

INSTITUTO DE ATENÇÃO
A SAÚDE E EDUCAÇÃO



CEM
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

RELATORIO ANUAL 2022

Janeiro/Dezembro

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO: | 3 |
| 2. PERÍODO | 3 |
| 3. CARACTERÍSTICAS:..... | 3 |
| 3.1 - INFORMAÇÕES SOBRE UNIDADE DE SAÚDE – CS II..... | 3 |
| 4. CONSIDERAÇÕES | 4 |
| 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 | 14 |
| 10.1 Exames Oftalmológicos | 14 |
| 10.2 Cirurgias Oftalmológicas..... | 14 |
| 11. Absenteísmo..... | 15 |
| 11.1 - Absenteísmo Janeiro a Dezembro 2021..... | 15 |
| 12. Pesquisa de Satisfação | 17 |
| 12.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação ao Usuário..... | 18 |
| 13. Equipes e Serviços | 19 |
| 13.1 - Corpo Clínico | 19 |
| 13.2. Serviços de Enfermagem | 19 |
| 13.3 - Manutenção predial | 20 |
| 13.4 - Serviço de Transporte | 20 |
| Conclusão Final..... | 21 |

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 Janeiro a Dezembro de 2022.

2. **PERÍODO:** 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022

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 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 – E-Sus, ou outro que o substituir.

4. CONSIDERAÇÕES

O ano de 2022 foi atípico devido a pandemia mundial causada pelo Coronavírus COVID-19 que modificou as rotinas das pessoas e dos serviços de modo geral, visando a contenção da disseminação do vírus.

“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);”

Mantivemos os atendimentos agendados de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 17:00 horas. 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 o novo agendamento, conforme listas de ligações comprobatórias. Em 02/12/2021 iniciamos as confirmações/cancelamentos de consultas via whatsapp

Devido a necessidade de distanciamento social, e ainda devido o momento atípico de pandemia causada pelo Coronavírus COVID-19, observamos que o índice de absenteísmo tem sido considerável, o que impacta diretamente nos resultados de estimativa mensal de consultas.

A unidade atendeu no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro/2022, **43.514** o total de atendimentos, uma média de **3.626** atendimentos mensais e a média de 181 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:

| 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 Patologico | 20 |
| Urofluxometrias | 7 |
| Estudo Urodinâmico | 7 |

*Diminuição da carga horaria para 480h.

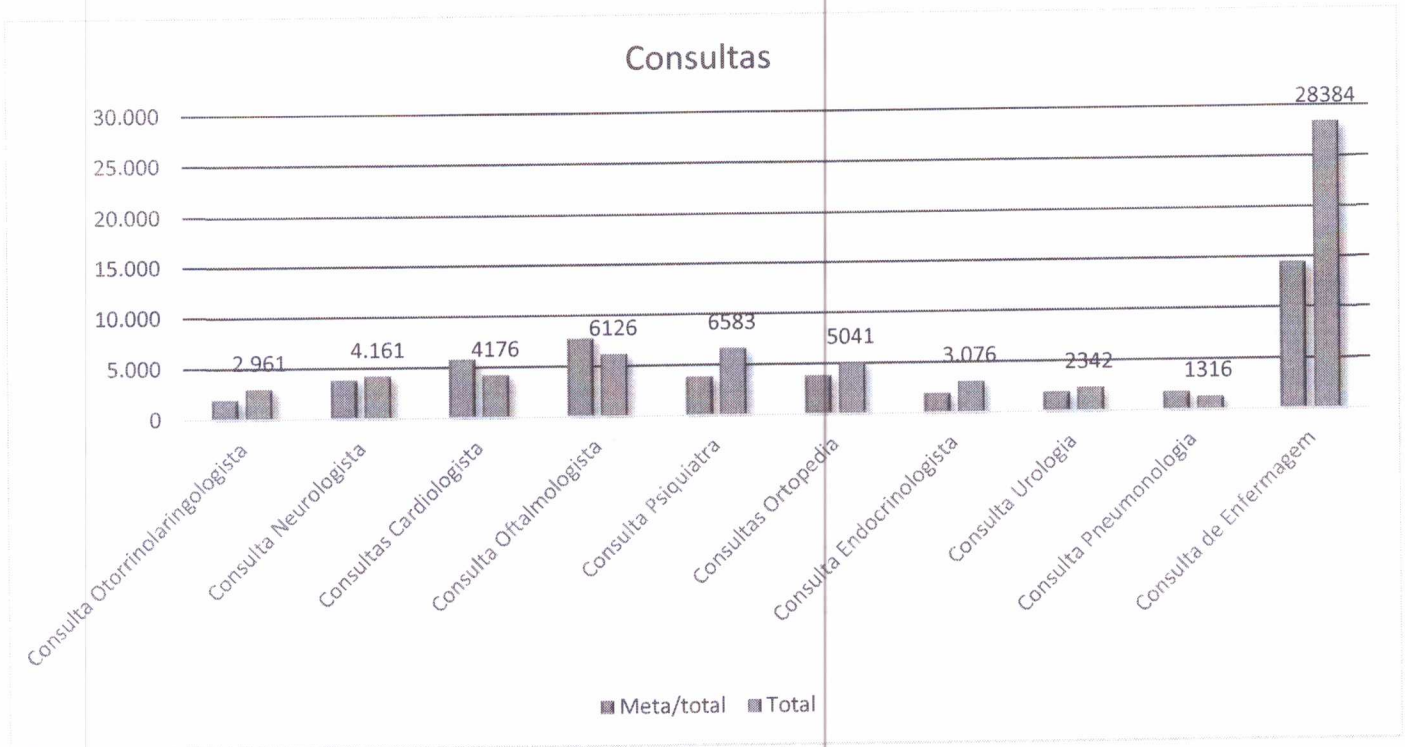
**Tempo de consulta maior que o estipulado em contrato, acordado com a S.M.S. devido as peculiaridades da especialidade, o aumento para 30 minutos, reduzindo a meta para 320 consultas/mês.

