

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão n° 96/2019

Carapicuíba

2024

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

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 2024**.

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	7	↓
	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	1	↓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	0	0	✓
	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	8	↑
	Enfermeiro (36h)	9	15	↑
	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	21	↑
Técnico de Enfermagem (36h)	26	32	↑
Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Total	99	112	↑

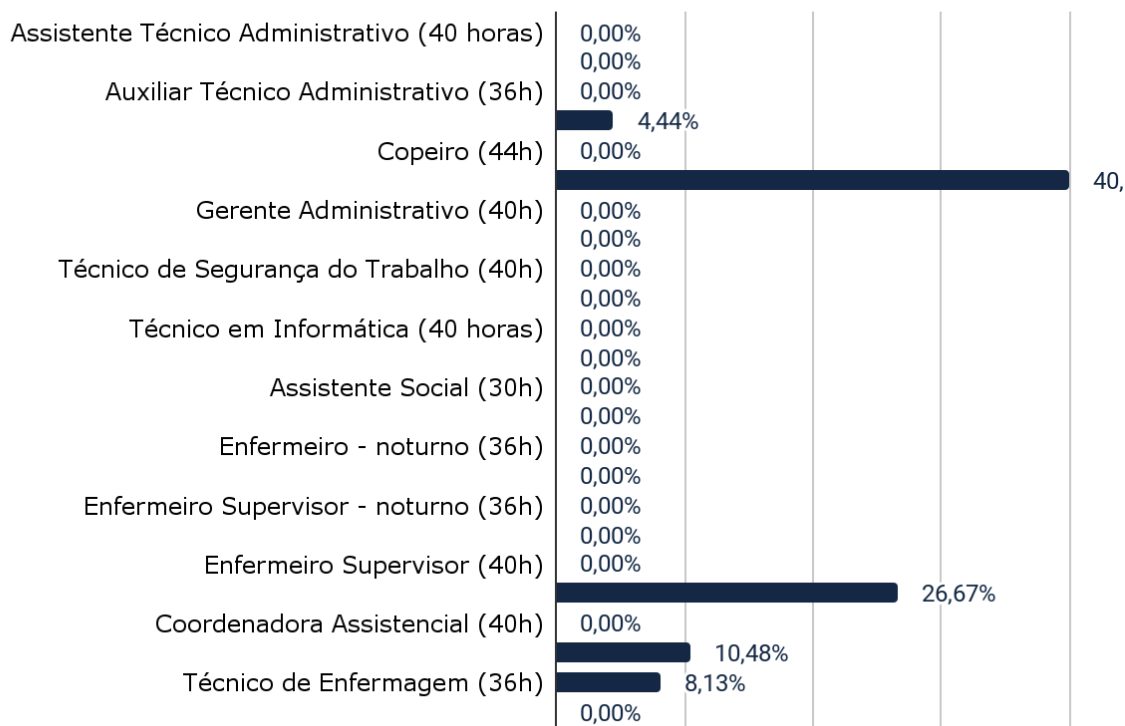
Análise crítica: A equipe atual total é de 112 colaboradores efetivos, o que corresponde a 112% do Plano de Trabalho, referente ao 7º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, com período de vigência de 28/10/2024 a 31/03/2025. O quadro de pessoal conta ainda com 17 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 03 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 12 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de novembro/24, mantivemos o quadro com o número acima do previsto considerando a contratação emergencial aprovada pela Comissão de Fiscalização pelo ofício nº 367/SMS/2024. No ofício nº 351/SMS/2024 foi aprovada a exclusão do Técnico de Segurança do Trabalho para utilização desse recurso com a contratação de equipe assistencial. Cabe ainda informar que permanecemos com a vaga do Jovem Aprendiz e um Auxiliar Técnico Administrativo em andamento para contratação .

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo

Taxa de Absenteísmo



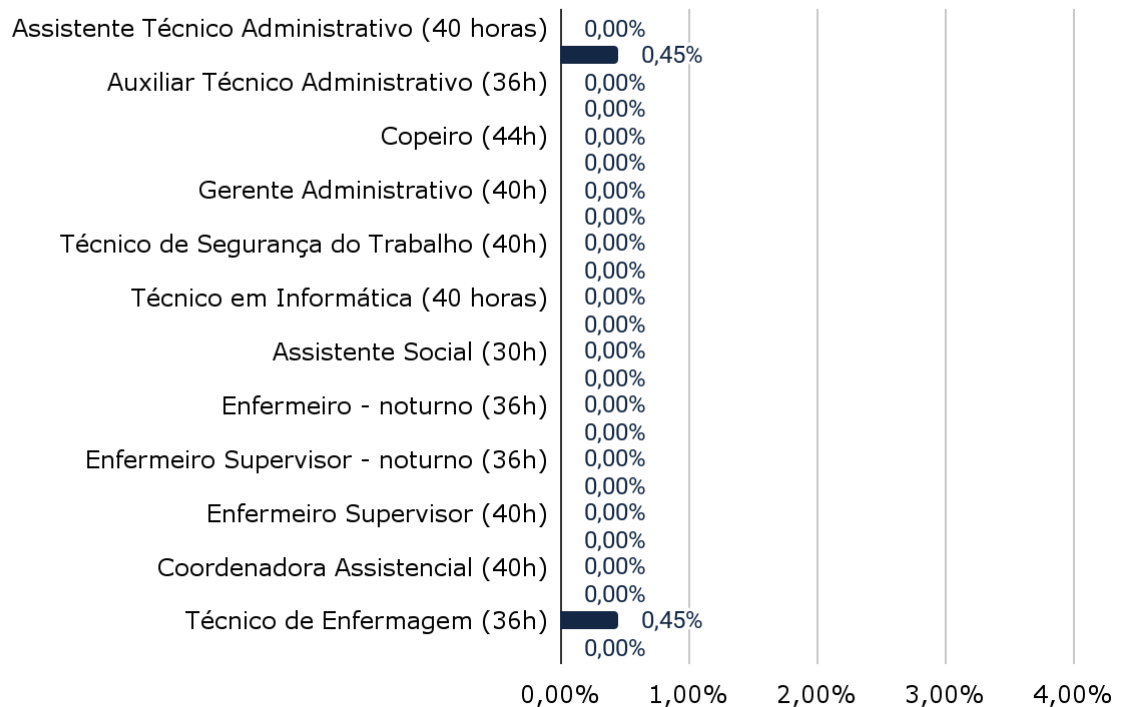
Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	9
Atestado Médico	107
Licença Nojo	2
Licença Gala	0
Total	118

Análise crítica: Mediante o cenário de 112 colaboradores, tivemos 107 dias de ausências referentes a atestados médicos quando 87 (oitenta e sete) dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem diurno e noturno e Enfermeiros diurno) e 24 (vinte e quatro) dias da equipe administrativa (Auxiliar Técnico Administrativo diurno e Líder Administrativo), 04 (quatro) dias para Farmacêutica e 02 (dois) dias para Técnico de Informática. Os

principais motivos dos afastamentos foram dores agudas, abdominais, musculares, diarreia e gastroenterites e síndromes respiratórias. Tivemos ainda 09 (nove) dias por ausências não justificadas e 02 (dois) dias por Licença Nojo (Técnico de Enfermagem diurno).

4.2.2 Taxa de Turnover

Taxa de Turnover

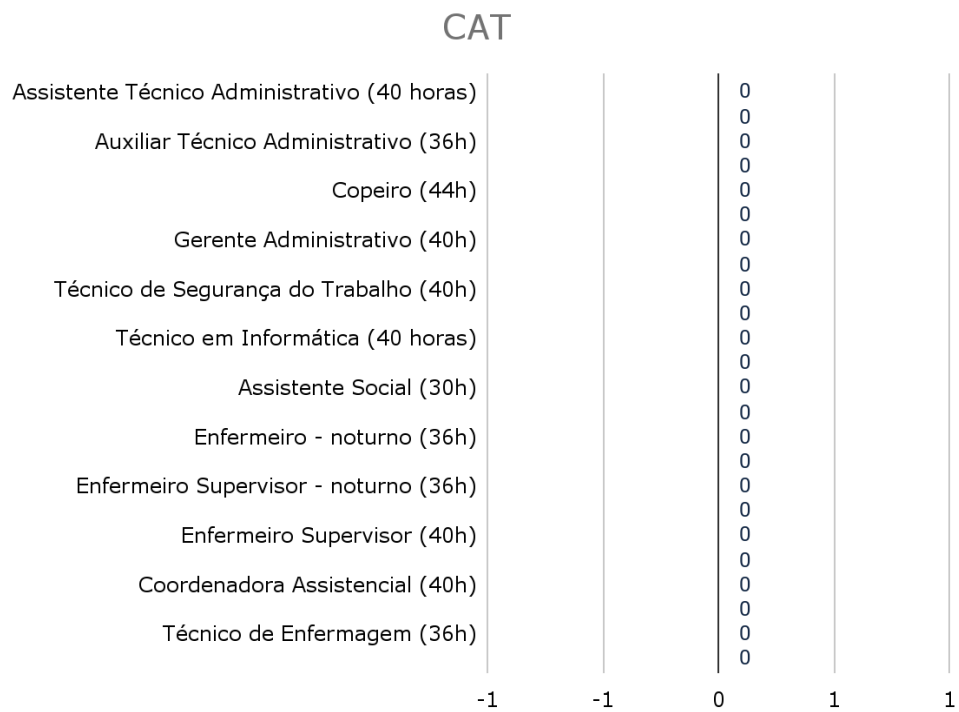


Admissões	
Total	1

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 novembro/24 tivemos 01 (uma) contratação, sendo 01 (um) Técnico de Enfermagem diurno e 01 (um) pedido de demissão de Auxiliar Técnico Administrativo Noturno.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: No mês de novembro/2024 não tivemos Acidente de Trabalho.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco

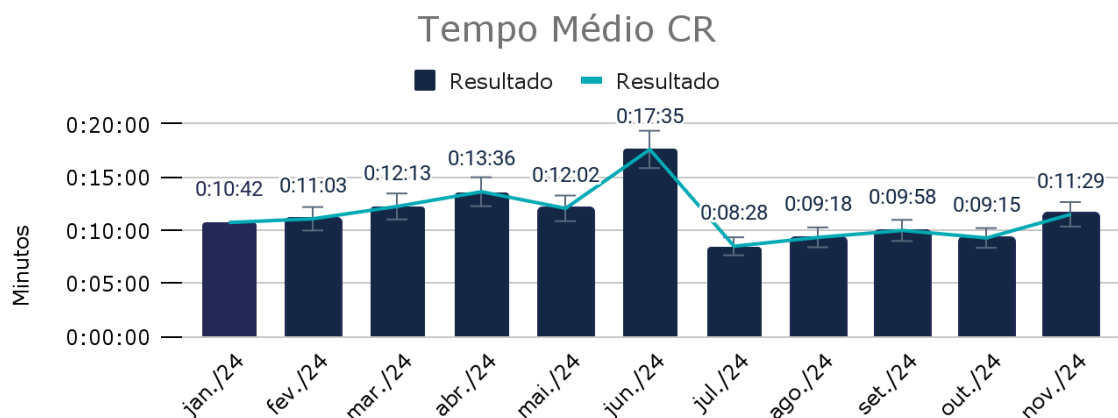
18.364

Pacientes Admitidos para Atendimento

18.364

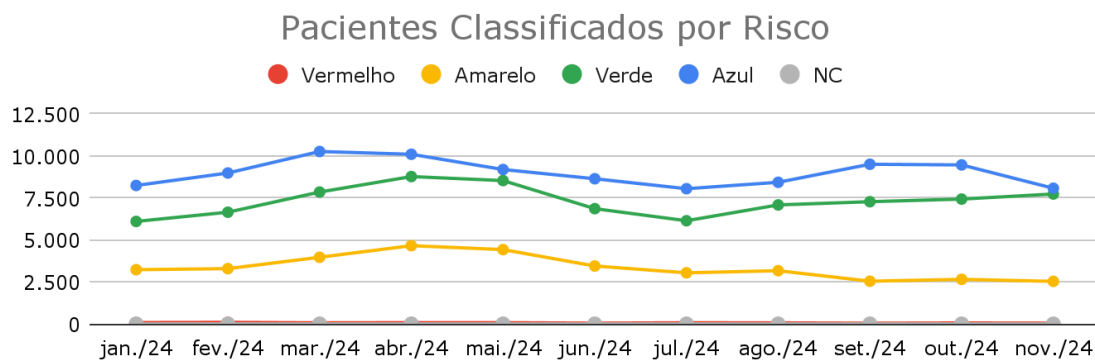
Análise crítica: No mês de novembro/24 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificação de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: O tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 0:11 minutos, mantendo a tempo abaixo da meta de 00:15 minutos.

5.1.3 Estratificação por Risco

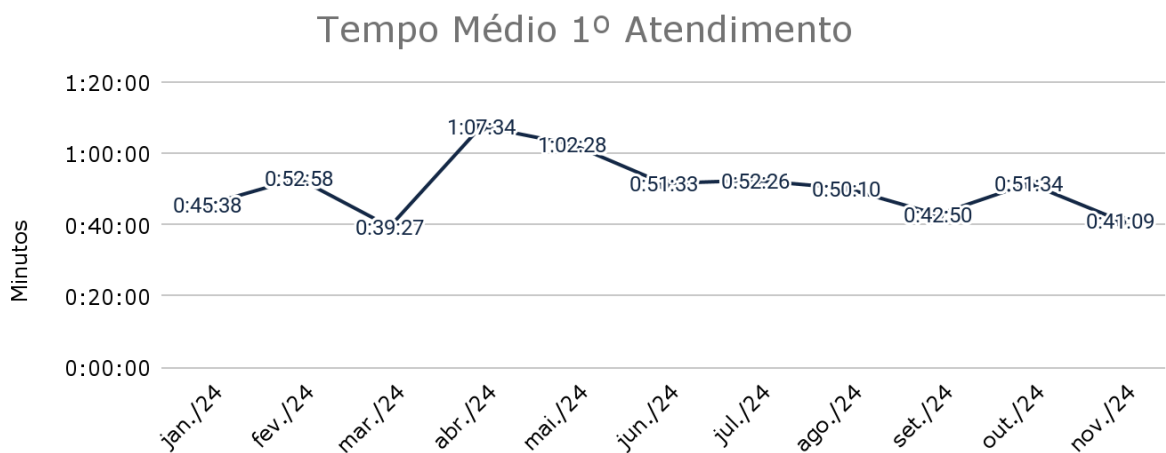


CR

Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	43	0,23%
Amarelo	2.530	13,78%
Verde	7.724	42,06%
Azul	8.067	43,93%
Não Classificado	0	0,00%
Total	18.364	100,00%

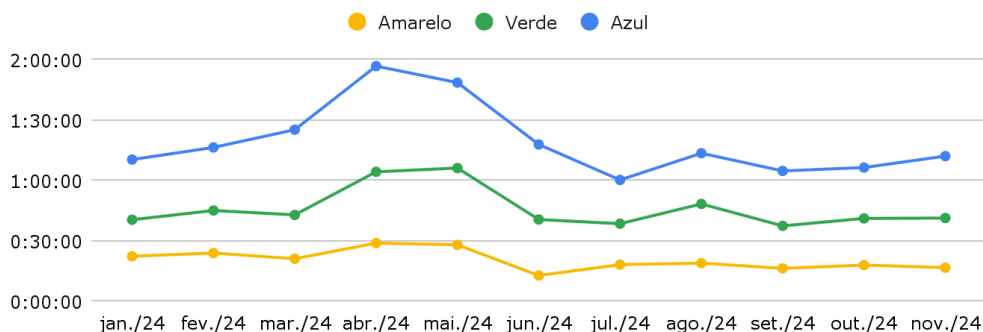
Análise crítica: Concluímos que 15.791 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 85,99% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os serviços e o acesso às unidades básicas de saúde.

5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 41 minutos e 09 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo.

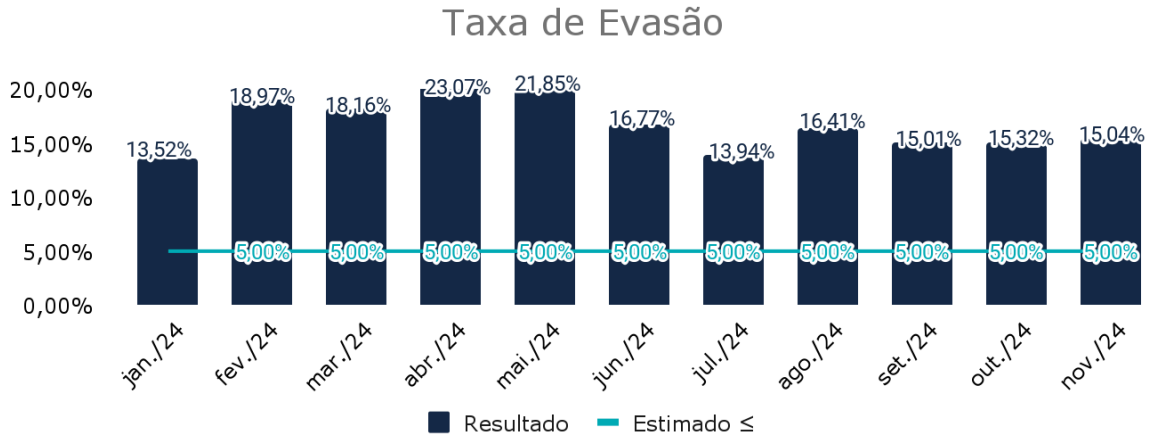
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:15:00	0:29:17	0:22:09
Verde	≤ 120 minutos	0:44:25	0:46:39	0:45:32
Azul	≤ 240 minutos	1:14:57	0:53:22	1:04:10
Média por Clínica		0:33:36	0:32:20	0:32:58

Análise crítica: No mês de novembro a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficou dentro do previsto, porém continuamos mantendo 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



Nº Evasões

2.857

Pacientes Atendidos pelo Médico

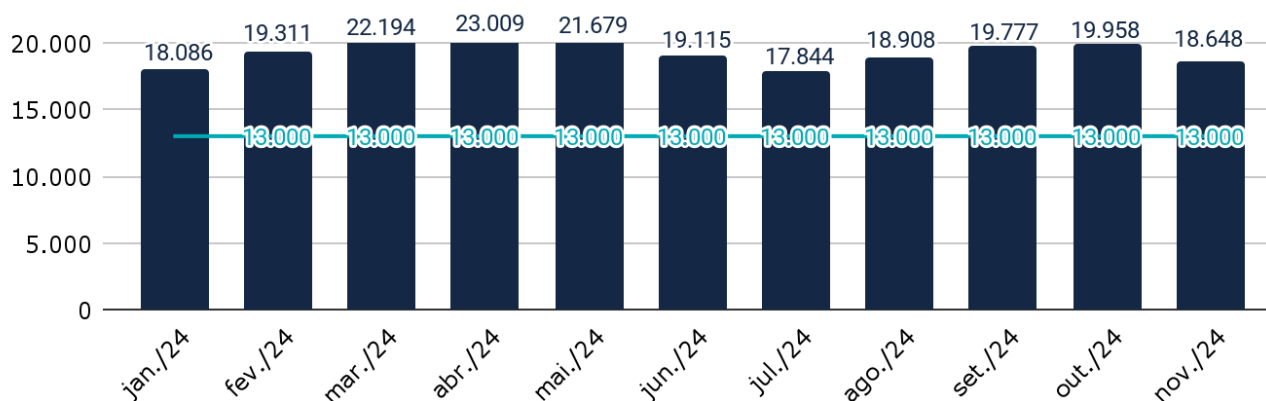
18.648

Análise crítica: No mês de novembro/24 apresentamos um total de 2.857 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 47,82% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Exames/Observação/Outros) e 52,18% quando estava aguardando atendimento médico.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

5.2.1 Total de atendimentos

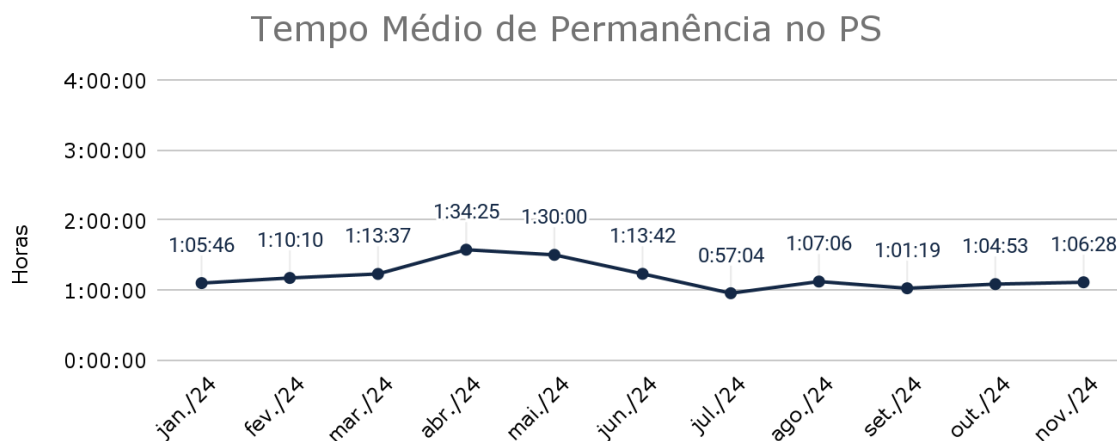
Atendimentos Médicos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	17.108	18.648	13.000	143,45%
Clínica Ortopédica	1.540			

Análise crítica: No mês de novembro/24 tivemos 18.648 atendimentos médicos, ou seja, **43,45 % acima da meta de 13.000 atendimentos**. Do total de atendimento 91,74% foram de Clínica Médica e 8,26% de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 621 atendimentos, sendo que o pactuado previsto é de 433 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



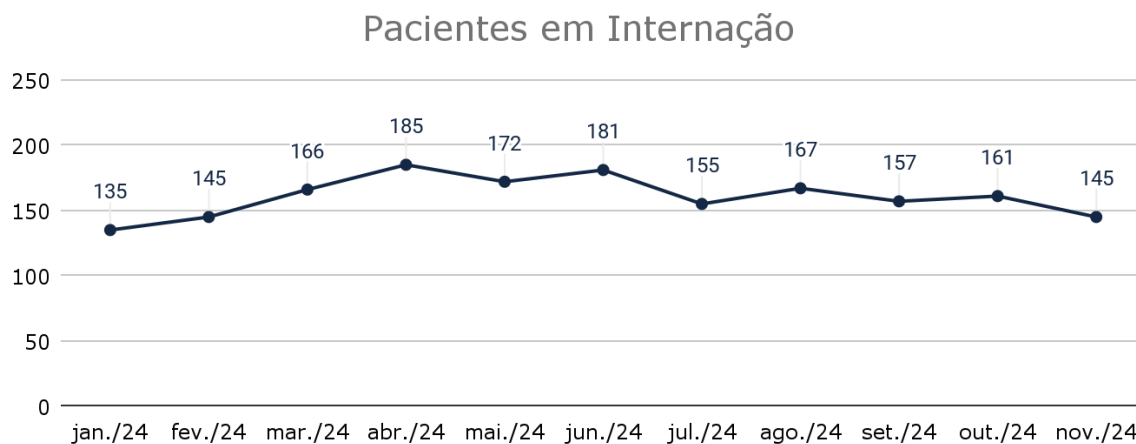
Análise crítica: O tempo médio total de permanência do paciente na unidade foi de 1:06:28, desde o processo de abertura de ficha de atendimento até a alta médica. Vale ressaltar que os pacientes não estabilizados devido sua patologia, necessitam aguardar um período, para que apresente melhora do quadro para uma possível alta médica após sua reavaliação.

Ações de melhorias no período:

- Otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem);
- Contratação de 01 médico (12 horas-diurno) de segunda-feira a sábado e equipe de enfermagem;
- Contratação de 01 médico (12 horas noturno) às segundas e terças-feiras.

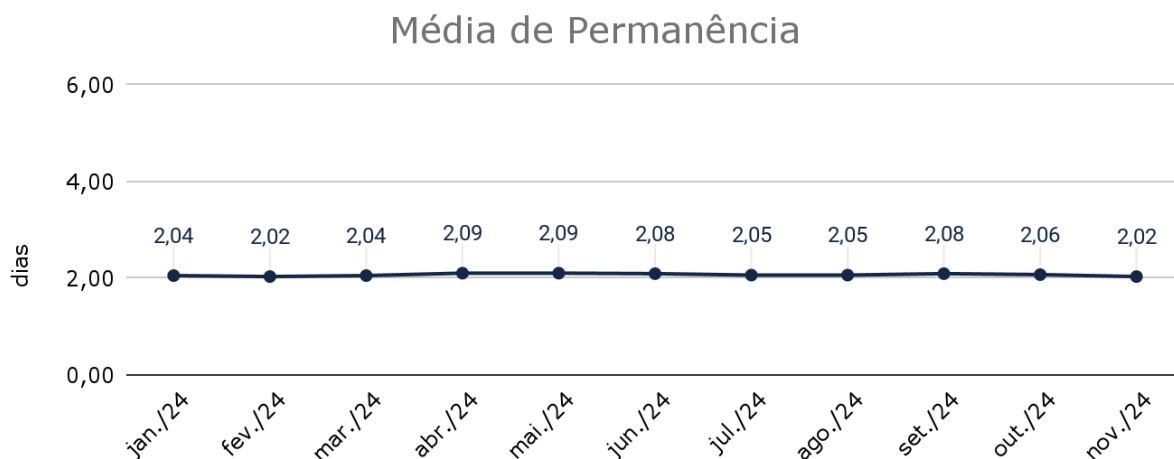
5.3 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



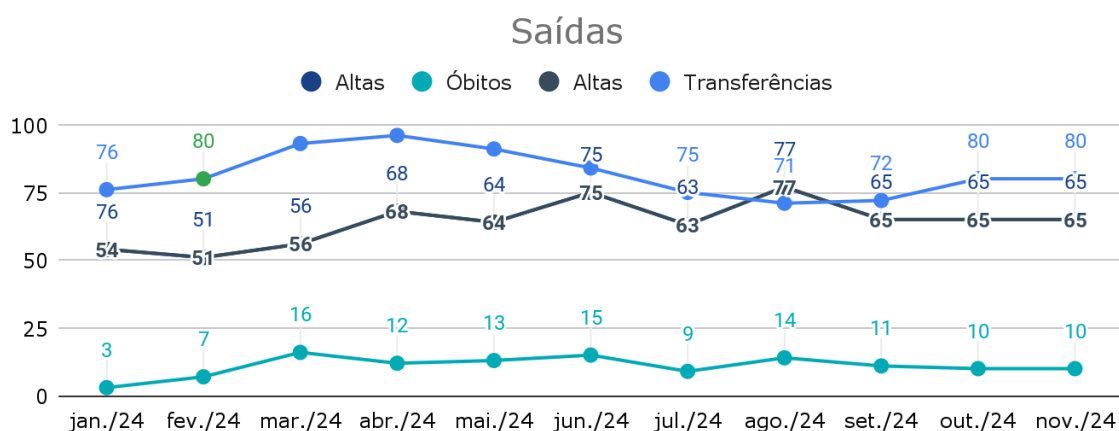
Análise crítica: Apresentamos um total de 145 internações, 190% acima da meta prevista de 50 internações, tivemos um aumento no número de internações se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 161 internações. Sendo que 104 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 41 pacientes que permaneceram em observação igual entre 12hs e 24 horas.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: Mantivemos a mesma média de permanência dos meses anteriores. Esse indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP e devido ao aumento significativo de atendimentos por conta do surto de Dengue. Porém destacamos que 36,55% dos pacientes que permaneceram em observação/internação, tiveram alta, representando o fato de que uma parte dos pacientes internados tiveram suas necessidades assistenciais supridas com os recursos da unidade.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	53	36,55%
Transferências Externas	80	55,17%
Óbitos <24h	5	3,45%
Óbitos >24h	2	1,38%
Evasões	5	3,45%
Total	145	

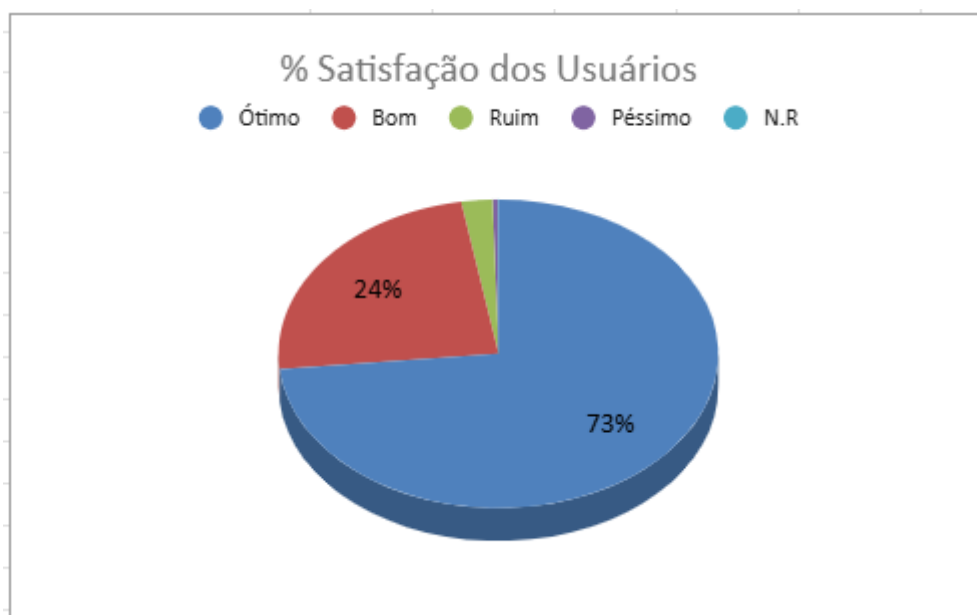
Análise crítica: No mês de novembro/24, se comparado ao mês anterior, tivemos uma queda no número de internações quando ocorreram 161 internações e neste mês foram 145 e redução no número de evasões, quando no mês passado foram 6 e este mês 5. Porém mantivemos o número de transferências, quando no mês passado foram 80 transferências e neste mês mantivemos os 80. Já nas altas, tivemos uma redução onde no mês passado tivemos 65 e neste mês foram 53.

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 2.225 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo pelo Totem/Tablets, formulários físicos e via NPS. Se considerada a meta de atendimento, realizamos **119,36%** da meta de pesquisas de satisfação, ou seja **19,36%** acima da meta estipulada.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

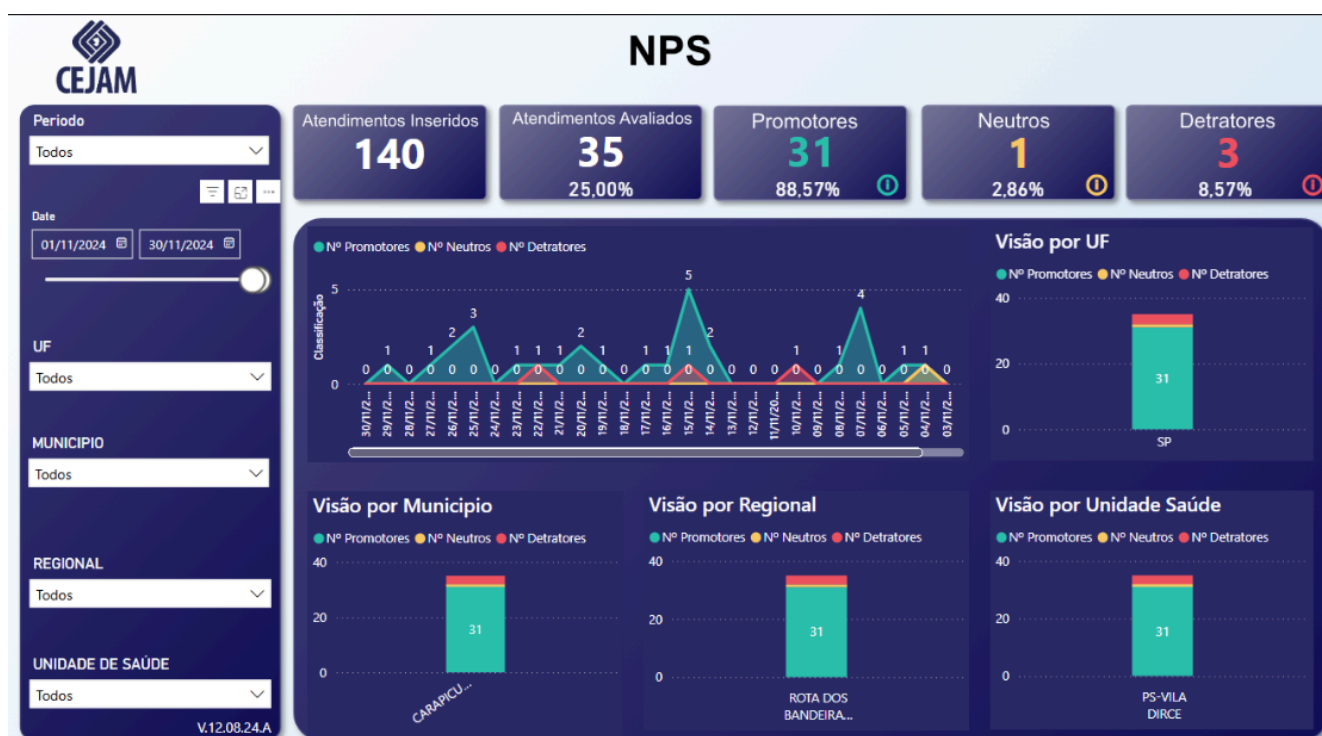
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R	Total
Formulários	37	5	2	2	1	47
Totem	1.631	537	50	7	0	2.225
Total	1.668	542	52	9	1	2.272
Percentual	73%	24%	2%	0%	0%	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 97%**. 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

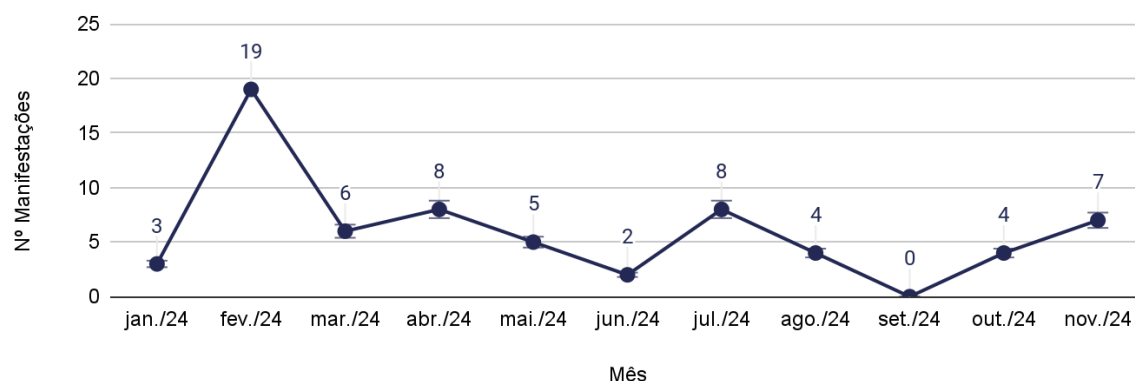


Análise crítica: Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a uma parcela dos pacientes que tiveram alta de internação/observação de nossa unidade, quando temos **88,57% dos entrevistados se manifestaram como promotores**, quando **2,86%** foram **neutros** e **8,57%** **detratores**.

6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.2.1 Volume de Manifestações

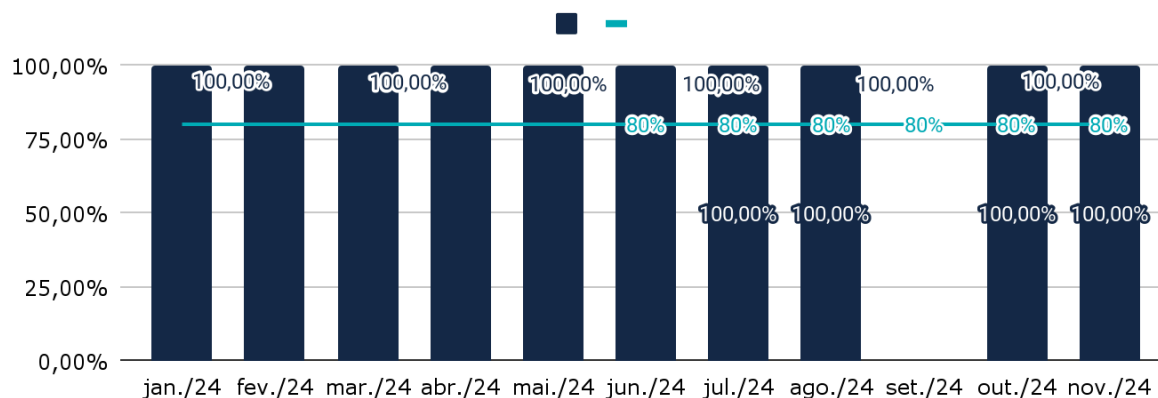
Nº Manifestações versus Mês



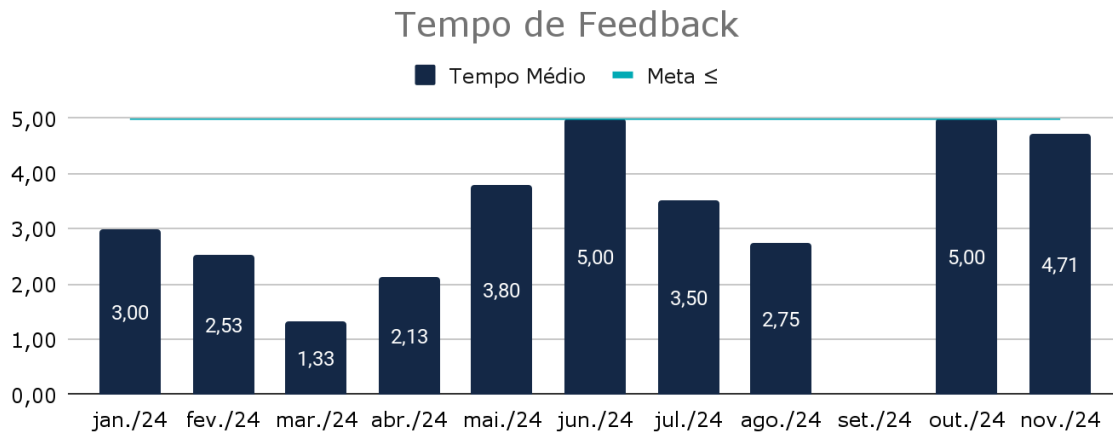
Análise crítica: No mês de novembro/2024 recebemos 7 manifestações sendo 02 referente ao atendimento médico e 05 sobre comportamento profissional que foram encaminhadas para a Coordenação Médica para plano de melhoria.

6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria

Resolução das Ouvidorias



6.2.3 Tempo Médio para Resposta

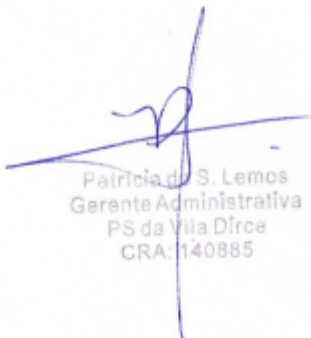


Análise crítica: No mês de novembro/2024 respondemos todas as manifestações dentro do prazo estabelecido.

7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

NOVEMBRO AZUL - Ação promovendo o autocuidado com serviço de massagem e a fim de promover a interação e reforçar o tema e autocuidado, ofertamos um lanche com bolo e decoração pertinente ao tema, abrangendo todos os turnos, manhã, tarde e noite.

Carapicuíba, 06 de dezembro de 2024.



Patricia S. Lemos
Gerente Administrativa
PS da Vila Dirce
CRA: 140885