

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão nº 96/2019

Carapicuíba

2022

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA



PREFEITO
Marcos Neves

SECRETÁRIA DE SAÚDE
Diogo Alves Fernandes

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Cinthia Elaine Calastro

COORDENADOR MÉDICO
Eduardo Luna de O. Torres

COORDENADORA ASSISTENCIAL
Marenilda Monteiro da Silva

GERENTE ADMINISTRATIVA
Patrícia de S. Lemos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	9
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	9
4.2.2 Taxa de Turnover	10
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	11
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	11
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	11
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	11
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	12
5.1.3 Estratificação por Risco	12
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	13
Tempo Médio por Prioridade	14
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes	15
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	16
5.2.1 Total de atendimentos	16
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	17
5.4 Internação	17
5.3.1 Volume de Pacientes	17
5.3.2 Média de Permanência	18

5.3.3 Saídas Na Internação	18
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	19
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário	20
6.1.1 Avaliação do Atendimento	20
6.1.2 Avaliação do Serviço	20
6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem	21
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	22
6.3.1 Volume de Manifestações	22
6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria	23
6.3.2 Tempo médio para Resposta	23
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	23

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019

Em atendimento aos termos do edital de seleção do Chamamento Público n.º 02/2018 do município de Carapicuíba, o CEJAM elaborou Projeto Básico e Plano de Trabalho para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce (PSVD).

No dia 30/10/2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11/11/2019, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e

serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Vila Dirce são monitoradas por sistema de informática PEP/FastMedic. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na unidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Vila Dirce no período de **01 a 31 de dezembro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Técnico Administrativo (40 horas)	1	1	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	5	5	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	8	8	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	✓
	Copeiro (44h)	3	2	↓
	Líder de Recepção (40h)	2	2	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	2	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	2	↑
	Técnico de Gesso (36h)	1	1	✓

	Técnico em Informática (40 horas)	1	1	✓
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	6	✓
	Enfermeiro (36h)	9	6	↓
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro Supervisor (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro Supervisor (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Coordenadora Assistencial (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	19	↓
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	21	↓
	Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Total		100	91	↓

Análise crítica: A equipe atual é de 91 colaboradores efetivos, o que corresponde a 91% do Plano de Trabalho, referente ao 4º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado em novembro de 2022. O quadro de pessoal conta ainda com 15 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 3 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 10 Técnicos de Raio X.

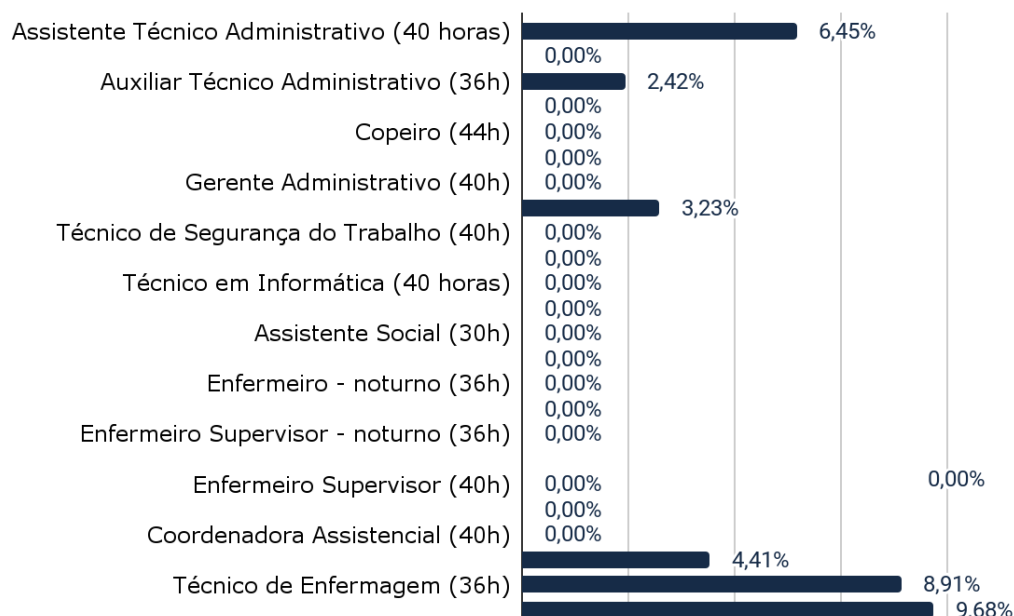
Durante o mês de dezembro/22 ficamos com o quadro reduzido tendo em vista que estávamos com 09 processos seletivos em aberto para reposição, sendo 01 para Copeira, 05 para Técnicos de Enfermagem (36h) e 03 de Enfermeiro (36h). E ainda temos 01 Técnico de Enfermagem - Noturno (36h) que está afastado pelo INSS e não houve cobertura para esta vaga, considerando retorno previsto em janeiro/23. Em contrapartida ficamos com 01 profissional acima do previsto pois tivemos o retorno do Técnico de Segurança do Trabalho que estava afastado

pelo INSS que foi direcionado para sede administrativa onde aguarda vaga de transferência para outra unidade.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo

Taxa de Absenteísmo

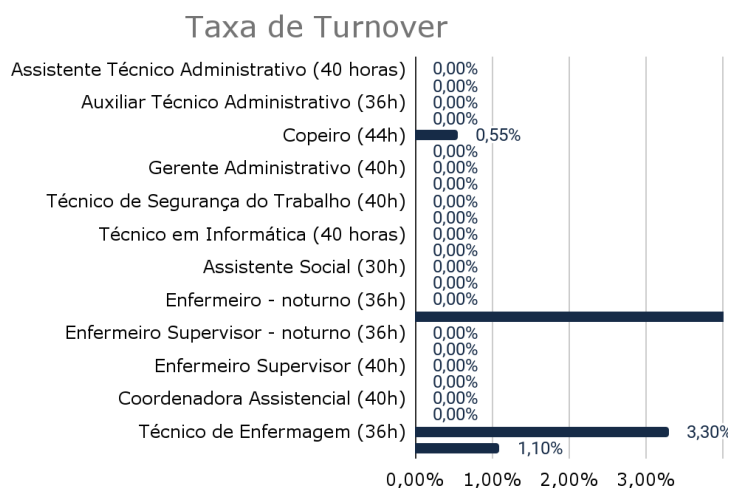


Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	59
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	59

Análise crítica: Mediante o cenário de 91 colaboradores, tivemos redução dos atestados, considerando o mês anterior, quando tivemos 150 dias de

afastamentos, motivados pela Covid-19. Neste mês foram 59 dias de ausências referentes a atestados médicos. Sendo eles 01 dia (Assistente Administrativo), 03 dias (Auxiliar Técnico Administrativo 36h do diurno), 09 dias (Enfermeiros diurno e noturno), 01 dia (Jovem Aprendiz), 42 dias (Técnicos de Enfermagem diurno e noturno) e 03 dias (Técnica de Farmácia). Os principais motivos dos afastamentos foram por dores em articulações e distúrbios gástricos.

4.2.2 Taxa de Turnover



Admissões	
Total	5

Demissões	
Pedido de Demissão	8
Dispensa sem justa causa	3
Término da experiência	1
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	1
Total	13

Análise crítica: Durante o mês de dezembro/22 tivemos 05 contratações, sendo 01 Técnicos de Enfermagem (36h), 03 Enfermeiros (36h) matutino e vespertino e 01 Técnico de Farmácia. Tivemos 08 pedidos de demissão sendo eles 01 Copeira, 01 Técnico de Farmácia, 03 Técnicos de Enfermagem e 03 Enfermeiros. Tivemos 01 Término de Contrato de Experiência de Enfermeiro (36h) e 03 Dispensa sem justa causa , sendo 02 Técnico de Enfermagem (36h) e 01 de Enfermeiro (36h). Tivemos ainda a promoção realizada por processo seletivo interno de uma Enfermeira (36h) que assumiu a vaga de Supervisão de Enfermagem (36).

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

CAT				
Assistente Técnico Administrativo (40 horas)		0		
Auxiliar Técnico Administrativo (36h)		0		
Copeiro (44h)		0		
Gerente Administrativo (40h)		0		
Técnico de Segurança do Trabalho (40h)		0		
Técnico em Informática (40 horas)		0		
Assistente Social (30h)		0		
Enfermeiro - noturno (36h)		0		
Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)		0		
Enfermeiro Supervisor (40h)		0		
Coordenadora Assistencial (40h)		0		
Técnico de Enfermagem (36h)		0		
	-1	-1	0	1

Análise crítica: Durante o mês de dezembro/2022 não registramos acidentes de trabalho.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

As estatísticas assistenciais são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no PS Vila Dirce que ocorreram no mês de dezembro/2022, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco

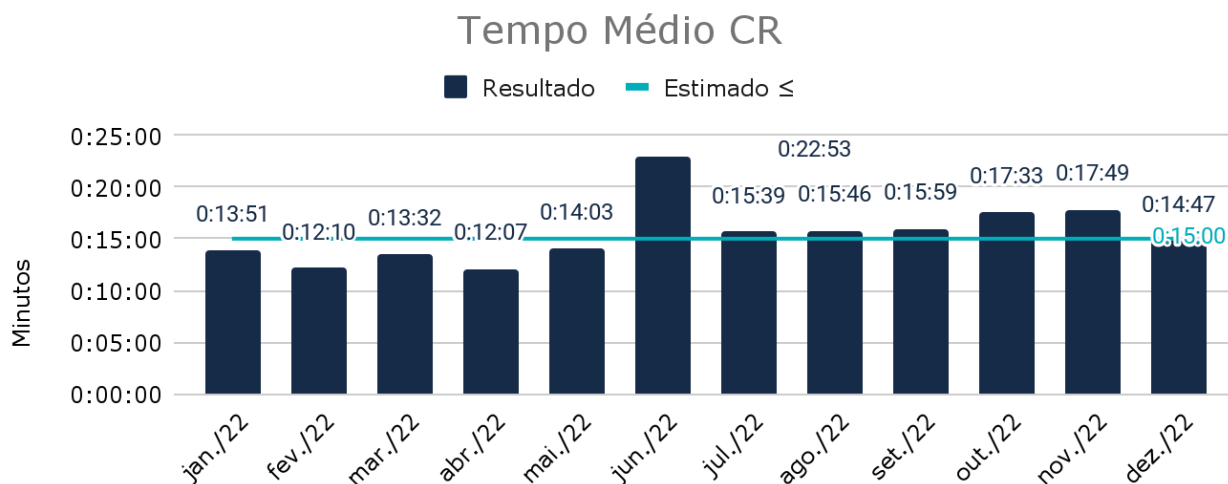
14.369

Pacientes Admitidos para Atendimento

14.369

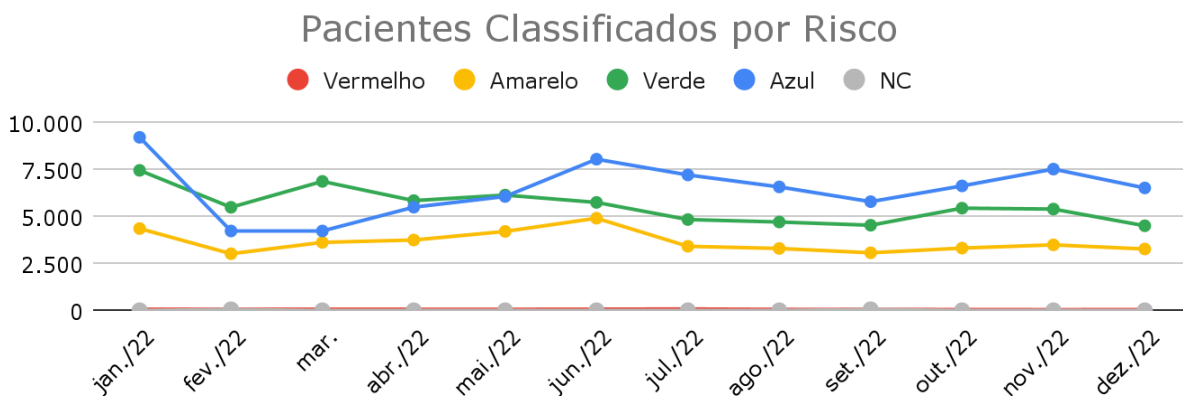
Análise crítica: No mês de dezembro/22, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: No mês de dezembro/22 ficamos dentro da meta prevista para atendimento no tempo de espera na classificação de risco. Considerando o número de atendimentos médio da unidade, identificamos que existe a necessidade de melhoria no quadro de enfermeiros com o intuito de manter sempre 02 salas de classificação de risco. No quadro atual temos apenas 01 enfermeiro para cada período para triagem dos pacientes que buscam atendimento na unidade.

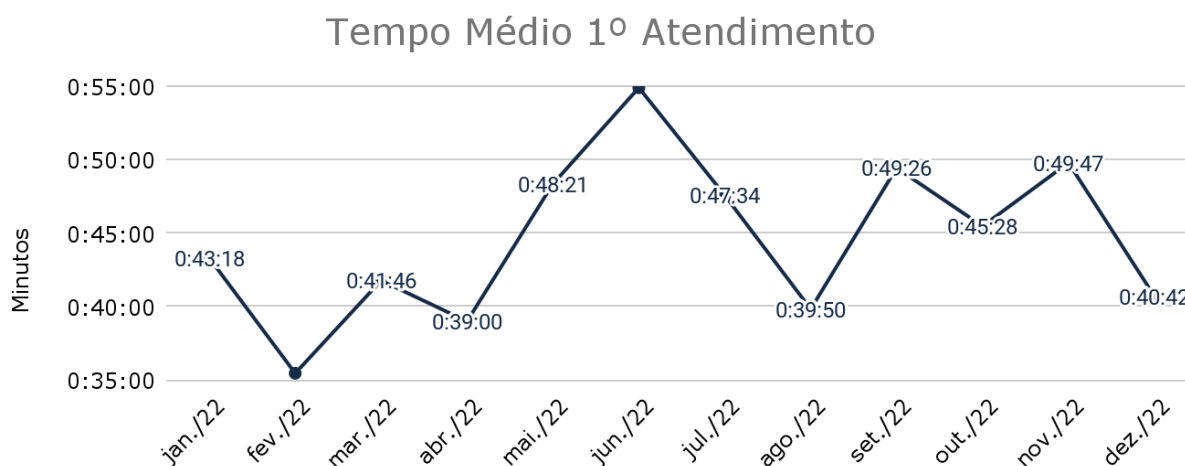
5.1.3 Estratificação por Risco



Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	48	0,33%
Amarelo	3.277	22,81%
Verde	4.515	31,42%
Azul	6.529	45,44%
Não Classificado	0	0,00%
Total	14.369	100,00%

Análise crítica: Concluimos que 11.044 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 76.86% dos atendimentos. Temos previsão de iniciar um projeto piloto de contrarreferência no mês de janeiro/23. A contrarreferência compreende o trânsito do paciente do nível de maior para o de menor complexidade. O objetivo é melhorar a articulação entre o PS Vila Dirce e as unidades, e ainda melhorar o acesso dos pacientes com classificação azul às unidades básicas de saúde.

