



1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Número do Convênio:	00072/2021
Número do Processo:	ES-PRC-2021/00547
Conveniado:	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: 01/09/2021 até 31/09/2021

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;

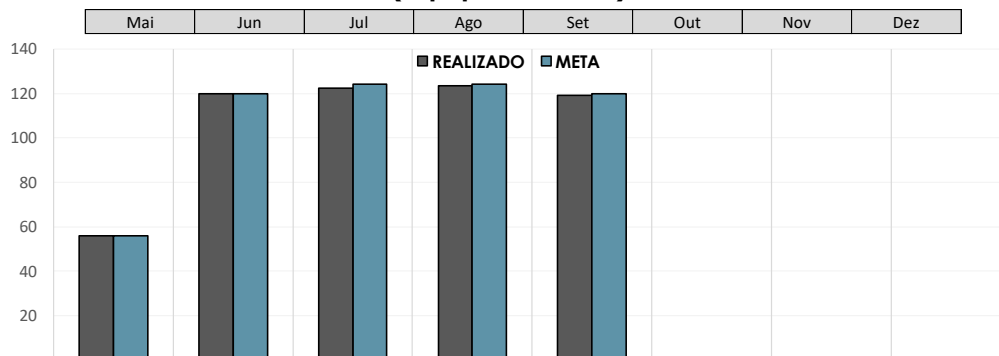
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços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

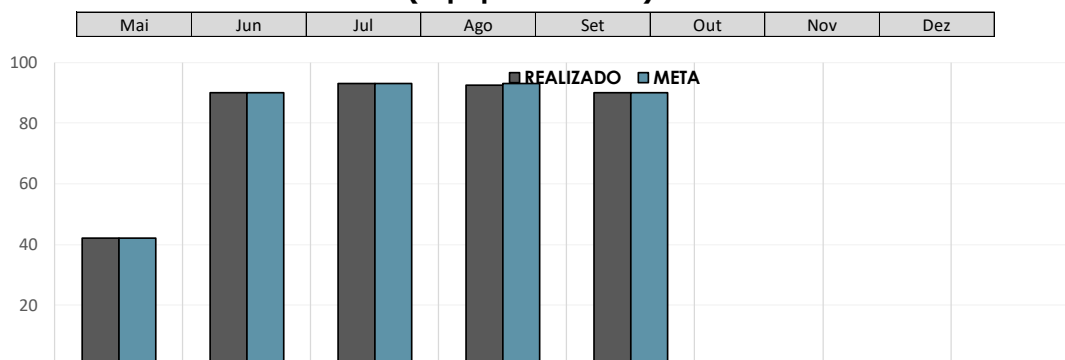
Plantonista diurno (Equipe médica) - 12 horas



PLANTÕES	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	56	120	122,5	123,5	119				541
META	56	120	124	124	120				544
%	100%	100%	99%	99,6%	99,2%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99%

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	90				445
META	42	90	93	93	90				445
%	100%	100%	100%	99,5%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%



Análise Crítica: Durante o mês de setembro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 99,2% dos plantões diurnos e 100% nos plantões noturnos, reflexo de menos 12:00 horas de plantão, devido ausência justificada (atestado anexo) de 01 profissional na data de 07/09/2021.

 **PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA**
Estado de São Paulo
Secretaria Municipal de Saúde
ATESTADO MÉDICO

Atesto para os devidos fins, a pedido do interessado, que o
s.r. (a) Alana Hansen Pautiza
portador do RG _____
foi submetido a atendimento
médico no dia 06 / 09 / 21 às ____: ____ CID 10 A07
Em decorrência deverá permanecer afastado de suas atividades
laborais por um período de Dois (02) a partir desta data.
Itaquaquecetuba, 06 de 09 de 21

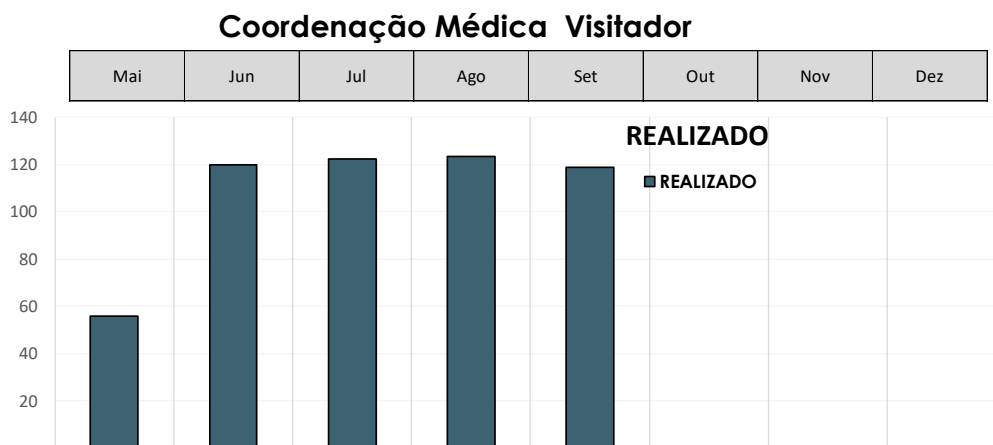
Dr.º (a) Jr. Henri E. Heredia Iturriaga
Clínico Geral
CRM-SP 180629

Assinatura e carimbo do Profissional

Nota – Este atestado é válido para finalidade prevista no art. 27 de CLPS, aprovada pelo decreto nº 89.312 de 23/01/1984 e resolução do CFM 1190/84 será expedido para justificativa de 01 a 15 dias de afastamento do trabalho. A RESOLUÇÃO CFM nº 1.819/2007 veda ao Médico o preenchimento dos campos referente Classificação Internacional de Doenças (CID).

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. Não houve cobertura de plantão na ausência do dia 07/09/21, os atendimentos desta data (107) foram realizados pelo outros 02 profissionais de plantão.

3. Equipe Médica – Coordenação / Visitador



PLANTÕES	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	14	30	31	31	30				173
META	14	30	31	31	30				173
%	100%	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

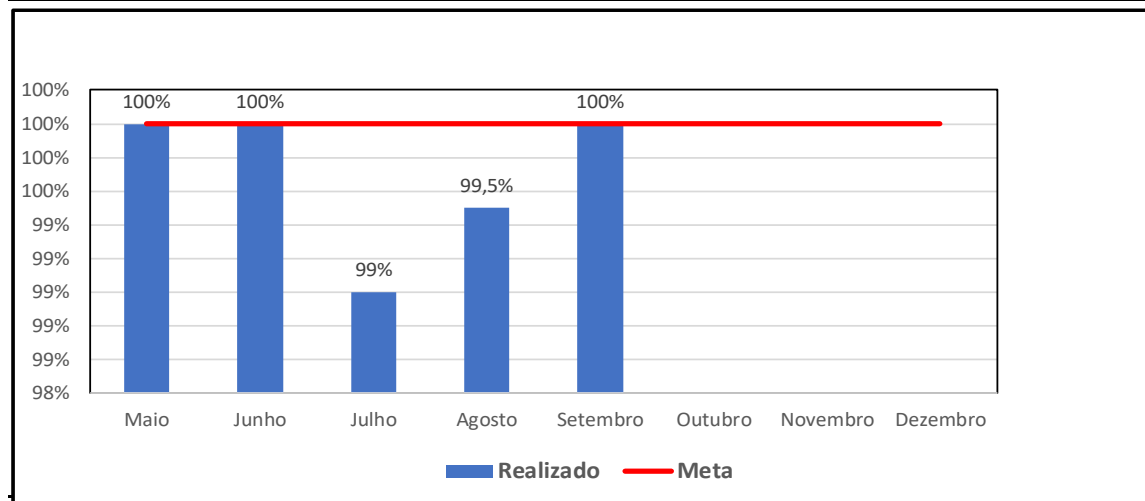
METAS QUALITATIVAS - INDICADOR

Nº01

Indicador: Garantir atendimento ininterrupto

Garantir atendimento ininterrupto

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



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 setembro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 100% nos plantões diurnos e noturnos.

Pronto Atendimento: Durante o mês de setembro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos 100% nos plantões noturnos e 99,2% nos plantões diurnos, reflexo de menos 12:00 horas de plantão, devido falta justificada (anexo) de 01 profissional no dia 07/09.

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. Não houve cobertura de plantão na ausência do dia 07/09/21, os atendimentos desta data (107) foram realizados pelos outros 02 profissionais de plantão.

Durante o período de 01/09/21 até 31/09/21 tivemos 7.240 atendimentos, sendo 190 na sala de Emergência e 7.050 no Pronto Atendimento.

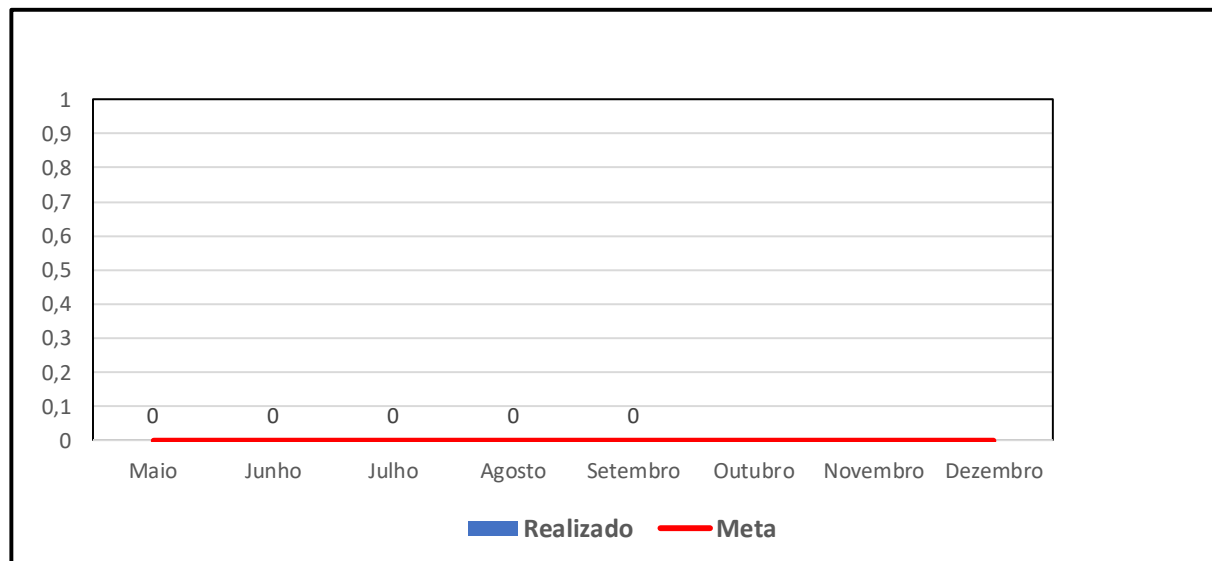
Fonte de dados: Planilha recebida em 06/10/21 às 08h50 por e-mail: divmedica@yahoo.com.br

Nº02

Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Vermelho

Atendimento RISCO VERMELHO

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Realizado	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato			
Meta	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato



ANÁLISE CRÍTICA: Durante o período de 01/09/21 até 31/09/21 tivemos **190** atendimentos na sala de Emergência, característicos de risco vermelho e considerando a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos compatível para prestação de serviços, garantimos atendimentos imediato aos usuários.

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

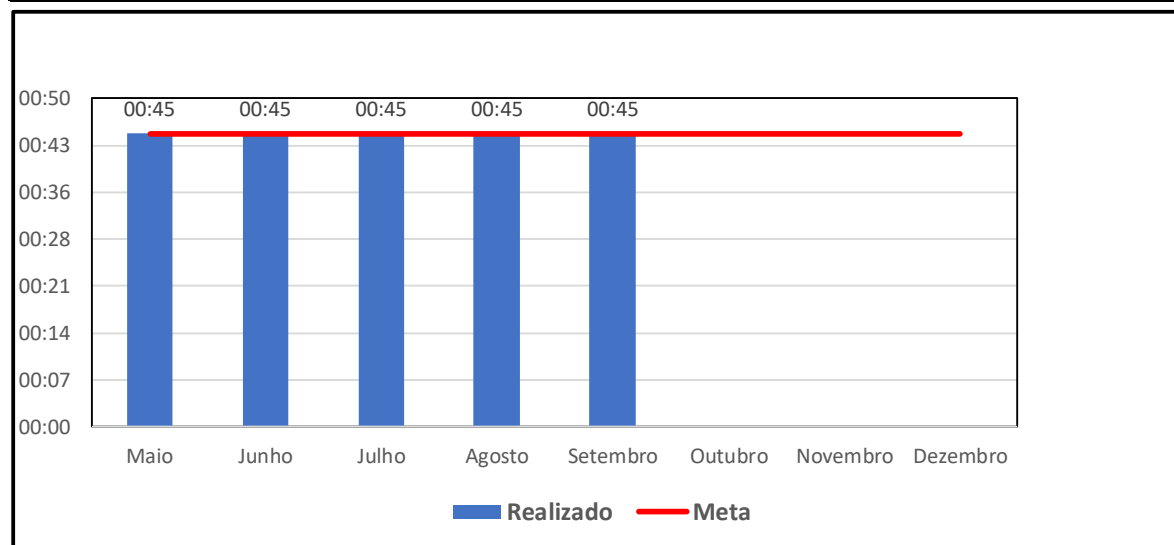
Fonte de dados: Planilha recebida em 06/10/21 às 08h50 por e-mail: divmedica@yahoo.com.br

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	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 01/09/21 até 30/09/21, tivemos 7.050 atendimentos no Pronto Atendimento, característicos de risco verde / amarelo e considerando a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos compatível para prestação de serviços, garantimos que os atendimentos de risco amarelo fossem realizados em até 00:45. Ressaltamos que os pacientes classificados como risco amarelo, são encaminhados pessoalmente pela equipe de enfermagem a equipe médica, priorizando assim o atendimento.

Obs.: na data de 07/09/2021 tivemos ausência justificada de 01 profissional médico, porém, sem impacto nos atendimentos realizados na data.

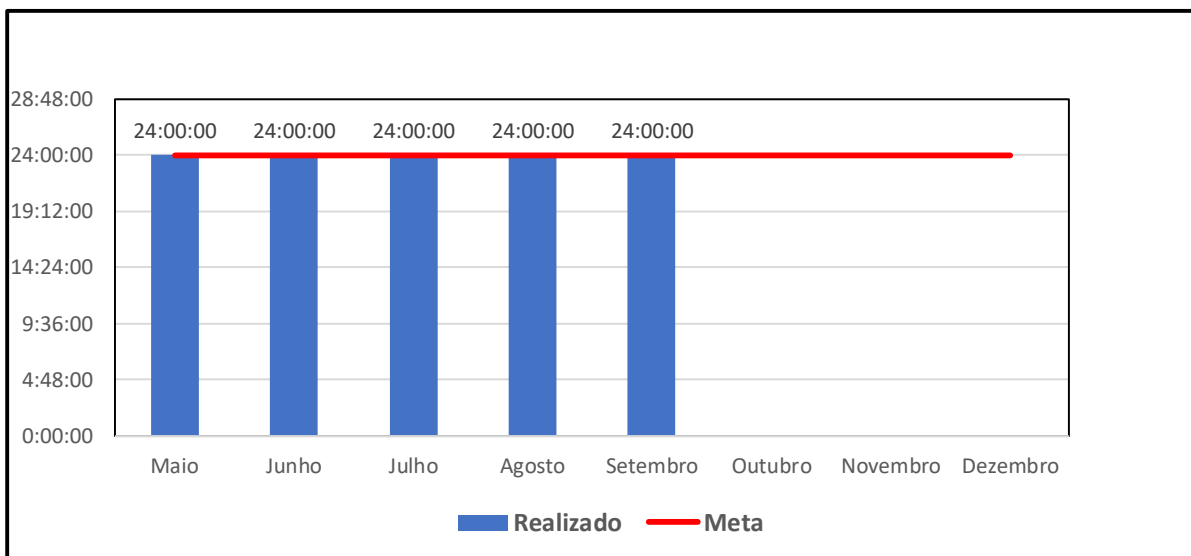
Fonte de dados: Planilha recebida em 06/10/21 às 08h50 por e-mail: divmedica@yahoo.com.br

Nº04

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

Tempo máximo de permanência no P.S - Leitos de Observação sem justificativa

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Realizado	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00			
Meta	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 setembro 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.

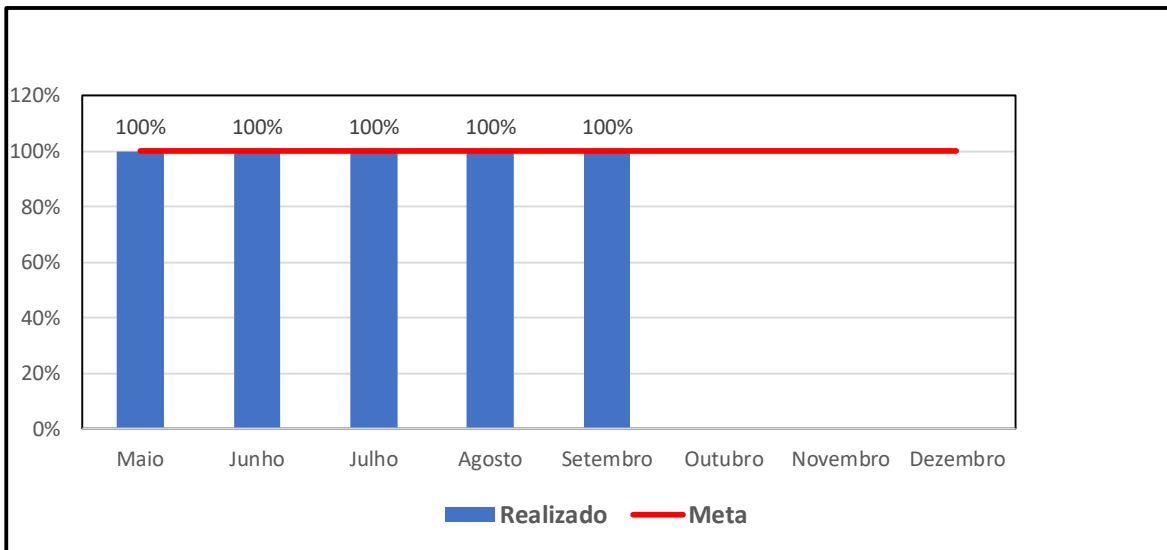
Obs.: Sistema de informação da unidade não cronometra tempo de permanência. Meta garantida por instrução.

Nº05

Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos

Adesão ao protocolos clínicos

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

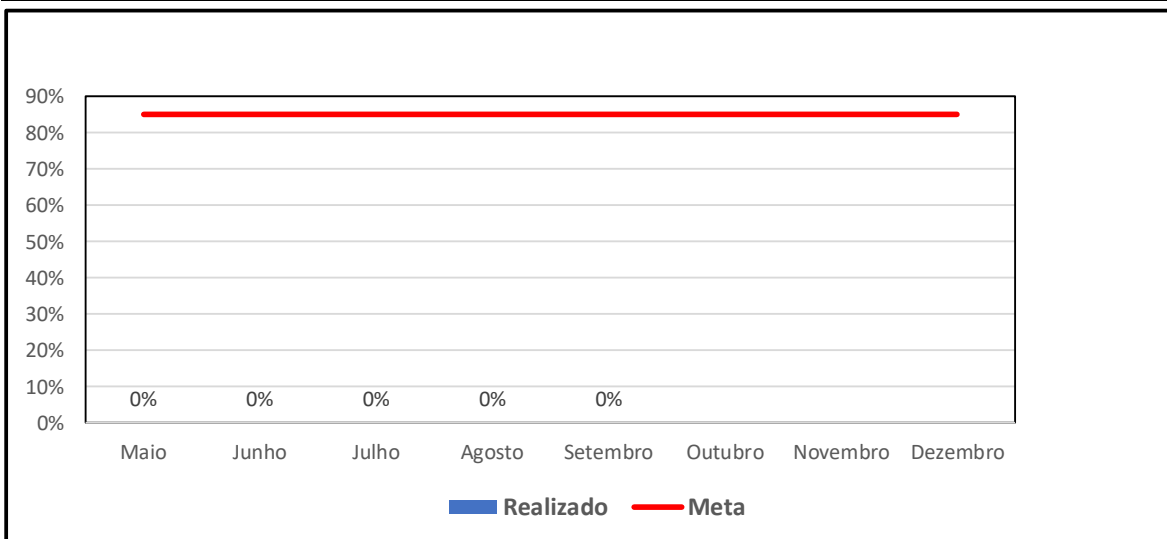
Ressaltamos que estamos a disposição para colaborar na elaboração de novos protocolos, mediante perfil epidemiológico da unidade.

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
Realizado	0%	0%	0%	0%	0%			
Meta	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.

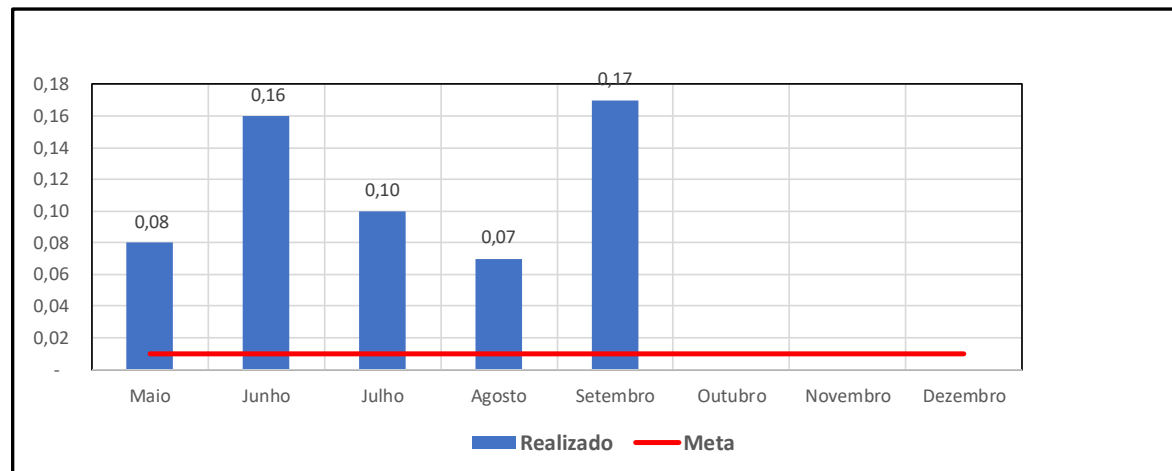
FONTE DE DADOS: SETOR DE OUVIDORIA - SETEMBRO 2021

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	0,17			
Meta	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Número de Atendimentos	2469	5477	5740	6796	7240			
Número de queixas	2	9	6	5	12			



ANÁLISE CRÍTICA: Durante o período de 01/09/21 até 30/09/21, tivemos 0,17% de queixas registradas no setor de Ouvidoria que equivalem a 12 (doze) registros do total de 7.240 atendimentos realizados no Pronto Atendimento, sendo elas:

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

03 - Uso indevido de celular: Profissional médica orientada quanto a utilização indevida de aparelho de celular durante as consultas médicas.

04 - Maus tratos aos pacientes (gritos por parte dos médicos): Coordenação médica ciente a respeito e informa não compactuar com este tipo de postura profissional, todos os médicos foram orientados a respeito.

02. Mau atendimento (paciente questiona conduta médica): Condutas médicas baseadas tecnicamente em referências bibliográficas, sendo exclusivamente um ato médico.

FONTE DE DADOS: SETOR DE OUVIDORIA - SETEMBRO 21



ANEXO – OFÍCIO 293.2021



SANTA CASA
de Misericórdia
de Chavantes

Ofício nº 293.2021

São Paulo/SP, 20 de setembro de 2021

À

Diretoria do Hospital Geral Vila Nova Cachoeirinha

Drº Claudio Nunes – Gestor do Contrato

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 44 Morumbi – São Paulo – SP – CEP – 05714-010, vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, requerer 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



Organização Social de Saúde da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes
Sede Administrativa: Rua Dep João Sussumu Hirata, 940 - cj 44 Morumbi – São Paulo – SP – CEP – 05714-010
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel (11) 3739-0696 (14) 3342-2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
www.santacasachavantes.org
E-mail: contato@santacasachavantes.org