



---

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO**  
**SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**HOSPITAL GERAL VILA PENTEADO**  
**SÃO PAULO / SP**

**FEVEREIRO / 2022**

---

## 1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

<b>Número do Convênio:</b>	00139/2021
<b>Número do Processo:</b>	SES-PRC-2021/50302
<b>Conveniado:</b>	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE CHAVANTES
<b>CNPJ:</b>	73.027.690/0001-46
<b>Tipo Beneficiário:</b>	Entidade Filantrópica
<b>Interveniente:</b>	Sem interveniência
<b>Tipo de Convênio:</b>	(CSS) APOIO FINANCEIRO - CUSTEIO AÇÕES ESPECÍFICAS - ENTIDADES
<b>Programa:</b>	Apoio Financeiro - Assistência Hospitalar e Ambulatorial (Leitos e Exames de Diagnóstico) - (Custeio - Entidades) CSS
<b>Unidade Gestora:</b>	HOSPITAL VILA PENTEADO
<b>Município:</b>	Chavantes
<b>Natureza da Despesa:</b>	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
<b>Fonte dos Recursos:</b>	TESOURO - FUNDES

## 2. OBJETO:

Prestação de serviços especializada no atendimento de Urgência e Emergência do Pronto Socorro da Unidade.

## 3. INTRODUÇÃO

### ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE – O.S.S.

**Fundação:** 31 de agosto de 1923.

**Constituição jurídica:** Associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e filantrópica.

**Atuação:** Saúde, Educação e Assistência Social.

**Unidade Própria:** Hospital Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

## 4. PERÍODO DE APURAÇÃO DOS DADOS: fevereiro 2022

## HISTÓRIA

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes – SCMC** é uma entidade privada, sem fins lucrativos, fundada no ano de 1923. Possui unidade própria, o Hospital da Santa Casa de Chavantes, que funciona ininterruptamente há mais de 90 anos, atendendo a população da cidade de Chavantes e região do Departamento Regional de Saúde – DRS de Marília.

Em 2020, com a experiência de seus diretores e conselheiros, que atuam há mais de 15 anos em Gestão de Equipamentos de saúde, tornou-se uma Organização Social de Saúde – OSS, estando capacitada a formalizar contratos de gestão com os mais diversos entes governamentais.

O corpo diretivo da SCMC é composto por profissionais das mais distintas categorias, que objetivam a união de esforços e seus conhecimentos para atingir com excelência a qualidade de serviços.

Dito isto, considerando que a **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, a qual possui vasto know-how e expertise no gerenciamento de serviços de saúde e capacidade para contribuir na gestão a Saúde, com o objetivo de garantir atendimento em saúde oportuno e qualificado, em conformidade com os compromissos da gestão e utilizando-se de flexibilização organizacional, aprendizado e possibilidade de inserção de novos componentes da prática organizacional, bem como os recursos humanos necessários à operação e funcionamento das Unidades e serviços contratados, visando o atendimento, a integralidade e a multidisciplinaridade da atenção de acordo com os padrões, diretrizes e protocolos assistenciais, buscando atingir os objetivos, a seguir:

**MISSÃO:**

Promover Saúde Pública com a eficiência do setor privado.

**VISÃO**

Ser modelo e referência em gestão de serviços de saúde no terceiro setor

**VALORES**

Transparência

Resolutividade

Lealdade

Integridade

Compromisso

Ética

## 1. OBJETIVO

- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualizado, personalizado e acolhedor, com equipe técnica qualificada para atuação no atendimento de usuários do SUS, de modo a orientar uma produção eficiente, eficaz e efetiva de ações de saúde, buscando contribuir na melhoria do acesso, da integralidade, da qualidade, da resolubilidade e da humanização destas ações;
- ✓ Promover e proteger a saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde, com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ✓ Capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos e cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ Estabelecer rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários, com utilização intensiva dos meios telefônicos e virtuais;
- ✓ Atender os pressupostos e princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, controle social, hierarquização, serão observados, assim como, os princípios da acessibilidade, vínculo, coordenação, continuidade do cuidado, responsabilização e humanização;

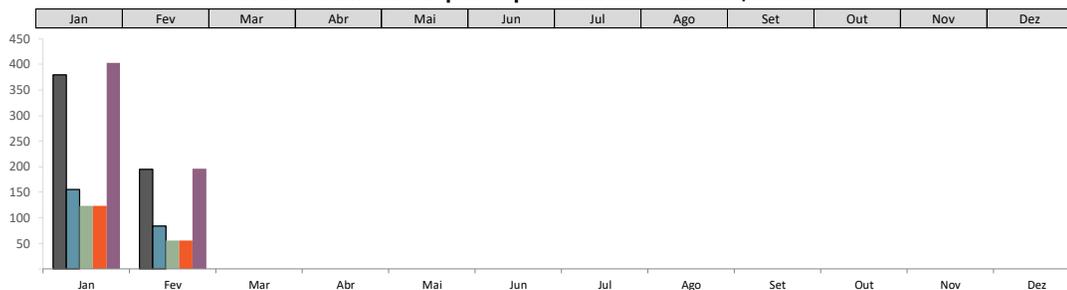
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- ✓ Maior agilidade para operacionalização dos serviços;
- ✓ Dotação de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para melhoria do gerenciamento dos serviços;
- ✓ Utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- ✓ Priorização da avaliação por resultado.

A seguir, apresentamos através de gráficos, o quadro de Recursos Humanos atuante na Urgência e Emergência do Pronto Socorro da Unidade, bem como Indicadores de Qualidade, Monitoramento e Desempenho.

## RECURSOS HUMANOS

### 1. Equipe Médica – Plantonistas Diurno – 12 Horas

**Nº de Plantonistas por especialidade - diurno/noturno**

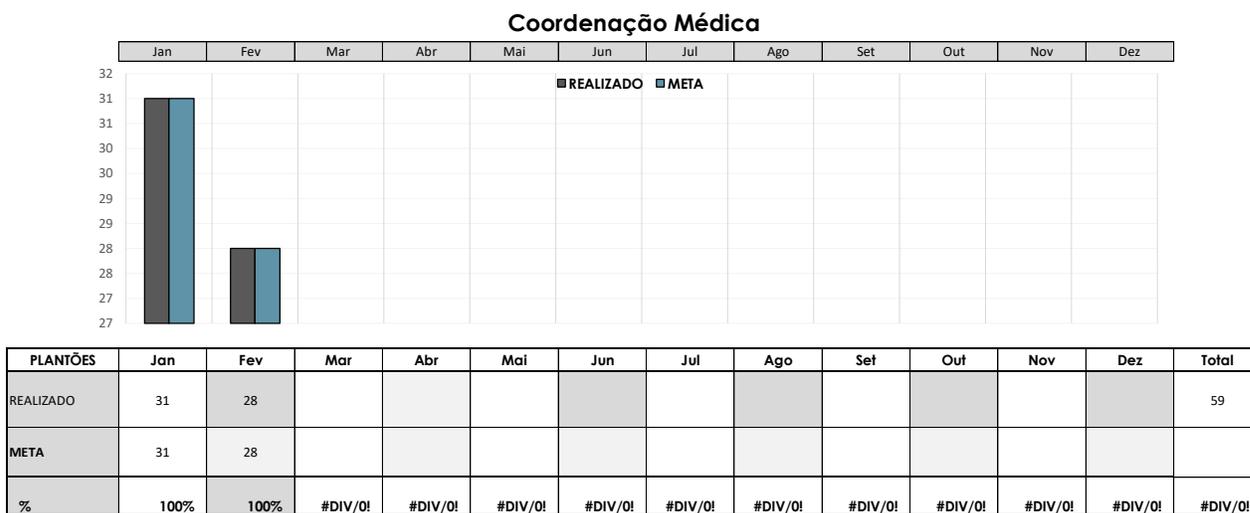


PLANTÕES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	380	195											575
MÉDICO CLÍNICO	155	84											239
MÉDICO CG	124	56											180
MÉDICO ORTOP.	124	56											180
META (nº de plantões por especialidade)	403	196											
%	94,3%	99,5%	#DIV/0!										

**Análise Crítica:** Finalizamos o mês de fevereiro 2022, garantindo 100% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos das especialidades de Clínica Geral, Cirurgia Geral e Ortopedia.

Durante o período de 01/02/22 até 28/02/22 tivemos 3.585 atendimentos no Pronto Atendimento.

