

**Ofício nº 293.2021**

São Paulo/SP, 16 de setembro de 2021

À

Diretoria do Hospital Geral Vila Nova Cachoeirinha

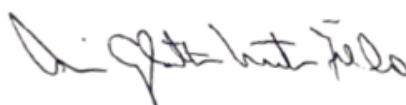
**Drº Claudio Nunes – Gestor do Convênio**

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

**Assunto: Prestação de Contas – Hospital Geral Vila Nova Cachoeirinha –  
Competência agosto de 2021**

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 34 Morumbi – São Paulo – SP – CEP – 05714-010, vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, a juntada do Relatório de Atividades referente a Prestação de serviços especializada no atendimento de Urgência e Emergência do Pronto Socorro da Unidade, referente ao mês de agosto 2021.

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**

## 1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

<b>Número do Convênio:</b>	00072/2021
<b>Número do Processo:</b>	ES-PRC-2021/00547
<b>Conveniada:</b>	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE CHAVANTES - CNPJ 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: 01/08/2021 até 31/08/2021

## 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:

Prestar solução em saúde, educação e assistência social, executando com excelência contratos de gestão, oferecendo equipe qualificada e de alta performance, proporcionando o cuidado holístico e serviços humanizados.

### VISÃO

Ser reconhecido como instituição de excelência na gestão de saúde, responsabilidade social e sustentabilidade.

### VALORES

Ética, transparência, cidadania, valorização das pessoas, qualidade na gestão, inovação e responsabilidade social, pautando nossas ações dentro dos preceitos de legalidade, probidade e transparência, imputando aos partícipes uma conduta ética em todos os aspectos.

## 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;

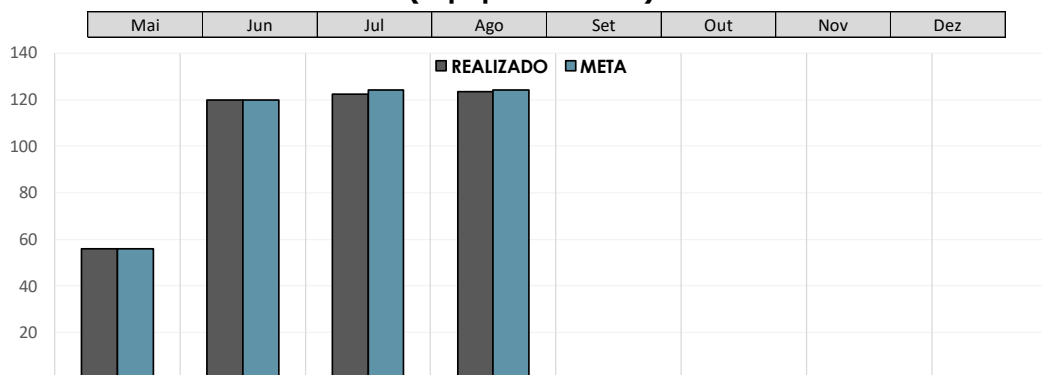
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços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

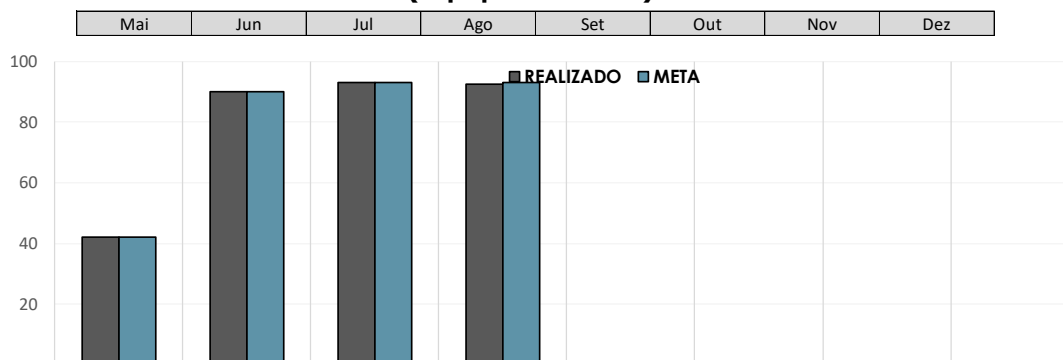
**Plantonista diurno (Equipe médica) - 12 horas**



PLANTÕES	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	56	120	122,5	123,5					422
META	56	120	124	124					424
%	100%	100%	99%	99,6%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%

### 2. Equipe Médica – Plantonistas Noturno – 12 Horas

**Plantonista noturno (Equipe médica) - 12 horas**



VISITAS	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	42	90	93	92,5					355
META	42	90	93	93					355
%	100%	100%	100%	99,5%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%

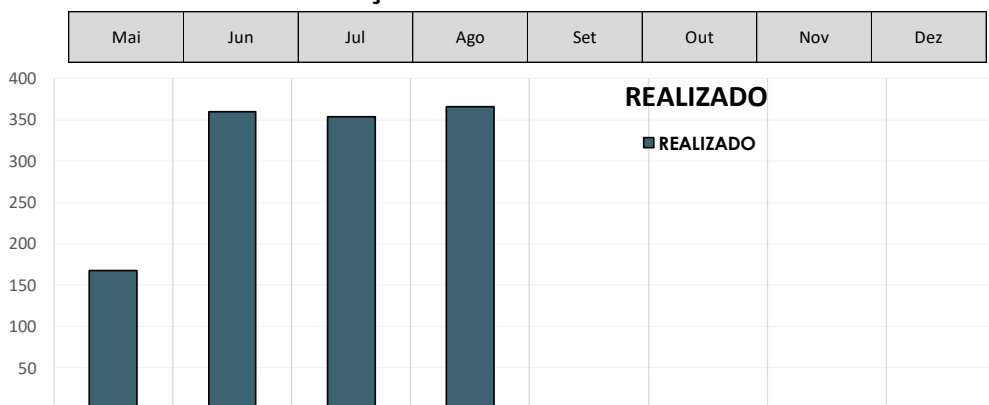
**Análise Crítica:** Durante o mês de agosto, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 99,6% dos plantões diurnos e 99,5% nos plantões noturnos, reflexo de menos 11:30 horas de plantão, devido atrasos injustificados de profissionais nos dias 10, 13, 17 e 25/08/2021.

**Plano de Ação:** Busca imediata de profissionais para cobertura de plantões, através de contatos com profissionais cadastrados com oferta de pagamento a vista, porém sem sucesso.

A cobertura foi realizada pela Convenente na sala de emergência. No Pronto Atendimento, contamos com outro profissional da equipe.

### 3. Equipe Médica – Coordenação / Visitador

#### Coordenação Médica Visitador



PLANTÕES	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	14	30	31	31					143
META	14	30	31	31					143
%	100%	100%	100%	100%					100%

#### **Análise Crítica:**

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



#### 4. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

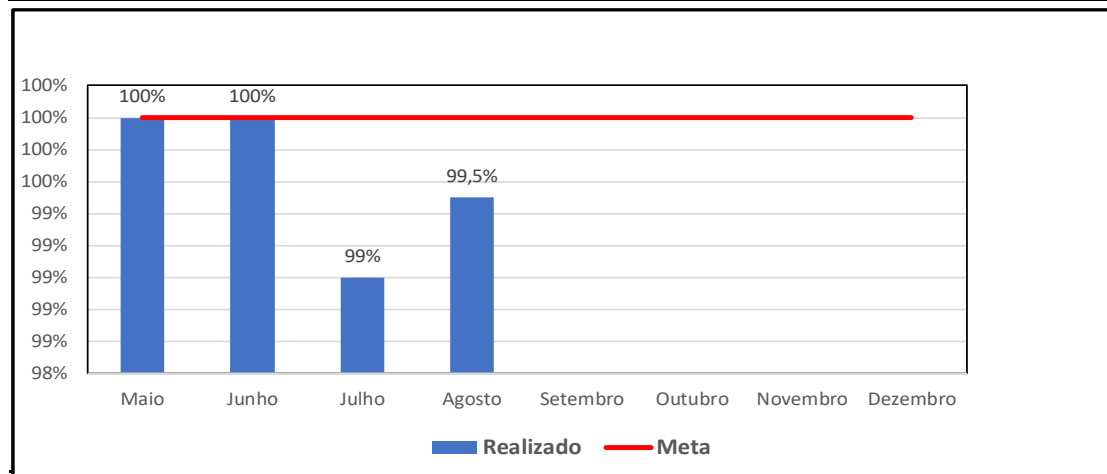
##### METAS QUALITATIVAS - INDICADOR

###### **Nº01**

###### **Indicador: Garantir atendimento ininterrupto**

###### **Garantir atendimento ininterrupto**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	100%	100%	99%	99,5%				
<b>Meta</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Perc.</b>								



**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 Socorro, 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:** Durante o mês de agosto, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 100% nos plantões noturnos e 99,5% nos plantões diurnos, reflexo de menos 06:00 de plantão, devido atrasos injustificados de 02 profissionais nos dias 13/08 (04:00) e 25/08 (02:00).

**Pronto Atendimento:** Durante o mês de agosto, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos 100% nos plantões diurnos e 99,6% nos plantões noturnos, reflexo de menos 05:30 horas de plantão, devido atrasos injustificados de 02 profissionais nos dias 10/08 (02 horas) e 17/08 (03:30 horas).

**Plano de Ação:** Busca imediata de profissionais para cobertura de plantões, através de contatos com profissionais cadastrados com oferta de pagamento a vista, porém sem sucesso. A cobertura da foi realizada pela Convenente na sala de emergência. No Pronto Atendimento, contamos outro profissional da equipe.

Durante o período de 01/08/21 até 31/08/21 tivemos 6.796 atendimentos, sendo 172 na sala de Emergência e 6.624 no Pronto Atendimento com a média de cobertura de 99,5%.

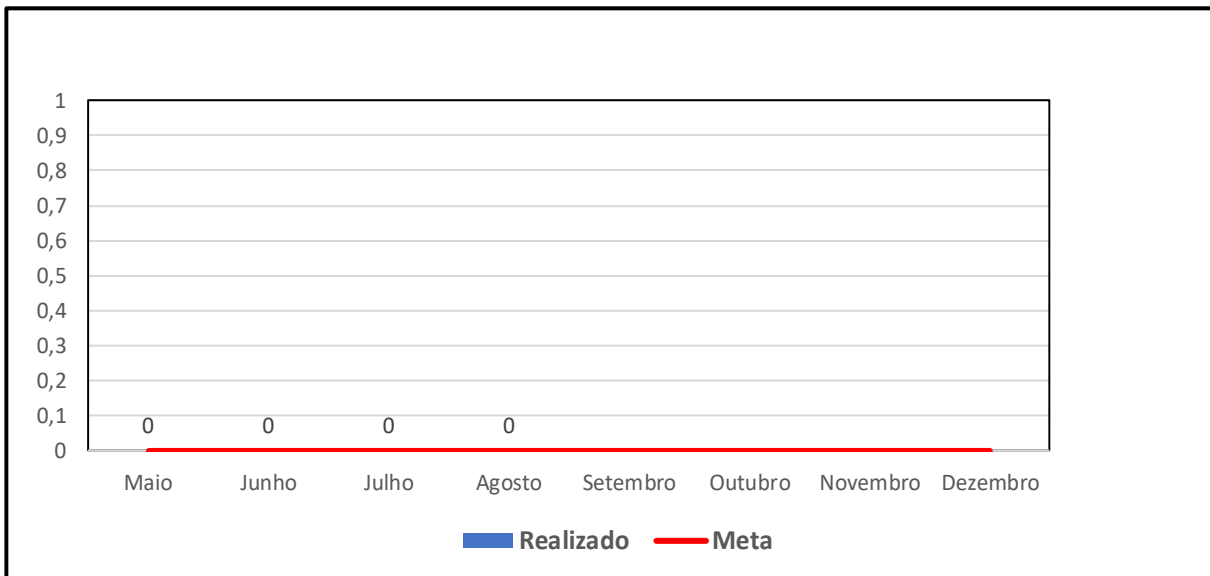
Fonte de dados: Planilha recebida em 03/09/21 às 12h06 por e-mail: divmedica@yahoo.com.br

**Nº02**

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

**Atendimento RISCO VERMELHO**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato				
<b>Meta</b>	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/08/21 até 31/08/21 tivemos **172** atendimentos na sala de Emergência, característicos de risco vermelho.

Considerando que no referido mês, 02 médicos se apresentaram com atraso nos plantões, consequentemente houve comprometimento na disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em dois plantões diurnos: 13/08 04:00 e 25/08 02:00, porém, sem impacto a assistência prestada, considerando a cobertura destas horas (06:00) pela Convenente.

Obs.: sistema de informação da unidade não cronometra tempos de atendimento. Meta garantida por instrução.

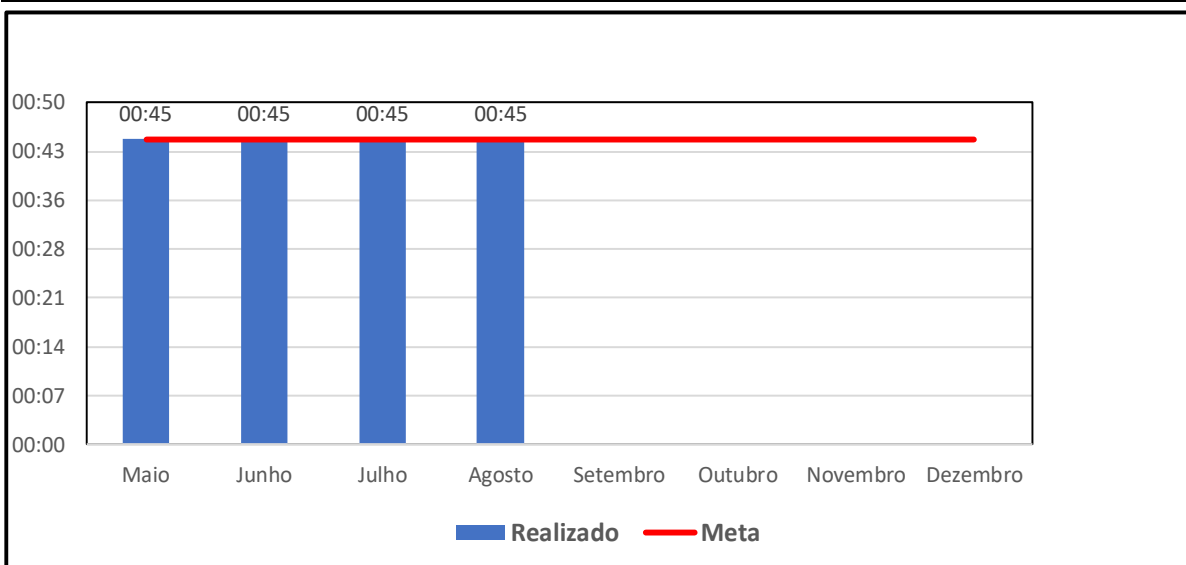
Fonte de dados: Planilha recebida em 03/09/21 às 12h06 por e-mail: divmedica@yahoo.com.br

**Nº03**

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

**Atendimento RISCO AMARELO**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Realizado	00:45	00:45	00:45	00:45				
Meta	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45
Perc.								



**ANÁLISE CRÍTICA:** ANÁLISE CRÍTICA: Durante o período de 01/08/21 até 31/08/21, tivemos 6.624 atendimentos no Pronto Atendimento, característicos de risco verde / amarelo. Considerando que no referido mês, 02 médicos se apresentaram com atraso em 02 plantões noturnos: 10/08 02 horas e 17/08 03:30 horas, consequentemente houveram atrasos pontuais durante os atendimentos nestas datas, porém sem impacto na média geral do mês e na qualidade da assistência prestada, haja visto que tínhamos outro profissional de plantão. Ressaltamos que os pacientes classificados como risco amarelo, são encaminhados pessoalmente pela equipe de enfermagem a equipe médica, priorizando assim o atendimento.

Obs.: sistema de informação da unidade não cronometra tempos de atendimento. Meta garantida por instrução.

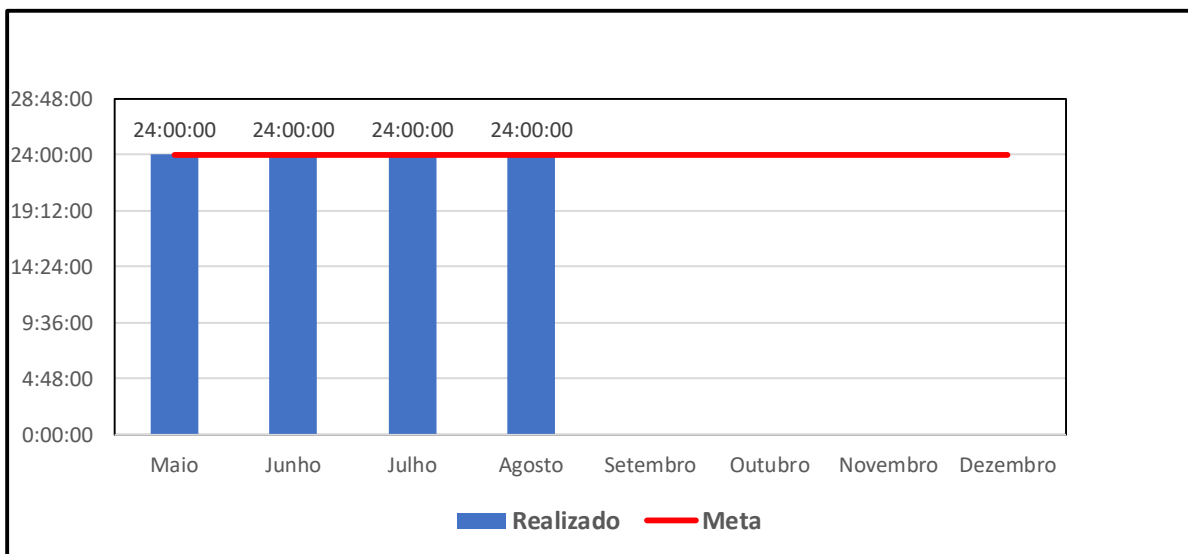
Fonte de dados: Planilha recebida em 03/09/21 às 12h06 por e-mail: divmedica@yahoo.com.br

**Nº04**

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

**Tempo máximo de permanência P.S - Leitos de Observação sem justificativa**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00				
<b>Meta</b>	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de agosto 2021, 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.

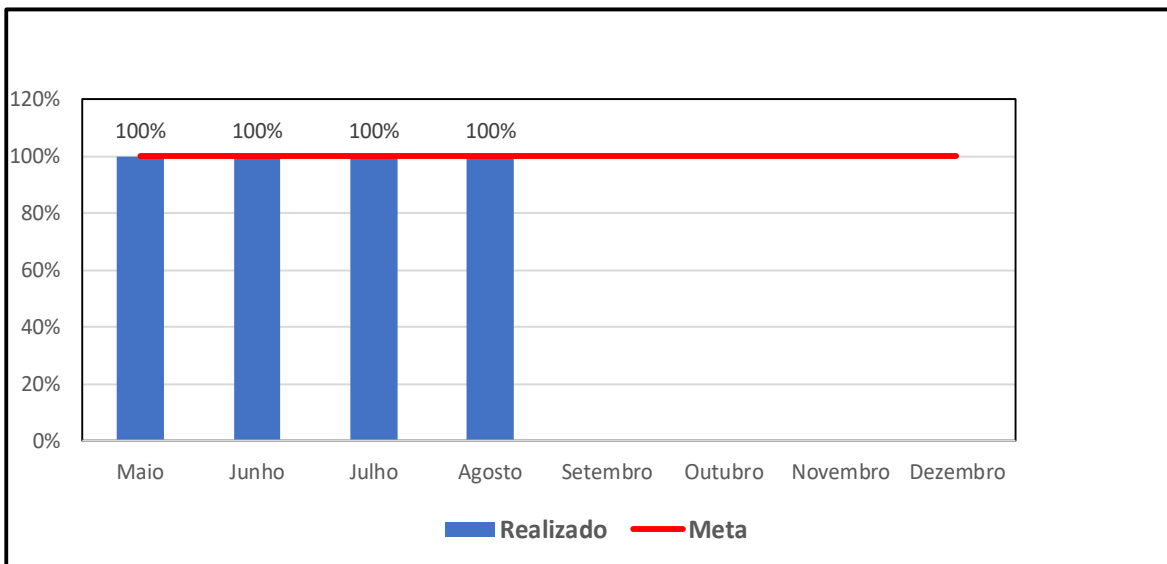
**Obs.:** Sistema de informação da unidade não cronometra tempo de permanência. Meta garantida por instrução.

**Nº05**

**Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos**

**Adesão ao protocolos clínicos**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Realizado	100%	100%	100%	100%				
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



**ANÁLISE CRÍTICA:** Todos profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade. Em análise / revisão: protocolos de sepse, dor torácica, AVC, IAM, Crise Hipertensiva e Cetoacidose.

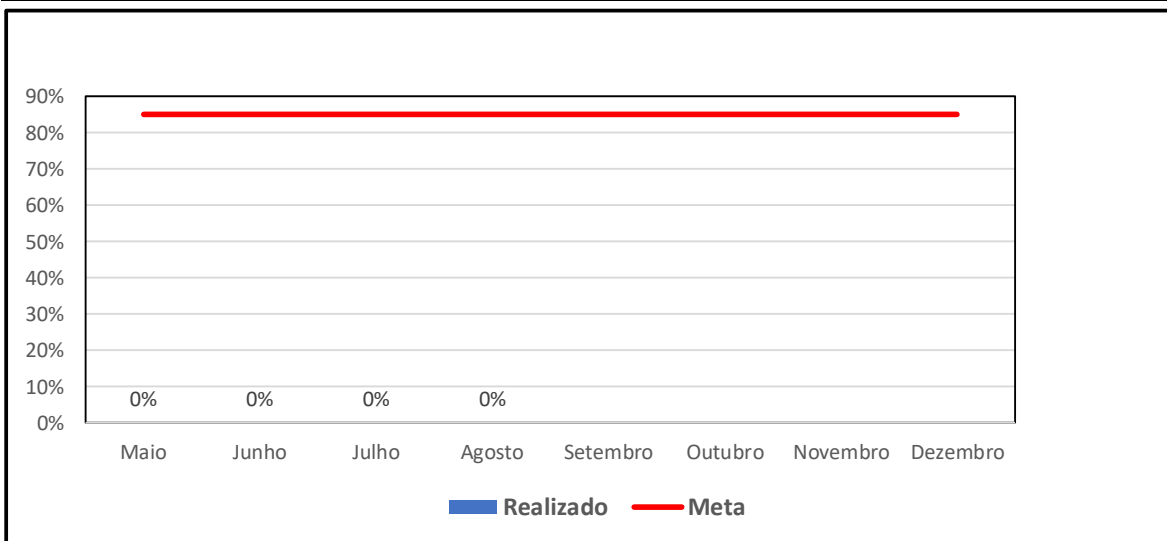
Ressaltamos que estamos a disposição para colaborar na elaboração de novos protocolos, mediante perfil epidemiológico da unidade.

**Nº06**

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

**Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	0%	0%	0%	0%				
<b>Meta</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%



**ANÁLISE CRÍTICA:** Considerando o atual momento pandêmico que estamos vivenciando, devido SARS COV-2 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.

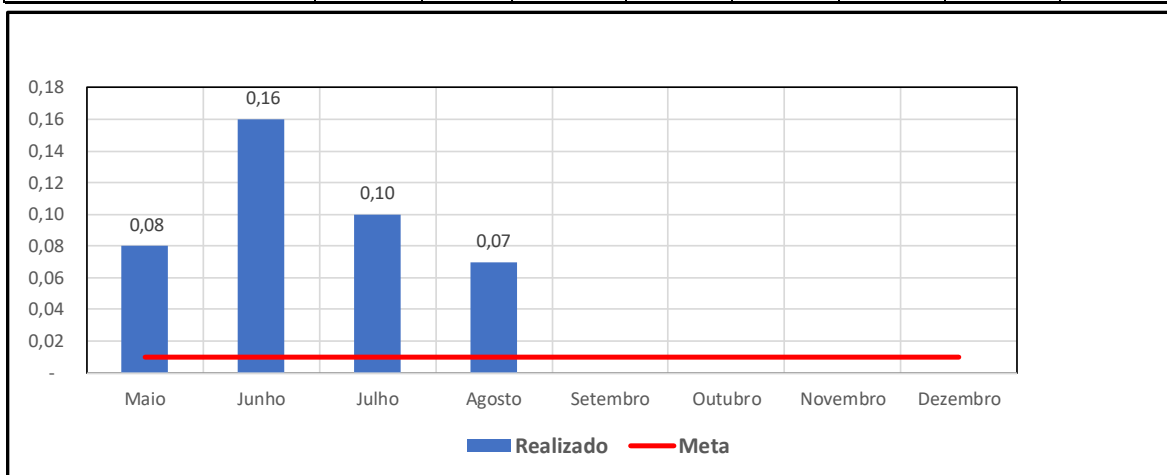
FONTE DE DADOS: SETOR DE OUVIDORIA - AGOSTO 2021

## Nº07

### Indicador: Queixas na Ouvidoria

Queixas na ouvidoria

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Realizado	0,08	0,16	0,10	0,07				
Meta	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Número de Atendimentos	2469	5477	5740	6796				
Número de queixas	2	9	6	5				



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/08/21 até 31/08/21, tivemos 0,07% de queixas registradas no setor de Ouvidoria que equivalem a 05 (seis) registros do total de 6.796 atendimentos realizados no Pronto Atendimento, sendo elas:

03 - Ausência do consultório (acima de 02 horas) que causou demora no atendimento: Ocorrência relatada em tempo para coordenação médica que imediatamente solucionou o problema.

01 - Recusa em atender paciente do AMA, situação relatada pela Técnica de Enfermagem: Diante das informações obtidas através do setor de Ouvidoria, as devidas providências foram tomadas pela coordenação médica.

01 - Recusa do médico da sala de emergência em dar prosseguimento ao atendimento a paciente encaminhada pelo médico do pronto socorro: Foi realizada avaliação dos sintomas e sinais vitais e após a paciente foi reencaminhada ao setor de pronto socorro, considerando que suas queixas não caracterizavam atendimento de emergência.

FONTE DE DADOS: SETOR DE OUVIDORIA - AGOSTO 21