

Relatório de Atividades

Contrato de Gestão Nº 10/2018

Janeiro de 2019

Taxa FAA médicos corretamente finalizados após revisão	15
Total FAA corretamente finalizada/ Total de Atendimento x 100	15
LOTE I – RECURSOS HUMANOS	15
LOTE II- UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO/UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES	16
II. Gestão operacionalização e execução de serviços de saúde no apoio diagnóstico por imagem.	16
UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônaco - Metas Quantitativas	16
RAIO-X	16
Raios-X com e sem laudo/ mês e Trimestral - Meta - 1400/mês – 500 com laudo e 900 sem laudo.	16
Procedimentos de Raios-X Agendados/Realizados	16
ABSENTEÍSMO.....	17
RESULTADO TRIMESTRAL.....	17
MAMOGRAFIA.....	18
Mamografia com laudo / mês e Trimestral - Meta - 500/mês	18
Procedimentos de Mamografia Agendados/Realizados	18
ABSENTEÍSMO.....	18
RESULTADO TRIMESTRAL.....	19
ULTRASSONOGRRAFIA	19
Ultrassonografia com laudo/ mês e Trimestral - Meta - 500/mês	19
Procedimentos de Ultrassonografia Agendados/Realizados	19
ABSENTEÍSMO.....	20
RESULTADO TRIMESTRAL.....	20
Metas Qualitativas.....	21
Taxa de satisfação dos usuários	21
Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100.....	21
UBS Vereador Wellington Lopes.....	21
Metas Quantitativas	21
ULTRASSONOGRRAFIA	21
Ultrassonografia com laudo/ mês e Trimestral - Meta - 500/mês	21
Procedimentos de Ultrassonografia Agendados/Realizados	21
ABSENTEÍSMO.....	22
RESULTADO TRIMESTRAL.....	22
Metas Qualitativas.....	23
Taxa de satisfação dos usuários	23
Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100.....	23
LOTE II – RECURSOS HUMANOS	23
CENTRAL DE AGENDAMENTO	24

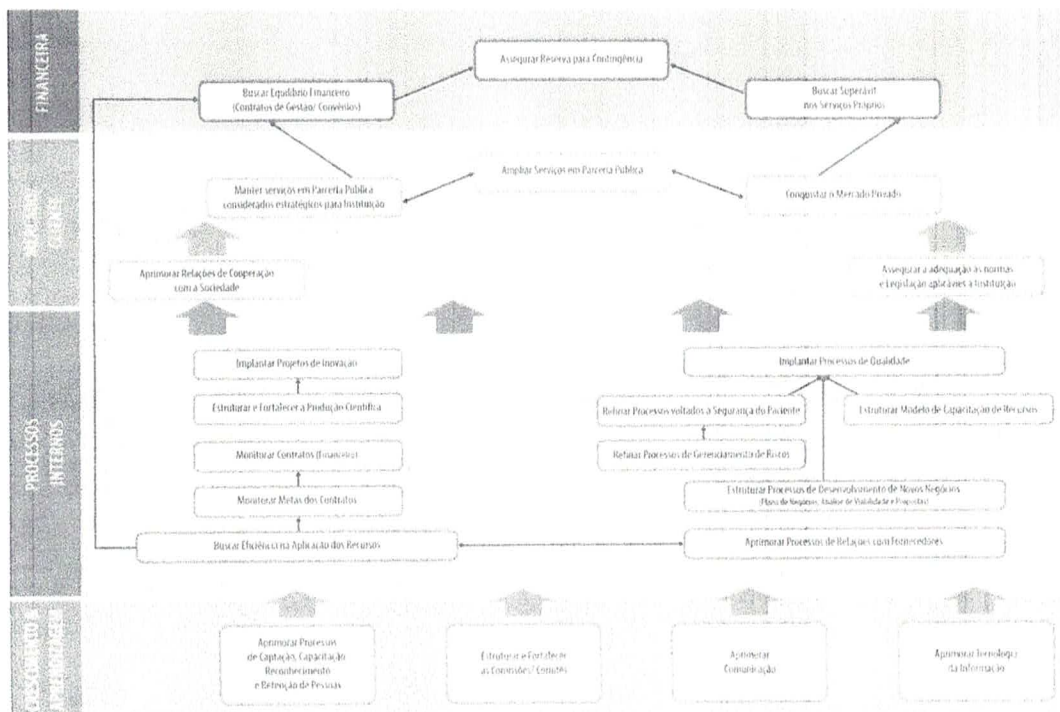
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

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



Planejamento CEJAM – Priorização das Partes Interessadas.

