



**IRMANDADE DA SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**



Birigui, 11 Junho de 2018

OFÍCIO Nº 09/2018

Prezado Senhor:

Ref.: PRESTAÇÃO DE CONTAS – 1º TRIMESTRE/2018

Em cumprimento ao estabelecido na Lei Municipal nº 5865, de 27 de junho de 2014, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 5430, de 03 de junho de 2015, e no Contrato de Gestão nº 7989 /2018, firmado entre o **Município de Birigui** e a **Organização Social Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui**, com o compromisso entre as partes para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde para **ACOMPANHAMENTO E GERENCIAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO PARA EXECUÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS DE ESPECIALIDADES**, vem respeitosamente encaminhar a Prestação de Contas, conforme abaixo relacionado:

- Relatório Assistencial do 1º Trimestre;

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocamos a sua inteira disposição para todos os esclarecimentos que se fizerem necessário.

Chislani C. Batista Cunha
Gestora Projeto

Atenciosamente

Cláudio Castelão Lopes
Presidente

**Excelentíssimo Senhor,
GILMAR TRECCO CAVACA
Secretário Municipal de Saúde**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
SETOR DE PROTOCOLO - URPRC

Processo nº 18387 CA1694/26

Assunto: Solicitação Providências

Data: 27/07/18 11:19

Usuário: Márcia Almeida

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. RECURSOS HUMANOS	3
2.1 Funcionários Contratados pela OS	3
2.2 Funcionários Efetivos do Município	4
2.3 Pessoa Jurídica Contratado da OS	5
3. METAS.....	6
3.1 Metas das Consultas, Exames e Procedimentos Contratados pela O.S	6
3.2 Consultas, Exames e Procedimentos realizados pelos Profissionais Efetivos:	7
4. DEMONSTRATIVO POR LINHA DE SERVIÇO:.....	8
4.1 Demonstrativos das Metas de Consultas Contratadas pela OS:	8
4.2 Demonstrativos das Metas de Exames Contratados pela OS:	8
4.3 Demonstrativos das Metas de Procedimentos Contratados pela OS:.....	9
4.4 Demonstrativo das metas prevista no Plano de Trabalho e o Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos pela OS:	9
5. PARECER DE AVALIAÇÃO DAS METAS:	10
6. COMISSÃO:	15
7. SERVIÇO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO	15
7.1 Apontamentos.....	15
7.2 Encaminhamentos e Resoluções.....	16
8. TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO:.....	18
9. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO.....	18
10. CONCLUSÃO FINAL	21
11. ANEXO 1	23



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI



1. INTRODUÇÃO

Organização Social Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, iniciou no dia 12 de março a execução das ações e serviços de saúde para **ACOMPANHAMENTO E GERENCIAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO PARA EXECUÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS DE ESPECIALIDADES.**

Esse projeto será primordial aos munícipes de Birigui pois irá garantir os atendimentos especializados de média complexidade onde as Unidades Básicas de Saúde não realizam.

A **Organização Social Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui** através do Ambulatório de Especialidade libera no sistema de informatização as cotas das especialidades previstas no Plano de Trabalho para o Setor de Agendamento, onde o mesmo realiza agendamento.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui libera as cotas de consultas, exames e procedimentos para Setor de Agendamento, os pacientes são agendados com horários intercalados para diminuir o tempo espera no ambulatório, visando a qualidade no atendimento. Na entrada os pacientes se identificam na Portaria onde é confirmado a sua consulta e o mesmo é direcionado para a recepção para cadastro/ emissão da ficha de atendimento ambulatorial. Algumas especialidades os pacientes passam por atendimentos na pré – consulta e posteriormente aguardam na Sala de Espera, as chamadas para o Consultório Médico são organizadas através de painel eletrônico, o espaço é climatizado e

2. RECURSOS HUMANOS

2.1 Funcionários Contratados pela OS




	1 mês	2 mês	3 mês		
Categoria Prevista no Plano	Quantidade Prevista	Quantidade Prevista	Quantidade Prevista	CLT	Carga horaria
Coordenador Geral	1	1	1	X	40 horas semanais
Supervisores	4	4	9	X	40 horas semanais

	1 mês	2 mês	3 mês		
Categoria Contratadas no Plano	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	Quantidade Contratado	CLT	Carga horaria
Coordenador Geral	1	1	1	X	40 horas semanais
Supervisores	4	4	9	X	40 horas semanais

Observação: No segundo mês foi realizado a o aumento da quantidade de supervisores de 4 para 9 supervisores.

