



RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO
SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

HOSPITAL GERAL VILA NOVA CACHOEIRINHA
SÃO PAULO / SP

MARÇO / 2022

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Número do Convênio:	00072/2021
Número do Processo:	ES-PRC-2021/00547
Conveniada:	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE CHAVANTES
CNPJ:	73.027.690/0001-46
Tipo Beneficiário:	Entidade Filantrópica
Interveniente:	Sem interveniência
Tipo de Convênio:	(CSS) APOIO FINANCEIRO - CUSTEIO AÇÕES ESPECÍFICAS - ENTIDADES
Programa:	Apoio Financeiro - COVID-19_CSS
Unidade Gestora:	CGOF
Município:	Chavantes
Natureza da Despesa:	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
Fonte dos Recursos:	Fundo Estadual de Saúde

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: março 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

Plantonista diurno (Equipe médica) - 12 horas



PLANTÕES	MÉDIA 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
REALIZADO	113	119,5	111,9	123,7									
META	114	124	112	124									
%	99%	96,4%	99,9%	99,8%									

2. Equipe Médica – Plantonistas Noturno – 12 Horas

Plantonista noturno (Equipe médica) - 12 horas



PLANTÕES	MÉDIA 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
REALIZADO	72	91	83	84									
META	72	93	84	84									
%	100%	97,8%	98,8%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

ANÁLISE CRÍTICA: Considerando o item nº 17 - Indicadores de Desempenho / Metas Qualitativas do Termo de Referência nº 00072/2021, não há previsão de meta de atendimentos na sala de Urgência/Emergência e no Pronto Atendimento, contudo e ponderando o indicador "GARANTIR ATENDIMENTO ININTERRUPTO, será demonstrado mensalmente, através da tabela e gráfico acima, o índice de disponibilidade de médicos e abaixo o número de atendimentos realizados.

Sala de Emergência/Pronto Atendimento: Finalizamos o mês de março 2022, garantindo a média de 99,9% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos, reflexo de menos 02h30 horas de plantão realizado na data de 01/03/2022 (atraso injustificado) e 02h00 em 08/03/2022, justificado pelo motivo de óbito em família do médico escalado Dr. Jose Antonio Sanches, ambos os plantões foram cobertos pela coordenação médica (Dr. Jefferson).

Observação:

01/03/2022: Durante as 24 horas do dia foram atendidos 181 paciente e conforme previsto em contrato, haviam 02 médicos de plantão (Dra. Julia e Dr. Bruno);

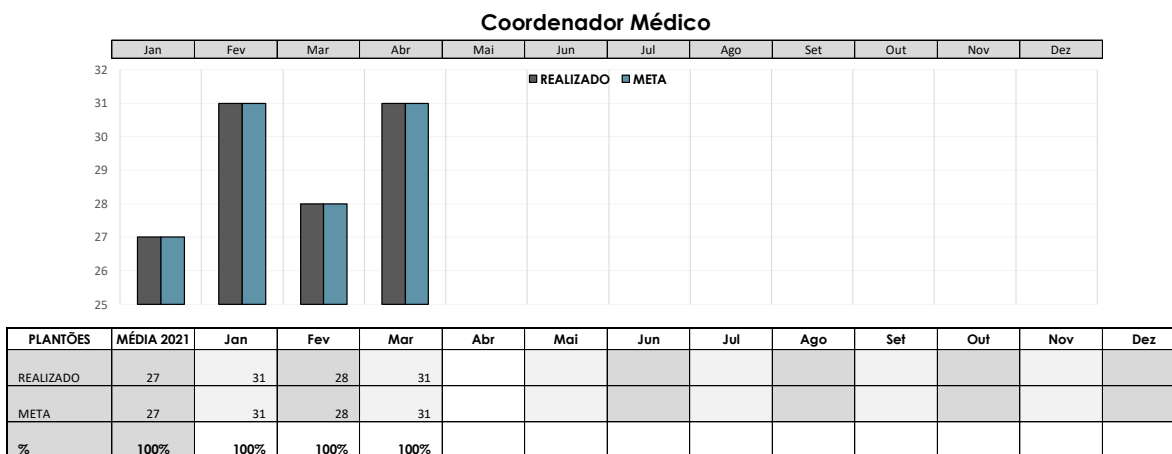
08/03/2022: Durante as 24 horas do dia foram atendidos 232 pacientes e conforme previsto em contrato, haviam 02 médicos de plantão (Dra. Ale e Dr. Bruno);

Ambos os profissionais garantiram a continuidade e atendimento da demanda espontânea.

Plano de ação: Acionado coordenação médica para cobertura.

Durante o período de 01/03/22 até 31/03/22 tivemos 7.383 atendimentos, sendo 278 na sala de Emergência e 7.105 no Pronto Atendimento.

3. Equipe Médica – Coordenação Médica - Visitador



Análise Crítica:

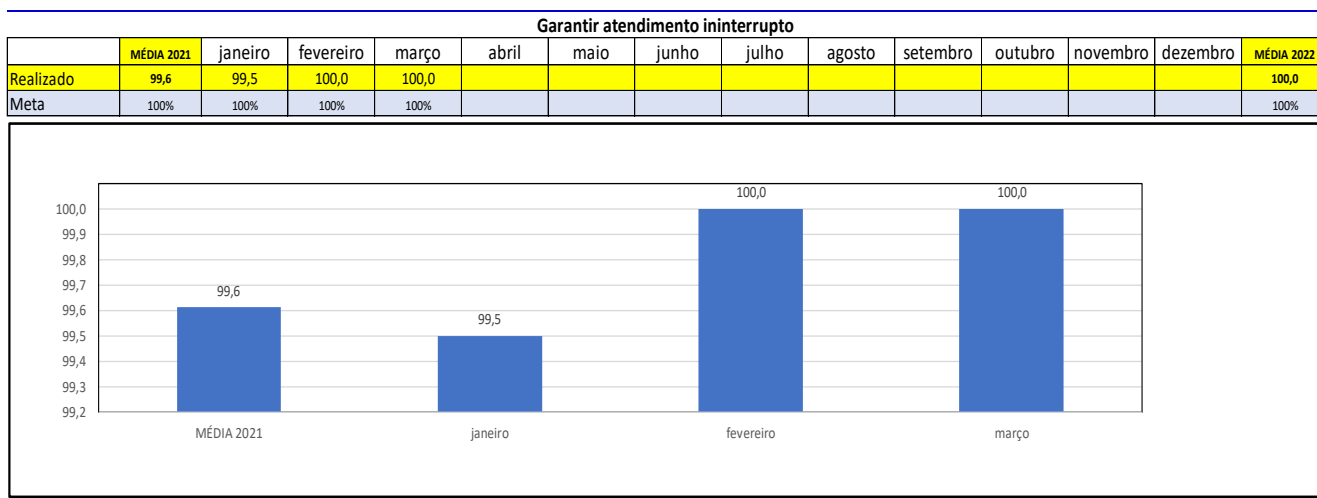
Designado coordenador médico para representação e acompanhamento da prestação dos serviços contratado, bem como visitas solicitadas.

1. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

METAS QUALITATIVAS - INDICADOR

Nº01

Indicador: Garantir atendimento ininterrupto



ANÁLISE CRÍTICA: Considerando o item nº 17 - Indicadores de Desempenho / Metas Qualitativas do Termo de Referência nº 00072/2021, não há previsão de meta de atendimentos na sala de Urgência/Emergência e no Pronto Atendimento, contudo e ponderando o indicador "GARANTIR ATENDIMENTO ININTERRUPTO, será demonstrado mensalmente, através da tabela e gráfico acima, o índice de disponibilidade de médicos e abaixo o número de atendimentos realizados.

Sala de Emergência/Pronto Atendimento: Finalizamos o mês de março 2022, garantindo a média de 99,9% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos, reflexo de menos 02h30 horas de plantão realizado na data de 01/03/2022 (atraso injustificado) e 02h00 em 08/03/2022, justificado pelo motivo de óbito em família do médico escalado Dr. Jose Antônio Sanches, ambos os plantões foram cobertos pela coordenação médica (Dr. Jefferson).

Observação:

01/03/2022: Durante as 24 horas do dia foram atendidos 181 paciente e conforme previsto em contrato, haviam 02 médicos de plantão (Dra. Julia e Dr. Bruno);

08/03/2022: Durante as 24 horas do dia foram atendidos 232 pacientes e conforme previsto em contrato, haviam 02 médicos de plantão (Dra. Ale e Dr. Bruno);

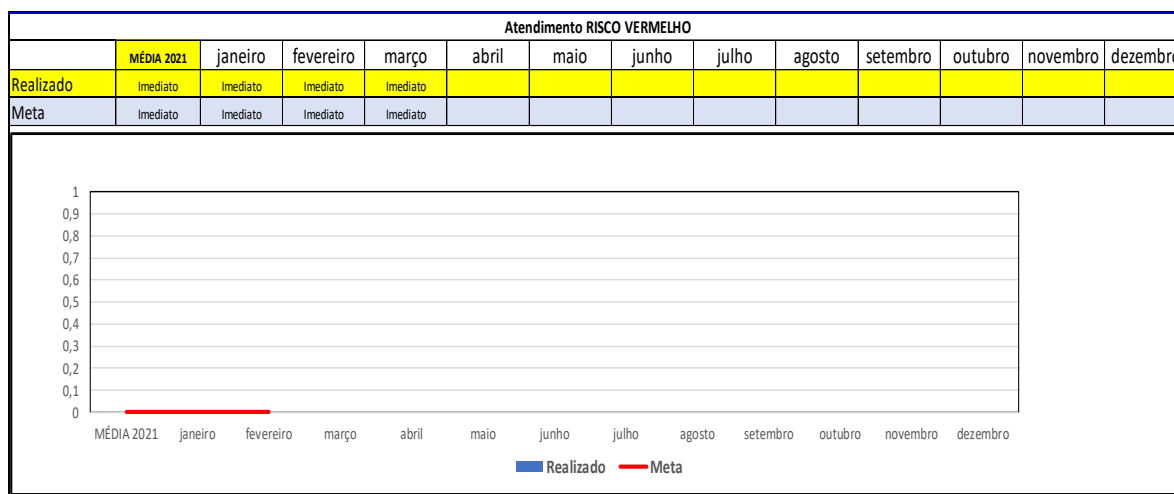
Ambos os profissionais garantiram a continuidade e atendimento da demanda espontânea.

Plano de ação: Acionado coordenação médica para cobertura.

Durante o período de 01/03/22 até 31/03/22 tivemos 7.383 atendimentos, sendo 278 na sala de Emergência e 7.105 no Pronto Atendimento.

Nº02

Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Vermelho

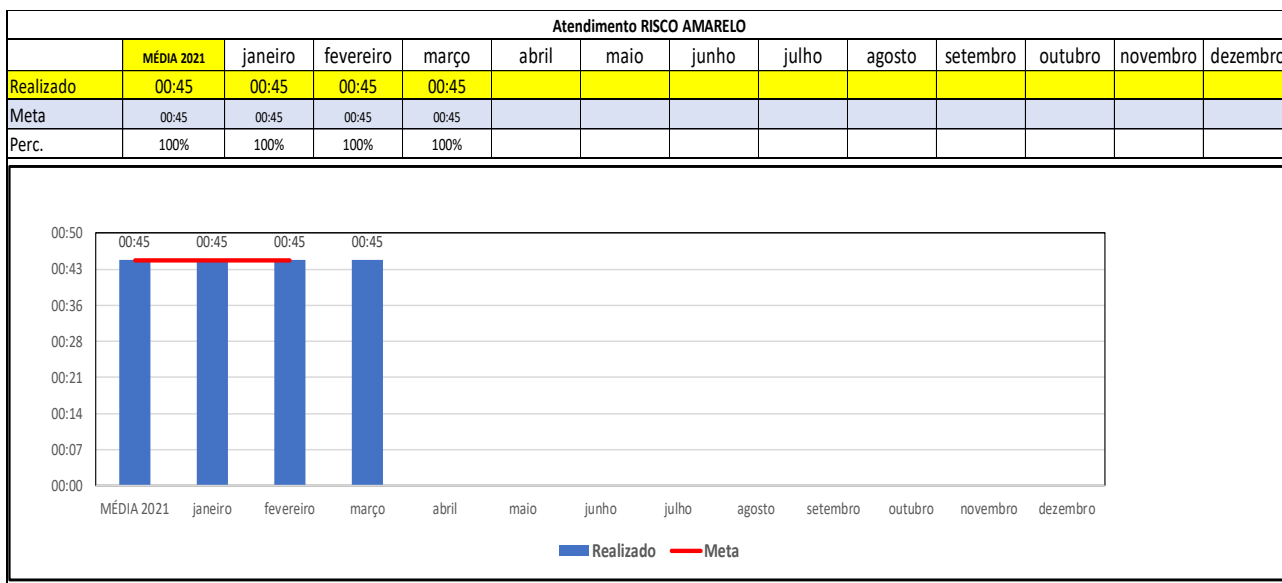


ANÁLISE CRÍTICA: Durante o período de 01/03/22 até 31/03/22 tivemos 278 atendimentos na sala de Emergência, característicos de risco vermelho.

Sala de Emergência: Durante o mês de março, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 100% nos plantões diurnos e noturnos, não havendo este mês, ocorrência de ausências e atrasos das equipes médicas, garantindo assim a imediatidade dos atendimentos classificados como risco vermelho.

Nº03

Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Amarelo



ANÁLISE CRÍTICA: Durante o período de 01/03/22 até 31/03/22, tivemos 7.105 atendimentos no Pronto Atendimento, característicos de risco verde / amarelo.

Finalizamos o mês de março 2022, garantimos a média de 99,8% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos, reflexo de menos 02h30 horas de plantão realizado na data de 01/03/202 (atraso injustificado) e 02h00 em 08/03/2022, justificado pelo motivo de óbito em família do médico escalado Dr. Jose Antônio Sanches, ambos os plantões foram cobertos pela coordenação médica (Dr. Jefferson).

Observação:

01/03/2022: Durante as 24 horas do dia foram atendidos 181 paciente e conforme previsto em contrato, havia 02 médicos de plantão (Dra. Julia e Dr. Bruno);

08/03/2022: Durante as 24 horas do dia foram atendidos 232 pacientes e conforme previsto em contrato, havia 02 médicos de plantão (Dra. Ale e Dr. Bruno);

Ambos os profissionais garantiram a continuidade e atendimento da demanda espontânea.

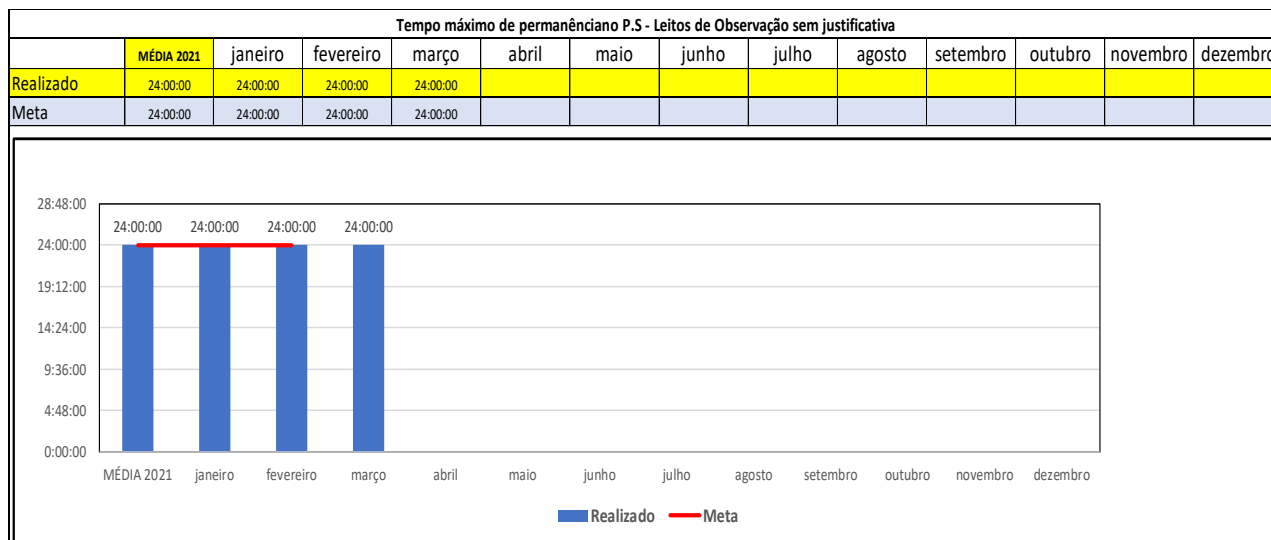
Durante os plantões noturnos não tivemos atrasos e ausências.

Plano de ação: Acionado coordenação médica para cobertura.

Durante o período de 01/03/22 até 31/03/22 tivemos 7.105 no Pronto Atendimento.

Nº04

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

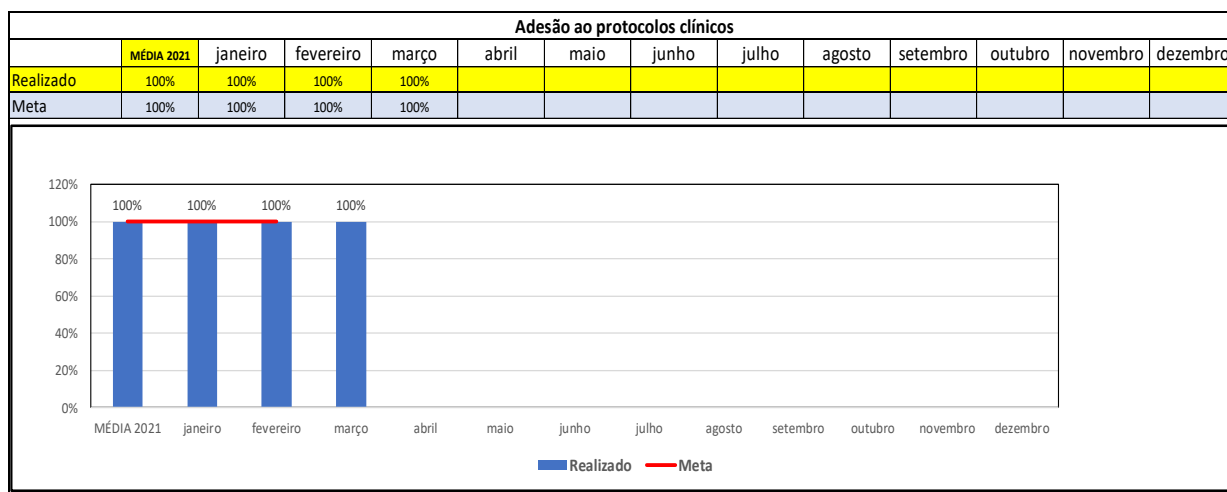


ANÁLISE CRÍTICA: Durante o mês de março 2022, mantivemos a média de tempo de permanência de pacientes em observação nos leitos do Pronto Socorro em até 24 horas, considerando avaliações e transferências internas / externas.

Obs.: Sistema de informação da unidade não cronometra tempo de permanência. Meta garantida por instrução.

Nº05

Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos

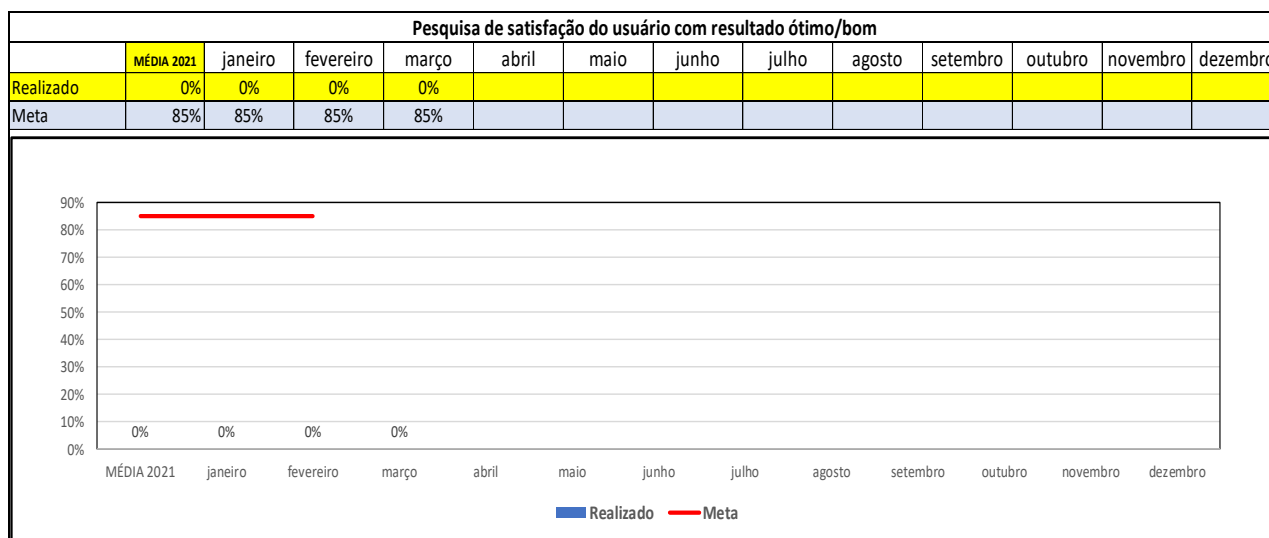


ANÁLISE CRÍTICA: Todos os profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade, sendo eles: sepse, dor torácica, AVC, IAM, Crise Hipertensiva e Cetoacidose.

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

Nº06

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

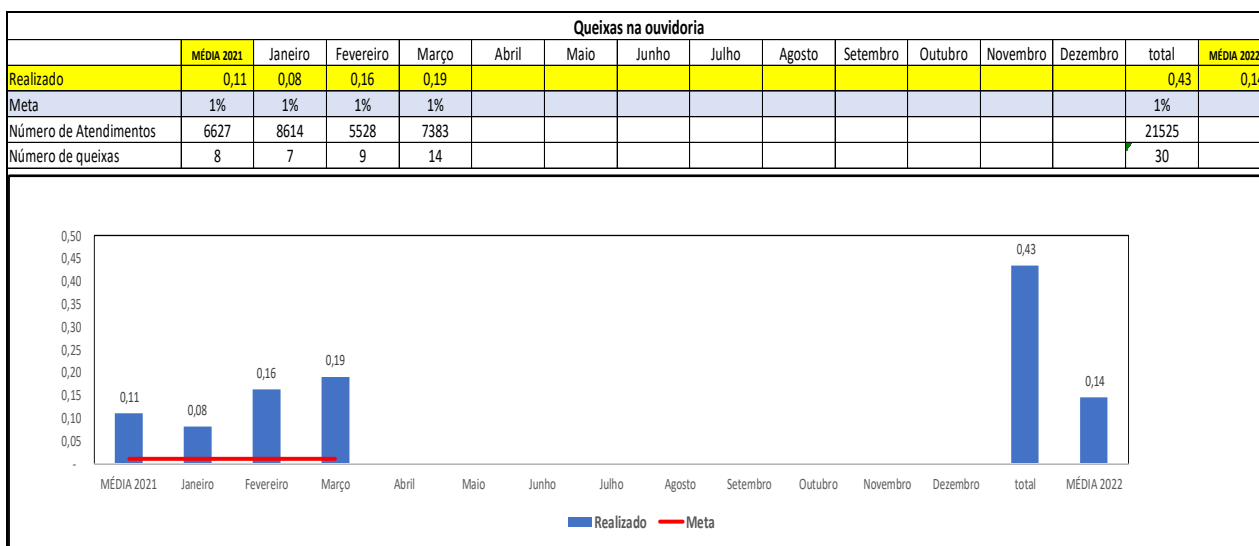


ANÁLISE CRÍTICA: Considerando o atual momento pandêmico que estamos vivenciando, devido SARS COV-2 e H3N2 e preocupados com a propagação do vírus, fica mantido a suspensão das pesquisas de satisfação, considerando apenas os registros espontâneos e presenciais oriundos do setor de Ouvidoria, contribuindo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

Plano de Ação: Instalação de totem de pesquisa de satisfação (em fase de cotação).

Nº07

Indicador: Queixas na Ouvidoria



ANÁLISE CRÍTICA: Durante o período de 01/03/2022 até 31/03/2022, tivemos 14 de queixas registradas no setor de Ouvidoria que equivalem a 0,19% do total de 7.383 atendimentos realizados no Pronto Atendimento e Sala Vermelha, sendo elas:

03 - Ausência do profissional médico no consultório, ocasionando demora no atendimento: Ocorrência relatada em tempo para coordenação médica que imediatamente solucionou o problema.

03 - Demora no atendimento: Priorizamos o atendimento a pacientes classificados como risco amarelo, considerando o grau do risco, bem como o tempo de atendimento previamente estabelecido (em até 00:45) e posterior os classificados com risco verde.

08 - Distrato ao Paciente: Coordenação médica ciente a respeito e informa não compactuar com este tipo de postura profissional, todos os médicos foram orientados a respeito.

Nº08

RESUMO - Indicadores de Qualidade e Desempenho

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO					
			jan/22	fev/22	mar/22
INDICADOR	META	PONTUAÇÃO	STATUS		
Garantir atendimento ininterrupto	100%	15	100%	100%	100%
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	Imediato	20	Imediato	Imediato	Imediato
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤45 minutos	15	≤45 minutos	≤45 minutos	≤45 minutos
Tempo de espera de permanência no P.S - leitos de observação sem justificativa	≤24 horas	20	24 horas	24 horas	24 horas
Adesão aos Protocolos Clínicos	100%	10	100%	100%	100%
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≤ 85%	10	≤ 85%	≤ 85%	≤ 85%
Queixas na ouvidoria	≤ 1%	10	0,08%	0,16%	0,19%
TOTAL		100	100	100	100

Análise Crítica:

Finalizamos o 1º trimestre do ano de 2022 com 100 pontos nas metas quantitativas previstas em Contrato de Gestão.

Pesquisa de Satisfação do Usuário: Considerando a pandemia SARS COV-2 e H3N2, mantivemos a suspensão das pesquisas de satisfação, considerando apenas os registros espontâneos e presenciais oriundos do setor de Ouvidoria, mantendo a pontuação

Plano de Ação: Instalação de totem de pesquisa de satisfação (em fase de cotação).