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



Planejamento CEJAM – Balanced Score Card 2015-2020.

METAS

Lote I - UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico

I. Serviço de Ortopedia e Traumatologia e Serviço Técnico de Imobilização ortopédica

Metas Quantitativas

Consultas e Imobilização/ mês e Trimestral - **Meta - 1200/mês**

Absenteísmo deve conter ação realizada mensalmente.

Metas Qualitativas

1. Taxa de satisfação dos usuários - **Meta <=80%**

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100

2. Taxa FAA médicos corretamente finalizados após revisão - **Meta 100%**

Total FAA corretamente finalizada/ Total de Atendimento x 100

Lote II- UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico/UBS Vereador Wellington Lopes

II. Gestão, operacionalização e execução de serviços de saúde no apoio diagnóstico por imagem.

UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico

Metas Quantitativas

Raios-X com laudo, Mamografia e Ultrassonografia

Raios-X com laudo, Mamografia e Ultrassonografia / mês e Trimestral - **Meta - 500/mês**

Absenteísmo deve conter ação realizada mensalmente.

Metas Qualitativas

1. Taxa de satisfação dos usuários - **Meta <=80%**

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100

2. Existência de mecanismo para identificar e neutralizar a repetição de exames por erro de processo - **Meta <=80%**

Número de usuários atendidos/Total de exames realizados x 100 (EM DESENVOLVIMENTO)

3. Existem métodos que visam reduzir ou minimizar o desconforto em filas - **Meta <=80%**

Soma do tempo de espera, em minutos, desde a chegada do usuário / Total de usuários atendidos x 100
(EM DESENVOLVIMENTO)

4. Os exames são identificados de maneira Legível e completa de acordo com a solicitação - **Meta <=80%**

Número de usuários/ Total de usuários atendidos x 100 (EM DESENVOLVIMENTO)

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

SETOR DE AGENDAMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DR CYPRIANO MÔNACO E NA UBS VER WELLINGTON LOPES.

Implantado pelo CEJAM com a finalidade de organizar o fluxo das solicitações de consulta ortopédicas e exames radiológicos (RX, Mamografia e USG), por meio de um sistema informatizado de agendamento on-line, especialmente desenvolvido pela equipe de tecnologia da informação da instituição – Sistema Integrado de Saúde - SIS CEJAM - Módulo de Agendamento e Faturamento, visando: Proceder ao agendamento segundo os parâmetros pré-estabelecidos; Organizar as solicitações de acordo com sua prioridade; Possibilitar o atendimento nos diversos níveis de complexidade do sistema; Respeitar os princípios do SUS.

O Setor de Agendamento corresponde a uma atividade específica, existente no Serviço de Ortopedia e Imagem e implantado nas Unidades Básicas de Saúde Cypriano Mônaco – Nova Poá e na UBS Wellington Lopes, por meio de um sistema desenvolvido exclusivamente para atender as necessidades do município, no que se refere à atualização de dados cadastrais dos munícipes; Organização e direcionamento das solicitações de exames de imagem e consulta ortopédica; Agilização do processo de acesso, pelos usuários ao agendamento e emissão de relatórios; Disponibilização de relatórios diários e mensais, com códigos para faturamento e dados gerenciais.

APLICAÇÃO

Com o Sistema Integrado de Saúde - SIS CEJAM - Módulo de Agendamento e Faturamento, realizamos todo processo On-Line. Este sistema permite a integração das informações simultaneamente nas duas unidades, favorecendo o processo de agendamento.

A implantação deste Sistema tem como objetivo principal, facilitar a locomoção dos munícipes e a realização do agendamento, de forma eficaz. Visando o favorecimento do acesso aos usuários, alinhamos com a Diretora da Rede Básica – SMS - Poá, a setorização dos agendamentos por área de abrangência; Urgências (encaixes), os atendimentos são gerados pela própria demanda das Unidades Dr. Cypriano e Vereador Wellington Lopes e também por pacientes advindos do Hospital Dr. Guido Guida.

CENTRAL DE AGENDAMENTO

O T.A Nº 004/2018 do Contrato de Gestão 010 /2018, contempla a implantação de uma Central de Agendamento de Especialidades Médicas por meio de sistema eletrônico de agenda, tem como objetivo realizar um gerenciamento qualificado de processos com resultados que envolvem o processo de regulação de fila de espera de consultas e exames de SADT e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Para a implantação da Central de Agendamento estão previstas as seguintes fases:

- Fase 0 - Processo de contratação da força de trabalho;
- Fase 1 - Implantação do agendamento das especialidades médicas;
- Fase 2 - Adequação do sistema de agenda eletrônica para permitir interação com os serviços da rede municipal de assistência à saúde;
- Fase 3 - Projeto Piloto com uma unidade da rede;
- Fase 4 - Implantação do acesso ao sistema de agendamento eletrônico para todos os serviços;
- Fase 5 - Relatórios gerenciais e análises estatísticas.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

O serviço disponibiliza folders, juntamente com as urnas que são lacradas e abertas mensalmente, para as Unidades sob gestão do CEJAM. Também somos responsáveis pela resposta das ouvidorias enviadas para a SMS, correspondentes aos serviços prestados. Os dados são compilados e anexados ao relatório mensal de atividades que é enviado à SMS de Poá.

Os formulários enviados pela Ouvidoria SUS (SMS Poá), são analisados e as respostas são enviadas mensalmente para setor de Ouvidoria através de e-mail; a partir da competência de Janeiro/2019, elas também estarão inseridas junto ao relatório mensal de atividades.

UBS DR CYPRIANO OSVALDO MONACO/ UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES

MODELO DE FORMULÁRIO

Prezado (a) Usuário(a), esta é a unidade para escrever suas sugestões. Suas opiniões são transformadas em qualidade de atendimento.

Data: _____ Tela: _____

Nome (opcional): _____

COMO AVALIA ESTE SERVIÇO DE SAÚDE? Ótimo Bom Regular Pésimo

ATENDIMENTO				
Aprimoramento	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Orientações	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Atendimento de Saúde	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Plantão	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Manuseio	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Técnicos de Inutilização	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo

SERVIÇO				
Atividade	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Educação	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Suporte	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo
Limpeza	<input type="radio"/> Ótimo	<input type="radio"/> Bom	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Pésimo

OUTROS COMENTÁRIOS

Sugerir Criticar Fomentar Denunciar

www.cejam.com.br

ORRIGADO!

EDUCAÇÃO CONTINUADA

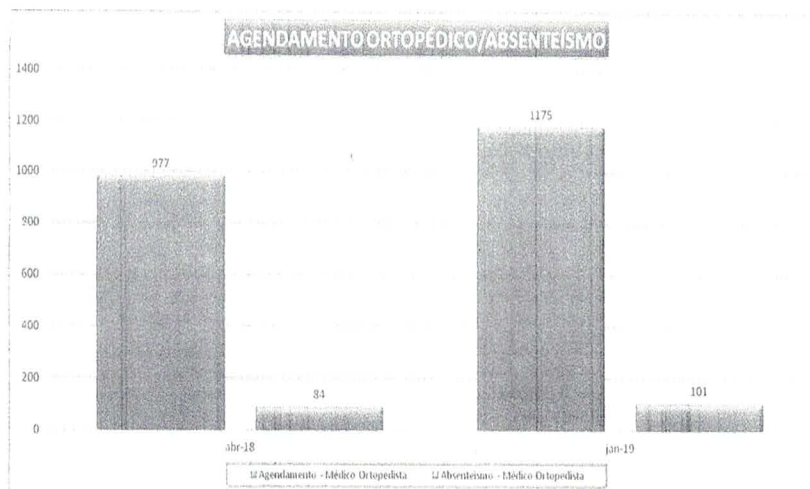
A formação adquirida por meio de cursos de graduação ou cursos técnicos representa apenas o ponto de partida para uma trajetória profissional envolvida em impactos e interferências de vários fatores, que poderão ser de natureza social, tecnológica ou econômica, influenciando decisivamente as atividades profissionais.

Durante o ciclo da vida profissional, as competências adquiridas na formação inicial não permanecem estáveis, podendo se estagnar ou passar por processo de desenvolvimento persistente e ampliar-se.

O plano anual de trabalho é o instrumento utilizado para organizar as ações planejadas pela OS-CEJAM, que são inspiradas no diagnóstico situacional, permitindo, além da identificação das necessidades técnicas dos profissionais também as necessidades da comunidade, gerando ações que abrangem ambos os públicos.

A OS-CEJAM mantém parceria com a Escola de Saúde CEJAM, o que tem representado um diferencial em suas ações. Inspirada em teoria de Paulo Freire "Ninguém educa ninguém, como tampouco ninguém se educa a si mesmo; os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo", a OS-CEJAM tem como meta a ampliação de parcerias e fortalecimento das já existentes.

ABSENTEÍSMO



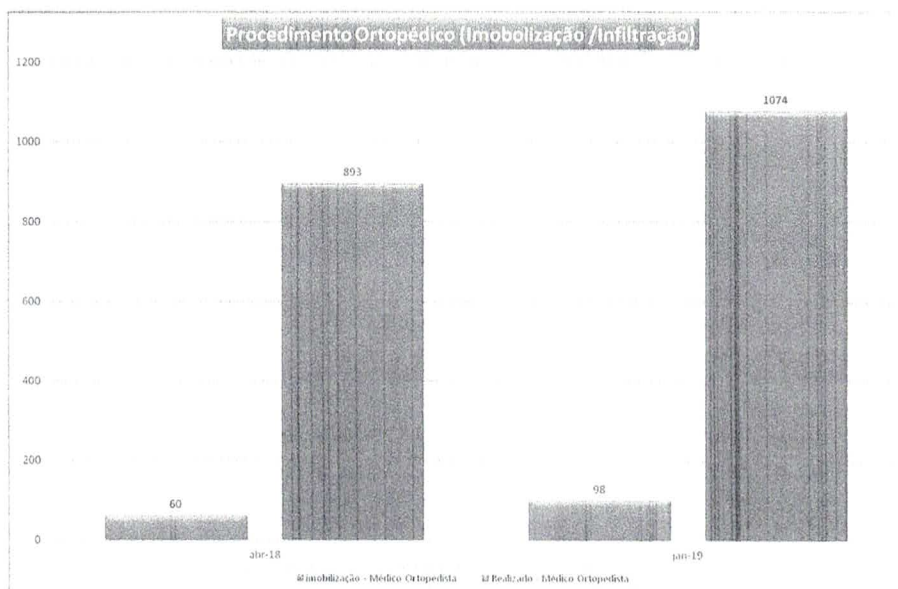
13

Janeiro: Das 1175 consultas agendadas, identificamos 101 faltas, o que corresponde a 8,6% dos agendamentos realizados. Observa-se que, mesmo com aumento no número de consultas/faltas no mês de Janeiro de 2019 comparado com abril 2018, a porcentagem manteve-se em 8,6%.

Ações: Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação do comparecimento, encaixes de pacientes para suprir a demanda diária do agendamento, além de orientações ao paciente, regularmente realizadas na UBS Cypriano Mônaco, quanto á importância do comparecimento ás consultas e/ou comunicação prévia do não comparecimento.

SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO

Procedimentos de Imobilização/Consultas Realizadas



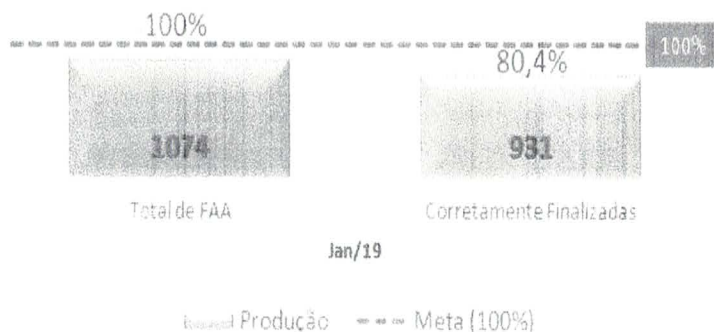
Janeiro: Dos 1074 atendimentos realizados, observa-se que 98 indicaram a realização de procedimentos ortopédicos, totalizando 9,12% dos atendimentos realizados.

Taxa Ficha de Atendimento (FAA) médico corretamente finalizada após revisão
 Total de Fichas de Atendimento corretamente finalizada/ Total de Atendimento x 100

Lote I - Total de FAA Corretamente Finalizadas
UBS DR. CYPRIANO OSWALDO MÔNACO



15



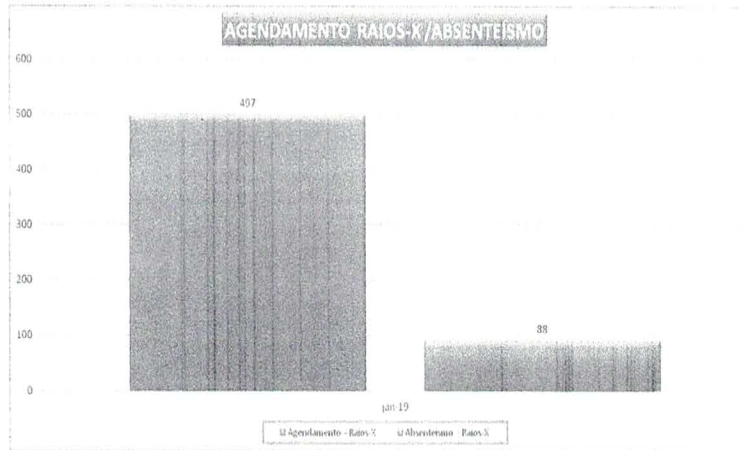
Janeiro: Das 1074 fichas de atendimento, 931 apresentaram preenchimento na totalidade correspondendo 80,4% .

Ação: Realizamos auditoria diária das Fichas de Atendimento, para que os apontamentos sejam realizados dentro do período de trabalho do profissional médico, com isso ficha será preenchida na totalidade.

Lote I – Recursos Humanos

Lote I - UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônaco				
I. Serviço de Ortopedia e Traumatologia e Serviço Técnico de Imobilização Ortopédica				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano
SUPERVISORA				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
SUPERVISORA ASSISTENCIAL	ANA LUCIA DA GRAÇA RODRIGUES	05/11/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	ELIVELTON BORGES	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	CRISTIANA SANTOS GOMES DE SOUSA	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	MATHEUS ALEXANDRE CARVALHO DA SILVA	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	PAOLA CRISTINA MENEZES DE OLIVEIRA	01/11/2018	40 horas	Ubs Cypriano
TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO GESSO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
TEC.IMOBILIZAÇÃO	SIDNEI DE OLIVEIRA CHAGAS	14/05/2018	30 horas	Ubs Cypriano
TEC.IMOBILIZAÇÃO	VANESSA COUTINHO DA SILVA	02/04/2018	30 horas	Ubs Cypriano

ABSENTEÍSMO

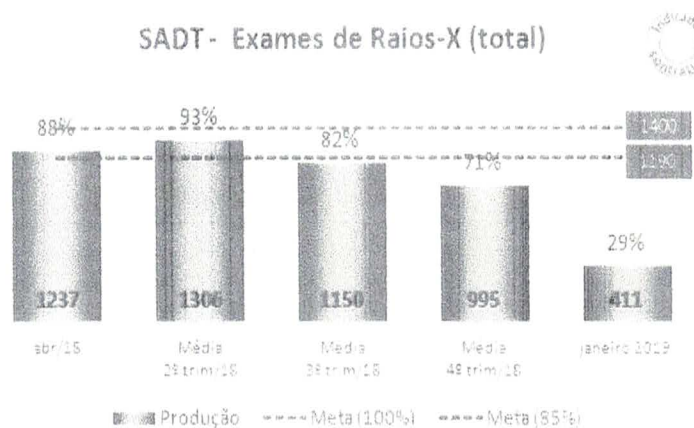


Janeiro: Das 497 Raios-X agendados, identificamos 88 faltas, o que corresponde a 17,7% dos agendamentos realizados.

Ações: Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação, encaixes de pacientes para suprir a demanda diária do agendamento, orientação quanto á importância de comparecerem ás consultas, que são realizadas regularmente nas unidades UBS Cypriano O. Mônaco.