## 2. Equipe Médica – Coordenação Médica - Visitador



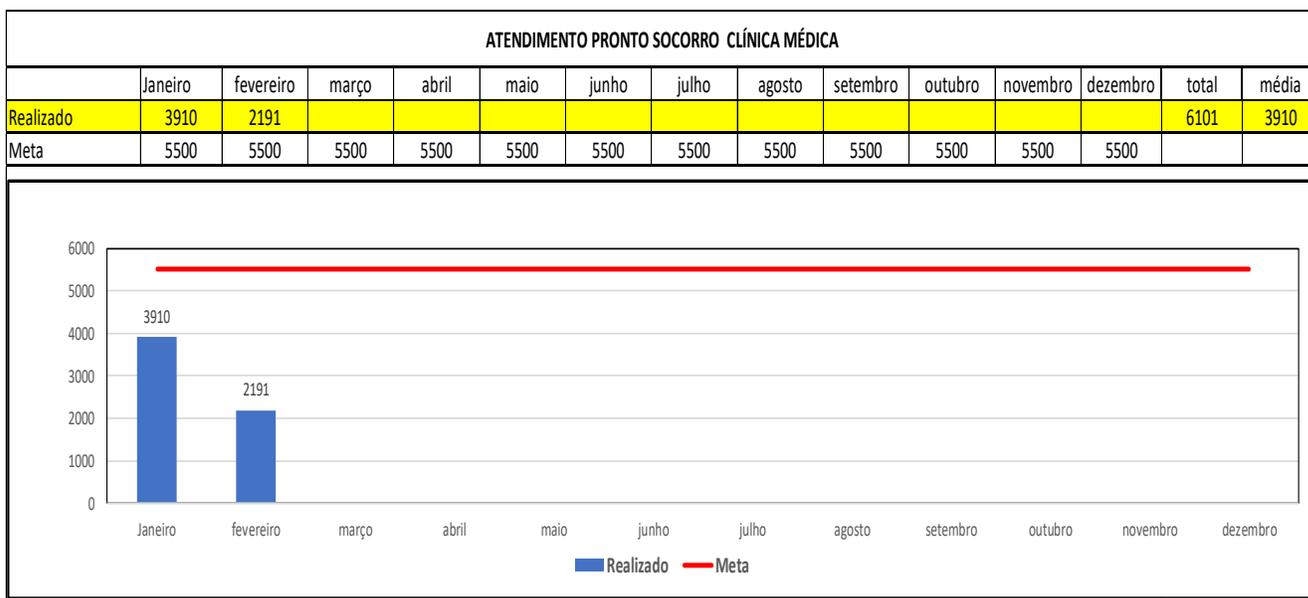
### Análise Crítica:

Designado equipes especializadas para cobertura de plantões diurnos e noturnos, bem como, coordenador médico para representação e acompanhamento da prestação dos serviços Contratado, bem como visitas solicitadas.

**1. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO**  
**INDICADOR DE REMUNERAÇÃO FIXA**

**Nº01**

**Indicador: Número de atendimentos por especialidade**  
**CLÍNICA MÉDICA**



Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

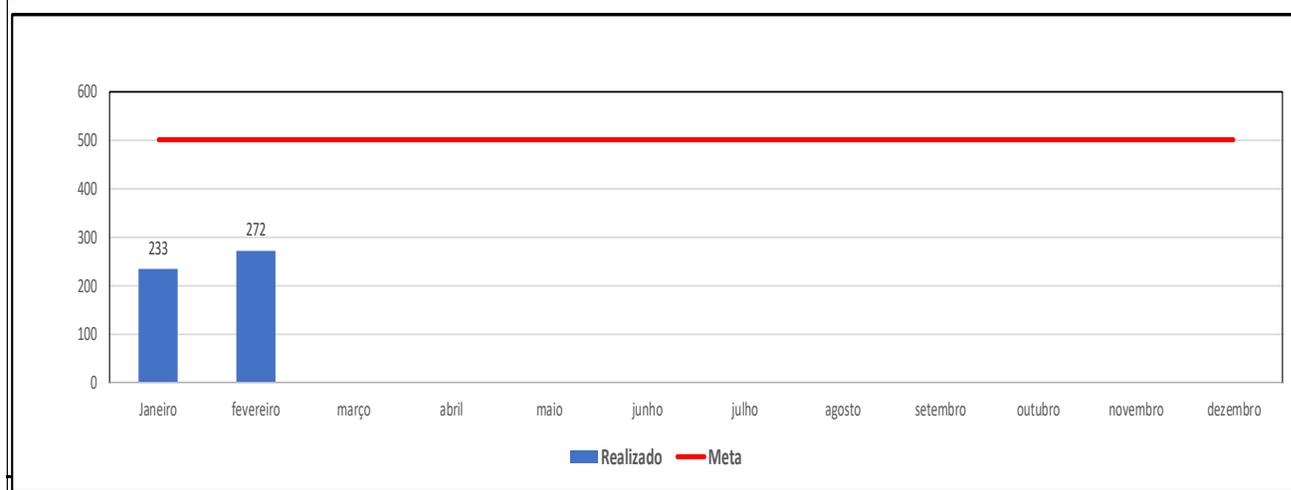
**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022, foram realizados 2.191 atendimentos na especialidade de CLÍNICA MÉDICA, sendo 53 atendimentos caracterizadas como emergência, representando 34% dos atendimentos realizados no pronto socorro entre as diversas especialidades.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve a disposição dos munícipes com representividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

**Indicador: Número de atendimentos por especialidade**

**CIRURGIA GERAL**

ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO - CIRURGIA GERAL														
	Janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total	média
Realizado	233	272											505	233
Meta	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500		



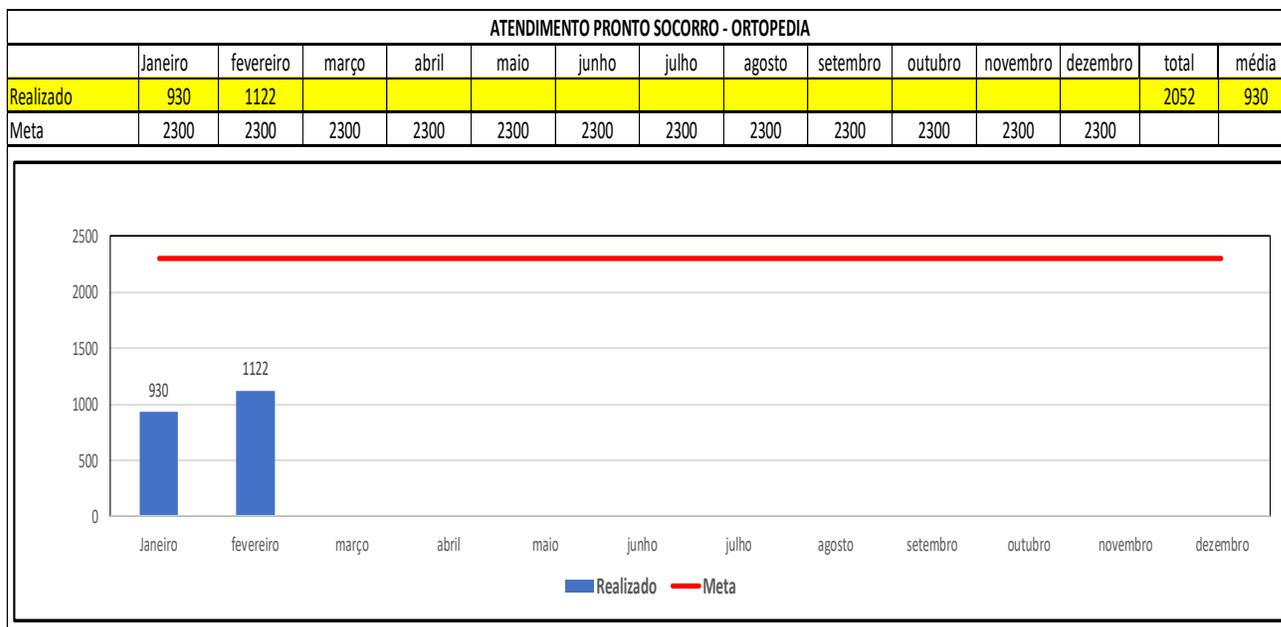
Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022, foram realizados 272 atendimentos na especialidade de CIRURGIA GERAL, representando 4% dos atendimentos realizados no pronto socorro entre as diversas especialidades.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve a disposição dos munícipes com representividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

**Indicador: Número de atendimentos por especialidade**

**ORTOPEDIA**



Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022, foram realizados 1122 atendimentos na especialidade de ORTOPEDIA, representando 18% dos atendimentos.

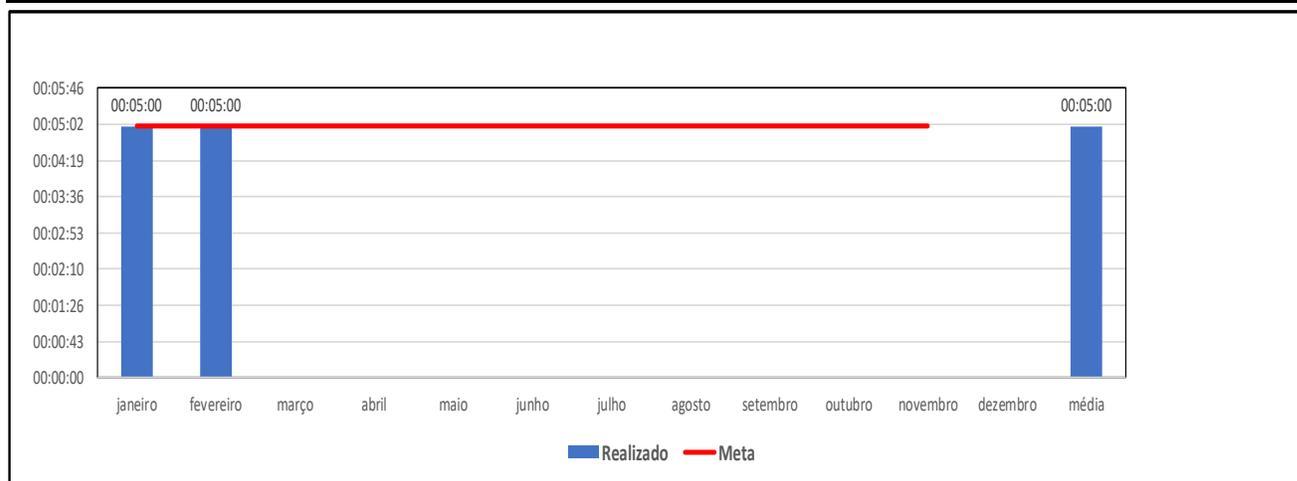
"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve a disposição dos munícipes com representividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

**Nº02**

**Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Vermelho**

**ATENDIMENTO RISCO VERMELHO**

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	00:05:00	00:05:00											00:05:00
Meta	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	



Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022, todos os pacientes classificados com risco vermelho (53) foram atendidos em até 00:05 minutos pela equipe médica/assistencial.

**Nº03**

**Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Amarelo**

ATENDIMENTO RISCO AMARELO

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	00:30:00	00:30:00											00:30:00
Meta	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	

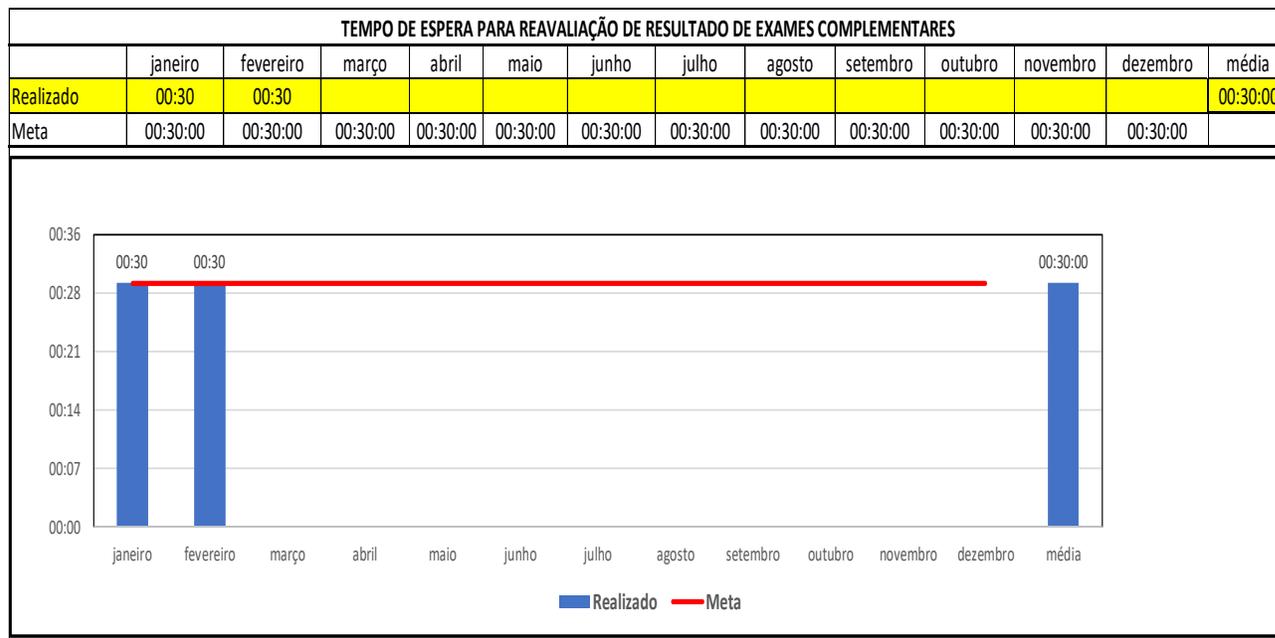


Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022, todos os pacientes classificados com risco amarelo (390) foram atendidos em até 00:30 minutos pela equipe médica/assistencial.

**Nº04**

**Indicador: Tempo de espera para reavaliação de resultado de exames complementares**



Fonte de Dados: DAC\_FEVEIREIRO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:** Meta realizada sob supervisão e acompanhamento semanal, considerando que atualmente o sistema de informação não fornecer estes dados.

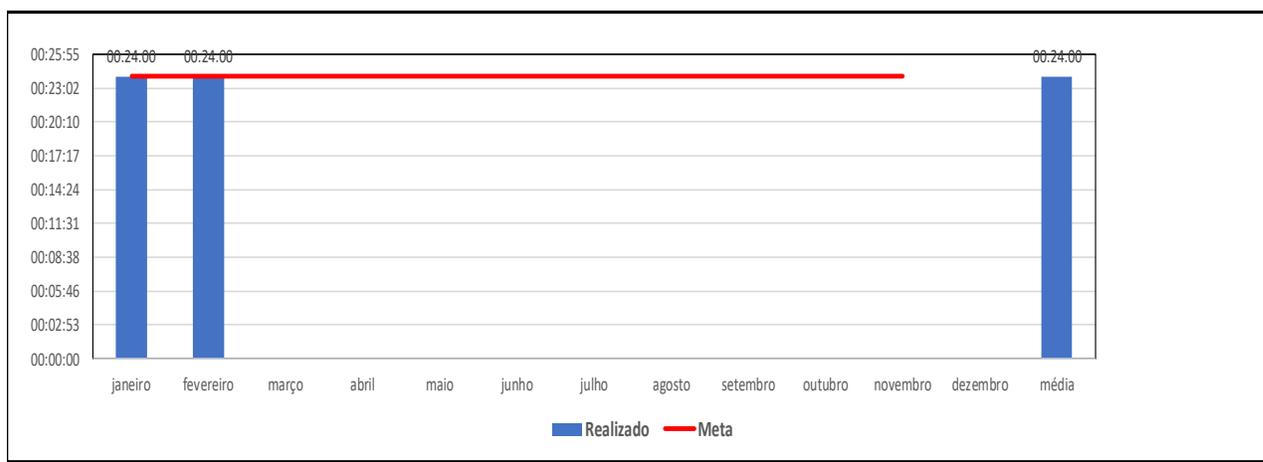
Relatório de mensuração em avaliação e desenvolvimento pela área de Tecnologia da Informação do HGVP.

## Nº05

### Indicador: Tempo máximo de permanência no Pronto Socorro – Leitos de Observação sem justificativa <24 horas

TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NO OS - LEITOS DE OBSERVAÇÃO SEM JUSTIFICATIVA

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	00:24:00	00:24:00											00:24:00
Meta	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	00:24:00	



Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

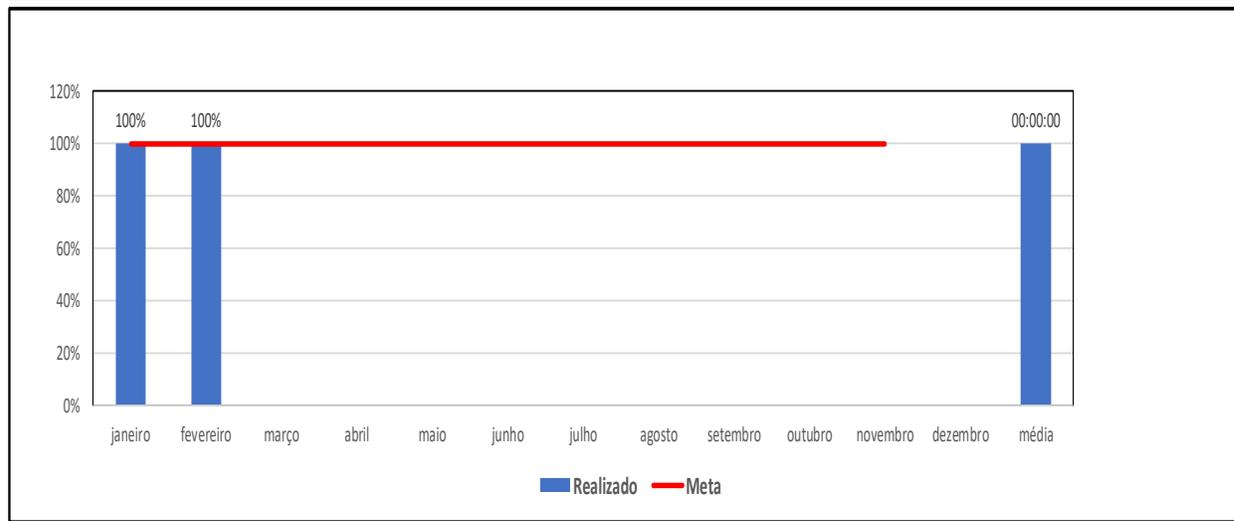
**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022, mantivemos a média de tempo de permanência de pacientes em observação nos leitos do Pronto Socorro em até 24 horas, considerando avaliações e transferências internas / externas.

**Nº06**

**Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos**

**ADESÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS**

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	100%	100%											00:00:00
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Fonte de Dados: DAC\_FEVEREIRO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:** Todos os profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade.

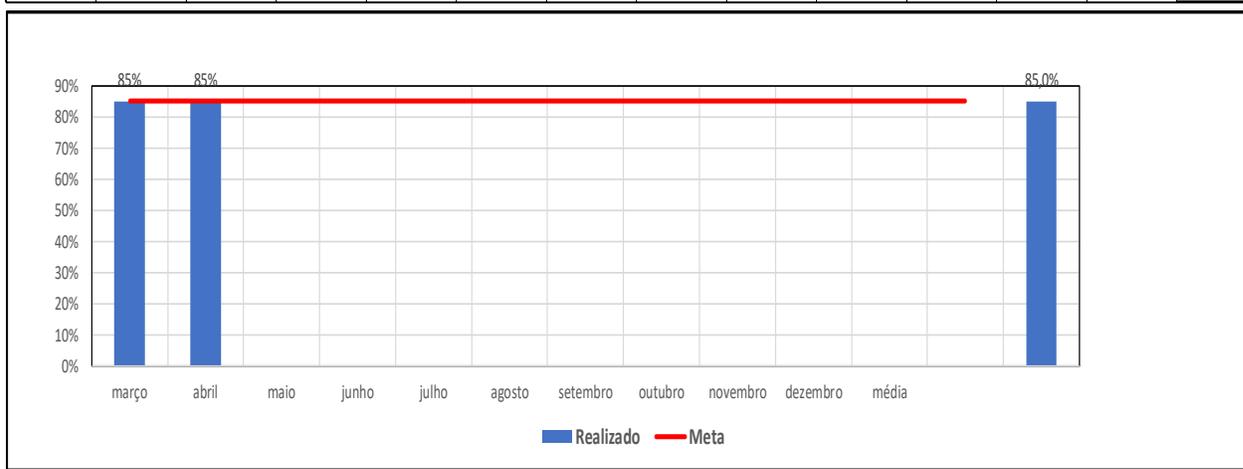
Ressaltamos que estamos a disposição para colaborar na elaboração de novos protocolos, mediante perfil epidemiológico da unidade.

**Nº07**

**Indicador: Pesquisa de Satisfação do usuário com resultado ótimo/bom**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO ÓTIMO/BOM**

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	85%	85%											85,0%
Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	



Fonte de Dados: OUVIDORIA

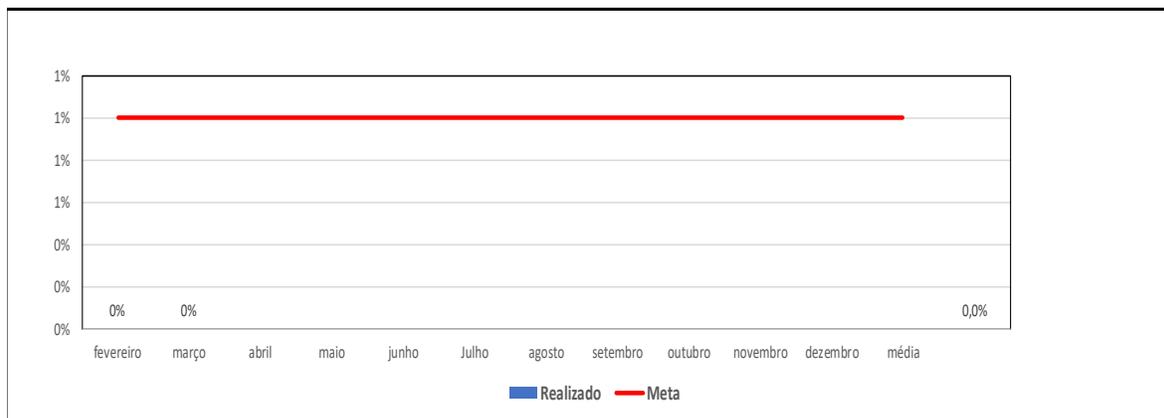
**ANÁLISE CRÍTICA:** Considerando o atual momento pandêmico que estamos vivenciando, devido SARS COV-2 e H3N2 e preocupados com a propagação do vírus, fica mantido a suspensão das pesquisas de satisfação, considerando apenas os registros espontâneos e presenciais oriundos do setor de Ouvidoria, contribuindo desta forma com distanciamento social.

## **Nº07**

### **Indicador: Queixas na Ouvidoria**

QUEIXAS NA OUVIDORIA

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0%	0%											0,0%
Meta	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	



Fonte de Dados: OUVIDORIA

**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de fevereiro 2022 não houve registros de reclamações, elogios ou sugestões referentes aos atendimentos médicos realizados no Pronto Socorro.

**ANEXOS:**

**OFÍCIOS EMITIDOS**



**Ofício nº 002.2022 - HGVP**

São Paulo, 18 de fevereiro de 2022

À

Diretoria do Hospital Geral Vila Penteadó

**Dra. Renata – Diretoria Administrativa**

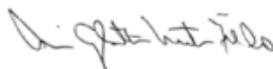
**Dr. Luiz – Diretoria Técnica**

**Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo**

**Assunto: Movimentação Bancária - Janeiro/2022**

A **SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE CHAVANTES**, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, filantrópico, CNPJ nº 73.027.690/0001-46, com sede social na Rua Maria Ferreira, nº 22, Município de Chavantes, Estado de São Paulo, CEP 18970-000, representado na forma dos seus atos constitutivos, neste ato por intermédio do seu Presidente Anis Ghattás Mitri Filho, brasileiro, casado, médico, CPF nº 330.693.348-14 e RG nº 36.142.201-5 SSP/SP, com endereço à Rua Dep João Sussumu Hirata, 940 - cj 44 Morumbi – São Paulo – SP – CEP – 05714-010, vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, referente ao cumprimento do Parágrafo Primeiro da Cláusula Sexta do Termo de Convênio nº 139/2021, no que se refere ao envio da Prestação de Contas mensal, informar que não houve movimentação financeira no período de 01/01/2022 a 31/01/2022, conforme demonstrado no extrato anexo.

Aproveita-se o ensejo para renovar os votos de elevada estima e distinta consideração.



**Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**  
**Anis Ghattás Mitri Filho**  
**Presidente**