2.2 Funcionários Efetivos do Município

Categoria Profissionais Nível Superior	Efetivo	Profissional Nível Superior	Carga horaria
Fonoaudiologia	X	X	30 horas
Acupuntura	X	X	30 horas
Nutricionista	X	X	30 horas
Fisioterapia	X	X	30 horas

MA 4



Categoria Profissionais Médicos	Efetivo	Médicos Efetivos	Carga horaria
Cardiologista	X	X	20 horas
Ortopedia	X	X	20 horas
Urologia	X	X	20 horas
Gastroenterologia	X	X	20 horas
Neurologia	X	X	20 horas
Pequena Cirurgia	X	X	20 horas

2.3 Pessoa Jurídica Contratado da OS

12 MARÇO/ABRIL		MAIO/12 JUNHO	
Previsto no Plano	Contratado	Previsto no Plano	Contratado pela OS
Cardiologista	X	Cardiologista	X
Cirurgia Geral	X	Cirurgia Geral	X
Cirurgia Vascular		Dermatologista	X
Dermatologista	X	Endocrinologista	X
Endocrinologista	X	Hepatologista	X
Hepatologista	X	Infectologista	X
Infectologista	X	Ortopedia	X
Neuro Pediátrica		Otorrino	X
Ortopedia	X	Pediatra	X
Otorrino	X	Proctologista	X
Pediatra		Psiquiatra	X
Proctologista	X	Reumatologia	X
Psiquiatra	X	Pequena Cirurgia	X
Reumatologia	X	Doppler	X
Pequena Cirurgia	X	Ultrassom Morfológico/ Ultrassom Obstétrico com Doppler	X
Doppler	X	Coordenador Médico	X
Coordenador Médico	X	Gestor Projeto	X

MA 5



3. METAS

3.1 Metas das Consultas, Exames e Procedimentos Contratados pela O.S

Período	Mês 03 (12 a 31)		Mês 04		Mês 05		Mês 06 (01 a 12)		Meta /atendido no trimestre			
	Meta	Atendida	Meta	Atendida	Meta	Atendida	Meta	Atendida	Meta total	Atendido	%	
CONSULTAS OS												
Consulta Médica Otorrino	210	96	280	172	280	228	94	87	864	583	67,48	
Consulta Médica Endocrinologia	360	55	448	370	320	477	106	114	1234	1016	82,33	
Consulta Médica Ortopedia	819	241	1092	606	600	891	200	398	2711	2136	78,79	
Consulta Médica Psiquiatria	450	186	600	510	600	829	200	230	1850	1755	94,86	
Consulta Médica Cardiologia	180	46	240	76	80	79	26	21	526	222	42,21	
Consulta Médica Infectologia	210	105	280	122	280	131	93	46	863	404	46,81	
Consulta Médica Dermatologia	360	229	480	408	480	502	160	210	1480	1349	91,15	
Consulta Médica Reumatologia	225	155	300	297	300	317	101	128	926	897	96,87	
Consulta Médica Pediatria	1152	0	1536	131	420	293	140	94	3248	518	15,95	
Consulta Médica Proctologia	90	62	120	100	120	92	40	36	370	290	78,38	
Consulta Médica Cirurgia Geral	123	31	164	70	74	147	24	77	385	325	84,42	
Consulta Médica Hepatologista	150	11	200	0	50	20	17	14	417	45	10,79	
Cirurgia Vascular	186	0	248	0					434	0		
Neuro Pediatria	240	0	320	0					560	0		
Mutirão								4591	0	4591		
TOTAL	4755	1217	6308	2862	3604	4006	1201	6046	15868	14131	89,05	

EXAMES OS												
Exame de Doppler	30	23	40	70	40	30	14	10	124	133	107,26	
Ultrasson Morfológico e Ultrasson Obstetrico Doppler	não tinha	não tinha	não tinha	não tinha	34	0	4	5	38	5	13,16	
PROCEDIMENTOS OS												
Pequena Cirurgia	81	10	108	45	108	221	36	63	333	339	101,80	
Pequena Cirurgia Vas.	15	0	20	24	20	21	7	10	62	55	88,71	

3.2 Consultas, Exames e Procedimentos realizados pelos Profissionais Efetivos:

Periodo	mês 3 (12 a 31)	Mês 04	Mês 5	Mês 6 (1 a 12)	Atendido no trimestre
CONSULTAS EFETIVOS	Atendida	Atendida	Atendida	Atendida	Atendido
Consulta Médica Urologia	281	335	357	186	1159
Consulta Médica Gastroenterologia	120	164	173	73	530
Consulta Médica Neurologia	162	244	134	111	651
Consulta Médica Cardiologia	270	369	294	30	963
Pequena Cirurgia	31	40	22	17	110
ECG			111	73	184
Atendimento Acupuntura	141	350	418	142	1051
Atendimento Nutricionista	124	181	178	59	542
Atendimento Fonoaudiologa	38	69	86	31	224
Atendimento Enfermeiras	0	0	168	210	378
Atendimento Tecnicos Enfermagem	0	0	78	17	95
Atendimento Auxiliar de Enfermagem	0	0	0	0	0
Atendimento Fisioterapia	722	1009	943	345	3019

7

4. DEMONSTRATIVO POR LINHA DE SERVIÇO:

4.1 Demonstrativos das Metas de Consultas Contratadas pela OS:

CONSULTAS	QUANTIDADES FISICA	%
META PLANO	15868	100
REALIZADO	14131	89,05



4.2 Demonstrativos das Metas de Exames Contratados pela OS:

EXAME	QUANTIDADES FISICA	%
META PLANO	162	
REALIZADO	138	85,19



MA
8

4.3 Demonstrativos das Metas de Procedimentos Contratados pela OS:

PROCEDIMENTOS	QUANTIDADES FISICA	%
META PLANO	395	
REALIZADO	394	99,75



4.4 Demonstrativo das metas prevista no Plano de Trabalho e o Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos pela OS:

Não apresentamos a planilha de absenteísmo, pois a empresa de Sistema de Informatização está realizando alguns ajustes, devido alguns erros consideráveis que encontramos no sistema.

Informo ainda que assim que realizarem as devidas configurações estaremos emitindo a esta Comissão de Avaliação os reais números de absenteísmo.

9



5. PARECER DE AVALIAÇÃO DAS METAS:

Considerando foi realizada publicação para que profissionais médicos se manifestassem concernente ao interesse de prestar serviços à cogestão relativa às especialidades ut retro descritas, não havendo profissional médico interessado em realizar a prestação relativa à especialidade Neuropediatra e Cirurgia Vasculare e um número de profissional médico insuficiente para atender a quantidade de consultas em algumas especialidades previstas no plano como por exemplo: Cardiologia, Cirurgia Geral, Hepatologista e Pediatria no período de 12 a 30 de **março**;

Considerando que alguns médicos começaram os atendimentos após a data de início do projeto, dificultando o alcance da meta;

Considerando que a falta de Gestão pelo Setor de Agendamento dificulta o processo de atendimento, pois o absenteísmo e a perda primária dificultaram o alcance das metas.

Isso porque, os encaminhamentos não são informatizados, a estrutura física necessita de imediatas adequações, uma vez que o trânsito de pacientes no acesso das repartições dificulta e inviabiliza o trabalho da equipe, inclusive dos agendamentos. Ainda, grande parte dos funcionários são estagiários com carga horária de seis horas, e na semana de prova cumprem apenas três horas.

Não obstante, saliente-se que, os encaminhamentos são arquivados em caixas, sendo impossível o agendamento por ordem cronológica. Qualquer pessoa possui acesso aos encaminhamentos, sem quaisquer critérios de ordem. As consultas não são confirmadas previamente, os funcionários não conseguem agendar todas as cotas que foram distribuídas pela OS, gerando a perda primária.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI



Isso sem cogitar na falta de organização do referido setor de agendamento, em que foram constatadas duplicidade de agendamento para o mesmo paciente, na mesma especialidade.

Ademais, constata-se necessidades peculiares, como a falta de funcionários em diversos setores essenciais, como recepção e arquivo, o que dificulta ainda mais o fluxo de agendamentos e inviabiliza o combate ao absenteísmo e perda primária. Na portaria da unidade, estão disponíveis somente um funcionário e um estagiário. Na digitação, há somente um funcionário para fazer o faturamento de todas fichas de atendimento, incluindo os atendimentos de fisioterapia, nutricionista e fonoaudiologia.

No período da tarde, há somente dois técnicos de enfermagem para realizar a pré-consulta, pós-consulta, eletrocardiograma e auxiliar nas pequenas cirurgias e posteriormente na limpeza dos materiais.

Outro fator relevante é a falta de equipamentos de informática e demais mobiliários tais como mesas, cadeiras e outros, dificultando sobremaneira o desenvolvimento do trabalho dos profissionais. No Setor de Agendamento e no Arquivo não há computadores e linha telefônica insuficiente inviabilizando.

Ressalto também a dificuldade do setor na digitação da produção dos profissionais da Especialidade, como podemos observar que vários profissionais apresentam sem produção ou produção muito baixa da realidade.

No mês de abril permanecendo a dificuldade de encontrar profissionais médicos interessados em realizar a prestação relativa à especialidade Neuropediatra e Cirurgia Vasculuar e um número de profissional médico insuficiente para atender a quantidade de consultas em algumas especialidades previstas no plano como por exemplo: Cardiologia, Cirurgia Geral, Hepatologista e Pediatria, prejudicando o alcance das metas, sendo assim



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI



das 6.308 consultas conseguimos ofertar para o ambulatório de especialidade o total de 4.296 correspondente a 68,10%.

Considerando que estamos ajustando o sistema de informatização do município onde foi possível acompanhar as consultas ofertadas, o que foi agendado pelo setor, quantidade de perda primária e o absenteísmo, diante desta análise é possível analisar a dificuldade que o município está tendo referente ao setor de agendamento, o número de perda primária e absenteísmo é significativo.

Ressalto que mantém dificuldade do setor na digitação da produção dos profissionais da Especialidade, como podemos observar que vários profissionais apresentam sem produção ou produção muito baixa da realidade, estaremos organizando um treinamento com profissionais para realizar o preenchimento da Ficha de Atendimento Ambulatorial – FAA corretamente, tendo em vista que a digitação compromete as informações no Sistema Informação Ambulatorial- SIA do Ministério da Saúde no faturamento, segue a produção no quadro abaixo:

MAIO

Considerando o Ofício enviado pelo Secretário Municipal de Saúde Gilmar Trecco Cavaca, solicitando que a Irmandade da Santa Casa de Birigui apresente uma Proposta de Readequação do Plano de Trabalho, com redução do valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) do plano originário, em razão da previsão orçamentária para ano corrente;

Considerando que tivemos que realizar a readequação do **PLANO DE TRABALHO**, onde foi acrescido **ULTRASSON MORFOLOGICO/ ULTRASSOM OBSTETRICO COM DOPPLER** e contratação de técnico de enfermagem, informo que não foi possível realizar os exames neste mês, tendo em vista que a publicação do aditivo foi publicada no dia 11



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI



de maio (sexta-feira), sendo necessários os tramites de contratação para atendermos Regulamento de Compras e Contratação.

Neste mês realizamos mutirões, incluindo as segundas feiras em horário diferenciado até as 21 horas com todas as especialidades prevista no plano de trabalho, onde o resultado foi bastante satisfatório. Com as ligações prévias foi observado que o número de absenteísmo diminuiu, onde foi separado muitos encaminhamentos que os pacientes não querem, e encaminhados para Unidades Básicas de Saúde para que os Agentes Comunitários realizam uma segunda confirmação com assinatura do paciente e posteriormente arquivadas no prontuário.

Referente aos atendimentos de Profissionais de Nível Superior exceto Médico, iremos organizar os agendamentos, pois a diferença da meta do agendado e do realizado é porque não é realizado no sistema adequadamente.

01 A 12 JUNHO

Considerando que as metas neste Relatório Assistencial foram do dia 01 a 12 de junho, sendo computado para o valor médio das metas os dias uteis, sendo equivalente a sete dias uteis.

Neste mês realizamos mutirões, durante o dia como também as segundas feiras em horário diferenciado até as 21 horas com todas as especialidades prevista no plano de trabalho, onde o resultado foi bastante satisfatório. Foi realizado também um mutirão para busca ativa de hipertensos e diabéticos com objetivo de realizar diagnóstico precoce das referidas patologias.

Como podemos observar que tivemos um valor significativo na perda primária dos médicos efetivos, pois a enfermeira responsável deixou no sistema vagas para encaixes, e as mesmas não foram preenchidas, desta maneira foi orientada quanto reserva para



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI



encaixe, com objetivo de diminuir a perda primária, abrindo essas vagas para o setor de agendamento.

Os médicos efetivos tiveram algumas perdas primárias devidos algumas especialidades não terem demanda suficiente para agendamento.

Nos atendimentos de fisioterapia os atendimentos não estão informatizados, estamos realizando a organização para essa informatização, foi padronizado com os fisioterapeutas para preenchimento dos procedimentos corretos (neurológico, ortopédico e pneumo) conforme padronizado na tabela sigtap, orientado quanto o preenchimento na ficha de atendimento ambulatorial – FAA quanto ao absenteísmo para que seja preenchimento e posteriormente informatizado no sistema do assessor público.

Considerando que estamos utilizando o sistema de informatização do assessor público, foi solicitado para empresa que realizasse a construção de um relatório para que emite a relação de remessas do próprio sistema para as Unidades Básicas de Saúde.

Mantivemos as ligações prévias com objetivo da redução absenteísmo, onde são separados muitos encaminhamentos que os pacientes não querem, onde os mesmos estão sendo encaminhados para Unidades Básicas de Saúde para que os Agentes Comunitários realizam uma segunda confirmação com assinatura do paciente e posteriormente arquivadas no prontuário.

Informamos que muitas especialidades estabelecidas no Plano de Trabalho já diminuiram, no ponto de não termos demandas para a semana, desta forma encaminharemos uma solicitação para a Comissão Avaliação para a possibilidade de acrescentarmos outras especialidades no Plano de Trabalho que o município apresenta demanda.

As metas na sua totalidade foram alcançadas, buscando a qualidade e a efetivação dos serviços previsto no Plano de Trabalho.

6. COMISSÃO:

Foi realizado um comunicado para todos os médicos para participarem da eleição da Comissão Ética Médica, deixado no Painel Informativo com a data do dia 13/06/2018 às 14 horas.

A eleição da Comissão Ética Médica, foi realizado no dia 13/06/2018 a partir das 14 horas, onde a composição ficou da seguinte maneira:

- PRESIDENTE (MÉDICO) RICHARD CREVELARO,
- PRIMEIRO SECRETÁRIO (MÉDICO) IGOR BARCELLOS PRECINOTI,
- SEGUNDO SECRETÁRIO (MÉDICO) RAPHAEL CALDEIRA PUPIO,
- PRIMEIRO SUPLENTE (MÉDICA) LARISSA CHAVES NAVARRO DJABACK,
- SEGUNDO SUPLENTE (MÉDICO) NEI CAMPELO CABRAL,
- TERCEIRO SUPLENTE (MÉDICO) JORGE ABU ABI.

7. SERVIÇO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

7.1 Apontamentos

No mês de maio tivemos somente um preenchimento do impresso da pesquisa, onde a paciente reclama que a enfermagem não verifica pressão.

No mês de junho (1 a 12) foram 11 (onze) pessoas que realizaram a pesquisa.

7.2 Encaminhamentos e Resoluções

Realizado reunião com a enfermagem com orientação da realização da pré - consulta das especialidades que necessitam verificar os sinais vitais, e quanto as solicitações dos pacientes que não estão nas especialidades previstas da pré – consulta.

Iremos orientar os funcionários para incentivar os pacientes a realizarem o preenchimento da pesquisa de satisfação ao usuário.

No mês de junho já foi possível realizar tabulações como:



C) A última vez que você precisou de uma consulta médica de especialidade, em quanto tempo você foi atendido?

No mesmo dia	0
No dia seguinte	1
Na mesma semana	1
Na outra semana -	0
Outros a citar - meses e anos	0



D) O seu problema de saúde foi resolvido?

Sim	8
Não	4



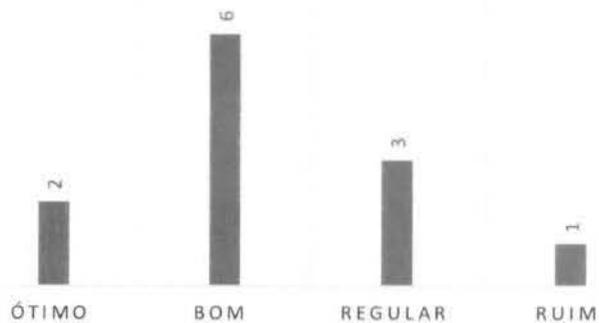
E) Caso negativo foi encaminhado para outro serviço?

Sim	3
Não	1



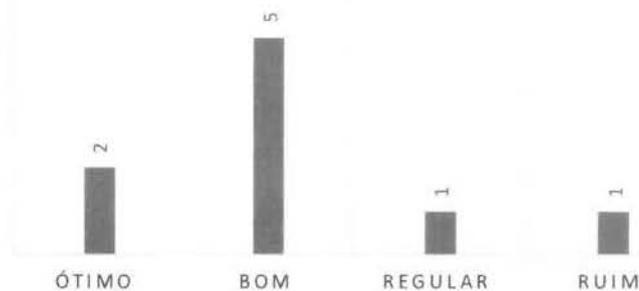
F) Como você avalia o serviço da recepção?

Ótimo	2
Bom	6
Regular	3
Ruim	1



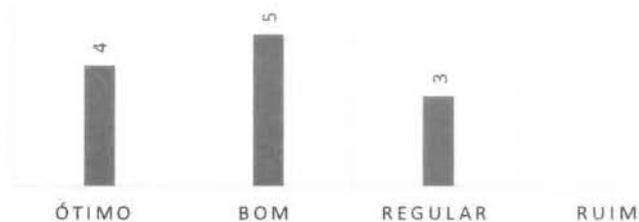
G) Como você avalia o serviço da enfermagem?

Ótimo	2
Bom	5
Regular	1
Ruim	1



H) Como você avalia o serviço médico?

Ótimo	4
Bom	5
Regular	3
Ruim	



8. TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO:

- Treinamento com equipe sobre o fluxo de atendimento;
- Treinamento com equipe sobre o fluxo de encaminhamento das UBSs para Setor de Agendamento e do Setor de Agendamento para UBSs;
- Treinamento com equipe sobre o fluxo de atendimento;
- Treinamento com equipe sobre o fluxo de encaminhamento das UBSs para Setor de Agendamento e do Setor de Agendamento para UBSs;
- Treinamento com funcionários com técnicos do sistema de informatização da Secretaria Municipal de Saúde,
- Capacitação para preenchimento do Portal da Transparência.

9. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Handwritten signature

Handwritten signature

DESCRIÇÃO DE ETAPAS	MESES												Execução	
	INI	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º		12º
Assinatura do Termo de Parceria	X													CONFORMIDADE
Publicação de Regulamentos	X													CONFORMIDADE
Recebimento da ordem de início	X													CONFORMIDADE
Organização da estrutura física e operacional	X													EM ANDAMENTO
Procedimentos de Contratação		X												CONFORMIDADE
Início da atividade/ implantação		X												CONFORMIDADE
Treinamento da Equipe		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	CONFORMIDADE
Planejamento das Ações Estratégicas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	CONFORMIDADE
Constituição das Comissões		X												EM ANDAMENTO
Elaboração de manuais, planos de trabalho, normas, regras e procedimentos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	EM ANDAMENTO
Execução das Ações de Saúde		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	CONFORMIDADE
Relatório de mensal de atividades desenvolvidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	CONFORMIDADE
Relatório de trimestral de atividades desenvolvidas					X			X			X			
Acompanhamento das Ações Propostas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	CONFORMIDADE



10. CONCLUSÃO FINAL

Após o aditivo conseguimos contratar mais quatro supervisores, e assumimos a Gestão do Setor de Agendamento, onde estamos realizando a readequação da estrutura física, para melhorar o fluxo de trabalho entre os funcionários, inclusive o acesso dos pacientes. A estrutura do agendamento era inteira aberta, foi colocado várias divisórias de gesso (drywall), melhorando o fluxo da Unidade, e dividindo os setores de atendimento ao público, arquivo e o setor de agendamento (conforme foto no anexo 1).

Foi implantado a divisão dos setores e atribuições de cada funcionário, implantado também o serviço de ligações prévias para confirmação de atendimentos prévios com objetivo de diminuir o absenteísmo.

Todo agendamento está sendo realizado no sistema de informatização, incluindo os atendimentos de oftalmologia e do Consórcio Municipal de Saúde, que anteriormente não tinha esse controle.

Organizamos os armários que arquivam as guias de atendimento, incluindo consultas, exames e cirurgias, por Unidade de Saúde, Especialidade e data.

Implantamos o serviço de atendimento exclusivo de pacientes que procuram o atendimento imediato, com um funcionário para avaliar a necessidade do paciente.

Foi realizado mutirões, incluindo as segundas feiras em horário diferenciado até as 21 horas com todas as especialidades prevista no plano de trabalho, realizado também busca de hipertensos e diabéticos onde o resultado foi bastante satisfatório.





IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI



Organizamos a pós consulta com atendimento de senha eletrônica para facilitar e organizar os atendimentos. Os atendimentos estão sendo agendados fracionados para que o paciente não fique muito tempo na Unidade.

Atendemos a meta prevista no Plano de Trabalho, buscando a qualidade para os munícipes de Birigui

Chislani C. Batista Cunha
Gestora Projeto

Cláudio Castelhão Lopes
Presidente