RESULTADO TRIMESTRAL

SADT - Exames de Raios-X (total)

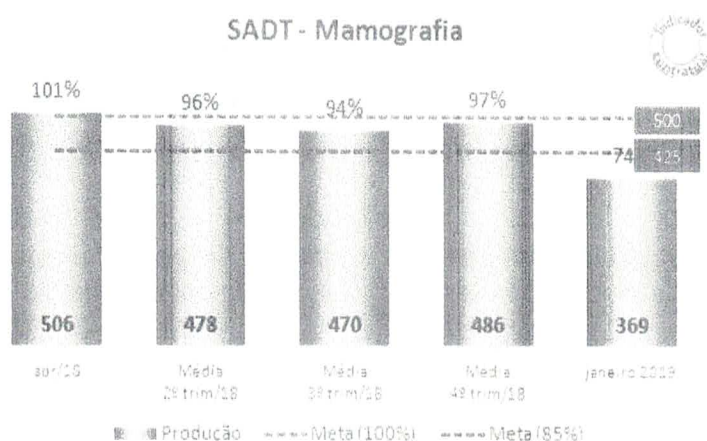


O gráfico acima demonstra uma diminuição significativa no número de atendimentos, representado entre o primeiro trimestre (Janeiro 2019) de 59%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 88 %. Essa diminuição foi devido aos problemas técnicos, apresentados no equipamento de Raios-X, inviabilizando o funcionamento e/ou a realização dos exames na UBS Drº Cypriano Oswaldo Mônaco, pois o contrato vigente, não contempla a manutenção do equipamento.

Janeiro: Das 387 mamografias agendadas, identificamos 18 faltas, o que corresponde a 4,6% dos agendamentos realizados.

Ações: Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação, encaixes de pacientes para suprir a demanda diária do agendamento, orientação quanto á importância de comparecerem ás consultas, que são realizadas regularmente nas unidades UBS Cypriano O. Mônaco.

RESULTADO TRIMESTRAL



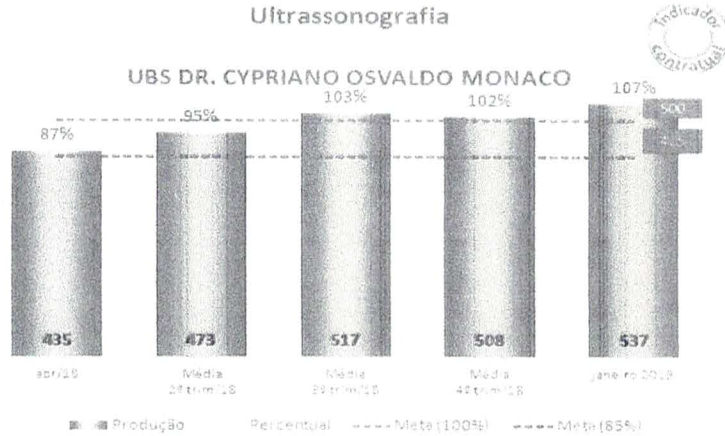
O gráfico acima demonstra uma diminuição significativa no número de atendimentos, representado entre o primeiro trimestre (Janeiro 2019) de 74%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 101%. Essa diminuição foi decorrente ao Outubro Rosa onde realizamos uma demanda elevada devido o evento, com isso, ocorreu diminuição da demanda espontânea de procura pela especialidade.

ULTRASSONOGRAFIA

Ultrassonografia com laudo/ mês e Trimestral - Meta - 500/mês

Procedimentos de Ultrassonografia Agendados/Realizados

Ultrassonografia

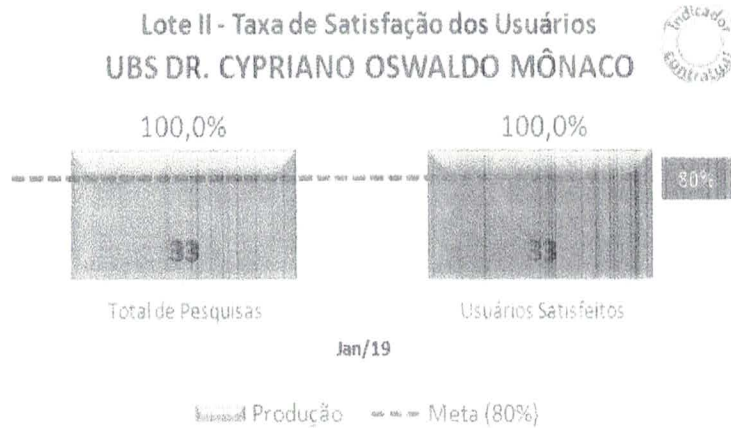


O gráfico acima demonstra um aumento gradativo no número de atendimentos, representando, entre o segundo, terceiro e quarto trimestre, 20%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço).

