

# Relatório de Atividades

Contrato de Gestão Nº 10/2018

Ortopedia e Imagem POÁ

Mês 11/18

01 a 30 de Novembro de 2018



## SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO .....</b>	<b>2</b>
<b>IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM .....</b>	<b>5</b>
<b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020 .....</b>	<b>6</b>
<b>CONTRATO DE GESTÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>LINHA DO TEMPO .....</b>	<b>7</b>
<b>METAS .....</b>	<b>7</b>
<b>CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO.....</b>	<b>8</b>
<b>SETOR DE AGENDAMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>APLICAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>CONSULTA ORTOPEDICA.....</b>	<b>9</b>
<b>RAIO X .....</b>	<b>9</b>
<b>ULTRASSONOGRRAFIA.....</b>	<b>10</b>
<b>MAMOGRAFIA.....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS - UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MONACO .....</b>	<b>11</b>
<b>CONSULTA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA .....</b>	<b>11</b>
Consultas Agendadas / Realizadas / Taxa de Absenteísmo /Urgência .....	11
<b>RESULTADOS - UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MONACO .....</b>	<b>12</b>
<b>CONSULTA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
Resultado Trimestral .....	12
<b>SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>Procedimentos de Imobilização / Consultas Realizadas .....</b>	<b>13</b>

---

MAMOGRAFIA.....	14
Procedimentos de Mamografia Agendados/Realizados/Absenteísmo/ Encaixes.....	14
MAMOGRAFIA.....	15
Procedimentos de Mamografia Agendados/Realizados/Absenteísmo/ Encaixes.....	15
Resultado Trimestral .....	15
ULTRASSONOGRAFIA.....	16
Procedimentos Ultrassonografia Agendados / Realizados / Absenteísmo /Urgência .....	16
ULTRASSONOGRAFIA.....	17
Procedimentos Ultrassonografia Ação Complementar /Agendados e Realizados .....	17
ULTRASSONOGRAFIA.....	18
Resultado Trimestral .....	18
RAIOS-X .....	19
Procedimentos de Raios-X Agendados/Realizados/Absenteísmo/Encaixe/Urgência .....	19
RAIOS-X .....	20
Resultado Trimestral .....	20
Resultado Trimestral .....	21
PRODUTIVIDADE GERAL – PROCEDIMENTO / LAUDO MÊS .....	22
RECURSOS HUMANOS – UBS CYPRIANO OSVALDO MONACO.....	23
UBS DR. VEREADOR WELLINGTON LOPES .....	24
ULTRASSONOGRAFIA.....	24
Procedimentos Ultrassonografia Agendados / Realizados / Absenteísmo /Urgência .....	24
ULTRASSONOGRAFIA.....	25
Procedimentos Ultrassonografia Ação Complementar /Agendados e Realizados .....	25

---

ULTRASSONOGRRAFIA.....	26
Resultado Trimestral .....	26
PRODUTIVIDADE USG – PROCEDIMENTO / LAUDO MÊS .....	27
PRODUTIVIDADE – TOTAL DE AGENDAMENTO POR UNIDADE E LISTA DE ESPERA .....	28
Competências Novembro .....	28
RECURSOS HUMANOS – UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES .....	29
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (S.A.U).....	30
REPRESENTAÇÃO EM PERCENTUAL – UBS DR CYPRIANO OSVALDO MONACO.....	30
SERVIÇO DE ORTOPEDIA E IMAGEM - MODELO DE FORMULÁRIO .....	30
Avaliação do Atendimento Serviço de Ortopedia e Imagem .....	31
Avaliação do Serviço de Ortopedia e Imagem .....	31
Análises das Avaliações .....	32
ATENDIMENTOS - UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES .....	32
SERVIÇO DE ORTOPEDIA E IMAGEM - MODELO DE FORMULÁRIO .....	32
Avaliação do Atendimento Serviço de Ortopedia e Imagem .....	33
Avaliação do Serviço de Ortopedia e Imagem .....	33
Análises das Avaliações .....	34
EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	34
Desenvolvimento e Treinamento.....	34
INDICADORES DE DESEMPENHO SERVIÇO .....	35
COMISSÕES.....	35
ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	35
CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES - CENTRAL AGENDAMENTO DE ESPECIALIDADE MÉDICA .....	35

## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM

### Missão

Promover melhoria da qualidade de vida das pessoas ofertando ações de saúde, educação e responsabilidade social.

### Visão

Ser reconhecido como instituição de excelência na gestão de saúde, educação e responsabilidade social.

### Valores

- Ética
- Transparência
- Cidadania
- Valorização das Pessoas
- Qualidade na Gestão
- Inovação
- Responsabilidade Social



Sede CEJAM – Rua Dr. Lund, 41 – Liberdade.

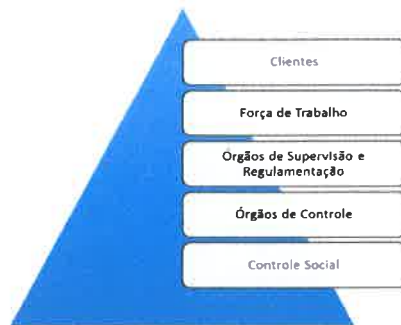
### Lema

*"Prevenir é Viver com Qualidade"*



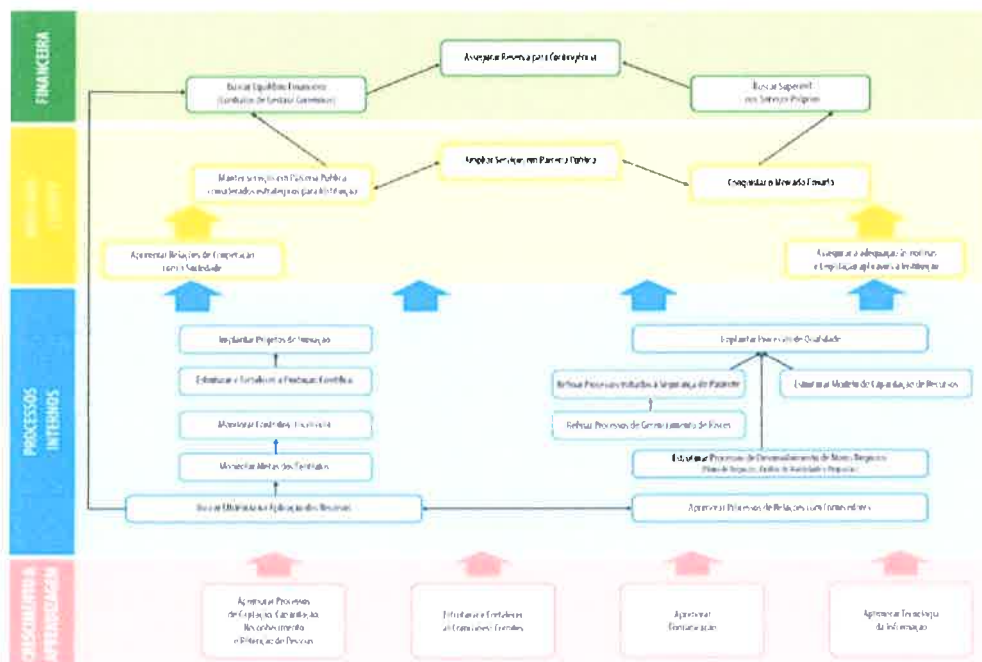
## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

Consonantes as melhores práticas administrativas da atualidade e à identidade organizacional do CEJAM, visando a excelência na gestão de seus processos e melhoria contínua, em 2015 as lideranças da instituição construíram o primeiro planejamento estratégico do CEJAM, com 23 objetivos estratégicos, os quais foram formulados por meio de indicadores e projetos estratégicos. Neste processo foram definidas as análises de cenário e as partes interessadas que se relacionam com a instituição e possuem influência, bem como são imprescindíveis às atividades fim.



### PLANEJAMENTO CEJAM – PRIORIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS.

Com base na priorização das partes interessadas, o CEJAM reafirma a importância dos seus clientes/usuários das Unidades e Serviços de Saúde, os quais são alvo de todas as ações institucionais na busca constante da redução dos agravos, recuperação e reabilitação da saúde da população. Além disso, é reconhecida a força de trabalho, seus colaboradores como força matriz do sistema e grande realizadores da assistência aos usuários de forma direta ou indireta. A seguir, apresentamos o diagrama que representa o Balances Score Card (BSC) institucional.



### PLANEJAMENTO CEJAM – BALANCED SCORE CARD 2015-2020.

## CONTRATO DE GESTÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 02/04/2018, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 010/2018, visando à gestão, operacionalização e execução de serviços médicos especializados em ortopedia e traumatologia ortopédica; e serviços técnicos de imobilização ortopédica junto a **UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DOUTOR CYPRIANO MÔNACO** e execução de serviços de saúde no apoio ao diagnóstico por imagem junto às **UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE VEREADOR WELLINGTON LOPES E DOUTOR CYPRIANO MÔNACO**.

### LINHA DO TEMPO



### METAS

Atendimento médico especializado em Ortopedia e Traumatologia Ortopédica, Serviços Técnicos de Imobilização Ortopédica e Diagnóstico por Imagem - SADT.

ESPECIALIDADE	UNIDADE	QUANTIDADE PACTUADO
ULTRASSONOGRAFIA	Ver. Wellington	500
ULTRASSONOGRAFIA	Dr. Cypriano	500
CONSULTA ORTOPEDIA	Dr. Cypriano	1.200
RAIOS-X	Dr. Cypriano	70/DIA - 1.400/ MÊS
MAMOGRAFIA	Dr. Cypriano	500
LAUDOS RAIOS-X	Dr.Cypriano	500
LAUDOS LTRASSONOGRAFIA	Dr. Cypriano	500
LAUDOS MAMOGRAFIA	Dr. Cypriano	500
IMOBILIZAÇÃO	Dr. Cypriano	De acordo prescrição médica

## CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

### SETOR DE AGENDAMENTO

Implantado pelo CEJAM com a finalidade de organizar o fluxo das solicitações de consulta ortopédicas e exames radiológicos (RX, Mamografia e USG), por meio de um sistema informatizado de agendamento on-line, especialmente desenvolvido pela equipe de tecnologia da informação da instituição – Sistema Integrado de Saúde - SIS CEJAM - Módulo de Agendamento e Faturamento, visando:

- Proceder ao agendamento segundo os parâmetros pré-estabelecidos;
- Organizar as solicitações de acordo com sua prioridade;
- Possibilitar o atendimento nos diversos níveis de complexidade do sistema;
- Respeitar os princípios do SUS.

O Setor de Agendamento corresponde a uma atividade específica, existente no Serviço de Ortopedia e Imagem e implantado nas Unidades Básicas de Saúde Cypriano Mônaco – Nova Poá e na UBS Wellington Lopes, por meio de um sistema desenvolvido exclusivamente para atender as necessidades do município, no que se refere a:

- Atualização de dados cadastrais dos munícipes;
- Organização e direcionamento das solicitações de exames de imagem e consulta ortopédica;
- Agilização do processo de acesso, pelos usuários ao agendamento e emissão de relatórios;
- Disponibilização de relatórios diários e mensais, com códigos para faturamento e dados gerenciais.

### APLICAÇÃO

Com o Sistema Integrado de Saúde - SIS CEJAM - Módulo de Agendamento e Faturamento, realizamos todo processo On-Line. Este sistema permite a integração das informações simultaneamente nas duas unidades, favorecendo o processo de agendamento.

