

CG 67.2018



UNICA

AGOSTO - 2019
01 a 31.08.2019

Mogi das Cruzes

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE

FRANCISCO MOACIR BEZERRA DE MELO



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

SIRLENE DIAS COELHO

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	5
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:	5
3. FORÇA DE TRABALHO	6
4. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO	14
5. ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV	25
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	26
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA	27
8. INDICADORES DE QUALIDADE	29
9. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA	30
10. OUVIDORIA	60
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	66
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	67
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	68
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	68
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	70
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	71
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	74

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de Equipamentos de Saúde que compõe o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes.

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.^a Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas nas unidades são monitoradas pelo Sistema MV. Exceto quando não há tempo hábil para registro no CNES dos profissionais no sistema DATASUS.

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS.

Porém, corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet e instabilidades diárias nos sistemas. Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos do relatório do Sistema MV.

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial, no período de 01 a 31 de Agosto/2019.

3. FORÇA DE TRABALHO

3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima

AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO				ASSISTÊNCIA						SAÚDE BUCAL		EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
	COORDENADOR ADMINISTRATIVO	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE SISTEMA	ORIENTADOR DE PÚBLICO	MÉDICO CARDIOLOGISTA	ENFERMEIRO RT	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	FARMACÊUTICO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE SAÚDE BUCAL	CIRURGIÃO DENTISTA	FISIOTERAPEUTA	NUTRICIONISTA	EDUCADOR FÍSICO
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	12 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	20 HORAS	30 HORAS	40 HORAS	40 HORAS
	1	8	1	3	1	1	2	8	1	2	2	2	2	1	2

BLOCO CIRÚRGICO	ADM.	ASSISTÊNCIA		
	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	MÉDICO ESPECIALISTA
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	08 HORAS
	1	2	3	1

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

RELAÇÃO DE COLABORADORES – AGOSTO/2019			
	NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO
ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
	MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
	DAVID DOS SANTOS	26256	T.I / FATURISTA
	ANA CLAUDIA MORAIS MARTINS	26252	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	
	MICHELLE CRISTINE FERREIRA LOURENÇO	17610	
	ALINE DE MORAIS VAZ	26249	
	AUREA FERREIRA MIRANDA - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26253	
	ANGELICA DE OLIVEIRA SOUZA RIBEIRO - Cobertura de férias da Aurea F Miranda	26215	
	JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO - Licença Maternidade a partir de 17/06/19	26278	
	YESSA DA SILVA FARIA PORTE - Cobertura de Licença Maternidade Josy Ap. Oliveira G. Melo	28117	
	MARIA VIVIANE ROMANO	26264	
	MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
	TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	ORIENTADOR DE PÚBLICO
	SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
	ALLAN VITOR DA SILVA OLIVEIRA	26250	
	PRISCILA SILVA DOS SANTOS	26269	JOVEM APRENDIZ
	FABIANA NERIS URBIETA	26666	
ENFERMAGEM	CRISTIANE DA SILVA MARTINS RODRIGUES DE LIMA	26281	ENFERMEIRO RT
	LUCIANE NOGUEIRA - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26262	ENFERMEIRO
	ANA LUCIA DA GRAÇA - Cobertura de Férias - Luciane N. 01/08/19 a 23/08/2019	RPA	
	ALINE FERNANDA DE OLIVEIRA - Cobertura de Férias - Luciane N. 26/08/19 a 30/08/2019	RPA	
	JUCELANIA SOUSA GONDIM	26279	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
	BRENDA STEPHANY AKAMINE - Rescisão	26211	
	JEFERSON SANTOS MONTEIRO DA SILVA - Cobertura Rescisão de Brenda S. Akamine - 07/08 a 30/08/19	RPA	
	GESSICA XISTO SILVA	26258	
	GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
	IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA- Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26259	
	ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO - Cobertura de Férias de Ivete M de F Souza	9058	
	EVYLLYN LUCIENE DOS SANTOS - Licença Maternidade - a partir de 19/07/2019	18644	
	ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES - Cobertura de Licença Maternidade - Atestado Médico de 16/08/19 a 29/08/2019	27591	
	MARINES REIS DA SILVA - Cobertura de Elisiomar M. Rodrigues 20/08 A 30/08/19	RPA	
	JOAO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	CIRURGIÃO DENTISTA
	ALINE BITENCOURT COSTA - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26248	
	RENATA JAMACARI CARRIAO CASTRO - Cobertura de Férias 01/08/19 a 30/08/2019	RPA	
	MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	
JACKELINE CAETANO VAZ ROSSETE	26260		
KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26261	AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL	
REGINA CELIA CARMONA - Cobertura de Férias - Karina Giovana G. Valentim 01/08/19 a 30/08/2019	RPA		
FARMÁCIA	ELISÂNGELA COSTA DA SILVA SANTOS	26257	FARMACÊUTICO
	BARBARA DA SILVA ALMEIDA - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
	PRISCILA PALOMA DE MATOS GARCIA - Cobertura de Férias - Barbara da S. Almeida 01/08/19 a 30/08/2019	RPA	
	MARIA DE FATIMA CAVALCANTE RODRIGUES CASTRO	11273	
MÉDICO	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

BLOCO CIRÚRGICO	ADM	WILLIAN DIEGIO ARANTES ALVES	26209	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	
	ENFERMAGEM	NORMA DE FREITAS		26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		ROSANGELA AKIKO HAMADA		26272	
		ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA - Licença Maternidade até 21/04/2019		19268	
		STEPHANY DANTAS FIGUEIRA - Cobertura de Licença Maternidade Aline Coleado V. Miranda		27018	
	FARMÁCIA	PRISCILA ALVES DA SILVA		26268	TÉCNICO DE FARMÁCIA
		KELLY DOS SANTOS MIRANDA DIANA		27390	
	MÉDICO	DANIEL DE OLIVEIRA ARAÚJO		12825	CIRURGIÃO GERAL

ATI	A.T.I.	ADRIANA GONCALVES VALENTE - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26247	FISIOTERAPEUTA
		JAQUELINE SALLES DOS SANTOS - Cobertura de Férias - Adriana G. Valente 01/08/19 a 30/08/2019	RPA	
		MARCIA MARIA CAMPOS	26263	
		CONCEICAO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
		DANIEL MITSUKUNI NOMURA - Férias de 01/08/19 a 31/08/2019	26255	EDUCADOR FÍSICO
		STELLA MARY CURSINO DOS SANTOS - Cobertura de Férias - Daniel Midsukuni Nomura 01/08/19 a 30/08/2019	RPA	
		LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

Informações:

Administrativo

Josy Aparecida Oliveira Gomes de Melo – Auxiliar Técnico Administrativo: início da licença maternidade em 17 de junho 2019.

Yessa da Silva Faria Porte – Auxiliar Técnico Administrativo: contratação para cobertura de licença maternidade, início em 10 de junho 2019.

Áurea Ferreira Miranda: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura realizada pela Auxiliar Técnica Administrativo: Angélica de Oliveira Souza Ribeiro.

Enfermagem

Luciana Nogueira - Enfermeira: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura realizada pela Ana Lúcia da Graça de 01/08/2019 até 23/08/2019, após esta data a cobertura foi realizada pela Aline Fernanda de Oliveira de 26/08 até 30/08/2019.

Aline Coleado Vituriano Miranda -Técnico de Enfermagem: iniciou a Licença Maternidade em 21/04/2019 e a cobertura está sendo realizada pela funcionária Stephany Dantas Figueira.

Evellyn Luciene dos Santos -Técnico de Enfermagem: iniciou a Licença Maternidade a partir de 19/04/2019. A cobertura está sendo realizada pelo colaborador Elisiomar Miranda

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Rodrigues. Dia 16/08/2019 colaborador Elisiomar Miranda Rodrigues passou mal durante a jornada de trabalho, necessitando de internação hospitalar onde foi contratada a profissional Marinês Reis da Silva (RPA- recibo de pessoa autônoma) no período de 20/08 até 30/08/19.

Ivete Maria de Freitas Souza: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura realizada pela colaboradora Ana Paula Daniel Gomes (técnica de enfermagem).

Brenda Stephany Akamine: desligamento em 05/08/2019, contratação de Jeferson Santos Monteiro da Silva em 07/08/2019 como RPA – recibo de pessoa autônoma.

ATI- Academia da Terceira Idade

Adriana Gonçalves Valente férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura feita pela Fisioterapeuta Jaqueline Salles dos Santos, contratação feito em regime RPA – recibo de pessoa autônoma.

Daniel Mitsukuni Nomura: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura feita pela Educadora Física Stella Mary Cursino dos Santos contratação realizada em regime RPA – recibo de pessoa autônoma.

Farmácia

Bárbara da Silva Almeida: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura feita pela Técnica de Farmácia Priscila Paloma de Matos Garcia contratação realizada em regime RPA – recibo de pessoa autônoma.

Odontologia

Aline Bitencourt Costa: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura feita pela Dentista Renata Jamacaru Carrião Castro contratação realizada em regime RPA – recibo de pessoa autônoma.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Karina Giovana Gomes Valentim: férias de 01/08 à 31/08/2019. Cobertura realizada pela profissional Regina Célia Carmona.

3.3 - Tabela – Profissionais Ambulatório

Abaixo, escala dos profissionais que atuaram na UNICA para a prestação de serviços médicos através de contrato com a empresa RFL e CLT:

UNICA – AMBULATÓRIO - ATENDIMENTO AGOSTO/2019												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Ofícios	Data do Atendimento	Profissional	CRM	contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
Vascular	53	53	07/08/19, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	53:00:00
			07/08/19, quarta-feira	Jeronimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	8:00	11:00	03:00	
			14/08/19, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			14/08/19, quarta-feira	Jeronimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	8:00	11:00	03:00	
			21/08/19/quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/08/19/quarta-feira	Jeronimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	8:00	11:30	03:30	
			28/08/19/quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
28/08/19/quarta-feira	Jeronimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	8:00	11:30	03:30				
Cirurgia Geral	53	53	06/08/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	10:00	13:30	03:30	53:00:00
			07/08/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			13/08/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	10:00	13:30	03:30	
			14/08/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			20/08/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	10:00	13:00	03:00	
			21/08/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			27/08/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	10:00	13:00	03:00	
28/08/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00				
Neurologia	158	158	02/08/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	158:00:00
			02/08/19, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			02/08/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
			06/08/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:30	17:00	04:30	
			07/08/19, quarta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			07/08/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:30	17:00	04:30	
			09/08/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			09/08/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:30	17:00	04:30	
			13/08/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:30	17:00	04:30	
			14/08/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:30	17:00	04:30	
			16/08/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			16/08/19, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			16/08/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	integral	8:00	17:00	09:00	
			19/08/19, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:30	17:00	04:30	
			20/08/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
			21/08/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
			23/08/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			26/08/19, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
			27/08/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
			28/08/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
29/08/19, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	8:00	12:00	04:00				
30/08/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00				
30/08/19, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00				
30/08/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00				

Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Cardiologia	53	53	01/08/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	12:00	5:00	53:00:00
			05/08/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			08/08/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			12/08/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			15/08/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			22/08/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			26/08/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			28/08/19/quarta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			29/08/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
Urologia	53	53	05/08/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	53:00:00
			06/08/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			12/08/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			13/08/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			13/08/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			19/08/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			20/08/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
27/08/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00				
Dermatologia	53	65	07/08/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	65:00:00
			09/08/19/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			14/08/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			16/08/19/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			19/08/19/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			21/08/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			22/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	12:00	16:00	4:00	
			23/08/19/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			27/08/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	12:00	16:00	4:00	
			28/08/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			29/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	12:00	16:00	4:00	
			30/08/19/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	13:00	5:00	
Endocrinologia	53	53	05/08/19/segunda-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Vespertino	14:00	17:00	3:00	53:00:00
			07/08/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			14/08/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			19/08/19/segunda-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/08/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/08/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
Gastroclínica	53	40	07/08/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	40:00:00
			14/08/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/08/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/08/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
Geriatrics	53	60	01/08/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	60:00:00
			02/08/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			08/08/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			09/08/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			15/08/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			16/08/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			22/08/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			23/08/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			29/08/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			30/08/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	
Mastologia	35	29	01/08/19/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Matutino	11:00	14:00	3:00	29:00:00
			08/08/19/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00	
			15/08/19/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00	
			29/08/19/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00	
			30/08/19/sexta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Vespertino	8:00	16:00	8:00	
Otorrino	53	53	09/08/19/sexta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	53:00:00
			13/08/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00	
			15/08/19/quinta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Vespertino	15:00	17:00	2:00	
			16/08/19/sexta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Vespertino	7:00	14:00	7:00	
			20/08/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/08/19/quarta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Vespertino	15:00	17:00	2:00	
			27/08/19/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/08/19/quarta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Vespertino	15:00	17:00	2:00	
			29/08/19/quinta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Vespertino	15:00	17:00	2:00	

Ofício nº 59: troca de 07 horas da especialidade de gastroclínica para geriatria.

Ofício nº 63: troca de 06 horas da especialidade de mastologia + 06 horas de gastroclínica para 12 horas de dermatologia.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Observações:

Ofício nº59/2019: conforme descrito no ofício, solicitamos a troca de 07 horas da especialidade gastroclínica para a especialidade de geriatria para o atendimento da demanda interna da unidade.

Ofício nº63/2019: conforme descrito no ofício, solicitamos a troca de 06 horas da especialidade gastroclínica e 06 horas da especialidade de mastologia para 12 horas da especialidade de dermatologia. Informamos que a troca foi para atendimento de demanda interna da unidade.

Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelo prestador de serviço médico:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	RFL	617:00:00
	CLT	53:00:00

A partir do mês de Agosto/2019, houve a contratação da Empresa Médica – RFL Assessoria em Saúde LTDA – para a prestação de serviços médicos.

Em anexo folha de frequência dos Profissionais Médicos.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

3.4 - Tabela – Profissionais– Bloco Cirúrgico

Abaixo, escala dos profissionais médicos que atuaram na UNICA – Bloco Cirúrgico através de contrato com a empresa RFL e CLT:

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - ATENDIMENTO - AGOSTO/2019												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Ofícios	Data do Atendimento	Profissional	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
CIRURGIÃO GERAL	35	35	07/08/19/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	7:00	17:00	10:00	37:50:00
			14/08/19/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	7:00	16:00	09:00	
			21/08/19/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	7:00	16:50	09:50	
			28/08/19, quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	7:00	16:00	09:00	
MASTOLOGIA	35	0		Troca pela Especialidade Dermato							0:00:00	
UROLOGIA	35	35	02/08/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	35:00:00
			09/08/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			16/08/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			30/08/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Integral	7:00	12:00	5:00	
DERMATO	70	105	01/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	106:00:00
			05/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Vespertino	8:00	17:00	9:00	
			06/08/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			06/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			06/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Vespertino	13:30	17:00	3:30	
			08/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			12/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	8:00	1:00	
			12/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	8:00	17:00	9:00	
			13/08/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			13/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			13/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Vespertino	13:30	17:00	3:30	
			15/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			19/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	9:00	2:00	
			19/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	9:00	17:00	8:00	
			20/08/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			20/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			20/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			22/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			26/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	9:00	2:00	
			26/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	9:00	17:00	8:00	
27/08/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00				
27/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	10:00	3:00				
27/08/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	4:00				
29/08/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	8:00	12:00	4:00				
30/08/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge - Troca	116.912	PJ	RFL	Vespertino	7:00	11:00	4:00				

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

ANESTESISTA	53	53	02/08/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	14:00	7:00	53:00:00
			07/08/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	16:00	9:00	
			09/08/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	14:00	7:00	
			14/08/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	14:00	7:00	
			16/08/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/08/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	15:00	8:00	
			30/08/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	7:00	12:00	5:00	

Considerações:

Mastologia: Devido à ausência de demanda interna e externa para os procedimentos no Bloco Cirúrgico para a especialidade de Mastologia, realizamos a troca de 35 horas para a especialidade de Dermatologia para a execução dos procedimentos cirúrgicos no mês de Agosto/2019, totalizando 106 horas realizadas para a especialidade de Dermatologia. O acréscimo de 01 hora há mais realizada foi devido ao tempo cirúrgico que se estendeu devido ao procedimento.

Cirurgia Geral: informamos que no mês de Agosto/2019 foi realizado o total de 37h50min horas para o profissional Cirurgião Geral, excedente 02 horas e 50 minutos prevista para mês devido a necessidade de permanência de tempo cirúrgico no Bloco Cirúrgico.

Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelos prestadores:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	RFL	141:00:00
	CLT	37:50:00
TOTAL DE HORAS - ANESTESIA	RFL	53:00:00

A partir do mês de Agosto/2019, houve a contratação da Empresa Médica – RFL Assessoria em Saúde LTDA – para a prestação de serviços médicos.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

4.1 -Tabela – Volume de atividade esperada – Ambulatório

ESPECIALIDADE	Atividade esperada - CG 22 dias			Meta - Agosto- 22 dias úteis		
	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 22 Dias Contratual	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 22 Dias
CIRURGIA VASCULAR	12	48	211	12	48	211
CIRURGIAO GERAL	12	48	211	12	48	211
MASTOLOGIA	8	32	141	8	32	141
CARDIOLOGIA	12	48	211	12	48	211
UROLOGIA	12	48	211	12	48	211
DERMATOLOGIA	12	48	211	12	48	211
ENDOCRINOLOGIA	12	48	211	12	48	211
GASTROCLINICO	12	48	211	12	48	211
GERIATRIA	12	48	211	12	48	211
NEUROLOGIA	36	144	633	36	144	633
OTORRINOLARINGOLOGIA	12	48	211	12	48	211
	152	608	2673	152	608	2673

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos atendimentos médicos dos especialistas, realizados no período de avaliação e acompanhamento das atividades sendo:

4.2 - Tabela – Volume de atividade realizada – Ambulatório

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – AGOSTO/2019													
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	META MENSAL 91%	Meta após troca ofício - 100%	Meta após troca ofício - 91%	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	ALTA AMBULATORIAL	% ALTA AMBULATORIAL
CIRURGIA VASCULAR	211	192			224	204	97%	206	98%	20	9%	8	4%
CIRURGIAO GERAL	211	192			350	297	141%	299	142%	53	25%	45	15%
MASTOLOGIA	141	128	116	106	120	102	88%	102	88%	18	16%	33	32%
CARDIOLOGIA	211	192			239	224	106%	227	108%	15	7%	58	26%
UROLOGIA	211	192			241	226	107%	226	107%	15	7%	32	14%
DERMATOLOGIA	211	192	260	237	280	236	91%	237	91%	44	17%	31	13%
ENDOCRINOLOGIA	211	192			228	214	101%	218	103%	14	7%	11	5%
GASTROCLINICO	211	192	160	146	173	159	99%	158	99%	14	9%	22	14%
GERIATRIA	211	192	239	217	275	266	111%	251	105%	9	4%	0	0%
NEUROLOGIA	633	576			696	637	101%	638	101%	59	9%	72	11%
OTORRINOLARINGOLOGIA	211	192			260	240	114%	240	114%	20	9%	102	43%
	2.673	2.432	2.674	2.433	3.086	2.805	105%	2.802	105%	281	11%	414	15%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Conforme apresentado e demonstrado através do Sistema MV foram realizados o total de **2.805** atendimentos médicos, atingindo **105%** da meta contratual.

Abaixo tabela de justificativas de equívocos no processo de finalização e/ou faturamento do Sistema MV. Enfatizamos que a orientação sobre a manipulação correta do sistema está ocorrendo constantemente com toda a equipe médica da unidade.

4.3 - Tabela – Justificativas:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Ambulatório			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
CIRURGIA VASCULAR	206	205	Faturou 02 pacientes a mais e Finalizou 01 paciente sem faturar
CIRURGIAO GERAL	299	297	Faturou 05 pacientes a mais e Finalizou 03 paciente sem faturar
CARDIOLOGIA	227	224	Faturou 06 pacientes a mais e Finalizou 03 paciente sem faturar
DERMATOLOGIA	237	236	Faturou 02 pacientes a mais e Finalizou 01 paciente sem faturar
ENDOCRINOLOGIA	218	214	Faturou 04 pacientes a mais
GASTROCLINICO	158	159	Finalizou 01 paciente sem faturar
GERIATRIA	251	266	Finalizou 15 pacientes sem faturar
NEUROLOGIA	638	637	Faturou 01 pacientes a mais e Finalizou 02 paciente sem faturar

Controle diário da unidade

Os profissionais foram reorientados sobre a necessidade e importância do faturamento adequado no Sistema MV.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

4.4 -Tabela – Volume de atividade esperada – Bloco Cirúrgico

BLOCO CIRÚRGICO - AGOSTO/2019						
ESPECIALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL 22 DIAS	CIRURGIAS SEMANAIS PREVISTAS	META MENSAL 100%	META DE CIRURGIAS 22 DIAS	META MENSAL 22 Dias 100%
CIRURGIÃO GERAL	8	35,2	18	75	352	352
MASTOLOGIA	8	35,2	18	75		
UROLOGIA	8	35,2	18	75		
DERMATOLOGIA	16	70,4	35	154		
ANESTESISTA	12	48	X	0		

Ofício recebido de nº 75/2019 DAT-SMS de 19/02/2019, correção da meta contratual de Procedimentos Cirúrgicos, onde se lê 379 cirurgias, leia-se e de 352 cirurgias mensais.

Segue abaixo quadro demonstrando das cirurgias realizadas no período:

4.5 - Tabela – Volume de atividade realizada – Bloco Cirúrgico

BLOCO CIRÚRGICO-AGOSTO/2019									
ESPECIALIDADE	EMPRESA	CARGA HORÁRIA PREVISTA-22 DIAS	CARGA HORÁRIA REALIZADA-22 DIAS	META MENSAL 100%	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO
CIRURGIAO GERAL	CEJAM	35,2	37,5	352	74	61	105%	68	106%
MASTOLOGIA	RFL	35,2	0		0	0			
UROLOGIA	RFL	35,2	35,2		42	39		36	
DERMATOLOGIA	RFL	70,4	106		307	269		268	
TOTAL					423	369		372	
ANESTESISTA	RFL	53	53						

Fonte de dados : MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizamos o total de **369** procedimentos cirúrgicos onde atingimos a meta mensal de **105%**.

Abaixo as considerações em relação ao faturamento do Sistema MV na unidade.

4.6 - Tabela – Justificativas:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Bloco Cirúrgico			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
CIRURGIAO GERAL	68	61	Faturou 07 pacientes a mais
UROLOGIA	36	39	Finalizou 03 pacientes sem faturar
DERMATOLOGIA	263	269	Faturou 03 pacientes a mais e Finalizou 04 pacientes sem faturar

Controle diário interno da unidade

Informamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ou familiar ocorre com 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico agendado, com o intuito de confirmar a presença do usuário, reforçar sobre o preparo necessário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos. Ressaltamos também sobre a dificuldade de demanda para os procedimentos no Bloco Cirúrgico principalmente na especialidade de Mastologia, onde realizamos a troca de horas desta especialidade pela especialidade de Dermatologia no mês de Agosto/2019.

No Bloco Cirúrgico há o Profissional Anestesiologista que acompanha os procedimentos cirúrgicos de maiores complexidades das especialidades de Cirurgia Geral e Urologia. Destacamos que a necessidade dos procedimentos de anestesia regional (local) ou sedação são acordados em conjunto com os profissionais cirurgiões que atuam no momento do procedimento cirúrgico. No período foram realizados 103 procedimentos, sendo: 70 anestesia local e 33 sedação, faturados no Sistema MV.

Estamos reforçando com todos os profissionais médicos sobre a importância de finalizar os procedimentos cirúrgicos com o CID - Código Internacional de Doenças corretamente conforme orientação da Tabela Sigtap - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS e apoio do DAT- Setor Regulação e Faturamento da Secretaria Municipal de Saúde.

4.7 - Tabela – Volume de atividade esperada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA - AGOSTO/2019			
ESPECIALIDADE	CONSULTAS SEMANAIS PREVISTAS	META DE 22 DIAS	META 22 DIAS
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	40	126	126
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	40	176	176
	80	302	302

* Ofício nº352-2019-DAT/SMS meta alterada para Odontologia -cirurgias sendo 126 procedimentos cirúrgicos para 22 dias úteis.

Segue abaixo quadro demonstrando os atendimentos realizados no período.

4.8 - Tabela – Volume de atividade realizada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA -AGOSTO/2019					
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO	% FATURADO
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	126	128	128	102%	102%
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	176	294	283	167%	161%
	302	422	411	140%	136%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizado o total de **128** procedimentos odontológicos – cirurgias, atingindo **102%** da meta contratual e **294** consultas odontológicas, atingindo **167%** da meta prevista para o período.

Conforme descrito na ata de reunião de CTA do dia 27/06/2019, a meta mensal para os procedimentos cirúrgicos de odontologia foi alterada de 176 para 126 procedimentos cirúrgicos para 22 dias úteis, informado também através do ofício nº352-2019-DAT/SMS.

Os profissionais Dentistas informam que ocorre também o cancelamento do procedimento cirúrgico relacionado ao estado clínico do paciente, exemplo: hipertensão arterial severa, valor acima do normal de glicemia capilar e outros fatores onde infelizmente ocorre a

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

suspensão imediata do procedimento cirúrgico odontológico. Abaixo quadro demonstrativo da suspensão dos procedimentos cirúrgicos do mês de Agosto/2019, totalizando **12** procedimentos.

4.9- Tabela – Controle de Suspensão de Procedimento Odontológico

Suspensão de procedimentos cirúrgicos odontológicos - AGOSTO/2019					
Ordem	Data		Período	SIS	Motivo
1	1/8/2019	manhã	Dra. Milene	45443	Paciente com a pressão alterada 200x100 mmhg
2	6/8/2019	manhã	Dra. Milene	29599	Paciente com pressão alterada 160x80 mmhg
3	6/8/2019	tarde	Dra. Renata	328716	Paciente primeira consulta em horário de cirurgia.
4	8/8/2019	tarde	Dra. Renata	387778	Remoção de espicula ossea, remanescente do dente 38
5	9/8/2019	manhã	Dra. Milene	447995	Paciente com P.A. 170x10mmhg e Glicemia Capilar 230 mg/dl
6	14/8/2019	manhã	Dra. Milene	29599	Paciente com pressão alterada 160x100 mmhg
7	22/8/2019	tarde	Dra. Renata	124568	Paciente com P.A. alterada 170x110 mmhg
8	22/8/2019	tarde	Dra. Renata	441980	Paciente com a P.A. alterada 180x100 mmhg
9	23/8/2019	manhã	Dra. Milene	62382	Paciente diabética com D.X. alterado 421 mg/dl
10	23/8/2019	manhã	Dra. Milene	298234	Paciente com a P.A. alterada 160x110mmhg
11	29/8/2019	manhã	Dra. Milene	225539	Paciente não concordou em aguardar o horário de atendimento para o procedimento cirúrgico
12	30/8/2019	tarde	Dra. Renata	338932	Paciente com Pressão Arterial alterada 150x90 mmhg, feita nova aferição 200x120mmhg, encaminhado pra UBS 24h

Informamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ou familiar ocorre com 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico agendado, com o intuito de confirmar a presença do usuário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos cirúrgicos odontológicos, no período houve o total de **28** faltas para os procedimentos cirúrgicos no mês de Agosto/2019, sendo 08 no período da manhã e 20 no período da tarde.

4.10 - Tabela – Volume de atividade esperada – Equipe Multiprofissional

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - AGOSTO/2019				
ESPECIALIDADE	QTD PROFISSIONAIS	CAPACIDADE OPERACIONAL SEMANAL	Meta Contratual 22 Dias	Meta 22 Dias
FISIOTERAPEUTA	2	120 ATENDIMENTOS	528	528
NUTRICIONISTA	1	80 ATENDIMENTOS	352	352
EDUCADOR FÍSICO	2	30 AULAS	264	264

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Segue abaixo quadro demonstrando das atividades realizadas no período:

4.11 - Tabela – Volume de atividade realizada – Equipe Multiprofissional

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - AGOSTO/2019						
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	META MENSAL 91%	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO	% FATURADO
FISIOTERAPEUTA	528	480,5	599	582	113,4%	110,2%
NUTRICIONISTA	352	320,3	366	367	104,0%	104,3%
EDUCADOR FÍSICO	264	240,2	312	308	118,2%	116,7%
	880	801	965	949	109,7%	107,8%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Educador Físico

Realizado o total de 312 aulas (hidroginástica /musculação) atingindo 118,2% da meta contratual. Informamos que os atendimentos foram realizados durante o período de trabalho das profissionais que atuam na unidade. Os atendimentos podem ser comprovados pelos lançamentos e faturamentos no sistema MV.

Fisioterapeuta

Realizado o total de 599 atendimentos, atingindo a meta contratual de 113,4% da meta. Informamos que os atendimentos foram realizados durante o período de trabalho das profissionais que atuam na unidade. Os atendimentos podem ser comprovados pelos lançamentos e faturamentos no sistema MV.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

4.12 - Tabela – Volume de exames esperados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT	Total de Exames/Mês
Mamografia *	381
Eletroencefalograma - EEC	40
Teste Ergométrico	150
Holter	80
MAPA	36
Eletrocardiograma - ECG	150
Ecocardiograma	150
Ultrassonografia com Doppler - USD	150
Ultrassonografia - USG	300
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama *	10
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	10
Biopsia/Exérese de Nódulo de Mama *	0
Nasofibrolaringoscopia	50
Total	1507

*Acordado em reunião de CTA do dia 27/06/2019 realizada a troca de 10 PAAF por 15 mamografias; 10 bx/exérese de nódulo de mama por 16 mamografias.

Segue abaixo quadro demonstrando da Produção SADT realizados no período:

4.13 - Tabela – Volume de exames realizados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT - AGOSTO/2019						
Exames/Procedimentos - SADT	Quantidade Prevista contrato	Meta redefinidas de acordo com Ofícios	Realizado	Faturado	% Realizado	% Faturado
Mamografia	381	381	386	388	101%	102%
Eletroencefalograma – EEG	40	40	52	51	130%	128%
Teste Ergométrico	150	150	150	163	100%	109%
Holter	80	46	50	51	109%	111%
Mapa	36	36	38	38	106%	106%
Eletrocardiograma – ECG / com laudo	150	415	424	424	102%	102%
Ecocardiograma	150	150	169	170	113%	113%
Ultrassonografia com Doppler	150	156	159	159	102%	102%
Ultrassonografia geral	300	300	302	302	101%	101%
PAFF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	5	5	6	100%	120%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	9	9	9	100%	100%
Biopsia/Exérese de nódulo de mama	0	0	0	0	0%	0%
Nasofibrolaringoscopia	50	50	50	50	100%	100%
TOTAL	1507	1738	1794	1811	103%	104%

Fonte de dados : MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Ofício nº 60 – troca de 23 HOLTER por **70** ECG com laudo para Julho/19 e **65** ECG com laudo para Agosto/2019.

Ofício nº 62 – troca de 34 HOLTER por **200** ECG com laudo para Agosto/2019.

Ofício nº 64 – troca de 05 PAAF + 01 CORE por **06** USG com Doppler para Agosto/2019.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Realizamos o total de **1.794** exames, atingindo **103%** da meta contratual do mês de Agosto/2019.

A partir do mês de Agosto/2019, houve a contratação da Empresa Médica – RFL Assessoria em Saúde LTDA – para a prestação de serviços médicos (exame de nasofibrolaringoscopia).

Observação: Foram encaminhados ofícios para alterações das metas contratuais de: PAAF- punção aspirativa por agulha fina, CORE- punção aspirativa por agulha grossa, ECG- eletrocardiograma com laudo, mamografia e HOLTER.

- **Ofício nº60/2019:** Conforme descrito no ofício nº60/2019 enviado pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial para o DAT, solicitamos a troca de 23 exames de HOLTER para 70 exames de ECG com laudo para o mês de Julho/2019 e 65 exames para o mês de Agosto/2019. Informamos que a chave de licença do aparelho apresentou problema em 19/07/2019 onde solicitamos a compra de uma nova chave, onde o equipamento restabeleceu o seu funcionamento em 09/08/2019. As trocas foram acordadas e autorizadas pelo Setor Regulação – Médica Dra. Sandra Bertaiolli para o atendimento da demanda da Secretaria Municipal de Saúde.
- **Ofício nº62/2019:** Conforme descrito no ofício nº62/2019 enviado pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial para o DAT, solicitamos a troca de 34 exames de HOLTER para 200 exames de ECG com laudo para o mês de Agosto/2019. As trocas foram acordadas e autorizadas pelo Setor Regulação – Médica Dra. Sandra Bertaiolli para o atendimento da demanda da Secretaria Municipal de Saúde, devido ao problema na chave de segurança do cartão do HOLTER.
- **Ofício nº64/2019:** Conforme descrito no ofício nº64/2019 enviado pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial para o DAT, solicitamos a troca de 05 exames de punção aspirativa por agulha fina – paaf + 01 exame de punção aspirativa por agulha grossa – core por 06 exames de ultrassonografia com Doppler. As trocas foram acordadas e autorizadas pelo Setor Regulação – Médica Dra. Sandra Bertaiolli para o atendimento da demanda interna da unidade.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

- **ECG- Eletrocardiograma:** No mês de Agosto/2019 foi realizado o total de **424** exames com laudo e **19** exames sem laudo.

Salientamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ou familiar ocorre com 24 horas de antecedência do agendamento do exame com o intuito de confirmar a presença do usuário, informar sobre o preparo correto e diminuir o absenteísmo de todos os exames realizados na unidade.

Abaixo tabela de Considerações e Justificativas sobre o faturamento no sistema Mv e a comunicação prévia para a SMS.

4.14 - Tabela – Justificativas

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Exames			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
Mamografia	388	386	Faturado 02 pacientes a mais
Eletroencefalograma - EEC	51	52	Faturado 02 exames a mais e Finalizados 03 exames sem faturar
Teste Ergométrico	163	150	Faturado 14 exames e Finalizados 01 paciente sem faturar
Holter	51	50	Faturado 01 paciente a mais
Eletrocardiograma	449	445	Faturado 04 pacientes e Finalizados 01 paciente sem faturar
Ecocardiograma	170	169	Faturado 01 paciente a mais
PAFF	6	5	Faturado 01 paciente a mais

Controle diário interno da Unidade

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

4. ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV

Informamos que durante o mês de Agosto/2019 houve lentidão e interrupção temporária para o acesso a internet. Abaixo o controle interno da unidade sobre estas paralizações:

5.1 - Tabela – Queda de Internet

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - AGOSTO/2019						
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
1/8/2019	William	Diversas quedas durante o dia	07:00	17:00	Diego/DAT/SMS	-
2/8/2019	William	Diversas quedas durante o dia	07:00	17:00	Diego/DAT/SMS	-
5/8/2019	David	Queda de sistema e muita lentidão durante o dia todo	09:12	09:30	Diego/DAT/SMS	Não tem
14/8/2019	David	Queda de sistema	15:40	15:45	Diego/DAT/SMS	15:45

Recebido do DAT- Setor Faturamento o **Relatório de inconsistência de Dados –BPA** do período de Agosto/2019, onde foram corrigidos os cadastros dos usuários, conforme orientação do Setor de Faturamento. Relatamos que a equipe médica está recebendo a orientação sobre o faturamento correto em relação ao código do procedimento e CID adequado, conforme Tabela Sigtap – Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS e orientações também do Setor de Faturamento. Encartado também a relação dos dados corrigidos.

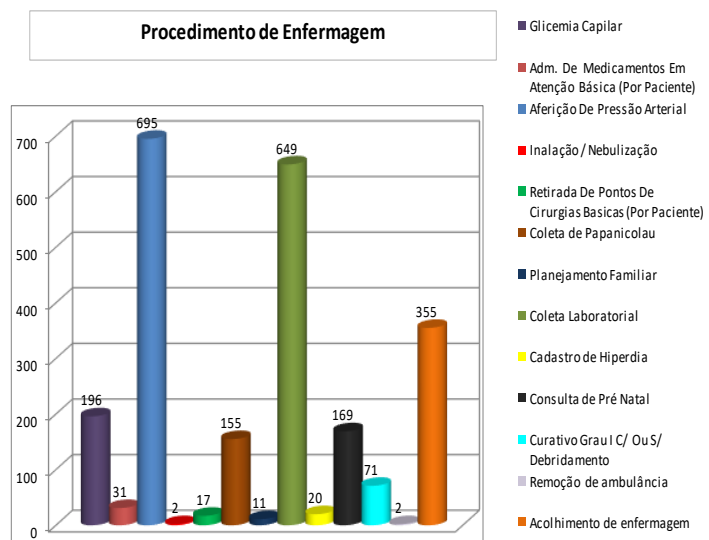
CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

5. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas na UNICA apresentamos os seguintes dados:

Tabela 6.1 – Procedimentos de Enfermagem

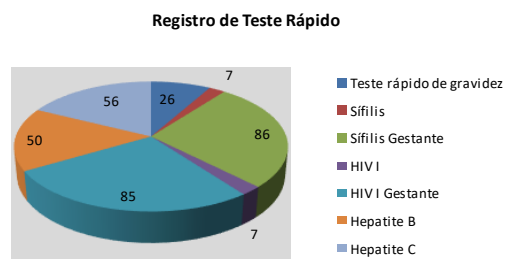
UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Glicemia Capilar	196
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	31
Aferição De Pressão Arterial	695
Inalação / Nebulização	2
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	17
Coleta de Papanicolau	155
Planejamento Familiar	11
Coleta Laboratorial	649
Cadastro de Hipertensão	20
Consulta de Pré Natal	169
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	71
Remoção de ambulância	2
Acolhimento de enfermagem	355
Total	2373



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigas -Pep

Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	26
Sífilis	7
Sífilis Gestante	86
HIV I	7
HIV I Gestante	85
Hepatite B	50
Hepatite C	56
Total	317



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigas -Pep

Tabela 6.3 – Curativos – Crônicos

UNICA - Curativo Crônicos	Realizados
Diario - 2ª a 6ª feira	27
Total	27

Tabela 6.4- Regulação / Oncologia

Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	2
Total	2

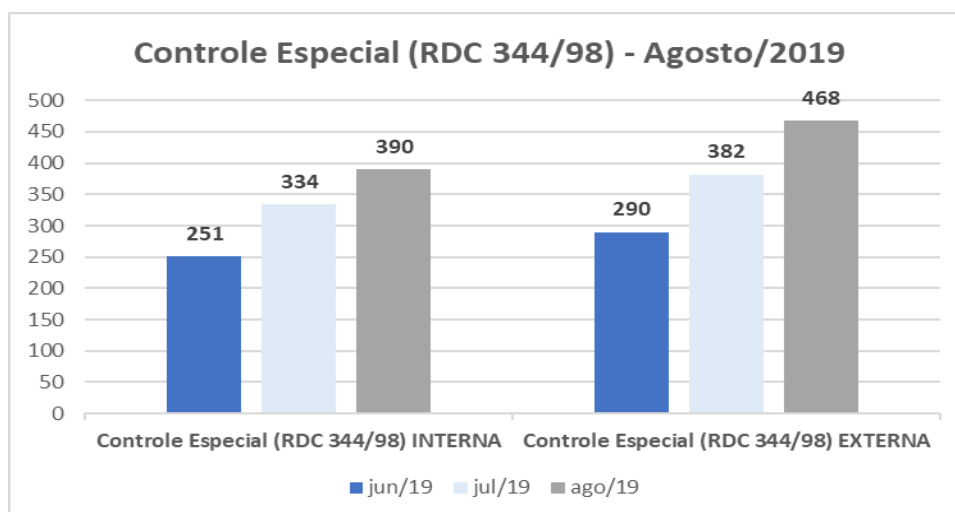
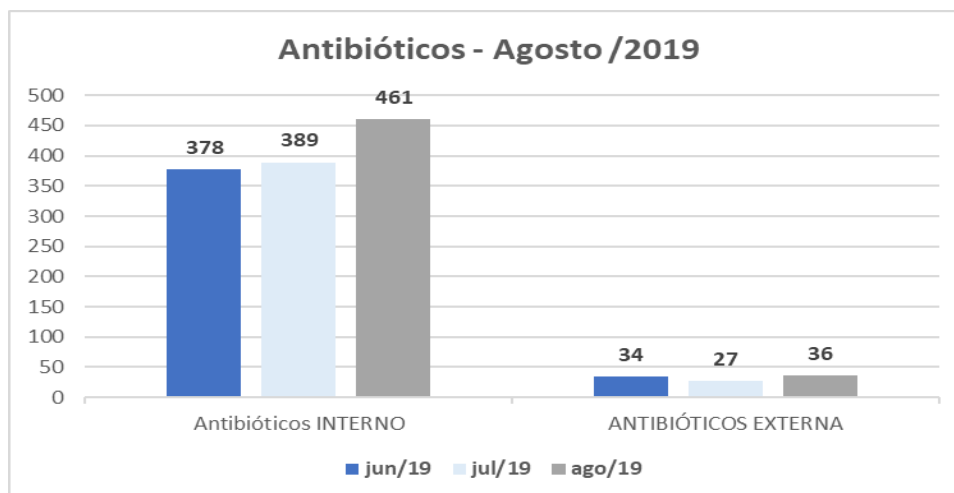
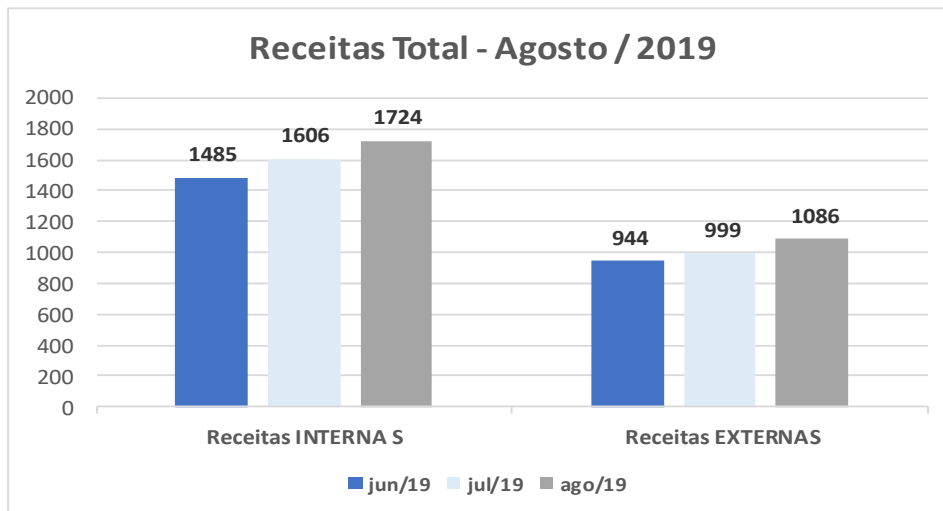
6. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos da UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial realiza a dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outras Unidades de Saúde da rede municipal. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas no mês de Agosto/2019.

Tabela 7.1 – Receitas

Receitas Atendidas	jun/19	jul/19	ago/19
Receitas Total	2429	2605	2810
Receitas INTERNAS	1485	1606	1724
Receitas EXTERNAS	944	999	1086
Antibióticos Total	412	416	497
Antibióticos INTERNO	378	389	461
ANTIBIÓTICOS EXTERNA	34	27	36
Controle Especial (RDC 344/98) Total	541	716	858
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	251	334	390
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	290	382	468

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas da Unidade: Comparado com o mês anterior julho é possível observar um aumento nos números de atendimentos. No mês de julho podemos observar que foram atendidas 3.737 receitas em um mês com 22 dias úteis, no mês de agosto que está em análise podemos observar que foram atendidas durante os 22 dias úteis 4.207 receitas, ou seja, em um mês onde tivemos a mesma quantidade de dias úteis, pode-se verificar um aumento de 470 receitas. Este aumento nos atendimentos é decorrente do aumento das horas trabalhadas dos profissionais médicos da unidade.

Receitas externa: Foi observado um aumento no número de receitas externas que pode ser justificado a procura do trabalho prestado na unidade.

Receita de Antibiótico: No mês de agosto obteve um aumento significativo no uso de antibióticos, devido a derivação climática.

Receita de Controle Especial: Ao realizarmos a comparação dos atendimentos no mês de julho/2019 e agosto/2019, observa-se que no mês de agosto atendemos 142 receitas a mais ao compararmos com o mês anterior. Esta diferença está relacionada com o aumento das horas médicas, principalmente dos neurologistas que fizeram 14 horas a mais no mês e também a unidade ao lado Unidade Básica de Saúde 24 horas está com atendimento psiquiátrico toda segunda-feira e terça-feira, com isso aumenta nossos atendimentos visto que a unidade ao lado não possui todas as medicações disponíveis no município conforme a distribuição já existente no município.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Durante o mês de agosto/2019 tivemos dificuldades no abastecimento de alguns itens que são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, as faltas destes materiais estão impactando no atendimento aos usuários. Estamos até o momento com dificuldade no abastecimento dos seguintes itens: ÁLCOOL ETÍLICO 70% EM ALMOTOLIA 100 ML; ATADURA CREPE 18 FIOS; AVENTAL DESCARTÁVEL NÃO ESTÉRIL TAMANHO M; BOTA DE UNNA FLEXÍVEL; CATETER INTRAVENOSO Nº20; CURATIVO DE ALGINATO DE CÁLCIO; ESCOVA PARA LAVAGEM DAS MÃOS (CLOREXIDINA); FIO DE SUTURA, DE NYLON ESTÉRIL - Nº 3-0 C/ 24 ENVELOPES; LUVA DE PROCEDIMENTO DESCARTÁVEL EM VINIL, SEM TALCO - TAMANHO M CAIXA COM 100 UNIDADES; PRESERVATIVO MASCULINO SEM LUBRIFICANTE; TIRAS DE REAGENTES PARA BETA HCG FRASCO COM 50 TIRAS; AGULHA GENGIVAL DESCARTÁVEL CALIBRE 27G; LONGA CAIXA COM 100 UNIDADES; CONDICIONADOR ACIDO DE ESMALTE 37% COM CLOREXIDINA À 2% ; GUARDANAPO 33X30 CM PCTE COM 50 UNIDADES; VERNIZ COM FLÚOR; DETERGENTE ENZIMÁTICO 5,0 LTOS; LUVA CIRÚRGICA, DESCARTÁVEL ESTÉRIL Nº 7. Estes itens por vezes são recebidos com a quantidade inferior a solicitada ou nem recebemos o material. Esta inconstância no abastecimento dificulta o trabalho da equipe e da assistência ao paciente, a falta dos materiais sem informação prévia atrapalha as ações de contingência pelo setor responsável e consequentemente o abastecimento nos setores.

7. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados no Ambulatório de Especialidades, Academia da Terceira Idade e Bloco Cirúrgico no período de 01 a 31/08/19.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	143	≥80%	81%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	116		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2805	10%	15%
Nº de altas ambulatoriais	414		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3086	<25%	9%
Nº de faltosos em consultas	281		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	423	<25%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

8. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas pelo responsável da UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial, quando necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através do preenchimento do formulário de pesquisa de opinião – SAU:

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

9.1 Tabela – Consolidado Pesquisa de Opinião

UNICA	
Formulário somente assinalado com mais de 50% de ótimo ou bom	89
Formulário somente assinalado com mais de 50% de regular ou ruim	5
Total de Elogios	27
Total de Reclamação	9
Total de Sugestão	13
Total Geral	143

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Data: _____

Nome: _____
 Sexo: F M Idade: _____ Tel.: _____
 Bairro: _____ SIS: _____

SERVIÇOS

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Recepção				
Sinalização				
Limpeza				
Atendimento Enfermagem				
Atendimento Médico				
Atendimento Odontológico				
Farmácia				
Ultrassom				
Mamografia				
Laboratório				
Nutricionista				

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

ATENDIMENTO

Educadores Físicos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Exames por Diagnóstico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Fisioterapeutas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

ATENDIMENTO

Agilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

8.2 Tabela – Pesquisa de Opinião

Pesquisa de Satisfação de Usuários							
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão							
UNICA							
Seq.	Data do Atendimento	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Contato	Relato do Usuário	Gestor Responsável	Ação
1	Não informado	Elogio	Neusa Carmo	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 12.50 hs telefone não informado, elogio repassado ao setor
2	Não informado	Sugestão	Neusa Carmo	Não informado	Ter algum kit (alimentação) para quem vem realizar coleta, igual em outros lugares	Gerente Administrativo	21/08/19 hs 13.00 hs telefone não informado, quanto a sugestão poucos são os exames que há necessidade de jejum, sendo somente (glicemia, insulina e curva glicêmica)
3	25/7/2019	Elogio	Wellington Rodrigues de Moraes	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.05 hs telefone não informado, elogio não especificado repassado ao setor
4	Não informado	Elogio	Mariane Luiz Macedo	986028747	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	16/08/19 16:25hs atende paciente agradecido em nome da unidade e

							repassado o elogio para toda equipe
5	Não informado	Elogio	Joselma S. Ferraz	41081414	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	16/08/19 1.29 hs telefone não existe
6	29/7/2019	Elogio	Rosemeire	949034132	Ótimo atendimento Parabéns.	Gerente Administrativo	16/08/19 16.30 hs somente caixa postal elogio repassado para a unidade
7	Não informado	Elogio	Rosa Aparecida dos Santos de Oliveira	995794186	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	16/08/19 hs 16.32 hs telefone caixa postal
8	25/7/2019	Elogio	Ana Cleusa dos Santos	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 12.54 hs telefone não informado, elogio repassado ao setor
9	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 12.55 hs telefone não informado, elogio repassado ao setor
10	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Parabéns pelo atendimento das atendentes	Gerente Administrativo	22/08/19 12.56 hs telefone não informado, elogio repassado ao setor
11	Não informado	Reclamação	Não informado	Não informado	Na recepção já é a quarta vez que sou super mal atendida pela Socorro	Gerente Administrativo	telefone não informado 22/08/19 12:59 hs referente a

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							reclamação, orientamos colaboradora sobre o atendimento com cordialidade
12	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Mais que exelente nota 10	Gerente Administrativo	22/08/19 13.01 hs telefone não informado, elogio repassado ao setor
13	Não informado	Sugestão	Não informado	Não informado	Queria uma clinica unica assim la em Mogi das cruces	Gerente Administrativo	22/08/19 13.04 hs, telefone não atende. Informamos que a ÚNICA atende toda a região de Mogi das Cruzes
14	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.10 hs telefone não informado, elogio repassado a unidade
15	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.14 hs telefone não informado, elogio repassado a unidade
16	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.15 hs telefone não informado, elogio repassado a unidade

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

17	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.23 hs telefone não informado, elogio repassado a unidade
18	29/7/2019	Elogio	Maria jose M. Garcia	47210256	Atendimento Elogiável	Gerente Administrativo	16/08/19 hs 16.33 hs marido jorge recebeu o recado quanto ao atendimento, pois esposa não estava. elogio repassado para a equipe da ATI- Academia da Terceira Idade
19	29/7/2019	Sugestão	Maria jose M. Garcia	47210256	Mais chuveiros se for possível, espaço para trocar a roupa	Gerente Administrativo	16/08/19 hs 16.33 hs marido jorge recebeu o recado, quanto a sugestão do chuveiro a estrutura da unidade comporta apenas 4 chuveiros no banheiro da ATI
20	31/7/2019	Elogio	Antonio dos Santos	47353627	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	16/08/19 16.38 hs telefone para recado. Foi repassado elogio pois o mesmo não tem telefone

21	30/7/2019	Elogio	Fram Ester Pereira	47227249	Os Profissionais da academia nota 10	Gerente Administrativo	16/08/19 às 16:42 hrs telefone ocupado, elogio repassado para equipe da ATI
22	30/7/2019	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.27 hs telefone não informado, repassado elogio ao responsável pelo setor
23	30/7/2019	Elogio	Benedito Ferreira	47382980	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.35 hs telefone informado não existe
24	30/7/2019	Elogio	Lidiane R.	968574710	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.37 hs atende paciente agradeço em nome da unidade e repasso o elogio para o setor responsável
25	30/7/2019	Elogio	Catia	968574710	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 13.42 hs atende paciente, agradeço em nome da unidade e repasso o elogio ao responsável pelo setor
26	Não informado	Elogio	Maria Madalena	34456306	Somente formulário assinalados com mais	Gerente Administrativo	22/08/19 13.47 hs atende paciente

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					de 50% ótimo ou bom		agradeço em nome da unidade e repasso elogio para o setor responsável
27	30/7/2019	Elogio	Maria Lucia	951400416	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.00 hs telefone caixa postal
28	Não informado	Elogio	Marcel Costa	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.02 hs telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
29	Não informado	Sugestão	Maria Elenir da Silva	943037641	O atendimento muito bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.04 hs telefone caixa postal
30	31/7/2019	Elogio	Sonia Maria	47214037	Ótimo	Gerente Administrativo	22/08/19 14.09 hs atende paciente, agradecido o carinho em nome da unidade e repasso o elogio
31	Não informado	Sugestão	Eliana das Dores Pinto	Não informado	Mas prioridade aos idosos, a espera de chamada	Gerente Administrativo	22/08/19 14.13 hs telefone não informado. Informamos que na unidade há a distribuição de senha preferencial
32	Não informado	Elogio	Eliana das Dores Pinto	Não informado	Pelo carinho e educação das	Gerente Administrativo	22/08/19 14.16 hs telefone não

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					atendentes		informado, repassado elogio ao setor responsável
33	Não informado	Reclamação	Eliana das Dores Pinto	Não informado	Pelo tempo de demora por chamada em cada idade a prioridade dos pacientes	Gerente Administrativo	22/08/19 14.18 hs telefone não informado, reclamação não esclarecida e sem telefone para contato
34	31/7/2019	Elogio	Maria Fatima Cetriniti Machado	972392250	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.21hs telefone caixa postal
35	Não informado	Elogio	Debora de S. Reis	971876085	Parabens Dona Socorro Muito atendimento e educada	Gerente Administrativo	22/08/19 14.25 hs telefone caixa postal. Elogio repassado para colaboradora
36	Não informado	Elogio	Maria de Fatima	974556797	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.27 hs atende paciente, agradecido em nome da unidade e repasso o elogio ao setor responsável
37	31/7/2019	Elogio	Maria Natividade Teixeira	47992726	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.41 hs telefone ocupado
38	31/0/2019	Elogio	Samantha Cristina	968444886	Todos estão de Parabéns	Gerente Administrativo	22/08/19 14.45 hs telefone chama

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							/caixa postal
39	31/7/2019	Elogio	Alzimar Querido dos Santos	973402597	Demais tudo bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.44 hs atende paciente, agradecido em nome da unidade e repasso o elogio ao setor responsável
40	31/7/2019	Sugestão	Alzimar Querido dos Santos	973402597	atendimento telefônico para marcar consulta 1 numero diferente para cada bairro e não só o 160	Gerente Administrativo	22/08/19 16.44 hs atende paciente e repassado a sugestão ao setor responsável
41	31/7/2019	Elogio	Marco Antonio F Souza	47214541	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.56 hs telefone só chama /caixa postal
42	1/8/2019	Sugestão	Emilia dos Santos	952484291	precisa melhorar mais	Gerente Administrativo	22/08/19 14.59 hs paciente atende a ligação, agradece o retorno e solicita melhorar o atendimento humanizado, onde iremos reforçar com todos os colaboradores
43	Não informado	Elogio	Maria Helena Gomes dos Santos	986972697	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou	Gerente Administrativo	22/08/19 15.27 hs paciente atende a ligação, elogio e

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					bom		repassado ao setor responsável
44	Não informado	Elogio	Gleice Karolin	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.46 hs telefone não informado, repassado elogio para o setor responsável
45	1/8/2019	Elogio	Rogério Maria Santos	23781987	Ótimo Socorro	Gerente Administrativo	22/08/19 15.30 hs atende paciente, agradecido em nome da unidade e repassado elogio ao setor responsável
46	31/7/2019	Sugestão	Benedito	47994435	quando houver acúmulo de pacientes, colocar mais pessoas para encaminhar as pessoas para andar superior	Gerente Administrativo	22/08/19 15.32 hs telefone caixa postal. Informamos que temos na unidade 3 Orientadores de Público que auxiliam no processo de direcionamento dos pacientes
47	31/7/2019	Elogio	Benedito	47994435	sempre fomos bem atendidos	Gerente Administrativo	22/08/19 15.32 hs telefone caixa postal
48	31/7/2019	Reclamação	Benedito	47994435	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou	Gerente Administrativo	22/08/19 15.32 hs telefone caixa postal

					ruim		
49	15/8/2019	Elogio	Josy	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.47 hs telefone não informado, repassado elogio ao setor responsável
50	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.48 hs telefone não informado repassado elogio ao setor responsável
51	7/8/2019	Elogio	Andreia Cristina da Silva	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.49 hs telefone não informado, repassado elogio ao setor responsável
52	Não informado	Elogio	Mauro dos Reis Alves	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 14.51 hs telefone não informado, repassado elogio ao setor responsável
53	15/8/2019	Reclamação	Roberta Vitória	995360745	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	Gerente Administrativo	22/05/19 16.09 telefone caixa postal
54	13/8/2019	Elogio	Benedito Ferreira	47382684	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.11 hs telefone chamado não existe
55	7/8/2019	Elogio	Doralice Santos Maria	977955872	Somente formulário	Gerente	22/08/19 16.11 hs

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Administrativo	telefone somente caixa postal
56	14/8/2019	Elogio	José Osvaldo dos Santos	47923816	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.31 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio ao setor responsável
57	Não informado	Elogio	Benedito Ferreira A.	47382984	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.35 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio ao setor responsável
58	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 15.38 hs telefone não informado, repassado elogio ao setor responsável
59	7/8/2019	Elogio	Ana Maria da Silva F. Prado	25649350	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.37 hs atende paciente, agradecido em nome da unidade, repassado o elogio ao setor responsável
60	8/8/2019	Elogio	Naire Mônica Lopes S. Ribeiro	47277514	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.40 hs telefone só chama, não atende

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

61	Não informado	Elogio	Claudia Peterson	984829031	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.42 hs telefone caixa postal
62	14/8/2019	Elogio	Luzinete T. Silva Barros	47925917	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 13.06 atende paciente, agradecido em nome da unidade e repasso o elogio a toda unidade
63	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 telefone não informado
64	1/8/2019	Elogio	Rute Maria da Silva Bezerra	47616812	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19, 9h, feito contato por 3 vezes, sem sucesso.
65	1/8/2019	Elogio	Elza de Paula Oliveira Toledo	997088705	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19, 9h, feito contato por 3 vezes, caixa postal, sem sucesso.
66	7/8/2019	Elogio	Elida S. Graciano	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado
67	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

68	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado
69	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado
70	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado
71	Não informado	Elogio	Gildencrei Felix dos Santos	941676515	Eu não tenho o que reclamar pois todos estão de parabéns. Muito obrigado a todos.	Gerente Administrativo	28/08/19 às 10:00hrs, tentativa de contato sem sucesso, elogio repassado para a unidade
72	2/8/2019	Elogio	Sirlei Fátima Soares	47229062	Não tenho o que reclamar	Gerente Administrativo	28/08/19 13.14 hs telefone caixa postal
73	6/8/2019	Elogio	Marilucia dos Santos Lopes	999714640	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 às 9:02hrs feito contato com paciente, agradecido o elogio em nome da unidade
74	Não informado	Elogio	Ana Cristina	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 15.46 hs telefone não informado, repassado elogio a

							unidade
75	Não informado	Reclamação	Fernado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	Gerente Administrativo	Reclamação não descrita e sem telefone para maiores esclarecimentos
76	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone/nome não informado
77	Não informado	Elogio	Gabriel	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Telefone não informado
78	13/8/2019	Elogio	Gilmar	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Telefone não informado
79	Não informado	Reclamação	Valdeci	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	Gerente Administrativo	telefone não informado, reclamação não registrada
80	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado
81	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado

82	12/8/2019	Elogio	Kimberly	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado
83	12/8/2019	Sugestão	Kimberly	Não informado	Na brinquedoteca ter brinquedos	Gerente Administrativo	telefone não informado, iremos verificar a possibilidade da aquisição de mais brinquedos na Brinquedoteca da unidade
84	13/8/2019	Elogio	Leandro da Silva Felix	47221156	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 15.46 hs telefone somente caixa postal
85	Não informado	Elogio	Elizabeth de Paula Barreto	47249438	Os médicos e atendentes são atenciosos	Gerente Administrativo	22/08/19 9hrs, feito contato com o paciente agradecido o elogio, a mesma retribuiu com novos elogios.
86	Não informado	Elogio	Helena F. B. Costa	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 15.58 hs telefone não informado, repassado elogio a unidade

87	9/8/2019	Elogio	Maria Natalia dos Santos	950514154	Tenho muito a agradecer ao atendimento da farmácia que sempre me atende com muita atenção e me explica com carinho, obrigada. E também ao administrativo e as meninas que marcam os retornos médicos e exames, obrigada por nos atender tão bem, em especial Teresinha e Michelle Godoy	Gerente Administrativo	22/08/19, 9h22h, feito contato com a paciente agradecido os elogios, informo que todos os setores informados estão ciente sobre o elogio
88	Não informado	Reclamação	Andressa Cavalcante	Não informado	Moça do exame, não retira!	Gerente Administrativo	22/08/19 15.59 hs telefone não informado, repassado reclamação ao setor responsável
89	13/8/2019	Elogio	Leontrina Nilda Madelana	984425039	Elogio para Jaqueline excelente e para a Socorro recepção-orientadora excelente	Gerente Administrativo	22/08/19- 9h: 25, feito contato com a paciente, agradecido o elogio feito as colaboradoras, informamos que será repassado para as mesma, a

							paciente agradeceu novamente.
90	16/8/2019	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 16.00 hs telefone não informado, repassado elogio ao setor responsável
91	16/8/2019	Sugestão	Não informado	Não informado	Seria ótimo ter telefonista para agilizar o atendimento. Uma turma com 2 pessoas, jovem aprendiz ou pessoas com deficiência, seria ótimo!	Gerente Administrativo	22/08/19 16.01 hs telefone não informado, repassado sugestão já praticada, temos jovem aprendiz em nossa unidade
92	Não informado	Elogio	Maria Helena Gomes dos Santos	986972697	Socorro parabéns!!!	Gerente Administrativo	22/08/19 15.27 hs atende paciente e agradecido em nome da unidade e repassado o elogio a funcionária mencionada
93	14/8/2019	Elogio	Eloiza Helena Pires de Carvalho	953372041	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19 09.27 hs atende paciente e agradecido em nome da unidade, informo que o elogio será repassado a

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							unidade
94	14/8/2019	Elogio	Josiele Araújo	967481575	Pelo atendimento prestado hoje estão de parabéns. Fiquei admirada	Gerente Administrativo	22/08/2019, feito contato as 9:34h , telefone temporariamente desligado
95	13/8/2019	Elogio	Flávia Regina B. Nunes	970355186	Todos muito atenciosos, desde a recepção até o médico	Gerente Administrativo	28/08/19 13.17 hs paciente não estava em casa, atende Neide mãe, agradecido o elogio
96	13/8/2019	Sugestão	Flávia Regina B. Nunes	970355186	Seria melhor que agendassem os exames no horário que realmente será feito, para evitar muito tempo de espera	Gerente Administrativo	28/08/19 13.20 hs paciente não estava em casa. Mãe Neide atende o telefone informamos que há intercorrências durante os exames o que ocasiona os atrasos dos mesmos
97	13/8/2019	Reclamação	Flávia Regina B. Nunes	970355186	Vim fazer um exame de teste ergométrico e o mesmo demorou 3 hora para ser feito, muito tempo sem comer.	Gerente Administrativo	28/08/19 mesma paciente, esclareci como funciona o teste ergométrico, não precisa de jejum e o tempo de capacidade de cada paciente na esteira é variável, sendo assim não tenho

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							como definir um horário certo para o exame.
98	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
99	Não informado	Elogio	Yoshiko Yoshida Uemura	47351553	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	2208/19, 9:39, tentativa de contato telefônico, sem sucesso
100	20/8/2019	Elogio	Katia Aota Umezaki	971961666	Atendimento impecável como de costume	Gerente Administrativo	22/08/19, às 9:42h, realizo contato telefônico paciente agradece o contato, reforçamos que é importante a comunicação do usuário
101	Não informado	Elogio	Benedito Ferreira	47382984	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19, 9:49, realizo contato com o mesmo, agradecendo o elogio, repasso para unidade
102	Não informado	Elogio	Lizonete J. de F. Barros	47925917	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/08/19, às 9:52, feito contato telefônico com a mesma agradecendo o elogio, a mesma

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							reforça o excelente atendimento.
103	21/8/2019	Elogio	Renata S. Soares	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
104	21/8/2019	Elogio	Josefa Martins Viturino	987380644	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 13.33 hs telefone somente caixa postal
105	Não informado	Elogio	Gilson César do Amaral	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
106	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
107	Não informado	Elogio	Maria Cleide Ramalho da Silva	971139168	Médico neurologista Cleomax é excelente. Funcionários todos excelentes	Gerente Administrativo	28/08/19 13.39 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio para o setor responsável.
108	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
109	Não informado	Reclamação	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					de 50% regular ou ruim		
110	Não informado	Reclamação	Não informado	Não informado	Mais agilidade na recepção e agendamento. Muita demora	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
111	Não informado	Reclamação	Não informado	Não informado	Precisa melhorar muito!	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
112	21/8/2019	Elogio	Ana Eloisa	981991546	Maravilhoso!!!	Gerente Administrativo	28/08/19 13.44 hs Nayara atende e diz que telefone é novo. Não conhece a paciente informada.
113	16/8/2019	Elogio	Sheyla Suellen Fuzi	952305086	Atendimento top!	Gerente Administrativo	28/08/19 13.46 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio para a unidade.
114	Não informado	Elogio	Eulalia Ferreira Soares	971786784	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 13.49 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio a unidade
115	7/8/2019	Elogio	Leonice de Mesquita	969615135	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 13.54 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							para a unidade
116	6/8/2019	Elogio	José Francisco	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
117	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
118	13/8/2019	Elogio	José Francisco de Goes	978971279	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 13.59 hs telefone não existe
119	Não informado	Reclamação	Não informado	Não informado	Um computador igual ao do Centro cirúrgico, pois o que está aqui ninguém merece. Agilidade ruim devido o computador	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
120	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
121	Não informado	Sugestão	Não informado	Não informado	Queremos férias	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
122	14/8/2019	Elogio	Kauan Era	996619569	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 14.01 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

							repasso o elogio para o setor responsável.
123	19/8/2019	Elogio	Maria José M. Garcia	47210256	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/08/19 14.05 hs atende paciente e agradeço em nome da unidade e repasso o elogio ao setor responsável
124	19/8/2019	Sugestão	Maria José M. Garcia	47210256	Mais lugar para segurar ao trocar de roupa	Gerente Administrativo	28/08/2019 tentativa de contato, porém sem sucesso
125	1/8/2019	Elogio	Antonio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
126	1/8/2019	Reclamação	Antonio	Não informado	"Urgente" Ter um dermatologista, tem usuários com problemas!!!!	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone. Informamos que na unidade temos o profissional Dermatologista
127	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
128	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					bom		
129	Não informado	Elogio	Luiz Maurício de Souza	47275245	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/08/2019 às 13:50 hrs tentativa de contato somente caixa postal
130	Não informado	Reclamação	Luiz Maurício de Souza	47275245	Os números da senha deveria ser por ordem numérica. Só para pegar o resultado do exame eu fiquei esperando 1hora e não chamou a minha senha. Acho que o painel está com defeito	Gerente Administrativo	30/08/2019 às 13:50 hrs tentativa de contato somente caixa postal, quanto a reclamação o painel de atendimento está em funcionamento normalmente e não segue uma sequência numérica
131	26/8/2019	Elogio	Joana M. Silva	995930858	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 30/08/2019 às 13:55 hrs caixa postal
132	Não informado	Elogio	Claudia	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
133	Não informado	Elogio	Maria Luzinele	984591067	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 30/08/2019 às 13:57 hrs somente caixa postal
134	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone

Organização Social Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					de 50% ótimo ou bom		
135	28/8/2019	Elogio	Não informado	Não informado	Dr. Pedro Paulo, maravilhoso. Excelente!	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone, repasso elogio ao médico em questão
136	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
137	30/8/2019	Elogio	Osmar Pascoal	47995859	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/08/2019 às 13:58 hrs somente chama telefone sem caixa postal
138	Não informado	Elogio	Vilma Aparecida do Prado	47905016	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/08/2019 às 14:00 hrs atende paciente agradece o retorno
139	22/8/2019	Elogio	Tatiana	964001722	Todos os funcionários bem-educados e atenciosos	Gerente Administrativo	30/08/2019 às 14:02 hrs atende paciente ficou muito agradecida pelo contato, lhe informei que o elogio será passado a toda equipe
140	Não informado	Elogio	Andre	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone

Organização Social

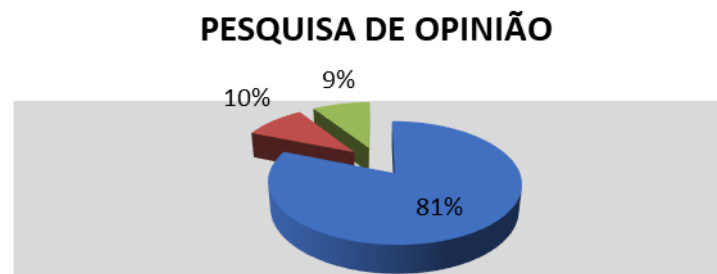
Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

141	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone
142	Não informado	Elogio	Débora Cristina	972180312	Funcionária Alice da mamografia, foi uma pessoa muito atenciosa, educada, me deixou tranquila, mas adorei o atendimento dela nota 100 Alice	Gerente Administrativo	telefone somente caixa postal 2 tentativas 30/08/19 às 14:10 e 14:15 hrs elogio repassado para nossa funcionária
143	Não informado	Elogio	Não informado	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não informado número de telefone

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

PESQUISA DE OPINIÃO	%
TOTAL DE ELOGIOS	89%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	11%
SUGESTÕES	9%
TOTAL	100%



9. OUVIDORIA

A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimentos – 162.

10.1 Tabela: Ouvidoria de Saúde 162

UNICA			
Número da Ouvidoria	Assunto		Resposta
191188	Marcação de Consultas de Especialidade	Munícipe passou na Ubs do Botujuru com clínico geral dia 05 de março, onde foi encaminhado para o Unica Jundiapéba para cirurgia e exame laboratorial, o qual fez o exame 13 de abril a até o presente momento não foi chamado, conforme foi orientado pela própria unidade	Entramos em contato com o paciente, porém quem atendeu a ligação foi a esposa Sra. Sandra onde informou que seu familiar realizou o exame laboratorial e estava aguardando a ligação da unidade - UNICA - para retorno com o profissional Urologista. Esclarecemos que todo paciente é orientado que assim que o exame for realizado, é para retornar na unidade para o agendamento com o médico e posteriormente conduta (procedimento cirúrgico com o urologista). Agendamos o retorno com o Urologista Dr. Henry para o dia 02/09/2019. A Sra. Sandra agradeceu as orientações e o retorno. Att. Augusto Regueiro - Encarregado de Gestão

192688	Atendimento Nas Unidades de Saúde	Funcionária Socorro só faz entregar exames, ela só fica no telefone, ela dá preferência para os parentes dela, informa que não tem nenhuma reclamação do sistema e de outros funcionários da unidade, só dessa funcionária, pois nunca consegue consulta ou marcar exames, informa que a mesma já retirou até reclamações da caixa de sugestões, informa que foi trocada a caixa e ela não consegue mais tirar, mas a demora no atendimento é enorme, ficou 40 minutos para retirar um exame. Solicita que o caso seja visto. Unica	Esclarecemos que dentre as atividades da colaboradora Socorro Souza Rocha – Orientadora de Público - é de atendimento telefônico, entrega de exames e também atendimento aos pacientes e familiares. Quanto a retirada de reclamações caixas do SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário - informamos que as caixas são lacradas, impossibilitando a retirada após introduzida o impresso preenchido de pesquisa de opinião. Não foi possível o contato com o reclamante para esclarecimentos dos fatos, pois a ouvidoria foi sigilosa. Att. Augusto Regueiro - Encarregado de Gestão
192931	Atendimento Nas Unidades de Saúde	Munícipe informa que faz acompanhamento devido um nódulo na mama, foi encaminhada para fazer ultrassom da mama e mamografia, o ultrassom estava marcado para 13/08/2019 as 08:00, chegando lá a funcionária Socorro disse que não poderia fazer o exame sem o resultado da mamografia, porém sua mamografia só será feita dia 19/08/2019, então a mesma vai perder o exame de ultrassom? Solicita que o caso seja visto.	Munícipe realizou a reclamação pela não realização do exame de Ultrassom das Mamas agendado no dia 13/08/2019 pelo SIS- Central de Agendamento. Esclarecemos para a paciente LUZELY PEREIRA DA TRINDADE, quanto a orientação da mamografia que deveria ser para a realização do Ultrassom, trata-se de uma conduta médica, para as pacientes com mais de 40 anos. Pedimos desculpas pela não orientação no ato do agendamento e também pela orientação da colaboradora sinalizada. Mamografia realizada em 19/08/2019 e exame de USG das mamas agendado para 10/09/2019, a paciente foi comunicada sobre o agendamento. Att. Augusto Regueiro - Encarregado de Gestão

<p>195177</p>	<p>Atendimento Nas Unidades de Saúde</p>	<p>Munícipe informa que foi levar o seu pai para fazer o exame de Holter no Unica onde está com protocolo em mãos que estava marcado para o dia 19/08/2019 as 09:00, chegando lá foi informado que não foi localizada a guia do exame, então seu pai de 78 anos ficou sem atendimento e seu filho que o acompanhava perdeu o dia de trabalho, a reclamação é a seguinte, alguém fez o agendamento e lhe forneceu o protocolo, porém ninguém se responsabilizou pelo ocorrido, não querendo generalizar, a funcionária Socorro, muito prestativa, tentou o ajudar de todas as formas, não conseguindo, mas foi de extrema educação, seu exame foi reagendado para 02/09/2019, porém o descaso foi imenso com o idoso que não tem culpa do erro cometido por um funcionário da unidade. Unica</p>	<p>Entramos em contato com Sr. Antonio José da Silva, onde o seu Filho João da Silva nos atendeu e explicou sobre o exame de seu pai que estava agendado para o dia 19/08/2019, porém não consta nenhum agendamento no Sistema MV - histórico de agendamento. Esclarecemos para o familiar que o exame de HOLTER 24h necessita de um equipamento, por este motivo não foi possível o “ encaixe” no dia 19/08/2019.</p> <p>O Sr. João nos informou que já agendado o exame HOLTER 24h para o dia 02/09/2019 e que realizou o ELETROCARDIOGRAMA em 28/08/2019 e agradeceu o retorno da ligação. Att. Augusto Regueiro - Encarregado de Gestão</p>
<p>139029</p>	<p>Atendimento Nas Unidades de Saúde</p>	<p>Munícipe reclama que seu filho foi agendado urologista no Unica para às sete da manhã e até o presente momento 09 ;07 o médico não chegou , munícipe diz que poderiam ter avisado ,pois tem outros compromissos .</p> <p>Obs paciente ; Igor Eduardo Jardim da Silva dn ; 08 03 2002</p>	<p>Feito contato com a familiar do paciente que reclama do atraso do profissional Urologista Dr. Henry Sasai no atendimento no dia 05/08/2019. Paciente estava agendado para às 08:00 horas e o atendimento no sistema MV foi finalizado pelo médico às 09:38 horas. Esclarecemos para Sra. Ana Maria Salgado da Silva o motivo do atraso do médico, que foi devido a uma intercorrência em outra unidade de saúde que o médico presta serviço. Reforçamos que este profissional presta atendimento na UNICA e não é habitual os atrasos. Att. Augusto Regueiro - Encarregado</p>

198171	Marcação de Consultas de Especialidade	Paciente: Isabella Vitoria da Silva dn: 12/04/2013 Munícipe informa que aguarda exame de endoscopia nasal solicitado pelo otorrino do Unica 16/10/2018, porém até o presente momento não foi chamada.	Não conseguimos contato com a Sra. Yeda da Silva Barbosa, falamos com o seu pai Sr. Normandio que nos informou que a Sra. Yeda está com celular novo e ele não tem ciência do novo número de telefone. Conforme histórico de agendamento da paciente Isabella Vitoria da Silva, foi agendado seu exame NASOFIBROLARINGOSCOPIA para o dia 09/04/2019 porém não compareceu. Agendamos novamente para o dia 03/09/2019, às 11h, e informamos o avô da paciente Sr. Normandio, pois não foi possível o contato com a Sra. Yeda nos telefones disponíveis no cadastro. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
139619	Atendimento Nas Unidades de Saúde	Munícipe sugere que a comunicação das unidades de saúde seja feita com antecedência, quando o médico falta pois tinha uma consulta com Otorrino no Unica dia 06 de agosto e o médico não compareceu. A mesma já teve seu reagendamento feito na própria unidade .	Esclarecemos que no dia 06/08 o profissional Médico Otorrinolaringologista passou mal durante a noite, e não pôde comparecer na unidade para os atendimentos. Comunicamos os usuários através de ligação telefônica e informamos também verbalmente para os usuários e familiares que permaneciam na unidade aguardando o atendimento. Houveram diversos contatos através de ligações telefônicas com a Sra. KAREN LIMA RODRIGUES, na primeira tentativa solicitou para retornar a ligação depois de meia hora, na segunda tentativa nos informou que era Diretora de uma Escola e não poderia atender no momento, e pediu para retornar depois de uma hora. Retornamos a ligação novamente e caiu na caixa postal por várias tentativas. Infelizmente não foi possível o contato com a Sra KAREN para realizar o reagendamento da consulta. Todos os pacientes que estavam na unidade foram comunicados e reagendados para o dia 09/08/2019. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

<p>136147</p>	<p>Atendimento Nas Unidades de Saúde</p>	<p>Enfermeira Valeria Mendes do Unica. Munícipe informa que seu marido foi encaminhado para fazer vasectomia, porém a enfermeira conseguiu mudar a opinião do seu marido quanto a isso, por isso a mesma entrou em depressão, está tomando muitos medicamentos e está muito mal pela situação. Solicita que a funcionária seja orientada quanto a sua postura, pois é ela e o marido que tem que decidir, quanto a cirurgia. Paciente: Renato Cesar da Rocha</p>	<p>Paciente NEUSA REIS DA ROCHA compareceu na mesma data que realizou a ouvidoria na unidade. Coordenadora Administrativa atende e acolhe paciente, pois paciente na ocasião estava “chorosa e irritada com a situação e decisão do esposo em relação a escolha do método contraceptivo.” Coordenadora escuta e tenta acalmar reclamante, que relata fazer o uso de diversos medicamentos controlados e com a decisão do esposo de não fazer o procedimento de vasectomia, infelizmente está fazendo o uso de mais medicamentos controlados. Ressaltamos que a conduta da profissional Enfermeira Valéria está de acordo com o preconizado pelo Município de Mogi das Cruzes, onde a mesma possui habilidade técnica para o atendimento ao Programa Planejamento Familiar. Sandra Salustiano - Coordenadora Adm.</p>
<p>195280</p>	<p>Atendimento Nas Unidades de Saúde</p>	<p>MUNÍCIPE RECLAMA DA ENFERMEIRA VALERIA MENDES DO UNICA JUNDIAPEBA. PACIENTE TEM TRANSTORNO DE PERSONALIDADE PACIENTE ANTES DO TRATAMENTO FICAVA IMPULSIVA, IRRITADA , PERCUTIRIA DEPRESSIVA E CHEGA AGRESSÃO DELA PRÓPRIA E DE TERCEIRO. RELATA QUE A ENFERMEIRA CONSEGUIU EM 5 MINUTOS A CONVENCER SEU MARIDO A NÃO FAZER VASECTOMIA. RELATA QUE ELA ESTAVA BEM E QUE A ENFERMEIRA ACABOU COM A VIDA DELA. OBS : PACIENTE ESTÁ TOTALMENTE DEPRESSIVA. PACIENTE TEM VÁRIOS PROBLEMA DE SAÚDE, POR ISSO SEU MARIDO IA OPERAR. POR CAUSA DA ENFERMEIRA ATE SUA FILHA ESTÁ SENDO PREJUDICADA. ATE SUA PSIQUIATRA NÃO GOSTOU DA ATITUDE DA ENFERMEIRA. E SE ACONTECER ALGUMA COISA COM ELA A MÉDICA TAMBÉM VAI INTERVIR.</p>	<p>Paciente NEUSA REIS DA ROCHA compareceu novamente na unidade procurando pela Administração, onde solicita esclarecimentos sobre a funcionária Enfª Valéria, relata que "não está dormindo direito e também aumentou a quantidade de medicamentos controlados que faz uso, pela não aceitação do procedimento de vasectomia que a Enfª Valéria convenceu seu esposo a não realizar." Coordenação reforça novamente que Enfª Valéria possui habilidade técnica para o atendimento no Programa Planejamento Familiar. Enfª Valéria informa: Venho por meio desta responder a ouvidoria de cliente Sra. Neuza Reis da Rocha , esclarecendo que de acordo com sua solicitação fica impossível encaminhar um cliente (companheiro) para realizar planejamento familiar na intenção de realizar vasectomia sem o mesmo NUNCA ter passado comigo em consulta nesta unidade. Afirmo que somente tive a oportunidade de vê-lo como acompanhante no dia 27/06/19 na consulta da cliente Sra. Neuza, que aproveitando a oportunidade perguntei-lhe sobre o desejo de realizar a cirurgia, e ele informou que em 2018 já realizou todo o processo no Pro Mulher mas</p>

		<p>NO DIA 01/07/19 TEVE O PLANEJAMENTO FAMILIAR E A ENFERMEIRA CONSEGUIU CONVENCER ELE A NÃO FAZER. POR ESSE MOTIVO PACIENTE ESTAVA SE ALTO MEDICANDO TOMANDO 25 COMPRIMIDOS, SE NÃO FOSSE SUA AMIGA A LIGAR PARA SUA MÉDICA ELA TINHA MORRIDO DE OVERDOSE. OBS: PACIENTE QUER QUE A ENFERMEIRA RESOLVA ISSO PORQUE ELA NÃO SABE COMO VAI FAZER PORQUE ELA TEM MIOMA E CISTO DO OVÁRIO.</p>	<p>não realizou a cirurgia por ser irreversível, e o mesmo ter apenas 42 anos e 01 filho, mesmo diante da recusa orientei que caso mudasse de opinião poderia ir pessoalmente ao Pro Mulher dar continuidade ao processo ou inserir seu SIS em minha agenda que encaminharia uma nova guia ao Pro Mulher. Sra. Neuza neste momento, manifestou o interesse pelo DIU. Solicitei todos os exames e orientei retorno com Dra. Andrea (GO). Antes de sair do consultório, Sra. Neuza solicitou um atestado médico de doença para o companheiro (para trabalho) mas me recusei por ser Enfermeira Obstetra, foi quando a mesma ficou alterada, afirmando que dificultei o processo de vasectomia e que realizaria uma ouvidoria sobre meu atendimento. Afirmo que temo por minha integridade física, pois conforme diagnósticos médicos cliente tem transtorno de personalidade, depressão, ansiedade, esquizofrenia. (F41.2, F60, F44, F29) OBS. Conforme evolução médica no PEP da Dra Aline Correia de Matos realizada na UBS Jardim Camila a mesma afirma que PACIENTE ESTAVA BEM, MAS APÓS MARIDO NÃO CONCORDAR COM VASECTOMIA, FICOU ABALADA, NÃO DORME BEM. Att, Enfermeira Obstetra Valéria de Cássia Mendes RGF 14223</p>
195286	ELOGIO	<p>MUNÍCIPE QUER ELOGIAR A FARMACÊUTICA ELIZANGELA DO UNICA JUNDIAPEBA ELA SEMPRE PRESTATIVA E ESTA SEMPRE ORIENTANDO A PACIENTE. É UMA PESSOA ILUMINADA POR DEUS. QUER ELOGIAR TAMBÉM A TEREZINHA QUE ESTA SEMPRE AJUDANDO TODOS</p>	<p>Munícipe elogia a Farmacêutica Elisangela e a Auxiliar Técnica Administrativa Terezinha. Entramos em contato com a paciente Neuza Reis da Rocha, e agradecemos o elogio realizado. A ouvidoria foi encaminhada para os colaboradores envolvidos para ciência, e ficaram agradecidos pelo elogio. Att. Augusto Regueiro - Encarregado</p>

10. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. Dr. Paulo Eduardo Costa Saraiva e Enfermeira Responsável Técnica Cristiane da Silva Martins Rodrigues de Lima responsáveis pela auditoria de prontuários, conforme demonstrados na tabela:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ CRISTIANE			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		30			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		28/08 - 29/08 - 30/08/19			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do Prontuário Físico	SIM			
1.2	PF organizado por microarea	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário Físico	27	3	0	30
2.2	Identificação do envelope	27	3	0	30
2.3	Envelope de Prontuário conforme padrão	27	3	0	30
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas do Prontuário	25	2	3	30
2.5	Registro em ordem cronológica	28	2	0	30
2.6	Formulários separados por usuário no Prontuário	30	0	0	30
2.7	Identificação dos profissionais nos registros do Prontuário	30	0	0	30
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	30	0	0	30
3.2	Letra legível	30	0	0	30
3.3	Anamnese	21	9	0	30
3.4	Exame físico	21	9	0	30
3.5	Hipótese diagnóstica	21	9	0	30
3.6	Conduta	22	8	0	30

Organização Social Gestão de Saúde

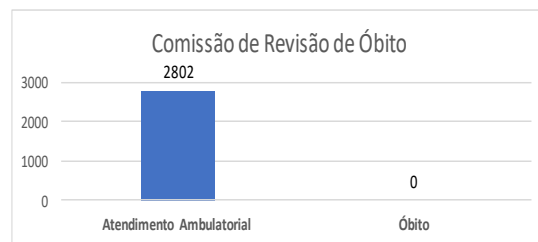
CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO					
3.7	Data	8	0	22	30
3.8	Letra legível	8	0	22	30
3.9	Histórico	8	0	22	30
3.10	Exame físico	7	0	23	30
3.11	Diagnóstico de enfermagem	7	0	23	30
3.12	Conduta	8	0	22	30
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	7	0	23	30
3.14	Letra legível	7	0	23	30
3.15	Anotação	7	0	23	30
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	4	0	26	30
3.17	Letra legível	4	0	26	30
3.18	Queixa	4	0	26	30
3.19	Conduta	4	0	26	30

11. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de Agosto/2019 não houve óbito na unidade.

Comissão de Revisão de Óbitos		Qtde
Atendimento Ambulatorial		2802
Óbito		0
	Total	2802



12. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Abaixo a relação dos protocolos assistenciais que são utilizados pela equipe da unidade oferecidos pela SMS.

- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatite B e C –Revisão 2017.
- Protocolo Enfermeiras Obstetras Mãe Mogiana Pré Natal e Puerpério Revisão 2016.
- Protocolo Feridas Mogi das Cruzes
- Protocolo PEP Sexual 2017.01

13. RELAÇÃO DE ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – Aferição de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura de Adulto ou Criança Abaixo de Um Metro

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Procedimentos 3 e 3B

Rotina Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Feminina

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Masculina

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Cabos e Lâminas de Laringoscópio

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambú

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

Rotina e Fluxograma Assistencial – Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF)

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

14. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Na Tabela abaixo apresentamos descrição das principais atividades e reparos realizados pelo Serviço de Manutenção.

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos		
CG 67/2018		
UNIDADE	DATA	DESCRIÇÃO
UNICA	2/8/2019	Manutenção nas maçanetas
		Fixação das placas de identificação de sala
		Manutenção na grade e portão
		Troca de 01 lâmpada flurescente.
	5/8/2019	Instalação de 01 prateleira na recepção no arquivo
	6/8/2019	Troca da boia elétrica (caixa d'agua)
		Troca da torneira do bebedouro
		Colagem da placa do centro cirúrgico
	9/8/2019	Troca de 06 lâmpadas em leds de 20 wts em diversas areas
		Troca de 03 registros e manutenção no barrilhete dos filtros da piscina
		Manutenção no barrilhete das bombas de recauque Alimentação da caixa de agua
		Manutenção no banco sala 3
		Manutenção nas placas de identificação da sala 1
		Manutenção bebedouro público
	12/8/2019	Manutenção e concerto da bomba da piscina
		Troca de 01 suporte de camisinha sala 33
		Pintura das paredes brancas , lava pés piscina / academia
	13/8/2019	Troca e 06 grelha 15x15 inox salas 32,33,34,35,17,12
		Reparo elétrico painel eletrico
		Reparo troca das bombas do motor do aquecedor e pré filtro
		Reparo no barrilhete da casa de bomba
		troca de 02 lampadas em leds de 20 wts tubular no wc funcionarios masculinos
		Pintura do barrado farmácia
	19/8/2019	Instalação de 02 tomada sal 14
		Instalação de 01 placa de porta
		Fornecimento de 01 termometro na piscina
	22/8/2019	Troca de 02 lampadas florescente em leds de 20wts
Instalação e execução de 01 suporte ferra para tela painel sala 4		
Troca de botão acionador caixa acoplada wc público		
Manutenção em 04 pias nos wc		
Troca da maçaneta quebrada sala 44		
fixação de 02 suporte alcool wc publico		
29/8/2019	manutençõ elétrica painel	
	Troca de 04 lampadas em leds de 20wts sala 17 e 45	
	Manutenção fechadura wc masc superior	
		Desentupimento do vaso wc feminino publico terreo




15. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizados reuniões e treinamentos internos e externos na unidade de acordo com o a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de Julho/2019 estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 16.1 – Educação Continuada

Atividade de Educação Continuada		
Unica		
29/ago	Tema	Reunião - Equipe de Enfermagem
	Palestrante	JUCELANIA SOUSA GONDIM
	Objetivo	Orientar Colaboradores
	Publico Alvo	Técnicos Enfermagem
	Duração	01 hora
	Participantes	Técnicos Enfermagem: Norma, João, Ana Paula, Rosangela, Stefany, Géssica, Jaqueline, Jeferson, Gisele e Rafaela
30/ago	Tema	Reunião - Equipe Farmácia
	Palestrante	Elisasngela Costa da Silva Santos
	Objetivo	Orientar Colaboradores a Dispensação Segura
	Publico Alvo	Técnicos de Farmácia
	Duração	01 hora
	Participantes	Técnicos de Farmácia: Priscila, Kelly e Maria de Fátima

Tabela 16.2 – Fotos / Lista de Presença



Reunião Enfermagem 29/08/19 às 14:40 Hrs

Tópicos abordados;

- ONA
- Comissões
- Manual
- Carrinho de emergência, Organização, Conferência e lacre
- Uniforme
- Cipa
- Ocorrência Ponto

Ciente

Anna ou Feit,
Luiz P. S. ou Feit
Ana Paula.
Rafael
Rozangela
Stephany D.
Julia
Luciana
Jessica
Rafaela

Jucelina Souza Capodim
ENFERMEIRA
CONTRATO Nº 67/2018

cejam.org.br



CAMPANHA DISPENSAÇÃO SEGURA

RECEITA DE CONTROLE ESPECIAL

CONFIRMAR NO MOMENTO DA DISPENSAÇÃO

1. NOME DO PACIENTE
2. ENDEREÇO
3. DATA DA RECEITA
4. ASSINATURA DO MÉDICO
5. MEDICAMENTO
6. DOSE
7. POSOLOGIA
8. QUANTIDADE
9. INFORMAÇÃO:LOTE/VALIDADE/QUANTIDADE
10. MED PRESCRITO x MED SEPARADO
11. CÓD. DA BAIXA
12. SIS

Elisângela Santos
Farmacêutica
CRF-SP 59247
29/08/2019
diogo
30/08/2019

DATA	NOME	CARGO
30/8/19	Priscila Alves da Silva	Fênica Farmácia
30/08/19	Dr. N. Thiane	Fênica Farmácia
30/08/19	Márcia de Fátima C.R. Castro	tec. Farmácia

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

16. ATIVIDADE EM DESTAQUE

Oficina de Saúde Integrativa – Realizado no dia 22/08/2019- A equipe das Práticas Integrativas realizou a oficina de montagem de terrário/jardinagem juntamente com os alunos da ATI- Academia da Terceira Idade na ÚNICA - Unidade Clínica Ambulatorial, com a participação de aproximadamente 55 alunos.

CALENDÁRIO DO MÊS - "Agosto"



Atividades realizadas no
ESPAÇO CORPO E MENTE

• Oficina de Ervas e Chás
Data e Horário:
28/08 às 15h20

Venha Participar!!

• Terapia Comunitária Integrativa

Datas:
06/08
13/08 ➔ **8h30**
20/08

 **OFICINA DE MEDITAÇÃO**
Dia: 27/08 às 8:00 na Sala 11

"OFICINA SAÚDE INTEGRATIVA"
ATIVIDADES DE REFLEXÃO PARA SAÚDE E BEM ESTAR

MONTAGEM DE TERRÁRIO/JARDINAGEM
Traga seu material e venha aprender a preparar um lindo terrário ornamental de plantas suculentas

Data e Horário:
22/08/2019 às 14h:30
Local: Área externa próxima da academia UNICA - Jundiapéba

TRAGA SEU MATERIAL
- 1 GARRAFA PETI
- 1 KG DE TERRA ADUBADA
- 4 MUDAS DE PLANTAS TIPO SUCULENTAS



Organização Social

Gestão de Saúde

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Conscientização da Esclerose Múltipla – Para reforçar as ações do Dia Municipal da Esclerose Múltipla, em parceria com o Gatem – Grupo Alto Tietê de Esclerose Múltipla, realizou palestras para conscientizar os idosos a respeito da doença, que para muitos ainda é desconhecido.

As palestras foram ministradas pelo presidente do Gatem, Wilson Gomiero, e reuniram um total de 140 pessoas dia 29/08. O palestrante apresentou informações sobre a esclerose múltipla e compartilhou momentos da sua vida com os participantes.


PALESTRA
ESCLEROSE MÚLTIPLA
DATA: 29/08/2019
HORÁRIO
1º TURMA - início 09:00 – término: 10:00
2º TURMA - início 11:00 – término: 12:00
LOCAL: Auditório da ÚNICA
INSCRIÇÕES: na recepção
da Academia da Terceira Idade da UNICA

Rua Dr. Lund, 41 Liberdade São Paulo / SP - CEP: 01513-020
PABX / FAX: 3469-1018 e-mail: cejam@cejam.org.br www.cejam.org.br
Sandra Regina S. Lima
Coordenadora Administrativa
O.B.S. - Cejam
UNICA - Clínica Ambulatorial

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