Metas Qualitativas

Taxa de satisfação dos usuários

$\text{Número usuário satisfeito} / \text{Total de usuário} \times 100$



UBS Vereador Wellington Lopes

Metas Quantitativas

ULTRASSONOGRAFIA

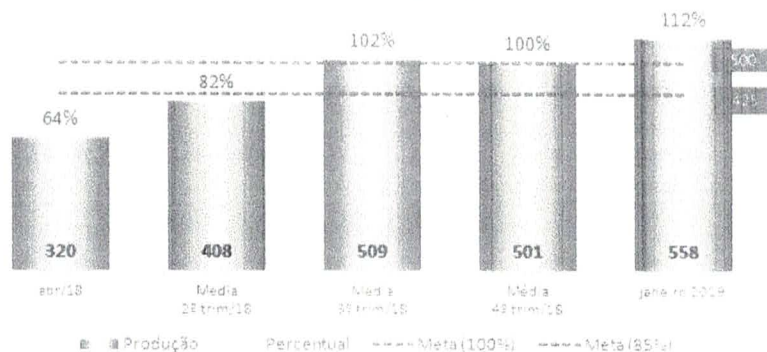
Ultrassonografia com laudo/ mês e Trimestral - Meta - 500/mês

Procedimentos de Ultrassonografia Agendados/Realizados

Ultrassonografia



UBS DR. VEREADOR WELLINGTON LOPES



23

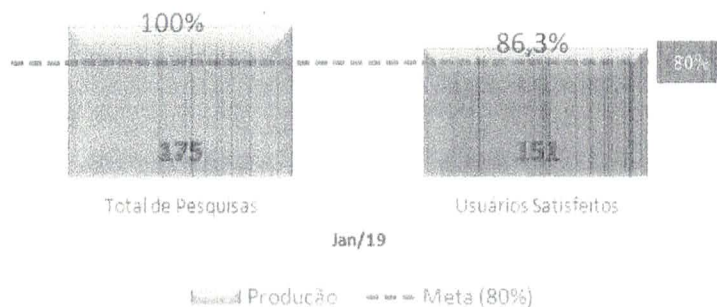
O gráfico acima demonstra um aumento gradativo no número de atendimentos, representando, entre o segundo, terceiro e quarto trimestre, 48%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço).

Metas Qualitativas

Taxa de satisfação dos usuários

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100

Lote II - Taxa de Satisfação dos Usuários
UBS VER. WELLINGTON LOPES



Lote II – Recursos Humanos

- Fase 1 - Implantação do agendamento das especialidades médicas:

Todos os alinhamentos e definições das quantidades e metas estabelecidas foram realizados com as informações fornecidas pelo Diretor Clínico/Diretora da rede básica de saúde do município. Estes dados foram fundamentais para implantação no sistema.

- Fase 2 - Adequação do sistema de agenda eletrônica para permitir interação com os serviços da rede municipal de assistência à saúde:

Foram liberadas todas as atualizações necessárias com base nas informações fornecidas e em dados coletados.

- Fase 3 - Projeto Piloto com uma unidade da rede:

Após a realização de adequação do ambiente e organização da unidade para recebimento e implantação do novo processo de trabalho, os novos colaboradores foram disponibilizados para apoio e acompanhamento em período integral do fluxo de agendamentos/solicitações, além da administração das agendas de especialidades sob gestão do serviço.

- Fase 4 - Implantação do acesso ao sistema de agendamento eletrônico para todos os serviços:

Posteriormente a todas as atualizações necessárias, escalas para treinamento das unidades de serviço foram desenvolvidas, visando à capacitação dos solicitantes e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao novo processo.

- Fase 5 - Relatórios gerenciais e análises estatísticas:

A realização dos critérios exigidos por esta fase serão desenvolvidos após a implantação do novo fluxo de agendamentos via sistema. Prevê-se a aplicação e início do processo em 11 (onze) de fevereiro de 2019.

Após aplicação, serão habilitados os relatórios gerenciais e as análises estatísticas de agendamento.

Estância Hidromineral de POÁ, 08 de Fevereiro de 2019.

Elizabeth Oliveira Braga
Coordenadora Regional
CEJAM

Luciana Cardoso
Coordenadora Assistencial
Poá / Ortopedia e Imagem
COREN: 96663

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim