Razão Social: Instituto Alpha de Medicina para Saúde - CNPJ: 14.512.229/0001-10

Endereço: Avenida Conselheiro Nébias, nº 703 / CJ 2501, Boqueirão - Santos/SP CEP.: 11045-003

Telefone: (13) 3322-7379 / E-mail: contato@alphainstituto.com.br

Site: *www.alphainstituto.com.br*

PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL

LARANJAL PAULISTA

DEZEMBRO/2019

Sumário

1. ROTINAS ADMINISTRATIVAS 4

2. ROTINAS DA COORDENAÇÃO 5

3. METAS QUANTITATIVAS 7

3.1.1. Quadro de metas Previstas x Realizadas 7

3.1.2. Gráfico dos dados: 8

3.1.3. Justificativas 11

3.2. Atividades do enfermeiro assistencial: 12

3.2.1. Quadro de metas Previstas e Realizadas 12

3.2.2. Justificativas 13

3.3. Atividades da equipe de enfermagem 13

3.3.1. Quadro 13

3.3.2. Gráfico dos dados: 15

4. METAS QUALITATIVAS 17

3.4. Participação de usuários em atividade Educativa 18

3.4.1. Centro de Saúde II 18

3.4.2. Unidade de Saúde de Vila Zalla 18

3.4.3. Unidade de Saúde da Ponte 19

3.4.4. Unidade de Saúde São Roque 20

3.4.5. Unidade de Saúde de Maristela 22

3.5. Acompanhamento das pessoas em atendimento de fisioterapia domiciliar 24

3.6. Implantação ou Revisão de Protocolos Assistenciais 24

3.7. POP 25

3.8. FLUXOGRAMA 25

3.9. Qualificação dos profissionais médicos e não médicos na Atenção Básica 25

3.10. Satisfação dos Usuários 25

3.10.1. Relatório de Satisfação do Cliente - CSII 26

3.10.2. Relatório de Satisfação do Cliente - Vila Zalla 26

3.10.3. Relatório de Satisfação do Cliente – Ponte 26

3.10.4. Relatório de Satisfação do Cliente - São Roque 26

3.10.5. Relatório de Satisfação do Cliente - Laras 26

3.10.6. Relatório de Satisfação do Cliente - Maristela 26

A Unidade recebeu só elogio. 26

3.11. Pagamentos dos encargos trabalhistas dos funcionários 26

3.12. Transmissão dos dados de informação para o Ministério da Saúde na AB 26

5 – SISTEMA 27

5.4. Histórico das consultas de cada paciente 27

5.6. Gestão de Estoque 27

6 - ANEXOS 30

De acordo com o Termo Aditivo ao Contrato de Gestão n.º12 firmado em 01 de março de 2018 com a Prefeitura Municipal de Laranjal Paulista–SP, apresentamos o relatório das atividades realizadas pelo Instituto Alpha de medicina para a Saúde no mês de dezembro/2019.

1. ROTINAS ADMINISTRATIVAS

O Instituto Alpha acompanha diariamente a rotina de atendimento nas Unidades Básicas fiscalizando o serviço prestado e atendendo às necessidades encontradas em todos os departamentos sob nossa responsabilidade.

O monitoramento de atendimento é feito pela nossa equipe gestora através do sistema, com acesso remotamente de qualquer equipamento (computadores, tablets, smartphones) através de um endereço eletrônico com login e senha de acesso.

Atendemos aos chamados de Tecnologia para solucionar problemas técnicos e dar suporte no atendimento médico, da enfermagem, da recepção e demais setores que usam o sistema CMDPro.

O Instituto Alpha realiza a manutenção dos equipamentos de informática necessários e orientações aos colaboradores que irão operá-los (computadores, impressoras), bem como o fornecimento de resmas de papel sulfite para abastecimento das impressoras que atendem a impressão das fichas de atendimento.

Possuímos uma sede administrativa com profissionais aptos a atender qualquer solicitação que venha das Unidades ou da Secretaria Municipal de Saúde.

Mantemos os nossos colaboradores uniformizados e devidamente identificados com crachá.

No mês de DEZEMBRO/2019, nossa equipe se mobilizou para sanar as dificuldades no que diz respeito ao bom atendimento com a qualidade que desejamos.

Os Profissionais contratados cumprem com a carga horária de acordo com a legislação pertinente e termo de referência.

Quanto à qualidade de atendimento nas Unidades, informamos que a nossa equipe gestora (coordenação administrativa e técnica) acompanha e avalia todo o andamento.

Com relação ao pedido de insumos, informamos que é realizado o controle mensal de materiais com a entrega em cada Unidade de acordo com o solicitado pela gerente após conferência da nossa coordenação.

No presente mês realizamos reunião para alinhar protocolos administrativos, discussão para definir estratégia para a realização da integração com os colaboradores concursados.

2. ROTINAS DA COORDENAÇÃO

Dia 2, na Unidade do CSII os enfermeiros das unidades de saúde CSII – Enfª Ana Elisa e Enf. Donato, Bairro da Ponte – Enfª Cristiane, Vila Zalla – Enfª Sâmela, Maristela – Enfª Regina e São Roque – Enfª Selma juntamente com a Enfª Ana Camila – Instituto Alpha e a Diretora de Coordenação de Saúde do Instituto Alpha a Enfª Adriana estiveram reunidos para discutir sobre alguns temas:

- **Agradecimento aos enfermeiros das Unidades pelo ano que se finda;**
- **Necessidade da reunião interna nas Unidades;**
- **Trabalho do Agente Comunitário de Saúde;**
- **Relatório de grupo e meta;**
- **Avaliação de desempenho;**
- **Dimensionamento de pessoal;**
- **Produção, uso correto do sistema.**

(Ata da Reunião Mensal dos Enfermeiros – **ANEXOI**)

- A Secretaria de Indústria, Comercio e Emprego, em parceria com o Centro Paula Souza, ministram o Curso de Cuidado de Idosos, com o intuito de profissionalizar e proporcionar uma melhor colocação no mercado de trabalho para os munícipes.

No **dia 4** participamos para explicar o fluxo de atendimento nas nossas Unidades, falamos também sobre o atendimento domiciliar pela equipe de saúde, reuniões de grupo que acontecem semanalmente e sempre com orientações pertinentes e atuais. Os alunos fizeram muitos questionamentos os quais respondemos e orientamos.

Dia 12 às 10h estivemos reunidos na Secretaria de Saúde com os **Agentes Comunitários de Saúde**: Daiane – CSII, Bruna – Maristela, Liliane – Vila Zalla, Luzia – São Roque, Denize – Laras, Camila – Ponte e Raphael – CSII, a Enfª Regina – Coordenadora de Saúde e a Enfª Ana Camila – Instituto Alpha para discutirmos sobre providencias solicitadas pela Enfª Regina na reunião anterior: discutimos os números apresentados e também novas solicitações. Com esses números podemos ter uma ampla visão dos usuários do nosso serviço, os quais fazem uso de: materiais para cuidados domiciliares, curativos, concentrador de O2, fraldas, suplementos alimentares, além de saber quantos hipertensos, diabéticos, gestantes temos em cada Unidade. Tendo esses números podemos ter ações direcionadas para determinada região, estando mais próximo do nosso usuário conseguiremos ter uma Saúde de qualidade com prevenção, promoção, diagnostico, tratamento e reabilitação.

Na Secretaria de Saúde, dia 17 as 14h as representantes da Vigilância Sanitária a Edilene, Mirian, Liamar apresentaram para a Marlene - Secretaria de Saúde e a Ana Camila – Enfª Instituto Alpha, o relatório de visita realizado na Unidade de Laras no dia 09/12/2019.

Após a reunião imediatamente foram tomadas providencias para solução dos apontamentos, exemplo: retirada de papéis fixados fora do mural, biombos, limpeza adequada dos ventiladores, reesterilização de instrumentai para identificação correta,

retirado do aparelho de RX, preenchimento da planilha de acompanhamento de temperatura periodicamente.

A Coordenação Técnica e administrativa juntamente com a Secretaria de Saúde organizaram o atendimento básico de saúde durante o decreto do final do ano. Ficando decidido o funcionamento da Unidade do CSII nos dia 23, 27 e 30 de Dezembro e 03 de Janeiro, com isso suprimos a necessidade dos usuários quando a consultas médicas, atendimento de enfermagem, entrega de medicamentos e vacinas. Os atendimentos domiciliares não sofreram interrupção ou prejuízo aos usuários.

3. METAS QUANTITATIVAS

A seguir apresentamos as metas quantitativas realizadas no período e as justificativas para as que foram alcançadas parcialmente.

Consultas Médicas, Odontológicas e de Fisioterapia.

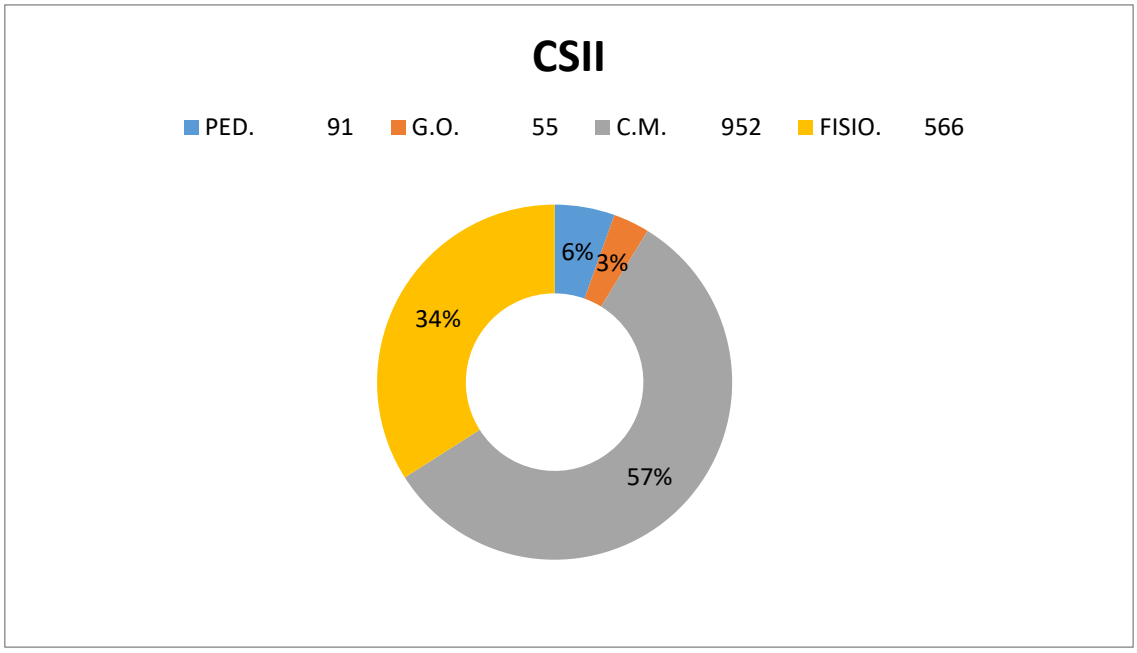
3.1.1. Quadro de metas Previstas x Realizadas

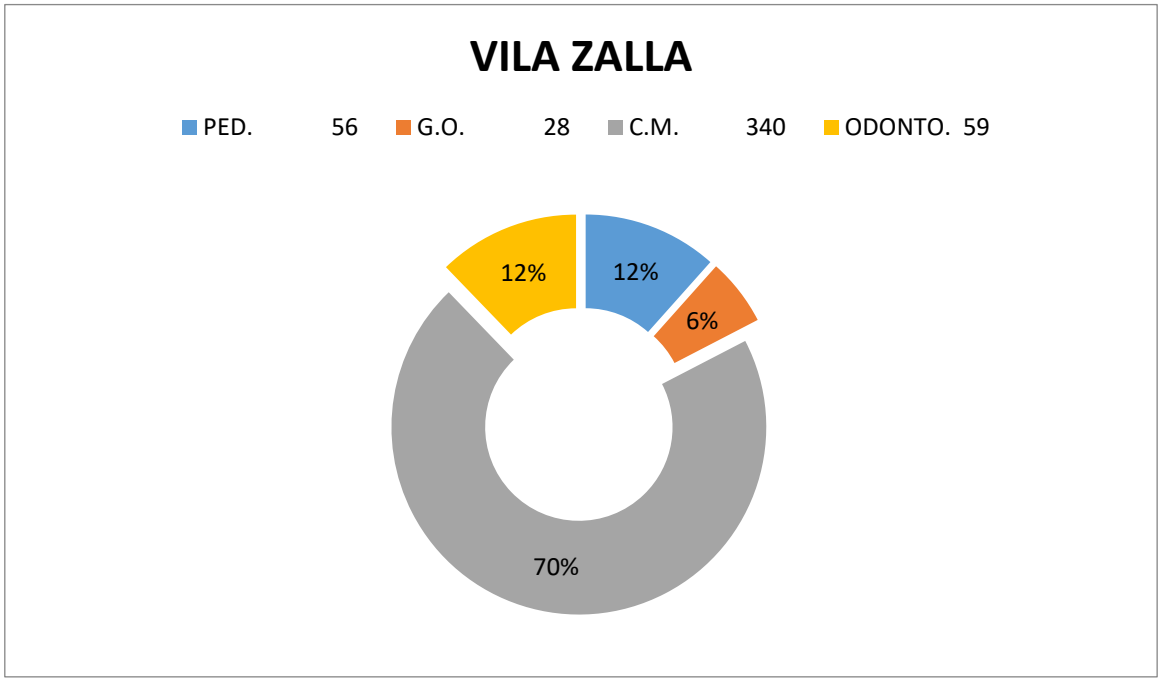
ESPECIALIDADES										
UNIDADE	PED. EPUER.	**META**	GINEC. E OBST.	**META**	CLINICA MÉDICA	**META**	ODONTO	**META**	FISIO	**META**
CSII	91	**480**	55	**315**	952	**1.950**	-	**80**	566	**880**
VILA ZALLA	56	**200**	28	**80**	340	**940**	59	**80**	-	**#**
Bª DA PONTE	67	**200**	28	**80**	144	**360**	54	**160**	-	**#**
SÃO ROQUE	49	**120**	15	**80**	374	**740**	75	**160**	-	**#**
LARAS	6	**200**	-	**#**	158	**300**	17	**80**	-	**#**
MARISTELA	56	**120**	23	**80**	179	**540**	59	**40**	-	**#**
TOTAL POR ESPECIALIDADE	325	**1.140**	149	**635**	2147	**4.830**	264	**600**	566	**880**

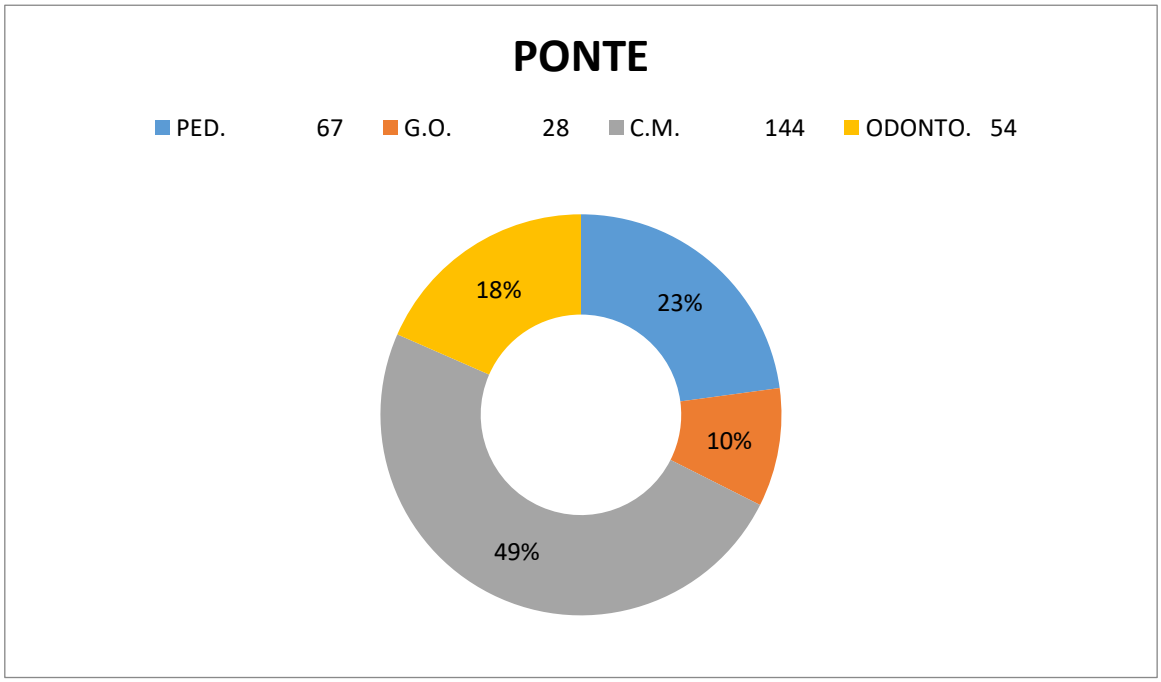
TOTAL DE ATENDIMENTOS – 3451

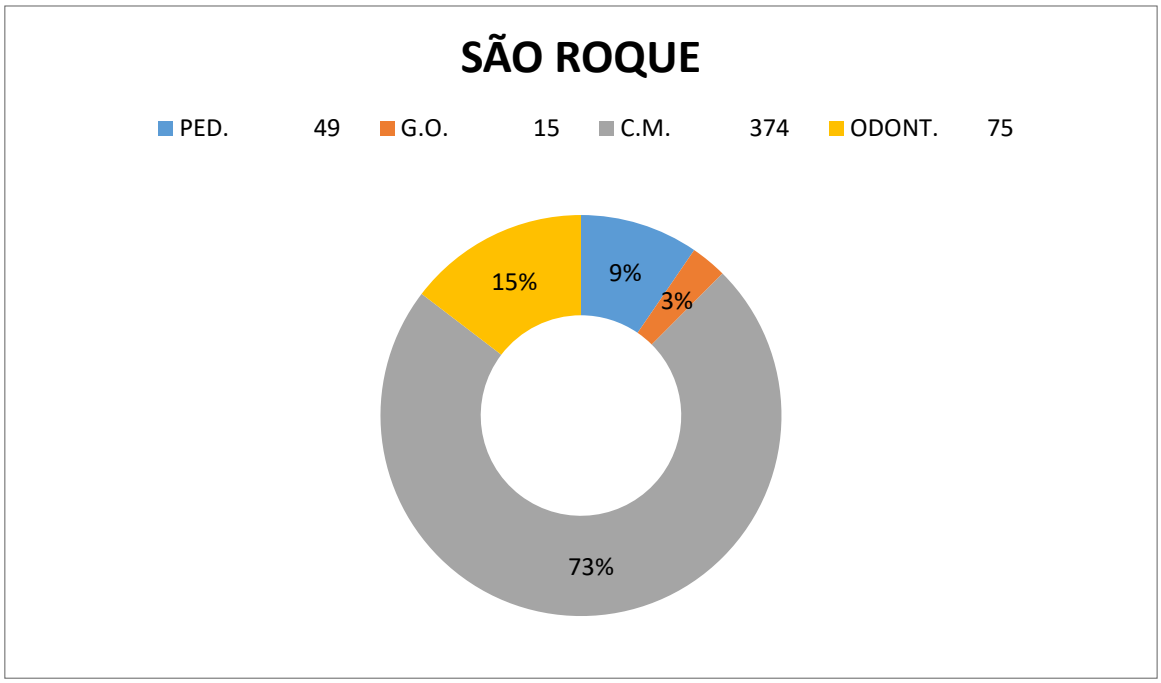
3.1.2. Gráfico dos dados:

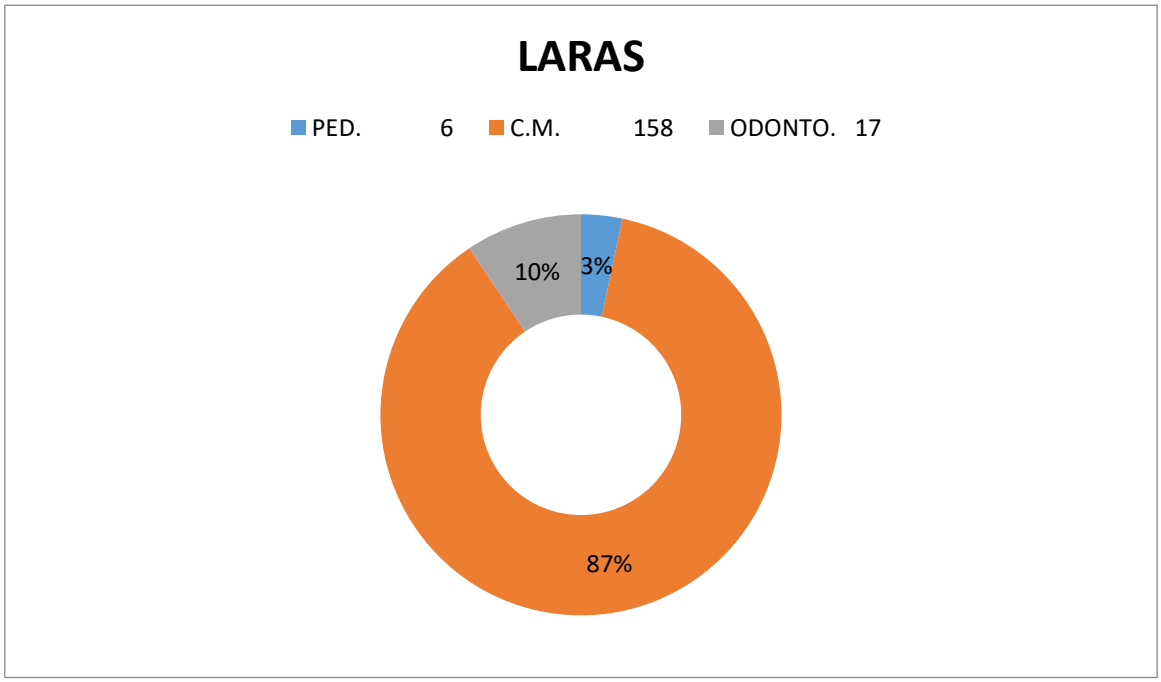
A seguir podem ser observados os gráficos dos atendimentos realizados em cada Unidade referente ao item 3.1.

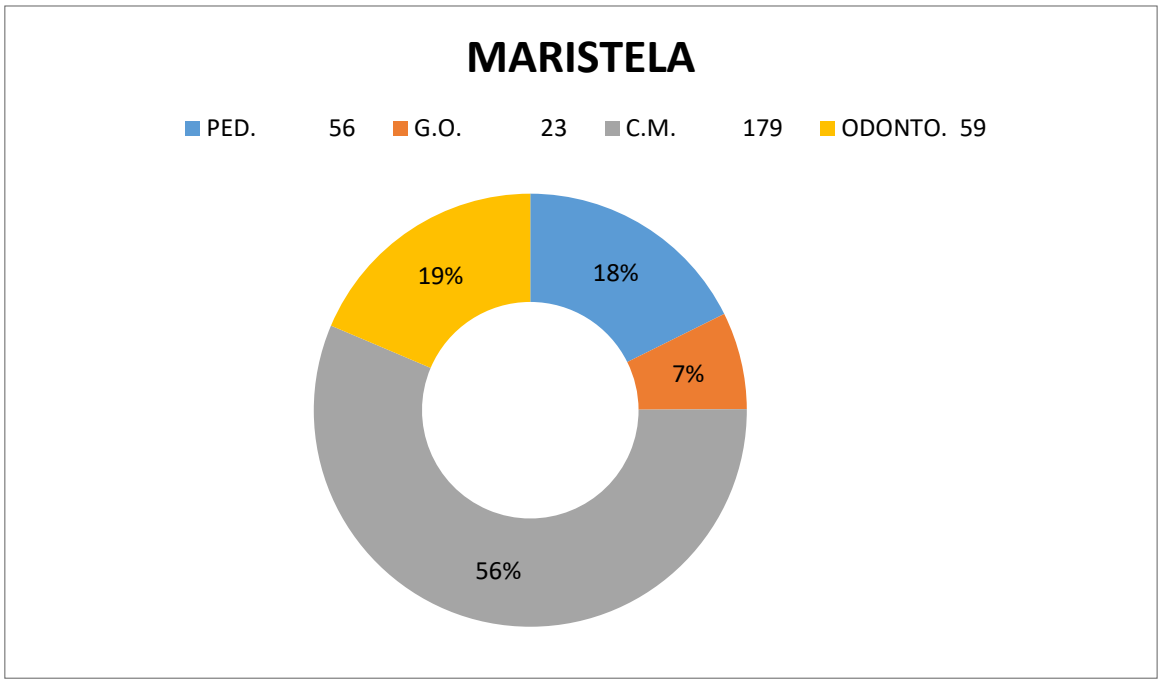


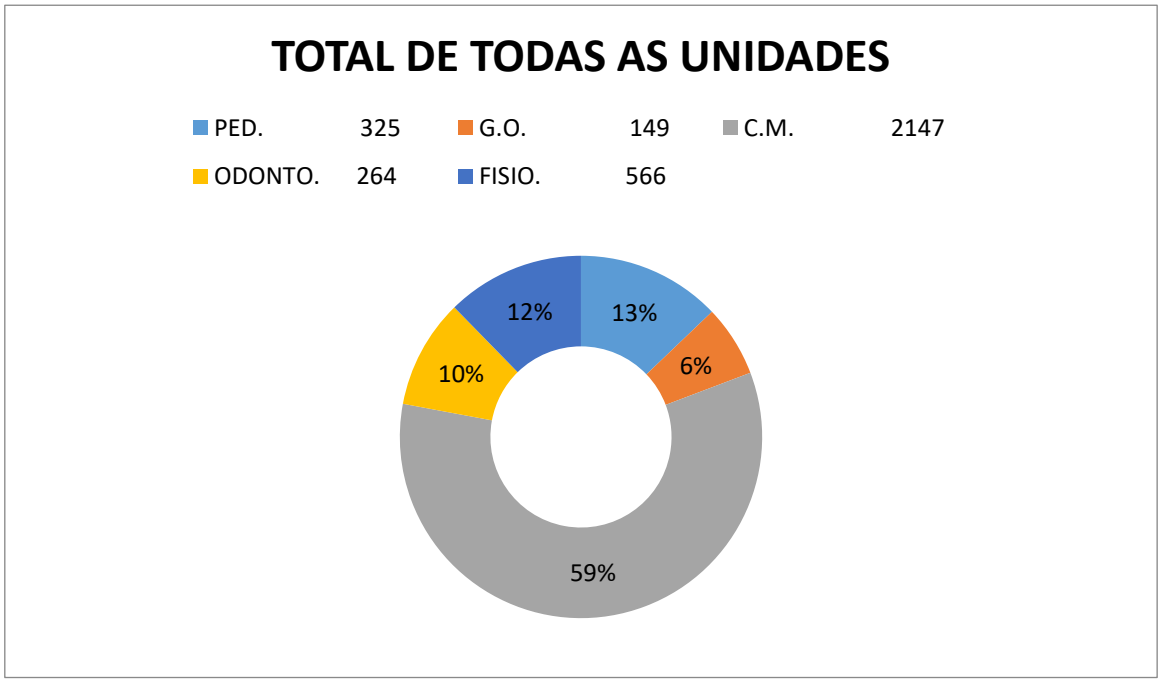



PONTE
PED. 67
G.O. 28
C.M. 144
ODONTO. 54
23%
10%
49%
18%


SÃO ROQUE
PED. 49
G.O. 15
C.M. 374
ODONT. 75
9%
3%
73%
15%


LARAS
PED. 6
C.M. 158
ODONTO. 17
10%
3%
87%


MARISTELA
PED. 56
G.O. 23
C.M. 179
ODONTO. 59
19%
18%
7%
56%



3.1.3. Justificativas

Apresentamos neste item as justificativas das metas que não foram atendidos em sua totalidade.

Informamos que no mês de Outubro, conforme Oficio 196.1 datado em 13/09/2019 o contrato da de gestão 012/2018 foi reduzido, assim algumas especialidades médicas tiveram seus vínculos diminuídos ou cortados.

Na Unidade CSII, foi reduzido 5h diárias de atendimento na especialidade Clinica Médica, o que justifica a meta não ter sido alcançada, o que ocorre também com a especialidade Pediatria, foi cortado o vinculo de 10h semanais, assim as duas especialidades, ficam impossíveis de cumprir a meta estabelecida em Edital.

Também a meta Odontologia na Unidade CSII, na Unidade não existe sala para atendimentos Odontológicos e nem profissional habilitado para tal.

O mesmo acontece na Unidade Ponte, a especialidade Clinica Médica, foi reduzido 50%, o que deve ser feito o mesmo com a meta, ao invés de 360 consultas, ser 180.

Na Unidade de Laras, existe a meta de 200 atendimentos de pediatria, mas a carga horaria do pediatra é de 2 horas semanais, o que segundo o Ministério da Saúde preconiza, com essa carga horaria é possível realizar até 8 consultas por semana.

Sendo assim a meta correta são 32 consultas e não 200.

Apesar de existirem outras metas que não foram atingidas na sua totalidade, informamos que os Profissionais, cumprem a carga horaria conforme o termo de Referencia, o que nos leva a entender que a procura por parte dos Munícipes foi menor que o esperado.

Além de todas as informações a cima já mencionadas no mês anterior, o mês de Dezembro tem a particularidade do Decreto Nº 3.765 de 4 de Novembro de 2019, o qual defere os dias 23, 24 25 26 27 ,30 31 de Dezembro 01, 02 e 03 de Janeiro como Ponto Facultativo. Sendo que para suprir a necessidade de atendimentos básicos aos usuários informamos que a Unidade do CSII prestou atendimento nos dia 23, 27, 30 de Dezembro e 03 de Janeiro realizando: consultas médicas, atendimento de enfermagem, entrega de medicamentos, insumos para cuidados domiciliares e vacinas. Ressaltamos que os atendimentos domiciliares não sofreram interrupção, sem causar qualquer prejuízo aos usuários.

(Decreto Nº 3.765 – **ANEXOII**)

3.2. Atividades do enfermeiro assistencial:

As atividades vem sendo executadas através de atividades educacionais , coleta de papa e demais ações que venham contribuir para o bom atendimento das Unidades de Saúde e na assistência aos usuários. Estão sendo alinhadas junto a Secretaria de Saúde as rotinas do enfermeiro nas unidades

3.2.1. Quadro de metas Previstas e Realizadas

Atividades	**UBS CSII**	**UBS Vila**	**UBS Ponte**	**UBS São Roque**	**UBS Laras**	**UBS Maristela**
Grupos educativos e/ou Educação permanente.	2h/S	2h/S	2h/S	2h/S	2h/S	2h/S
Procedimentos - Papa	10h/S	10h/S	10h/S	10h/S	10h/S	10h/S
Acolhimento	2h/D	2h/D	2h/D	2h/D	2h/D	2h/D
Visita domiciliar	4h/S	4h/S	4h/S	4h/S	4h/S	4h/S
Consultas de Enfermagem	330/M	330/M	330/M	330/M	330/M	330/M

Atividades	UBS CSII	UBS Vila	UBS Ponte	UBS São Roque	UBS Laras	UBS Maristela	TOTAL procedi-mentos
Grupos educativos e/ou Educação permanente.	**2**	**2**	**4**	**3**	**2**	**0**	**13**
Procedimentos - Papa	**4**	**-**	**9**	**-**	**1**	**2**	**16**
Acolhimento	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Visita domiciliar	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Consultas de Enfermagem	**535**	**2**	**45**	**50**	**194**	**106**	

3.2.2. Justificativas

Todos as metas referentes à Atividade do Enfermeiro Assistencial não foram atingidas na sua totalidade, pois o Decreto Nº 3.765 fez com que as Unidades ficassem fechadas do dia 23 de Dezembro ao dia 03 de Janeiro, retornando suas atividades normais somente no dia 06 de Janeiro de 2020.

3.3. Atividades da equipe de enfermagem

3.3.1. Quadro

Atividades	UBS CSII	UBS Vila	UBS Ponte	UBS São Roque	UBS Laras	UBS Maristela	Total Procedi-mentos
Avaliação antropométrica	**240**	**128**	**461**	**157**	**15**	**51**	**1052**
Glicemia capilar	**28**	**46**	**86**	**49**	**32**	**10**	**251**
Administração de medicamentos	**134**	**67**	**60**	**22**	**26**	**72**	**381**
Aferição de pressão arterial	**906**	**373**	**424**	**157**	**171**	**130**	**2161**

Inalação/ nebulização	**20**	**22**	**16**	**-**	**9**	**2**	**69**
Curativo	**76**	**7**	**13**	**8**	**16**	**7**	**127**
Retirada de pontos	**20**	**3**	**9**	**2**	**4**	**-**	**38**
Terapia de reidratação oral	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento com observação em atenção básica	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento de urgência em atenção básica	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento de urgência em atenção básica com remoção	-	-	-	-	-	-	-
Aferição de temperatura corporal	-	-	-	-	-	-	-
Imunização	**869**	-	-	-	-	-	-
Orientação/pré consulta/pós consulta	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento domiciliar	-	-	-	-	-	-	-
Eletrocardiograma	**103**	-	-	-	-	-	**103**
*Outros procedimentos	**25**	**0**	**24**	**13**	**26**	**102**	**190**

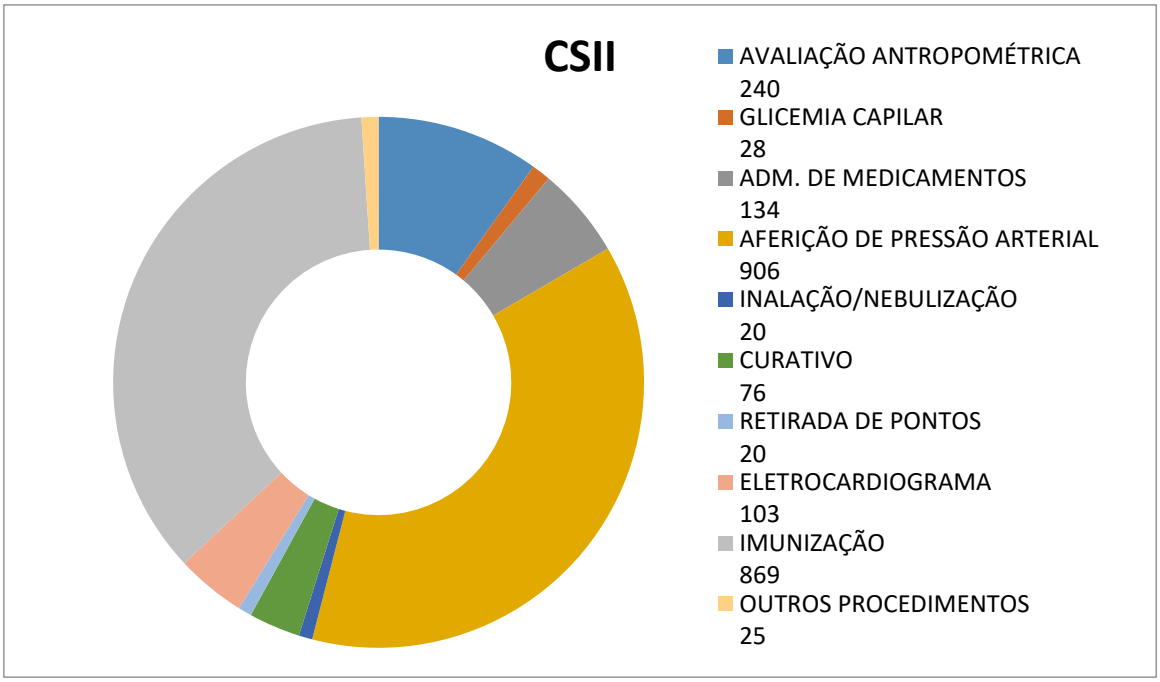
*Outros procedimentos: Todos os testes rápidos e coleta de material para exame laboratorial

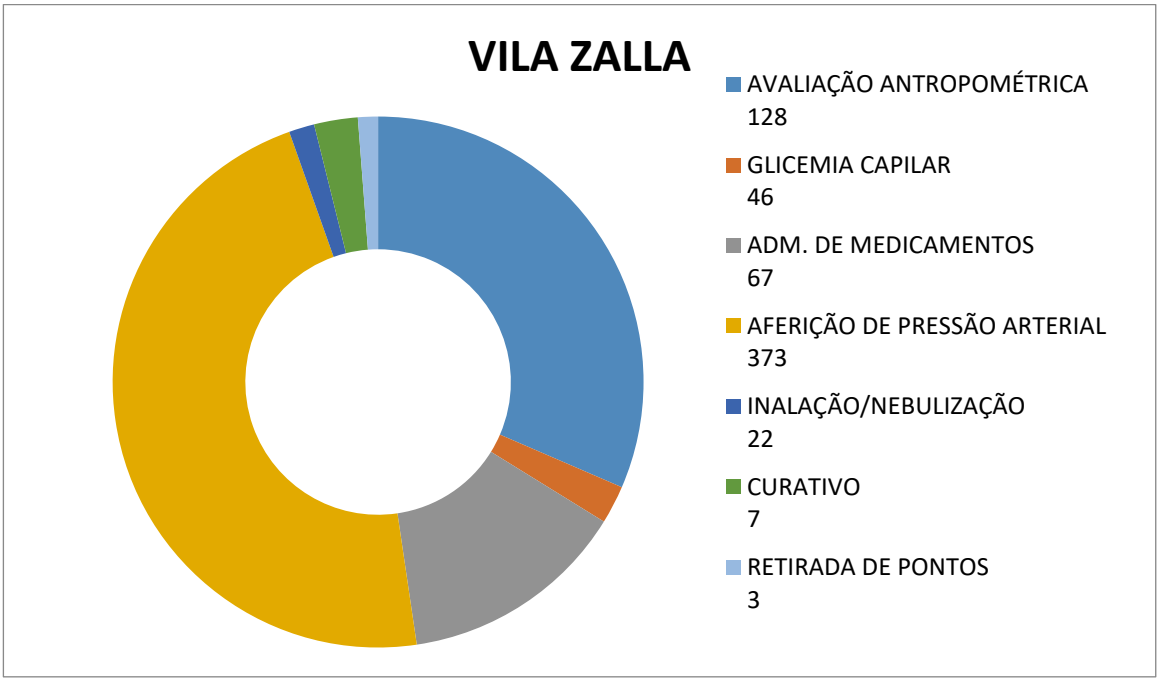
Total de atividades realizadas pela equipe de enfermagem = 5241

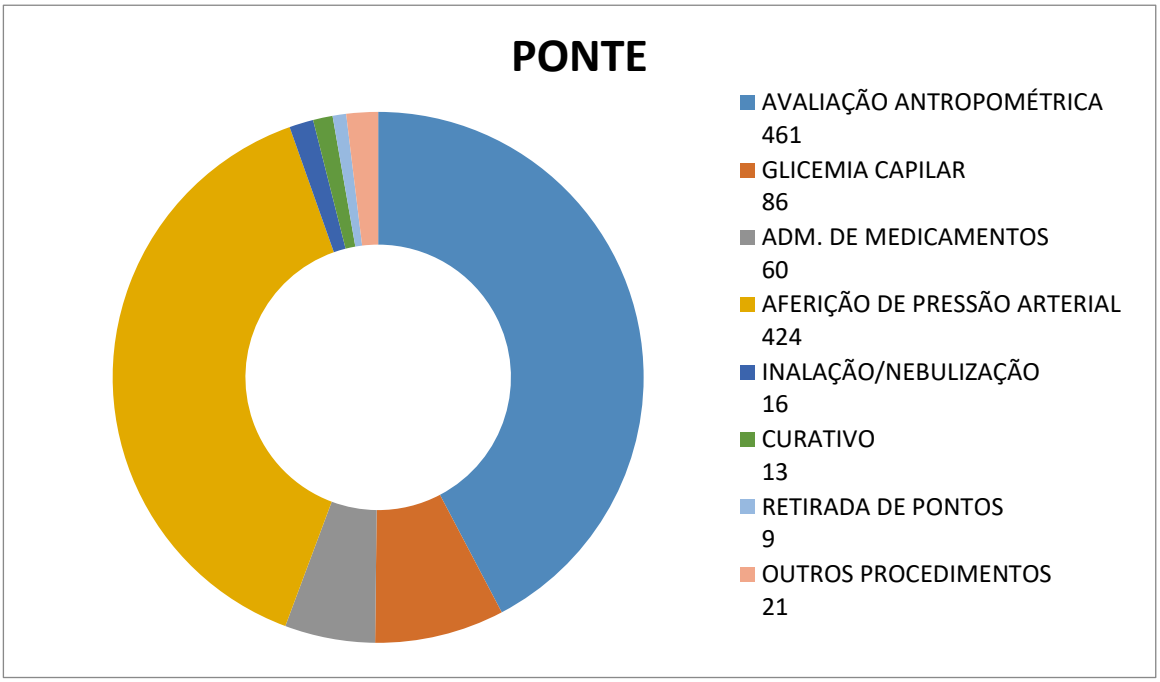
(Relatório consolidado de consultas e procedimentos – **ANEXO II**)

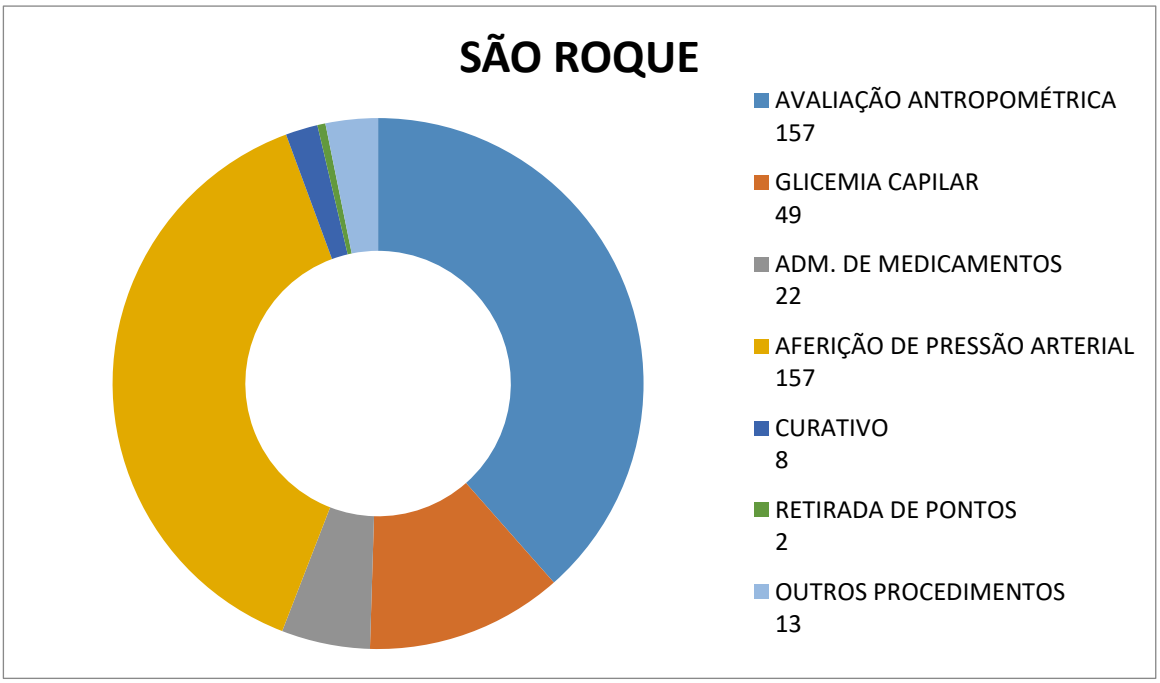
3.3.2. Gráfico dos dados:

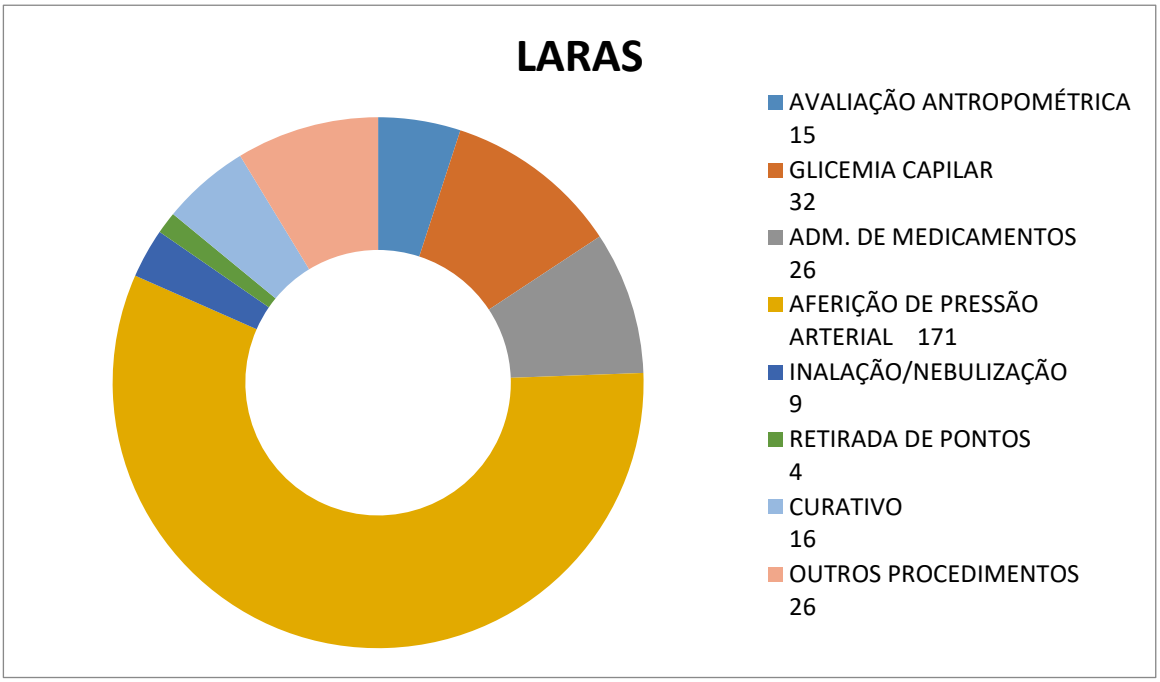
A seguir podem ser observados os gráficos dos atendimentos realizados em cada Unidade referente ao item 3.3.

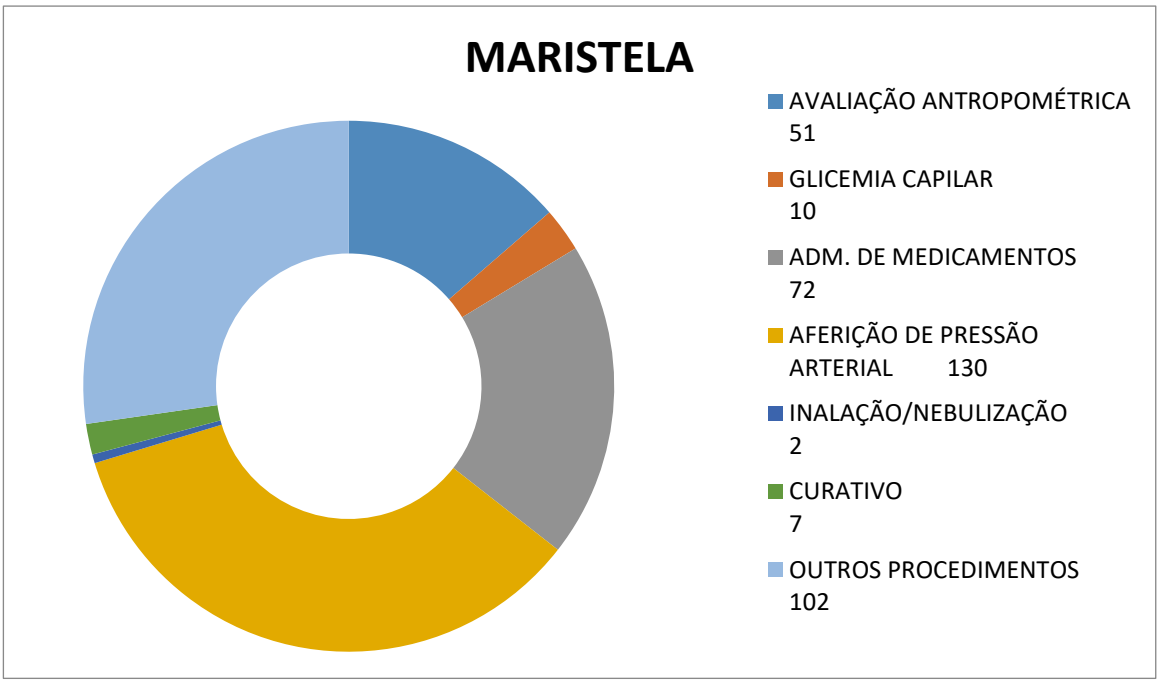





PONTE
AVALIAÇÃO ANTROPOMÉTRICA
461
GLICEMIA CAPILAR
86
ADM. DE MEDICAMENTOS
60
AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL
424
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO
16
CURATIVO
13
RETIRADA DE PONTOS
9
OUTROS PROCEDIMENTOS
21


SÃO ROQUE
AVALIAÇÃO ANTROPOMÉTRICA
157
GLICEMIA CAPILAR
49
ADM. DE MEDICAMENTOS
22
AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL
157
CURATIVO
8
RETIRADA DE PONTOS
2
OUTROS PROCEDIMENTOS
13





4. METAS QUALITATIVAS

3.4. Participação de usuários em atividade Educativa

As ações voltadas a educação preventiva na atenção primária abordando diversos assuntos, tem se mostrado positivo, os usuários participam do tema proposto, instiga ao autocuidado e a corresponsabilidade, promove a autonomia individual, levando-o a refletir sobre suas atitudes e incentivando-os a mudar. Essas ações educativas tem contribuído para prevenção das doenças e promoção da saúde tanto individual quanto coletiva.

Nas unidades o enfermeiro tem estado à frente como educador, mesmo com todos os obstáculos e dificuldades por conta da demanda diária. Ele tem estabelecido vínculo com a população assistida e promovendo uma troca mútua e contínua de conhecimento.

O Instituto Alpha apresenta a seguir as atividades com participação de usuários nos programas educativos nas Unidades.

3.4.1. Centro de Saúde II

Enfª Ana Elisa
Enf. Luiz Donato Beneton

- Atividade 1 - GERAL

DEZEMBRO LARANJA – Palestra de prevenção do câncer de pele.

- Atividade 2 - GERAL

DEZEMBRO VERMELHO – Roda de conversa sobre como se prevenir da AIDS.

(Lista de presença dos usuários participantes – **ANEXOIII**)

3.4.2. Unidade de Saúde de Vila Zalla

Responsável - Enfa. Sâmela C. F. Renosto

- Atividade 1 - GERAL

DEZEMBRO VERMELHO – Luta contra AIDS! Explanação sobre IST's e testes rápidos para detecção.

- Atividade 2 - GERAL

DEZEMBRO LARANJA – Combate contra o CANCER DE PELE! Orientações sobre o câncer de pele e prevenção.

(Lista de presença dos usuários participantes – **ANEXO IV**)

3.4.3. Unidade de Saúde da Ponte

Responsável - Enfa. Cristiane M Dias

- Atividade 1 - GERAL

DEZEMBRO VERMELHO – Realizado orientação sobre o HIV e Sifilis. Realizado testes rápidos.

- Atividade 2 - IDOSO

IMPORTÂNCIA DOS IDOSOS – Realizado orientações sobre a importância da realização dos exames de controle.

- Atividade 3 - GERAL

CADASTRAMENTO E ORIENTAÇÕES PARA AS PESSOAS DONETES NO DOMICILIO – Realizado orientações sobre a importância do uso do recadastramento e das doenças.

- Atividade 4 - HIPERDIA

MEDICAÇÃO – Realizado orientação sobre importância do uso correto das medicações, respeitando horários e a conservação.

(Lista de presença dos usuários participantes – **ANEXO V**)

3.4.4. Unidade de Saúde São Roque

- Atividade 1 - GERAL

DEZEMBRO VERMELHO – Luta contra AIDS. Roda de conversa – Transmissão, prevenção e Tratamento da AIDS.

- Atividade 2 - GERAL

DEZEMBRO VERMELHO – Pintou dúvida? Faça o teste rápido. Orientações quanto as infecções sexualmente transmissíveis.

- Atividade 3 - GERAL

DEZEMBRO LARANJA – Orientações como prevenir o câncer de pele.

(Lista de presença dos usuários participantes – **ANEXO VI**)

3.4.5. Unidade de Saúde de Maristela

Enfa. Regina C.N.H. Oliveira

- Atividade 1 - GERAL

DEZEMBRO VERMELHO – Dia Mundial de luta contra AIDS. Orientações sobre a doença e meio de prevenção.

- Atividade 2 - GESTANTES

CUIDADOS NO BANHO DO RN – Orientações sobre como dar banho no RN e cuidados a higiene.

(Lista de presença dos usuários participantes – **ANEXO VII**)

3.5. Acompanhamento das pessoas em atendimento de fisioterapia domiciliar

Fisioterapia domiciliar é caracterizada como uma assistência onde cuidados fisioterápicos são realizados na residência do paciente, permitindo uma avaliação profissional quanto a realidade e dificuldades do mesmo.

O atendimento caracteriza-se pela atenção e cuidados a curto, médio e longo prazo em domicilio. Essa assistência pode ser da ordem da promoção, prevenção, cura e reabilitação, tendo como principal objetivo a reabilitação de pacientes acamados, debilitados e que possuem dificuldade de acesso à unidade, assegurando a continuidade do tratamento após alta hospitalar atuando como uma intersecção entre o hospital e a unidade de saúde.

Outro benefício é o envolvimento dos familiares nos cuidados do paciente, tornando o tratamento individualizado.

O atendimento da fisioterapia domiciliar é uma atividade contínua, com supervisão e ação da equipe de saúde específica personalizada. É destinado a pacientes portadores de doenças crônicas, com complexidade moderada e que demandam uma assistência semelhante à oferecida em ambiente hospitalar.

A partir dessa avaliação é elaborado um plano de assistência de acordo com a necessidade e complexidade do paciente.

O fisioterapeuta desenvolve atividades que promovem o tratamento de doenças ou sequelas de traumatismo no sistema esquelético, locomotor, respiratório, cardíaco entre outros. O objetivo é reabilitar, reeducar e prevenir deformidades ósseas e articulares para que o paciente possa voltar o quanto antes para suas atividades de vida diária.

(Relação dos atendimentos de fisioterapia – **ANEXO VIII**)

3.6. Implantação ou Revisão de Protocolos Assistenciais

No mês de Dezembro revisamos o protocolo assistencial implantado em Setembro de 2018 elaborado pela Enfª Valentina Di Toro de ATENDIMENTO À PEDICULOSE. Os demais protocolos serão entregues ou revisados um a cada mês de acordo com edital.

(Exemplar de Protocolo Assistencial – **ANEXO IX**)

3.7. POP

Seguindo edital foi entregue POP de INDICADOR BIOLÓGICO, para complementar a pasta já entregue anteriormente para que seja repassado aos profissionais da unidade e usado conforme indicação.

(Exemplar do POP – **ANEXO X**)

3.8. FLUXOGRAMA

Descrição de fluxo de atendimento e de rotinas administrativas das unidades.
Seguindo a entrega mensal conforme edital, entregue mais 01 exemplar de fluxograma IDENTIFICAÇÃO DO RISCO DE QUEDAS EM IDOSOS para complementar as pastas modelo catálogo com os POPs, fluxogramas e protocolo assistencial para que seja de fácil manejo e visualização, permitindo ainda que conforme forem entregues outros exemplares mensalmente sejam colocados na pasta para melhor conservação.

(Exemplar do fluxograma – **ANEXO XI**)

3.9. Qualificação dos profissionais médicos e não médicos na Atenção Básica

(**ANEXO XII**)

3.10. Satisfação dos Usuários

Com o intuito de fornecer um atendimento adequado ao munícipe, foi incluso em nosso atendimento o questionário de satisfação ao paciente, onde o mesmo poderá informar reclamações e sugestões do atendimento nas Unidades.

Será implantado ainda junto ao atendimento informatizado o questionário eletrônico de satisfação, desta forma o paciente poderá optar pela informação via sistema ou papel, otimizando o atendimento e priorizando a humanização.

A seguir dados sobre sugestão e/ou reclamações nas Unidades que estão sob a gestão do Instituto.

(Relatório de Satisfação do Cliente – **ANEXO XIII**)

3.10.1. Relatório de Satisfação do Cliente - CSII

Não houve reclamações, elogios ou qualquer sugestão.

3.10.2. Relatório de Satisfação do Cliente - Vila Zalla

Obtivemos uma reclamação referente a funcionária Érika, a coordenação técnica juntamente com a Enfermeira responsável pela unidade fizeram as orientações devidas e observaremos sua evolução.

Recebemos também uma reclamação sobre a falta de médico na sexta feira, a Coordenação Administrativa está apurando e tomará conduta.

3.10.3. Relatório de Satisfação do Cliente – Ponte

Não houve reclamações, elogios ou qualquer sugestão.

3.10.4. Relatório de Satisfação do Cliente - São Roque

A Unidade recebeu vários elogios sobre os médicos, enfermagem e auxiliar de limpeza e também reclamações sobre o atendimento da recepcionista. Vale dizer que essa funcionária já foi substituída.

3.10.5. Relatório de Satisfação do Cliente - Laras

Não houve reclamações, elogios ou qualquer sugestão.

3.10.6. Relatório de Satisfação do Cliente - Maristela

A Unidade recebeu só elogio.

3.11. Pagamentos dos encargos trabalhistas dos funcionários

Os comprovantes de pagamento são mensalmente entregues na prestação de contas financeira.

3.12. Transmissão dos dados de informação para o Ministério da Saúde na AB

4 – SISTEMA

O sistema implantado é acompanhado pela equipe do Instituto Alpha e pela empresa contratada para elaborar o projeto de acordo com as necessidades de atendimento das Unidades Básicas de Saúde de Laranjal Paulista. O suporte é dado pela equipe do Instituto com precisão.

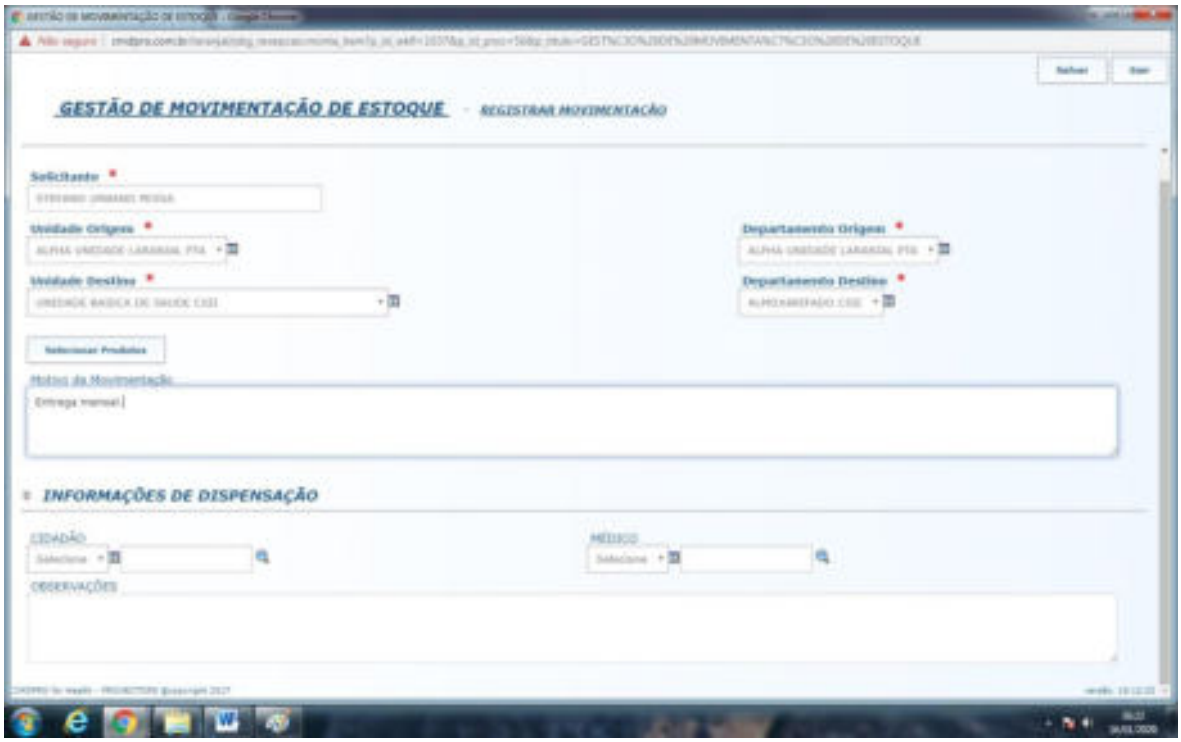
O Sistema permite ao gestor do Instituto bem como ao parceiro público a partir da análise de pontos fundamentais ao controle de Gestão, conforme segue:

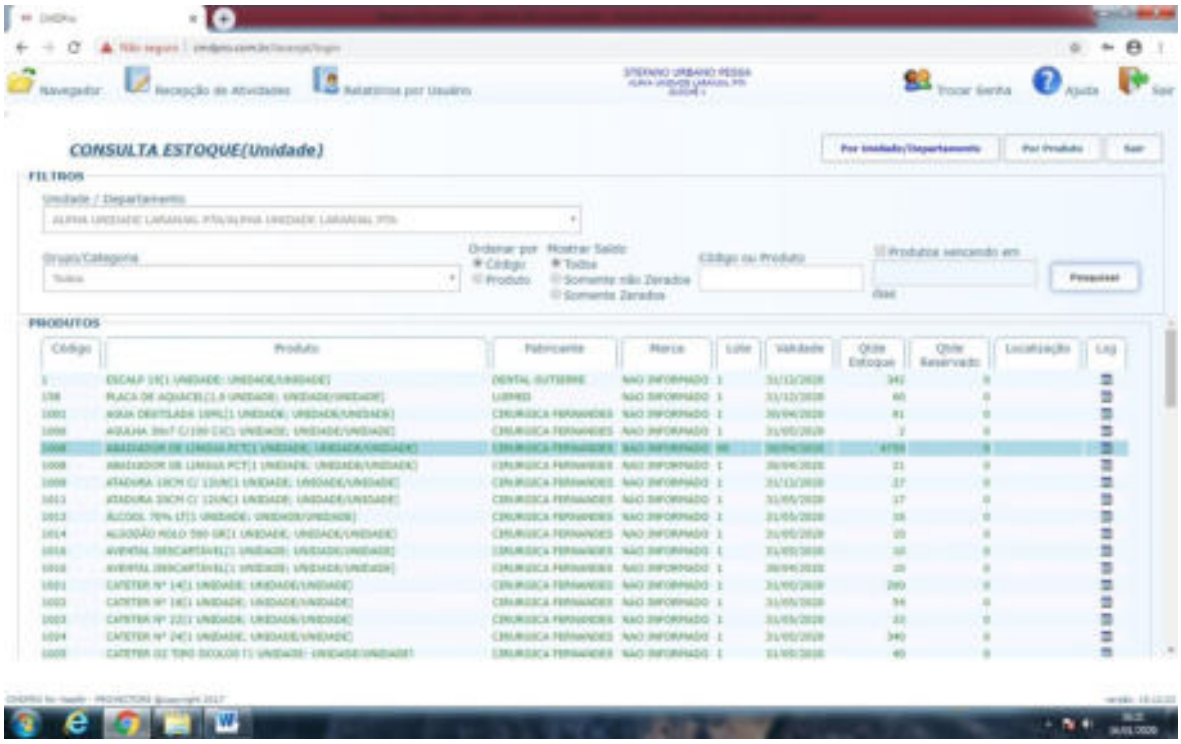
4.1. Histórico das consultas de cada paciente

Podemos perceber a importância do histórico de cada paciente especialmente quando é atendido por um outro profissional que não aquele de costume, podendo assim o profissional ter acesso a todas as intervenções já executadas, exames pedidos e medicações prescritas.

4.2. Gestão de Estoque

Controle do estoque dos insumos hospitalares, com as entradas e saídas para cada Unidade, validade e quantidade, evitando perdas, assim tendo maior controle e também economia na compra dos Insumos.





Os formulários são preenchidos via Sistema e impressos automaticamente quando solicitados pelo médico, como por exemplo, atestados, solicitações de exames, etc.

A empresa contratada que fornece o sistema também acompanha o fluxo de atendimento diariamente.

A evolução da Solução é conforme as necessidades identificadas durante a operação e através das sugestões dos profissionais na operação do sistema, aplicando diariamente novos releases.

Nada mais a acrescentar para este momento, finalizamos o presente relatório referente à Dezembro/2019.

_____
Stefano Urbano Pessa - Coordenador de Projeto
Instituto Alpha de Medicina para Saúde

_____
Ana Camila de Cica Ciconelo Baldo
Enfermeira Chefe
Instituto Alpha de Medicina para Saúde

6 - ANEXOS

ANEXO I – Ata de Reunião Mensal dos Enfermeiros;

ANEXO II – Decreto Nº 3.765

ANEXO III - Relatório Consolidado de Consultas e Procedimentos;

ANEXO IV – Lista de Presença dos Usuários Participantes das Atividades Educativas - CSII;

ANEXO V – Lista de Presença dos Usuários Participantes das Atividades Educativas – Vila Zalla;

ANEXO VI – Lista de Presença dos Usuários Participantes das Atividades Educativas – Ponte;

ANEXO VII – Lista de Presença dos Usuários Participantes das Atividades Educativas – São Roque;

ANEXO VIII – Lista de Presença dos Usuários Participantes das Atividades Educativas – Maristela;

ANEXO IX – Relação dos Atendimentos de Fisioterapia;

ANEXO X – Exemplar do Protocolo Assistencial;

ANEXO XI – Exemplar do POP;

ANEXO XII – Exemplar do Fluxograma;

ANEXO XIII – Qualificação dos Profissionais Médicos e Não Médicos na Atenção Básica;

ANEXO XIV – Relatório de Satisfação do Cliente;

ANEXO XV – Relatório de Transmissão de Dados ao Ministério de Saúde;

ANEXO XVI – Relatório mensal do consumo de medicamentos;

ANEXO XVII – Movimento mensal de imunobiológicos;

ANEXO XVIII – Ofícios Referentes ao Mês de Dezembro.

ANEXO I

ATA DE REUNIÃO MENSAL DOS ENFERMEIROS

ANEXO II

DECRETO Nº 3.765

ANEXO III

RELATÓRIO CONSOLIDADE DE CONSULTAS E PROCEDIMENTOS

ANEXO IV

LISTA DE PRESENÇA DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDUCATIVAS - CSII

ANEXO V

LISTA DE PRESENÇA DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDUCATIVAS – VILA ZALLA

ANEXO VI

LISTA DE PRESENÇA DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDUCATIVAS - PONTE

ANEXO VII

LISTA DE PRESENÇA DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDUCATIVAS – SÃO ROQUE

ANEXO VIII

LISTA DE PRESENÇA DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES DAS ATIVIDADES EDUCATIVAS - MARISTELA

ANEXO IX

RELAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DE FISIOTERAPIA

ANEXO X

EXEMPLAR DO PROTOCOLO ASSISTENCIAL

ANEXO XI

EXEMPLAR DO POP

ANEXO XII

EXEMPLAR DO FLUXOGRAMA

ANEXO XIII

QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS MÉDICOS E NÃO MÉDICOS NA ATENÇÃO BÁSICA

ANEXO XIV

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

ANEXO XV

RELATÓRIO DE TRANSMISSÃO DE DADOS AO MINISTÉRIO DE SAÚDE

ANEXO XVI

RELATÓRIO MENSAL DO CONSUMO DE MEDICAMENTOS

ANEXO XVII

MOVIMENTO MENSAL DE IMUNOBIOLÓGICOS

ANEXO XVIII

OFÍCIOS REFERENTES AO MÊS DE DEZEMBRO