Consultas Enfermagem	VD's
320	300	160	ACS
			100%

Atividade Mínima Mensal Esperada			
Consultas Médicas	Consultas Odontologia	Consultas Enfermagem	VD's
240	225	120	ACS
			75-85%

ANEXO TÉCNICO I – FLS 03 - Tabela 1

* Visita Domiciliar – ACS – Atividade mínima de 75% quando houver profissional em período férias.

* * Em unidade sem a presença de Gerente os enfermeiros das equipes da saúde da família deverão executar a atividade mínima estabelecida.

*** Em unidade com características de área rural os enfermeiros das equipes deverão executar 75% da meta mínima estabelecida.

ANEXO TÉCNICO I – FLS 04 - Tabela 2

Atividade Semanal			
Categoria	Grupo Educativo	Educação Continuada	Visita Domiciliar
Médico	01	01	02
Enfermeiro	02	01	02 a 03
Auxiliar/Técnico de Enfermagem	00	00	02
Dentista / ASB	01	00	01

- Atividade Semanal corresponde a um período de 04 (quatro) horas por semana.
- A Educação Continuada refere-se aquela preconizada pelo Ministério da Saúde, onde o profissional em questão é responsável pela atividade, porém outros profissionais podem ser responsáveis em conduzir os trabalhos.

LABORATÓRIO MUNICIPAL	ATIVIDADE MÍNIMA ESPERADA
EXAMES DE ROTINA ENTREGUES EM ATÉ 120H	85%
EXAMES DE URGÊNCIA ENTREGUES EM ATÉ 2H	85%
ÍNDICE DE RECOLETA	85%
AGENDAMENTOS DOS EXAMES EM ATÉ 15 DIAS	85%

ALÔ MÃE MOGIANA (SIM)	ATIVIDADE MÍNIMA ESPERADA
GESTANTES DE ALTO RISCO ACOMPANHADAS	85%
AGENDAMENTO DA 1ª CONSULTA DE PUERPÉRIO	85%
LIGAÇÕES ATENDIDAS	85%

ATIVIDADE MÍNIMA ESPERADA	ATIVIDADE MÍNIMA ESPERADA
LIGAÇÕES ATENDIDAS	85%
PERDA DA LIGAÇÃO APÓS O TIMEOUT (Nº DE LIGAÇÕES RECEBIDAS X TIME OUT)	< 15 MINUTOS
CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTOS - AB	85%

MONITORAMENTO DO ENVIO DE MENSAGENS	
SMS	85%
FONADAS	85%

4. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

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



Sistema MV:

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

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



Sistema e-SUS:

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

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

5. UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF

5.1 Indicadores de Cobertura

5.1.1 População cadastrada – USF

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

Tabela 1 - População Cadastrada – USF

UNIDADES	Famílias Cadastradas	Pessoas Cadastradas
USF Chácara Guanabara	722	2.334
USF Cocuera	1.163	3.820
USF Jardim Aeroporto II	2.456	8.915
USF Jardim Aeroporto III	1.102	3.710
USF Jardim Layr	1.098	3.827
USF Jardim Planalto	1.092	3.933
USF Jardim Margarida	985	3.414
USF Nove de Julho	1.054	3.375
USF Jardim Piatã	1.227	4.791
USF Taboão / Lambari	1.067	3.565
TOTAL	11.966	41.684

Fonte: SIAB – Outubro/2019

6. INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS

Os dados referentes aos atendimentos têm como fonte os registros apresentados pelo sistema de informação e-SUS e MV. Exceto quando profissionais não dispõem de acesso ao sistema e a produção – cópias das FAAs são encaminhadas por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para conferência/validação do DRB/SMS/PMMC.

USF Chácara Guanabara:

Encaminhamos cópia das FAAs por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas pelo profissional enfermeiro, tendo em vista que o colaborador não dispunha de acesso ao sistema no período de 01 a 13.10.2019. Acesso ao sistema ESUS liberado para faturamento a partir de 14.10.2019.

USF Chácara Guanabara	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				722
	Pessoas Cadastradas				2.334
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	419	0	419	131%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	101	69	170	106%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	722	669	0	722	93%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	300	323	0	300	108%
GRUPO EDUCATIVO	16	16	0	16	100%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	13	0	08	163%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Cocuera:

USF Cocuera	Dias úteis		22
	Famílias Cadastradas		1163
	Pessoas Cadastradas		3820
	Meta	Realizado e-SUS/MV	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	342	107%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	185	116%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	722	1136	98%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	300	300	100%
GRUPO EDUCATIVO	16	21	131%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	08	100%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Jardim Aeroporto II:

Encaminhamos cópia das FAAs por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas pelo profissional médico, tendo em vista que o colaborador de cobertura não dispunha de acesso ao sistema.

USF Jd Aeroporto II	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				2456
	Pessoas Cadastradas				8915
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	640	387	400	787	123%
CONSULTAS ENFERMAGEM	320	419	0	419	131%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	2456	2359	0	2359	96%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	600	650	0	650	108%
GRUPO EDUCATIVO	32	41	05	46	144%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	16	23	03	26	163%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Jardim Aeroporto III:

Encaminhamos cópia das FAA's por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas pelo profissional enfermeiro, tendo em vista que o colaborador de cobertura não dispunha de acesso ao sistema.

USF Jd Aeroporto III	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				1102
	Pessoas Cadastradas				3710
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	343	0	343	107%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	2	249	251	157%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	1102	1029	0	1029	93%
GRUPO EDUCATIVO	12	04	12	16	133%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	04	04	08	100%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Jardim Layr:

USF Jd Layr	Dias úteis		22
	Famílias Cadastradas		1098
	Pessoas Cadastradas		3827
	Meta	Realizado e-SUS/MV	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	382	119%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	230	144%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	1098	1039	95%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	300	316	105%
GRUPO EDUCATIVO	16	17	106%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	09	113%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Jardim Planalto:

Encaminhamos cópia das FAA's por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas pelo profissional enfermeiro, tendo em vista que o colaborador de cobertura não dispunha de acesso ao sistema.

USF Jardim Planalto	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				1092
	Pessoas Cadastradas				3933
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	426	0	426	133%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	220	08	228	143%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	1092	992	0	992	91%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	300	338	0	338	113%
GRUPO EDUCATIVO	16	25	0	25	156%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	10	0	10	125%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Jardim Margarida:

USF Jd Margarida	Dias úteis		22
	Famílias Cadastradas		985
	Pessoas Cadastradas		3414
	Meta	Realizado e-SUS/MV	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	455	142%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	266	166%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	985	940	95%
GRUPO EDUCATIVO	12	12	100%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	08	175%

*Fonte: SSA2 Planilha manual



USF Nove de Julho:

Encaminhamos cópia das FAA's por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas pelo profissional de odontologia, tendo em vista que o colaborador de cobertura não dispunha de acesso ao sistema. Implantação do Sistema MV na unidade em 01.10.2019.

USF Nove de Julho	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				1054
	Pessoas Cadastradas				3375
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	319	0	319	100%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	199	0	199	124%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	1054	947	0	947	90%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	300	0	322	322	107%
GRUPO EDUCATIVO	16	16	0	16	100%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	08	0	08	100%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Piatã:

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

Unidade aguardando instalação do switch para distribuição do sinal de internet e programa nos demais computadores para que todos os profissionais possam registrar as atividades no sistema.

USF Piatã	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				1227
	Pessoas Cadastradas				4791
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	0	413	413	129%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	243	09	252	158%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	1227	0	1064	1064	87%
CONSULTAS ODONTOLOGIA	300	49	191	240	80%
GRUPO EDUCATIVO	16	13	02	15	94%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	08	01	09	113%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

USF Taboão Lambari:

Encaminhamos cópia das FAAs por meio eletrônico ao endereço de email: nutricao.drb@pmmc.com.br para comprovação/validação das consultas realizadas pelo profissional médico, tendo em vista que o colaborador de cobertura não dispunha de acesso ao sistema.

Profissionais médico e enfermeiro recém contratados, foram orientados em relação ao cumprimento de metas contratuais mensais, porém não obtivemos êxito.

Devido a Intercorrência com profissional agente comunitário de saúde não foi cumprido à meta mínima prevista

Implantação do Sistema MV na unidade em 01.10.2019.

USF Taboão Lambari	Dias úteis				22
	Famílias Cadastradas				1067
	Pessoas Cadastradas				3565
	Meta	Realizado e-SUS/MV	Validação SMS	Realizado	% Realizado
CONSULTAS MÉDICAS	320	142	93	235	73%
CONSULTAS ENFERMAGEM	160	135	47	182	114%
VISITAS DOMICILIARES (ACS)*	1067	151	639	790	74%
GRUPO EDUCATIVO	12	16	0	16	133%
EDUCAÇÃO CONTINUADA	08	06	0	06	75%

*Fonte: SSA2 Planilha manual

7. CNES

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

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

Motivo pelo qual se justifica a ausência parcial de produção nos sistemas de informação das unidades em que os profissionais que iniciam o período de férias em data diferente do primeiro dia do mês e se faz necessário o encaminhamento das Fichas de Atendimento Ambulatorial -

FAAs para validação manual dos atendimentos realizados nas USF's.

8. LACEM

LACEM	Meta	Realizado	% Realizado
ENTREGA DE EXAMES DE ROTINA EM ATÉ 120H (>85%)	97.670	90.100	92,25%
ENTREGA DE EXAMES DE URGÊNCIA EM ATÉ 02H (>85%)	10.086	9.913	98,28%
ÍNDICE DE RECOLETA (<15%)	107.756	648	0,60%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA AGENDAMENTO DE EXAMES	07		DIAS

Os dados referentes aos indicadores do laboratório são fornecidos pelo Sistema de Gestão Laboratorial – Lisnet.

Considerando que os exames laboratoriais coletados nas Unidades de Pronto Atendimento Jundiapéba, Jardim Universo e Pro Criança são encaminhados para a análise e processamento na área técnica do Laboratório Municipal, ou seja, os dados apresentados são considerados a partir da entrada da amostra biológica no Laboratório desconsiderando o período de deslocamento entre local da coleta e análise. Logo, o indicador de tempo de liberação de laudo apresentado pelo prestador de serviço Albert Einstein, evidencia o valor do percentual supramencionado de exames laboratoriais de urgência em até 2 horas.

No período tivemos **44** indicadores de pânico (exames com valores de alerta) com o total de **44.166** usuários atendidos.

Conforme estabelecido em reunião na SMS no dia 13.07.2017 todos os agendamentos de exames laboratoriais do Município a partir de 17.07.2017 seriam realizados pela central de agendamentos SIS. Porém, em 22.08.2017 devido a ajustes nos fluxos e rotinas realizadas ficou estabelecido em reunião pela SMS/PMMC que as unidades de saúde da família permanecerão com suas agendas de coletas de exames laboratoriais, realizadas na própria USF.

Esta alteração no fluxo de agendamento teve como intuito a melhor distribuição das vagas de coleta do município e assim maior agilidade no agendamento da coleta de exames, e com isso tivemos uma redução no absenteísmo nas agendas de coleta laboratorial.

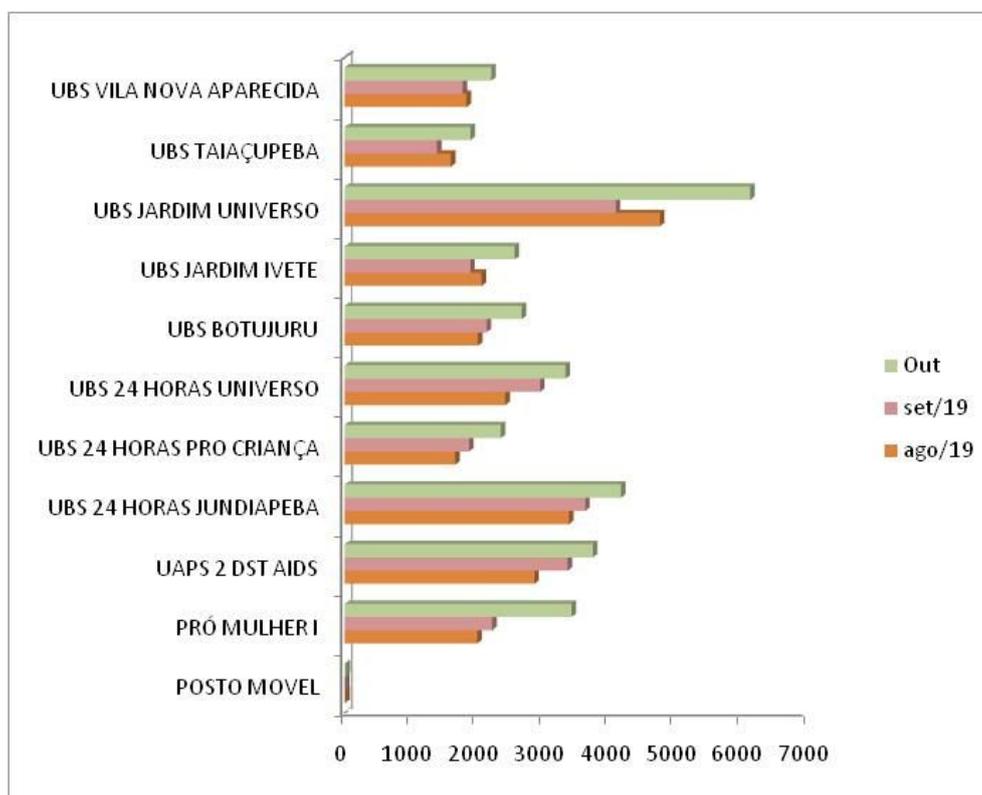
Não temos governabilidade do aumento significativo referente às solicitações de exames laboratoriais nas unidades que não pertencem à gestão desta instituição. Sendo necessária verificação analítica destes dados.

Demonstrado no quadro abaixo unidades com aumento superior a 15% das coletas laboratoriais no último trimestre.

Unidade	ago/19	set/19	Out	≥ 15%
POSTO MOVEL	07	04	15	53%
PRÓ MULHER I	2011	2238	3443	42%
UAPS 2 DST AIDS	2878	3384	3767	24%
UBS 24 HORAS JUNDIAPEBA	3403	3649	4193	19%
UBS 24 HORAS PRO CRIANÇA	1678	1888	2369	29%
UBS 24 HORAS UNIVERSO	2436	2964	3351	27%
UBS BOTUJURU	2024	2154	2688	25%
UBS JARDIM IVETE	2078	1906	2579	19%
UBS JARDIM UNIVERSO	4783	4114	6153	22%
UBS TAIACUPEBA	1612	1403	1907	15%
UBS VILA NOVA APARECIDA	1851	1790	2224	17%

Fonte: Lisnet

Gráfico de análise da realização de coletas laboratoriais no último trimestre/2019.



9. ALÔ MÃE MOGIANA

Os dados abaixo são apresentados pelo programa Alô Mãe Mogiana, a qual realiza o monitoramento de gestantes, puérperas e puericulturas do município conforme demonstração nos quadros abaixo:

ALÔ MÃE MOGIANA (SIM)	META	Realizado	%
GESTANTES			
ALTO RISCO	58	1193	100%
BAIXO RISCO	1135		

ALÔ MÃE MOGIANA (SIM)	META	Realizado	%
PUERPÉRIO			
1ª CONSULTA DE PUERPÉRIO ALTO RISCO	60	338	100%
1ª CONSULTA DE PUERPÉRIO BAIXO RISCO	278		

ALÔ MÃE MOGIANA (SIM)	META	Realizado	%
PUERICULTURA			
1ª CONSULTA DE PUERICULTURA ALTO RISCO	60	338	100%
1ª CONSULTA DE PUERICULTURA BAIXO RISCO	278		
LIGAÇÕES RECEBIDAS/ATENDIDAS	68	64	94%

10. CENTRAL DE AGENDAMENTO - SIS

Demonstrados nos quadros abaixo os indicadores monitorados pela Central de Agendamento SIS – 160.

Central de Agendamento SIS	Meta	Realizado	%
Ligações Atendidas	54.435	54.435	100%
Perda da ligação após o Timeout (Nº de ligações recebidas x time out)	60.854	0	-
Confirmação de agendamentos - AB	18.245	*	-

* Aguardando SMS/PMMC renovar o contrato de Prestação deste serviço.

Central de Agendamento SIS	
Usuário Abandonou	6.419
Timeout (Nº de desconexão posterior ao tempo limite)	0
Média Fila de Atendimento	13

Ligações	
Atendidas	54.435
Abandonadas	6.419
Realizadas	42.123

Consultas Agendadas Rede Básica - 160		
Especialidade	Consulta	Retorno
Clinico	8.049	436
Ginecologia	3.191	416
Pediatria	5.053	916
Puerpério	184	0
TOTAL	16.477	1.768

Especialidades Agendadas	
Psicologia	257
Psiquiatria	0
Odontologia	1.700
Exames Laboratoriais	8.983
Avaliação Odontológica	21
Radiologia Odontológica	205
Ultrassonografia Obstétrica	597

ITEM AGENDAMENTO	QTD SOLICITAÇÕES	QTD MARCADAS	QTD CANCELADAS	PENDENTES
CLINICO	511	1	1	509
GINECOLOGIA	328	0	0	328
PEDIATRA	101	0	0	101
TOTAL	940	1	1	938

Os dados referentes às mensagens fonadas e SMS não foram apresentados, tendo em vista o término do contrato do prestador com essa SMS/PMMC.

11. OUVIDORIAS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Todas as ouvidorias são avaliadas pelos responsáveis das Unidades e Núcleo Técnico, quando necessário estes apura os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. As Unidades realizam contato com os munícipes, posicionando-lhes quanto às providências adotadas. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

Nº OUVIDORIA	UNIDADE	COMPLEMENTO	RESPOSTA
243985	USF JARDIM AEROPORTO II	Munícipe elogia a dentista na UBS do Jardim Aeroporto II, Dr. Fabiana Vidal, pelo seu ótimo atendimento	Agradecemos o elogio! Estamos sempre dispostos a oferecer um serviço de qualidade para a população. Att. Equipe USF Jd. Aeroporto II
225448	USF TABOÃO	Munícipe reclama que solicitou a visita dos agentes de saúde na PSF Taboão/ Lambari, dia 04 ou 05 de setembro e até o presente momento não teve essa visita.	Resposta da USF Taboão: Esta munícipe não pertence à unidade do USF Taboão, pois mora na Chácara Guanabara. O PSF de referência dela é o Chácara Guanabara. Porém estou à sua disposição para quaisquer dúvidas. Atenciosamente, Michelle Jesus Mendes - Enfermeira Chefe Taboão Lambari. Resposta da USF Guanabara: O endereço mencionado pela munícipe é fora de nossa área de abrangência, pois a rua Guanabara, 155, Chácara Guanabara pertence ao município de Guararema-SP. Não há cadastro da Munícipe Juliana Maria de Oliveira na USF Chácara Guanabara. Coloco-me à disposição. Atenciosamente, Sabrina Rocha - Enfermeira

228191	USF JARDIM PIATÃ	Munícipe reclama na forma de agendamento para consulta medica, feito pela UBS do Jardim Piatã, pois é presencial e muitas das vezes quando abre a agenda médica, pois só tem um médico e quinze vagas na unidade, os pacientes têm que chegar muito cedo, chegando às 5 da manhã, correndo o risco de ser assaltado. Munícipe gostaria de outra forma de agendamento ou mais médicos.	<p>O agendamento para médico generalista da USF Jardim Piatã é realizada toda última sexta-feira do mês devido acordo feito com a comunidade, Prefeitura de Mogi das Cruzes e CEJAM através de votação da população no dia 13/02/2019. Ressaltando que as prioridades (Hipertenso, Diabético, gestante, crianças menores de 2 anos, saúde mental e visita domiciliar) não precisam participar do agendamento, sendo responsabilidade da unidade programar o retorno. Nesse dia o agendamento começa às 07h30min para ajudar a comunidade, pois o funcionamento do posto é das 08h00min as 17h00min. Não sendo necessário chegar às 5h para realizar o agendamento.</p> <p>Att.</p> <p>Valéria Ibanhez - Supervisora Técnica em Saúde</p>
235295	USF JARDIM AEROPORTO II	Munícipe elogia o atendimento da médica clínica geral Dra. Nathalia, pois trata seus pacientes com extrema atenção e cuidado, todos que passaram com esta nova médica que esta cobrindo férias de outro médico elogiou muito e gostaram e sugerem a permanência dela.	<p>Agradecemos o elogio! Estamos sempre dispostos a oferecer um serviço de qualidade para a população.</p> <p>Att.</p> <p>Equipe USF Jd. Aeroporto II</p>
232445	USF TABOÃO	<p>UBS Taboão lambari</p> <p>Gostaria de realizar uma reclamação, pois um agente comunitário de saúde que trabalha nesse posto, não mora dentro do bairro do Taboão conforme é exigido em lei mora muito distante do bairro, no centro de Mogi</p> <p>E nós do bairro beija flor estamos sem visita do agente de saúde devido a essa mudança!</p>	<p>Informamos que no momento não há nenhum ACS que mora fora da área de abrangência. Há um ACS que deseja ser desligado e que por esse motivo não está trabalhando, porém já iniciamos o processo de contratação de um novo profissional para a reposição da vaga. Informo ainda que a área desse agente de saúde seja visitada pelos demais profissionais da unidade temporariamente.</p> <p>Atenciosamente</p> <p>Valéria Ibanhez - Supervisora Técnica em Saúde</p>
232141	USF JARDIM LAYR	Elogia o atendimento prestado pelos funcionários do Jardim Layr excelentes profissionais que sempre a ajudam quando precisam.	<p>Ficamos gratos e felizes pelo reconhecimento do nosso trabalho, certo de que vamos continuar com o ótimo atendimento e dedicação.</p> <p>Att,</p> <p>Equipe USF Jardim Layr</p>
229413	SIS - 160	Elogia o atendimento do SIS, pois conseguiu adiantar a consulta de sua sogra que precisava de um cardiologista urgente, agradece o atendimento prestado.	<p>Em nome de toda equipe do 160, agradecemos o elogio. Isso nos motiva a sempre melhorar nossos serviços.</p> <p>Att.</p> <p>Priscila - Supervisora</p>

232107	USF NOVE DE JULHO	<p>Não sou de reclamar, mas gostaria de registrar minha indignação com o tratamento da técnica Márcia com minha mãe idosa, um descaso total e muito mal educada e desafortada em dizer que se não estiver satisfeito era para procurar outro posto e votarmos melhor na próxima eleição para prefeito. Minha mãe precisa só medir a pressão e a Márcia ficou reclamando por que não fomos mais cedo senão fazemos nada o dia inteiro, o que ela tem a ver com nossas vidas sendo que eram 3 horas da tarde. Fui para outro posto para não passar por isso, primeira vez que acompanho minha mãe e imagino como devem ter sido as outras vezes que não tava. Gostaria de sigilo para minha família não ser mais destrutada por isso.</p>	<p>Conversei com a TE Márcia sobre o ocorrido e a mesma me relatou que em hipótese alguma falaria isso para qualquer paciente. Ela conhece a mãe da solicitante Fernanda Alves, paciente Maria José Palma Alves e referiu que nunca a destratou, pelo contrário, sempre a tratou de forma respeitosa das poucas vezes que ela compareceu à unidade para realizar aferição da PA e inclusive a dona Maria José sempre é muito solícita também com as técnicas de enfermagem. A última vez que a paciente compareceu à unidade foi no dia 13/09/19 às 16h30minhs para aferir sua PA e a TE Janaína que aferiu e a mesma estava sozinha.</p> <p>Entrarei em contato com a paciente para mais esclarecimentos e pedido de desculpas por qualquer transtorno e a convidarei para retornar a unidade com a mãe que o atendimento será sempre o mesmo: respeitoso, acolhedor e humanizado.</p> <p>Agradeço desde já e me coloco a disposição para possíveis esclarecimentos.</p> <p>Att, Marcelle Lourenço - Enfermeira Responsável</p>
232437	USF TABOÃO	<p>Gostaria de realizar uma denúncia, pois um agente comunitário de saúde que trabalha nesse posto não mora dentro do bairro do Taboão conforme é exigido em lei mora muito distante do bairro no centro de Mogi</p> <p>A lei deve ser respeitada e deve ser dada a oportunidade de emprego para quem é morador do bairro como manda a lei.</p>	<p>Informamos que no momento não há nenhum ACS que mora fora da área de abrangência. Há um ACS que deseja ser desligado e que por esse motivo não está trabalhando, porém já iniciamos o processo de contratação de um novo profissional para a reposição da vaga. Informo ainda que a área desse agente de saúde seja visitada pelos demais profissionais da unidade temporariamente.</p> <p>Atenciosamente</p> <p>Valéria Ibanhez - Supervisora Técnica em Saúde</p>
238363	USF CHACARA GUANABARA	<p>Munícipe elogia toda a equipe da unidade de saúde, da recepção aos médicos em especial a Vanessa e o dentista, todos com atenção e carinho. USF Chácara Guanabara</p>	<p>Toda a equipe agradece o Elogio! Estamos sempre à disposição e nos esforçando para oferecer o melhor serviço com toda a dedicação à população.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Sabrina Rocha - Enfermeira USF Chácara Guanabara</p>

237991	USF JARDIM AEROPORTO III	<p>Munícipe relata o seguinte: Meu marido desmaiou no serviço, o trouxeram para casa. Fui até o PSF, pedi que verificasse a pressão, a enfermeira SULAMITA, aferiu, dizendo estar 11 por 7. Meu marido havia vomitado no serviço, informei. Ele disse estar com muita dor de cabeça, que poderia ser crise de enxaqueca.</p> <p>Perguntei a enfermeira: ele poderá passar no médico? Ela prontamente: acolhimento é às 8 da manhã, vai pro UPA.</p> <p>MEU DEUS, PERGUNTO: PARA QUE SERVE UM PSF NUM CASO</p> <p>A enfermeira da triagem que decidi, porque nem para a enfermeira chefe é passado o caso!</p> <p>O PSF estava vazio</p> <p>Cadê a enfermeira chefe, como é dada a prioridade de atendimento, aguardo até amanhã às 8 para o acolhimento?</p> <p>Cansada de ver o péssimo atendimento deste PSF.</p>	<p>Venho por meio deste informar que após conversa com a técnica de enfermagem Sulamita e com a ATA Renata conseguimos identificar o paciente da ouvidoria.</p> <p>Segundo as funcionárias, o paciente estava acompanhado por sua esposa, e deu entrada nesta unidade às 15h56minh, deambulando, em bom estado geral, para aferição de P.A, relatando vômito em seu local de trabalho (não especificou quantos episódios e em qual período do dia havia ocorrido) e que estava com "dor de cabeça" (relatou que SEMPRE TEM ESSA QUEIXA); a técnica de enfermagem da unidade aferiu a pressão arterial do mesmo (110/70mmhg), a esposa do paciente perguntou "se tinha médico na unidade", a T.E informou a mesma que o médico estava em atendimento (último paciente saiu consultório médico por volta de 16h50minh), sendo impossível a unidade estar vazia como informado em reclamação. Tendo em vista o bom estado geral do paciente,</p> <p>que segundo ele é uma queixa recorrente, que é um paciente orientado sobre o funcionamento da unidade e que não solicitou avaliação médica e que o doutor estava em atendimento das consultas agendadas, o mesmo não foi encaminhado para avaliação.</p> <p>Quanto ao questionamento sobre a presença da enfermeira chefe, a mesma estava na escola municipal ao lado da unidade executando PSE (orientações sobre reciclagem).</p> <p>Tendo em vista a data de cadastro da família conforme FICHA A: 11/07/2011, os pacientes cadastrados sabem da rotina e funcionamento da unidade (consultas agendadas, grupos educativos, acolhimento...).</p> <p>Estamos à disposição para qualquer esclarecimento!</p> <p>Enf. Camila Laureano</p>
242923	USF JARDIM AEROPORTO II	<p>Munícipe informa que o Dr. Cassiano atende na Unidade do Aeroporto II como médico fixo, informa que o Dr. é desatento, não é simpático com isso o mesmo saiu de férias e Dra. Natalia ficou no lugar, sendo muito atenciosa, totalmente ao contrário do outro médico, sugere que a Dra fique na unidade atendendo os pacientes. Solicita que o caso seja visto.</p>	<p>Informo que nesse momento a Dra. Natália aceitou uma vaga para atuar em outra unidade administrada pelo Cejam e por esse motivo não voltará a atuar na unidade do Jd Aeroporto. No entanto, tomaremos medidas administrativas a fim de solucionar o mau atendimento realizado pelo colaborador.</p> <p>Att,</p> <p>Valéria Ibanhez - Supervisora Técnica em Saúde</p>

238938	USF JARDIM AEROPORTO III	<p>Munícipe reclama que não consegue agendar clínico presencial na UBS do Jardim Santos Dumont, pois chega às 06h40min, fica em fila em pé a UBS abre às 08h00min e não tem mais vaga, antes era bom e ultimamente está uma bagunça, até entende a permanência cedo e em fila, más contanto que tenha vaga, desabafa munícipe.</p>	<p>Em reunião com a comunidade, foi acordado que os agendamentos fossem realizados quinzenalmente para casos clínicos, sendo que as prioridades (Hipertensos, Diabéticos, Puericultura e Gestantes), saem das consultas com retornos marcados, conforme conduta do profissional. O agendamento quinzenal permite que as consultas sejam agendadas em datas mais breves, e assim evitamos o alto índice de absenteísmo. Caso o usuário necessite passar em consulta e não consiga, sugerimos procurar pelo agente de saúde da área ou procurar a enfermeira responsável para que seja avaliada a urgência e necessidade da consulta e assim o usuário poder ser avaliado por um profissional qualificado.</p> <p>Att.</p> <p>Flávia Elisabete - Enfermeira</p>
239007	USF JARDIM AEROPORTO III	<p>MUNÍCIPE FOI ORIENTADA A CADA 15 DIAS É PARA COMPARECER NO USF JARDIM AEROPORTO 3 PARA MARCAR CONSULTA COM O CLINICO GERAL QUANDO DA 08h00min HORA DA MANHÃ NÃO TEM MAIS VAGAS.</p> <p>PACIENTE: MARIA APARECIDA DE SOUZA. NASC: 27/05/1962 PACIENTE: MARIA JULIANA DOS SANTOS LIMA. NASC: 30/01/13 PACIENTE: MARCOS RICARDO DOS SANTOS LIMA. NASC: 18/02/12 PACIENTE: VITOR GABRIEL DAS SANTOS LIMA. NASC: 10/10/16.</p> <p>OBS: PASSA OS FILHOS NO CLINICO GERAL PORQUE NA UNIDADE NÃO TEM PEDIATRA</p>	<p>Em reunião com a comunidade, foi acordado que os agendamentos fossem realizados quinzenalmente para casos clínicos, sendo que as prioridades (Hipertensos, Diabéticos, Puericultura e Gestantes), saem das consultas com retornos marcados, conforme conduta do profissional. O agendamento quinzenal permite que as consultas sejam agendadas em datas mais breves, e assim evitamos o alto índice de absenteísmo. Informamos ainda que o médico das unidades do programa saúde da família é generalista, portanto são profissionais capacitados para atender o indivíduo em todas as fases da vida. Caso seja necessário, após a avaliação, o usuário é encaminhado ao especialista.</p> <p>Att.</p> <p>Flávia Elisabete - Enfermeira</p>
242923	USF JARDIM AEROPORTO II	<p>Munícipe informa que o Dr Cassiano atende na Unidade do Aeroporto II como medico fixo, informa que o dr é desatento, não é simpático com isso o mesmo saiu de férias e Dra. Natalia ficou no lugar, sendo muito atenciosa, totalmente ao contrario do outro médico, sugere que a Dra fique na unidade atendendo os pacientes. Solicita que o caso seja visto.</p>	<p>Informo que nesse momento a Dra. Natália aceitou uma vaga para atuar em outra unidade administrada pelo Cejam e por esse motivo não voltará a atuar na unidade do Jd Aeroporto. No entanto, tomaremos medidas administrativas a fim de solucionar o mau atendimento realizado pelo colaborador.</p> <p>Att,</p> <p>Valéria Ibanhez - Supervisora Técnica em Saúde</p>

241231	USF JARDIM PIATÃ	<p>Munícipe informa que não é a primeira vez que há demora no atendimento na Unidade do Piatã, em relação à vacinação, informa que chegou à unidade às 14h50min, ficou aguardando para vacinar sua filha, havia uma 13 pessoas no local, ficou esperando por quase uma hora, quando questionou a demora do atendimento com a enfermeira que saiu para procurar a técnica da coleta, foi informada que estava no almoxarifado, mas por uma hora, ainda a técnica Larissa ficou debochando da munícipe, se a unidade tem um horário de atendimento e uma pessoa para atender, a mesma tem que estar no seu local de trabalho. Solicita providencias.</p> <p>Paciente Lara Farias Sonaris</p>	<p>Venho por meio desta informar que os procedimentos são realizados por ordem de chegada na unidade, e não temos uma estimativa do tempo de espera de cada paciente uma vez que cada um apresenta uma demanda diferente. Atualmente contamos com uma colaboradora com restrição para realização de alguns procedimentos, entre eles, de vacinação, porém estamos trabalhando para que essa deficiência não cause impacto nos atendimentos. Solicitamos que caso a usuária sintase insatisfeita com o atendimento de algum funcionário, a mesma deve se reportar imediatamente a enfermeira responsável pela unidade para a solução do ocorrido seja tratado de forma pontual.</p> <p>Att: Patricia Toledo Enfermeira</p>
--------	------------------	--	---

242884

USF JARDIM LAYR

A filha esteve presente na ouvidoria relatando o péssimo acolhimento e atendimento da atendente de recepção do psf do jardim LAYR. A reclamante relata que na sexta feira levou à senhora: Iraci Paduan Alves, nasc: 01/10/1942 para passar em consulta medica com a Dra: Ana Vitoria, de manhã não pode fazer o atendimento porque a medica estava renovando receita, e teria visita para fazer na residência. a tarde conforme a orientação da atendente ANNI, eles retornaram na unidade as 13h45minh, aguardou até as 16: H onde a mesma disse que a senhora Iraci não teria o atendimento medico porque estava bloqueado no sistema. A senhora Iraci precisa de um comprovante de endereço no nome dela para continuar o tratamento com a Dra Ana Vitoria. A dona Iraci é viúva e fica na casa da filha que reside: PEDRO DUDU DA SILVA 87 A JARDIM LAYR.

Devido ao não atendimento da paciente NA SEXTA FEIRA, seu caso se agravou e a mesma ficou internada no upa do oropo por dois dias conforme a foto.

Solicito providencias devido a este caso do não atendimento a paciente Senhora: Iraci.

Informamos que a paciente Sra. Iraci compareceu na unidade no início da manhã ao qual a Dra. Ana estava em visita domiciliar. A mesma acompanhada pela filha disse que retornaria no período da tarde para tentar falar com a Dra. Ana, informamos que o horário da tarde a Doutora teria o Grupo de troca de receita, porém a mesma confirmou que voltaria mesmo assim. Neste momento, não foi confirmado o cadastro da usuária no sistema.

Ao chegar à unidade solicitando atendimento pela Dra Ana para que a mesma avaliasse alguns exames, foi constatado que a usuária não fazia parte da área de abrangência, porém já havia passado algumas vezes na unidade. Comunicado a Dra. Ana que prontamente reforçou a necessidade da usuária ser cadastrada para realizar o acompanhamento na unidade. No mesmo instante, a família foi orientada quanto ao fluxo a ser obedecido e que seria necessário alterar o cadastro. Os acompanhantes relataram no momento que não seria possível, pois a senhora Iraci estava de passagem pela casa da filha. Assim, com a resposta negativa, os familiares se alteraram bastante com os colaboradores da unidade, dirigindo-se a todos com palavras de tons ríspidos.

Mesmo não sendo moradora da área, a senhora Iraci já foi algumas vezes atendida na unidade, pois a Dra. Ana Vitoria entendeu que a paciente necessitava de atendimento pontual, porém o acompanhamento deveria ser realizado na UBS mais próxima a sua residência.

Informamos que o atendimento realizado em unidades de Saúde da Família compreende os pacientes cadastrados pelos agentes comunitários de saúde em uma área delimitada, sendo preferencialmente a consulta agendada, ou caso de urgência, o paciente será acolhido pela enfermeira e avaliado a necessidade de consulta médica ou não.

A postura da recepcionista será discutida internamente e se necessário, sofrerá medidas administrativas. No demais, a unidade continuará seguindo as determinações do ministério da Saúde, com o aval da secretaria da saúde deste município em relação ao fluxo de atendimento.

Em anexo, segue fotos do endereço da usuária, ficha de cadastro do domicílio em que a família relata que a Dona Iraci está temporariamente e datas das consultas da usuária na unidade.

Att,

Maria José - Enfermeira Responsável / Valéria Ibanhez - Supervisora Técnica

13. POLO ACADEMIA DA SAÚDE

Segue abaixo os registros da Educadora Física no referido período:

DATA	ATIVIDADE	LOCAL	PERÍODO	PARTICIPANTES
01/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF JD. AEROPORTO 2	MANHÃ	5
02/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF TABOÃO LAMBARI	MANHÃ	5
02/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF CHAC. GUANABARA	TARDE	10
03/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	SIS SMS	MANHÃ	31
03/10/19	ADMINISTRATIVO	NÚCLEO TÉCNICO	TARDE	
04/10/19	PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA	USF JD. PLANALTO	MANHÃ	17
04/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. PLANALTO	TARDE	5
07/10/19	ADMINISTRATIVO	NÚCLEO TÉCNICO	MANHÃ	0
07/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	SIS SMS	TARDE	14
08/10/19	SAÚDE DA MULHER / EXERCÍCIOS FÍSICOS	PACS NOVA JUNDIAPEBA	MANHÃ	23
08/10/19	PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA	USF JD. NOVE DE JULHO	TARDE	6
09/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. PIATÃ	MANHÃ	10
09/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. MARGARIDA	TARDE	5
10/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. AEROPORTO 2	MANHÃ	5
10/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF JD. AEROPORTO 3	TARDE	11
10/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. AEROPORTO 3	TARDE	11
11/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. PLANALTO	TARDE	5
14/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF COCUERA	MANHÃ	0
14/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF CONJUNTO TOYAMA	TARDE	5
15/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF JD. AEROPORTO 2	MANHÃ	5
15/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF JD. LAYR	TARDE	9
16/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF TABOÃO LAMBARI	MANHÃ	8
16/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF CHAC. GUANABARA	TARDE	5
17/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	SIS SMS	MANHÃ	29
17/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF NOVO HORIZONTE	TARDE	11
21/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	UNICA JUNDIAPEBA	MANHÃ	5
21/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	SIS SMS	TARDE	13
22/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	PACS NOVA JUNDIAPEBA	MANHÃ	13
22/10/19	PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA	USF JD. NOVE DE JULHO	TARDE	21
23/10/19	GRUPO DE SAÚDE MENTAL	USF JD. PIATÃ	MANHÃ	10
23/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF JD. MARGARIDA	TARDE	5
24/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. AEROPORTO 2	MANHÃ	9
24/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. AEROPORTO 3	TARDE	10
25/10/19	GRUPO DE EMAGRECIMENTO	USF JD. PLANALTO	TARDE	9
29/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF JD. AEROPORTO 2	MANHÃ	5
30/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF TABOÃO LAMBARI	MANHÃ	9
30/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF CHAC. GUANABARA	TARDE	11
31/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	SIS SMS	MANHÃ	30
31/10/19	EXERCÍCIOS FÍSICOS	USF NOVO HORIZONTE	TARDE	9
Total de Participantes				394

CONTRATO DE GESTÃO nº 45/2014 – USF/LACEM/SIS/SIM
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 11.265/14

Segue abaixo as imagens referentes às atividades realizadas no período:



14. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O médico Dr. Domingos Geraldo Sica acompanhado da Supervisora de Enfermagem Valéria Ibanhez de Oliveira realizaram auditoria de prontuários, por amostragem. Informamos que após a análise as inconsistências são pontuadas prontamente aos profissionais com orientações quanto à qualificação das anotações nos prontuários de atendimento, conforme demonstrados nas tabelas 1 e 2.

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

TABELA 1

AVALIADORES		VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA		
NÚMERO DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS		10			10			20			10			10		
UNIDADE		GUANABARA			COCUERA			AERO II			AERO III			LAYR		
DATA DA AVALIAÇÃO		30 DE OUTUBRO			24 DE OUTUBRO			29 DE OUTUBRO			11 DE OUTUBRO			17 DE OUTUBRO		
ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO		SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.1 Local exclusivo para arquivo do PF		SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.2 PF organizado por microarea		SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.3 Localização do KIT do ACS		PASTAS			PASTAS			PASTAS			PASTAS			PASTAS		
		SIM	NÃO	NA												
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO																
2.1 Estado de conservação PF		10	0	0	10	0	0	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.2 Identificação do envelope PF		10	0	0	10	0	0	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.3 Envelope de PI conforme padrão (PF)		10	0	0	10	0	0	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.4 Identificação dos usuários em todas as fichas do PI		10	0	0	10	0	0	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.5 Registro em ordem cronológica no PI		10	0	0	10	0	0	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.6 Formulários separados por usuário no PI		10	0	0	10	0	0	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2.7 Identificação dos profissionais nos registros do PI		10	0	0	10	0	0	19	1	0	8	2	0	10	0	0
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO																
3.1 Data		7	0	3	4	0	6	17	0	3	10	0	0	7	0	3
3.2 Letra legível		7	0	3	4	0	6	17	0	3	10	0	0	7	0	3
3.3 Anamnese		7	0	3	4	0	6	17	0	3	10	0	0	7	0	3
3.4 Exame físico		7	0	3	4	0	6	17	0	3	10	0	0	7	0	3
3.5 Hipótese diagnóstica		7	0	3	4	0	6	17	0	3	10	0	0	7	0	3
3.6 Conduta		7	0	3	4	0	6	17	0	3	10	0	0	7	0	2
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO																
3.7 Data		1	0	9	4	0	6	18	0	2	7	0	3	2	0	8
3.8 Letra legível		1	0	9	4	0	6	18	0	2	7	0	3	2	0	8
3.9 Histórico		1	0	9	4	0	6	18	0	2	7	0	3	2	0	8
3.10 Exame físico		1	0	9	4	0	6	18	0	2	7	0	3	2	0	8
3.11 Diagnóstico de enfermagem		1	0	9	4	0	6	18	0	2	7	0	3	2	0	8
3.12 Conduta		1	0	9	4	0	6	18	0	2	7	0	3	2	0	8
ATENDIMENTO DO AUXILIAR E/OU TÉCNICO DE ENFERMAGEM																
3.13 Data		5	0	5	1	0	9	11	0	9	10	0	0	1	0	9
3.14 Letra legível		5	0	5	1	0	9	11	0	9	10	0	0	1	0	9
3.15 Anotação		5	0	5	1	0	9	11	0	9	10	0	0	1	0	9

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

TABELA 2

AVALIADORES	VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA		
NÚMERO DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS	10			10			10			#REF!			10		
UNIDADE	PLANALTO			MARGARIDA			NOVE DE JULHO			PIATÃ			TABOÃO		
DATA DA AVALIAÇÃO	22 DE OUTUBRO			24 DE OUTUBRO			30 DE OUTUBRO			00/01/00			30 DE OUTUBRO		
ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO	SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.1 Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.2 PF organizado por microarea	SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.3 Localização do KIT do ACS	PASTAS			PASTAS			PASTAS			PASTAS			PASTAS		
	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO															
2.1 Estado de conservação PF	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
2.2 Identificação do envelope PF	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
2.3 Envelope de PI conforme padrão (PF)	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
2.4 Identificação dos usuários em todas as fichas do PI	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
2.5 Registro em ordem cronológica no PI	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
2.6 Formulários separados por usuário no PI	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
2.7 Identificação dos profissionais nos registros do PI	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO															
3.1 Data	10	0	0	5	0	5	10	0	0	5	0	5	5	0	5
3.2 Letra legível	10	0	0	5	0	5	10	0	0	5	0	5	5	0	5
3.3 Anamnese	10	0	0	5	0	5	10	0	0	5	0	5	5	0	5
3.4 Exame físico	10	0	0	5	0	5	10	0	0	5	0	5	5	0	5
3.5 Hipótese diagnóstica	10	0	0	5	0	5	10	0	0	5	0	5	5	0	5
3.6 Conduta	10	0	0	5	0	5	10	0	0	5	0	5	5	0	5
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO															
3.7 Data	6	0	4	3	0	7	5	0	5	4	0	6	3	0	7
3.8 Letra legível	6	0	4	3	0	7	5	0	5	4	0	6	3	0	7
3.9 Histórico	6	0	4	3	0	7	5	0	5	4	0	6	3	0	7
3.10 Exame físico	6	0	4	3	0	7	5	0	5	4	0	6	3	0	7
3.11 Diagnóstico de enfermagem	6	0	4	3	0	7	5	0	5	4	0	6	3	0	7
3.12 Conduta	6	0	4	3	0	7	5	0	5	4	0	6	3	0	7
ATENDIMENTO DO AUXILIAR E/OU TÉCNICO DE ENFERMAGEM															
3.13 Data	2	0	8	3	0	7	10	0	0	4	0	6	6	0	4
3.14 Letra legível	2	0	8	3	0	7	10	0	0	4	0	6	6	0	4
3.15 Anotação	2	0	8	3	0	7	10	0	0	4	0	6	6	0	4

15. GRUPOS EDUCATIVOS E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram desenvolvidas atividades em grupo para os seguintes temas: vacinação, saúde auditiva- PSE, desenvolvimento de linguagem- PSE, saúde ocular - PSE, alimentação saudável, atividade física, pediculose, fitoterapia, obesidade, dislipidemia, aroma-terapia, saúde da mulher, Hipertensão arterial, diabetes, saúde bucal, sarampo, doenças respiratórias, práticas integrativas, planejamento familiar, funcionamento das unidades de saúde da família, diferenças entre urgência e emergência, orientação de resultados de exames laboratoriais, saúde mental, Avaliação antropométrica – PSE, Tabagismo, leptospirose, hanseníase, dengue, conscientização ambiental, anemia falciforme, DSTs, promoção de cultura e paz e direitos humanos.

Os comprovantes dos grupos educativos e/ou Educação Continuada foram enviados aos cuidados da Educadora de Saúde Pública em 11/11/2019 através do Ofício nº 163/2019 para conferência e validação das atividades realizadas. E também por meio eletrônico ao endereço leticia.sms@pmmc.com.br.

