



**aceni**  
Instituto de Atenção à Saúde e Educação

# RELATORIO ANUAL 2021

**Janeiro/Dezembro**



CEM  
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

## Sumário

1. INTRODUÇÃO: .....	3
2. PERÍODO.....	3
3. CARACTERÍSTICAS: .....	3
3.1 - INFORMAÇÕES SOBRE UNIDADE DE SAUDE – CS II .....	3
4. CONSIDERAÇÕES.....	3
5. Estimativa mensal de atendimentos/consultas:.....	5
6. Meta total x Meta atingida – 01 de janeiro a 31 de dezembro 2021 .....	6
7. ATENDIMENTO POR GÊNERO.....	9
8. ATENDIMENTO POR IDADE .....	10
8.1 Atendimento por Faixa etária .....	11
9. Exames Diagnósticos.....	12
10. Exames Oftalmológicos.....	13
10.1 Exames Oftalmológicos.....	13
10.2 Cirurgias Oftalmologicas .....	14
11. Absenteísmo .....	15
11.1 - Absenteísmo Janeiro a Dezembro 2021 .....	15
12. Pesquisa de Satisfação .....	16
12.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação ao Usuário .....	17
13. Equipes e Serviços.....	18
13.1 - Corpo Clínico.....	18
13.2. Serviços de Enfermagem.....	18
13.3 - Manutenção predial.....	19
13.4 - Serviço de Transporte .....	19
Conclusão Final .....	20

## 1. 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, referente aos meses de abril a dezembro de 2019.

2. **PERÍODO:** 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

## 3. CARACTERÍSTICAS:

### 3.1 - INFORMAÇÕES SOBRE UNIDADE DE SAÚDE – CS II

O prédio é cedido por Termo de Permissão de Uso da Secretaria de Estado da Saúde, localizado à 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 as 12 h e das 13 as 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.

## 4. CONSIDERAÇÕES

O ano de 2020 foi atípico devido a pandemia mundial causada pelo Coronavírus COVID-19 que modificou a rotina das pessoas e dos serviços de modo geral, visando a contenção da disseminação do vírus.

No Centro de Especialidades Médicas, conforme orientou o Ministério Estadual de Saúde e decretos municipais, os atendimentos médicos agendados foram suspensos a partir de 23 de março e foram retomados na sua totalidade em 1º de Novembro, conforme comunicado interno expedido pela SMS.

“Considerando a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus responsável pelo surto de 2019;

Considerando a Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020, que declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV);  
Considerando a Portaria nº 356/GM/MS, de 11 de março de 2020, que dispõe sobre a regulamentação e operacionalização do disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19);”

Um plano de contingência para atendimentos aos casos suspeitos de Covid-19 foi instituído, conforme encaminhado a Secretária Municipal de Saúde.

Durante o plano de contingência, atendemos alguns casos suspeitos de contaminação ao Covid-19, desses, posteriormente confirmaram 03 casos, conforme rastreamento realizado junto aos familiares.

Retornamos os atendimentos agendados gradualmente em 27 de maio. Mesmo com a suspensão dos atendimentos, foram realizadas consultas prioritárias a pedido da S.M.S e também das unidades básicas de saúde.

Realizamos ligações a todos os nossos usuários agendados, comunicando sobre a suspensão das consultas e posteriormente, para averiguar o estado de saúde e necessidades pontuais de trocas de receitas ou consultas presenciais, conforme listas de ligações comprobatórias encaminhadas.

Realizamos em média 4.500 ligações no período de março a junho. O serviço de atendimento foi mantido com todo o quadro de colaboradores e equipe médica.

Devido a necessidade de distanciamento e isolamento social, a produção foi prejudicada no período de março a outubro, comprometendo as metas estabelecidas em contrato. Em 1º de novembro, conforme solicitou a SMS o retorno 100% das atividades, porém nossas agendas já estavam sendo atendidas na totalidade das vagas e em dezembro retornamos para a fase amarela do plano de contenção ao Covid-19.

A unidade atendeu no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro/2021, **25.727** o total de atendimentos, uma média de **2.144** atendimentos mensais e a média de **110 usuários** por dia. Todos os usuários foram recepcionados na portaria e direcionados aos locais de atendimento, passam por escuta inicial e na pós consulta médica com a equipe de enfermagem, para direcionamento de agendamentos de retorno de consultas e de exames.

**5. Estimativa mensal de atendimentos/consultas:**

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>QTDE MENSAL</b>
Consultas de Enfermagem	1.200
Consulta Cardiologista	640*
Consulta Otorrinolaringologista	160
Consulta Vascular/Angiologista	320
Consulta Psiquiatra	640**
Consulta Neurologista	320
Consulta oftalmologia	640
Consulta Endocrinologista	160
Exame de Análise Clínicas	2000
Exames de Raio X	200
Ultrassom Geral	200
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	66
Ecocardiograma Transtorácico	116
Teste Ergométrico	43,5
Holter	22

\*Diminuição da carga horaria para 480h.

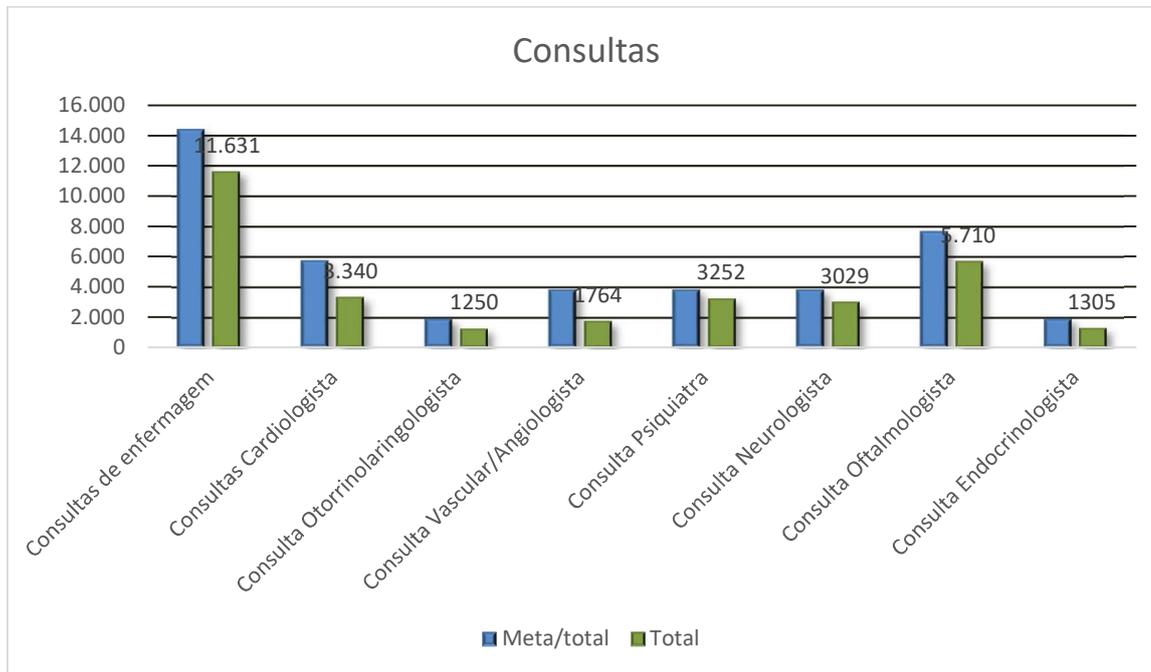
\*\*Tempo de consulta maior que o estipulado em contrato, acordado com a S.M.S. devido as peculiaridades da especialidade, o aumento para 30 minutos, reduzindo a meta para 320 consultas/mês.

\*\*\*Exames que não fazem parte da avaliação, porém mantidos no contrato.

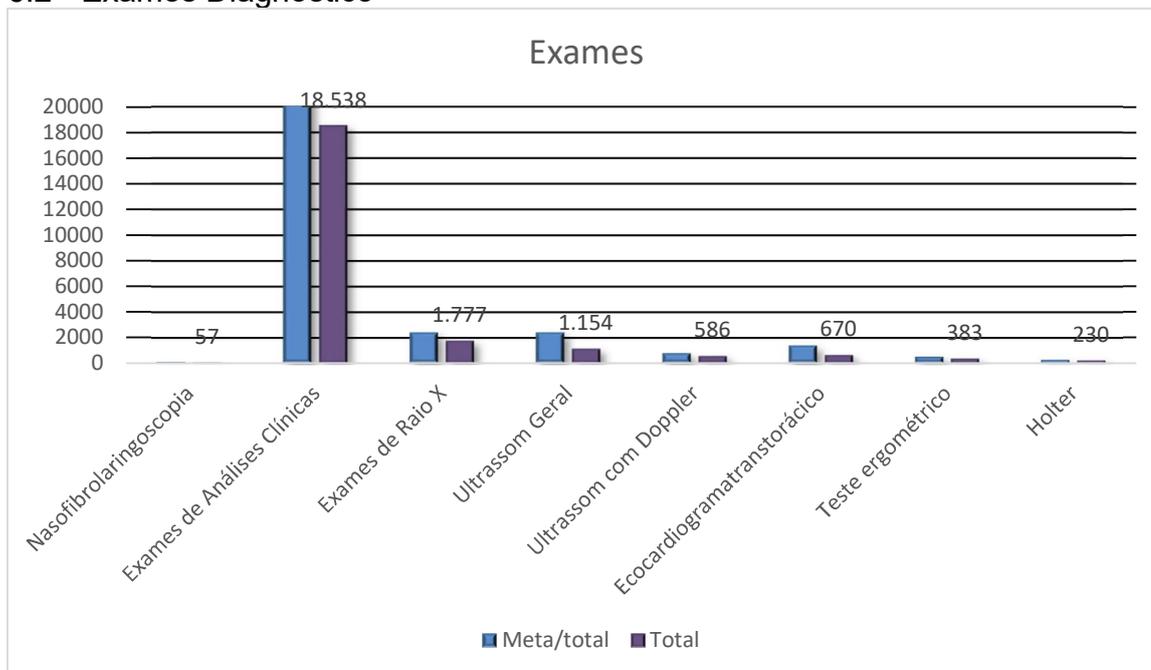
## 6. Meta total x Meta atingida – 01 de janeiro a 31 de dezembro 2021

<b>ATENDIMENTOS</b>	<b>Meta/Trim</b>	<b>1º Tri</b>	<b>2º Tri</b>	<b>3º Tri</b>	<b>4º Tri</b>	<b>Meta/total</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<i>Consultas de enfermagem</i>	<b>3.600</b>					<b>14.400</b>		
<i>Consultas Cardiologista</i>	<b>1.440</b>					<b>5.760</b>		
<i>Consulta Otorrinolaringologista</i>	<b>480</b>					<b>1.920</b>		
<i>Consulta Vascular/Angiologista</i>	<b>960</b>					<b>3.840</b>		
<i>Consulta Psiquiatra</i>	<b>960*</b>					<b>3.840</b>		
<i>Consulta Neurologista</i>	<b>960</b>					<b>3.840</b>		
<i>Consulta Oftalmologista</i>	<b>1.920</b>					<b>7.680</b>		
<i>Consulta Endocrinologista</i>	<b>480</b>					<b>1.920</b>		
<b>Exames Diagnósticos</b>								
<i>Nasofibrolaringoscopia</i>	<b>24</b>					<b>96</b>		
<i>Exames de Análises Clínicas</i>	<b>6.000</b>					<b>24.000</b>		
<i>Exames de Raio X</i>	<b>600</b>					<b>2.400</b>		
<i>Ultrassom Geral</i>	<b>600</b>					<b>2.400</b>		
<i>Ultrassom com Doppler</i>	<b>198</b>					<b>792</b>		
<i>Ecocardiogramatranstorácico</i>	<b>348</b>					<b>1.392</b>		
<i>Teste ergométrico</i>	<b>130,5</b>					<b>522</b>		
<i>Holter</i>	<b>66</b>					<b>264</b>		
<i>Campimetria - Comp. / Manual</i>	<b>123</b>					<b>492</b>		
<i>Mapeamento de retina c/gráfico</i>	<b>480</b>					<b>1.920</b>		
<i>Retinografia colorida</i>	<b>306</b>					<b>1.224</b>		
<i>Curva tensional diária</i>	<b>117</b>					<b>468</b>		
<i>Exérese de Pterigio</i>	<b>30</b>					<b>120</b>		
<i>Exérese de Calázio</i>	<b>30</b>					<b>120</b>		
<i>Cirurgia de Catarata</i>	<b>30</b>					<b>120</b>		
<i>Capsulectomia</i>	<b>30</b>					<b>120</b>		

## 6.1 - Consulta com Especialistas

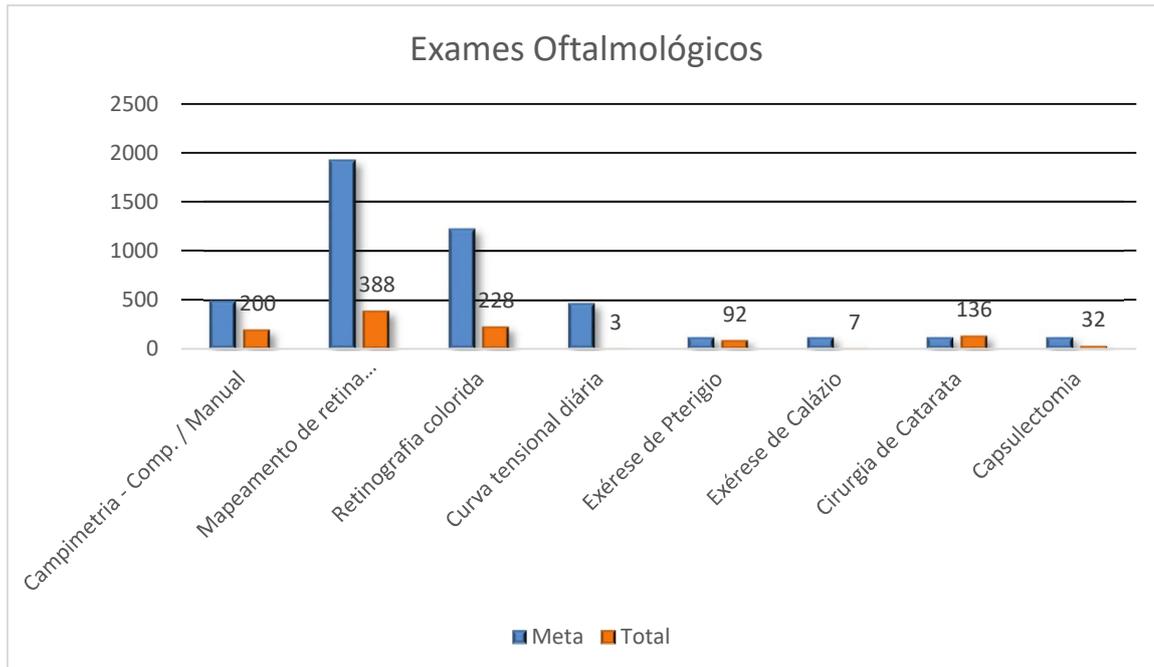


## 6.2 - Exames Diagnostico



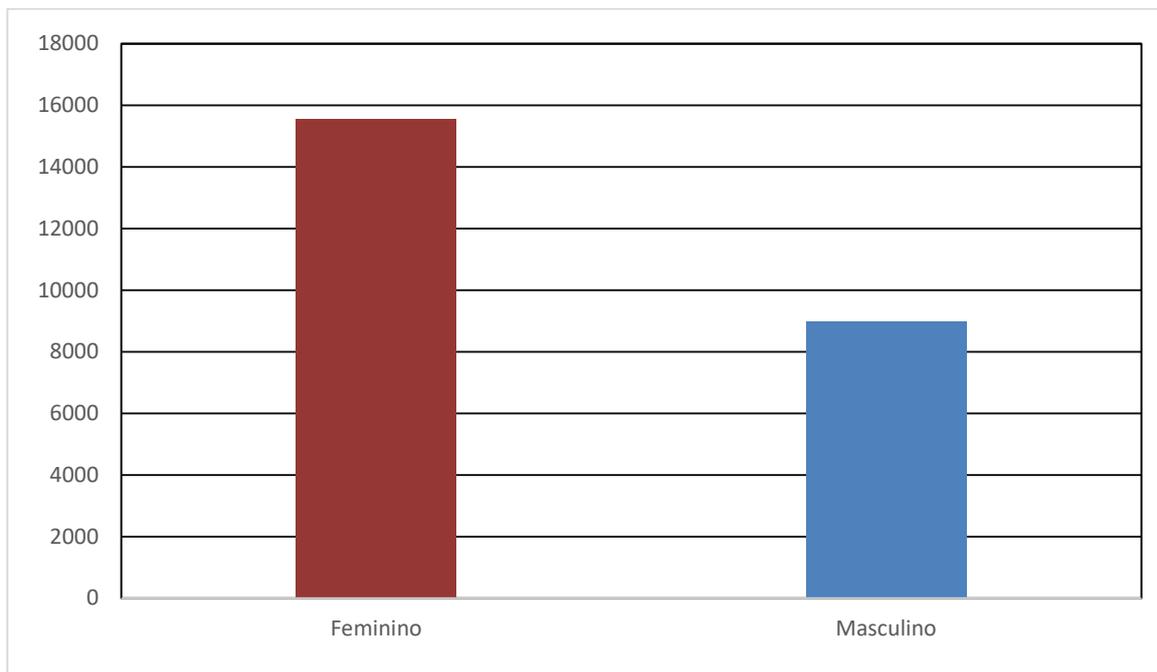
### 6.3 - Exames e Procedimentos Oftalmológicos

Os exames oftalmológicos deixaram de ser mensurados por não atingirem as metas como ficou claro no decorrer dos meses, e por sugestão da S.M.S., foram retirados da avaliação, mas mantidos conforme contrato.



## 7. ATENDIMENTO POR GÊNERO

<b>FEMININO</b>	
<b>MASCULINO</b>	

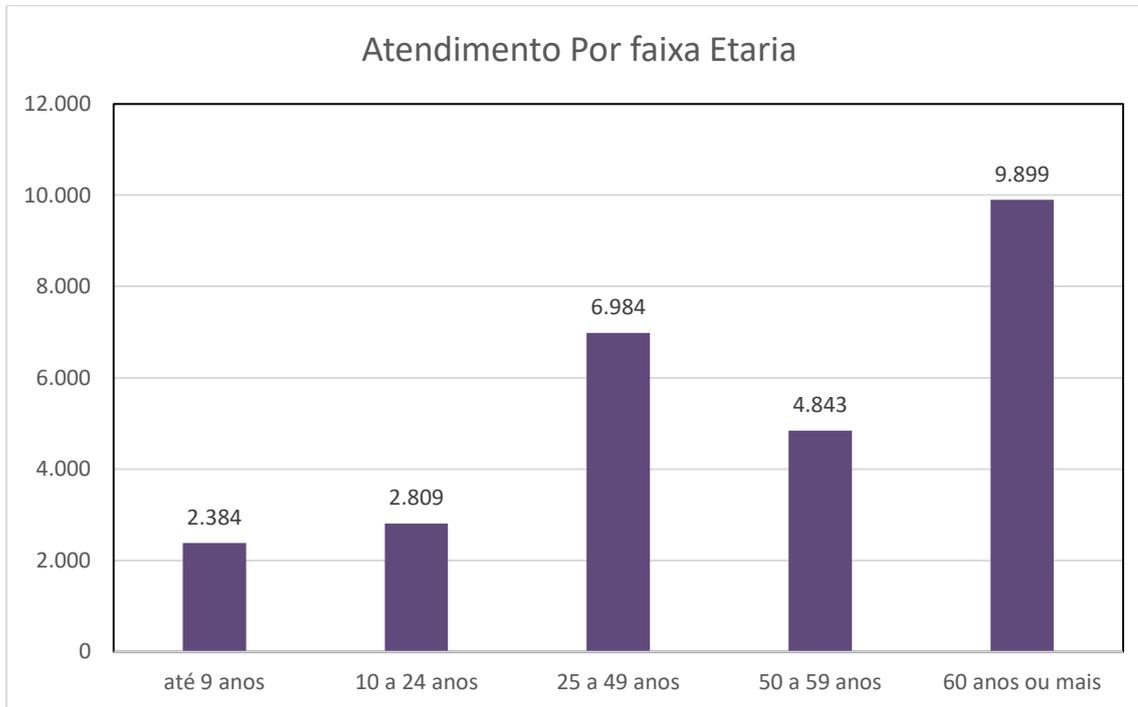


O atendimento ao público masculino soma apenas 37% do total de atendimentos da unidade.

## 8. ATENDIMENTO POR IDADE

Faixa etária	Masculino	Feminino	Total
Menos de 01 ano			
01 ano			
02 anos			
03 anos			
04 anos			
05 a 09 anos			
10 a 14 anos			
15 a 19 anos			
20 a 24 anos			
25 a 29 anos			
30 a 34 anos			
35 a 39 anos			
40 a 44 anos			
45 a 49 anos			
50 a 54 anos			
55 a 59 anos			
60 a 64 anos			
65 a 69 anos			
70 a 74 anos			
75 a 79 anos			
80 anos ou mais			
<b>TOTAL GERAL</b>			

## 8.1 Atendimento por Faixa etária



O atendimento se dá a todas as faixas etárias, com maior expressão ao público com 60 anos ou mais, atingindo **38% do total geral (25.727) de atendimentos.**

## 9. Exames Diagnósticos

<b>Exames</b>	<b>1º TRI</b>	<b>2º TRI</b>	<b>3º TRI</b>	<b>4º TRI</b>	<b>META</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL %</b>
Ultrassom Geral					2.400		
Ultrassom com doppler					792		
Raio X					2.400		
Holter					264		
Teste Ergométrico					528		
Ecocardiograma					1.392		
Exames de Análises Clínicas					24.000		
Nasofibrolaringoscopia					96		
<b>TOTAL</b>					<b>31.872</b>		

## 10. Exames Oftalmológicos

### 10.1 Exames Oftalmológicos

Exames Oftalmológicos	jan/mar	abr/mai	Jun/set	out/dez	Total
Acuidade visual					
Angiofluoresceinografia					
Avastin					
Autotransplante conjuntival					
Biomicroscopia de fundo de olho					
Biometria ultra-sônica					
Campimetria Computadorizada					
Capsulectomia					
Ceratoscopia computadorizada					
Corvis					
Curva Tensinal					
Epilação de cílios					
Estero foto de Papila					
Exame motilidade ocular - binocular					
Exame de Fundo de olho					
Foto coagulação por laser					
Gonioscopia					
Implante de Anel Estromal					
Iridectomia					
Mapeamento de retina					
Microscopia especular de córnea					
O.C.T- Tomografia de C. Óptica					
Paquimetria Ultra Sônica					
Pentacam					
Potencial de acuidade visual - PAM					
Retirada de corpo estr. da córnea					
Reposicionamento do Ílio					
Retinografia – Simples e colorida					
Tonometria					
Topografia					
Tratamento ocular quimioterápico					
Triancinolona					
Ultrassonografia diagnostica/doppler					
<b>Total</b>					

### **10.2 Cirurgias Oftalmológicas**

Exerese de Calazio					
Exerese de Pterígio					
Cirurgia de Catarata					
TU de pálpebra					
<b>TOTAL</b>					

Os exames oftalmológicos e as cirurgias são realizados no Hospital dos Olhos CRO em Guarulhos. Os agendamentos seguem planilha de prioridade e são comunicados aos pacientes pelo Call Center do próprio hospital e confirmado pela recepção do CEM.

Todos os pacientes e seus acompanhantes são encaminhados com o transporte disponibilizado pela Aceni, saindo da unidade em horários determinados de acordo com a marcação dos exames dos pacientes.

Foram realizados **250** procedimentos cirúrgicos.

## 11. Absenteísmo

### Absenteísmo;

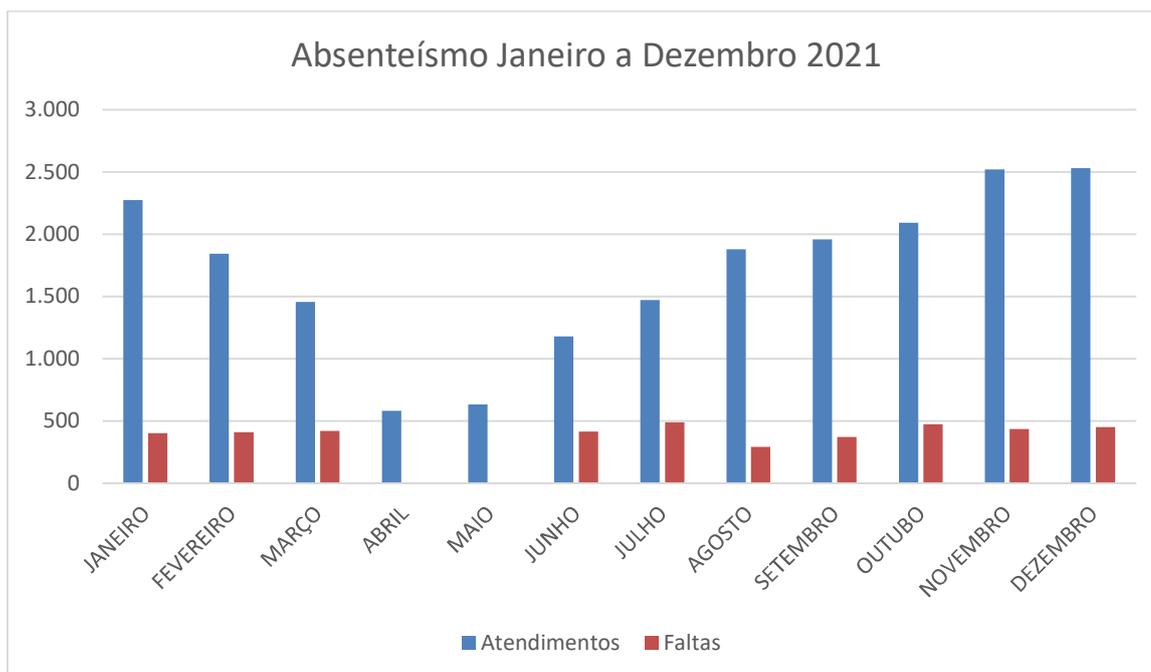
O absenteísmo compromete a capacidade de marcação de consultas, dificulta o acesso de outros usuários ao sistema de saúde, acarreta aumento no prazo de espera para determinadas consultas e gera gastos financeiros, haja vista que o serviço é pago pelo município mesmo quando o usuário não comparece a um atendimento agendado. Mais do que prejudicar o dia de atendimento, as faltas injustificadas de pacientes sem qualquer comunicação prévia em consultas ou exames agendados compromete a eficiência do serviço, o que afeta todos os usuários do Sistema de Saúde.

### 11.1 - Absenteísmo Janeiro a Dezembro 2021

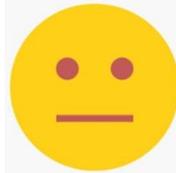
MÊS	ATENDIMENTOS	FALTAS	TOTAL
JANEIRO			
FEVEREIRO			
MARÇO*			
ABRIL**			
MAIO**			
JUNHO**			
JULHO**			
AGOSTO*			
SETEMBRO*			
OUTUBO*			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO*			

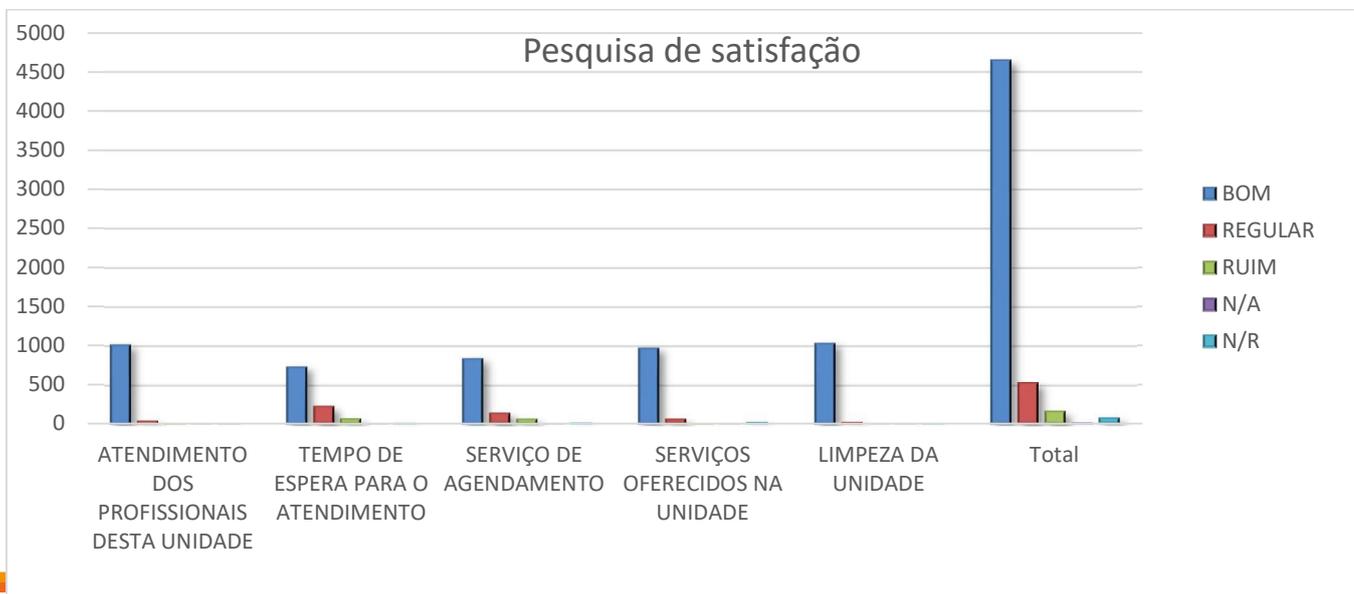
\* Período de pandemia, redução do número de atendimentos.

\*\*Período com atendimentos prioritários e urgentes.



## 12. Pesquisa de Satisfação

Critérios de avaliação	BOM	REGULAR	RUIM	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	Não Respondeu	TOTAL
						
ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DESTA UNIDADE (RECEPÇÃO /PORTARIA /ENFERMAGEM/MÉDICO)						
TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO						
SERVIÇO DE AGENDAMENTO (CONSULTA/RETORNO/EXAMES /PROCEDIMENTOS)						
SERVIÇOS OFERECIDOS NA UNIDADE						
LIMPEZA DA UNIDADE						
TOTAL						
INDICADORES						



### 12.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação ao Usuário

Nos meses de abril, maio e junho, não realizamos a pesquisa de satisfação, seguindo as orientações do Ministério da Saúde para não compartilhar objetos como canetas e pranchetas. Após esse período, os colaboradores fizeram a pesquisa em forma de questionamento para os usuários que aceitaram responder. Os índices de satisfação ficaram acima dos 95%.

COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO NO GERAL?	BOM	REGULAR	RUIM	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	NÃO RESPONDEU	Total
INDICADORES						

SETOR 1	SIM	%	NÃO	%	NR	%
É a primeira vez que utiliza nossos serviços?						
Voltaria a utilizar ou recomendaria nossos serviços?						

INDICADOR GERAL		INDICADORES SETORIAIS					
INDICADOR DE SATISFAÇÃO		BOM	REGULAR	RUIM	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	NÃO RESPONDEU	Total

Nº PACIENTE ENTREVISTADOS	
Nº DE PACIENTES ATENDIDOS	
PERCENTUAL ENTREVISTADO / ATENDIDOS	

### 13. Equipes e Serviços

#### 13.1 - Corpo Clínico

O corpo clínico foi mantido conforme escalas durante o período de restrição de atendimentos conforme os protocolos encaminhados pela S.M.S.. Foram realizadas consultas em casos prioritários e demais solicitações das UBSs e Secretaria de Saúde.

#### 13.2. Serviços de Enfermagem

A enfermagem manteve a produtividade de acordo com os atendimentos médicos, no início da pandemia, muitos pacientes se recusaram a passar por escuta inicial. Com volume menor de pacientes na unidade, a enfermagem

<i>Procedimento</i>	1ºTRI	2º TRI	3º TRI	4ºTRI	TOTAL
<i>Aferição de PA</i>					
<i>Triagem Oftalmologica</i>					
<i>Glicemia</i>					
<i>Medição Peso</i>					
<i>Medição Altura</i>					
<i>Medidas Antropométricas</i>					
<i>Escuta Inicial</i>					
<i>Eletrocardiograma</i>					
<b>Total</b>					

juntamente com a recepção dedicaram-se as ligações para averiguar o estado clínico e necessidades de trocas de receitas e laudos. Todos os usuários que manifestaram a necessidade de atendimento presencial, foram atendidos.

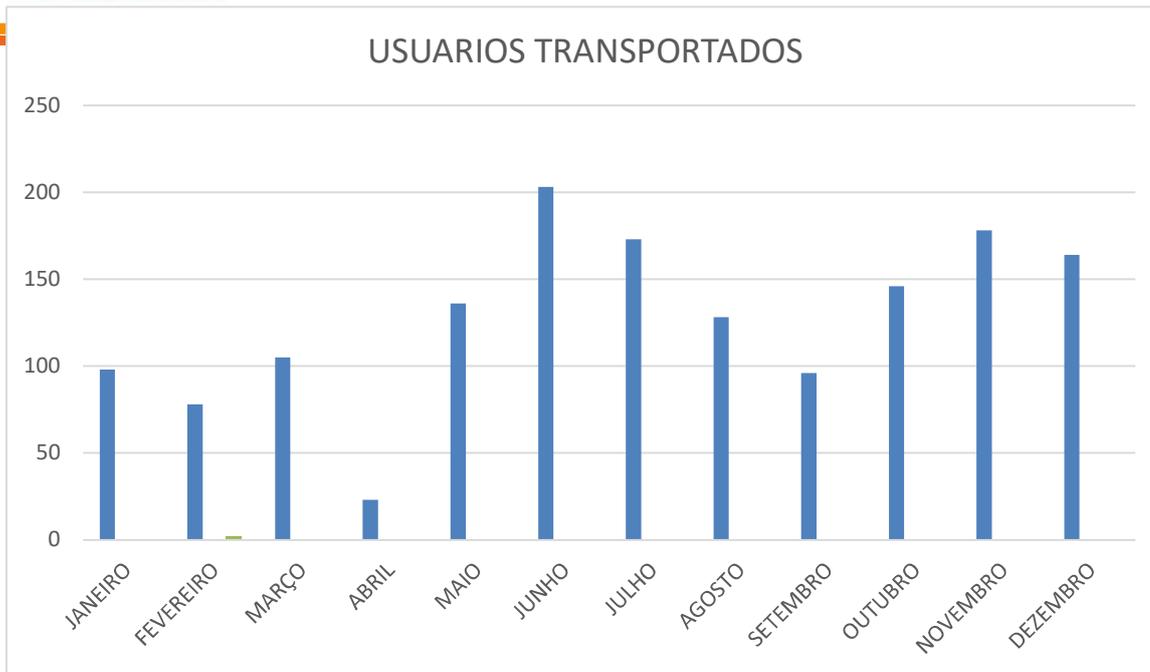
### 13.3 - Manutenção predial

Foram feitas as adequações nas instalações dos ares condicionados para o perfeito funcionamento. A unidade conta com serviço de manutenção preventiva e corretiva para pequenos reparos.

### 13.4 - Serviço de Transporte

O serviço é oferecido a todos os usuários para realizar exames e consultas oftalmológicos no Hospital dos Olhos CRO. No período de janeiro a dezembro, transportamos **1.528** usuários e seus acompanhantes.

Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Usuários Transportados													



### **Conclusão Final**

Após 23/03/20, recebemos a orientação da S.M.S para a suspensão das agendas médicas conforme os decretos vigentes. Mantivemos o quadro médico e demais colaboradores para atendimentos a casos suspeitos ao COVID-19 e ao público em geral. Foram realizadas ligações para todas as agendas médicas informando dos cancelamentos e averiguando as necessidades dos usuários. Realizamos as trocas de receitas para todas as especialidades, haja vista que muitos pacientes necessitavam apenas deste procedimento, mesmo nos casos leves e estáveis do quadro clínico que poderiam ser acompanhados em suas UBSs de origem, mas que não foi possível pois a maioria desses locais não havia corpo clínico para o atendimento.

Nossas agendas foram retomadas gradualmente desde o mês de junho. Mantivemos os protocolos para distanciamento social e mantivemos o início das agendas a partir das 8 horas, atendemos a todas as solicitações para atendimentos prioritários e urgentes conforme as solicitações da SMS e também das UBSs.

colaboradores, visto que é recomendado não compartilhar utensílios como canetas e pranchetas. Foi oferecido aos usuários em forma de questionamento verbal e para os que aceitaram responder, foi apresentado o resultado para o aval. Os resultados superaram os 95% de satisfação, conforme apresentado mensalmente.

No mês de julho, tivemos grande número de faltas em oftalmologia, superando o número de consultas realizadas. Mantivemos o transporte a disposição para encaminhar os usuários ao Hospital dos Olhos e as confirmações das agendas a cada 24/48 h antes das consultas. No mês de agosto os atendimentos foram retomados na sua totalidade na unidade, o que contribuiu para a diminuição do absenteísmo. O absenteísmo se manteve alto, gerando retrabalho, custos e elevando o tempo de agendamento e de retorno para todas as especialidades.

Desde fevereiro a nova realidade da pandemia tem assolado o mundo, acabou não apenas mudando uma série de hábitos das pessoas, trouxe uma nova realidade na qual toda humanidade se encontra, impondo necessidades de adequação para se conter a propagação do vírus, refletindo negativamente em todos os âmbitos das sociedades.

Diante desta premissa, em tempos de pandemia, a Lei nº 13.019/2014 chama a atenção para a sua aplicabilidade em momentos de crise e de paralisação das atividades das organizações sociais. Afinal, no presente momento, há uma justificativa suficiente para o descumprimento das metas e dos resultados.

“As medidas de distanciamento social associadas as demais medidas não-farmacológicas, são, até o momento, as estratégias mais efetivas para redução da velocidade de contágio e de óbitos pela COVID-19, assim como para a prevenção do colapso do sistema de saúde.” Segundo o Conasems – 07/20.

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, janeiro de 2021

---

Dalvana penha  
Gerente Administrativo - CEM