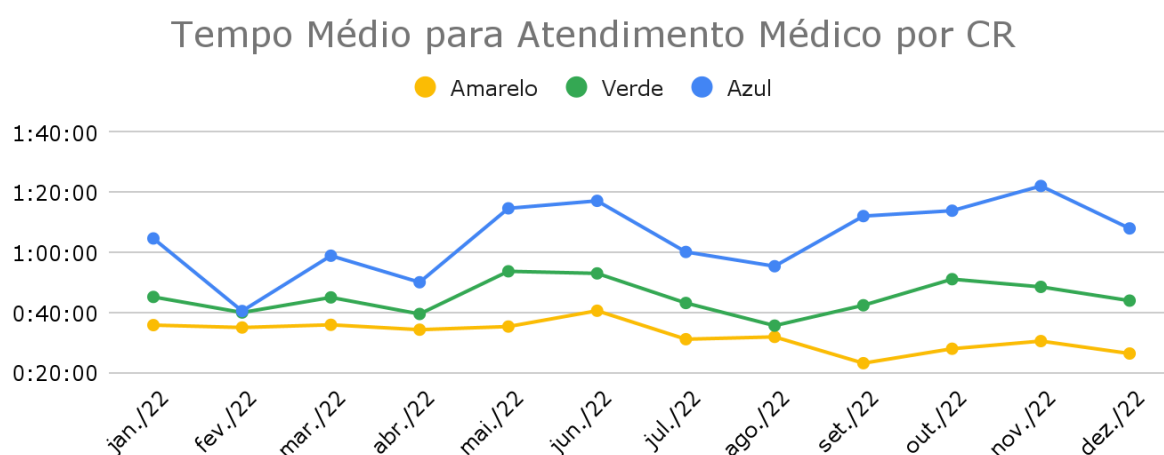
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 40 minutos e 42 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. Observamos um declínio de 10 minutos no tempo médio se comparado ao mês

anterior. Isso foi possível considerando que tivemos uma queda no número de atendimentos na unidade. Cabe salientar que os pacientes classificados na cor Vermelha (Emergências) são atendidos imediatamente. Continuamos reforçando as vigilâncias aos tempos preconizados para cada classificação de risco, com o intuito de reduzir o tempo de espera do paciente.

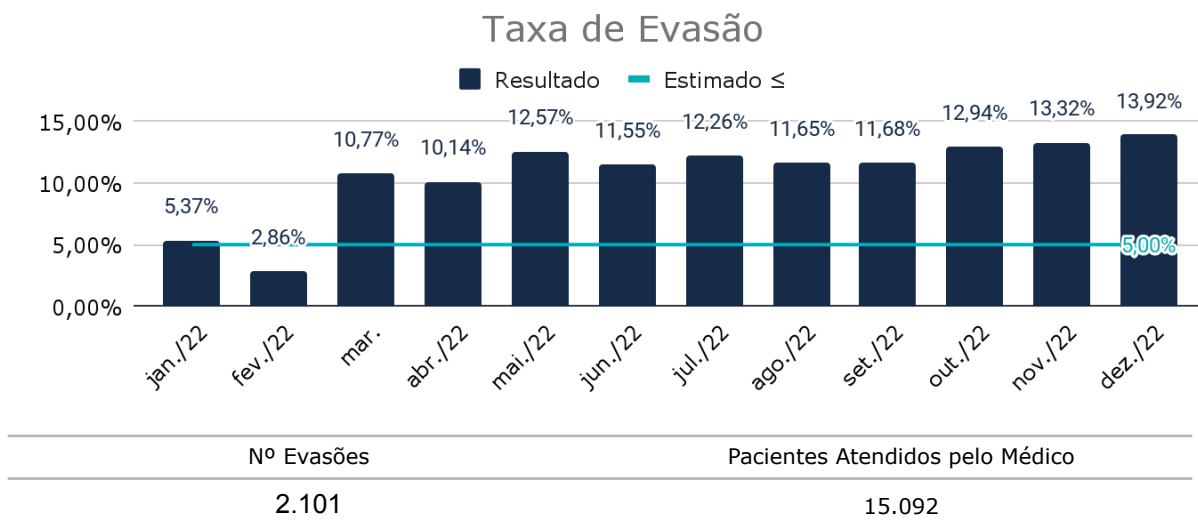
- **Tempo Médio por Prioridade**



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:26:05	0:25:56	0:26:01
Verde	≤ 120 minutos	0:46:21	0:26:18	0:36:20
Azul	≤ 240 minutos	1:14:57	0:33:22	0:54:09
Média por Clínica		0:36:51	0:21:24	0:29:07

Análise crítica: Notamos que a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficaram abaixo da média prevista, e para que isso continue acontecendo, mantemos as ações de monitoramento dos tempos via sistema (FastMedic), direcionamento e organizando as filas para atendimento médico.

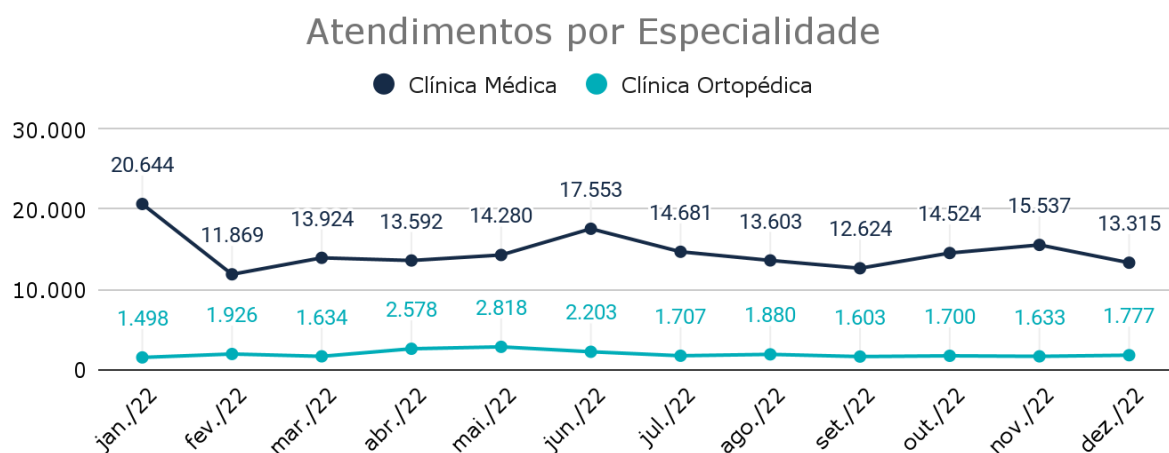
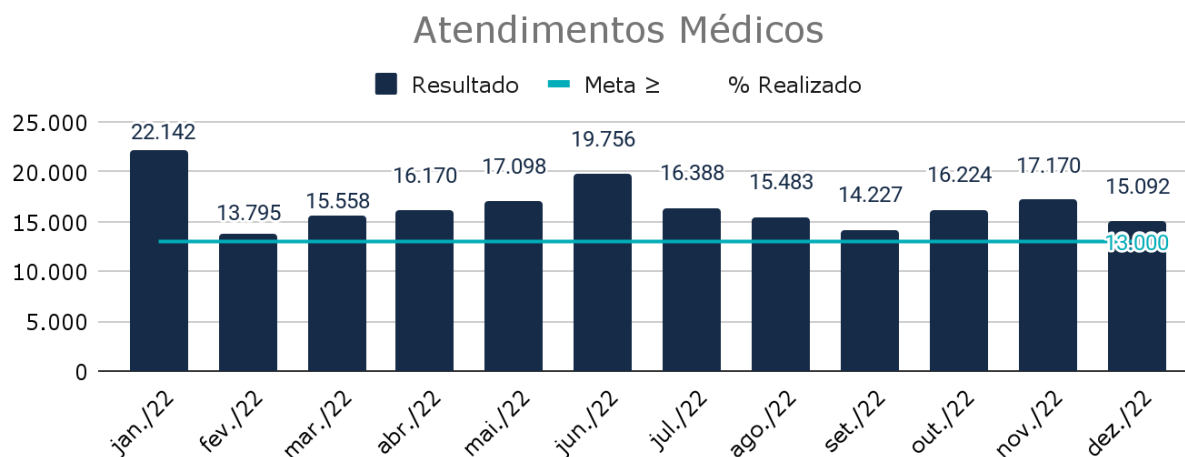
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes



Análise crítica: No mês de dezembro/22 apresentamos um total de 2.101 evasões, 13,92% em relação ao total de nº de atendimentos, ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x, imobilização ou não aguardaram a administração de medicações. Podemos citar que destes 67,16% não aguardaram medicação/exames laboratoriais, 32,37% não aguardam atendimento médico, 0,29% raio x e 0,19% imobilização. Com isso muitos pacientes acabam abandonando a unidade antes da conclusão do atendimento.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

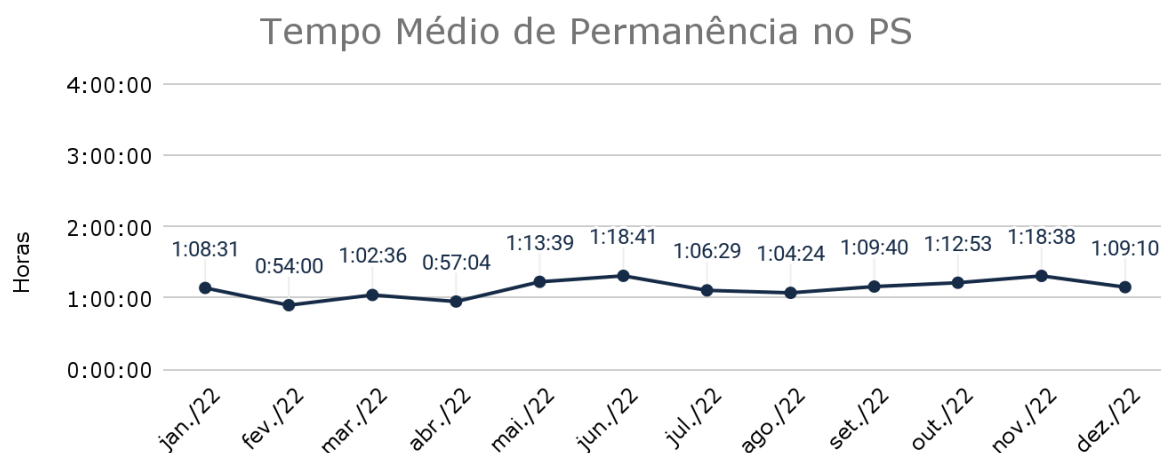
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	13.315	15.092	13.000	116,09%
Clínica Ortopédica	1.777			

Análise crítica: Considerando a queda dos casos de síndromes respiratórias, quando em novembro atendemos 32% acima da meta, em dezembro/22 mesmo com as festividades de final de ano, atendemos 16% acima da meta de 13.000 atendimentos.

5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro

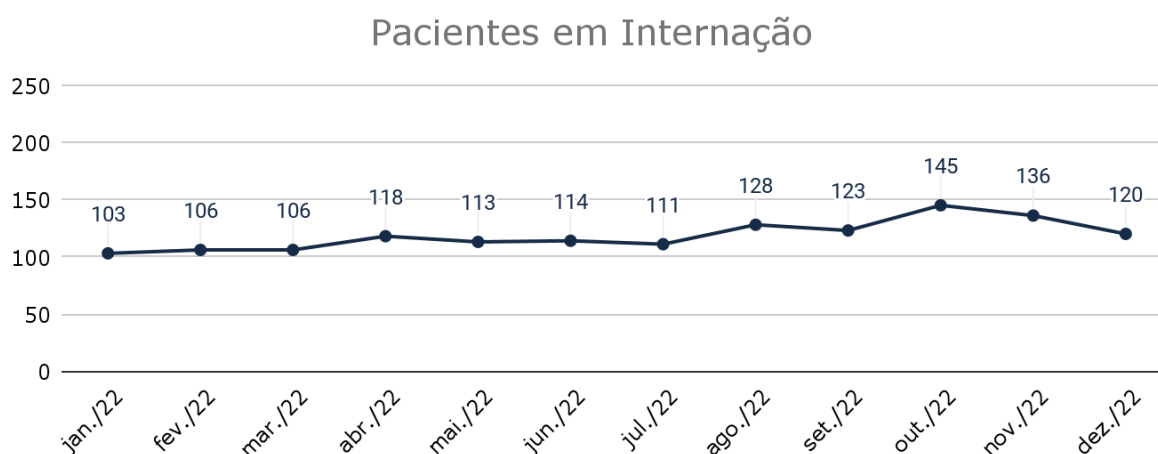


Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 1 hora e 09 minutos desde o processo de abertura da ficha de atendimento até a alta médica.

Mantivemos a otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem). Destacamos que existem os pacientes não estabilizados devido sua patologia e disfunção orgânica, os quais necessitam aguardar um período maior até que se estabilize para uma reavaliação médica com possível alta.

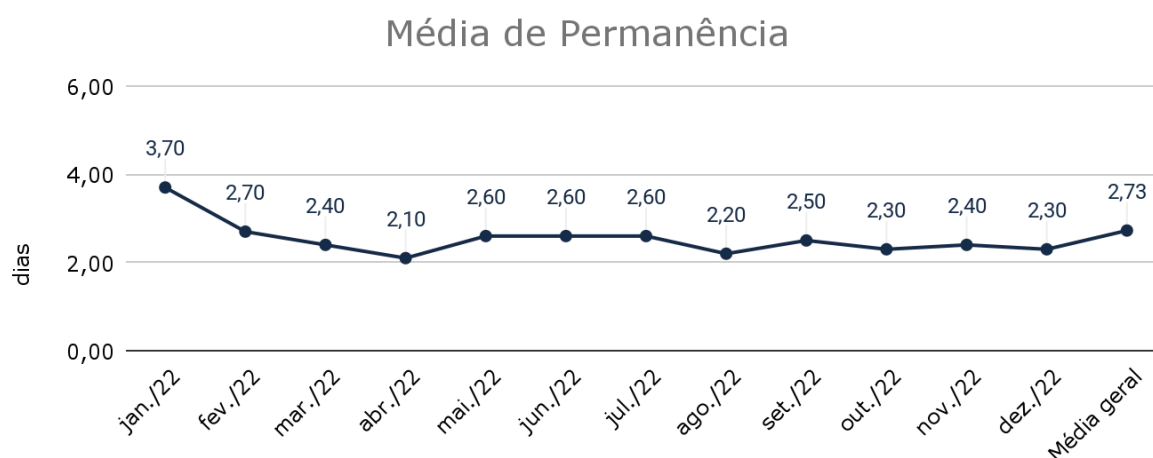
5.4 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



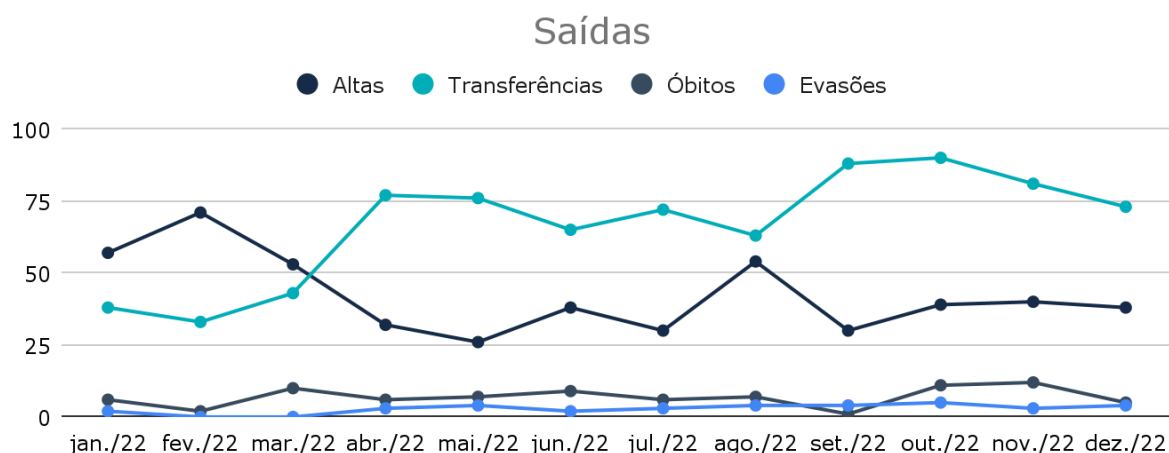
Análise crítica: Apresentamos um total de 120 internações, 120% acima da meta prevista de 50 internações. Sendo que 88 dos pacientes com um período maior que 24 horas e 32 pacientes que permaneceram menos de 24 horas de observação, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: Neste mês, por vezes os hospitais que são referência da nossa unidade apresentaram superlotação, mesmo assim tivemos uma média de permanência menor se comparado ao mês anterior, porém continuamos com as ações de acompanhamento nos processos de solicitações, com o propósito de certificar que todas as solicitações de vagas via CROSS estão atualizadas com o quadro clínico dos pacientes e estão sendo prontamente atendidas, garantindo o aceite da vaga pelas unidades de saúde de maior complexidade.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	38	31,67%
Transferências Externas	73	60,83%
Óbitos <24h	2	1,67%
Óbitos >24h	3	2,50%
Evasões	4	3,33%
Total	120	

Análise crítica: Como os hospitais que são referência da nossa unidade apresentaram superlotação, consequentemente tivemos redução no número de transferências, se comparado ao mês anterior, como pode ser observado no gráfico apresentado acima. Observamos ainda um leve aumento nas altas realizadas na unidade. Cabe destacar que tivemos 4 evasões, sendo 01 por conta da demora da liberação da vaga, 01 pois o paciente optou em dar saída pois se considerava em condições de alta, 01 por incômodo por ter que dividir o quarto com mais pessoas e 01 não foi possível contato após a evasão do paciente.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço, apresentando sugestões, elogios, solicitações e/ou reclamações. A partir das informações obtidas, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Além do questionário físico (folder), a unidade conta com um totem eletrônico, onde o paciente pode, de forma informatizada, deixar sua avaliação e recentemente a pesquisa também está sendo realizada pela busca ativa pelo Tablet.

Obtivemos no consolidado um total de 1.677 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 883 pelo Totem, 687 formulários físicos e 107 pela busca ativa da pesquisa pelo Tablet. Com um total de atendimentos no mês de 15.092, fizemos 11% de pesquisas acima da meta de 10% dos atendimento total do mês.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Recepção	193	261	101	106	4
Avaliação de Risco	234	189	89	97	56
Médico Clínico	181	199	127	111	47
Enfermagem	202	299	100	33	31
Observação	189	154	48	54	220
Raio-X	152	238	88	74	113
Ortopedia	149	247	71	68	130
Média % Satisfação	62%		25%		13%

6.1.2 Avaliação do Serviço

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Agilidade	139	301	112	82	31
Educação	163	282	97	102	21
Sinalização	141	197	89	88	150
Limpeza	160	300	77	58	70
Média % Satisfação	63%		27%		10%

Análise crítica: Considerando as avaliações dos formulários impressos, tanto a Avaliação do Serviço quanto a Avaliação do Atendimento chegamos a uma média de 62% de satisfação. Contudo continuamos com estratégias de comunicação constante junto aos pacientes, levando em conta a crescente no número de atendimentos.

6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem

Avaliação do Serviço de Saúde:

Satisfação do mês

1. Como você avalia este Serviço de Saúde?



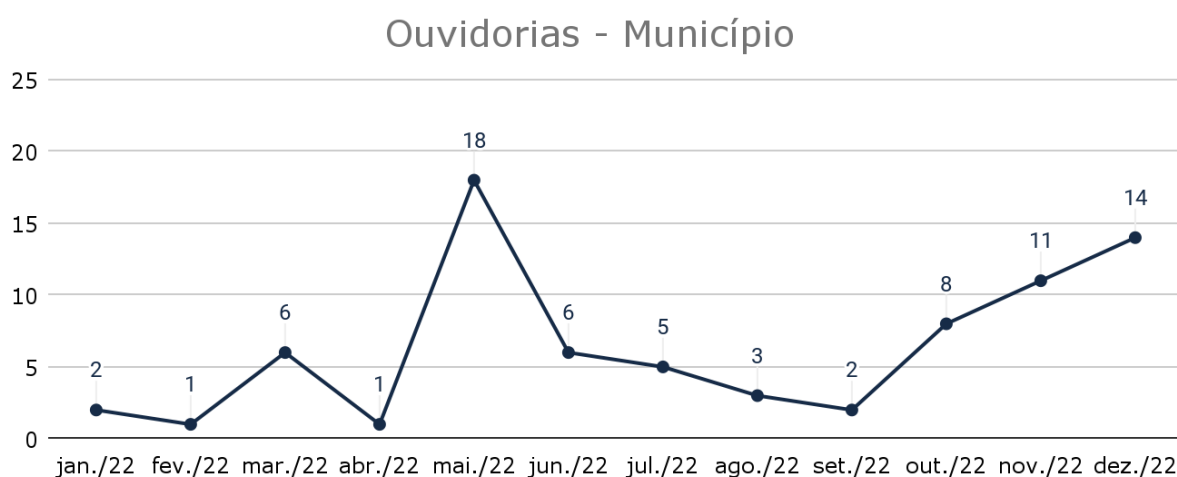
Explicação do NPS (Net Promoter Score™)

- **Notas de 0 a 6 - Clientes Detratores:** clientes insatisfeitos e que provavelmente irão falar mal do seu negócio.
- **Notas de 7 a 8 - Clientes Neutros:** clientes com pouca chance de indicar o seu negócio e que podem ser influenciados facilmente pela concorrência.
- **Notas 9 e 10 - Clientes Promotores:** clientes que admiram seu negócio a ponto de recomendar para amigos e familiares.
- **Cálculo do índice:** % de Promotores menos o % de Detratores.