A implantação deste Sistema tem como objetivo principal, facilitar a locomoção dos munícipes e a realização do agendamento, de forma eficaz. Visando o favorecimento do acesso aos usuários, alinhamos com a gerencia da Rede Básica – SMS - Poá, a setorização dos agendamentos por área de abrangência:

- **UBS Cypriano O. Mônaco** serão agendados pacientes com guia de encaminhamento da:
  - UBS São José
  - UBS Calmon Viana
  - UBS Pereta
  - UBS Água vermelha



UBS Vereador Wellington Lopes serão agendados pacientes com guia de encaminhamento da:

- UBS CSII ( central )
  - UBS Vila Jaú
  - UBS Sta Helena
  - UBS Vila Varela
  - UBS Juliete
  - UBS CEM
  - UBS CASE
  - UBS Kemel
- Urgências (encaixes). Os atendimentos são gerados pela própria demanda das Unidades Dr. Cypriano e Vereador Wellington Lopes e também por pacientes advindos do Hospital Dr. Guido Guida.

## Contratualização dos Serviços Prestados

Visando o atendimento às metas contratualizadas houve a realização de estudo do volume de consultas, exames e procedimentos a serem disponibilizados, conforme abaixo descrito:

### CONSULTA ORTOPEDICA

**07 pacientes/hora x 9h = 63 consultas/dia**

**63 consultas X 05 dias (semana) = 315 consultas/semana X 4 = 1.260**

Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
10'	70	60*	315	1260	1.270	1200

- Urgências (encaixes). Os atendimentos são gerados pela própria demanda das Unidades Dr. Cypriano e Vereador Wellington Lopes e também por pacientes advindos do Hospital Dr. Guido Guida.

### RAIO X

**07 pacientes/hora x 10h = 70/dia**

**70 exames X 05 dias (semana) = 350 exames/semana X 4 = 1.400**

Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
10'	70	140*	350	1.400	1.540	1.400

## ULTRASSONOGRRAFIA

05 pacientes/hora X 5h = 25/dia

25 exames X 05 dias (semana) = 125 exames/semanas X 4 = 500

10

UBS	Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
DR CYPRIANO MONACO	15'	25	125	125	500	625	500
VEREADOR WELLINGTON LOPES	15'	25	125	125	500	625	500

## MAMOGRAFIA

05 pacientes/hora X 5h = 25/dia

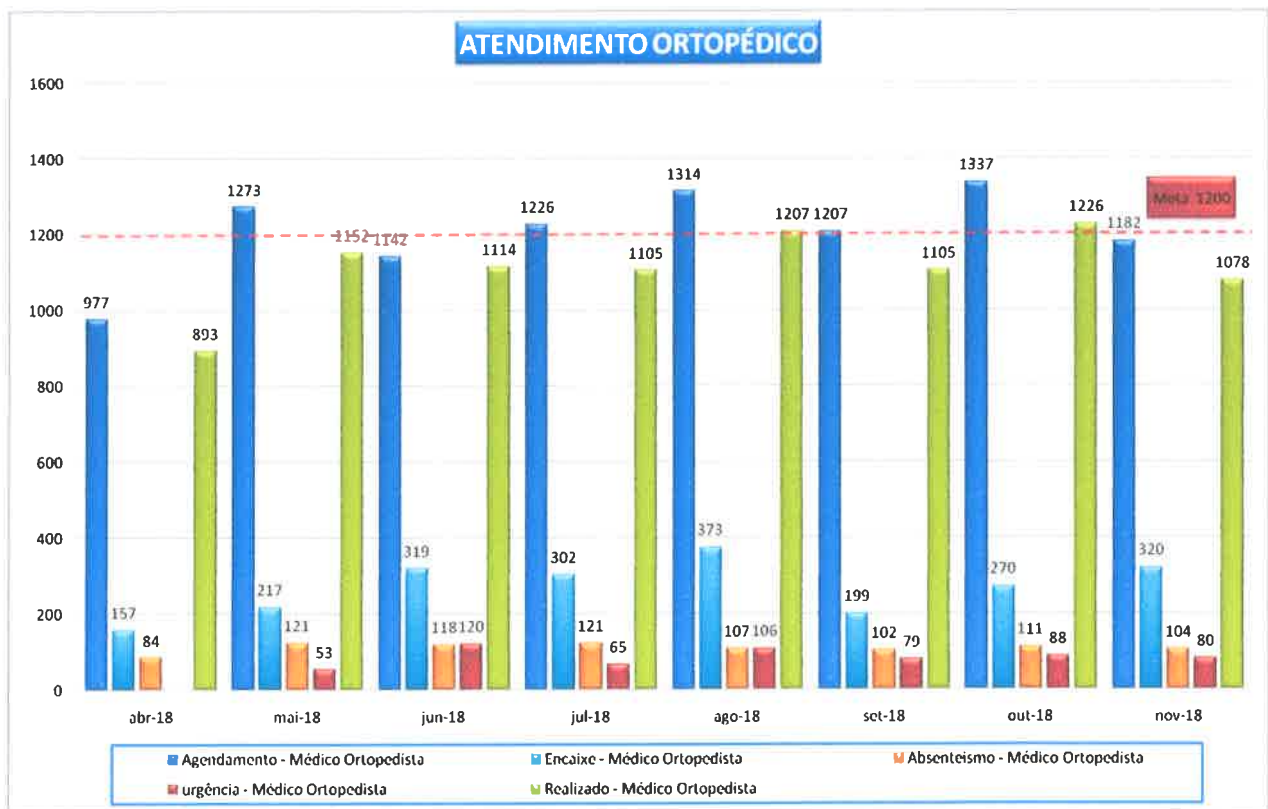
25 exames X 05 dias (semana) = 125 exames/semana X 4 = 500

UBS	Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
DR CYPRIANO MONACO	15'	25	60	125	500	560	500

## Resultados - UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MONACO

### CONSULTA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Consultas Agendadas / Realizadas / Taxa de Absenteísmo /Urgência



**Novembro:** Foram agendadas 1182 consultas e realizadas 1078, o que correspondeu a 89,8% da meta pactuada.

Dos agendados 104 faltaram (9% de absenteísmo).

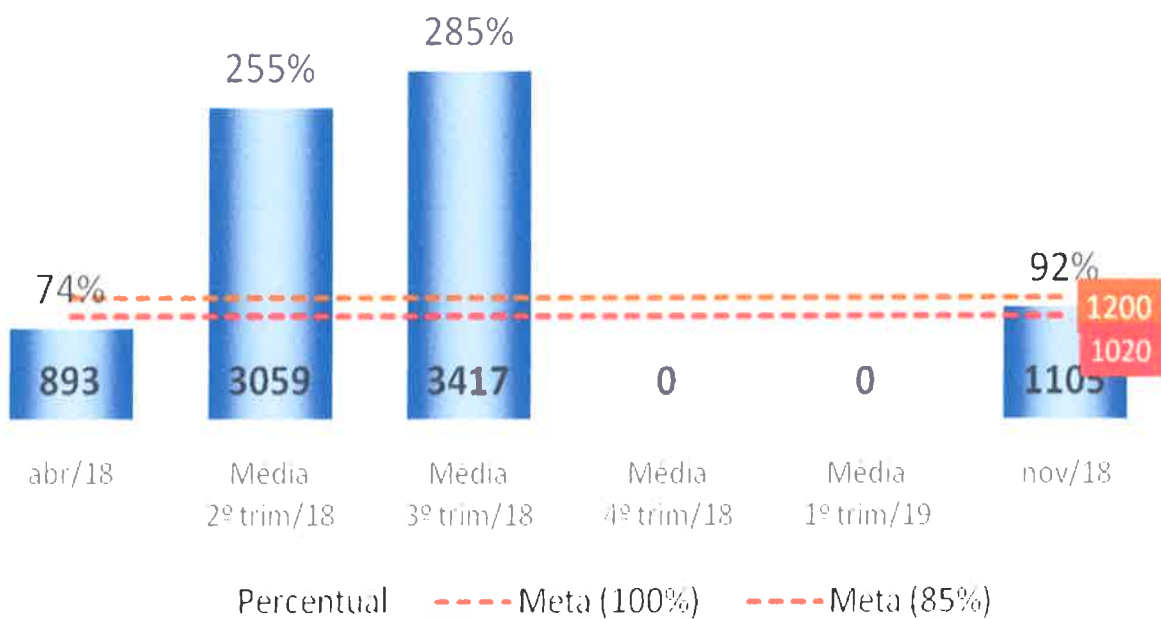
Realizamos 320 encaixes (27% dos agendamentos).

## Resultados - UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MONACO

### CONSULTA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Resultado Trimestral

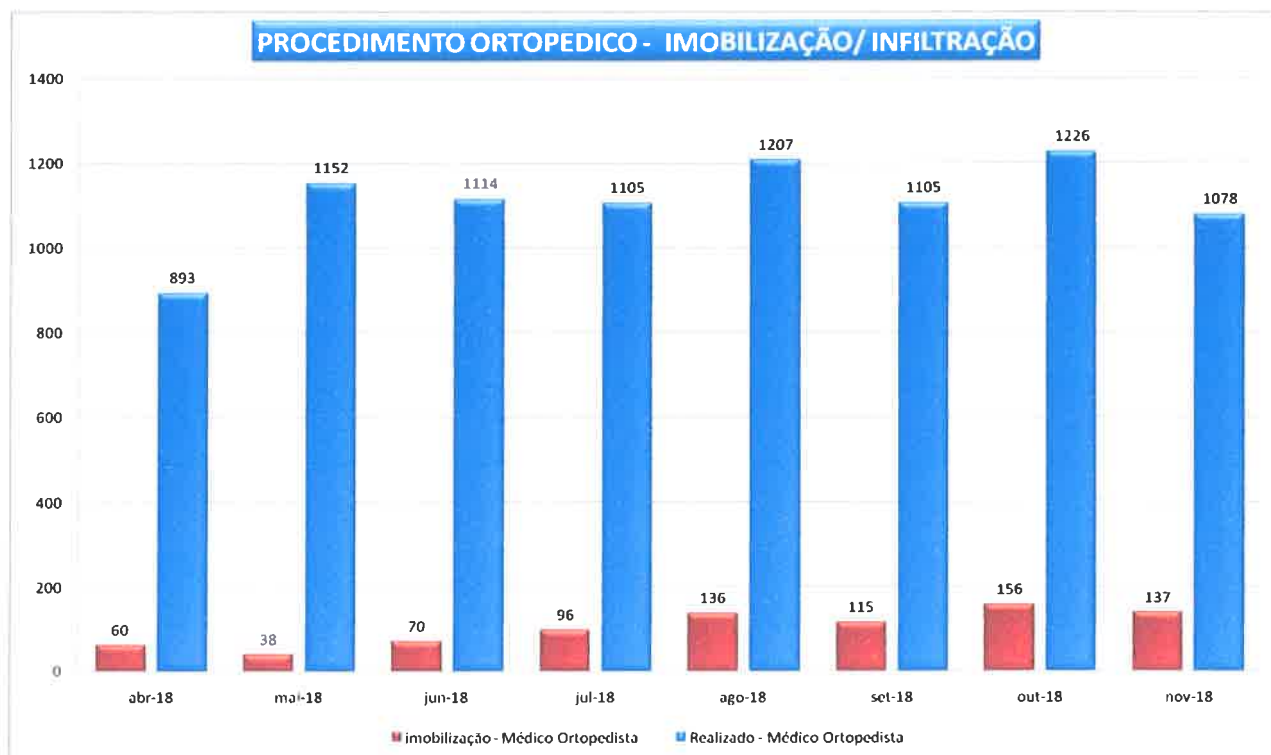
## Consulta Trimestral



O gráfico acima demonstra um aumento gradativo no número de atendimentos, representando, entre o segundo e o terceiro trimestre, 30%, em relação a abril (mês de implantação do serviço) e em novembro o aumento foi de 20%.

## SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO

### Procedimentos de Imobilização / Consultas Realizadas

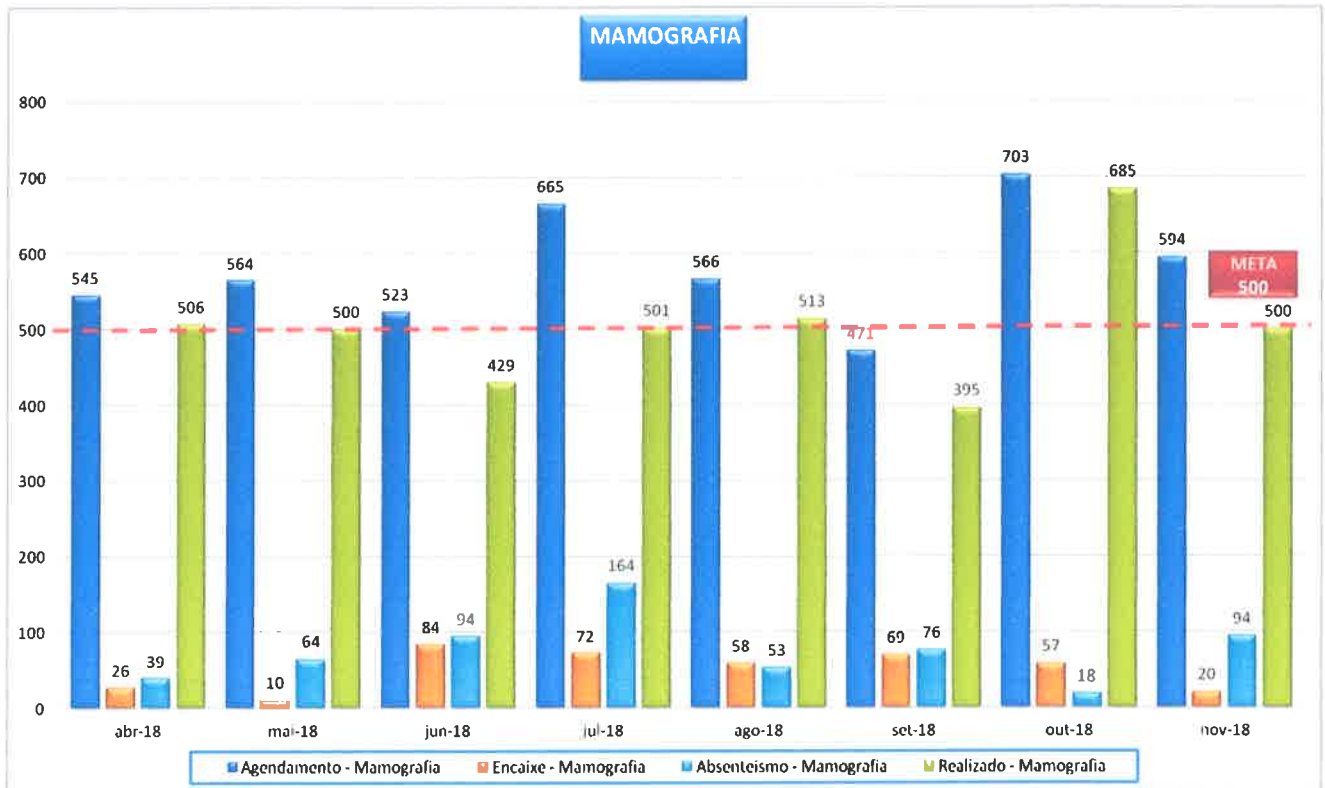


**Novembro:** Foram realizadas 1078 consultas, destas 137 foram direcionadas para procedimentos ortopédicos (Imobilização / Infiltração), o que representou 13% dos atendimentos.



## MAMOGRAFIA

### Procedimentos de Mamografia Agendados/Realizados/Absenteísmo/ Encaixes



**Novembro:** Foram agendadas 594 mamografias e realizadas 500, o que correspondeu a 100% da meta pactuada.

O número de faltosos foi 94(15,8% do agendamento).

Realizamos 20 encaixes (3% do agendado).

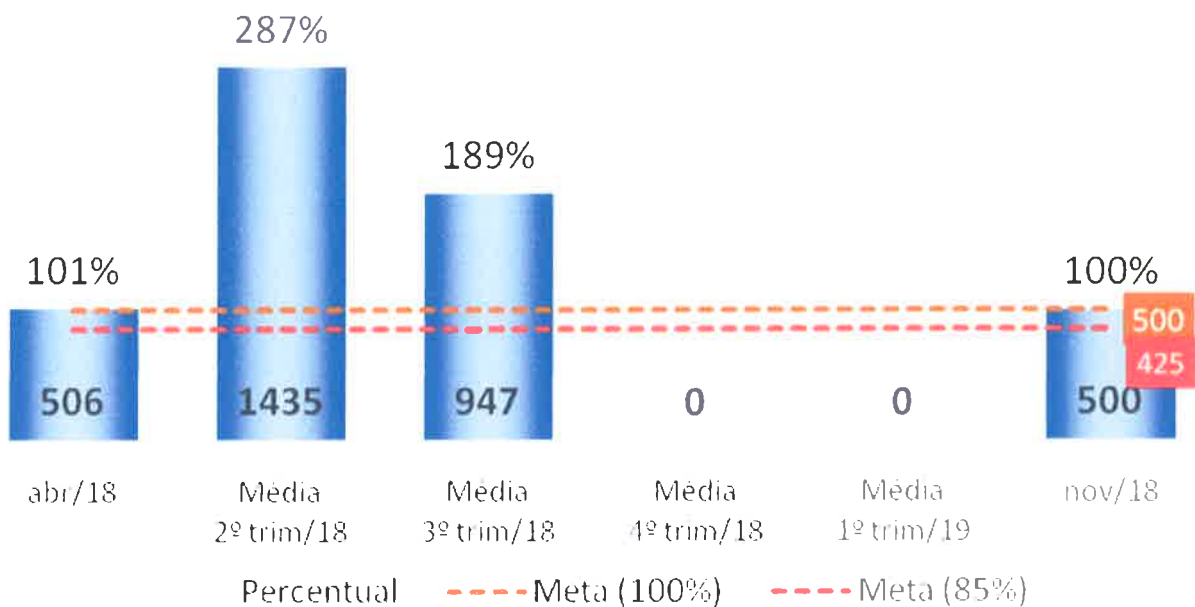
## MAMOGRAFIA

Procedimentos de Mamografia Agendados/Realizados/Absenteísmo/ Encaixes

Resultado Trimestral

15

### Mamografia Trimestral

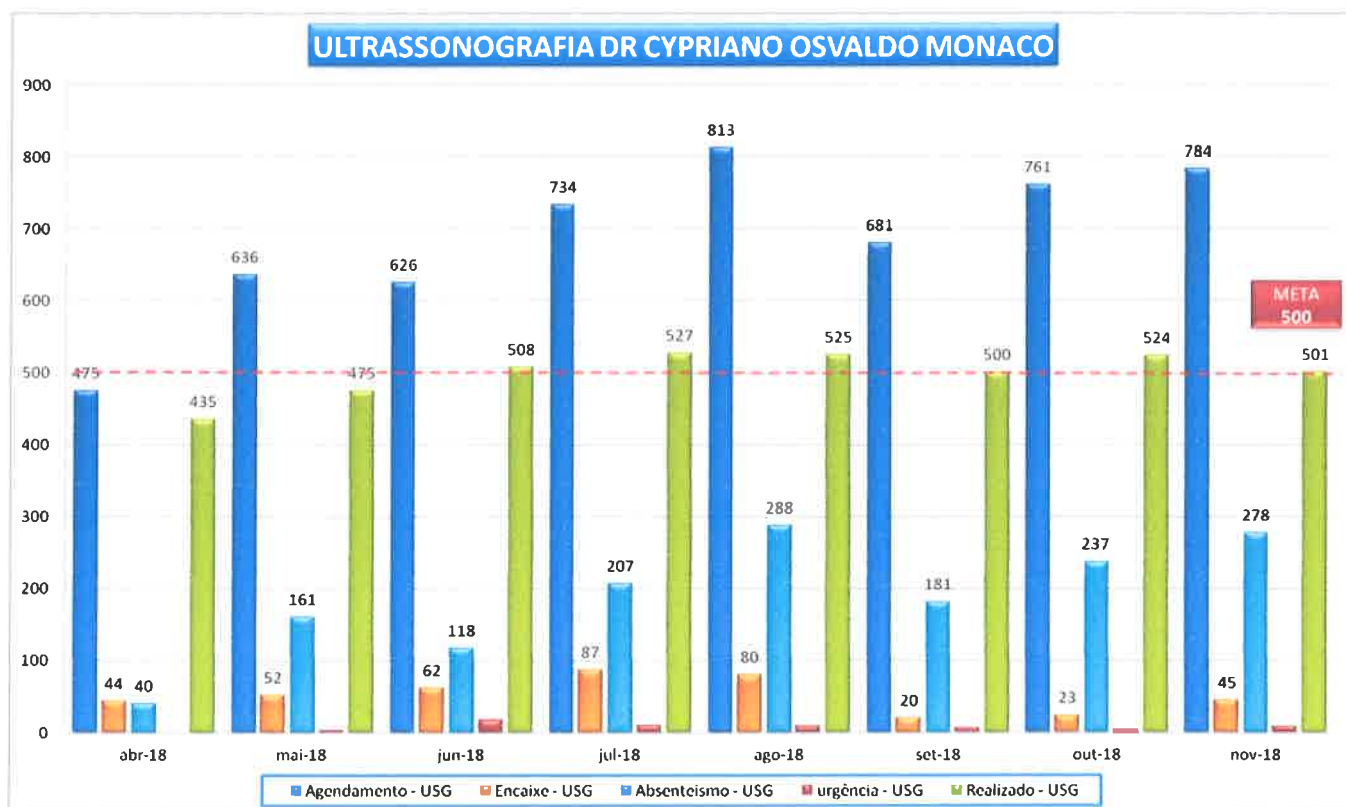


**Resultado:** O gráfico acima demonstra a média de atendimento trimestral (2º e 3º trimestre) e os atendimentos realizados em Abril (mês de implantação do serviço) e Novembro.

Em função da realização de atividades complementares, no segundo e terceiro trimestre, o número de atendimento superou a meta contratualizada.

## ULTRASSONOGRAFIA

Procedimentos Ultrassonografia Agendados / Realizados / Absenteísmo / Urgência



**Novembro:** Foram agendadas 784 ultrassonografias e realizadas 501, o que correspondeu a 100,2% da meta pactuada e 64% do agendado.

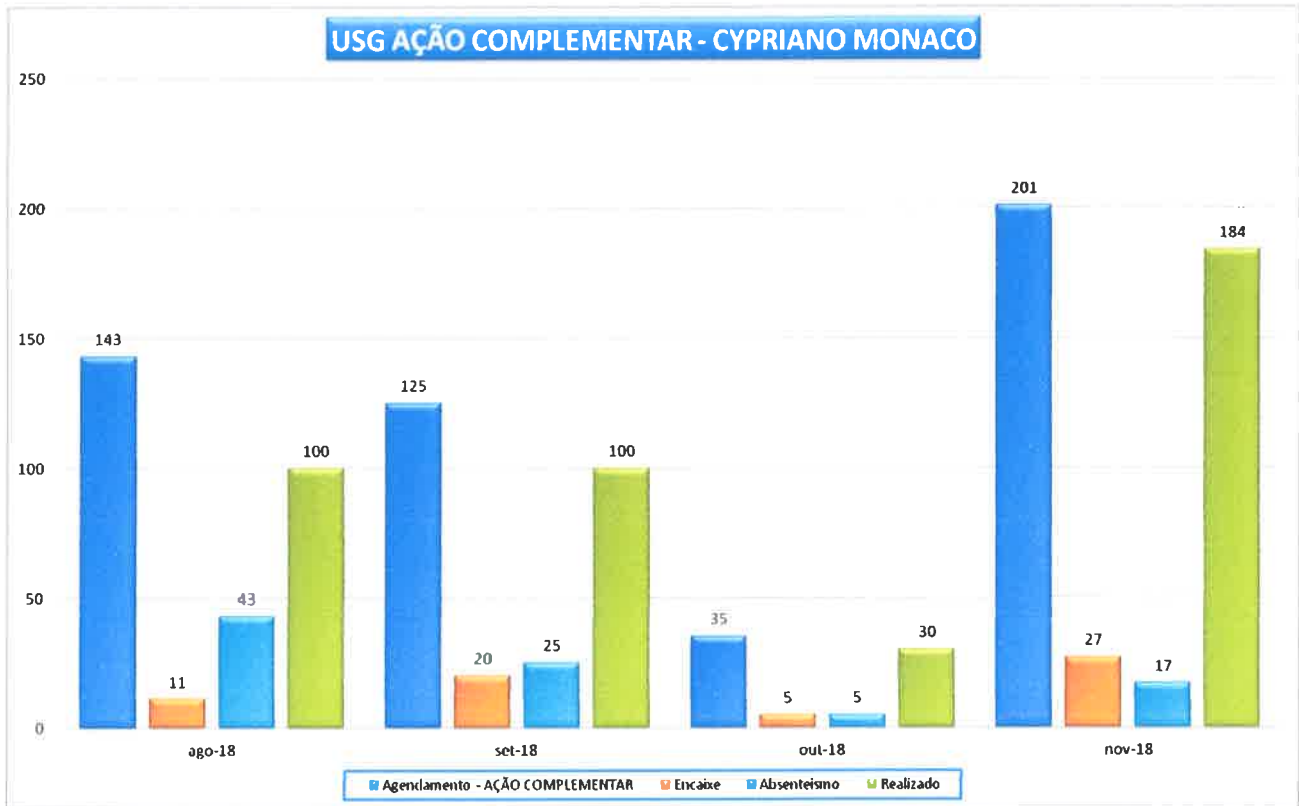
O número de faltosos foi 278 (35,4% de absenteísmo).

Foram realizados 45 (5,7% do agendado).

## ULTRASSONOGRAFIA

### Procedimentos Ultrassonografia Ação Complementar /Agendados e Realizados

17



Em função da demanda reprimida existente nas Unidades, a SMS autorizou a antecipação dos exames previamente agendados para Janeiro e os que se encontravam na fila de Espera.

**Novembro:** Foram agendadas 201 ultrassonografias.

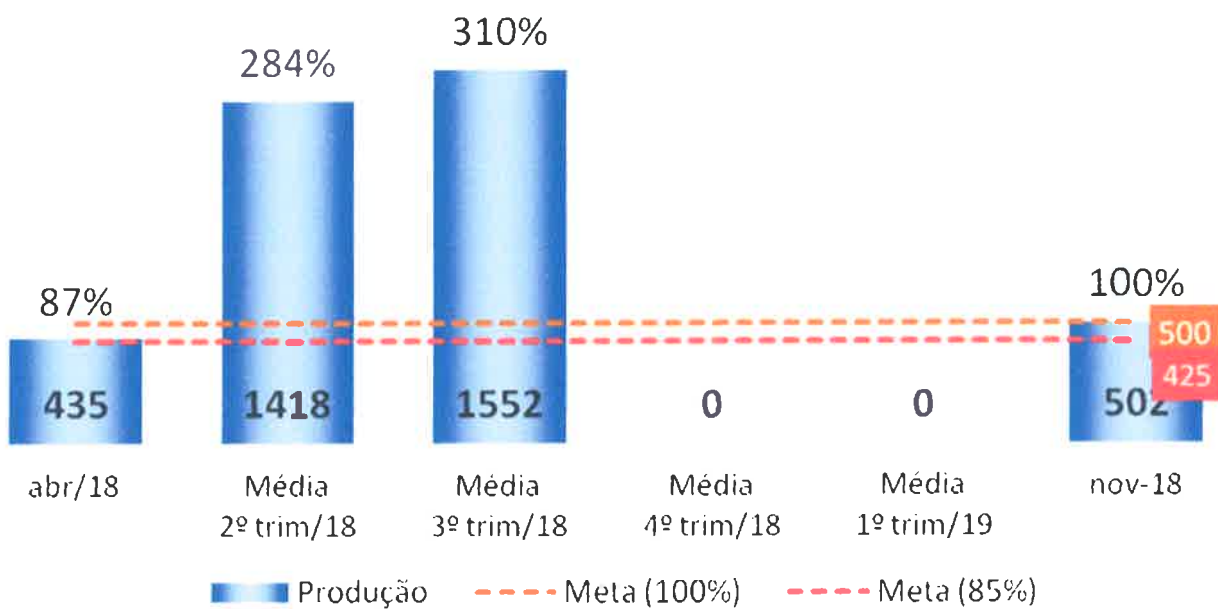
O número de faltosos foi 17, (8,4% de absenteísmo).

Foram realizados 27 encaixes (13,4% dos agendados).

## ULTRASSONOGRAFIA

Resultado Trimestral

### USG Trimestral Cypriano



**Resultado:** O gráfico acima demonstra a média de atendimentos do segundo e terceiro trimestre, e ainda, os atendimentos de Abril (mês de implantação do serviço) e Novembro.

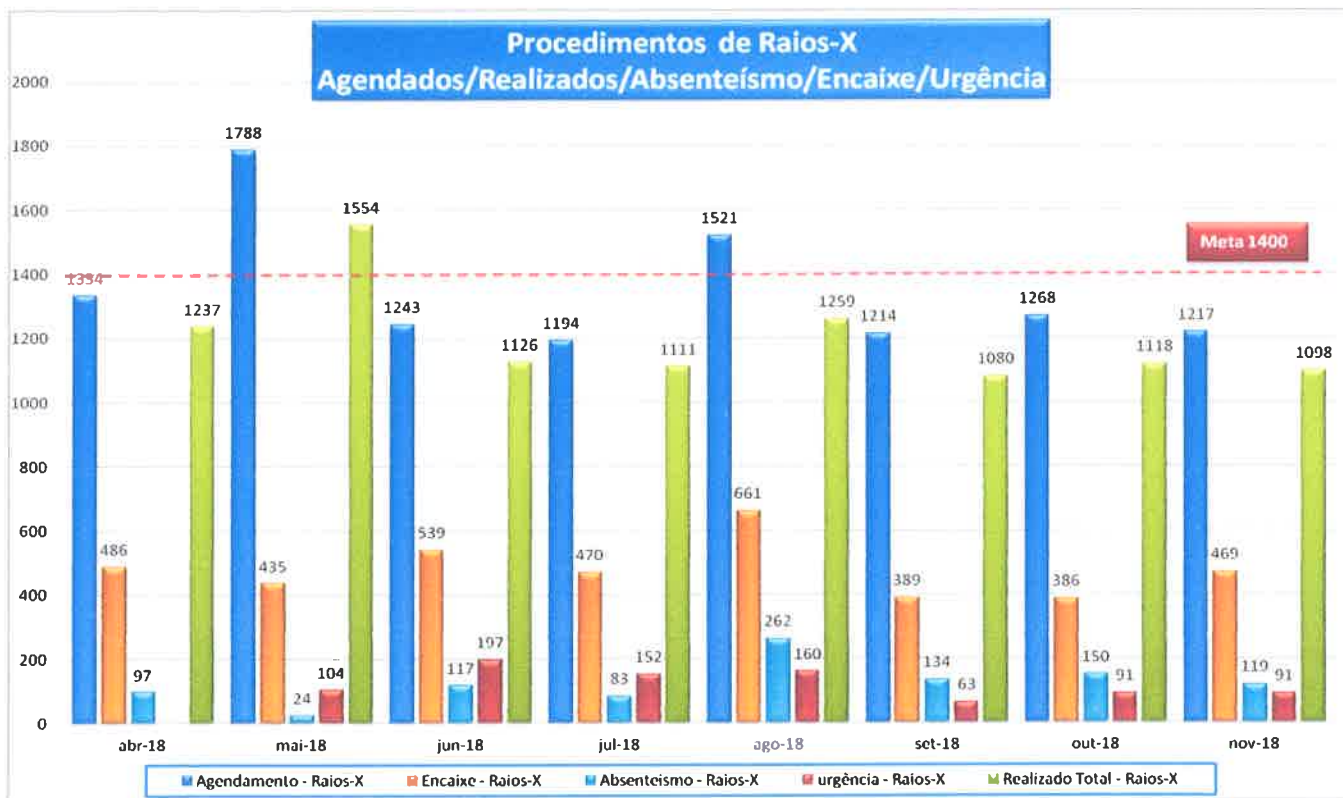
Em ambos os casos houve aumento progressivo nos atendimentos.



## Raios-X

### Procedimentos de Raios-X Agendados/Realizados/Absenteísmo/Encaixe/Urgência

19



**Novembro:** Foram agendados 1217 Raios- X e realizados 1098, o que correspondeu a 78,4% da meta pactuada. O número de faltosos foi 119 (9,8% do absenteísmo).

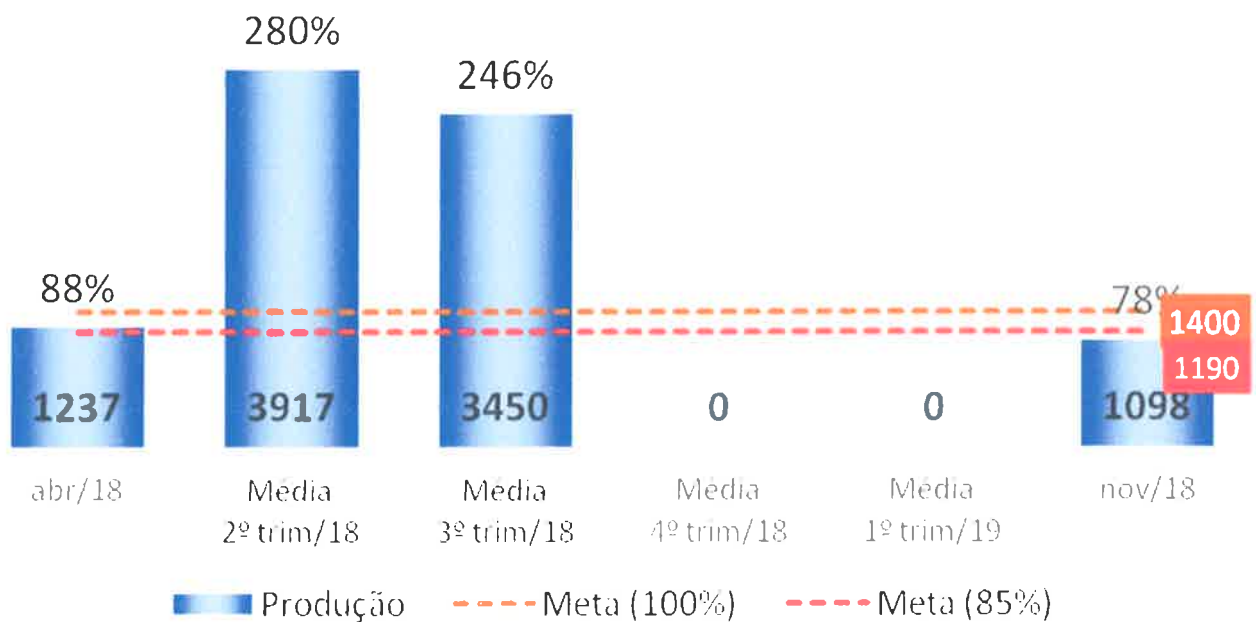
Foram realizados 469 encaixes (38,5% do agendado).

Esclarecemos que as solicitações dependem de conduta médica e devem ser realizadas com parcimônia, evitando assim que os usuários sejam expostos a radiações de forma desnecessária.

## Raios-X

Resultado Trimestral

### RAIOS-X Trimestral



**Resultado:** O gráfico acima demonstra a média de atendimentos do segundo e terceiro trimestre, e ainda, os atendimentos de Abril (mês de implantação do serviço) e Novembro.

No que se refere aos trimestres, o segundo apresentou 12% a mais que o terceiro.

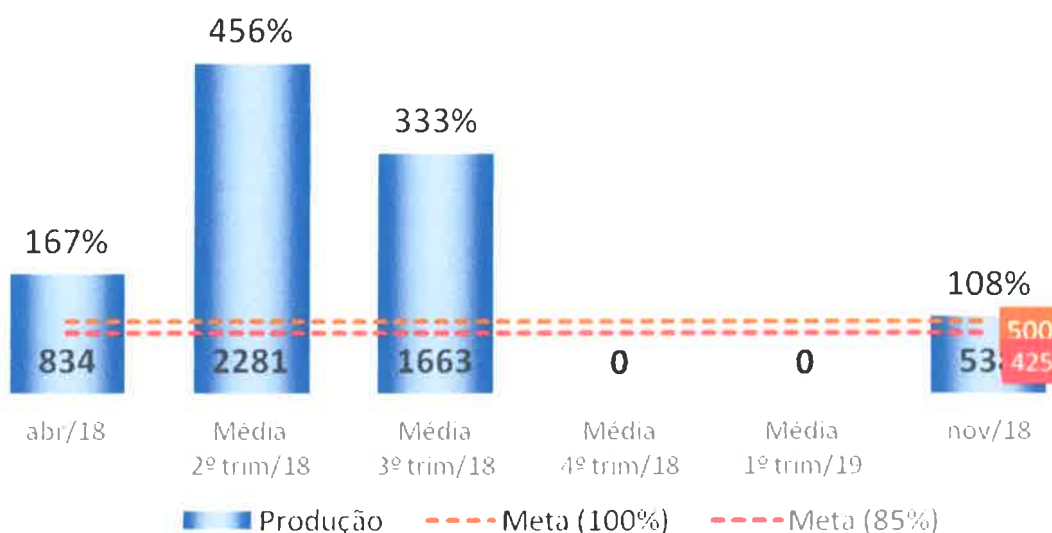
Em relação aos meses, os atendimentos de abril foram 12% a mais que novembro.

## Raios-x com Laudo

Resultado Trimestral

21

### RAIOS -X c/laudo Trimestral

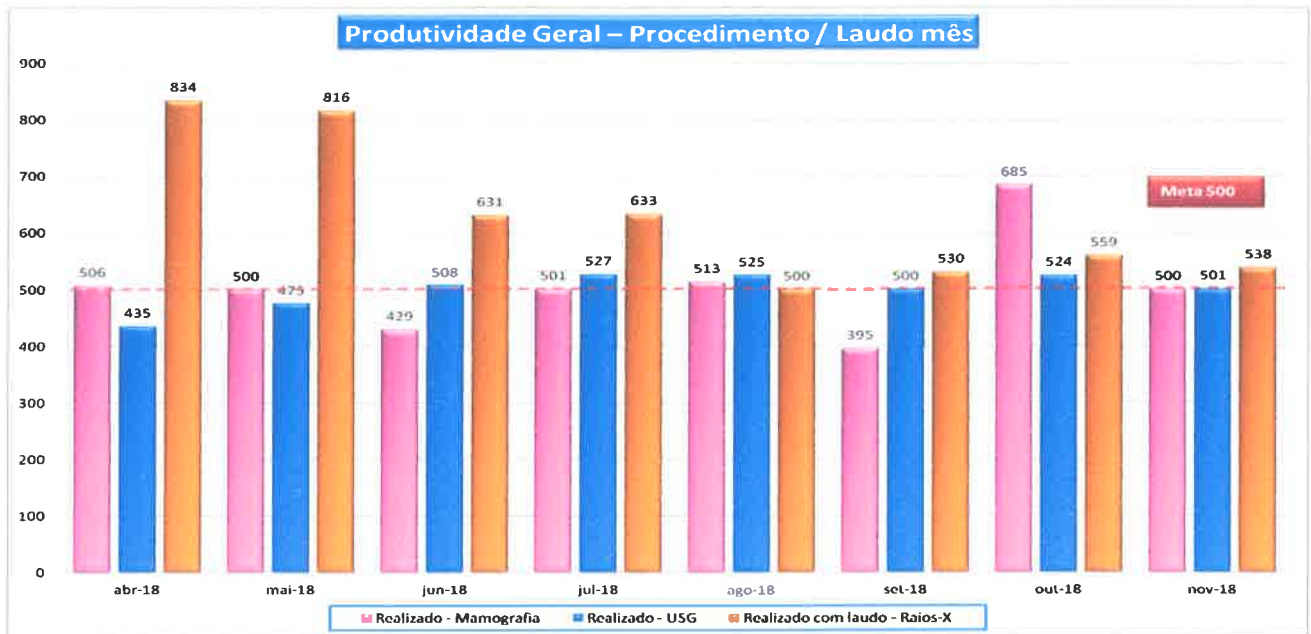


**Resultado:** O gráfico acima demonstra a média de atendimentos do segundo e terceiro trimestre, e ainda, os atendimentos de Abril (mês de implantação do serviço) e Novembro.

No que se refere aos trimestres, o segundo apresentou 28% a mais que o terceiro.

Em relação aos meses, o número de atendimentos de Abril foi 36% a mais que novembro.

## Produtividade Geral – Procedimento / Laudo mês



Em relação aos exames com laudos foram realizados: 538 Raios-X, 501 USG e 500 Mamografias.

Os laudos excedentes às metas serão descontados na próxima prestação de contas.

## Recursos Humanos – UBS CYPRIANO OSVALDO MONACO

23

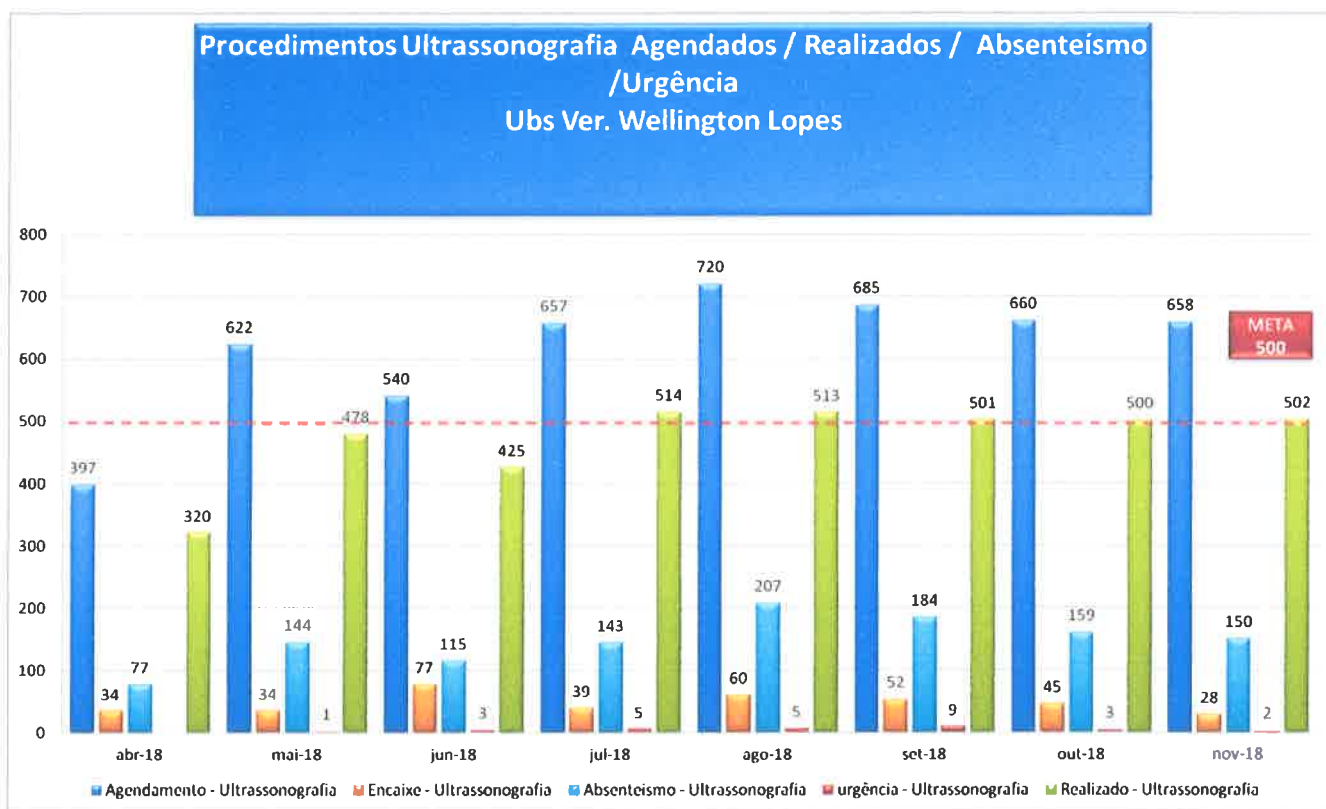
CYPRIANO				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes CEME
SUPERVISORA				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
SUPERVISORA ASSISTENCIAL	ANA LUCIA DA GRAÇA RODRIGUES	05/11/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	ELIVELTON BORGES	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	CRISTIANA SANTOS GOMES DE SOUSA	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	MATHEUS ALEXANDRE CARVALHO DA SILVA	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	PAOLA CRISTINA MENEZES DE OLIVEIRA	31/10/2018	40 horas	Ubs Cypriano
TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO GESSO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
TEC.IMOBILIZAÇÃO	SIDNEI DE OLIVEIRA CHAGAS	14/05/2018	30 horas	Ubs Cypriano
TEC.IMOBILIZAÇÃO	VANESSA COUTINHO DA SILVA	02/04/2018	30 horas	Ubs Cypriano
AUXILIAR DE SALA DE EXAME				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.SALA	APARECIDA JOSI ARAUJO DE S. BARROS	02/04/2018	30 horas	Ubs Cypriano



## UBS Dr. VEREADOR WELLINGTON LOPES

### ULTRASSONOGRAFIA

Procedimentos Ultrassonografia Agendados / Realizados / Absenteísmo / Urgência



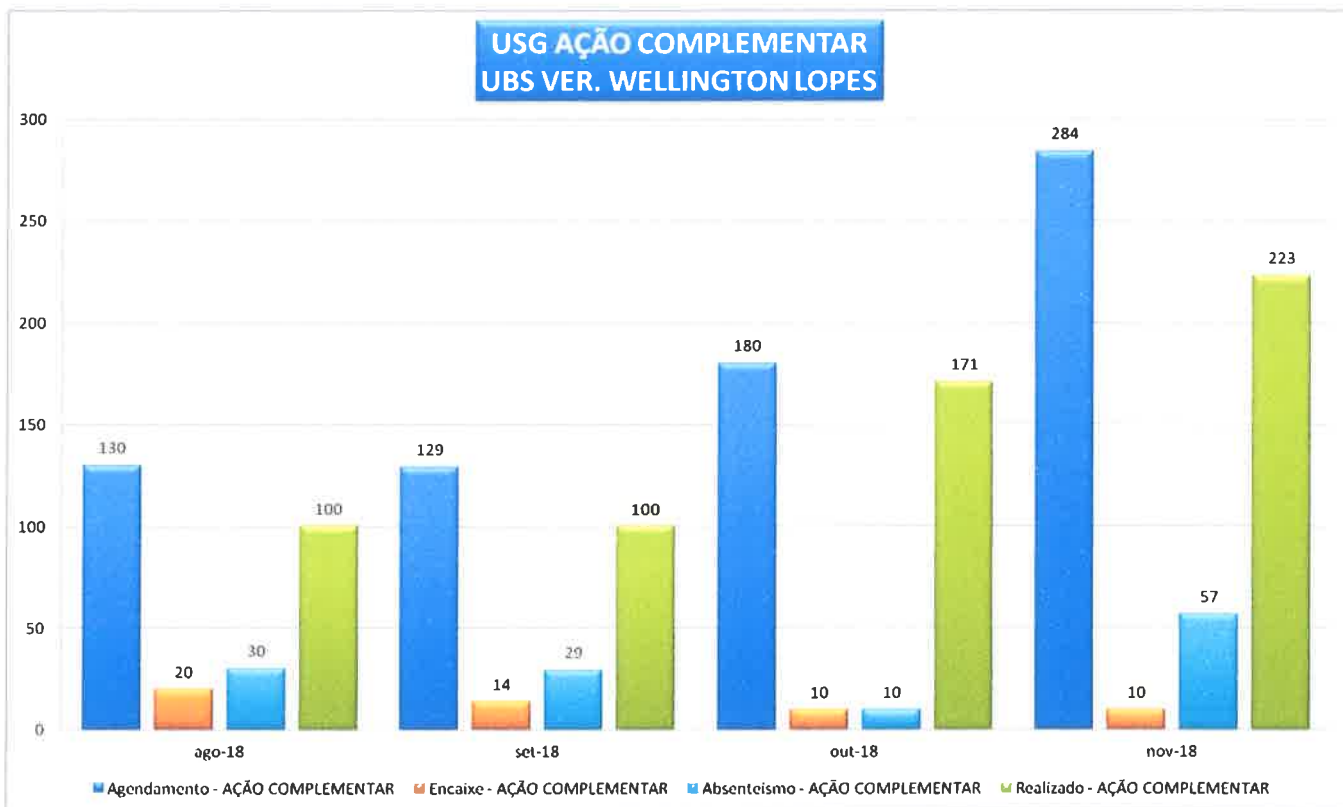
**Novembro:** Foram agendadas 658 ultrassonografias e realizadas 502, (104% da meta pactuada).

O número de faltosos foi 150 (22,7% de absenteísmo).

Foram realizados 28 encaixes (4,25% do agendado).

## ULTRASSONOGRAFIA

### Procedimentos Ultrassonografia Ação Complementar /Agendados e Realizados



Em função da demanda reprimida existente nas Unidades, a SMS autorizou a antecipação dos exames previamente agendados para Janeiro e os que se encontravam na fila de Espera.

**Novembro:** Foram agendadas 284 ultrassonografias.

O número de faltosos foi 57, (20% de absenteísmo).

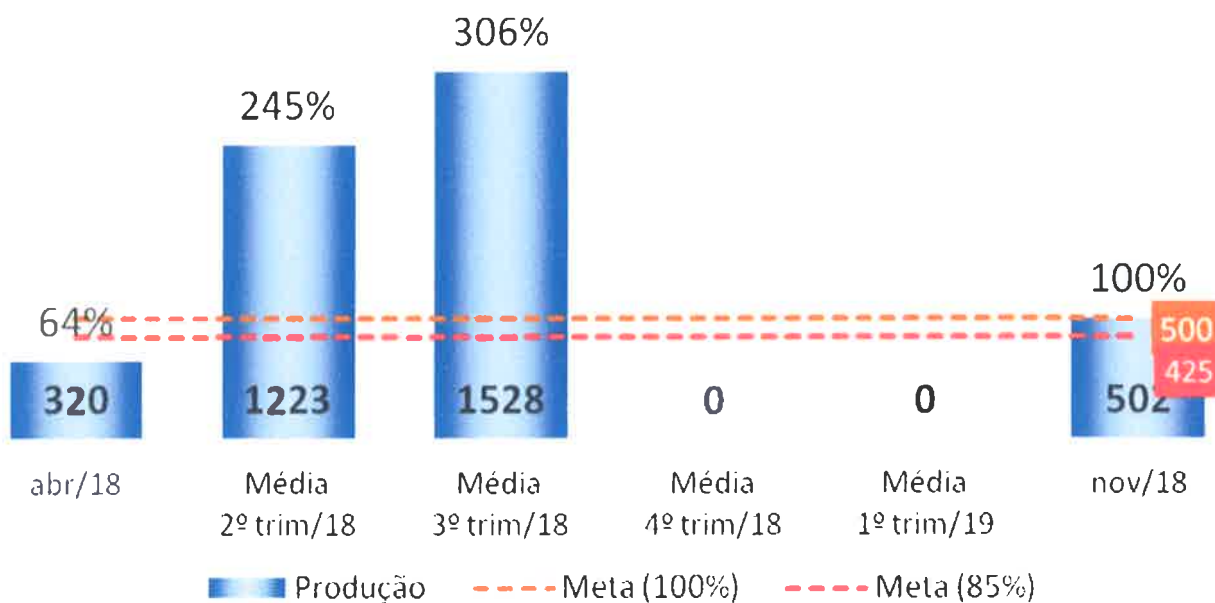
Foram realizados 10 encaixes (3,5 % do agendado).

## ULTRASSONOGRRAFIA

Resultado Trimestral

26

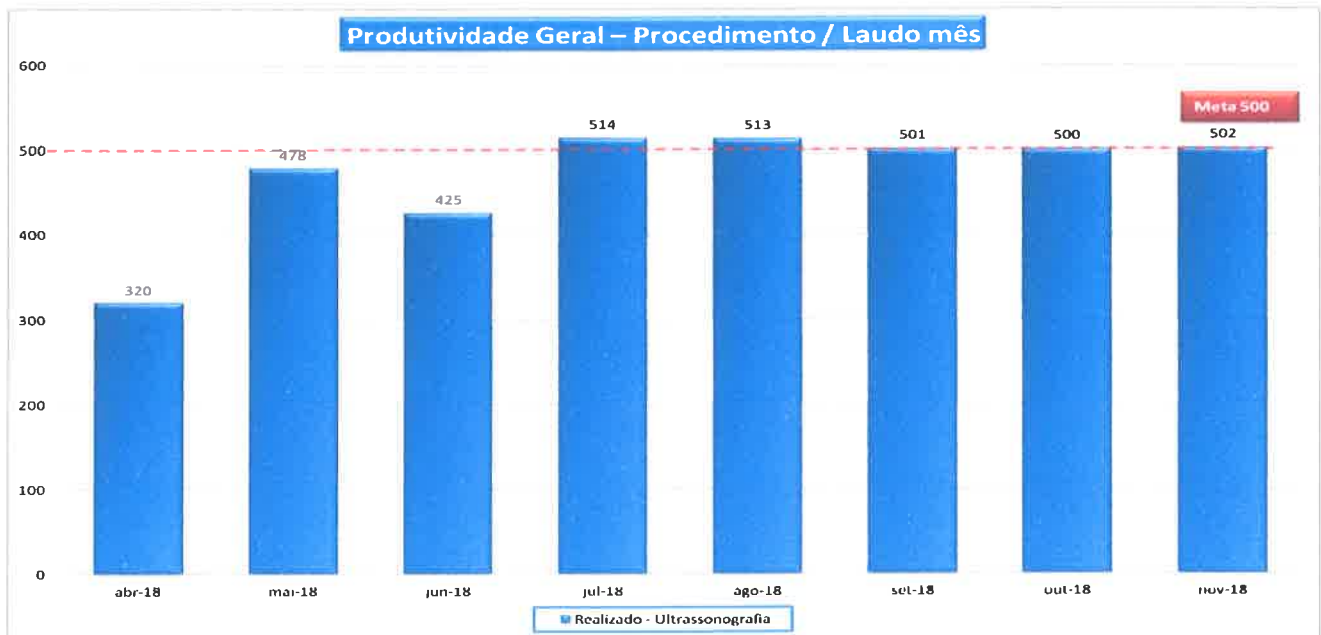
### USG Trimestral Wellington



**Resultado:** O gráfico acima demonstra a média de atendimento do segundo e terceiro trimestre, e ainda, os atendimentos de Abril (mês de implantação do serviço) e Novembro.

Em ambos os casos houve aumento progressivo nos atendimentos.

## Produtividade USG – Procedimento / Laudo mês



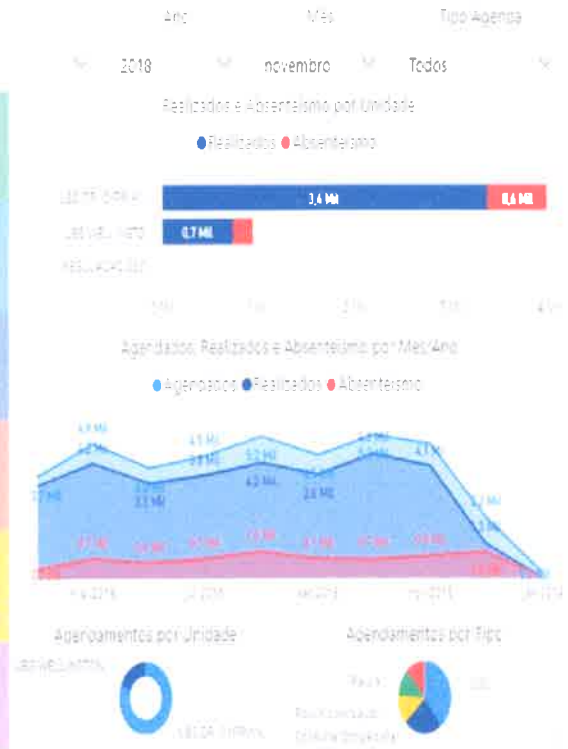
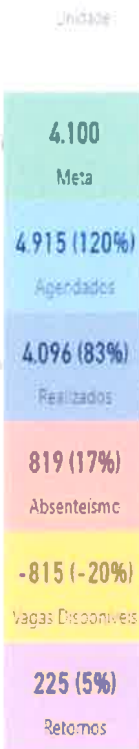
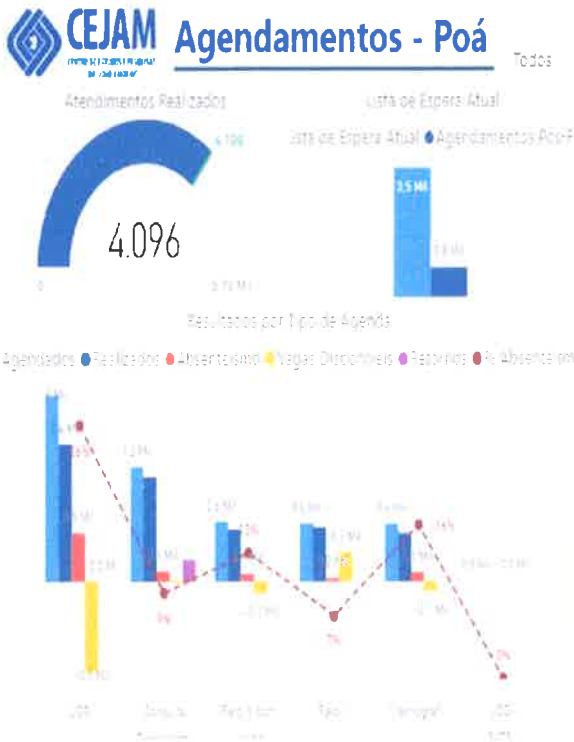
27

Em relação aos exames com laudos foram realizados: 502 USG.

Os laudos excedentes às metas serão descontados na próxima prestação de contas.

# Produtividade – Total de Agendamento por unidade e Lista de Espera

Competências Novembro



LISTA DE ESPERA ATUAL





## Recursos Humanos – UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES

29

WELLINGTON LOPES				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes CEME
SUPERVISORA				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
SUPERVISORA ASSISTENCIAL	ANA LUCIA DA GRAÇA RODRIGUES	05/11/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	ADRIANA PEDRO DOS SANTOS	15/06/2018	40 horas	Ubs Wellington Lopes
AUX.TECNICO ADM	FELIPE GUSTAVO S.B.DOS SANTOS	02/04/2018	40 horas	Ubs Wellington Lopes
AUXILIAR DE SALA DE EXAME				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.SALA	TALLYNE COSTA GOMES	02/04/2018	30 horas	Ubs Wellington Lopes

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (S.A.U)

O serviço disponibiliza folders, para as Unidades sob gestão CEJAM, juntamente com as urnas que são lacradas e abertas mensalmente na presença de representantes da SMS Poá e do Conselho Municipal de Saúde. Os dados são compilados e anexados ao relatório de atividades mensal que é enviado à SMS Poá.

30

## REPRESENTAÇÃO EM PERCENTUAL – UBS DR CYPRIANO OSVALDO MONACO

## SERVIÇO de ORTOPIEDIA E IMAGEM - Modelo de formulário

Prezado (a) Usuário(a), seja-se a vontade para escrever suas sugestões. Suas opiniões são transformadas em qualidade no atendimento.

PARTICIPE, OPINE,  
FAÇA SUAS SUGESTÕES!

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

www.cejam.com.br

Data: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Nome (opcional): \_\_\_\_\_

**COMO AVALIA ESTE SERVIÇO DE SAÚDE?**

Ótimo     Bom     Regular     Pésimo

ATENDIMENTO				
Atendimento	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Ortopedista	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Assistência de Saúde	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Radiologia	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Manuseio	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Imagem	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo

SERVIÇO				
Agilidade	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Educação	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Sensibilização	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Limpeza	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo

**OUTROS COMENTÁRIOS**

Sugestões     Críticas     Dúvidas     elogios

---



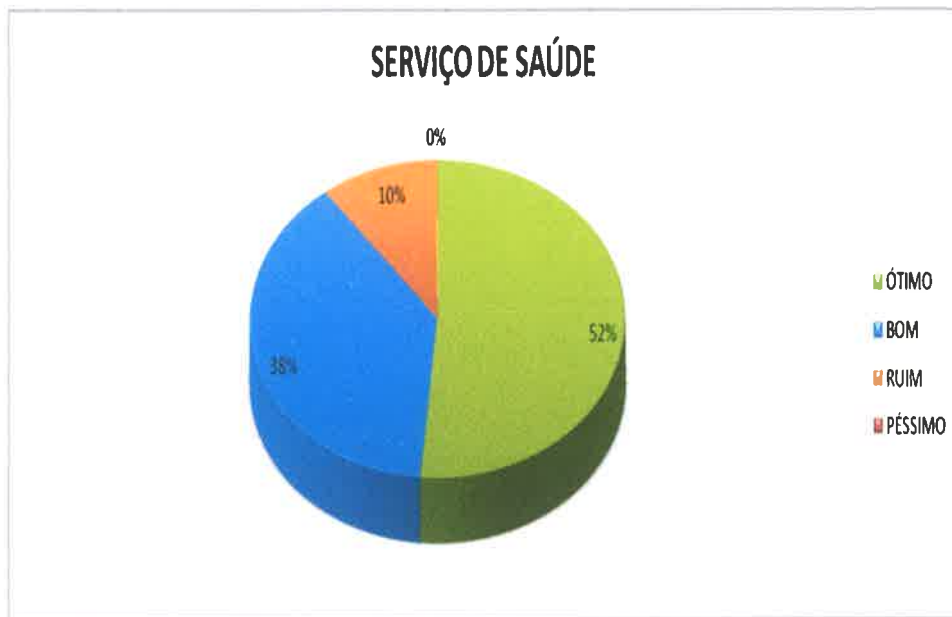
---



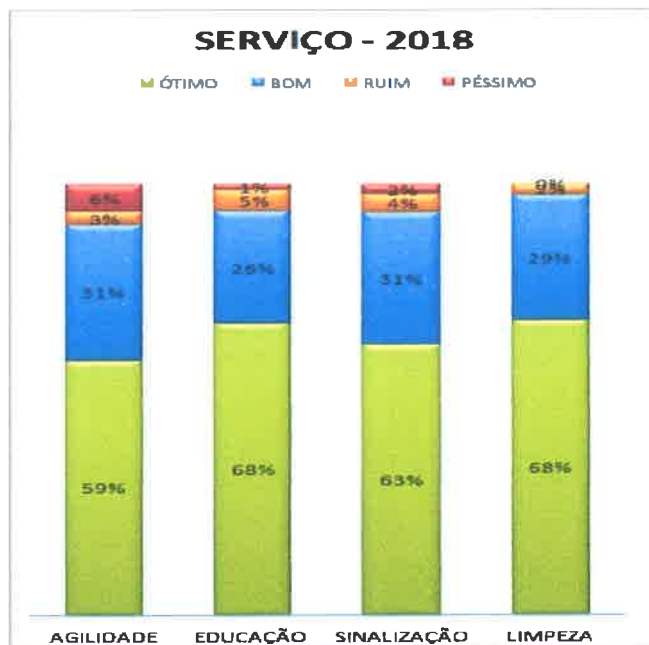
---

OBRIGADO!

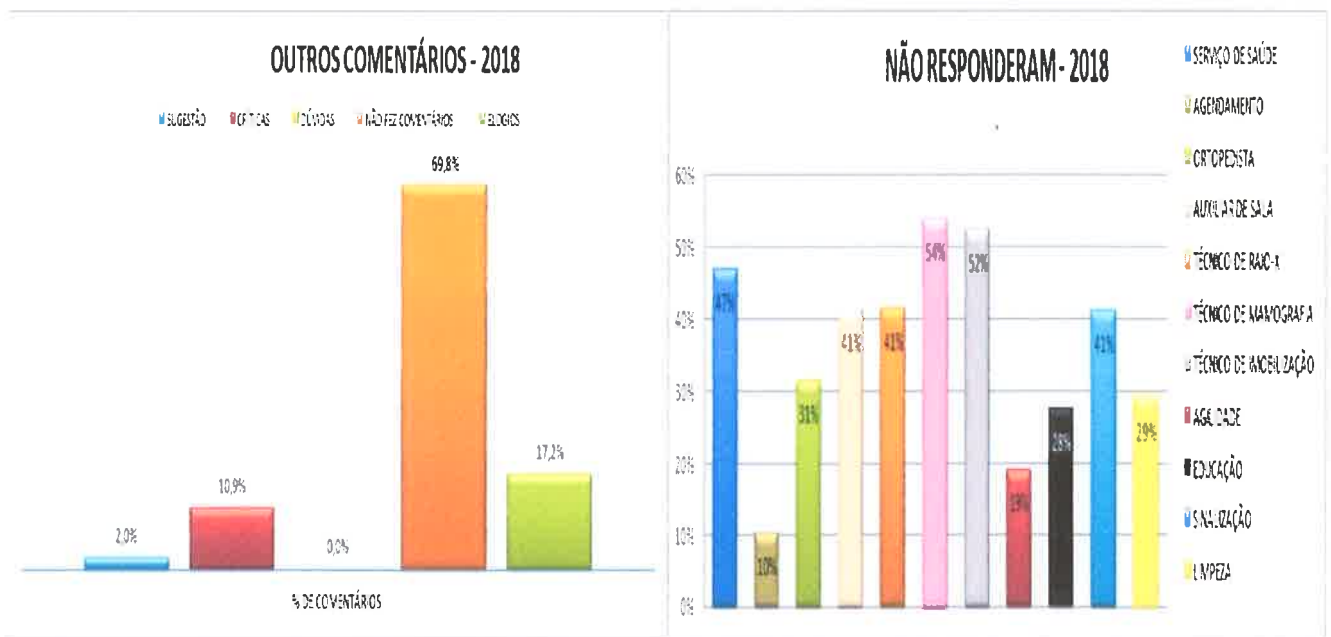
## Avaliação do Atendimento Serviço de Ortopedia e Imagem



## Avaliação do Serviço de Ortopedia e Imagem

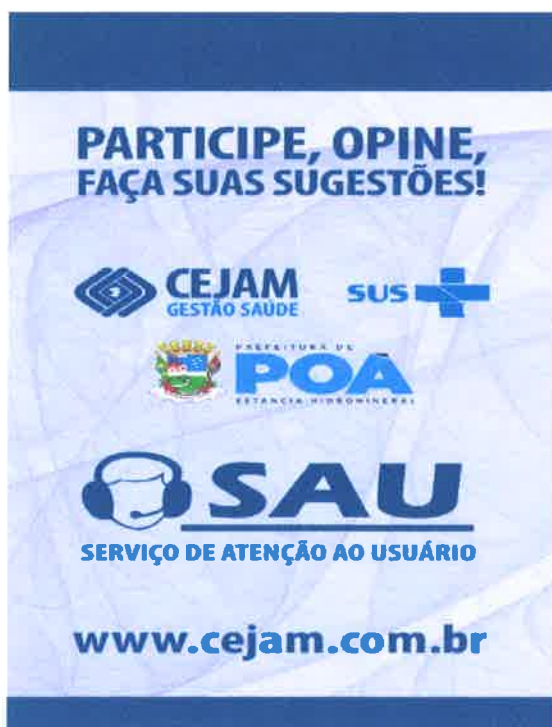


## Análises das Avaliações



## ATENDIMENTOS - UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES

### SERVIÇO de ORTOPEdia E IMAGEM - Modelo de formulário



Prezado(a) Usuário(a), vimos se a vontade para receber suas sugestões. Suas opiniões são transformadas em qualidade de atendimento.

Data: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Nome (opcional): \_\_\_\_\_

COMO AVALIA ESTE SERVIÇO DE SAÚDE?  Bom  Muito Bom  Regular  Pésimo

**ATENDIMENTO**

Agendamento	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Ortopedista	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Auxílios de Sala	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Raio-X	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Manógrafa	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Mobilização	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo

**SERVIÇO**

Auxílios	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Educação	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Sinalização	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Limpeza	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Muito Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo

**OUTROS COMENTÁRIOS**

Sugestão  Críticas  Dúvidas  Outros

\_\_\_\_\_

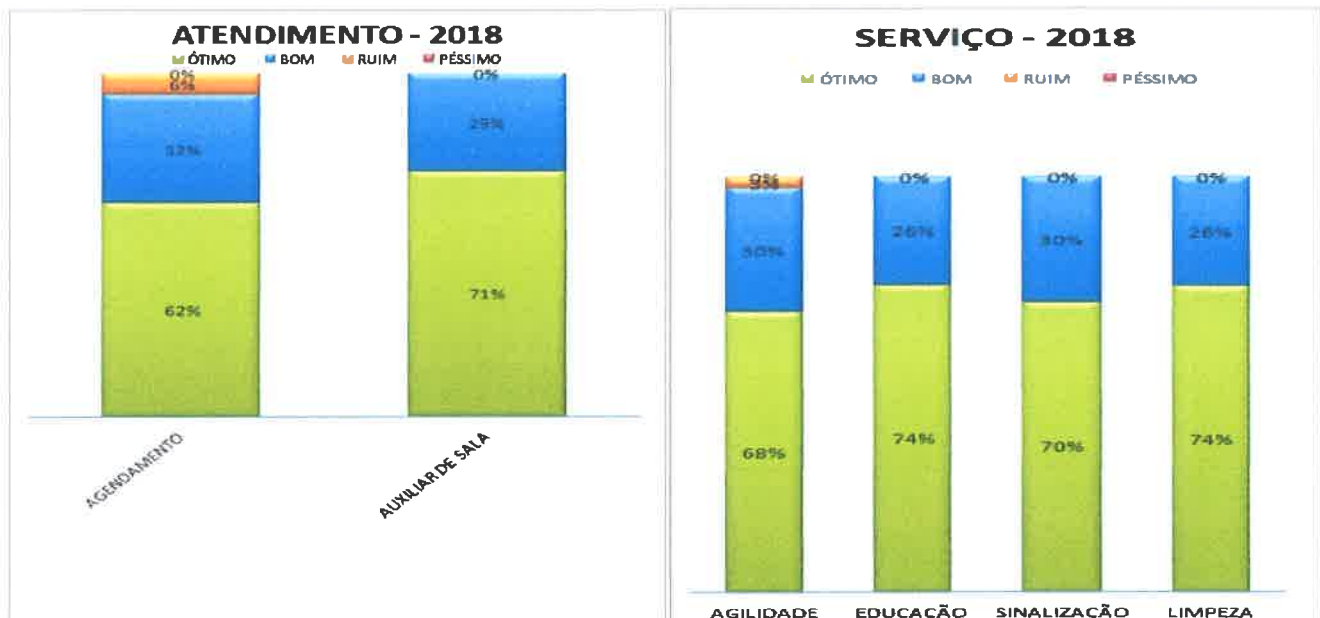
\_\_\_\_\_

**OBRIGADO!**

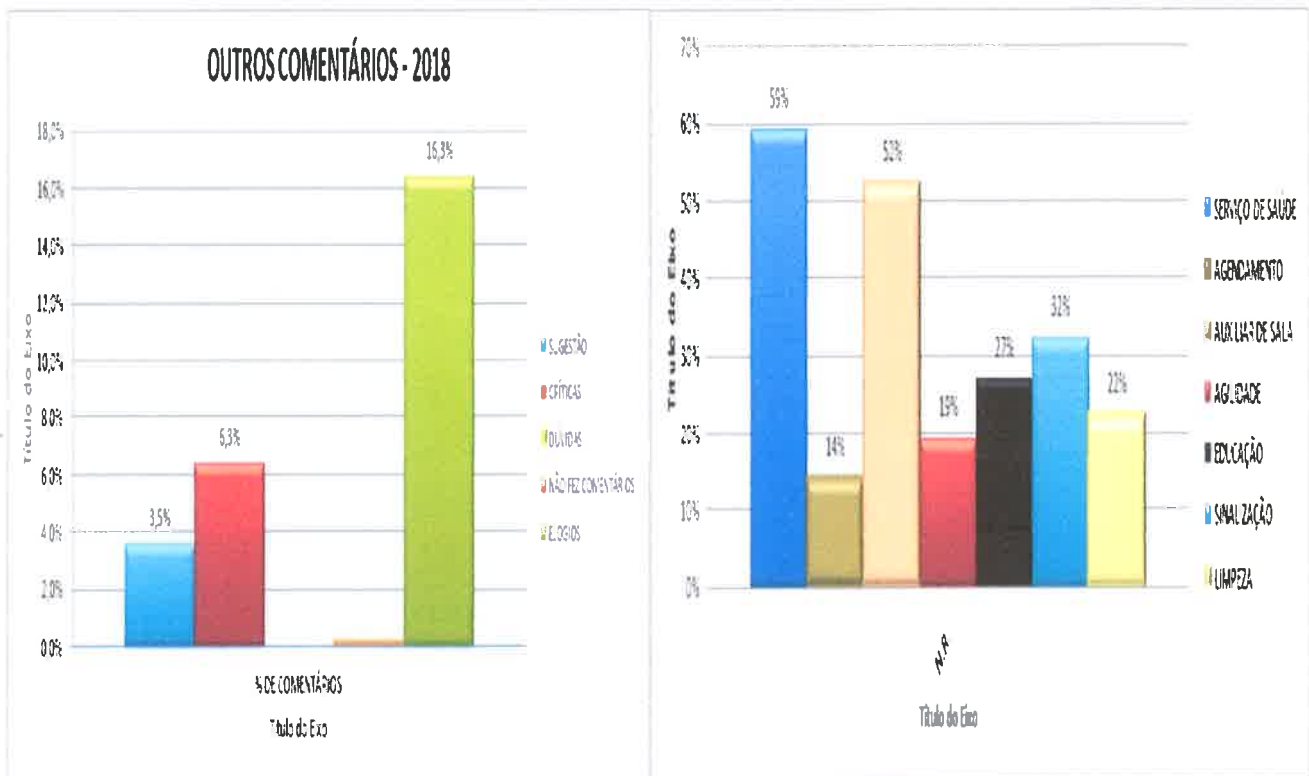
## Avaliação do Atendimento Serviço de Ortopedia e Imagem



## Avaliação do Serviço de Ortopedia e Imagem



## Análises das Avaliações



## EDUCAÇÃO CONTINUADA

### Desenvolvimento e Treinamento

A formação adquirida por meio de cursos de graduação ou cursos técnicos representa apenas o ponto de partida para uma trajetória profissional envolvida em impactos e interferências de vários fatores, que poderão ser de natureza social, tecnológica ou econômica, influenciando decisivamente as atividades profissionais.

Durante o ciclo da vida profissional, as competências adquiridas na formação inicial não permanecem estáveis, podendo se estagnar ou passar por processo de desenvolvimento persistente e ampliar-se.

O plano anual de trabalho é o instrumento utilizado para organizar as ações planejadas pela OS-CEJAM, que são inspiradas no diagnóstico situacional, permitindo, além da identificação das necessidades técnicas dos profissionais também as necessidades da comunidade, gerando ações que abrangem ambos os públicos.

A OS-CEJAM mantém parceria com a Escola de Saúde CEJAM, o que tem representado um diferencial em suas ações. Inspirada em teoria de Paulo Freire “Ninguém educa ninguém, como tampouco ninguém se educa a si mesmo; os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo”, a OS-CEJAM tem como meta a ampliação de parcerias e fortalecimento das já existentes.



---

## INDICADORES DE DESEMPENHO SERVIÇO

---

Estes indicadores são ferramentas de gestão, que permitirão uma análise dos resultados dos processos de forma mais direcionada.

35

Os dados estão em processo de implementação do Sistema Informatizado - SIS, permitindo assim que as informações sejam compiladas e os dados que serão disponibilizados são:

- Tempo de espera entre o agendamento e a consulta
- Tempo de realização do exame com laudo
- Tempo de espera entre a solicitação da Imobilização ortopédica até sua realização
- Assiduidade dos prestadores de serviços
- Metas operacionais cadastro profissionais SIS/ CNES
- Auditoria de internas e externas
- Auditoria das FAA
- Preenchimento FAA
- Atendimento Completo / incompleto

---

## COMISSÕES

---

- Comissão de revisão de prontuários
- Comissão de prevenção de acidentes – CIPA
- Comissão de PGRSS

As comissões estão em processo de revisão de seus regimentos e posteriormente serão divulgados os critérios para candidatura, votação e eleição para efetiva constituição, sendo que os colaboradores do CEJAM participarão destes processos.

---

## ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

---

---

### CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES - CENTRAL AGENDAMENTO DE ESPECIALIDADE MÉDICA

---

Com a implantação de uma Central de Agendamento de Especialidades Médicas por meio de sistema eletrônico de agenda/ Documento Norteador; foram admitidos oito novos colaboradores, estes estão em processo de treinamento referente aos fluxos de trabalho/acolhimento e SIS Agenda – CEJAM.

Das fases previstas para a Central de Agendamento algumas já foram implantadas conforme descrição abaixo:

- Fase 0 - Processo de contratação da força de trabalho;
- Fase 1 - Implantação da lista de espera para Ultrassonografia;
- Fase 2 - Adequação do sistema de agenda eletrônica para permitir interação com os serviços da rede municipal de assistência à saúde;
- Fase 3 - Projeto Piloto com uma unidade da rede;
- Fase 4 - Implantação do acesso ao sistema de agendamento eletrônico para todos os serviços, todas as unidades foram capacitadas para operar o sistema.

CENTRAL DE AGENDAMENTO				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes CEME

AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	CAMILA DE JESUS R. SOARES	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	LUIZ FELIPE DA SILVA ESTEVES	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	SIMONE APARECIDA AZEVEDO	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	SONIA APARECIDA FRANCO	05/11/2018	30 horas	CEME
AUX.TECNICO ADM	TAYNA DA SILVA	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	TATIANE APARECIDA DOS SANTOS	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	THALES AUGUSTO A. DO NASCIMENTO	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	LILIAN CELESTE SERRA SANTOS	02/11/2018	30 horas	

Estância Hidromineral de POÁ, 08 de Outubro de 2018.

*Dra. Elizabeth Oliveira Braga*  
 Coordenadora Regional  
 CEJAM

*Luciana Cardoso*  
 Coordenadora Assistencial  
 Poá / Ortopedia e Imagem  
 COREN: 96663

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim