

# CONTRATO DE GESTÃO Nº 30/2017



PACS e USF

Relatório Assistencial

**JUNHO/2018**

**01 a 30.06.2018**

**Mogi das Cruzes/SP**



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

**PREFEITO**  
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
MARCELLO DELASCIO CUSATIS



**GERENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO**  
DAYANA DE SOUZA HERCULANO AUERBACH

**SUPERINTENDENTE**  
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES .....	4
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE .....	5
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS .....	5
5 VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO .....	8
6 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE .....	9
7 LINHA DO TEMPO.....	10
8 EQUIPE MINIMA.....	10
9 UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF/PACS.....	11
9.1. TAXA DE COBERTURA DE CADASTRO – USF/PACS .....	11
10 INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS .....	11
11 INDICADORES QUALITATIVOS .....	13
12 CNES.....	14
13 OUVIDORIAS- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....	14
14 PESQUISA DE OPINIÃO .....	15
15 REVISÃO DE PRONTUÁRIOS .....	16
16 GRUPO EDUCATIVO E/OU EDUCAÇÃO CONTINUADA .....	17
17 MANUTENÇÃO .....	17

## 1. APRESENTAÇÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades através do Contrato de Gestão nº 30/2017 em 26.05.2017, tendo como objeto a operacionalização, apoio e execução das atividades e serviços de saúde nas unidades de saúde da família, Novo Horizonte, Conjunto Toyama e no Programa de Agentes Comunitários de Saúde – PACS Nova Jundiapéba.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

As atividades realizadas nas unidades são monitoradas pelos sistemas MV e E-SUS exceto as visitas domiciliares que temporariamente estão sendo monitoradas manualmente por planilhas.

As unidades com conexão a internet utilizam o sistema MV e o sistema e-SUS para as unidades sem acesso a internet. O monitoramento realizado pelo sistema e-SUS posteriormente é realizado a coleta dos dados pela equipe de Tecnologia e Informação para migração aos sistemas oficiais de informação do Departamento de Atenção Básica.

Foi instituído escala de uso de equipamento de informática nas unidades, devido à quantidade de profissionais em relação ao número de equipamentos existentes nas unidades para que estes possam registrar suas atividades diariamente nos sistemas de informação.

Todos os colaboradores foram orientados e estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS.

Porém, corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidades diárias nos sistemas e número insuficiente de equipamentos de informática para os agentes comunitários 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 consultas por profissional dia.
Consultas Enfermagem	
Visitas Domiciliares (ACS)	Relatório do e-SUS – Visitas por família Sintético.
Consultas Odonto	Relatório Odontológico de consultas por profissional dia.
Grupo Educativo	Relatório de Procedimentos Coletivos – Analítico por unidade de Saúde.
Educação Continuada	

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Cadastro Familiar no sistema MV encontra-se com inconsistência. Não sendo possível excluir e/ou movimentar o registro em caso de alteração de endereço. A Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística da Saúde foi informada da necessidade da regularização dos cadastros no sistema.

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	

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas Unidades, no período de 01.06.2018 a 30.06.2018 e os indicadores pactuados.

### 4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

O Programa Saúde da Família prioriza ações de promoção, proteção e recuperação da saúde das pessoas, desde recém-nascido ao idoso, sadios ou doentes, de forma integral e contínua. Atua por meio de visitas às residências cadastradas da área territorial de abrangência (cada unidade tem capacidade para atender cerca de mil famílias). As visitas são realizadas pelos agentes comunitários de saúde, que são pessoas da própria comunidade onde o posto está instalado, e por médico, enfermeiro e técnicos de enfermagem que também prestam atendimentos domiciliares além dos atendimentos na unidade.

As unidades do PSF possuem suas ações voltadas a prevenção, promoção e proteção a saúde da população, com foco na atenção primária da população. O médico e enfermeiro do PSF são capacitados para atenderem crianças, jovens, adultos, idosos, homens e mulheres.

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

#### 4.1 Consulta Médica

A eficácia da consulta médica na atenção básica não se restringe ao tratamento das enfermidades, e sim o conjunto no qual o paciente está emoldurado, pois, diferentemente do especialista, o profissional do Programa de Saúde da Família apreende os problemas de saúde dos indivíduos da área da sua circunscrição ao longo do tempo e com isso é possível aferir com mais precisão os determinantes do processo de saúde-doença.

Apesar do aumento em 30% da meta de atendimento médico deste contrato de gestão em relação ao contrato anterior a este de gerenciamentos destas unidades, todos os profissionais conseguiram se adaptar e alcançar a nova meta estabelecida. O desafio foi reestruturar toda a agenda com o intuito de atender as novas metas estabelecidas para as Unidades de Saúde da Família e PACS constantes neste contrato.

##### 4.1.1 Consulta de Enfermagem

A consulta do enfermeiro tem o objetivo de prestar assistência sistematizada de enfermagem, identificando os problemas de saúde-doença, executando e avaliando cuidados que contribuam para a promoção, proteção, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde.

A consulta de enfermagem realizada foi superior a meta contratada devido ao profissional enfermeiro ser o responsável pelo Acolhimento da população de livre demanda que procura o atendimento na USF, realizando a avaliação de risco de todas estas demandas espontâneas, e efetivando através da consulta de enfermagem as ações necessárias para melhor atender esta demanda.

##### 4.1.2 Consulta Odontológica

Os profissionais dentistas das equipes de Saúde da Família devem realizar diagnóstico e traçar o perfil epidemiológico da comunidade a fim de planejar e programar ações de saúde bucal, bem como atender à comunidade.

Por atender compreende-se: promover e proteger a saúde bucal, prevenir agravos, realizar diagnóstico, tratar, acompanhar, reabilitar e manter a saúde bucal dos indivíduos, famílias e grupos específicos. Além disso, devem realizar os procedimentos clínicos da Atenção Básica em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências, pequenas cirurgias ambulatoriais.

O profissional deve coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais, como também acompanhar, apoiar e desenvolver

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
 DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe, buscando aproximar e integrar ações de saúde na área de abrangência de forma multidisciplinar.

Assim como o médico e o enfermeiro, o dentista deve atender as demandas espontâneas e participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da UBS. E, por fim, devem supervisionar tecnicamente o trabalho do Técnico em Saúde Bucal (TSB) e do Auxiliar em Saúde Bucal (ASB).

#### 4.1.3 Visita Domiciliar

As visitas domiciliares possuem neste Contrato de Gestão meta de 1.000 visitas domiciliares mensais para as unidades da ESF e de 2.250 para cada equipe do PACS.

O alcance desse novo índice só foi possível quando considerado as revisitas domiciliares, respeitando assim a nova determinação do Ministério da Saúde e evitando a subnotificação do trabalho dos Agentes comunitários de Saúde, que devido a demanda da equipe e até mesmo do perfil da população, tem que realizar mais de 1 visita ao mês a cada residência.

O PACS conta com 24 agentes comunitários de saúde e dois enfermeiros, que promovem as visitas às famílias do bairro em seus domicílios, levando informações sobre promoção de saúde e ações de prevenção de doenças.

#### 4.1.4 Grupos Educativos e/ou educação continuada

O contrato de gestão estabelece para o Indicador de Grupo Educativo e Educação continuada a nova normativa do Ministério da Saúde, que contabiliza como Atividade Coletiva qualquer ação de promoção, educação, prevenção e manutenção a saúde, incluindo capacitações internas e externas, grupos educativos e reuniões de equipe, que são realizadas periodicamente em todas as equipes, considerando a importância deste item para a melhoria da saúde da população acompanhada.

Ações	ACS	Aux/Tec de Enfermagem	Enfermeiro	Médico	Dentista	Aux/Tec de Saúde Bucal
Realizar Planejamento	X	X	X	X	X	X
Prescrever Medicamento			X	X	X	
Visitas Domiciliares	X	X			X	X
Consultas Domiciliares			X	X		
Orientação sobre higiene bucal	X	X	X	X	X	X
Escutar/Acolher o usuário	X	X	X	X	X	X
Cadastramento das Famílias	X					
Avaliação do território	X	X	X	X	X	X
Consultas Médicas				X		
Consultas de Enfermagem			X			
Consultas Odontológicas					X	
Ação de Educação em Saúde	X	X	X	X	X	X



## 5 VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO

### 5.1 Volume da Atividade Esperada – FLS. 04 Quadro 01 do CG

Unidade	Número máximo de pessoas por programa
USF Novo Horizonte	4.000
USF Conjunto Toyama	4.000
PACS Nova Jundiapéba	18.000
Total	26.000

### 5.2 ANEXO I – FLS 04 – Quadro 02 do CG

USF Conjunto Toyama	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Médicas	420	91%
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	1.000	91%
Consulta Odontologia	320	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

### 5.3 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 03 do CG

USF Novo Horizonte	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Médicas	420	91%
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	1.000	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

### 5.4 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 04 do CG

PACS – Equipe 1	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	2.250	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%



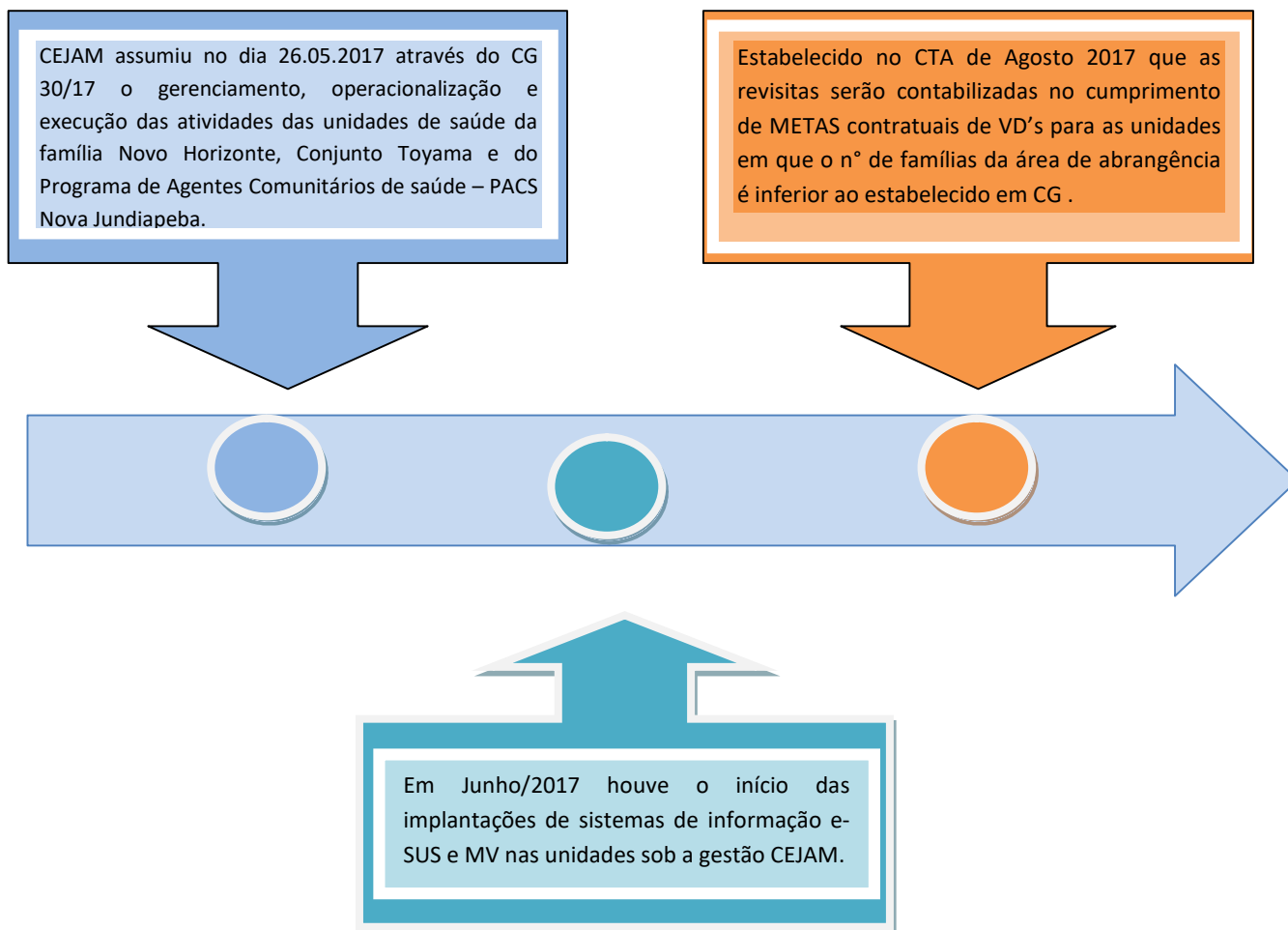
**Organização Social****Gestão de Saúde**CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE**5.5 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 05 do CG**

<b>PACS – Equipe 2</b>	<b>Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.</b>	<b>Atividade Mínima Esperada</b>
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	2.250	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

**6 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE****6.1 ANEXO II – FLS 09 e 10 – Tabela 02**

<b>Indicador de Qualidade</b>	<b>Metas</b>
Pontualidade na entrega dos Relatórios de prestação de Contas Assistenciais e Financeiras.	Dia 15 de cada mês.
Proporção de crianças com até 12 meses de idade com calendário vacinal Completo.	100%
Proporção de Gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério.	100%
Proporção de Gestantes com 07 ou mais consultas de pré natal.	100%
Entrega de Relatório Comentado das reclamações recebidas através das diferentes auditorias e SAU e das providências tomadas.	Apresentação do Relatório no prazo

## 7 LINHA DO TEMPO



## 8 EQUIPE MINIMA

### 4.1 ANEXO I – FLS 10 – Quadro 11

Disponibilidade de profissionais durante o horário comercial 07:30 as 17:00 horas (segunda a sexta-feira)

UNIDADE DE SAÚDE	EQUIPES	MÉDICO		ENFERMEIRO		ACS		DENTISTA		TÉC SAÚDE BUCAL		AUX TEC ADM		TEC ENFERMAGEM		TEC FARMÁCIA		TOTAL	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		USF CONJUNTO TOYAMA	1	1	1	1	1	6	6	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
USF NOVO HORIZONTE	1	1	1	1	1	6	6	0	0	0	0	1	1	2	2	1	1	12	12
PACS 1 - NOVA JUNDIAPEBA	0	0	0	1	1	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
PACS 2 - NOVA JUNDIAPEBA	0	0	0	1	1	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>52</b>

**9 UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF/PACS**

## 9.1. Taxa de cobertura de cadastro – USF/PACS

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

**Tabela 1 - População cadastrada – USF**

USF/PACS	Famílias Cadastradas	Pessoas Cadastradas
USF NOVO HORIZONTE	930	3252
USF CONJUNTO TOYAMA	680	2175
PACS JUNDIAPEBA EQ. 1	2003	6801
PACS JUNDIAPEBA EQ. 2	2148	7640
<b>TOTAL</b>	<b>5.761</b>	<b>19.868</b>

Fonte: SIAB Junho2018

**10 INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS**

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas unidades, no período de 01 a 30 de Junho de 2018 e seus indicadores.

As unidades que compõem esse contrato são:

**USF Novo Horizonte:**

A produção foi monitorada pelo sistema e-SUS exceto as visitas domiciliares em que o acompanhamento tem sido realizado por planilha manual conforme justificado abaixo no campo Sistemas de Informação e-SUS/MV.

USF Novo Horizonte	Dias úteis		20
	Famílias Cadastradas		930
	Pessoas Cadastradas		3252
	Meta	Realizado e-SUS	% Realizado
Consultas Médicas	382	404	106%
Consultas Enfermagem	218	286	131%
Visitas Domiciliares*	909	959	106%

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE**USF Conjunto Toyama:**

A produção foi monitorada pelo sistema MV exceto as visitas domiciliares em que o acompanhamento tem sido realizado por planilha manual conforme justificado abaixo no campo Sistemas de Informação e-SUS/MV.

USF Conjunto Toyama	Dias úteis		20
	Famílias Cadastradas		680
	Pessoas Cadastradas		2175
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Médicas*	382	426	112%
Consultas Enfermagem	218	211	97%
Visitas Domiciliares*	909	962	106%
Consultas Odontologia	291	305	105%

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

**PACS I:**

A produção foi monitorada pelo sistema MV exceto as visitas domiciliares em que o acompanhamento tem sido realizado por planilha manual conforme justificado abaixo no campo Sistemas de Informação e-SUS/MV.

PACS 1	Dias úteis		20
	Famílias Cadastradas		2003
	Pessoas Cadastradas		6801
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Enfermagem	218	217	100%
Visitas Domiciliares*	2045	2133	104%

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

**PACS II:**

A produção foi monitorada pelo sistema MV exceto as visitas domiciliares em que o acompanhamento tem sido realizado por planilha manual conforme justificado abaixo no campo Sistemas de Informação e-SUS/MV.

PACS 2	Dias úteis		20
	Famílias Cadastradas		2148
	Pessoas Cadastradas		7640
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Enfermagem*	218	224	103%
Visitas Domiciliares*	2045	2073	101%

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

**11 INDICADORES QUALITATIVOS**

Os dados qualitativos são apresentados conforme estabelecido em Contrato de Gestão de modo consolidado das unidades de Estratégia de saúde da família e Programa de agentes comunitários – PACS.

A *tabela 02* apresenta os dados de atendimentos referente ao monitoramento das crianças com até 12 meses de idade com calendário vacinal Completo.

**Tabela 2 – Monitoramento de menores de 01 ano**

Menores de 01 ano com calendário vacinal Completo	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	27	27	100%
USF Novo Horizonte	66	66	100%
PACS I	133	130	98%
PACS II	128	126	98%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>349</b>	<b>99%</b>

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

7. 2 Apresentamos na *tabela 03* a quantidade de atendimentos referente ao monitoramento de gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério no decorrer do mês.

**Tabela 3 – Monitoramento de gestantes**

Gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	10	10	100%
USF Novo Horizonte	25	25	100%
PACS I	65	65	100%
PACS II	65	61	94%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>161</b>	<b>98%</b>

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

7. 3 Apresentamos na *tabela 04* a quantidade de atendimentos referente ao monitoramento de gestantes com 07 ou mais consultas realizadas no pré natal.

**Tabela 4 – Monitoramento de gestantes**

Gestantes com 07 consultas ou mais realizadas no pré natal	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	0	0	0
USF Novo Horizonte	07	07	100%
PACS I	12	10	83%
PACS II	12	08	67%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>81%</b>

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/puérperas.

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

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

A informação do indicador de Gestantes com 07 consultas ou mais realizadas no pré-natal é baseada nos nascidos vivos do mês. Os dados apresentados em menor porcentagem são em razão do número de casos de pré-natal tardio, acompanhamentos realizados em convênio ou particular, que não são encontrados nas visitas domiciliares e não realizam o pré natal na USF.

Considerando também que na unidade do PACS- Nova Jundiapéba as gestantes são acompanhadas somente até a 25ª semana de gestação pelo enfermeiro devido à ausência de profissional médico na unidade.

**12 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 agendamento semanal nessa SMS e 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 - FAA's para validação manual dos atendimentos realizados nas USF's.



**CNES**  
CADASTRO NACIONAL DE  
ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE

**13 OUVIDORIAS- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**


No mês de Junho/2018 não houve registro de ouvidorias. Porém, quando há registros os mesmos são avaliados pelo responsável da Unidade e Núcleo Técnico, se necessário estes apuram 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.

As avaliações das pesquisas de opiniões a partir do dia 05.04.2018 estão sendo realizadas pela SMS/PMMC.

Foi deliberado que ações de incentivo ao preenchimento do Impresso de pesquisa de satisfação pelos usuários do serviço fossem intensificadas com o intuito de melhoria continua dos serviços prestados.

Todas as unidades possuem de fácil visualização os telefones da ouvidoria municipal e federal, além disso, possuem impressos para pesquisa de opinião manual e caixas lacradas para o recebimento dessas pesquisas. 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.

**MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO**



**FORMULÁRIO DE OPINIÃO PSF**

**FAÇA SUAS SUGESTÕES**

**Prezado (a) usuário (a),**  
Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se à vontade ao escrever suas sugestões.

Nome: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_  
Sexo:  M  F Idade: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_  
Bairro: \_\_\_\_\_

**SERVIÇOS**

Recepção	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Sinalização	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Limpieza	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Atendimento	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Entrega	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Atendimento Médico	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Atendimento Odontológico	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Farmácia	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Visita de Agentes Comunitários de Saúde	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim



**FORMULÁRIO DE OPINIÃO PSF**

**ATENDIMENTO**

Agilidade	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Educação	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim
Atenção	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Ruim

**SUGESTÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ELOGIOS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECLAMAÇÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**15. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS**

A Supervisora Valéria Ibanhez juntamente com o Dr. Supervisor Geraldo Sica, realizou auditoria de prontuários, por amostragem. Informamos que após a análise as inconsistências são pontuadas prontamente aos profissionais com orientações quanto a qualificação das anotações nos prontuários de atendimento, conforme demonstrado abaixo:

## ANEXO I

AVALIADORES	VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA		
<b>NÚMERO DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS</b>	20			10			10		
<b>UNIDADE</b>	PACS			NOVO			TOYAMA		
<b>DATA DA AVALIAÇÃO</b>	29 DE JUNHO			25 DE JUNHO			29 DE JUNHO		
<b>1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO</b>									
1,1 Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			SIM			SIM		
1,2 PF organizado por microarea	SIM			SIM			SIM		
1,3 Localização do KIT do ACS	PASTAS			PASTAS			PASTAS		
	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA
<b>2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO</b>									
2,1 Estado de conservação PF	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,2 Identificação do envelope PF	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,3 Envelope de PI conforme padrão (PF)	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,4 Identificação dos usuários em todas as fichas do	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,5 Registro em ordem cronológica no PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,6 Formulários separados por usuário no PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,7 Identificação dos profissionais nos registros do P	20	0	0	10	0	0	10	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO</b>	0			0			0		
3,1 Data	0	0	0	10	0	0	9	0	1
3,2 Letra legível	0	0	0	10	0	0	9	0	1
3,3 Anamnese	0	0	0	10	0	0	9	0	1
3,4 Exame físico	0	0	0	10	0	0	9	0	1
3,5 Hipótese diagnóstica	0	0	0	10	0	0	9	0	1
3,6 Conduta	0	0	0	10	0	0	9	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO</b>	0			0			0		
3,7 Data	20	0	0	8	0	2	8	0	2
3,8 Letra legível	20	0	0	8	0	2	8	0	2
3,9 Histórico	20	0	0	8	0	2	8	0	2
3,10 Exame físico	20	0	0	8	0	2	8	0	2
3,11 Diagnóstico de enfermagem	20	0	0	8	0	2	8	0	2
3,12 Conduta	20	0	0	8	0	2	8	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM</b>	0			0			0		
3,13 Data	0	0	0	6	0	4	9	0	1
3,14 Letra legível	0	0	0	6	0	4	9	0	1
3,15 Anotação	0	0	0	6	0	4	9	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS</b>	0			0			0		
3,16 Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,17 Letra legível	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,18 Queixa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,19 Conduta	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**16 . GRUPO EDUCATIVO E/OU EDUCAÇÃO CONTINUADA**

Foram desenvolvidas atividades em grupo para os seguintes temas: Alimentação saudável, a importância da vacinação em dia, Papanicolaou e saúde da mulher, DST's, , bolsa família, fluxos e rotinas da unidade, aleitamento materno, ações de promoção de saúde bucal, busca ativa de sintomático respiratório, uso de repelente e cuidados pós parto, e sobre os fluxos das unidades e a importância do cartão SIS e SUS pelos usuários.

Os comprovantes dos grupos educativos e/ou Educação Continuada foram enviados aos cuidados da Educadora de Saúde Pública em 10/07/2018 através do Ofício nº 111/2018 para conferência e validação das atividades realizadas e também por meio eletrônico ao endereço leticia.sms@pmmc.com.br .

A descrição dos períodos dos grupos educativos e/ou Educação continuada realizados pelas equipes está representada no Anexo III.

**ANEXO III**

USF	META	Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	% Realizado
USF Novo Horizonte	29:05:00	47:00:00	162%
PACS I	29:05:00	35:00:00	120%
PACS II	29:05:00	34:00:00	117%
USF Conjunto Toyama	29:05:00	38:00:00	131%

**17. MANUTENÇÃO**

Segue no quadro abaixo o descritivo das manutenções realizadas no período.

UNIDADES	DATA	DESCRIÇÃO
USF NOVO HORIZONTE	N/C	Não houve Registro no período
	N/C	Não houve Registro no período
PACS	02/05/2018	Desentupir caixa de gordura e rede de pia da copa
	07/05/2018	Pintura das janelas e vidros das salas ACS Conserto de 3 cadeiras
	22/05/2018	Aplicação de insulfilme na porta e janelas frente da unidade Conserto de vazamento WC funcionários e público
USF CONJUNTO TOYAMA	09/05/2018	Troca de 2 lâmpadas mais reator no corredor Manutenção e troca de reparo na torneira banheiro feminino público Manutenção na torneira da copa
	11/05/2018	Fixação de 4 acrílico nas portas das salas 05/10/20/21 Substituído acento do uso sanitário banheiro feminino público Troca do reparo da torneira do tanque DML
	14/05/2018	Troca de 4 lâmpadas fluorescente Manutenção de 2 torneiras WC público Manutenção da caixa acoplada WC sala enfermagem Manutenção nas tomadas e espelhos e interruptores
	15/05/2018	Manutenção no vaso sanitário WC feminino Manutenção na porta sala 13
	21/05/2018	Troca de 2 lâmpadas 40wts e reator 2x40
	25/05/2018	Troca de 1 flexível de 40cm no bebedouro público
		Instalação de 3 suporte alcool gel e suporte sala de vacina DML WC funcionários