

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 30 de novembro 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	3	✓
	Líder de Recepção (40h)	2	2	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	2	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
	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	9	✓
Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
Enfermeiro Supervisor (36h)	1	0	↓
Enfermeiro Supervisor (40h)	1	1	✓
Farmacêutico (40h)	1	1	✓
Coordenadora Assistencial (40h)	1	1	✓
Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	18	↓
Técnico de Enfermagem (36h)	26	25	↓
Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Total	100	96	↓

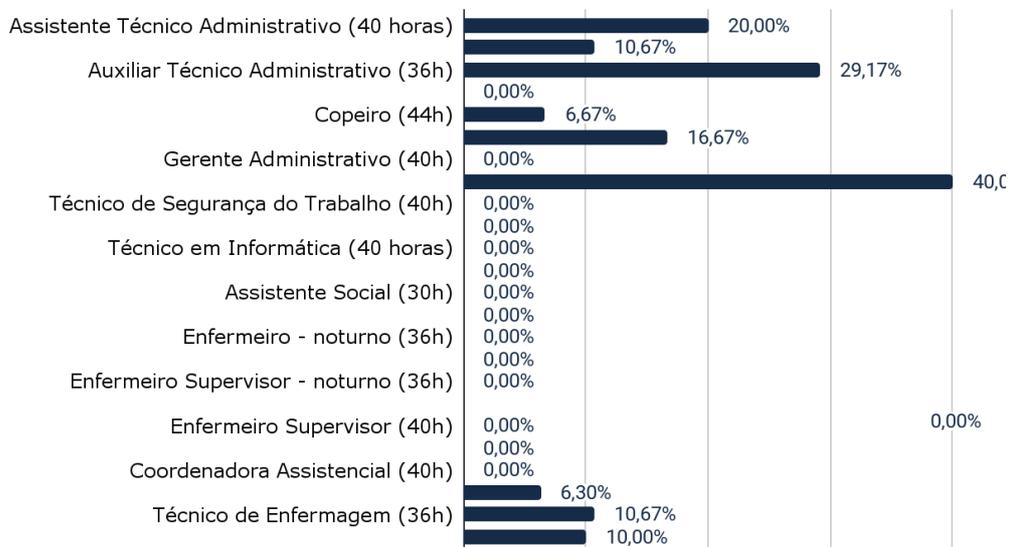
Análise crítica: A equipe atual é de 96 colaboradores efetivos, o que corresponde a 96% do Plano de Trabalho, referente ao 4º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado a partir de outubro de 2022. O quadro de pessoal conta ainda com 15 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município,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

Durante o mês de novembro/22 ficamos com o quadro reduzido tendo em vista que 02 Técnicos de Enfermagem - noturno (36h) estão afastados pelo INSS, sem reposição, 01 Técnica de enfermagem gestante do período vespertino que foi afastada pelo médico do trabalho e 01 Supervisor de Enfermagem, posição que ainda se encontra no processo final de contratação.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo

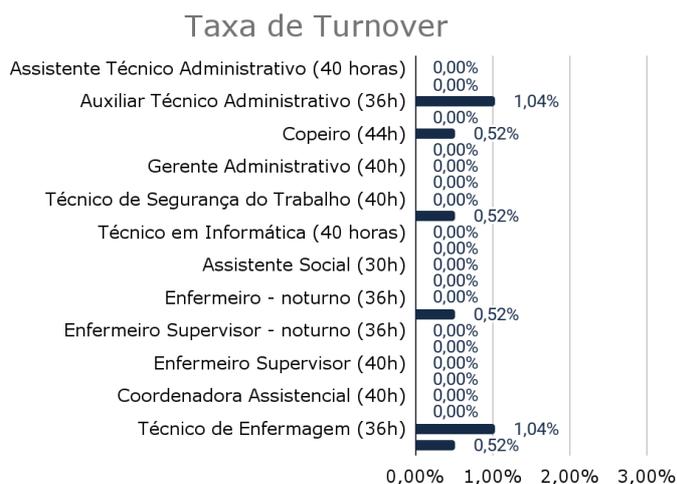
Taxa de Absenteísmo



Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	150
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	150

Análise crítica: Mediante o cenário de 96 colaboradores, foram identificados 150 dias de ausências referentes a atestados médicos. Sendo eles 05 dias (Assistente Social), 03 dias (Assistente Administrativo), 43 dias (Auxiliar Técnico Administrativo 36h do diurno e noturno), 03 dias (Copeira), 05 dias (Líder de recepção), 18 dias (Enfermeiros diurno e noturno), 01 dia (Supervisão de enfermagem 40h), 12 dias (Jovem Aprendiz), 57 dias (Técnicos de Enfermagem diurno e noturno) e 03 dias (Técnica de Farmácia). O principal motivo dos afastamentos foi por Covid-19.

4.2.2 Taxa de Turnover

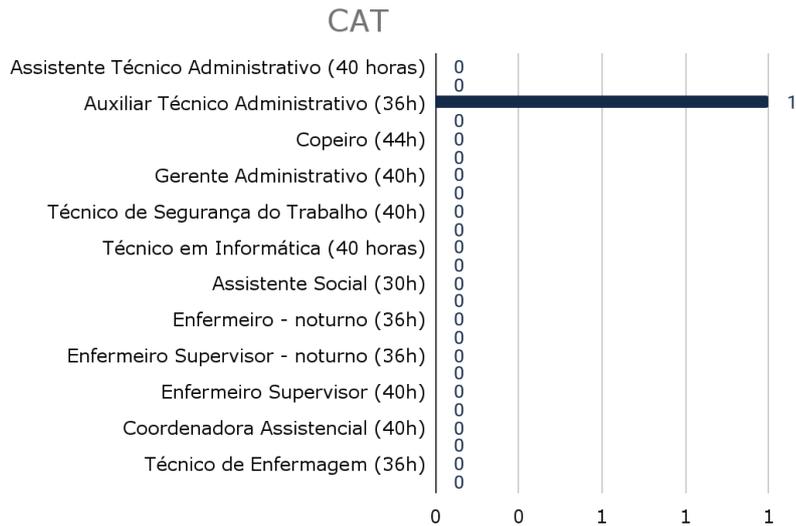


Admissões	
Total	5

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

Análise crítica: Durante o mês de novembro/22 tivemos 05 contratações, sendo 01 Auxiliar Técnico Administrativo, 01 Técnico de gesso, 02 Técnicos de Enfermagem e 01 Enfermeira. Tivemos ainda a promoção realizada por processo seletivo interno de uma Auxiliar Técnico Administrativo que assumiu a vaga de Líder de Recepção.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: Durante o mês de novembro/22 tivemos 01 acidente de trabalho com um Auxiliar Técnico Administrativo que teve contato com material biológico. Como plano de ação orientaremos a equipe administrativa para manter distância dos setores onde estiver sendo realizados procedimentos com os pacientes, a fim de evitar recorrências.

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 novembro/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

16.479

Pacientes Admitidos para Atendimento

16.479

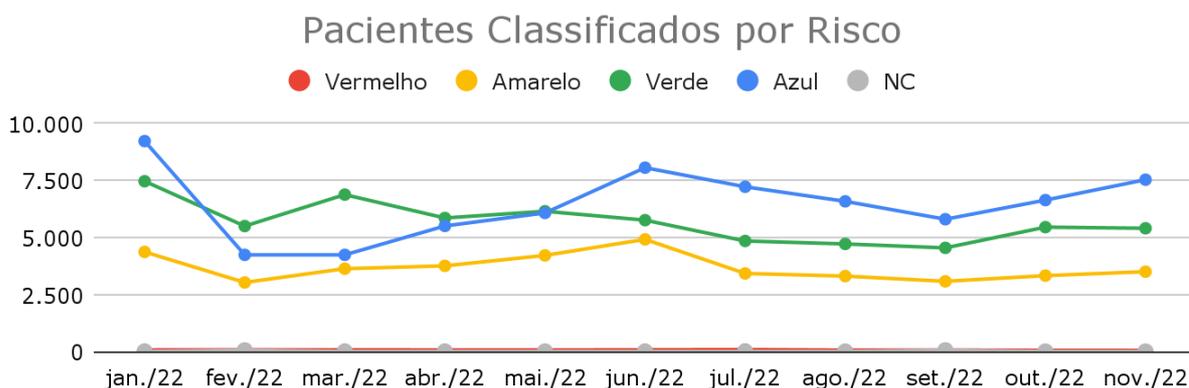
Análise crítica: No mês de novembro/22, 100% dos atendimentos dos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: Considerando que no mês de outubro houve aumento dos casos de síndromes respiratórias, tivemos 32% de atendimentos acima da meta, sendo assim a média geral do tempo ficou 00:03 minutos acima do tempo previsto.

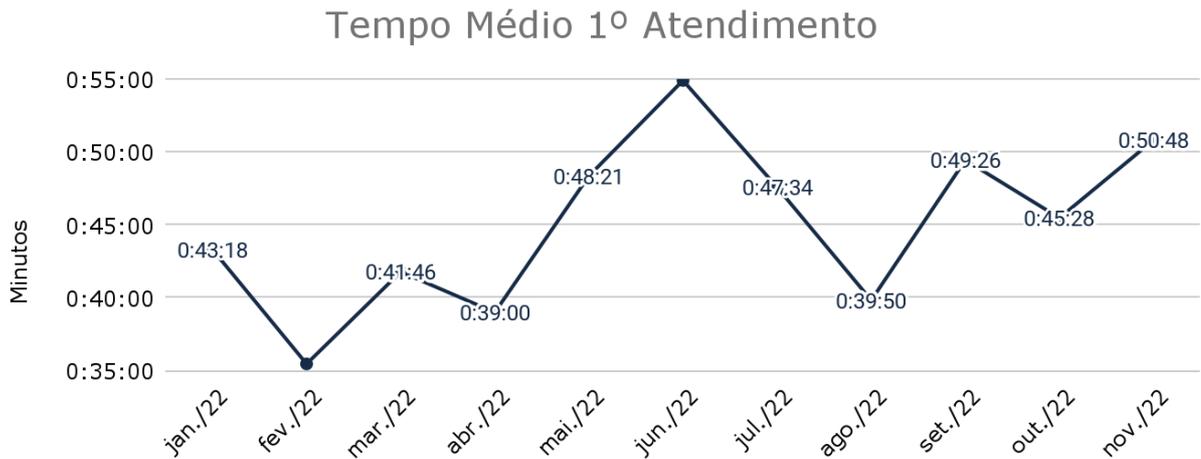
5.1.3 Estratificação por Risco



Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	45	0,27%
Amarelo	3.498	21,23%
Verde	5.403	32,79%
Azul	7.533	45,71%
Não Classificado	0	0,00%
Total	16.479	100,00%

Análise crítica: Concluimos que 12.936 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 78.5% dos atendimentos. Encaminhamos ofício para a secretaria solicitando apoio na elaboração de plano de ação junto a rede de saúde básica do município para direcionamento dos atendimentos destes pacientes para as unidades de saúde básica, porém ainda não tivemos sucesso.

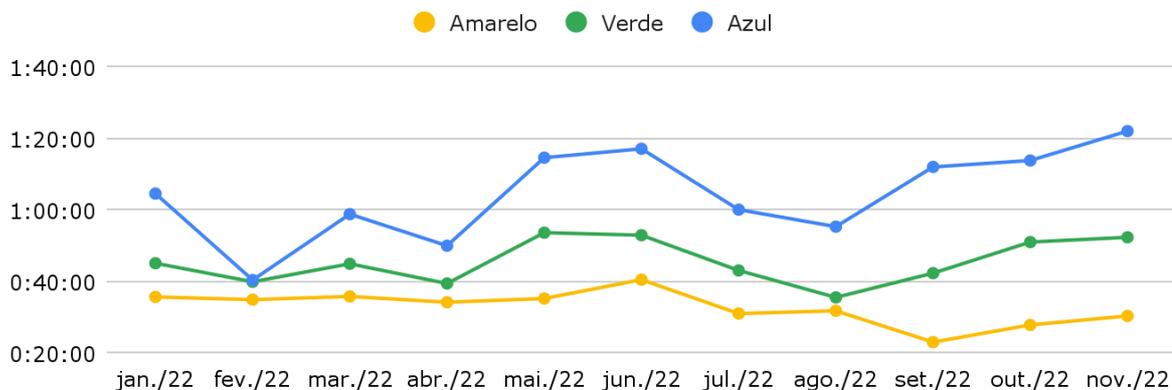
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 50 minutos e 48 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. 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**

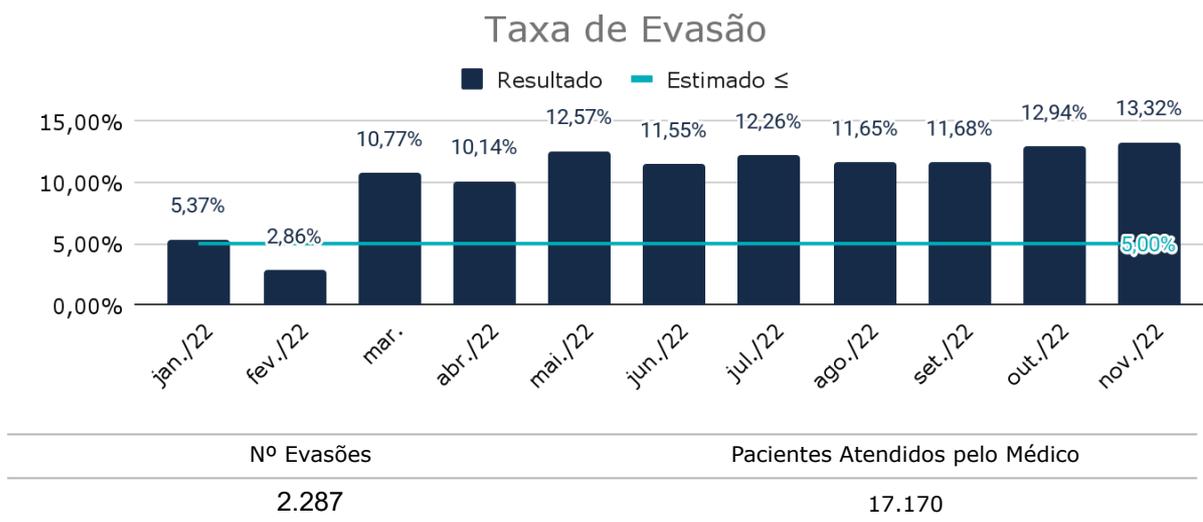
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:30:51	0:20:23	0:25:37
Verde	≤ 120 minutos	0:50:33	1:12:25	1:01:29
Azul	≤ 240 minutos	1:29:34	0:32:57	1:01:15
Média por Clínica		0:42:45	0:31:26	0:37:05

Análise crítica: Apesar do aumento no número de atendimento observamos 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 organização das filas para atendimento médico.

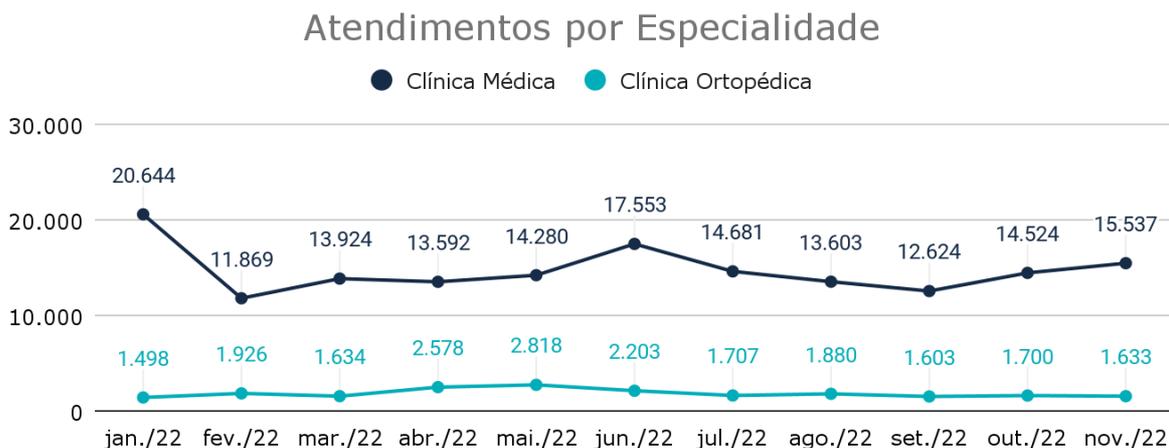
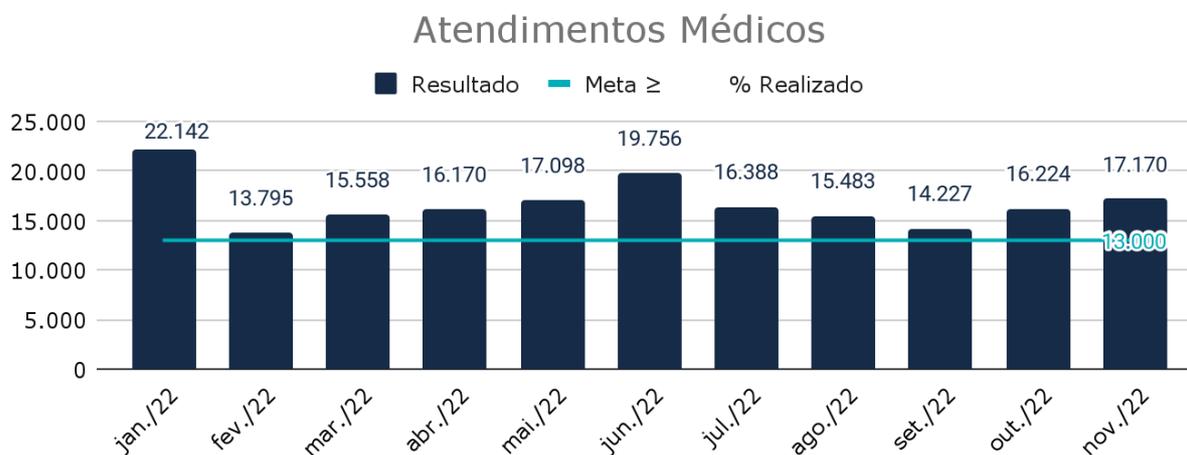
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes



Análise crítica: No mês de outubro/22 apresentamos um total de 2.287 evasões (13,32% em relação ao total de nº de atendimentos), ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x ou não aguardaram a administração de medicações. O principal motivo das evasões está relacionado com o aumento da procura por atendimento na unidade, porém muitos não aguardam os tempos médios previstos nas classificações de risco. Com isso muitos pacientes acabam abandonando a unidade antes da conclusão do atendimento.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

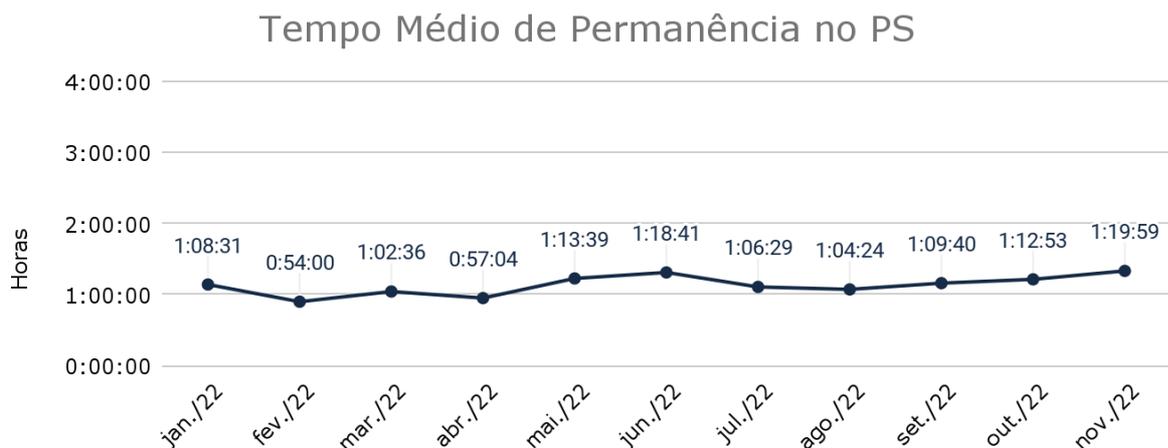
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	15.537	17.170	13.000	132,08%
Clínica Ortopédica	1.633			

Análise crítica: Com o aumento dos casos de Covid-19 tivemos 32,08% de atendimento acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimentos de Clínica Médica 23% na média geral foi de síndromes respiratórias. Foram realizados 2.711 testes de Covid-19 sendo que 23% dos testes foram positivos.

5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro

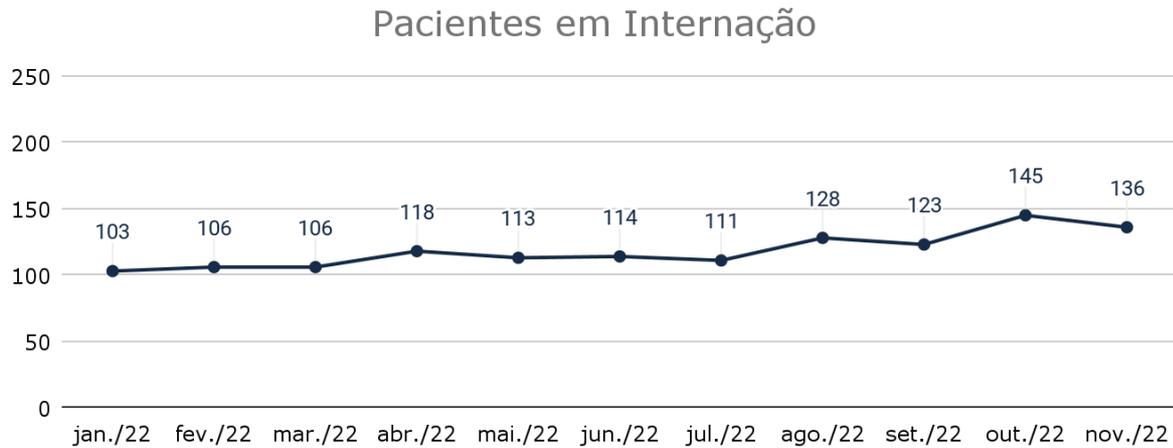


Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 1 hora e 20 minutos desde o processo de abertura da ficha de atendimento até a alta médica.

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.

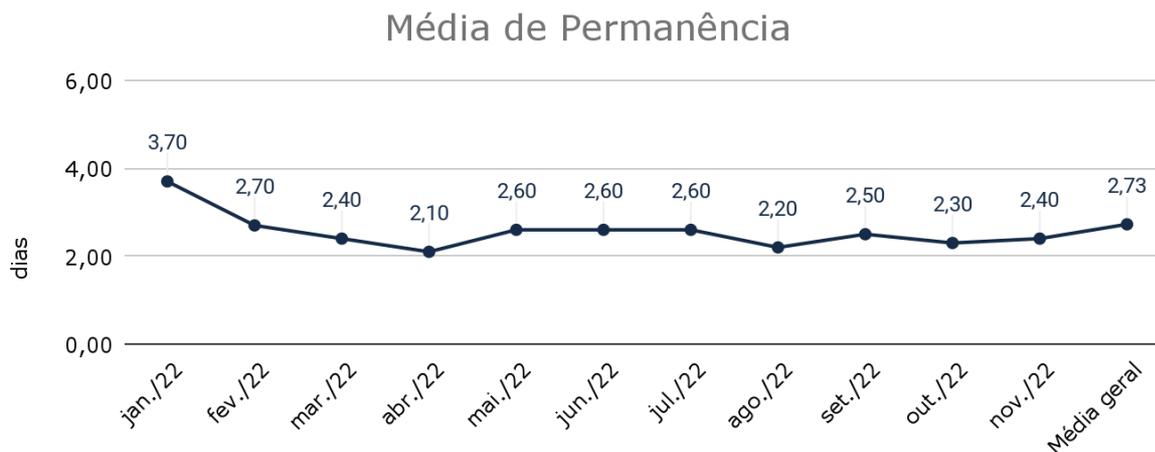
5.4 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



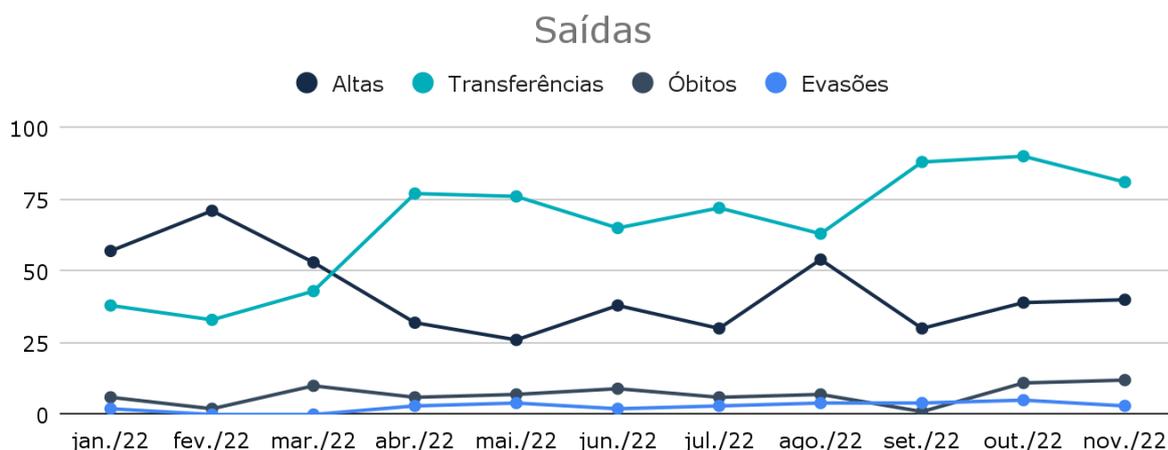
Análise crítica: Apresentamos um total de 136 internações, 172% acima da meta prevista de 50 internações. Sendo que 108 dos pacientes com um período maior que 24 horas e 28 pacientes que permaneceram menos de 24 horas de observação, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: Neste mês, por vezes os hospitais que são referência da nossa unidade apresentaram superlotação. Com isso a média de permanência foi maior 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	40	29,41%
Transferências Externas	81	59,56%
Óbitos <24h	4	2,94%
Óbitos >24h	8	5,88%
Evasões	3	2,21%
Total	136	

Análise crítica: Como os hospitais que são referência da nossa unidade apresentaram superlotação, conseqüentemente 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 e queda nas evasões, pois no mês passado foram 5 evasões.

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 1.600 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 883 pelo Totem, 687 formulários físicos e 30 pela busca ativa da pesquisa pelo Tablet. Com o aumento no número de atendimentos, tivemos 6,81% de pesquisas abaixo da meta de 10% dos atendimento total do mês, ou seja, 117 pesquisas que não foram realizadas. Porém pretendemos intensificar as ações para equalizar positivamente o saldo no trimestre que será concluído em janeiro/23.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Recepção	233	241	87	88	51
Avaliação de Risco	214	265	90	94	24
Médico Clínico	204	248	86	92	57
Enfermagem	222	266	63	59	77
Observação	199	287	52	15	134
Raio-X	198	174	35	41	239
Ortopedia	215	180	42	33	217
Média % Satisfação	65%		18%		17%

6.1.2 Avaliação do Serviço

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Agilidade	195	254	59	74	105
Educação	247	222	36	17	165
Sinalização	189	178	25	34	261
Limpeza	211	194	51	49	182
Média % Satisfação	61%		13%		26%

Análise crítica: Considerando as avaliações dos formulários impressos, tanto a Avaliação do Serviço quanto a Avaliação do Atendimento chegamos a uma média de 65% de satisfação entre Ótimo e Bom, uma redução de 10% da satisfação dos usuários, considerando o aumento da demanda de atendimentos. Contudo continuamos com estratégias de comunicação constante junto aos pacientes, levando em conta a crescente no número de 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?



883 respostas

Satisfação
55%

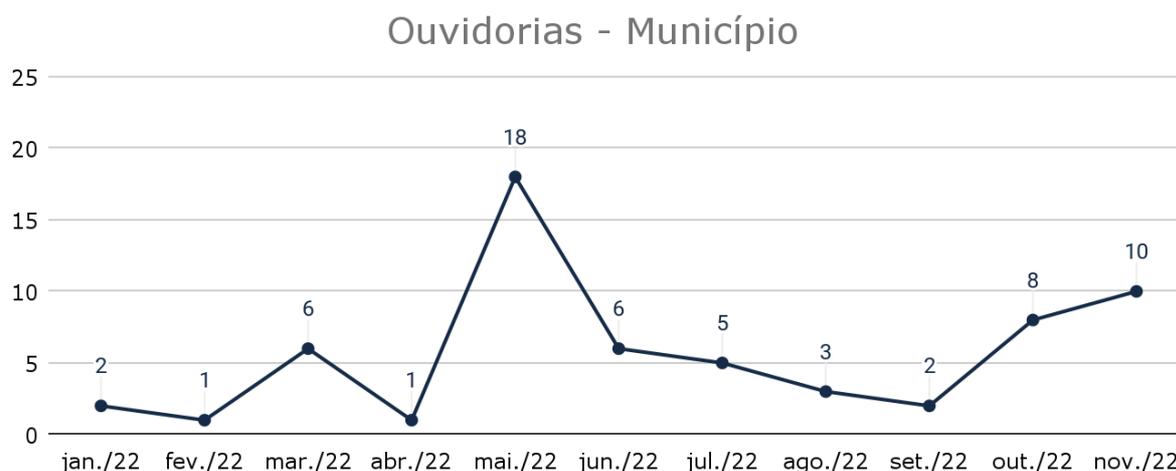
Explicação do NPS (Net Promoter Score™)

- **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: Se levarmos em consideração as avaliações pelo totem a média de satisfação entre Ótimo e Bom foi de 55%, isso se deve ao aumento do número de atendimentos na unidade que conseqüentemente aumentou o tempo de espera do atendimento médico. Entretanto mantemos ações que viabilizam o atendimento dentro dos tempos previstos de cada classificação de risco e a comunicação nas salas de espera com relação aos tempos de atendimento.

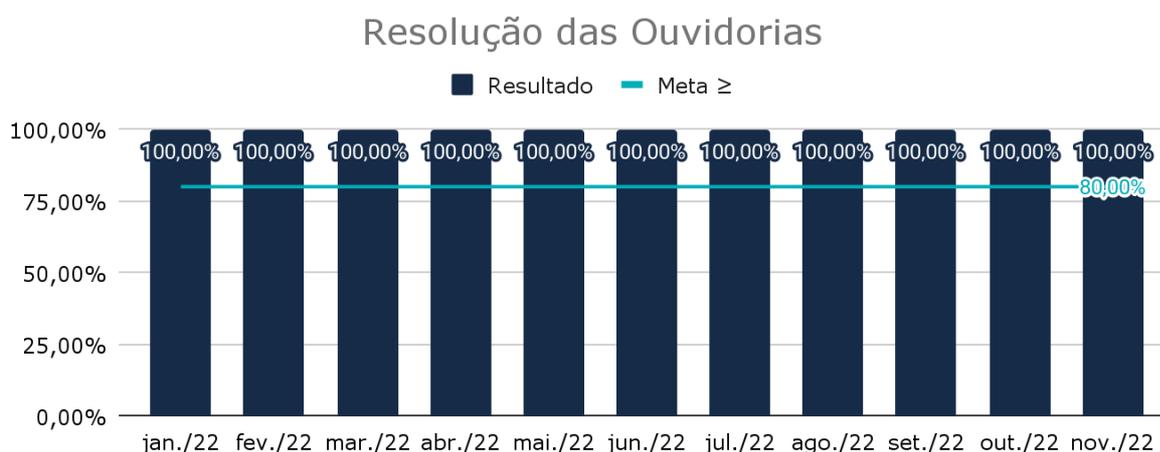
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.3.1 Volume de Manifestações

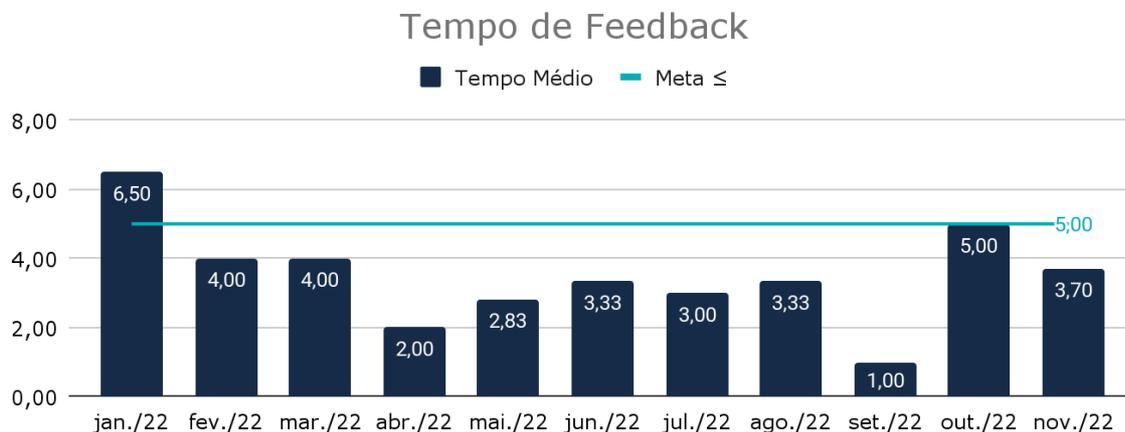


Análise crítica: No mês de novembro tivemos um aumento das manifestações dos usuários, entretanto cabe ressaltar que do total tivemos 4 elogios sobre o desempenho positivo dos profissionais. As demais ouvidorias foram direcionadas para os departamentos citados com o intuito de avaliar os apontamentos, identificando as oportunidades de melhorias.

6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.3.3 Tempo médio para Resposta



7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

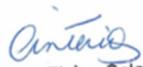
7.1 INTEGRAÇÃO DE SEGURANÇA: Capacitação de novos colaboradores sobre NR6 (Equipamentos de Proteção Individual - EPI; EPC - Equipamento de Proteção Coletiva; Fichas de EPI's; Segurança no trabalho em Serviços de Saúde - NR 32; Riscos ambientais (físico, químico e biológicos); Acidente de Trabalho; Tipos de calçados; Fluxos de acidentes; Alarmes de Incêndio da Unidade; Saída de Emergência; Rota de fuga e ponto de encontro.

7.2 SIMULADO DE ABANDONO: No dia 16 de novembro realizamos com sucesso o simulado de evacuação em caso de situações de emergências.

7.3 AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO DO NOVEMBRO AZUL: Tivemos um café da manhã e bate-papo com os profissionais com intuito de conscientizar sobre o cuidado com a saúde e bem estar e ainda a entrega de brinde.

7.4 AÇÃO DE INCENTIVO AO ELOGIO: A ação consiste em uma carta direcionada para os profissionais informando sobre os elogios recebidos pelos canais de comunicação da unidade. Neste mês tivemos 4 manifestações de elogios dos usuários.

Carapicuíba, 05 de dezembro de 2022.


Cinthia Elaine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM