

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

CONTRATO DE GESTÃO N° 100.2019



UBS Alto do Ipiranga

Relatório Assistencial

Fevereiro/2020

01.02.2020 a 19.02.2020

Mogi das Cruzes/SP

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIA ADJUNTA DE SAÚDE INTERINA
ROSÂNGELA D. CUNHA



GERENTE ADMINISTRATIVA REGIONAL
SIRLENE DIAS COELHO

GERENTE EXECUTIVO
JOÃO FRANCISCO ROMANO

GERENTE DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

Sumário

1. Introdução	3
2. Avaliação e Acompanhamento de Serviços de Saúde	4
3. CNES	4
4. Força de Trabalho	4
5. Procedimentos de Enfermagem, Médico e Farmácia	11
6. Ouvidorias.....	12
7. Pesquisa de Satisfação do Usuário	15
8. Distribuição de Senhas.....	16
9. Capacitações/Treinamentos/Grupo Educativo	17
10. Protocolos Assistenciais e POP.....	19
11. Revisão de Prontuários.....	19
12. Manutenção.....	20
13. Atividades de Destaque.....	21

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

1. Introdução

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 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

2. Avaliação e Acompanhamento de Serviços de Saúde

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas Unidades, no período de 01.02.2020 a 19.02.2020 e os indicadores pactuados.

3. CNES

A atualização do vínculo CNES da unidade foi realizada em fevereiro de 2019, devido à disponibilização do sistema para atualização dos dados no CNES estarem vinculadas ao cronograma de exportação dos dados para o **DATASUS**.

4. Força de Trabalho

4.1 Tabela força de trabalho – Equipe Mínima

UBS ALTO DO IPIRANGA	ADMINISTRATIVO			ASSISTÊNCIAL						SAÚDE BUCAL	
	COORDENADOR DE ENFERMAGEM	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	MÉDICO CLÍNICO GERAL	MÉDICO PEDIATRA	MÉDICO GINECOLOGISTA E OBSTETRA	TÉCNICO DE FARMÁCIA	DENTISTA	AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL
1 40 HORAS	2 40 HORAS	3 40 HORAS	1 40 HORAS	4 40 HORAS	1 40 HORAS	1 20 HORAS	2 40 HORAS	1 40 HORAS	1 40 HORAS	1 40 HORAS	

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

4.2 Tabela – Relação de Colaboradores:

RELAÇÃO DE COLABORADORES – JANEIRO / 2020			
	NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADMINISTRATIVO	VANESSA CRISTIANE DE OLIVEIRA ARRUDA	28750	COORDENADOR DE ENFERMAGEM
	CAROLINE COSTA MAIA	28.833	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
	VIVIANE DE CÁSSIA FERREIRA DAMASCENO	28.927	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
	ADRIANE GONÇALVES DE AZEVEDO	28.832	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	PATRICIA RIBEIRO DA SILVA FERREIRA	RPA	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	LUCIENE MARIA DE SANTANA REGUEIRO	28.756	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	AMANDA CAMILA DA SILVA	28.753	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	29.575	JOVEM APRENDIZ
	MICHELE DINIZ	28.774	ENFERMEIRA
	DAIANE APARECIDA DA SILVA MAIA	28751	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ASSISTENCIAL	KATIA SANTOS CUNHA	28760	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
	PATRICIA SANTOS DO NASCIMENTO PACHECO	28758	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
	RAFAEL ALVES DOS ANJOS	28820	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
	DANIELLA GRAN CRISTOFORO	28.761	DENTISTA
	LUCIANA GONÇALVES VALENTE FERREIRA	28.754	DENTISTA
	LENITA CAMPOS OLIVEIRA	28.757	AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL
	LETICIA MENEZES DE OLIVEIRA	28.759	TÉCNICO DE FARMÁCIA

Acordado junto ao DRB da SMS:

- Os cargos de Analista Contábil e Assistente de Administração Pessoas foram contratados como Assistente Administrativo.
- O Agente de Portaria (1) e as Auxiliares de Limpeza (2) foram contratados por uma empresa Terceirizada Proteka Limpeza e Comercial.
- Dentista 40 horas (1) - Foram contratados 2 profissionais de 20 horas cada.
- Contratado um funcionário auxiliar administrativo para a recepção, cobertura mutirão de clínico geral até o dia 19/02/2020.

