

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
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes	15
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	16
5.2.1 Total de atendimentos	16
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	17
5.4 Internação	17
5.3.1 Volume de Pacientes	17
5.3.2 Média de Permanência	18

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

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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

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

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

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

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Missão

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

Valores

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019

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

No dia 30/10/2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11/11/2019, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

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

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Vila Dirce no período de **01 a 31 de março 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	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	2	↑
	Técnico de Gesso (36h)	1	1	✓
	Técnico em Informática (40)	1	1	✓

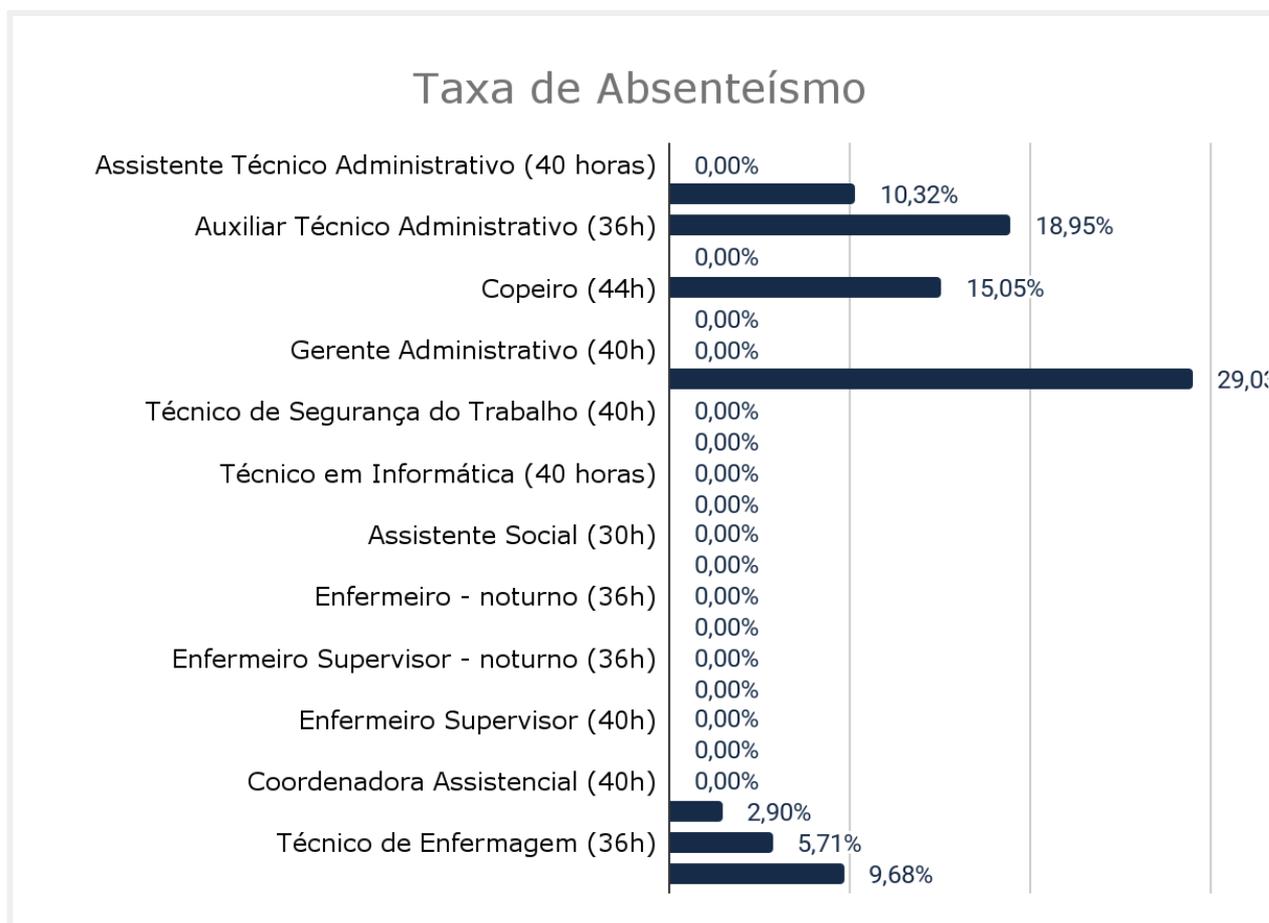
	horas)			
	Zelador (44h)	1	1	☑
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	☑
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	6	☑
	Enfermeiro (36h)	9	9	☑
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	☑
	Enfermeiro Supervisor (36h)	1	1	☑
	Enfermeiro Supervisor (40h)	1	1	☑
	Farmacêutico (40h)	1	1	☑
	Coordenadora Assistencial (40h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	20	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	26	☑
	Técnico de Farmácia (36h)	2	2	☑
Total		100	101	↑

Análise crítica: A equipe atual é de 101 colaboradores efetivos, o que corresponde a 101% do Plano de Trabalho, referente ao 4º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado em novembro de 2022. O quadro de pessoal conta ainda com 15 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 03 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 10 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de março/23 ficamos com o quadro acima do previsto pois tivemos o retorno do Técnico de Segurança do Trabalho que estava afastado pelo INSS, porém o mesmo seguirá com a transferência para outra unidade a partir de 01/04/2023.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



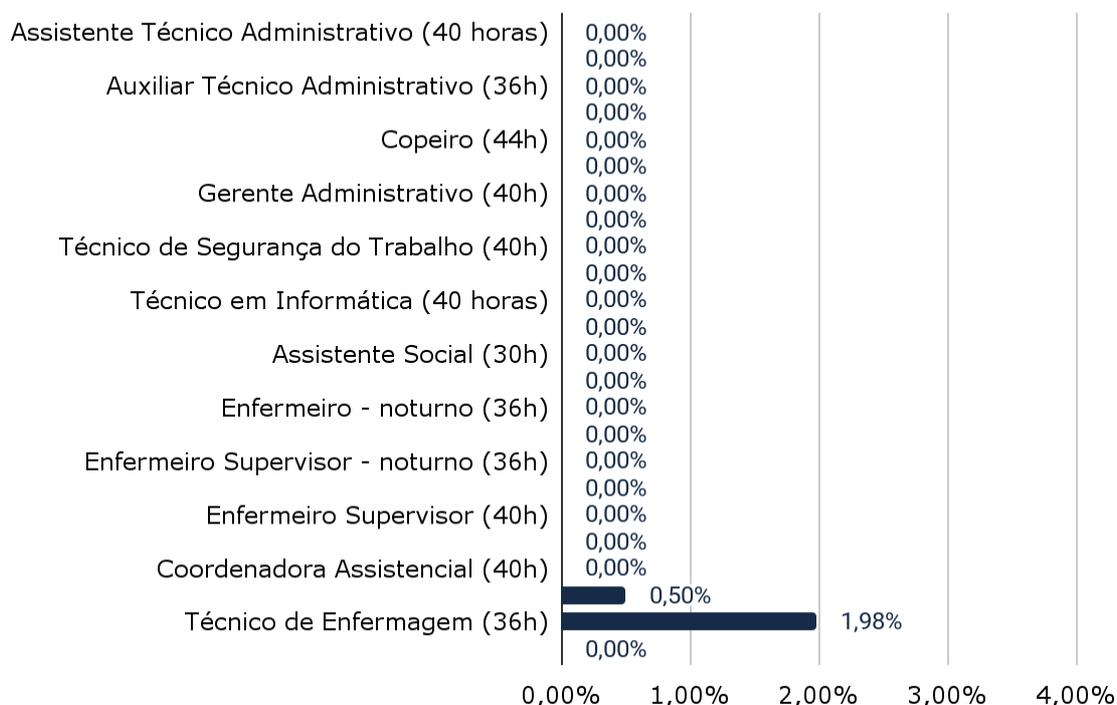
Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	109
Licença Nojo	0
Licença Gala	5
Total	114

Análise crítica: Mediante o cenário de 101 colaboradores, tivemos 109 dias de ausências referentes a atestados médicos. Desses, 29 dias da equipe administrativa, 02 dias da Assistente Social, 07 dias da Copeira, 09 dias jovem aprendiz, 32 dias (Técnicos de Enfermagem diurno e noturno), 22 dias

(Enfermeiro diurno/noturno), 03 dias do Técnico de Farmácia e 05 dias da Supervisão de Enfermagem diurno. Os principais motivos dos afastamentos foram por dores musculares/articulações e influenzas (Covid 19 e gripes).

4.2.2 Taxa de Turnover

Taxa de Turnover

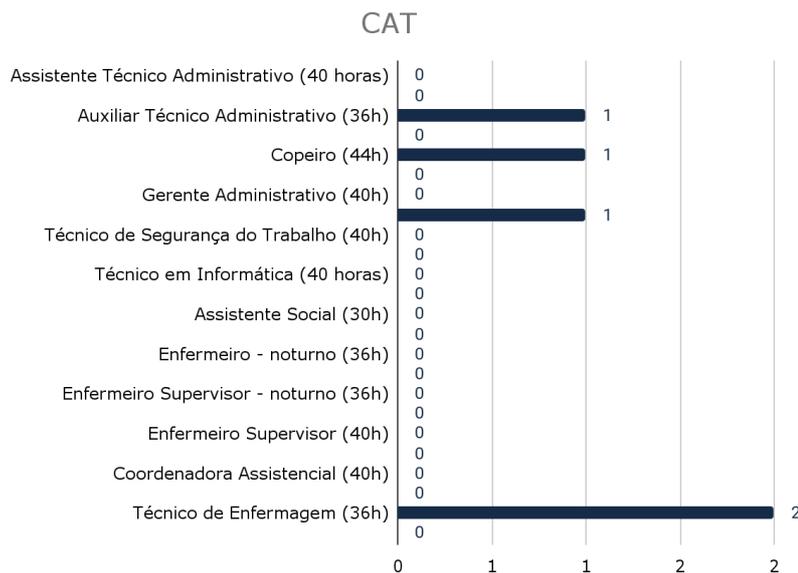


Admissões	
Total	4

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

Análise crítica: Durante o mês de março/23 tivemos 04 contratações, de Técnicos de Enfermagem (36h). Tivemos ainda 01 pedido de demissão sendo de 01 Técnico de Enfermagem (36h), por motivos particulares.

42.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: Durante o mês de março/23 tivemos 03 acidentes de trabalho (Jovem Aprendiz e Técnico de Enfermagem 36h) e 02 acidentes de percurso (Técnico de Enfermagem 36h e 01 Auxiliar Técnico Administrativo 36h). Como plano de ação aplicamos treinamento nas equipes sobre percepção de risco e desatenção em via pública por riscos de atropelamento e queda da própria altura.

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 **março/2023**, 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

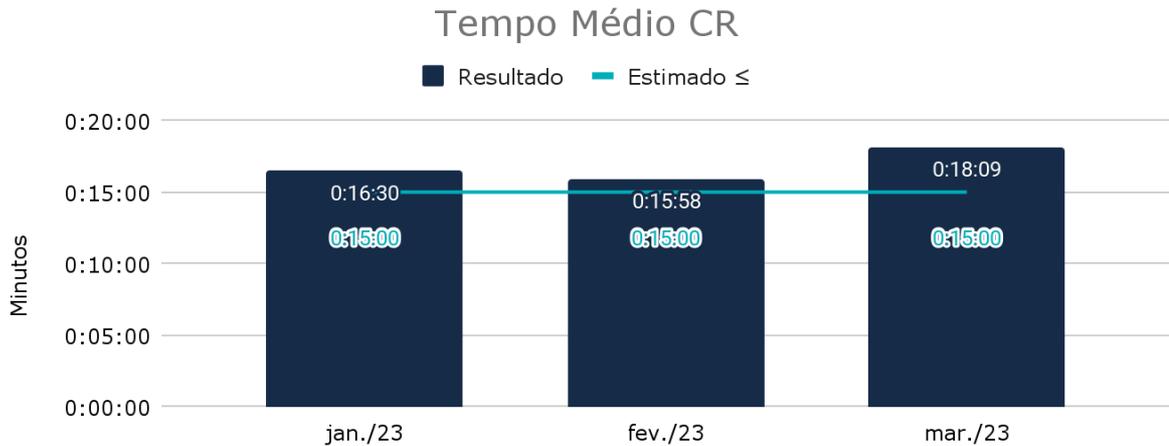
18.395

Pacientes Admitidos para Atendimento

18.395

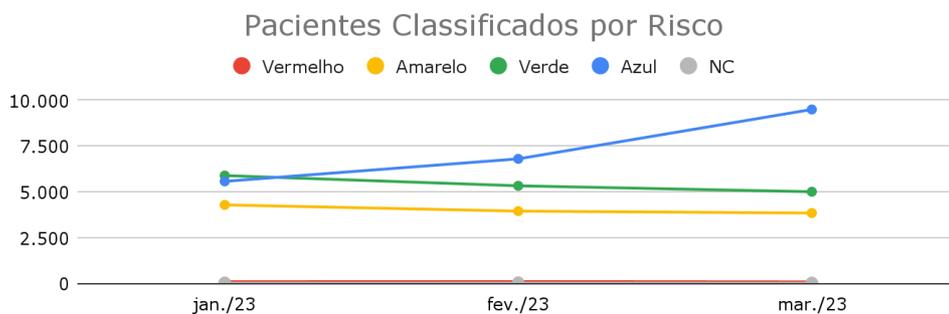
Análise crítica: No mês de março/23, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: No mês de março/23 ficamos acima da meta prevista para atendimento no tempo de espera na classificação de risco, tendo em vista o grande volume de atendimentos. Este fato de modo geral acabou impactando em todo fluxo.

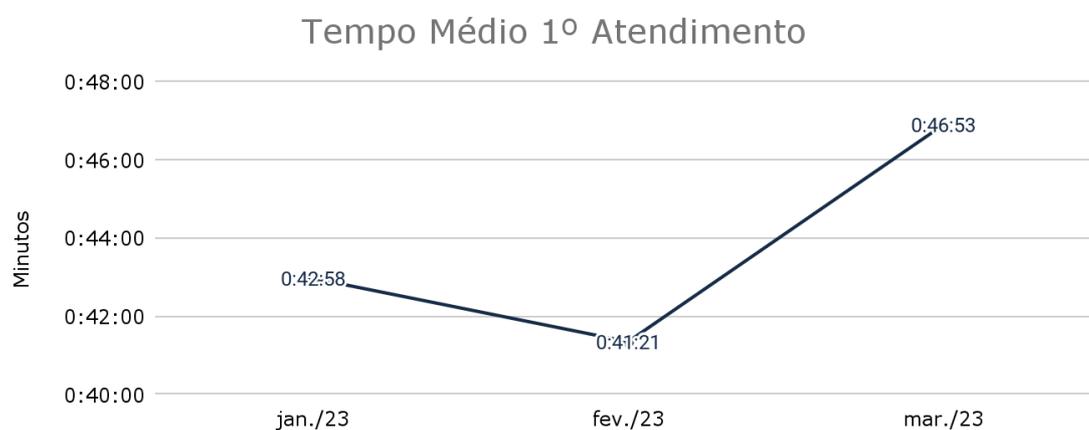
5.1.3 Estratificação por Risco



Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	68	0,37%
Amarelo	3.834	20,84%
Verde	4.998	27,17%
Azul	9.495	51,62%
Não Classificado	0	0,00%
Total	18.395	100,00%

Análise crítica: Concluímos que 14.493 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 78,79% dos atendimentos. Mediante aos números apresentados identificamos a necessidade de melhorarmos a articulação entre o PS Vila Dirce e a rede de saúde do município. Com isso iniciamos ações de orientações quanto ao acesso dos pacientes com classificação azul às unidades básicas de saúde. Ainda 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 existe a necessidade de adequação do quadro de enfermagem para efetivação do projeto.

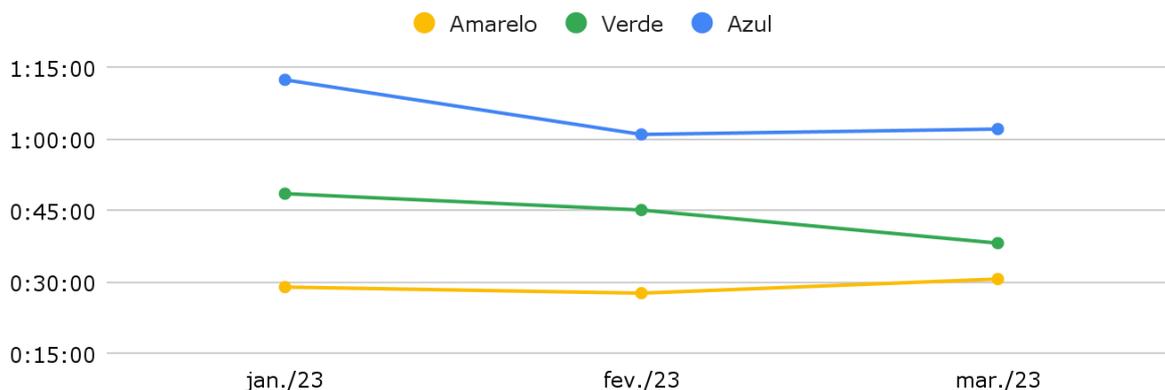
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 46 minutos e 53 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 por Prioridade**

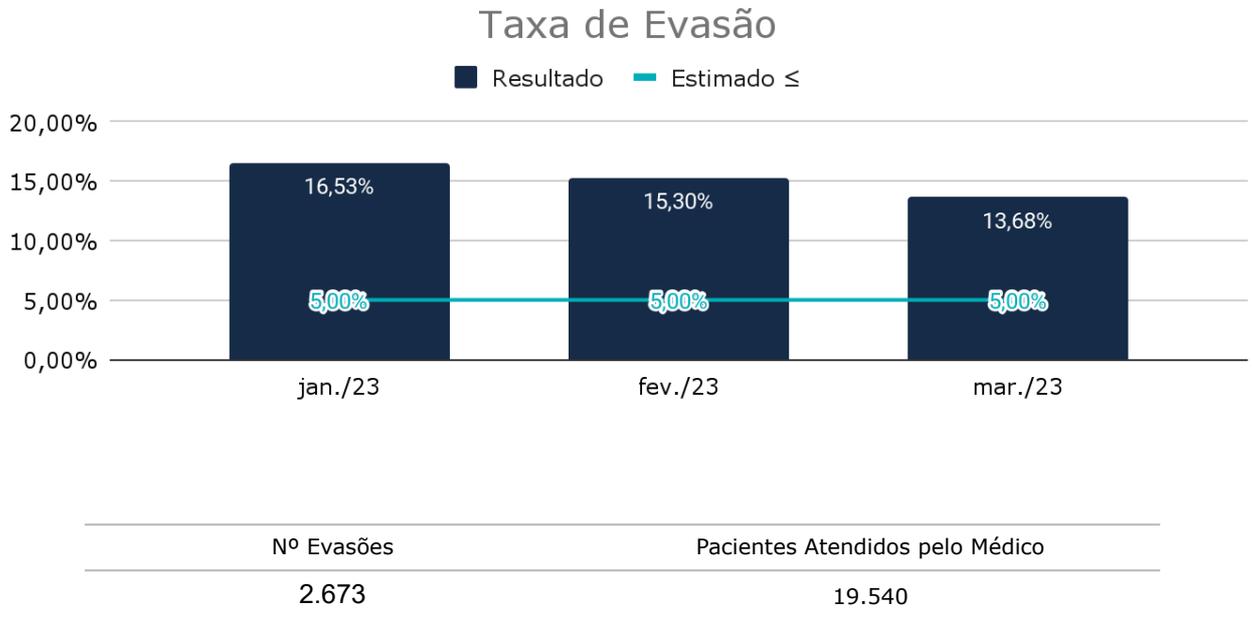
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:31:07	0:24:12	0:27:40
Verde	≤ 120 minutos	0:40:24	0:25:33	0:32:58
Azul	≤ 240 minutos	1:04:30	0:44:36	0:54:33
Média por Clínica		0:34:00	0:23:35	0:28:48

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

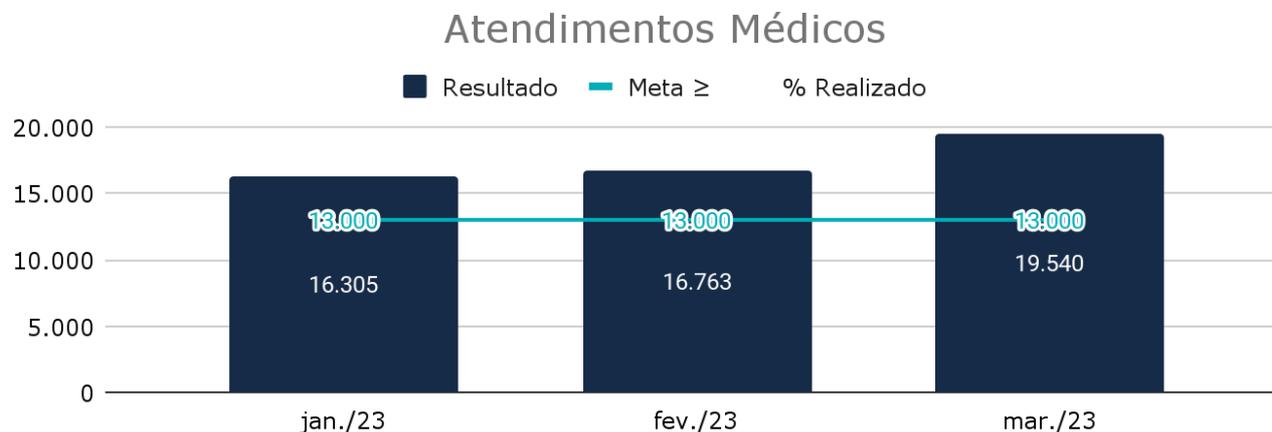
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes



Análise crítica: No mês de março/23 apresentamos um total de 2.673 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 66% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Outros) e 34% quando estava aguardando atendimento médico. E dos que estavam aguardando atendimento médico 83% são das classificações verde e azul, ou seja, pacientes de baixa complexidade que acabam abandonando a unidade antes da conclusão do atendimento. Esse fato só reforça a necessidade da nossa unidade apoiar a ação informativa ao paciente quanto aos acessos às unidades da Atenção Básica.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

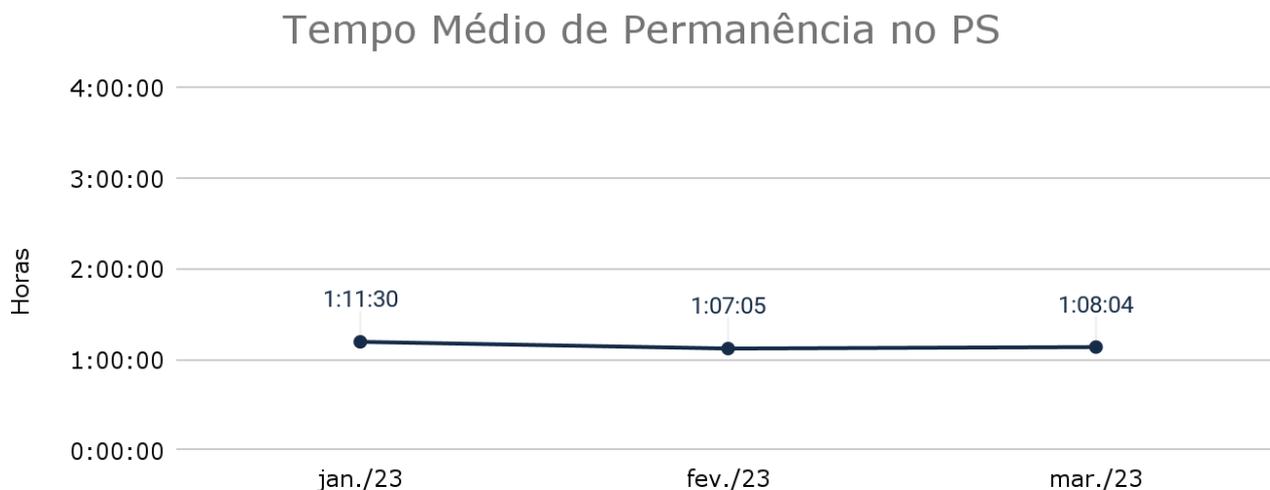
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	17.422	19.540	13.000	150,31%
Clínica Ortopédica	2.118			

Análise crítica: No mês de março/23 tivemos 19.540 atendimentos médicos, ou seja, 50,3% acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 89,16% foram de Clínica Médica e 10,83% de Ortopedia. Nossa média ficou em 630 atendimentos diários, sendo que o pactuado seria 433 atendimentos.

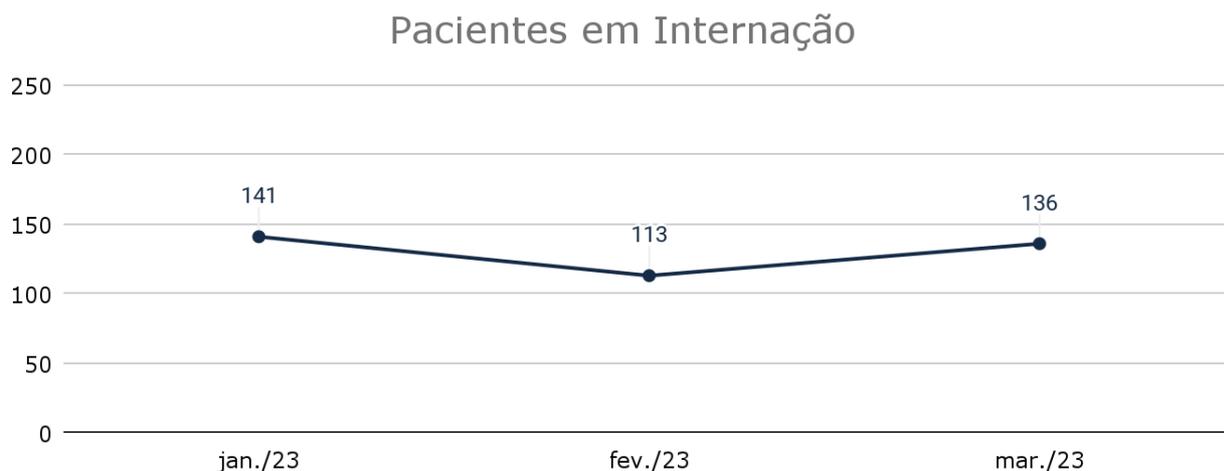
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 01 horas e 08 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.

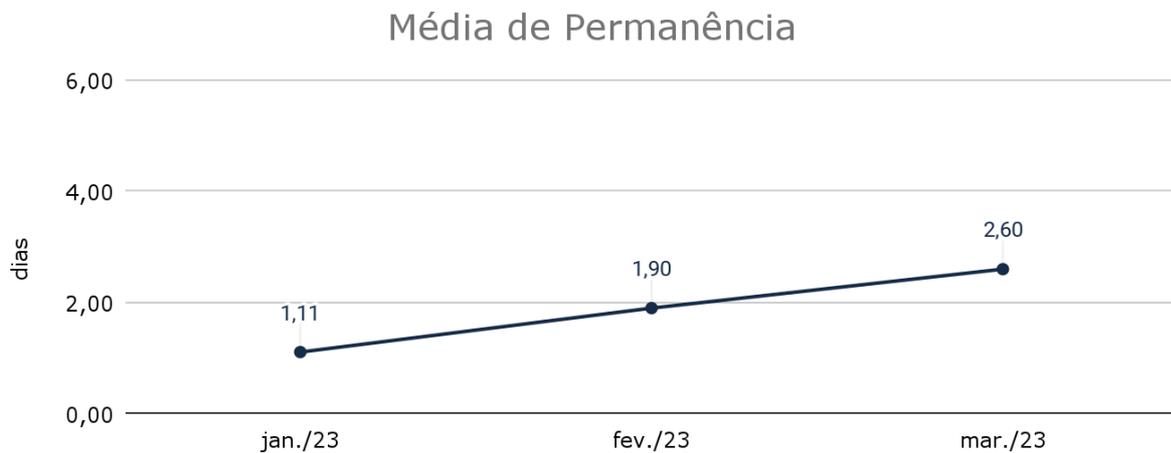
5.4 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



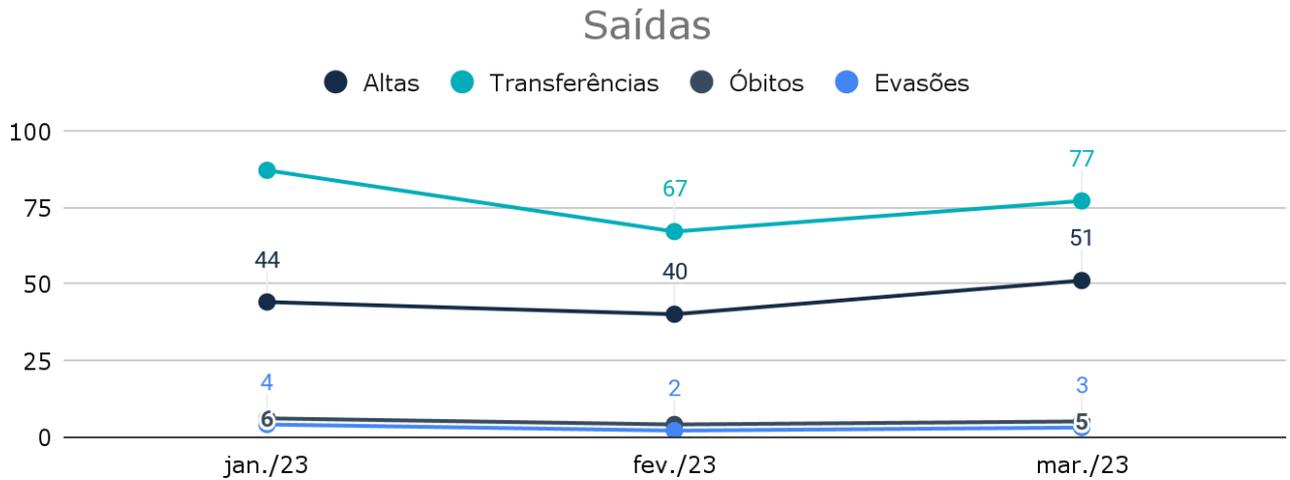
Análise crítica: Apresentamos um total de 136 internações, 272% acima da meta prevista de 50 internações. Sendo que 103 dos pacientes com um período maior que 24 horas e 33 pacientes que permaneceram menos de 24 horas de observação, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: O aumento na média de permanência no mês de março/23 é o resultado das comunicações que recebemos por várias vezes no decorrer do mês que os Hospitais de referência que acolhem nossa demanda via SIRESP, estavam com superlotação, como por exemplo o Hospital Geral de Carapicuíba, o que gerou aumento na média de permanência da unidade de internação.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	51	37,50%
Transferências Externas	77	56,62%
Óbitos <24h	1	0,74%
Óbitos >24h	4	2,94%
Evasões	3	2,21%
Total	136	

Análise crítica: Apesar da superlotação das unidades receptoras tivemos uma alta nos números de transferências (77) se fizermos um comparativo com o mês anterior que foi de 67. Neste mês tivemos aumento no número de transferências se comparado ao mês anterior quando ocorreram 67 transferências e no número de altas, quando registramos 40 altas. Assim como em toda unidade, o setor de internação também sofreu alta da demanda, chegando a ficar por vários dias como todos os leitos ocupados.

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 1.751 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 1.146 pelo Totem, 418 formulários físicos, 123 pela busca ativa da pesquisa pelo Tablet e 64 via NPS. Com o aumento no número de atendimentos previstos para o mês, quando ocorreram 19.540 atendimentos em um mês de 31 dias, faltaram 10% para atingir a meta de 1.954 pesquisas. Para melhorarmos esses números será necessário, dentre outros planos, deixarmos um técnico administrativo como um “posso ajudar” para orientar todo nosso público desde a entrada até a saída isso porque nossa demanda aumentou muito e todo o fluxo acaba ficando sobrecarregado, os tempos de espera aumentam, filas de atendimento e procedimentos também e isso acaba gerando uma insatisfação no usuário que por muitas vezes sai sem querer avaliar o serviço.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

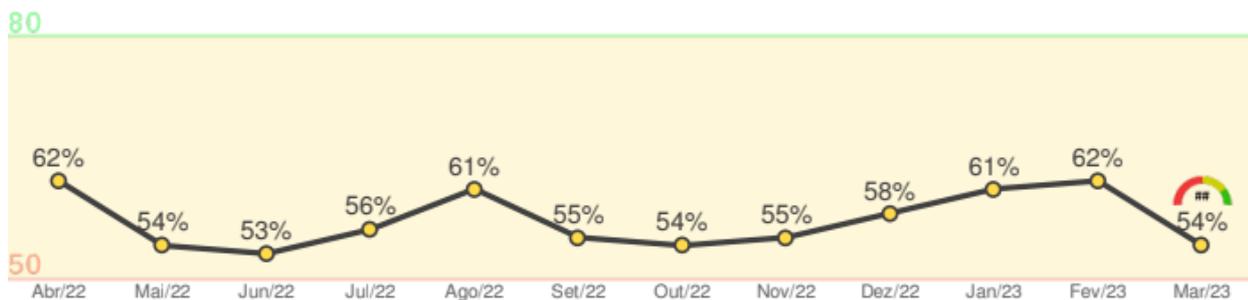
	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Recepção	127	151	47	34	59
Avaliação de Risco	134	142	52	36	54
Médico Clínico	162	151	49	41	15
Enfermagem	139	153	38	22	66
Observação	111	99	23	18	167
Raio-X	119	132	30	18	119
Ortopedia	127	110	23	1	139
Média % Satisfação	63%		15%		21%

6.1.2 Avaliação do Serviço

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Agilidade	119	89	57	64	89
Educação	128	73	31	26	160
Sinalização	113	100	32	36	137
Limpeza	170	92	21	29	106
Média % Satisfação	53%		18%		%

Análise crítica: Considerando as avaliações dos formulários impressos, tanto a Avaliação do Serviço quanto a Avaliação do Atendimento chegamos a uma média de 58% de satisfação. Contudo continuamos com estratégias de comunicação constante junto aos pacientes, levando em conta a crescente no número de atendimentos.

6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem



Avaliação do Serviço de Saúde:

Satisfação do mês

1. Como você avalia este Serviço de Saúde?



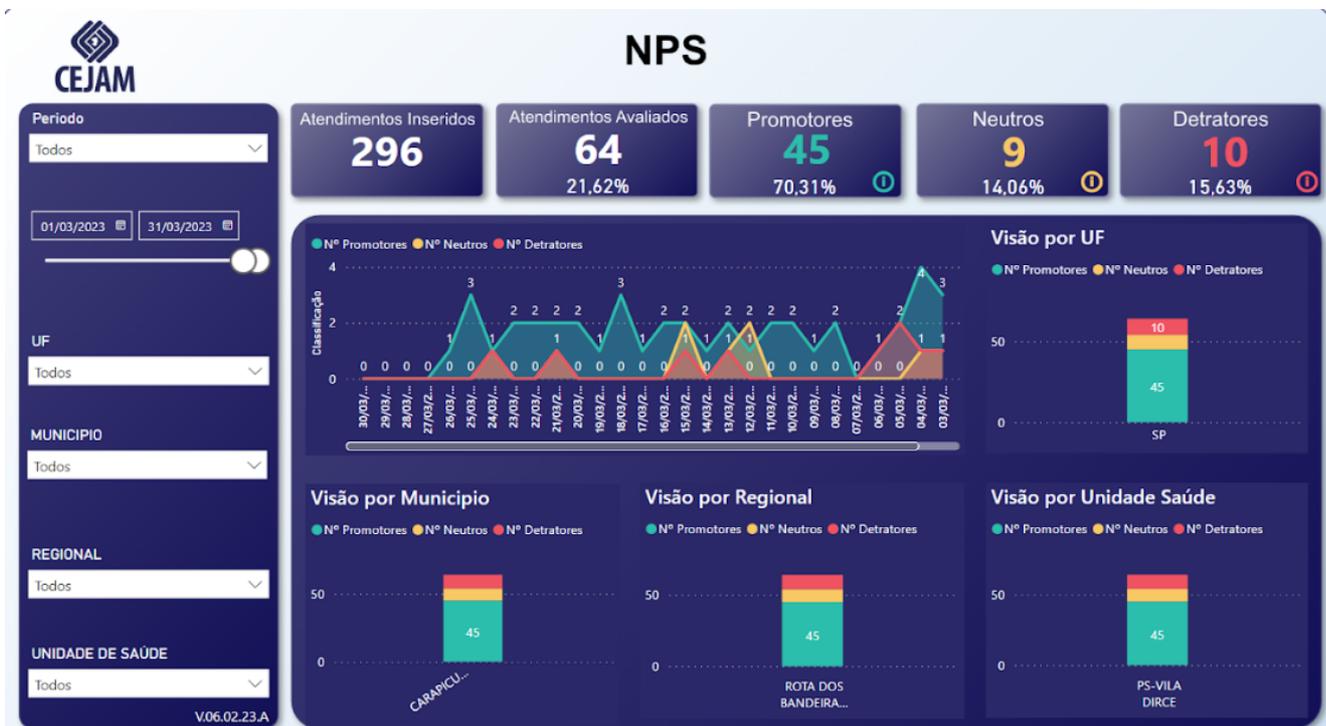
400 34,9%
224 19,5%
135 11,8%
387 33,8%

Satisfação
54%

1.146 respostas

Explicação do NPS (Net Promoter Score™)

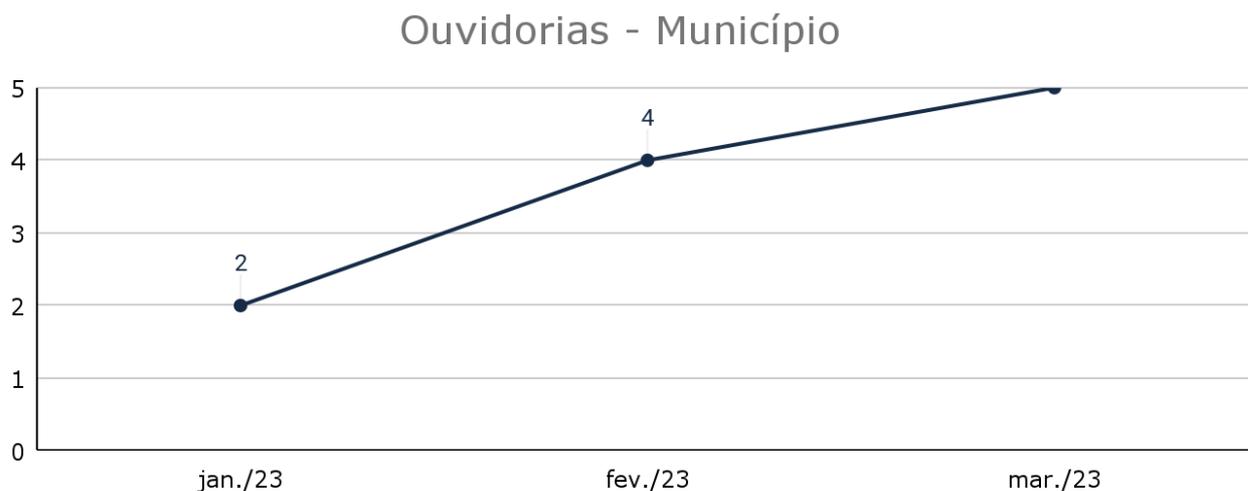
- **Notas de 0 a 6 - Clientes Detratores:** clientes insatisfeitos e que provavelmente irão falar mal do seu negócio.
- **Notas de 7 a 8 - Clientes Neutros:** clientes com pouca chance de indicar o seu negócio e que podem ser influenciados facilmente pela concorrência.
- **Notas 9 e 10 - Clientes Promotores:**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



Análise crítica: Levando em consideração as avaliações pelo totem tivemos média de satisfação entre Ótimo e Bom de foi de 54%, o que é devido ao alto número de atendimentos que tivemos no mês. E isso reflete no tempo de espera do atendimento médico/assistencial, na qual o paciente se nega a aguardar o tempo previsto considerando a classificação de risco. Nossas ações são voltadas para a comunicação contínua sobre as filas de atendimento. Em contrapartida temos o NPS que é a pesquisa de satisfação aplicada aos pacientes da Internação, quando 70,31% dos entrevistados manifestaram aprovação e satisfação quanto ao atendimento recebido.

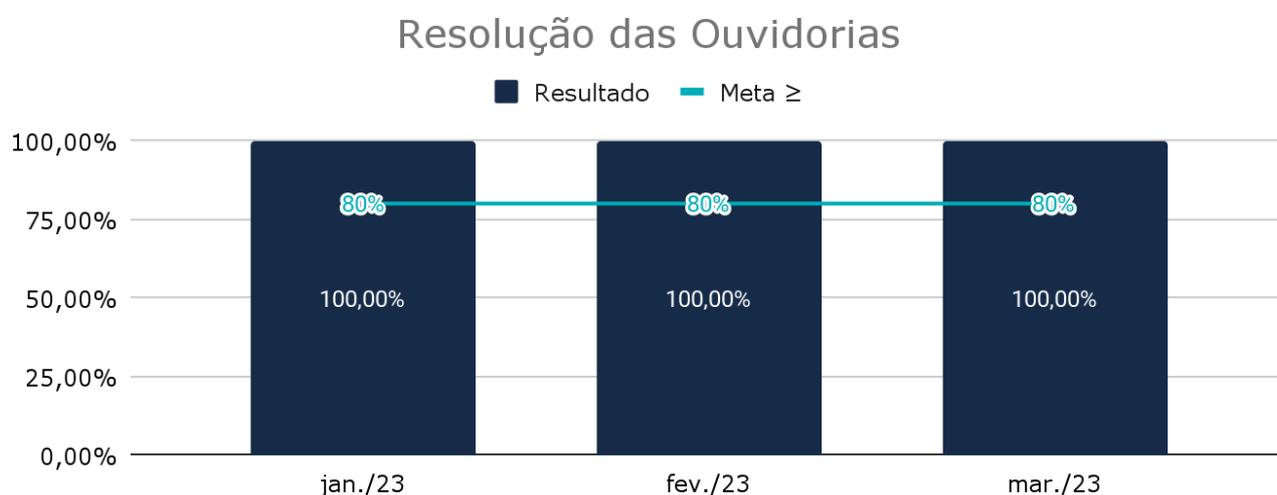
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.3.1 Volume de Manifestações

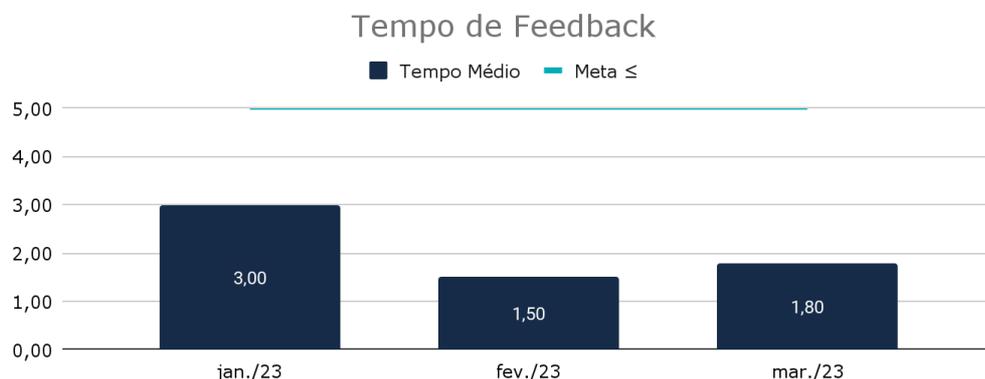


Análise crítica: No período, tivemos 05 manifestações com origem da Ouvidoria da Secretaria de Saúde como demonstra o gráfico acima, as quais foram acolhidas e respondidas dentro do prazo previsto. Os motivos das manifestações se referem, 01 atendimento do raio-x, 02 questionamentos sobre atendimento administrativo e 02 questionamentos sobre a conduta médica.

6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.3.3 Tempo médio para Resposta



7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Março - Mês da Mulher e Prevenção do Câncer de colo Uterino - Ação de Conscientização Sobre a importância dos exames periódicos Tema: Se cuidar é igual a se valorizar - Realizamos uma roda de meditação com musicalização onde neste momento todos pararam por alguns minutos para refletir sobre seu autocuidado e como a falta dele reflete em outras áreas da vida e entrega de lembrancinhas.

Evento comemore com a gente !! Comemoração dos aniversariantes do mês, um momento onde conseguimos promover um tempo de descontração e a gratidão por tê-los mais um mês realizando o trabalho com excelência.

Treinamentos da Segurança do Trabalho - Devidos aos CATS abertos neste mês aplicamos treinamentos voltados a eles, orientamos os profissionais como, Supervisores de Enfermagem e a Liderança Administrativa para ficarem atentos sobre os acidentes que ocorrem dentro da unidade e no trajeto casa/trabalho e trabalho/casa. Também foram aplicados treinamentos como Percepção de risco e Acidentes domésticos.

Carapicuíba, 06 de abril de 2023.



Cinthia Elaine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM