

Birigui, 29 de setembro de 2019.

OFÍCIO Nº: 298/2019

CONTRATANTE **PREFEITURA MUNICIPAL DE BIRIGUI**
CONTRATO DE GESTÃO: 7989/2018
PROJETO: **ESPECIALIDADES**
EXERCÍCIO: **2019**

PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – Anual /2019

A **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no **CNPJ** sob nº 45.383.106/0001-50 em cumprimento ao estabelecido no Contrato de Gestão nº 7989/2018, firmado entre o município de Birigui, com o compromisso entre as partes para supervisão/acompanhamento/regulação e execução de serviços no centro de **ESPECIALIDADES**, inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0007-45, vem respeitosamente encaminhar a Prestação de Contas Assistencial.

Relatório Assistencial 84 laudas, as quais atestamos sob pena da Lei, a autenticidade dos documentos e suas cópias.

No ensejo, reitero votos de estima e considerações.

Atenciosamente



Chislaine Cunha
Gerente de Projeto



Cláudio Castelão Lopes
Diretor Presidente

Excelentíssima Senhora,
Marian Fatima Nakad
Secretária Municipal de Saúde de Birigui

Recebi, 09/12/19 09:25h
Marian

Sumário

Sumário	1
1. RECURSOS HUMANOS	3
1.1 Previstos e Contratados	3
1.1.1 Contratados pela OS	3
1.1.2 Funcionários Efetivos	3
1.2 Pessoa Jurídica	5
1.2.1 Contratados pela OS	5
1.2.2 Relação dos Profissionais Médicos que realizam as Consultas, Exames, Procedimentos e coordenação médica pela OS	6
2. METAS	7
2.1 Consultas Médicas, Exames e Procedimentos Contratadas pela OS	7
2.2 Parecer de Avaliação das Metas:	8
3. AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇO	9
4. COMISSÃO	9
5. SERVIÇO DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO	10
6. ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE FARMÁCIA	16
7. ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA	16
8. ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	16
9. TREINAMENTO	17
10. CONCLUSÃO	18
ANEXO I - SANTA CASA DE BIRIGUI- OFTALMOLOGIA	19
ANEXO II - DEPARTAMENTO DE OFTALMOLOGIA DE BURITAMA	22
ANEXO III - CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DA SAÚDE - CIMSA	23
ANEXO IV - AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADE DE ARAÇATUBA - AME....	25
ANEXO V – AGENDAMENTO EM MIRANDÓPOLIS	28
ANEXO VI - SANTA CASA DE ARAÇATUBA	29
ANEXO VII - MAMOGRAFIA DA DIAGIMAGEM	31
ANEXO VIII – SANTA CASA DE BIRIGUI	32
ANEXO IX - TOMOSSON	35
ANEXO X - DIMEN	36
ANEXO XI – CER PENAPOLIS, ARAÇATUBA	37
ANEXO XII – HOSPITAL CENTRAL ARAÇATUBA	38
ANEXO XIII – DIVERSOS LOCAIS	39

ANEXO XIV - COMISSÃO.....	43
ANEXO XV - GALERIA DE FOTOS	71
ANEXO XVI - PAINEL COM A DESCRIÇÃO DOS PROFISSIONAIS:.....	74
ANEXO XVII - GALERIA DE FOTOS DAS URNAS DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO DO SETOR DE ESPECIALIDADES E DO AGENDAMENTO	76
ANEXO XVIII - OFICIOS ENVIADOS PARA SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE	77

1. RECURSOS HUMANOS

1.1 Previstos e Contratados

1.1.1 Contratados pela OS

Meses			Quantidade Prevista Plano Trabalho	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
Categoria Prevista no Plano	CLT	Carga horária		Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado
Supervisores	X	40 horas semanais	8	8	8	8	8	8	8	8	8	0	0
Enfermeiro	X	40 horas semanais	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Técnico Enfermagem	X	40 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0

1.1.2 Funcionários Efetivos

Categorias Profissionais	Vínculo Empregatício	Carga Horária	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
			Nível Superior e Médio									
Fonoaudiologia	Efetivo	30 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Acupuntura	Efetivo	30 horas semanais	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nutricionista	Efetivo	30 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Fisioterapia	Efetivo	30 horas semanais	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enfermeiro	Efetivo	30 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Técnico em Enfermagem	Efetivo	30 horas semanais	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Recepção	Efetivo	40 horas semanais	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Portaria	Efetivo	40 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Serviços Gerais	Efetivo	40 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Profissionais que se encontram de férias ou atestado médico no período:

Janeiro	
Gilson Luiz Basilio Bazzao	Férias 10/12/2018 a 19/01/2019
Maria Jose da Silva Rodrigues	Férias 02/01/2019 a 21/01/2019
Cristiane Andrade Vichetti	Férias 09/01/2019 a 08/02/2019
Renata Medeiros Serra	Férias 14/01/2019 a 02/02/2019
Fevereiro	
Walkiria Alessandra S. Araujo	Férias 11/02/2019 à 12/03/2019
Daniele da Silva Ramos	Férias 15/02/2019 à 02/03/2019
Alexandre Gabas	Férias 04/02/2019 à 13/02/2019
Março	
Celia Dias Barbara	16/03/2019 a 09/04/2019
Erika Martines de Souza	16/03/2019 a 05/04/2019
Abril	
Célia Dias Barbara	11/03 à 09/04/2019
Érika Martines de Souza	06/03 à 04/04/2019
Maió	
Nenhum funcionário de férias	
Junho	
Nenhum funcionário de férias	
Julho	
Liliane Alves dos Santos	10/07/2019 a 29/07/2019
Maria Aparecida F. Carriel	10/07/2019 a 19/07/2019
Ana Caroline Canssa Leonel	15/07/2019 a 03/08/2019
Maria Pazian Lirango	22/07/2019 a 05/08/2019
Leonardo Barbosa Vila	10/07/2019 a 24/07/2019
Agosto	
Maria Aparecida F. Carriel	12/08/2019 a 31/08/2019
Drielly Rodrigues Viudes	26/08/2019 a 09/09/2019
Setembro	
Drielly Rodrigues Viudes	26/08/2019 a 09/09/2019
Outubro	
Thais Tonetti Moroso	21/10/2019 a 15/11/2019

Categoria	Vínculo	Carga	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
Profissional Médicos	Empregatício	Horária										
Cardiologista	Efetivo	20 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Urologista	Efetivo	20 horas semanais	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Gastroenterologista	Efetivo	20 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Neurologista	Efetivo	20 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cirurgia Geral	Efetivo	20 horas semanais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1.2 Pessoa Jurídica

1.2.1 Contratados pela OS

Previsto no Plano / Contratados	Janeiro	Fevereiro	Marco	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
Cardiologia										
Cirurgia Geral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dermatologista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Endocrinologista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Infectologista/ Hepatologia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ortopedia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Otorrino	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pediatra	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Proctologista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Psiquiatra	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reumatologia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Outras Especialidades (Gastrologista)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Outras Especialidades (Pneumologia)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pequena Cirurgia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pequena Cirurgia (Vasectomia)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Doppler	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ultrassom Morfológico/Ultrassom Obstétrico com Doppler	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coordenador Médico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gerente Projeto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Corporativo Osório Assessoria e Consultoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

1.2.2 Relação dos Profissionais Médicos que realizam as Consultas, Exames, Procedimentos e coordenação médica pela OS

NOME	Nº CRM	ESPECIALIDADE	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
CAMILA PAZIAN FELICIANO	125479	OTORRINOLARINGOLOGISTA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CARLOS EDUARDO SANCHES	149558	ENDOCRINOLOGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
JOÃO HENRIQUE BOLIANI	134534	ENDOCRINOLOGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
HELIO AUGUSTO DE CAMARGO MITIDIERI FILHO	130580	ORTOPEDIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DANIELLE THAISE MOTERANI	134451	ORTOPEDIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OSTERWALD HENRIQUES ALVES	48751	ORTOPEDIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
JORGE ABU ABS	35859	ORTOPEDIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
NATALIA DANILA FRANCISCO	154351	PSIQUIATRIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CRISTIANE FERNANDES MORETTI	154752	PSIQUIATRIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IGOR BARCELO PRECINOTTI	142361	INFECTOLOGISTA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IGOR BARCELO PRECINOTTI	142361	HEPATOLOGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FERNANDA PACHU MONNEY FIOROTTO	160.244	DERMATOLOGISTA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MARINA RAMOS GENARO PUPIO	160961	DERMATOLOGISTA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FILIFE AUGUSTO FORNARI MONTANHOLI	144654	DERMATOLOGISTA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
LARISSA CHAVES NAVARRO DJBAK	162035	REUMATOLOGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MARIANE BREDARIOL GAZOTO	148992	PEDIATRIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DANIELLE SBROGGIO BARBOSA	148992	PEDIATRIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ANA REGINA SBROGGIO	39766	PEDIATRIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RAPHAEL CALDEIRAS PUPIO	149358	GASTROENTEROLOGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RAPHAEL CALDEIRAS PUPIO	149358	PROCTOLOGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RAPHAEL CALDEIRAS PUPIO	149358	CIRURGIA GERAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ANDRE LUIZ MENDONCA FELICIANO	113620	CIRURGIA GERAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
JOSÉ CARLOS VICENTINI	43200	EXAME DE DOPLER 1 MEMBRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
JOSÉ CARLOS VICENTINI	43200	EXAME DE DOPLER 2 MEMBRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FILIFE AUGUSTO FORNARI MONTANHOLI	144654	PEQUENA CIRURGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RAPHAEL CALDEIRA PUPIO	149358	PEQUENA CIRURGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MARINA RAMOS GENARO PUPIO	160961	PEQUENA CIRURGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
JOSE VINICIUS DE MORAES	134953	PEQUENA CIRURGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ANDRE LUIZ MENDONCA FELICIANO	113620	PEQUENA CIRURGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
THAIS DE AREA LEÃO CABRAL	161032	ULTRASSOM MORFOLÓGICO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
LUIS OTAVIO CINTRA AVEZUM	76406	PNEUMOLOGISTA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RICHARD CREVELARO	86349	COORDENADOR MÉDICO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

2. METAS

2.1 Consultas Médicas, Exames e Procedimentos Contratadas pela OS

Servicos O.S. Santa Casa	Contratada Jan a Fev	Jan	Fev	Contratada Mar a Out	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total Meta	Total Realizado	%
Consulta Médica Cardiologia	80	0	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	800	0	0,00
Consulta Médica Otorrino	280	52	142	80	84	86	86	75	67	93	82	83	1200	850	70,83
Consulta Médica Endocrinologia	300	351	360	118	343	152	138	143	142	164	204	284	1544	2281	147,73
Consulta Médica Ortopedia	600	421	445	280	315	235	243	177	249	228	222	187	3440	2722	79,13
Consulta Médica Psiquiatria	600	549	428	380	366	340	380	329	245	437	383	394	4240	3851	90,83
Consulta Médica Infectologia	150	200	130	80	136	171	146	139	173	148	128	115	940	1486	158,09
Consulta Médica Dermatologia	400	227	272	118	233	111	89	110	125	111	107	112	1744	1497	85,84
Consulta Médica Reumatologia	300	316	296	100	289	123	140	241	120	119	109	161	1400	1914	136,71
Consulta Médica Pediatria	420	650	664	420	635	736	681	410	592	678	539	516	4200	6101	145,26
Consulta Médica Proctologia	120	93	105	80	96	57	70	56	67	59	73	66	880	742	84,32
Consulta Médica Cirurgia Geral	74	85	84	74	59	73	68	57	70	50	54	71	740	671	90,68
Consulta Médica Hepatologista	50	43	16	30	15	34	38	22	36	46	16	12	340	278	81,76
Consulta Médica Gastroenterologia		75	73	80	50	65	82	45	66	57	26	29	640	568	88,75
Consulta Médica Pneumologista		61	63	80	49	75	67	89	69	77	56	90	640	696	108,75
Outras Especialidades	230	136	136										460	272	59,13
TOTAL	3604	3259	3214	2000	2670	2258	2228	1893	2021	2267	1999	2120	23208	23929	103,11

Servicos O.S. Santa Casa	Contratada Jan a Fev	Jan	Fev	Contratada Mar a Out	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total Meta	Total Realizado	%
Pequena Cirurgia	108	102	95	50	64	58	39	43	61	55	33	55	616	605	98,21
Pequena Cirurgia Vasectomia	20	17	8	10	22	9	8	11	11	8	7	7	120	108	90,00
Exame Doppler	40	60	21		0	0	0	0	0	0	0	0	80	81	101,25
Ultrassom Morfológico	34	41	39	34	41	41	41	30	32	35	31	36	340	367	107,94

Consultas Médicas dos Profissionais Efetivos	Contratada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total Realizado
Consulta Médica Urologia	0	381	401	340	331	479	295	324	337	309	143	3340
Consulta Médica Gastroenterologia	0	174	162	163	181	189	162	188	133	160	192	1704
Consulta Médica Neurologia	0	172	150	124	113	162	141	167	168	96	146	1439
Consulta Médica Cardiologia	0	18	171	211	207	369	224	54	235	216	221	1926
TOTAL	0	745	884	838	832	1199	822	733	873	781	702	8409

Procedimentos Medicos Efetivos	Contratada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total Realizado
ECG	0	214	253	166	80	188	81	113	111	260	192	1658
Pequena Cirurgia	0	2	49	42	45	29	41	37	52	45	47	389
TOTAL	0	216	302	208	125	217	122	150	163	305	239	2047

Consultas Não Médicas Efetivos	Contratada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total Realizado
Atendimento Acupuntura	0	366	476	366	521	523	361	368	427	344	225	3977
Atendimento Nutricionista	0	76	180	144	204	218	110	222	158	140	217	1669
Atendimento Fonoaudióloga	0	0	72	83	98	91	75	88	103	65	92	767
Atendimento Técnicos Enfermagem	0	71	85	44	801	735	467	647	54	30	0	2934
Atendimento Enfermagem	0	244	403	192	277	91	248	64	130	191	313	2153
Atendimento Fisioterapia	0	704	672	791	922	967	622	433	982	1156	1219	8468
TOTAL	0	1461	1888	1620	2823	2625	1883	1822	1854	1926	2066	19969

2.2 Parecer de Avaliação das Metas:

O relatório assistencial do contrato de gestão é realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas, por meio de consultas, exames e procedimentos de especialidades.

O ambulatório está destinado a pacientes advindos das Unidades Básicas de Saúde, com necessidade de atendimento nas respectivas especialidades, com funcionamento de segunda à sexta feira, no horário das 07:00 às 17:00h.

Considerando que foi realizado durante o ano publicações para que profissionais manifestarem interesse para atendimento de cardiologia, porém não tivemos nenhuma apresentação de proposta, desta forma foram agendadas consultas entre outras especialidades, conforme a demanda. Ressalto que o município conta com cardiologista.

Considerando que a partir do mês de março passou a valer a readequação do plano de trabalho protocolada em 27/02/2019.

O monitoramento da produção e faturamento compõe a Sistemática de Avaliação de Desempenho no Contrato de Gestão, onde estabelece meta para cálculo. Esta meta é estabelecida como indicador para a razão percentual de evolução de produção e faturamento da Unidade, comparando os resultados obtidos em monitoramento com os resultados obtidos no exercício.

Neste período de funcionamento, consegue -se traçar um perfil da unidade, uma vez que o processo de trabalho apresentou grandes melhorias, na estruturação e na qualidade dos registros, bem como os resultados alcançados.

3. AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇO

Segue em anexo relatório do sistema de informatização dos agendamentos realizados pelo Setor de Agendamento para outros prestadores de Serviço.

Ressalto que OS organizou todo agendamento pelo sistema, onde é possível ter uma otimização dos serviços.

- Santa Casa de Birigui- Oftalmologia (anexo I);
- Departamento de Oftalmologia de Buritama (anexo II);
- Consórcio Intermunicipal da Saúde - CIMSA (anexo III);
- Ambulatório Médico de Especialidade de Araçatuba Ame (anexo IV);
- Hospital de Mirandópolis (anexo V);
- Santa Casa de Araçatuba (anexo VI);
- Mamografia da Diagimagem (anexo VII);
- Santa Casa de Birigui – Mamografia e Raio X (anexo VIII);
- Tomosson (anexo IX);
- Dimen (anexo X);
- Cer Penápolis/Araçatuba (anexo XI);
- Hospital Central (anexo XII);
- Diversos Locais (anexo XIII);

4. COMISSÃO

Atendendo o Plano de Trabalho para criação da Comissão Ética Médica e Comissão de Prontuários, as mesmas foram construídas, ocorreram as reuniões de comissão de prontuários e de ética médica, conforme o cronograma que foi estabelecido e as atas em anexo nos relatórios mensais.

5. SERVIÇO DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

Pesquisa realizada no período de janeiro a outubro (Centro de Especialidades)

CENTRO ESPECIALIDADE			
PESSOAS	Janeiro	Fevereiro	Março
	80	56	41
A) Você utiliza o Centro de Especialidades com frequência?			
Sim	56	37	32
Não	24	19	9
Branco	0	0	0
B) Você acha que existe dificuldade em marcar consulta médica?			
Sim	55	33	24
Não	25	23	17
C) A última vez que você precisou de uma consulta médica de especialidade, em quanto tempo foi atendido?			
Na outra semana	20	12	11
Mesmo dia	3	8	10
No dia seguinte	4	3	6
Na mesma semana	7	4	5
Branco	1	0	9
Outros	45	29	0
D) O seu problema de saúde foi resolvido?			
Sim	33	29	24
Não	47	27	17
E) Caso negativo foi encaminhado para outro serviço?			
Sim	33	26	19
Não	44	30	22
Outros	0	0	0
Branco	3	0	0
F) Como você avalia o serviço da recepção?			
Ótimo	25	17	19
Bom	37	27	8
Regular	16	9	10
Ruim	2	3	4
Branco	0	0	0
G) Como você avalia o serviço da enfermagem?			
Ótimo	20	17	18
Bom	41	29	10
Regular	7	10	9
Ruim	2	0	2
Branco	10	0	2
H) Como você avalia o serviço médico?			
Ótimo	29	21	22
Bom	34	28	6
Regular	6	7	9
Ruim	1	0	2
Branco	10	0	2

O que você sugere para melhorar no atendimento no seu município?

Janeiro

Ter mais guias de exames
Soltar mais rápido os encaminhamentos
Mais médicos no atendimento

Fevereiro

Mais guias de exame
Melhorar a pós consulta
Gestão na secretaria e empatia
Mais médicos no atendimento

Março

Ter mais guias
Melhorar pós consulta
Soltar mais rápido os encaminhamentos
Mais médicos no atendimento

CENTRO ESPECIALIDADE								
PESSOAS		Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
	Total	30	4	32	0	2	6	10
1- Você utiliza o Centro de Especialidades com frequência?								
	Sim	27	4	18	0	2	2	6
	Não	3	0	14	0	0	4	4
2- Como você avalia o atendimento que recebeu na recepção/portaria ?								
	Ótimo	18	4	11	0	1	3	3
	Bom	9	0	15	0	1	2	4
	Regular	0	0	5	0	0	1	3
	Ruim	3	0	1	0	0		
3- Qual sua avaliação sobre as sala/consultório onde foi atendido ?								
	Ótimo	23	4	3	0	1	3	5
	Bom	5	0	22	0	1	2	4
	Regular	1	0	7	0	0	1	1
	Ruim	1	0	0	0	0		
4- Qual sua avaliação sobre as condições de limpeza do Centro de Especialidades?								
	Ótimo	21	4	13	0	0	4	5
	Bom	7	0	15	0	1	1	3
	Regular	2	0	4	0	1		1
	Ruim	0	0	0	0	0	1	1
5- Como você avalia o serviço da enfermagem ?								
	Ótimo	21	4	8	0	2	4	6
	Bom	7	0	20	0	0	2	4
	Regular	1	0	4	0	0		
	Ruim	1	0	0	0	0		
6- Como você avalia o atendimento médico								
	Ótimo	20	4	11	0	0	4	6
	Bom	9	0	20	0	1	1	4
	Regular	1	0	1	0	0		
	Ruim	0	0	0	0	0	1	

O que você sugere para melhorar no atendimento no seu município?

Abril
Melhorar a pós consulta, está muito demorado
Mais guias de exames
Falta vagas para marcar retorno
Mai
Não teve registro de reclamações
Junho
Não teve registro de reclamações
Julho
não teve nenhuma sugestão/reclamação
Agosto
Divulgação da ordem de chamada, não esta obedecendo a ordem de chegada
Setembro
Atender os pacientes no horario marcado
Atendimento otimo
Fui muito bem atendida pela dra Izete
Fui muito bem atendida pela enfermeira Zilda
Referente a enfermeira fui muito bem atendida
Atendimento de parabéns
Otimos profissionais
Outubro
não teve nenhuma sugestão/reclamação

Pesquisa realizada no período de janeiro a outubro (Central de Agendamentos)

CENTRAL DE AGENDAMENTO			
PESSOAS	Janeiro	Fevereiro	Março
	68	22	9
A) Você utiliza o Centro de Especialidades com frequência?			
Sim	41	14	9
Não	27	8	0
B) Você acha que existe dificuldade em marcar consulta médica?			
Sim	43	20	8
Não	22	2	1
Branco	3	0	0
C) A última vez que você precisou de uma consulta médica de especialidade, em quanto tempo foi atendido?			
No mesmo dia-	3	0	0
No dia seguinte	3	0	0
Na mesma semana	9	1	0
Na outra semana	17	7	3
Outros	27	14	6
Branco	9	0	0
D) O seu problema de saúde foi resolvido?			
Sim	35	6	3
Não	25	16	6
Branco	8	0	0
E) Caso negativo foi encaminhado para outro serviço?			
Sim	20	9	3
Não	25	13	6
Outros	23	0	0
Branco	0	0	0
F) Como você avalia o serviço da recepção?			
Ótimo	15	3	4
Bom	33	7	3
Regular	10	7	0
Ruim	7	5	2
Branco	3	0	0
G) Como você avalia o serviço da enfermagem?			
Ótimo	6	A partir do mês de fevereiro essa pergunta foi excluída do setor de agendamento	
Bom	12		
Regular	3		
Ruim	2		
Branco	45		
H) Como você avalia o serviço médico?			
Ótimo	5	A partir do mês de fevereiro essa pergunta foi excluída do setor de agendamento	
Bom	12		
Regular	5		
Ruim	3		
Branco	43		

O que você sugere para melhorar no atendimento no seu município?

Janeiro
Ter mais guias de exames
Soltar mais rápido os encaminhamentos
Mais médicos no atendimento
Fevereiro
Mais guias de exame
Soltar mais rápido os encaminhamentos
Março
Em branco

CENTRAL DE AGENDAMENTO								
PESSOAS	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	
Total	14	20	0	0	3	7	18	
1- Você utiliza a central de agendamento com frequência ?								
Sim	10	17	0	0	3	7	9	
Não	4	3	0	0	0	0	9	
2- Como você avalia o atendimento que recebeu na recepção?								
Ótimo	3	7	0	0	0	6	2	
Bom	7	10	0	0	0	1	13	
Regular	3	3	0	0	2	0	1	
Ruim	1		0	0	1	0	2	
3- Qual sua Avaliação sobre as condições de limpeza da Central de Agendamento?								
Ótimo	1	1	0	0	0	1	2	
Bom	8	17	0	0	1	6	14	
Regular	5	2	0	0	1	0	1	
Ruim	0		0	0	1	0	1	
4- Como você avalia o tempo de duração de atendimento na recepção?								
Ótimo	0	2	0	0	0	3	2	
Bom	4	7	0	0	0	4	15	
Regular	6	10	0	0	0	0	1	
Ruim	4	1	0	0	3	0	1	
5- Você compreendeu as orientações recebidas pelos profissionais?								
Sim	11	20	0	0	1	7	17	
Não	3		0	0	2	0	1	

O que você sugere para melhorar no atendimento no seu município?

Abril
Mais funcionário na recepção
Precisa de mais consultas para marcar retorno mais rápido
Agilidade nos exames
Melhorar o tempo de atendimento na recepção
Melhorar o atendimento na recepção/educação
Melhorar entrega de exames
Mai
Mais funcionarios para agilizar o atendimento
Mais profissionais da area medica para o atendimento
Demora muito para ser agendado para fazer exames
Demora muito para ser agendado para consulta
Cirurgia nunca chama para agendar
Muita demora para retirar pedido 15 dias uteis isso não pode
Encaminhamentos sempre somem
So um funcionario não da conta de atender um monte de gente
A secretaria de saúde esta de parabens muita atenciosa
Colocar uma pessoa para dar informação
Pessoa atendendo e outras em fazer nada
Fazer reparo na calçada da farmácia pacientes tropeçandos
Junho
Não teve nenhum registro de sugestões
Julho
não teve nenhuma sugestão/reclamação
Agosto
demora atendimento
funcionario não da a atenção devida por estar sozinho no atendimento
não temos condicoes de pagar plano de saúde e os pedidos não são agendados
toda vez que procuramos a central é a mesma informação tem um demanda e estamos seguindo ela
falta funcionário no atendimento
demora para agendar exames
Setembro
Necessita de ter mais exames
Necessita de ter mais cirurgias
Necessita de ter mais funcionarios para atendimento
Tempo de espera para o agendamento do DR. Jorge é ruim
Parabéns pelo atendimento da funcionaria Alexandra
Parabéns pelo atendimento
Contratar mais funcionarios para o setor igual a Alexandra
Karina nota 1.000 no atendimento
Outubro
Demora para agendar
Atendimento realizado de forma precisa

6. ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE FARMÁCIA

Todos os profissionais médicos são orientados quanto as prescrições de medicamentos que deverão ser realizadas **exclusivamente** na Relação Municipal de Medicamentos – REMUME, caso contrário que seja justificado.

7. ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA

Foi mantido o arquivo organizado, armazenando e guardando os prontuários dos pacientes, permitindo sua rastreabilidade sempre que necessário. Quando o paciente nunca passou na Unidade foi realizado a abertura do prontuário, seguindo a numeração do sistema, posteriormente sendo arquivado seguindo o controle de numeração do arquivo.

8. ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Todos os funcionários da enfermagem foram informados e treinados quanto ao registro de doenças de notificação compulsória e outros fatores de interesse para a saúde pública, ou seja, mantemos uma planilha para ser preenchidas nos casos dessas doenças, posteriormente serão enviadas para Vigilância Epidemiológica.

9. TREINAMENTO

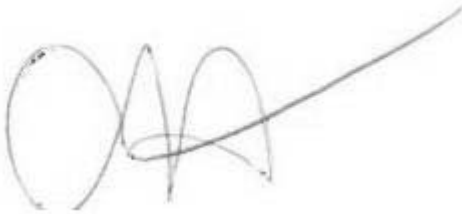
No período foi realizado capacitações e treinamentos conforme cronograma, sendo eles:

- Nutrição, onde foi abordado as questões de alimentação.
- Ginastica Elaboral, foi realizado diversos treinamentos abrangendo toda a necessidade dos funcionários.
- Fonoaudióloga, trabalhando a forma de respiração correta.
- Motivacionais
- Fluxo de funcionamento dos setores.
- Treinamentos relativos ao programa de gestão onde foi capacitado lista de espera, relatório, pesquisas e demanda reprimida.

10. CONCLUSÃO

Considerando a proposta das Metas de Produção Assistencial no Plano de trabalho, constando números de atendimentos, procedimentos realizados no contrato de gestão: ACOMPANHAMENTO E GERENCIAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO PARA EXECUÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS DE ESPECIALIDADES.

Atingimos a meta prevista no Plano de Trabalho dentro das possibilidades apresentadas, buscando sempre qualidade nos serviços prestados para os munícipes de Birigui.

	
Chislani C. Batista Cunha EDUVINI - Consultoria e Assessoria	Claudio Castelão Lopes Presidente