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

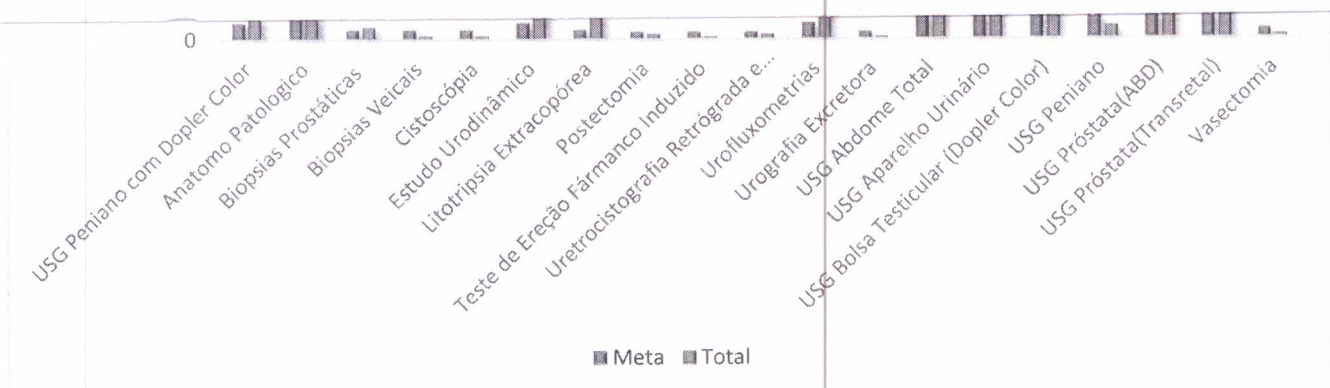
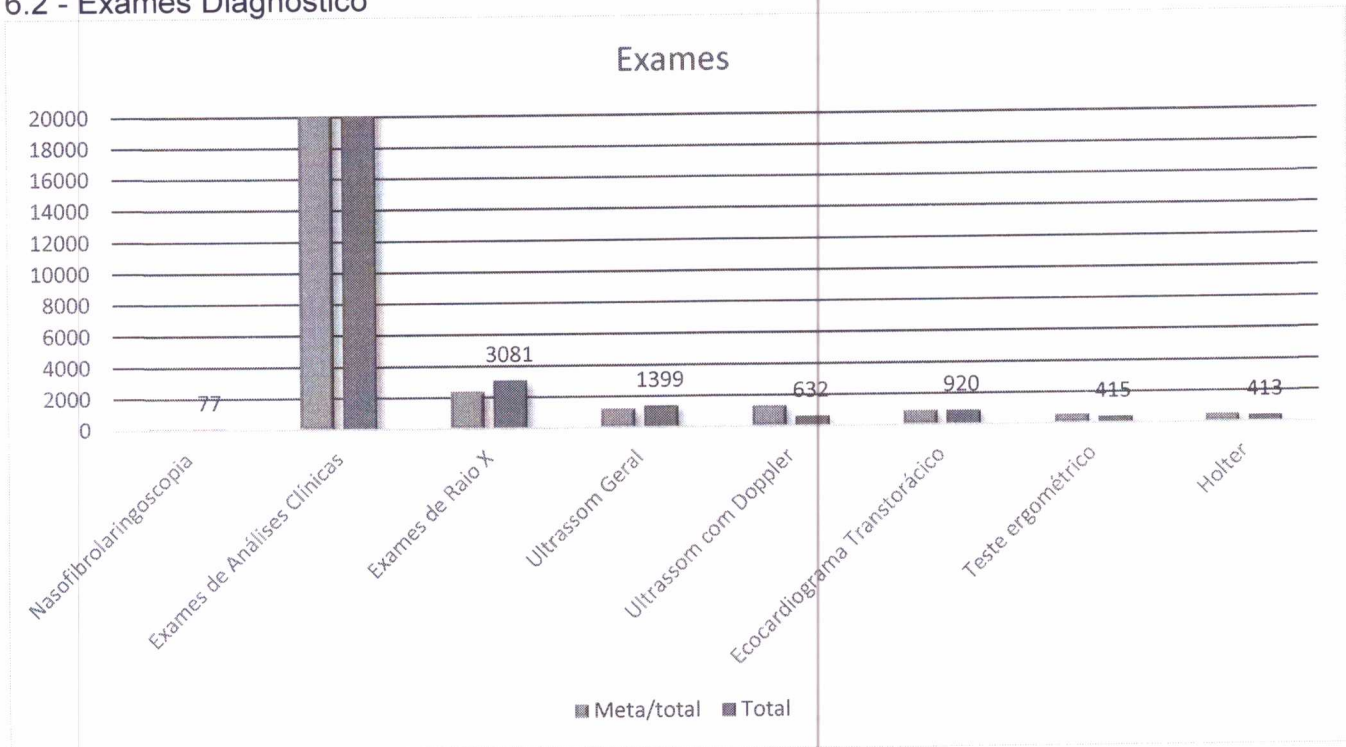
1. Meta total x Meta atingida – 01 de janeiro a 31 de dezembro 2022

| ATENDIMENTOS | Meta/Trim | 1º Tri | 2º Tri | 3º Tri | 4º Tri | Meta/total | Total | % |
|---|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|--------------|----------|
| Consulta Otorrinolaringologista | 480 | 783 | 842 | 719 | 617 | 1920 | 2961 | 154,2 |
| Consulta Neurologista | 960 | 1617 | 854 | 861 | 829 | 3840 | 4161 | 108,4 |
| Consultas Cardiologista | 1440 | 1140 | 972 | 941 | 1123 | 5760 | 4176 | 72,5 |
| Consulta Oftalmologista | 1920 | 1601 | 1658 | 1553 | 1314 | 7680 | 6126 | 79,8 |
| Consulta Psiquiatra | 960 | 2240 | 1513 | 1426 | 1404 | 3840 | 6583 | 171,4 |
| Consultas Ortopedia | 960 | 1977 | 922 | 1054 | 1088 | 3840 | 5041 | 131,3 |
| Consulta Endocrinologista | 480 | 839 | 789 | 814 | 634 | 1920 | 3076 | 160,2 |
| Consulta Urologia | 480 | 444 | 696 | 551 | 651 | 1920 | 2342 | 122,0 |
| Consulta Pneumologia | 450 | 326 | 305 | 382 | 303 | 1800 | 1316 | 73,1 |
| Consulta de Enfermagem | 3.600 | 6176 | 6187 | 8499 | 7522 | 14400 | 28384 | 197,1 |
| Nasofibrolaringoscopia | | | | | | | | |
| | 24 | 24 | 24 | 20 | 9 | 96 | 77 | 80,2 |
| Exames de Análises Clínicas | | | | | | | | |
| | 6000 | 6000 | 6000 | 7449 | 6832 | 24000 | 26281 | 109,5 |
| Exames de Raio X | | | | | | | | |
| | 600 | 746 | 891 | 779 | 665 | 2400 | 3081 | 128,4 |
| Ultrassom Geral | | | | | | | | |
| | 300 | 300 | 483 | 524 | 92 | 1200 | 1399 | 116,6 |
| Ultrassom com Doppler | | | | | | | | |
| | 333 | 333 | 64 | 114 | 121 | 1332 | 632 | 47,4 |
| Ecocardiograma Transtorácico | | | | | | | | |
| | 228 | 228 | 184 | 177 | 331 | 912 | 920 | 100,9 |
| Teste ergométrico | | | | | | | | |
| | 138 | 138 | 84 | 102 | 91 | 552 | 415 | 75,2 |
| Holter | | | | | | | | |
| | 126 | 126 | 87 | 108 | 92 | 504 | 413 | 81,9 |
| Exames Oftalmológicos | | | | | | | | |
| <i>Campimetria-Comp./ Manual</i> | | | | | | | | |
| | 123 | 62 | 51 | 98 | 82 | 492 | 293 | 59,6 |
| <i>Capsulectomia</i> | | | | | | | | |
| | 30 | 11 | 12 | 108 | 30 | 1.920 | 161 | 8,4 |
| <i>Cirurgia de Catarata</i> | | | | | | | | |
| | 30 | 80 | 43 | 0 | 0 | 1.224 | 123 | 10,0 |
| <i>Curva tensional diária</i> | | | | | | | | |
| | 117 | 0 | 0 | 2 | 0 | 468 | 2 | 0,4 |
| <i>Exérese de Pterígio</i> | | | | | | | | |
| | 30 | 32 | 19 | 0 | 0 | 120 | 51 | 42,5 |
| <i>Exérese de Calázio</i> | | | | | | | | |
| | 30 | 1 | 0 | 0 | 0 | 120 | 1 | 0,8 |
| <i>Mapeamento de retina</i> | | | | | | | | |
| | 480 | 60 | 45 | 66 | 24 | 120 | 195 | 162,5 |
| <i>Retinografia colorida</i> | | | | | | | | |
| | 306 | 75 | 59 | 78 | 105 | 120 | 317 | 264,2 |
| Exames e procedimentos urológicos | | | | | | | | |
| <i>USG Peniano com Doppler Color</i> | | | | | | | | |
| | 7 | 0 | 0 | 7 | 21 | 21 | 28 | 133,3 |
| <i>Anatomo Patológico</i> | | | | | | | | |
| | 20 | 0 | 5 | 23 | 3 | 60 | 31 | 51,7 |
| <i>Biopsias Prostáticas</i> | | | | | | | | |
| | 4 | 0 | 5 | 7 | 3 | 12 | 15 | 125,0 |
| <i>Biopsias Veicais</i> | | | | | | | | |
| | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 4 | 33,3 |
| <i>Cistoscopia</i> | | | | | | | | |
| | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 4 | 33,3 |
| <i>Estudo Urodinâmico</i> | | | | | | | | |
| | 7 | 2 | 14 | 13 | 13 | 21 | 42 | 200,0 |
| <i>Litotripsia Extracorpórea</i> | | | | | | | | |
| | 4 | 2 | 4 | 15 | 12 | 12 | 33 | 275,0 |
| <i>Postectomia</i> | | | | | | | | |
| | 3 | 0 | 0 | 4 | 3 | 9 | 7 | 77,8 |
| <i>Teste de Ereção Fármaco Induzido</i> | | | | | | | | |
| | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 3 | 33,3 |
| <i>Uretrocistografia Retrógrada e Miccional</i> | | | | | | | | |
| | 3 | 0 | 1 | 3 | 2 | 9 | 6 | 66,7 |
| <i>Urofluxometrias</i> | | | | | | | | |
| | 7 | 22 | 27 | 32 | 33 | 21 | 114 | 542,9 |
| <i>Urografia Excretora</i> | | | | | | | | |
| | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 3 | 33,3 |
| <i>USG Abdome Total</i> | | | | | | | | |
| | 10 | 8 | 11 | 15 | 5 | 30 | 39 | 130,0 |
| <i>USG Aparelho Urinário</i> | | | | | | | | |
| | 10 | 46 | 49 | 55 | 74 | 30 | 224 | 746,7 |
| <i>USG Bolsa Testicular (Doppler Color)</i> | | | | | | | | |
| | 10 | 13 | 10 | 25 | 21 | 30 | 69 | 230,0 |
| <i>USG Peniano</i> | | | | | | | | |
| | 10 | 3 | 2 | 11 | 0 | 30 | 16 | 53,3 |
| <i>USG Próstata(ABD)</i> | | | | | | | | |
| | 10 | 5 | 6 | 28 | 1 | 30 | 40 | 133,3 |
| <i>USG Próstata(Transretal)</i> | | | | | | | | |
| | 10 | 74 | 109 | 69 | 70 | 30 | 322 | 1073,3 |
| <i>Vasectomia</i> | | | | | | | | |
| | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 4 | 33,3 |

6.1 - Consulta com Especialistas

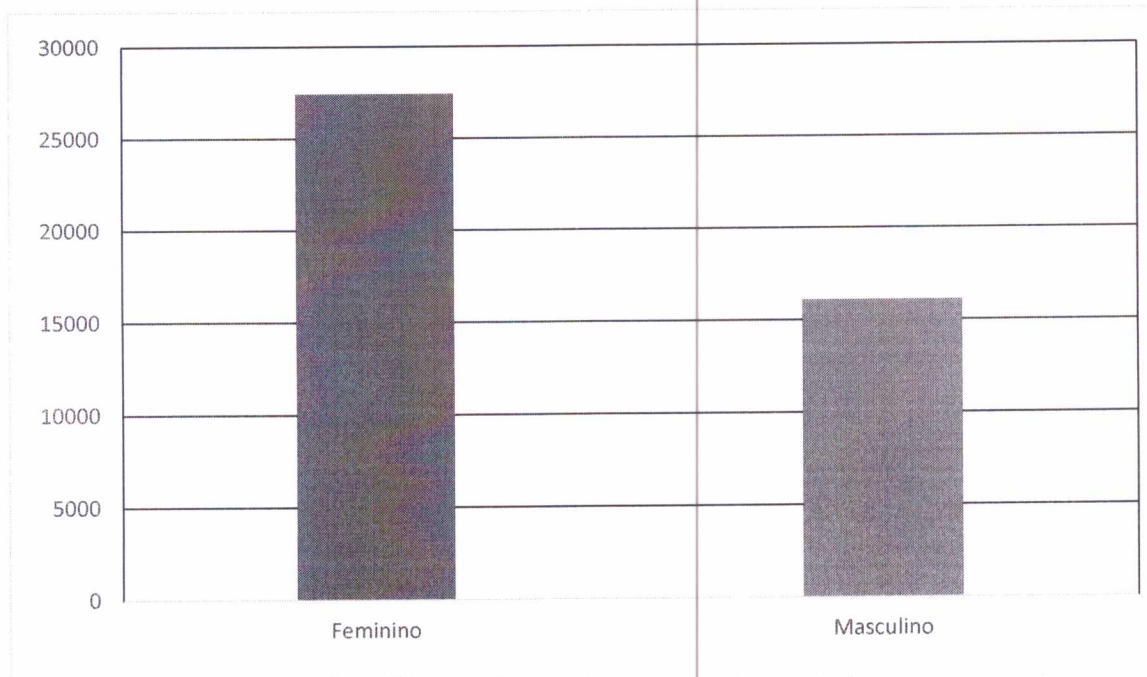


6.2 - Exames Diagnostico



2. ATENDIMENTO POR GÊNERO

| | |
|------------------|--------------|
| FEMININO | 27429 |
| MASCULINO | 16085 |

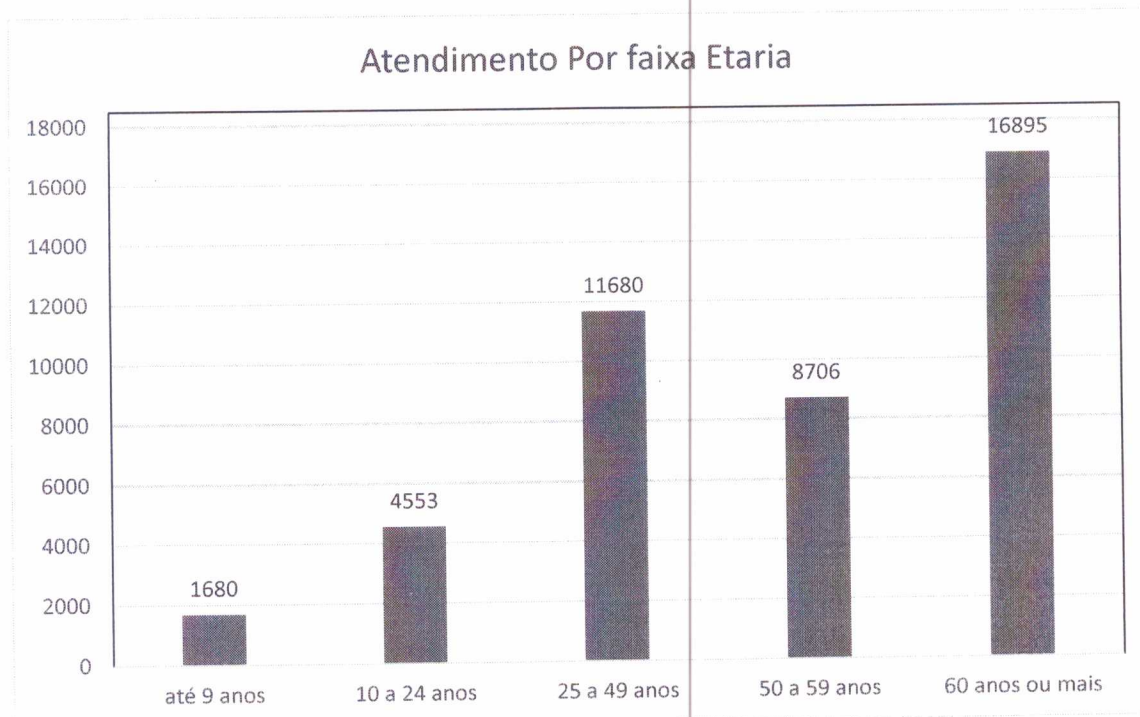


O atendimento ao público masculino soma apenas 35% do total de atendimentos da unidade.

3. ATENDIMENTO POR IDADE

| Faixa etária | Masculino | Feminino | Total |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| Menos de 01 ano | 25 | 23 | 48 |
| 01 ano | 21 | 25 | 46 |
| 02 anos | 65 | 60 | 125 |
| 03 anos | 85 | 43 | 128 |
| 04 anos | 65 | 69 | 134 |
| 05 a 09 anos | 751 | 448 | 1199 |
| 10 a 14 anos | 824 | 634 | 1458 |
| 15 a 19 anos | 701 | 931 | 1632 |
| 20 a 24 anos | 569 | 894 | 1463 |
| 25 a 29 anos | 534 | 1008 | 1542 |
| 30 a 34 anos | 591 | 1135 | 1726 |
| 35 a 39 anos | 673 | 1478 | 2151 |
| 40 a 44 anos | 905 | 2009 | 2914 |
| 45 a 49 anos | 1067 | 2280 | 3347 |
| 50 a 54 anos | 1258 | 2821 | 4079 |
| 55 a 59 anos | 1646 | 2981 | 4627 |
| 60 a 64 anos | 1578 | 3263 | 4841 |
| 65 a 69 anos | 1735 | 3036 | 4771 |
| 70 a 74 anos | 1426 | 2060 | 3486 |
| 75 a 79 anos | 918 | 1334 | 2252 |
| 80 anos ou mais | 648 | 897 | 1545 |
| TOTAL GERAL | 16085 | 27429 | 43514 |

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 41% do total geral (13735) de atendimentos.

9. Exames Diagnósticos

| Exames | 1º TRI | 2ºTRI | 3ºTRI | 4ºTRI | META | TOTAL | TOTAL % |
|-------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| <i>Nasofibrolaringoscopia</i> | 24 | 24 | 20 | 9 | 96 | 77 | 80,2 |
| <i>Exames de Análises Clínicas</i> | 6000 | 6000 | 7449 | 6832 | 24000 | 26281 | 109,5 |
| <i>Exames de Raio X</i> | 746 | 891 | 779 | 665 | 2400 | 3081 | 128,4 |
| <i>Ultrassom Geral</i> | 300 | 483 | 524 | 92 | 1200 | 1399 | 116,6 |
| <i>Ultrassom com Doppler</i> | 333 | 64 | 114 | 121 | 1332 | 632 | 47,4 |
| <i>Ecocardiograma Transtorácico</i> | 228 | 184 | 177 | 331 | 912 | 920 | 100,9 |
| <i>Teste ergométrico</i> | 138 | 84 | 102 | 91 | 552 | 415 | 75,2 |
| <i>Holter</i> | 126 | 87 | 108 | 92 | 504 | 413 | 81,9 |
| Total | 7895 | 7817 | 9273 | 8233 | 30996 | 33218 | 107,2 |

10. Exames Urológicos

| Exames | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | META | TOTAL | TOTAL % |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|--------------|----------------|
| USG Peniano com Dopler Color | 0 | 0 | 7 | 21 | 21 | 28 | 133,3 |
| Anatomo Patológico | 0 | 5 | 23 | 3 | 60 | 31 | 51,7 |
| Biopsias Prostáticas | 0 | 5 | 7 | 3 | 12 | 15 | 125,0 |
| Biopsias Veicais | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 4 | 33,3 |
| Cistoscopia | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 4 | 33,3 |
| Estudo Urodinâmico | 2 | 14 | 13 | 13 | 21 | 42 | 200,0 |
| Litotripsia Extracorpórea | 2 | 4 | 15 | 12 | 12 | 33 | 275,0 |
| Postectomia | 0 | 0 | 4 | 3 | 9 | 7 | 77,8 |
| Teste de Ereção Fármaco Induzido | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 3 | 33,3 |
| Uretrocistografia Retrógrada e | 0 | 1 | 3 | 2 | 9 | 6 | 66,7 |
| Urofluxometrias | 22 | 27 | 32 | 33 | 21 | 114 | 542,9 |
| Urografia Excretora | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 3 | 33,3 |
| USG Abdome Total | 8 | 11 | 15 | 5 | 30 | 39 | 130,0 |
| USG Aparelho Urinário | 46 | 49 | 55 | 74 | 30 | 224 | 746,7 |
| USG Bolsa Testicular (Dopler Color) | 13 | 10 | 25 | 21 | 30 | 69 | 230,0 |
| USG Peniano | 3 | 2 | 11 | 0 | 30 | 16 | 53,3 |
| USG Próstata(ABD) | 5 | 6 | 28 | 1 | 30 | 40 | 133,3 |
| USG Próstata(Transretal) | 74 | 109 | 69 | 70 | 30 | 322 | 1073,3 |
| Vasectomia | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 4 | 33,3 |

10. Exames Oftalmológicos

10.1 Exames Oftalmológicos

| Exames Oftalmológicos | jan/mar | abr/mai | Jun/set | out/dez | Total |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <i>Campimetria - Comp. / Manual</i> | 62 | 51 | 98 | 82 | 334 |
| <i>Mapeamento de retina c/gráfico</i> | 60 | 45 | 66 | 24 | 161 |
| <i>Retinografia colorida</i> | 75 | 59 | 78 | 105 | 153 |
| <i>Curva tensional diária</i> | 0 | 0 | 2 | 0 | 119 |
| <i>Capsulectomia</i> | 11 | 12 | 108 | 30 | 120 |
| Total | 208 | 167 | 352 | 241 | 887 |

10.2 Cirurgias Oftalmológicas

| Cirurgias Oftalmológicas | jan/mar | abr/mai | Jun/set | out/dez | Total |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Exerese de Calazio | 32 | 19 | 0 | 0 | 51 |
| Exerese de Pterígio | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Cirurgia de Catarata | 30 | 80 | 43 | 0 | 153 |
| TOTAL | 63 | 99 | 43 | 0 | 205 |

Os exames oftalmológicos e as cirurgias são realizados no Hospital dos Olhos CRO em Guarulhos. Os agendamentos seguem planilha de prioridade e são comunicados os 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 IASE, saindo da unidade em horários determinados de acordo com a marcação dos exames dos pacientes.

Foram realizados 188 procedimentos cirúrgicos.

11. Absenteísmo

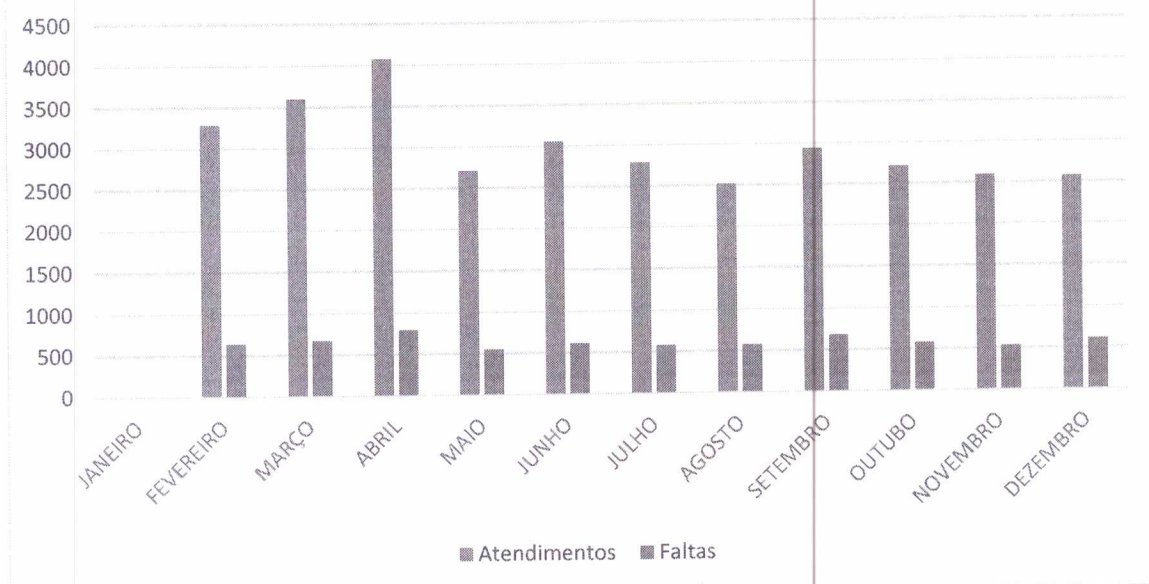
Absenteísmo:

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 2022

| MÊS | ATENDIMENTO | FALTAS | TOTAL |
|-----------|-------------|--------|-------|
| JANEIRO | 3290 | 639 | 3929 |
| FEVEREIRO | 3601 | 673 | 4274 |
| MARÇO | 4076 | 798 | 4874 |
| ABRIL | 2706 | 550 | 3256 |
| MAIO | 3057 | 611 | 3668 |
| JUNHO | 2788 | 577 | 3365 |
| JULHO | 2515 | 575 | 3090 |
| AGOSTO | 2940 | 680 | 3620 |
| SETEMBRO | 2713 | 578 | 3291 |
| OUTUBO | 2593 | 531 | 3124 |
| NOVEMBRO | 2573 | 607 | 3180 |
| DEZEMBRO | 2797 | 617 | 3414 |

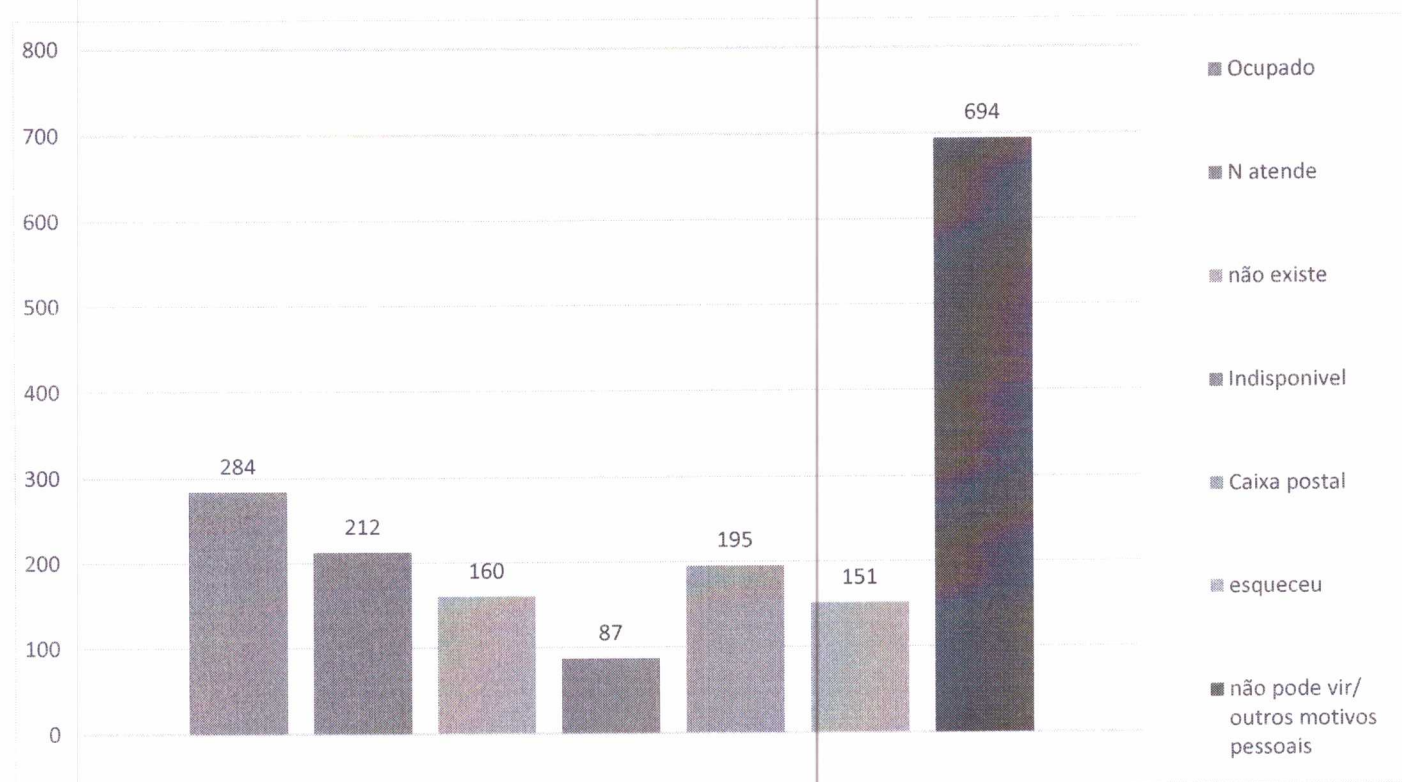
Absenteísmo Janeiro a Dezembro 2022



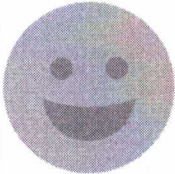
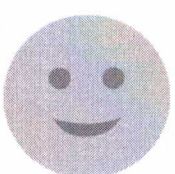

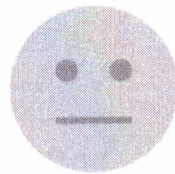
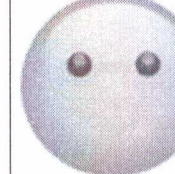
11. Controle de motivos de falta

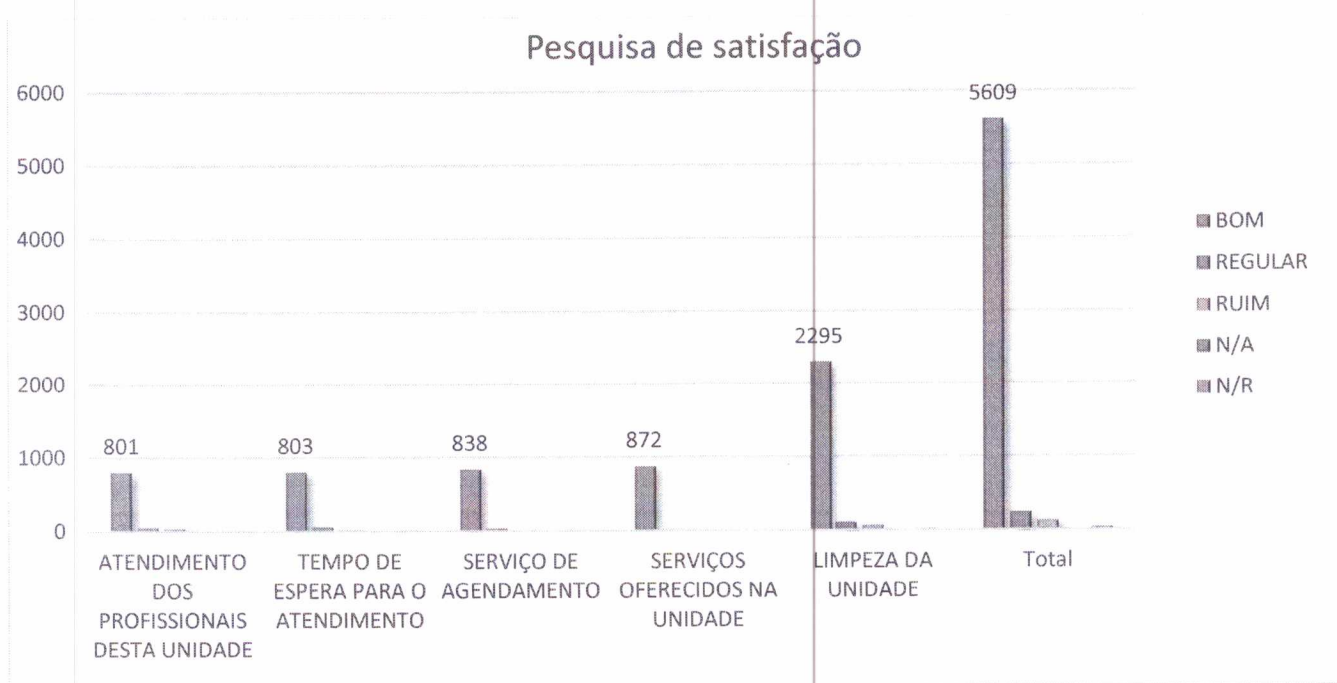
Foi feito durante o período de 3 meses (julho a setembro) um controle de motivo de faltas, onde a unidade mobilizou uma equipe, que, entrou em contato com os pacientes faltantes para questionar a respeito do motivo de sua ausência.

| Especialidades | Ocupado | N atende | não existe | Indisponível | Caixa postal | esqueceu | não pode vir/ outros motivos pessoais | Total por especialidades |
|----------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|---|-----------------------------|
| Oftalmologia | 84 | 40 | 17 | 10 | 46 | 23 | 161 | 381 |
| Neurologia | 27 | 6 | 11 | 17 | 22 | 10 | 34 | 127 |
| Psiquiatria | 16 | 20 | 19 | 8 | 8 | 21 | 71 | 324 |
| | 14 | 14 | 9 | 9 | 14 | 9 | 61 | |
| | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 15 | |
| Urologia | 8 | 11 | 19 | 1 | 6 | 7 | 31 | 167 |
| | 10 | 14 | 3 | 2 | 9 | 7 | 39 | |
| Cardiologia | 1 | 10 | 19 | 0 | 1 | 10 | 21 | 160 |
| | 11 | 14 | 5 | 0 | 20 | 4 | 44 | |
| Ortopedia | 4 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 4 | 166 |
| | 12 | 12 | 11 | 0 | 6 | 3 | 12 | |
| | 14 | 1 | 0 | 6 | 10 | 1 | 21 | |
| | 15 | 3 | 1 | 7 | 6 | 4 | 8 | |
| Endocrinologia | 13 | 13 | 10 | 9 | 9 | 6 | 31 | 176 |
| | 13 | 12 | 8 | 7 | 10 | 12 | 23 | |
| Pneumologia | 10 | 4 | 4 | 7 | 9 | 3 | 17 | 54 |
| Otorrinolaringologia | 28 | 33 | 18 | 2 | 17 | 29 | 101 | 228 |
| total | 284 | 212 | 160 | 87 | 195 | 151 | 694 | 1783 |



13. Pesquisa de Satisfação

| Critérios de avaliação | BOM | REGULAR | RUIM | NENHUMA DAS ALTERNATIVAS | Não Respondeu | TOTAL |
|---|---|---|---|--|---|--------------|
| |  |  |  |  |  | |
| ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DESTA UNIDADE (RECEPÇÃO /PORTARIA /ENFERMAGEM/MÉDICO) | 801 | 44 | 32 | 0 | 3 | 880 |
| TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO | 803 | 53 | 21 | 0 | 9 | 886 |
| SERVIÇO DE AGENDAMENTO (CONSULTA/RETORNO/EXAMES /PROCEDIMENTOS) | 838 | 31 | 8 | 0 | 3 | 880 |
| SERVIÇOS OFERECIDOS NA UNIDADE | 872 | 3 | 3 | 0 | 2 | 880 |
| LIMPEZA DA UNIDADE | 2295 | 107 | 63 | 0 | 17 | 2482 |
| TOTAL | 5609 | 238 | 127 | 0 | 34 | 6008 |
| INDICADORES | 93,4 | 4,0 | 2,1 | 0,0 | 0,6 | 100,0 |



13.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação ao Usuário

Os pacientes aceitaram responder a pesquisa de satisfação em forma de questionamento. Os índices de satisfação ficaram acima dos 95%.

NOME DA UNIDADE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES E ACOMPANHANTES - 2022

| TOTAL | BOM | REGULAR | RUIM | NEHUMA DAS ALTERNATIVAS | NÃO RESPONDEU | Total |
|--|-------------|------------|------------|-------------------------|---------------|--------------|
| ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DESSA | 801 | 44 | 32 | 0 | 3 | 880 |
| TEMPO DE ESPERA DO ATENDIMENTO | 803 | 53 | 21 | 0 | 9 | 886 |
| SERVIÇO DE AGENDAMENTO (Consulta/Retorno/Exames/Procedimentos) | 838 | 31 | 8 | 0 | 3 | 880 |
| SERVIÇOS OFERECIDOS NA UNIDADE | 872 | 3 | 3 | 0 | 2 | 880 |
| LIMPEZA DA UNIDADE | 2295 | 107 | 63 | 0 | 17 | 2482 |
| TOTAL | 5609 | 238 | 127 | 0 | 34 | 6008 |
| INDICADORES | 93,4 | 4,0 | 2,1 | 0,0 | 0,6 | 100,0 |

| COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO NO GERAL? | BOM | REGULAR | RUIM | NEHUMA DAS ALTERNATIVAS | NÃO RESPONDEU | Total |
|--|-----|---------|------|-------------------------|---------------|-------|
| | 864 | 9 | 4 | 0 | 3 | 880 |
| | 98 | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 |

| TOTAL | SIM | % | NÃO | % | NR | % |
|--|-----|-------|-----|-------|----|------|
| É a primeira vez que utiliza nossos serviços? | 291 | 33,07 | 572 | 65,00 | 17 | 1,93 |
| Voltaria a utilizar ou recomendaria nossos serviços? | 648 | 73,64 | 44 | 5,00 | 18 | 2,05 |

CALCULO AUTOMÁTICO NÃO MEXER

| INDICADOR GERAL | |
|-------------------------|--------------|
| INDICADOR DE SATISFAÇÃO | |
| SATISFAÇÃO | INSATISFAÇÃO |
| 873 | 4 |
| 99,5% | 0,5% |

| INDICADORES SETORIAIS | | | | | Total |
|-----------------------|-------|--------------|-------|---|-------|
| REGULAR | RUIM | ALTERNATIVAS | NÃO | | |
| 864 | 9 | 4 | 0 | 3 | 880 |
| 873 | 4 | | 3 | | 100% |
| 99,2 % | 0,5 % | | 0,34% | | |

| | |
|-------------------------------------|-------|
| Nº PACIENTE ENTREVISTADOS | 880 |
| Nº DE PACIENTES ATENDIDOS | 13101 |
| PERCENTUAL ENTREVISTADO / ATENDIDOS | 6,72 |

14. Equipes e Serviços

14.1 - Corpo Clínico

O corpo clínico foi mantido conforme escalas para o cumprimento das metas estabelecidas contratuais, e os atendimentos seguem conforme os protocolos assistenciais estabelecidos pela S.M.S., seguimos as orientações de que o primeiro agendamento deve ser agendado pela UBS e os retornos seguem pelo CEM até a alta do paciente. Foram realizadas consultas em casos prioritários e demais solicitações das UBSs e Secretaria de Saúde.

14.2. Serviços de Enfermagem

A enfermagem manteve a produtividade de acordo com os atendimentos médicos, atua na promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde.

A produtividade da unidade é baseada na realização da escuta inicial, realização de verificação do controle de sinais vitais e glicemia capilar antes dos atendimentos médicos e sempre que for necessário, e ECG.

| Procedimento | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| Aferição de PA | 1.620 | 1.744 | 2.542 | 2.232 | 1203 | 1.866 | 2416 | 3212 | 2405 | 1439 | 2408 | 2569 | 25.656 |
| Aferição Temperatura | 1.721 | 1.558 | 2.272 | 2.014 | 2216 | 2.006 | 2488 | 3157 | 2403 | 1436 | 2351 | 2524 | 26.146 |
| Eletrocardiograma | 302 | 120 | 282 | 139 | 189 | 231 | 284 | 136 | 87 | 46 | 192 | 251 | 2.259 |
| Escuta Inicial | 1.763 | 1.736 | 2.677 | 1.958 | 2216 | 1.946 | 2601 | 3249 | 2694 | 1659 | 2318 | 2510 | 27.327 |
| Glicemia | 1.474 | 1.209 | 2.148 | 1.891 | 1878 | 1.538 | 2363 | 3111 | 2404 | 1436 | 2349 | 2525 | 24.326 |
| Medidas Antropométricas | 1.733 | 1.864 | 2.645 | 2.052 | 2283 | 2.182 | 2485 | 3289 | 2395 | 1437 | 2347 | 2520 | 27.232 |
| Triagem Oftalmológica | 165 | 153 | 282 | 287 | 300 | 258 | 367 | 413 | 270 | 23 | 262 | 237 | 3.017 |
| Total | 8778 | 8384 | 12848 | 10573 | 10285 | 10027 | 13004 | 16567 | 12658 | 7476 | 12227 | 13136 | |

14.3 - Manutenção predial

Mensalmente a unidade recebe a visita do engenheiro responsável pela manutenção e conservação dos ar condicionados.

Realizado a cada seis meses a limpeza das caixas d'água.

Realizado Detetização controle de pragas mensal.

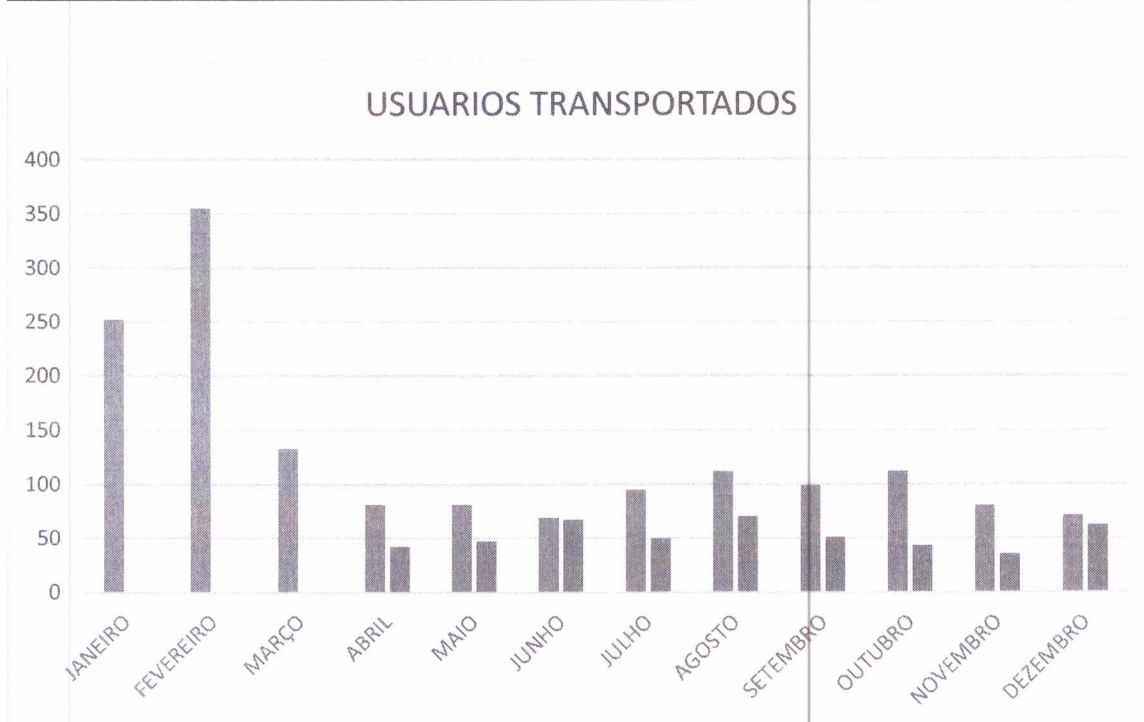
A unidade conta com serviço de manutenção preventiva e corretiva para pequenos reparos.

14.4 - Serviço de Transporte

O serviço é oferecido a todos os usuários para realizar exames e consultas no Hospital dos Olhos CRO E NA Clínica UROS . 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 CRO Transportados | 252 | 355 | 133 | 81 | 81 | 69 | 95 | 112 | 99 | 112 | 80 | 71 | 1540 |

| Meses | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | TOTAL |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Usuários UROS Transportados | 0 | 0 | 0 | 42 | 47 | 67 | 50 | 70 | 51 | 43 | 35 | 62 | 467 |



Conclusão Final

Mantivemos os protocolos para distanciamento social e mantivemos o início das agendas a partir das 7:00 horas, atendemos a todas as solicitações para atendimentos prioritários e urgentes conforme as solicitações da SMS e também das UBSs.

Mensalmente apresentamos os resultados das pesquisas de satisfação preenchidos através dos pacientes, e os resultados superam os 95% de satisfação.

O absenteísmo se manteve alto, gerando retrabalho, custos e elevando o tempo de agendamento e de retorno para todas as especialidades, por este motivo foi realizado um estudo para levantar o motivo pelo qual os pacientes faltam nos atendimentos.

Realizado amostragem dos meses Julho, Agosto e Setembro de 2022 (tabela em anexo)

Desde fevereiro de 2019 a pandemia tem assolado o mundo, acabou não apenas mudando uma série de hábitos das pessoas, e impondo necessidades de adequações para se conter a propagação do vírus, refletindo negativamente e diretamente em todos os âmbitos das sociedades.

Diante de uma Pandemia, e em cumprimento a Lei nº 13.019/2014, chama-nos a atenção para a sua aplicabilidade em momentos de crise e de humanitária das atividades das organizações sociais. Afinal, no presente momento, há uma justificativa suficiente para o descumprimento das metas e dos resultados.

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.

Eliene B. Chaves Silva
256.074.718-96
Gerente Administrativa

Gerente Administrativo - CEM

Arujá, 15 janeiro de 2023