

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	24
6.2.3 Tempo médio para Resposta	24
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	25

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 agosto de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Técnico Administrativo (40 horas)	1	0	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	5	4	↓
	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	1	↓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓

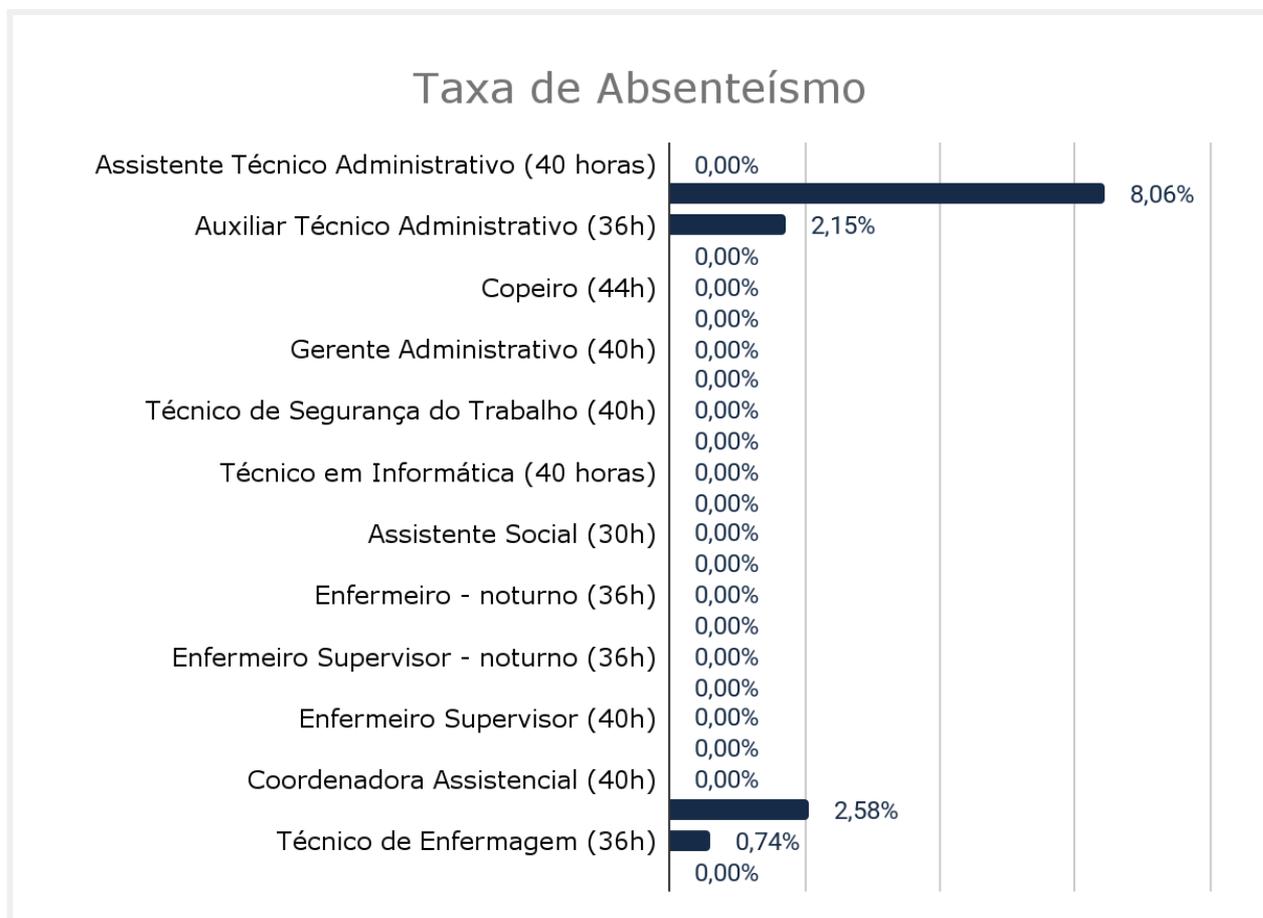
	Técnico de Gesso (36h)	1	1	✓
	Técnico em Informática (40 horas)	1	1	✓
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	6	✓
	Enfermeiro (36h)	9	9	✓
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro Supervisor (36h)	1	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	98	↓

Análise crítica: A equipe atual total é de 98 colaboradores efetivos, o que corresponde a 98% 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 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 agosto/23 ficamos com a equipe reduzida, pois tivemos 01 pedido de demissão de 01 Assistente Técnico Administrativo (40h), 01 Dispensa de 01 Auxiliar Técnico Administrativo (36h), 01 Dispensa de 01 Técnico de Enfermagem (36h matutino) e 01 Término de Contrato de 01 Jovem Aprendiz (30h matutino) com previsão de reposição no início de setembro/23.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



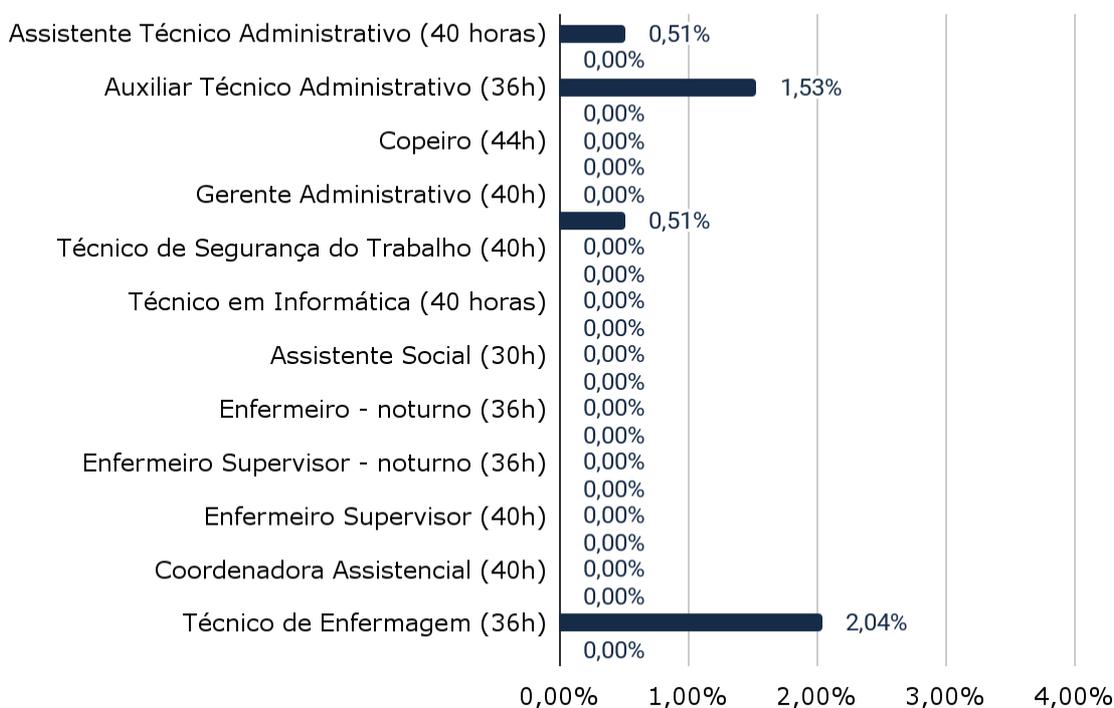
Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	28
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	28

Análise crítica: Mediante o cenário de 98 colaboradores, tivemos 28 dias de ausências referentes a atestados médicos. Onde os 16 dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem e Enfermeiros diurno e noturno), 09 dias Equipe Administrativa (36h), 01 dia da equipe de apoio (Zelador) e 02

dias da Assistente Social. Os principais motivos dos afastamentos foram por infecções respiratórias virais.

4.2.2 Taxa de Turnover

Taxa de Turnover

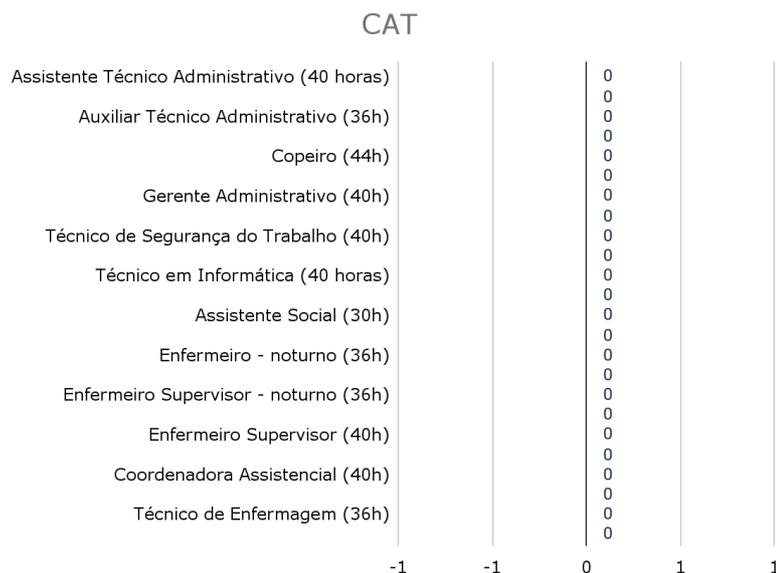


Admissões	
Total	5

Demissões	
Pedido de Demissão	1
Dispensa sem justa causa	2
Término da experiência	1
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	0
Total	4

Análise crítica: Durante o mês de agosto/23 tivemos 05 contratações sendo elas, 03 Técnico de Enfermagem Diurno para cobertura de um afastamento pelo INSS e 02 Auxiliar Técnico Administrativo (36h Diurno). Tivemos ainda pedido de demissão de 01 Assistente Administrativo (40h) por motivos particulares, 01 Dispensa sem Justa Causa de 01 Técnico de Enfermagem (36h matutino), 01 Dispensa sem Justa Causa de 01 Jovem Aprendiz (40h matutino) pela finalização do contrato de aprendizado e 01 Término de Experiência de 01 Auxiliar Técnico Administrativo (36h matutino)

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: No mês de agosto/23 não registramos acidente de trabalho em nossa unidade.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco

16.346

Pacientes Admitidos para Atendimento

16.346

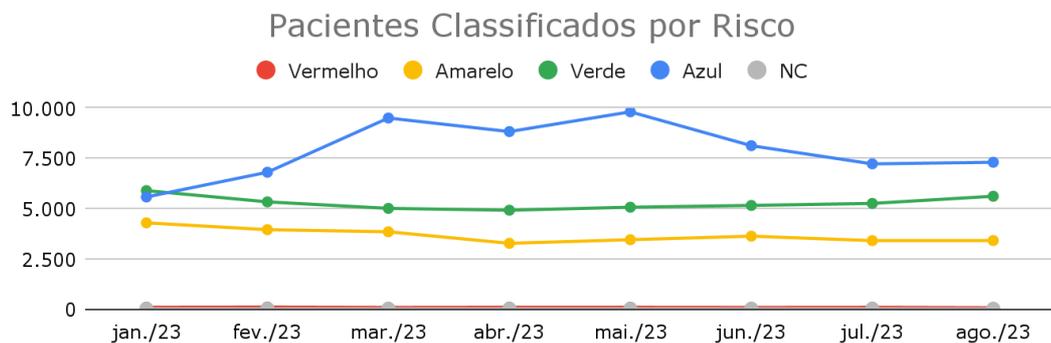
Análise crítica: No mês de agosto/23, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: No mês de agosto/23 o tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 00:14 minutos, apesar do volume de atendimentos acima da meta prevista.

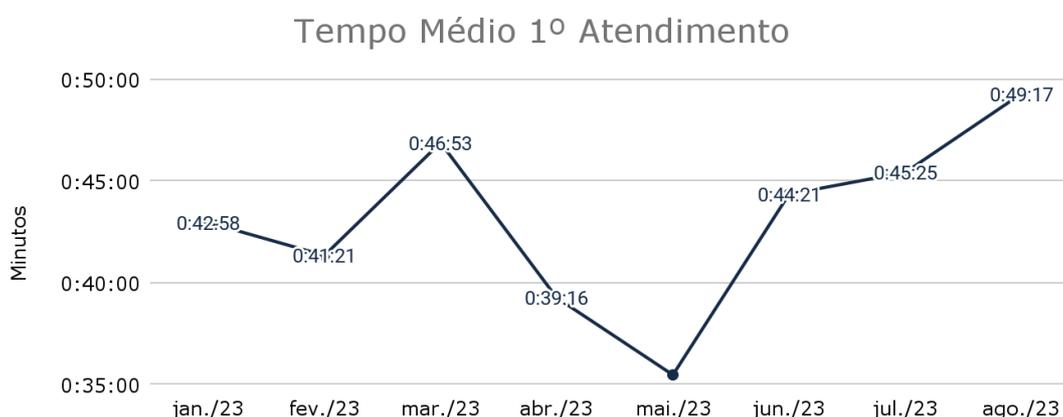
5.1.3 Estratificação por Risco



Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	53	0,32%
Amarelo	3.398	20,79%
Verde	5.602	34,27%
Azul	7.293	44,62%
Não Classificado	0	0,00%
Total	16.346	100,00%

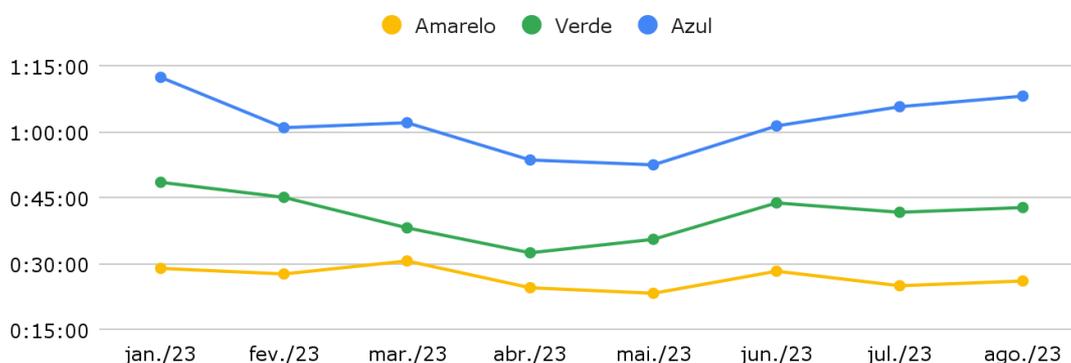
Análise crítica: Concluimos que 12.895 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 78,88% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os serviços 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: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 49 minutos e 17 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.

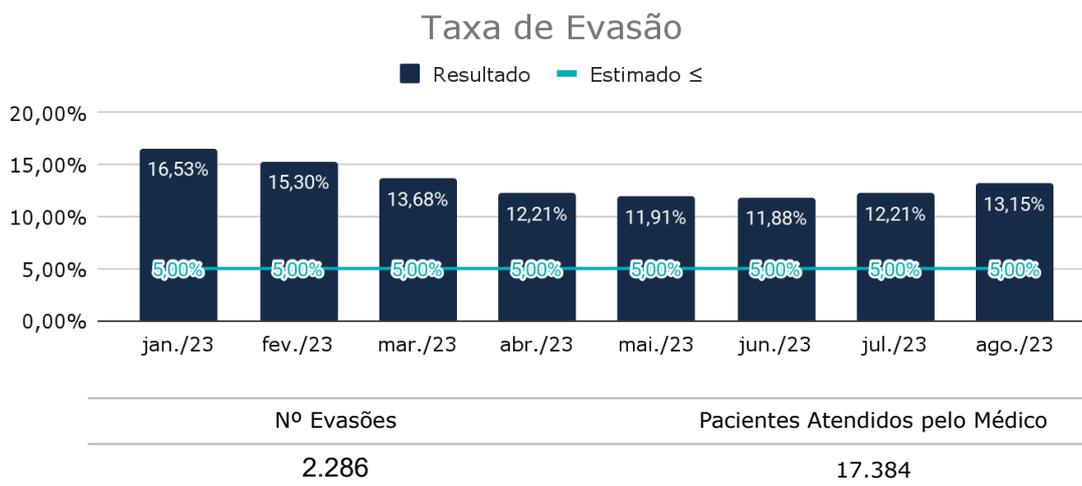
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:26:04	0:25:18	0:25:41
Verde	≤ 120 minutos	0:45:48	0:27:18	0:36:33
Azul	≤ 240 minutos	1:11:59	0:39:02	0:55:31
Média por Clínica		0:35:58	0:22:54	0:29:26

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.

5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes

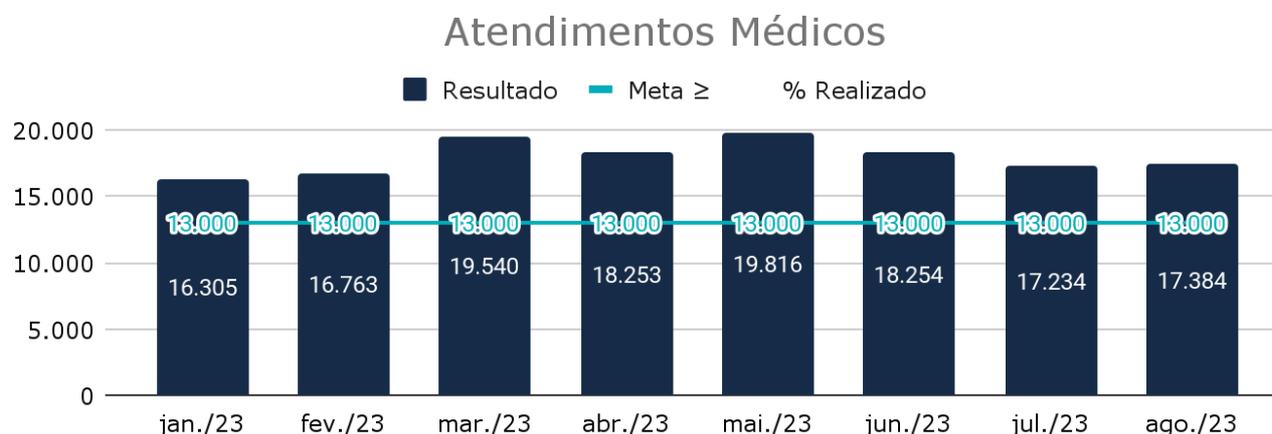


Análise crítica: No mês de agosto/23 apresentamos um total de 2.286 evasões, ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x, imobilização ou não aguardaram a administração de medicações.

Observamos que deste número total 61% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Exames/Outros) e 39% quando estava aguardando atendimento médico.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

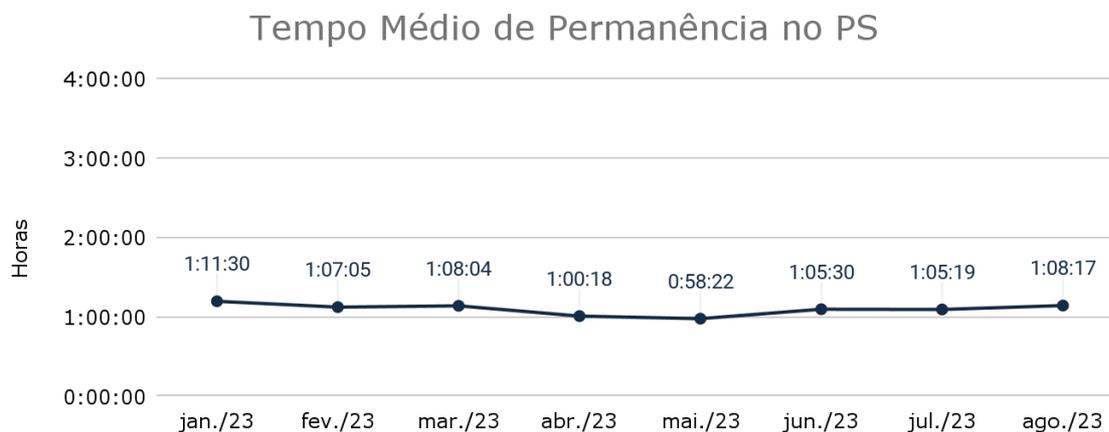
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	15.571	17.384	13.000	133,72%
Clínica Ortopédica	1.813			

Análise crítica: No mês de agosto/23 tivemos 17.384 atendimentos médicos, ou seja, **33,72%** acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 89,57% foram de Clínica Médica e 10,43 % de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 560 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.

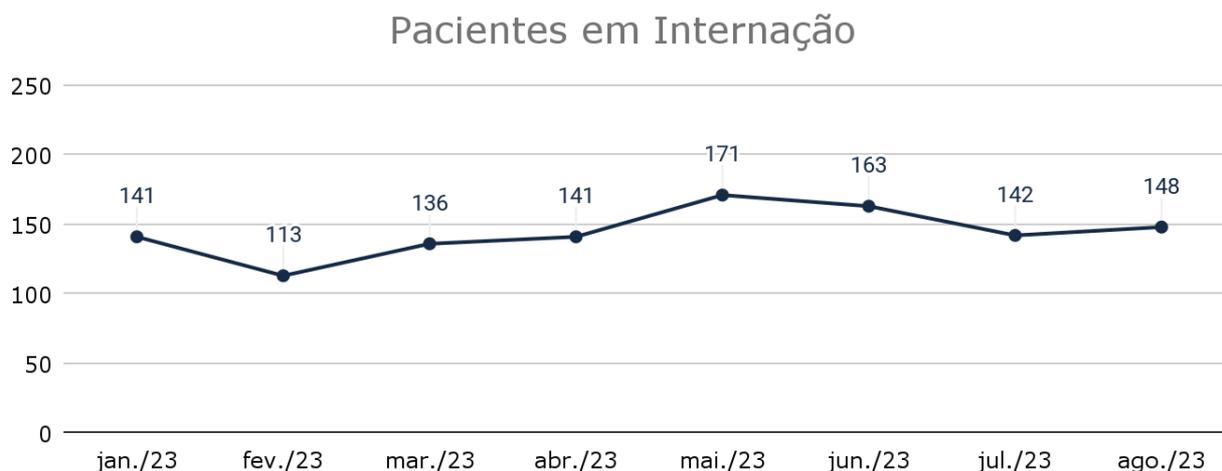
5.2.2 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 1:08 minutos e 17 segundos, desde o processo de abertura da ficha de atendimento até a alta médica. Observamos que mantivemos a mesma média em todos os meses, com 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.

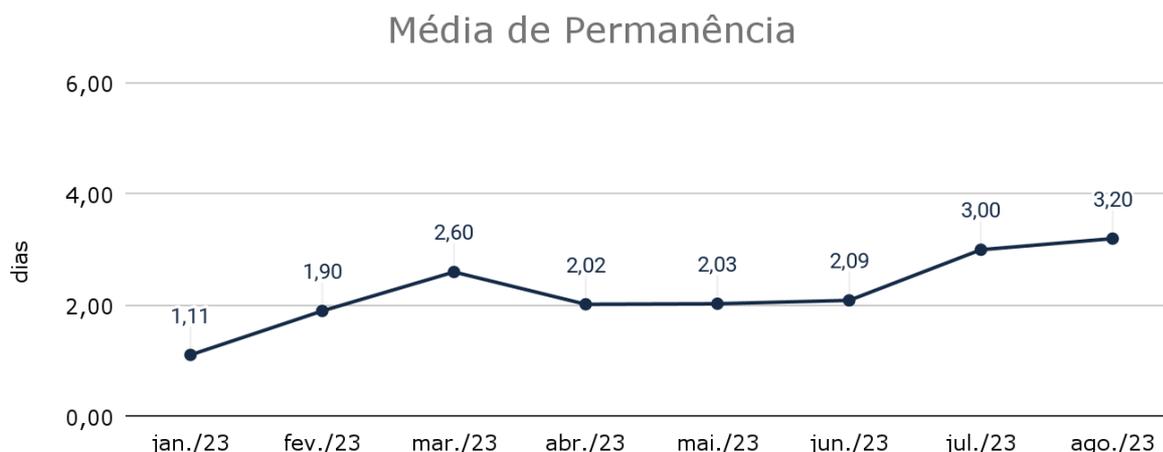
5.3 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



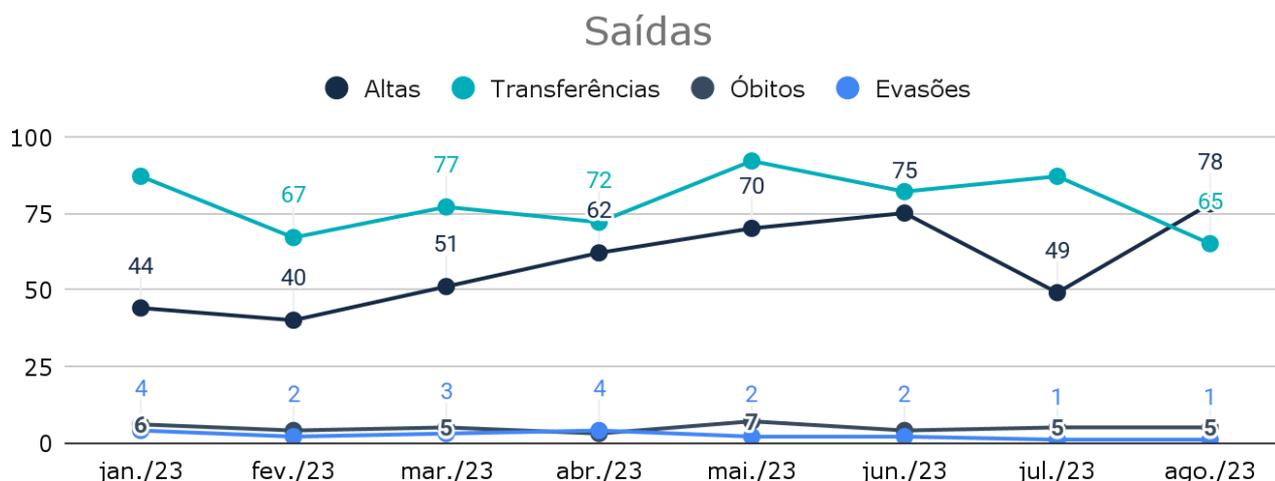
Análise crítica: Apresentamos um total de 148 internações, **196% acima da meta** prevista de 50 internações, um aumento no número se comparado ao mês passado. Sendo que 110 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 38 pacientes que permaneceram em observação entre 12hs e 24 horas.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: Neste mês de agosto/23 tivemos um aumento na média de permanência da internação se comparado ao mês de julho/23. A crescente deste indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP. E neste mês tivemos ainda outro agravante, quando o hospital referência da região, Hospital Geral de Carapicuíba, esteve com os leitos da UTI em reforma. Porém destacamos **52,35%** dos pacientes que permaneceram em observação/internação, tiveram alta, alta no percentual se comparado ao mês anterior, quando tivemos 34,5%, representando que mais da metade dos pacientes tiveram suas necessidades de atendimento supridas com os recursos da unidade.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	78	52,35%
Transferências Externas	65	43,62%
Óbitos <24h	2	1,34%
Óbitos >24h	3	2,01%
Evasões	1	0,67%
Total	149	

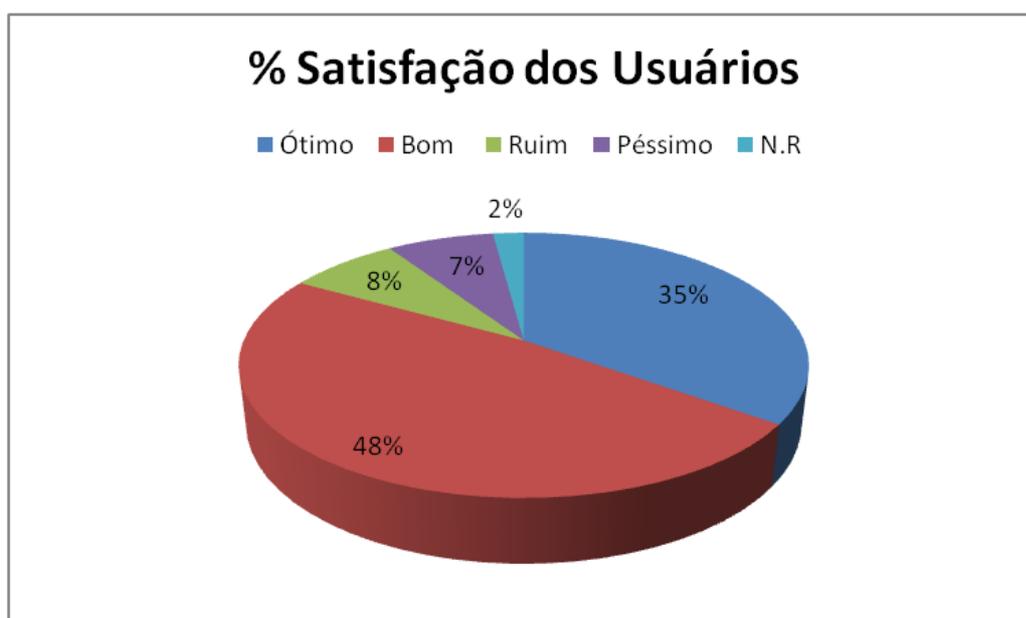
Análise crítica: No mês de agosto/23, se comparado ao mês anterior, tivemos aumento no número de internações quando ocorreram 142 internações e neste mês foram 148. Mantivemos o número de 01 evasão no mês e houve a redução no número de transferências, quando no mês passado foram 87 transferências e este mês 65, isso ocorreu considerando que o hospital referência da região, Hospital Geral de Carapicuíba, esteve com os leitos da UTI em reforma. Mantivemos o mesmo número de óbitos que o mês anterior, que foram no total 5. E tivemos aumento no número de altas se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 49 altas e neste mês 78.

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 862 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 194 pelo Totem, 619 formulários físicos e 49 via NPS.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

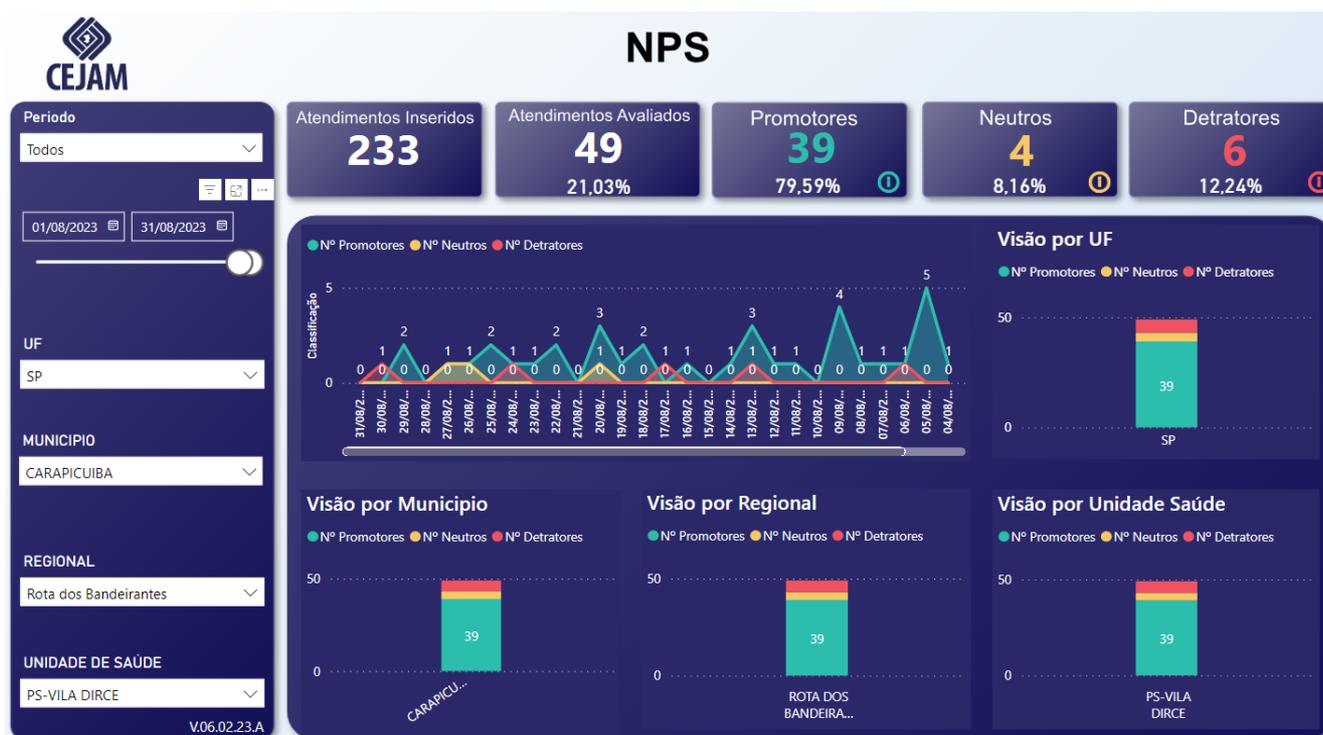
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R	Total
Formulários	172	339	53	38	17	619
Totem	112	53	8	21	0	194
Total	284	392	61	59	17	813
Percentual	35%	48%	8%	7%	2%	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 83%**. Cabe ressaltar que a satisfação entre os usuários do serviço não foi maior devido ao atendimento 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.

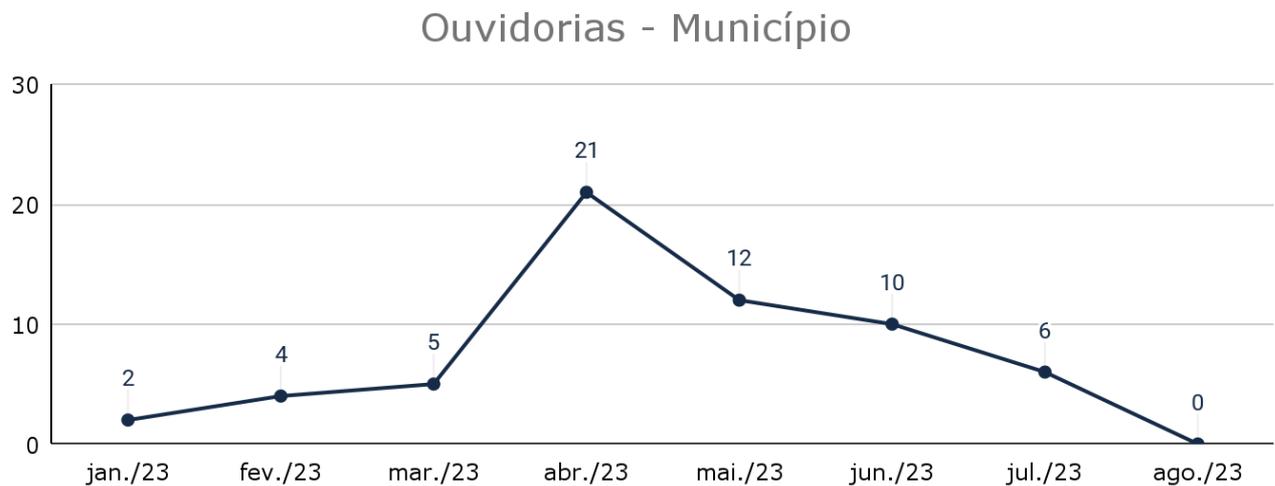
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS



Análise crítica: Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a um parcela dos pacientes que tiveram alta da internação de nossa unidade, quando temos 79,59% dos entrevistados que se manifestaram como promotores, quando 8,16% foram neutros e 12,24% detratores.

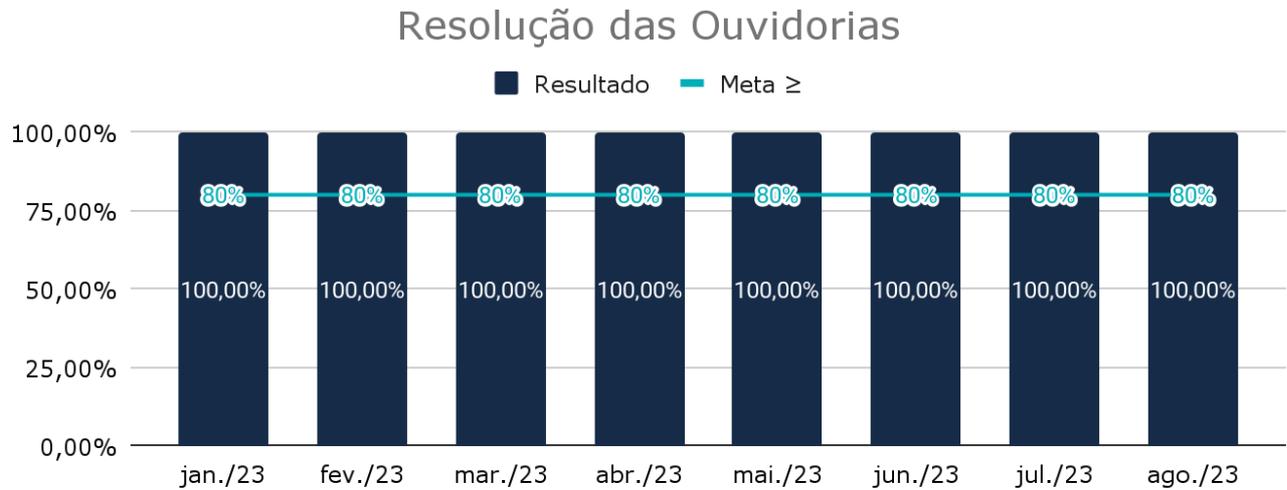
6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

6.2.1 Volume de Manifestações

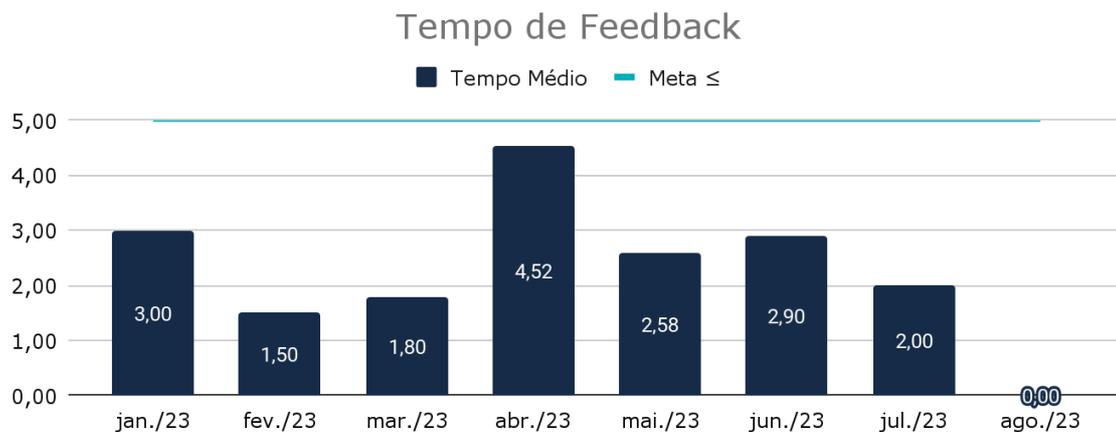


Análise crítica: No mês de agosto/2023 não recebemos manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Município.

6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.2.3 Tempo Médio para Resposta



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

7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Treinamento Externo - Segurança no Manuseio de Cilindros de Gases Medicinais;

Treinamento NR32: Obrigatoriedade do uso de sapatos fechados.

Treinamento Prático para os Brigadistas: Acionamento da Bomba de Incêndio do PS, lançamento das mangueiras de incêndio, equipamento de combate a incêndio e equipamentos de detecção de incêndio;

Adequação do Espaço de Convivência dos Profissionais: Com a ajuda de voluntários realizamos mais uma etapa de adequação do futuro espaço de convivência dos profissionais , na qual foi realizado a pintura das paredes do espaço;

Carapicuíba, 06 de setembro de 2023.



Cinthia Eleine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM