



C.G. 67.2018

Novembro
01 a 30.11.2023

Mogi das Cruzes

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	15
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	25
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	26
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	27
8. INDICADORES DE QUALIDADE	28
9. SERVIÇO CALL CENTER	29
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	30
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	61
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	62
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	62
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	62
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	64
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	67
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	69

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

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

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes que tem por objetivo a operacionalização, apoio e execução do gerenciamento, de atividades e serviços de saúde.

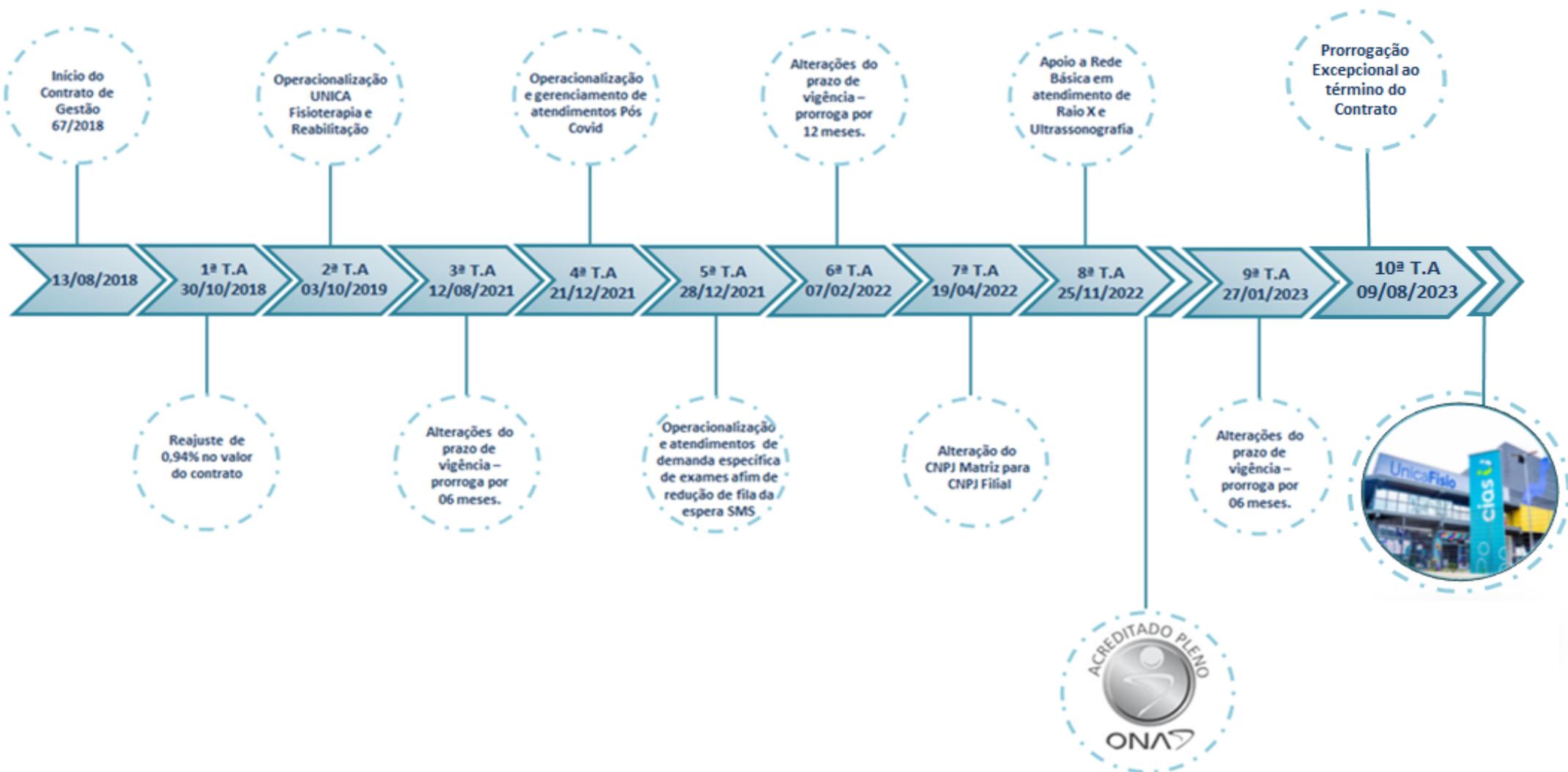
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 1º Termo Aditivo: O presente termo por objetivo a inclusão de 0,94% sobre o valor total do contrato, em virtude de restituição de provisionamento trabalhista, decorrente dos contratos de trabalho onde a Organização Social anuiu e recebeu a sub-rogação com direitos e obrigações trabalhistas do contrato de gestão nº 4/2017.
- 2º Termo Aditivo: Com o objetivo de adequar o plano de trabalho, e operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo o atendimento da população da melhor idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a rua Jaçanã- Vila Brás Cubas- Mogi das Cruzes-SP, UNICA- FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO “ DR. ARISTIDES CUNHA FILHO”.
- 3º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/08/2021.
- 4º Termo Aditivo: O presente termo aditivo, versa sobre adotar as providências legais para implementar ações de tratamento a sequelas e medidas de recuperação aos pacientes infectados pelo coronavírus, com a operacionalização e gerenciamento do atendimento Pós Covid na UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES DE JUNDIAPEBA.
- 5º Termo Aditivo: Tem por objetivo adotar as providências legais para implementar o atendimento de demanda específica de exames com a operacionalização dos mesmos na UNICA JUNDIAPEBA, por meio de ações de mutirão, com a utilização de recursos oriundos de

emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.

- 6º Termo : Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 12 (doze) meses a partir da data de 13/02/2022.
- 7º Termo Aditivo: Alteração do CNPJ Matriz nº 66.518.267.0001-83 para CNPJ Filial nº 66.518.267/0034-41, fato possível considerando que a alteração pleiteada não as torna pessoas jurídicas distintas e sim representam estabelecimentos diferentes pertencentes a mesma pessoa jurídica.
- 8º Termo Aditivo: Este aditamento versa sobre adotar as providências legais para implementar equipe técnica de operacionalização para atendimento de demanda e, operacionalização de exames, nas unidades UNICA Jundiapéba, UNICA Fisioterapia, Unidade Básica Vila Suíssa e Unidade Básica de Jundiapéba.
- 9º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/02/2023.
- 10º Termo Aditivo: Prorrogação excepcional com cláusula vinculativa ao término do chamamento público, sendo prorrogável a partir de 13 de agosto de 2023.

A seguir, demonstração gráfica da linha do tempo do contrato de gestão 67.2018:



1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS, porém corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidade diária no sistema e quando não há tempo hábil para registro no CNES dos profissionais no sistema DATASUS, o uso do sistema em sua integralidade fica inviável. Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios do Sistema MV.

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/11/2023 a 30/11/2023.

3. FORÇA TRABALHO

3.1 - Tabela - Força Trabalho- Equipe mínima CG- 67-2018

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO														BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL										
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL														
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Coordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Oficineira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	hs	Médico Especialista	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial	Enfermeiro	Técnico Enfermagem		Farmacêutico	Técnico de Farmácia	Fisioterapeuta- RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	1	2	3	1	49
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	22
																TOTAL														
EFETIVO	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	4	2	1	3	1	57
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		novembro/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI - Férias no período de 06/11/2023 a 05/12/2023	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
JESSICA CAROLINA PEREIRA - Cobertura de férias de Ana Luiza C. Galbarini - 06/11/2023 a 10/11/2023	RPA	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
PAULA SAYURI DE OLIVEIRA TOYOSHIMA - Cobertura de férias de Ana Luiza C. Galbarini - 13/11/2023 a 30/11/2023	RPA	
PABLO IGOR BARBOSA ROSA - Afastamento INSS até o dia 22/11/2023	35543	ANALISTA DE SISTEMA
FABIANO MACIEL GUERREIRO - Cobertura afastamento de Pablo Igor Barbosa Rosa	RPA	
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	
FABIANA NERIS URBIETA	28836	
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL - Férias no período de 06/11/2023 a 05/12/2023	50380	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA - Cobertura de férias de Roberta Maria de Sobral	43957	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS - Férias no período 04/10/2023 a 02/11/2023	42831	
DANIELE ALMEIDA DIAS - Cobertura de férias de Sheila Cristina dos santos	44238	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
LUANA DA SILVA FARIA	49561	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA	57820	ORIENTADOR DE PÚBLICO

KALIANE DA SILVA OLIVEIRA - Atestado 09/11/2023 a 17/11/2023	34963	ATENDENTE
MAYARA CONCEIÇÃO DA SILVA - Cobertura de KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	RPA	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	
QUÉSIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	
REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779	
THAÍS REGINA DA SILVA FARIA	54780	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO	42729	ENFERMEIRO RT
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA - Demissão sem justa causa no dia 10/11/2023	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
SÍLVIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura da demissão Jaqueline O. Souza 13/11/2023 a 14/11/2023	RPA	
THAÍS NATALIA DE SOUSA GOMES - Contratação CLT - demissão Jaqueline de Oliveira	61347	
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA - Atestado 26/10/2023 a 08/11/2023	26259	
SÍLVIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura de atestado de Ivete Maria de F. Souza 01/11 a 08/11/2023	RPA	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES - Férias até 07/11/2023	7501	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA - Cobertura de férias de João Batista da S. Gomes	26272	

EQUIPE ODONTOLOGIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	DENTISTA

GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	
LUIS HENRIQUE GRIECCO	58604	
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
GABRIELLY MATOS SILVA	54374	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA - Férias até 02/11/2023	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
JOÃO PAULO DA SILVA THEODORO - Cobertura de férias Barbara da Silva Almeida	RPA	
CELIA ROSA QUEIROZ DA SILVA	60130	

EQUIPE MÉDICA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT

Análise Crítica:

Assistente Administrativo: Ana Luiza Costa Galbarini: Férias no período de 06/11/2023 á 05/12/2023 , cobertura realizada pela profissional: Jéssica Carolina Pereira de 06/11/2023 a 10/11/2023 e pela Profissional: Paula Sayuri de Oliveira Toyoshima 13/11/2023 a 30/11/2023 -contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

Analista de Sistema: Pablo Igor Barbosa Rosa - Afastamento a partir de 16/10/2023 a 22/11/2023 - Cobertura realizada pelo profissional Fabiano Maciel Guerreiro, contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

Auxiliar Técnico Administrativo: Sheila Cristina dos Santos - Férias até 02/11/2023 - Cobertura realizada pela profissional Daniele Almeida Dias, contratação em regime CLT

Auxiliar Técnico Administrativo: Roberta Maria de Sobral - Férias no período de 06/11/2023 a 05/12/2023 - Cobertura realizada pela profissional Lidiane Aparecida Camargo Silva contratação em regime CLT

Orientadora de Público: Kaliane da Silva Oliveira - Férias no período de 06/11/2023 a 05/12/2023 - Cobertura realizada pela profissional Mayara Conceição da Silvia - contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

Técnico de Enfermagem : João Batista da Silva Gomes - férias de 09/10 à 07/11/23 cobertura realizada pela profissional Juliana Cassia Silva Bueno, contratação em regime CLT

Técnico de Enfermagem : Jaqueline de Oliveira Souza - Demissão no dia 10/11/2023 - Cobertura realizada pela profissional: Silvia Aparecida de Souza 13/11/2023 a 14/11/2023 como contratação em regime de pessoa em regime de pessoa autônomo - RPA e a partir de 16/11/2023 contratação da profissional Thais Natalia de Sousa Gomes em regime CLT.

Técnico de Enfermagem : Ivete Maria de Freitas Souza - Atestado 26/10/2023 a 08/11/2023, cobertura realizada pela profissional Silvia Aparecida de Souza, contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

Técnico de Farmácia: Barbara da Silva Almeida - férias até 02/11/2023 pelo profissional João Paulo da Silva Theodoro, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

Técnico de Farmácia: Barbara da Silva Almeida - férias no período de 04/10/2023 a 02/11/2023 pelo profissional João Paulo da Silva Theodoro, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

BLOCO CIRÚRGICO	novembro/2023
------------------------	----------------------

EQUIPE ADMINISTRATIVA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	ADMINISTRATIVO

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES - Afastamento INSS 14/09/2023	42793	ENFERMEIRO
ANDRESSA APARECIDA DA SILVA ABDORAL GONÇALVES - Cobertura de Ana Lúcia da Graça Rodrigues 01/11/2023 a 20/11/2023	RPA	
SABRINA GISELE TOBIAS DA SILVA - Cobertura de afastamento Ana Lúcia da Graça Rodrigues - 18/11/2023 a 30/11/2023	RPA	
NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA - Férias no período de 06/11/2023 a 05/12/2023	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA
JOÃO PAULO DA SILVA THEODORO - Cobertura de férias Kelly dos S. Miranda Viana	RPA	

Análise Crítica:

Enfermeira : Ana Lúcia da Graça Rodrigues - Afastamento por licença médica , cobertura realizada pela profissional Andressa Aparecida da Silva Abdoral Gonçalves - **01/11/2023 a 17/11/2023** e pela profissional Sabrina Gisele Tobias da Silva - **18/11/2023 a 30/11/2023**, contratação em regime de pessoa autônomo - RPA.

Técnica de Farmácia: Kelly dos Santos Miranda Viana - férias no período de 06/11/2023 a 05/12/2023 , cobertura realizada pelo profissional João Paulo da Silva Theodoro, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI	novembro/2023
---	----------------------

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS	35477	EDUCADOR FÍSICO
CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	
DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	
LARISSA ARRUDA RODRIGUES - Afastamento conforme Lei 14151 - Gestante	26280	
LIZIANE DA ROCHA DE QUEIROZ - Cobertura do Afastamento Larissa Arruda Rodrigues	RPA	

Análise Crítica:

Educador Físico: Afastamento conforme lei 14151 - Gestante, cobertura realizada pela profissional Liziane da Rocha de Queiroz, contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		novembro/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA DE FARIA	30323	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO	58081	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD (férias de 18/10/2023 à 24/11/2023)	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
KEILA MARIA FRANÇA (RPA cobertura de férias Joelma Amaku Arnold)	RPA	FISIOTERAPEUTA
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES	39710	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	
WANDERSON CORREA RONG	29051	NUTRICIONISTA
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	
SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Joelma Amaku Arnold, férias no período de 18/10/2023 à 24/11/2023, cobertura realizada pelo colaborador Keila Maria França, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

Conforme Ofício nº 210/2021 DAT/SMS - Fl. 1/2 Reativação do Bloco Cirúrgico do contrato de Gestão 67/2018, abaixo a escala dos profissionais que atuaram na UNICA Jundiapéba através do contrato com a empresa prestadora de serviços médicos:

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				novembro/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 1 de novembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 8 de novembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 22 de novembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 29 de novembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	quarta-feira, 1 de novembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 7 de novembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 8 de novembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 28 de novembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 10 de novembro de 2023	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 24 de novembro de 2023	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino

4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas dos especialistas médicos no período:

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							novembro/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento	Agendas Gerais	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	360	414	358	99%	56	14%	153	43%
MASTOLOGIA	140	140	152	128	91%	24	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	176	204	183	104%	21	0%	25	14%
UROLOGIA	176	176	149	137	78%	0	0%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	176	203	159	90%	44	22%	2	1%
ENDOCRINOLOGIA	176	176	210	164	93%	46	22%	0	0%
GASTROCLÍNICO	176	120	140	132	110%	8	6%	27	20%
GERIATRIA	176	176	176	166	94%	10	6%	0	0%
NEUROLOGIA	528	528	482	394	75%	88	18%	34	9%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	176	158	125	71%	33	21%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	176	80	72	41%	0	0%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	176	215	178	101%	37	17%	173	97%
PNEUMOLOGISTA	88	60	67	62	103%	5	7%	34	55%
FONOAUDIÓLOGO	264	264	292	223	84%	69	24%	0	0%
TOTAL	3.026	2.880	2.942	2.481	86%	441	15%	448	18%

ANÁLISE CRÍTICA

Desde maio/2021 houve a retomada gradativa dos atendimentos para as consultas médicas especializadas e execução dos Exames/ SADT, visando o atendimento com qualidade e segurança para o usuário, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde para a prevenção da disseminação e transmissão do vírus da COVID-19, porém ressaltamos que em 09/05/2023 a OMS Organização Mundial de Saúde decretou o fim da pandemia do COVID-19.

No período foram previstos o total de **2.942 atendimentos especializados**, porém executamos **2.481 - 86%** da meta contratualizada. As especialidades médicas - reumatologia e urologia - não ofertaram a grade de atendimento em sua totalidade, pois iniciaram os atendimentos na 2ª quinzena do mês. Devido a problemas de doença repentina do especialista médico Neurologista não foi possível a oferta da grade em sua integralidade, onde os atendimentos serão compensados no próximo período.

Fonte de dados: MV SIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional

4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

Segue abaixo o quadro demonstrativo previstos x realizados dos procedimentos cirúrgicos do período:

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				novembro/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	169	148	93%	21	8%
CIRURGIÃO VASCULAR		190	181		9	
UROLOGISTA		0	0		0	
TOTAL		359	329		30	

ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS
CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	108
	EXÉRESIS DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	40
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	28
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	153
TOTAL		329

ANÁLISE CRÍTICA

No período executamos o total de 329 - 93% pequenos procedimentos cirúrgicos. O especialista médico urologista iniciou suas atividades na 2ª quinzena de mês, portanto não foi possível a execução dos pequenos procedimentos cirúrgicos.

ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
OTORRINOLARINGOLOGISTA	51	51	50	98%	1	0%
ESPECIALIDADE	PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS				QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS	
OTORRINOLARINGOLOGISTA	REMOÇÃO DE CERUMEN DE CONDUITO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL				50	
ANÁLISE CRÍTICA	Executamos o total de 50 -98% procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.					

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

4.3 – Tabela – Saúde Bucal

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas no período:

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA					novembro/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 10º T.A. - 18 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIA ODONTOLOGIA	616	264	317	256	119%	61	19%
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		352	437	437	152%	0	0%
TOTAL	616	504	754	693	138%	61	8%
ANÁLISE CRÍTICA	Executamos o total de 754 atendimentos, correspondente a 138% da meta contratual no período. Conforme descrito em ofício nº43/2023 UNICA enviado para a SMS/DRG, iniciamos o planejamento para a execução da meta do 3º quadrimestre, ou seja, a produção à maior de 35 cirurgias odontológicas (realizada no mês de outubro) e 40 cirurgias odontológicas (realizadas no período) é para a compensação do mês de dezembro/2023, portanto realizamos -256-118,5% da meta contratual. Conforme controle interno, no período houve o total de 06 suspensões para o procedimento cirúrgico e 61 ausências também para o procedimento cirúrgico. Informamos que devido a solicitação do ofício DRB/SMS Nº135/2023 , executamos a contratação de 01 profissional Cirurgião Dentista a partir do mês de agosto/2023, o quadro atual de especialista passou de 3 para 4 Cirurgiões Dentistas, aumentando a capacidade em 33% para o serviço de odontologia, conforme descrito em ofício nº 33/2023 UNICA.						

Fonte de Dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas por Profissional Dia.

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						novembro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	01/11/2023	Manhã	Guilherme	131593-1	Dx 323 mg/dL	reagendada
2	06/11/2023	Manhã	Luis Grieco	347846-1	Paciente em uso contínuo de anticoagulante (AAS)	Orientado solicitar médico adequação para cirurgia
3	07/11/2023	Tarde	Luis Grieco	353268-1	Paciente com PA 213/100 mmHg	Orientado solicitar médico adequação
4	10/11/2023	Manhã	Guilherme	12522-1	A paciente optou em não realizar a exodontia após ler o termo e ver os riscos do procedimento.	orientação de higiene oral
5	21/11/2023	Manhã	Guilherme	305164-1	Paciente estava gripada e pediu para remarcar	reagendada
6	30/11/2023	Manhã	Guilherme	131593-1	Dx 332 mg/dL, alterada pela segunda vez	encaminhado para endocrinologista

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

FALTAS					novembro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	01/11/2023	Manhã	Guilherme	6562-1	Falta (8h)
2	06/11/2023	Manhã	Guilherme	213503-1	Falta (9h)
3	06/11/2023	Manhã	Guilherme	51749-1	Falta (10h)
4	06/10/2023	Manhã	Felipe	282534-1	Falta (8h)
5	06/10/2023	Manhã	Felipe	697437-1	Falta (10h)
6	06/10/2023	Tarde	Milene	249618-1	Falta (14h)
7	07/11/2023	Manhã	Guilherme	105667-1	Falta (8h)
8	07/11/2023	Manhã	Luis Grieco	495540-1	Falta (9h)
9	07/11/2023	Tarde	Luis Grieco	1084825-1	Falta (14h)
10	08/11/2023	Manhã	Guilherme	130085-1	Falta (9h)
11	09/11/2023	Manhã	Milene	289982-1	Falta (10h)
12	09/11/2023	Manhã	Milene	503840-1	Falta (10h)
13	09/11/2023	Manhã	Guilherme	31210-1	Falta (10h)

14	09/11/2023	Tarde	Luis Grieco	15181-1	Falta (13h)
15	09/11/2023	Tarde	Felipe	602267-1	Falta (14h)
16	10/11/2023	Manhã	Milene	319347-1	Falta (8h)
17	10/11/2023	Manhã	Guilherme	81810-1	Falta (9h)
18	10/11/2023	Tarde	Felipe	152301-1	Falta (13h)
19	10/11/2023	Tarde	Felipe	226548-1	Falta (14h)
20	13/11/2023	Tarde	Felipe	595686-1	Falta (14h)
21	13/11/2023	Tarde	Felipe	37587-1	Falta (15h)
22	13/11/2023	Tarde	Felipe	502692-1	Falta (16h)
23	13/11/2023	Tarde	Luis Grieco	604976-1	Falta (13h)
24	13/11/2023	Tarde	Luis Grieco	742394-1	Falta (16h)
25	14/11/2023	Manhã	Guilherme	677363-1	Falta (10h)
26	14/11/2023	Manhã	Milene	122994-1	Falta (8h)
27	14/11/2023	Tarde	Milene	238114-1	Falta (14h)
28	14/11/2023	Tarde	Felipe	495540-1	Falta (14h)
29	14/11/2023	Tarde	Felipe	97210-1	Falta (15h)
30	14/11/2023	Tarde	Felipe	546908-1	Falta (16h)
31	16/11/2023	Manhã	Milene	116052-1	Falta (10 h)
32	16/11/2023	Tarde	Felipe	108134-1	Falta (13h)

33	16/11/2023	Tarde	Luis Grieco	518041-1	Falta (13h)
34	16/11/2023	Tarde	Luis Grieco	620623-1	Falta (14h)
35	17/11/2023	Manhã	Felipe	396516-1	Falta (9h)
36	21/11/2023	Manhã	Guilherme	1045466-1	Falta (9h)
37	21/11/2023	Tarde	Milene	539856-1	Falta (13 h)
38	21/11/2023	Tarde	Luis Grieco	391947-1	Falta (14h)
39	22/11/2023	Manhã	Guilherme	89060-1	Falta (8h)
40	23/11/2023	Tarde	Luis Grieco	183066-1	Falta (13h)
41	23/11/2023	Manhã	Felipe	275159-1	Falta (8h)
42	23/11/2023	Manhã	Felipe	628973-1	Falta (9h)
43	23/11/2023	Manhã	Guilherme	827155-1	Falta (8h)
44	24/11/2023	Manhã	Guilherme	124400-1	Falta (8h)
45	24/11/2023	Manhã	Guilherme	582349-1	Falta (9h)
46	24/11/2023	Manhã	Guilherme	82295-1	Falta (10h)
47	24/11/2023	Tarde	Luis Grieco	175005-1	Falta (14h)
48	24/11/2023	Tarde	Felipe	110100-1	Falta (13h)
49	24/11/2023	Tarde	Felipe	41741-1	Falta (15h)
50	27/11/2023	Manhã	Guilherme	207692-1	Falta (10h)
51	27/11/2023	Tarde	Luis Grieco	73018-1	Falta (15h)
52	27/11/2023	Tarde	Luis Grieco	251321-1	Falta (16h)
53	27/11/2023	Manhã	Milene	413304-1	Falta (8 h)

54	29/11/2023	Manhã	Milene	122994-1	Falta (8 h)
55	29/11/2023	Manhã	Guilherme	118945-1	Falta (8h)
56	29/11/2023	Manhã	Guilherme	92278-1	Falta (9h)
57	29/11/2023	Manhã	Milene	39080-1	Falta (9h)
58	29/11/2023	Manhã	Guilherme	174672-1	Falta (10h)
59	29/11/2023	Tarde	Felipe	545297-1	Falta (14h)
60	29/11/2023	Tarde	Luis Grieco	570852-1	Falta (13h)
61	30/11/2023	Manhã	Guilherme	381369-1	Falta (9h)

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades prevista x realizada no período:

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - UNICA Jundiapéba					novembro/2023			
ESPECIALIDADES		Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A. - 18 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA		528	432	456	435	101%	21	5%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	90	111	46	101%	65	59%
	retorno	167	137	233	182		51	22%
	Grupos educativos	4	4	4	4		0	0%
	total	281	230	348	232		116	33%
EDUCADOR FÍSICO		264	216	215	215	100%	0	0%
TOTAL		1073	878	1019	882	100%	253	25%
ANÁLISE CRÍTICA		<p>Informamos que no período executamos o total de 882 atendimentos, sendo 100% previsto para a meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 59% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 22% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Salientamos que para o atendimento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos diários para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista.</p>						

Fonte de Dados: MV SIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional

4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades prevista x realizada no período:

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO					novembro/2023			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 -10ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-18 dias Atendime nto Fisioterapi a - COFFITO	agendad os	realizad os	% realizad os	Absent eísmo	% absentéis mo
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		1760	1440	1553	1333	93%	220	14%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	110	90	96	48	53%	48	50%
	Retorno	167	137	215	162	118%	53	25%
	Grupos Educativos	4	4	4	4	100%	0	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	180	147	149	149	101%	0	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	160	130	143	143	110%	0	0%
TOTAL		2.381	1.948	2.160	1.839	94%	321	15%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, ou seja, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de **1.333-93 %** atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de **210-93%** de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou **101%** para as atividades de musculação e dança e **110%** para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de 220-14% para o atendimento individual em fisioterapia e 48-50% para o atendimento nutricional - 1º consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Bras Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade, impactando na meta contratual geral da unidade.

Fonte de Dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional / Relatório de Procedimentos Coletivo Analítico por Profissional de Saúde.

4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas SADT no período:

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					novembro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -10º T.A.	Atividades esperada CG67.2018-10º T.A - Troca ofício Nº 30/2023 e 49/2023	Agendas Gerais	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		419	353	98%	66	16%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40		49	41	103%	8	16%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	50	42	84%	8	16%
HOLTER	80		52	48	60%	4	8%
MAPA	36		50	39	108%	11	22%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150		194	156	104%	38	20%
ECOCARDIOGRAMA	150	70	57	49	70%	8	14%
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	150	349	325	275	79%	50	15%
ULTRASSONOGRAMA GERAL	300		323	246	82%	77	24%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	5	3	2	40%	1	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	15	16	13	87%	3	19%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	70		72	70	100%	2	3%
ESPIROMETRIA	100		132	106	106%	26	20%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		124	112	112%	12	10%
TOTAL	1706	1365	1866	1552	114%	314	17%

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de **1.552-114%** de exames, conforme planejamento. Salientamos que houve o envio do **ofício nº30/2023 -UNICA** solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa), porém mesmo assim, para estes exames não foi possível o cumprimento da meta em sua integralidade, devido ao absenteísmo. Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (**ofício nº049/2023 UNICA**).Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total **314-17%** de ausências no período.

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Exames Sintético Comparativo Agendados / Realizados

EXAME / PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS					
	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
ELETROCARDIOGRAMA SEM LAUDO	51	41	80%	10	20%
PROCEDIMENTO AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	51	50	98%	1	2%
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 41 exames de Eletrocardiograma sem laudo + 50 procedimentos na especialidade de otorrinolaringologista.				

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos exames / procedimentos ambulatoriais:

4.9 - Tabela Exames SADT

Conforme 8º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 67/2018, celebrado entre o CEJAM e o município de Mogi das Cruzes em 25/11/2022 para a realização de Exames/SADT, tem como objetivo adequar a estrutura dos serviços contratados, aumentando a capacidade de atendimento e a redução da fila de espera para realização dos serviços de SADT pactuados em Termo de Referência. Segue abaixo o demonstrativo da produção executada no período:

PRODUÇÃO CG 67.2018- 8º T.A - SADT				novembro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 8º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	761	591	78%	170	22%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	1667	1259	84%	408	24%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	201	169	84%	32	16%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	779	592	76%	187	24%
TOTAL	4000	3408	2611	65%	797	23%

ANÁLISE CRÍTICA

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação de equipamentos e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaço - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA e nº 20/2023, onde estamos no aguardo para a autorização do conserto, portanto relatamos que para a UBS Vila Suíssa, desde o início de implantação do serviço - novembro/2022 - o prestador de serviço está mantendo um equipamento móvel / portátil, onde não é possível a execução de algumas modalidade de exames, portanto não é possível completar a agenda.

Para o período executamos o total de **591-78%** de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e **1259-84%** exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo **22%** para a UBS Vila Suíssa e **24%** UBS Jundiapéba.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos - prazo até 5 dias - para ambas unidades.

Para os exames de USG obstétrico, conforme informação do DRB- Departamento de Rede Básica, não há demanda reprimida para agendamento, portanto o agendamento está sendo executado pelas unidades básicas de saúde, onde realizamos apenas **169-84%** do previsto e para o USG Transvaginal o total **592-76%** agendamento realizado pelo DRG- Departamento de Regulação e Gestão. Informamos que a execução da troca do exame de USG OBS para o USG Transvaginal foi executada para melhor otimização do recurso disponível (Diretoria DRG ciente).

5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA

No período houve a queda no sistema / paralisação da internet, ocasionando lentidão no atendimento dos profissionais gerando transtorno aos atendimentos. Salientamos que a comunicação ocorre constantemente para o setor responsável no intuito de comunicar e resolver a situação.

Recebido do DAT-Faturamento o relatório de erros e inconsistências de dados - BPA do período, onde os dados cadastrais dos usuários foram corrigidos.

Conforme rotina, solicitamos o relatório de erros / inconsistência para o Setor de Faturamento, onde a " inconsistência" foi para situação 035 - raça-cor: inválido. Destacamos que as correções foram executadas pela Administração da unidade no sistema mv e cadweb porém ressaltamos a importância da equipe administrativa da atenção básica (unidades de saúde) - ao receber o usuário na rede de saúde, questionar sobre a raça de maneira respeitosa.

Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					novembro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
01/11/2023	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H00	sem previsão	Robson SMS	10/11/2023 14H00
11/11/2023	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H00	sem previsão	Robson SMS	13/10/2023 08H00

Unica Fisioterapia

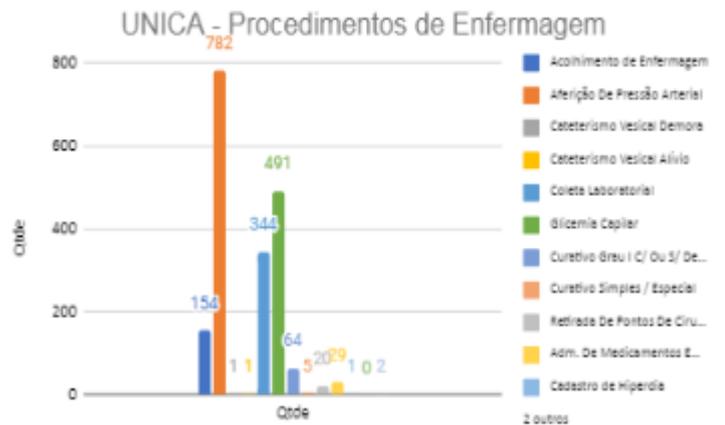
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					novembro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
01/11/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H00	sem previsão	Robson SMS	10/11/2023 14H00
11/11/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H00	sem previsão	Robson SMS	13/10/2023 08H00

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

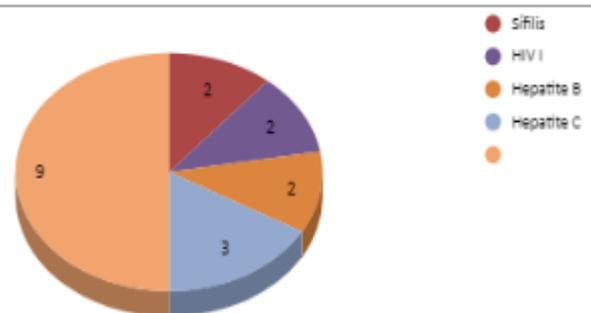
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

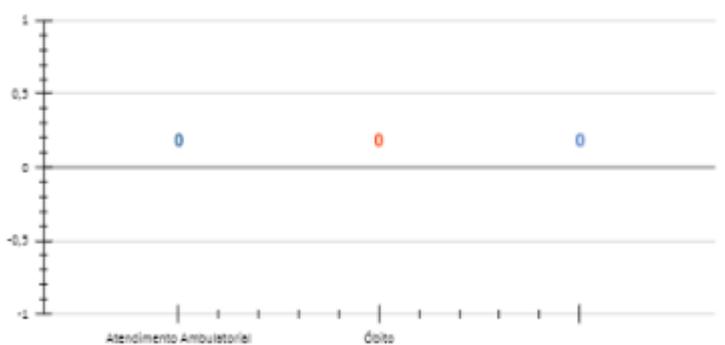
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	154
Aferição De Pressão Arterial	782
Cateterismo Vesical Demora	1
Cateterismo Vesical Alívio	1
Coleta Laboratorial	344
Glicemia Capilar	491
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	64
Curativo Simples / Especial	5
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	20
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	29
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	2
Total	1894



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	2
Sífilis Gestante	0
HIV I	2
HIV I Gestante	0
Hepatite B	2
Hepatite C	3
Total	9



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	2
Total	3



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

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 1.894 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não houve necessidade de encaminhamento ao serviço da UAPS por serem resultados não reagentes. Foram encaminhadas 02 pacientes para a especialidade de oncologia após realizarem Core biópsia (biópsia de mama) em nossa unidade e terem diagnóstico de Ca de mama.

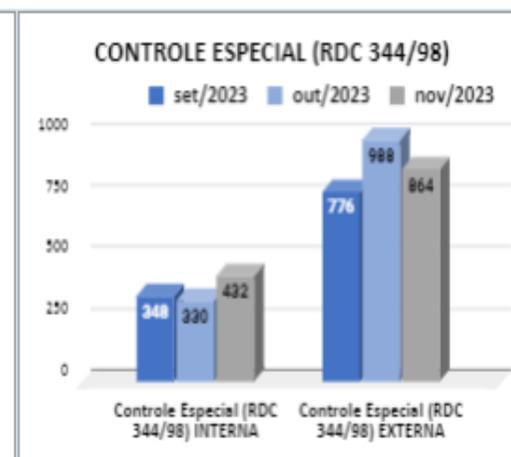
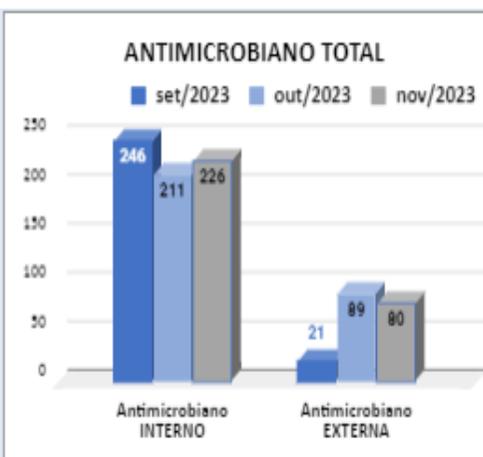
Tivemos 2 solicitações de remoção via SAMU no período, onde ambos foram encaminhados pela especialidade vascular da unidade após consulta ambulatorial e necessidade de intervenção hospitalar. Ambos foram encaminhados para o serviço do hospital Luzia de Pinho Mello.

7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos na UNICA Jundiapéba dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outros serviços de saúde. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas no mês de novembro/2023.

Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
	set.-23	out.-23	nov.-23
Receitas Atendidas	6819	7330	7526
Receitas Total	5428	5712	5924
Receitas INTERNAS	2647	2351	2977
Receitas EXTERNAS	2781	3361	2947
Antimicrobiano Total	267	300	306
Antimicrobiano INTERNO	246	211	226
Antimicrobiano EXTERNA	21	89	80
Controle Especial (RDC 344/98) Total	1124	1318	1296
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	348	330	432
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	776	988	864



ANÁLISE CRÍTICA - NOVEMBRO 2023

Receitas atendidas na Unidade: Se compararmos com o mês anterior (Outubro/2023) podemos verificar um aumento no número de receitas atendidas em nossa Unidade.

Receitas total: Comparado com o mês de Outubro/2023, podemos observar que houve um aumento na quantidade de receitas atendidas, mesmo sabendo que neste mês tivemos alguns feriados.

Receitas de antimicrobiano: Se analisarmos com o mês anterior (Outubro/2023) tivemos um sutil aumento no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram uma diminuição em relação ao mês anterior (Outubro/2023).

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO -SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

No mês em análise, não tivemos falta dos materiais de enfermagem.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Conforme determinação da SMS- DRG o serviço de Farmácia foi descontinuado, onde no período de 04/09/2023 até 06/09/2023 houve o processo de desmobilização em conjunto com a Assistência Farmacêutica do DRB - Departamento de Rede Básica. Após este período, os profissionais finalizaram o cumprimento do aviso prévio na UNICA Jundiapéba.

8. INDICADORES DE QUALIDADE

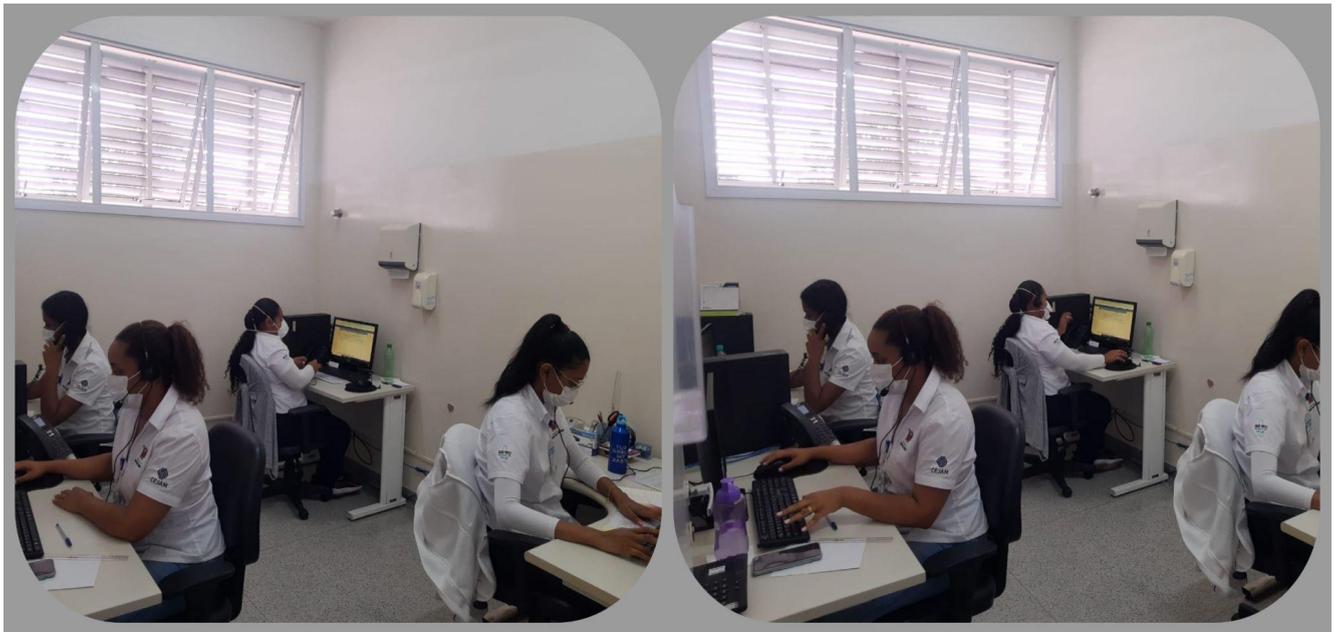
Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de novembro/2023.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	53	≥80%	94,3%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	54		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.481	>15%	18%
Nº de altas ambulatoriais	448		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2.942	<25%	15%
Nº de faltosos em consultas	441		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	372	<5%	0,5%
Total de Cirurgias Canceladas	2		
ANÁLISE CRÍTICA		Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos o percentual de 94,3% de usuários satisfeitos na unidade. No mês de Novembro tivemos somente 2 suspensões de procedimentos, ambos da especialidade de cirurgia geral.	

9. SERVIÇO CALL CENTER

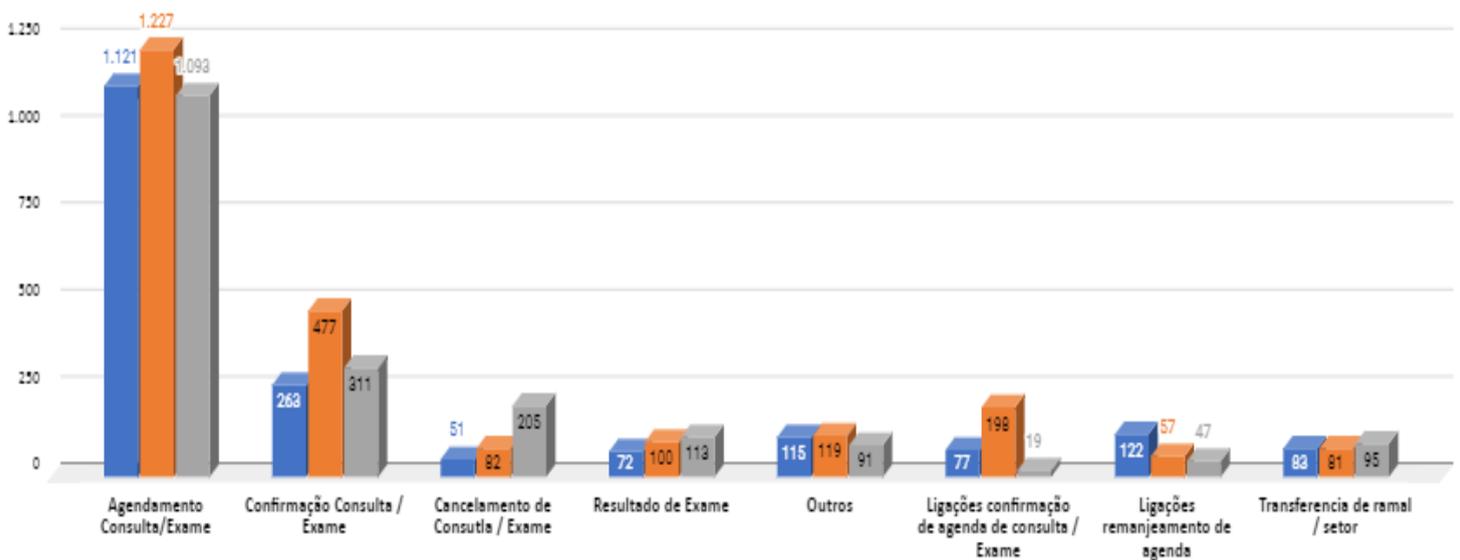
9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

Abaixo tabela com dados de produção - controle interno - referente ao mês de novembro/2023:



Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ SETEMBRO/2023 ■ OUTUBRO/2023 ■ NOVEMBRO/2023



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

DADOS CALL CENTER				
QUANTITATIVO GERAL				
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	setembro/2023	outubro/2023	novembro/2023	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	1.121	1.227	1.093	55%
Confirmação Consulta / Exame	263	477	311	16%
Cancelamento de Consulta / Exame	51	82	205	10%
Resultado de Exame	72	100	113	6%
Outros	115	119	91	5%
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	77	198	19	1%
Ligações remanejamento de agenda	122	57	47	2%
Transferencia de ramal / setor	83	81	95	5%
TOTAL	1.904	2.341	1.974	
ANÁLISE CRÍTICA	Conforme dados extraídos do DRTI / PMMC, recebemos o total de 1.974 ligações, onde 55% foi para o agendamento de consultas e exames e 16% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.			

O serviço foi implantado em 22 de Novembro de 2022. O agendamento para os serviços prestados são de responsabilidade da unidade, havendo contatos ativos (unidade ligando para os pacientes) e receptivos (os pacientes entrando em contato), para remanejamento das consultas e exames.

Anteriormente os profissionais administrativos - recepção - eram os responsáveis por estas atribuições, o que estava causando vários problemas e reclamações dos pacientes, diante deste cenário foi readequado o quadro de Recursos Humanos com a contratação de 04 (quatro) atendentes, 30 horas semanais. Podemos observar que no período não tivemos reclamações de telefonia nos serviços de Ouvidorias / SAU - Serviços de Atendimento aos Usuários, conforme tabela

9.1- Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria.

10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

- **PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.

- OUVIDORIA** : A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimentos – 156.

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

UNICA Jundiapéba

UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Data: _____

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

SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

ATENDIMENTO

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

ATENDIMENTO

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

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

ATENDIMENTO

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

SERVIÇOS

Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Sinalização	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Limpeza	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Fisioterapia/ Escola da Coluna	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Nutrição	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atividade Física Musculação/ Dança	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atividade Física Hidroginástica	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Aula de Artesanato	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Aula de Informática	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Data: ____ / ____ / ____

Nome: _____

Sexo: F M Idade: ____ Telefone: (____) _____

Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

CEJAM SIS Mogi

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA JUNDIAPEBA

novembro/2023

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	28/11/2023	Elogio	Janete dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
2	Sem informação	Elogio	Sem informação	Uma sala para a fisioterapeuta Adriana urgente ela é ótima para alongamento.Para Adriana e Profº Daniel.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
3	Sem informação	Elogio	Tarcisia C dos Santos	Eu queria que a nossa Profª da hidro fosse a Liziane é Maravilhosa.Parabéns a todos,são maravilhosos atende nós com carinho e paciência, não tenho nada a reclamar.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
4	Sem informação	Elogio	Ana Maria C. Paiva	Pra mim tudo ótimo	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm

5	Sem informação	Elogio	Renato Brillhante	Gostaria que a professora Liziane ficasse no lugar da outra professora da hidroginástica.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
6	Sem informação	Elogio	Iran Galdino da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
7	24/11/2023	Elogio	Sem informação	Gostaria de elogiar o Dr. Felipe e a sua assistente Valdenice,atendimento maravilhoso.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
8	Sem informação	Elogio	Rodrigo Sousa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
9	Sem informação	Elogio	Edna Ap. Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
10	Sem informação	Elogio	Sem informação	Só agradecer,Deus abençoe todos.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
11	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
12	Sem informação	Elogio	Fabiana Ap. Valério	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
13	Sem informação	Elogio	Reginaldo dos Santos	Bom atendimento Tatielly	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm

14	30/11/2023	Elogio	Marco Roberto Alves Martins	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
15	22/11/2023	Elogio	Fátima	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
15	22/11/2023	Elogio	Ricardo dos Santos Viana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
16	Sem identificação	Elogio	Paulo	Colaboradora Tatiely ,nota 10	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
18	30/11/2023	Elogio	Dirce Santos de Brito	Meu elogio é maravilhoso, todos vocês são bons porque dão a melhor atenção.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
19	Sem identificação	Elogio	Sem informação	Tudo ..vocês são maravilhosas da sua atenção	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
20	16/11/2023	Elogio	Benedita Viana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
21	Sem identificação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm

22	10/11/2023	Sugestão	Renata	Para melhorar a organização dos horários, muita gente agendou para o mesmo horário. Muito demorado o atendimento agendamento era 11hrs fui atendida 03 hrs depois.	04/12/2023- A sugestão será repassado para a profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
23	14/11/2023	Sugestão	Marli dos Santos	Precisa melhorar fazer exame de cabeça eletrograma,tomografia essa precisa melhorar. O atendimento na farmácia recepção é ótimo , só tenho que agradecer a eles,tinha que melhorar, colocar mais médico psiquiatria e neurologia falta exame.	04/12/2023- A sugestão será repassado para a profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
24	Sem identificação	Elogio	Margarida Ap. de Oliveira	Jaqueline do eletro,prestativa e muito gentil.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
25	Sem identificação	Elogio	Débora Santiago Gati	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
26	Sem identificação	Elogio	Jani das Chagas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
27	Sem identificação	Reclamação	Ivan Miranda	Muita conversa e demora.	04/12/2023- A reclamação será repassada para o profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
28	17/11/2023	Elogio	Djalma	Vocês são 10 !	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
29	Sem identificação	Sugestão	Sem informação	Melhorar a agilidade no balcão,cheguei 15 min. antes do exame,porém fiquei esperando muito tempo.Funcionários educados,bem treinandos.	04/12/2023- A sugestão será repassado para a profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm

30	Sem identificação	Elogio	Mara Soares	Ótimos	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
31	Sem identificação	Elogio	Cristiane Rosa dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
32	Sem identificação	Reclamação	Sem informação	Neurologista Mal educado	04/12/2023- A reclamação será repassada para a profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
33	Sem identificação	Elogio	Viviane dos S. Elvira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
34	Sem identificação	Elogio	Tânia P. Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
35	Sem identificação	Elogio	Paulo Ramos dos Santos	Todos os colaboradores são excelentes profissionais.	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
36	Sem identificação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				novembro/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	O Senhor Renato Brillhante esteve presente a esta Secretaria para solicitar o retorno com o urologista, o Senhor Renato nos informou ter feito cirurgia e agora precisa retornar com o especialista para acompanhamento do caso.	Informo o agendamento com o urologista para o dia 16/11/2023 às 12:30 hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA
2	#360129	elogio	Requerente gostaria de elogiar a dentista doutora Milene da Unica de Jundiapéba ,relata que é uma ótima profissional ,foi muito bem atendida.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
3	#360104	elogio	Requerente gostaria de elogiar a doutora Milene (dentista e a equipe) da unidade Única de Jundiapéba, relata que o atendimento é maravilhoso, dá bastante atenção aos pacientes, a equipe também todos prestativos, educados, estão de parabéns	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
4	#362256	elogio	Hoje fiz a extração do siso na UNICA de Jundiapéba. Estou muito satisfeita com o atendimento da unidade, principalmente do dentista e seu assistente, Luis Henrique Grieco, que foram muito atenciosos e cuidadosos.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
5	#535747	Reclamação	Olá, bom dia tudo bem!!! Passei em consulta com médico vascular em 06/12/22 protocolo 168363-1 e foi solicitado exame Doppler, porém até esta data 09/11/23 não fui chamada. Obrigada pela atenção!	Olá, boa tarde! Em contato com a paciente, informamos o agendamento do exame para o dia 04/12/2023 às 09:00 hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA

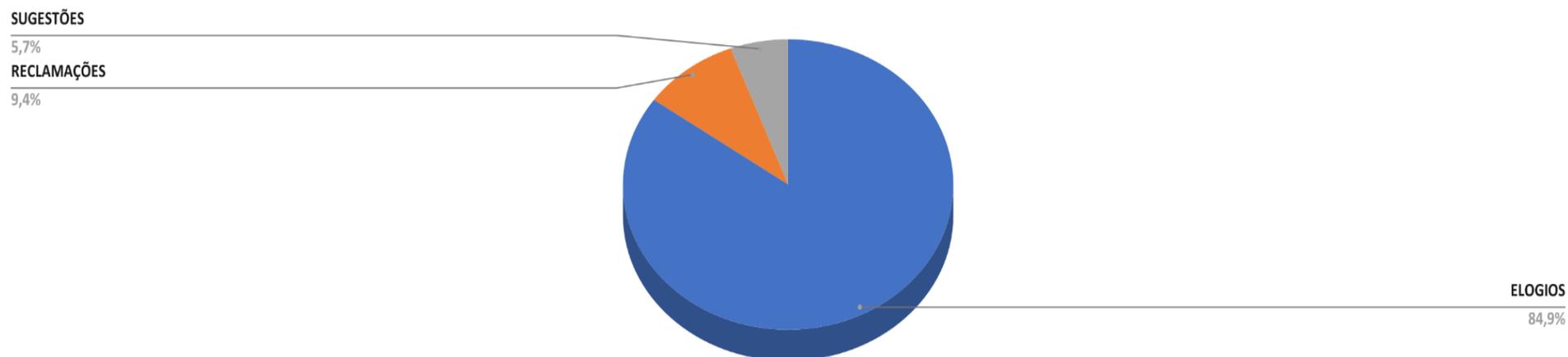
6	#362000	elogio	O requerente elogia o excelente atendimento prestado no unica de Jundiapéba, especialmente o doutor Gustavo vascular e as funcionárias Ivete, Norma, Socorro, Luana e Bruna.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
7	#361938	elogio	Requerente gostaria de elogiar as funcionarias Barbara, Célia , Taiara ,Jéssica ,Caroline ,Tatieli ,Danieli ,Kaliane ,os funcionários João e Yuri e o segurança Dario da unidade Única de Jundiapéba ,todos excelentes profissionais ,prestativos ,educados, nota mil	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
8	#362002	elogio	Requerente gostaria de elogiar as funcionárias Cinthia e Lidiane ,atendimento impecável ,prestativas ,educadas ,estão de parabéns unidade Única de Jundiapéba	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
9	#362241	Reclamação	solicitante reclama que seu esposo paciente rodrigo castrezana ruano data de nasc. 05/07/1975 aguarda há 9 meses retorno com urologista no única de Jundiapéba. informa que seus exames já estão vencidos e ainda não marcaram o retorno, já falou com secretaria de saúde mas informaram que não tem previsão. Informa que caso não seja resolvida a situação, irá à justiça exigir seu direito de acordo com o artigo 6º da constituição federal, o qual a prefeitura está se eximindo.	Olá, informo que o paciente já possui uma consulta agendada para o dia 30/11/2023 com o urologista no UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA
10	#363048	elogio	A solicitante elogia o atendimento do única de Jundiapéba, em especial a funcionária sandra. informa que foi muito bem atendida no local, em especial por essa funcionária.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

11	#363602	elogio	Requerente gostaria de elogiar a enfermeira Ana Paula da única de Jundiapéba ,ótimo atendimento ,muito educada ,prestativa ,cuida muito bem dos pacientes .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
12	#363962	elogio	Requerente gostaria de elogiar a dentista Milene da Única de Jundiapéba ,relata que é uma ótima profissional ,foi muito bem atendido pela mesma ,muito atenciosa e prestativa ,está de parabéns e também a equipe todos excelentes profissionais .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
13	#364124	elogio	Requerente elogia a funcionária Thais da Recepção da Unica Jundiapéba. Relata que ela atende muito bem as pessoas e ontem ela atendeu muito bem a requerente e resolveu seu problema. A requerente agradece muito o atendimento da funcionária Thais.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
14	#366354	elogio	O solicitante elogia o atendimento de todos os funcionários do única de jundiapéba e em especial a funcionária tatiane. todos são excelentes, deseja um excelente natal e ano novo a todos.	Olá! Ficamos felizes com as felicitações e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Desejamos um feliz natal e um próspero ano novo. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
15	#365570	elogio	solicitante elogia o atendimento da funcionária terezinha do única de jundiapéba. informa que a mesma acolhe a todos muito bem, é muito atenciosa, educada e prestativa. a munícipe não estava se sentindo bem e a funcionária pegou água para munícipe bem como toda a medicação que foi retirar e entregou em sua mãos. excelente!	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Desejamos um feliz natal e um próspero ano novo. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

16	#364995	elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária kezia do única de Jundiapéba, muito educada e eficiente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Desejamos um feliz natal e um próspero ano novo. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
17	#364386	elogio	A requerente elogia a funcionária Kézia da recepção da Unica Jundiapéba. Relata que falou hoje dia 21/11/2023 com ela, e foi muito bem atendida por ela, foi paciente com a requerente e resolveu seu problema.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Desejamos um feliz natal e um próspero ano novo. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário



	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	31	14	45	84,9%
RECLAMAÇÕES	2	3	5	9,4%
SUGESTÕES	3	0	3	5,7%
TOTAL	36	17	53	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 53 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 45 - 84% para elogios, 05 - 9,4% para reclamações e 03 - 5,7% para reclamações. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIOTERAPIA

novembro/2023

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	28/11/2023	Elogio	Isabel	Bom.	28/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
2	28/11/2023	Elogio	Lucia	Bom.	28/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
3	28/11/2023	Elogio	Vilma	Bom.	28/11/2023- 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
4	28/11/2023	Elogio	Antonia	Bom.	28/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

5	28/11/2023	Elogio	Marilda M. Ramos	Bom.	sem informação para contato.
6	28/11/2023	Elogio	Cleuza	Está tudo muito bom.	28/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
7	28/11/2023	Elogio	Margarida	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	sem informação para contato.
8	28/11/2023	Reclamação	Maria José Souza Brito	Colocar espelhos nos banheiros e vestiários feminino, colocar antiderrapante nos banheiros, fazer manutenção nas portas e colocar assentos nos banheiros.	28/11/2023 - 12h34 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
9	28/11/2023	Reclamação	Maria José Souza Brito	Sinalizar a entrada da clínica para não precisar ir até a rotatória e colocar ar condicionado nas salas da Unidade inteira, bem como a manutenção do mesmo.	28/11/2023 - 12h58 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade..
10	28/11/2023	Reclamação	Inês Gomes Teixeira	Ajustar a sinalização da rua na entrada para não precisar dar a volta até a rotatória.	16/11/2023 - 12h58 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade..
11	28/11/2023	Reclamação	Inês Gomes Teixeira	Colocar espelhos nos banheiros e vestiários feminino, colocar assentos nos banheiros feminino e ventiladores na unidade.	28/11/2023 - 12h34 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
12	28/11/2023	Elogio	Iraci Trindade	O professor Rong é muito atencioso, todas as meninas são muito legais, é meio contra mão para vir até a clínica, mas vale muito a pena.	28/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

13	27/11/2023	Elogio	Benedito	Muito boa a estrutura da unidade, o atendimento é maravilhoso só tenho elogios .	28/11/2023- 13h07 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
14	27/11/2023	Elogio	Donizete Aparecido	Professor Rong é ótimo.	28/11/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
15	27/11/2023	Sugestão	Ademir de Souza	Chamar mais alunos para aula de Hidroginástica.	28/11/2023 - 13h24 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
16	27/11/2023	Elogio	Augusto Carlos	O professor da academia é ótimo.	28/11/2023 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
17	27/11/2023	Sugestão	Ana Lucia Alexandre	Deveria ter ducha quente, pois só tem gelada e sem condições de usar, deveria passar por consulta com dermatologista todo ano, para que ninguém corra o risco de ter alguma infecção.	28/11/2023 - 12h34 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, esclarecemos que médico dermatologista não consta no contrato.
18	27/11/2023	Elogio	Alessia	O atendimento do Doutor Victor é show, explica tudo direitinho e é muito atencioso, todos me receberam muito bem, nota mil para o nutricionista.	28/11/2023 - 13h12 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
19	27/11/2023	Elogio	Naoki Irie	O professor é atencioso, muito bom.	28/11/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

20	27/11/2023	Elogio	Elizabeth Santos	Estou satisfeita com o atendimento de todos os profissionais, todos educados e gentis, principalmente meu professor de musculação o Rong, ele é perfeito no que faz.	sem informação para contato.
21	27/11/2023	Elogio	Milton Nogueira	O professor Rong é muito bom.	sem informação para contato.
22	14/11/2023	Elogio	Luzia Maria Cruz	Elogio a todos os funcionários.	16/11/2023 - 13h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
23	14/11/2023	Elogio	Benedita Soares dos Santos	Tudo bom, tudo ok.	sem informação para contato.
24	14/11/2023	Sugestão	Neusa Maria	Colocar piso antiderrapante na hidrogenástica até o banheiro para nossa segurança, e mais bancos no vestiários.	16/11/2023 - 12h34 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
25	14/11/2023	Elogio	Antonia de Souza	Tudo ok.	17/11/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
26	14/11/2023	Elogio	Ilva	Ok.	17/11/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
27	14/11/2023	Elogio	Vera	Ok.	17/11/2023 - 12h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado .

28	14/11/2023	Elogio	Josedite	Elogios aos professores e atendentes da recepção.	17/11/2023 - 12h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
29	14/11/2023	Reclamação	Josedite	Melhorias na hidroginástica.	17/11/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
30	14/11/2023	Elogio	Malvina	A professora Andressa e Sheyla são ótimas.	16/11/2023 - 13h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
31	14/11/2023	Reclamação	Malvina	Melhorias na hidroginástica.	16/11/2023 - 13h17 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
32	14/11/2023	Elogio	Elenice	Elogios aos professores Andressa e Sheyla.	16/11/2023 - 13h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
33	14/11/2023	Reclamação	Elenice	Melhorias na hidroginástica, acessibilidade para chegar na clínica é ruim.	17/11/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
34	14/11/2023	Elogio	Sandra	Elogios apenas para os funcionários e em especial para o professor Rong.	16/11/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

35	14/11/2023	Reclamação	Sandra	A instalação da hidroginástica é horrível e perigosa.	16/11/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
36	13/11/2023	Reclamação	Joana	A hidroginástica precisa de um antiderrapante que vá da piscina até o vestiário, poderia colocar mais bancos no vestiário para facilitar a troca de roupa.	16/11/2023 - 13h24 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
37	13/11/2023	Elogio	Aparecido José de Faria	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	16/11/2023 - 13h11 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
38	13/11/2023	Reclamação	Luiz de Oliveira	A acessibilidade é ruim, poderia melhorar a localidade.	Sem informação para contato.
39	13/11/2023	Elogio	Maria	Ok.	16/11/2023 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
40	13/11/2023	Reclamação	Maria	A clínica é boa, porém longe e o ônibus é horrível.	16/11/2023 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
41	13/11/2023	Reclamação	Ana das Graças	Falta acessibilidade para chegar ao local, a hidroginástica precisa de melhorias.	16/11/2023 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

42	13/11/2023	Reclamação	Marli	Acessibilidade é ruim, ônibus e horários ruins também.	16/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
43	13/11/2023	Elogio	Terezinha de Fátima	Muito bom.	16/11/2023 - 13h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
44	13/11/2023	Elogio	José Aparecido Eleutério	Elogios para a unidade e para os funcionários também.	16/11/2023 - 13h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
45	10/11/2023	Elogio	Guiomar	Bom.	16/11/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
46	10/11/2023	Elogio	Maria Alice	Ok.	16/11/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
47	10/11/2023	Elogio	Zenaide Luiz	Está tudo bom demais, todos os funcionários me trataram muito bem.	16/11/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
48	10/11/2023	Elogio	Vicente	Ok.	16/11/2023 - 12h33 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	10/11/2023	Reclamação	Vicente	Temos somente uma ducha e não está funcionando.	16/11/2023 - 12h34 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.

50	10/11/2023	Elogio	Ana Paula	Gosto bastante do Nutricionista Doutor Victor.	16/11/2023- Número de telefone não existe.
51	10/11/2023	Reclamação	Maria das Dores	O banheiro fica longe da piscina, falta corrimão para os idosos, precisamos de melhorias para a hidroginástica.	16/11/2023 - 12h34 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
52	10/11/2023	Elogio	Cristiano	Tudo bom.	16/11/2023 - 12h58 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
53	10/11/2023	Elogio	Terezinha Fernandez	Muito bom.	16/11/2023 - 13h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos os elogios prestados.
54	10/11/2023	Elogio	Rosilda Matos de Souza Oliveira	Ok.	16/11/2023 - 13h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos os elogios prestados.
55	10/11/2023	Reclamação	Maria Neusa	Simplemente caótico a acessibilidade e o percurso é muito longo do terminal central até a unidade, já deveria ter sido ajustado, pois estão lidando com idosos, pessoas que vão até a UPA e na AACD, pessoas com deficiência, deveria ter melhoras no local.	16/11/2023 - 12h39 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
56	10/11/2023	Reclamação	Neusa Cardoso de Souza	O ponto do ônibus fica muito longe da clínica, chego a passar mal.	16/11/2023 - 13h00 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

57	10/11/2023	Elogio	Magali de Araújo	Ok.	16/11/2023 - 12h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
58	10/11/2023	Reclamação	Meli	A acessibilidade é ruim deveria ser ajustada, sem alterações urgentes.	16/11/2023 - 12h58 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade..
59	10/11/2023	Reclamação	Antonia de Souza	Arrumar o ponto de ônibus, colocando cobertura para nos abrigar do sol e chuva, arrumar as calçadas e instalar semáforos.	16/11/2023 - 12h58 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
60	10/11/2023	Elogio	Maria de Santana	Está tudo ok.	16/11/2023 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
61	10/11/2023	Reclamação	Maria José	Tive uma queda na calçada em frente a UPA no dia que faço fisioterapia, o ônibus para muito longe e precisamos andar uma longa distância no sol e na chuva e isso prejudica principalmente os que têm problemas de saúde.	16/11/2023 - 12h42 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
62	09/11/2023	Elogio	Maria José	Os funcionários são ótimos.	16/11/2023 - 12h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
63	09/11/2023	Reclamação	Maria José	Precisa com urgência ser ajustado a acessibilidade.	16/11/2023 - 12h42 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

64	09/11/2023	Reclamação	Maria Aparecida	Precisa colocar chuveiro no vestiário masculino.	16/11/2023 - 13h28 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
65	09/11/2023	Elogio	Roberto de Souza	Elogios para a unidade.	16/11/2023 - 12h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
66	09/11/2023	Elogio	Regina	Adoro a professora Andressa.	16/11/2023 - 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
67	09/11/2023	Reclamação	Regina	No vestiário masculino não tem chuveiro, mas deveria ter.	16/11/2023 - 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
68	09/11/2023	Elogio	Regina	A piscina é boa.	16/11/2023 - 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
69	09/11/2023	Elogio	Lusmar	Está tudo bem.	16/11/2023 - 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
70	09/11/2023	Reclamação	Lusmar	A distância tem sido prejudicial a acessibilidade é ruim.	21/11/2023 - 09h57- Em contato telefônico com o usuário, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
71	09/11/2023	Reclamação	Nair	A distância atrapalha e a acessibilidade é ruim.	21/11/2023 - 09h57- Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

72	09/11/2023	Reclamação	Celina Querubim	Acessibilidade é ruim, muita coisa para ser ajustada, precisamos de semáforos.	21/11/2023 - 10h05 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
73	09/11/2023	Elogio	Heloisa Helena	Professor Rong é sensacional.	16/11/2023 - 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
74	09/11/2023	Reclamação	Josefa Fernandez	A acessibilidade do local é horrível, o percurso que temos que fazer é perigoso e arriscado para a segurança de todos e principalmente dos mais debilitados.	21/11/2023 - 09h57- Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
75	09/11/2023	Elogio	Gilvete Frazão	A unidade está bonita e boa.	16/11/2023 - 13h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
76	09/11/2023	Sugestão	Gilvete Frazão	A piscina poderia ter piso antiderrapante	16/11/2023 - 13h26 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
77	09/11/2023	Elogio	Gilvete Frazão	Elogios para todos os funcionários da recepção e paineiras.	16/11/2023 - 13h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
78	09/11/2023	Sugestão	Maria Pereira da Silva	Poderia ter médico geriatra.	16/11/2023 - 13h31 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
79	08/11/2023	Elogio	Maria Pereira da Silva	Elogios para todos os funcionários sem exceção.	16/11/2023 -12h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

80	08/11/2023	Sugestão	Maria Pereira da Silva	Piso antiderrapante ao sair da piscina até o vestiário, seria necessário	16/11/2023 - 13h31 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
81	08/11/2023	Elogio	Maria Pereira da Silva	O professor Rong é muito bom.	16/11/2023 - 13h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
82	08/11/2023	Elogio	Maria da Silva	Bom.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
83	08/11/2023	Sugestão	Tisuko Uemura	Poderia ter médico geriatra.	16/11/2023 - 12h46 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
84	08/11/2023	Reclamação	Tisuko Uemura	Piso antiderrapante ao sair da piscina até o vestiário, seria necessário	16/11/2023 - 13h31 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura antiderrapante.
85	08/11/2023	Elogio	Tisuko Uemura	Elogios para todos, muito atenciosos.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
86	08/11/2023	Elogio	Tereza	Adoro fazer aula de hidroginástica.	17/11/2023 - 13h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

87	08/11/2023	Elogio	Tereza	Os funcionários são sensacionais e eu adoro o professor Rong.	17/11/2023 - 13h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
88	08/11/2023	Elogio	Takayuki Komido	Tudo ótimo, funcionários muito atenciosos.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
89	07/11/2023	Elogio	Massaki Komido	Gosto da aula do professor Rong, todos os funcionários são muito bons.	17/11/2023 - 13h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
90	07/11/2023	Elogio	Maria Gilda Marques	Ok.	21/11/2023 - 09h46 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
91	07/11/2023	Elogio	Valter	O atendimento é muito bom, porém gostaria que voltasse para Brás Cubas.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
92	07/11/2023	Elogio	Antonia Kato	Está bom.	21/11/2023 - 09h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
93	07/11/2023	Elogio	Maria Ap. Vieira Pequeno	Faço aula de dança e adoro.	21/11/2023 - 09h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
94	07/11/2023	Elogio	Raimundo Ferreira	Bom.	21/11/2023 - 09h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

95	07/11/2023	Elogio	Helena Souza	Bom.	Sem informação para contato.
96	07/11/2023	Sugestão	Dirce Ribeiro da Silva	A Unica é muito importante para todos nós, mas nos falta um médico geriatra, na Unica de Jundiapéba sempre passavamos de três em três meses no geriatra, hoje só temos as UBS que demora muito para chamar.	16/11/2023 - 13h31 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
97	07/11/2023	Elogio	Dirce Ribeiro da Silva	A Unica é tudo de bom em nossas vidas, os professores e toda a equipe nos atendem muito bem. Parabéns para todos.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
98	07/11/2023	Elogio	Sebastião Rodrigues	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
99	07/11/2023	Elogio	Josefa Maria	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	21/11/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
100	07/11/2023	Elogio	Edson Manoel Ramos	Agradeço pelo atendimento dos profissionais da saúde e ao fisioterapeuta Luiz Felipe da Guarda.	21/11/2023 - 09h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
101	06/11/2023	Elogio	Mercês	Elogios para a professora Sheyla, Andressa e Ailton.	21/11/2023 - 09h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
102	06/11/2023	Elogio	Mercês	A recepção é ótima.	21/11/2023 - 11h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

103	06/11/2023	Sugestão	Merces	Ventilador para a aula de dança, melhorias na unidade.	16/11/2023 - 13h31 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações.
104	06/11/2023	Elogio	Mauro Miranda	Gostaria de elogiar a unidade.	21/11/2023 - 11h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
105	06/11/2023	Elogio	Ana de Fátima	Gosto muito do professor Rong, ele é muito compreensivo.	21/11/2023 - 11h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
106	06/11/2023	Reclamação	Maria Vicencia	Melhora a acessibilidade, o ônibus poderia parar mais próximo da clínica.	16/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
107	06/11/2023	Elogio	Josefa	Elogios para os professores Andressa, Ailton e também para a fisioterapeuta Gabriela.	21/11/2023 - 09h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
108	06/11/2023	Reclamação	Josefa	Localidade ruim e a sala de dança é totalmente desestruturada.	16/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
109	06/11/2023	Reclamação	Nair	Precisa melhorar a acessibilidade, pois o ônibus é ruim e a escada da piscina é perigosa, arriscado cair.	16/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
110	06/11/2023	Elogio	Adela	Ok.	21/11/2023 - 09h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

111	06/11/2023	Sugestão	Nair de Jesus	Poderia ter vaga de manhã no nutricionista para as pessoas que passam aqui, para não ter que voltar devido a idade e a acessibilidade.	sem informação para contato.
112	06/11/2023	Elogio	Nair de Jesus	Professor Rong é ótimo, ele é amigo, atencioso, compreensivo e paciente.	21/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
113	06/11/2023	Elogio	Rosmira	Elogio para todos.	21/11/2023 - 11h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
114	06/11/2023	Elogio	André	Ok.	21/11/2023 - 09h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
115	06/11/2023	Sugestão	Vanilda	Poderia ter vaga de manhã no nutricionista para as pessoas que passam aqui, por exemplo para as pessoas que fazem hidroginástica de manhã, pois a acessibilidade é ruim.	16/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade, os agendamentos do nutricionista seguem critérios determinados pela secretaria da saúde.
116	01/11/2023	Reclamação	Marta Maria Silva	Gostaria de ter oportunidade de participar de atividades como pilates e aula de dança.	06/11/2023- 11h30 -Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
117	01/11/2023	Reclamação	Marta Maria Silva	Como os alunos de Brás Cubas vieram ocupando as vagas, sugiro uma ampliação nas quantidades de turmas, para que possam atender os moradores do bairro.	21/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.

118	01/11/2023	Reclamação	Elizabeth Martinazzo	Aumentar os horários das aulas.	sem informação para contato.
119	01/11/2023	Reclamação	Elizabeth Martinazzo	Consertar a porta do sanitário feminino (térreo) a porta não fecha.	sem informação para contato.
120	01/11/2023	Elogio	Elizabeth Martinazzo	A estrutura do prédio foi muito bem planejada.	sem informação para contato.
121	01/11/2023	Elogio	Terezinha	Bom.	21/11/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			novembro/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
360274	Elogio	A Sra. Níromar Figueira Ribeiro Coelho, gostaria de expressar através deste sua profunda gratidão e apreço pelo trabalho incrível como professor de tecnologia para idosos, sua paciência e dedicação são verdadeiramente inspiradoras, o professor Ailton tem uma maneira especial de ensinar que é tanto eficaz quanto empática, sua paciência é notável, sempre disposto a repetir conceitos e procedimentos quantas vezes forem necessários garantindo que todos na sala de aula entendam o material, além disso seu carinho e respeito pelos idosos é evidente em cada interação, ele trata cada aluno com dignidade e gentileza, criando um ambiente de aprendizado acolhedor e inclusivo. Obrigada por ser um professor tão maravilhoso, seu impacto vai muito além da sala de aula.	21/11/2023 (Luiz Felipe Perez da Guarda - Fisioterapeuta RT)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.

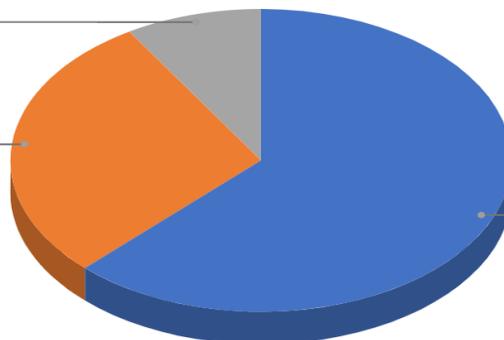
361176	Reclamação	A Sra. Walkiria Nascimento de Oliveira Ribeiro relata que foi na UNICA Fisioterapia no dia 06/11/2023 para agendar fisioterapia para o tio que é um paciente com sequelas de AVC, onde foi solicitado vinte sessões de fisioterapia pelo Doutor Giro Ueno da unidade da Vila Suissa no dia 24/10/2023 e foi informada que não tem vagas disponíveis e paciente aguarda na fila de espera, pede providências.	01/12/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário explicamos que devido a alta demanda de pacientes em Lista de Espera, o mesmo encontra-se como prioridade no atendimento devido a seu quadro clínico. A unidade realiza diariamente avaliações para o acolhimento do idoso.
363751	Elogio	O Sr. Cicero Cardoso dos Reis gostaria de elogiar as colaboradoras da recepção e o fisioterapeuta Alexandre da UNICA Fisioterapia, atendimento impecável, todos estão de parabéns.	30/11/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
364991	Elogio	A Sra. Joana Alves gostaria de elogiar a fisioterapeuta Karen e o nutricionista Victor Korin da UNICA Fisioterapia, relata que ambos são maravilhosos, atenciosos e prestativos.	30/11/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

Demonstração Gráfica

Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

SUGESTÕES
8,8%

RECLAMAÇÕES
28,8%



ELOGIOS
62,4%

UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	75	3	78	62,4%
RECLAMAÇÕES	35	1	36	28,8%
SUGESTÕES	11	0	11	8,8%
TOTAL	121	4	125	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 125 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 78 - 62,4% para elogios, 36 - 28,8% para reclamações dentre elas acessibilidade e mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio - CIAS e 11 - 8,8% sugestões onde as sugestões também foram sobre a mudança do prédio para o CIAS - Bairro Rodeio e acessibilidade. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhados para a chefia imediata para providências necessárias.

11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. No período foi realizada pela Enfermeira Dilma dos Anjos e Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ANA			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		01/11/2023 e 23/11/2023			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	56	4	0	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	57	0	3	60
3.2	Letra legível	3	0	57	60
3.3	Anamnese	57	0	3	60
3.4	Exame físico	57	0	3	60
3.5	Hipótese diagnóstica	57	0	3	60
3.6	Conduta	57	0	3	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	6	0	54	60
3.8	Letra legível	6	0	54	60
3.9	Histórico	6	0	54	60
3.10	Exame físico	6	0	54	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	6	0	54	60
3.12	Conduta	6	0	54	60
	ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	5	0	55	60
3.14	Letra legível	5	0	55	60

3.15	Anotação	5	0	55	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	3	0	57	60
3.17	Letra legível	3	0	57	60
3.18	Queixa	3	0	57	60
3.19	Conduta	3	0	57	60

ANÁLISE CRÍTICA

No referido período, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios não houve apontamentos sobre os documentos auditados, porém houve um apontamento referente a ordem cronológica de 7% de não conforme. Realizada reunião com a equipe da Comissão de Prontuários para elaboração de treinamentos para equipe administrativa quanto arquivamento correto da fichas no prontuário.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de novembro/2023 não houve óbito na unidade.

13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

- Programa Municipal de Planejamento Familiar - Revisão 2020
- Protocolo de Consulta de Enfermagem no Pré Natal- Revisão 2020
- Protocolo do Exame de Papanicolau e Exame das Mamas para Enfermeiros- Revisão 2020
- Protocolo de Assistência a Exposição Ocupacional a Material Biológico- Revisão 2018
- Protocolo de Assistência às Vítimas de Violência/Abuso Sexual - Revisão 2019
- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatites B e C - Revisão 2022
- Protocolo de Tratamento e Prevenção de Feridas - Revisão 2015

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

UNICA Jundiapéba

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS			novembro/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
ORDEM	DATA DO CONSERVATO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	09/11/2023	Manutenção e troca da rodinha da cadeira do consultório 34.		X	
		Desentupimento do vaso do WC feminino público.		X	
		Troca de 5 lâmpadas PL na regulação.		X	
		Manutenção e aperto das tampas das tomadas do Bloco cirúrgico.		X	
		Reaperto do vaso do WC Feminino na academia.		X	
		Manutenção e aperto na válvula da pia do WC Feminino público - térreo.		X	
		Substituição de 06 papeleiros plásticos nos banheiros masculinos e femininos público, incluindo os de deficientes.		X	
		Solda em uma longarina de 03 lugares.		X	
		Manutenção e troca de 01 metro de mangueira do filtro do 1º andar.		X	
		Manutenção e aperto do cano de esgoto do vaso do WC Feminino no Hospital dia.		X	
		Manutenção e ajuste no ventilador da recepção do Bloco Cirúrgico.		X	
		Troca de 1 suporte do papel no WC Masculino funcionário.		X	

2	24/11/20 23	Manutenção e encaixe de 1 lâmpada na recepção do Anexo.	X	
		Instalação de 1 ventilador na Academia.	X	
		Manutenção e aperto do vaso sanitário do WC Feminino público.	X	
4	23/11/20 23	Manutenção e concerto do ventilador da recepção da ATI	X	
		Troca de 1 ralo de 15 cm do WC Feminino funcionários.	X	
		Troca de 1 lâmpada PL na Academia.	X	
		Troca de 2 lâmpadas no Bloco cirúrgico.	X	
		Fixação de tampinha da Tomada de 10 amperes.	X	
		Inversão da tomada de 10 amperes da sala de esterilização.	X	
3	27/11/20 23	Manutenção e fixação da porta de entrada da recepção do Bloco Cirúrgico.	X	
		Manutenção preventiva da boia da caixa d'água	X	
		Furo na parede da sala de esterilização do Bloco cirúrgico.	X	
4	30/11/20 23	Manutenção na mangueira do lavatório da Odonto.	X	
		Instalação de suporte acrílico na porta da sala 35.	X	
		Montagem de andaime - Troca de 4 lâmpadas na recepção.	X	
		Conserto da porta do Bloco Cirúrgico.	X	
		Fixação da mangueira auto leve.	X	
		Pintura e raspagem dos muros - entrada do ambulatório interno e externo. Pintura dos muros entrada pedestre.	X	

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos						novembro/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia						IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM	
1	1	01/11/2023	Troca de uma lâmpada de LED 18W - 1º andar - Cinesio	Rotina	X		
			Reparo na porta de hall de entrada de funcionários	Rotina	X		
			Conserto e reparo na papelaria do banheiro masculino - térreo ao lado da copa.	Rotina	X		
			Reparo e conserto no pé da cadeira de rodas	Rotina	X		
2	2	07/11/2023	Reaperto nas conexões e regulagem na mangueira do dreno do bebedouro - 1º andar	Rotina	X		
3	3	08/11/2023	Manutenção bacia acoplada banheiro masculino colaborador - térreo	Rotina	X		
			Troca de 07 luminárias em LED de 150WTS - postes área externa	Rotina	X		
			Fixação de 02 cabides aço inox - corredor térreo	Rotina	X		
			Troca de 02 lâmpadas tubular 20 mts - corredor térreo	Rotina	X		
4	4	08/11/2023	Reaperto nos bornes, conexão e disjuntores do quadro de energia do hall de entrada	Rotina	X		
5	5	08/11/2023	Reparo e conserto no ventilador da sala de pilates - 1º andar	Rotina	X		
6	6	09/11/2023	Realizado troca de lâmpada de tubo no corredor - 1º andar	Rotina	X		
7	7	09/11/2023	Realizado paliativo no pé do sofá quebrado - sala de descanso de funcionários	Rotina	X		

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de Novembro/2023 estão descritas na tabela abaixo;

16.1 – Tabela: Educação Continuada

Unica Jundiapéba

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
novembro/2023		UNICA-JUNDIAPEBA
13/nov.	Tema	Orientação Alimentar
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Fibras nos Alimentos
	Publico Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
16/nov.	Tema	Orientação Alimentar
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Tipos de Salada
	Publico Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
16/nov.	Tema	Orientação Alimentar
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Tipos de Salada
	Publico Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
27/nov.	Tema	Orientação Alimentar
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Benefícios da Água
	Publico Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

Unica Fisioterapia

Atividades de Educação Continuada		
novembro/2023	UNICA-FISIOTERAPIA	
27/nov.	Tema	SINDROME DE FOURNIER
	Responsáveis	Wanderson Correa Rong
	Objetivo	Orientação, Causa e Tratamento sobre a Síndrome de Fournier
	Publico Alvo	Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	15

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
01/11	Tema	RECEITAS SAUDÁVEIS PARA O FINAL DO ANO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas saudáveis para as festividades de final de ano.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
14/nov.	Tema	RECEITAS SAUDÁVEIS PARA O FINAL DO ANO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas saudáveis para as festividades de final de ano.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
21/nov.	Tema	RECEITAS SAUDÁVEIS PARA O FINAL DO ANO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas saudáveis para as festividades de final de ano.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3
28/nov.	Tema	RECEITAS SAUDÁVEIS PARA O FINAL DO ANO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas saudáveis para as festividades de final de ano.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4

17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização

Conforme definido através do Planejamento Estratégico - 2021 2026 - da Instituição, a HUMANIZAÇÃO com o usuário é o centro do pilar estratégico do CEJAM.



Diante deste panorama, iniciamos em Junho/2022 o Projeto "Acolhimento e Humanização" com o principal objetivo acolher, trilhar e humanizar o atendimento do usuário e familiar na unidade da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial.

Conforme definido pela gestão local da unidade, alguns colaboradores foram escolhidos para a participação deste projeto, onde a identificação destes colaboradores é através do vestuário colete amarelo fluorescente, devido a cor de destaque, nomeamos o grupo de colaboradores como "Os Iluminados".



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

PALESTRA - NOVEMBRO AZUL



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CONFRATERNIZAÇÃO OFICINA DE ARTESANATO/ INFORMÁTICA



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial



Novembro Azul – café da manhã e palestra com os pacientes da academia da terceira idade, para sensibilizar e conscientizar os alunos em relação aos cuidados com a saúde do homem.

ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial



Gincana ministrada pela comissão de gerenciamento de risco para reforçar a importância das metas internacionais (comunicação efetiva e identificação correta do usuário).

ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial



Ação promovida pelos voluntários CEJAM – Proporcionando dia de beleza aos alunos da academia da terceira idade, o intuito era beneficiar os homens devido a campanha do Novembro Azul, porém as mulheres também participaram da ação dos voluntários.

EDUCAÇÃO CONTINUA

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

ORIENTAÇÃO - SÍNDROME DE FOURNIER

