



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ASSISTENCIAIS
REFERENTE AO CONTRATO
FIRMADO ENTRE A BIOGESP E O MUNICÍPIO DE JUQUIÁ/SP
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – DR MANOEL PERES BAZAN

ANO DE 2020

Av. Expedicionário Aparício s/n – Bairro Estação- Juquiá/SP



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Sumário

1. Introdução	2
2. O Pronto Socorro Municipal – Dr Manoel Perez Bazan	6
3. Atendimento mensal no Pronto Atendimento	10
4. Atendimento Ambulatorial.....	10
5. S.A.D.T (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico) e Procedimentos de Enfermagem.....	11
6. Metas Qualitativas	13
7. Serviços de Apoio da Unidade	22
8. Conclusão.....	24



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

1. Introdução

A BIOGESP, fundada em 28/09/2016 é uma entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde – OSS, a Biogesp tem por *objetivos* apoiar, incentivar, desenvolver e promover a SAÚDE, EDUCAÇÃO (ensino, qualificação profissional, pesquisa e extensão), a ciência e a tecnologia (sistema de informação), ASSISTÊNCIA SOCIAL e o MEIO AMBIENTE. Para materializar tais ações, a instituição passou a promover a assistência social; a desenvolver atividades educativas; a incentivar e desenvolver estudos, pesquisas, programas e projetos nas áreas sociais, econômicas, saúde, tecnologia, educação; a desenvolver programas de parcerias público privadas; a promover contratos de gestão com setor público; voltadas para ações de proteção e prevenção, visando o resgate de pessoas em situação de vulnerabilidade social e pessoal, através da implantação e desenvolvimento de projetos sociais, da promoção de ações organizadas, da concepção de novas alternativas para a área social e saúde, otimizando os recursos humanos e financeiros disponíveis em cada empreitada, garantindo o máximo em qualidade e economicidade e a maior abrangência possível. É por este e outros motivos que a nossa Instituição vem destacando-se em prol da melhoria sócio econômica e da promoção da saúde, disponibilizando novas ferramentas e novos conceitos para o bem-estar geral.

Nosso Perfil

A BIOGESP é uma entidade sem fins econômicos, de direito privado, com autonomia administrativa e financeira, regida por estatuto e pela legislação que lhe for aplicável. Idealizamos projetos que visam a promoção em saúde, a assistência social, educação, além de ações voltadas à assistência social. Nossos projetos contemplam o treinamento, a capacitação e o desenvolvimento dos recursos humanos locais, voltadas para a constante melhoria da saúde, e também, para o fornecimento de subsídios que nortearam a estratégia de planejamento para as necessidades prementes e futuras da comunidade envolvida. Neste contexto, implantamos e executamos projetos que envolvem não só a equipe de trabalho, mas também a família e a comunidade, em assuntos concernentes a assistência social, a educação e a saúde, potencializando a capacitação pessoal, além da promoção e do desenvolvimento da responsabilidade social, do respeito à saúde e a vida, dentro das classes profissionais envolvidas e da comunidade, reconhecendo-as em todos os sentidos e estimulando-as a participarem e colaborarem com todos os nossos Projetos Sociais, Educacionais e de Saúde.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Nossa Missão

“Idealizar, implantar, desenvolver, executar e gerir projetos que visam a promoção sócio econômica, a promoção da saúde, através da contínua capacitação profissional e do desenvolvimento de novas ferramentas gerenciais e tecnológicas, capazes de otimizar e potencializar os recursos disponíveis, buscando o envolvimento das classes profissionais envolvidas, da comunidade e do Poder Público, estimulando-os a participarem e colaborarem com tais projetos”.

