



## 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: 01/11/2021 até 30/11/2021

## 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:**

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;

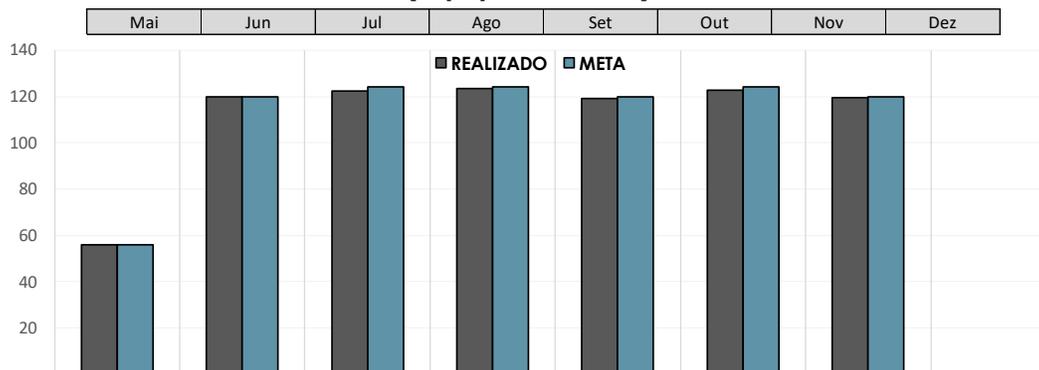
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços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

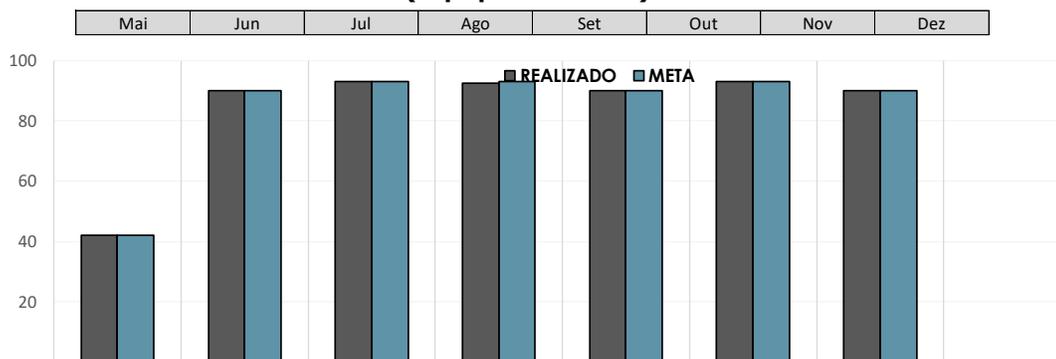
**Plantonista diurno (Equipe médica) - 12 horas**



PLANTÕES	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	56	120	122,5	123,5	119	122,7	119,5		783
META	56	120	124	124	120	124	120		788
%	100%	100%	99%	99,6%	99,2%	99,0%	99,6%	#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	93	90		628
META	42	90	93	93	90	93	90		628
%	100%	100%	100%	99,5%	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%

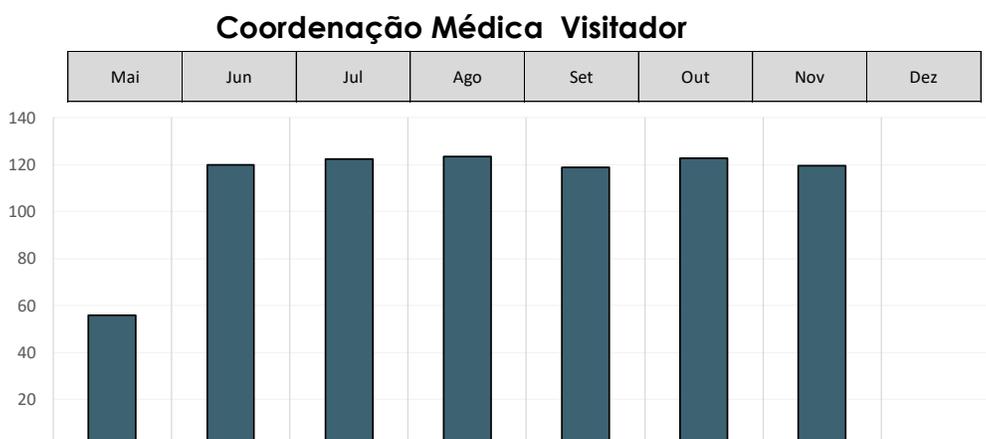
**Análise Crítica:** Durante o mês de novembro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 99,6% dos plantões diurnos e 100% nos plantões noturnos, reflexo de menos 06 horas de plantão, devido problemas pessoais/familiar do profissional médico escalado na sala vermelha, e considerando a criticidade dos atendimentos do local, foi redirecionado 01 profissional do P.S (porta) para cobertura imediata e acionado outro plantonista para cobertura a partir das 13h00. Finalizado o mês de novembro com média de 99,8% de cobertura dos plantões.

Plano de Ação:

Redirecionamento de profissional médico para cobertura imediata da sala vermelha;

Busca imediata de profissional para cobertura a partir das 13h00 no P.S (porta);

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



PLANTÕES	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	14	30	31	31	30	31	30		234
META	14	30	31	31	30	31	30		234
%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%

#### Análise Crítica:

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

## 1. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

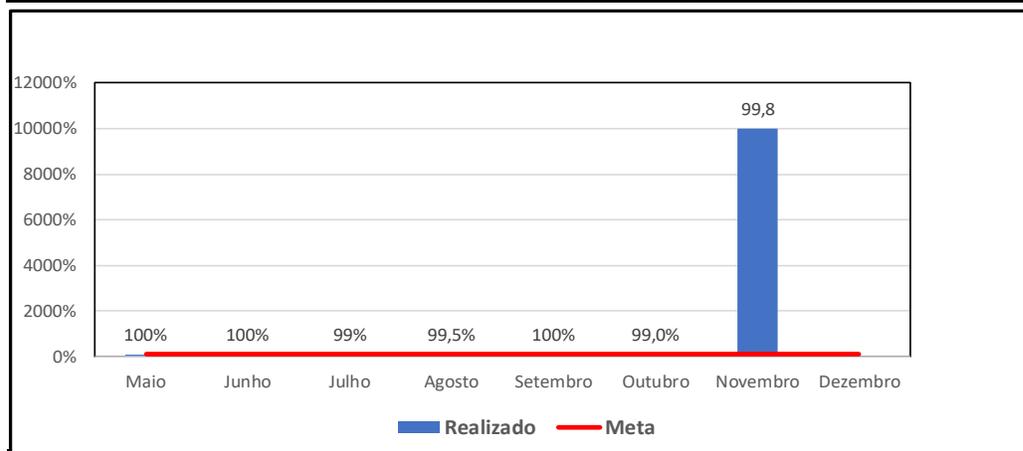
### METAS QUALITATIVAS - INDICADOR

#### Nº01

#### Indicador: Garantir atendimento ininterrupto

##### Garantir atendimento ininterrupto

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Realizado	100%	100%	99%	99,5%	100%	99,0%	99,8	
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 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:** Durante o mês de novembro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 100% nos plantões diurnos e noturnos.

**Pronto Atendimento:** Durante o mês de novembro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 99,6% dos plantões diurnos e 100% nos plantões noturnos, reflexo de menos 06 horas de plantão, devido problemas pessoais/familiar do profissional médico escalado na sala de emergência, e considerando a criticidade dos atendimentos do local, foi redirecionado 01 profissional do P.S (porta) para cobertura imediata e acionado outro plantonista para cobertura a partir das 13h00. Finalizado o mês de novembro com média de 99,8% de cobertura dos plantões. Não houve impacto nos atendimentos durante o período, considerando a disponibilidade de mais 02 plantonistas.

**Plano de Ação:**

Redirecionamento de profissional médico para cobertura imediata da sala vermelha;  
Busca imediata de profissional para cobertura a partir das 13h00 no P.S (porta)

Durante o período de 01/11/21 até 30/11/21 tivemos 7.144 atendimentos, sendo 214 na sala de Emergência e 6.930 no Pronto Atendimento.

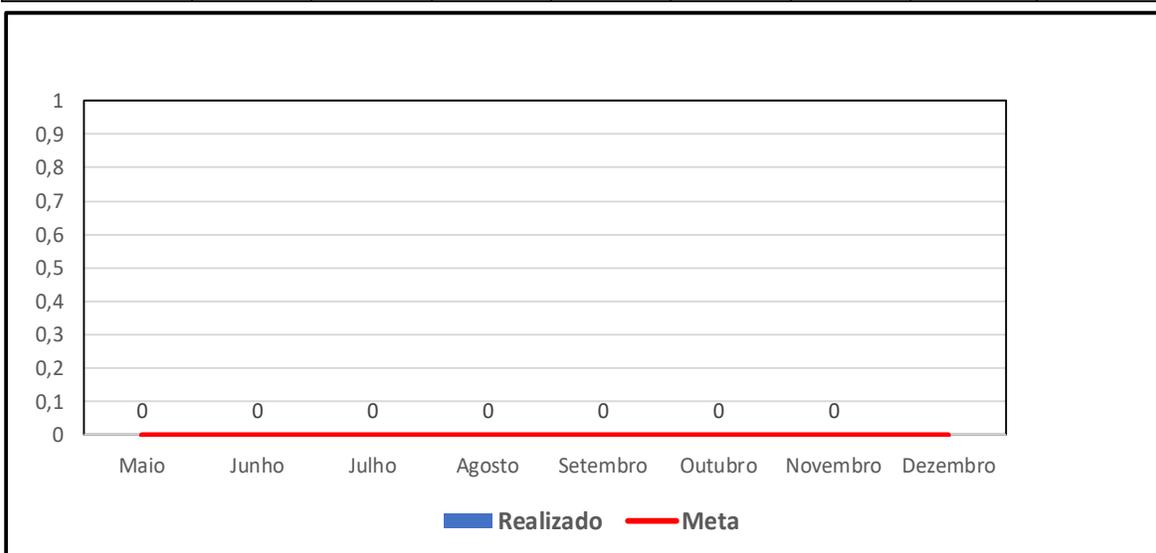
Fonte de dados: Planilha recebida em 10/12/21 às 16h39 por celular Drº Claudio Nunes

**Nº02**

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

**Atendimento RISCO VERMELHO**

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



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/11/21 até 30/11/21 tivemos **214** 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.

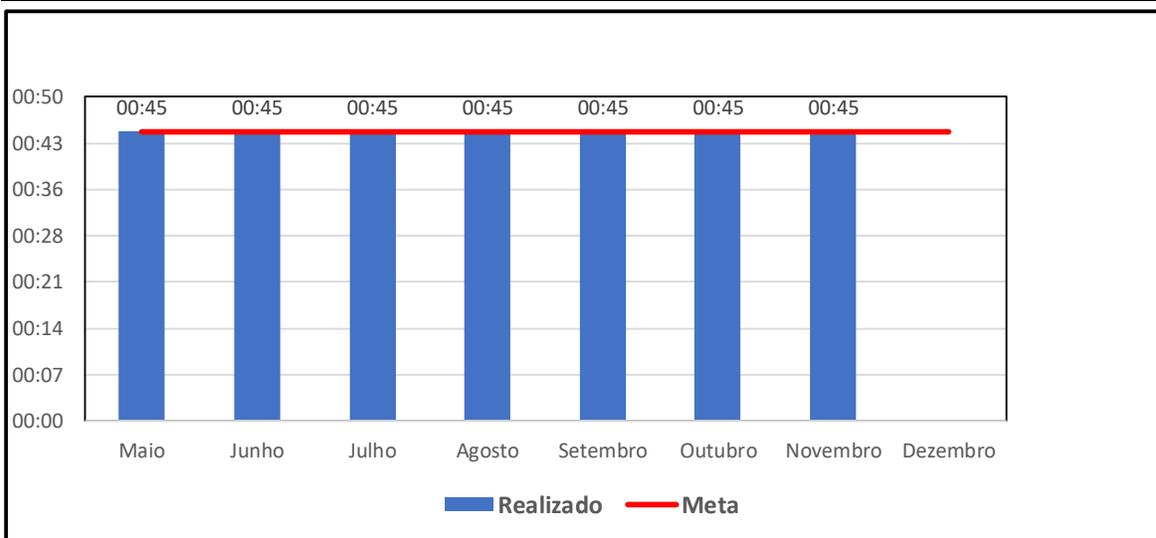
Fonte de dados: Planilha recebida em 10/12/21 às 16h39 por celular Drº Claudio Nunes

**Nº03**

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

**Atendimento RISCO AMARELO**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	
<b>Meta</b>	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45	00:45
<b>Perc.</b>								



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/11/21 até 30/11/21, tivemos 6.930 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 28/11/2021, devido problemas pessoais/familiar do profissional médico escalado na sala de emergência, e considerando a criticidade dos atendimentos do local, foi redirecionado 01 profissional do P.S (porta) para cobertura imediata e acionado outro plantonista para cobertura a partir das 13h00. Não houve impacto nos atendimentos durante o período, considerando a disponibilidade de mais 02 plantonistas.

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

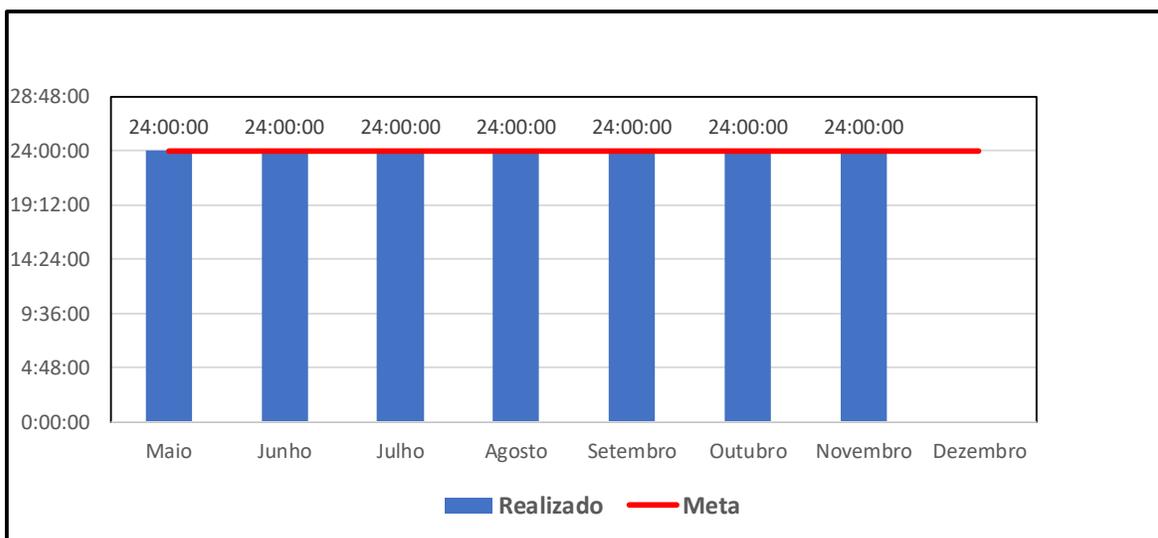
Fonte de dados: Planilha recebida em 10/12/21 às 16h39 por celular Drº Claudio Nunes

**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	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 novembro 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.

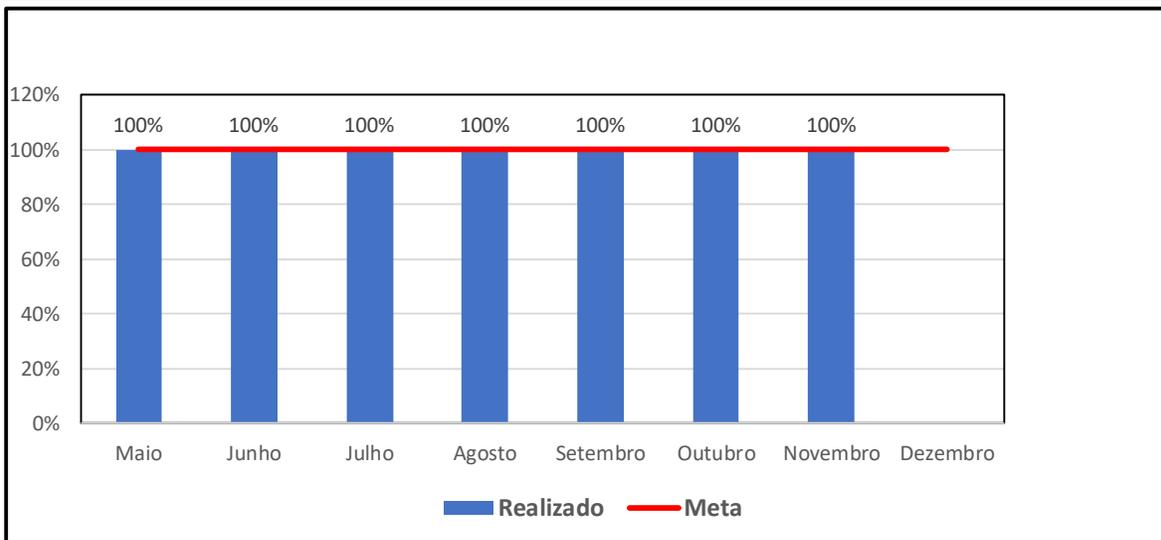
*Obs.:* Sistema de informação da unidade não cronometra tempo de permanência. Meta garantida por instrução.

**Nº05**

**Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos**

**Adesão ao protocolos clínicos**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Meta</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



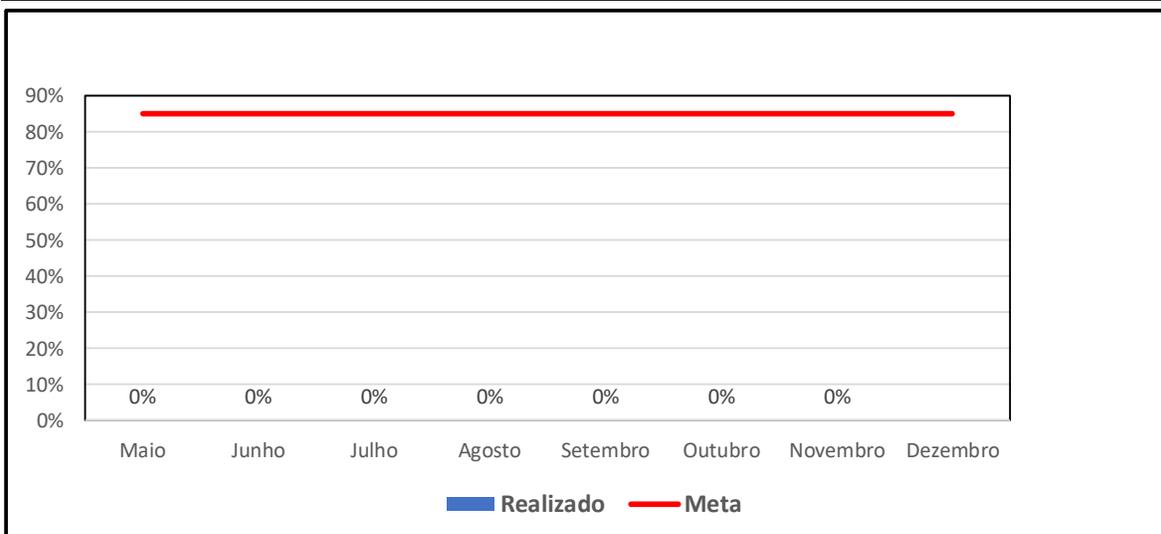
**ANÁLISE CRÍTICA:** Todos profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade, sendo eles: sepse, dor torácica, AVC, IAM, Crise Hipertensiva e Cetoacidose. Ressaltamos que estamos a disposição para colaborar na elaboração de novos protocolos, mediante perfil epidemiológico da unidade.

**Nº06**

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

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

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



**ANÁLISE CRÍTICA:** Considerando a redução dos casos de SARS COV-2, a Diretoria do HGVNC e SCMC, junto a área de Ouvidoria estão programando ações para a retomada das pesquisas de satisfação da unidade, contudo e ainda preocupados com a propagação do vírus, durante o mês de outubro, ainda se mativeram suspensas as pesquisas de satisfação, considerando apenas os registros espontâneos e presenciais oriundos do setor de Ouvidoria.

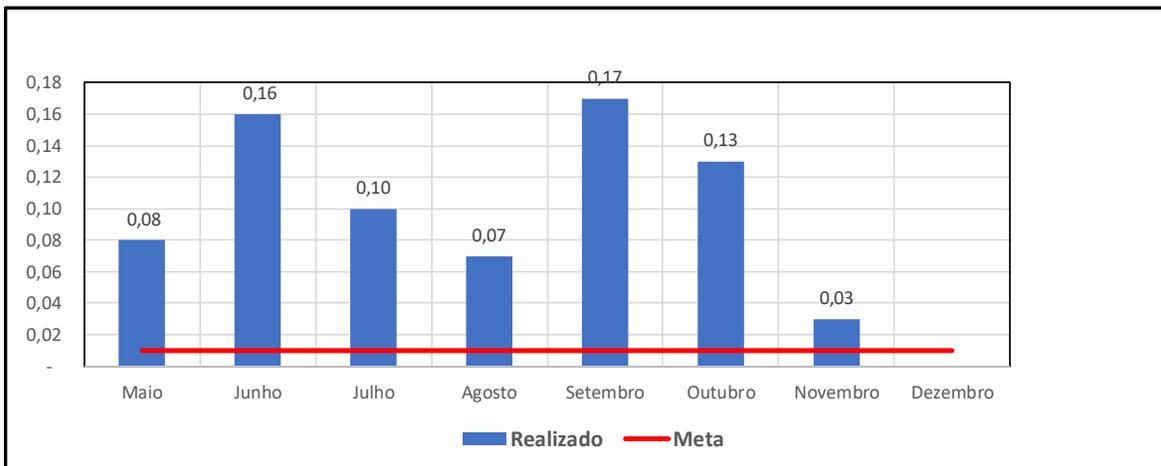
FONTE DE DADOS: SETOR DE OUVIDORIA - NOVEMBRO 2021

**Nº07**

**Indicador: Queixas na Ouvidoria**

**Queixas na ouvidoria**

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	0,08	0,16	0,10	0,07	0,17	0,13	0,03	
<b>Meta</b>	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
<b>Número de Atendimentos</b>	2469	5477	5740	6796	7240	6669	7144	
<b>Número de queixas</b>	2	9	6	5	12	9	2	



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/11/21 até 30/11/21, tivemos 0,03% de queixas registradas no setor de Ouvidoria que equivalem a 02 (dois) registros do total de 7.144 atendimentos realizados no Pronto Atendimento, sendo elas:

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

FONTE DE DADOS: SETOR DE OUVIDORIA - NOVEMBRO 21