

# CONTRATO DE GESTÃO Nº 30/2017



PACS e USF

Relatório Assistencial

**AGOSTO/2018**

**01 a 31.08.2018**

**Mogi das Cruzes/SP**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**PREFEITO**  
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
MARCELLO DELASCIO CUSATIS



**GERENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO**  
DAYANA DE SOUZA HERCULANO AUERBACH

**SUPERINTENDENTE**  
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES .....	4
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE .....	5
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS .....	5
5 VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO .....	8
6 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE .....	9
7 LINHA DO TEMPO .....	10
8 EQUIPE MINIMA .....	10
9 UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF/PACS .....	11
9.1. TAXA DE COBERTURA DE CADASTRO – USF/PACS.....	11
10 INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS.....	11
11 INDICADORES QUALITATIVOS.....	12
12 CNES.....	13
13 OUVIDORIAS- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	14
14 PESQUISA DE OPINIÃO .....	14
15 . REVISÃO DE PRONTUÁRIOS.....	16
16 . GRUPO EDUCATIVO E/OU EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	17
17 . MANUTENÇÃO.....	18

## 1. APRESENTAÇÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades através do Contrato de Gestão nº 30/2017 em 26.05.2017, tendo como objeto a operacionalização, apoio e execução das atividades e serviços de saúde nas unidades de saúde da família, Novo Horizonte, Conjunto Toyama e no Programa de Agentes Comunitários de Saúde – PACS Nova Jundiapéba.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

As unidades com conexão a internet utilizam o sistema MV e o sistema e-SUS para as unidades sem acesso a internet. O monitoramento realizado pelo sistema e-SUS posteriormente é realizado a coleta dos dados pela equipe de Tecnologia e Informação para migração aos sistemas oficiais de informação do Departamento de Atenção Básica.

Foi instituído escala de uso de equipamento de informática nas unidades, devido à quantidade de profissionais em relação ao número de equipamentos existentes nas unidades para que estes possam registrar suas atividades diariamente nos sistemas de informação.

Todos os colaboradores foram orientados e estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS.

Porém, corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidades diárias nos sistemas e número insuficiente de equipamentos de informática para os agentes comunitários de saúde.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios dos sistemas conforme descritos abaixo:

Sistema MV:



Indicador	Fonte:
Consultas Médicas	Relatório de consultas por profissional dia.
Consultas Enfermagem	
Visitas Domiciliares (ACS)	Relatório do e-SUS – Visitas por família Sintético.
Consultas Odonto	Relatório Odontológico de consultas por profissional dia.
Grupo Educativo	Relatório de Procedimentos Coletivos – Analítico por unidade de Saúde.
Educação Continuada	

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Cadastro Familiar no sistema MV encontra-se com inconsistência. Não sendo possível excluir e/ou movimentar o registro em caso de alteração de endereço. A Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística da Saúde foi informada da necessidade da regularização dos cadastros no sistema.

Sistema e-SUS:



Indicador	Fonte:
Consultas Médicas	Relatório de Atendimento Individual
Consultas Enfermagem	
Visitas Domiciliares (ACS)	Relatório de cadastro domiciliar e territorial Relatório de visita domiciliar e territorial
Consultas Odonto	Relatório de Atendimento odontológico
Grupo Educativo	Relatório de Atividade coletiva
Educação Continuada	

Apresentado monitoramento manual – SSA2, tendo em vista que o sistema MV não contabiliza os registros referente as revisitas realizadas pelos agentes comunitários de saúde no referido período.

Também observado no sistema MV a impossibilidade de consultas futuras para conferência de produção nos casos em que há atualização do domicílio por motivo de mudança de área, pois, os registros das visitas realizadas anteriormente ficam indisponíveis no sistema.

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas Unidades, no período de 01.08.2018 a 31.08.2018 e os indicadores pactuados.

### 4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

O Programa Saúde da Família prioriza ações de promoção, proteção e recuperação da saúde das pessoas, desde recém-nascido ao idoso, sadios ou doentes, de forma integral e contínua. Atua por meio de visitas às residências cadastradas da área territorial de abrangência (cada unidade tem capacidade para atender cerca de mil famílias). As visitas são realizadas pelos agentes comunitários de saúde, que são pessoas da própria comunidade onde o posto está

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017 – USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

instalado, e por médico, enfermeiro e técnicos de enfermagem que também prestam atendimentos domiciliares além dos atendimentos na unidade.

As unidades do PSF possuem suas ações voltadas a prevenção, promoção e proteção a saúde da população, com foco na atenção primária da população. O médico e enfermeiro do PSF são capacitados para atenderem crianças, jovens, adultos, idosos, homens e mulheres.

#### 4.1 Consulta Médica

A eficácia da consulta médica na atenção básica não se restringe ao tratamento das enfermidades, e sim o conjunto no qual o paciente está emoldurado, pois, diferentemente do especialista, o profissional do Programa de Saúde da Família apreende os problemas de saúde dos indivíduos da área da sua circunscrição ao longo do tempo e com isso é possível aferir com mais precisão os determinantes do processo de saúde-doença.

Apesar do aumento em 30% da meta de atendimento médico deste contrato de gestão em relação ao contrato anterior a este de gerenciamentos destas unidades, todos os profissionais conseguiram se adaptar e alcançar a nova meta estabelecida. O desafio foi reestruturar toda a agenda com o intuito de atender as novas metas estabelecidas para as Unidades de Saúde da Família e PACS constantes neste contrato.

##### 4.1.1 Consulta de Enfermagem

A consulta do enfermeiro tem o objetivo de prestar assistência sistematizada de enfermagem, identificando os problemas de saúde-doença, executando e avaliando cuidados que contribuam para a promoção, proteção, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde.

A consulta de enfermagem realizada foi superior a meta contratada devido ao profissional enfermeiro ser o responsável pelo Acolhimento da população de livre demanda que procura o atendimento na USF, realizando a avaliação de risco de todas estas demandas espontâneas, e efetivando através da consulta de enfermagem as ações necessárias para melhor atender esta demanda.

##### 4.1.2 Consulta Odontológica

Os profissionais dentistas das equipes de Saúde da Família devem realizar diagnóstico e traçar o perfil epidemiológico da comunidade a fim de planejar e programar ações de saúde bucal, bem como atender à comunidade.

Por atender compreende-se: promover e proteger a saúde bucal, prevenir agravos, realizar diagnóstico, tratar, acompanhar, reabilitar e manter a saúde bucal dos indivíduos, famílias e

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017 – USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

grupos específicos. Além disso, devem realizar os procedimentos clínicos da Atenção Básica em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências, pequenas cirurgias ambulatoriais.

O profissional deve coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais, como também acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe, buscando aproximar e integrar ações de saúde na área de abrangência de forma multidisciplinar.

Assim como o médico e o enfermeiro, o dentista deve atender as demandas espontâneas e participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da UBS. E, por fim, devem supervisionar tecnicamente o trabalho do Técnico em Saúde Bucal (TSB) e do Auxiliar em Saúde Bucal (ASB).

#### 4.1.3 Visita Domiciliar

As visitas domiciliares possuem neste Contrato de Gestão meta de 1.000 visitas domiciliares mensais para as unidades da ESF e de 2.250 para cada equipe do PACS.

O alcance desse novo índice só foi possível quando considerado as revisitas domiciliares, respeitando assim a nova determinação do Ministério da Saúde e evitando a subnotificação do trabalho dos Agentes comunitários de Saúde, que devido a demanda da equipe e até mesmo do perfil da população, tem que realizar mais de 1 visita ao mês a cada residência.

O PACS conta com 24 agentes comunitários de saúde e dois enfermeiros, que promovem as visitas às famílias do bairro em seus domicílios, levando informações sobre promoção de saúde e ações de prevenção de doenças.

#### 4.1.4 Grupos Educativos e/ou educação continuada

O contrato de gestão estabelece para o Indicador de Grupo Educativo e Educação continuada a nova normativa do Ministério da Saúde, que contabiliza como Atividade Coletiva qualquer ação de promoção, educação, prevenção e manutenção a saúde, incluindo capacitações internas e externas, grupos educativos e reuniões de equipe, que são realizadas periodicamente em todas as equipes, considerando a importância deste item para a melhoria da saúde da população acompanhada.

Ações	ACS	Aux/Tec de Enfermagem	Enfermeiro	Médico	Dentista	Aux/Tec de Saúde Bucal
Realizar Planejamento	X	X	X	X	X	X
Prescrever Medicamento			X	X	X	
Visitas Domiciliares	X	X			X	X
Consultas Domiciliares			X	X		
Orientação sobre higiene bucal	X	X	X	X	X	X
Escutar/Acolher o usuário	X	X	X	X	X	X
Cadastramento das Famílias	X					
Avaliação do território	X	X	X	X	X	X
Consultas Médicas				X		
Consultas de Enfermagem			X			
Consultas Odontológicas					X	
Ação de Educação em Saúde	X	X	X	X	X	X

**5 VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA – PACTUADO NO CONTRATO DE GESTÃO**
**5.1 Volume da Atividade Esperada – FLS. 04 Quadro 01 do CG**

Unidade	Número máximo de pessoas por programa
USF Novo Horizonte	4.000
USF Conjunto Toyama	4.000
PACS Nova Jundiapéba	18.000
Total	26.000

**5.2 ANEXO I – FLS 04 – Quadro 02 do CG**

USF Conjunto Toyama	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Médicas	420	91%
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	1.000	91%
Consulta Odontologia	320	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

**5.3 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 03 do CG**

USF Novo Horizonte	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Médicas	420	91%
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	1.000	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

**5.4 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 04 do CG**

PACS – Equipe 1	Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.	Atividade Mínima Esperada
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	2.250	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

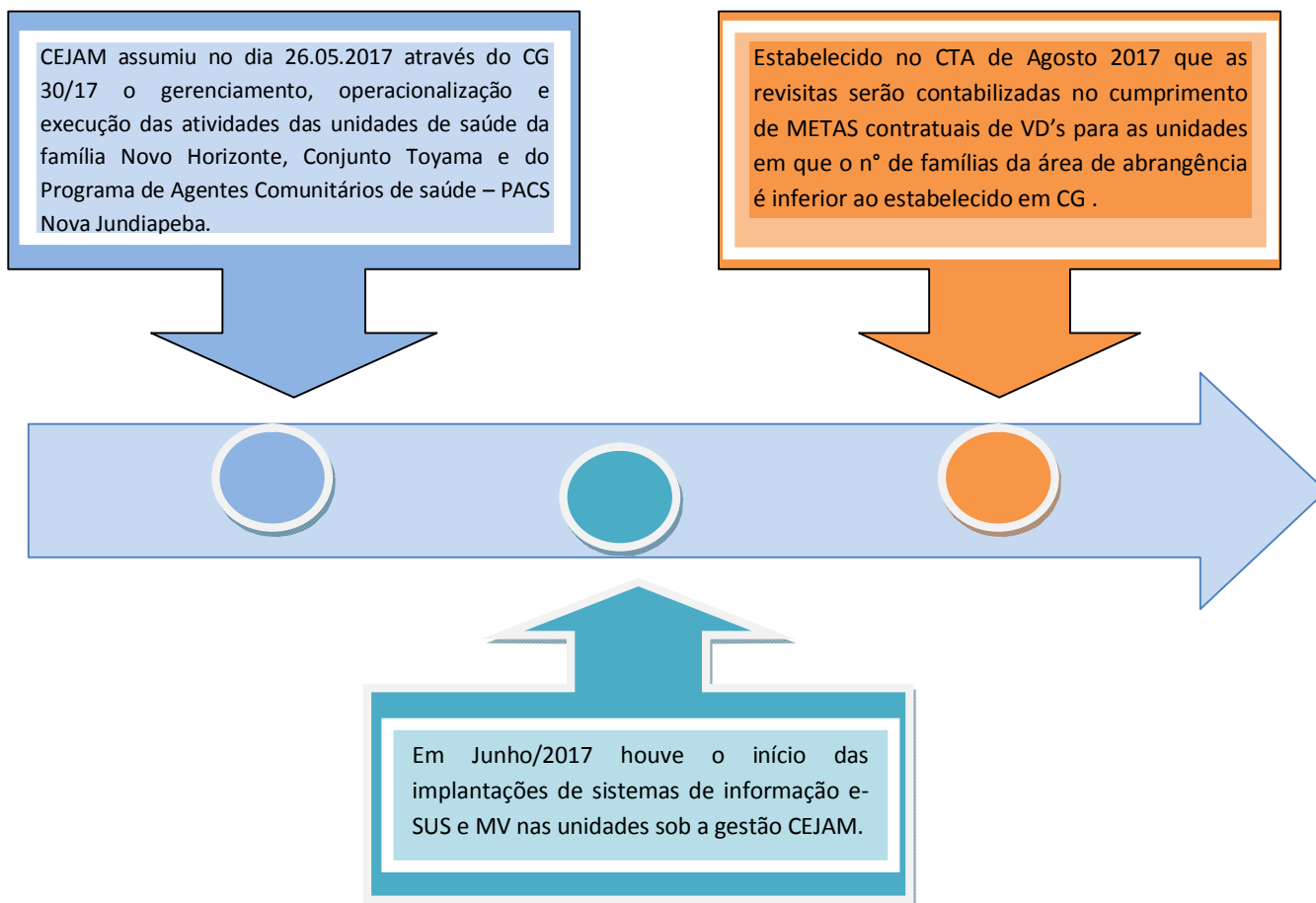


**Organização Social****Gestão de Saúde**CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE**5.5 ANEXO I – FLS 05 – Quadro 05 do CG**

<b>PACS – Equipe 2</b>	<b>Consultas disponibilizadas por mês considerando 22 dias úteis.</b>	<b>Atividade Mínima Esperada</b>
Consultas Enfermagem	240	91%
Visitas Domiciliares	2.250	91%
Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	08 Períodos de 04 horas/mês	91%

**6 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE****6.1 ANEXO II – FLS 09 e 10 – Tabela 02**

<b>Indicador de Qualidade</b>	<b>Metas</b>
Pontualidade na entrega dos Relatórios de prestação de Contas Assistenciais e Financeiras.	Dia 15 de cada mês.
Proporção de crianças com até 12 meses de idade com calendário vacinal Completo.	100%
Proporção de Gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério.	100%
Proporção de Gestantes com 07 ou mais consultas de pré natal.	100%
Entrega de Relatório Comentado das reclamações recebidas através das diferentes auditorias e SAU e das providências tomadas.	Apresentação do Relatório no prazo

**7 LINHA DO TEMPO**

**8 EQUIPE MINIMA**
**4.1 ANEXO I – FLS 10 – Quadro 11**
**Disponibilidade de profissionais durante o horário comercial 07:30 as 17:00 horas (segunda a sexta-feira)**

UNIDADE DE SAÚDE	EQUIPES	MÉDICO		ENFERMEIRO		ACS		DENTISTA		TÉC SAÚDE BUCAL		AUX TEC ADM		TEC ENFERMAGEM		TEC FARMÁCIA		TOTAL	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		USF CONJUNTO TOYAMA	1	1	1	1	1	6	6	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
USF NOVO HORIZONTE	1	1	1	1	1	6	7	0	0	0	0	1	1	2	2	1	1	12	12
PACS 1 - NOVA JUNDIAPEBA	0	0	0	1	1	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
PACS 2 - NOVA JUNDIAPEBA	0	0	0	1	1	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>53</b>

Excedente 01 ACS na USF Novo Horizonte, deve-se ao fato de 1 ACS estar temporariamente readaptado de suas funções, sendo necessária a cobertura da área por outro profissional.

**9 UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – USF/PACS**

9.1. Taxa de cobertura de cadastro – USF/PACS

A *tabela 1* apresenta os dados atualizados da população cadastrada das USF/PACS sob Gestão Direta OS-CEJAM no Município de Mogi das Cruzes/SP.

**Tabela 1 - População cadastrada – USF**

USF/PACS	Famílias Cadastradas	Pessoas Cadastradas
USF NOVO HORIZONTE	907	3282
USF CONJUNTO TOYAMA	682	2217
PACS JUNDIAPEBA EQ. 1	2046	6965
PACS JUNDIAPEBA EQ. 2	2153	7509
<b>TOTAL</b>	<b>5788</b>	<b>19.973</b>

Fonte: SIAB Agosto2018

**10 INDICADORES QUANTITATIVOS PACTUADOS**

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas unidades, no período de 01 a 31 de Agosto de 2018 e seus indicadores.

As unidades que compõem esse contrato são:

**USF Novo Horizonte:**

USF Novo Horizonte	Dias úteis		23
	Famílias Cadastradas		907
	Pessoas Cadastradas		3282
	Meta	Realizado e-SUS	% Realizado
Consultas Médicas	439	447	102%
Consultas Enfermagem	251	309	123%
Visitas Domiciliares*	1045	1117	107%

\*Fonte: Planilha Manual SSA2102

**USF Conjunto Toyama:**

USF Conjunto Toyama	Dias úteis		23
	Famílias Cadastradas		682
	Pessoas Cadastradas		2217
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Médicas	439	474	108%
Consultas Enfermagem	251	253	101%
Visitas Domiciliares*	1045	1059	101%
Consultas Odontologia	335	338	101%

\*Fonte: Planilha Manual SSA2

**PACS I:**

PACS 1	Dias úteis		23
	Famílias Cadastradas		2046
	Pessoas Cadastradas		6965
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Enfermagem	251	237	94%
Visitas Domiciliares*	2352	2374	101%

\*Fonte: Planilha Manual SSA2

**PACS II:**

PACS 2	Dias úteis		23
	Famílias Cadastradas		2153
	Pessoas Cadastradas		7509
	Meta	Realizado MV	% Realizado
Consultas Enfermagem	251	251	100%
Visitas Domiciliares*	2352	2194	93%

\*Fonte: Planilha Manual SSA2

**11 INDICADORES QUALITATIVOS**

Os dados qualitativos são apresentados conforme estabelecido em Contrato de Gestão de modo consolidado das unidades de Estratégia de saúde da família e Programa de agentes comunitários – PACS.

A *tabela 02* apresenta os dados de atendimentos referente ao monitoramento das crianças com até 12 meses de idade com calendário vacinal Completo.

**Tabela 2 – Monitoramento de menores de 01 ano**

Menores de 01 ano com calendário vacinal Completo	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	32	32	100%
USF Novo Horizonte	70	68	97%
PACS I	136	135	99%
PACS II	132	129	98%
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>364</b>	<b>98%</b>

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

7. 2 Apresentamos na *tabela 03* a quantidade de atendimentos referente ao monitoramento de gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério no decorrer do mês.

**Tabela 3 – Monitoramento de gestantes**

Gestantes que realizam procedimentos básicos no pré natal e puerpério	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	14	14	100%
USF Novo Horizonte	22	22	100%
PACS I	67	63	94%
PACS II	66	64	97%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>163</b>	<b>96%</b>

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/SSA2.

7. 3 Apresentamos na *tabela 04* a quantidade de atendimentos referente ao monitoramento de gestantes com 07 ou mais consultas realizadas no pré natal.

**Tabela 4 – Monitoramento de gestantes**

Gestantes com 07 consultas ou mais realizadas no pré natal	Meta	Realizado	% Realizado
USF Conjunto Toyama	2	2	100%
USF Novo Horizonte	4	3	75%
PACS I	6	4	67%
PACS II	9	6	67%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>71%</b>

\*Fonte: Planilha Manual – ANEXO II/puérperas.

A informação do indicador de Gestantes com 07 consultas ou mais realizadas no pré-natal é baseada nos nascidos vivos do mês. Os dados apresentados em menor porcentagem são em razão do número de casos de pré-natal tardio, acompanhamentos realizados em convênio ou particular, que não são encontrados nas visitas domiciliares e não realizam o pré natal na USF.

Considerando também que na unidade do PACS- Nova Jundiapéba as gestantes são acompanhadas somente até a 25ª semana de gestação pelo enfermeiro devido à ausência de profissional médico na unidade.

## 12 CNES

O período de inclusão no CNES e data de habilitação dos profissionais com vínculo na unidade, dependem da disponibilização do sistema para atualização dos dados no CNES estarem vinculadas ao cronograma de exportação dos dados para o **DATASUS**.

Porém, devido ao encerramento da competência anterior, as alterações no CNES não podem ser realizadas no início de cada mês, por implicar na perda de faturamento das atividades

**Organização Social**

**Gestão de Saúde**

CONTRATO DE GESTÃO nº 30/2017– USF e PACS  
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

dos profissionais nos sistemas de informação, conforme orientação da Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística da Saúde.

Motivo pelo qual se justifica a ausência parcial de produção nos sistemas de informação das unidades em que os profissionais que iniciam o período de férias em data diferente do primeiro dia do mês e se faz necessário o encaminhamento das Fichas de Atendimento Ambulatorial - FAA's para validação manual dos atendimentos realizados nas USF's.



**CNES**  
CADASTRO NACIONAL DE  
ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE

**13 OUVIDORIAS- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

No mês de Agosto/2018 segue abaixo o registro de ouvidorias. As ouvidorias são avaliadas pelo responsável da Unidade e Núcleo Técnico, se necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. As Unidades realizam contato com os munícipes, posicionando-lhes quanto às providências adotadas. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

		<b>SAUDE - DIVERSOS</b>	
62056	PSF NOVO HORIZONTE	Munícipe entrou em contato com a nossa ouvidoria solicitando uma impressora para sala da médica: Sheila do PSF NOVO HORIZONTE. A reclamante relata ter dó da médica, pois toda vez que prescreve uma medicação tem que sair da sala onde está atendendo e ir para recepção pegar a receita médica. Solicita que seja visto esta solicitação com urgência. Obrigado	Boa tarde, Em atenção a esta demanda, informo que tais problemas estão ocorrendo devido ao defeito na cabeça de impressão. Essas peças já foram compradas e estão sendo substituídas por etapa. Nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais. Eduardo Ikeda Responsável pelo Setor TI SMS

**14 PESQUISA DE OPINIÃO**

As avaliações das pesquisas de opiniões a partir do dia 05.04.2018 estão sendo realizadas pela SMS/PMMC.

Foi deliberado que ações de incentivo ao preenchimento do Impresso de pesquisa de satisfação pelos usuários do serviço fossem intensificadas com o intuito de melhoria contínua dos serviços prestados.

Todas as unidades possuem de fácil visualização os telefones da ouvidoria municipal e federal, além disso, possuem impressos para pesquisa de opinião manual e caixas lacradas para o recebimento dessas pesquisas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. As Unidades realizam contato com os munícipes, posicionando-lhes quanto às providências adotadas. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES PSF

### FAÇA SUAS SUGESTÕES

**Prezado (a) usuário (a),**  
Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se à vontade ao escrever suas sugestões.

Data: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_  
Sexo: F  M  Idade: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_  
Bairro: \_\_\_\_\_ SIS: \_\_\_\_\_

**SERVIÇOS**

Recepção	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Sinalização	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Limpeza	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Atendimento Enfermagem	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Atendimento Médico	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Atendimento Odontológico	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Farmácia	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Visita de Agência Comunitária de Saúde	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES PSF

**ATENDIMENTO**

Agilidade	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Educação	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)
Adequação	Ótimo (😊)	Bom (🙂)	Regular (😐)	P ruim (😞)

**SUGESTÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ELOGIOS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECLAMAÇÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SESA  
Mogi

SECRETARIA DE SAÚDE  
PREFEITURA DE  
MOGI DAS CRUZES

**15. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS**

A Supervisora Valéria Ibanhez juntamente com o Dr. Supervisor Geraldo Sica, realizou auditoria de prontuários, por amostragem. Informamos que após a análise as inconsistências são pontuadas prontamente aos profissionais com orientações quanto a qualificação das anotações nos prontuários de atendimento, conforme demonstrado abaixo:

## ANEXO I

AVALIADORES		VALERIA/SICA			VALERIA/SICA			VALERIA/SICA		
NÚMERO DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS		20			10			10		
UNIDADE		PACS			NOVO			TOYAMA		
DATA DA AVALIAÇÃO		24 DE AGOSTO			21 AGOSTO			27 DE AGOSTO		
<b>1</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO</b>									
1,1	Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			SIM			SIM		
1,2	PF organizado por microarea	SIM			SIM			SIM		
1,3	Localização do KIT do ACS	PASTAS			PASTAS			PASTAS		
		SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA	SIM	NÃO	NA
<b>2</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO</b>									
2,1	Estado de conservação PF	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,2	Identificação do envelope PF	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,3	Envelope de PI conforme padrão (PF)	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,4	Identificação dos usuários em todas as fichas do	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,5	Registro em ordem cronológica no PI	20	0	0	8	2	0	10	0	0
2,6	Formulários separados por usuário no PI	20	0	0	10	0	0	10	0	0
2,7	Identificação dos profissionais nos registros do F	20	0	0	9	1	0	9	1	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>3</b>	<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉ</b>	0			0			0		
3,1	Data	0	0	0	10	0	0	10	0	0
3,2	Letra legível	0	0	0	10	0	0	10	0	0
3,3	Anamnese	0	0	0	10	0	0	10	0	0
3,4	Exame físico	0	0	0	10	0	0	10	0	0
3,5	Hipótese diagnóstica	0	0	0	10	0	0	10	0	0
3,6	Conduta	0	0	0	10	0	0	10	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO</b>	0			0			0		
3,7	Data	20	0	0	9	0	1	8	0	2
3,8	Letra legível	20	0	0	9	0	1	8	0	2
3,9	Histórico	20	0	0	9	0	1	8	0	2
3,10	Exame físico	19	1	0	9	0	1	8	0	2
3,11	Diagnóstico de enfermagem	19	1	0	9	0	1	8	0	2
3,12	Conduta	20	0	0	9	0	1	8	0	2
		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM</b>	0			0			0		
3,13	Data	0	0	0	9	0	1	10	0	0
3,14	Letra legível	0	0	0	9	0	1	10	0	0
3,15	Anotação	0	0	0	9	0	1	10	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS</b>	0			0			0		
3,16	Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,17	Letra legível	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,18	Queixa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,19	Conduta	0	0	0	0	0	0	0	0	0



**16 . GRUPO EDUCATIVO E/OU EDUCAÇÃO CONTINUADA**

Foram desenvolvidas atividades em grupo para os seguintes temas: Reunião com a comunidade para discussão de Fluxos, rotinas e processos de trabalho da unidade de saúde, saúde da mulher, alimentação saudável, Alzheimer, Saúde bucal, Doenças sexualmente transmissíveis, Tuberculose, Oficina de Gestantes , Grupo de Hipertensos e Diabéticos em especial, todas unidades tiveram ações intensificadas sobre as Campanhas de Vacinação e Amamentação. Esse mês ainda, foram realizadas diversas capacitações como, praticas integrativas da Medicina Tradicional Chinesa, Violência contra os idosos, mídias digitais, CIPA e Autismo.

Os comprovantes dos grupos educativos e/ou Educação Continuada foram enviados aos cuidados da Educadora de Saúde Pública em 10/09/2018 através do Ofício nº 221/2018 para conferência e validação das atividades realizadas e também por meio eletrônico ao endereço leticia.sms@pmmc.com.br .

A descrição dos períodos dos grupos educativos e/ou Educação continuada realizados pelas equipes está representada no Anexo III.

## ANEXO III

USF	META	Grupo Educativo e/ou Educação Continuada	% Realizado
USF Novo Horizonte	33:27:16	41:30:00	124%
PACS I	33:27:16	31:30:00	94%
PACS II	33:27:16	36:00:00	108%
USF Conjunto Toyama	33:27:16	38:00:00	114%

**17. MANUTENÇÃO**

Segue no quadro abaixo o descritivo das manutenções realizadas no período.

UNIDADES	DATA	DESCRIÇÃO
USF NOVO HORIZONTE	07/08/2018	Manutenção preventiva em painéis elétricos e em torneiras de pias e lavatórios da unidade; Manutenção corretiva em bebedouro público;
	10/08/2018	Pintura em fachada e paredes da unidade; Lavagem em toldo e grades e pintura da estrutura e ferragens;
		Fixação de chapas de policarbonato em toldo; Desentupimento de ralo de banheiro público feminino.
PACS	16/08/2018	Manutenção e reparo em porta de entrada da unidade.
	08/08/2018	Mudança e fixação de suporte do extintor e placa. Solda em mesa da copa;
	14/08/2018	Troca de 2 (duas) lâmpadas fluorescentes de 40 wts em sala dos agentes comunitários de saúde; Troca de 2 (duas) lâmpadas fluorescentes de 20 wts.
USF CONJUNTO TOYAMA	15/08/2018	Reposição de 2 (duas) canoplas para válvula-hidra em sanitários.
	07/08/2018	Manutenção em lavatório de banheiro feminino; Manutenção em portas de armários.
	21/08/2018	Troca de torneira de bebedouro; Manutenção em torneira da pia.
	22/08/2018	Manutenção em caixa acoplada de vaso sanitário de banheiro público masculino; Troca de manopla de torneira da copa.