



SANTA CASA  
de Misericórdia  
de Chavantes

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

JANEIRO 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: janeiro 2022

## HISTÓRIA

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes – SMC** 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 SMC 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;

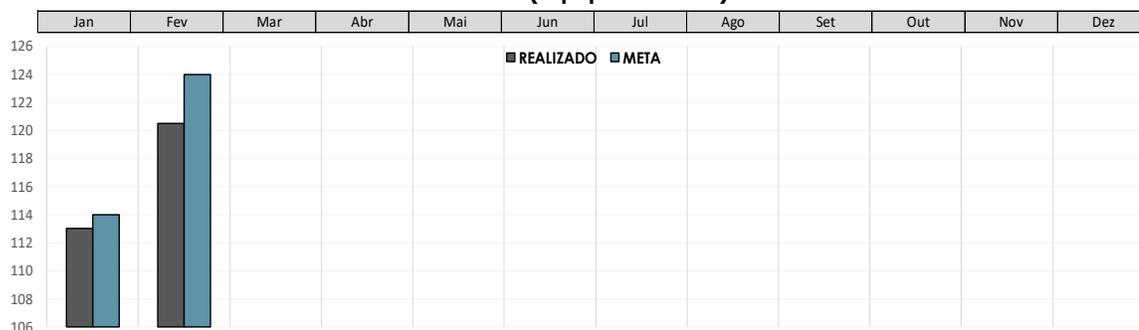
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços 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	120,5											
META	114	124											
%	99%	97,2%											

### 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	92											
META	72	93											
%	100%	98,9%	#DIV/0!										

**Análise Crítica:** Finalizamos o mês de janeiro 2022, garantindo a média de 98,05% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos, reflexo de menos 06 plantões de 12 horas não realizados nas datas de 01,03,08,18,22 e 29/01/2022 e atraso de início de plantão de 03 horas na data de 04/01/2022 e 02h30 em 25/01/2022, justificados pelos motivos de: ausência injustificada, médica em trabalho de parto, 02 profissionais médicos com Covid. Nestas datas, mesmo com o nº inferior ao contratado, foi garantido a continuidade da assistência e atendimento de demanda espontânea, bem como encaminhamento imediato de pacientes classificados em risco amarelo. Ressaltamos que o mês de janeiro foi atípico nas ausências médicas.

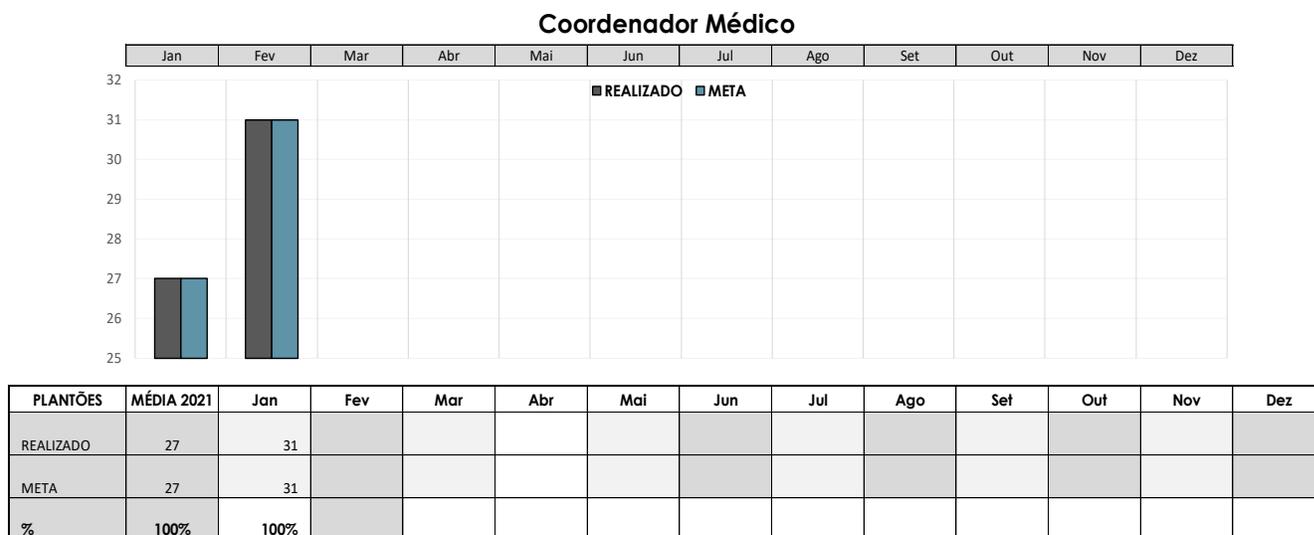
**Observação:** de todas as datas acima mencionadas, tivemos registrados na Ouvidoria 02 queixas de usuários devido ao tempo de espera.

**Plano de ação:** Busca ativa para compor a equipe, porém, devido a necessidade da imediatidade, não foi possível localizar profissionais disponíveis, sendo mantido e garantido os atendimentos pelos demais médicos escalados.

Referente aos plantões noturnos, não tivemos problemas de atrasos e/ou ausências durante o mês janeiro 2022 na sala de emergência.

Durante o período de 01/01/22 até 31/01/22 tivemos 8.614 atendimentos, sendo 252 na sala de Emergência e 8.362 no Pronto Atendimento.

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



**Análise Crítica:**

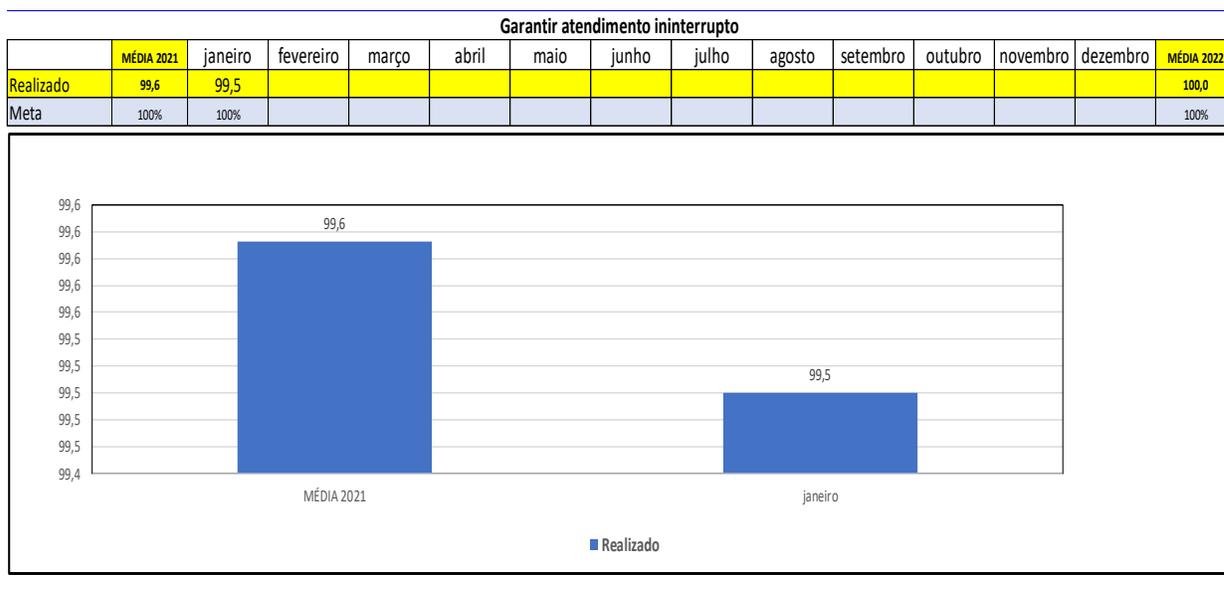
Designado coordenador médico para representação e acompanhamento da prestação dos serviços contratado, bem como visitas solicitadas.

## 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 janeiro 2022, garantindo a média de 98,05% do dimensionamento de profissionais médicos nos plantões diurnos e noturnos, reflexo de menos 06 plantões de 12 horas não realizados nas datas de 01,03,08,18,22 e 29/01/2022 e atraso de início de plantão de 03 horas na data de 04/01/2022 e 02h30 em 25/01/2022, justificados pelos motivos de: ausência injustificada, médica em trabalho de parto, 02 profissionais médicos com Covid. Nestas datas, mesmo com o nº inferior ao contratado, foi garantido a continuidade da assistência e atendimento de demanda espontânea, bem como encaminhamento imediato de pacientes classificados em risco amarelo. Ressaltamos que o mês de janeiro foi atípico nas ausências médicas.

**Observação:** de todas as datas acima mencionadas, tivemos registrados na Ouvidoria 02 queixas de usuários devido ao tempo de espera.

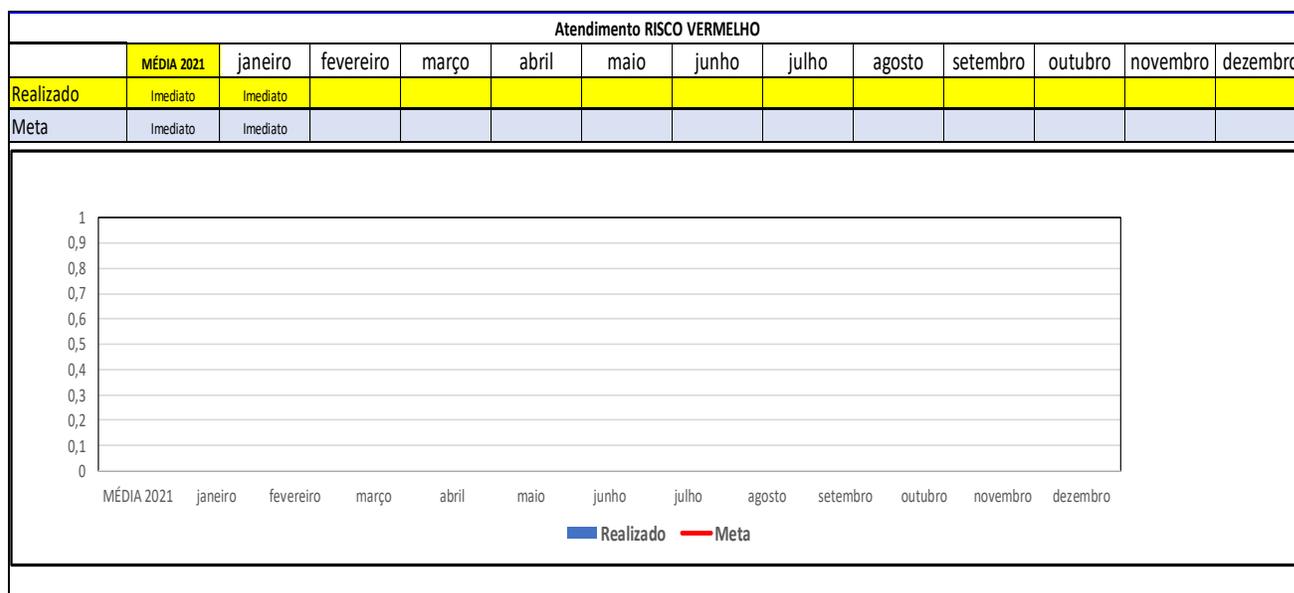
Plano de ação: Busca ativa para compor a equipe, porém, devido a necessidade da imediatidade, não foi possível localizar profissionais disponíveis, sendo mantido e garantido os atendimentos pelos demais médicos escalados.

Referente aos plantões noturnos, não tivemos problemas de atrasos e/ou ausências durante o mês janeiro 2022 na sala de emergência.

Durante o período de 01/01/22 até 31/01/22 tivemos 8.614 atendimentos, sendo 252 na sala de Emergência e 8.362 no Pronto Atendimento.

**Nº02**

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

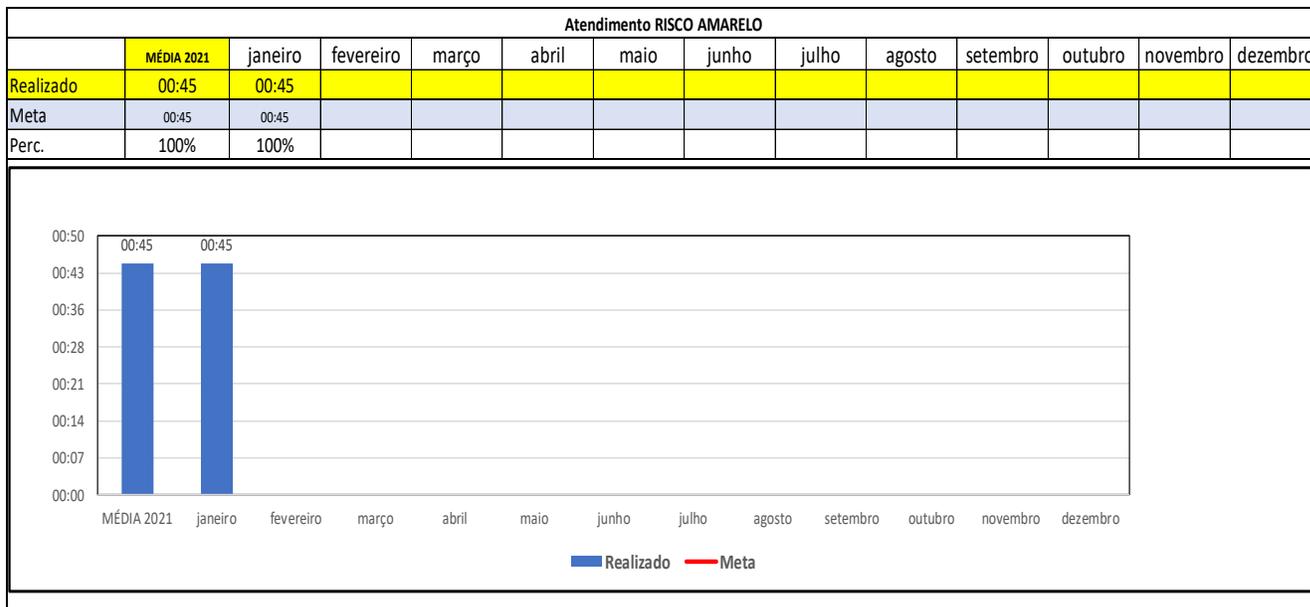


**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/01/22 até 31/01/22 tivemos 252 atendimentos na sala de Emergência, característicos de risco vermelho.

**Sala de Emergência:** Durante o mês de janeiro, garantimos a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 100% nos plantões noturnos e 98,5% nos diurnos, devido ausência de médico plantonista na data de 01/01/2022 e atrasos dias 04 e 25/01/2022. Vale ressaltar que a continuidade da assistência foi mantida pelos profissionais do Pronto Atendimento até a chegada dos novos plantonistas escalados, garantindo a imediatidade dos atendimentos classificados como risco vermelho.

**Nº03**

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



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/01/22 até 31/01/22, tivemos 8.362 atendimentos no Pronto Atendimento, característicos de risco verde / amarelo.

Nas datas de 03,08,18,22 e 29/01/2022, tivemos ausências injustificadas de profissionais previamente escalado justificados pelos motivos de: ausência injustificada, médica em trabalho de parto, 02 profissionais médicos com Covid. Nestas datas, mesmo com o nº inferior ao contratado, foi garantido a continuidade da assistência e atendimento de demanda espontânea, bem como encaminhamento imediato de pacientes classificados em risco amarelo, priorizando assim o atendimento.

Para os plantões noturnos, foram garantidos no Pronto Atendimento, 99% de disponibilização de profissionais médicos, houve 01 falta na data de 18/01/2022 não havendo tempo hábil de captação e cobertura.

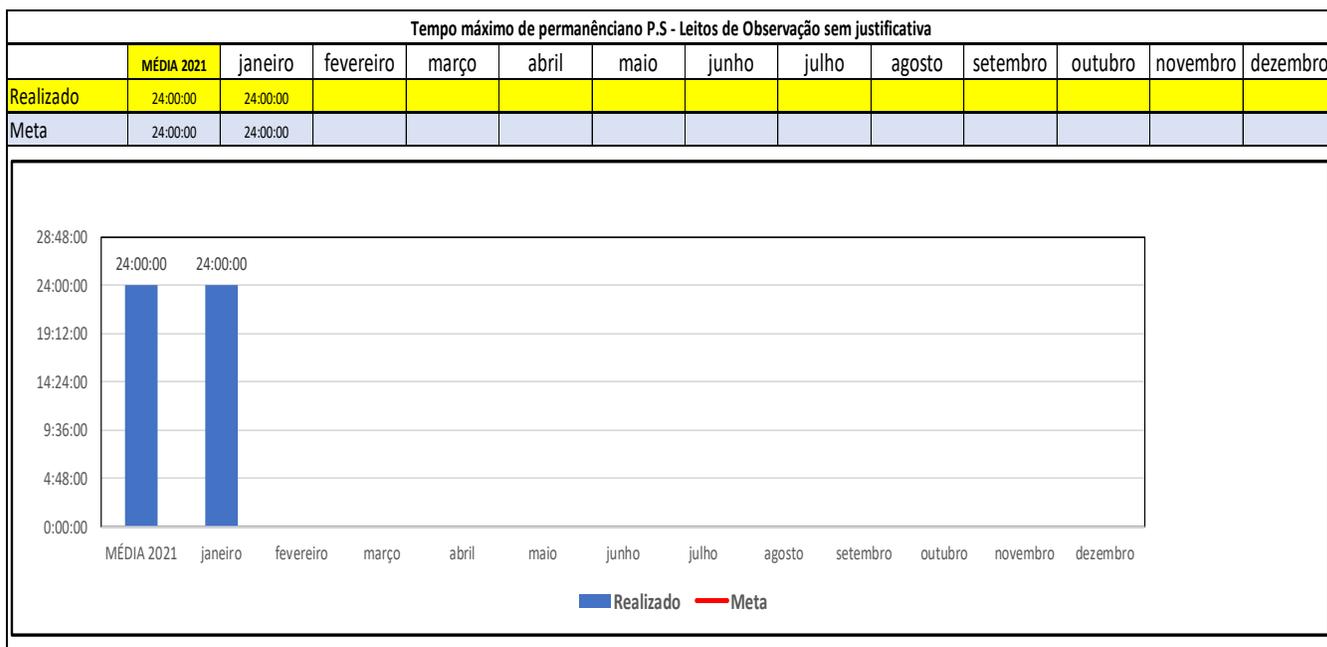
**Observação:** de todas as datas acima mencionadas, tivemos registrados na Ouvidoria 02 queixas de usuários devido ao tempo de espera acima de 00:45, porém a média do mês se manteve.

Comparando-se a média de atendimentos realizados no ano de 2021, foi observado em janeiro 2022, aumento de 23% nos atendimentos.

**Plano de Ação:** Busca ativa para compor a equipe, porém, devido a necessidade da imediatidade, não foi possível localizar profissionais disponíveis, sendo mantido e garantido os atendimentos pelos demais médicos escalados.

**Nº04**

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

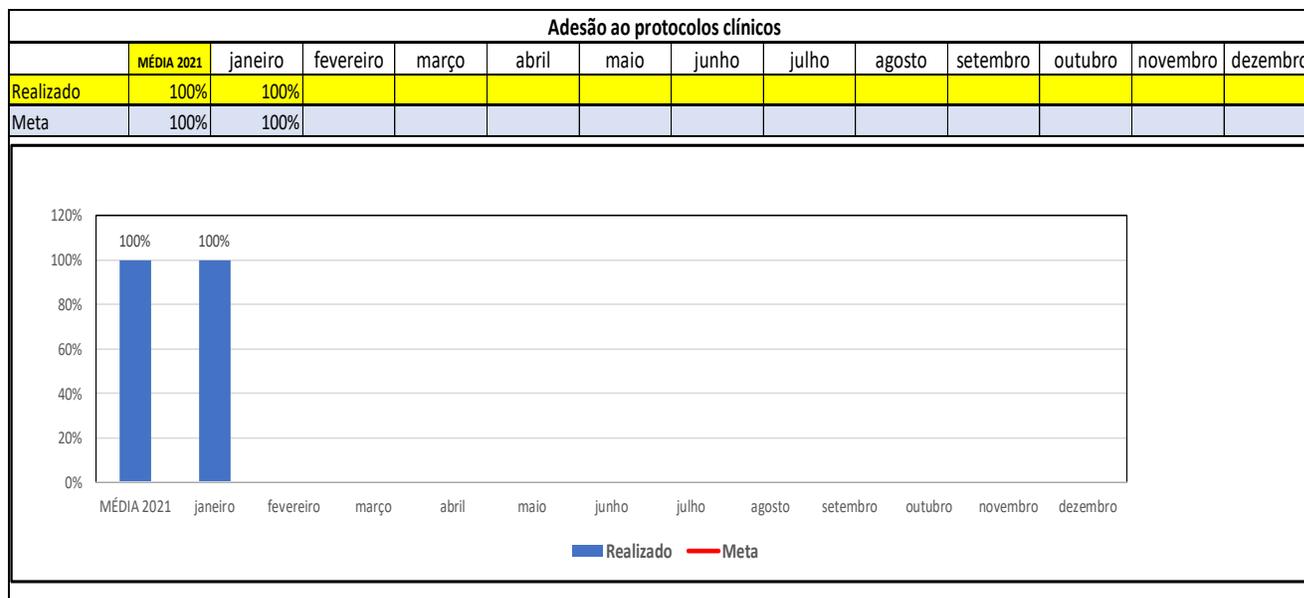


**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o mês de janeiro 2022, mantivemos a média de tempo de permanência de pacientes em observação nos leitos do Pronto Socorro em até 24 horas, considerando avaliações e transferências internas / externas.

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

**Nº05**

**Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos**

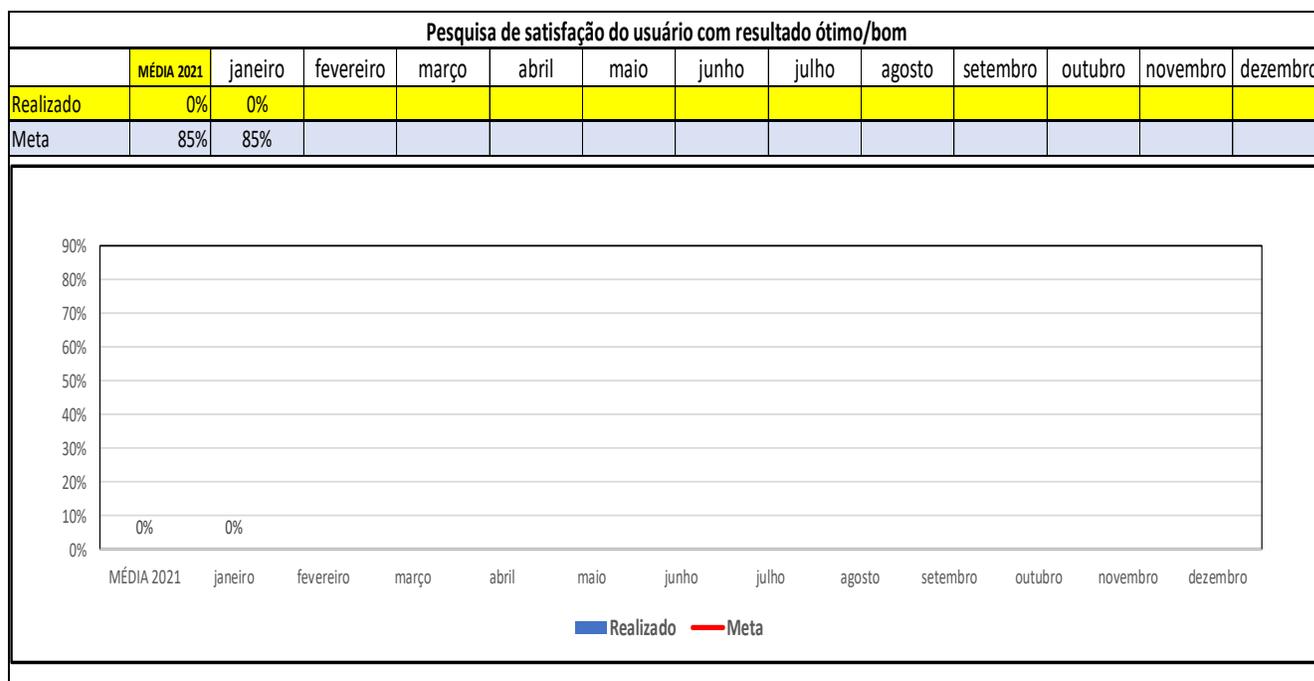


**ANÁLISE CRÍTICA:** Todos os profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade, sendo eles: sepse, dor torácica, AVC, IAM, Crise Hipertensiva e Cetoacidose.

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

**Nº06**

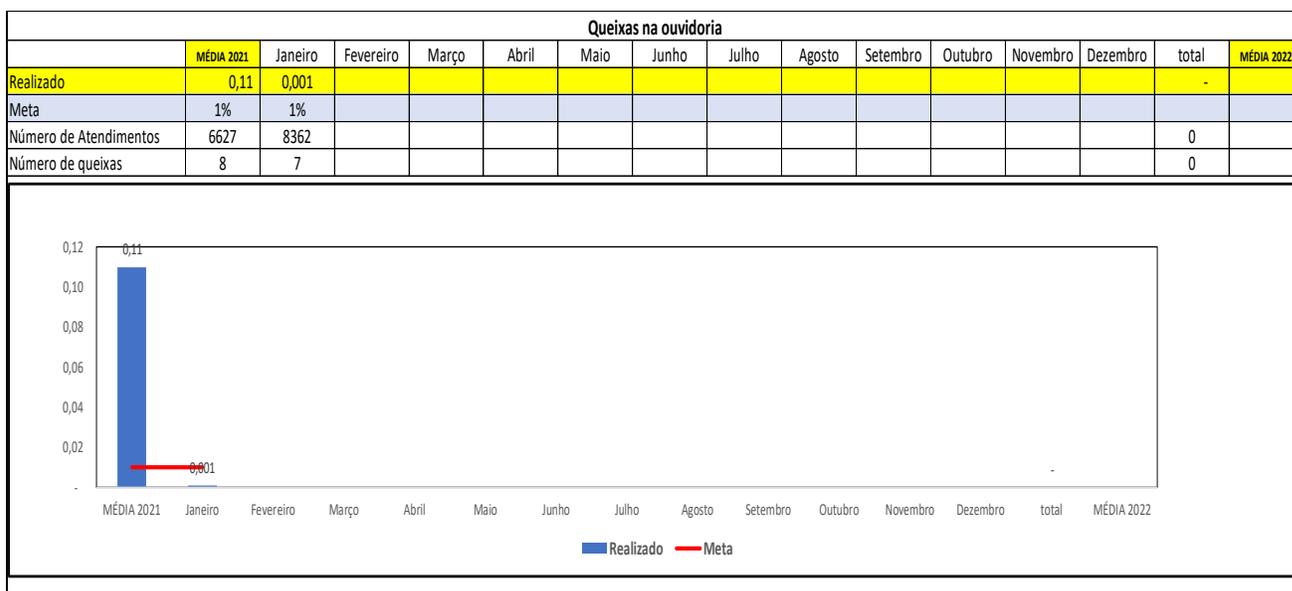
**Indicador: Pesquisa de Satisfação do usuário com resultado ótimo/bom**



**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.

**Nº07**

**Indicador: Queixas na Ouvidoria**



**ANÁLISE CRÍTICA:** Durante o período de 01/01/2022 até 31/01/2022, tivemos 07 de queixas registradas no setor de Ouvidoria que equivalem a 0,001% do total de 8.362 atendimentos realizados no Pronto Atendimento, 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.

02 - Demora no atendimento: Observado aumento de 23% no nº de atendimentos realizados no mês de janeiro no Pronto Atendimento, se comparado a média do ano de 2021 que equivalem a 1.929 atendimentos, com destaque nas datas de 02/01/2022 a 06/01/2022.

02 - Distrato do médico para o paciente: Coordenação médica ciente a respeito e informa não compactuar com este tipo de postura profissional, todos os médicos foram orientados a respeito.

01 - Demora no fornecimento de boletim médico (COVID): Médico em atendimento. Foi comunicado e imediatamente resolvido.