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

4.3 Escala de Profissionais:

Abaixo escala dos profissionais que atenderam na UBS Alto do Ipiranga para a prestação de serviços médicos através do contrato com a empresa Atrium Cor Serviços Médicos:

UBS Alto do Ipiranga – AMBULATÓRIO							
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional	CRM	Entrada	Saída	Horas Realizadas	Horas Realizadas
Clínica Médica	03/02/2020	Ana Luisa Saldanha	171,746	08:00	12:00	4:00:00	40:00:00
	03/02/2020	Ana Luisa Saldanha	171,746	13:00	17:00	4:00:00	
	04/02/2020	Lucas Tadeu Tomaz Novaes	191,812	08:00	12:00	4:00:00	
	04/02/2020	Lucas Tadeu Tomaz Novaes	191,812	13:00	17:00	4:00:00	
	05/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	08:00	12:00	4:00:00	
	05/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	13:00	17:00	4:00:00	
	06/02/2020	Bruno Rubenz Quadros	183,005	08:00	12:00	4:00:00	
	06/02/2020	Bruno Rubenz Quadros	183,005	13:00	17:00	4:00:00	
	07/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	08:00	12:00	4:00:00	
	07/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	13:00	17:00	4:00:00	
	10/02/2020	Ana Luisa Saldanha	171,746	08:00	12:00	4:00:00	40:00:00
	10/02/2020	Ana Luisa Saldanha	171,746	13:00	17:00	4:00:00	
	11/02/2020	Lucas Tadeu Tomaz Novaes	191,812	08:00	12:00	4:00:00	
	11/02/2020	Lucas Tadeu Tomaz Novaes	191,812	13:00	17:00	4:00:00	
	12/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	08:00	12:00	4:00:00	
	12/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	13:00	17:00	4:00:00	
	13/02/2020	Bruno Rubenz Quadros	183,005	08:00	12:00	4:00:00	
	13/02/2020	Bruno Rubenz Quadros	183,005	13:00	17:00	4:00:00	
	14/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	08:00	12:00	4:00:00	
	14/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	13:00	17:00	4:00:00	
17/02/2020	Ana Luisa Saldanha	171,746	08:00	12:00	4:00:00	24:00:00	
17/02/2020	Ana Luisa Saldanha	171,746	13:00	17:00	4:00:00		

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

Clínica Médica	18/02/2020	Lucas Tadeu Tomaz Novaes	191,812	08:00	12:00	4:00:00		
	18/02/2020	Lucas Tadeu Tomaz Novaes	191,812	13:00	17:00	4:00:00		
	19/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	08:00	12:00	4:00:00		
	19/02/2020	Pedro Henrique Simionato Giazzi Nassri	191,882	13:00	17:00	4:00:00		
							104:00:00	
Pediatria	03/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00	20:00:00	
	04/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	05/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	06/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	07/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	10/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00	20:00:00	
	11/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	12/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	13/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	14/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	17/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00	12:00:00	
	18/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
	19/02/2020	Rômulo Augusto Navascues Bernardino	151,405	08:00	12:00	4:00:00		
Pediatria							52:00:00	
Ginecologia e Obstetrícia	03/02/2020	Madson Meirelles	108,051	07:30	17:00	9:30:00	80:00:00	
	03/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	12:15	17:00	4:45:00		
	04/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	07:30	12:15	4:45:00		
	04/02/2020	Regina Massako Nakayama	73.060	07:30	17:00	9:30:00		
	04/02/2020	Giovanna Bortoletto Basso	176.344	12:15	17:00	4:45:00		
	05/02/2020	Cynthia Aparecida Freire Martins de Moura Zeller	125,247	08:00	12:00	4:00:00		
	05/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	12:15	17:00	4:45:00		
	05/02/2020	Giovanna Bortoletto Basso	176.344	12:15	17:00	4:45:00		
	06/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	07:30	12:15	4:45:00		
	06/02/2020	Gabriela de Miranda Cuba Nogueira	183.110	07:30	12:15	4:45:00		
	06/02/2020	Madson Meirelles	108,051	12:15	17:00	4:45:00		
	07/02/2020	Leticia Rodrigues Morales Nunes	93,369	07:30	17:00	9:30:00		
	07/02/2020	Madson Meirelles	108,051	07:30	17:00	9:30:00		
		10/02/2020	Madson Meirelles	108,051	07:30	17:00	9:30:00	80:00:00
		10/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	12:15	17:00	4:45:00	
		11/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	07:30	12:15	4:45:00	
		11/02/2020	Regina Massako Nakayama	73.060	07:30	17:00	9:30:00	
		11/02/2020	Giovanna Bortoletto Basso	176.344	12:15	17:00	4:45:00	
	12/02/2020	Cynthia Aparecida Freire Martins de Moura Zeller	125,247	08:00	12:00	4:00:00		
	12/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	12:15	17:00	4:45:00		
	12/02/2020	Giovanna Bortoletto Basso	176.344	12:15	17:00	4:45:00		

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

Ginecologia e Obstetrícia	13/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	07:30	12:15	4:45:00	
	13/02/2020	Gabriela de Miranda Cuba Nogueira	183.110	07:30	12:15	4:45:00	
	13/02/2020	Madson Meirelles	108,051	12:15	17:00	4:45:00	
	14/02/2020	Leticia Rodrigues Morales Nunes	93,369	07:30	17:00	9:30:00	
	14/02/2020	Madson Meirelles	108,051	07:30	17:00	9:30:00	
	17/02/2020	Madson Meirelles	108,051	07:30	17:00	9:30:00	46:45:00
	17/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	12:15	17:00	4:45:00	
	18/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	07:30	12:15	4:45:00	
	18/02/2020	Regina Massako Nakayama	73.060	07:30	17:00	9:30:00	
	18/02/2020	Giovanna Bortoletto Basso	176.344	12:15	17:00	4:45:00	
	19/02/2020	Cynthia Aparecida Freire Martins de Moura Zeller	125,247	08:00	12:00	4:00:00	
	19/02/2020	Sandro Rodrigues Fernandes	95,928	12:15	17:00	4:45:00	
19/02/2020	Giovanna Bortoletto Basso	176.344	12:15	17:00	4:45:00		
Ginecologia e Obstetrícia						206:45:00	

Total de horas prevista:

Especialidade	Total de Horas Previstas	Total de Horas Realizadas
Clínica Médica	104:00:00	104:00:00
Pediatria	52:00:00	52:00:00
Ginecologia	208:00:00	206:45:00

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

4.4 Volume de Atendimento Esperado X Produção

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos atendimentos realizados no período avaliativo e acompanhamento dos atendimentos.

Especialidade	Meta para 22 dias úteis	Metas para 13 dias úteis
Clínica Médica	704	416
Pediatria e Puericultura	352	208
Ginecologia e Obstetrícia	1408	832
Odontologia	500	295
Enfermagem	336	199
Atividade Coletiva	32 horas	18:55

4.5 Tabela – Volume de atividades realizadas

Atendimentos	Meta	Vagas Ofertadas	Vagas Agendadas	Atendimentos Faturados	Faltas	% Absenteísmo	% Meta
Clínica Médica	416	505	619	433	73	12%	104%
Pediatria e Puericultura	210	221	240	171	56	23%	81%
Ginecologia e Obstetrícia	832	946	1025	713	233	23%	86%
Odontologia	295	322	392	312	80	20%	106%
Enfermagem	199	175	279	173	106	38%	87%
Total	1952	2169	2555	1802	548	21%	92%

*Fonte: Sistema SIGSS

Na pediatria foram realizadas 171 consultas, sendo 95 consultas de puericultura (266). Sendo assim, a unidade realizou 266 consultas, correspondendo a 127% da meta estabelecida, conforme demonstrado no relatório abaixo.

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

Relatório de Consulta
Agendadas/Realizadas por Profissional

Filtros: Data Inicial: 01/02/2020 Data Final: 19/02/2020

Hora Inicial: 00:00 Hora Final: 23:59

Unidade de Saúde: 40-1 – UBS ALTO IPIRANGA

Convênios: 1-1 – SUS

Idade Inicial: 0 anos / Idade Final: 2 anos

Tipo Agenda: Todos

Consulta Básicas / Consultas e Reconsultas / Não Faltantes, Não Cancelados, Não Desmarcados

Unidade: **40-1** **UBS ALTO IPIRANGA**

Profissional	Agendadas	Faltantes	Canceladas	Atendidas	Não Realizadas
264-1 ROMULO AUGUSTO NAVASCUES BERNARDINO	95	0	0	95	0

Não foram informados os dados referentes às agendas extras, tendo em vista que o sistema SIGSS não dispõe dessa informação.

Visando a redução do absenteísmo a unidade realiza a confirmação dos agendamentos. Embora, mesmo confirmadas às consultas de ginecologia e Obstetrícia na unidade através de contato telefônico e suporte da central de agendamento SIS não obtivemos êxito. Tendo em vista que se trata de período de festividades.

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

5. Procedimentos de Enfermagem, Médico e Farmácia

Procedimentos de Enfermagem	Produtividade
AFERICAO DE PRESSAO ARTERIAL	183
COLETA DE MATERIAL P/ EXAME CITOPATOLOGICO DE COLO UTERINO	125
GLICEMIA CAPILAR	83
CURATIVO GRAU I C OU S DEBRIDAMENTO POR PACIENTE	36
ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS EM ATENCAO BASICA POR	33
TESTE RÁPIDO PARA DETECÇÃO DE HEPATITE C	32
TESTE RÁPIDO PARA DETECÇÃO DE INFECÇÃO PELO HBV	31
TESTE RÁPIDO PARA SÍFILIS EM GESTANTE	17
TESTE RAPIDO PARA DETECCAO DE HIV EM GESTANTE	17
TESTE RAPIDO PARA DETECCAO DE INFECCAO PELO HIV	14
TESTE RÁPIDO PARA SÍFILIS	14
MEDICAO DE ALTURA	13
MEDICAO DE PESO	13
AVALIAÇÃO ANTROPOMÉTRICA	12
TESTE RÁPIDO DE GRAVIDEZ	10
RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BASICAS POR PACIENTE	7
INALACAO NEBULIZACAO	6
VACINA	651
Total	1297

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

6. Ouvidorias

As quando registradas as mesmas são avaliadas pelo responsável da Unidade e Núcleo Técnico, se necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. As Unidades realizam contato com os munícipes, posicionando-lhes quanto às providências adotadas. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

Nº OUVIDORIA	ASSUNTO	COMPLEMENTO	RESPOSTA
297710	ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE	Boa tarde! Sempre fiz coleta de exames e nunca tive problemas. Ontem 11/02/2020, fui realizar coleta laboratorial e a funcionário no momento da coleta perguntou se eu ingeria muita água e em qual quantidade ou estava fazendo uso de algum medicamento. Respondi que bebo muita água, e não estava fazendo uso de nenhum infelizmente ela não conseguiu coletar a quantidade de sangue suficiente e teve que optar pelo braço esquerdo onde o sangue foi coleta normalmente. O hematoma é visível no braço direito onde fora feita a primeira tentativa. Não e minha intenção prejudicar a funcionária, apenas quero demonstrar a minha insatisfação afim de que os profissionais devem ser orientados e estarem mais preparados para a função.	Referente a ouvidoria 297710 informamos que nossos profissionais são treinados e orientados a realizarem um atendimento humanizado. Para que não ocorra esse tipo de hematoma, todas as técnicas, solicitam aos pacientes que pressione o local onde foi introduzido a agulha por 2 a 3 minutos, que evite dobrar o braço por alguns minutos depois da retirada do sangue, evite carregar peso, sacolas, bolsas, crianças ou outros objetos, não massagear o local da retirada do sangue. O hematoma desaparece naturalmente, mas para acelerar o processo, pode usar uma bolsa de água morna 3 a 4 vezes por dia. Caso necessite, o paciente poderá procurar a nossa unidade de saúde. Diante do exposto, nos colocamos a disposição para demais esclarecimentos e nos desculpamos por qualquer inconveniente causado. Atenciosamente, Viviane Damasceno

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

304151	ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE	<p>MUNÍCIPE RECLAMA DO ATENDIMENTO DO UBS DO ALTO DO IPIRANGA DA PARTE DA DIREÇÃO</p> <p>Referente a ouvidoria 304151 informamos que a munícipe esteve em nossa unidade no dia 12/02/2020, consulta de encaixe, às 14:00 com o Dr. Sandro. Neste dia, munícipe reclama que estava demorando para ser atendida pelo médico e solicitou explicações da coordenação. A coordenação, prontamente a orientou a aguardar, pois o médico estava atendendo normalmente. A paciente foi atendida às 14:42. Paciente também questionou sobre uma "guia de consulta de pequenas cirurgias ginecológica" que foi enviada para a SMS no dia 21/02/2020 no MEMORANDO: 13/2020. Informamos que está no prazo, mas que iríamos verificar junto a SMS. Ressaltamos que a paciente frequentemente está em nossa unidade e sempre questiona algo ref. aos fluxos de atendimento entre a unidade e a SMS, mas sempre é prontamente acolhida e orientada. Nossos profissionais são treinados e orientados a realizarem um atendimento humanizado. Diante do exposto, nos colocamos a disposição para demais esclarecimentos e nos desculpamos por qualquer inconveniente causado.</p> <p>Atenciosamente, Viviane Damasceno</p>
--------	-----------------------------------	--

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

<p>304200</p> <p>ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE</p>	<p>RECLAMA SOBRE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA UBS ALTO IPIRANGA. RESSALTA QUE FICOU MAIS DE 1 HORA PARA RETIRAR O RESULTADO DE 1 ANO.</p>	<p>Boa tarde! Referente a ouvidoria 304200 por contato telefônico, informamos ao paciente que o quadro da recepção é composto por três atendentes que realizam os seguintes atendimentos: abertura de ficha para consultas e procedimentos, cartão sis, retornos, retirada de exames e guias e demais atendimentos de informações. Às sextas - feiras, das 09h às 10h, além dos atendimentos normais, o paciente pode solicitar a confecção do Cartão SIS e SUS, o que demanda tempo. Também neste dia, tivemos mutirão de coleta de exames laboratoriais. Paciente também nos informou que o exame retirado foi o de sua esposa Fabiana de Oliveira França - SIS: 558757 e a mesma ainda não havia conseguido marcar retorno, então, diante disso, agendamos uma consulta de retorno na UBS AI, com a Dra. Letícia para o dia 27/03/2020 às 16h.</p> <p>Diante do exposto, nos colocamos a disposição para demais esclarecimentos e nos desculpamos por qualquer inconveniente causado.</p> <p>Atenciosamente Viviane Damasceno</p>
<p>306670</p> <p>ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE</p>	<p>Munícipe foi até o UBS Alto do Ipiranga com sua mãe para fazer o cartão SIS ao chegar na unidade foi dado para filha da paciente uma prancheta para ser preenchida alegando que se tratava de uma palestra. Munícipe ficou uma hora na unidade e não houve nenhuma palestra.</p> <p>Obs.: Munícipe não perguntou em nenhum momento qual era o assunto da palestra. Quem forneceu a prancheta foi um outro paciente.</p> <p>Paciente: Isabel Alves Siqueira de Carvalho. Nasc.: 07/07/59</p> <p>Data do comparecimento na unidade 28/02/20 às 09:17</p> <p>Obs.: Munícipe não assinou a prancheta, e achou tudo estranho, pede para que seja esclarecido isso</p>	<p>Referente a ouvidoria 306670, informamos a paciente, por contato telefônico, que a UBS AI, realiza diversos grupos educacionais e preventivos aos usuários. Antes de cada grupo, é passada uma lista de presença, a qual deve ser assinada pelos mesmos. Geralmente, enquanto o grupo está acontecendo, a lista vai sendo passada. Neste dia, a palestra seria no período da manhã, mas devido ao grande fluxo de usuários presentes na unidade, agendados no mutirão de coletas laboratoriais, a lista que começou a ser passada, mas logo foi anulada e a palestra foi remarcada para a tarde, das 14:30 às 15:30. Para comprovação, as listas estão cadastradas no sistema.</p> <p>Diante do exposto, nos colocamos a disposição para demais esclarecimentos e nos desculpamos por qualquer inconveniente causado.</p> <p>Atenciosamente, Viviane - UBS Alto Ipiranga</p>

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

7. Pesquisa de Satisfação do Usuário

A coleta das informações referente ao SAU é realizada pela Secretária de Saúde.

A unidade possui de fácil visualização os telefones da ouvidoria municipal e federal, além disso, possuem impressos para pesquisa de opinião manual e caixas lacradas para o recebimento dessas pesquisas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. A Unidade realiza contato com os munícipes, posicionando-lhes quanto às providências adotadas. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

Mensalmente a SMS/PMMC encaminha relatório de análise das pesquisas de opinião das unidades para o Núcleo Técnico Regional para conhecimento e se necessário providências.

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES/////////UBS ALTO DO IPIRANGA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

Prezado (a) usuário (a),
Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se a vontade ao escrever as sugestões.

///////// Data: / /

Nome: _____
Sexo: F M Idade: _____ Telefone: (____) _____
Bairro: _____ SIS: _____

/////////SERVIÇOS/////////

	Bem	Muito Bem	Muito Ruim	Ruim
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento de Enfermagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento do Enfermeiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Odontológico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Médico - Pediatra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Médico - Ginecologista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Médico - Clínico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Farmácia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

/////////

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES/////////UBS ALTO DO IPIRANGA

/////////ATENDIMENTO/////////

	Bem	Muito Bem	Muito Ruim	Ruim
Agilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

/////////SUGESTÕES/////////

/////////ELOGIOS/////////

/////////RECLAMAÇÕES/////////

/////////

  

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

8. Distribuição de Senhas

FILA	PRIORIDADE	QUANTIDADE
COLETA LABORATORIAL	NORMAL	138
COLETA LABORATORIAL	PREFERENCIAL	153
CONSULTAS	NORMAL	1247
CONSULTAS	PREFERENCIAL	713
DENTISTA	NORMAL	272
DENTISTA	PREFERENCIAL	02
FARMACIA	NORMAL	570
FARMACIA	PREFERENCIAL	423
PROCEDIMENTOS	NORMAL	54
PROCEDIMENTOS	PREFERENCIAL	129
RETIRADA DE EXAMES	NORMAL	57
RETIRADA DE EXAMES	PREFERENCIAL	21
RETORNO / PÓS CONSULTA	NORMAL	1346
RETORNO / PÓS CONSULTA	PREFERENCIAL	600
VACINA	NORMAL	407
VACINA	PREFERENCIAL	03
TOTAL		6135

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

9. Capacitações/Treinamentos/Grupo Educativo

ATIVIDADE COLETIVA		
"EDUCAÇÃO CONTINUADA"		
Fevereiro		
DATA	TIPO	DESCRIÇÃO
04/02/2020	TEMA	01:00
	PALESTRANTE	CAROLINE COSTA
	OBJETIVO	ORIENTAÇÃO SOBRE O DECRETO DE CONDUTAS VEDADAS ELEIÇÕES 2020
	PUBLICO ALVO	FUNCIONÁRIOS UBS
	DURAÇÃO	1:00:00
	PARTICIPANTES	18
10/02/2020	TEMA	DIAGNÓSTICO DE HEPATITES VIRAIS
	PALESTRANTE	EDUCAÇÃO PERMANENTE TELELAB
	OBJETIVO	DIAGNÓSTICO DE HEPATITES VIRAIS
	PUBLICO ALVO	TÉCNICA DE ENFERMAGEM
	DURAÇÃO	15:00
	PARTICIPANTES	1
11/02/2020	TEMA	DIAGNÓSTICO DE SÍFILIS
	PALESTRANTE	EDUCAÇÃO PERMANENTE TELELAB
	OBJETIVO	DIAGNÓSTICO DE SÍFILIS
	PUBLICO ALVO	TÉCNICA DE ENFERMAGEM
	DURAÇÃO	15:00
	PARTICIPANTES	1
17/02/2020	TEMA	DIAGNÓSTICO DE HIV
	PALESTRANTE	EDUCAÇÃO PERMANENTE TELELAB
	OBJETIVO	DIAGNÓSTICO DE HIV
	PUBLICO ALVO	TÉCNICA DE ENFERMAGEM
	DURAÇÃO	15:00
	PARTICIPANTES	1

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

ATIVIDADE COLETIVA		
"GRUPOS EDUCATIVOS"		
Fevereiro		
DATA	TIPO	DESCRIÇÃO
03/02/2020	TEMA	1ª SESSÃO DO GRUPO DE TABAGISMO
	PALESTRANTE	MICHELE DINIZ E ANA LUISA
	OBJETIVO	PARAR DE FUMAR
	PUBLICO ALVO	INSCRITOS DO GRUPO
	DURAÇÃO	2:00:00
	PARTICIPANTES	9
10/02/2020	TEMA	2ª SESSÃO DO GRUPO DE TABAGISMO
	PALESTRANTE	MICHELE DINIZ E ANA LUISA
	OBJETIVO	PARAR DE FUMAR
	PUBLICO ALVO	INSCRITOS DO GRUPO
	DURAÇÃO	2:00:00
	PARTICIPANTES	6
14/02/2020	TEMA	ARBOVIROSE
	PALESTRANTE	PATRICIA E DAIANE
	OBJETIVO	CONSCIENTIZAÇÃO DO AEDES AEGYPTI
	PUBLICO ALVO	SALA DE ESPERA
	DURAÇÃO	1:30:00
	PARTICIPANTES	8
17/02/2020	TEMA	3ª SESSÃO DO GRUPO DE TABAGISMO
	PALESTRANTE	MICHELE DINIZ E ANA LUISA
	OBJETIVO	PARAR DE FUMAR
	PUBLICO ALVO	INSCRITOS DO GRUPO
	DURAÇÃO	2:00:00
	PARTICIPANTES	6

EDUCAÇÃO CONTINUADA		GRUPOS EDUCATIVOS	
DURAÇÃO	DATA	DURAÇÃO	DATA
1:00:00	04/02/20	2:00:00	03/02/2020
15:00:00	10/02/20	2:00:00	10/02/2020
15:00:00	11/02/20	1:30:00	14/02/2020
15:00:00	17/02/20	2:00:00	17/02/2020
46:00:00		7:30:00	
53:30:00			

Meta	Grupo Educativo e/ou Educação Continuada
18:55:00	53:30:00

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

10. Protocolos Assistenciais e POP

Os protocolos assistenciais, procedimento operacional padrão (POP) para as atividades da enfermagem e recepção, descrição de fluxo de atendimento e de rotinas administrativas da unidade, seguimos o padrão enviados pela Secretária Municipal de Saúde. Estamos em desenvolvimento de alguns POPs.

11. Revisão de Prontuários

São realizadas auditoria de prontuários, por amostragem. Informamos que após a análise as inconsistências são pontuadas prontamente aos profissionais com orientações quanto à qualificação das anotações nos prontuários de atendimento. Critérios de avaliação conforme demonstrado no quadro abaixo:

Realizada auditoria de prontuários, por amostragem. Para análise quanto à qualificação das anotações nos prontuários de atendimento e quando necessário os profissionais serão orientados conforme os critérios de avaliação demonstrado no quadro abaixo:																									
AVALIADORES		Vanessa/Sandro	TOTAL	% SIM	% NÃO	% NA																			
NÚMERO DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	12					
ESPECIALIDADE		GINECOLOGIA	PEDIATRIA	CLINICO	ENFERMEIRO	GINECOLOGIA	PEDIATRIA																		
DATA DA AVALIAÇÃO		06/02/2020	06/02/2020	06/02/2020	06/02/2020	14/02/2020	14/02/2020	14/02/2020	14/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020	21/02/2020						
1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO		SM	NÃO	NA	60	0	0	60	100%																
1.1 Local exclusivo para arquivo do PF		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
1.2 PF organizado por número - Sequencia cronológica		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.1 Estado de conservação PF		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.2 Identificação do envelope PF		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.3 Envelope de PI conforme padrão (PI)		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.4 Identificação dos usuários em todas as fichas do PI		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.5 Registro em ordem cronológica no PI		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.6 Formulários separados por usuário no PI		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
2.7 Identificação dos profissionais nos registros do PI		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	60	0	0	60	100%	
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO – ATENDIMENTO MÉDICO		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	45	0	15	60	75%	
3.1 Data		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	45	0	15	60	75%	
3.2 Letra legível		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	45	0	15	60	75%	
3.3 Anamnese		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	45	0	15	60	75%	
3.4 Exame físico		4	1	S	S	S	4	1	S	S	S	4	1	S	S	S	4	1	S	42	3	15	60	70%	
3.5 Hipótese diagnóstica		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	45	0	15	60	75%	
3.6 Conduta		4	1	S	S	4	1	S	S	4	1	S	S	4	1	S	S	4	1	S	39	6	15	60	65%
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO – ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
3.7 Data		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
3.8 Letra legível		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
3.9 Histórico		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
3.10 Exame físico		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
3.11 Diagnóstico de enfermagem		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
3.12 Conduta		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	15	0	45	60	25%	
ATENDIMENTO DO AUXILIAR E/OU TÉCNICO DE ENFERMAGEM		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.13 Data		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.14 Letra legível		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.15 Anotação		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.16 Data		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.17 Letra legível		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.18 Outros		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	
3.19 Conduta		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0	0	60	60	100%	

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

12. Manutenção

MANUTENÇÃO		
PAULO ANASTÁCIO		
DATA	ORDEM DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
07/02/2020	2303	Fornecimento instalação de 2 assentos sanitários duo deca higiênico; Fornecimento troca de 1 vidro de 84cmx55cm de 4m incolor na esquadria do corredor fundos; Serviços de tapeceiro conserto de assento e encosto de perna e braço da cadeira de coleta de exames; Manutenção do trocador de crianças W.C. feminino público
10/02/2020	2004	Troca de 14 lâmpadas de led; Troca de uma tomada e interruptor na sala de coleta; Troca de uma tomada de cabo rede na sala odontologia; Manutenção da fechadura da sala de inalação.
14/2/2020	2059	Manutenção nos 3 trincos da janela; manutenção no puxador do armário da dentista

CONTRATO DE GESTÃO nº 100.2019 – UBS ALTO DO IPIRANGA
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE
PROCESSO: 30.873/2019

13. Atividades de Destaque