Análise crítica: Levando em consideração as avaliações pelo totem a média de satisfação entre Ótimo e Bom foi de 58%, isso se deve ao tempo de espera do atendimento médico/assistencial, na qual o paciente se nega aguardar o tempo previsto considerando a classificação de risco. Entretanto mantemos ações que viabilizam a comunicação nas salas de espera com relação aos tempos de atendimento.

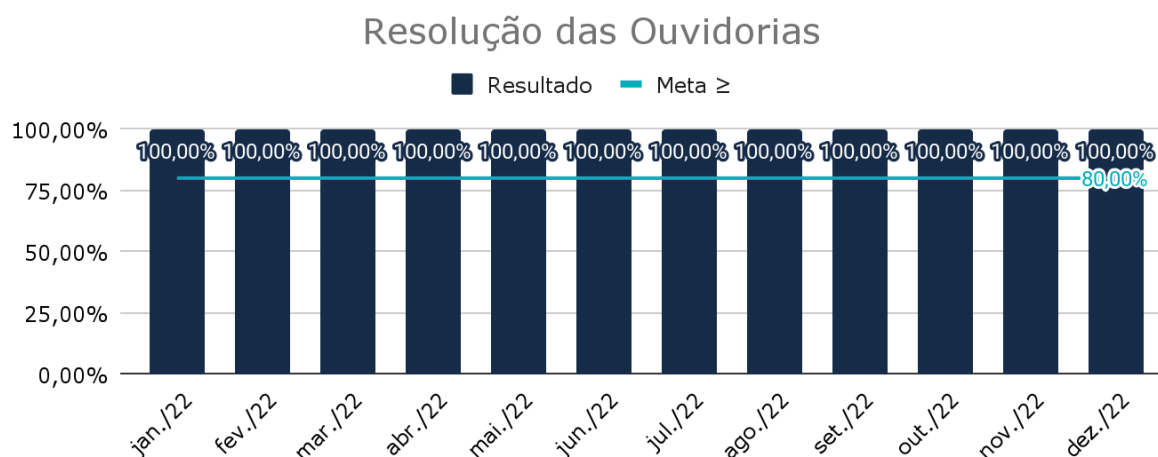
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.3.1 Volume de Manifestações

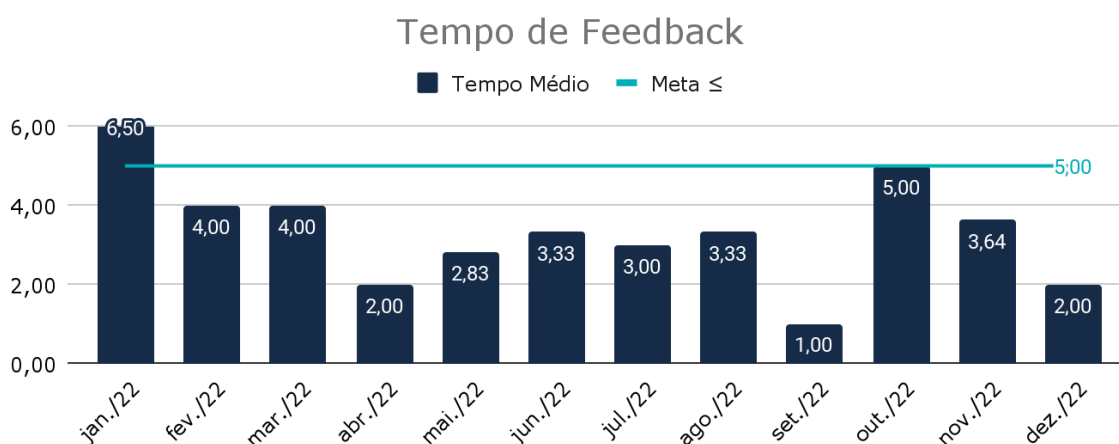


Análise crítica: No mês de dezembro tivemos um aumento das manifestações dos usuários, sendo 6 manifestações questionando a conduta médica, 3 pelo tempo de espera para atendimento, 2 por falta de distanciamento na sala de espera, 1 manifestação de insatisfação com o fluxo de atendimento na ortopedia, 1 questionamento quanto ao dimensionamento da equipe e 1 por falta de informação sobre o processo de regulação das vagas. Todas as manifestações foram encaminhadas para as equipes responsáveis, a fim de evitar recorrências.

6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.3.3 Tempo médio para Resposta



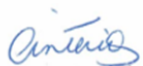
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

7.1 TREINAMENTO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS INFECTANTES. O treinamento teve como público alvo a equipe assistencial a fim de conscientizar sobre a importância do descarte correto dos resíduos.

7.2 AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO DO DEZEMBRO VERMELHO - Tema: Testar é saber. Saber é cuidar! Consistiu em uma ação na qual os profissionais de enfermagem passavam nas salas de espera com o intuito de conscientizar sobre o cuidado com a saúde e bem estar.

7.3 confraternizações de natal com os profissionais da unidade: Foram vários momentos de muita descontração entre a equipe com comidas típicas da época e entrega de brinde de natal.

Carapicuíba, 09 de janeiro de 2023.


Cinthia Elaine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM