

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão nº 96/2019

Carapicuíba

2023

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
5.1.5 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
5.3 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	21
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	21
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico	21
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS	22
6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	23
6.2.1 Volume de Manifestações	23
6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria	23
6.2.3 Tempo médio para Resposta	24
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	24

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 2023**.

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	9	↑
	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)	1	1	✓

	horas)			
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	7	↑
	Enfermeiro (36h)	9	10	↑
	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	23	↑
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	27	↑
	Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Total		100	107	↑

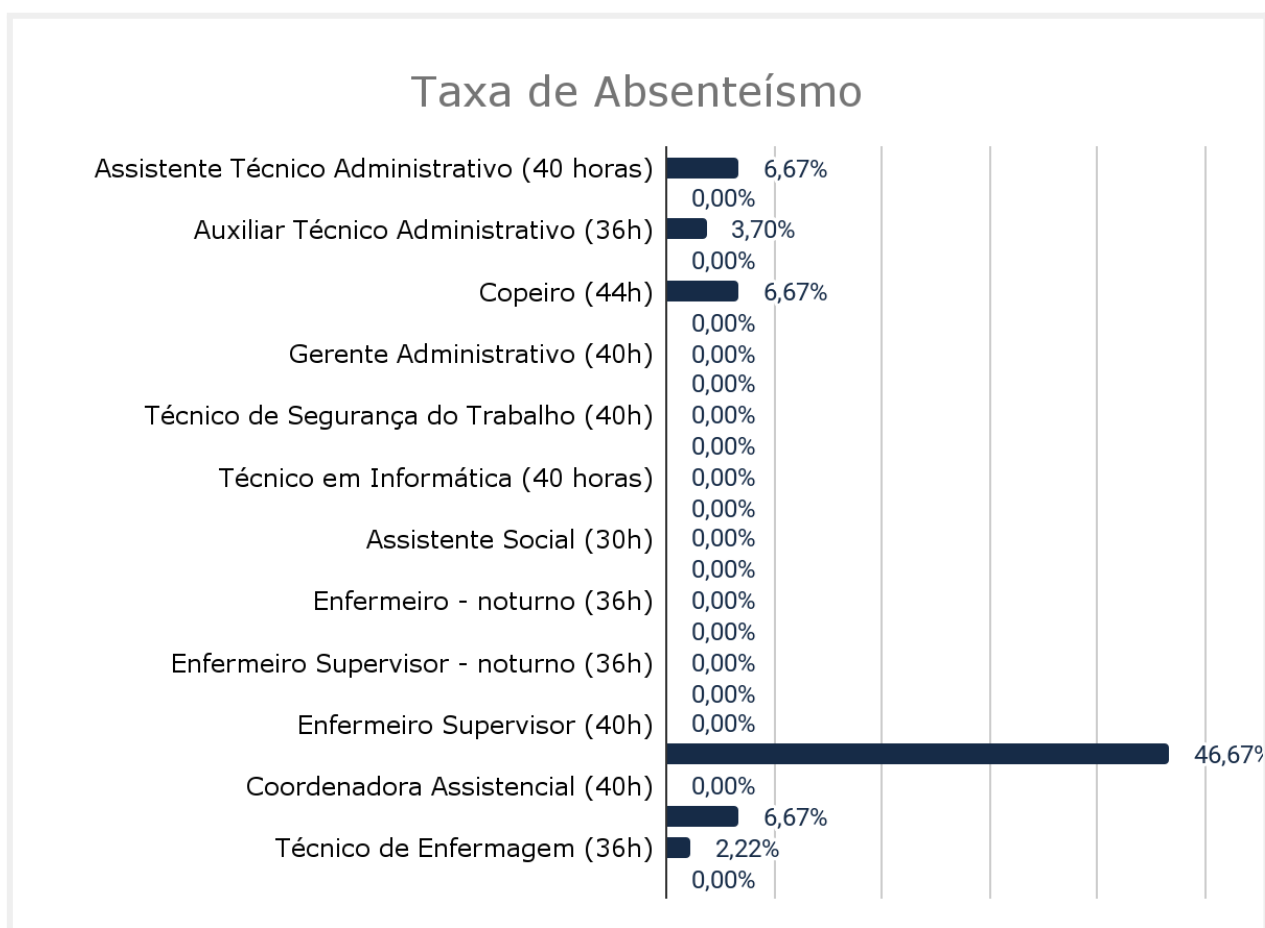
Análise crítica: A equipe atual total é de 107 colaboradores efetivos, o que corresponde a 107% do Plano de Trabalho, referente ao 5º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado em março de 2023. O quadro de pessoal conta ainda com 17 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 03 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 12 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de novembro/23 ficamos com 01 Técnico de Enfermagem noturno (36h) a mais, devido a um retorno do INSS e 01 vaga de 01 Técnico de Enfermagem matutino (36h) devido a um pedido de demissão e 01 vaga de 01 Enfermeiro noturno (36h) devido a uma dispensa sem justa causa, com previsão de regularização em dezembro/2023. Ficamos com o número acima do previsto pelo Plano de Trabalho referente a equipe assistencial, pois houve uma contratação emergencial, conforme aprovação pelo Ofício de nº 109/SMS/2022, da Comissão de Avaliação e Fiscalização do Contrato, considerando o aumento da

demanda de atendimentos acima do previsto contratualmente, com prazo de aumento do contrato por três meses.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo

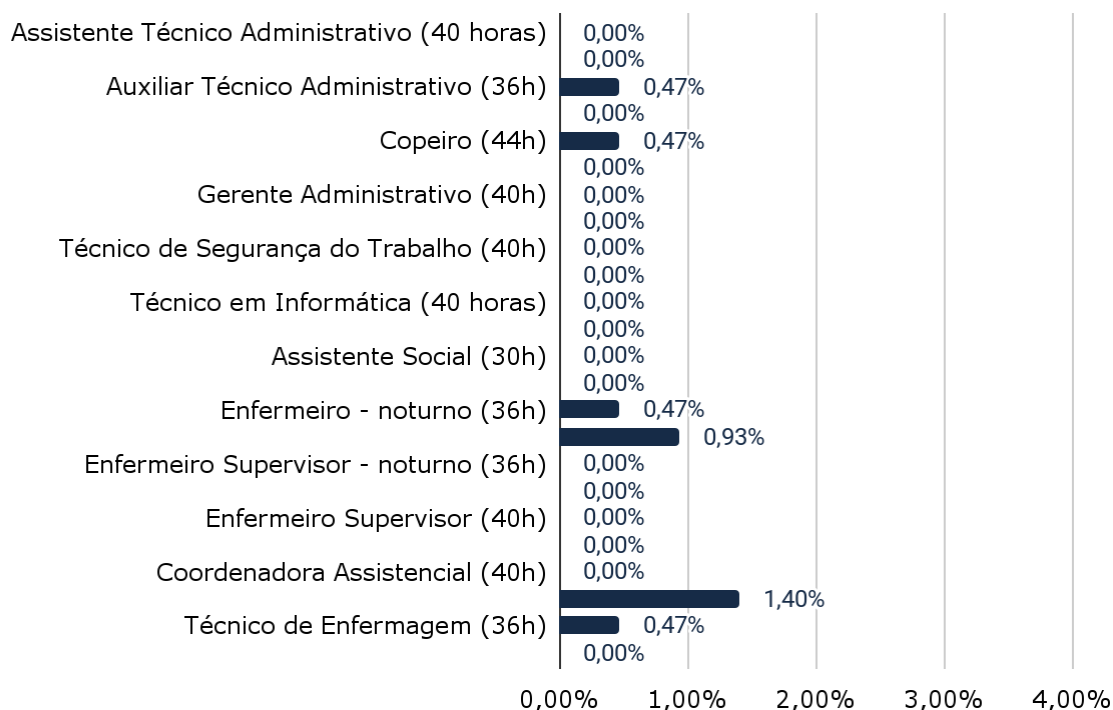


Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	57
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	57

Análise crítica: Mediante o cenário de 107 colaboradores, tivemos 57 dias de ausências referentes a atestados médicos onde os 39 dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem e Enfermeiros diurno e noturno), 07 dias da Farmacêutica (40 horas), 03 dias Copeiro (44h), 05 dias da equipe administrativa (Auxiliar técnico Administrativo (36h) noturno e diurno, 01 dia do Assistente Administrativo (40h) e 02 dias do Zelador. Os principais motivos dos afastamentos foram por dor lombar.

4.2.2 Taxa de Turnover

Taxa de Turnover



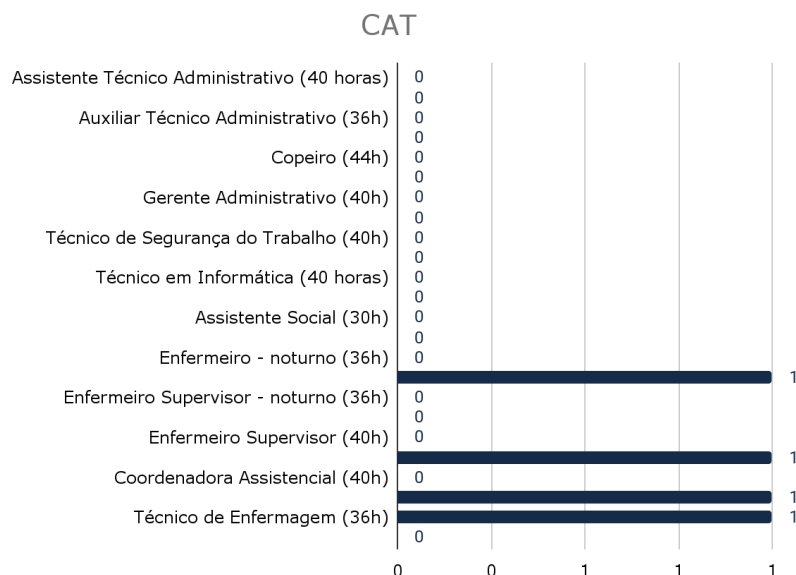
Admissões	
Total	5

Demissões	
Pedido de Demissão	1

Dispensa sem justa causa	3
Término da experiência	0
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	0
Total	4

Análise crítica: Durante o mês de novembro/23 tivemos 05 contratações sendo elas, 01 Copeiro (44h), 01 Auxiliar Técnico Administrativo (36h), 02 Enfermeiro (36h) e 01 Técnicos de Enfermagem (36h). Além disso, tivemos 01 pedido de demissão de 01 Técnicos de Enfermagem noturno (36h) 02 Dispensa sem Justa Causa de 02 Técnicos de Enfermagem noturno (36h) e 01 Dispensa sem Justa Causa de 01 Enfermeiro noturno (36h).

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: No mês de novembro/23 registramos 04 acidentes de trabalho sendo eles, 01 Enfermeiro (36h matutino) classificado como Acidente Biológico sem afastamento, 01 Farmacêutico, classificado como acidente de trabalho típico

com afastamento, 01 Técnico de Enfermagem noturno (36h) classificado como acidente de trabalho típico com afastamento e 01 Técnico de Enfermagem matutino (36h) classificado como acidente de trajeto.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



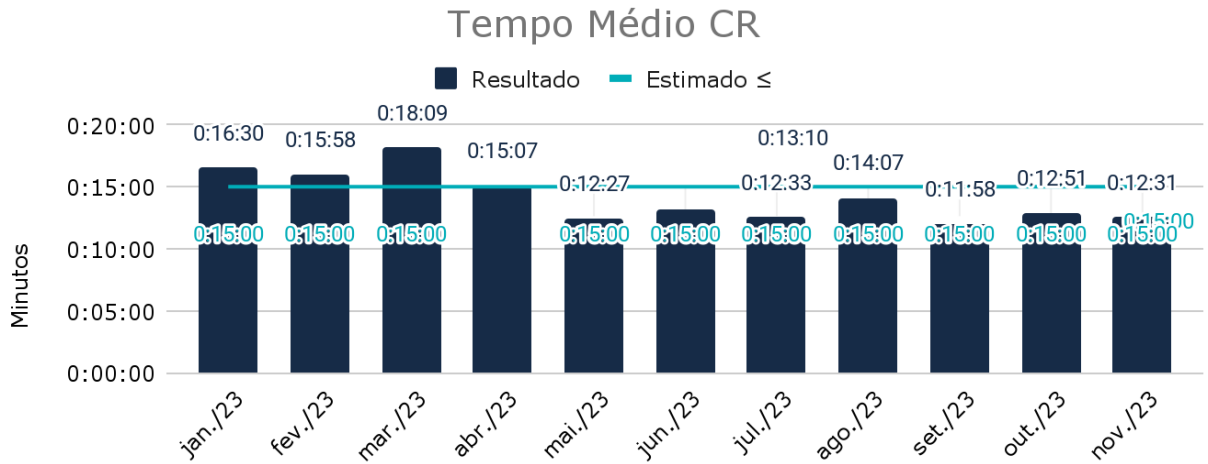
Pacientes Classificados por Risco

Pacientes Admitidos para Atendimento

0

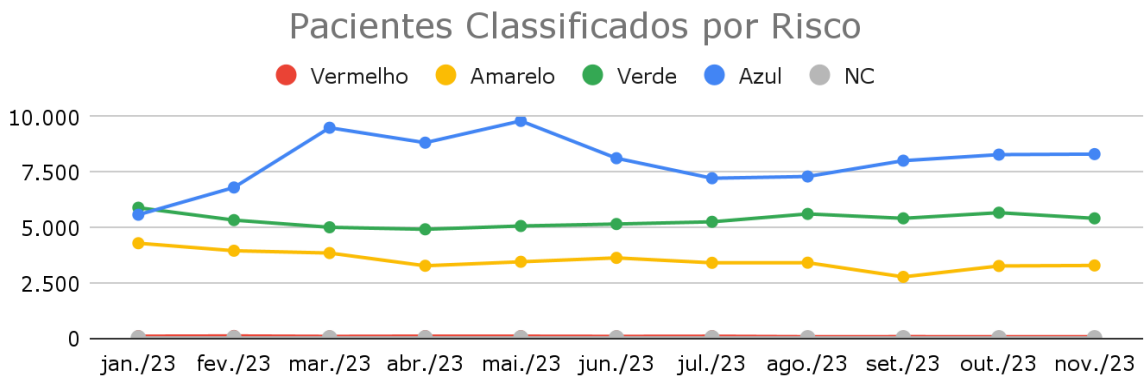
Análise crítica: No mês de novembro/23, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: No mês de novembro/23 o tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 00:12 minutos e 31 segundos , apesar do volume de atendimentos acima da meta prevista.

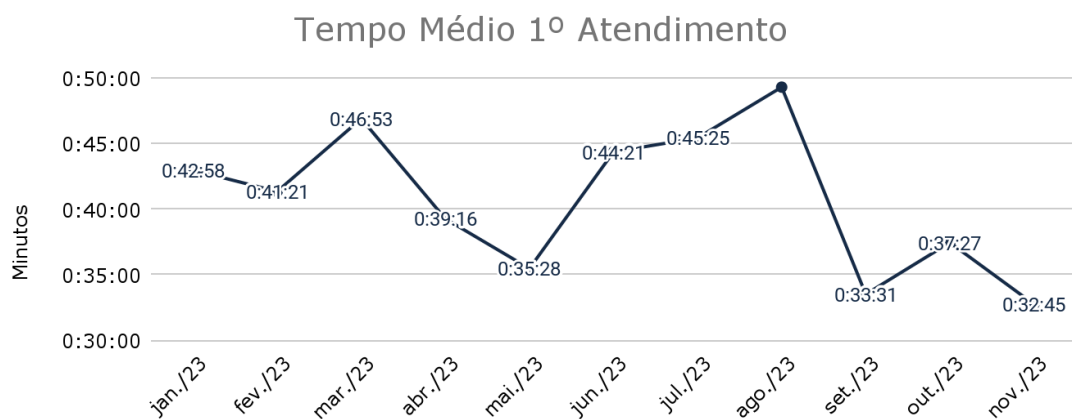
5.1.3 Estratificação por Risco



Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	51	0,30%
Amarelo	3.273	19,22%
Verde	5.401	31,72%
Azul	8.304	48,76%
Não Classificado	0	0,00%
Total	17.029	100,00%

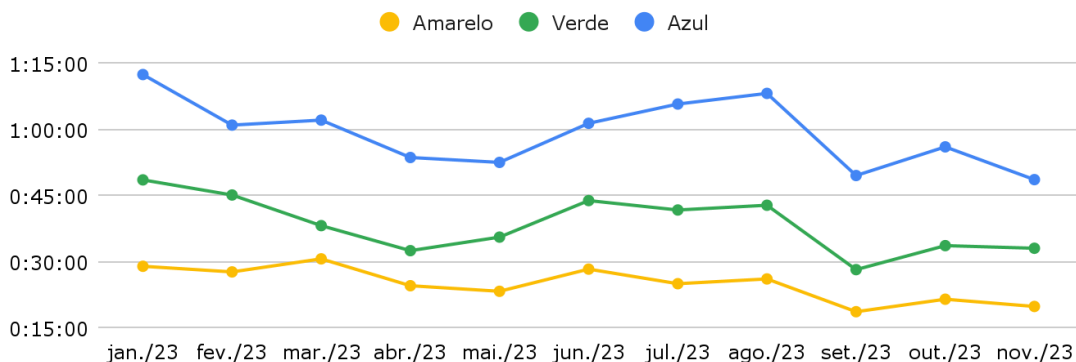
Análise crítica: Concluimos que 13.705 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 80,84% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os serviços e o acesso às unidades básicas de saúde. Como proposta de melhoria temos o Projeto da Contrarreferência, na qual compreende o trânsito do paciente do nível de maior para o de menor complexidade. Esse ainda não foi possível iniciar considerando que é prerrogativa que ocorra o aumento do quadro de enfermagem para efetivação do projeto, o que ainda não foi aprovado.

5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 32 minutos e 45 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. 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.

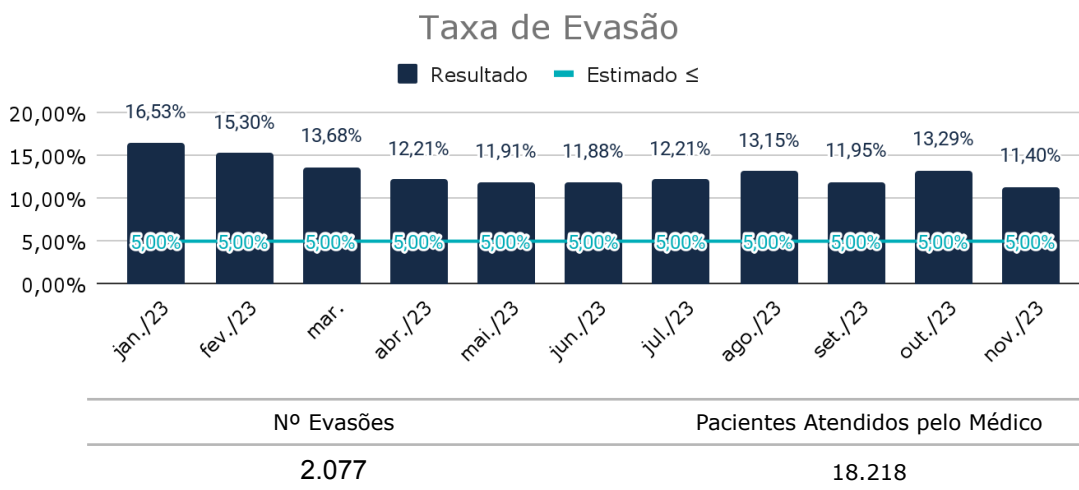
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:19:08	0:19:43	0:19:25
Verde	≤ 120 minutos	0:35:11	0:21:48	0:28:30
Azul	≤ 240 minutos	0:51:31	0:25:21	0:38:26
Média por Clínica		0:26:28	0:16:43	0:21:35

Análise crítica: Notamos que a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficou 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.

5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes

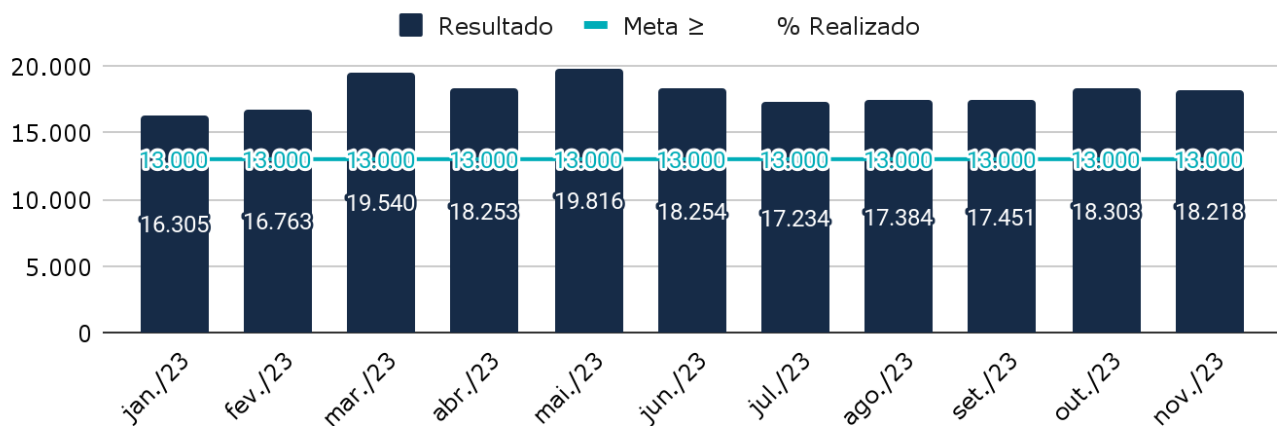


Análise crítica: No mês de novembro/23 apresentamos um total de 2.077 evasões, ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x, imobilização ou não aguardaram a administração de medicações. Observamos que deste número total 74,68% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Exames/Observação/Outros) e 25,32% quando estava aguardando atendimento médico.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

5.2.1 Total de atendimentos

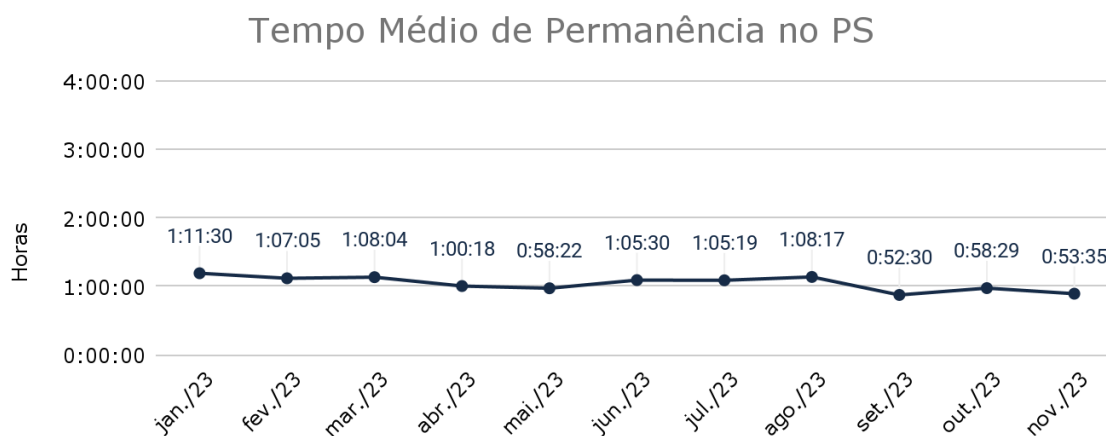
Atendimentos Médicos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	16.243	18.218	13.000	140,14%
Clínica Ortopédica	1.975			

Análise crítica: No mês de novembro/23 tivemos 18.218 atendimentos médicos, ou seja, 40,14% acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 89,15% foram de Clínica Médica e 10,85 % de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 607 atendimentos, sendo que o pactuado previsto é de 419 atendimentos. Importante ressaltar que esse número de atendimentos acima do acordado em contrato tem impactado consideravelmente, pois ocorre o aumento nos custos com materiais e medicamentos, além da insatisfação dos usuários da unidade, tendo em vista que a capacidade instalada permanece a mesma prevista em plano de trabalho para 13.000 atendimentos/mês.

5.2.2 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro

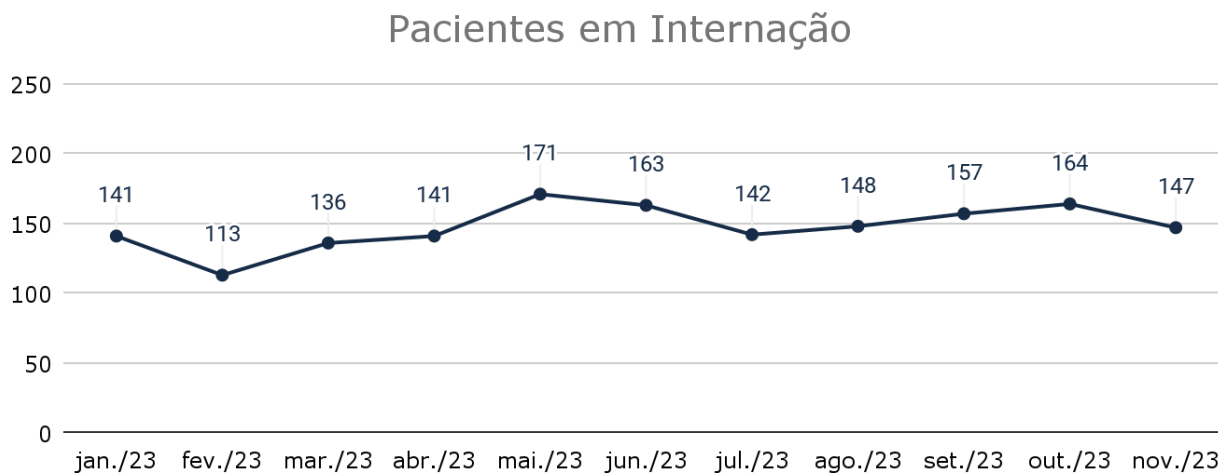


Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 0:53:35s, desde o processo de abertura de ficha de atendimento até a alta médica.

Ações de melhorias: Otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem). Vale ressaltar que os pacientes não estabilizados devido sua patologia, necessitam aguardar um período, para que apresente melhora do quadro para uma possível alta médica após sua reavaliação.

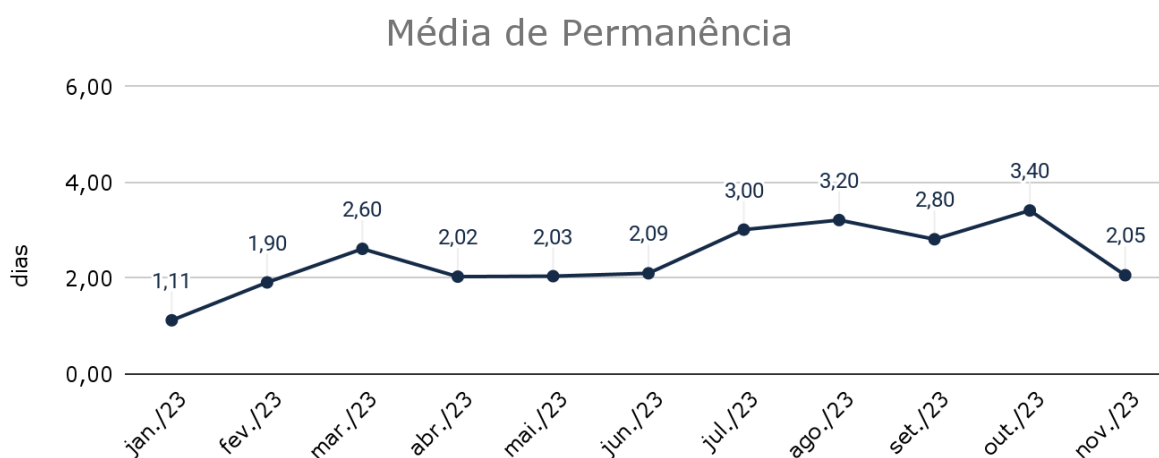
5.3 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



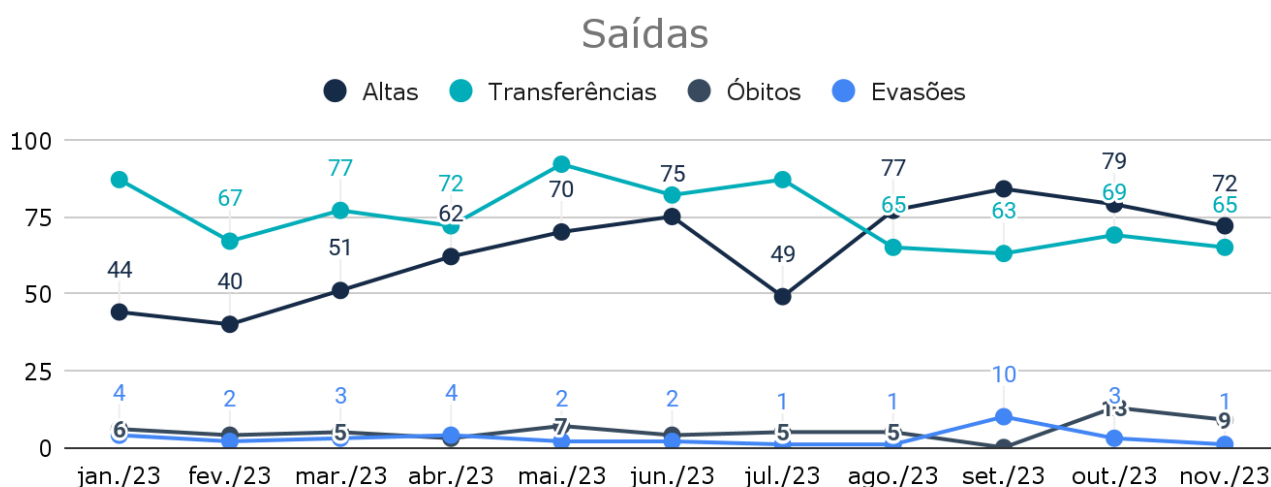
Análise crítica: Apresentamos um total de 147 internações, 194% acima da meta prevista de 50 internações, um aumento no número se comparado ao mês anterior. Sendo que 108 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 39 pacientes que permaneceram em observação entre 12hs e 24 horas.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: No mês de novembro/23 tivemos uma queda no número da média de permanência se comparado ao mês anterior. Esse indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP. Porém destacamos que **48,97%** dos pacientes que permaneceram em observação/internação, tiveram alta, representando o fato de que quase metade dos pacientes tiveram suas necessidades de atendimento supridas com os recursos da unidade.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	72	48,98%
Transferências Externas	65	44,22%
Óbitos <24h	2	1,36%
Óbitos >24h	7	4,76%
Evasões	1	0,68%
Total	147	

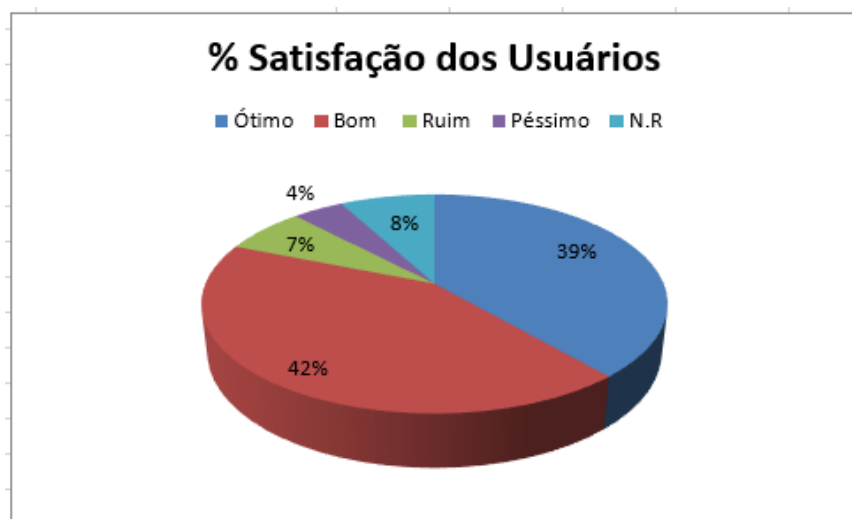
Análise crítica: No mês de novembro/23, se comparado ao mês anterior, tivemos redução no número de internações quando ocorreram 164 internações e neste mês foram 147. Reduzimos o número de evasões no mês, quando no mês passado foram 3 e houve redução no número de transferências, quando no mês passado foram 69 transferências e este mês 65. E tivemos a redução no número de altas se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 79 altas e neste mês foram 72.

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 1.242 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 476 pelo Totem/Tablets, 730 formulários físicos e 36 via NPS. Se considerada a meta de atendimento de 13.000 no mês, realizamos 95,53% da meta de pesquisas de satisfação.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

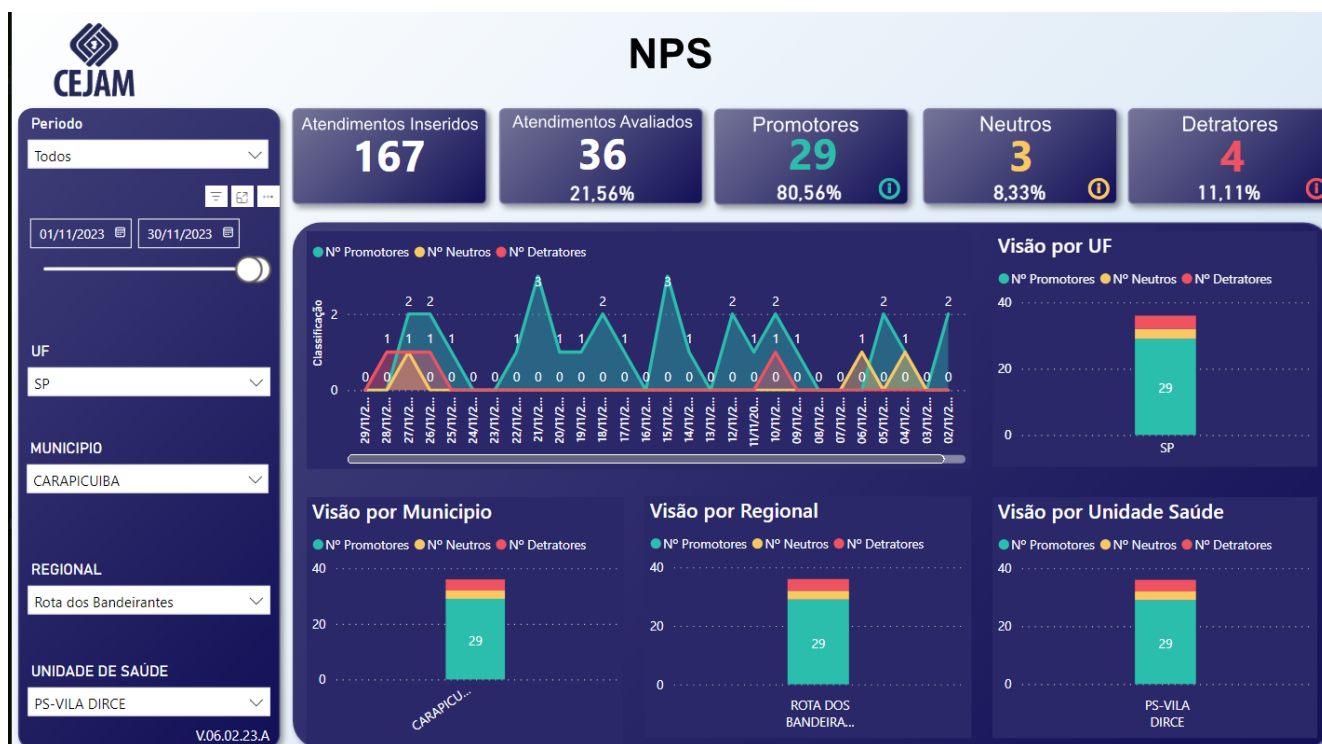
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R	Total
Formulários	143	406	57	29	95	730
Totem	323	106	25	22	0	476
Total	466	512	82	51	95	1206
Percentual	39%	42%	7%	4%	8%	100%

Análise crítica: Considerando os canais de pesquisas de satisfação dos usuários do serviço, que são os formulários físicos e eletrônicos, tivemos uma média no mês de satisfação entre **Ótimo e Bom de 81%**. Cabe ressaltar que a satisfação entre os usuários do serviço não foi maior devido ao número de atendimentos médicos que permanece acima da capacidade instalada da unidade, o que resulta em descontentamento com os usuários, pois reflete no tempo de espera do atendimento médico/assistencial, na qual o paciente não concorda em aguardar conforme o tempo previsto considerando a classificação de risco. Nossas ações estão sempre voltadas para a comunicação contínua sobre as filas de atendimento.

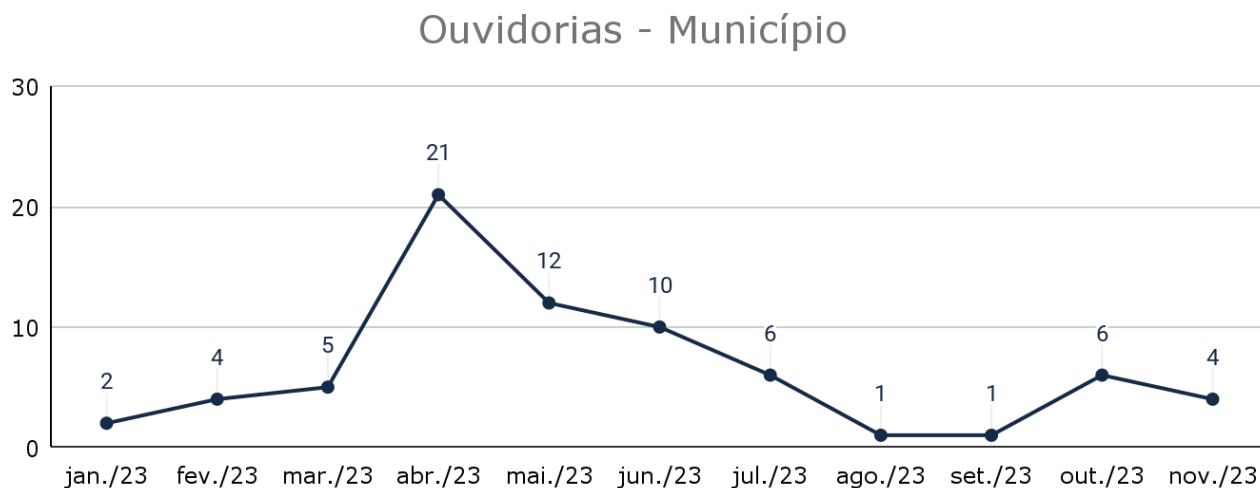
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS



Análise crítica: Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a uma parcela dos pacientes que tiveram alta de internação de nossa unidade, quando temos 80,56% dos entrevistados que se manifestaram como promotores, quando 8,33% foram neutros e 11,11% detratores.

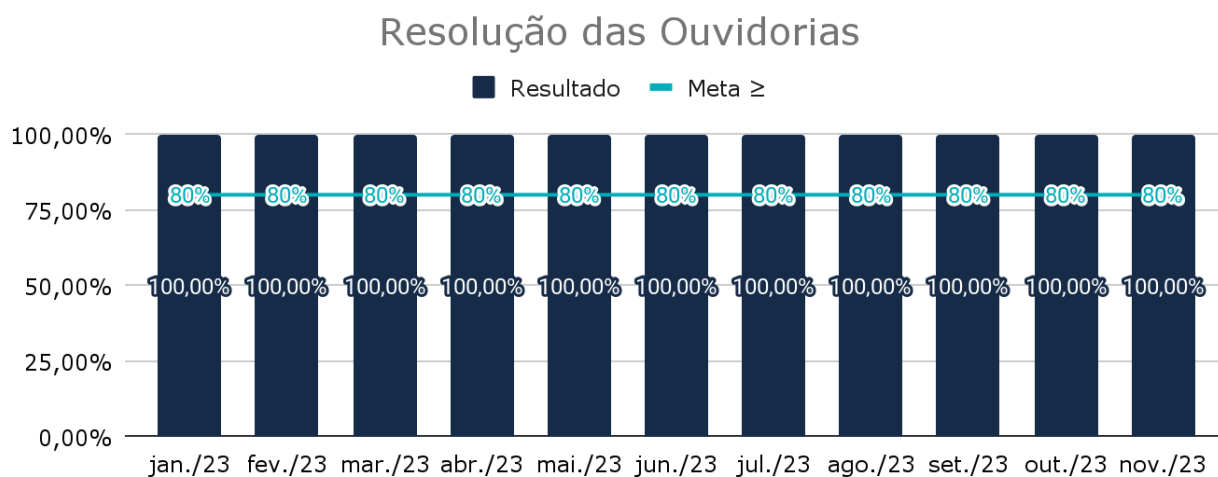
6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.2.1 Volume de Manifestações

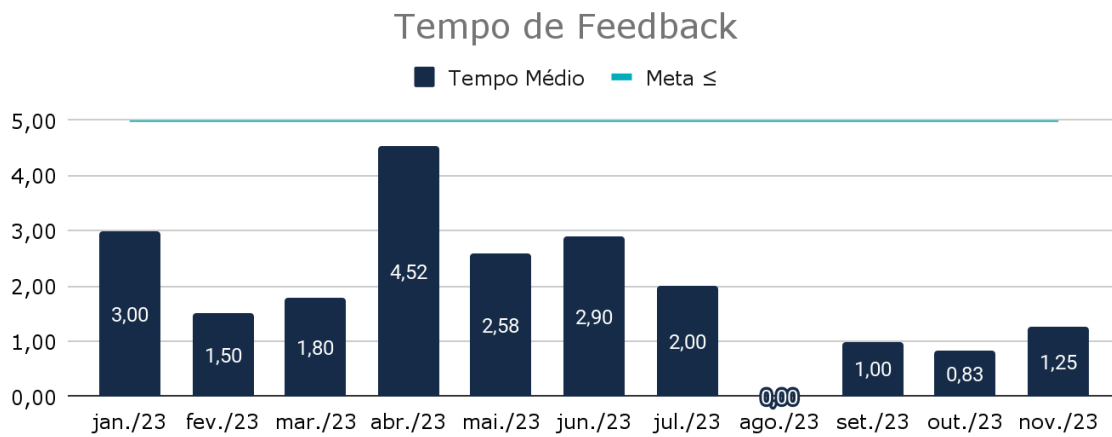


Análise crítica: No mês de novembro/2023 recebemos 4 manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Município.

6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.2.3 Tempo Médio para Resposta



Análise crítica: No mês de novembro/2023 respondemos a manifestação dentro do prazo estabelecido.

7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

SIPAT 2023 : Treinamento “Prevenção de Acidentes Ergonômicos”.

Aniversário de Contrato CEJAM: Na data 10/11/2023 houve a confraternização de Aniversário do Contrato com o município de Carapicuíba para gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce. Neste dia realizamos um almoço especial para todos os colaboradores e profissionais que trabalham na unidade. Tivemos ainda música ao vivo e sorteios de prêmios;

Simulado Emergência Brigada: Na data de 17/11/2023 foi feito o 2º Simulado de Emergência Brigada no qual houve a participação de 10 Colaboradores, a fim de que todos estejam preparados para atender a unidade em situações de emergência.


Treinamento Prevenção de Acidentes: Na data 22/11/2023 houve um treinamento para “Prevenção de Acidentes com Uso Inadequado de Ferramentas Manuais” (Manutenção Predial e Zeladoria).

Treinamento Prevenção de Acidentes com Manuseio de Bisturi: Neste mês aplicamos um treinamento para os profissionais assistenciais do diurno e noturno, de como manusear o bisturi descartável com dispositivo de segurança.

GHE: Treinamento Prevenção de Acidentes em Área Assistencial (Gesso) período diurno, com a participação de 02 colaboradores.

Evento - Todos Contra Sepsis: No dia 01/08, realizamos o evento Todos contra a Sepsis para a divulgação do protocolo institucional CEJAM, visando padronizar o processo de reconhecimento e atendimento dos pacientes com suspeita de Sepsis, com objetivo de reduzir a mortalidade e melhorar a qualidade de vida dos pacientes.

Carapicuíba, 04 de dezembro de 2023.


Cinthia Elaine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM