RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE III

CENTRO DE REFERÊNCIA DA SAÚDE DA MULHE DE RIBEIRÃO PRETO – MATER

JANEIRO E FEVEREIRO

2019

- HISTÓRICO E PERFIL INTITUCIONAL 3
- PERFIL INSTITUCIONAL 4
- CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS 4
- INDICADORES ASSISTENCIAIS 18
- IINDICADORES DE QUALIDADE 22
- ATIVIDADESDE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE 28
- INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS 28

CENTRO DE REFERÊNCIA DA SAÚDE DA MULHER DE RIBEIRÃO PRETO - MATER

HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

O Convênio para gestão do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto-MATER (CRSMRP-MATER), entre a Secretaria de Estado de Saúde (SES-SP) e o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), com a interveniência da Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência (FAEPA), foi celebrado em março de 2009. As tratativas para o processo de mudança de gestor, que duraram aproximadamente dois anos, culminaram com a devolução do direito de uso do prédio da MATER, pela Fundação Sinhá Junqueira, gestora da MATER desde 1998, para a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, proprietária do terreno, e a cessão feita por esta última ao Governo do Estado de São Paulo, concretizando-se o processo de transferência. Em março de 2014, após participar de Convocação Pública, a FAEPA celebrou Contrato de Gestão com a SES-SP para gerenciar o CRSMRP- MATER, cujo término deu-se em fevereiro de 2019. A Fundação dará continuidade na gestão do Centro pois sagrou-se vencedora da nova Chamada Pública que culminou em um novo Contrato de Gestão celebrado em março de 2019

VISÃO, MISSÃO E VALORES DO CRSMRP- MATER

Desde 2009, o CRSMRP-MATER norteia suas atividades por meio do Planejamento Estratégico, como forma de alavancar o processo de melhoria organizacional e garantir a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. Nesse contexto, definiu a missão, a visão de futuro e os valores institucionais na seguinte conformidade.

MISSÃO: Prestar assistência com qualidade e profissionalismo nas diferentes fases da vida reprodutiva das mulheres de Ribeirão Preto e região, aplicando todos os recursos técnicos, científicos e humanos disponíveis. Valorizar a atenção humanizada contribuindo para manter ou melhorar a saúde delas.

VISÃO: Consolidar o Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto–MATER como referência à assistência integral a saúde das mulheres de Ribeirão Preto e região

VALORES: Ética, Competência e Excelência, Cordialidade, Comprometimento Institucional, Humanização da assistência e Compromisso com a Qualidade.

PERFIL INSTITUCIONAL

O CRSMRP-MATER tornou-se vanguarda na atenção à mulher, criando modelos multiprofissionais de assistência em consultas ambulatoriais, em procedimentos cirúrgicos, internação, atendimentos aos partos de gestação de baixo e médio risco, internação ginecológica e obstétrica em caráter de urgência ou emergência, exames especializados e assistência em situações especiais, como às adolescentes e planejamento familiar.

Assim, desde o início de suas atividades, o CRSMRP-MATER vem se consolidando como referência regional para os casos ginecológicos e obstétricos de baixa e média complexidades, subsidiando e aliviando em grande parte as constantes filas de espera na rede de saúde que acabavam por desaguar no Hospital das Clínicas. É importante ressaltar que o HCFMRP-USP deve priorizar atendimentos de nível terciário à população do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto - DRS XIII, e por vezes da Rede Regional de Atenção à Saúde 13 (RRAS 13). Neste contexto, ao contar com a retaguarda dos atendimentos prestados no CRSMRP-MATER , o HCFMRP-USP tem sua capacidade aumentada, permitindo dedicar-se à sua vocação terciária.

Destaca-se, ainda, a importância do CRSMRP-MATER como campo de estágio prático nos cursos de graduação de medicina e de enfermagem da USP, além de contribuir significativamente como campo de estágio para formação acadêmica de médicos residentes em Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria, Neonatologia, Medicina de Família, Medicina de Emergências, Medicina Fetal, Uroginecologia e Videoendoscopia Ginecológica. É um cenário amplamente utilizado em projetos de pesquisa vinculados aos programas de Pós-Graduação dos Departamentos de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria e Medicina Social da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP e do Departamento MATER no-Infantil da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP.

CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

No CRSMRP-MATER são prestados serviços de assistência hospitalar e ambulatorial (consultas, exames laboratoriais e de imagem, procedimentos diagnósticos invasivos, cirurgias e internações clínicas, obstétricas, cirúrgicas e neonatais na Unidade de Cuidados Intermediários Convencional (UCINco), prioritariamente de complexidades primária e secundária e de inserção microrregional (Departamento Regional de Saúde XIII – DRS XIII), exclusivamente aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), nas especialidades:

- **Internação**: Clínica Médica, Obstetrícia, Pediatria e Cirurgia (Ginecológica).

- **Ambulatório**: Ginecologia, Obstetrícia, Cirurgia Ginecológica, Mastologia e Fisioterapia
- **Exames – SADT Externos**: Ultrassonografia, Endoscopia (histeroscopia diagnóstica) e Mamografia.
- **Exames – SADT Internos:** Exames laboratoriais de análises clínicas, Exames de Anátomo-Patológico, Exames pré-transfusionais, Ultrassonografia, Radiografia simples, Cardiotocografia, Teste do Coraçãozinho, Teste do pezinho, Teste da orelhinha, Teste do Reflexo do Olho Vermelho, Eletrocardiograma, Estudo Urodinâmico, Mamografia, Core-biopsy e Punções Aspirativas de mama, Cistoscopia e fisioterapia obstétrica e uruginecológica individuais e em grupo.
- **Atendimento Multiprofissional**: atende à demanda das enfermarias, pré-parto, centro cirúrgico e ambulatorial nas áreas de Ginecologia, Obstetrícia, Neonatologia, Anestesiologia, Enfermagem, Fisioterapia em Saúde da Mulher, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social.

ATENÇÃO AMBULATORIAL

a) AMBULATÓRIOS DE ASSISTÊNCIA OBSTÉTRICA:

- **Ambulatório de assistência pré-natal de risco habitual – Projeto Nascer**:

A proposta do CRSMRP-MATER é prestar assistência às gestantes com idade gestacional maior ou igual a 36 semanas inseridas no Projeto Nascer, que consiste na realização do final do pré-natal de baixo risco na maternidade onde a gestante irá dar à luz. Após 36 semanas a paciente é referenciada da unidade de saúde (UBS) para a realização de consultas na maternidade. Permite também que a grávida participe de cursos de gestantes da instituição, conheça a maternidade (inclusive salas de parto) e os profissionais que eventualmente podem estar no dia do nascimento do seu bebê. A gestante, quando encaminhada ao pré-natal do CRSMRP-MATER, já deve ter realizado todos os exames em UBS (incluindo ultrassonografias e a repetição das sorologias e hemograma completo no terceiro trimestre). Além disso, também já deverá ter sido providenciada a atualização do seu calendário vacinal. Na falta de algum exame, o mesmo será solicitado pela equipe do CRSMRP-MATER durante o pré-natal nessa maternidade. A continuidade dos cuidados é garantida pelo preenchimento do Cartão de Pré-Natal pelos profissionais da unidade de origem.

Neste ambulatório são prestados atendimentos com Obstetra, Enfermeiras Obstétricas, Psicólogas, Fisioterapeutas, Assistentes Sociais com possibilidade de complementação da propedêutica clínica com exames laboratoriais, Ultrassonografia e Cardiotocografia anteparto. O serviço é dimensionado para atendimento integrado

entre as diversas áreas da saúde envolvidas conforme necessidade individual de cada gestante e com capacidade de realização de consultas semanais até o nascimento.

- **Ambulatório de assistência pré-natal de média complexidade e Avaliação de bem-estar fetal**:

Devido à sobrecarga dos serviços obstétricos de referência terciária na região de Ribeirão Preto, diversos casos com comorbidades consideradas de gravidade intermediária são seguidos na rede básica da mesma forma das gestações de baixo risco, com potencial prejuízo à saúde materna e fetal devido às dificuldades de acesso a atendimentos por equipe multidisciplinar e exames de avaliação armada da vitalidade fetal.

Neste contexto, o CRSMRP-MATER vem implantando o serviço de Pré-natal para atendimento de casos de nível secundário, em formato pioneiro, na forma de seguimento conjunto e complementar à atenção primária com profissionais especializados em Gestação de Alto Risco e Medicina Fetal que coordenam a linha de cuidados de cada gestante, mantendo seu vínculo assistencial à UBS com a finalidade de redução de descompensações de patologias clínica e consequentemente suas repercussões na saúde materna e fetal. Dessa forma, o CRSMRP-MATER pode contribuir para um uso racional e otimizado dos recursos das unidades terciárias da região. Para os casos avaliados neste serviço, além das consultas, já são programadas as avaliações de bem-estar fetal com cardiotocografia e ultrassonografia com laudos para o serviço de origem. Esta estratégia visa principalmente a redução das taxas de morbidade materna grave, mortalidade materna e morbimortalidade perinatal da região e maior agilidade na implantação dos cuidados e intervenções necessárias.

- **Fisioterapia em Obstetrícia**:

A incorporação dos cuidados em Fisioterapia à assistência pré-natal disponível na instituição agregou qualidade complementar com a possibilidade de oferecer às gestantes o preparo do assoalho pélvico para o parto, que sabidamente reduz taxa de lacerações perineais e episiotomias, propiciando melhor recuperação no pós-parto e menor impacto, no futuro, de necessidade de novas cirurgias perineais para essas mulheres.

Além dos cuidados preventivos, a atuação da Fisioterapia junto às gestantes permite tratamento fisioterápico resultando na melhora de sintomas frequentes na gestação como incontinência urinária de esforço, lombalgia, pubalgia e outras queixas relacionadas ao aparelho locomotor.

- **Fisioterapia Uroginecológica**:

A implantação do serviço de Fisioterapia em Saúde da Mulher com atuação em Uroginecologia preenche uma lacuna na oferta de recursos para tratamento de mulheres com Incontinência Urinária. Até a disponibilização deste serviço, as mulheres da região com esta patologia recebiam somente tratamento medicamentoso ou cirúrgico, com maiores riscos, custos e potenciais de complicação, sendo que boa parcela delas responderia adequadamente a tratamento fisioterapêutico especializado.

- **Atendimento Psicossocial**:

No pré-natal é oferecido suporte psicossocial às gestantes com identificação de fatores de risco específicos apresentados pela própria mulher ou familiares como depressão, usuárias de droga, moradoras de rua ou com intenção de entrega espontânea do neonato.

- **Atendimento Nutricional**:

As gestantes que apresentam ganho de peso inadequado durante a gestação (seja insuficiente ou exagerado) ou ainda que recebam o diagnóstico de Diabetes Mellitus Gestacional são direcionadas para avaliação e seguimento nutricional visando melhorar o controle das condições de base ao mesmo tempo em que minimiza complicações e necessidade de intervenções medicamentosas.

b) AMBULATÓRIOS DE ASSISTÊNCIA GINECOLÓGICA:

O CRSMRP-MATER disponibiliza atendimentos ginecológico em:

- **Ambulatório de Cirurgia Ginecológica e Uroginecologia:**

Atende mulheres de 12 a 80 anos encaminhadas das UBS com possível indicação cirúrgica para alterações como:

- ✓ Prolapso genital (cistocele, retocele, prolapso uterino e de cúpula vaginal)
- ✓ Flacidez vaginal
- ✓ Hipertrofia de pequenos lábios com sintomas de desconforto ou dispareunia
- ✓ Cisto de Glândula de Bartholin
- ✓ Cisto de Glândula de Skeene
- ✓ Lesões vulvares e/ou vaginais e/ou perineais
- ✓ Corpo estranho vaginal
- ✓ Leiomiomatose uterina para miomectomia ou histerectomia (abdominal ou vaginal)

- ✓ Incontinência Urinária
- ✓ Massas anexiais de baixo risco (massa cística sem debris, septos, com conteúdo totalmente anecóico que não regrediram em 3-4 meses na menacme)
- ✓ Massas anexiais suspeitas de teratoma à ultrassonografia
- ✓ Outros casos avaliados por médico triador através do sistema CROSS

- **Ambulatório de Histeroscopia**:

Mulheres entre 12 e 80 anos atendidas na rede básica de saúde do DRS XIII podem ser encaminhadas para realização de Vídeo-histeroscopia diagnóstica ou cirúrgica na suspeita de patologias endometriais e são previamente avaliadas por equipe especializada quanto à adequação de indicação do procedimento nos seguintes casos:

- ✓ Espessamento endometrial para investigação de doenças do endométrio por vídeo histeroscopia;
- ✓ Pacientes com suspeita de pólipo endometrial à ultrassonografia;
- ✓ Pacientes para retirada de DIU sem o fio visível;
- ✓ Investigação de malformação mulleriana (uterina);
- ✓ Sangramento uterino pós-menopausa;
- ✓ Mioma submucosa sintomático.

- **Ambulatório de Planejamento Familiar:**

O CRSMRP – MATER realiza o procedimento de laqueadura tubária para aquelas pacientes que já foram avaliadas por ambulatórios locais de planejamento familiar como determina a lei após checagem da documentação pertinente. Para os municípios que eventualmente não disponibilizem programa de planejamento familiar, serão disponibilizadas vagas para finalização do processo de liberação de Laqueadura Tubárea.

No segundo semestre de 2018, o CRSMRP-MATER concluiu o treinamento de sua equipe para inserção de DIU no pós-parto ou pós-abortamento imediato. As mulheres submetidas a esse procedimento têm garantido retorno no Ambulatório de Planejamento Familiar em cerca de 40 dias após a inserção do DIU para checagem do adequado posicionamento e inserção de novo dispositivo em caso de expulsão. Dessa forma, o CRSMRP-MATER permite às mulheres um melhor controle de concepção com método eficaz. Após a inserção elas são contrarreferenciandas para seguimento na rede básica de saúde.

O grupo destacado para atendimento neste ambulatório tem ainda capacitação para inserção de outros métodos de contracepção reversíveis de longa duração (LARCs) como implante subcutâneo e sistema intrauterino liberador de progesterona.

- **Centro Avançado de Diagnóstico em Mastologia Secundária**:

A instalação de mamógrafo no Ambulatório do CRSMRP-MATER viabilizou importante progresso na implantação de um Centro Avançado de Diagnóstico com a possibilidade de avaliação de lesões não palpáveis de mama e realização de procedimentos invasivos de biópsia (Core-Biopsy e Punção Aspirativa) guiados tanto por Ultrassonografia quanto por mamografia. Casos benignos podem ser tratados na própria instituição e os diagnóstico de malignidade são referenciados para serviço terciário através de pactuação com a equipe de planejamento do DRS XIII, utilizando o sistema CROSS com o objetivo de agilizar o encaminhamento e tratamento.

Por ser centro especializado em atendimento às mulheres, funcionando em conjunto com maternidade, não atenderá casos de ginecomastia ou nódulos mamários em homens.

- **Ambulatório de avaliação pré-anestésica**:

O CRSMRP-MATER possui um protocolo de avaliação pré-anestésica e de contraindicações a realizações de procedimentos sob anestesia baseado na complexidade dos procedimentos, estrutura física do hospital e recomendações das Sociedades Brasileira e Americana de Anestesiologia. Estes protocolos são informados às UBS para que haja uma prévia seleção dos casos encaminhados, visando otimizar o uso dos recursos em saúde.

Todos os casos referenciados para atendimento no CRSMRP-MATER que apresentam indicação cirúrgica passam pela imediata avaliação de risco cirúrgico e programação anestésica. Todas as informações com relação ao dia da cirurgia como jejum pré-operatório, uso de medicações, dentre outras, são fornecidas a paciente e seu acompanhante de forma verbal e por escrito.

- **Central de Agendamento de Procedimentos Cirúrgicos**:

Após a indicação cirúrgica pela equipe de Ginecologia e liberação do procedimento pelo Anestesiologista, a paciente é direcionada para atendimento na Central de Agendamento de Procedimentos Cirúrgicos, implantada em 2018, onde são reforçadas as informações pré-operatórias, conferidas as documentações dos atendimentos anteriores e realizado o agendamento em sistema informatizado que disponibiliza informações como lista de pacientes e materiais necessários para a

realização da cirurgia para os setores de internação, centro cirúrgico e central de materiais.

Também como forma de otimização dos recursos em saúde e minimizar perdas de vagas de cirurgia por informações incompletas, as pacientes são contatadas por telefone dias antes da data agendada a fim de confirmar o comparecimento e as orientações pré-operatórias. Desse modo, em caso de impossibilidade de comparecimento ou de realização da cirurgia, há tempo hábil para convocação de outra paciente.

- **Pós-consulta ginecológica ambulatorial**:

Ao final das consultas, a paciente passa por uma pós-consulta com a equipe de enfermagem para reforçar as orientações recebidas.

ATENÇÃO HOSPITALAR

A atenção hospitalar refere-se ao conjunto de ações e serviços ofertados aos pacientes e familiares em regime de internação e pronto atendimento. Para isso o Hospital conta com a seguinte estrutura:

- ✓ Pronto Atendimento: 01 sala de acolhimento, pré-consulta e classificação de risco, 02 consultórios ginecológicos e uma sala de observação e medicação com 4 leitos.
- ✓ Pré-Parto: composto de 3 (três) quartos com um total de 6 (seis) leitos que podem ser usados para assistência ao pré-parto e parto.
- ✓ Bloco cirúrgico: cinco salas cirúrgicas (1 para cirurgias, 4 para partos e cesáreas) e uma recuperação pós anestésica com 3 leitos monitorizados.
- ✓ Enfermaria: composta de 49(quarenta e nove) leitos, sendo distribuídos 34 (trinta e quatro) leitos obstétricos, 4 (quatro) leitos para Clínica médica, 4 (quatro) leitos cirúrgicos, 2 (dois) leitos de hospital-dia e 5 (cinco) leitos de UCINco.

a) PRONTO-ATENDIMENTO

Neste setor, as pacientes e seus acompanhantes são assistidos por equipe de médicos, enfermeiras, auxiliares e técnicos de enfermagem. Na admissão, a paciente é acolhida pela equipe de enfermagem, que realiza a classificação de sua prioridade no atendimento de acordo com protocolos estabelecidos, e na sequência é atendida pela equipe médica de plantão.

b) PRÉ – PARTO:

Este espaço é destinado ao pré-parto, parto e puerpério imediato, nele são prestados os atendimentos dos períodos clínicos do parto e do nascimento. A parturiente pode contar com a presença de um acompanhante em tempo integral.

O atendimento segue os preceitos da atenção humanizada ao parto e nascimento, em que a parturiente pode contar com a presença de um acompanhante em tempo integral, salientando o respeito ao parto como experiência pessoal, cultural, sexual e familiar, fundamentada no protagonismo e autonomia da mulher, que participa ativamente com a equipe das decisões referentes ao seu parto.

A mulher e seu acompanhante são incentivados ao uso de métodos não farmacológicos de alivio de dor, sendo oferecidos recursos como bolas, barras, banhos, banquetas, deambulação, massagem e aromaterapia.

Quando não é possível garantir a privacidade ou quando se identifica previamente necessidade de recursos assistenciais adicionais, a gestante é conduzida a uma sala de parto no centro cirúrgico.

c) CENTRO CIRÚRGICO E OBSTÉTRICO

O bloco cirúrgico do Hospital compreende o centro cirúrgico e sala de recuperação pós-anestésica. Conta com o apoio da Central de Material e Esterilização (CME). A estrutura física está organizada para o atendimento de cirurgias eletivas ambulatorial, Hospital Dia e de regime de internação, além dos procedimentos de urgência e emergência demandados pela assistência obstétrica.

O centro cirúrgico é composto por 05 salas cirúrgicas e recuperação pós-anestésica (RPA) com 3 leitos monitorizados, em atendimento às Resoluções RDC 50/2002 e 307/2002, na configuração de corredor único com acesso às salas e RPA. Além disso, há 2 vestiários de barreira, sala de equipamentos, sala de acondicionamento de materiais reprocessáveis, almoxarifado, 2 lavatórios e posto de prescrição.

Com intuito de otimizar os processos de segurança, rotatividade, aproveitamento e qualidade dos serviços prestados no centro cirúrgico, o Hospital dispõe de **Sistema Informatizado para o Centro Cirúrgico (Cirúrgico 3)** disponibilizado pelo HCFMRP-USP e implantado no CRSMRP-MATER em meados de 2018. Este sistema é integrado aos demais sistemas já utilizados trazendo todas as informações do paciente dentro do bloco cirúrgico, incorporando o Checklist de Cirurgia Segura. Este instrumento estruturado envolve a abordagem em sequência de eventos pré-operatórios (conferência de termo de consentimento, confirmação da identificação do paciente, do sítio cirúrgico e do procedimento a ser realizado), intra-operatórios (verificação da integridade do equipamento anestésico e a preparação adequada para eventos transoperatórios, indicação de antibioticoterapia, a confirmação de alergias, a checagem de exames essenciais, a monitorização adequada do paciente e previsão de materiais e medicações) e pós-operatórios apropriados.

d) ALOJAMENTO CONJUNTO:

A internação no CRSMRP- MATER, após o nascimento, é realizada no modelo de Alojamento Conjunto, contando com o acompanhamento multiprofissional de obstetra, pediatra, enfermeira, assistente social, psicóloga e auxiliares e técnicos de enfermagem, nutricionistas, copeiras e fonoaudiólogas. Conta ainda com a possibilidade de permanência de acompanhante de livre escolha em tempo integral. Essa estratégia favorece a criação de vínculo com o bebê, o início da lactação em livre demanda com apoio adequado e a orientação das mães nos cuidados com o bebê, como banho, trocas de roupas, proteção, cuidados com o coto umbilical e com sua própria mama.

Possui instalações modernas com ambiente acolhedor, amplo e confortável proporcionando condições favoráveis ao alojamento conjunto. Ao longo da reforma estrutural da instituição, os quartos foram equipados com cortinas e biombos para garantir a privacidade, iluminação geral do ambiente e individualizada para melhor conforto visual sem prejudicar avaliações clínicas e instalação de climatização, o que objetivamente reduziu a incidência de desidratações de recém-nascidos e consequentemente a duração da internação.

e) UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS CONVENCIONAL

A Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal Convencional (UCINco) acolhe recém-nascidos que necessitam de atendimento clínico especializado, e, portanto, não podem permanecer no alojamento conjunto com a mãe após o parto. Trata-se de unidade semi-intensiva, destinada aos recém-nascidos com risco médio de complicações e que necessitam de assistência contínua. A atenção humanizada também é garantida aos bebês que necessitam destes cuidados, com livre acesso aos pais, visita estendida aos avós e incentivo à amamentação. Mesmo quando o RN ainda não consegue sugar, o leite materno é encaminhado para pasteurização em Banco de Leite Humano e oferecido ao bebê através do dispositivo mais adequado ao seu cuidado individualizado.

A equipe de profissionais do CRSMRP-Mater é altamente especializada e treinada para assistência neonatal, com Neonatologistas, Enfermeiras, Técnicas de Enfermagem, Psicóloga, Assistente Social e Nutricionista.

SERVIÇOS DE APOIO AMBULATORIAL E HOSPITALAR

O CRSMRP-Mater conta com serviços de apoio ambulatorial e hospitalar para suporte aos atendimentos clínicos, obstétricos e cirúrgicos:

a) SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO – SADT

O CRSMRP-Mater realiza os seguintes procedimentos diagnósticos para usuários da rede (DRS XIII) e demanda interna:

Tabela 1: Procedimentos diagnósticos realizados no CRSMRP-Mater

Exames Internos	Exames Externos
Ultrassonografia Obstétrica 1ª Trimestre	Ultrassonografia Obstétrica 1ª Trimestre
Ultrassonografia Obstétrica de 2º e 3º Trimestre	Ultrassonografia Obstétrica de 2º e 3º Trimestre
Ultrassonografia Transvaginal	Ultrassonografia Transvaginal
Ultrassonografia mamária	Ultrassonografia mamária
Cardiotocografia	
Teste Coraçãozinho	
Teste da Orelhinha	
Teste do Olhinho	
Teste do Pezinho	
Radiografia	
Eletrocardiograma	
	Histeroscopia diagnóstica
Exames de análises clínicas	
Exames de anátomo-patológico	
Exames Pré-transfusionais	
Mamografia	Mamografia
Urodinâmica	
Core-Biopsy e Punções Aspirativas de Mamas	

OBS: Todos os materiais e equipamentos utilizados no setor são inspecionados pelo Centro de Material e Esterilização (CME) e supervisionados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), com o objetivo de garantir a segurança no processamento de limpeza e descontaminação dos endoscópios e a rastreabilidade de todo o processo por meio do registro e arquivamento por 05 anos.

b) SERVIÇO SOCIAL

As competências e atribuições do Serviço Social são norteadas pelo Código de Ética Profissional e Lei de Regulamentação da Profissão, que permitem ao profissional realizar a análise crítica da realidade, e estruturar seu trabalho para o enfrentamento das situações e demandas sociais que se apresentam em seu cotidiano. Nesse sentido, as principais ações desenvolvidas pelo serviço social do CRSMRP-MATER são:

- Orientação social a indivíduos, grupos e à população para identificar recursos e utilizá-los no atendimento e na defesa de seus direitos;
- Atendimento multidisciplinar aos pacientes da instituição;

- Registro dos atendimentos sociais no prontuário com objetivo de formular estratégias de intervenção profissional e subsidiar a equipe de saúde quanto às informações sociais dos usuários, resguardadas as informações sigilosas que devem ser registradas em prontuário social;
- Mediação com a Rede Inter setorial de Ribeirão Preto e Região: CAPS, CRAS, CREAS, SEAVIDAS, NAEM, Tribunal de Justiça, Ministério Público e Defensoria Pública entre outros;
- Coleta de informações em conjunto com a rede intersetorial para condução e intervenção dos casos;
- Notificações em casos de direitos violados, situação de risco e/ou vulnerabilidade social aos órgãos intersetoriais;
- Contato e/ou busca ativa de familiares de pacientes internadas para atendimento e mediação dos conflitos;
- Mediação de conflitos entre pacientes, familiares e equipe de saúde;
- Acolhimento dos familiares no momento do óbito, fornecendo orientações gerais sobre contato com serviço funerário, atestado de óbito, entre outras dúvidas que a família apresentar;
- Orientação aos pacientes e familiares em caso de não aceitação do tratamento de DSTs;
- Curso de gestante com orientação aos pacientes e familiares sobre seus direitos e deveres, normas e rotinas do Hospital;
- Orientações para obtenção de documentos civis básicos: RG, CPF, Certidão de Nascimento e entre outros;
- Atuação no Centro Integrado de Humanização, Núcleo de Segurança do paciente e Reuniões Administrativas;
- Recebimento de doações de enxovais (roupas) de recém-nascidos e entrega para as pacientes;
- Expedição de declarações de comparecimento para familiares quando da necessidade de atendimento social;
- Orientação e Intervenção social (se necessário) aos familiares da Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal, de crianças transferidas do Complexo (Hospital das Clínicas);
- Atendimento social a pacientes que necessitem de medicação para continuidade de tratamento médico em domicílio e contato com farmacêutica para a liberação da referida medicação, conforme acordado previamente com a diretoria;
- Aconselhamento em Anticoncepção e orientação de Planejamento Familiar;

- Acolhimento, escuta, intervenção, notificação e encaminhamento para rede de serviços das gestantes do ambulatório;
- Orientação de pacientes e acompanhantes para a ouvidoria e execução do serviço de ouvidor;
- Execução da Pesquisa de Satisfação ao Usuário no Alojamento Conjunto.

c)ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA

As atribuições e competências realizadas pela Psicologia no CRSMRP-MATER são:

- Atendimento psicológico às gestantes e seus familiares e/ou cuidadores no ambulatório de pré-natal, pré-parto, enfermaria e Unidade de Cuidados Intermediários Convencional (UCINco);
- Acolher as demandas dos pacientes e seus familiares e/ou cuidadores, oferecendo suporte psicológico, orientação e psicoeducação;
- Atuar junto às equipes interdisciplinares, identificando e compreendendo os fatores emocionais subjacentes a problemática do paciente, contribuindo, assim, para a discussão e construção da melhor proposta terapêutica para o caso;
- Favorecer a adesão de pacientes à proposta terapêutica apresentada, especialmente em casos de dificuldade de engajamento em tratamento e/ou modificação do comportamento;
- Participar de programas de apoio, orientação e psicoeducação, por meio da organização de grupos específicos para promoção de saúde, prevenção de doenças ou seu agravamento (por ex.: grupos para gestantes e suas famílias, planejamento familiar, tabagismo, obesidade, diabetes, entre outros grupos trabalhados no hospital).
- Realizar triagem e encaminhamentos, quando necessários, para a rede de saúde, sócio assistencial e serviços comunitários.
- Atendimento breve aos colaboradores da instituição que necessitarem de suporte psicológico, de modo a acolher suas demandas, fornecendo apoio emocional e orientação, encaminhando, quando necessário, para seguimento.
- Avaliação psicológica nos casos de planejamento familiar, oferecendo suporte psicológico, orientação e psicoeducação e discutir o caso com a equipe
- Participar da divulgação e disseminação de práticas humanizadas na Instituição, contribuindo em eventos e discussões com as equipes.

d) ATENÇÃO NUTRICIONAL

O atendimento nutricional no CRSMRP-MATER é realizado nos cenários de ambulatório e de internação hospitalar, envolvendo triagem nutricional, avaliações subjetiva e objetiva, visitas ao leito, avaliação da aceitação da dieta e orientações para alta hospitalar. Atua ainda na assistência aos recém-nascidos que necessitam do serviço de lactário, distribuição de leite humano pasteurizado e fracionado e, nos casos necessários, distribuição de fórmula dentro dos princípios aceitáveis da IHAC.

e) SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

- ✓ **Dispensação e Distribuição de Medicamentos**

O Serviço de Assistência Farmacêutica (SAF) do CRSMRP-MATER está integrado à equipe multiprofissional e fornece aos profissionais e pacientes informações necessárias sobre utilização dos medicamentos, promovendo, assim, seu uso seguro e racional.

A equipe de farmacêuticos realiza a avaliação de prescrições e faz o acompanhamento farmacoterapêutico durante a internação dos pacientes. O SAF realiza, mediante prescrição eletrônica, a dispensação 24 horas por dia dos medicamentos por dose individualizada para os seguintes setores: Alojamento Conjunto, Centro Cirúrgico, Unidade de Cuidados Intermediários Convencional (UCINco), Pronto atendimento e Ambulatório. Este método facilita o preparo das medicações pela enfermagem, diminuindo perdas e erros com aumento da segurança do paciente.

Os medicamentos são fracionados e/ou individualizados sem serem retirados de sua embalagem primária e são identificados com etiquetas de códigos de barras. Desta forma, obtém-se maior controle do processo de dispensação e administração do medicamento, promovendo a garantia do cumprimento da terapia medicamentosa do paciente internado.

Com o objetivo de facilitar o acesso aos medicamentos, após a alta do paciente, o SAF, quando necessário, com o apoio do serviço social da instituição e com a rede de saúde dos municípios atendidos, viabiliza melhores meios de fornecimento, garantindo o tratamento em domicílio.

- ✓ **Padronização de Medicamentos**

O Hospital possui uma lista de medicamentos padronizados, elaborada pela Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT). A aquisição destes medicamentos é realizada de forma programada, junto ao setor de compras e estão disponíveis no estoque para serem prescritos e utilizados aos pacientes atendidos na instituição. A padronização dos medicamentos é realizada de acordo com a necessidade do Hospital e busca garantir a terapia medicamentosa dos pacientes internados, bem como os procedimentos realizados.

f) LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

O laboratório de análises clínicas do CRSMRP- MATER tem como objetivo realizar dentro da instituição os seguintes exames laboratoriais: gasometria arterial e venosa, gasometria do sangue do cordão umbilical, eletrólitos (sódio, potássio, cálcio e cloro), glicose, lactato, hemoglobina e hematócrito, HIV teste rápido, beta HCG qualitativo) para suporte às decisões e condutas e urgência. Realiza também as coletas dos demais exames laboratoriais (bioquímicos, hematológicos e coagulação, urinálise, hormônios, microbiológicos e toxicológicos) encaminhados ao laboratório de apoio (HEMAC). A equipe do laboratório também realiza as coletas de triagem neonatal dos recém-nascidos que estão internados na maternidade após o quarto dia de vida do RN e encaminha para o laboratório de Screening do HCFMRP -USP)

Todos os pedidos de exames são realizados via sistemas eletrônicos e os resultados são disponibilizados por meio de integração online com os sistemas HCRP, dessa forma, há agilidade e confiabilidade dos exames liberados, facilitando a continuidade dos cuidados nos casos de transferência dos pacientes para o HCFMRP-USP.

A fim de garantir a qualidade dos exames realizados a equipe do laboratório é composta por profissionais treinados e qualificados. São realizados periodicamente controles de qualidade interno e externo (ensaio de proficiência – CONTROL LAB), processos de validação, inspeção e calibração dos equipamentos, registros de notificação de eventos adversos junto ao Núcleo de Segurança do paciente bem como o registro das medidas corretivas e preventivas adotadas em casos de não conformidade.

g) AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

A agência transfusional do CRSMRP – MATER é vinculada à Fundação Hemocentro de Ribeirão Preto (FUNDHERP) e atua desde outubro de 2014, contando com o apoio de uma enfermeira responsável pelas coletas do sangue do cordão umbilical e placentário e uma Médica hemoterapeuta e hematologista, ambas do Hemocentro.

A agência tem como objetivo realizar os exames pré-transfusionais (tipagem ABO, triagem de anticorpos irregulares, fenotipagem RHD, e prova de compatibilidade) em pacientes submetidas às cirurgias eletivas e em gestantes e puérperas com indicação clínica de transfusão sanguínea. Realiza em média 25 testes pré-transfusionais e 10 transfusões sanguíneas ao mês. Para garantir rapidez e segurança para as pacientes internadas, há estoque de hemocomponentes (concentrados de hemácias, plasmas frescos congelados e crioprecipitados) fornecidos pela FUNDHERP para atendimento às necessidades de transfusões sanguíneas na maternidade. Os demais exames (tipagem sanguínea (ABO), fenotipagem eritrocitária, fenotipagem RHD, triagem de anticorpos

irregulares, identificação de anticorpos irregulares e pesquisa de antiglobulina direta (TAD) de gestantes internadas e sem indicação clínica de transfusão).

Além dos exames pré-transfusionais a equipe contratada também realiza as coletas de sangue do cordão umbilical e placentário de gestantes no momento do parto para o Banco de Sangue de Cordão Umbilical e Placentário da FUNDHERP.

Como garantia da qualidade dos produtos fornecidos, a equipe da agência transfusional é treinada por profissionais qualificados. São realizados controles de qualidade interno e externo, processos de validação, inspeção dos equipamentos e reagentes utilizados nas rotinas, registros de não conformidades, registros das análises e das medidas corretivas e preventivas tomadas sempre que forem observadas não conformidades em qualquer etapa da realização dos testes.

INDICADORES ASSISTENCIAIS

Os indicadores de produção do período de janeiro e fevereiro de 2019, encontram-se registrados nas Tabelas abaixo. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

INDICADORES QUANTITATIVOS

Tabela 2 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas – **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	824	927	112,50%
Interconsultas	200	398	199,00%
Consulta Subsequente	1.860	1.260	67,74%
Total	**2.884**	**2.585**	**89,63%**

Observação: A alínea interconsultas corresponde as avaliações pré-anestésicas necessárias para liberação de procedimentos cirúrgicos, anteriormente informadas na alínea consultas subsequentes, a partir de outubro/2018, passou a ser informada na alínea interconsultas, apesar de ter superado em 99% a meta, as interconsultas faz parte do grupo de Consultas Médicas, colaborando para aumentar o índice que nos dois primeiros meses do ano as consultas subsequentes ficou abaixo do normal, recuperando nos meses subsequentes.

Tabela 3 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas Não Médicas **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consulta Subsequente	820	821	100,12%
Procedimentos Terapêuticos (Sessões) – Fisioterapias	380	334	87,89%
Total	**1.200**	**1.155**	**96,25%**

Tabela 4 - CRSMRP-MATER – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Radiologia (Mamografia)	300	247	82,33%
Diagnóstico Ultrassonografia	400	474	118,50%
Diagnóstico por Endoscopia (Histeroscopia Diagnóstica)	32	11	34,37%
Total	**732**	**732**	**100%**

Tabela 5 - CRSMRP-MATER – INTERNAÇÕES – **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	40	36	90%
Obstétrica	480	542	112,92%
Pediatria (UCInco)	72	79	109,72%
Total	**592**	**657**	**110,98%**

Tabela 6 - CRSMRP-MATER – Saídas Hospitalares em Clinica Cirúrgica **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	128	138	107,81%
Total	**128**	**138**	**107,81%**

Tabela 7 - CRSMRP-MATER – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	104	112	107,69%
Cirurgias Ambulatorial	26	25	96,15%
Total	**130**	**137**	**105,38%**

Tabela 8- CRSMRP-MATER –Urgência / Emergência – **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	1.200	1.684	140,33%
Total	**1.200**	**1.684**	**140,33%**

Observação: O total de consultas de urgências superou 40,33% acima da meta contratada por demanda espontânea e encaminhamento de gestantes via CROSS ao serviço.

Tabela 9 - CRSMRP-MATER –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo de Atendimento	**Total**
Diagnóstico em Laboratório Clínico	2.613
Diagnóstico por Ultra-sonografia	821
Métodos Diagnósticos em Especialidades	602
Total	**4.036**

Tabela 10 - CRSMRP-MATER –SADT INTERNO (INTERNAÇÃO **Janeiro/Fevereiro 2019**

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	2.963
Diagnóstico de Radiologia	117
Diagnóstico por Ultra-sonografia	23
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	268
Total	**3.371**

EVOLUÇÃO DOS INDICADORES ASSISTENCIAIS QUANTITATIVOS

Tabela 11 - CRSMRP-MATER – Evolução das Internações

INTERNAÇÃO - Meta 95% a 100%				
2019		**jan**	**fev**	**TOTAL**
Clinica Médica	Realizado	22	14	36
	Contratado	20	20	40
Clinica Cirurgica	Realizado	72	66	138
	Contratado	64	64	128
Obstetricia	Realizado	264	278	542
	Contratado	240	240	480
Pediatria (UCI)	Realizado	35	44	79
	Contratado	36	36	72
	Total Realizado	393	402	795
	Total Contratado	360	360	720
	Índice Realizado	109%	112%	110%

Tabela 12 - CRSMRP-MATER – Evolução Hospital Dia

Hospital DIA - HD / Cirurgias Ambulatoriais- Meta 90% a 100%				
2019		jan	fev	TOTAL
Hospital DIA - HD	Realizado	52	60	112
	Contratado	52	52	104
Cirurgias Ambulatoriais	Realizado	12	13	25
	Contratado	13	13	26
Total Realizado		64	73	137
Total Contratado		65	65	130
Índice Realizado		98%	112%	105%

Tabela 13 - CRSMRP-MATER – Evolução do Ambulatório

AMBULATÓRIO - Meta 90% a 100%				
2019		jan	fev	TOTAL
Primeira Consulta	Realizado	462	465	927
	Contratado	412	412	824
Interconsultas	Realizado	199	199	398
	Contratado	100	100	200
Consulta Subsequente	Realizado	641	619	1.260
	Contratado	930	930	1.860
Consulta Não Médica	Realizado	405	416	821
	Contratado	410	410	820
Sessão Fisioterapia	Realizado	164	170	334
	Contratado	190	190	380
Total Realizado		1.871	1.869	3.740
Total Contratado		2.042	2.042	4.084
Índice Realizado		92%	92%	92%

Tabela 14 - CRSMRP-MATER – Evolução do SADT Externo

SADT EXTERNO - Meta 90% a 100%				
2019		jan	fev	TOTAL
Mamografia	Realizado	0	247	247
	Contratado	150	150	300
Ultrassonografia	Realizado	257	217	474
	Contratado	200	200	400
Diagnóstico por Endoscopia (Histeroscopia Diagnóstica)	Realizado	5	6	11
	Contratado	16	16	32
Total Realizado		262	470	732
Total Contratado		366	366	732
Índice Realizado		72%	128%	100%

Tabela 15 - CRSMRP-MATER – Evolução das Consultas de Urgência

CONSULTA DE URGENCIA - Meta 85% a 100%				
2019		jan	fev	TOTAL
Consulta de Urgência	Realizado	872	812	1.684
	Contratado	600	600	1.200
Total Realizado		872	812	1.684
Total Contratado		600	600	1.200
Índice Realizado		145%	135%	140%

Tabela 16 - CRSMRP-MATER – Evolução dos Total de Atendimentos Pactuados

Total Atendimentos Externos Realizados				
2019		jan	fev	TOTAL
Total Atendimentos	Realizado	3.462	3.626	7.088
	Contratado	3.433	3.433	6.866
Total Realizado		3.462	3.626	7.088
Total Contratado		3.433	3.433	6.866
Índice Realizado		101%	106%	103%

INDICADORES DE QUALIDADE

Na avaliação dos serviços prestados mediante Contratos de Gestão, além das metas quantitativas, são estabelecidos indicadores de qualidade que interferem no financiamento da parte variável dos ajustes, que, a exemplo dos indicadores assistenciais, são reavaliados trimestralmente. Assim, adicionalmente ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que integra a pesquisa de satisfação, são pactuados indicadores de acordo com o perfil da unidade de saúde. Destaca-se a seguir, os indicadores e as respectivas metas definidos para CRSMRP-Mater. Ressalta-se que, no período de janeiro a fevereiro de 2019, todas as metas qualitativas também foram integralmente cumpridas.

- **PRÉ-REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL**

1. **Apresentação de AIH.**

a. Percentual de AIH referente à saída. Avalia a proporcionalidade de AIH em relação à atividade hospitalar.

Meta: Apresentar a totalidade (100%) de AIH referente às saídas em cada mês de competência.

Resultado:

Janeiro	100%
Fevereiro	100%

b. Porcentagem de declaração do motivo das cesáreas.

Meta: Parâmetro de, no mínimo, 80% dos CIDs corretos.

Resultado:

Janeiro	100%
Fevereiro	100%

c. Percentual de registro de CEP correspondentes ao endereço. O objetivo é conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional do hospital por meio da caracterização da origem da demanda.

Meta: Apresentar, no mínimo, 98% de CEPs corretos (correspondentes aos endereços registrados) para os registros no Sistema de Informações Hospitalares (SIH).

Resultado:

Janeiro	99,78%
Fevereiro	99,78

d. Porcentagem de registro de, pelo menos, um diagnóstico secundário por especialidade.

Meta: Parâmetro de, no mínimo, 28% em clínica cirúrgica, 30% em clínica médica, 15% em clínica obstétrica e 18% em clínica pediátrica.

Resultado:

Especialidade	Parâmetro	Jan	Fev
Clínica Médica	>= 30%	54,55%	35,71%
Clinica cirúrgica	>=28%	38,89%	48,48%
Clínica pediátrica	>=18%	54,29%	47,73%
Clinica Obstétrica	>= 15%	54,17%	46,76%

Programas de Controle de Infecção Hospitalar

Este indicador tem como objetivo acompanhar os índices de infecção hospitalar a partir dos dados informados nas planilhas de notificação de infecções hospitalares do Sistema de Vigilância Epidemiológica das Infecções Hospitalares do Estado de São Paulo, conforme perfil do hospital.

Meta: Enviar, por via eletrônica, cópia das planilhas de notificações de infecções hospitalares do Sistema de Vigilância Epidemiológica das Infecções Hospitalares do Estado de São Paulo para a Diretoria Técnica da Divisão de Infecção Hospitalar do Centro de Vigilância Epidemiológica – CVE, com cópia para a CGCSS, até o dia 20 do mês subsequente.

Resultado: Meta cumprida

- **METAS E INDICADORES DE QUALIDADE PARA JAN E FEV 2019**

1 **Qualidade de informação:**

1.1 **Inserção de dados no Sistema Gestão em Saúde.**

Meta:A inserção de dados no sistema deverá cumprir as datas estabelecidas.

Informação	Data limite
Dados de Produção	Dia 11
Dados dos indicadores de qualidade	Dia 15
Dados econômico-financeiros	Dia 20
Custos	Último dia do mês

Resultado: Meta cumprida

1.2 Solicitação de alteração de dados inseridos no Sistema Gestão em Saúde.

Meta:É aceita, por mês, apenas 01(uma) solicitação de alteração de dado contábil, financeiro ou custos inseridos no sistema de gestão.

Resultado: Meta cumprida

1.3 Manutenção do Módulo de Leitos no Sistema Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde–CROSS.

Meta: Informar o mapa de leitos do hospital no Modulo de Leitos ou Módulo de Leitos com AIH do Portal CROSS com atualização contínua da ocupação dos leitos para internação e, caso ocorra, dos leitos extras.

Resultado: Meta cumprida

1.4 Entrega de documentos ao Centro de Atendimento à Fiscalização (CAF) da CGCSS:

Meta: Entregar100% dos documentos no prazo solicitado. A aferição ocorre por meio de relatório elaborado pelo CAF com as datas de solicitação e de entrega.

Resultado: Meta cumprida

2 Programa de Humanização

2.1 **Pesquisa de Satisfação:** A Pesquisa fornece dados não apenas sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização da Unidade proponha e promova melhorias. A pesquisa é feita verbalmente, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com a identificação numérica. As informações das pesquisas devem ser preenchidas diretamente no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAT. O sistema permanece aberto até o dia 15 do mês subsequente. A amostra estimada por trimestre para aplicação dos questionários, por tipo de atendimento, é a seguinte:

- Internações – 30 questionários por mês.
- Pronto Atendimento - 31 questionários por mês.
- Ambulatório – 59 questionários por mês.

Meta: Enviar as pesquisas mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente.

Resultado: Meta cumprida

2.2 Serviço de Atenção ao Usuário – SAU

Este serviço destina-se a resolução de queixas expressas pelos usuários. Entende-se por queixa, o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que devem ser registradas adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e encaminhá-la a seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Meta: Resolução de, no mínimo, 80% das queixas recebidas. No período, 100% das queixas foram solucionadas.

Resultado: Queixas recebidas/Resolvidas

Janeiro	100%
Fevereiro	100%

3 Melhoria contínua em Obstetrícia.

Este indicador tem como objetivo monitorar iniciativas implementadas pelos hospitais para promover melhoria continua no processo assistencial em obstetrícia. No período, foram monitoradas as iniciativas conforme explicitado no Relatório Padrão da SES-SP.

Meta: Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, sendo considerado cumprido se a unidade atingir 90 pontos (a cada iniciativa elencada corresponde uma pontuação). Caso a

Unidade atinja acima de 80 e menos de 90 pontos, o indicador será considerado como cumprido parcialmente, ou seja, 50% da valoração do percentual do indicador. Caso a Unidade atinja menos de 80 pontos, o indicador será considerado como não cumprido.

Resultado:

Janeiro	90%
Fevereiro	90%

3.1 Notificar 100% dos óbitos maternos em 48h

O Hospital deverá notificar 100% dos óbitos maternos em 48 horas e encaminhar à CGCSS, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, planilha específica com os dados relacionados à meta, com cópia para o Centro de Vigilância Epidemiológica (CVE).

Resultado: Meta cumprida

4 Atividade Cirúrgica

Este indicador tem como objetivo acompanhar a atividade cirúrgica dos hospitais, de forma a monitorar ações para o aumento da resolubilidade e da eficiência, o aprimoramento dos processos assistenciais e a melhoria na qualidade e segurança do atendimento aos pacientes. No exercício de 2018, foram monitoradas as iniciativas conforme explicitado no Relatório Padrão da SES-SP, que dispõe sobre os parâmetros adotados e respectiva pontuação. O Relatório Padrão foi preenchido segundo a orientação indicada, tanto para as iniciativas pontuadas, quanto para as iniciativas acompanhadas (informação) e Relatórios Complementares – Óbitos peri-operatórios e Cirurgias Oncológicas.

Meta: Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, sendo considerado cumprido se a Unidade atingir ao menos 90 pontos (a cada iniciativa elencada corresponde uma pontuação). Caso a Unidade atinja menos de 90 e mais de 80 pontos, o indicador será considerado como cumprido parcialmente, ou seja, 50% da valoração do percentual do indicador. Caso a Unidade atinja menos de 80 pontos, o indicador será considerando como não cumprido.

Resultado:

Janeiro	100 pontos
Fevereiro	100 pontos

5 Monitoramento de Atividades Selecionadas

Este indicador tem como objetivo monitorar a execução do volume realizado das atividades selecionadas, para avaliar a qualidade na gestão dos processos de trabalho da unidade hospitalar por meio da realização regular de procedimentos eletivos pactuados.

Meta: Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre. A meta é considerada cumprida com a realização de, no mínimo, 90% do volume pactuado por procedimento pré-determinado pela DRS XIII.

Resultado: Meta cumprida

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

O SAU é um serviço de atenção e atendimento ao usuário, que recebe queixas, reclamações, sugestões e elogios. Atua na defesa dos direitos e interesses dos usuários, contra atos e omissões cometidas pela instituição, com a finalidade de zelar para que a mesma atue com eficiência e mantenha crescente o seu compromisso com a assistência prestada. O CRSMRP-MATER conta com duas assistentes sociais para organização e desenvolvimento desse serviço.

Destaca-se que a Pesquisa de Satisfação do Usuário, realizada pelo SAU, por meio de questionário estruturado, segue o padrão definido pela Coordenadoria de Gestão de Contratos da SES-SP.

Ilustrando parte dos resultados alcançados pelo Centro, no período de janeiro a fevereiro do ano de 2019, destaca-se a seguir, alguns percentuais relacionados ao Hospital em geral e elogios recebidos durante o Ano.

Questões do Hospital em Geral, 240 pacientes entrevistados:

Tabela 25 : Índices de satisfação geral do usuário de janeiro a fevereiro de 2019:

ESCALA GERAL DE SATISFAÇÃO	
Espaço físico	97,1%
Atendimento Recepção	97,8%
Atendimento Equipe Médica	97,5%
Atendimento Equipe Enfermagem	97,9%
Atendimento Outros Profissionais	98,5%
Ambulatório	98,7%
Internação	95,5%
Nota Geral	**97,8%**

ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE

Tabela 26: Capacitações e eventos realizados pela educação continuada nos meses de janeiro e fevereiro 2019 no CRSMRP-MATER

CAPACITAÇÃO/EVENTO	PERÍODO	REALIZAÇÃO / PARCERIA	Nº DE PARTICIPANTES
Programa de integração: Residentes GO, PED, alunos FMRP e EERP	janeiro	EC/CCIH/SESMT/RH	**14**
Programa de integração: Residentes GO, PED, alunos FMRP e EERP	fevereiro	EC/CCIH/SESMT/RH	**14**
Programa de Integração de funcionários recém-admitidos	jan-fev	EC/CCIH/SESMT/RH	**6**
Capacitação sobre coleta de gasometria de cordão umbilical	fevereiro	EC/Laboratório	**25**
Capacitação sobre uso de EPI para equipe do SHL	fevereiro	SESMT	**9**
Curso Comissão Interna de Prevenção de acidentes - CIPA	janeiro	SESMT	**13**
TOTAL DE PARTICIPANTES			**81**

INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Em 2019, foi assinado o do Termo de Retirratificação 01/19 do Contrato de Gestão celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, no valor de R$5.166.000,00. Destaca-se que, o CRSMRP-MATER atingiu as metas estabelecidas para os indicadores de produção e de qualidade, não tendo, assim, sofrido penalizações financeiras.

As despesas operacionais do exercício 2019 por regime de caixa totalizaram R$5.365.370,56.

Tabela 27: FAEPA - MATER - Despesas - Fluxo de Caixa – 2019 (jan e fev)

Mês	Janeiro	Fevereiro	Total do Período
Salários	940.364,91	908.513,43	1.848.878,34
13º	-6.162,08	924,13	-5.237,95
Férias	120.876,60	92.167,13	213.043,73
Outros	525.734,38	402.263,47	927.997,85
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	456.748,06	444.610,52	901.358,58
Materiais	320.909,47	207.588,28	528.497,75
Manutenção Predial	4.450,26	300,13	4.750,39
Investimentos	340.000,00	44.606,00	384.606,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	142.895,63	88.925,04	231.820,67
Financeiras	611,69	515,10	1.126,79
Outras despesas	223.220,55	105.307,86	328.528,41
Total	**3.069.649,47**	**2.295.721,09**	**5.365.370,56**

Ribeirão Preto, 21 de agosto de 2019.

Prof. Dr. RICARDO DE CARVALHO CAVALLI
Diretor Executivo