

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão nº 96/2019

Carapicuíba

2023

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA



PREFEITO
Marcos Neves

SECRETÁRIA DE SAÚDE
Diogo Alves Fernandes

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Cinthia Elaine Calastro

COORDENADOR MÉDICO
Eduardo Luna de O. Torres

COORDENADORA ASSISTENCIAL
Marenilda Monteiro da Silva

GERENTE ADMINISTRATIVA
Patrícia de S. Lemos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	9
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	9
4.2.2 Taxa de Turnover	10
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	11
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	11
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	11
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	11
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	12
5.1.3 Estratificação por Risco	12
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	13
Tempo Médio por Prioridade	14
5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes	15
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	16
5.2.1 Total de atendimentos	16
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	17
5.3 Internação	17
5.3.1 Volume de Pacientes	17
5.3.2 Média de Permanência	18

5.3.3 Saídas Na Internação	18
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	21
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	21
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico	21
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS	22
6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	23
6.2.1 Volume de Manifestações	23
6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria	23
6.2.3 Tempo médio para Resposta	24
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	24

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

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

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Missão

“Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde”.

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019

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

No dia 30/10/2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11/11/2019, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Vila Dirce são monitoradas por sistema de informática PEP/FastMedic. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na unidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Vila Dirce no período de **01 a 31 de outubro de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Técnico Administrativo (40 horas)	1	1	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	5	5	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	8	8	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	✓
	Copeiro (44h)	3	2	↓
	Líder de Recepção (40h)	2	2	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	2	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
	Técnico de Gesso (36h)	1	1	✓
	Técnico em Informática (40)	1	1	✓

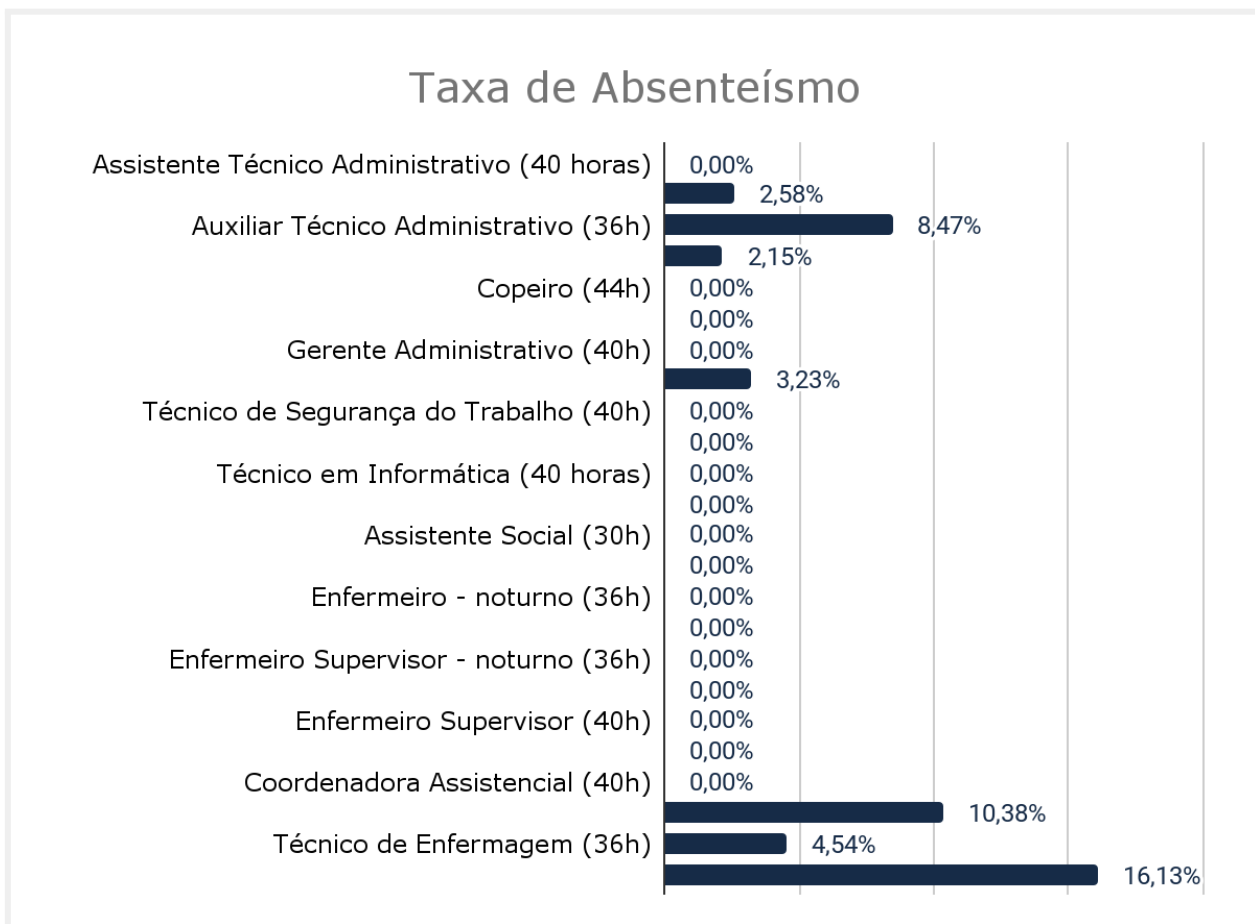
	horas)			
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	8	↑
	Enfermeiro (36h)	9	9	✓
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro Supervisor (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro Supervisor (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Coordenadora Assistencial (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	23	↑
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	27	↑
	Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Total		100	105	↑

Análise crítica: A equipe atual total é de 105 colaboradores efetivos, o que corresponde a 105% do Plano de Trabalho, referente ao 5º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado em março de 2023. O quadro de pessoal conta ainda com 17 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 03 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 12 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de outubro/23 ficamos com 01 vaga de Copeiro, considerando pedido de demissão, com previsão de reposição em novembro/2023. Ficamos com o número acima do previsto pelo Plano de Trabalho referente a equipe assistencial, pois houve uma contratação emergencial, conforme aprovação pelo Ofício de nº 109/SMS/2022, da Comissão de Avaliação e Fiscalização do Contrato, considerando o aumento da demanda de atendimentos acima do previsto contratualmente, com prazo de aumento do contrato por três meses.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



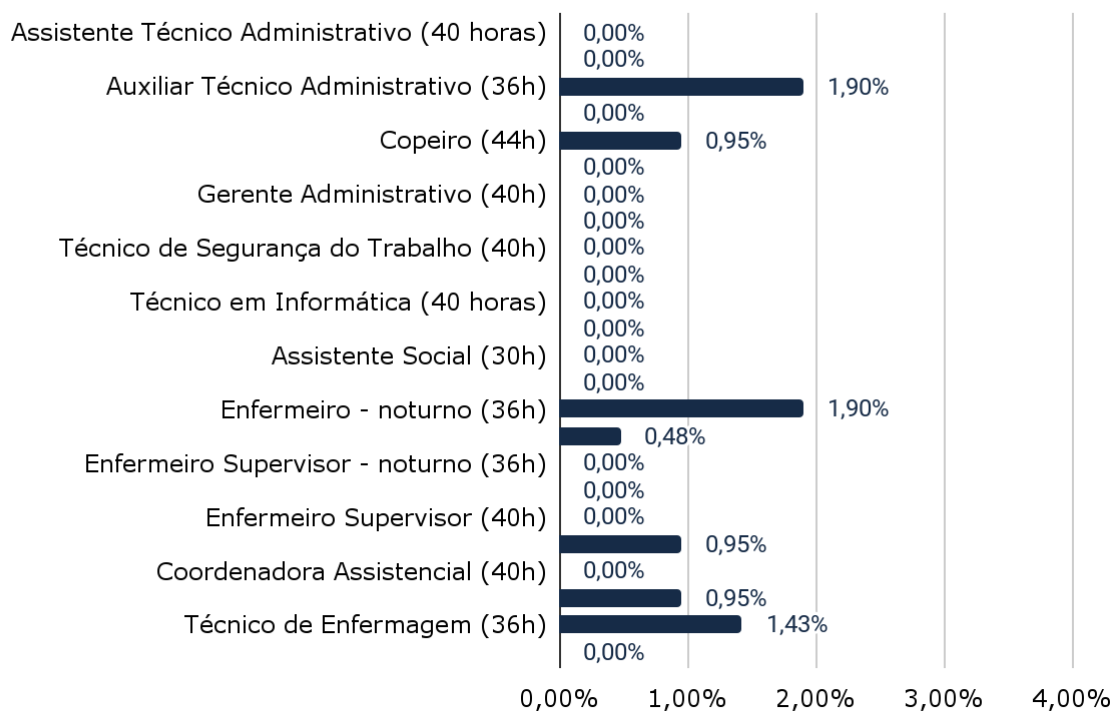
Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	85
Licença Nojo	0
Licença Gala	5
Total	90

Análise crítica: Mediante o cenário de 105 colaboradores, tivemos 85 dias de ausências referentes a atestados médicos e 05 dias referente a Licença Gala. Onde os 65 dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem e Enfermeiros diurno e noturno), 05 dias Técnico de Farmácia (36 horas), 01

dia Jovem Aprendiz (30h), 11 dias da equipe administrativa (Auxiliar técnico Administrativo (36h) noturno e diurno, 05 dias de Licença Gala (Auxiliar Técnico Administrativo 36h) e 03 dias da Assistente Social. Os principais motivos dos afastamentos foram por dor lombar.

4.2.2 Taxa de Turnover

Taxa de Turnover



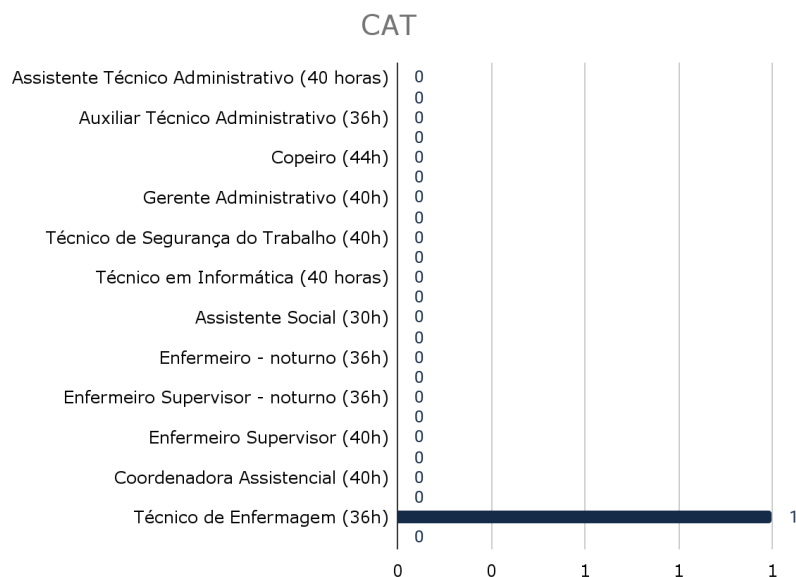
Admissões	
Total	12

Demissões	
Pedido de Demissão	5
Dispensa sem justa causa	1
Término da experiência	0
Abandono de Emprego	0

Mudança de Função	0
Total	6

Análise crítica: Durante o mês de outubro/23 tivemos 12 contratações sendo elas, 01 Copeiro (44h), 02 Auxiliar Técnico Administrativo (36h), 01 Farmacêutica (40h), 01 Enfermeiro (36h) e para a contratação emergencial 04 Técnicos de Enfermagem (36h) e 03 Enfermeiros (36h). Tivemos ainda pedido de demissão de 01 Copeiro (44h), 01 Enfermeiro (36h noturno), 01 Auxiliar Técnico Administrativo (36h), 01 Farmacêutico (40h) e 01 Técnico de Enfermagem (36h). Além disso, tivemos 01 Dispensa sem Justa Causa de 01 Auxiliar Técnico Administrativo (36h).