Objetivos específicos da BIOGESP

- I.** Prestar assistência social por qualquer meio; promover, desenvolver e implementar atividades, projetos, campanhas e ações de saúde, educação e meio ambiente, a todos que procurarem seus serviços, sem distinção de raça, nacionalidade, credo religioso, opinião política, ou qualquer outra forma de discriminação, dentre outras relacionadas a seus objetivos;
- II.** Prestar serviços médico-hospitalares, laboratoriais, ambulatoriais, clínicos, e outros de natureza correlata;
- III.** Apoiar, assessorar, gerenciar e executar, de forma complementar, serviços de saúde, educação, assistência social e meio ambiente, tanto de natureza privada como pública;
- IV.** Desenvolver projetos sociais e prestar consultoria e assessoria, na operacionalização dos mesmos, nas áreas de assistência social, saúde, educação e meio-ambiente;
- V.** Promover práticas integrativas, complementares e acompanhamentos afins, objetivando a valorização de populações em suas histórias de vida; e,
- VI.** Promover atividades de acolhimento, fortalecendo relações humanas e abolindo qualquer tipo de exclusão.

Nossa Experiência e Conhecimento Sobre o Objeto a Ser Executado

Nossos profissionais são amplamente capacitados e profundos conhecedores da área de assistência social da saúde. Todos atuam na área e são ou foram gestores de diversos serviços públicos e privados atuando em várias regiões do país. Ao integrar nossa organização, transferem suas expertises para a Instituição, com o objetivo de desenvolver capacidades, formar e qualificar novos colaboradores e transferir tecnologia e o conhecimento adquirido.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

A Busca pela excelência

A BIOGESP visa a qualidade e a excelência e a nossa proposta é reestruturar e adequar a gestão avaliando os processos com resultado satisfatório. Acreditamos que esse desafio pode ser enfrentado com a perspectiva de atender as necessidades e toda a demanda do Município, mas para isso contaremos com o comprometimento e participação da equipe da unidade e com nossos Diretores atuando diretamente com a municipalidade.

Liderança

As reuniões mensais com as equipes de trabalho, com a participação de conselheiros, diretores, gerentes e coordenadores da equipe, além das reuniões com apresentação de metas quantitativas e qualitativas a fim de dirimir toda e qualquer diligência que possa ser apresentada. As ferramentas utilizadas nessas reuniões são relatórios mensais de análise de desempenho, com foco na excelência e eficiência no atendimento à população.

Prestação de Contas

A prestação de contas é um acervo documental de extrema importância e será computada diariamente, os resultados organizacionais serão analisados de acordo com os fatores de avaliação definidos pelo modelo de gestão proposta, na pauta será observado a relevância, tendência e desempenho.

PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM O TRABALHO DA BIOGESP

Para assegurar a eficiência da realização dos processos principais na administração de serviços de saúde, a BIOGESP adota ferramentas atualizadas de gestão:

De apoio à Atividade Assistencial

- ✓ Ambulatorial
- ✓ Urgência e emergência
- ✓ Internações



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

- ✓ Hospital-dia
- ✓ Cirurgias
- ✓ Auxiliares ao Diagnóstico e ao Tratamento
- ✓ Reabilitação física, motora e sensório-motora

De Apoio Administrativo:

- ✓ Planejamento Estratégico
- ✓ Plano de Metas
- ✓ Gestão de pessoas
- ✓ Gestão de equipamentos e infraestrutura
- ✓ Gestão da informação
- ✓ Gestão da qualidade
- ✓ Gestão de materiais
- ✓ Gestão ambiental
- ✓ Hotelaria
- ✓ Assessoria jurídica
- ✓ Comunicação administrativa
- ✓ Assessoria de imprensa e marketing
- ✓ Gestão econômica e financeira
- ✓ Ouvidoria

De Apoio Técnico

- ✓ Assistência Farmacêutica
- ✓ Assistência Social
- ✓ Assistência Nutricional
- ✓ Arquivo Médico
- ✓ Engenharia Clínica



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

A BIOGESP cumpre com responsabilidade as leis e regulamentações aplicadas à área da saúde, como as resoluções da Vigilância Sanitária e Portarias do Ministério da Saúde. Quanto à política de pessoal, segue a legislação que estabelece a forma de contratação e a política de compra de insumos e equipamentos. Cada unidade técnica segue a legislação específica, quando existente.

Possui uma Assessoria Jurídica própria que, atualmente presta assistência jurídica consultiva a todos os contratos com o setor público ou privado.

2. O Pronto Socorro Municipal – Dr Manoel Perez Bazan



Foto fachada do Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan - Juquiá/SP

O Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan - 24 horas, funciona como uma unidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde (UBSs) e os hospitais e ajudam a desafogar os prontos-socorros, ampliando e melhorando o acesso dos brasileiros aos serviços de urgência no Sistema Único de Saúde (SUS).

Essa unidade atende a casos de saúde que exijam atenção médica intermediária como problemas de pressão, febre alta, fraturas, cortes e infartos, evitando que estes pacientes sejam sempre encaminhados aos prontos-socorros dos hospitais.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Trabalham de forma integrada com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Ao ligar para o número 192, o cidadão tem acesso a uma central com profissionais de saúde que oferecem orientações de primeiros socorros, além de definir os cuidados adequados a cada situação. Essa integração qualifica os atendimentos já que, ao prestar o primeiro socorro, as equipes identificam a real necessidade do paciente e o encaminham, se necessário, para o serviço de saúde mais adequado.

O Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan, funciona sete dias por semana, 24 horas por dia. Sua estrutura conta com equipamentos de raio-X, eletrocardiografia, serviço de laboratório de exames e leitos de observação, e soluciona em média 97% dos casos. Ao chegar ao Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan, o paciente é assistido e pode ser tratado na própria unidade ou, conforme o caso, encaminhado a um hospital ou para a atenção básica.

O PS possui serviço de ortopedia básica executado por médico ortopedista concursado pela prefeitura municipal.

A BIOGESP, assegura o cumprimento de todos os requisitos para gestão e operacionalização das atividades na unidade de saúde, assim como a comunicação de forma efetiva junto à Secretaria de Saúde do município.

2.1 Contrato de Gestão

O contrato de gestão firmado entre o município de Jujuiá e a Organização Social de Saúde está sob o nº 01/2020 e datado de 11 de maio de 2020. O contrato de gestão teve início em 16 de maio de 2020 e nele estão contempladas as metas quantitativas e qualitativas para gestão e operacionalização do Hospital Santo Antônio (Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan).

A prestação de contas assistencial é um dos itens a serem enviados mensalmente para a Secretaria Municipal de Saúde de Jujuiá.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

***A unidade gerenciada foi alterada o endereço. Os dados apresentados contemplam todo o ANO DE 2020. Em 17/06/2020, a BIOGESP realizou em conjunto à municipalidade a mudança de espaço físico que irá demandar de um termo aditivo a ser assinado por ambas as partes.**

2.2 Metas Quantitativas e Qualitativas

Serão atendidos na vigência do contrato de gestão do Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan, com atendimento médico generalista plantonista e médico ortopedista, a demanda espontânea existente no município com base nos quantitativos a seguir:

META	ESPECIFICAÇÃO	INDICADOR FISICO		DURAÇÃO	
		UNIDADE	MÉDIA QUANTIDADE/MÊS	INÍCIO	TÉRMINO
PRONTO ATENDIMENTO	CONSULTA MÉDICA	PACIENTES	2.500	12 MESES	
BAIXA COMPLEXIDADE	OBSERVAÇÃO	PACIENTES	100		
BAIXA COMPLEXIDADE	CONSULTA E PROCEDIMENTOS DE ORTOPEdia	PACIENTES	130		



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

2.3 Metas Qualitativas

O pronto atendimento em urgência e emergência funcionará no prédio do Pronto Socorro Dr. Manoel Peres Bazan, sito à Av. Expedicionário Aparício, S/N, bairro Estação, oferecendo atendimento qualificado na especialidade de clínica médica às pessoas que procurem tal atendimento.

Os pacientes receberão o primeiro atendimento médico e de cuidados de enfermagem assim como, a realização de exames diagnósticos complementares disponíveis na unidade e necessários para o seu tratamento, podendo permanecer sob regime de observação por um período máximo de 24 horas.

NÚMERO	INDICADORES	METAS MÊS	MEMÓRIA DE CÁLCULO	PONTOS/MÊS
1	CAPACITAÇÃO / RECICLAGEM DOS PROFISSIONAIS	15%	NÚMERO DE COLABORADORES CAPACITADOS/ TOTAL DE COLABORADORES X 100	40
2	TAXA DE OCUPAÇÃO DOS LEITOS	80 A 85%	NÚMERO DE PACIENTE DIA INTERNADO/ NUMERO DE LEITOS DIA X 100	30
3	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	MAIOR OU IGUAL A 80%	NÚMERO DE USUÁRIOS SATISFEITOS / NÚMERO DE USUÁRIOS RESPONDERAM X 100	30



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

3. Atendimento mensal no Pronto Atendimento

São considerados atendimentos de Urgência e Emergência, na unidade hospitalar, aqueles não programados, que sejam dispensados pelo hospital a pessoas que procurem tal atendimento de forma espontânea ou aquelas encaminhadas pela unidade de regulação da SMS, pelo SAMU e das Unidades Básicas de Saúde do Município.

Foram implantados e priorizados o atendimento por gravidade do caso conforme protocolo pré-estabelecido, e não por ordem de chegada, em consonância com as orientações do Programa Nacional de Humanização e diretrizes da SMS;

Se, em consequência do atendimento por Urgência no Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan, o usuário é colocado em regime de observação (leitos de observação) por um período menor que 12 horas e caso seja superior a este, o mesmo é colocado na lista de regulação do estado (CROSS) para que seja atendido em uma unidade de saúde que atenda à sua necessidade.

Registramos no **ANO DE 2020** o total de **18.326** atendimentos de urgência/emergência.

ATEND.	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
REALIZADO	929	2.025	2.541	2.245	2.671	2.722	2.422	2.771	18326
META > 2.500	1.250	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	18750

4. Atendimento Ambulatorial

Atendendo os usuários egressos da instituição hospitalar e aos usuários encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde e Unidades Básicas de Saúde para a especialidade definida com o Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan - ORTOPEDIA.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

São realizadas consultas ambulatoriais mensalmente, conforme edital de chamamento e Plano de Trabalho da BIOGESP.

Realiza também administração de antibióticos quando solicitado pela Secretaria Municipal de Saúde através das Unidades Básicas de Saúde e também por solicitação médica da unidade Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan.

No **ANO DE 2020** foram realizadas **446** consultas na especialidade de ortopedia, conforme tabela abaixo:

ORTOPEDIA							
MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
23	54	69	57	76	43	37	87
TOTAL		446					

5. S.A.D.T (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico) e Procedimentos de Enfermagem

O Pronto Socorro Municipal – Dr. Manoel Perez Bazan fornece mensalmente os exames de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.

No **ANO DE 2020** foram realizados **44200** exames, conforme tabela abaixo:

SADT							
MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2505	5472	4840	6704	6500	4510	8741	4928
TOTAL		44200					



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

5.1 Exames de Raio-X

Os serviços de radiologia são prestados por 24 horas, 7 dias por semana, para atender a demanda de urgência e emergência Pronto Socorro Municipal - Dr Manoel Perez Bazan, assim como do município de Juquiá.

RAIO X							
MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
150	293	352	314	391	419	504	600
TOTAL		3023					

***No ano de 2020 foram realizados 3023 exames, conforme quadro acima.**



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

6. Metas Qualitativas

6.1 SAU

A principal expectativa nesta proposta é avaliar se a estratégia implantada está sendo atendida, ou seja, o hospital quer que os pacientes estejam satisfeitos quanto ao serviço prestado, portanto, irá avaliar a satisfação de seus serviços.

É muito relevante estabelecer qual é o processo de tomada de decisão estratégica. Para esse processo sugere-se a utilização de um instrumento de avaliação da qualidade que seja utilizado como uma ferramenta de controle e que a avaliação seja voltada para a percepção dos usuários.

São quatro maneiras de obter a visão do cliente sobre a qualidade do serviço prestado pela empresa:

- Observação do comportamento do cliente quando está recebendo o serviço;
- análise de histórico das reclamações e sugestões dadas pelos clientes em relação à qualidade do serviço prestado;
- Interpretação do papel de cliente: um grupo de funcionários preferencialmente com experiência e contato com os clientes simulam através de técnica de brainstorming as características mais valorizadas pelos usuários;
- Consulta ao usuário através de questionários e entrevistas.

A aplicação sistemática de um ou mais métodos descritos é que garantirá a eficácia na obtenção de informações.

A observação do comportamento do usuário e consulta ao mesmo através de questionários e entrevistas são os métodos mais comuns que podem ser utilizados para obtenção das informações.

Quanto a observação do comportamento do usuário quando estão recebendo o serviço, neste método o fator positivo é que o pesquisador observa as reações ou comportamentos das pessoas na realidade, no seu dia-a-dia, e anota as informações em formulários. Os melhores resultados na



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

aplicação deste método são obtidos quando há repetição e com isso se obtém mais dados para definir o comportamento dos usuários.

A forma de pesquisa largamente utilizada na prospecção de dados relativo à qualidade prestada é a entrevista junto ao público alvo. Logo, para obter a visão do usuário sobre a qualidade dos serviços, e assim obter os indicadores ou marcadores da situação da saúde, pode-se fazer uso da entrevista. O questionário modelo 1 abaixo apresenta as questões para a entrevista. Os entrevistados deverão expressar suas percepções em relação a cada questão. Quanto à quantidade de clientes entrevistados, deve ser calculado o tamanho da amostra. As relações entre o tamanho da amostra, margens de erro e nível de confiabilidade, devem ser claramente definidos para que orientem a execução da pesquisa.

Podem ser levantados outros indicadores relacionados a processos específicos, de acordo com a necessidade de avaliação do gestor da unidade.

Além da aplicação do questionário, da observação do comportamento do cliente, da análise de histórico das reclamações e sugestões e da interpretação do papel de cliente é importante que seja feita uma autoavaliação do serviço prestado, o que pode ocorrer a qualquer momento pelos próprios avaliadores ou pelos próprios funcionários do hospital. A autoavaliação é sugerida como uma autocrítica, e para cada item auto avaliado, o mesmo deve ser considerado como mais um item a ser discutido entre os participantes do projeto.

Aspectos internos envolvendo a estratégia da qualidade do serviço prestado devem ser considerados como ponto relevante na implantação de um modelo de avaliação da qualidade a ser implantado. Entende-se que saber utilizar as técnicas de pesquisa e o que fazer com os resultados é apenas parte do problema. É necessário também aplicar os resultados na prática e corrigir os problemas identificados através da participação dos funcionários. Porém, é muito comum que o processo seja interrompido exatamente nesse ponto devido a problemas de entendimento ou de barreiras para o envolvimento dos membros de uma organização. Se os funcionários ou a gerência



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

intermediária não estiverem envolvidos na aplicação da qualidade pouco será possível fazer. Por isso, vale ressaltar que conhecer aspectos referentes a cultura da qualidade é muito importante para facilitar a implantação da qualidade.

A proposta da utilização de um questionário para avaliação da satisfação dos pacientes na assistência hospitalar é válida para obtenção de indicadores da qualidade. A utilização de indicadores pode ser aplicada de forma geral ou numa determinada área específica. Dentre as formas de obtenção de dados, a forma de coleta por observação, análise, coleta e interpretação mostra-se adequada e julga-se de baixo custo. Entretanto, é importante que seja feito um treinamento com os envolvidos pela coleta de dados para que não haja interpretações errôneas.

Com os resultados obtidos, ou seja, com o levantamento dos indicadores o gestor hospitalar passará a ter uma visão clara do ponto de partida para corrigir os problemas de qualidade e, com isso, buscar a melhoria contínua. É importante que reuniões sejam feitas para discussão dos resultados e estes devem ser disseminados em todos os níveis do hospital.

Para que ocorra o monitoramento e acompanhamento dos indicadores, os questionários devem ser aplicados mensalmente.

Pesquisa de Opinião ou nível de Satisfação do Usuário

O ambiente das unidades de saúde, embora seja o local adequado para assistir aos pacientes, agregado a uma equipe especializada, o expõe a vários estímulos desconhecidos, muito diferentes dos que está acostumado no seu cotidiano.

Na prática profissional, considera-se que a qualidade na assistência de urgência e emergência é o ponto chave para a estabilização do paciente, uma vez que permite estabelecer intervenções imediatas no mesmo.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

A busca por qualidade assistencial constitui uma das maiores preocupações das unidades de saúde na atualidade. Nossa qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro da necessidade dos pacientes, e desta forma proporcionam-lhe satisfação em relação ao mesmo.

Essa moderna abordagem de qualidade da assistência é produto de uma longa evolução onde, durante muito tempo, a única forma de medir qualidade foi através da avaliação de nosso desempenho nas diversas dimensões técnicas, porém, no sentido moderno qualidade, é definida como satisfação do paciente. A Pirangi considera os métodos de controle de qualidade como sistemas para integrar esforços em toda a organização, visando a satisfação dos desejos dos pacientes.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário é uma metodologia de pesquisa de opinião padronizada que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público e é desenvolvida para se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviços direto ao cidadão.

A satisfação do paciente é prioridade máxima. Tomar decisões com base no feedback dos usuários é importante para o sucesso do atendimento da Unidade.

O modelo do questionário de satisfação do usuário será personalizado de forma a atender às necessidades da pesquisa.

A execução da Pesquisa de Satisfação do Usuário no Hospital será de responsabilidade do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU: A concepção do instrumento de pesquisa, a coleta de dados, tabulação, digitação, análise dos dados e elaboração de relatórios serão descritos a seguir.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Instrumento de Pesquisa

A pesquisa consistirá na aplicação de uma metodologia de aferição da satisfação de usuários atendidos na unidade através de formulários respondidos e coletados em urnas instaladas em pontos estratégicos da unidade.

A pesquisa abrangerá avaliação de estrutura física, serviços de apoio e atendimento dos profissionais.

A pesquisa de satisfação deverá ser respondida de forma espontânea pelos pacientes, visitantes e/ou acompanhantes do pronto atendimento e da unidade de internação.

Pesquisa de satisfação

O Intuito da Pesquisa de Satisfação é o de aferir os níveis de satisfação dos usuários das Unidades administradas pela BIOGESP, objetivando o mapeamento das necessidades de adaptações e possíveis ações corretivas nos processos de atendimento dos usuários do sistema único de saúde.

A aplicação da pesquisa é feita através da disponibilização de um formulário de múltipla escolha padronizado, que é preenchido pelos usuários e devidamente dispensado em uma urna própria para a coleta dos formulários (Fig.1).

A pesquisa ainda estabelece um canal direto de comunicação com os usuários, onde são coletadas as informações importantes para que a associação possa promover adaptações no gerenciamento



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

de pessoas, bem como, fornecer informações importantes quanto ao sistema logístico de atendimento.

Período de realização da pesquisa

A pesquisa possui caráter contínuo, devendo ser mensalmente aplicada a análise dos resultados.

Metodologia

Fornecimento de formulário padrão contendo cinco afirmações de múltipla escolha e uma pergunta com campo dissertativo para coleta de dúvidas e sugestões (Fig.2).

Níveis oferecidos aos usuários para fornecimento de sua opinião: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Insatisfeito”.

O Formulário ainda conta com um campo de coleta de dados pessoais para facilitar a realização de futuros contatos.

Os Formulários são coletados semanalmente e encaminhados à diretoria da unidade aos cuidados, para que os dados sejam devidamente compilados e inseridos em um sistema de análise de resultados.

Definições

Atendimentos dos setores:

Recepção/ Enfermagem/ Corpo Clínico.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Avaliar o nível de satisfação quanto aos padrões pré-estabelecidos de tempo exigido no atendimento, cordialidade e ética.

Higienização da Unidade.

Avaliar qualidade e quantidade da dispensação de materiais de higiene como cestos, papéis e toalhas higiênicas, roupas de cama, materiais diversos.

Avaliar qualidade de zelo e higienização de ambientes internos e externos como pisos, paredes, cadeiras, longarinas, balcões, jardins, halls de acesso, etc.

Auditamento da pesquisa

Todos os formulários possuem um campo de reconhecimento dos usuários, onde são inseridos o nome, telefone e e-mail de contato.

A diretoria, promove por amostragem contatos com usuários através dos meios de comunicação fornecidos por eles.

A iniciativa da realização do contato é a de validar o processo, aferindo a veracidade das informações coletadas, bem como, oferecer aos usuários, um espaço complementar da pesquisa de sua satisfação.

Todos os dados obtidos são imputados em uma planilha de gerenciamento que fornecerá a associação informações quantitativas e qualitativas do processo de atendimento.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Abaixo segue o modelo de formulário a ser confeccionado para início das pesquisas de satisfação do usuário:

CAPA

S.A.U.	SUA OPINIÃO	FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO
<p>O Serviço de Atendimento ao Usuário é o setor destinado a ouvir elogios, sugestões e reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo Hospital Santo Antônio de Juquiá, acompanhantes, visitantes e familiares. O S.A.U. busca soluções e o bem-estar de todos, bem como manter a qualidade de nosso atendimento</p>	<p>Este espaço é todo seu. Sinta-se à vontade para opinar.</p>	<p>S.A.U – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO</p>
<p>Atendimento: De segunda a sexta, das 7h às 13h</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>
<p>Contato:</p> <p>Email: sau.hsa@biogesp.com.br</p>	<p>Se desejar, identifique-se.</p> <p>Nome: _____</p> <p>Endereço: _____</p> <p>Telefone: _____</p> <p>E-mail: _____</p>	<p>HOSPITAL SANTO ANTONIO DE JUQUIÁ – SP</p> <p>COMO ESTÁ NOSSO ATENDIMENTO NA UNIDADE?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Endereço:</p> <p>Rua Felipe Fernandes, 108 - Centro Juquiá/SP</p>	<p>Desde já, agradecemos a sua colaboração!</p>	



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

QUESTIONÁRIO

<p>PREZADO USUÁRIO:</p> <p>Para que possamos atendê-lo melhor, gostaríamos de saber sua opinião sobre nossos serviços. Para isso, suas críticas, sugestões e elogios são extremamente valiosos.</p> <p>Deposite o folheto preenchido nas caixas de sugestões localizadas nas unidades de internação ou procure o S.A.U.</p> <p align="center">PESQUISA DE OPINIÃO</p> <p>() Paciente () Acompanhante</p> <p>Clinica: _____</p> <p>Especialidade: _____</p> <p>1. RECEPÇÃO</p> <p>Atenção e gentileza () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>Informações claras e completas () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>Espera para atendimento () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>2. MÉDICO</p> <p>Atenção e gentileza () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>Informações claras e completas () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>Espera para atendimento () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p>	<p>3. ENFERMAGEM</p> <p>Atenção e gentileza () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>Informações claras e completas () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>Espera para atendimento () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>4. EQUIPE MULTIPROFISSIONAL</p> <p>*somente serviço utilizado</p> <p>Gentileza e clareza nas informações Fisioterapia () Ótimo () Bom () Regular () Ruim Serviço social () Ótimo () Bom () Regular () Ruim Psicologia () Ótimo () Bom () Regular () Ruim Nutricionista () Ótimo () Bom () Regular () Ruim Farmacêutico () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>5. HOTELARIA</p> <p>Higienização diária das acomodações () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>Disponibilidade do envelope () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>Atenção e gentileza () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p>	<p>6. ALIMENTAÇÃO /SERVIÇO DE COPA</p> <p>Aparência e quantidade suficiente () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>Temperatura adequada () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>Atenção e gentileza () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>7. LABORATÓRIO</p> <p>Atenção e gentileza () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>Informações claras e completas () Ótimo () Bom () Regular () Ruim () N/A</p> <p>8. DE UMA MANEIRA GERAL, VOCÊ APROVA OS SERVIÇOS OFERECIDOS NO PERÍODO DA INTERNAÇÃO?</p> <p>() Sim () Não</p> <p>Houve destaque de algum profissional que gostaria de registrar () Elogio ou () Reclamação</p> <p>Nome do profissional: _____</p> <p>Função: _____ Setor: _____</p>
---	---	---

No ano de 2020, a BIOGESP iniciou as tratativas de atendimento ao usuário de forma a responder com agilidade as pesquisas realizadas, fossem para reclamações, sugestões e até elogios prestados à equipe da Unidade. A tabela com os percentuais de satisfação segue elencados abaixo. Os meses de MAIO E JUNHO não foram computadas as pesquisas, estas foram realizadas somente após a mudança de prédio.

SAU							
MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
N/A	N/A	75%	70%	60%	60%	70%	85%

Ressaltamos que todas as ouvidorias recebidas pelo município são atendidas com a máxima urgência e as providências são tomadas prontamente a fim de solucionar todo e qualquer problema proveniente da unidade e por conseguinte da gestão.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

7. Serviços de Apoio da Unidade

Abaixo seguem elencados os serviços de apoio da unidade. Estão relacionados abaixo o serviço de:

- Lavanderia Hospitalar;
- Nutrição.

LAVANDERIA

LAVANDERIA							
MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
365	880	1003	995	989	871	822	907
TOTAL		6832					

Foram processadas **6832** peças no **ano de 2020** pela lavanderia do Pronto Socorro.



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

NUTRIÇÃO

Foram distribuídas **1954** refeições no **ano de 2020** entre pacientes e acompanhantes.

NUTRIÇÃO							
MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
128	220	213	228	248	391	227	299
TOTAL		1954					



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

8. Conclusão

O relacionamento com a Secretaria de Saúde tem o intuito de estreitar as ações e agilizar a implementação da melhoria constante na Unidade.

O ano de 2020 foi atípico para todo o mundo, e as ações de saúde pública voltaram-se ao combate a COVID-19. A suspensão de obrigatoriedade de cumprimento de metas quantitativas e qualitativas vai de encontro a esta ação em todo território nacional.

A mudança de edifício em meados de junho representou grande impacto na gestão da organização, principalmente ao que tange o serviço de limpeza e controladoria de acesso. O fato de ser uma unidade com dimensões muito maiores, demandou e demanda grande esforço de toda equipe.

O objetivo da BIOGESP na Unidade de Pronto Socorro Municipal – Dr. Manoel Perez Bazan/ Hospitalar HSA (HOSPITAL SANTO ANTONIO) é o desenvolvimento de processos que gerem benefícios para a sociedade, através da articulação de meios para a promoção do desenvolvimento e aperfeiçoamento da gestão. Aprimorar a gestão da saúde pública através de parcerias com o setor público e privado, atuando de forma mais humana e transparente, levando conhecimento e boas práticas aos nossos parceiros.

A mudança física da unidade necessitou uma revisão contratual de metas e ajustes de quantitativos de serviços, recursos humanos, materiais entre outros discutidos com a municipalidade, mas estas ainda encontram-se pendentes.

Em meio à pandemia que assola o mundo todo, a BIOGESP não mediu esforços para prover o serviço de excelência à população. As ações de combate ao COVID-19 estão em congruência às diretrizes da OMS, Ministério da Saúde e Secretaria Municipal de Juquiá.

- *A lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020 suspende por 120 (cento e vinte) dias a partir de 1º de março de 2020, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).*



BIOGESP
ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E SOCIAIS

Mesmo não sendo parte do escopo contratado, a BIOGESP (sempre atuando de forma a ser parceira do município) disponibilizou para a UNIDADE SENTINELA MUNICIPAL um profissional médico e de enfermagem para atuação na linha de frente ao COVID-19.

MARCO AURÉLIO NUNES DOS SANTOS
PRESIDENTE