

Relatório de Atividades

Contrato de Gestão 96/2019
Pronto Socorro Vila Dirce
Mês 03/12 – fevereiro/2020

Sumário

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM	3
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020	3
CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO	4
ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO	6
ADEQUAÇÃO DA SALA DE MEDICAÇÃO PARA ATENDIMENTO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	6
ATIVIDADES ASSISTENCIAIS/TREINAMENTOS	7
TREINAMENTOS PARA MEDICAÇÕES CONFORME CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	8
EDUCAÇÃO PERMANENTE PARA EQUIPE ASSISTENCIAL COM MEDICAÇÕES INTRAMUSCULAR E ENDOVENOSA	8
TREINAMENTO PARA DESCARTE DE INFECTANTE/COMUM COM TODA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL	9
TREINAMENTO PARA MANUSEIO DOS VENTILADORES MECÂNICO NO MOMENTO DA PARADA CARDIORRESPIRATORIA	10
PRÁTICAS E ROTINAS NOS SETORES PARA APERFEIÇOAMENTO DO FLUXO DA UNIDADE	10
PACIENTES QUE AGUARDAM VAGAS NO CROSS	12
ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS	12
METAS DE PRODUÇÃO	12
RESULTADOS ALCANÇADOS – FEVEREIRO 2020	13
PRONTO ATENDIMENTO	13
INTERNAÇÃO	14
CENSO DE ORIGEM – PACIENTE POR BAIROS	15
METAS E INDICADORES	17
1-ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	17
2- ATENÇÃO AO USUÁRIO	19
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	19
RESOLUÇÃO DE QUEIXAS	21
3-QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	21
APURAÇÃO DAS METAS DE QUALIDADE	22
APÊNDICE A - HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO	23

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM

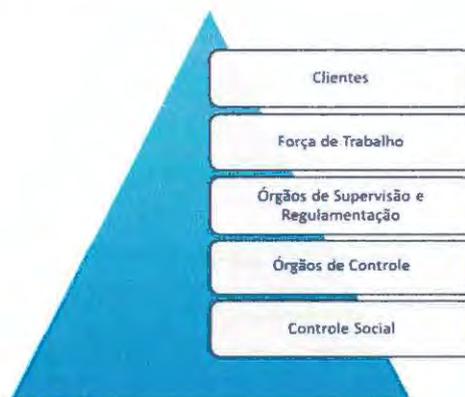
NOSSO NEGÓCIO - SAÚDE



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

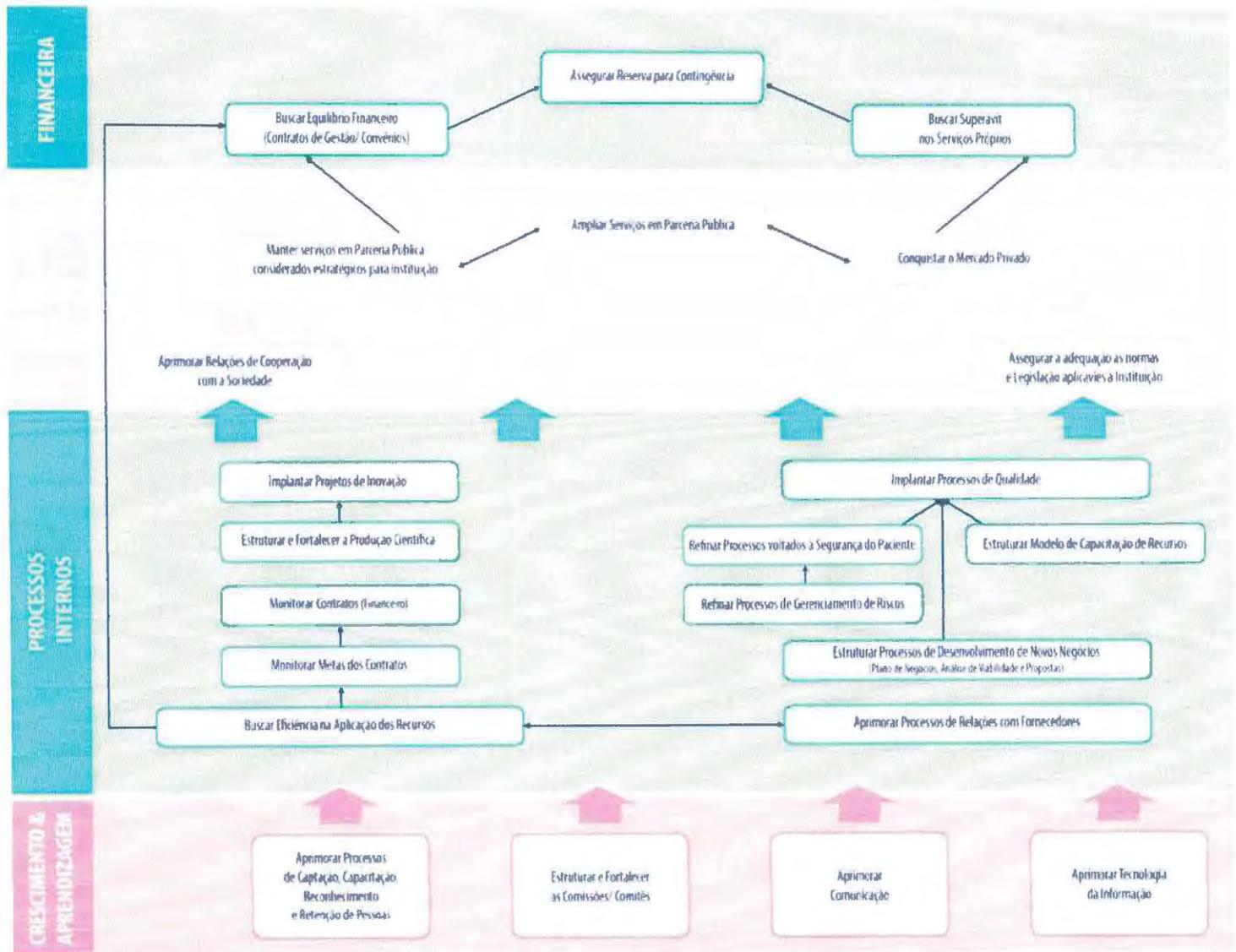
Consonantes as melhores práticas administrativas da atualidade e à identidade organizacional do CEJAM, visando a excelência na gestão de seus processos e melhoria contínua, em 2015 as lideranças da instituição construíram o primeiro planejamento estratégico do CEJAM, com 23 objetivos estratégicos, os quais foram formulados por meio de indicadores e projetos estratégicos. Neste processo foram definidas as análises de cenário e as partes interessadas que se relacionam com a instituição e possuem influência, bem como são imprescindíveis às atividades fim.

PLANEJAMENTO CEJAM – PRIORIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS.



Com base na priorização das partes interessadas, o CEJAM reafirma a importância dos seus clientes/usuários das Unidades e Serviços de Saúde, os quais são alvo de todas as ações institucionais na busca constante da redução dos agravos, recuperação e reabilitação da saúde da população. Além disso, é reconhecida a força de trabalho, seus colaboradores como força motriz do sistema e grandes realizadores da assistência aos usuários de forma direta ou indireta. A seguir, apresentamos o diagrama que representa o Balanced Score Card (BSC) institucional.

PLANEJAMENTO CEJAM – BALANCED SCORE CARD 2015-2020.



CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

Em atendimento aos termos do edital de seleção do Chamamento Público n.º 02/2018 do município de Carapicuíba, o CEJAM elaborou Projeto Básico e Plano de Trabalho para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce(PSVD).

No dia 30.10.2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11.11.2019, para gerenciamento, operacionalização e execuções das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

FIGURA. ORDEM DE SERVIÇO 50/2019



Prefeitura de Carapicuíba
Secretaria de Saúde

Carapicuíba, 30 de Outubro de 2019

ORDEM DE SERVIÇOS - 50

Contratada (o): CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM".

Processo: 24681/2019

Empenho: 2723/2019

Autorização de Fornecimento: 827/2019

JUSTIFICATIVA:

QUALIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE ENTIDADE DE DIREITO PRIVADO SEM FINS LUCRATIVOS, OBJETIVANDO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, NO PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE

A Prefeitura Municipal de Carapicuíba, SP, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, vem por meio desta ORDEM DE SERVIÇO, à empresa **CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"** inscrita no CNPJ: 66.518.267/0001-83, conforme a ORDEM DE SERVIÇO Nº 50/2019 e AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO Nº 827/2019, a realizar a **EXECUÇÃO DO SERVIÇO DESCRITO NA PRESENTE AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO, OBJETO: O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, NO PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE COM INÍCIO NO DIA 11/11/2019.**



Raphael Ap. de Souza
Secretário Adjunto da Saúde

ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO

ADEQUAÇÕES DA SALA DE MEDICAÇÃO PARA ATENDIMENTO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.

Após reforma e adequações ocorridas na unidade no primeiro trimestre, foi necessário a realização de adaptações nas salas de medicação para organização do espaço de acordo com a demanda, bem como visando a melhoria no atendimento dos usuários. Foram divididas as respectivas salas conforme a classificação de risco do paciente realizada pelo enfermeiro no atendimento inicial, ocorreu da seguinte forma: em uma sala os atendimentos estão sendo realizados para os pacientes classificados como amarelos (Prioridade 1), esta sala contém poltronas para soroterapia, a fim de que os pacientes possam aguardar em observação e/ou alguma vaga a ser liberada no CROSS (a depender do caso clínico), em outra sala estão sendo direcionados aos pacientes classificados como verdes (Prioridade 2) e azuis (Prioridade 3).

Essa estratégia trouxe melhorias na organização do ambiente e principalmente no fluxo de atendimento para assistência ao paciente, sendo mais célere o atendimento e harmônico e agradável o local. Com as salas direcionadas também foi possível a melhora do fluxo de pacientes nos corredores da unidade e nas salas.

Sala amarela



Sala verde e azul



Com as divisórias que foram instaladas na sala de medicação é possível proporcionar privacidade aos pacientes durante o procedimento de aplicação intramuscular, conforme prescrição médica. Estabelecer o nível necessário de privacidade e dignidade ao paciente é vital para maximizar a satisfação dos pacientes e o conforto em suas instalações.

ATIVIDADES ASSISTENCIAIS/TREINAMENTOS

As atividades e treinamentos são essenciais para que os processos internos funcionem com assertividade, evitando retrabalho e prejuízos aos pacientes. Esta tem sido uma estratégia utilizada para alinhar expectativas e fazer com que o colaborador se integre com os processos e fluxos da unidade, além de melhorar a comunicação entre as equipes de diferentes períodos.

No mês de fevereiro, foram realizados treinamentos descritos a seguir, para complementar e atualizar os conhecimentos dos profissionais, de modo que as listas de presença se encontram disponíveis na unidade.

TREINAMENTOS PARA MEDICAÇÕES CONFORME CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.

Para obter segurança e aperfeiçoamento dos processos de assistência ao paciente, foram realizados nos dias 18 e 19 de fevereiro de 2020, em todos os plantões, o treinamento da equipe assistencial para iniciar a implantação do fluxo da sala amarela (atendimentos de pacientes em observação, aguardando vaga pelo CROSS e/ou resultados de exames laboratoriais). Assim conseguimos melhorar o atendimento, e oferecer conforto e qualidade no atendimento ao paciente.



EDUCAÇÃO PERMANENTE PARA EQUIPE ASSISTENCIAL COM MEDICAÇÕES INTRAMUSCULAR E ENDOVENOSA

Para garantirmos ao usuário qualidade na assistência, realizamos com a equipe assistencial, treinamentos de administração de medicamentos intramuscular e endovenosa. Os profissionais enfermeiros ministraram os cursos nos dias 21, 22 e 23 de fevereiro de 2020 em todos os plantões.

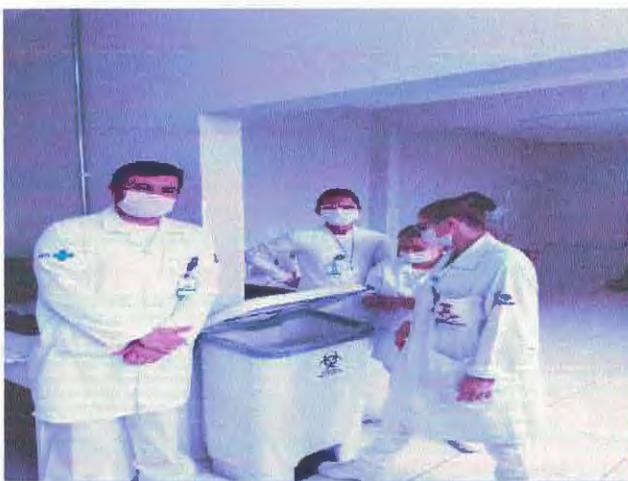
Os treinamentos foram divididos em turmas de acordo com cada plantão, a fim de capacitar todos os profissionais da unidade.

Neste treinamento foi abordada a importância de utilizar a técnica correta, visando garantir a excelência e qualidade na assistência, bem como a segurança do paciente e conseqüentemente a sua melhora clínica.



TREINAMENTO PARA DESCARTE DE INFECTANTE/COMUM COM TODA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

De acordo com o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais realizamos nos dias 10 e 11 de fevereiro de 2020, treinamento com toda a equipe multiprofissional para orientações e demonstrativos do descarte correto de lixos infectante, comum e descartes de materiais biológicos, visando à preservação da saúde e da integridade dos profissionais, através da antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho.



TREINAMENTO PARA MANUSEIO DOS VENTILADORES MECÂNICO NO MOMENTO DA PARADA CARDIORRESPIRATORIA

No dia 15 de fevereiro de 2020, foi realizado pela profissional especializada em fisioterapia ventilatória, treinamento para aperfeiçoar os cuidados e o manuseio correto dos ventiladores mecânicos, decorrente da necessidade imediata de utilização no momento da parada cardiorrespiratória, após o procedimento de intubação orotraqueal (IOT) e introdução de ventilação mecânica para o paciente da maneira correta, sem dificuldade e com precisão.



PRÁTICAS E ROTINAS NOS SETORES PARA APERFEIÇOAMENTO DO FLUXO DA UNIDADE

INFORMATIVOS PARA OS MÉDICOS PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

A principal finalidade do acolhimento com classificação de risco é qualificar os usuários de acordo com o risco apresentado, objetivando oferecer um atendimento qualificado e garantir a equidade, além de possibilitar a organização das filas na unidade para um atendimento resolutivo e humanizado. Assim, a classificação dos pacientes segue a metodologia do HumanizaSUS que prevê quatro níveis classificatórios, com base na queixa apresentada e sinais vitais, visando reduzir o risco de morte dos usuários.

Foram adotadas medidas tanto administrativas, em relação à organização dos horários de remoções a serem acompanhadas por profissionais médicos da unidade, quanto medidas para a adequação de administração de medicações para amenizar o tempo médio de espera de atendimento dos pacientes.

As medidas adotadas tem aperfeiçoado o tempo de atendimento e a resolutividade dos casos dos pacientes que aguardavam um tempo elevado para realização de medicação.

ADEQUAÇÃO DE VIA DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÕES E SOLICITAÇÃO DE EXAMES CONFORME A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

OBJETIVO

Estabelecer diretriz para a via de acesso a medicações aos pacientes no Pronto Socorro de acordo com a classificação de risco.

JUSTIFICATIVAS

- 1) As complicações de administração de medicações por via intramuscular são raras, já hematomas e flebites por falha de acesso venoso são frequentes;
- 2) Pesquisas de satisfação de usuários demonstram que a grande maioria dos pacientes prefeririam receber múltiplas injeções intramusculares ao invés de prolongarem espera no Pronto Socorro para terem acesso a medicações em um soro fisiológico via endovenosa;
- 3) A grande maioria das medicações disponíveis no Pronto Socorro apresentam via de administração intramuscular, sem prejuízo do efeito e eficácia, ressalvados aspectos farmacológicos, como pico de ação;
- 4) Praticidade, agilidade e economicidade para o uso da via intramuscular, otimizando fluxos, preservando o erário e melhorando a segurança e satisfação dos usuários, corpo clínico e de enfermagem.

DESCRIÇÃO

Os pacientes de classificação de risco AZUL receberão exclusivamente medicações via intramuscular, e sempre que possível também os VERDES;

Os pacientes de classificação AZUL não são candidatos a realizarem exames laboratoriais, visto o caráter de investigação ambulatorial das queixas;

Para os pacientes de prioridades a partir de urgente (VERDE), os exames e escolha de vias de acesso seguem a critério médico;

Ao médico é garantida a reclassificação do paciente a qualquer momento do atendimento, através de justificativa e identificação na ficha de atendimento.

Contamos com a colaboração de todos!

Coordenação Médica

Coordenação de Enfermagem

PACIENTES QUE AGUARDAM VAGAS NO CROSS

Foi adequado um ambiente junto à sala dos pacientes classificados como amarelo, para aqueles que são atendidos na unidade e são inseridos no CROSS para aguardar liberação de vagas. Esses pacientes são identificados com pulseira, contendo o nome, data de nascimento e horário de entrada, além de serem inseridos no caderno de controle VAGAS CROSS, com a sinalização de que este paciente está no CROSS no aguardo da liberação de vaga nas unidades de referência e região.

Essa organização contribuiu para o fluxo dos pacientes que permanecem na unidade aguardando vaga no CROSS, sem necessidade de internação.

ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS

METAS DE PRODUÇÃO

Apresentamos as metas quantitativas mensais, pactuadas no Contrato de Gestão:

METAS DE PRODUÇÃO PACTUADAS EM PACTUADAS – FEVEREIRO

	Atividade realizada	Valor a pagar
Urgência / Emergência 100%	Acima do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Urgência/Emergência.
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Urgência/Emergência.
	Entre 70% e 84, 99% do volume contrato	90% X do orçamento Destinado à atividade Urgência/Emergência.
	Menos de 70% do volume contratado	70% X do orçamento destinado à atividade da Urgência/Emergência.

RESULTADOS ALCANÇADOS – FEVEREIRO 2020

PRONTO ATENDIMENTO

TABELA DE ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA – FEVEREIRO 2020

Especialidades	Meta de Atendimentos de Urgência	Atendimentos de Urgência Realizados	Porcentagem Atingida
Clínica Médica	13.000	10.750	93,23%
Ortopedia		1.371	
Total		12.121	

Fonte: Sistema Integrado de Saúde e Fast Medic – PS Vila Dirce e Sistema de saúde Pública

Dados: 01 a 29 de fevereiro de 2020.

Total de Consultas Médicas realizadas: 12.121, considerando os atendimentos de urgência realizados nas especialidades de clínica médica (24h) e ortopedia (12h), houve alcance desta meta, com 93,23% do esperado, comparado com o atendimento do mês de janeiro 85,4%. O número ratifica o cumprimento de meta, porém consideramos que o mês de fevereiro as voltas às aulas, término de férias, feriados, influenciaram para o aumento de paciente na unidade do PS VILA DIRCE. Também há o número de consultas e procedimentos realizadas na internação não estão evidenciadas devido à divergência do período de fechamento BPA e AIH.

DADOS DE PRODUÇÃO POR PROCEDIMENTOS REALIZADOS NO MÊS DE FEVEREIRO 2020

TABELA DE FICHAS DE ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS REALIZADOS – FEVEREIRO 2020

ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS	Fev/2020
ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	11953
ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM ATENÇÃO BÁSICA (POR PACIENTE)	7974
AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	43
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA C/ OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA	153
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA EM ATENÇÃO BÁSICA C/ REMOÇÃO	144
ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	10453
ATENDIMENTO ORTOPÉDICO COM IMOBILIZAÇÃO PROVISÓRIA	1371
CATETERISMO VESICAL DE ALIVIO	01
CATETERISMO VESICAL DE DEMORA	01

COLETA DE MATERIAL P/ EXAME LABORATORIAL	482
CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA	430
CURATIVO GRAU I C/ OU S/ DEBRIDAMENTO (POR PACIENTE)	90
ELETROCARDIOGRAMA	29
EXCISÃO DE LESÃO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE ANEXOS E MUCOSA	04
GLICEMIA CAPILAR	1313
INALAÇÃO / NEBULIZAÇÃO	245
INCISÃO E DRENAGEM DE ABSCESSO	01
RADIOGRAFIA	2224
SONDAGEM GASTRICA	01
ENEMA	03
RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BÁSICAS (POR PACIENTE)	03
TESTE DE GRAVIDEZ	10
TESTE RAPIDO PARA DENGUE IGG/IGM	03
TOTAL	36931

Compatível com as atividades de um pronto atendimento foram realizados, em sua maioria, procedimentos como: Consultas Médicas, Administração de medicamentos em atenção básica, Acolhimento com classificação de risco, Glicemia capilar e Radiografias.

INTERNAÇÃO

No PSDV foram estimadas 50 internações/mês e para tal existe estrutura de equipe multiprofissional (médica, enfermagem, fisioterapêutica e farmacêutica), necessária para ofertar uma assistência segura até a alta/transferência do usuário a unidade hospitalar.

A seguir são apresentados os volumes de internação e tempo médio de permanência dos pacientes.

DADOS PACIENTES DA INTERNAÇÃO – FEVEREIRO 2020

Dados Internação	FEV/2020	% em relação ao estimado (50 internações/mês)
Número de Pacientes Internados	58	116%
Tempo Médio de Internação	3,15	—

No período apurado houve 116% de internações em relação ao estimado.

Organizado o fluxo de internação na unidade, o paciente é submetido à avaliação do médico emergencista para validar a solicitação de internação e inserção no CROSS.

Pacientes obtido:

- Alta Médica: 29 pacientes
- Transferências: 24 pacientes
- Evasões: 01 pacientes
- Óbitos: 04 pacientes

Ainda que, a média de permanência seja de 3,15 dias por paciente no período, houve alta variação de dias de internação, sendo mínimo de 01 e máximo de 12 dias. Ocasionalmente principalmente pela espera de autorização de transferência, via CROSS.

CENSO DE ORIGEM – PACIENTE POR BAIRROS

BAIRROS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
MORADOR DE AREA LIVRE	49
ALTO DA VILA MENCK	12
ALTO DE SANTA LUCIA	243
ALVARENGA	01
BANDEIRAS	02
CENTRO	78
CHACARA ADRIANA APARECIDA	91
CHACARA DAS CANDEIAS	02
CHACARA DAS FLORES	64
CHACARA DAS PAINEIRAS	09
CHACARA DE LA ROCCA	16
CHACARA DOS JUNQUEIRAS	01
CHACARA QUIRIRI	01
CHACARA SAO JOAO	07
CHACARA VITAPOLIS	01
CIDADE ARISTON ESTELA AZEVEDO	524
CONCEICAO	2
CONJUNTO HABITACIONAL 120 CASAS	30
CONJUNTO HABITACIONAL PRESIDENTE CASTELO BRANCO	254
CONJUNTO RESIDENCIAL JOSE BONIFACIO	1
GOLF GARDENS	1

BAIRROS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
JARDIM YAYA	157
OUTEIRO DE PASSARGADA	1
PALOS VERDES	1
PARQUE DAS NACOES	1
PARQUE FLORIDA	72
PARQUE JANDAIA	498
PARQUE JOSE ALEX ANDRE	18
PARQUE PANAMERICANO	1
PARQUE PRIMAVERA	1
PARQUE ROSEIRA	262
PARQUE SAMPAIO VIANA	134
PARQUE SANTA RITA DE CASSIA	1
PARQUE SANTA TERESA	213
PARQUE VIANA	4
PIRAPORINHA	1
PIRATININGA	1
POUSADA DOS BANDEIRANTES	11
RECANTO CAMPY	92
RECANTO IMPLA	8
RECANTO VERDE	1
RESIDENCIAL CASA GRANDE II	3

GOLF PARK	3	SANTA MARIA	5
JARDIM ALFREDO SONCINI	123	SANTO ANTONIO	4
JARDIM ALICE	35	SITIO PEREIRA LEITE	1
JARDIM AMPERMAG	78	TABAJARA	1
JARDIM ANA ESTELA	1157	TERRAS DO MADEIRA	8
JARDIM ANA MARIA	75	VILA AMERICA	33
JARDIM ANGELA MARIA	142	VILA ANUNCIATA	87
JARDIM ANGELICA	313	VILA ARTEM	37
JARDIM AUDIR	1	VILA BELA	16
JARDIM BOA VISTA	4	VILA BOLIVAR	17
JARDIM BOM PASTOR	74	VILA CALDAS	7
JARDIM BOM SUCESSO	215	VILA CAPRIOTTI	118
JARDIM CAMILA	2	VILA CLARA	22
JARDIM CARAPICUIBA	49	VILA CONQUISTA	29
JARDIM CARLOS LOURENCO	1	VILA CRETI	60
JARDIM CECILIA CRISTINA	43	VILA CRISTINA	94
JARDIM CIBELE	28	VILA DA OPORTUNIDADE	152
JARDIM COLONIAL	17	VILA DIRCE	308
JARDIM COPIUVA	22	VILA DIVA	2
JARDIM D'ANGELO	11	VILA DOS ANDRADES	3
JARDIM DAS BELEZAS	64	VILA EMA	17
JARDIM DAS PALMEIRAS	38	VILA ERCILIA	1
JARDIM DAS PEDRAS	89	VILA ESTER	34
JARDIM DINORAH	2	VILA FREITAS	34
JARDIM DOS MANACAS	111	VILA GARCIA	1
JARDIM EDI	16	VILA GOBBI	26
JARDIM ELZINHA	93	VILA GUARANI	7
JARDIM ERCY	4	VILA GUSTAVO CORREIA	29
JARDIM FELIPE	8	VILA HELEMAR	4
JARDIM GIOIA	1	VILA IZA	37
JARDIM GUIOMAR	102	VILA JANETE	27
JARDIM HELENA	149	VILA JUSSARA	11
JARDIM HERMINIA	11	VILA LEOPOLDO	17
JARDIM LEONOR	48	VILA LISBOA	20
JARDIM LEOPOLDINA	56	VILA LOURDES	41
JARDIM LIBERDADE II	73	VILA MARCONDES	25
JARDIM LICE	58	VILA MARGARIDA	59
JARDIM MARIA BEATRIZ	444	VILA MARIA HELENA	16
JARDIM MARIA HELENA	8	VILA MARTINS	31
JARDIM MARIA RITA	14	VILA MENK	62

JARDIM MARILU	142	VILA MERCES	105
JARDIM MARISTELA	1	VILA MOR	2
JARDIM MESQUITA	9	VILA MUNICIPAL	39
JARDIM NOVO HORIZONTE	84	VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	97
JARDIM PERI	2	VILA NOVA JAGUARE	2
JARDIM PLANALTO	360	VILA OLIVINA	64
JARDIM POPULAR	53	VILA QUINTINO	26
JARDIM PRIMAVERA	4	VILA ROSA	22
JARDIM PRIMEIRO DE MAIO	94	VILA SANTA LUCIA	10
JARDIM ROBERTO	1	VILA SANTA TEREZINHA	37
JARDIM ROSA MARIA	18	VILA SANTO ANTONIO	19
JARDIM ROSELI	79	VILA SAO JORGE	91
JARDIM ROSSIN	1	VILA SAO JOSE	47
JARDIM SANDRA REGINA	10	VILA SILVA RIBEIRO	53
JARDIM SANTA BRIGIDA	174	VILA SILVANIA	1258
JARDIM SANTA RITA	9	VILA SUL AMERICANA	2
JARDIM SANTA TEREZA	129	VILA TAMBORY	7
JARDIM SANTO ESTEVAO	43	VILA TERESA	39
JARDIM SAO CARLOS	3	VILA TEREZINHA	9
JARDIM SAO JOAO	1	VILA TRES IRMAOS	22
JARDIM SAO JOSE	3	VILA VELOSO	498
JARDIM SAO PEDRO	1	VILAREJO	1
JARDIM STELLA MARIS	2	OUTROS MUNICIPIOS	36
JARDIM STER-ZA	13	TOTAL	12121
JARDIM TONATO	232		
JARDIM TUCUNDUVA	29		

METAS E INDICADORES

1-ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

O acolhimento é uma ação tecno-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde.

Utilizado a metodologia do HumanizaSus, Ministério da Saúde, o acolhimento com classificação de risco tem o importante papel de identificação dos pacientes que

necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.

Desde o início das atividades, houve a implantação do acolhimento com classificação de risco, e no período apurado de Fevereiro de 2020 apresentamos os percentuais estratificados por classificação:

Prioridades Clínicas – Fevereiro 2020	%
Prioridade 0 - Emergência, necessidade de atendimento imediato.	1%
Prioridade 1 - Urgência, atendimento o mais rápido possível.	22%
Prioridade 2 - Não urgente, com prioridade clínica e por direito	42%
Prioridade 3 - Consultas de baixa complexidade, atendimento de acordo com o horário de chegada.	34%

Conforme dados obtidos é possível observar maiores percentuais nas classificações de menor risco (prioridades 2 e 3), seguido por prioridade 1 com 22 % e emergência 1% de pacientes de maior gravidade. Ações podem ser realizadas junto a Rede Assistencial para acesso aos usuários de menor complexidade as Unidades da Atenção Primária em Saúde e o indicador será monitorado mensalmente, bem como sua correlação com a origem dos usuários para melhor direcionamento na rede assistencial por meio de contra referência.

Também são monitorados além da classificação de risco, os tempos de atendimento, a seguir são apresentados os dados:

RESULTADOS DA ANÁLISE DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO

Indicador	Tempo médio
Tempo Médio Abertura da Ficha / Classificação de Risco	00:20:28
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico AZUL	01:34:12
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico VERDE	01:21:20
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico AMARELO	00:38:07

Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico VERMELHO	00:24:24
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista AZUL	00:20:26
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista VERDE	00:19:36
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista AMARELO	00:12:43
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista VERMELHO	00:12:34

Os tempos apurados demonstram espera de atendimento pelo usuário compatível, em média com as prioridades classificadas, uma vez que maioria dos atendidos eram de baixa complexidade. O tempo de atendimento dos pacientes vermelhos continuam superestimados, uma vez que o período é medido pelo registro no sistema e os pacientes são classificados posteriormente ao atendimento.

Reajustes nos recursos humanos foram realizados para melhoria dos tempos de atendimento na classificação de riscos e melhoria conseqüente no tempo para o atendimento médico (conforme tabela de RH contida em anexo a este relatório-prestação de contas – RH) e planilha de atendimento medico de acordo com a prioridade de cada paciente, realocação da equipe de enfermagem conforme horário de maior demanda.

