



---

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO**

**SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**HOSPITAL GERAL VILA NOVA CACHOEIRINHA**

**SÃO PAULO / SP**

**ABRIL / 2022**

---

## 1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

<b>Número do Convênio:</b>	00072/2021
<b>Número do Processo:</b>	ES-PRC-2021/00547
<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 - COVID-19_CSS
<b>Unidade Gestora:</b>	CGOF
<b>Município:</b>	Chavantes
<b>Natureza da Despesa:</b>	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
<b>Fonte dos Recursos:</b>	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: abril 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;

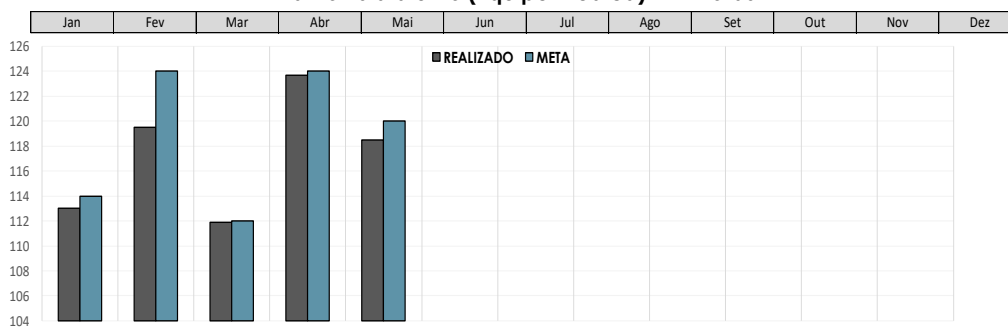
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços 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

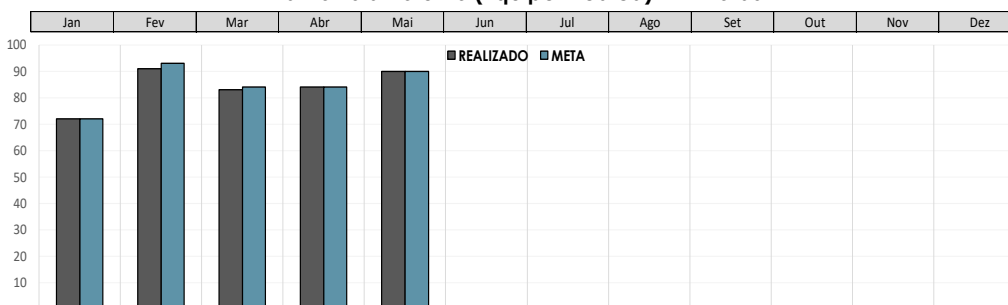
Plantonista diurno (Equipe médica) - 12 horas



PLANTÕES	MÉDIA 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
REALIZADO	113	119,5	111,9	123,7	118,5								
META	114	124	112	124	120								
%	99%	96,4%	99,9%	99,8%	98,8%								

### 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	90								
META	72	93	84	84	90								
%	100%	97,8%	98,8%	100%	100,0%								

**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 abril 2022, garantindo a média de 99,4% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos, reflexo de menos 06 horas no período vespertino na data de 17/04/2022 (13h00 às 19h00) e 12 horas dia 25/04/2022, ambos profissionais escalados no Pronto Atendimento.

Sobre as ausências, não houve justificativa tampouco aviso com antecedência, imediatamente foi iniciado busca ativa de profissionais para cobertura, sendo realizado parcialmente apenas da data de 17/04/2022. Coordenação médica acionado, porém, indisponível para cobertura.

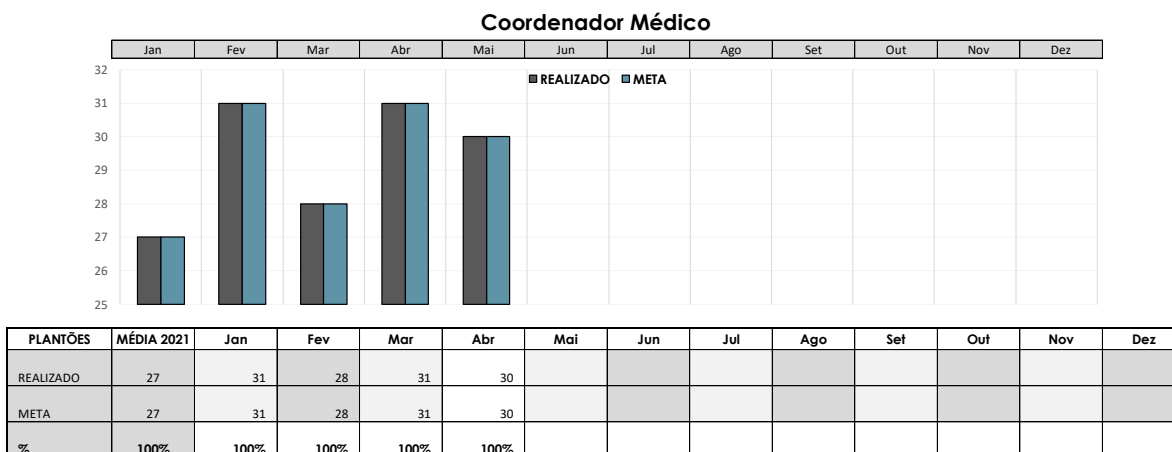
**Plano de ação:**

- ✓ Busca ativa de profissional para cobertura imediata;
- ✓ Coordenação médica acionada.

Durante o período de 01/04/22 até 30/04/22 tivemos 7.009 atendimentos, sendo 221 na sala de Emergência e 6.788 no Pronto Atendimento.



### 3. Equipe Médica – Coordenação Médica - Visitador



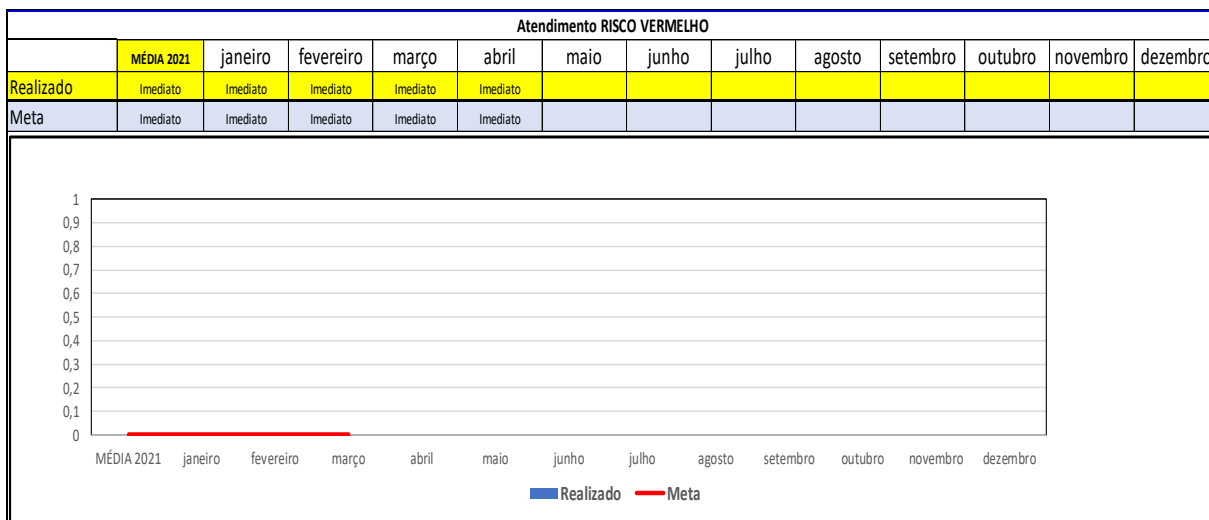
#### **Análise Crítica:**

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 abril 2022, garantindo a média de 99,4% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos, reflexo de menos 06 horas no período vespertino na data de 17/04/2022 (13h00 às 19h00) e 12 horas dia 25/04/2022, ambos profissionais escalados no Pronto Atendimento.

Sobre as ausências, não houve justificativa tampouco aviso com antecedência, imediatamente foi iniciado busca ativa de profissionais para cobertura, sendo realizado parcialmente apenas da data de 17/04/2022. Coordenação médica acionado, porém, indisponível para cobertura.

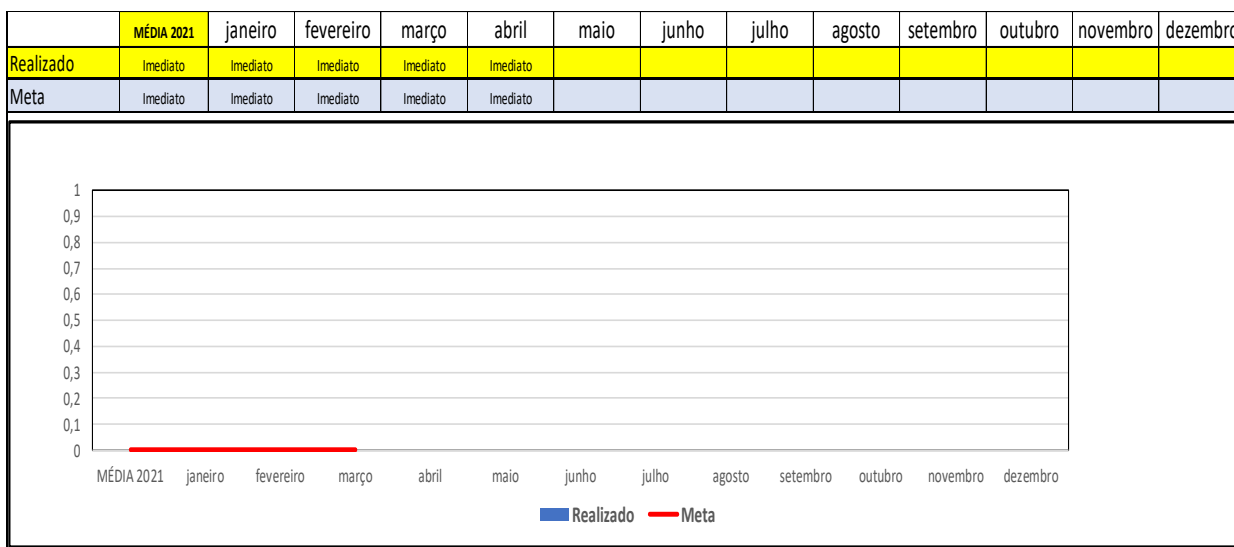
**Plano de ação:**

- ✓ Busca ativa de profissional para cobertura imediata;
- ✓ Coordenação médica acionada.

Durante o período de 01/04/22 até 30/04/22 tivemos 7.009 atendimentos, sendo 221 na sala de Emergência e 6.788 no Pronto Atendimento.

**Nº02**

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

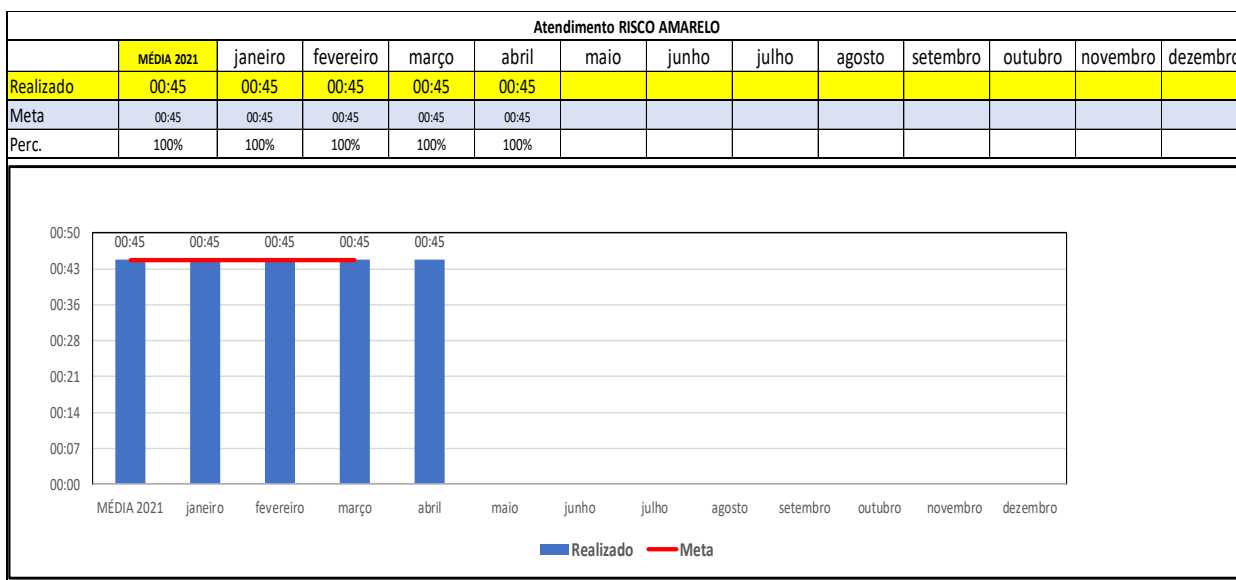


**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/04/22 até 30/04/22 tivemos 221 atendimentos na sala de Emergência, característicos de risco vermelho.

**Sala de Emergência:** 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.

**Nº03**

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



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/04/22 até 30/04/22, tivemos 6.788 atendimentos no Pronto Atendimento, característicos de risco verde / amarelo.

Finalizamos o mês de abril 2022, garantimos a média de 99,4% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos, reflexo de menos 06 horas no período vespertino na data de 17/04/2022 (13h00 às 19h00) e 12 horas dia 25/04/2022, ambos profissionais escalados no Pronto Atendimento.

Sobre as ausências, não houve justificativa tampouco aviso com antecedência, imediatamente foi iniciado busca ativa de profissionais para cobertura, sendo realizado parcialmente apenas da data de 17/04/2022. Coordenação médica acionado, porém, indisponível para cobertura.

**Observação:** nº de atendimento realizados nas datas que foram registrados ausências dos profissionais:

17/04: 158 atendimentos

25/04: 258 atendimentos

Ambos os plantões, havia outros dois profissionais escalados e presentes, garantindo a continuidade da assistência.

**Plano de ação:**

- ✓ Busca ativa de profissional para cobertura imediata;
- ✓ Coordenação médica acionada.

Durante o período de 01/04/22 até 30/04/22 tivemos 6.788 atendimentos no Pronto Atendimento.

**Nº04**

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



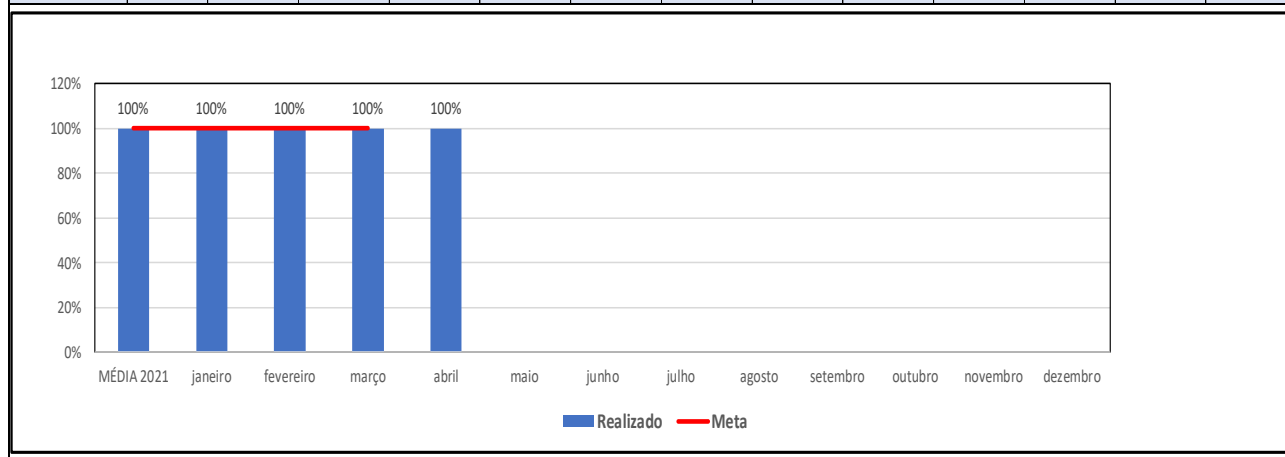
**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de abril 2022, mantivemos a média de tempo de permanência de pacientes em observação nos leitos do Pronto Socorro em até 24 horas, considerando avaliações e transferências internas / externas.

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

**Nº05**

**Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos**

	MÉDIA 2021	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Realizado	100%	100%	100%	100%	100%								
Meta	100%	100%	100%	100%	100%								



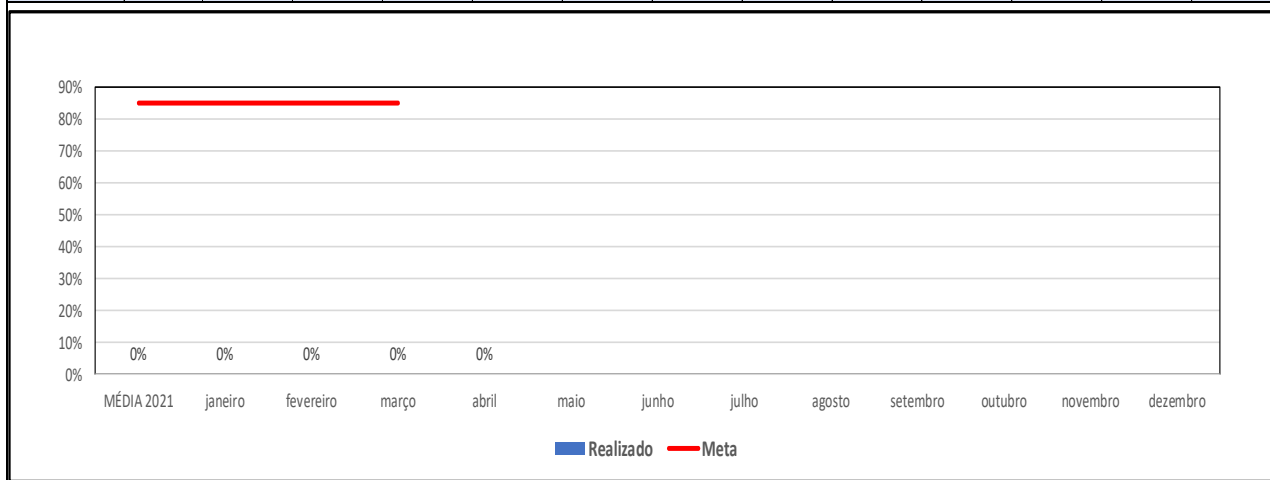
**ANÁLISE CRÍTICA:** Todos os profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade, sendo eles: sepse, dor torácica, AVC, IAM, Crise Hipertensiva e Cetoacidose.

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**

	MÉDIA 2021	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Realizado	0%	0%	0%	0%	0%								
Meta	85%	85%	85%	85%	85%								



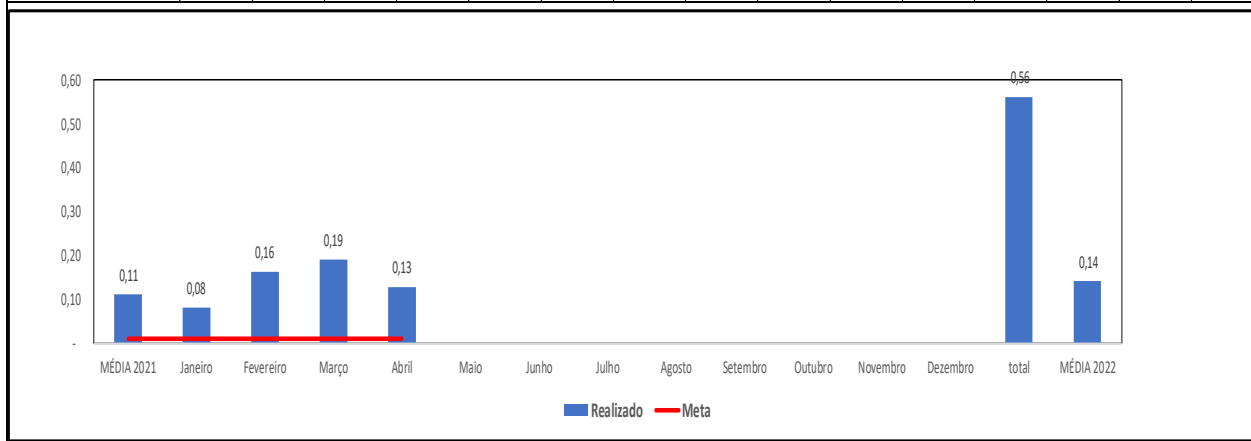
**ANÁLISE CRÍTICA:** Considerando o atual momento pandêmico que estamos vivenciando, devido SARS COV-2 e H3N2 e preocupados com a propagação do vírus, fica mantido a suspensão das pesquisas de satisfação, considerando apenas os registros espontâneos e presenciais oriundos do setor de Ouvidoria, contribuindo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

**Plano de Ação:** Instalação de totem de pesquisa de satisfação (aguardando envio pela empresa).

**Nº07**

**Indicador: Queixas na Ouvidoria**

	MÉDIA 2021	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	total	MÉDIA 2022
Realizado	0,11	0,08	0,16	0,19	0,13									0,56	0,14
Meta	1%	1%	1%	1%	1%									1%	
Número de Atendimentos	6627	8614	5528	7383	7009									28534	
Número de queixas	8	7	9	14	9									39	



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/04/2022 até 30/04/2022, tivemos 09 de queixas registradas no setor de Ouvidoria que equivalem a 0,13% do total de 7.009 atendimentos realizados no Pronto Atendimento e Sala Vermelha, sendo elas:

**02** - 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.

**04** - Discordância em relação a conduta médica (não solicita exames e não prescreve medicações): Condutas médicas baseadas tecnicamente em referências bibliográficas, sendo exclusivamente um ato médico.



**Nº08**

**RESUMO - Indicadores de Qualidade e Desempenho**

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO						
			jan/22	fev/22	mar/22	abr/22
INDICADOR	META	PONTUAÇÃO	STATUS			
Garantir atendimento ininterrupto	100%	15	100%	100%	100%	100%
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	Imediato	20	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤45 minutos	15	≤45 minutos	≤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	24 horas
Adesão aos Protocolos Clínicos	100%	10	100%	100%	100%	100%
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≤ 85%	10	≤ 85%	≤ 85%	≤ 85%	≤ 85%
Queixas na ouvidoria	≤ 1%	10	0,08%	0,16%	0,19%	0,19%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Análise Crítica:**

Finalizamos o 1º quadrimestre 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 assinatura de contrato).

**ANEXO:**

## DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 29/07/2021 | Edição: 142 | Seção: 1 | Página: 1

Órgão: Atos do Poder Legislativo

### LEI Nº 14.189, DE 28 DE JULHO DE 2021

Altera a [Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020](#), para prorrogar a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

#### O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei altera a [Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020](#), para prorrogar até 31 de dezembro de 2021 a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Art. 2º A [Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020](#), passa a vigorar com as seguintes alterações:

\*Art. 1º Esta Lei prorroga até 31 de dezembro de 2021, a partir de 1º de janeiro de 2021, a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Parágrafo único. Incluem-se nos prestadores de serviço de saúde referidos no **caput** deste artigo pessoas jurídicas de direito público e pessoas jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos.\* (NR)

\*Art. 2º O pagamento dos procedimentos financiados pelo Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (Faec) deve ser efetuado conforme produção aprovada pelos gestores estaduais, distrital e municipais de saúde, nos mesmos termos estabelecidos antes da vigência desta Lei.\* (NR)

\*Art. 2º-A. Fica suspensa a obrigatoriedade da manutenção de metas quantitativas relativas à produção de serviço das organizações sociais de saúde.\*

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

Brasília, 28 de julho de 2021: 200 o da Independência e 133 o da República.

**JAIR MESSIAS BOLSONARO**

*Marcelo Antônio Cartaxo Queiroga Lopes*

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

Santas Casas

## Aprovada modificação da Câmara à suspensão de metas por prestadores do SUS

O Plenário aprovou o texto da Câmara (SCD [PL 2753/2021](#)) a projeto do senador José Serra (PSDB-SP), prorrogando por 6 meses a suspensão da obrigatoriedade do cumprimento de metas quantitativas e qualitativas por prestadores do Sistema Único de Saúde (SUS). O prazo vai agora até o dia 30 de junho de 2022.

Regina Pinheiro

23/03/2022, 19h49 - ATUALIZADO EM 23/03/2022, 19h51

Duração de áudio: 02:11

### Transcrição

OS SENADORES APROVARAM A ALTERAÇÃO FEITA PELA CÂMARA AO PROJETO QUE PRORROGA A SUSPENSÃO DA OBRIGATORIEDADE DO CUMPRIMENTO DE METAS PREVISTAS EM CONTRATO PELOS PRESTADORES DE SERVIÇO DO SUS

O PRAZO DA SUSPENSÃO FOI ESTENDIDO PARA 30 DE JUNHO DESTE ANO. A REPORTAGEM É DE REGINA PINHEIRO

A modificação feita pela Câmara suspende até 30 de junho deste ano a obrigatoriedade do cumprimento de metas quantitativas e qualitativas previstas em contrato para prestadores de serviço de saúde do SUS. Dessa forma, fica assegurado o pagamento aos prestadores de serviço dos valores contratados de forma integral. A relatora, Eliziane Gama, do Cidadania do Maranhão, explica que a pandemia mudou o perfil de atendimento dos serviços de saúde e esse cenário não poderia ter sido previsto em nenhum contrato. A senadora avalia que consultas médicas de diferentes especialidades, procedimentos eletivos, exames complementares e outras ações de saúde foram suspensas porque os esforços foram direcionados para o combate à covid-19. Conforme Eliziane, ficou impossível para os prestadores de serviço cumprirem as metas de realização de procedimentos como cirurgias e biópsias, o que poderia gerar sanções por parte da administração pública. A relatora lembra que o Congresso já promoveu prorrogações na validade da medida, por conta da continuidade da pandemia e dos seus efeitos sobre os serviços de saúde brasileiros. Para Eliziane, a prorrogação da suspensão é plenamente justificável:

A prorrogação, por seis meses adicionais, do prazo de vigência da suspensão é plenamente justificável, em função do súbito aumento da incidência da covid-19 desencadeado pelo surgimento da variante ômicron. Infelizmente, as condições de instabilidade que ensejaram a edição da Lei nº 13.992, de 2020, estão novamente presentes em nosso meio, de modo que o Congresso Nacional precisa atuar tempestivamente para salvaguardar a sustentabilidade e o bom funcionamento das instituições de saúde que atendem os usuários do SUS

A proposta foi enviada para sanção presidencial. Da Rádio Senado, Regina Pinheiro