

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018



UNICA

Relatório Assistencial

Janeiro 2019
01 à 31.01.2019

Mogi das Cruzes/SP

Organização Social**Gestão de Saúde**

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



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE
MARCELLO DELASCIO CUSATIS



COORDENADORA ADMINISTRATIVA
CAROLINE GUIMARÃES PEREIRA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA
DAYANA DE SOUZA HERCULANO AUERBACH

SUPERINTENDENTE
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:	4
3.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA	4
4.	LINHA DO TEMPO	7
5.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	8
6.	CNES	8
7.	INDICADORES DE PRODUÇÃO	9
8.	PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA	13
9.	INDICADORES DE QUALIDADE	38
10.	REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	39
11.	MANUTENÇÃO	42
12.	PRINCIPAIS EVENTOS	43

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

1. APRESENTAÇÃO

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 dois blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Centro 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.

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

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

3. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA

Segue abaixo demonstrados nos quadros o volume das atividades esperadas considerando 22 dias úteis referentes à: consultas de especialistas, consultas com equipe multiprofissional, cirurgias, procedimentos e Serviços de Apoio Diagnóstico e terapêutico.

Organização Social
Gestão de Saúde

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

Consultas Médicas Especializadas	Carga Horária	Consultas Previstas Semanais	Consultas Mensais Considerando 22 Dias Úteis
Vascular	12	48	211
Mastologia	08	32	141
Cardiologia	12	48	211
Urologia	12	48	211
Dermatologia	12	48	211
Endocrinologia	12	48	211
Gastroclinica	12	48	211
Geriatria	12	48	211
Neurologia	36	144	633
Otorrinolaringologia	12	48	211
Cirurgia Geral	12	48	211
	152	608	2673

Cirurgias Especialidades	Carga Horária	Carga Horária Mensal	Cirurgia Semanal	Cirurgia Mensal
Cirurgia Geral	08	35,2	18	75
Mastologista	08	35,2	18	75
Urologista	08	35,2	18	75
Dermatologista	16	70,4	35	154
Anestesiologista	12	48	-	-

A META Cirúrgica de Especialidades iniciará em 1º Mês 70% - 2º Mês 80% e a partir do 3º Mês 100%.

Organização Social
Gestão de Saúde

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

Saúde Bucal Consultas/Cirurgias Odontológicas	Consultas Previstas Semanais	Consultas Mensais Considerando 22 Dias Úteis
Cirurgias	40	176
Consultas (Triagem e Pós Operatório)	40	176
	80	352

Equipe Multiprofissional	Número de Profissionais	Capacidade Operacional Semanal	Capacidade operacional Considerando 22 Dias Úteis
Fisioterapeuta	02	120 Atendimentos	528 Atendimentos
Nutricionista	01	80 Atendimentos	352 Atendimentos
Educador Físico	02	60 Aulas	264 Aulas

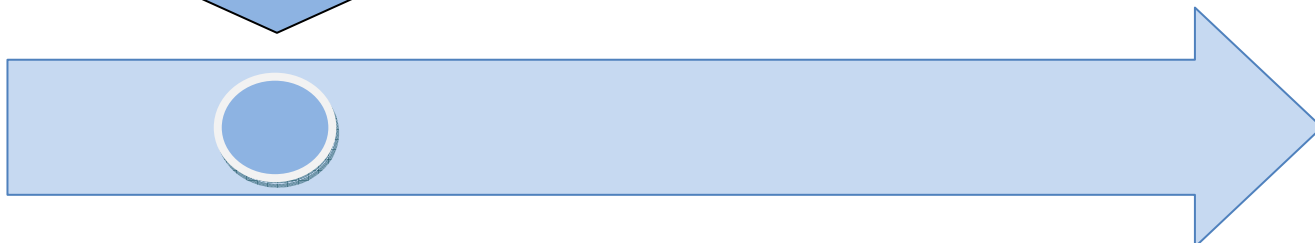
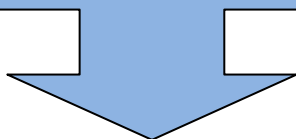
Exames/Procedimentos - SADT	Total de Exames/Mês
Mamografia	350
Eletroencefalograma - EEC	40
Teste Ergométrico	150
Holter	80
MAPA	36
Eletrocardiograma - ECG	150
Ecocardiograma	150
Ultrassonografia com Doppler - USD	150
Ultrassonografia - USG	300
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama	20
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	10
Biopsia/Exerese de Nódulo de Mama	10
Nasofibrolaringoscopia	50
	1496

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

Taxa de Satisfação de Usuários**Meta ≥80%****Taxa de Altas Ambulatoriais****Meta 10%****Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas****Meta <25%****Cancelamento de Cirurgia****Meta <25%****4. LINHA DO TEMPO**

CEJAM assumiu no dia 13.08.2018 através do CG 67/18 o gerenciamento, operacionalização e execução das atividades na “Clínica Ambulatorial de Especialidade de Jundiapéba – ÚNICA – Dr. Arthur Domingos Fais”.



Organização Social**Gestão de Saúde**

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

5. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas nas unidades são monitoradas pelos sistemas MV. Exceto quando não há do tempo hábil para registro no CNES profissionais no sistema DATASUS.

Todos os colaboradores 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, instabilidades diárias nos sistemas.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios dos sistemas “Relatório de tempo médio de agendamento – UNIDADE e Totens ANALÍTICOS.

No período de 16 a 18/01/2019 a unidade não faturou a produção realizada em sua integralidade pelos profissionais, tendo em vista que no referido período houve o rompimento da fibra óptica de internet. Sendo restabelecida a conectividade aproximadamente no dia 21/01/2019

6. CNES

O período de inclusão no CNES e data de habilitação dos profissionais com vínculo na unidade, dependem da disponibilização do sistema para atualização dos dados no CNES estarem vinculadas ao cronograma de exportação dos dados para o **DATASUS**.

Excepcionalmente tivemos alguns profissionais com problemas para cadastramento em seu CNES devido a isso enviaremos cópia das FAAs para comprovação.

Consequentemente motivo pelo qual se justifica a ausência parcial de faturamento das atividades de alguns profissionais nos sistemas de informação.

**CADASTRO NACIONAL DE
ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE**

Organização Social
Gestão de Saúde

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

7. INDICADORES DE PRODUÇÃO

Segue abaixo quadro demonstrando as consultas de médicos especialistas realizadas no período de avaliação e acompanhamento das atividades realizadas.

Consultas Médicas Especializadas	Meta	Realizado	Faturado	% Realizado	% Faturado	Agendamento	Faltas	Alta Ambulatorial	% Alta
Vascular	211	85	28	40%	13%	92	7	1	4%
Cirurgia Geral	211	178	163	84%	77%	211	33	0	0%
Mastologia	141	144	110	102%	78%	162	18	7	6%
Cardiologia	211	185	183	88%	87%	195	10	27	15%
Urologia	211	229	219	109%	104%	243	14	44	20%
Dermatologia	211	205	133	97%	63%	225	20	0	0%
Endocrinologia	211	201	184	95%	87%	219	18	3	2%
Gastroclínica	211	210	185	100%	88%	224	14	6	3%
Geriatria	211	223	168	106%	80%	229	6	0	0%
Neurologia	633	501	419	79%	66%	561	60	17	4%
Otorrinolaringologia	211	151	150	72%	71%	167	16	31	21%
	2673	2312	1942	86%	73%	2528	216	136	4%

Apresentada diferença entre realizado e faturado por questões relacionadas ao rompimento da fibra óptica internet no período de 16 a 18/01/2019 e profissionais aguardando vínculo CNES para liberação de acesso ao sistema. Por esta razão encaminhamos cópia das FAAs por meio eletrônico ao endereço de email: gestaodeconvenios.sms@pmmc.com.br para comprovação/validação da produção realizada.

Saúde Bucal	Meta	Realizado	% Realizado
Consultas/Cirurgias Odontológicas	352	210	60%

Realizado reunião com a RT de odontologia em 21/12/2018 Dra. Milene em conjunto com a Dra. Viviane/SMS orientaram a reconfiguração das agendas para que o cumprimento da meta seja

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

dividida em dois dias de triagem e as demais divididas em procedimentos e consultas e retornos divididos de uma forma que seja atingida a meta. O que não foi possível, pois a agenda do mês de janeiro já estava aberta e preenchida, mas esta sendo providenciado para as agendas de fevereiro de (2019)!

São realizados contatos telefônicos na véspera do atendimento com os pacientes para a confirmação da presença visando à redução do absenteísmo e otimização das vagas disponibilizadas para procedimentos cirúrgicos de odontologia e demais atividades.

Seguem demonstrados no quadro abaixo os atendimentos realizados individualmente e/ou em grupos, conforme plano terapêutico e de atividades para a Academia e Centro Aquático e de Educação continuada desenvolvida pela equipe multiprofissional.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL	META	REALIZADO	Faturado	% REALIZADO	% Faturado
FISIOTERAPEUTA	528	624	537	118%	102%
NUTRICIONISTA	352	373	325	106%	92%
EDUCADOR FISICO*	264	281	0	106	0%

Fisioterapeuta – Encaminhamos cópia das FAAs para conferência/validação da produção, por meio eletrônico ao endereço de email: gestaodeconvenios.sms@pmmc.com.br, tendo em vista que a profissional não faturou no dia 16 a 18/01/2019 tendo em vista que não dispunha de acesso ao sistema em razão do rompimento da fibra óptica;

Educador Físico – Aguardando SMS liberação do acesso ao sistema para faturamento da produção no sistema MV;

.

Organização Social
Gestão de Saúde

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

Seguem demonstrados no quadro abaixo SADT – EXAMES/PROCEDIMENTOS e respectivos Laudos realizados para pacientes do município.

Exames/Procedimentos - SADT	META	REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	% REALIZADO
Mamografia*	350	388	337	96%	111%
Eletroencefalograma – EEG	40	0	0	0%	0%
Teste Ergométrico	150	106	92	61%	71%
Holter*	80	75	63	79%	94%
Mapa	36	8	7	19%	22%
Eletrocardiograma – ECG*	150	187	164	109%	125%
Ecocardiograma*	150	120	105	70%	80%
USD	150	165	165	110%	110%
USG*	300	277	234	78%	92%
Punção Aspirativa por agulha fina de mama	20	10	10	50%	50%
Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	8	7	70%	80%
Biopsia/Exerese de nódulo de mama	10	0	0	0%	0%
Nasofibrolaringoscopia	50	51	42	84%	102%
	1636	1395	1226	82%	93%

Eletroencefalograma EEG – aparelho em manutenção no período de 19/12/2018 a 01/02/2019

Teste ergométrico – aparelho em manutenção no período de 05/01 a 31/01/2019 cancelados 28 exames .

Holter – Unidade tem apenas 04 aparelhos, liberado 88 vagas para agendamento, absenteísmo. 8,5%

Mapa – Unidade tem apenas 02 aparelhos. Aparelho em manutenção no período de 02 a 27/01/19 – cancelados 36 exames

Eco cardiograma – liberado 150 vagas absenteísmo 8%

Punção aspirativa por agulha fina de mama, sem demanda na rede.

Punção aspirativa por agulha grossa de mama, disparador apresentou problemas (resolvido em 31/01/2019)

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

BLOCO CIRURGICO:

Cirurgias Especializadas	Meta	Faturado	Realizado	Realizado%	Faturamento %	Agendamento
Cirurgia Geral	48	31	53	110%	65%	63
Mastologia	48	14	12	25%	29%	12
Urologia	48	0	0	0%	0	0
Dermatologia	96	30	96	100%	31%	101

- Mastologia – Não cumprimento de Meta Contratual em razão de ausência de Demanda no Município. Estamos em discussão junto a SMS para rever os procedimentos
- Urologia - Não cumprimento de Meta Contratual por falta de material e insumos.
- Dermatologia – Encaminhamos cópia das FAAs para conferência/validação da produção, por meio eletrônico ao endereço de email: gestaodeconvenios.sms@pmmc.com.br, tendo em vista que a profissional não dispõe de acesso ao sistema.

8. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

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

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

SE Q.	DATA ABERTURA S.A.U	DATA DO ATENDIMENTO	SOBRE O REGISTRO (reclamação/sugestão/elogio)	NOME DO USUÁRIO	RELATO DO USUÁRIO	GESTOR RESPONSÁVEL	AÇÃO TOMADA
1	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
3	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
4	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
5	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

7	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
8	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
9	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
10	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
11	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
12	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
13	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
14	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
15	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
16	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
17	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
18	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
19	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
20	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
21	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
22	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
22	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

3	informado	Informado		Informado		Administrativo	
2	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
4	informado	Informado		Informado			
2	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
5	informado	Informado		Informado			
2	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	informado	Informado		Informado			
2	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
7	informado	Informado		Informado			
2	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
8	informado	Informado		Informado			
2	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
9	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
0	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
3	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
4	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
5	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
7	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
8	informado	Informado		Informado			
3	Não	Não	Elogio	Não	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
9	informado	Informado		Informado			

Organização Social

Gestão de Saúde

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

40	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
41	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
42	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
43	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
44	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
45	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
46	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
47	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
48	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
49	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
50	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
51	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
52	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
53	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Parabeniza o Atendimento que teve na Unidade	Gerente Administrativo	Não se aplica
54	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
55	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
5	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

6	informado	Informado		Informado		Administrativo	
5	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Muito bom o atendimento – Funcionários Educados	Gerente Administrativo	Não se aplica
5	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
5	Não informado	Não Informado	Reclamação	Não Informado	Mais ventiladores, ha mais de um ano sem manutenção e os aparelhos sem manutenção	Gerente Administrativo	Estamos em processo de compras junto a SMS
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	São todos Ótimos, Amo a UNICA	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Não tenho do que reclamar as meninas do Laboratório são muito atenciosa e educados.	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	São todos Ótimos, Amo a UNICA	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	3/1/2019	3/1/2019	Elogio	Não Informado	Enfermeira Muito Atenciosa	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	3/1/2019	3/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
7	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Pedir ventiladores para a recepção da Unica – Academia	Gerente Administrativo	Não se aplica
7	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Por favor pedimos um ventilador para recepção da academia do Unica	Gerente Administrativo	Não se aplica
7	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Musculação – Não adianta colocar mais pessoas, se “APARELHOS”	Gerente	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

2	informado	Informado		Informado	estão quebrados e há falta de bicicletas , principalmente na Reunião de Dezembro/18 – teríamos um retomo no dia 21/01/2019	Administrativo	
7 3	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Mogi é um dos Municípios que atende bem a 3ª idade é rara	Gerente Administrativo	Não se aplica
7 4	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	E a primeira vez que passo aqui mais foi muito bem atendimento	Gerente Administrativo	Não se aplica
7 5	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Pedi ventilador para recepção da Unica Academia	Gerente Administrativo	Não se aplica
7 6	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Por favor pedimos um ventilador para recepção da academia do Unica	Gerente Administrativo	Não se aplica
7 7	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
7 8	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Melhorar o atendimento no balcão de agendamento	Gerente Administrativo	Não se aplica
7 9	Não informado	Não Informado	Reclamação	Não Informado	Melhorar o atendimento para retornos com médico	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar a reclamação
8 0	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
8 1	Não informado	Não Informado	Sugestões	Não Informado	Agendamento deveria ser automático ou por telefone. Não tem como vir até a Unidade deixar telefone para futuro agendamento. Pois estamos em tratamento e necessitamos de agilidade no processo	Gerente Administrativo	Não se aplica
8 2	Não informado	Não Informado	Reclamação	Não Informado	O paciente tem que deslocar ate a unidade deixar o nome e aguardar abrir agenda. Entrei em contato no começo de Janeiro, por telefone e agora tenho que aguardar abrir agenda .	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar a reclamação
8 3	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
8 4	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	O funcionamento da entidade é bom e funcionários ótimos	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

85	Não informado	Não informado	Sugestões	Não informado	Sugiro fazer o conserto dos aparelhos que estão quebrados , inclusive a muito meses.	Gerente Administrativo	Não se aplica
86	Não informado	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
87	Não informado	Não informado	Elogio	Não informado	Apresenta uma ótima equipe de funcionários, educados, pacientes e dedicados	Gerente Administrativo	Não se aplica
88	Não informado	Não informado	Sugestões	Não informado	Uma sala mais ampla, onde coubesse mais aparelhos para que as aulas fossem mais proveitosas em relação ao tempo	Gerente Administrativo	Não se aplica
89	Não informado	Não informado	Reclamação	Não informado	Os aparelhos da academia necessitam de manutenção e/ou troca. Pois tem aparelhos sem uso por estarem danificados	Gerente Administrativo	Estamos em processo manutenção dos equipamentos
90	Não informado	Não informado	Elogio	Não informado	Os atendentes fossem mais calmo e com mais atenção	Gerente Administrativo	Não se aplica
91	Não informado	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
92	Não informado	Não informado	Sugestões	Não informado	Falta mais especialista, espera muito tempo, até agora não consegui o reumatologista	Gerente Administrativo	Não se aplica
93	Não informado	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
94	Não informado	Não informado	Reclamação	Não informado	Trocar funcionária do agendamento – grossa	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar a reclamação
95	Não informado	Não informado	Elogio	Não informado	Médicos ótimos, limpeza ótima	Gerente Administrativo	Não se aplica
96	Não informado	Não informado	Sugestões	Não informado	Precisa de mais funcionários no setor de agendamento	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

97	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Gostaria de deixar a toda equipe Cejam. Profissionais capacitados . Parabens a todos	Gerente Administrativo	Não se aplica
98	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
99	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	cirurgia foi muito boa, médico e enfermeira excelentes profissionais	Gerente Administrativo	Não se aplica
100	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Parabeniza as Profissionais Adriana e Enfermeira Michelle	Gerente Administrativo	Não se aplica
101	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Parabeniza os funcionários e especial Evelin	Gerente Administrativo	Não se aplica
102	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
103	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
104	Não informado	Não Informado	Elogio	Não Informado	Parabeniza os funcionários, em especial Terezinha, Allan, Mirleide, Socorro, Angela, Priscila, Josy, Barbara, Ivete, Brenda, Caroline e Vinicius.	Gerente Administrativo	Não se aplica
105	3/1/2019	3/1/2019	Elogio	Não Informado	Atendimento espetacular	Gerente Administrativo	Não se aplica
106	3/1/2019	3/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
107	3/1/2019	3/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

108	3/1/2019	3/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
109	4/1/2019	4/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
110	4/1/2019	4/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
111	7/1/2019	7/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
112	7/1/2019	7/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
113	7/1/2019	7/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
114	7/1/2019	7/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
115	8/1/2019	8/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
116	8/1/2019	8/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
117	8/1/2019	8/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
118	9/1/2019	9/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 1 9	9/1/2019	9/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 0	9/1/2019	9/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 1	9/1/2019	9/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 2	9/1/2019	9/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 3	10/1/2019	10/1/2019	Elogio	Não Informado	A recepcionista da Academia muito atenciosa, gentil e respeitosa	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 4	10/1/2019	10/1/2019	Reclamação	Não Informado	Aparelhos da Academia quebrados – Consertar	Gerente Administrativo	Estamos em processo de compras junto a SMS
1 2 5	10/1/2019	10/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 6	11/1/2019	11/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 7	11/1/2019	11/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 8	11/1/2019	11/1/2019	Elogio	Não Informado	A festa de Confraternização foi ótima. Todos participaram com muita alegria	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 2 9	14/1/2019	14/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 3 0	14/1/2019	14/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 1	14/1/2019	14/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 2	15/1/2019	15/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 3	15/1/2019	15/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 4	15/1/2019	15/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 5	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Muito boa a Equipe	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 6	16/1/2019	16/1/2019	Sugestões	Não Informado	Poderia funcionar 24 horas, iria ser essencial para nós	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 7	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Poderia ser 24 horas e iria ajudar muito a comunidade	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 8	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 3 9	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 0	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 4 1	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 2	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 3	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 4	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 5	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 6	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 7	16/1/2019	16/1/2019	Elogio	Não Informado	Local ótimo e fácil acesso	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 8	16/1/2019	16/1/2019	Sugestões	Não Informado	Colocar Ar condicionado	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 4 9	16/1/2019	16/1/2019	Sugestões	Não Informado	Necessita de estacionamento interno	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 0	17/1/2019	17/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 1	17/1/2019	17/1/2019	Elogio	Não Informado	Profissionais de Parabéns, ótimo atendimento em tudo	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

1 5 2	17/1/2019	17/1/2019	Elogio	Não Informado	Hoje passei pela primeira vez em exame e estou muito satisfeito com a rapidez e tratamento. Parabéns a todos da equipe desde a recepção	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 3	18/1/2019	18/1/2019	Elogio	Não Informado	Foi um dos lugar que passei que foi excelente	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 4	21/1/2019	21/1/2019	Sugestões	Não Informado	Colocar uma pessoa só para entregar exame muito ruim fica esperando	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 5	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Diretora da Unica porque ela fez a festa de Natal muito organizada. Foi muito bonita e que ela continue assim	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 6	21/1/2019	21/1/2019	Sugestões	Não Informado	Peço uma enfermeira na Academia de manha para aferir a pressão e glicemia .	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 7	21/1/2019	21/1/2019	Reclamação	Não Informado	Peço que arrume os aparelhos da Academia, alguns estão quebrados	Gerente Administrativo	Estamos em processo de manutenção
1 5 8	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 5 9	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 0	21/1/2019	21/1/2019	Sugestões	Não Informado	Que fosse mais rápido o tempo de marcar consultas e exames que esperamos até 90 dias	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 1	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 2	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Médicos educados, atendentes, enfermeiras, fisioterapeutas, nutricionais , faxineira e seguranças todos atenciosos e educados	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 6 3	21/1/2019	21/1/2019	Sugestões	Não Informado	Agilidade no reparo dos aparelhos de musculação .	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 4	21/1/2019	21/1/2019	Sugestões	Não Informado	Espaço para escola da coluna	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 5	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Sistema de senhas no térreo e no 1ª andar	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 6	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 7	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Não tenho o que reclamar o atendimento de todos ótimos	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 8	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 6 9	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 0	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 1	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 2	21/1/2019	21/1/2019	Reclamação	Não Informado	Passei no Cardiologista em Setembro/2018 e fui chamado para o exame em janeiro de 2019	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar
1 7 3	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 7 4	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 5	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Colaboradora da Sala 20A e 23 são atenciosas	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 6	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 7	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 8	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 7 9	22/1/2019	22/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 0	22/1/2019	22/1/2019	Elogio	Não Informado	As meninas são muito educadas, de condições de Trabalho	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 1	22/1/2019	22/1/2019	Sugestões	Não Informado	Colocar mais um colaborador para atendimento das recepções	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 2	22/1/2019	22/1/2019	Elogio	Não Informado	Nunca houve problemas com agendamentos, consultas e exames – atendimento em geral é ótimo	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 3	21/1/2019	21/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 4	22/1/2019	22/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 8 5	22/1/2019	22/1/2019	Sugestões	Não Informado	Banheiro sempre falta líquido sabão e papel toalha e papel higiênico	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 6	23/1/2019	23/1/2019	Elogio	Não Informado	É um lugar ótimo tem exames. Profissionais	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 7	23/1/2019	23/1/2019	Sugestões	Não Informado	Quando desmarcar a consulta, já remarcar	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 8	23/1/2019	23/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 8 9	23/1/2019	23/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 0	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 1	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Sempre fui muito bem atendido	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 2	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 3	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Continua com esse excelente atendimento. Nota 1000 para todos	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 4	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Ótimo atendimento por todos os funcionários	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 5	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

1 9 6	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Está funcionando bem, mais pode melhorar, queremos um espaço para fazer exercícios de alongamento	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 7	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Elogia a funcionaria Jaqueline da enfermagem pelo atendimento, a mesma é solícita e prestativa	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 8	24/1/2019	24/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
1 9 9	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	A equipe está de parabéns	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 0	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 1	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 2	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 3	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 4	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 5	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	A Unica é uma benção de Deus. Parabéns para todos os funcionários	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 0 6	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Vocês estão de parabéns, continuem assim!	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

207	25/1/2019	25/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
208	25/1/2019	25/1/2019	Reclamação	Não Informado	Banheiro sujo, falta de papel	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar, equipe limpeza orientada quanto ao abastecimento e higienização.
209	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
210	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
211	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Muito bem atendida	Gerente Administrativo	Não se aplica
212	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
213	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
214	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Ótimo atendimento	Gerente Administrativo	Não se aplica
215	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Gosto desta unidade e noto melhoras sempre que venho	Gerente Administrativo	Não se aplica
216	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Limpeza está sempre ok!	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

2 1 7	28/1/2019	28/1/2019	Sugestões	Não Informado	Aumento de quadro dos colaboradores para agendamento de consulta e exames	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 1 8	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 1 9	28/1/2019	28/1/2019	Reclamação	Não Informado	No 2º andar muito cheiro ruim de banheiro sujo se espalhando pelo andar	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar, equipe limpeza orientada quanto ao abastecimento e higienização.
2 2 0	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	O profissionalismo de alguns atendentes. O serviço num todo	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 1	28/1/2019	28/1/2019	Sugestões	Não Informado	Melhorar a sinalização das filas, aperfeiçoar o sistema de chamadas por senha	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 2	28/1/2019	28/1/2019	Reclamação	Não Informado	Demora entre o agendamento e as consultas	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar a reclamação
2 2 3	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Muito boa esta Unidade	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 4	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Pacientes que se trata com frequência podia marcar retorno por telefone, assim evita de vir até aqui muitas vezes é longe	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 5	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Colaboradores atenciosos	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 6	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Colaboradores ter pontualidade no horário marcado é muito importante	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

2 2 7	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 8	28/1/2019	28/1/2019	Sugestões	Não Informado	Entregar os coletores de urina e fezes no dia do agendamento, muito difícil ficar	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 2 9	28/1/2019	28/1/2019	Reclamação	Não Informado	Trouxe minha filha pra colher urina e ela travou não conseguiu fazer, se tivesse me dado o coletor antes teria colhido em casa sem falar as fezes, moro longe não da pra ficar vindo direto no única	Gerente Administrativo	Conforme fluxo estabelecido material de URINA deve ser colhido na unidade devido risco de contaminação
2 3 0	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 1	28/1/2019	28/1/2019	Reclamação	Não Informado	Banheiro com cheiro forte de Urino , atenção na limpeza do mesmo	Gerente Administrativo	Entraremos em contato com a usuária para verificar , equipe limpeza orientada quanto ao abastecimento e higienização.
2 3 2	28/1/2019	28/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 3	29/1/2019	29/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 4	30/1/2019	30/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 5	30/1/2019	30/1/2019	Elogio	Não Informado	Tenho que agradecer foi tudo ótimo	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 6	30/1/2019	30/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social

Gestão de Saúde

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

2 3 7	31/1/2019	31/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 8	31/1/2019	31/1/2019	Elogio	Não Informado	É um privilégio morar em Mogi das Cruzes e ser atendida na UNICA.	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 3 9	31/1/2019	31/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 4 0	31/1/2019	31/1/2019	Reclamação	Não Informado	Falta de ventilador nos consultórios e aparelhos quebrados na academia	Gerente Administrativo	Estamos em processo de compras junto a SMS
2 4 1	31/1/2019	31/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 4 2	31/1/2019	31/1/2019	Elogio	Não Informado	Muitas coisas boa como hidro, academia, Hospital Dia	Gerente Administrativo	Não se aplica
2 4 3	31/1/2019	31/1/2019	Reclamação	Não Informado	Falta de ventilador na recepção da academia	Gerente Administrativo	Estamos em processo de compras junto a SMS
2 4 4	31/1/2019	31/1/2019	Elogio	Não Informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

Taxa de Satisfação de Usuários		
TOTAL DE ELOGIOS	204	98,6%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	15	7,2%
SUGESTÕES	25	12,1%
TOTAL	244	

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 Atendimento – 162.

OUVIDORIAS		
Nº	DESCRIÇÃO	RESPOSTA
60.039	MARCAÇÃO DE CONSULTA	Bom dia! Estamos em processo de contratação de novos profissionais para atendimento desta demanda, assim que forem contratados iremos priorizar os atendimentos. Ilades Pagan
	ÚNICA : unica de jundiapéba vascular paciente: maria cleide pereira dat de nasc: 04.12.1958 mãe: dijanira maria de macedo dos santos data da consulta: 12.12.2018 às 14h informa que foi desmarcado no dia a consulta da paciente, alegando que o medico teve outro compromisso, e não remarcar nada. pede que seja visto o caso pois ja era uma consulta de urgência.	
63.512	SAUDE ÚNICA CONSULTAS	Bom dia! Estamos em processo de contratação de novos profissionais para atendimento desta demanda, assim que forem contratados iremos priorizar os atendimentos. Ilades Pagan
	ÚNICA Municepe informa que desde agosto tenta marcar retorno com o neuro no unica e não consegue, ficaram de entrar me contato e nada. Solicita que o caso seja visto. Unica	

Organização Social
Gestão de Saúde

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

63.519	ÚNICA	SAUDE ATENDIMENTO MÉDICO	Bom dia! Pedimos desculpas pelos transtornos gerados, o médico foi advertido e esta sob acompanhamento da supervisão médica. Ilades Pagan
		Munícipe entrou em contato com a nossa ouvidoria relatando que a paciente :Edina Pelegrina Gonçalves, data nasc: 06/06/67.A mesma ja teve a consulta agendada e reagendada, hoje a sua consulta estava agendada pra hoje (26/12/18) as 11:horas , mas as 10:30 ja estava na unidade. Foi ai que uma funcionaria da recepção olhou pra outra e perguntou: Será que o medico ainda se encontra ai? Ou seja a paciente teve por intendimento que não ´a primeira vez que o medico sai antes de terminar agenda. Pelo vistos isso ocorre constantemente. De fato quando foram procurar pelo dr. Genari no consultório ja tinha ido embora. A recepção reagendou novamente a consulta com mastologista dr. Carlos Genari pro dia 09/01/19 as 10:h. Solicita que o responsável veja oque sta acontecendo , paciente chega dentro do horário , mas o medico não se encontra. unica	
60.109	ÚNICA	SAÚDE ÚNICA CONSULTAS	Bom dia! Estamos em processo de contratação de novos profissionais para atendimento desta demanda, assim que forem contratados iremos priorizar os atendimentos. Ilades Pagan
		vascular unica tem uma ulcera na perna e precisa passar sempre com o medico, sua ultima consulta foi em outubro, foi para reagendar e chegando la tinham 40 pessoas em sua frente, e não era nem mesmo para agendar e sim colocar em uma planilha sem data de marcação.acha isso um absurdo. e pede que seja melhor organizado	
60199	ÚNICA	SAUDE ATENDIMENTO OUTROS FUNCIONÁRIOS DA SAUDE	Boa tarde Sr. Carlos, Obrigada pela sua manifestação, foi através dela que descobrimos um problema de programação no PABX para este ramal, mesmo quando ocupado o mesmo ficando tocando, dando a impressão que ninguém atende. solicitamos ao setor DRTI da Prefeitura Municipal para correção deste problema, estamos no aguardo. Estamos à disposição. Ilades Pagan
		: informa que liga por diversas vezes no UNICA liga no numero e ninguém atende, quer que ou coloque outro numero para atender ou coloque novos atendentes de telefone: 4798-6933	
60154	ÚNICA	SAUDE MARCAÇÃO DE CONSULTAS AGENDA LOTADA	Boa tarde, Pedimos desculpas pelos transtornos

Organização Social
Gestão de Saúde

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

		Reclamante relata que passou o filho: Vinicius Jose dos Anjos , nasc:19/07/2001 em consulta médica com dr. Gustavo Henrique Bezerra . O mesmo é otorrino e o atendimento do filho foi feito no dia 28/08/18, após consulta com dr Gustavo , o mesmo pediu para que retornasse no prazo de 60 dias. Entre os 60 dias a reclamante (mãe) voltou no unica para fazer o agendamento de retorno com otorrino , porém a recepção informou que não tinha como fazer o agendamento de retorno de consulta porque não havia nenhum pedido por parte medica. Desde então a mãe esta tentando resolver este problema e não esta conseguindo . O paciente sta sem tratamento do otorrino , ja voltou a piorar o problema de garganta , e a mãe não consegue fazer o agendamento com dr. Gustavo conforme orientado no dia da consulta. Solicita ao setor responsável que ajude a resolver este problema. Obrigado	causados e estamos nos ajustando para que situações como esta não ocorram mais. Conforme nosso contato a consulta do Vinicius esta agendada para o dia 05/02 - 10hs - Dr. Gustavo. Estamos à sua disposição. Ilades Pagan
60241	ÚNICA	SAUDE ATENDIMENTO MEDICO INFORMA QUE PASSAVA COM NEUROLOGISTA NO UNICA, PORÉM, FOI INFORMADO QUE A MEDICA NÃO ESTARÁ MAIS ATENDENDO. NÃO QUER QUE A MESMA SAIA, POIS ESTA O ACOMPANHANDO UM TEMPO É UMA EXCELENTE PROFISSIONAL. DRA. FERNANDA	Boa tarde Sr. Andre, Infelizmente não conseguimos manter Dra. Fernanda em nosso quadro de colaboradores por incompatibilidade de agendas, mas já temos outro profissional à disposição para atendê-lo no que for necessário. Estamos à sua disposição. Ilades Pagan
60198	ÚNICA	SAUDE MARCAÇÃO DE CONSULTAS AGENDA LOTADA informa que: paciente: sophia prapes do santos data de nasc: 16.04.2011 passou pela ultima vez em outubro no unica, e por motivo de urgência passou no nova jundiapéba com a dentista. a medica dra aline pediu até mesmo exames para retornar, seu irmão foi até a unidade para marcar o retorno pois ela é acompanhada no unica, alegaram na recepção que não poderiam agendar retorno pq a paciente passou no nova jundiapéba. disseram que agora tera que ligar agendar novamente uma triagem e depois marcar uma consulta, sendo que esse processo demora. quer saber se é isso mesmo.pq a paciente ja passa com a dra aline no unica e so passou no nova jundiapéba pq foi urgência.	Boa tarde, Entro em contato com Sr. Jessica sou informada que graças a atenção da Terezinha - Unica a Sofia foi atendida e esta com inicio do tratamento agendado. Agradece a atenção. Ilades Pagan

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

Fonte: Central de Agendamento - SIS

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

9. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados na Clínica Ambulatorial de Especialidades de Jundiapéba – ÚNICA no período de 01 a 31.01.2019

Taxa de Satisfação de Usuários		% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	244	84%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	204	

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	1942	7%
Nº de altas ambulatoriais	136	

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2528	9%
Nº de faltosos em consultas	216	

Cancelamento de Cirurgia	Total	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	176	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0	

Organização Social

Gestão de Saúde

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

10. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O médico Dr. Paulo Saraiva acompanhado da enfermeira Cristiane realizaram auditoria de prontuários, por amostragem. Informamos que após a análise as inconsistências são pontuadas prontamente aos profissionais com orientações quanto à qualificação das anotações nos prontuários de atendimento, conforme demonstrados nas tabelas 1 a 4.

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

TABELA 01

AVALIADORES	Saraiva/Cristiane	Saraiva/Cristiane	Saraiva/Cristiane	Saraiva/Cristiane
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO	59014	337164	5287	331792
ESPECIALIDADE	ENDOCRINO	NEUROLOGIA	CIRURGIA GERAL	CLINICO GERAL
UNIDADE	UNICA	UNICA	UNICA	UNICA
DATA DA AVALIAÇÃO				
1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1 Local exclusivo para arquivo do PF	SIM	SIM	SIM	SIM
1.2 PF organizado por microarea	SIM	SIM	SIM	SIM
1.3 Tipo	PASTAS	PASTAS	PASTAS	PASTAS
	SIM NÃO NA	SIM NÃO NA	SIM NÃO NA	SIM NÃO NA
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO				
2.7 Identificação dos profissionais nos registros do PI	1	1	1	1
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1 Data	1	1	1	1
3.2 Letra legível	1	1	1	1
3.3 Anamnese	1	1	1	1
3.4 E1ame físico	1	1	1	1
3.5 Hipótese diagnóstica	1	1	1	1
3.6 Conduta	1	1	1	1
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7 Data		1		1
3.8 Letra legível		1		1
3.9 Histórico		1		1
3.10 E1ame físico		1		1
3.11 Diagnóstico de enfermagem		1		1
3.12 Conduta	1	1	1	1
ATENDIMENTO DO AU1ILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13 Data		1		1
3.14 Letra legível		1		1
3.15 Anotação		1		1
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS				
3.16 Data	1		1	1
3.17 Letra legível	1		1	1
3.18 Que1a	1		1	1
3.19 Conduta	1		1	1

Organização Social
Gestão de Saúde

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

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS
TABELA 02

AVALIADORES	Saraiva/Cristiane			Saraiva/Cristiane			Saraiva/Cristiane			Saraiva/Cristiane			Saraiva/Cristiane			Saraiva/Cristiane		
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO	347739			64164			433089			23755			7743			10331		
ESPECIALIDADE	GINECOLOGIA			DERMATOLOGIA			CARDIOLOGIA			CARDIOLOGIA			GERIATRIA			GASTRO		
UNIDADE	UNICA			UNICA			UNICA			UNICA			UNICA			UNICA		
DATA DA AVALIAÇÃO																		
1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO																		
1.1 Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.2 PF organizado por microarea	SIM			SIM			SIM			SIM			SIM			SIM		
1.3 Tipo	FASIAS			FASIAS			FASIAS			FASIAS			FASIAS			FASIAS		
	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO																		
2.1 Estado de conservação PF	1			1			1			1			1			1		
2.2 Identificação do envelope	1			1			1			1			1			1		
2.3 Envelope de PI conforme padrão	1			1			1			1			1			1		
2.4 Identificação dos usuários em todas as fichas do PI	1			1			1			1			1			1		
2.5 Registro em ordem cronológica	1			1			1			1			1			1		
2.6 Formulários separados por usuário no PI	1			1			1			1			1			1		
2.7 Identificação dos profissionais nos registros do PI	1			1			1			1			1			1		
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO																		
3.1 Data			1			1			1			1			1			1
3.2 Letra legível		1			1			1			1			1			1	
3.3 Anamnese		1			1			1			1			1			1	
3.4 Exame físico	1			1			1			1			1			1		
3.5 Hipótese diagnóstica	1			1			1			1			1			1		
3.6 Conduta	1			1			1			1			1			1		
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO																		
3.7 Data			1			1			1			1			1			1
3.8 Letra legível			1			1			1			1			1			1
3.9 Histórico			1			1			1			1			1			1
3.10 Exame físico			1			1			1			1			1			1
3.11 Diagnóstico de enfermagem			1			1			1			1			1			1
3.12 Conduta	1			1			1			1			1			1		
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM																		
3.13 Data			1			1			1			1			1			1
3.14 Letra legível			1			1			1			1			1			1
3.15 Anotação			1			1			1			1			1			1
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS																		
3.16 Data			1			1			1			1			1			1
3.17 Letra legível			1			1			1			1			1			1
3.18 Queixa			1			1			1			1			1			1
3.19 Conduta			1			1			1			1			1			1

Organização Social
Gestão de Saúde

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

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS
TABELA 03

AVALIADORES				TOTAL	% SIM	% NÃO	% NA
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO							
ESPECIALIDADE							
UNIDADE							
UNICA							
DATA DA AVALIAÇÃO							
0							
1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO							
SIM							
SIM							
1.3 Tipo							
PASTAS							
SIM NÃO NA							
2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO							
2.1 Estado de conservação PF				10	100%	0%	0%
2.2 Identificação do envelope				10	100%	0%	0%
2.3 Envelope de PI conforme padrão				9	90%	10%	0%
2.4 Identificação dos usuários em todas as fichas do PI				8	80%	20%	0%
2.5 Registro em ordem cronológica				4	40%	60%	0%
2.6 Formulários separados por usuário no PI				7	70%	30%	0%
2.7 Identificação dos profissionais nos registros do PI				10	100%	0%	0%
3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO							
3.1 Data				8	80%	10%	10%
3.2 Letra legível				7	70%	30%	0%
3.3 Anamnese				7	70%	30%	0%
3.4 Exame físico				10	100%	0%	0%
3.5 Hipótese diagnóstica				8	80%	20%	0%
3.6 Conduta				10	100%	0%	0%
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO							
0 0 0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
3.7 Data				2	20%	0%	80%
3.8 Letra legível				2	20%	0%	80%
3.9 Histórico				2	20%	0%	80%
3.10 Exame físico				2	20%	0%	80%
3.11 Diagnóstico de enfermagem				2	20%	0%	80%
3.12 Conduta				10	100%	0%	0%
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM							
3.13 Data				2	20%	10%	70%
3.14 Letra legível				2	20%	10%	70%
3.15 Anotação				2	20%	10%	70%
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS							
3.16 Data				1	10%	10%	80%
3.17 Letra legível				1	10%	10%	80%
3.18 Queixa				1	10%	10%	80%
3.19 Conduta				1	10%	10%	80%

Organização Social
Gestão de Saúde

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

11. MANUTENÇÃO

Demonstrados no quadro abaixo a manutenção realizada no período:

CG 67/2018		
UNIDADE	DATA	DESCRIÇÃO
ÚNICA	04/01/2019	Manutenção no armário (prateleiras)
		Fixação de 1 suporte álcool gel sala de cirurgia
		Fixação de 1 acrílico na recepção
		Manutenção no vaso sanitário na academia
		Troca do reparo de 1 flexível no vaso sanitário academia
		Troca de 1 plug de tomada e 1 tomada na sala 2
	07/01/2019	Troca de 1 válvula americana na pia Hospital Dia
		Troca de 1 lâmpada fluorescente de 40wts na escadaria de acesso 1 piso
	11/01/2019	Instalação de 1 rufo no Hospital Dia
		Instalação de 2 rufos no telhado da academia
	15/01/2019	Troca de 1 vidro no auditório de 72x85
		Manutenção do telhado no prédio Única
		Manutenção da caixa de descarga do WC
	18/01/2019	Instalação de 2 painéis para chamada de senha no piso superior
		Instalação de 2 painéis para chamada de senha no piso inferior
		Instalação de 4 pontos de tomada para alimentação dos painéis
		Instalação de 1 lâmpada grande no refletor da fachada principal
	21/01/2019	Manutenção na fechadura de entrada (troca do miolo de fechadura com 2 chaves . Deixado com o segurança
		Pintura da porta externa em alguns pontos/muro/entrada da academia e parada da ambulância cor branca
		Retirada da bomba do trocador de calor p/ orçamento
	23/01/2019	Fixação suporte para perfuro sala 23
		Conserto de portas dos armários recepção e farmácia
		Troca de sifão pia sala 13
		Troca de suporte de sabonete banheiros Masc. e Fem. recepção e remoção de suporte álcool sala 20
		Transferência frigobar sala 13 para auditório
		Troca de tambor porta acesso bloco cirúrgico com defeito
		Fixação quadro aviso sala 12 para sala 23
		Troca suportes de saboneteira e álcool gel sala 12

Organização Social**Gestão de Saúde**

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67, de 13 de Agosto de 2018

Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

	25/01/2019	Construção de mureta em alvenaria e instalação de esquadrias em ferro e conserto alçapão de acesso as bombas da piscina
		Pintura barrado sala 4
		Pintura barrado corredor térreo
		Pintura de 3 pilastras
		Pintura do balcão e parede recepção
		Pintura da parede ao lado do elevador
	28/01/2019	Troca da fechadura sala 43
		Reparo na fechadura sala 13
		Reparo na parte hidráulica da academia
		Reparo hidráulico no barrilheto das bombas de recalque
		Pintura das salas
		Manutenção elétrica e hidráulica preventiva
	30/01/2019	Troca de 2 dispense de álcool gel
		Troca de 2 lâmpadas fluorescente de 40mts
		Troca de reator e 2 lâmpadas no banheiro feminino lado da piscina

12. PRINCIPAIS EVENTOS