

## Relatório de Gestão nº 090/2021

### **1. Introdução**

Atendimento do Item “X – Indicadores de Acompanhamento e Avaliação da Qualidade” conforme Contrato de Gestão nº 090/2021. Visando a qualidade nos processos de trabalho, ações voltadas a unidade de saúde e consecução de objetivos da Secretaria Municipal de Saúde de Itapevi.

#### **1.1 Unidade Centro Integrado de Saúde - CIS**

Acompanhamento de Metas dos Médicos Especialistas de 01 a 30 de abril, totalizando 19 dias úteis, visto que, o CIS não prestou atendimentos nos dias 01,02 e 21 de abril .

Tal acompanhamento é realizado semanalmente, conforme as Tabelas abaixo, e são avaliados os seguintes pontos:

- Nº de Consultas realizadas;
- Taxa de Absenteísmo;
- % da meta pactuada atingida;
- Análise de atendimentos IBJ;
- Média diária de atendimento;
- Médicos IBJ.

Foi estipulado uma média semanal de nº de consultas baseadas na meta descrita em Edital. Porém, devemos considerar a quantidade de dias uteis no mês de abril.

A proporção do agendamento entre 1ª Consulta e Retornos estão baseadas na fila de Espera de cada respectiva especialidade.

**Tabela 1. Evolução de abril dos Atendimentos dos Especialistas do IBJ em -2021.**

<b>Atenção Ambulatorial Especializada</b>	-	-	-	-	-
<b>Especialidade</b>	<b>IBJ/PREFEITURA</b>	<b>Meta</b>	<b>agendados</b>	<b>Realizado atual</b>	<b>Pendentes</b>
Cardiologia Adulto	IBJ	250	136	110	140
Cardiologia Infantil	IBJ		69	51	-51
Serviço Social	IBJ	Livre Demanda	249	248	248
Dermatologia	IBJ	640	526	277	363
Endocrinologia Adulto	IBJ	320	342	239	81
Endocrinologia Infantil	IBJ		0	0	
Neurologia Adulto	IBJ	960	978	618	342
Neurologia Infantil	IBJ	100	87	59	41
Pneumologia Adulto	IBJ	320	206	131	189
Pneumologia Infantil	IBJ		0	0	
Reumatologia	IBJ	400	366	291	109
Infectologia Infantil	IBJ	50	2	2	48
<b>Nutricionista</b>	IBJ	Livre Demanda	314	155	155
Urologista	IBJ	100	72	53	47
Gastroenterologia	IBJ	300	300	249	51
Ginecologia/Obstetrícia (Unidade externa)	IBJ	560	95	74	486
Oftamologia	IBJ	200	258	155	45
Psiquiatria (Unidade externa)	IBJ	750	0	441	309
Otorrinolaringologia	IBJ	200	237	166	34
<b>TOTAL CONSULTAS MÊS IBJ</b>		<b>5150</b>	<b>4237</b>	<b>3319</b>	<b>2637</b>

O Gráfico abaixo ilustrativo exemplifica o número de atendimentos esperados de especialidades médica IBJ no mês de abril, levando em consideração a quantidade de dias úteis, e os feriados.

No gráfico constam duas legendas, a cor azul representa a quantidade de consultas agendadas e na cor vermelha os pacientes que compareceram a unidade. O termo efetivado significa a presença do munícipe na unidade.

## PRODUÇÃO MÉDICA ABRIL 2021 - IBJ

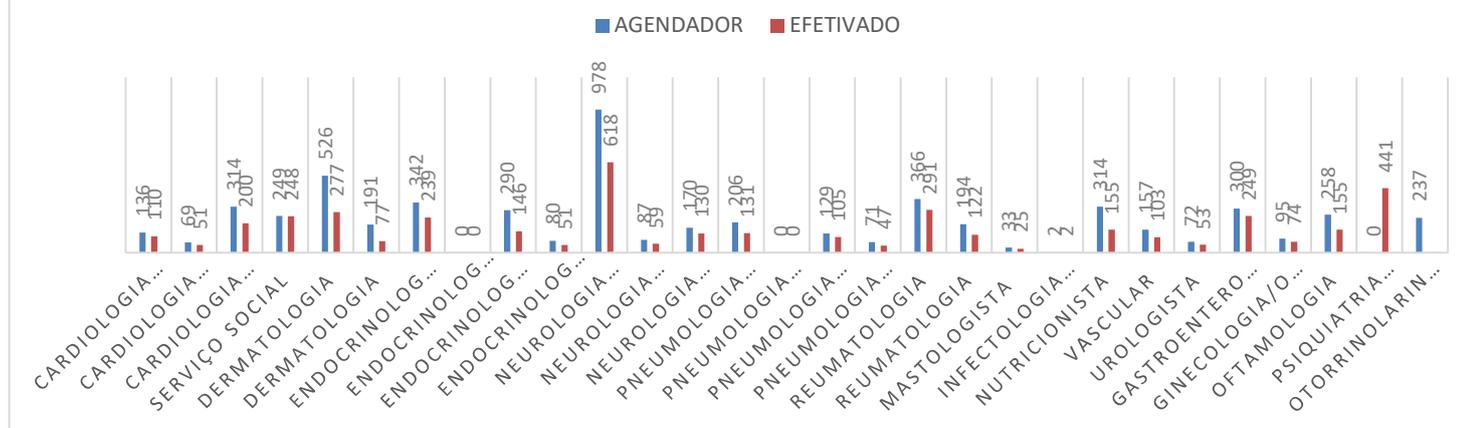


Tabela 2. Evolução de abril, atendimento de 1º consulta, retornos e faltas.

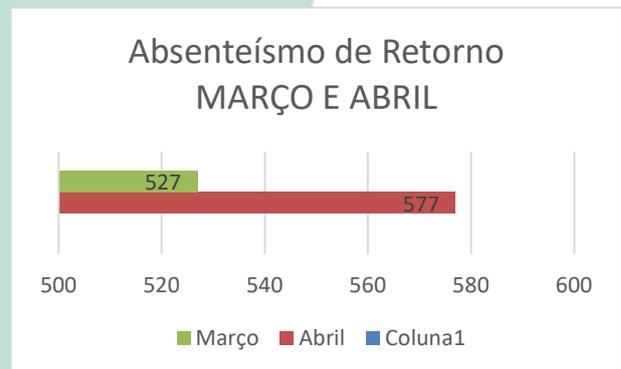
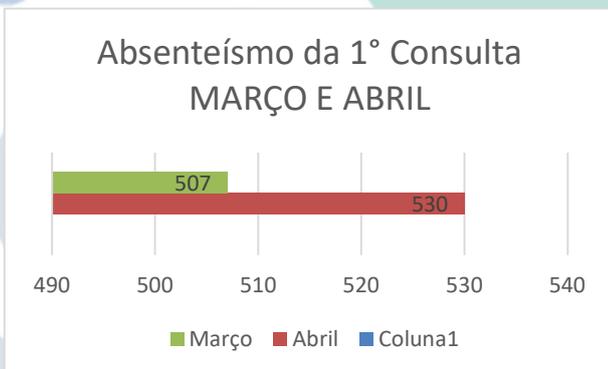
MÉDICOS CIS				ABRIL					
MÉDICOS CIS	ESPECIALIDADE	CRM	OBS	1ª CONSULTA			RETORNO		
				AGENDADOS	REALIZADOS	FALTAS	AGENDADOS	REALIZADOS	FALTAS
ALICE TUANNE REZENDE MARQUES	DERMATOLOGIA	197.549	IBJ	119	47	72	100	79	21
DEBORA NEVES COSTA JOI	OTORRINOLARINGOLOGISTA	176.625	IBJ	36	30	6	201	136	65
EDUARDO MIOLO DE CARVALHO	UROLOGISTA	168666	IBJ	1	1	0	71	52	19
ENOQUE FORTES DE ALBUQUERQUE	GASTROCIRURGIA E COLOPROCTOLOGIA	48.524	IBJ	25	16	9	274	233	41
FABIANE BERRUEZO BARB	CARDIOLOGIA INFANTI	109196	IBJ	7	7	0	62	44	18
GUSTAVO HENRIQUE	OFTALMOLOGIA		IBJ	57	37	20	68	40	28
JACKSON GOMES MARQUES	PNEUMOLOGISTA	78.176	IBJ	13	13	0	150	118	32
JOSE CANATO NETO	CIRURGIA	43.482	IBJ	9	8	1	10	10	0
JULIANA IWAMOTO	REUMATOLOGISTA	179062	IBJ	0	0	0	211	261	-50
LAIS FARRAPO DE BARROS LEITE	REUMATOLOGISTA	168189	IBJ	23	16	7	104	80	24
LETICIA DA SILVA CRUZ	DERMATOLOGIA	196.078	IBJ	19	9	10	21	12	9
LUCAS DE MATOS BALMANT BERBERT	NEUROLOGIA INFANTIL	202.554	IBJ	39	21	18	47	38	9
LUCIANA VITTURI VIANA	DERMATOLOGIA	152.297	IBJ	57	22	35	59	45	14
MARCELO EDUARDO SETTE DOS SANTOS	NEUROLOGIA	89.596	IBJ	66	18	48	150	125	25
MARCOS VINICIUS OLIVEIRA MARQUES	NEUROLOGIA	186.041	IBJ	48	30	18	293	226	67
NAYARA ALMEIDA FERREIRA	NUTRICIONISTA	3-57497	IBJ	118	34	84	196	121	75
PAULA BARROS BANDEIRA	OFTALMOLOGIA	123561	IBJ	81	39	42	52	39	13
POLIANNA MARIA RONCHI REDIVO	ENDOCRINOLOGISTA	160.119	IBJ	100	51	49	166	134	32
RAFAEL ARAUJO RIBEIRO	CARDIOLOGIA	187.622	IBJ	1	1	0	135	109	26
SAMARA RIBEIRO CAVALERI	ASSISTENTE SOCIAL	53.476	IBJ	2	2	0	117	116	1
SERGIO ERNETO COSTA GONÇALVES	INFECTOLOGISTA INFANTIL	69.726	IBJ	1	1	0	1	1	0
THIAGO ABRAHÃO DE OLIVEIRA	NEUROLOGIA	210.745	IBJ	126	45	81	218	175	43
TUÍLA CAMPOS DE SOUZA	DERMATOLOGIA	152.220	IBJ	42	12	30	73	51	22
YURE ALVES RODRIGUES	ENDOCRINOLOGISTA	185.450	IBJ	6	6	0	70	48	22
YURI LIMA NEHRER	GINECO/OBSTETRICIA	148.712	IBJ	5	5	0	90	69	21
				1.001	471	530	2.939	2.362	577

No mês de abril o absenteísmo das primeiras consultas médicas, e retornos de especialistas do IBJ totalizaram em 1.034 faltas, conforme o gráfico abaixo representa.



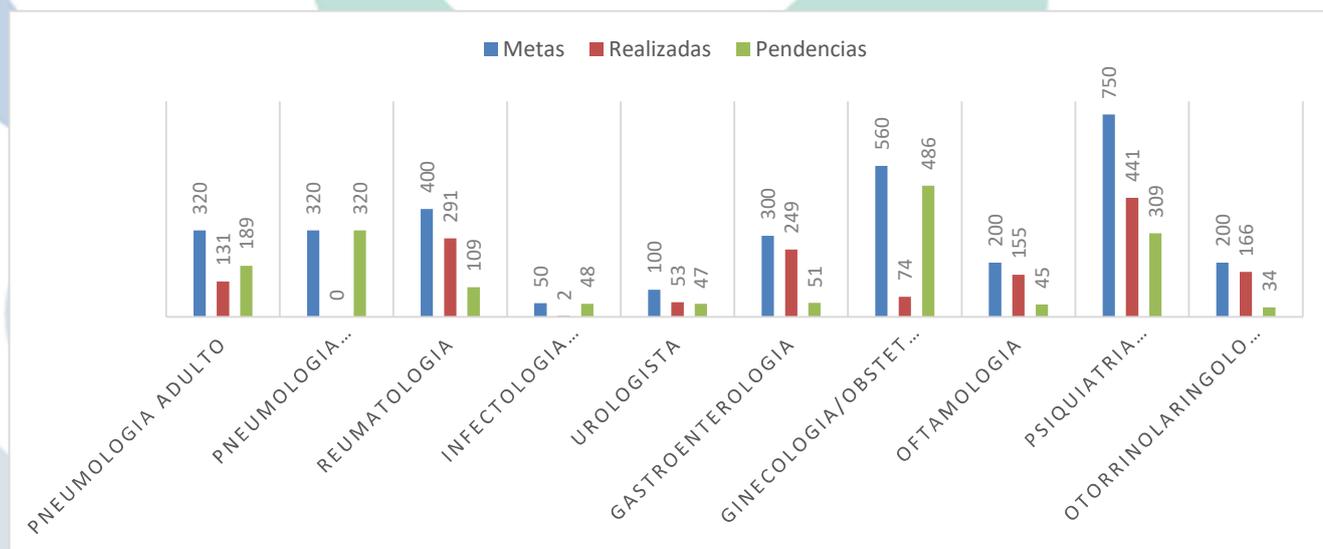
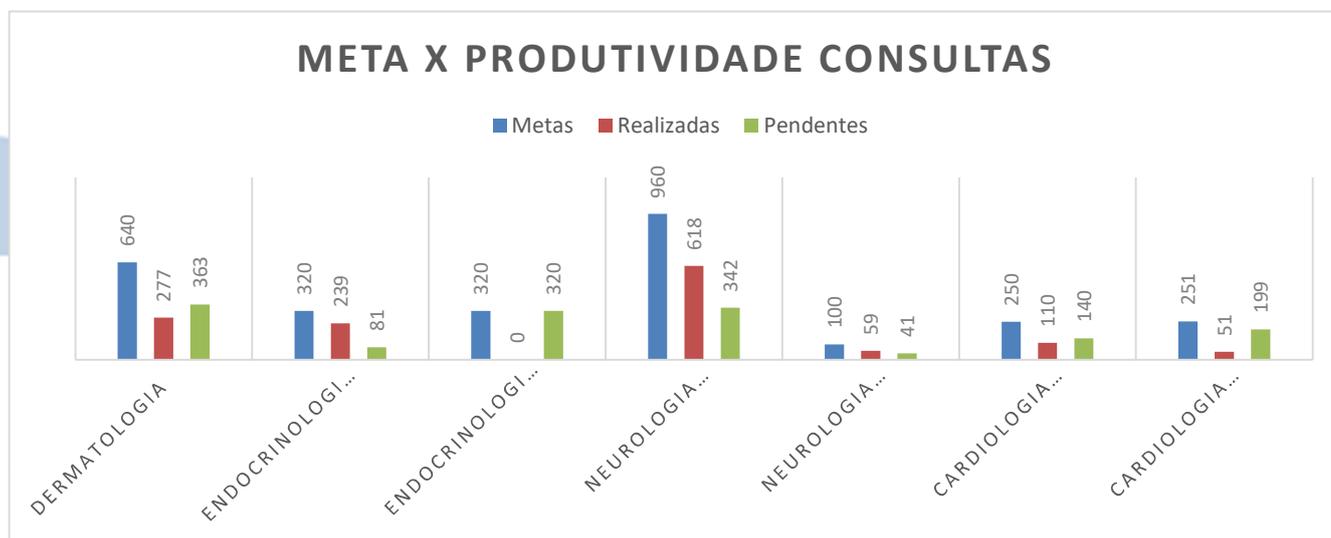
O gráfico acima demonstra o percentual de absenteísmo, sendo representados por primeira consulta na cor azul 48%, e pela cor vermelha 52% e conclui-se que, o índice de faltas de retorno foi maior comparado com o de primeira consulta no mês de abril 2021.

Abaixo, o comparativo do índice de absenteísmo de primeira consulta e de retorno do mês de abril comparado com o mês de março de 2021. Vide legendas.

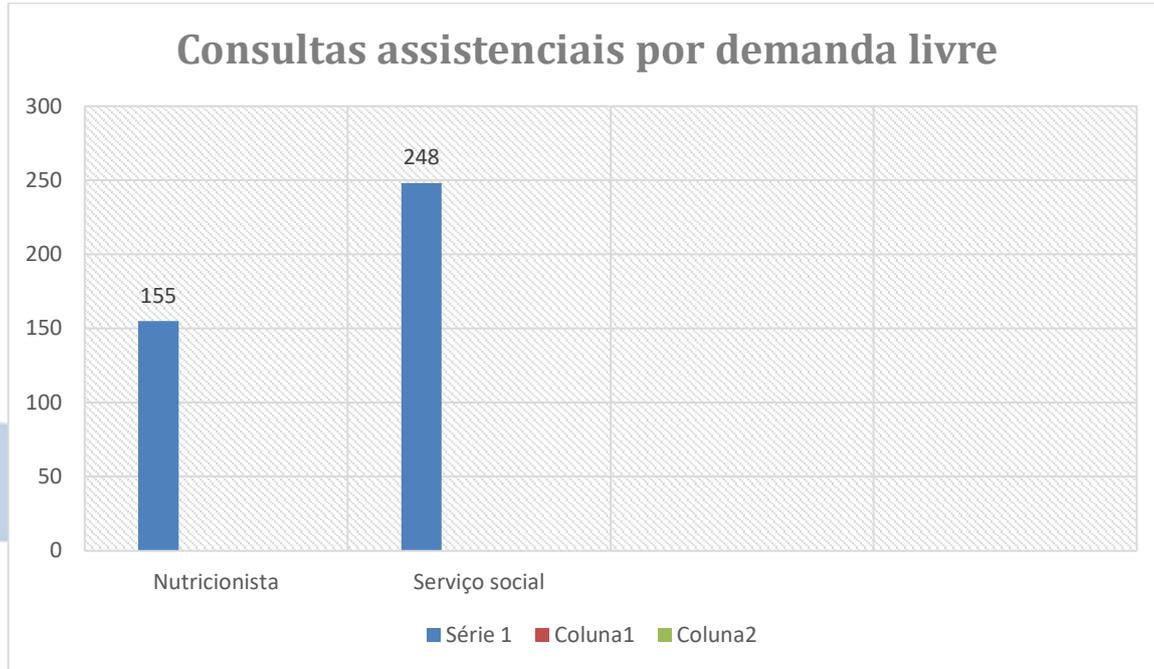


## 1.2 Meta X Produtividade

A relação Meta X Produtividade Mensal dos especialistas IBJ, onde, foram atualizadas e reanalisadas conforme ao número de dias úteis disponíveis no mês de avaliação. Ou seja, a meta estipulada de 5150 consultas mês estão para 20 dias úteis no mês, logo, caso tenhamos feriado ou ponto facultativo, essa meta é recalculada. Respeitando o número de pacientes por atendimento preconizados pelo Ministério da Saúde e o distanciamento social devido ao COVID-19 a produtividade é demonstrada em forma de gráfico a baixo.



As Especialidades Assistenciais – Nutrição e Serviço Social estão como Procedimentos “Consulta Médica”, porém são Consultas Assistenciais e não possuem meta estipulada, atendendo a “demanda livre”.



O gráfico acima representa a quantidade de atendimentos das consultas assistenciais: nutricionista totalizando 155 atendimentos ao mês; e serviço social 248 atendimentos mês.

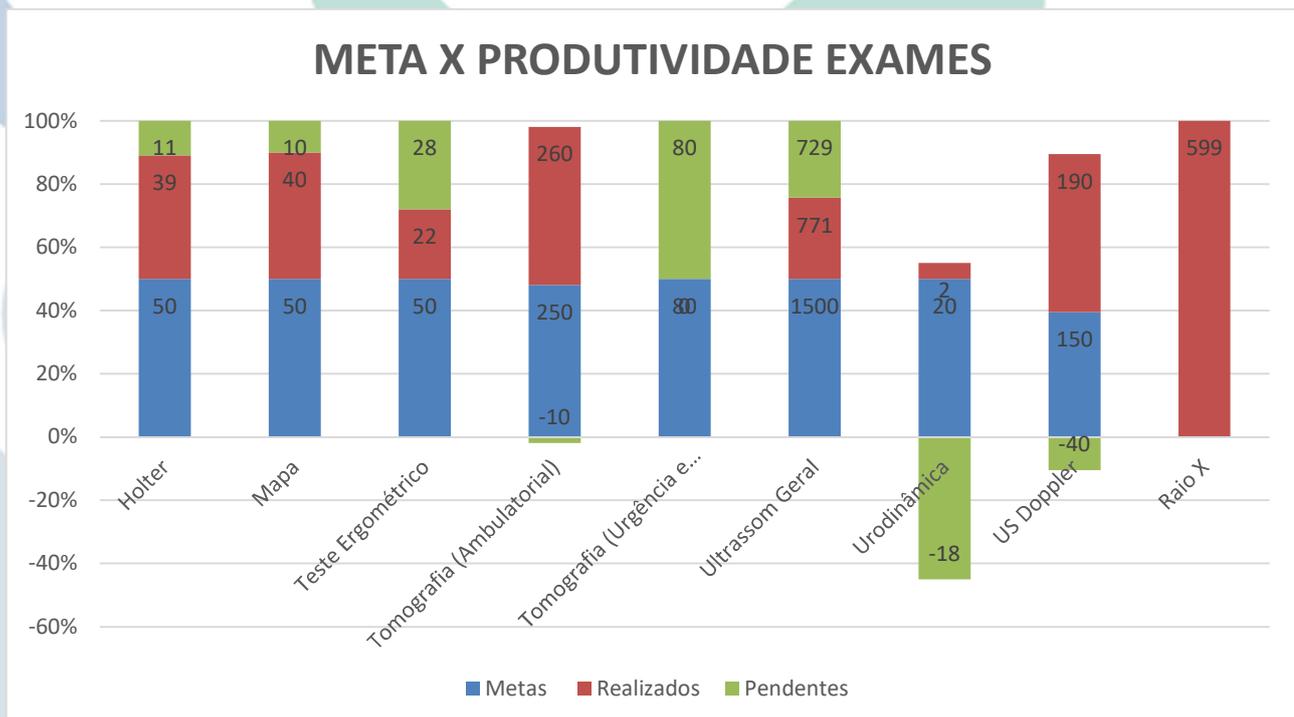
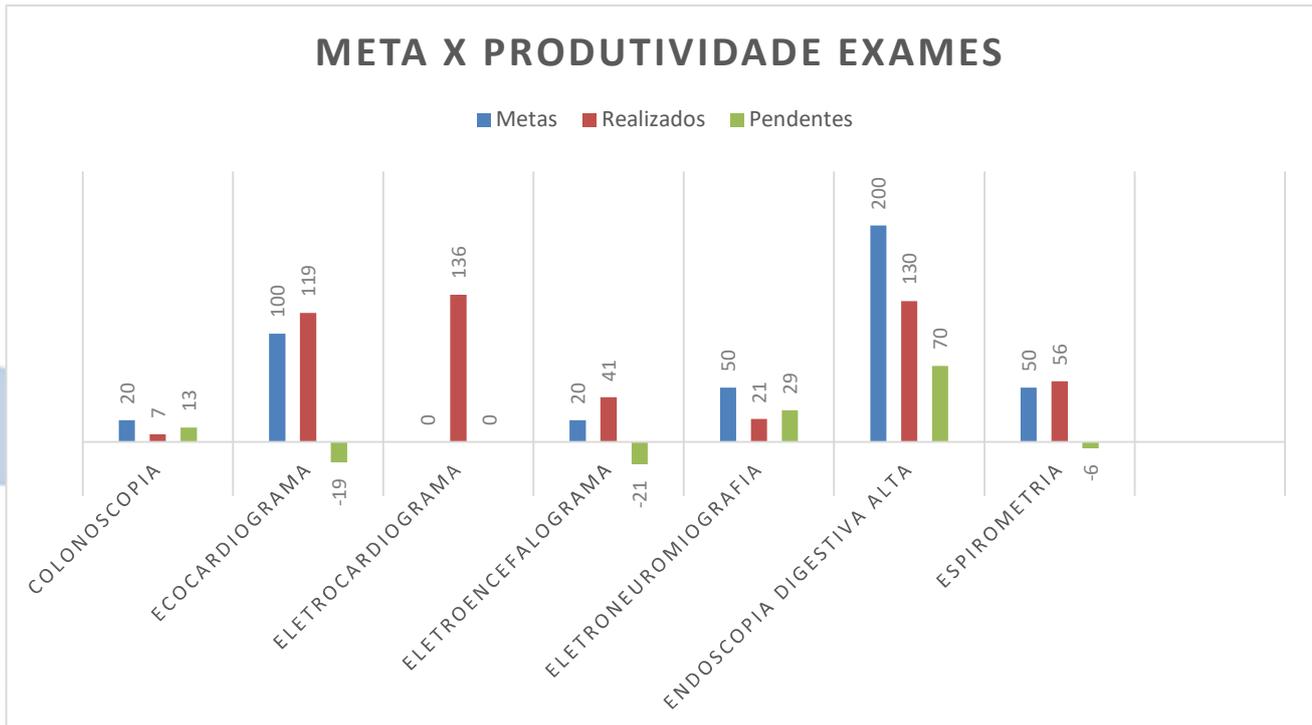
**Tabela 3. Estudo Comparativo total e exames.**

<u>Especialidade</u>	<u>IBJ/PREFEITURA</u>	<u>Meta</u>	<u>agendados</u>	<u>Realizado atual</u>	<u>Pendentes</u>
Cardiologia Adulto	IBJ	250	136	110	140
Cardiologia Infantil	IBJ		69	51	-51
Serviço Social	IBJ	Livre Demanda	249	248	248
Dermatologia	IBJ	640	526	277	363
Endocrinologia Adulto	IBJ	320	342	239	81
Endocrinologia Infantil	IBJ		0	0	
Neurologia Adulto	IBJ	960	978	618	342
Neurologia Infantil	IBJ	100	87	59	41
Pneumologia Adulto	IBJ	320	206	131	189
Pneumologia Infantil	IBJ		0	0	
Reumatologia	IBJ	400	366	291	109
Infectologia Infantil	IBJ	50	2	2	48
<b>Nutricionista</b>	IBJ	Livre Demanda	314	155	155
Urologista	IBJ	100	72	53	47
Gastroenterologia	IBJ	300	300	249	51
Ginecologia/Obstetrícia (Unidade externa)	IBJ	560	95	74	486
Oftalmologia	IBJ	200	258	155	45
Psiquiatria (Unidade externa)	IBJ	750	0	441	309
Otorrinolaringologia	IBJ	200	237	166	34
<b>TOTAL CONSULTAS MÊS IBJ</b>		<b>5150</b>	<b>4237</b>	<b>3319</b>	<b>2637</b>

<u>Especialidade</u>	<u>IBJ/PREFEITURA</u>	<u>Meta</u>	<u>Realizado atual</u>	<u>Pendentes</u>
Colonoscopia	IBJ	20	7	13
Ecocardiograma	IBJ	100	115	-15
<b>Eletrocardiograma</b>	IBJ	Livre Demanda	136	136
Eletroencefalograma	IBJ	20	44	-24
Eletroencefalograma com sedação	IBJ	30	0	30
Eletroneuromiografia	IBJ	50	21	29
Endoscopia Digestiva Alta	IBJ	200	83	117
Espirometria	IBJ	50	36	14
Holter	IBJ	50	35	15
MAPA	IBJ	50	34	16
<b>Raio-X</b>	IBJ	Livre Demanda	599	599
Teste Ergométrico	IBJ	50	22	28
Tomografia (Ambulatorial)	IBJ	250	260	-10
Tomografia (Urgência e Emergência)	IBJ	80	0	80
Ultrassom Geral	IBJ	1500	771	729
Urodinâmica	IBJ	20	2	18
US Doppler	IBJ	150	190	-40
<b>Exames Laboratoriais</b>	IBJ	Livre Demanda	5110	5110
<b>TOTAL EXAMES MÊS IBJ</b>		<b>2620</b>	<b>7465</b>	<b>6845</b>

### 1.3 Meta X Produtividades nos exames

A meta x produtividades dos exames para melhor compreensão, também são demonstrados através de gráficos ilustrativos.



Os gráficos acima exemplificam as metas dos exames realizados no CIS, na cor azul; o índice de exames realizados na cor vermelha, e na cor verde, as vagas pendentes. Raio X e eletrocardiograma (ECG) estão descritos somente na cor vermelha (realizados) por não possuírem uma meta estipulada, considerados como exames de “demanda livre”.

## 1.4 PLANO DE AÇÃO

Apresento o plano de contingência como forma de precaver sobre possíveis adversidades com os especialistas que possam interferir diretamente no compromisso em que temos com os munícipes de Itapevi em atendimento ao CIS, remanejando os mesmos de forma em que possamos garantir os atendimentos na unidade, evitando danos nos agendamentos de consultas e de exames.

### PLANO DE CONTINGÊNCIA

#### Apresentação

Este plano de contingência é o documento guia que define as medidas a serem tomadas em possíveis remarcações de consultas, cancelamentos de agendas e faltas médicas.

As diretrizes que aqui serão apresentadas têm por objetivo auxiliar os profissionais da regulação a tomada de decisões programadas ou urgentes em algumas situações peculiares e a orientação do setor da recepção aos usuários.

#### ESTRUTURA DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

As ações e medidas aqui elencadas serão traçadas em nível de resposta, e terão por objetivo evitar danos aos pacientes, através do cuidado com nossos munícipes.

No que diz respeito a consultas e exames:

- Profissional avisou no mesmo dia que não irá atender por motivos de saúde ou pessoais:

As ações tomadas serão imprimir toda a agenda do profissional e tentar contato com todos os pacientes em todos os telefones do sistema. E se mesmo assim os pacientes vierem a regulação deve apresentar esse documento ao munícipe, reagendar essa consulta na data mais próxima e atualizar os telefones do cadastro.

- Profissional avisou mais de um mês que irá sair de férias ou licença prêmio:

As ações tomadas serão imprimir todos os dias de atendimento desse profissional, conferir se existem liberações para a secretaria de saúde e efetuar o bloqueio. Tentar contato com esses pacientes 3 vezes em horários diferentes e remanejar para dias alternativos que exista vagas disponíveis. Lembrando que nosso maior problema são os telefones errados e que não existem.

- Profissional avisou duas semanas antes que precisa alterar o dia de atendimento:

As ações tomadas serão imprimir a agenda do profissional e realizar as tentativas de contato para realizar o reagendamento do mesmo. Lembrando que todas essas agendas são arquivadas.

As ações a serem tomadas são basicamente iguais nas situações, a única coisa que muda são os prazos e tentativas de contato. Mais nenhum paciente sairá prejudicado, todos serão reagendados.

### **No que diz respeito ao absenteísmo de consultas e exames:**

- Abertura de agenda extra de espirometria na última semana do mês caso não alcançarmos a meta mensal;
- Abertura de agenda extra de teste ergométrico na última semana do mês caso não alcançarmos a meta mensal perante a possibilidade de médico habilitado para realização do exame;
- Contato direto com pacientes via CIS e via SMS agendados para: endoscopia, colonoscopia, urodinâmica, teste ergométrico, espirometria, visando CONFIRMAÇÃO de data, horário e preparo.
- Aumentar a porcentagem de vagas para a SMS para as consultas e exames que constam demanda baixa no CIS.

### **CONCLUSÃO**

A gestão tem um papel de extrema relevância de articulação, coordenação e tomada de decisões diante do cenário, devendo realizar um planejamento adequado, com monitoramento e avaliação constantes, a fim de fazer com que o processo aconteça da melhor forma possível.

Perante os resultados dos indicadores do mês de abril -2021 a utilização do plano de contingência será utilizada criteriosamente a fim de reduzir e zerar os indicadores de absenteísmo no Centro Integrado de Saúde.

## Considerações

É de livre demanda as consultas assistenciais, denominadas como consultas médicas: Nutricionista e assistente social. Em abril foram realizados 155 atendimentos com a nutricionista, e 248 com a assistente social. As Especialidades Médicas: Ginecologista/Obstetrícia e Psiquiatria são especialidades que prestam atendimentos externos, em outras unidades, e estão demonstradas no gráfico de meta x produtividade de consultas. Em relação as metas mensais de consultas, as colunas descritas como “pendentes” indicam as vagas em aberto, visto que, as demandas das seguintes especialidades do CIS e da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) estão escassas: Cardiologista adulto e infantil, reumatologista, infectologista infantil, urologista, endocrinologista adulto e infantil e gastroenterologista.

Os índices de absenteísmo de primeira consulta e de retorno foram maiores em abril comparados com o mês de março de 2021, e foram maiores em abril nos retornos comparados as primeiras consultas.

É de livre demanda a realização dos exames de Raio X, ECG, e Exames laboratoriais. Não foi estipulado meta em edita para tais exames. Em abril foi realizado 5.110 exames laboratoriais de segunda a sexta-feira das 07:00h as 09:00h; 136 exames de Eletrocardiograma e 599 Raio X do dia 05/04/2021 ao dia 30/04/2021; visto que, o CIS não funcionou nos dias 01,02 e 21 de abril de 2021 devido aos feriados. Em relação as metas mensais de exames/procedimentos, as colunas descritas como “pendentes” indicam as vagas em aberto. Em relação a indicadores, a demanda de urodinâmica pelo CIS e pela SMS também está escassa desde março de 2021, e a média mensal de procedimentos realizados varia de 2 a 5 exames ao mês.

Como justificado anteriormente, não realizamos o exame de Eletroencefalograma com sedação. Para a realização desse exame precisaríamos dispor de uma sala de emergência individual, um médico anestesista plantonista, e uma ambulância para transferência. Em contrapartida, conforme tabela de exames, em março realizamos 49 exames de Eletroencefalograma sem sedação como uma forma de compensação da não realização do exame de Eletroencefalograma com sedação.

Itapevi, 05 de maio de 2021.

---

Instituto Bom Jesus – IBJ

Gerente Administrativa Eliane Felício