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

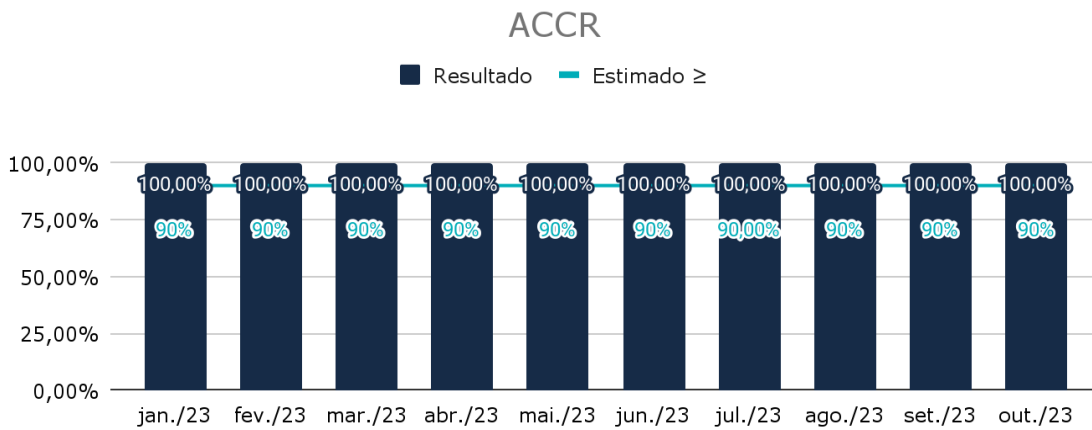


Análise crítica: No mês de outubro/23 registramos 01 acidente de trabalho de 01 Técnico de Enfermagem (36h matutino) sem afastamento, classificado como Acidente Biológico.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco

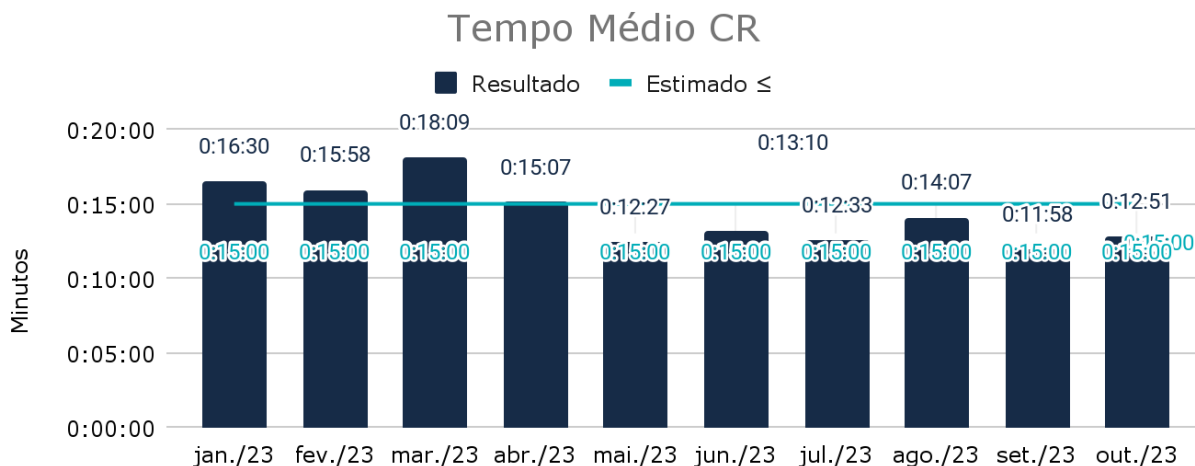
17.241

Pacientes Admitidos para Atendimento

17.241

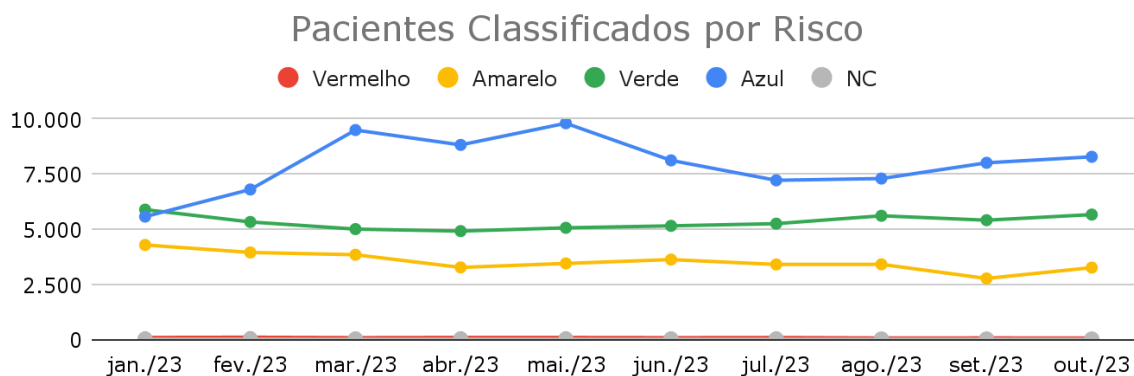
Análise crítica: No mês de outubro/23, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: No mês de outubro/23 o tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 00:12 minutos , apesar do volume de atendimentos acima da meta prevista.

5.1.3 Estratificação por Risco

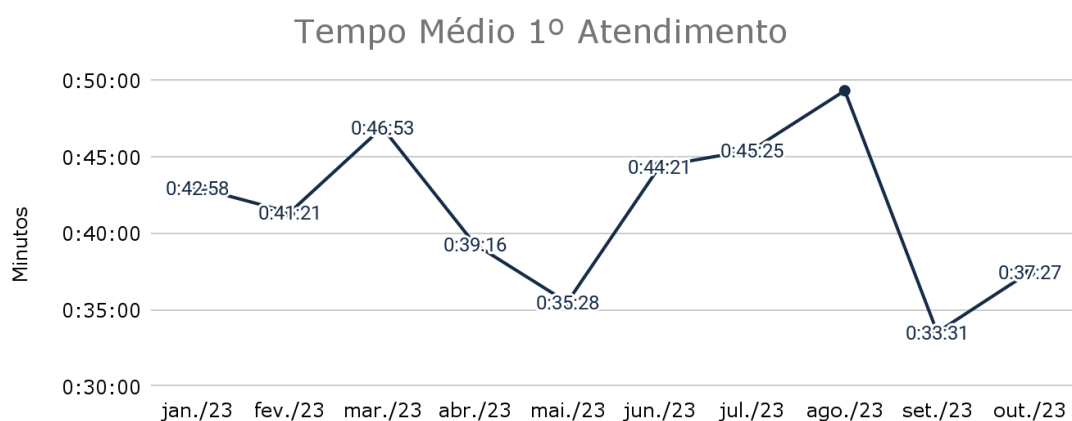


Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	54	0,31%
Amarelo	3.250	18,85%
Verde	5.657	32,81%
Azul	8.280	48,03%

Cor	Nº Pacientes	%
Não Classificado	0	0,00%
Total	17.241	100,00%

Análise crítica: Concluímos que 13.937 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 80,84% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os serviços e o acesso às unidades básicas de saúde. Como proposta de melhoria temos o Projeto da Contrarreferência, na qual compreende o trânsito do paciente do nível de maior para o de menor complexidade. Esse ainda não foi possível iniciar considerando que é prerrogativa que ocorra o aumento do quadro de enfermagem para efetivação do projeto, o que ainda não foi aprovado.

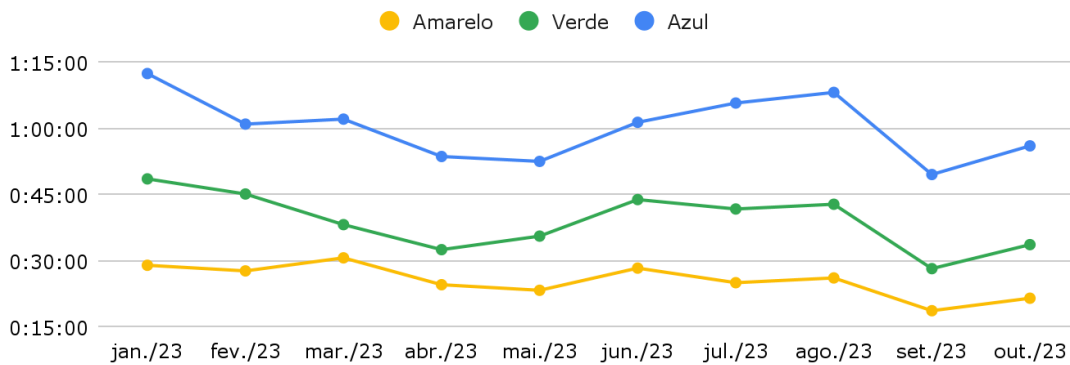
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



Análise crítica: A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 37 minutos e 27 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. Cabe salientar que os pacientes classificados na cor Vermelha (Emergências) são atendidos imediatamente. Continuamos reforçando as vigilâncias aos tempos

preconizados para cada classificação de risco, com o intuito de reduzir o tempo de espera do paciente.

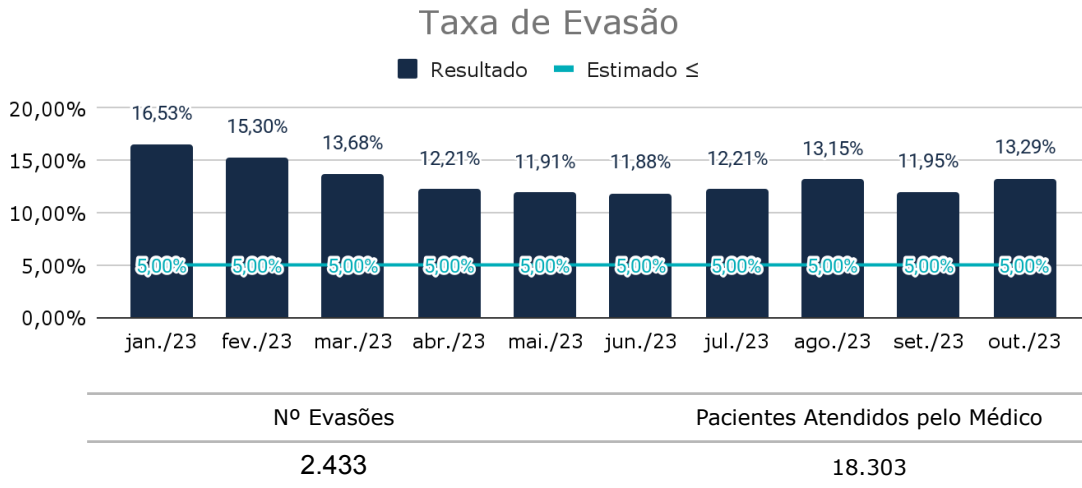
Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:20:51	0:23:11	0:22:01
Verde	≤ 120 minutos	0:35:39	0:23:19	0:29:29
Azul	≤ 240 minutos	0:59:20	0:29:17	0:44:18
Média por Clínica		0:28:58	0:18:57	0:23:57

Análise crítica: Notamos que a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficou abaixo da média prevista, e para que isso continue acontecendo, mantemos as ações de monitoramento dos tempos via sistema (Fastmedic), direcionamento e organizando as filas para atendimento médico.

5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes

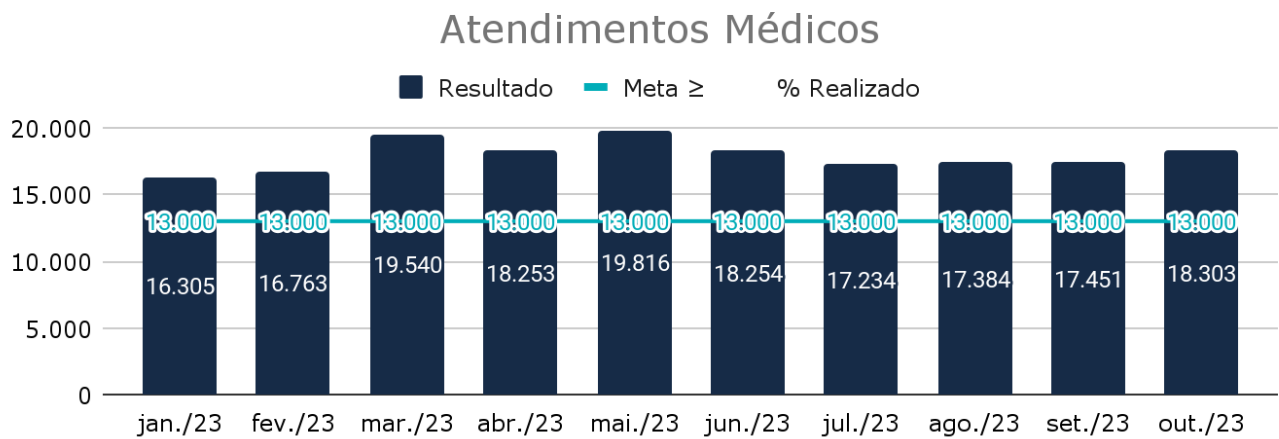


Análise crítica: No mês de outubro/23 apresentamos um total de 2.433 evasões, ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x, imobilização ou não aguardaram a administração de medicações.

Observamos que deste número total 67,25% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Exames/Outros) e 32,75% quando estava aguardando atendimento médico.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

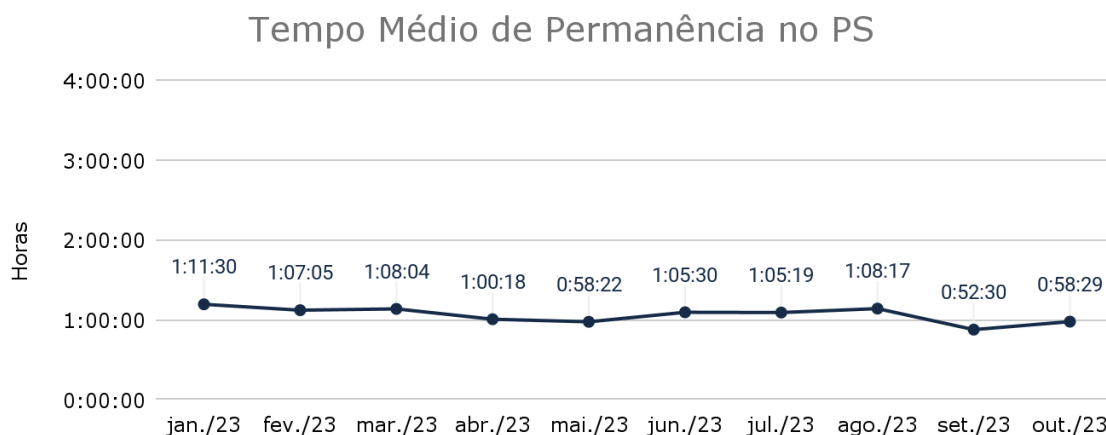
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	16.330	18.303	13.000	140,79%
Clínica Ortopédica	1.973			

Análise crítica: No mês de outubro/23 tivemos 18.303 atendimentos médicos, ou seja, **40,79%** acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 89,22% foram de Clínica Médica e 10,78 % de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 590 atendimentos, sendo que o pactuado previsto é de 419 atendimentos. Importante ressaltar que esse número de atendimentos acima do acordado em contrato tem impactado consideravelmente, pois ocorre o aumento nos custos com materiais e medicamentos, além da insatisfação dos usuários da unidade, tendo em vista que a capacidade instalada permanece a mesma prevista em plano de trabalho para 13.000 atendimentos/mês.

5.2.2 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro

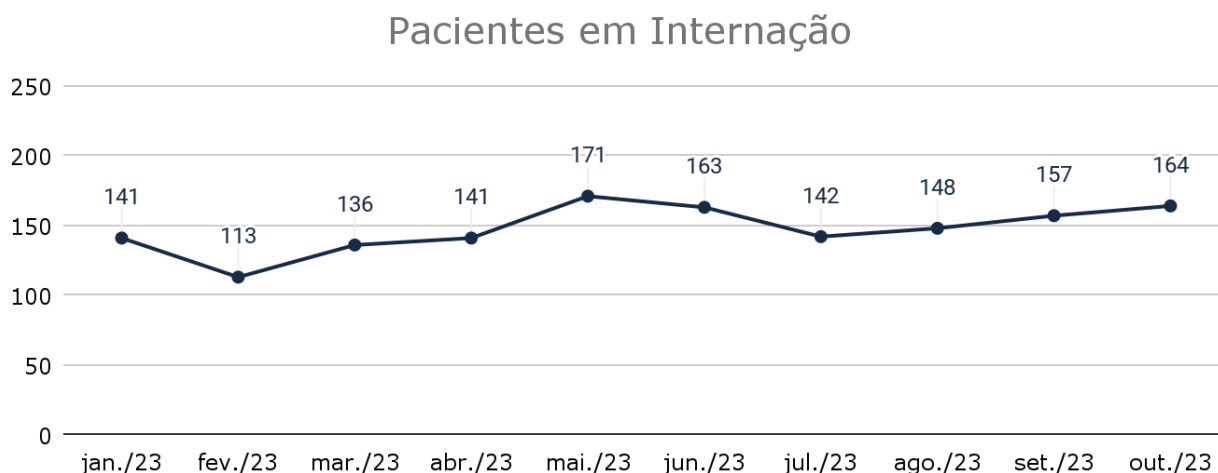


Análise crítica: O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 0:58:29s, desde o processo de abertura de ficha de atendimento até a alta médica.

Ações de melhorias: Otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem). Vale ressaltar que os pacientes não estabilizados devido sua patologia, necessitam aguardar um período, para que apresente melhora do quadro para uma possível alta médica após sua reavaliação.

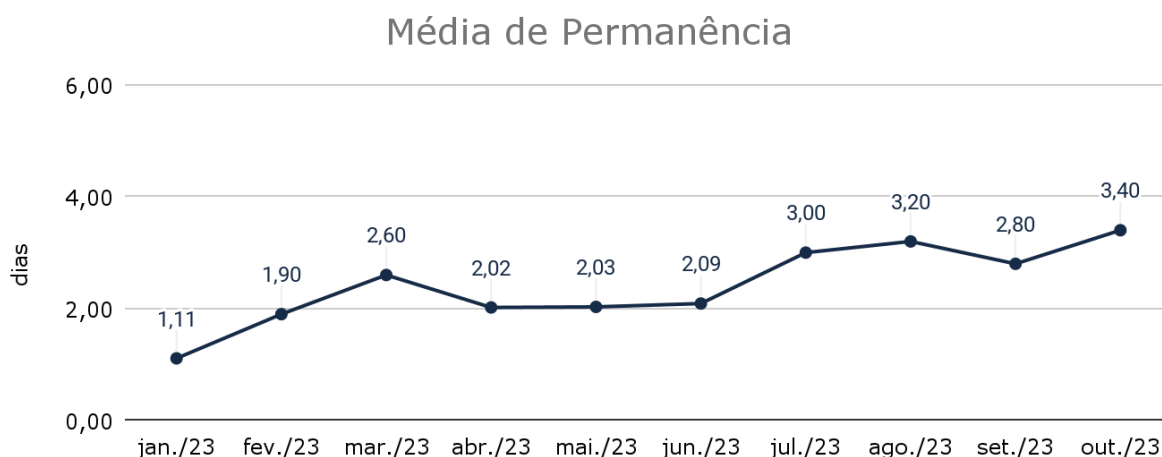
5.3 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



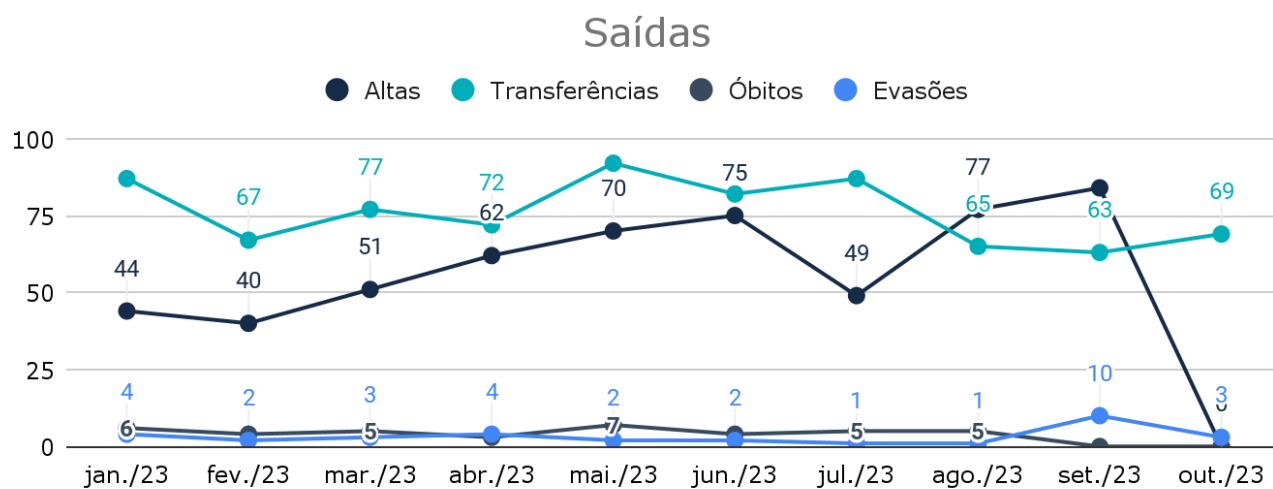
Análise crítica: Apresentamos um total de 164 internações, **228% acima da meta** prevista de 50 internações, um aumento no número se comparado ao mês anterior. Sendo que 107 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 57 pacientes que permaneceram em observação entre 12hs e 24 horas.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: No mês de outubro/23 tivemos a maior média de permanência se considerado os meses de 2023. Esse indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP. Tivemos este mês ainda o agravante, pois a referência hospitalar da região, Hospital Geral de Carapicuíba, passou por reforma em alguns leitos do Pronto Socorro do hospital. Porém destacamos que **48,17%** dos pacientes que permaneceram em observação/internação, tiveram alta, representando o fato de que quase metade dos pacientes tiveram suas necessidades de atendimento supridas com os recursos da unidade.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	79	48,17%
Transferências Externas	69	42,07%
Óbitos <24h	2	1,22%
Óbitos >24h	11	6,71%
Evasões	3	1,83%
Total	164	

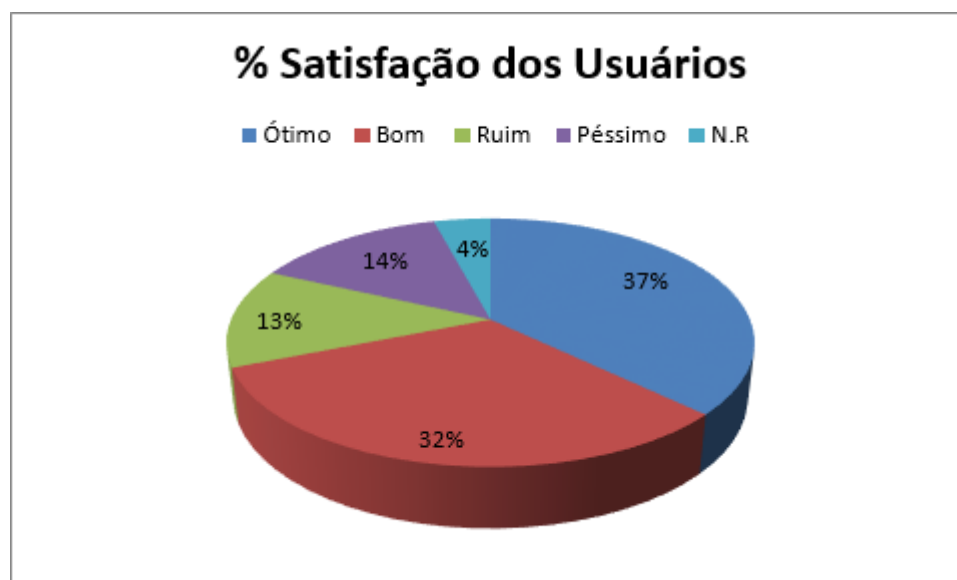
Análise crítica: No mês de outubro/23, se comparado ao mês anterior, tivemos aumento no número de internações quando ocorreram 157 internações e neste mês foram 164. Reduzimos o número de evasões no mês, quando no mês passado foram 10 e houve aumento no número de transferências, quando no mês passado foram 63 transferências e este mês 69. E tivemos a redução no número de altas se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 84 altas e neste mês 79.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço, apresentando sugestões, elogios, solicitações e/ou reclamações. A partir das informações obtidas, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Além do questionário físico (folder), a unidade conta com um totem eletrônico, onde o paciente pode, de forma informatizada, deixar sua avaliação e recentemente a pesquisa também está sendo realizada pela busca ativa pelo Tablet. Obtivemos no consolidado um total de 1.362 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 324 pelo Totem, 995 formulários físicos e 43 via NPS. Se considerada a meta de atendimento de 13.000 no mês, realizamos 104,76% da meta de pesquisas de satisfação.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

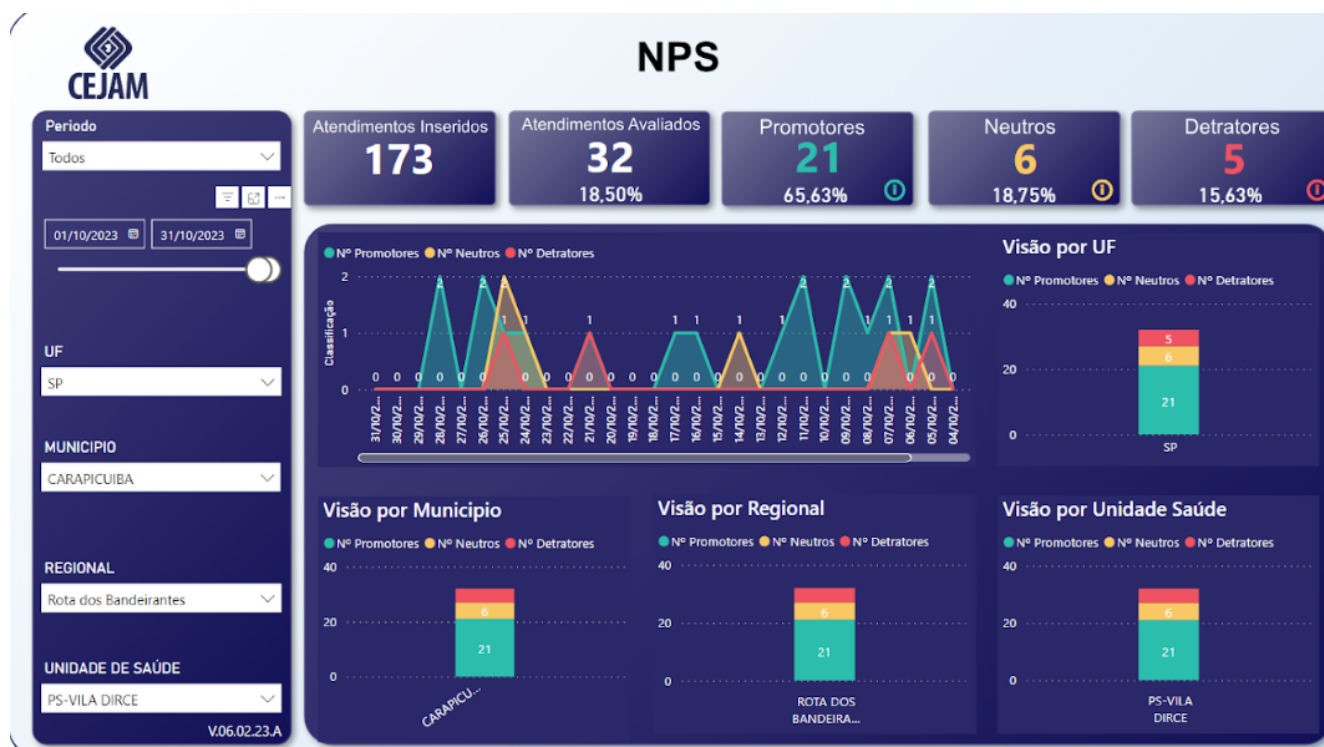
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R	Total
Formulários	238	199	77	68	33	615
Tablet	57	53	26	43	0	179
Total	295	252	103	111	33	794
Percentual	37%	32%	13%	14%	4%	100%

Análise crítica: Considerando os canais de pesquisas de satisfação dos usuários do serviço, que são os formulários físicos e eletrônicos, tivemos uma média no mês de satisfação entre **Ótimo e Bom de 69%**. Cabe ressaltar que a satisfação entre os usuários do serviço não foi maior devido ao atendimento que permanece acima da capacidade instalada da unidade, o que resulta em descontentamento com os usuários, pois reflete no tempo de espera do atendimento médico/assistencial, na qual o paciente não concorda em aguardar conforme o tempo previsto considerando a classificação de risco. Nossas ações estão sempre voltadas para a comunicação contínua sobre as filas de atendimento.

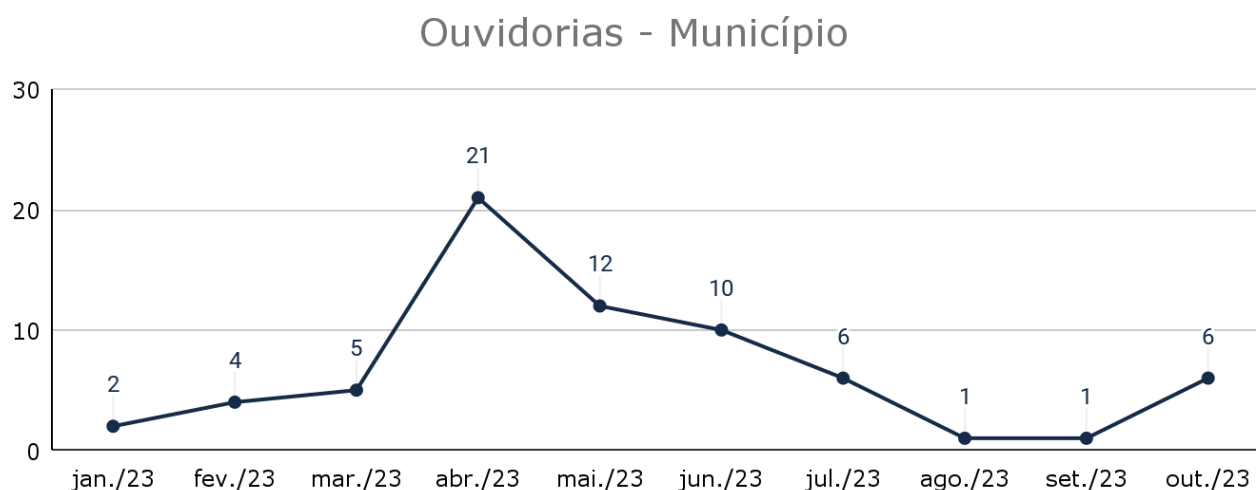
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS



Análise crítica: Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a uma parcela dos pacientes que tiveram alta de internação de nossa unidade, quando temos 65,63% dos entrevistados que se manifestaram como promotores, quando 18,75% foram neutros e 15,63% detratores.

6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

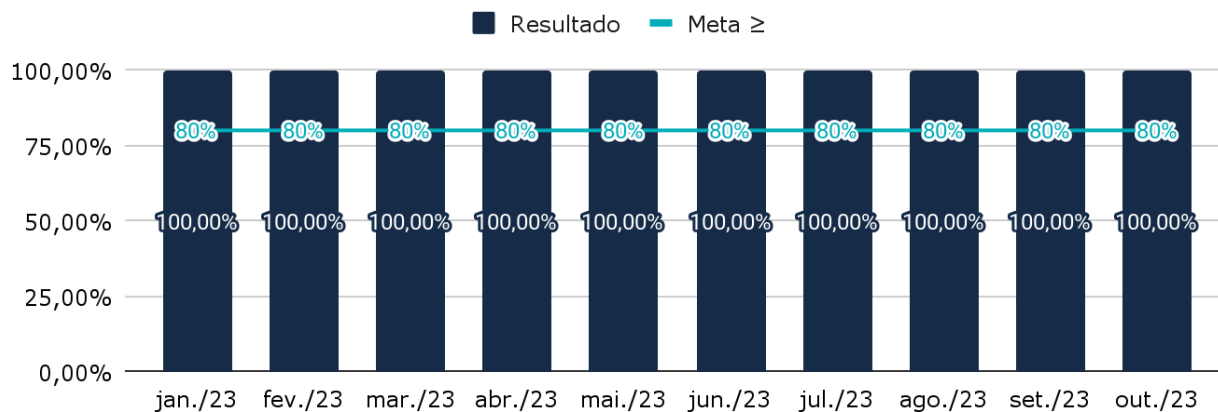
6.2.1 Volume de Manifestações



Análise crítica: No mês de outubro/2023 recebemos 6 manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Município.

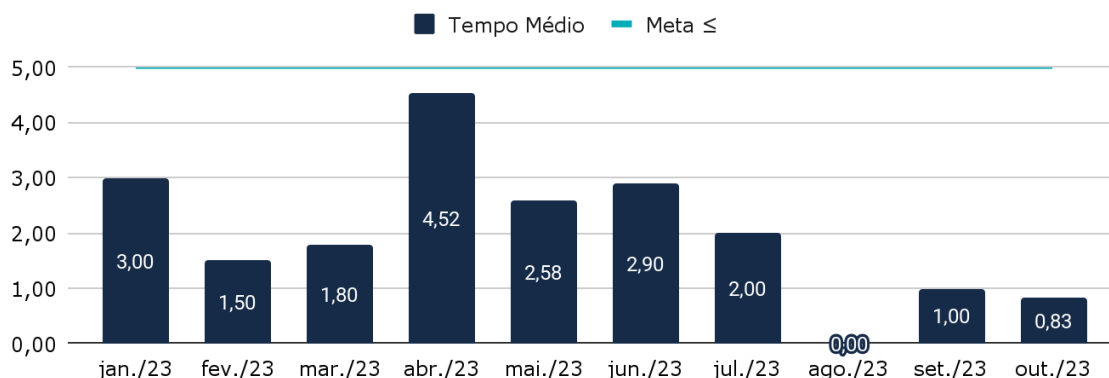
6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria

Resolução das Ouvidorias



6.2.3 Tempo Médio para Resposta

Tempo de Feedback



Análise crítica: No mês de outubro/2023 respondemos a manifestação dentro do prazo estabelecido.

7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

SIPAT 2023 : Treinamento “Prevenção de Acidentes no uso de Materiais perfurocortante”.


Dia das Crianças: Em comemoração ao dia das crianças, foi realizado um mural com as fotos de criança dos colaboradores, e fizemos um momento de descontração, fazendo um café da manhã com doces para lembrarmos esse momento doce da infância.

Outubro Rosa: A unidade foi decorada com esse tema tão importante, para lembrar a todas as colaboradoras e pacientes o quanto o autocuidado é essencial para prevenção do câncer de mama, e foram distribuídos para todos os colaboradores laços na cor rosa, e foram tiradas fotos com os colaboradoras.

Simulado com múltiplas Vítimas (Equipe Corpo de Bombeiros): No dia 20, 15 colaboradores da unidade participaram do Simulado com Múltiplas Vítimas, que teve a carga horária de 4h e o evento foi organizado pela Secretaria do Município de Carapicuíba, envolvendo todas as unidades de atendimentos de urgência e emergência, incluindo SAMU e Bombeiro, onde a equipe da unidade se empenhou para que o evento acontecesse.

Curso de Libras: No dia 18 foi concluído o curso de Libras ministrado pela Escola CEJAM, quando a Supervisão de Enfermagem e uma Líder de Recepção, participou com o intuito de ser multiplicador do conhecimento adquirido. O objetivo é proporcionar um acolhimento mais adequado e humanizado, considerando a necessidade individual de cada paciente.

Carapicuíba, 08 de novembro de 2023.



Cinthia Elaine Calastro
Gerente Técnico
Gerência Técnica
OS CEJAM