



RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO

SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - PSA

HOSPITAL GERAL VILA PENTEADO - HGVP

SÃO PAULO / SP

JUNHO / 2022

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Número do Convênio:	00139/2021
Número do Processo:	SES-PRC-2021/50302
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 - Assistência Hospitalar e Ambulatorial (Leitos e Exames de Diagnóstico) - (Custeio - Entidades) CSS
Unidade Gestora:	HOSPITAL VILA PENTEADO
Município:	Chavantes
Natureza da Despesa:	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
Fonte dos Recursos:	TESOURO - FUNDES

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: junho 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

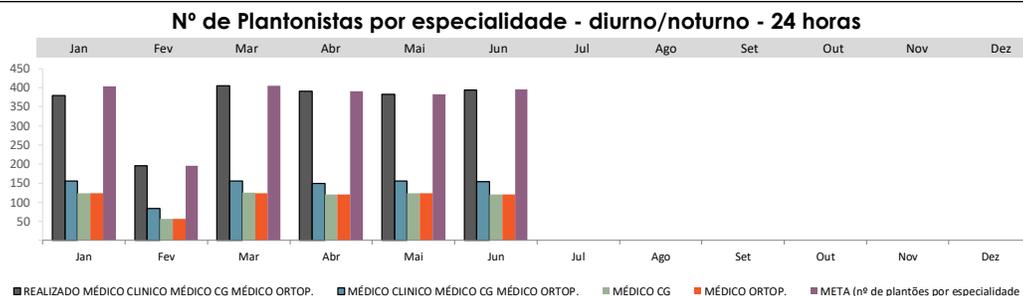
- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualizado, personalizado e acolhedor, com equipe técnica qualificada para atuação 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 – SERVIÇOS MÉDICOS

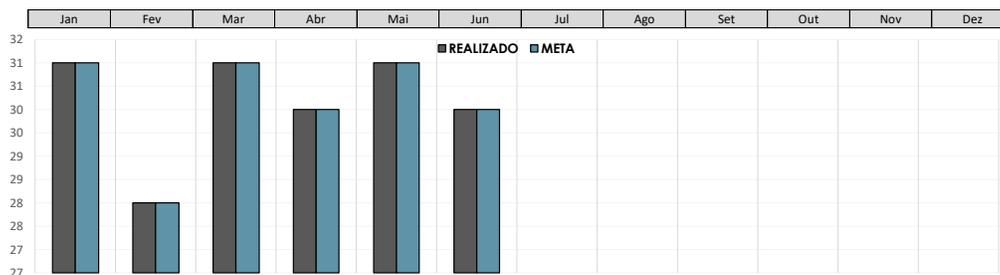
1. Equipe Médica – Plantonistas Diurno/Noturno



PLANTÕES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	380	196	405	390	383	394,5							2149
MÉDICO CLÍNICO	155	84	155	150	155	154,5							853,5
MÉDICO CG	124	56	126	120	124	120							670
MÉDICO ORTOP.	124	56	124	120	124	120							668
META (nº de plantões por especialidade)	403	196	405	390	383	395							2172
%	94%	100%	100%	100%	100%	99,9%							99%

FONTE DE DADOS: ESCALAS E PONTOS MÉDICOS – JUNHO 2022

2. Equipe Médica – Coordenação Médica - Visitador



PLANTÕES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	31	28	31	30	31	30							181
META	31	28	31	30	31	30							
%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!						

FONTE DE DADOS: ESCALAS E PONTOS MÉDICOS – JUNHO 2022

Análise Crítica:

Designado equipes especializadas para cobertura de plantões diurnos e noturnos, bem como, coordenador médico para representação e acompanhamento da prestação dos serviços Contratado, bem como visitas solicitadas.

Finalizamos o mês de junho com 99,9% dos plantões realizados, devido menos 12 horas de plantão da especialidade de Clínica Médica.

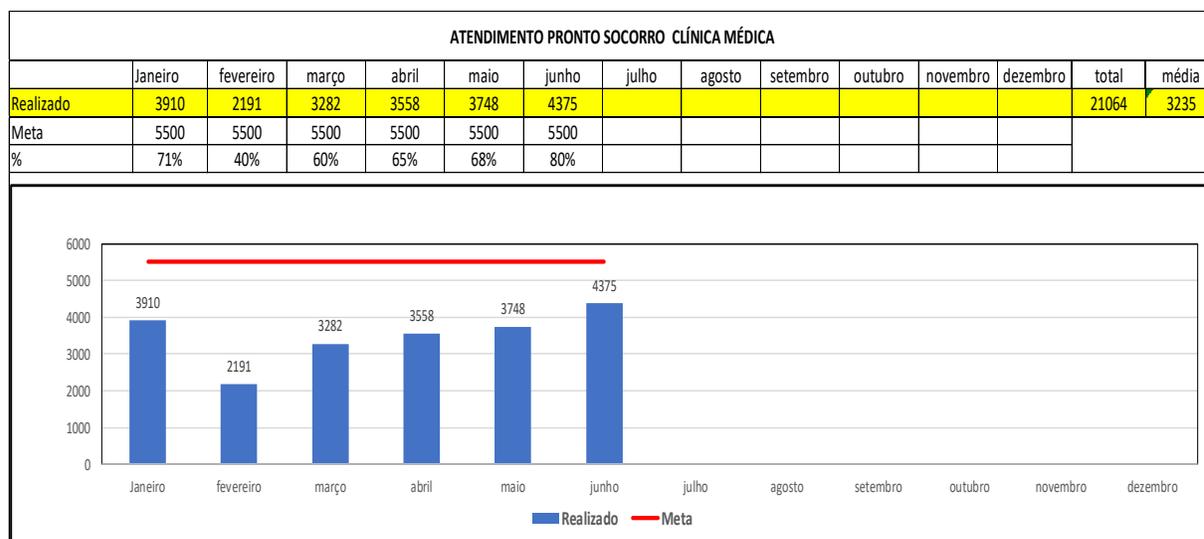
1. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

INDICADOR DE REMUNERAÇÃO FIXA

Nº01

Indicador: Número de atendimentos por especialidade

CLÍNICA MÉDICA



Fonte de dados:DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

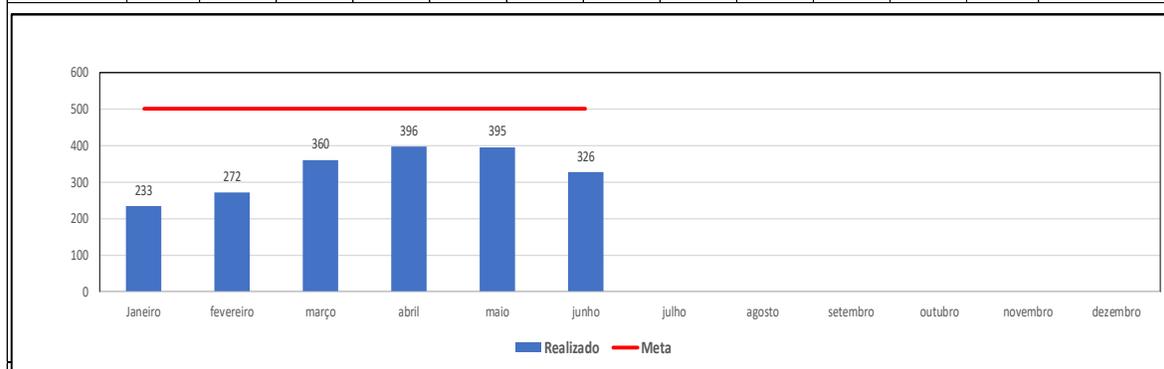
Durante o mês de junho 2022, foram realizados 4.375 atendimentos na especialidade de CLÍNICA MÉDICA, sendo 134 atendimentos caracterizadas como emergência, representando 74,6% dos atendimentos realizados no pronto socorro entre as diversas especialidades.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve a disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

Indicador: Número de atendimentos por especialidade

CIRURGIA GERAL

ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO - CIRURGIA GERAL														
	Janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total	média
Realizado	233	272	360	396	395	326							1982	315
Meta	500	500	500	500	500	500								
%	47%	54%	72%	79%	79%	65%								



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

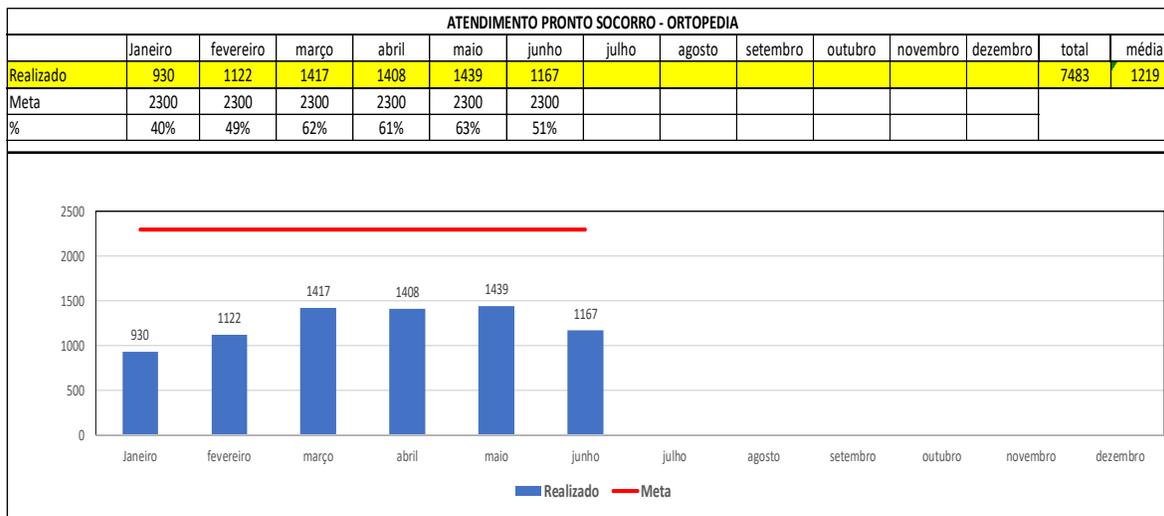
ANÁLISE CRÍTICA:

Durante o mês de junho 2022, foram realizados 326 atendimentos na especialidade de CIRURGIA GERAL, representando 6% dos atendimentos realizados no pronto socorro entre as diversas especialidades.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve a disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

Indicador: Número de atendimentos por especialidade

ORTOPEDIA



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

Durante o mês de maio 2022, foram realizados 1.167 atendimentos na especialidade de ORTOPEDIA, representando 20% dos atendimentos.

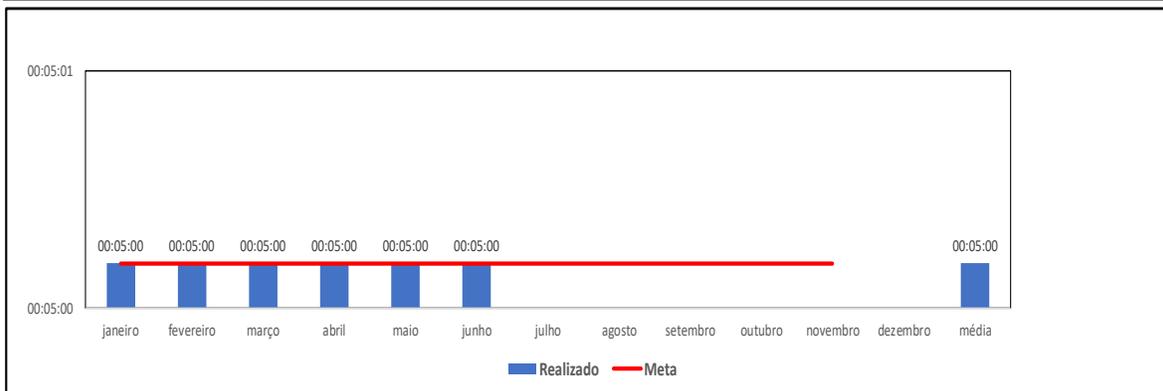
"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

Nº02

Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Vermelho

ATENDIMENTO RISCO VERMELHO

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00							00:05:00
Meta	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

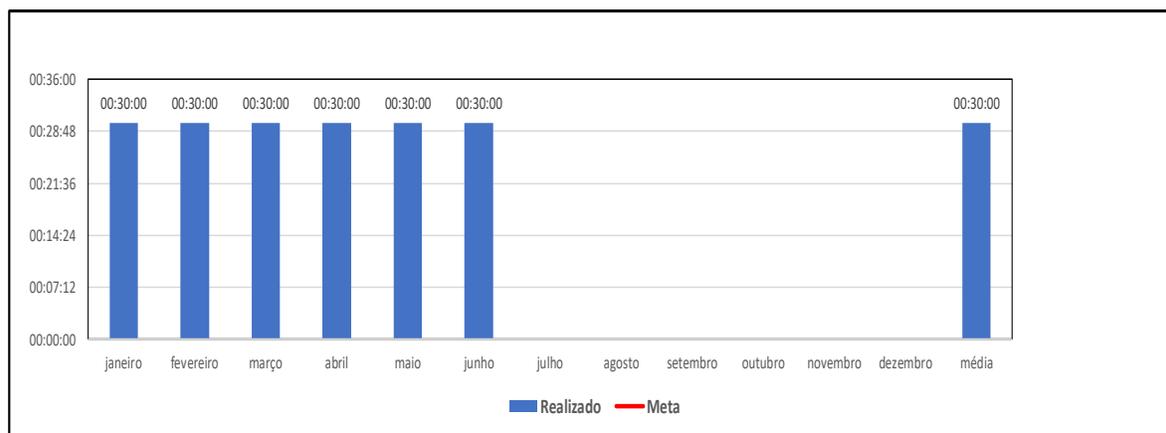
Durante o mês de junho, todos os pacientes classificados com risco vermelho (45) foram atendidos em até 00:05 minutos pela equipe médica/assistencial.

Nº03

Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Amarelo

ATENDIMENTO RISCO AMARELO

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00							00:30:00
Meta	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	00:30:00	



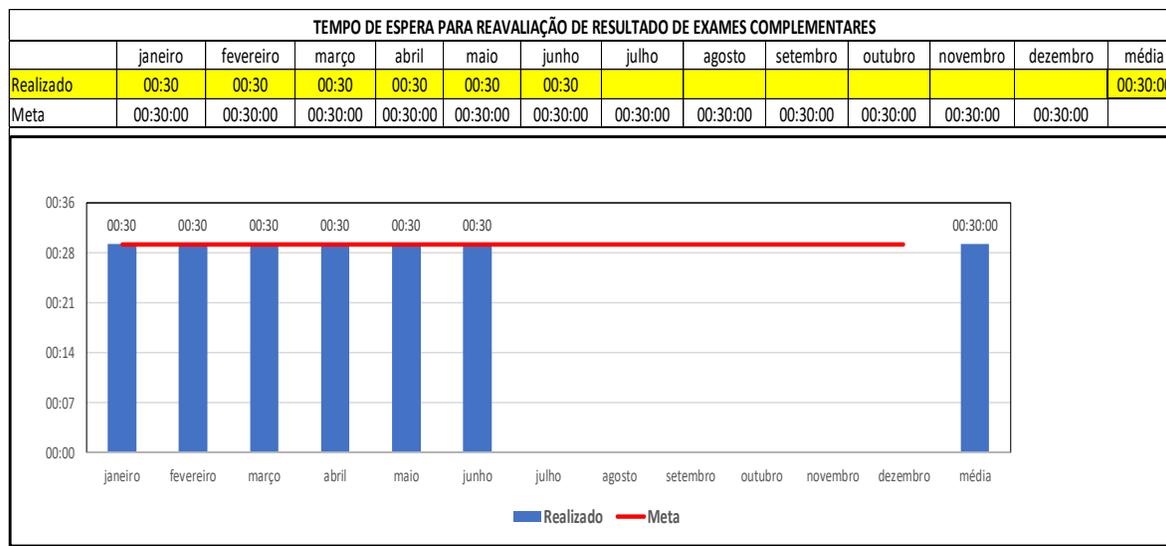
Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

Durante o mês de junho, todos os pacientes classificados com risco amarelo (824) foram atendidos em até 00:30 minutos pela equipe médica/assistencial.

Nº04

Indicador: Tempo de espera para reavaliação de resultado de exames complementares



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

Meta realizada sob supervisão e acompanhamento semanal, considerando que atualmente o sistema de informação não fornecer estes dados.

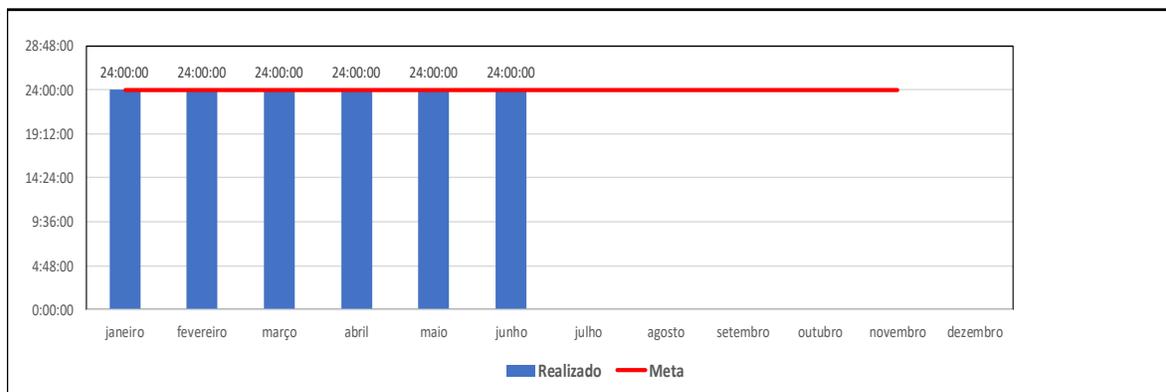
Relatório de mensuração em avaliação e desenvolvimento pela área de Tecnologia da Informação do HGVP.

Nº05

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

TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NO OS - LEITOS DE OBSERVAÇÃO SEM JUSTIFICATIVA

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Realizado	24:00:00	24:00:00	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	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

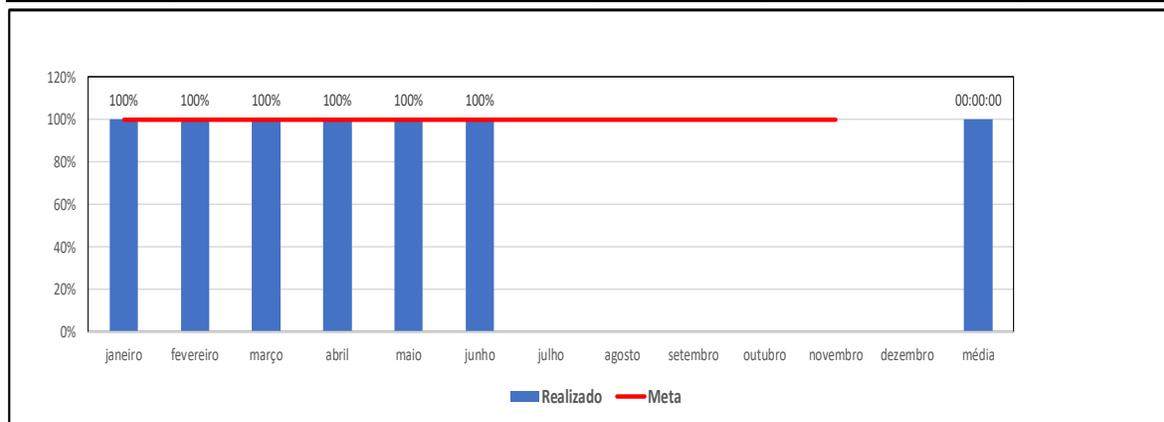
Durante o mês de junho 2022, mantivemos a média de tempo de permanência de pacientes em observação nos leitos do Pronto Socorro em até 24 horas, considerando avaliações e transferências internas / externas.

Nº06

Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos

ADESÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	100%	100%	100%	100%	100%	100%							00:00:00
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

Todos os profissionais médicos foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade.

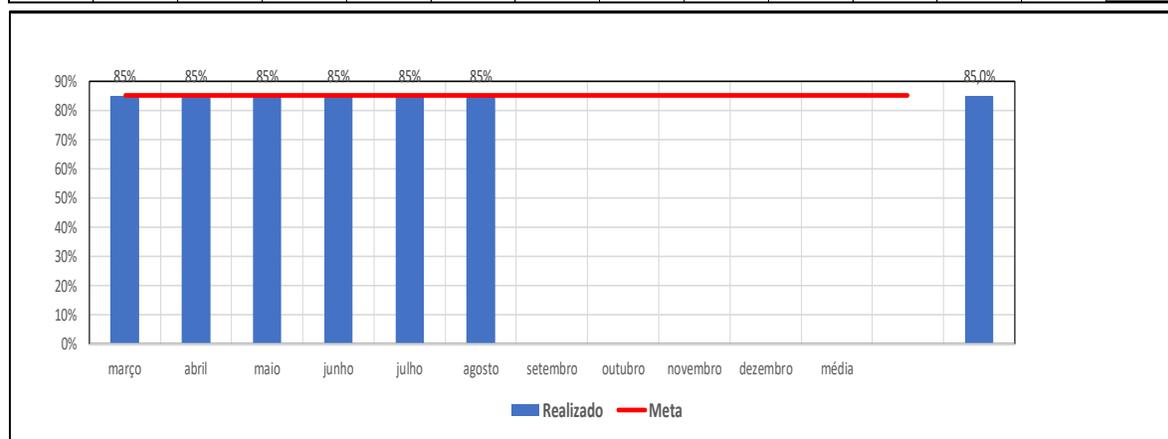
Ressaltamos que estamos a disposição para colaborar na elaboração de novos protocolos, mediante perfil epidemiológico da unidade.

Nº07

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ÓTIMO/BOM

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



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

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.

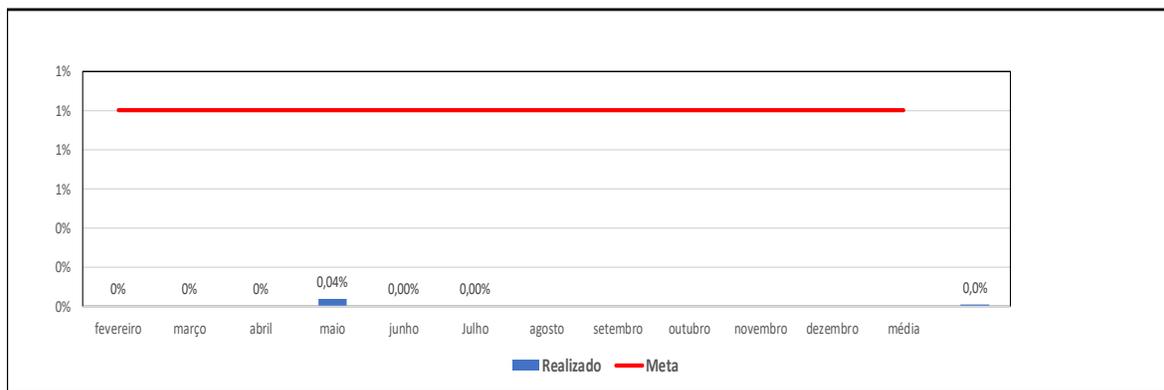
Plano de Ação: Instalação de totem de pesquisa de satisfação a partir de julho 2022.

Nº07

Indicador: Queixas na Ouvidoria

QUEIXAS NA OUVIDORIA

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0%	0%	0%	0,04%	0,00%	0,00%							0,0%
Nº Atend.	5073	3585	5059	5362	5582	5868							
Nº Reclamações	0	0	0	2	0	0							
Meta	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	



Fonte de dados: DAC_JUNHO 22

ANÁLISE CRÍTICA:

Durante o mês de junho de 2022 não houve registros de reclamações, elogios ou sugestões referentes aos atendimentos médicos realizados no Pronto Socorro.

Nº08

Resumo de Indicadores de Qualidade

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO			
Número de Atendimentos Mês			5.868
	CIRURGIA GERAL	326	
	CLINICO GERAL	4.375	
	ORTOPEDIA	1167	
			jun/22
INDICADOR	META	PONTUAÇÃO	REALIZADO
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	≤ 05 minutos	25%	Imediato
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤30 minutos	15%	≤30 minutos
Tempo de espera para reavaliação após os resultados dos exames complementares.	≤30 minutos	15%	≤30 minutos
Tempo máximo de permanência no PS – Leitos de Observação sem justificativa	≤24 horas	15%	24 horas
Adesão aos Protocolos Clínicos.	100%	10%	100%
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≤ 85%	10%	85%
Queixas na ouvidoria	≤ 1%	10%	0%
TOTAL		100%	100%

Análise Crítica:

Finalizamos o mês de junho 2022 com 100% das metas quantitativas e qualitativas cumpridas, conforme previsto em Contrato de Gestão.