



aceni
Instituto de Atenção à Saúde e Educação

**Relatório
Trimestral
Outubro
a Dezembro/
2021**



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

ARUJÁ

**RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL
DO
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

01 de Outubro a 31 de Dezembro de 2021

Sumário

Introdução.....	4
Informações Sobre Unidade De Saúde – CS II.....	4
Recursos humanos	7
Exames e procedimentos	10
– Meta Mês.....	12
– Efetividade.....	15
- Resultado	15
Item 2 – Consultas de Cardiologia	15
Item 2 – Consultas de Cardiologia	16
Item 3 – Consulta Otorrinolaringologia	17
Item 5 – Consulta Ortopedista	18
Item 6 – Consulta Psiquiatria.....	19
Item 7 – Consulta Neurologia	20
Item 8 – Consulta Oftalmologista	21
Item 9 – Consulta de Endocrinologia.....	22
Item 10 – Consulta de Urologia.....	23
Item 11 – Consulta de Pneumologia.....	24
Item 12 – Exames de Análises Clínicas	25
Item 13 – Exames de Raio X	26
Item 14– Ultrassom Geral.....	27
Item 15 – Nasofibrolaringoscopia.....	28
Item 16 – Ultrassom com Doppler.....	29
Item 17– Ecocardiograma Transtorácico.....	30
Item 18 – Teste Ergométrico.....	31
Item 19 – Holter	32
Item 20 – Exames oftalmológicos	33
Item 1 – Tempo de Espera de Agendamento para coleta de exames.....	35
Item 2 - Tempo de Espera para resultados de exames	36
Item 3 - Tempo de Espera para agendamento de consulta para especialidades	37
Item 4 - Tempo de Espera para agendamento de exames	38
Demanda reprimida	39
Relatório consolidado da Produção Contratada X Produção Realizada.....	40
Considerações finais.....	41
Anexos.....	42

Introdução

Com o objetivo de evidenciar a qualidade dos serviços prestados no Centro de Especialidades Médicas de Arujá – CEM e de acordo com o **Chamamento público nº 004/2018 e Contrato de Gestão nº 2.984/2019**, apresentamos a consolidação dos dados estatísticos e outras informações para a avaliação dos indicadores quantitativos e qualitativos, conforme tabela 1.4 e 2 do anexo técnico II (pag. 24 do contrato) e anexo técnico III indicador de qualidade (pag. 26 do contrato) referente aos meses de **outubro a dezembro de 2021**, os compromissos assistenciais com os respectivos quantitativos, as metas gerenciais e de qualidade da assistência conforme contratualizado.

Período: 01 de Outubro a 31 de Dezembro de 2021

Características da Unidade

Informações Sobre Unidade De Saúde – CS II

O prédio é cedido por Termo de Permissão de Uso da Secretaria de Estado da Saúde, localizado na Avenida dos Expedicionários, 1255 - Centro - Arujá – SP.

A unidade funciona de Segunda a Sexta (exceto feriados e/ou pontos facultativos) das 07h às 17h em horário administrativo e das 08 às 12 h e das 13 às 17 h para atendimento ao público.

A unidade atende as especialidades médicas e não médicas de média complexidade aos pacientes referenciados pela atenção básica, sendo que as consultas são agendadas pelas Unidades Básicas de Saúde através do Sistema de Informação do Ministério da Saúde – SISREG, ou outro que o substituir.

Estimativa mensal de atendimentos/consultas:

PROCEDIMENTO	QTDE MENSAL
Consultas de Enfermagem	1.200
Consulta Cardiologista***	480***
Consulta Otorrinolaringologista	320
Consulta Psiquiatra*	640*
Consulta Neurologista	320
Consulta Oftalmologia	640
Consulta Endocrinologista ***	160***
Consulta Urologia	150
Consulta com Urologia-Planejamento familiar	56
Consulta Ortopedista****	320****
Exame de Análise Clínicas	2000
Exames de Raio X	200
Ultrassom Geral	100
Nasofibrolaringoscopia	8
Campimetria computadorizada ou manual com gráfico**	41**
Mapeamento de retina com gráfico**	160**
Retinografia colorida**	102**
Curva Tensional Diária**	39**
Ultrassom com Doppler	111
Ecocardiograma Transtorácico	76
Teste Ergométrico	46
Holter	42
Litotripsia Extracorpórea	4
Biopsias Prostáticas	4
USG Próstata(ABD)	10
USG Próstata(Transretal)	10
USG Aparelho Urinário	10
USG Abdome Total	10
USG Bolsa Testicular(Dopler Color)	10
Urografia Excretora	3
Uretrocistografia Retrógrada e Miccional	3
USG Peniano	10
USG Peniano com Dopler Color	7
Teste de Ereção Fármaco Induzido	3
Postectomia	3
Vasectomia	4
Cistoscopia	4
Biopsias Veicais	4
Anatomo Patológico	20
Urofluxometrias	7
Estudo Urodinâmico	7

*Tempo de consulta de 30 minutos, meta proporcional de 320 consultas, conforme acordado com SMS.

**Procedimentos que foram aglutinados e não fazem parte da avaliação quantitativa das metas conforme Ofício da Secretaria Municipal de Saúde de Arujá nº 107/2020.

***Remanejamento de 10 horas de Cardiologia para 10 horas de Endocrinologia.

****Remanejamento de 20 horas de Consulta Vascular/Angiologista para Ortopedia.

Estrutura Física Da Unidade De Saúde – CS II

A Unidade de Saúde – CSII possui uma área de Terreno: 2.818,20 m² / Pavimento Térreo: 806,70 m² e Cobertura Externa 37,49 m², a área externa de estacionamento ao público é asfaltada, estacionamento dos funcionários é pedrisco e tem área de grama e jardinagem.

ATIVIDADE	QUANTIDADES / DESCRIÇÃO
Recepção	02 guichês
Sala de Espera	Adulto/ Criança
Consultório Médico	05 a 07
Consultório Odontológico	01
Sala de Procedimentos	01
Sala de Sutura	01
Sala da Assistência Social	01
Área de Farmácia	01
Refeitório	01
Área Administrativa	01
Vestiários para funcionários com banheiros	Masculino e Feminino
Banheiros para os usuários	Masculino, Feminino e para portadores de necessidades especiais
Área de Almoxarifado	01
Sala de Descontaminação	01
Área da Central de Gases Medicinais	01
Depósito de Material de Limpeza(DML)	01
Depósito de Resíduos (lixo)	01

Recursos Humanos

Equipe de Profissionais dimensionada para a Unidade de Saúde - CSII, para atender à demanda deve ser:

ESPECIALIDADE	QTDE DE HORAS /SEMANA	DIAS DA SEMANA ESTIMATIVA
CARDIOLOGISTA	30	5 dias na semana
OTORRINOLARINGOLOGISTA	10	De 1 ou 2 dias na semana
PSIQUIATRIA	40	5 dias na semana
NEUROLOGISTA	20	Poderá ser 2 ½ dias ou 3 dias na semana.
OFTALMOLOGISTA	40	5 dias na semana
ENDOCRINOLOGISTA	10	De 1 ou 2 dias na semana
ORTOPEDISTA	20	De 1 ou 2 dias na semana
UROLOGIA	40	5 dias na semana
PNEUMONOLOGIA	10	De 1 ou 2 dias na semana

*As especialidades médicas poderão ser alteradas de acordo com as necessidades epidemiológicas do município.

Devido ao aditamento, a quantidade de horas das seguintes especialidades foram redimensionadas a partir do mês de novembro para melhor atender as necessidades do município:

ESPECIALIDADE	QTDE DE HORAS /SEMANA	DIAS DA SEMANA ESTIMATIVA
PSIQUIATRIA	60	5 dias na semana
OTORRINOLARINGOLOGIA	20	Poderá ser 2 ½ dias ou 3 dias na semana
ENDOCRINOLOGIA	20	Poderá ser 2 ½ dias ou 3 dias na semana

A Equipe mínima deverá estar disponível durante todo o horário de funcionamento da unidade que será de segunda a sexta feira em horário comercial, das 07h às 17h.

ENFERMAGEM		
ESPECIALIDADE	Nº DE PROFISSIONAIS	QTDE DE HORAS /SEMANA
ENFERMEIRO CORDENADOR	01	40
ENFERMEIRO	01	40
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	02	40

APOIO		
ESPECIALIDADE	Nº DE PROFISSIONAIS	QTDE DE HORAS /SEMANA
RECEPCIONISTA	03	40
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	03	40
AUXILIAR DE SUPORTE DE T.I.	01	40

APOIO		
ESPECIALIDADES	Nº DE PROFISSIONAIS	QTDE DE HORAS/SEMANA
CONTROLADOR DE ACESSO	03	40
AUXILIAR DE LIMPEZA	03	40

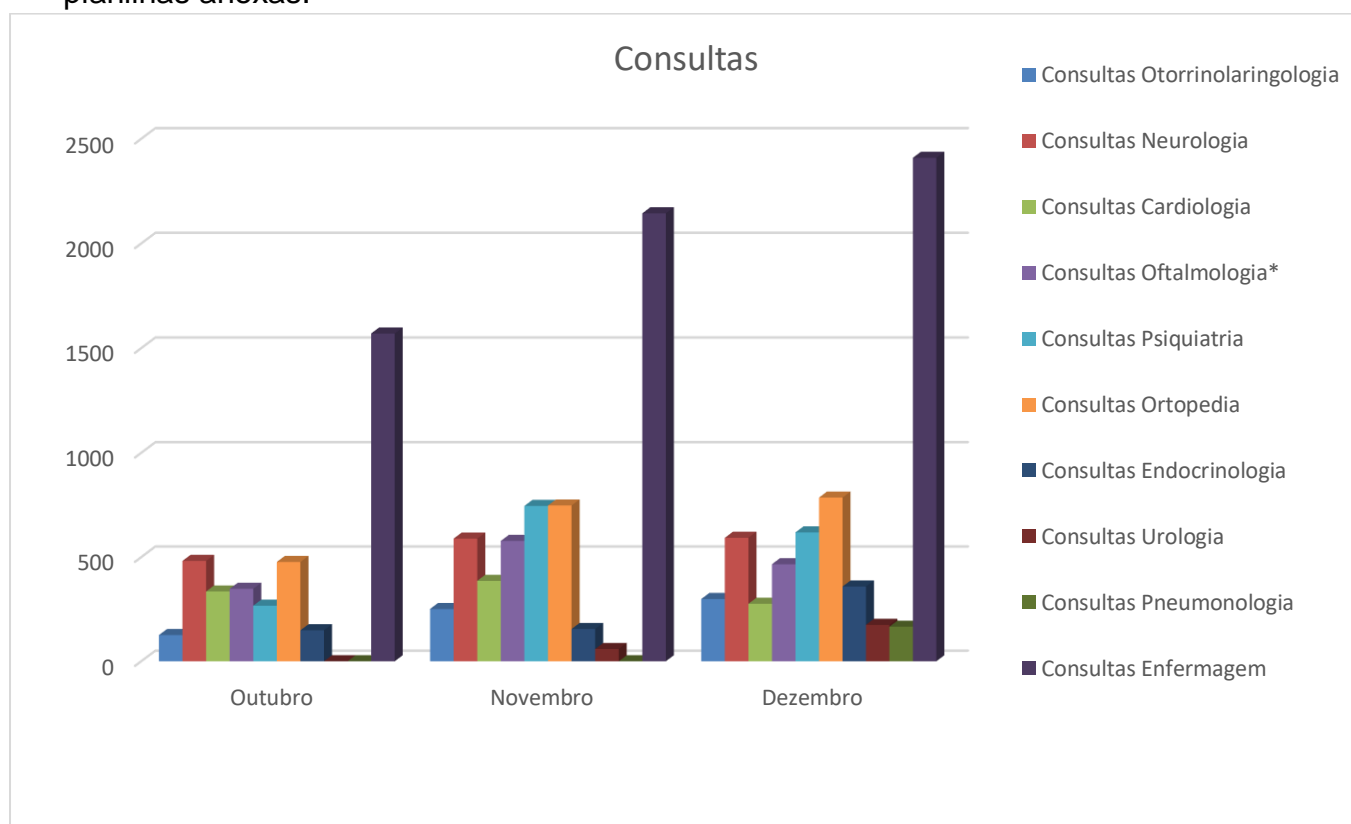
*Conforme item RECURSOS HUMANOS do Anexo técnico I - Termo de referência (pag. 12) do contrato/Aditamento nº08

Indicadores

A unidade atendeu no período de 1º de Outubro a 31 de Dezembro de 2021, o total de **15.558** atendimentos, **5.186** médias de atendimentos mensais e média de **268** usuários por dia.

Atendimentos	Outubro	Novembro	Dezembro	Trimestre
Consultas Otorrinolaringologia	126	251	299	676
Consultas Neurologia	482	589	593	1664
Consultas Cardiologia	335	386	276	997
Consultas Oftalmologia*	348	578	466	1392
Consultas Psiquiatria	267	746	619	1632
Consultas Ortopedia	477	748	786	2011
Consultas Endocrinologia	149	155	359	663
Consultas Urologia	0	59	175	234
Consultas Pneumologia	0	0	166	166
Consultas Enfermagem	1.570	2.144	2.409	6123
TOTAL	3.754	5.656	6.148	15.558

*Algumas consultas foram realizadas no Hospital dos olhos em Guarulhos, conforme planilhas anexas.



Exames e Procedimentos

<i>Atendimentos</i>	<i>Outubro</i>	<i>Novembro</i>	<i>Dezembro</i>	<i>Trimestre</i>
Exames laboratoriais / Cardiológicos / Imagem				
Ultrassom Geral	91	46	95	232
Ultrassom com doppler	66	60	84	210
Raio X	365	360	191	916
Holter	31	34	32	97
Teste Ergométrico	61	59	37	157
Ecocardiograma	64	68	73	205
Exames de Análises Clínicas**	1.843	2.000	2.084	5.927
Nasofibrolaringoscopia	5	6	8	19
Total	2.526	2.633	2.604	7.763
Exames e procedimentos oftalmológicos				
Capsulectomia	4	6	0	10
Campimetria Comp/Manual	17	13	9	39
Curva Tensional Diária	0	0	0	0
Mapeamento de Retina	62	98	14	174
Retinografia colorida	18	11	9	38
Ultrassom Ocular c/Doppler	10	5	5	20
Total	111	133	37	281
Cirurgias Oftalmológicas				
Cirurgia de Calázio	0	0	0	0
Cirurgia de Catarata	20	16	31	67
Cirurgia de Pterígio	0	8	3	11
Exérese Tumor de Pálpebra	0	0	0	0
Total	20	24	34	78
Exames e procedimentos urológicos				
Litotripsia Extracorpórea	0	0	0	0
Biopsias Prostáticas	0	0	4	4
USG Próstata(ABD)	0	0	10	10
USG Próstata(Transretal)	0	0	10	10
USG Aparelho Urinário	0	0	10	10
USG Abdome Total	0	0	10	10
USG Bolsa Testicular (Dopler Color)	0	0	10	10
Urografia Excretora	0	0	3	3
Uretrocistografia Retrógrada e Miccional	0	0	3	3
USG Peniano	0	0	10	10
USG Peniano com Dopler Color	0	0	7	7
Teste de Ereção Fármaco Induzido	0	0	3	3
Postectomia	0	0	3	3
Vasectomia	0	0	4	4
Cistoscopia	0	0	4	4
Biopsias Veicais	0	0	4	4
Anatomo Patológico	0	0	20	20
Urofluxometrias	0	0	7	7
Estudo Urodinâmico	0	0	4	4
Total	0	0	126	126
TOTAL GERAL	2.657	2.790	2.801	8.248

Foram **disponibilizados** durante o período o total de **8.248** exames e procedimentos, média de **2.749** exames por mês e uma média de **142** exames diários.

**Alguns exames não constam no sistema eletrônico SISREG, inviabilizando o lançamento, porém foram realizados, pois constam no contrato.

O Centro de Especialidades se consolida como referência de serviço para os atendimentos de especialidades médicas na rede de saúde municipal, tornando-se um importante e essencial serviço de suporte e evolução clínica e diagnóstica, efetivando a resolutividade dos casos e elevando a qualidade dos tratamentos em saúde dos munícipes.

Dados Estatísticos e Documentais Referente aos Indicadores Quantitativos e Qualitativos

Apresentaremos os dados estatísticos e documentais referente aos indicadores Quantitativos e Qualitativos conforme contratualizado.

Nesse sentido, descreveremos aspectos relevantes que influíram no desenvolvimento das atividades e execuções, e conseqüentemente no desempenho e Gestão e melhor alcance das metas e indicadores.

Cabe salientar que conforme o ANEXO TÉCNICO I – TERMO DE REFERÊNCIA, juntado ao Contrato Nº 2.984 de 12 de Fevereiro de 2019, no Item 2 estabelece que “... **as consultas são agendadas pelas Unidades Básicas de Saúde através do Sistema de Informação do Ministério da Saúde – SISREG, ou outro que o substituir**”, assim esse empenho foi no sentido de consolidar a parceria estabelecida e na intenção de concretizar o que rege o contrato de Gestão sempre na direção de manter o serviço em pleno funcionamento e dentro dos parâmetros exigidos.

Constatamos que o compartilhamento das agendas trouxe maior comodidade aos munícipes que agendam suas consultas com os especialistas em suas unidades básicas, após a consulta clínica e nesse momento de pandemia, onde os atendimentos foram suspensos ou priorizados conforme ditam os decretos vigentes, o CEM, permaneceu com atendimentos a todas as solicitações de prioridade da Secretaria Municipal de Saúde e também das UBSs.

À unidade CEM, cabe a confirmação das agendas através de ligações telefônicas feitas com um a dois dias de antecedência das consultas marcadas, o que contribuiu para a redução do absenteísmo que, ainda assim continua elevado pois não há por parte do usuário a renovação do seu cadastro quando troca de número de contato ou de endereço.

Indicadores Quantitativos:

Critérios de Avaliação e reflexo econômico-financeiro das Atividades Assistenciais.

Os critérios de avaliação dos percentuais das atividades assistenciais realizadas e seu reflexo econômico-financeiro estão demonstrados nas Tabelas 01, 02, 03 e 04.

De acordo com o resultado da avaliação mensal realizada pela Comissão de Acompanhamento, em caso de não atingimento das metas, poderá resultar em descontos que serão efetuados no mês subsequente.

O valor a ser repassado à ORGANIZAÇÃO SOCIAL no mês subsequente a avaliação, será de acordo com a pontuação final, conforme as tabelas 3 e 4 deste anexo.

Tabelas com os critérios de avaliação

Tabela 1: Metas quantitativas de procedimentos e consultas

ATENDIMENTOS	Meta/ Mês	Critérios de Pontuação	
		Efetividade	Pontuação
Consultas de Enfermagem	1.200	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Consulta Cardiologista	480	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Consulta Otorrinolaringologista	160	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Consulta Ortopedista	320	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Consulta Psiquiatra	640*	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Consulta Neurologista	320	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Consulta oftalmologia	640	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Exame de Análise Clínicas	2.000	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Exames de Raio X	200	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Ultrassom Geral	200	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Nasofibrolaringoscopia	8	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Campimetria computadorizada ou manual com gráfico***	41	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10

Mapeamento de retina com gráfico***	160	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Retinografia colorida***	102	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Curva Tensional Diária***	39	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Ultrassom com Doppler	66	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Ecocardiograma Transtorácico	116	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Teste Ergométrico	43,5	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Holter	22	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Exérese de Pterígio***	10	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Exérese de Calázio***	10	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Cirurgia de Catarata***	10	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
Capsulectomia***	10	Entre 75% e 100% da meta pactuada	10
TOTAL DE PONTOS			230

***Procedimentos que foram aglutinados e não fazem parte da avaliação quantitativa das metas conforme Ofício da Secretaria Municipal de Saúde de Arujá nº 107/2020.

Tabela 2: Avaliação de Metas Assistenciais

Procedimentos	Meta/Mês	Critérios de Pontuação	
		Efetividade	Pontuação
Tempo de Espera de Agendamento para coleta de exames	Máximo 7 dias	100% da meta pactuada	20
Tempo de espera para (Laudo) resultado de exames	Máximo 20 dias	100% da meta pactuada	20
Tempo de espera de agendamento de consulta para as especialidades	Máximo 30 dias	100% da meta pactuada	20
Tempo de espera de agendamento para exames	Máximo 30 dias	100% da meta pactuada	20
TOTAL DE PONTOS			80

Tabela 3: Compilado dos pontos da Tabela 1 e 2 e sua média

	Pontos
Soma dos pontos da tabela 1	230
Soma dos pontos da tabela 2****	80
Total de Pontuação	310

Tabela 4: Valor do repasse de acordo com a pontuação

Pontuação	Repasse em Porcentagem
De 90 a 100%	100%
De 80 a 89%	95%

**** *Alteramos os valores apresentados no ANEXO TÉCNICO – II, pois o cálculo de 140 estava equivocado, já que a tabela 2 apresenta um total de pontos de 80, assim o total da Tabela 3 fica 310;*

Realizados X Metas

Item 1 – Consultas de Enfermagem

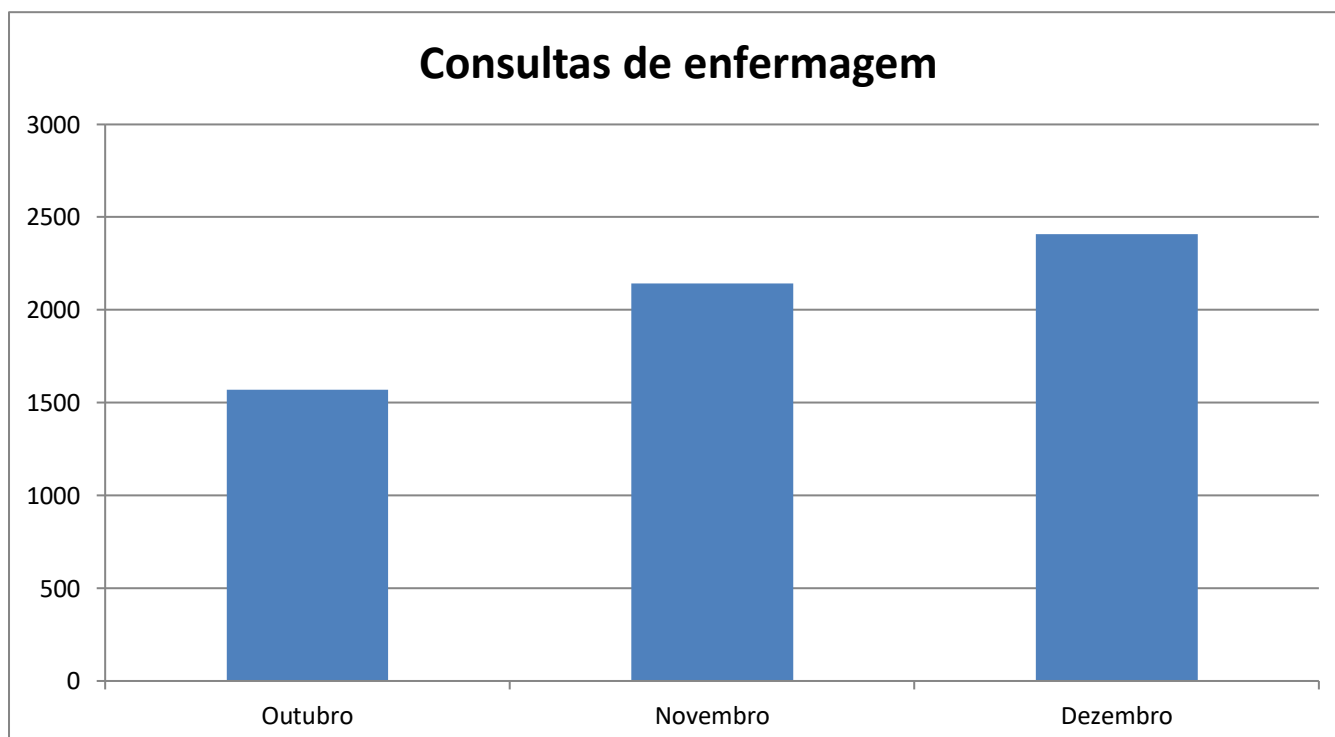
– Meta Mês: **1.200**

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Mantivemos os atendimentos de enfermagem conforme o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia. Houve mudança na aceitação e procura dos pacientes para aferição dos sinais vitais, o que aumentou as escutas iniciais.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de enfermagem	Outubro	1.200	1570	130,8
	Novembro	1.200	2.144	178,7
	Dezembro	1.200	2.409	200,8
Trimestral		3.600	6.123	170,1



Item 2 – Consultas de Cardiologia:

– **Meta Mês: 480**

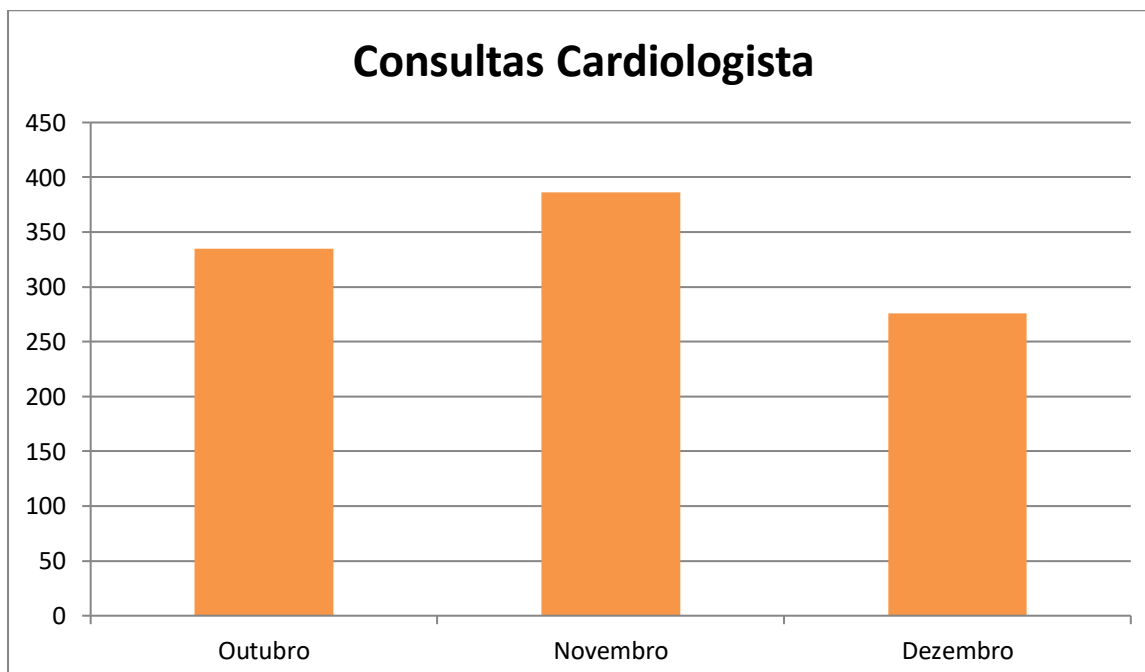
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

– Resultado:

Mantivemos os agendamentos conforme o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia, ressaltamos que mesmo com as agendas completas, foram atendidas todas as solicitações de prioridade e urgência das UBSs e SMS.

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Consultas de Cardiologia</i>	<i>Outubro</i>	<i>480</i>	<i>335</i>	<i>69,8</i>
	<i>Novembro</i>	<i>480</i>	<i>386</i>	<i>80,4</i>
	<i>Dezembro</i>	<i>480</i>	<i>276</i>	<i>57,5</i>
<i>Trimestral</i>		<i>1.440</i>	<i>997</i>	<i>69,2</i>



Item 3 – Consulta Otorrinolaringologia

– **Meta Mês:** 160

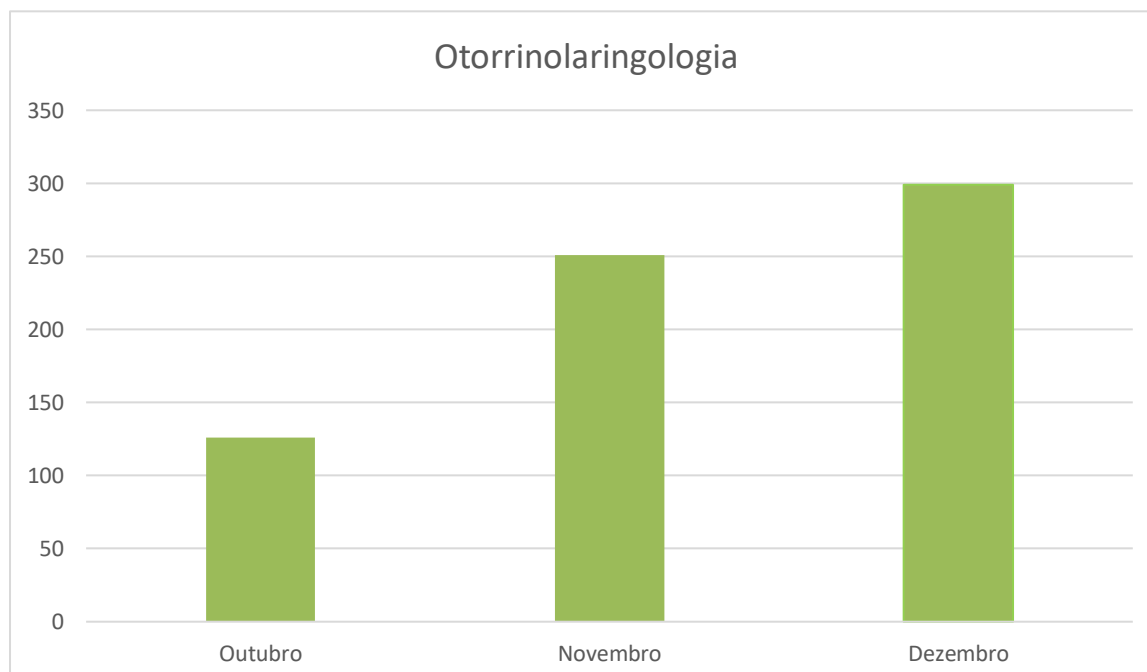
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos seguem o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

Atendimentos	Mês	Meta	Qtde	Efetividade
Consultas de Otorrinolaringologia	Outubro	160	126	78,8
	Novembro	160	251	156,9
	Dezembro	160	299	186,9
Trimestral		480	676	140,8



item 5 – Consulta Ortopedista

– Meta Mês: 320

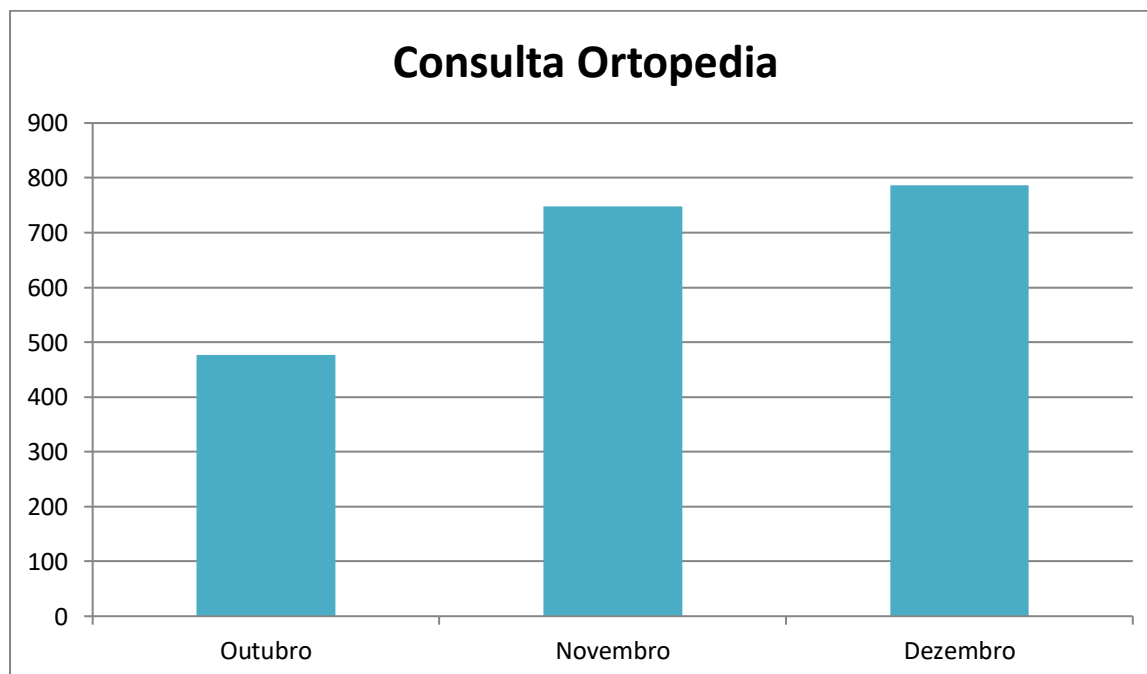
– Efetividade: Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos seguem o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Consultas de Ortopedia</i>	<i>Outubro</i>	320	477	149,1
	<i>Novembro</i>	320	748	233,8
	<i>Dezembro</i>	320	786	245,6
<i>Trimestral</i>		960	2.011	209,5



Item 6 – Consulta Psiquiatria

– **Meta Mês:** 320

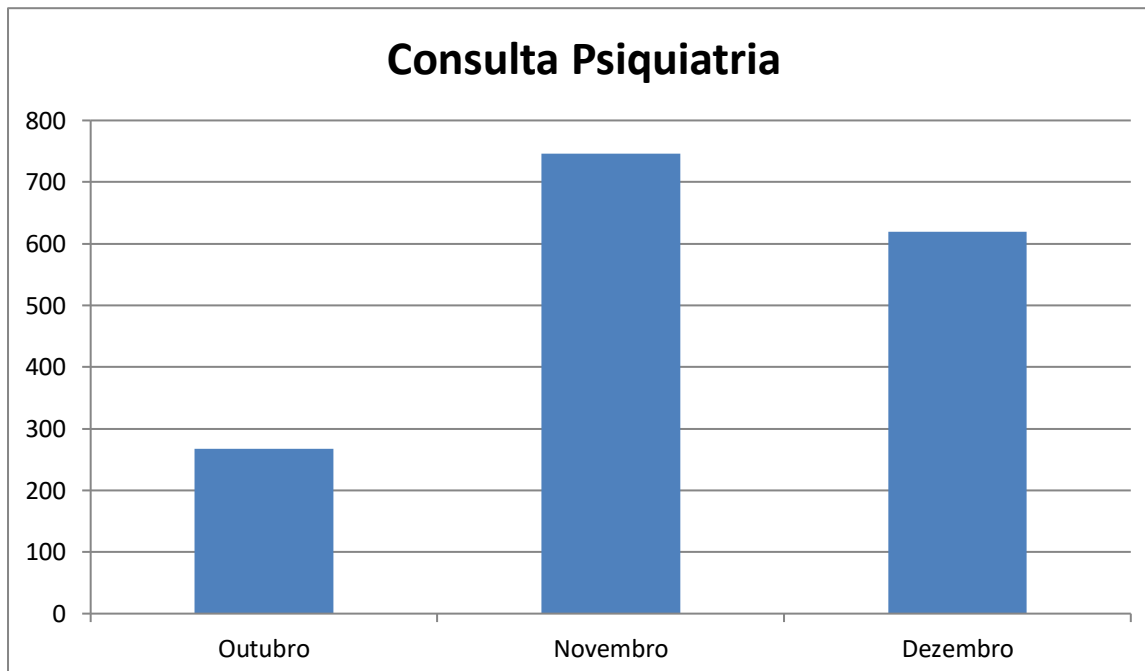
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos nesta especialidade se mantiveram a cada 30 minutos, como acordado anteriormente.

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de Psiquiatria	Outubro	320	267	83,4
	Novembro	320	746	233,1
	Dezembro	320	619	193,4
Trimestral		960	1.632	170,0



Item 7 – Consulta Neurologia

– **Meta Mês:** 320

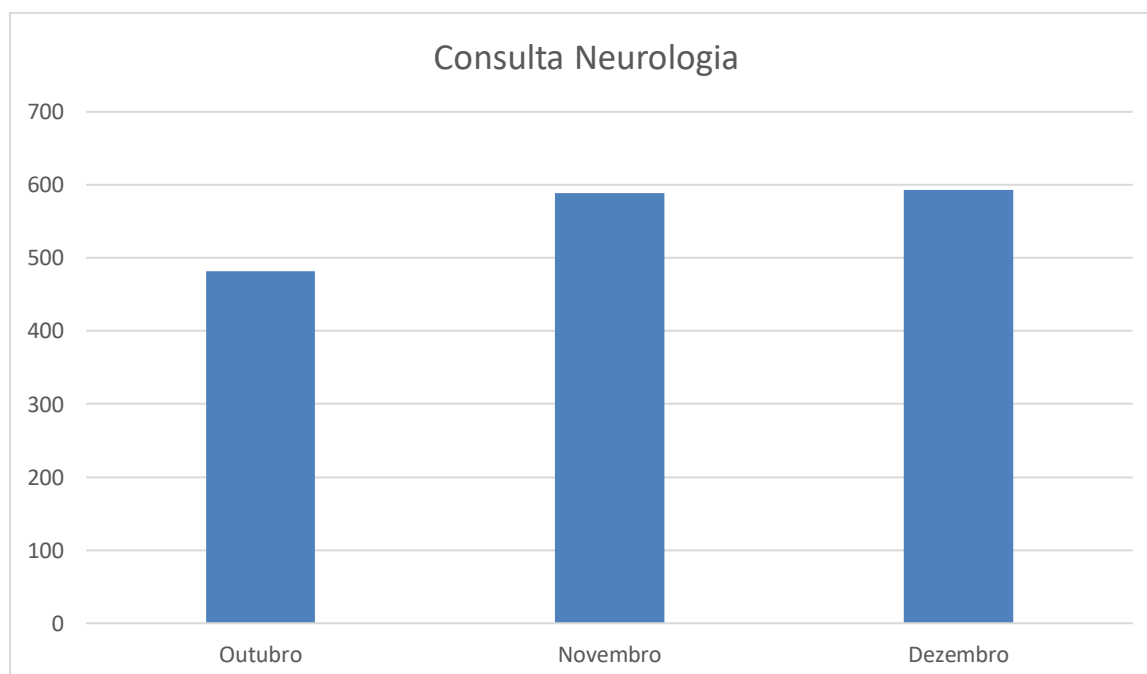
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos seguem o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de Neurologia	Outubro	320	482	150,6
	Novembro	320	589	184,1
	Dezembro	320	593	185,3
Trimestral		960	1.664	173,3



Item 8 – Consulta Oftalmologia

– **Meta Mês:** 640

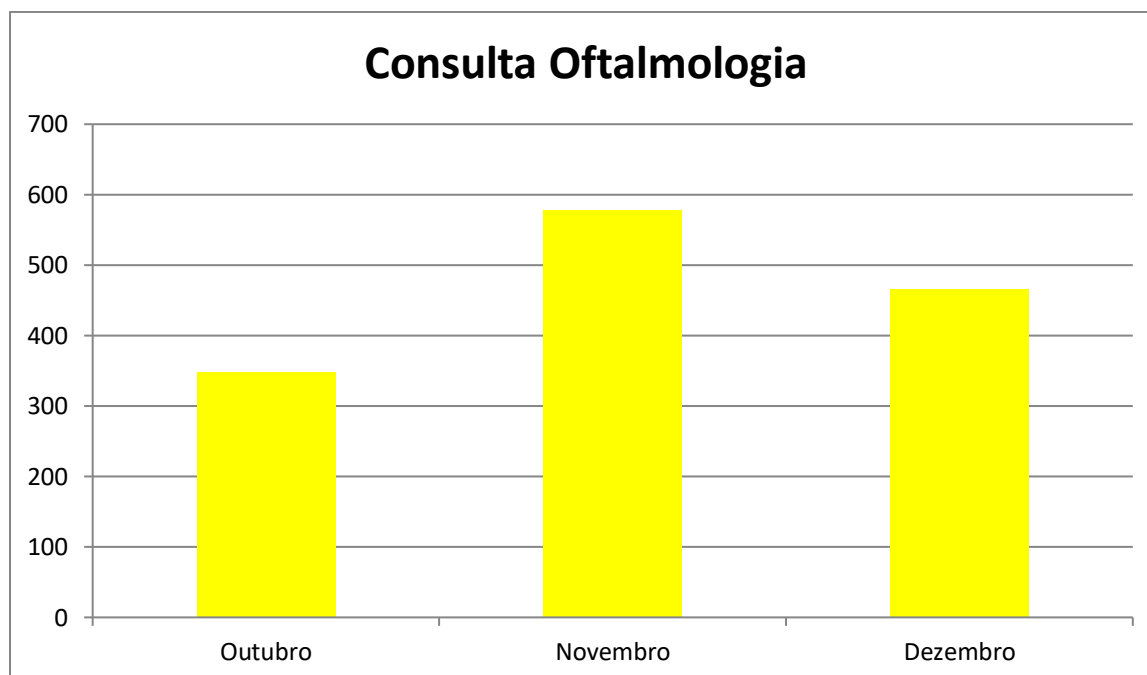
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos seguem o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia, foram mantidas as consultas e procedimentos realizados no CRO em Guarulhos.

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de Oftalmologia	Outubro	640	348	54,4
	Novembro	640	578	90,3
	Dezembro	640	466	72,8
Trimestral		1.920	1.392	72,5



Item 9 – Consulta de Endocrinologia

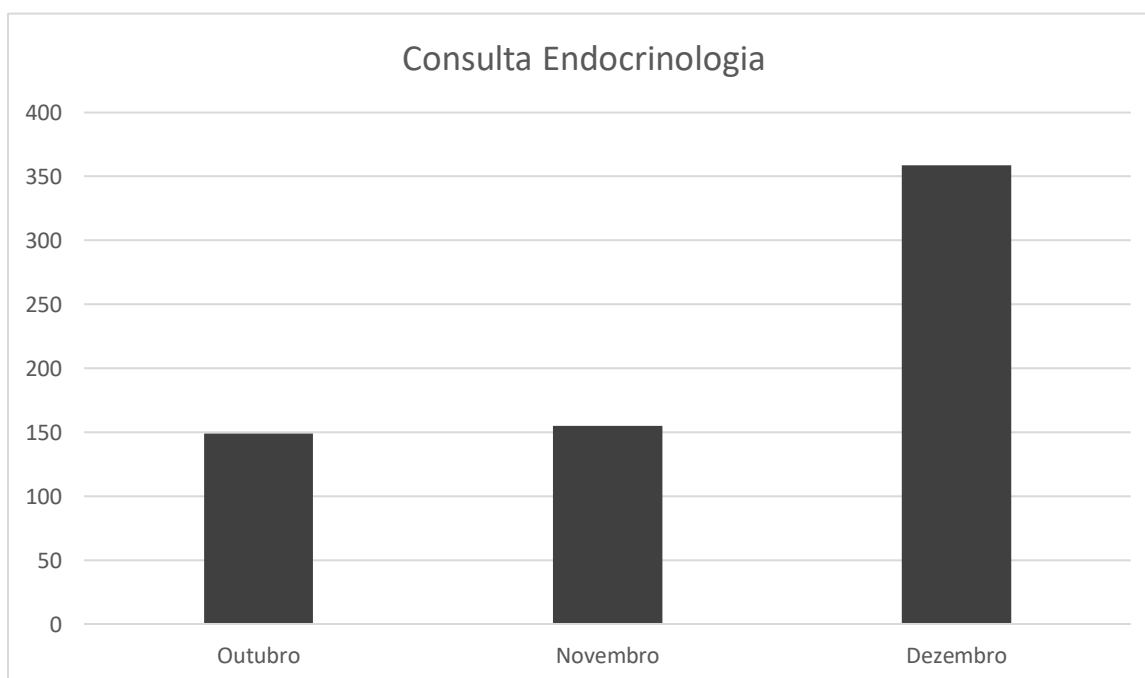
– **Meta Mês: 160**

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de Endocrinologia	Outubro	160	149	93,1
	Novembro	160	155	96,9
	Dezembro	160	359	224,4
Trimestral		480	663	138,1



Item 10 – Consulta de Urologia

– **Meta Mês: 150**

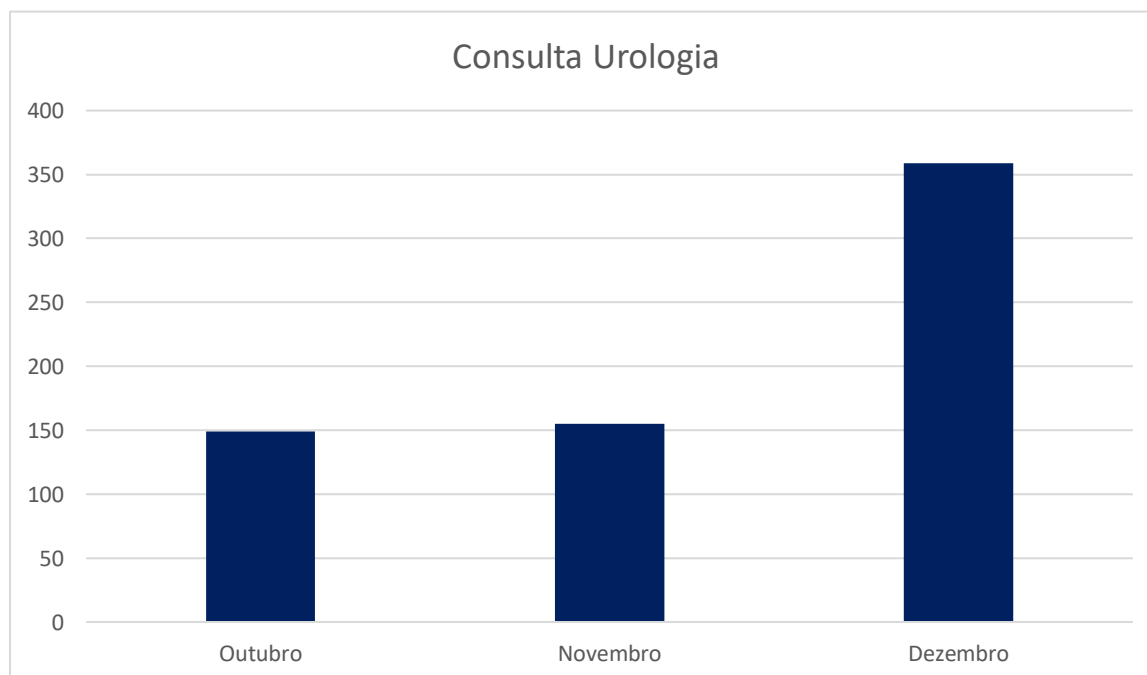
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

O início de atendimentos da especialidade de urologia foi em 23/11/2021, por este motivo não se atingiu a meta.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de Urologia	Outubro	160	0	0
	Novembro	160	59	36,9
	Dezembro	160	175	109,4
Trimestral		480	234	48,7



Item 11 – Consulta de Pneumologia

– **Meta Mês:**

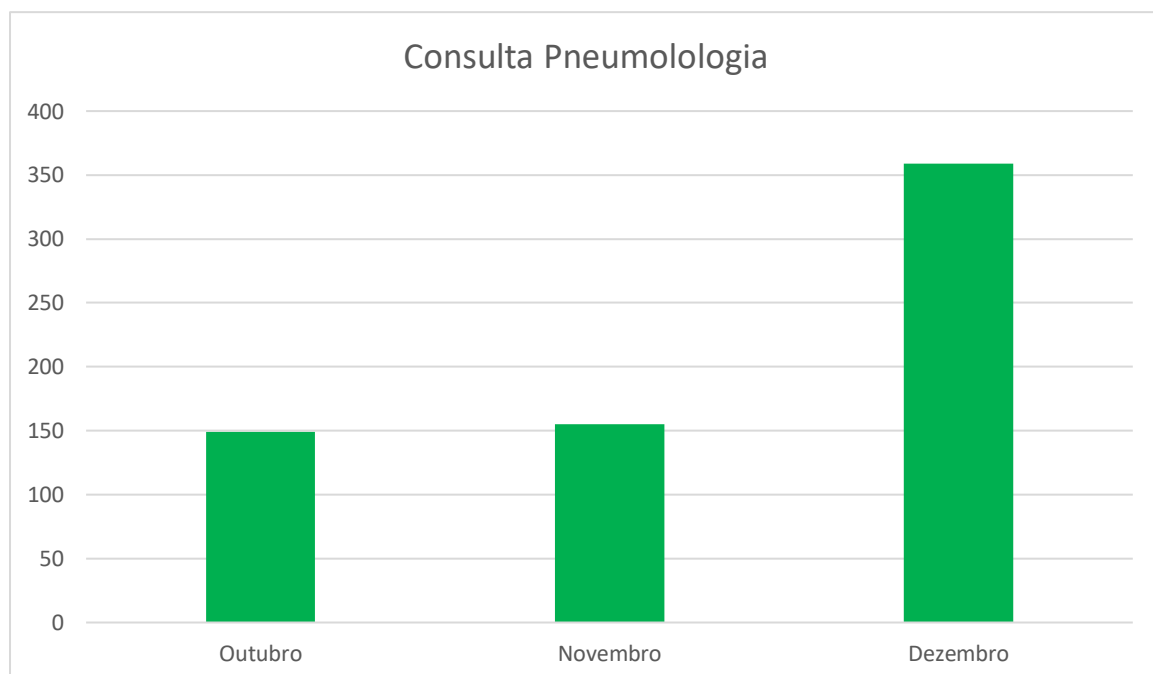
– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Em outubro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (11/10/21 e 29/10/21), em novembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (01/11/21), em dezembro houve ponto facultativo nos dias de atendimento (24/12/21 e 31/12/21), o que contribuiu para diminuição no número de atendimentos. Todas as solicitações de prioridades e urgências solicitadas pela SMS e UBSs foram atendidas prontamente.

O início de atendimentos da especialidade de urologia foi em 02/12/2021, por este motivo não se atingiu a meta.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Consultas de Pneumologia	Outubro	150	0	0
	Novembro	150	0	0
	Dezembro	150	166	110,7
Trimestral		450	166	36,9



Item 12 – Exames de Análises Clínicas

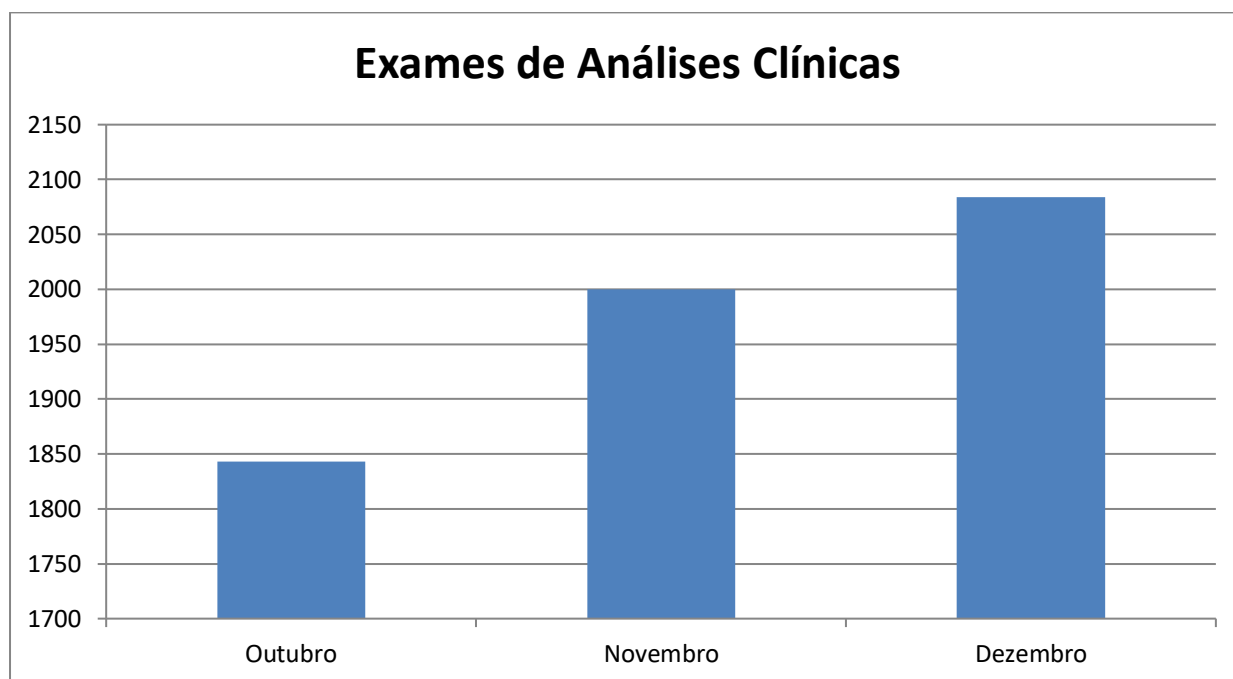
– **Meta Mês:** 2.000

- **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Continuamos a seguir o plano de ação proposto e encaminhado a S.M.S para o período de pandemia, para essa modalidade, os atendimentos se iniciam as 7:00h para evitar tempo de jejum prolongado.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Exames de análises clínicas</i>	<i>Outubro</i>	<i>2000</i>	<i>157</i>	<i>1843</i>	<i>92,2</i>
	<i>Novembro</i>	<i>2000</i>	<i>0</i>	<i>2.000</i>	<i>100,0</i>
	<i>Dezembro</i>	<i>2000</i>	<i>0</i>	<i>2.084</i>	<i>104,2</i>
<i>Trimestral</i>		<i>6.000</i>	<i>157</i>	<i>5.927</i>	<i>98,8</i>



Item 13 – Exames de Raio X

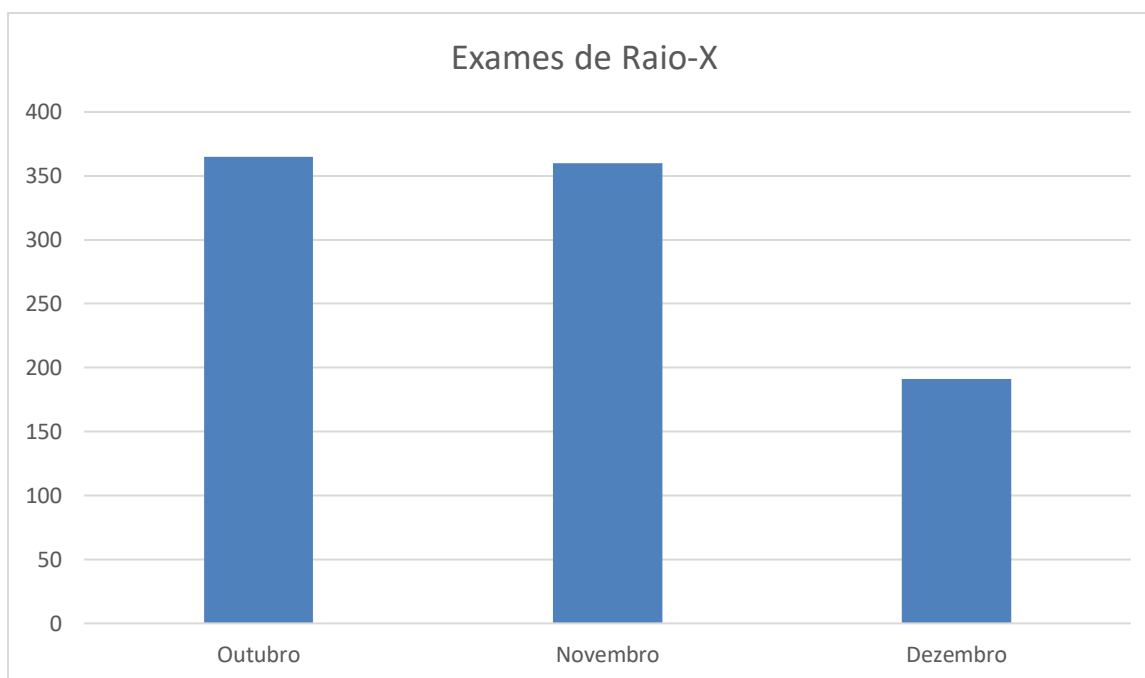
– **Meta Mês:** 200

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

A quantidade do exame é completamente consumida, há demanda reprimida para a modalidade visto que a quantidade de solicitações mensais supera a meta pactuada. Sugerimos a readequação da quantidade do exame.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Exames de Raio X</i>	<i>Outubro</i>	200	45	365	182,5
	<i>Novembro</i>	200	50	360	180,0
	<i>Dezembro</i>	200	9	191	95,5
<i>Trimestral</i>		600	104	916	152,7



*

Item 14 – Ultrassom Geral

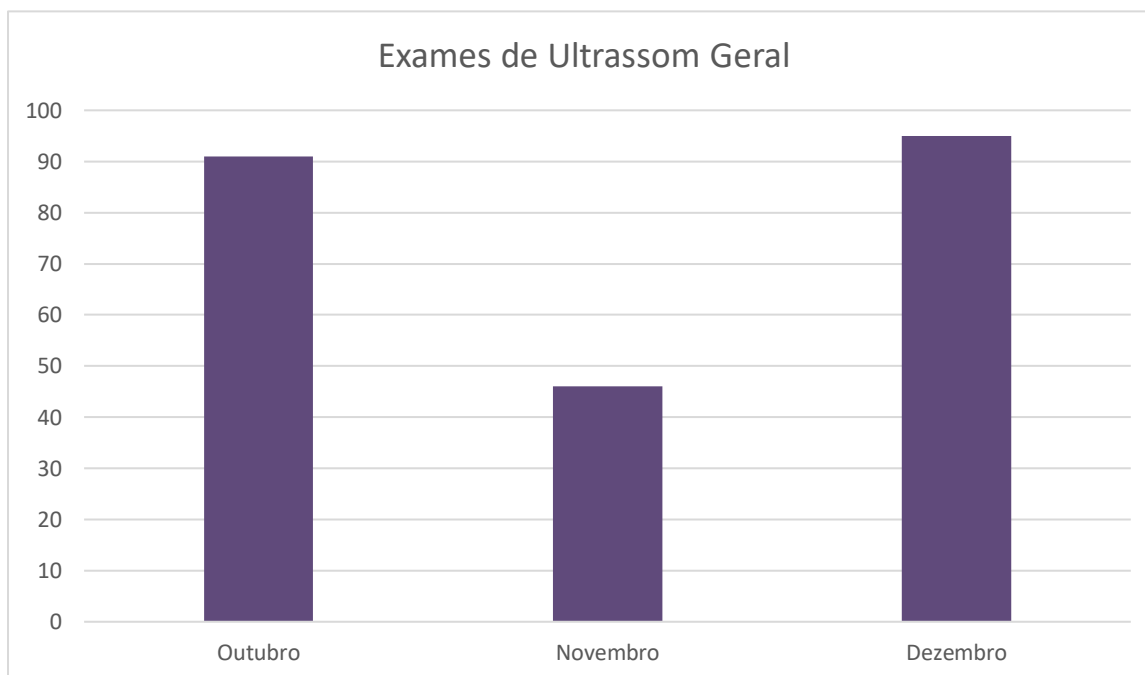
– **Meta Mês:** 200

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

A quantidade do exame é completamente consumida, há uma pequena demanda reprimida para a modalidade.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Exames de Ultrassom geral</i>	<i>Outubro</i>	<i>200</i>	<i>9</i>	<i>91</i>	<i>45,5</i>
	<i>Novembro</i>	<i>100</i>	<i>54</i>	<i>46</i>	<i>46</i>
	<i>Dezembro</i>	<i>100</i>	<i>5</i>	<i>95</i>	<i>95</i>
<i>Trimestral</i>		<i>400</i>	<i>68</i>	<i>232</i>	<i>58</i>



Item 15 – Nasofibrolaringoscopia

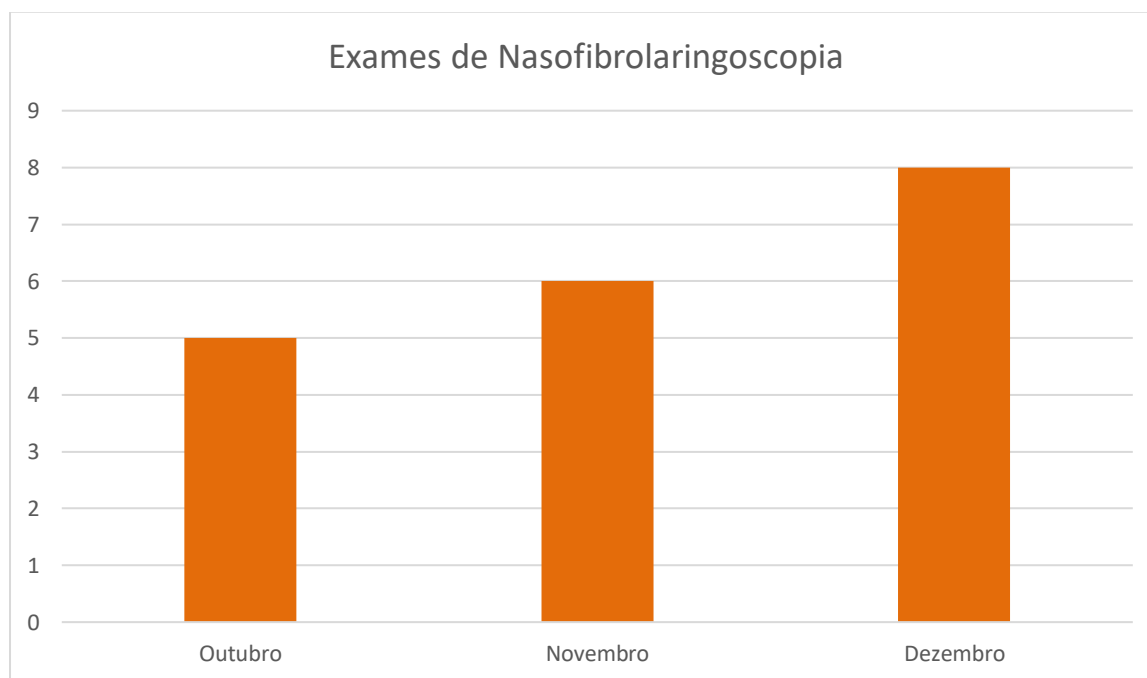
– **Meta Mês:** 8

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada.

– **Resultado:**

Os exames estão sendo realizados na unidade para melhor comodidade dos usuários. O absenteísmo está sendo elevado devido a desatualização do cadastro dos usuários.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Exames de Nasofibrolaringoscopia</i>	<i>Outubro</i>	8	3	5	62,5
	<i>Novembro</i>	8	2	6	75,0
	<i>Dezembro</i>	8	0	8	100,0
<i>Trimestral</i>		24	5	19	79,2



Item 16 – Ultrassom com Doppler

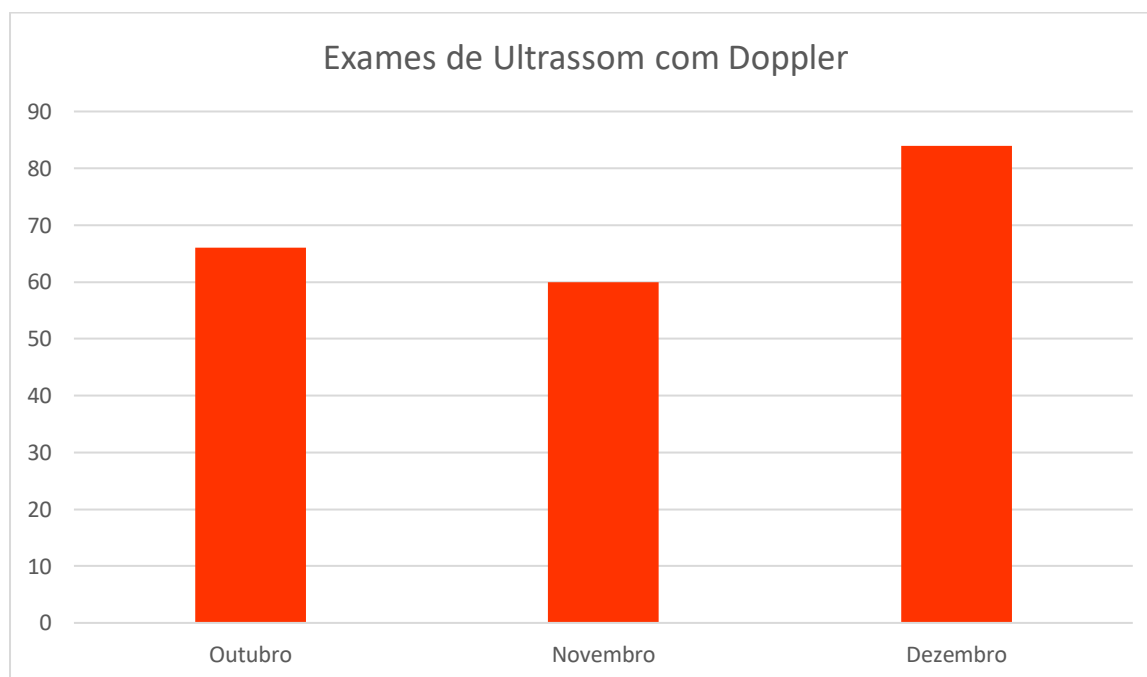
– **Meta Mês:** 66

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos seguiram o curso normal de atendimentos, respeitando os decretos vigentes para evitar aglomerações.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Exames de Ultrassom com Doppler</i>	<i>Outubro</i>	66	0	66	100,0
	<i>Novembro</i>	111	45	60	54,1
	<i>Dezembro</i>	111	27	84	75,7
<i>Trimestral</i>		288	72	210	72,9



Item 17 – Ecocardiograma Transtorácico

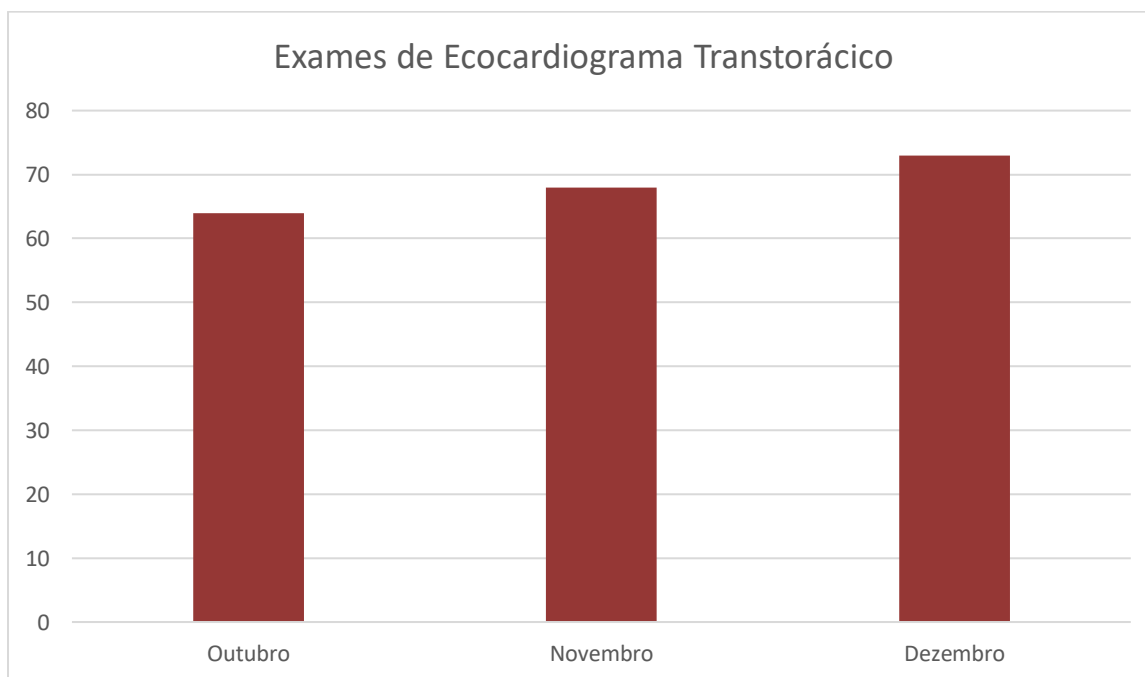
– **Meta Mês:** 116

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada.

- Resultado:

A quantidade do exame é completamente consumida, há uma pequena demanda reprimida para a modalidade.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Exames de Ecocardiograma Transtorácico	Outubro	116	12	64	55,2
	Novembro	76	7	68	89,5
	Dezembro	76	3	73	96,1
Trimestral		268	22	205	76,5



Item 18 – Teste Ergométrico

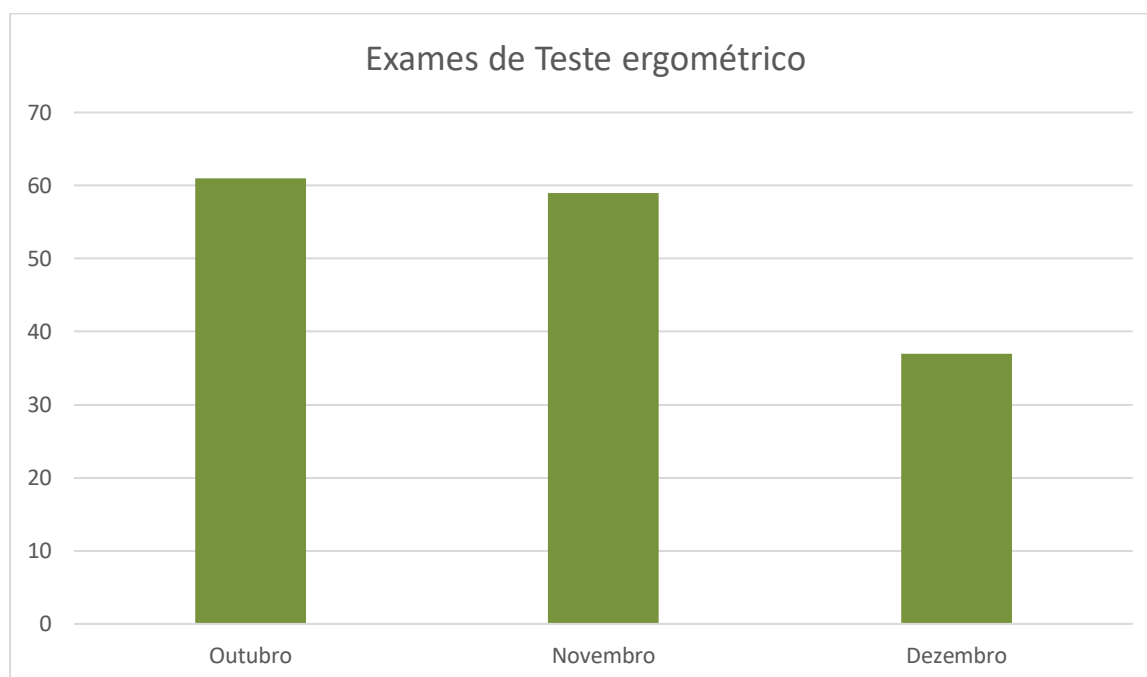
– **Meta Mês:** 43,5

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

– Resultado

Para essa modalidade de exame, não temos demanda reprimida. Os agendamentos seguiram o curso normal de atendimentos, respeitando os decretos vigentes para evitar aglomerações.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
<i>Exames de Teste ergométrico</i>	<i>Outubro</i>	44	5	61	138,6
	<i>Novembro</i>	46	15	59	128,3
	<i>Dezembro</i>	46	9	37	80,4
<i>Trimestral</i>		136	29	157	115,4



Item 19 – Holter

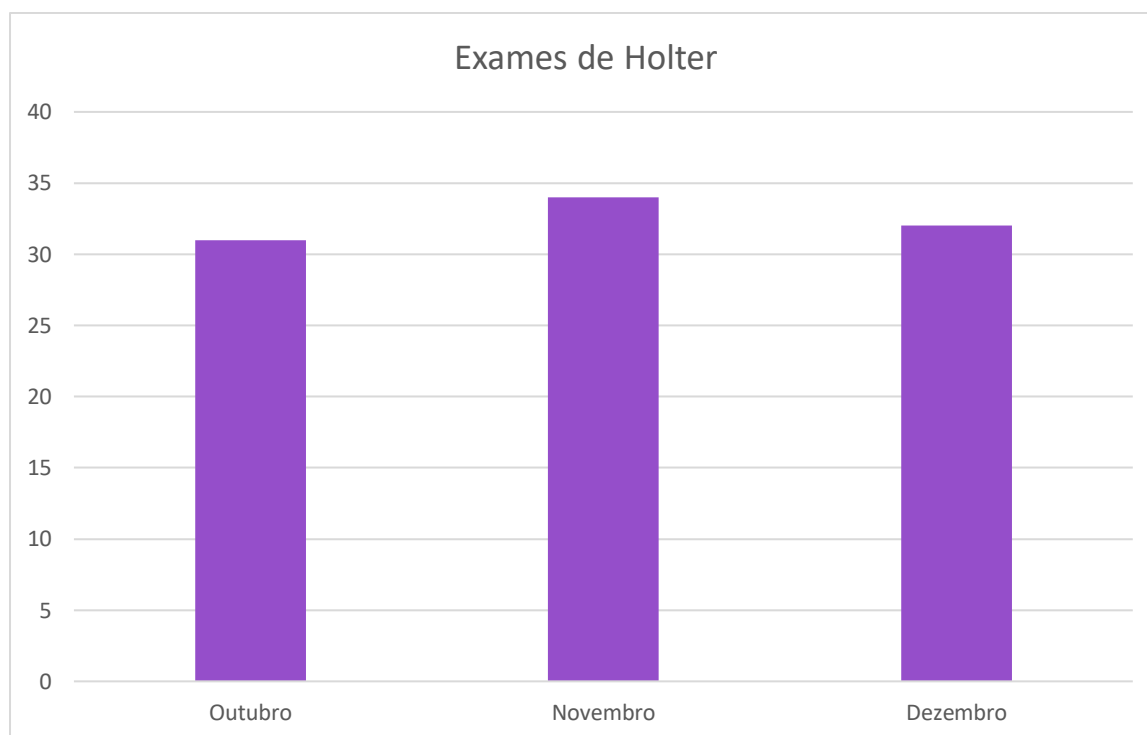
– **Meta Mês:** 22

– **Efetividade:** Entre 75% e 100% da meta pactuada

- Resultado:

A quantidade do exame é completamente consumida, há demanda reprimida para a modalidade visto que a porcentagem de exames é de apenas 5% do número total de atendimento em cardiologia. Sugerimos a readequação da quantidade do exame.

<i>Atendimentos</i>	<i>Mês</i>	<i>Meta</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Qtde</i>	<i>Efetividade</i>
Exames de Holter	Outubro	22	13	31	140,9
	Novembro	42	9	34	80,9
	Dezembro	42	5	32	76,2
Trimestral		106	27	97	91,5



Item 20 - Exames oftalmológicos

Os itens abaixo relacionados foram retirados da análise quantitativa de metas conforme sugestão da Comissão de Avaliação, conforme Ofício nº 107/2020 de 05 de março de 2020, porém, continuam mantidos conforme o estabelecido no contrato.

- Campimetria computadorizada ou manual com gráfico
- Mapeamento de retina com gráfico
- Retinografia Colorida
- Curva Tensional Diária
- Exérese de Pterígio
- Exérese de Calázio
- Cirurgia de Catarata
- Capsulectomia

Apresentamos as quantidades realizadas.

Exames	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Campimetria	17	13	9	39
Mapeamento de retina	62	98	14	174
Retinografia colorida	18	11	9	38
Curva Tensional Diária	0	0	0	0
Exérese de Pterígio	0	8	3	11
Exérese de Calázio	0	0	0	0
Cirurgia de Catarata	20	16	31	67
Capsulectomia	4	6	0	10
Total	121	152	66	339

Indicadores Qualitativos:

ANEXO TÉCNICO III – INDICADORES DE QUALIDADE

METAS OPERACIONAIS E INDICADORES DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade.

Com o passar do tempo, a cada ano, novos indicadores poderão ser introduzidos e o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período, torna este indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados; desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito financeiro.

***IMPORTANTE:** Alguns indicadores, determinados pela Secretaria de Saúde, têm sua acreditação para efeito de pagamento no 2º, ou no 3º ou nos 4º trimestres.*

A elaboração de pareceres avaliatórios e o encaminhamento dessa avaliação a cada serviço hospitalar serão efetuados mensalmente, independentemente do trimestre onde ocorrerá a acreditação de cada indicador para o respectivo pagamento.

Avaliação de Metas Assistenciais

Item 1 – Tempo de Espera de Agendamento para coleta de exames

- **Meta Mês:** Máximo 7 dias
- **Efetividade:** 100% da meta pactuada

- Resultado:

No período da pandemia, mantivemos a rotina para agendamento e realização dos exames. Os pedidos de agendamento para a coleta dos exames foram realizados no mesmo dia em que o usuário nos apresentou a solicitação, geralmente logo após a consulta médica. Desconsiderando aqueles que passaram nas sextas-feiras e nos últimos horários da agenda médica, a média de tempo para o agendamento é estimada em 24 horas.

Tempo de espera de Agendamento para coleta de exames	Outubro	<i>7 dias</i>
	Novembro	<i>7 dias</i>
	Dezembro	<i>7 dias</i>
Trimestral		<i>21 dias</i>

Item 2 - Tempo de Espera para resultados de exames

- **Meta Mês:** Máximo 20 Dias
- **Efetividade:** 100% da meta pactuada

- Resultado:

A estimativa de tempo de entrega para os exames de imagem é de 24 horas, a maioria sai imediatamente após sua execução.

Os exames cardiológicos e laboratoriais são liberados entre 3 a 10 dias. Sendo que os resultados laboratoriais para quase todos os exames, são disponibilizados via website (<http://jmdiagnostikos.com.br/>), em até 24 horas.

Tempo de espera para resultado de exames	Outubro	<i>20 dias</i>
	Novembro	<i>20 dias</i>
	Dezembro	<i>20 dias</i>
Trimestral		<i>60 dias</i>

Item 3 - Tempo de Espera para agendamento de consulta para especialidades

- **Meta Mês:** Máximo 30 Dias
- **Efetividade:** 100% da meta pactuada

- Resultado:

Os agendamentos foram mantidos conforme a prioridade e necessidade, seguindo o protocolo interno para evitar aglomerações e os decretos vigentes, foram atendidas prontamente todas as solicitações da S.M.S. e UBSs.

Tempo de espera para agendamento de consulta especialidades	Outubro	30
	Novembro	30
	Dezembro	30
Trimestral		90

Item 4 - Tempo de Espera para agendamento de exames

41 – Meta Mês: Máximo 30 Dias

- **Efetividade:** 100% da meta pactuada

– Resultado:

Os agendamentos para exames seguiram a rotina habitual da unidade, todos os pedidos entregues dentro do período estabelecido conforme rotinas, foram protocolados e encaminhados para seguimento conforme vagas no sistema de regulação Sisreg.

Tempo de espera para agendamento de exames	Outubro	30	1
	Novembro	30	1
	Dezembro	30	1
Trimestral		90	3

Item 4 - Tempo de Espera para agendamento de exames

41 – Meta Mês: Máximo 30 Dias

– **Efetividade:** 100% da meta pactuada

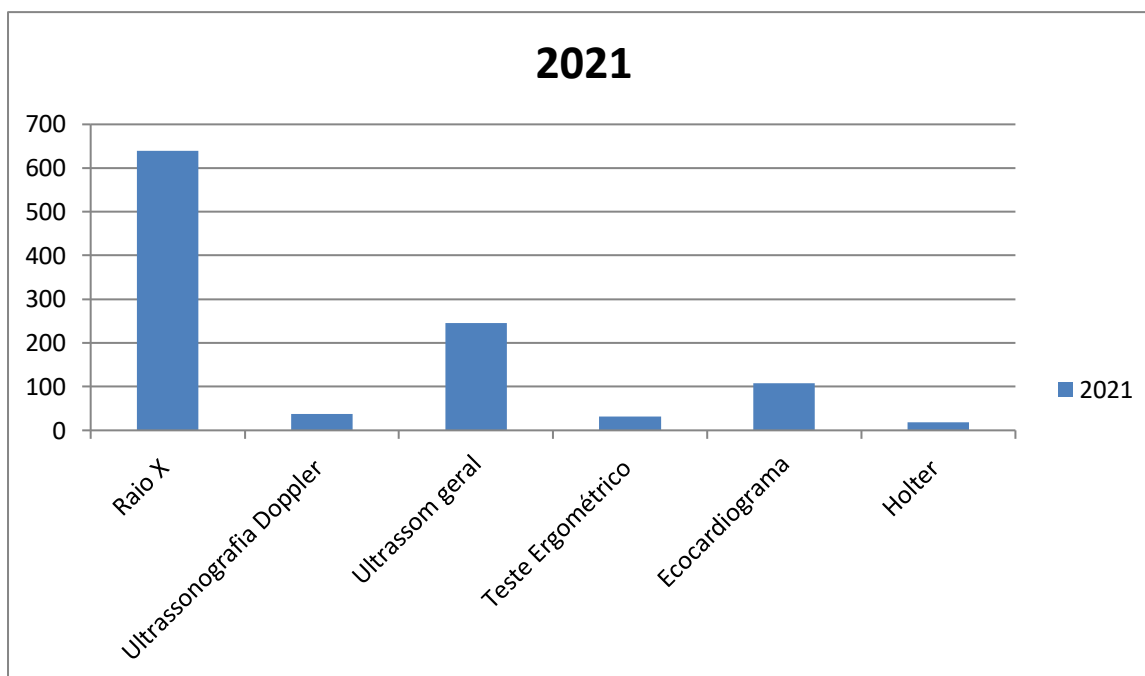
– Resultado:

Os agendamentos para exames seguiram a rotina habitual da unidade, todos os pedidos entregues dentro do período estabelecido conforme rotinas, foram protocolados e encaminhados para seguimento conforme vagas no sistema de regulação Sisreg.

Tempo de espera para agendamento de exames	Outubro	30
	Novembro	30
	Dezembro	30
Trimestral		90

Demanda reprimida de exames

Exames	2021
Raio X	640
Ultrassonografia Doppler	37
Ultrassom geral	245
Teste Ergométrico	32
Ecocardiograma	108
Holter	19



Levantamento demanda reprimida de exames até 30/12/2021.

4 – Relatório consolidado da Produção Contratada X Produção Realizada.

Resultado:

ATENDIMENTOS	META	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Meta/ trimestre	Trimestre	%
Consulta Otorrinolaringologista	160	126	251	299	480	676	140,8
Consulta Neurologista	320	482	589	593	960	1664	173,3
Consultas Cardiologista	480	335	386	276	1.440	997	69,2
Consulta Oftalmologista	640	348	578	466	1.920	1392	72,5
Consulta Psiquiatra	320	267	746	619	960	1632	170,0
Consultas Ortopedia	320	477	748	786	960	2011	209,5
Consulta Endocrinologista	160	149	155	359	480	663	138,1
Consulta Urologia	160	0	59	175	480	234	48,80
Consulta Pneumonologia	150	0	0	166	450	166	36,9
Consulta de Enfermagem	1200	1570	2144	2409	3600	6123	170,1
Nasofibrolaringoscopia	8	5	6	8	24	19	79,2
Exames de Análises Clínicas	2.000	1843	2000	2084	6.000	5927	98,8
Exames de Raio X	200	365	360	191	600	916	152,7
Ultrassom Geral	100	91	46	95	600	232	58,0
Ultrassom com Doppler	111	66	60	84	198	210	72,9
Ecocardiograma Transtorácico	76	64	68	73	348	205	76,5
Teste ergométrico	46	61	59	37	130,5	157	115,4
Holter	42	31	34	32	66	97	91,5
Campimetria-Comp./ Manual	41	17	13	9	123	39	31,7
Capsulectomia	10	4	6	0	30	10	33,3
Cirurgia de Catarata	10	20	16	31	30	67	223,3
Curva tensional diária	39	0	0	0	117	0	0,0
Exérese de Pterígio	10	0	8	3	30	11	36,7
Exérese de Calázio	10	0	0	0	30	0	0,0
Mapeamento de retina	160	62	98	14	480	174	36,3
Retinografia colorida	102	18	11	9	306	38	12,4

*Devido aditamento nº08 do contrato de gestão nº2.984 de 12 de fevereiro de 2019, as metas dos exames foram alteradas.

Considerações finais

Iniciamos o trimestre com atendimentos de 100% das agendas.

Mantivemos os protocolos para distanciamento social, atendemos a todas as solicitações para atendimentos prioritários e urgentes conforme as solicitações da SMS e também das UBSs.

Nesse período a pesquisa de satisfação está sendo feita por colaboradores, visto que é recomendado não compartilhar utensílios como canetas e pranchetas. É oferecido aos usuários em forma de questionamento verbal e para os que aceitam responder, é apresentado o resultado para o aval. Os resultados superam os 95% de satisfação, conforme apresentado mensalmente.

Mesmo ante essa nova realidade, nossos números foram expressivos, na maioria das modalidades atingimos o que é proposto. Sem dúvida que o avanço nas melhorias de processos e fluxos, bem como os ajustes e adequações quanto aos serviços oferecidos podem evoluir ainda mais, cabe ressaltar que esses são naturais e necessários, o importante é destacar o desempenho e reflexo positivo que o atendimento e o que se oferece de serviços.

A entidade mantém o propósito de parceria, e se dispõe a fazer parte dessa história.

Arujá, 02 de fevereiro de 2022.

Dalvana Aparecida da Silva Penha
Gerente Administrativa – CEM