A descrição de atividades de educação continuada e grupos educativos realizadas de forma institucional, através da Secretaria Municipal de Saúde e/ou internamente pelas equipes estão representados no quadro abaixo:

USF	Grupo Educativo			Educação Continuada		
	META	Realizado	% Realizado	Meta	Realizado	% Realizado
01 - USF Chácara Guanabara	16	16	100%	8	13	163%
02 - USF Cocuera	16	21	131%	8	8	100%
03 - USF Jardim Aeroporto II	32	46	144%	16	26	163%
04 - USF Jardim Aeroporto III	12	16	133%	8	8	100%
05 - USF Jardim Layr	16	17	106%	8	9	113%
06 - USF Jardim Planalto	16	25	156%	8	10	125%
07 - USF Jardim Margarida	12	12	100%	8	14	175%
08 - USF 9 de Julho	16	16	100%	8	8	100%
12 - USF Jardim Piatã	16	15	94%	8	9	113%
13 - USF Taboão Lambari	12	16	133%	8	6	75%
Total	164	200	122%	88	111	126%

16. SUPERVISÃO MÉDICA

Demonstrado no quando abaixo relatório de Atividades realizadas pelo Médico Supervisor.

Relatório de Atividades
Dr. Domingos Geraldo Sica
Supervisão Médica
01/10/2019 – Supervisão do fluxo e das rotinas médicas no PSF Jd. Toyama e Jd. Cocuera.
02/10/2019 – Supervisão do fluxo e rotinas médicas no PSF Jd. Piatã. Reunião com a Dra. Glauca Coelho Pinho sobre pedidos de exames laboratoriais.
03/10/2019 – Supervisão do fluxo e das rotinas médicas nos PSFs Aero II, Aero III e Jd. Planalto.
04/10/2019 – Jd. Margarida: presente na palestra do “Outubro Rosa” proferida pela Enf. Flávia Okamoto. Tarde – VD e Reunião Conj. Toyama – pacientes Eugrécia Fernandes Rodrigues e Marina Fernandes Rodrigues. CEMFORPE: Outubro Rosa: palestra sobre prevenção do CA de mama e colo de útero, com a presença do Sr. Secretário da Saúde. Encerrando palestra sobre CA de próstata.
07/10/2019 – Supervisão do fluxo e rotinas médicas e odontológicas na UNICA. Supervisão no Bloco Cirúrgico. Tarde: Supervisão no Conj. Toyama.
08/10/2019 – Supervisão do fluxo e das rotinas médicas no PSF Jd. Piatã. Reunião com a Dra. Glauca Coelho Pinho.
09/10/2019 – 22/10/2019 : Licença médica para procedimento cirúrgico.
23/10/2019 – Fim Licença médica e exame médico no CEJAM SP.
24/10/2019 – Supervisão das rotinas médicas ÚNICA e Bloco Cirúrgico. Tarde: CRP e Supervisão – Toyama e Cocuera.
25/10/2019 – Delegacia de Polícia Civil sobre B.O. pelo uso indevido do carimbo do médico já falecido.
28/10/2019 – Ponto Facultativo: Dia do Funcionário Público.
29/10/2019 – Atendimento de pacientes no Conj. Toyama, devido ao desligamento da Dra. Tatiana Panon.
30/10/2019 – Atendimento de pacientes no Conj. Toyama, devido ao desligamento da Dra. Tatiana Panon.
31/10/2019 – Atendimento de pacientes no Conj. Toyama, devido ao desligamento da Dra. Tatiana Panon. Tarde – PSF Cocuera, devido ausências da médica Bianca Pansardi Renzi e da enfermeira Elisabetta Chiarella.

17. MANUTENÇÃO

Segue no quadro abaixo descrição das manutenções realizadas no período:

UNIDADES	DATA	DESCRIÇÃO
USF CHÁCARA GUANABARA	04/10/2019	Troca de 4 lâmpadas na sala odontologia Troca dos puchadores do armário da recepção
	10/10/2019	Troca do sifão DML Manutenção preventiva civil, elétrica e hidráulica
	26/10/2019	Troca de 4 lâmpadas na sala 20 Manutenção no vaso sanitário banheiro MASC dos funcionários
USF COCUERA	08/10/2019	Manutenção no reparo da caixa acoplada Revisão geral na unidade
	23/10/2019	Instalação dos suportes dos extintores Manutenção e troca do ventilador da farmácia Manutenção na caixa acoplada banheiro funcionários
	25/10/2019	Instalação de eletroduto Instalação de conjunto de tomada Instalação e verificação de fios e rede elétrica Manutenção na baia elétrica Manutenção no disjuntor da baia elétrica
		31/10/2019
USF JD. AEROPORTO II	08/10/2019	Troca de 4 lâmpadas de led no curativo Troca de 2 lâmpadas fluorescente na sala de medicamentos Revisão geral na unidade
	14/10/2019	Manutenção da fechadura sala de enfermagem 05
	08/10/2019	Troca de 2 lâmpadas (DML)
USF JD. AEROPORTO III	16/10/2019	Troca do botão da caixa acoplada do sanitário funcionários
	23/10/2019	Pintura externa do prédio Pintura dos muros externos e internos
USF MARGARIDA	03/10/2019	Troca de um sifão Manutenção na gaveta de arquivos Troca de uma saboneteira
	28/010/2019	Manutenção e reparo nas caixas de esgoto Fixação de 1 saboneteira no WC funcionário
USF JD. LAYR	07/10/2019	Troca da fechadura sala enfermagem Manutenção no ventilador
	11/10/2019	Instalação de 1 potenciômetro sala médica Instalação de uma régua de tomada na entrada de luz
		13/09/2019
	16/10/2019	Manutenção do bebedouro público Retirada de ventilador sala médica
	22/10/2019	Troca de capacitor do ventilador Manutenção geral no ventilador Instalação de canaletas e tomadas para centrifuga
USF JD. PLANALTO	10/10/2019	Manutenção do armário da recepção Visita técnica
	22/10/2019	Troca da fechadura do banheiro Fem público
	31/10/2019	Troca de 1 vidro 86x66 incolor de 4mm na sala ACS
USF NOVE DE JULHO	07/10/2019	Fixação de 10 suporte em gancho na recepção
	14/10/2019	Colocação de revestimento no banheiro Fem funcionários
	16/10/2019	Troca da torneira da sala de vacina
	16/10/2019	Troca de 2 lâmpadas na copa
	20/10/2019	Manutenção no dispenser na sala de inalação
	25/10/2019	Manutenção e conserto da janela da sala de inativos Vistoria técnica
USF JD. PIATÃ	27/10/2019	Manutenção civil e manutenção elétrica Fixação de suporte no DML
	03/10/2019	Instalação dos puxadores do armário da recepção Mudanças dos armários do DML Manutenção na porta da lixeira Fornecimento de cadeados
		15/10/2019
	21/10/2019	Manutenção no micro-ondas
NÚCLEO	19/09/2019	Troca de lâmpadas RH Troca de lâmpadas na sala de coleta

18. ATIVIDADES DE DESTAQUE

Atividades desenvolvidas nas unidades: Grupo de Saúde Mental, palestras de orientação de benefícios da alimentação saudável, práticas integrativas, controle da pressão arterial, avaliação antropométrica, auditiva, linguagem – PSE, verificação vacinal – PSE, ênfase nas ações do Outubro Rosa e outros.

