

## 1. Introdução

O presente relatório contempla o primeiro trimestre de 2018, lembrando que a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui iniciou suas atividades a partir do mês de fevereiro, portanto só contempla os meses de fevereiro e março.

Os indicadores de metas das especialidades médicas tem mostrado uma pequena melhora, mas ainda se encontram 10,3% abaixo da meta.

Quanto ao Serviço de Apoio e Diagnóstico Terapêutico, nos mantivemos dentro da meta, com 87,5% de exames realizados.

Devemos ressaltar que neste primeiro trimestre tivemos problemas devido a implantação do sistema SISS, com a dificuldade de contratar médicos em algumas especialidades, principalmente na reumatologia.

As atividades extra-ambulatoriais foram ampliadas com a continuidade do **Projeto Gestantes**. Implantamos também no dia internacional da mulher o “**Núcleo de Prevenção contra a Violência**”.

## 2. Disponibilização das vagas para Rede Municipal de Saúde.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui e a Prefeitura Municipal de Barueri através **Contrato de gestão nº 027/2018** disponibilizou no primeiro trimestre de 2018, **2080** vagas de **Consultas médicas e não médicas**, destas **1926** foram **agendadas** e **1494** foram **atendidas**.

Quanto aos **Serviços de Apoio e Diagnóstico Terapêutico**, **10872** vagas de **exames** foram **agendadas** e **8565** foram **realizados**.

Em termos percentuais do pactuado realizamos **74,7%** de consultas médicas e **115,7%** de consultas não médicas. No computo geral de **consultas médicas e não médicas** realizamos **80%**, com **19%** de **absenteísmo**.

Quanto ao **Serviços de Apoio e Diagnóstico Terapêutico** realizamos **87,5%**, com **21,7%** de absenteísmo.

### 3. Resultado mensal da Atividade Assistencial da Policlínica Benedita Carlota. Março de 2018.

CNES: 7736  
 Mês/Ano: 1º tri./18

#### Atividade Ambulatorial

Especialidades médicas	Primeiras Consultas	Interconsultas	Consultas Subsequentes	Total Geral
Consultas Cardiologia	378		395	<b>773</b>
Consultas Otorrinonaringologia	207		39	<b>246</b>
Consultas Reumatologia	94		79	<b>173</b>
Consultas Urologia	286		16	<b>302</b>
<b>Total Especialidades médicas</b>	<b>965</b>		<b>529</b>	<b>1494</b>
Enfermagem	169		0	<b>169</b>
Nutrição	105		12	<b>119</b>
Psicologia	49		4	<b>53</b>
Serviço Social	8		0	<b>8</b>
<b>Total Especialidades não médicas</b>	<b>331</b>		<b>16</b>	<b>347</b>
<b>Total</b>	<b>1296</b>		<b>545</b>	<b>1841</b>

#### SADT Externo

Tipo de Exame	Volume
Ultrassonografia Geral e Especializada	<b>5584</b>
✧USG Abdome Total	<b>962</b>
✧USG Pélvica Abdominal	<b>672</b>
✧USG Transvaginal	<b>836</b>
✧USG Mama	<b>818</b>
✧USG Tireóide	<b>626</b>
✧USG Aparelho Urinário	<b>575</b>
✧USG Região Inguinal Bilateral	<b>286</b>
✧USG Escroto/Pênis	<b>112</b>
✧USG Membros	<b>319</b>
✧USG Próstata via Abdominal	<b>378</b>
Ecocardiograma	<b>578</b>
Doppler	<b>656</b>
Morfológico	<b>255</b>
Endoscopia Digestiva Alta	<b>551</b>
Colonoscopia	<b>26</b>
Teste Ergométrico	<b>358</b>
Eletrocardiograma com laudo	<b>310</b>
Holter	<b>137</b>
MAPA	<b>110</b>
<b>Total</b>	<b>8565</b>

### 3.1 Resultados da Qualidade Mensal da Policlínica Benedicta Carlota - Março de 2018.

Centro de Especialidade e Diagnóstico

Jardim Silveira

CNES: **7736**

Mês/Ano: **1º Tri./18**

<b>Atenção ao Usuário</b>	
	Quantidade
Queixas Recebidas	<b>66</b>
Queixas Resolvidas	<b>66</b>
<b>Perda Primária Consulta Médica</b>	
	Quantidade
<u>Total de Consultas Agendadas x 100 = 192600 = 92,59-100</u>	
Total de Consultas Disponibilizadas 2080	<b>7,41</b>
<b>Absenteísmo Consulta Médica</b>	
	Quantidade
<u>Total de Consultas Realizadas x 100 = 149400 =</u>	
Total de Consultas Agendadas 1926 = 77,57-100	<b>22,43</b>
<b>Retorno Consulta Médica</b>	
	Quantidade
<u>Total de Consultas Subsequentes = 529</u>	
Total de 1ª consulta 965 = 0,6	<b>0,6</b>
+ Total de Interconsultas 0	
<b>Perda Primária SADT</b>	
	Quantidade
Total de Exames Disponibilizados – Total de exames agendados = 11467-10872= 595	<b>5,1</b>
Diferença entre o disponibilizado e o Agendado, dividido pelo disponibilizado = 595X100/11467 = 5,18	
<b>Absenteísmo SADT</b>	
	Quantidade
Total Exames Realizados x 100-100=8565x100=856500	<b>21,22</b>
Total Exames Agendados 10872	
<b>Rotatividade de Funcionários</b>	
	Quantidade
Nº Admissões	<b>2</b>
Nº Demissões	<b>1</b>
Nº Total de Funcionários (CLT)	<b>47</b>

<b>Médicos Especialistas</b>	
	Quantidade
Nº Médicos com Título de Especialista	<b>16</b>
Nº Total de Médicos	<b>16</b>
<b>Serviços Terceirizados</b>	
	Quantidade
Nº Total de Profissionais Prestadores de Serviços	<b>16</b>
<b>Nº de Funcionários</b>	
	Quantidade
Nº Total Funcionários (Todos os Vínculos)	<b>47</b>
<b>Nº de Enfermeiros</b>	
	Quantidade
Nº Total Enfermeiros	<b>4</b>
<b>Nº de Profissionais de Enfermagem</b>	
	Quantidade
Nº Totais de Técnicos de Enfermagem	<b>12</b>

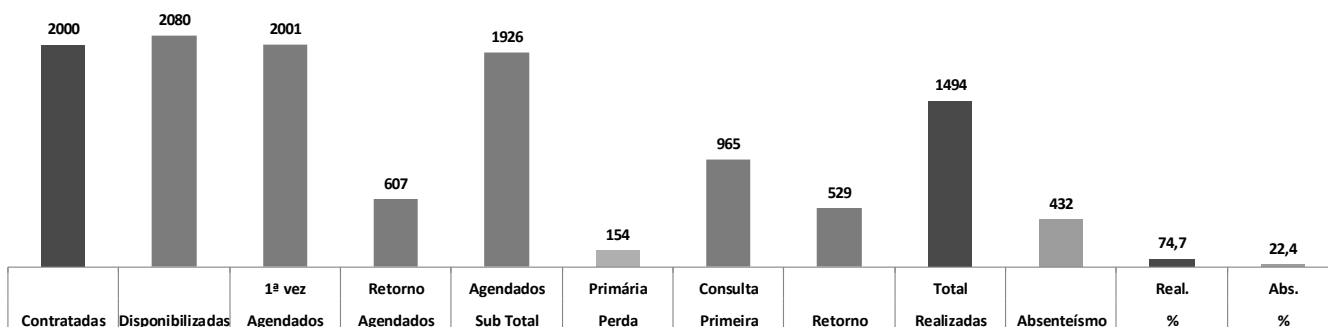
#### 4. Relatório do 1º Trimestre de 2018.

**TABELA TOTALIZADORA DAS ESPECIALIDADES MÉDICAS E NÃO MÉDICAS do 1º TRIMESTRE - 2018**

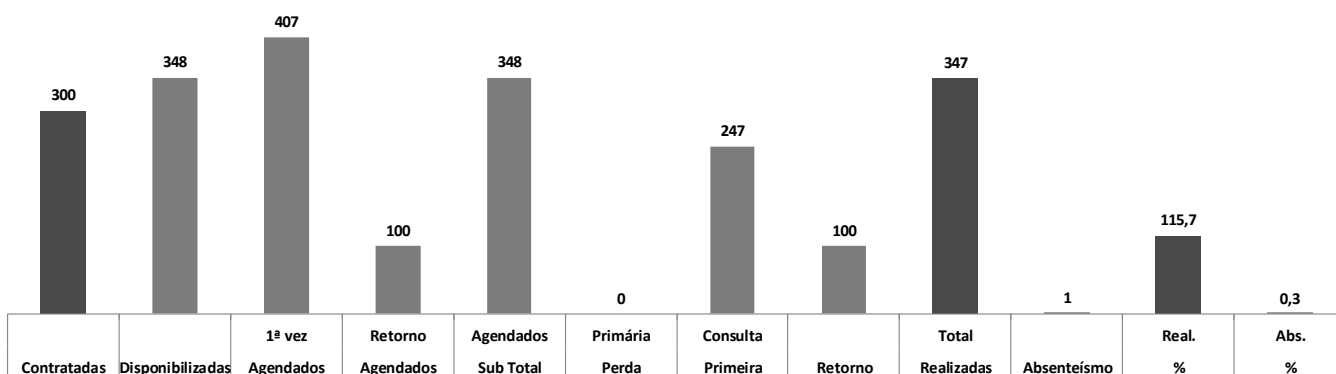
Especialidades	Contratadas	Disponibilizadas	Agendados 1ª vez	Agendados		Sub Total Agendados	Perda Primária	Primeira Consulta	Retorno	Realizadas Total	Absentismo	% Real.	% Abs.
				Retorno	Agendados								
Cardiologia	800	940	500	440	940	0	378	395	773	167	96,6	17,8	
Otorrinolaringologia	400	478	298	61	359	119	207	39	246	113	61,5	31,5	
Reumatologia	400	202	798	86	202	0	94	79	173	29	43,3	14,4	
Urologia	400	460	405	20	425	35	286	16	302	123	75,5	28,9	
<b>Total especialidades médicas</b>	<b>2000</b>	<b>2080</b>	<b>2001</b>	<b>607</b>	<b>1926</b>	<b>154</b>	<b>965</b>	<b>529</b>	<b>1494</b>	<b>432</b>	<b>74,7</b>	<b>22,4</b>	
Enfermagem													
Nutrição													
Psicologia	300	348	248	100	348	0	247	100	347	1	115,7	0,3	
<b>Serviço Social</b>													
<b>Total especialidades não médicas</b>	<b>300</b>	<b>348</b>	<b>407</b>	<b>100</b>	<b>348</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>100</b>	<b>347</b>	<b>1</b>	<b>115,7</b>	<b>0,3</b>	
<b>Total geral</b>	<b>2300</b>	<b>2661</b>	<b>2408</b>	<b>707</b>	<b>2274</b>	<b>154</b>	<b>1212</b>	<b>629</b>	<b>1841</b>	<b>433</b>	<b>80,0</b>	<b>19,0</b>	

QUADRO CUMULATIVO DO 1º TRIMESTRE DE 2018 DO SERVIÇO DE APIO E DIAGNÓSTICO TERAPEÚTICO - SADT									
fev a mai	Contratado	Disponibilizados	Agendados	Perda Primária	Realizados	Absenteísmo	% Relatado	% Absenteísmo	
<b>Ultrasson Geral</b>	6000	7338	7074	264	5584	1490	93,1	21,1	
Doppler	500	608	608	0	656	-48	131,2	-7,9	
Morfológico	300	388	326	62	255	71	85,0	21,8	
Colonoscopia	140	70	39	31	26	13	18,6	33,3	
Ecocardiograma	700	868	785	83	578	207	82,6	26,4	
Eletrocardiograma C/L	400	528	427	101	310	117	77,5	27,4	
Endoscopia	400	745	745	0	551	194	137,8	26,0	
Holter	140	184	184	0	137	47	97,9	25,5	
Mapa	140	138	138	0	110	28	78,6	20,3	
Teste Ergométrico	500	600	546	54	358	188	71,6	34,4	
BERA/PAC/EO	60	0	0	0	0	0	0,0	0,0	
Teste Otoneurológico	80	0	0	0	0	0	0,0	0,0	
Adudiometria Adulto	380	0	0	0	0	0	0,0	0,0	
Adudiometria Infantil	44	0	0	0	0	0	0,0	0,0	
<b>Total</b>	<b>9784</b>	<b>11467</b>	<b>10872</b>	<b>595</b>	<b>8565</b>	<b>2355</b>	<b>87,5</b>	<b>21,7</b>	

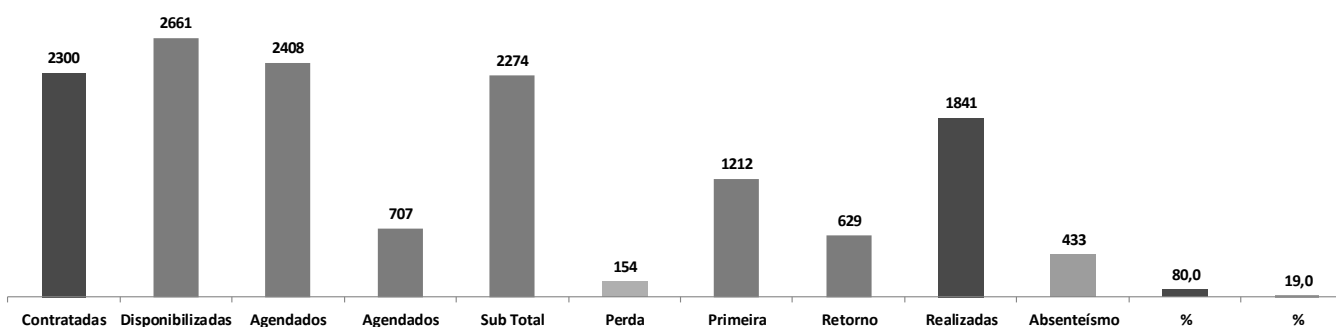
**GRÁFICO DA TABELA TOTALIZADORA DAS ESPECIALIDADES MÉDICAS DICAS DO 1º TRIMESTRE - 2018**



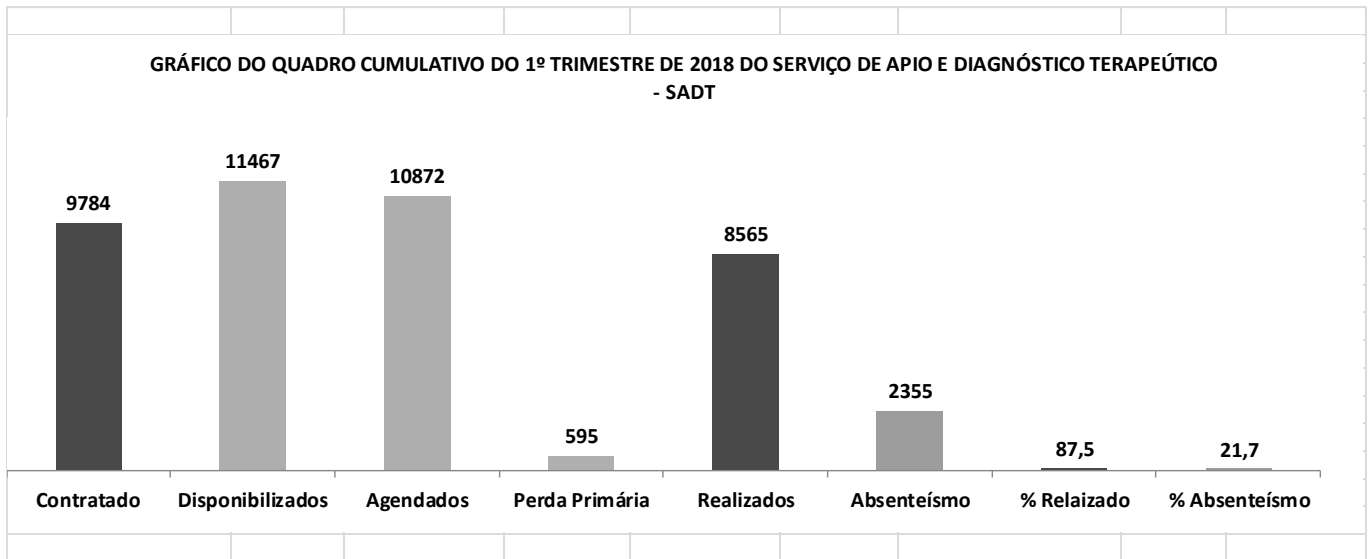
**GRÁFICO DA TABELA TOTALIZADORA DAS ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS DICAS DO 1º TRIMESTRE - 2018**



**GRÁFICO DAS ESPECIALIDADES MÉDICAS E NÃO MÉDICAS TOTAL GERAL DO 1º TRIMESTRE 2018**

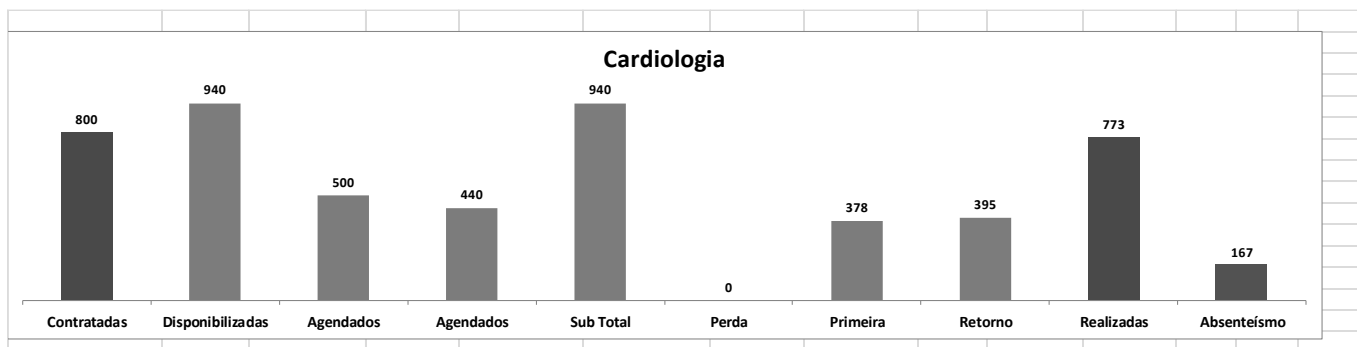




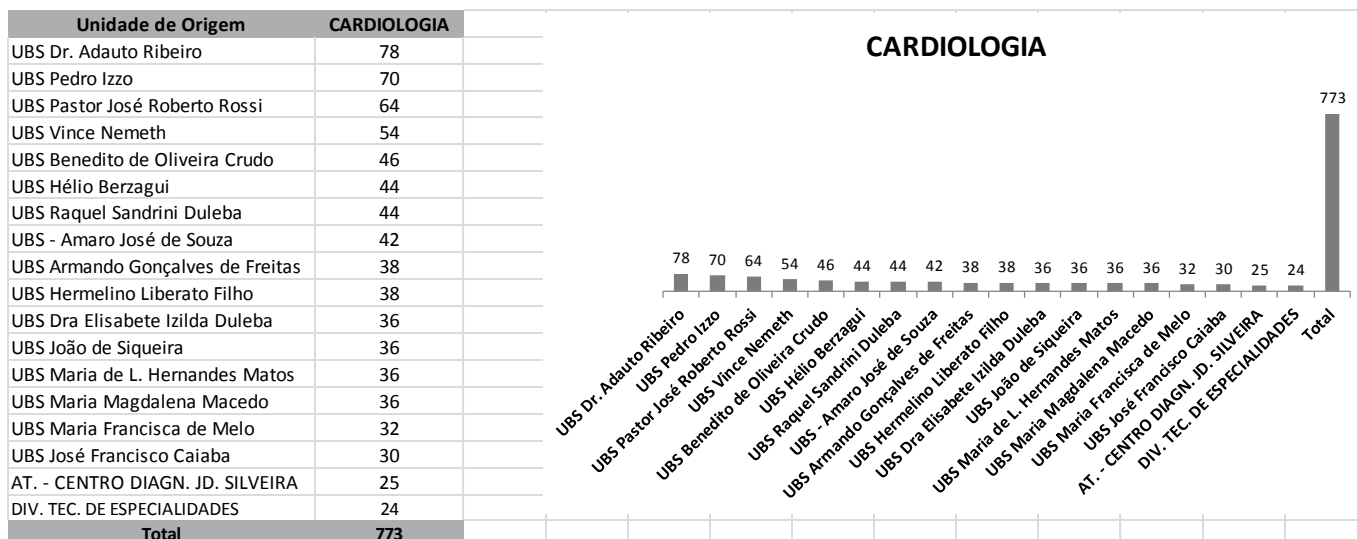


## 4.1 Relatório por especialidades médicas.

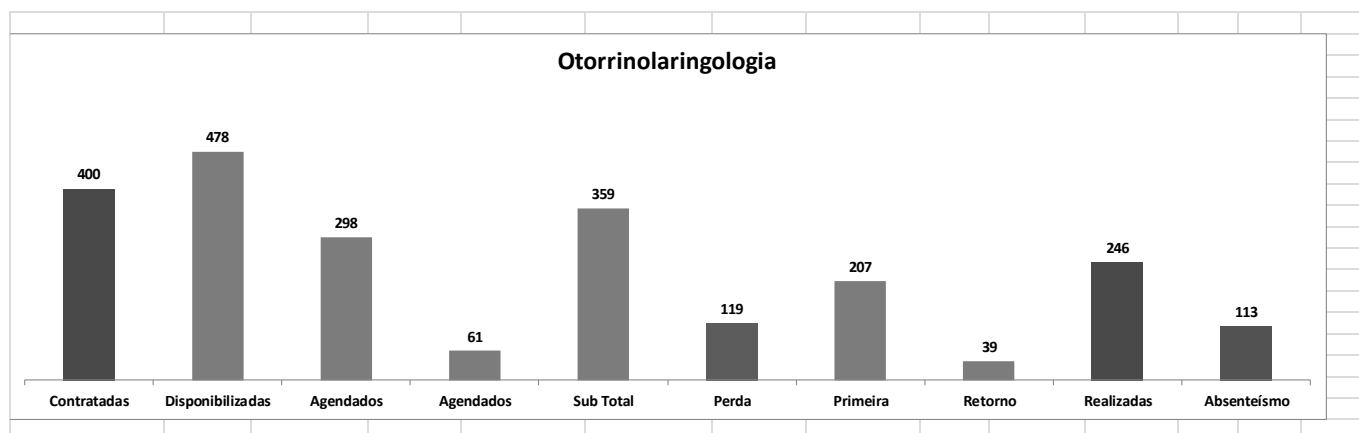
### 4.1.1 Cardiologia



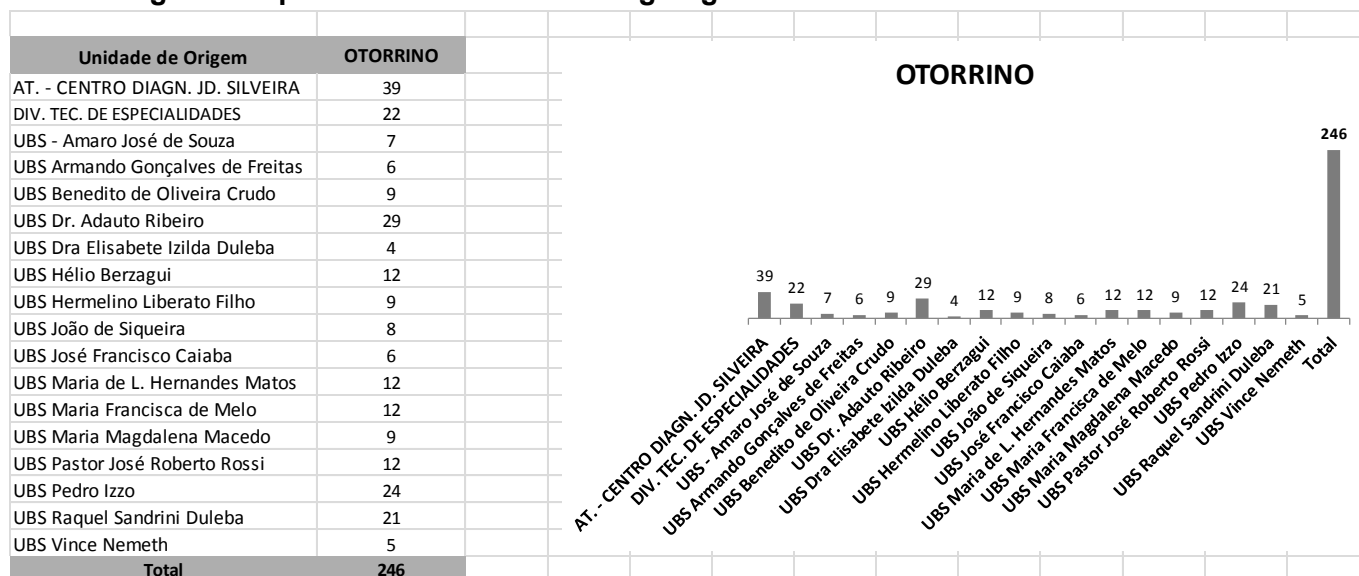
#### 4.1.1.1 Origem de Paciente da Cardiologia



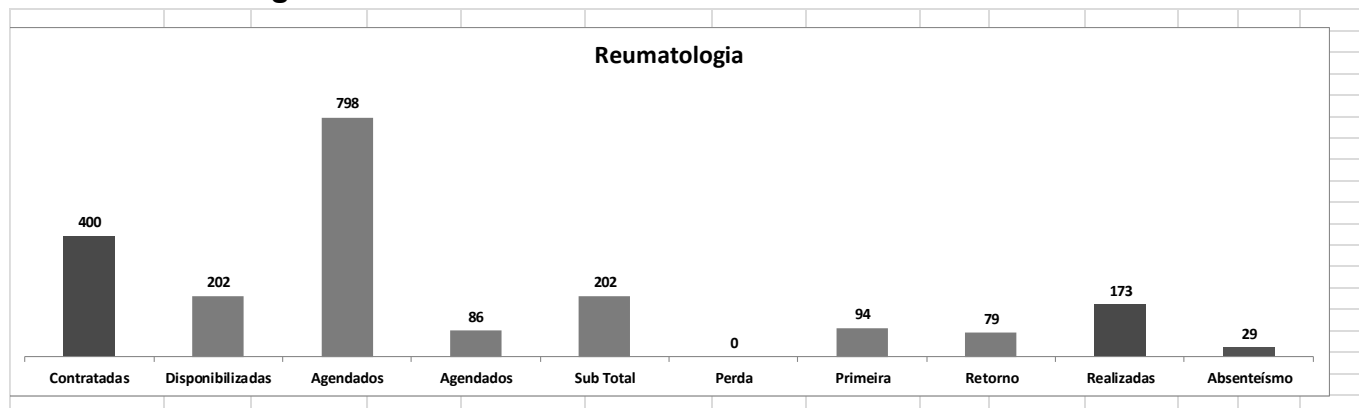
### 4.1.2 Otorrinolaringologia.



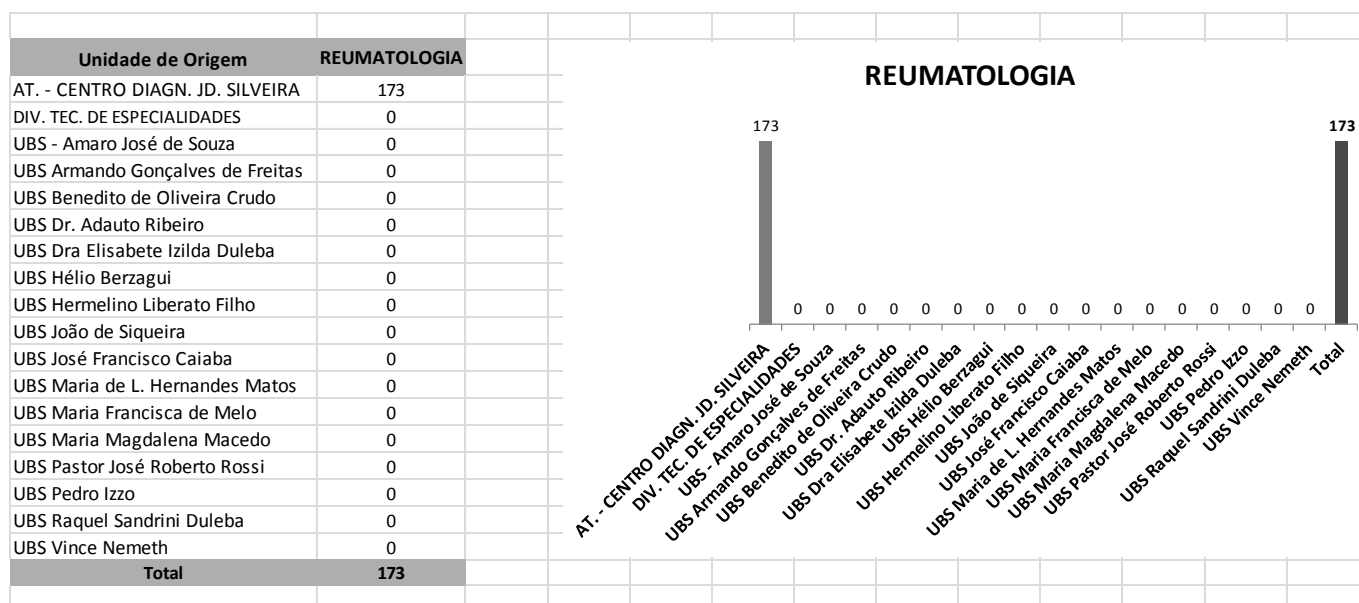
#### 4.1.2.1 Origem dos pacientes de otorrinolaringologia.



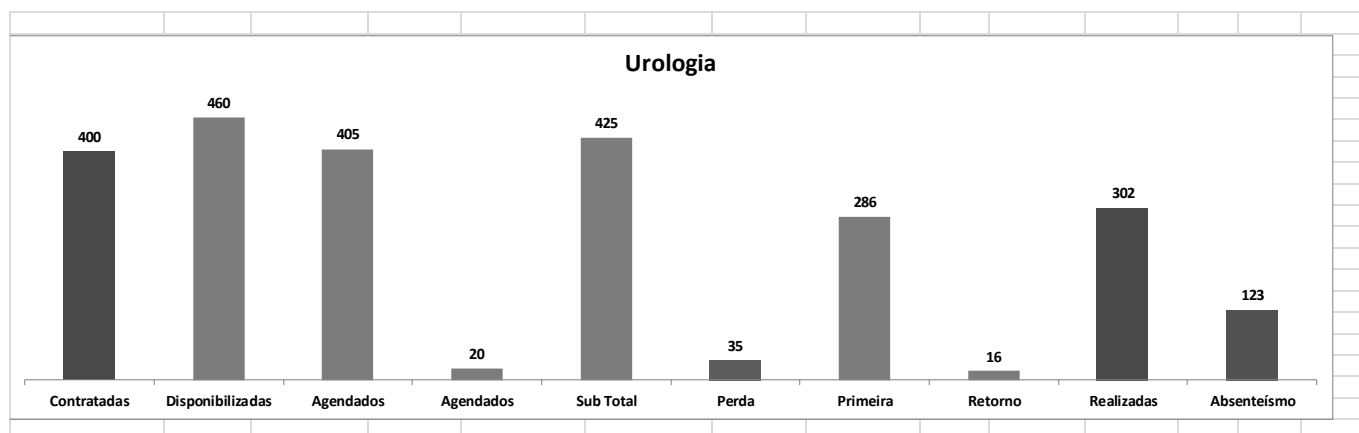
### 4.1.3 Reumatologia.



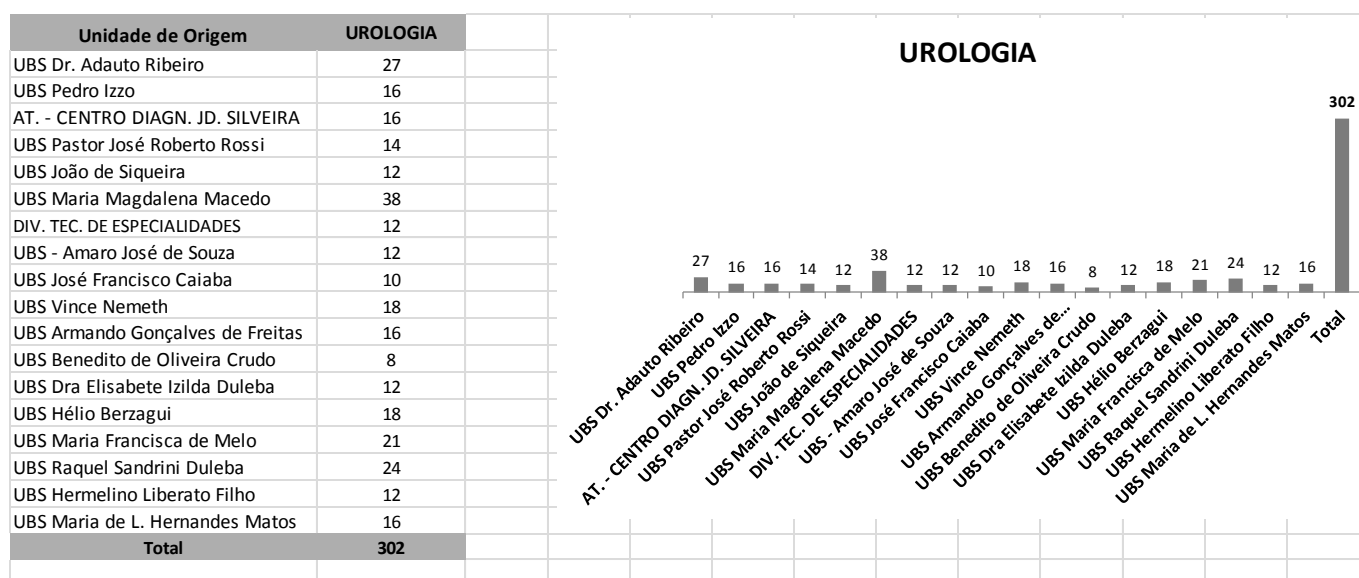
#### 4.1.3.1 Origem do Paciente da Reumatologia.



#### 4.1.4 Urologia.

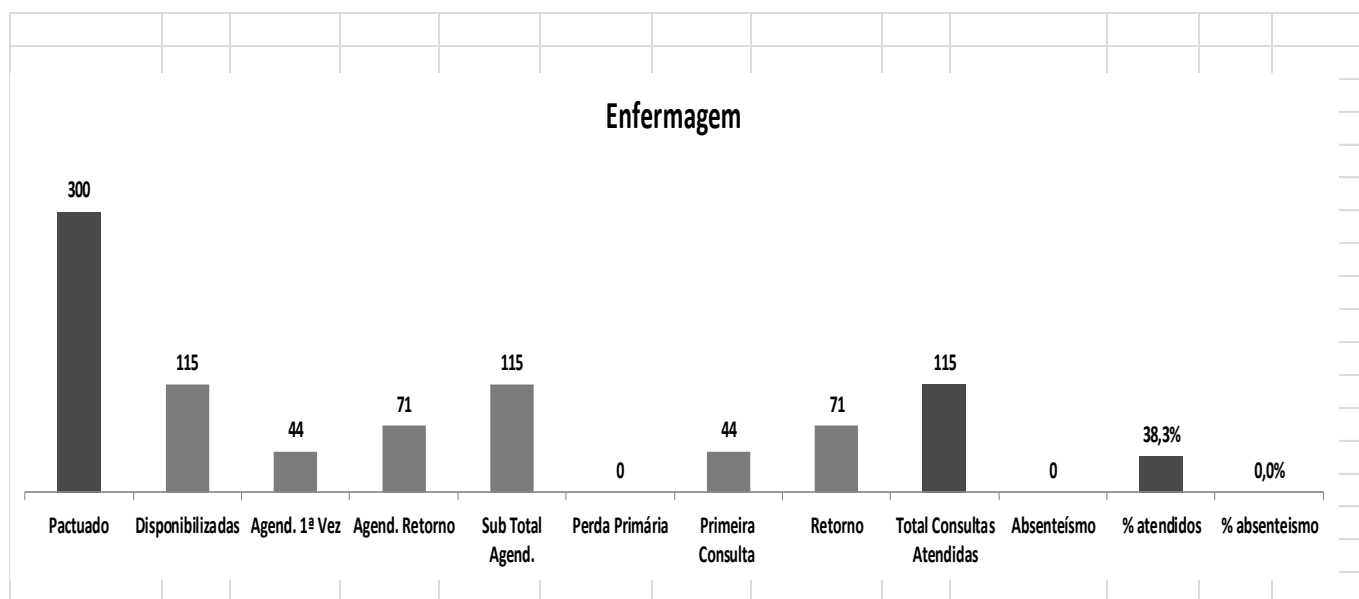


#### 4.1.4.1 Origem dos pacientes de urologia.

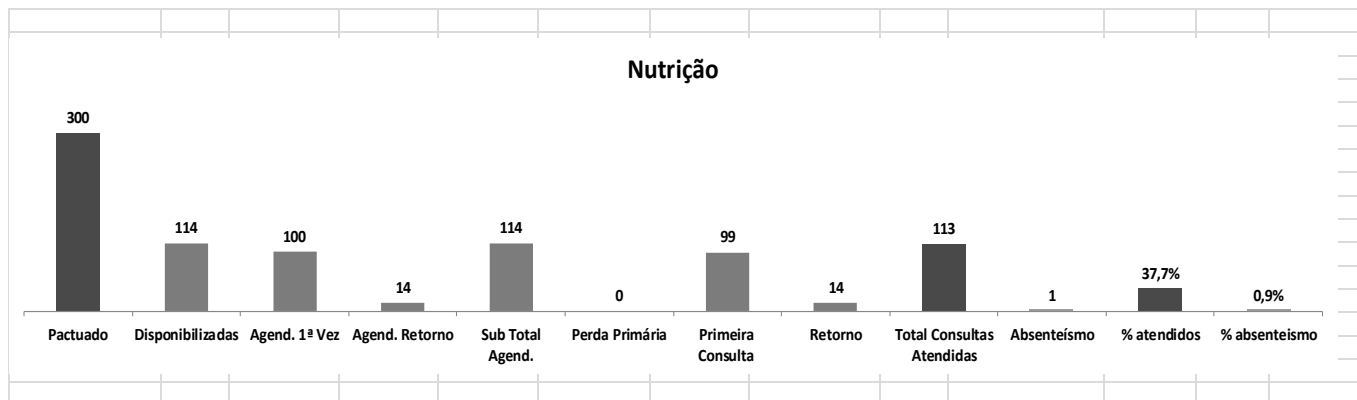


## 4.2 Relatório por especialidades não médicas.

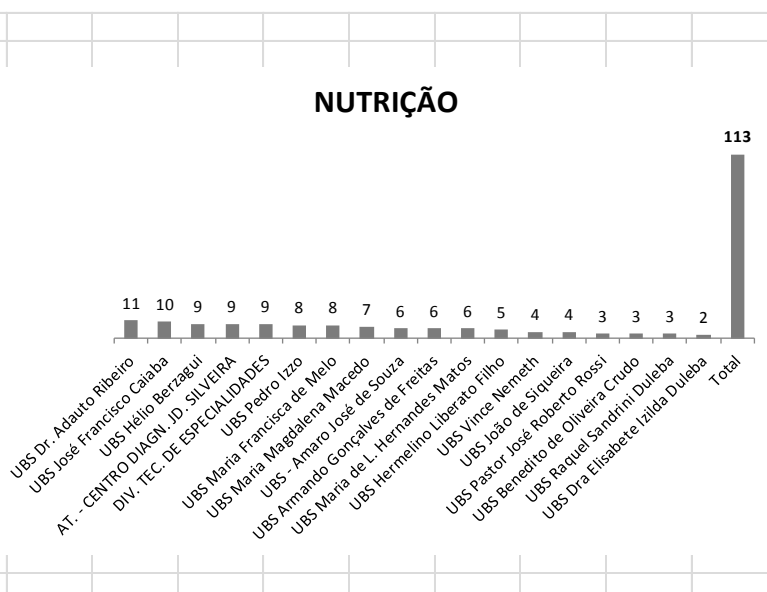
### 4.2.1 Enfermagem



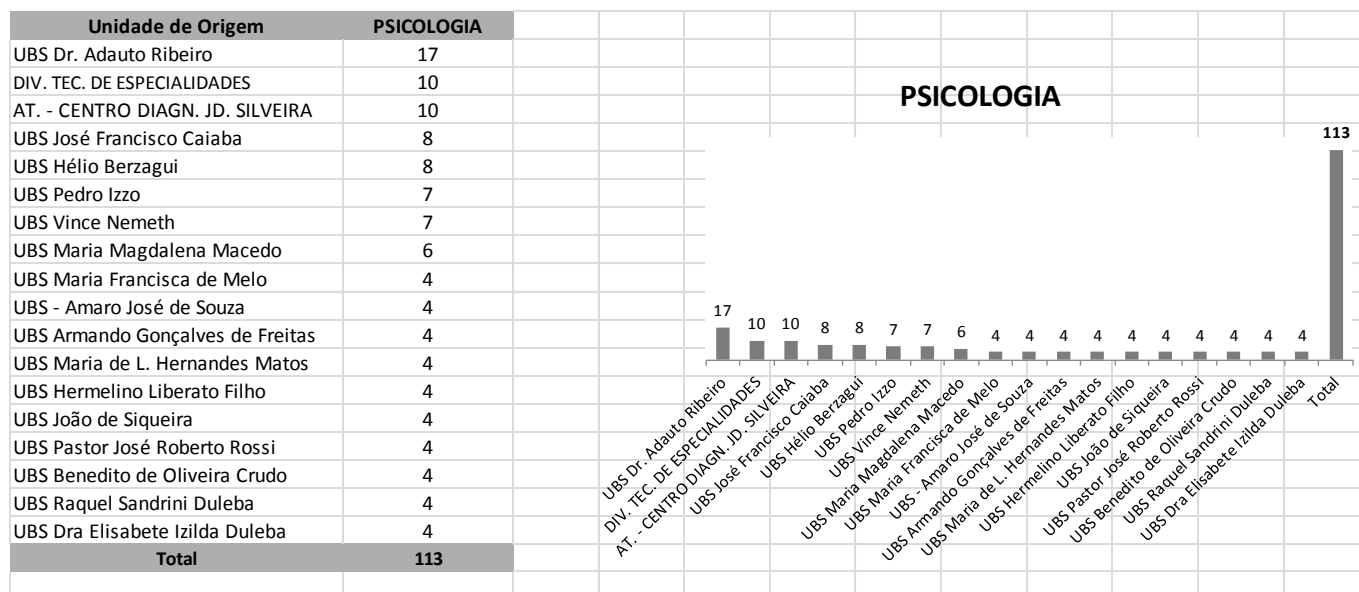
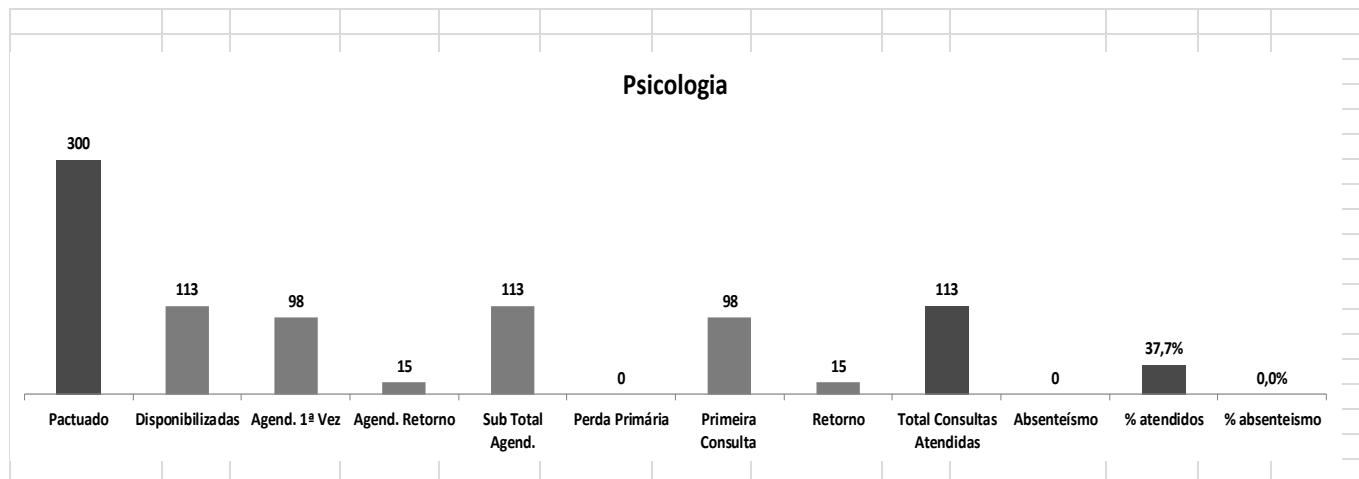
### 4.2.2 Nutrição



Unidade de Origem	NUTRIÇÃO
UBS Dr. Adauto Ribeiro	11
UBS José Francisco Caiaba	10
UBS Hélio Berzagui	9
AT. - CENTRO DIAGN. JD. SILVEIRA	9
DIV. TEC. DE ESPECIALIDADES	9
UBS Pedro Izzo	8
UBS Maria Francisca de Melo	8
UBS Maria Magdalena Macedo	7
UBS - Amaro José de Souza	6
UBS Armando Gonçalves de Freitas	6
UBS Maria de L. Hernandez Matos	6
UBS Hermelino Liberato Filho	5
UBS Vince Nemeth	4
UBS João de Siqueira	4
UBS Pastor José Roberto Rossi	3
UBS Benedito de Oliveira Crudo	3
UBS Raquel Sandrini Duleba	3
UBS Dra Elisabete Izilda Duleba	2
<b>Total</b>	<b>113</b>

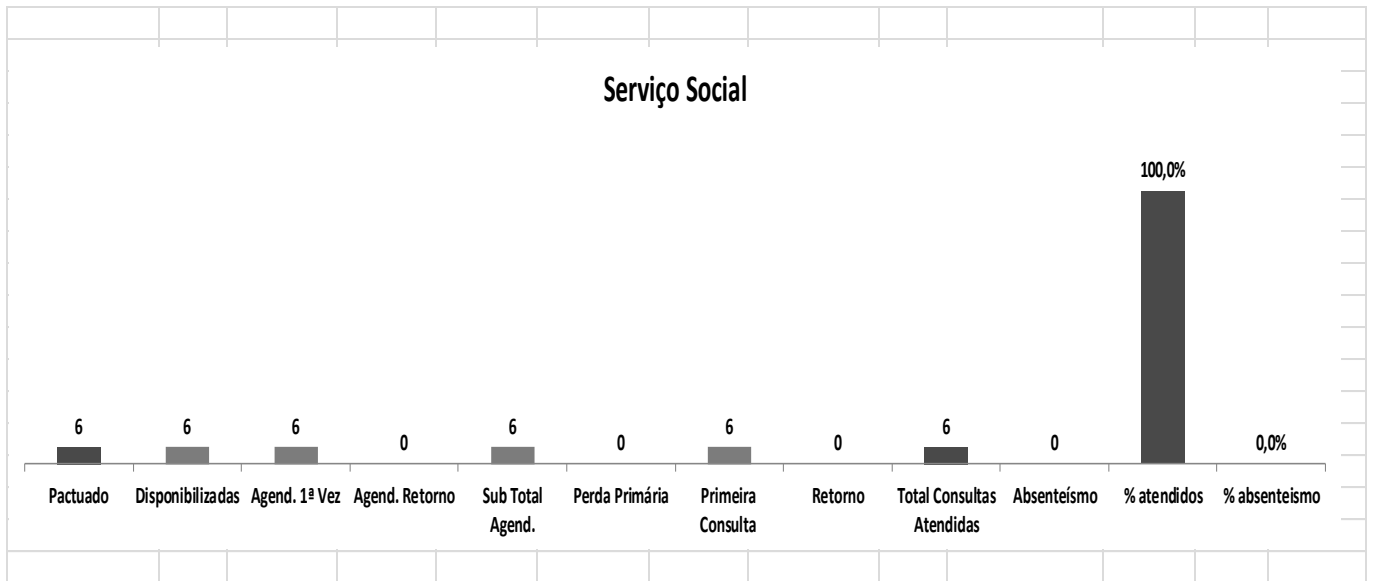


### 4.2.3 Psicologia





#### 4.2.4 Serviço Social

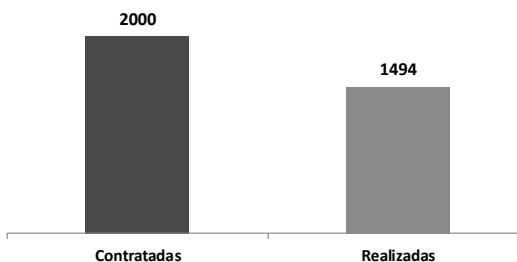


#### 4.1.5 Gráficos de Metas e Atendimento total de Consultas Médicas e não Médicas.

**TABELA TOTALIZADORA DAS ESPECIALIDADES MÉDICAS DO 1º TRIMESTRE - 2018**

Especialidades	Contratadas	Disponibilizadas	Agendados	Agendados	Sub Total	Perda	Primeira	Retorno	Realizadas	Absentéismo	% Real.	% Abs.
			1ª vez	Retorno								
<b>Total especialidades médicas</b>	<b>2000</b>	<b>2080</b>	<b>2001</b>	<b>607</b>	<b>1926</b>	<b>154</b>	<b>965</b>	<b>529</b>	<b>1494</b>	<b>432</b>	<b>74,7</b>	<b>22,4</b>

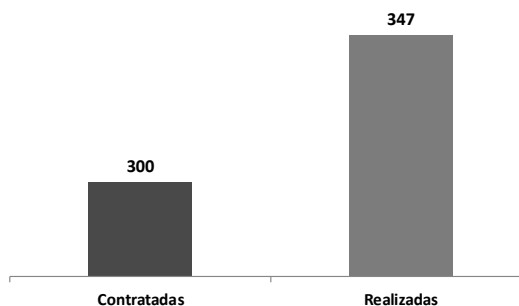
**Total especialidades médicas**



**TABELA TOTALIZADORA DAS ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS do 1º TRIMESTRE - 2018**

Especialidades	Contratadas	Disponibilizadas	Agendados	Agendados	Sub Total	Perda	Primeira	Retorno	Realizadas	Absentéismo	% Real.	% Abs.
			1ª vez	Retorno								
<b>Total especialidades não médicas</b>	<b>300</b>	<b>348</b>	<b>407</b>	<b>100</b>	<b>348</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>100</b>	<b>347</b>	<b>1</b>	<b>115,7</b>	<b>0,3</b>

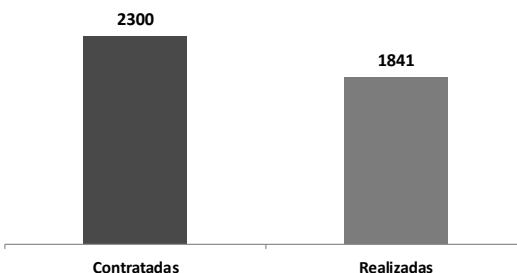
**Total especialidades não médicas**



**TABELA TOTALIZADORA DAS ESPECIALIDADES MÉDICAS E NÃO MÉDICAS DO 1º TRIMESTRE - 2018**

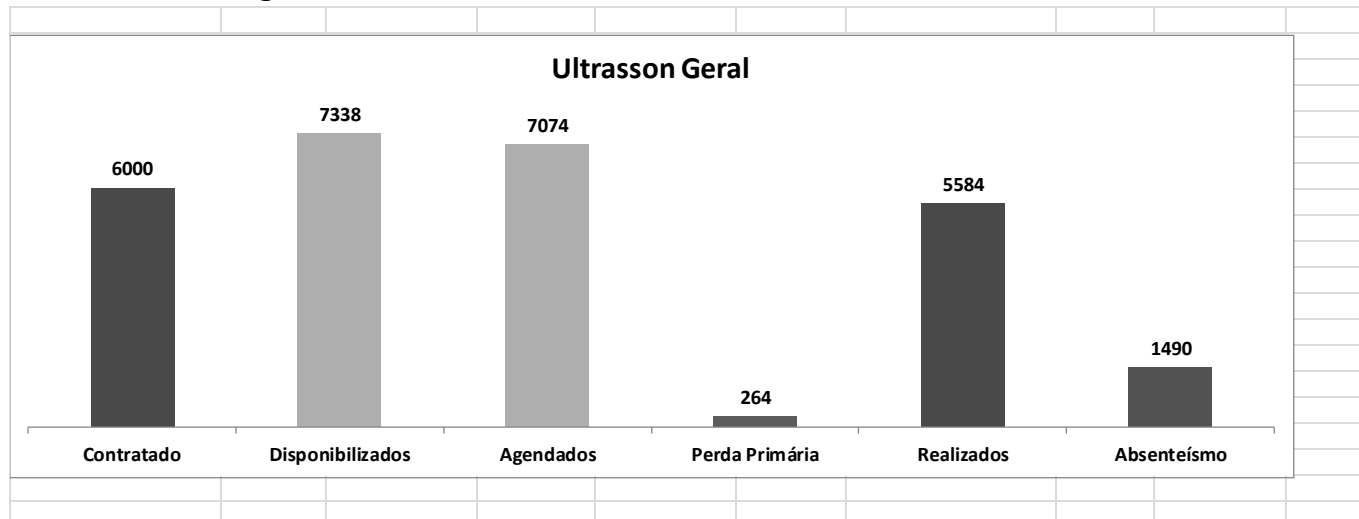
Especialidades	Contratadas	Disponibilizadas	Agendados	Agendados	Sub Total	Perda	Primeira	Retorno	Realizadas	Absentéismo	% Real.	% Abs.
			1ª vez	Retorno								
<b>Total geral</b>	<b>2300</b>	<b>2661</b>	<b>2408</b>	<b>707</b>	<b>2274</b>	<b>154</b>	<b>1212</b>	<b>629</b>	<b>1841</b>	<b>433</b>	<b>80,0</b>	<b>19,0</b>

**Total geral**



## 4.2 Relatório por exames.

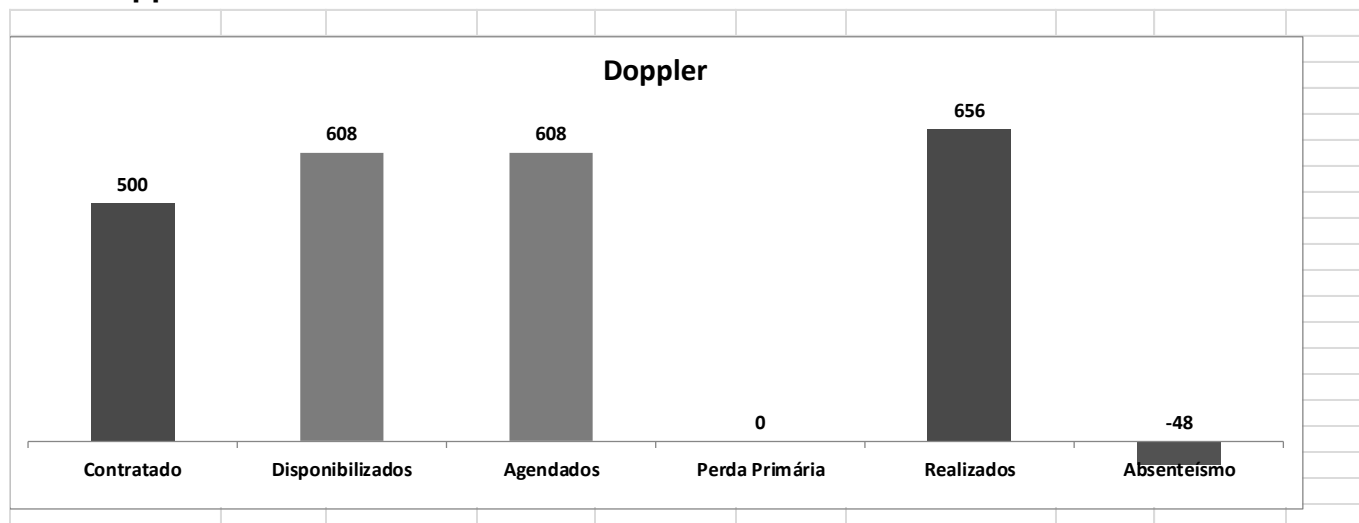
### 4.2.1 Ultrassonografia.



#### 4.2.1.1 Origem dos pacientes de Ultrassonografia geral.

Unidade de Origem	Abdomem Total	Pélvica Abdominal	Transvaginal	Mamas	Tireóide	Aparelho Urinário	Região inguinal bilateral	Escroto	Membros	Próstata	Total
Dra Elisabete Izilda Duleba	52	34	57	51	46	38	15	16	21	23	353
DIV. TEC. DE ESPECIALIDADES	109	61	75	80	68	52	41	14	25	44	569
MARIA L. H. MATTOS	36	19	35	37	13	26	7	6	14	17	210
MARIA F. MELO	53	44	60	52	42	33	11	6	17	23	341
JOSE F. CAIABA	55	31	52	40	49	41	35	6	19	22	350
RAQUEL S. RUELA	52	23	41	42	52	46	18	8	26	20	328
MARIA M. MACEDO	58	29	45	42	26	30	15	2	21	22	290
VINCE NEMETH	51	28	42	44	32	31	9	4	13	17	271
JOAO SIQUEIRA	54	26	45	39	32	32	8	2	13	19	270
PEDRO IZZO	47	38	35	49	34	28	16	10	14	22	293
HELIO BERZAGHI	72	57	51	51	44	28	16	4	14	15	352
HERMELINO L. FILHO	57	57	54	53	31	32	20	6	9	18	337
Pastor José Roberto Rossi	52	51	52	46	15	28	12	2	20	12	290
BENEDITO O. CRUDO	53	49	66	47	19	27	15	6	19	15	316
ARMANDO G. FREITAS	66	49	54	57	44	44	19	12	27	39	411
AMARO J. SOUZA	53	37	49	52	52	44	20	6	24	23	360
DR. ADAUTO RIBEIRO	42	39	23	36	27	15	9	2	23	27	243
<b>Total</b>	<b>962</b>	<b>672</b>	<b>836</b>	<b>818</b>	<b>626</b>	<b>575</b>	<b>286</b>	<b>112</b>	<b>319</b>	<b>378</b>	<b>5584</b>

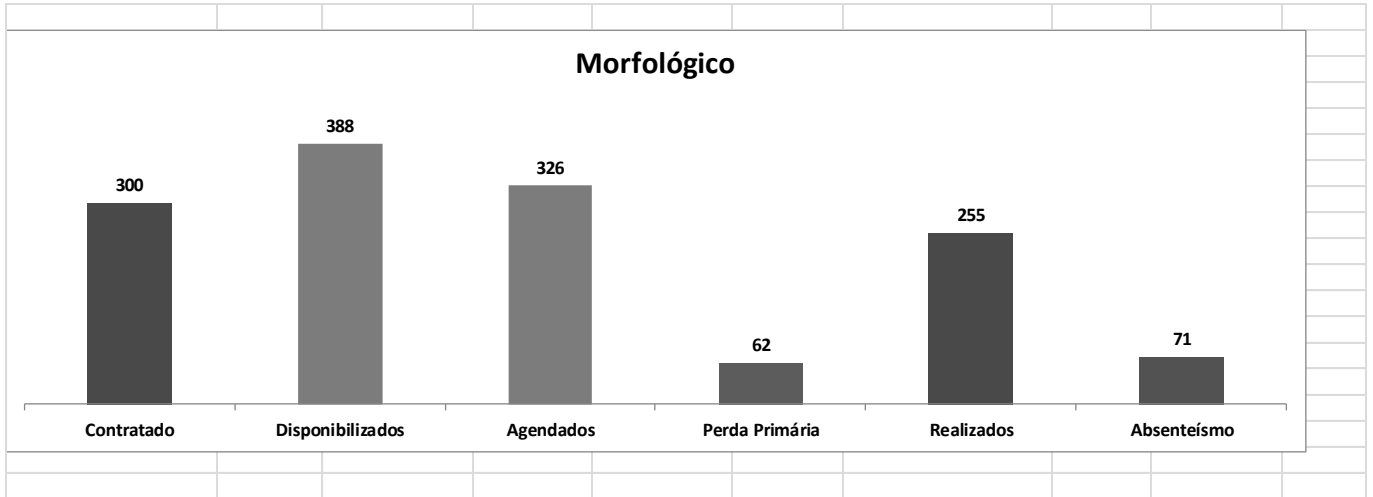
#### 4.2.2 Doppler.



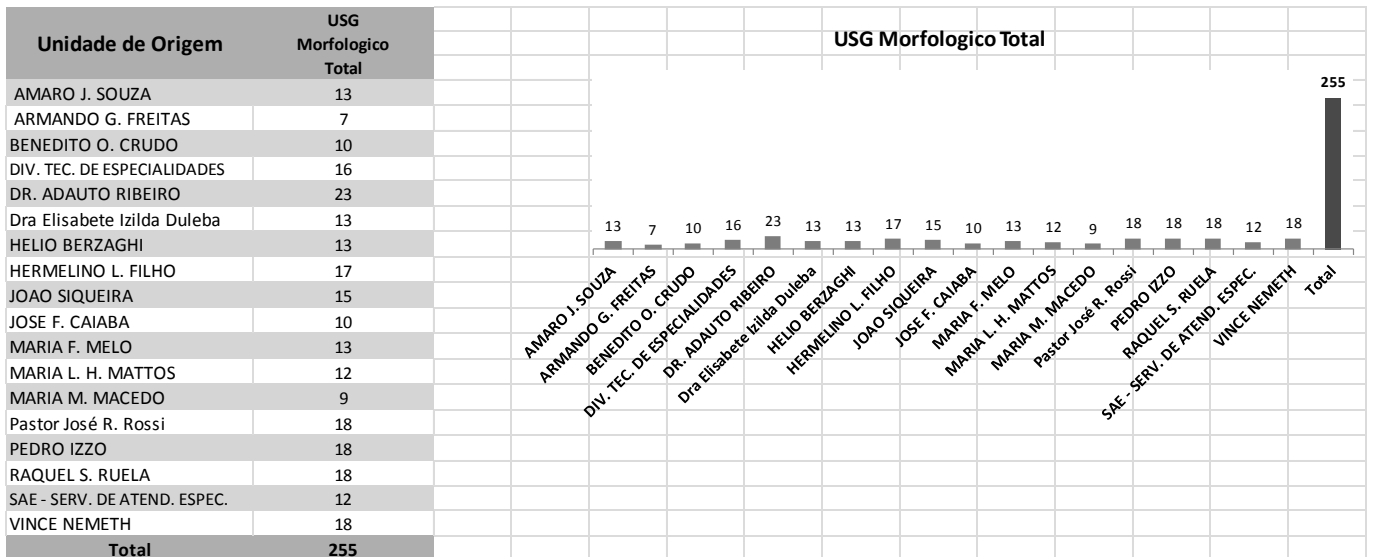
#### 4.2.2.1 Origem dos pacientes de Doppler.

	Venoso MI	Arterial MI	Transvaginal	Aorta e Arteriais Renais	Aorta e Iliacas	Pélvica Colorido	Arterial MS	Tireoide	Carotida e Vertebral Bilateral	Obstétrica	Total
DR. ADAUTO RIBEIRO	12	11	2	8	3	6	8	4	12	5	71
AMARO J. SOUZA	5	3	2	1	2	4	3	2	4	3	29
ARMANDO G. FREITAS	5	4	2	1	2	2	3	4	4	3	30
BENEDITO O. CRUDO	6	4	4	3	1	2	4	2	3	2	31
DIV. TEC. DE ESPECIALIDADES	12	2	2	4	6	2	2	11	13	2	56
Dra Elisabete Izilda Duleba	4	6	2	3	3	4	2	4	5	2	35
HELIO BERZAGHI	5	4	4	5	1	4	5	2	4	1	35
HERMELINO L. FILHO	4	4	4	3	2	2	4	4	6	2	35
JOAO SIQUEIRA	2	4	4	3	2	4	3	2	4	4	32
JOSE F. CAIABA	5	4	2	4	1	2	5	2	4	4	33
MARIA F. MELO	2	4	2	5	2	4	2	4	7	2	34
MARIA L. H. MATTOS	3	4	4	5	1	2	4	4	3	3	33
MARIA M. MACEDO	4	4	4	4	1	4	3	4	7	2	37
Pastor José R. Rossi	6	2	4	6	1	2	3	4	8	2	38
PEDRO IZZO	2	5	2	4	2	4	6	4	4	3	36
RAQUEL S. RUELA	4	4	2	10	3	2	4	0	5	3	37
SAE - SERV. DE ATEND. ESPEC.	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	17
VINCE NEMETH	8	2	4	4	1	2	4	4	6	2	37
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>73</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>656</b>

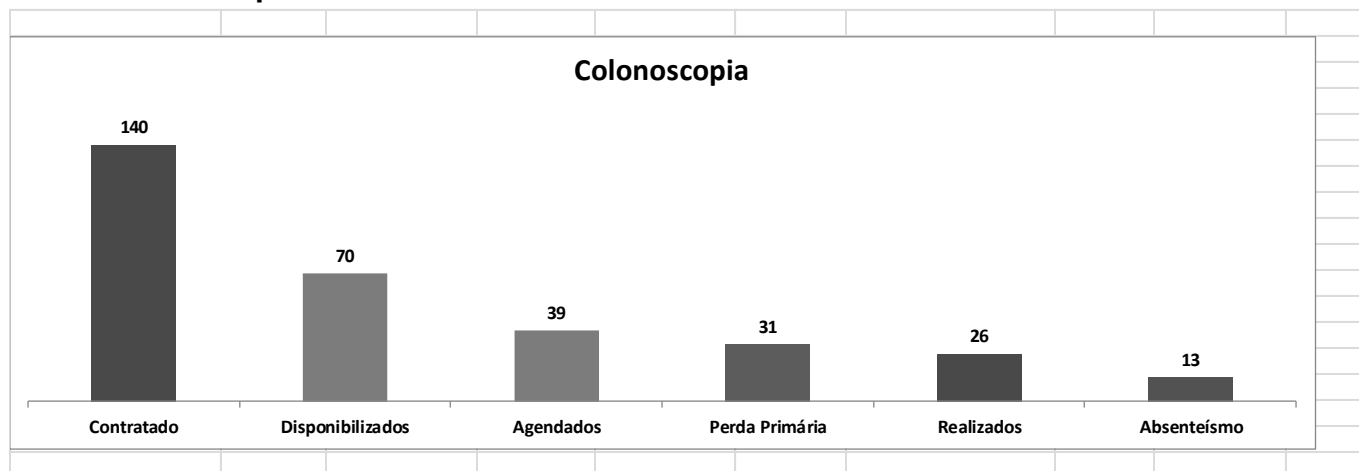
### 4.2.3 Morfológico.



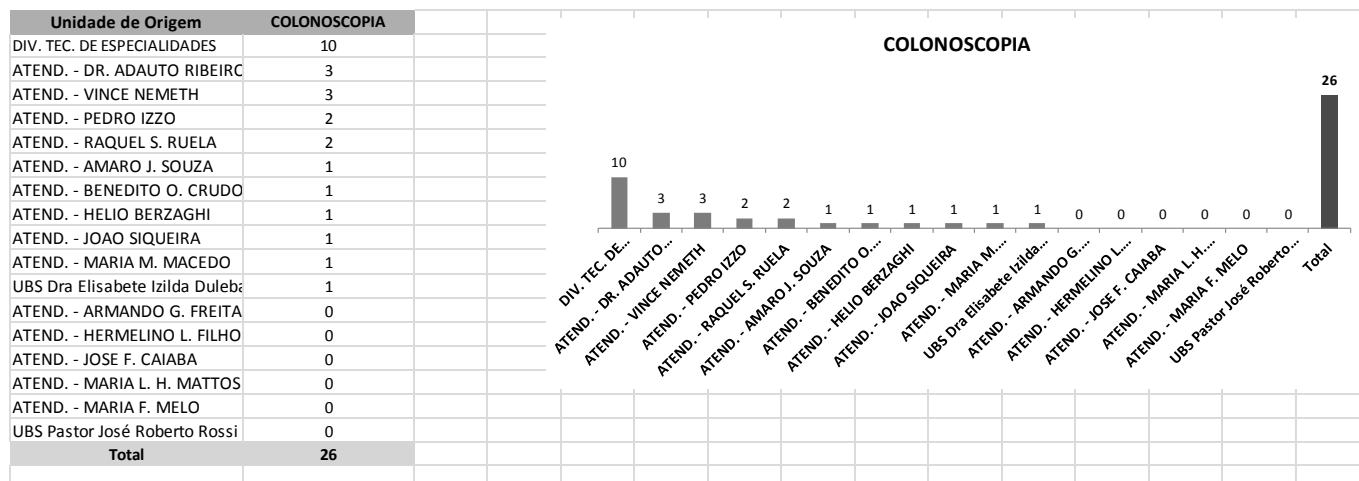
#### 4.2.3.1 Origem dos pacientes de morfológico.



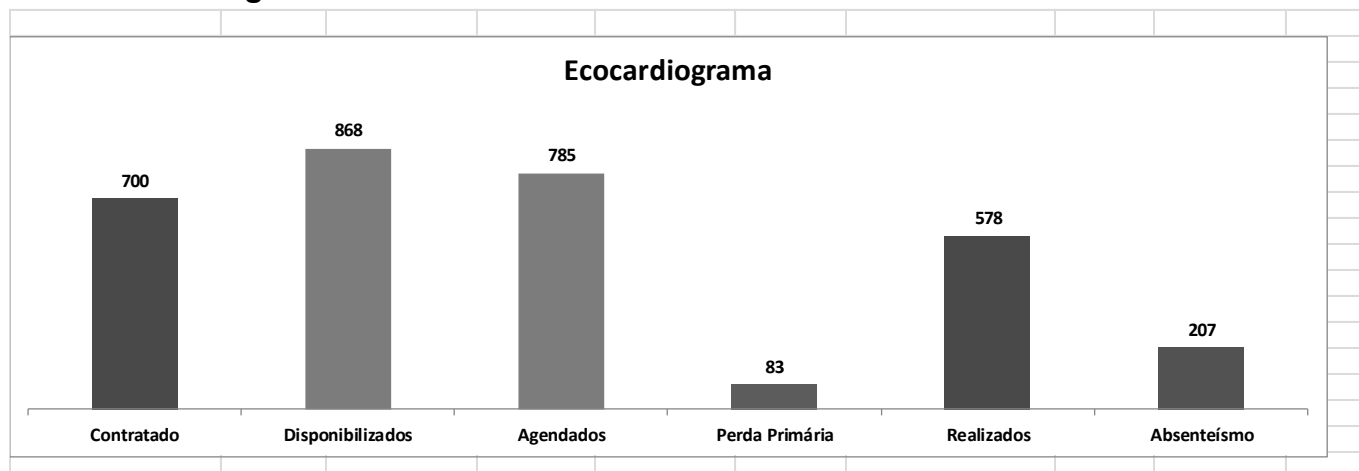
#### 4.2.4 Colonoscopia.



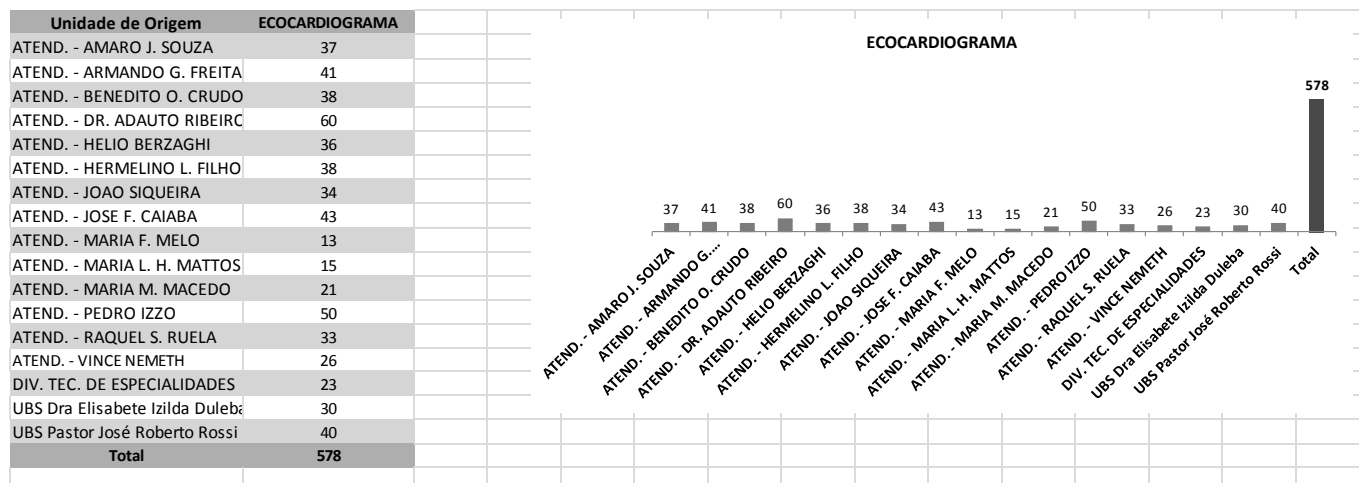
#### 4.2.4.1 Origem dos pacientes da colonoscopia.



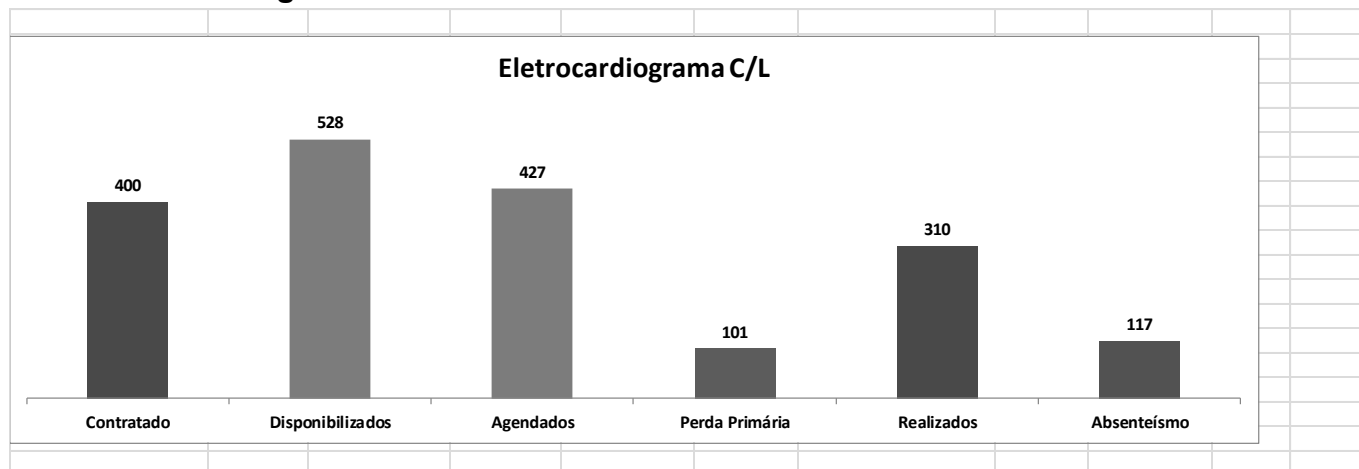
### 4.2.5 Ecocardiograma.



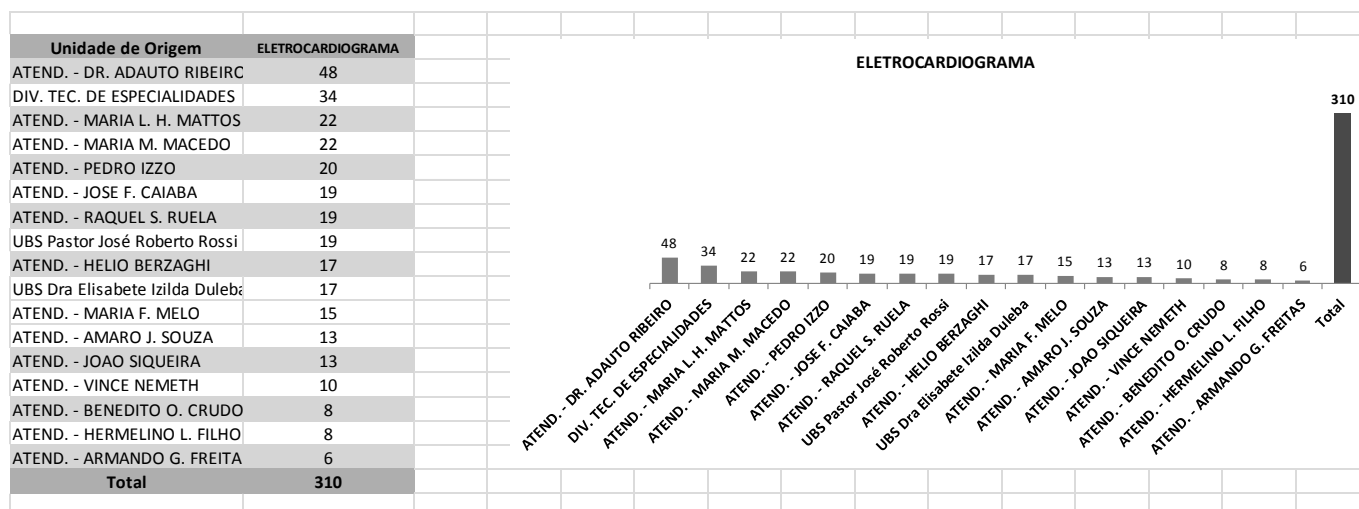
#### 4.2.5.1 Origem dos pacientes de Ecocardiograma.



### 4.2.6 Eletrocardiograma.

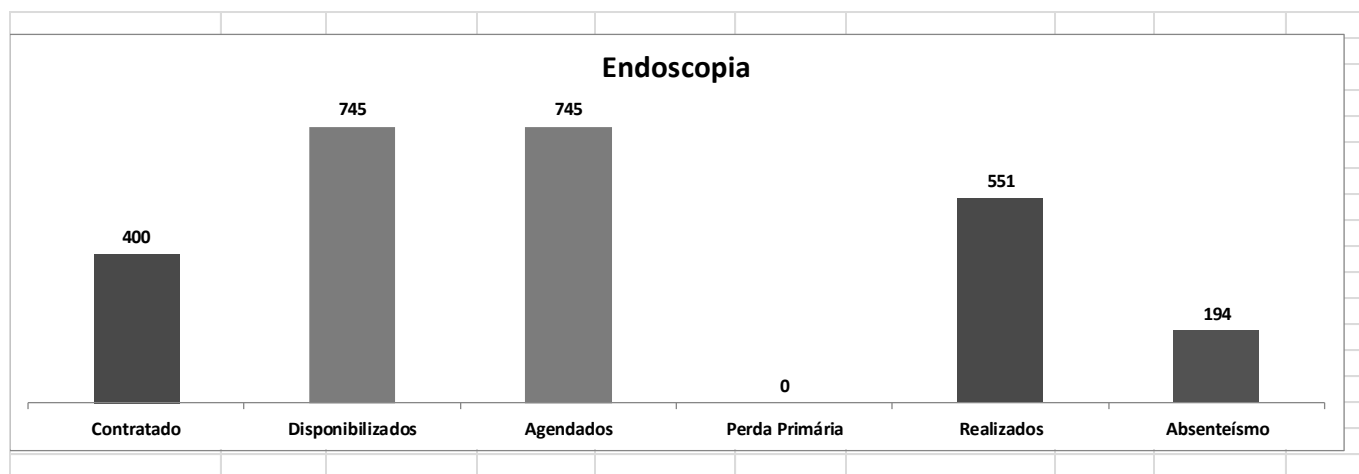


#### 4.2.6.1 Origem dos pacientes de Eletrocardiograma

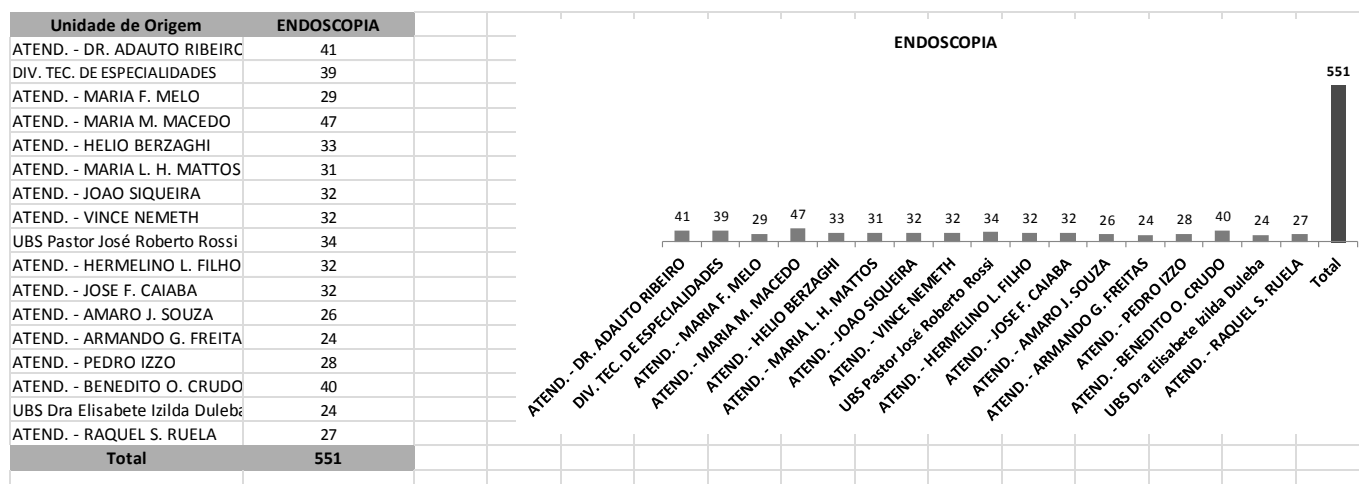




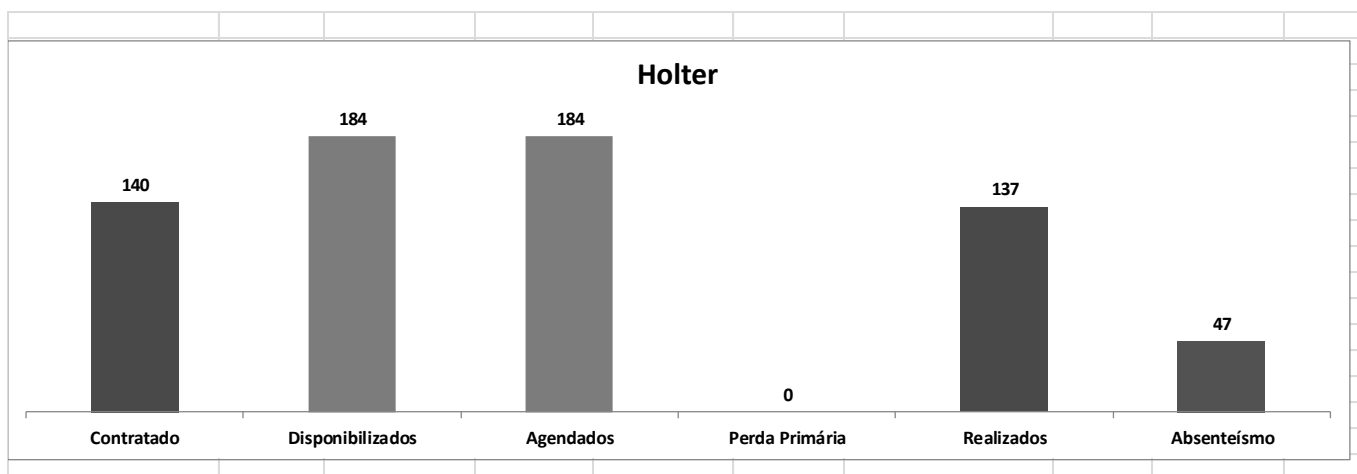
### 4.2.7 Endoscopia.



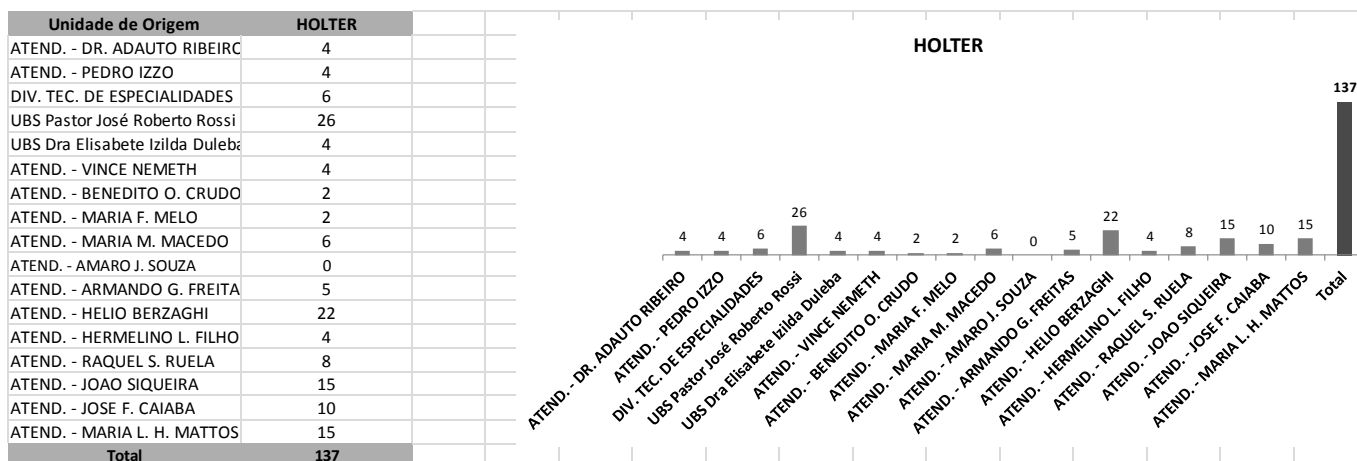
#### 4.2.7.1 Origem dos pacientes da Endoscopia.



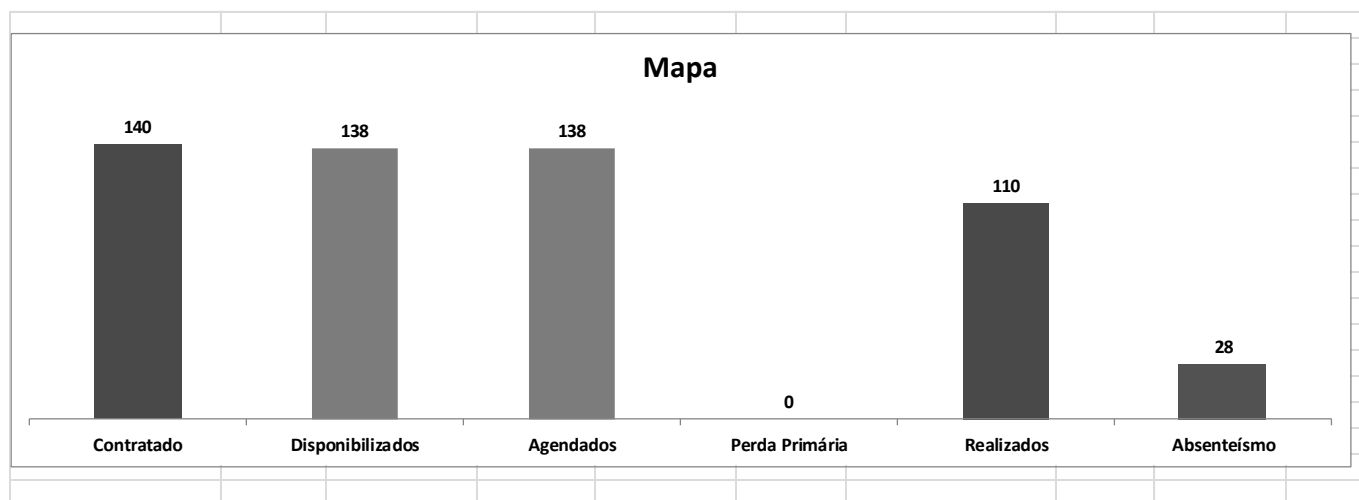
#### 4.2.8 Holter.



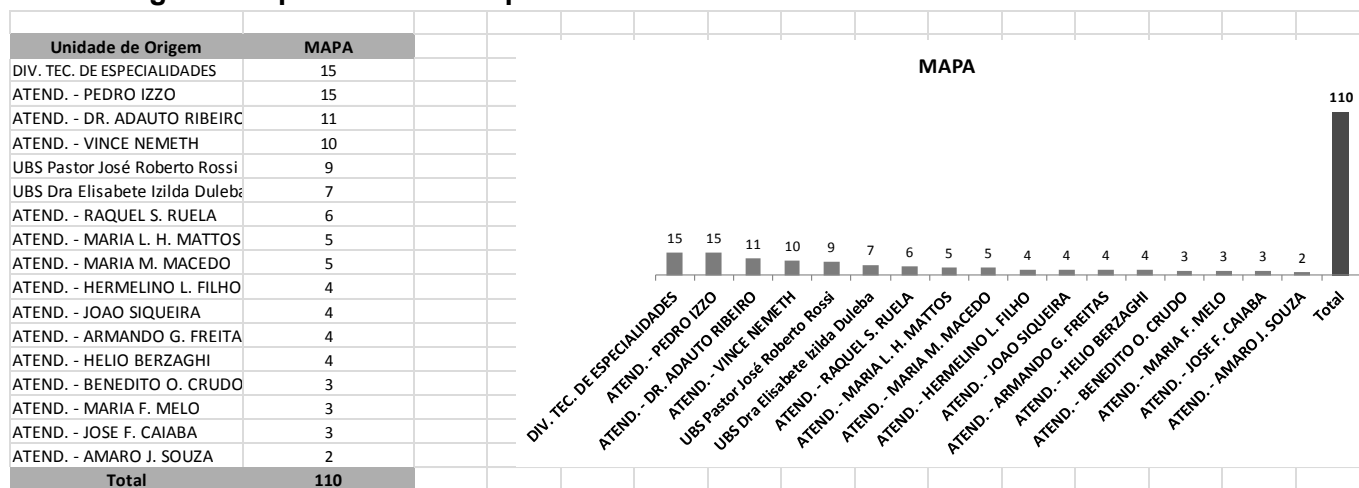
#### 4.2.8.1 Origem dos pacientes de Holter.



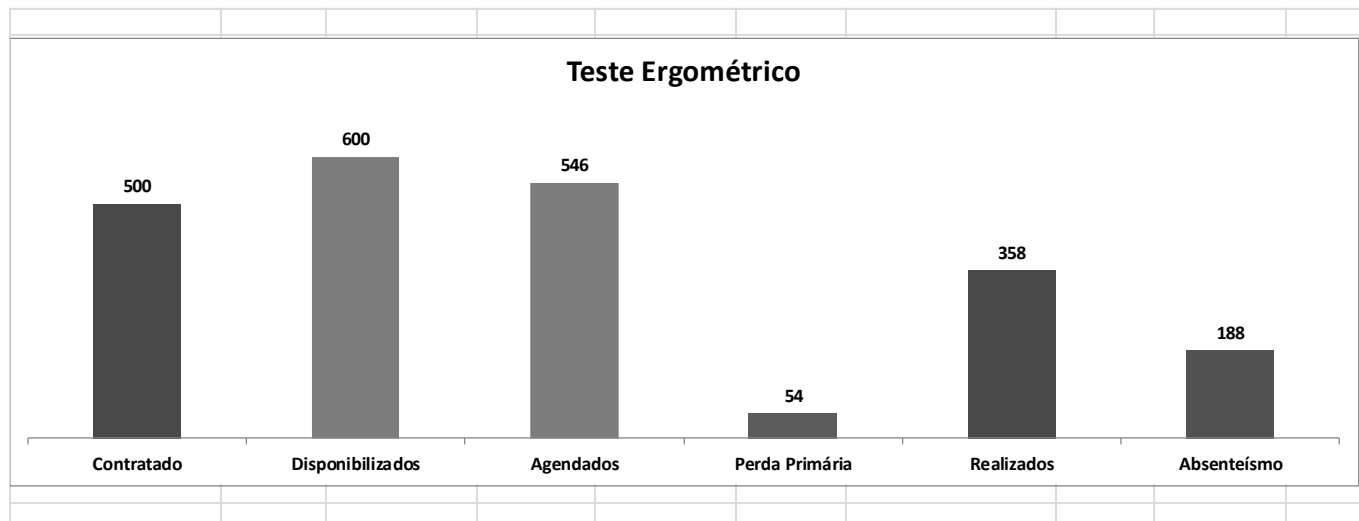
### 4.2.9 Mapa.



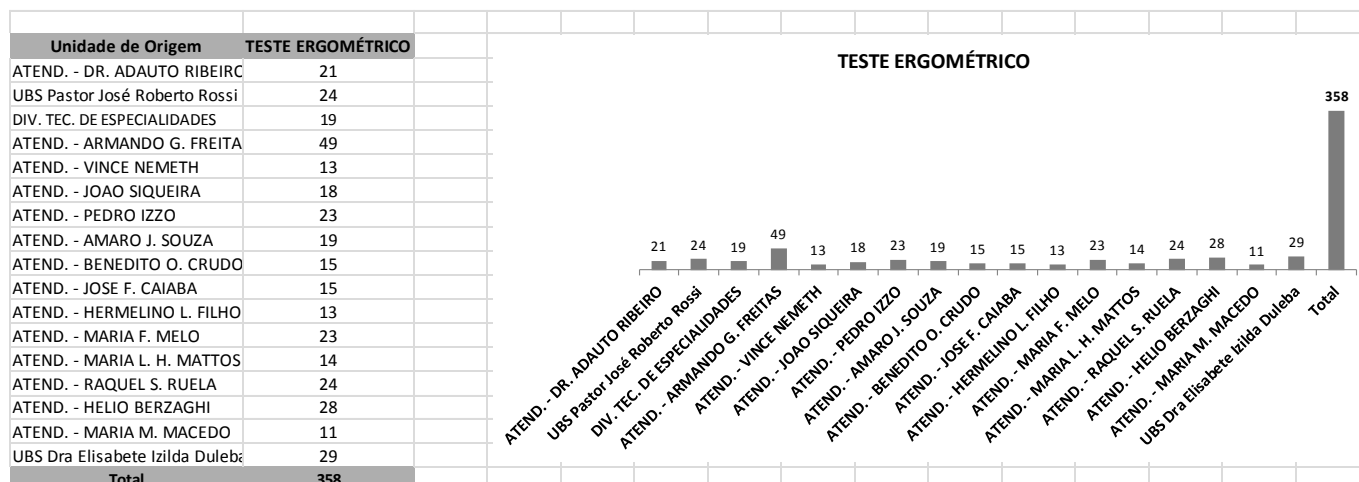
#### 4.2.9.1 Origem dos pacientes de Mapa.



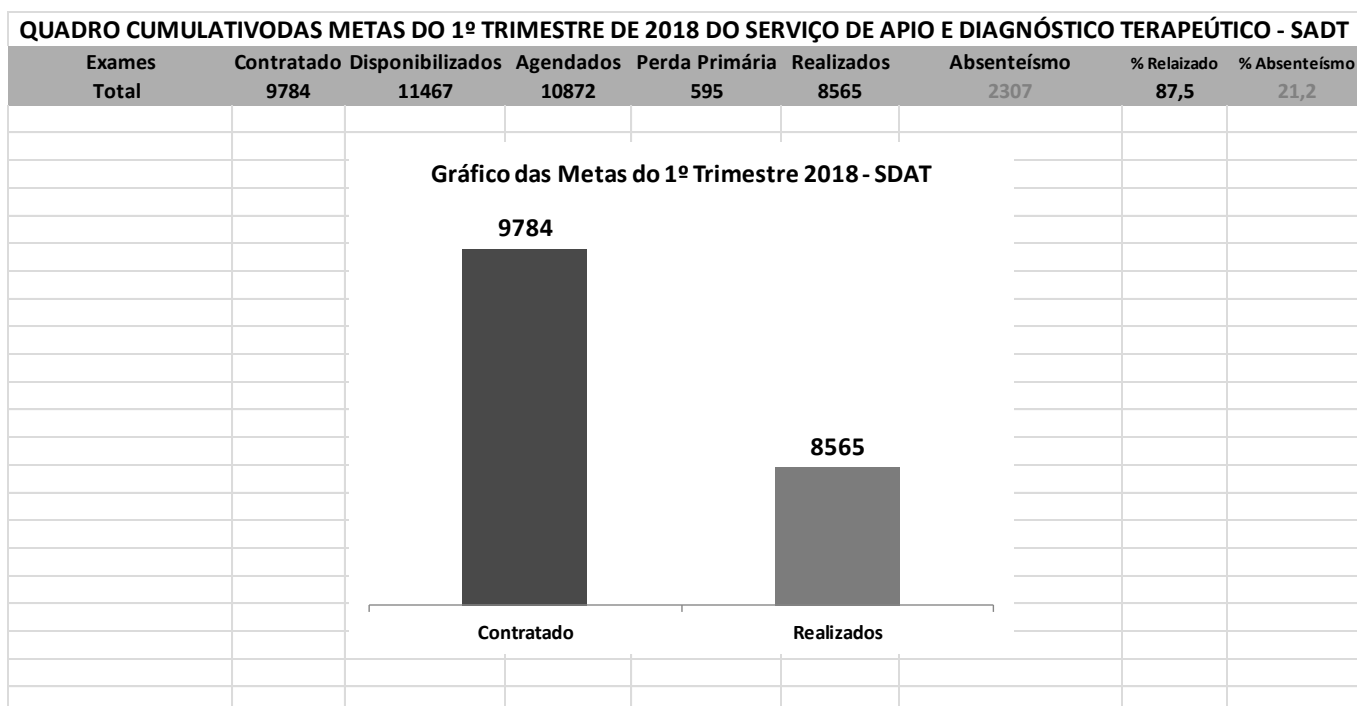
#### 4.2.10 Teste Ergométrico.



#### 4.2.10.1 Origem dos pacientes do Teste Ergométrico.



**4.2.11 Gráficos de Meta de Exames e Atendimento total do 1º Trimestre de 2018.**



## 5 Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, sofreu reformulações neste primeiro trimestre, sempre no intuito de prestar serviço humanização e de qualidade aos munícipes, parâmetros estes fundamentais para a nova gestão da Irmandade Santa Casa de Birigui na Policlínica Benedicta Carlota - Jardim Silveira.

O SAU é capitaneado pela gerência de Pesquisa e Qualidade e conta com uma auxiliar administrativa, somado agora a Assistente Social. Além da atividade rotineira de entrega de exames o SAU realiza a Pesquisa de satisfação do Usuário, agora sobre novo formato e instrumentos. A partir do mês de março novos procedimentos foram implantado, permitindo a captura de informações que consideramos necessárias na tomada de decisão visando a melhoria do atendimento.

Durante o mês de fevereiro foi utilizado o modelo da gestão anterior, como mostram as tabelas e gráficos a seguir. Já no mês de março implantamos novas rotinas de aplicação de questionário e de fluxo para as ocorrências.

A pesquisa de satisfação ao Usuário sofreu uma drástica reformulação no mês de março, novos instrumentos foram criados e passamos a aplicar os questionários baseados numa amostragem significativa (conforme quadro a seguir). A partir de agora toda ocorrência é encaminhada na hora para os responsáveis de setor e busca-se uma resolutiva adequada. Nestes dois meses tivemos 66 queixas todas prontamente resolvidas.

Dos 10.406 procedimentos realizados (entre consultas e exames), 66 queixas foram apresentadas, o que representa 0,63% de queixas, sendo que todas foram resolvidas.

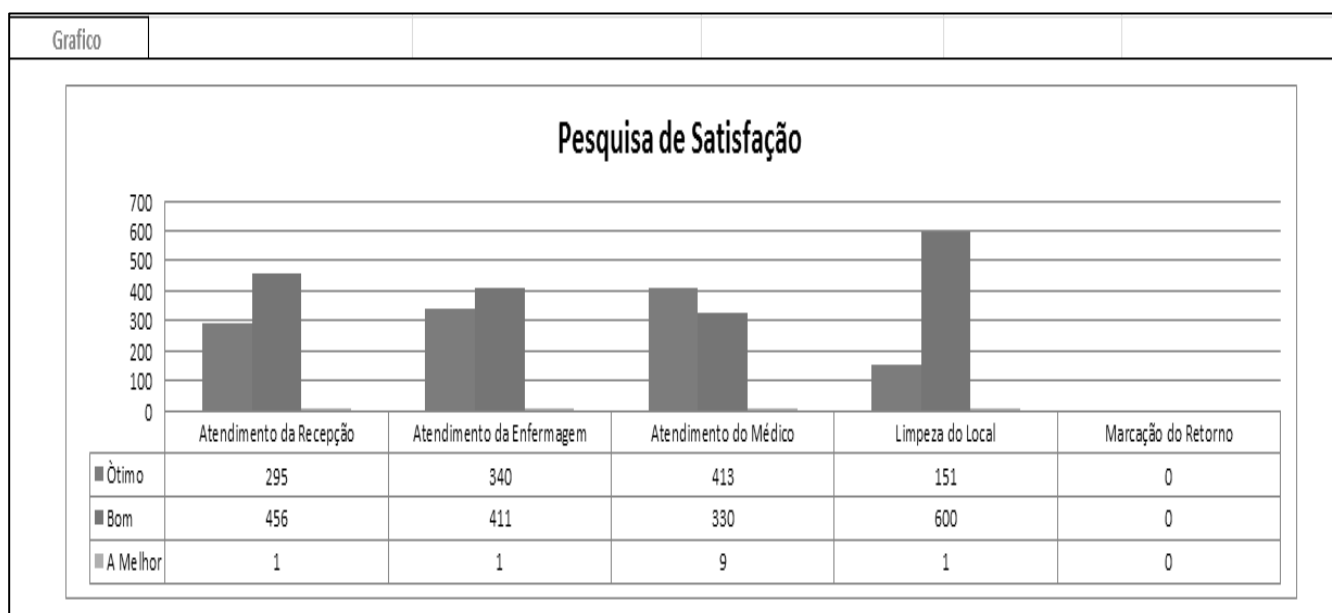
. A seguir uma amostra das insatisfações:

- Na ultrassonografia tivemos 3,1% de queixas, sendo que a maioria destes se referiu ao atendimento inadequado dos médicos;
- Dos 2,3% de queixas relativas à enfermagem, a maioria delas se queixou do tempo de espera para o atendimento;

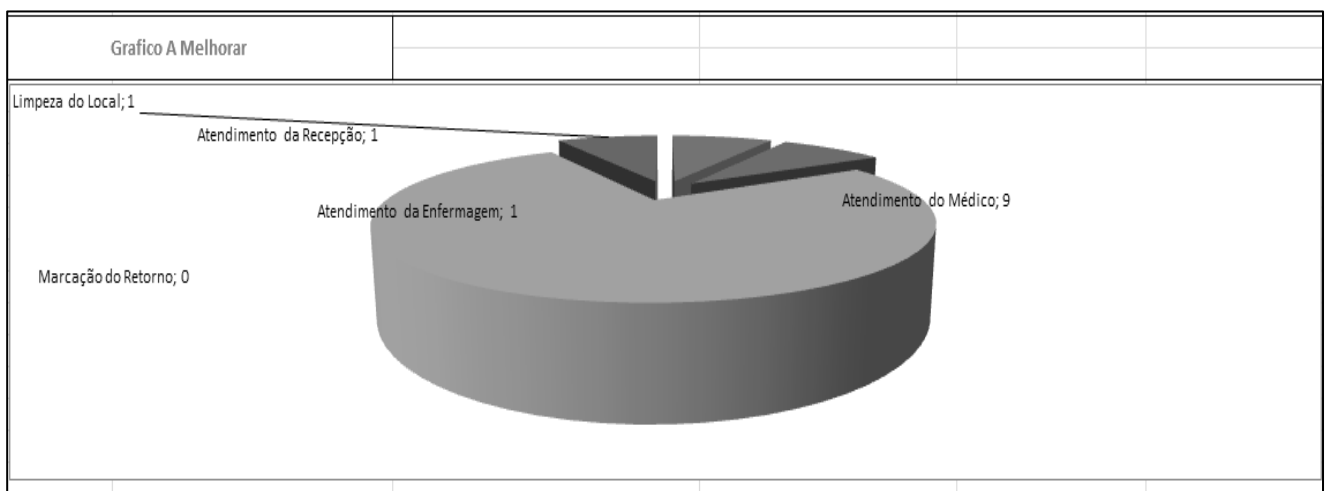
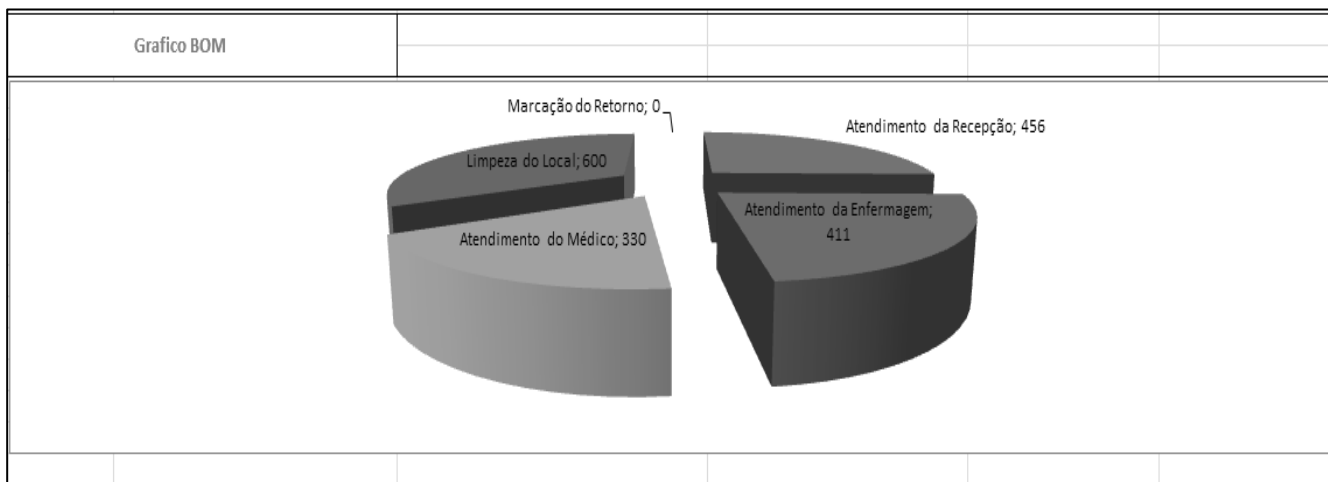
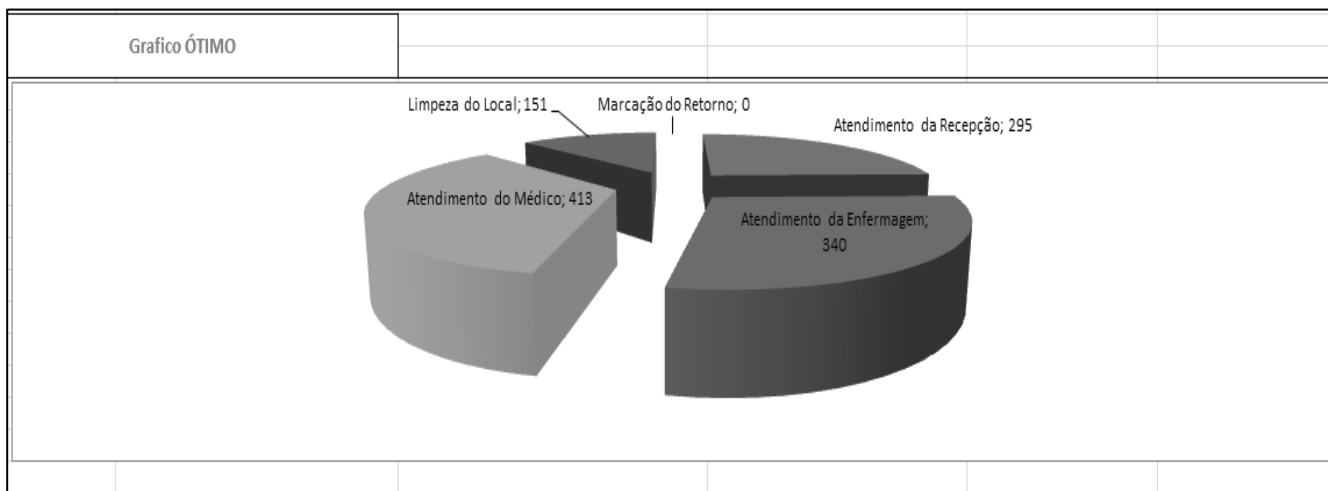
- Do 1,1% de queixas em relação ao Doppler, a maioria se queixou do atendimento dos médicos;
- Da endoscopia tivemos 1,1% de queixas, sendo que se refere ao tempo de espera no atendimento;
- Tivemos 1,4% de queixas em relação à limpeza dos banheiros e equipamentos;
- E por fim 0,3% de queixas em relação às acomodações.

**5.1 Gráficos da pesquisa de Satisfação ao Usuário do mês de Fevereiro.**

CENTRO DE ESPECIALIDADE E DIAGNÓSTICO DO JARDIM SILVEIRA		RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
Ref.: Mês	fev/18					
Quantidade de Pacientes Pesquisados:		752				
Questões	Atendimento da Recepção	Atendimento da Enfermagem	Atendimento do Médico	Limpeza do Local	Marcação do Retorno	
	Ótimo	295	340	413	151	0
	Bom	456	411	330	600	0
	A Melhorar	1	1	9	1	0







## 5.2 Relatório de Ocorrência no atendimento ao usuário nos meses de fevereiro março.

### Setor Médico.

→ **No dia 06/02/2018 período manhã:** Paciente A.F.S relata a demora no atendimento da Dra. Patrícia em realizar seu exame de USG renal e vias urinarias, o mesmo recebeu ligação da clinica antecipando seu horário, chegou conforme horário solicitado mas foi atendido uma hora depois.

Realmente houve antecipação de alguns horários, devido o não comparecimento dos pacientes nos primeiros horários, porém não contávamos com a queda do sistema, a qual tivemos que restabelecer para voltarmos o atendimento, por esse motivo, orientamos os médicos a não realizarmos mais o procedimento de antecipação de horários nas agendas.

→ **No dia 06/02/2018 período manhã:** Paciente V.G.F relata a insatisfação com o atendimento da Dra. Patrícia, a mesma reclama da demora em realizar seu exame. A paciente recebeu ligação da clinica antecipando seu horário, a mesma chegou uma hora antes e foi atendida uma hora depois.

Realmente houve antecipação de alguns horários, devido ao não comparecimento dos pacientes nos primeiros horários, porém não contávamos com a queda do sistema, a qual tivemos que restabelecer para voltarmos o atendimento, por esse motivo, orientamos os médicos a não realizarmos mais o procedimento de antecipação de horários nas agendas.

→ **No dia 08/02/2018 período tarde:** Paciente N.F relata que não gostou do atendimento do Dr. Feitosa a mesma reclama que o Dr. realizou o exame muito rápido..

Médico orientado a realizar exame com mais cautela, dando toda atenção necessária ao paciente.

→ **No dia 15/02/2018 período tarde:** Paciente S.R.reclama da demora do Dr. Feitosa para realizar seu USG, a mesma relata que seu exame estava marcado para as 14:00h, porém a mesma foi atendida as 15:44.

O atendimento de usg doppler, nem sempre é possível ser realizado dentro do horário, pois muitos pacientes possui um horário porém o mesmo possui mais de um exame, por exemplo o exame de carótidas e vertebrae, é agendado um horário, no entanto são dois exames.

→ **No dia 15/02/2018 período tarde:** Paciente G.F.B reclama da demora em ser atendido o mesmo relata que seu exame estava marcado para as 14:24 foi atendido as 16:01.

O atendimento de usg doppler, nem sempre é possível ser realizado dentro do horário, pois muitos pacientes estão marcados em um horário porém o procedimento pode implicar vários exames, por exemplo o exame de carótidas e vertebrae, é agendado um horário, no entanto são dois exames.

→ **No dia 15/02/2018 período tarde:** Paciente M.L.C.S.L reclama da demora Dr. Feitosa para realizar seu USG sua consulta estava marcada para 14:16 e foi atendida 16:04.

O atendimento de usg doppler, nem sempre é possível ser realizado dentro do horário, pois muitos pacientes estão marcados em um horário porém o procedimento pode implicar vários exames, por exemplo o exame de carótidas e vertebrae, é agendado um horário, no entanto são dois exames.

→ **No dia 16/02/2018 período manhã:** Paciente M.L.S.B reclama da rapidez do Dr. Feitosa ao realizar seu USG Obstétrica.

Médico orientado a realizar exame com mais cautela, dando toda atenção necessária ao paciente.

→ **No dia 16/02/2018 período manhã:** Paciente E.C.O.S reclama da rapidez do Dr. Feitosa ao realizar seu USG Obstétrica.

Médico orientado a realizar exame com mais cautela, dando toda atenção necessária ao paciente.

→ **No dia 23/02/2018 período manhã:** Paciente A.S.Crelata a demora do Dr. Quinteros para realizar seu ecodoppler. O mesmo chegou a clínica para realizar seu exame às 8:05 saindo da clínica as 9: 00 sem atendimento.

Esse foi um caso esporádico, pois devido a acidente na estrada o médico se atrasou.

→ **No dia 26/02/2018 período Tarde:** Paciente A.R.L.G relata falta de organização na recepção no momento de abrir a ficha clínica do paciente. A mesma não gostou do atendimento. 2321-3911.

Devido a contratação de novos colaboradores, estamos em processo de treinamento, mas adequamos horários para que esse treinamento não venha prejudicar o atendimento do paciente.

### Setor Enfermagem

→ **No dia 20/02/2018 período tarde:** Paciente M.I.J relata que a técnica de enfermagem não foi gentil ao responder a dúvida da paciente, referente ao local onde aguardar para receber seu resultado de exame de USG.

Orientamos toda a equipe para que não tal situação não se repita.

### Setor Limpeza

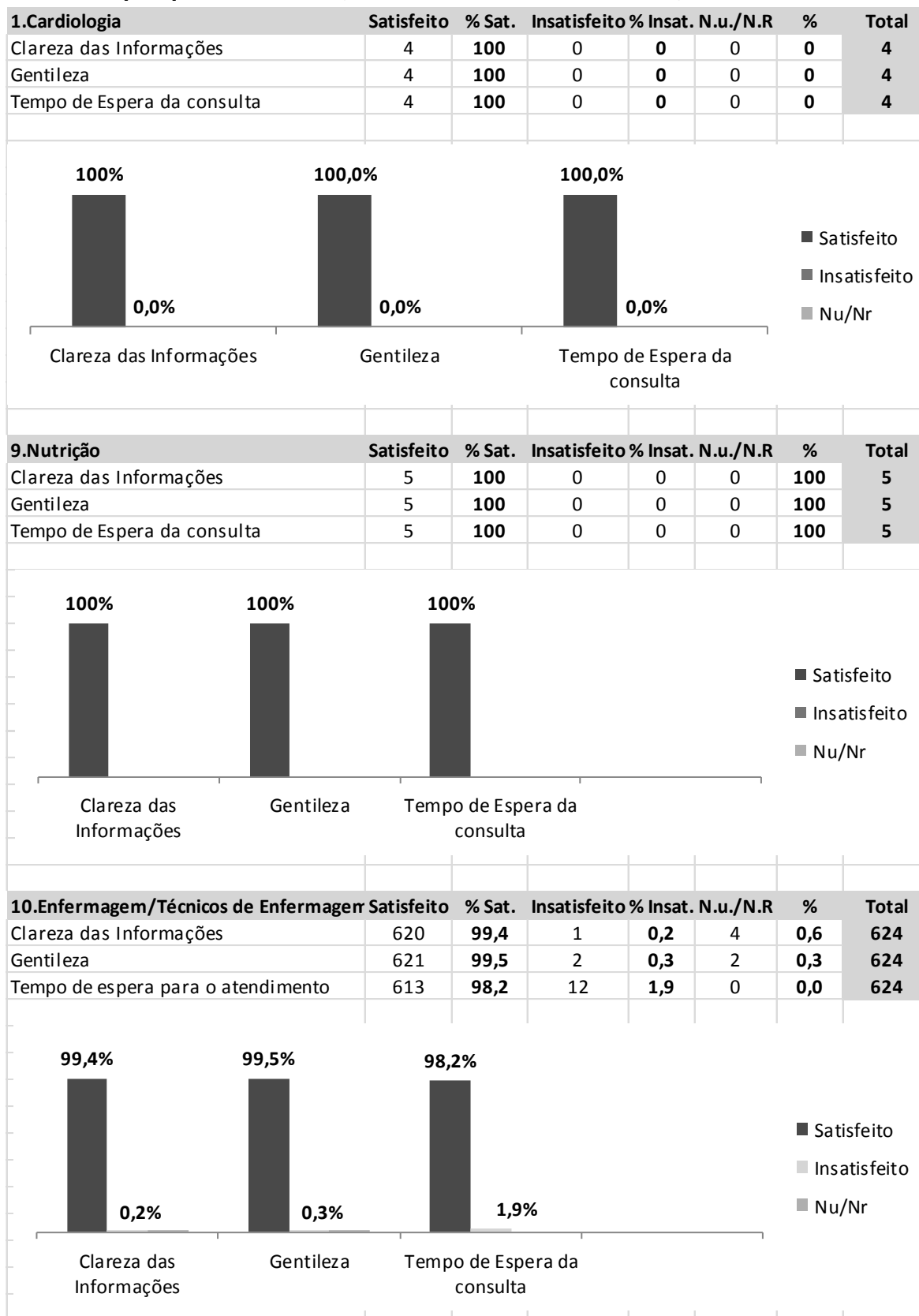
→ **No dia 15/02/2018 período manhã:** Paciente P.A.F.S relata que o lixo do banheiro estava cheio e tinha papel no chão.

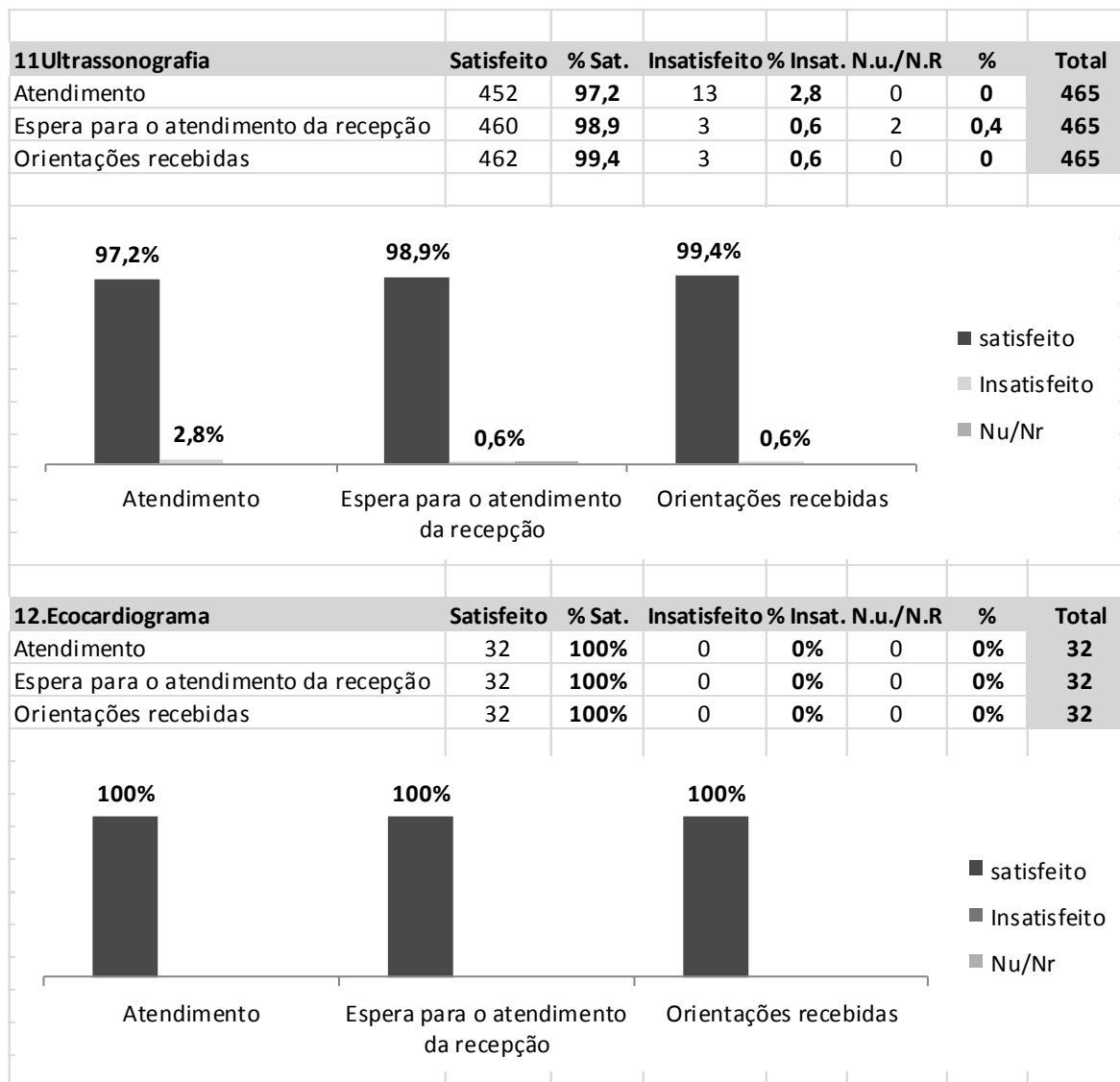
No mesmo momento o departamento SAU, entrou em contato com a colaboradora da limpeza, a qual prontamente resolveu a situação.

### 5.2.1 Quadro amostral

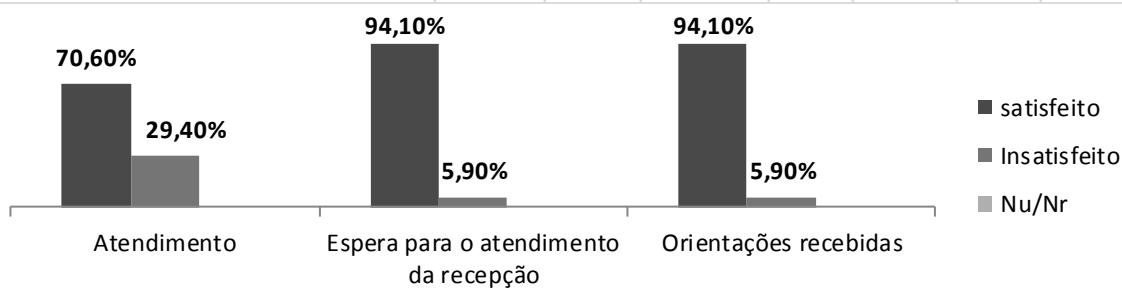
<b>AMOSTRA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - Março 2018</b>		
<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS E NÃO MÉDICAS</b>	<b>Volume de Consultas/ Mês</b>	<b>Amostra 10%</b>
CARDIOLOGIA	400	40
OTORRINOLARINGOLOGIA	200	20
REUMATOLOGIA	200	20
UROLOGIA	200	20
ENFERMAGEM	150	15
NUTRIÇÃO		
PSICOLOGIA		
SERVIÇO SOCIAL		
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.150</b>	<b>115</b>
<b>SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO - SADT</b>	<b>Volume de Exames/ Mês</b>	<b>Amostra 10%</b>
ULTRASSONOGRRAFIA	3000	300
DOPPLER VENOSO E ARTERIAL	250	25
MORFOLÓGICO	150	15
COLONOSCOPIA	70	7
ECOCARDIOGRAMA	350	35
ELETROCARDIOGRAMA COM LAUDO	200	20
ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA	200	20
HOLTER	70	7
MAPA	70	7
TESTE ERGOMÉTRICO	250	25
POTENCIAL EVOCADO AUDITIVO DO TRONCO ENCEFÁLICO (BERA).	30	3
PROCESSAMENTO AUDITIVO CENTRAL E EMISSOR OTOACÚSTICO.		
TESTE OTONEUROLÓGICO	40	4
AUDIOMETRIA ADULTO	190	19
AUDIOMETRIA INFANTIL	22	2
<b>TOTAL</b>	<b>4.892</b>	<b>489</b>
<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS ( INCREMENTOS)</b>	<b>Volume de Consultas/ Mês</b>	
PNEUMOLOGIA	120	12
DERMATOLOGIA	120	12
ENDOCRINOLOGIA	120	12
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>36</b>
<b>Total Geral</b>	<b>6.402</b>	<b>640</b>

**5.2.2 Gráficos da pesquisa de Satisfação ao Usuário do mês de Março.**

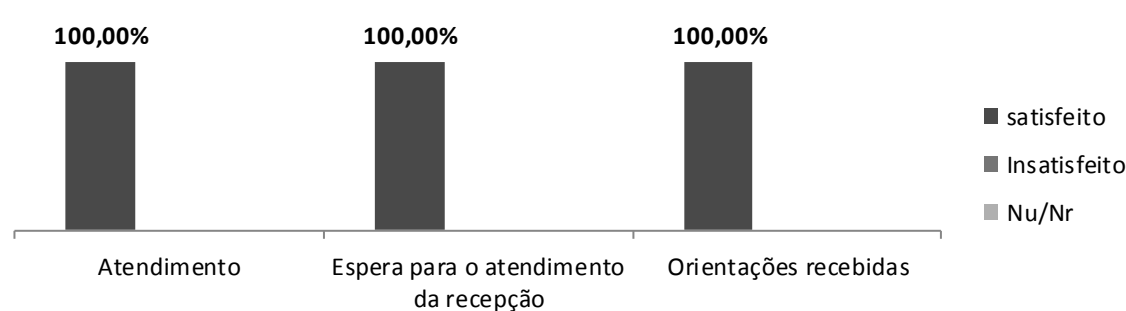




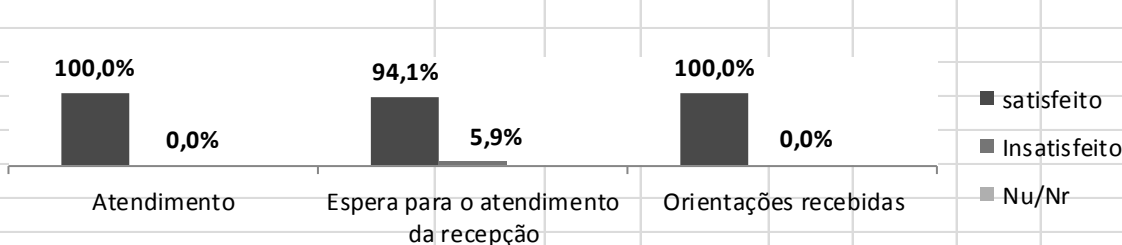
<b>13.Doppler</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	12	<b>70,6</b>	5	<b>29,4</b>	0	<b>0</b>	<b>17</b>
Espera para o atendimento da recepção	16	<b>94,1</b>	1	<b>5,9</b>	0	<b>0</b>	<b>17</b>
Orientações recebidas	16	<b>94,1</b>	1	<b>5,9</b>	0	<b>0</b>	<b>17</b>



<b>14.Morfologico</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	24	<b>100</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	<b>24</b>
Espera para o atendimento da recepção	24	<b>100</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	<b>24</b>
Orientações recebidas	24	<b>100</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	<b>24</b>

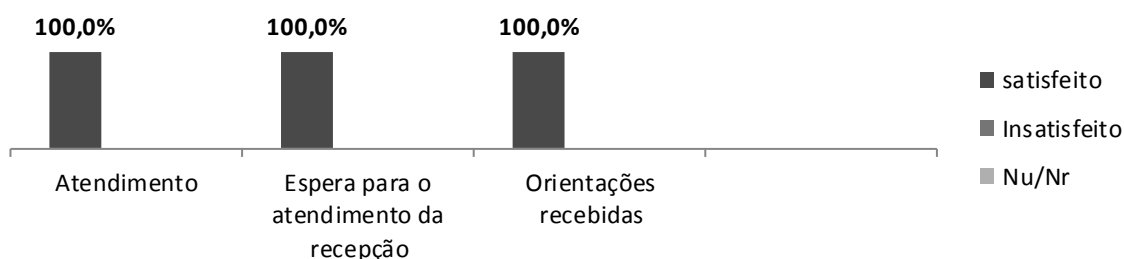


<b>15.Endoscopia</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	17	<b>100,0</b>	0	<b>0,0</b>	0	<b>0</b>	<b>17</b>
Tempo de espera para o atendimento	16	<b>94,1</b>	1	<b>5,9</b>	0	<b>0</b>	<b>17</b>
Orientações Recebidas	17	<b>100,0</b>	0	<b>0,0</b>	0	<b>0</b>	<b>17</b>

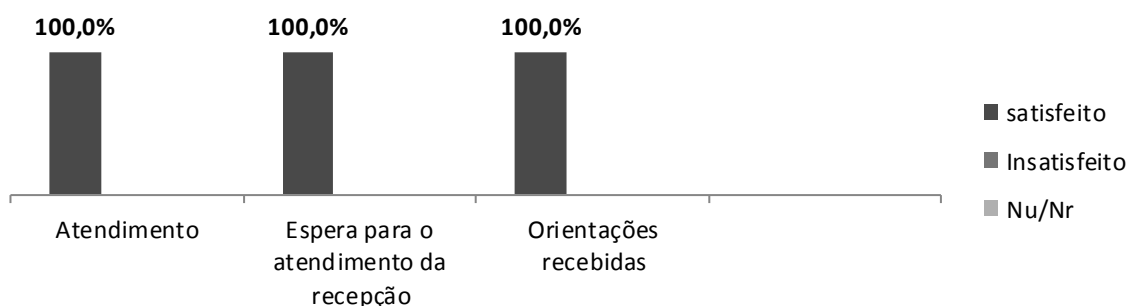




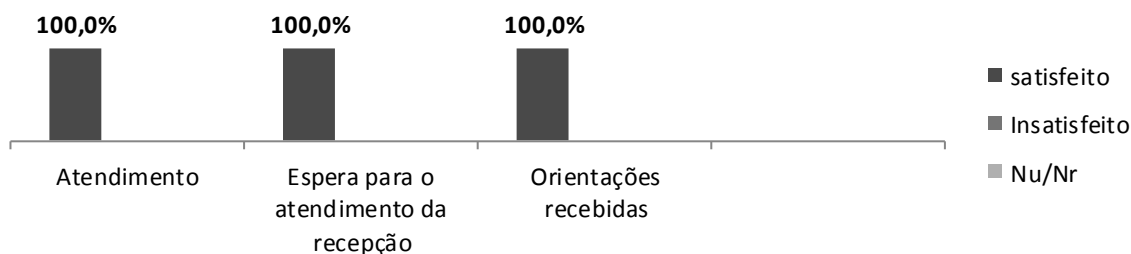
<b>17. Teste Ergométrico</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	32	100,0	0	0,0	0	0,0	32
Tempo de espera para o atendimento	32	100,0	0	0,0	0	0,0	32
Orientações Recebidas	32	100,0	0	0,0	0	0,0	32



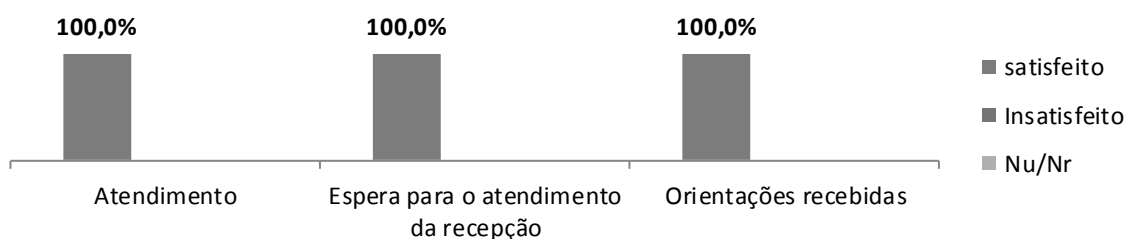
<b>18. Eletrocardiograma</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	23	100,0	0	0,0	0	0,0	23
Espera para o atendimento da recepção	22	100,0	0	0,0	0	0,0	22
Orientações recebidas	23	100,0	0	0,0	0	0,0	23



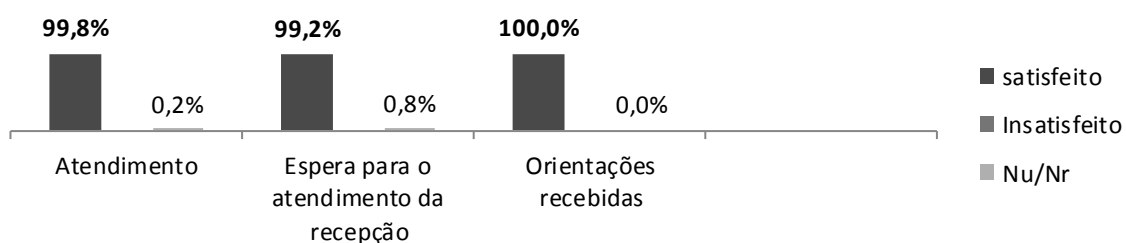
<b>19. Holter</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	8	100,0	0	0,0	0	0,0	8
Orientações Recebidas	8	100,0	0	0,0	0	0,0	8
Tempo de espera para o atendimento	8	100,0	0	0,0	0	0,0	8



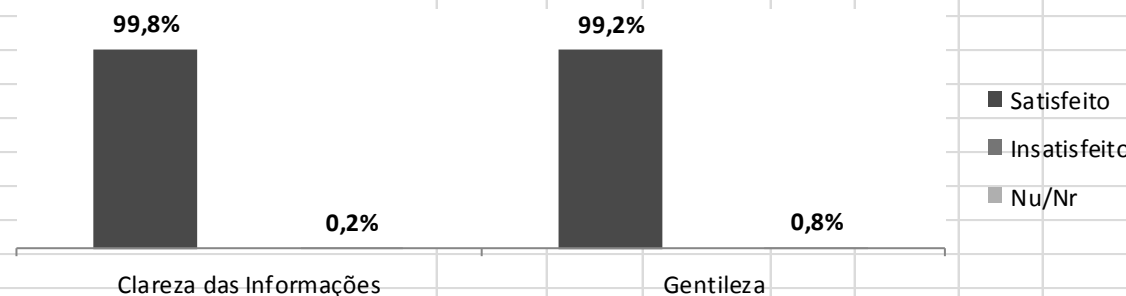
<b>20.Mapa</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Orientações Recebidas	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Tempo de espera para o atendimento	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2

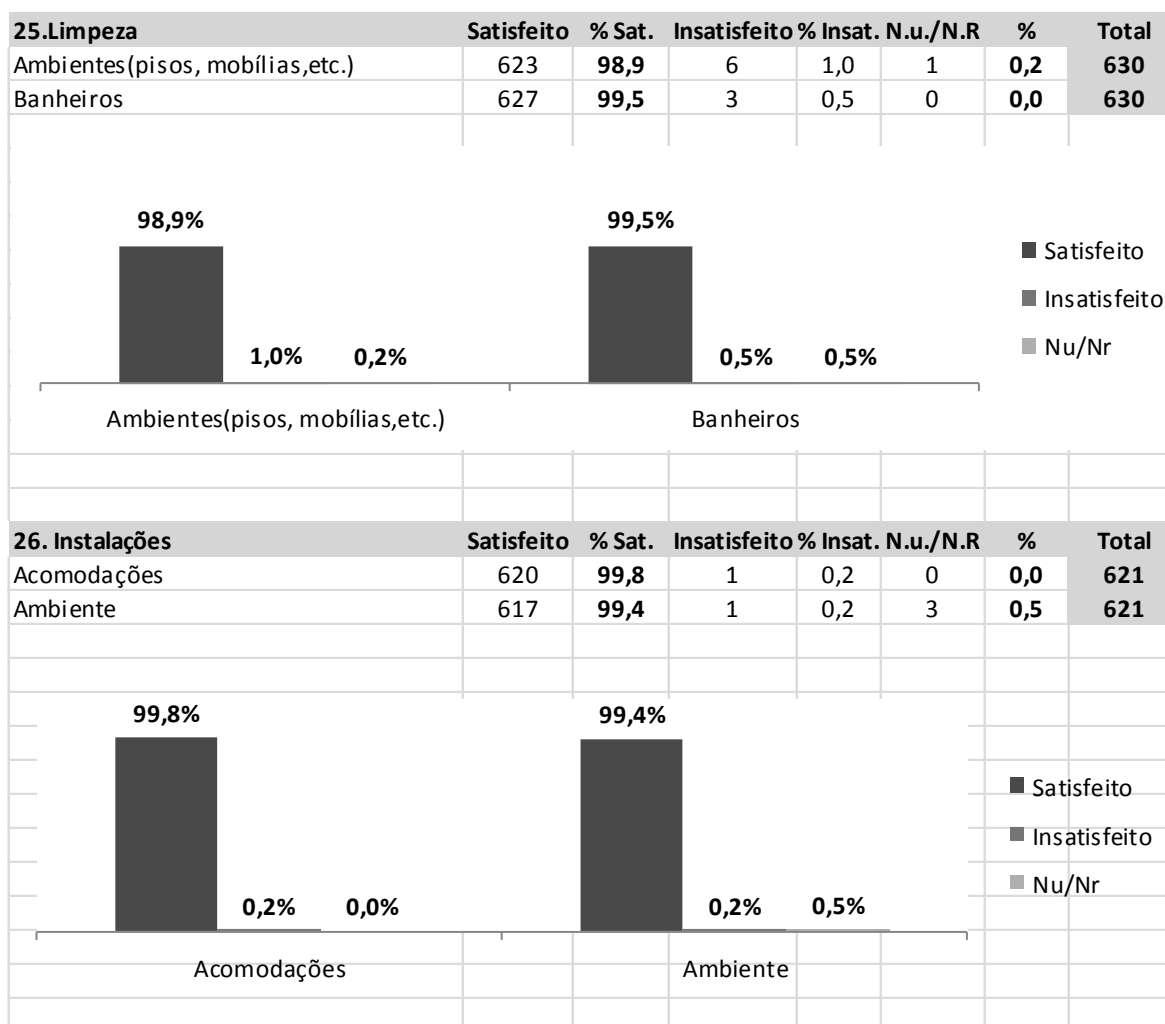


<b>23. Recepção</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Atendimento	625	99,8	0	0	1	0,2	626
Espera para o Atendimento	621	99,2	0	0	5	0,8	626
Orientações Recebidas	626	100,0	0	0	0	0,0	626



<b>24.Portaria/Controle de acesso</b>	Satisfeito	% Sat.	Insatisfeito	% Insat.	N.u./N.R	%	Total
Clareza das Informações	627	99,8	0	0	1	0,2	628
Gentileza	623	99,2	0	0	5	0,8	628





## 6 Conclusão

O primeiro trimestre da gestão da Policlínica Benedicta Carlota, pela Irmandade dqa Santa Casa de Birigui, se caracterizou pela consolidação do processo de reformulação administrativa e de fluxos operacionais. A pesquisa de opinião do usuário, passou por reformulações, precisando ainda de alguns ajustes.

Quanto as metas das especialidades médicas ficamos abaixo e medidas estão sendo tomadas para aumenta-las no próximo trimestre. Quanto ao SADT ficamos dentro da meta.

A perda primária teve uma queda significativa, mas aumentou o absenteísmo. Medidas para melhorar o absenteísmo continuam sendo tomadas, como uma maior disponibilização de vagas para o agendamento e o contato frequente com a central de regulação. Modificação na central telefônica estão sendo feitas, o que permitirá o acesso maior aos pacientes.

Persistem os problemas no agendamento do Doppler, impactando nos fluxos operacionais e no faturamento.