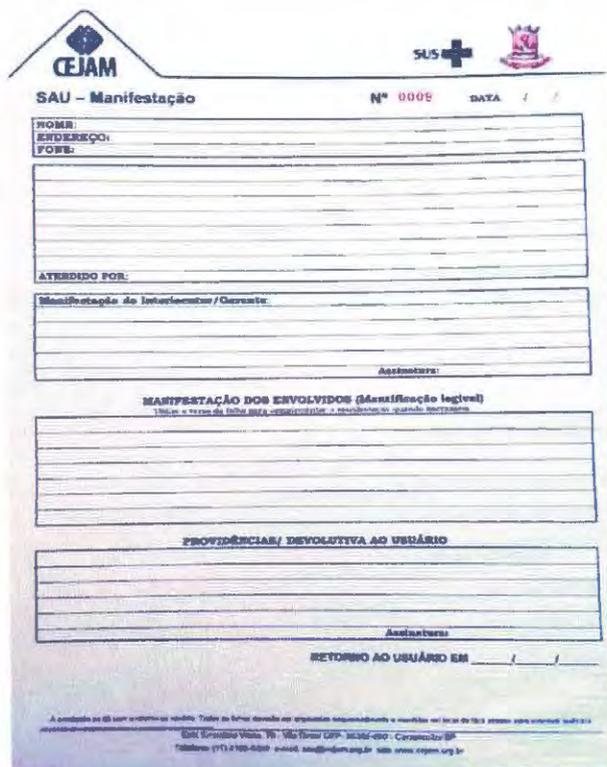
2- ATENÇÃO AO USUÁRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço. Além do formato físico através do formulário em papel, a unidade conta com um totem eletrônico, solicitado pela secretaria de saúde em visita à outras unidades gerenciadas pelo CEJAM OS pactuando-se que o número de manifestações seria acrescido dos formulários de pesquisa de satisfação, onde o paciente pode de forma informatizada deixar sua avaliação, as perguntas disponíveis no formulário e no totem são as mesmas, a fim de consolidarmos os dados, novas caixas instaladas nos corredores da recepção, medicação e dos consultórios, além do SAU numerado como manifestação por escrito do paciente, tanto elogio ou crítica.

Os formulários de pesquisa do Serviço de Atenção ao Usuário - SAU e as caixas para coleta das pesquisas estão disponíveis em vários setores do PSVD.

SAU numerado



Formulário SAU - Manifestação. O formulário contém campos para nome, endereço, telefone, data, e seção para manifestação dos envolvidos (identificação legível). Também há uma seção para providências/devolutiva ao usuário e uma seção para assinatura. No topo, há o logo CEJAM, o SUS, e o brasão de São Paulo.

Na pesquisa de satisfação dos usuários, obtivemos no consolidado geral do mês de fev/2020, 1987 formulários em papel preenchidos e 1109 manifestações via totem.

Em anexo para ciência dos resultados.

Dentre as 1987 avaliações registradas verificamos que 1655 pacientes responderam ao item Serviço de Saúde, destas respostas 47,4% avaliaram o serviço como ótimo, 48,6% bom, 2,8% manifestações foram relativas à ruim e 1,1% péssimo, representando 83,29% dos registros, 16,7% usuários não expressaram opinião.

Dos usuários que realizaram manifestações escritas além da pesquisa, tais como elogios, crítica, sugestões e dúvidas, obteve-se 468 manifestações:

- 262 elogios;
- 107 sugestões
- 99 críticas.

RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

As manifestações, queixas, foram recebidas via Ouvidoria do Município, via e-mail com determinação de prazos para resposta, em fevereiro de 2020 foram:

TABELA DE OUVIDORIAS – FEVEREIRO 2020

Ouvidorias recebidas	Ouvidorias respondidas no prazo	Porcentagem de conformidade do indicador
05	05	100%

As manifestações foram respondidas e solucionadas dentro o novo prazo estabelecido pela Ouvidoria do Município.

A ferramenta padronizada para análise das manifestações contém dimensões objetivas sobre as evidências dos fatos e providências adotadas para resolução da queixa do usuário.

Foram realizadas tratativas junto aos usuários para apuração e esclarecimentos dos fatos e encaminhamento da resposta conclusiva para a ouvidoria do município. Portanto, concluímos que houve 100% das manifestações resolvidas no período apurado.

3-QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

No mês de fevereiro/2020 foram recebidos dois ofícios solicitando informações, conforme demonstrado abaixo:

TABELA DE OFÍCIOS RECEBIDOS – FEVEREIRO 2020

Ofícios Recebidos	Prazo para resposta	Data protocolo de envio de retorno aos ofícios	Porcentagem de conformidade do indicador
08/2020	5	17/02/2020	100%
09/2020	5	17/02/2020	
010/2020	5	19/02/2020	

Os ofícios foram respondidos e protocolados na Secretaria Municipal de Saúde dentro dos prazos estabelecidos nos documentos. Também, comporá este indicador a entrega deste relatório assistencial e demais anexos da prestação de contas.

Com base nos indicadores apresentados no contrato de gestão, foi elaborado cronograma para entrega dos relatórios trimestrais dos indicadores de qualidade:

APURAÇÃO DAS METAS DE QUALIDADE

Indicador:	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12
	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20
1 – Acolhimento e Classificação de Risco e Tempo de espera na Urgência e Emergência			X			X			X			X
2 – Atenção ao Usuário – Resolução das queixas e pesquisa de satisfação			X			X			X			X
3 – Qualidade da Informação			X			X			X			X

São Paulo, 05 de março de 2020.

Dr. ~~Mauricio Kucharsky~~
Gerente Médico
CRM 130.642

Mauricio Kucharsky
Gerente Médico

Elisangela Santos Pereira
Coord. de Enfermagem
COREN-SP 182.446

Elisangela Pereira
Coordenadora de Enfermagem

~~Cynthia Elaine Calastro~~
Gerente Técnico
Gerência Técnica

OS CEJAM
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br

APÊNDICE A - HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

O **Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"** – CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em 20 de maio de 1991, por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Sua denominação deu-se em homenagem ao **Dr. João Amorim**, médico Obstetra, um dos seus fundadores e o 1.º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Nos seus primeiros dez anos de existência, o CEJAM concentrou suas ações na Atenção Integral à Saúde da Mulher, por meio de convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, encerrado em 2001.

Desde então, nesses mais de 25 anos, o **CEJAM** atua como parceiro do poder público, no desenvolvimento de projetos na Assistência à Saúde da Mulher, Atenção Básica/Estratégia Saúde da Família, Urgências e Emergências, Gestão Hospitalar e Serviços de Apoio Diagnóstico Destaca-se pelo seu empreendedorismo nos municípios de São Paulo, Embu das Artes, Mogi das Cruzes, Arujá e Rio de Janeiro.

Em 1998, o CEJAM recebeu os Títulos de Utilidade Pública Municipal, Estadual, Federal e o Certificado de Entidade para Fins Filantrópicos. Em 2003, obteve o COMAS – Certificado do Conselho Municipal de Assistência Social. Em 2006 a primeira qualificação, como Organização Social na área da Saúde no município de São Paulo. Em 2010, se qualifica como Organização Social no Município de Mogi das Cruzes e em 2012, obtém qualificação de Organização Social, na cidade do Rio de Janeiro e no município de Arujá.

A História do **CEJAM** representa uma sequência de **sucessos e inovações**, com o Lema "Prevenir é Viver com Qualidade", atualmente o CEJAM destina suas ações na área de Saúde, Educação e Responsabilidade Social, onde destacamos:

- **1995** - Primeira Equipe de Agentes Comunitários de Saúde da Mulher, na Unidade Básica de Saúde Jardim Souza, que antecedeu a implantação do Programa Saúde da Família na Cidade de São Paulo;
- **2002** - Convênio com a Prefeitura do Município de São Paulo - Implantação do Programa de Saúde da Família;
- **2005** - Primeira Unidade de Apoio e Retaguarda de Saúde, reproduzida como Assistência Médica Ambulatorial – AMA, na cidade de São Paulo;

- **2007** - Parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, que possibilitou em abril de 2008 a inauguração do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch do M Boi Mirim – São Paulo em uma gestão hospitalar compartilhada pelas duas instituições;
- **2008** - Primeira AMA – Especialidades, na cidade de São Paulo;
- **2009** - Escola de Saúde **CEJAM**, reconhecida pela **American Heart Association**, como Centro de Excelência para América Latina e Caribe, por capacitar centenas de profissionais de saúde;
- **2010** - Inaugura o primeiro Centro de Reabilitação Municipal de São Paulo, que em 2013 torna-se o primeiro Centro Especializado em Reabilitação – CER IV, do Brasil;
- **2011** – Saúde em Casa. O 1º serviço de atendimento domiciliar em saúde da Cidade de Embu das Artes;
- **2012** - Primeira Unidade Clínica Ambulatorial, com Academia da Terceira Idade, centro de especialidades, apoio diagnóstico e saúde bucal da Cidade de Mogi das Cruzes;
- **2012** - Na Cidade do Rio de Janeiro a Primeira Coordenação de Emergência Regional – CER, com salas amarela e vermelha;
- **2013** – Segunda Unidade Básica de Saúde Integral – Vera Cruz, na Cidade de São Paulo, modelo que alia a Estratégia Saúde da Família com médicos de especialidades básicas, equipe de saúde mental, saúde bucal e programa de acompanhamento do idoso;
- **2013** – Em fevereiro inaugura o Hospital Municipal Evandro Freire, na Ilha do Governador cidade do Rio de Janeiro que hoje tem 103 leitos;
- **2014** – Implantou o Laboratório Municipal de Exames e Diagnóstico, na cidade de Mogi das Cruzes, em parceria com o Albert Einstein Medicina Diagnóstica;
- **2014** – Implantou na cidade de Embu das Artes o 1º Consultório de Rua do município.
- **2015** – CEJAM participa do Edital de chamamento público e assume o Contrato de Gestão R006 2015 para o gerenciamento da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos do Jardim Ângela e Capão Redondo.
Em novembro deste mesmo ano é assinado o Termo Aditivo 01 contemplando o gerenciamento das Unidades do DA Jardim São Luís (AMA Especialidades Jardim São Luís e Hora Certa M’Boi Mirim I) e no Distrito de Campo Limpo da Unidade AMA Especialidades Jardim Pirajussara que, em janeiro do ano seguinte passa a ter a denominação de Unidade da Rede Hora Certa Campo Limpo.
- **2015-** Certificação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) das Unidades de Saúde: UBS Vila Calú e AMA Especialidades Jardim São Luiz.

- **2015**-Lançamento do Código de Ética e Conduta CEJAM (http://www.cejam.org.br/pdf/codigo_etica_2015_final.pdf)
- **2016** – É inaugurada a Unidade da Rede Hora Certa Campo Limpo. Reforma e mudança de Sede da AMA Especialidades Capão Redondo.
- **2016** – Certificação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) do Centro Especializado de Reabilitação, CER IV M’Boi Mirim, totalizando 03 Unidades Acreditadas na Rede Assistencial do Contrato de Gestão R 006 2015.
2016 – Inicia-se em setembro as atividades do Programa de Acompanhante do Idoso - PAI na UBS Jardim Maracá, está prevista a inauguração para dezembro do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Vera Cruz, no prédio das atuais UBS Integral Vera Cruz e Hora Certa M’Boi Mirim II.
2016 – Inaugura o Centro Especialidades Odontológicas (CEO) Vera Cruz. A UNICA–Mogi das Cruzes e o CER IV–M’ Boi Mirim recebem a certificação ONA Nível I.
2017 – UBS Vila Calú e AMA Especialidades Jardim São Luiz conquistam o Nível II – Pleno pela ONA. CEJAM passa a atuar no município de Poá.
2018 – Amplia seu Contrato de Gestão na região do M’ Boi Mirim ao assumir quatro UPAs. Assina contrato de Gestão em Poá para o gerenciamento dos serviços de Diagnóstico por Imagem, Ortopedia e Traumatologia. Inicia suas atividades no gerenciamento de equipes médicas no Complexo Hospitalar Prefeito Edivaldo Orsi, em Campinas. Qualifica-se como Organização Social no Estado de São Paulo e no município de Carapicuíba
2019 -Amplia contratos com o Estado de SP, para gerenciamento do Hospital Estadual de Francisco Morato, assume o gerenciamento do Hospital Municipal de Cajamar e amplia contratos no Complexo Ouro Verde em Campinas. Assume a equipe médica da UTI do Hospital do Servidor Público Municipal de SP. As Unidades certificadas conquistam a excelência no método- nível 3 e a primeira Rede Hora Certa do município é certificada como nível 2- Acreditado Pleno (Hospital Dia da Rede Hora Certa Campo Limpo). Assina contrato de Gestão em Carapicuíba para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce.

Essas atividades fazem do **CEJAM** uma instituição de apoio ao SUS – Sistema Único de Saúde, com a expertise no gerenciamento de Redes de Atenção à Saúde.

Desde a sua fundação, o **CEJAM** teve como alicerce, a Responsabilidade Social. Inicialmente, com o programa ‘Dr. Conforto’, disponibilizando apoio médico voluntário e

domiciliar, auxílio psicológico e social às famílias de pacientes e posteriormente com o Programa Deficiente Saudável. Atualmente, o Instituto de Responsabilidade Social **CEJAM** atua em cinco diferentes programas, sendo: Programa de Voluntariado Dr. Conforto, Programa de Atenção Integral à Saúde da Mulher, Programa de Integração com a Comunidade, Programa de Meio Ambiente e Programa Deficiente Saudável.

Preocupado desde o princípio, com a transparência e a ética de sua gestão, o **CEJAM** lançou em 2.000 o seu site: www.saudeprev.com.br. Primeiro com o objetivo de oferecer informações de saúde e serviços aos usuários e, atualmente, disponibilizando por meio do portal: www.cejam.org.br, as prestações de contas, balanços financeiros e relatórios anuais de todos os seus Contratos de Gestão, à disposição de toda a sociedade.

Atualmente, o **CEJAM** conta, para desenvolver suas atividades, com mais de **8.000** colaboradores próprios e cerca de outros 3.000 mil colaboradores de empresas contratadas.

Ética, Transparência, Cidadania, Valorização das Pessoas, Qualidade na Gestão, Inovação e Responsabilidade Social. São esses os valores que o **CEJAM** tem desenvolvido ao longo de sua história.



1987

Total de Formulários

72%

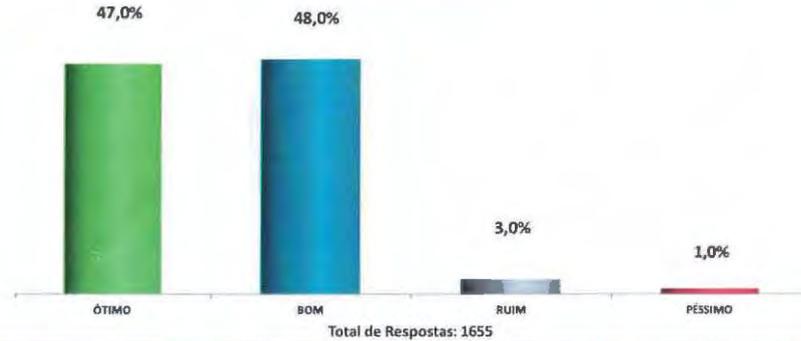
Recomendária

262

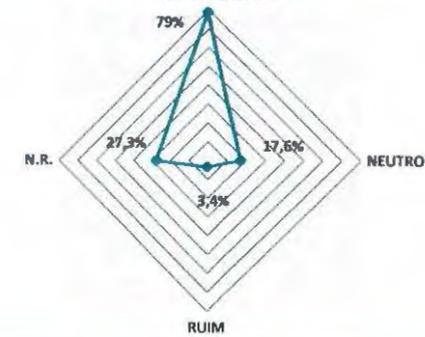
Elogios

CONSOLIDADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PS VILA DIRCE - FEVEREIRO 2020

SERVIÇO DE SAÚDE

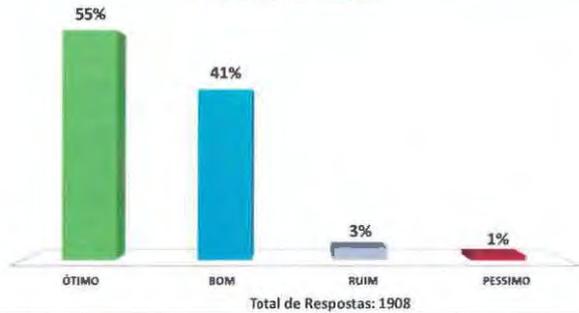


SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO RECOMENDARIA

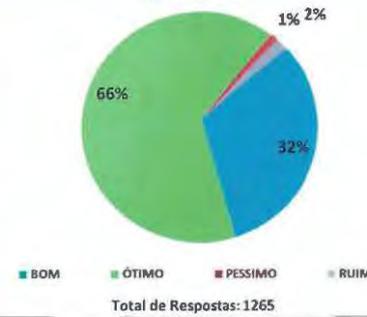


ATENDIMENTO

ATENDIMENTO MÉDICO



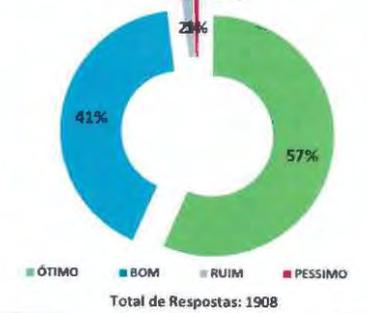
ENFERMAGEM



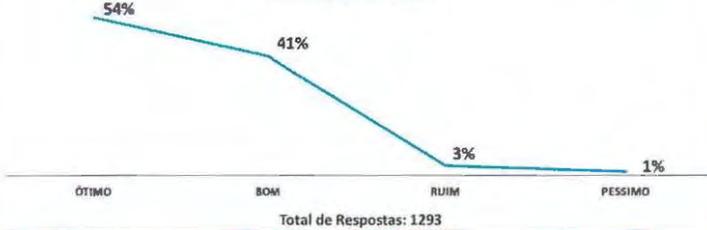
RAIO X



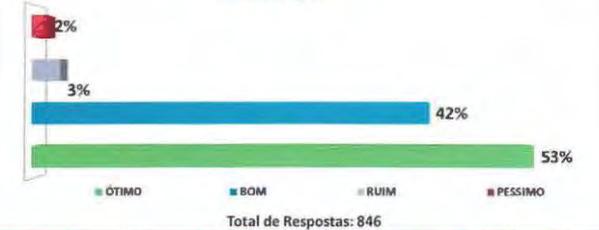
RECEPÇÃO



AVALIAÇÃO DE RISCO



OBSERVAÇÃO

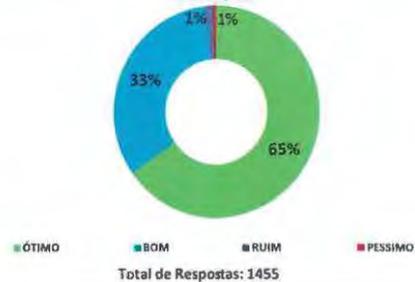


COMENTÁRIOS

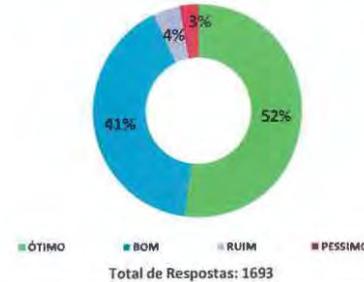


SERVIÇO

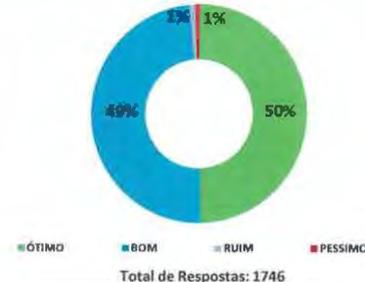
EDUCAÇÃO



AGILIDADE



LIMPEZA



SINALIZAÇÃO

