



Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

RELATÓRIO
INDIVIDUAL

1ª FISCALIZAÇÃO
ORDENADA

2011

FISCALIZAÇÃO ORDENADA

HOSPITAIS
MUNICIPAIS

UPA

UBS

TC 6846/989/16

Edgard Camargo Rodrigues
Conselheiro

SANTANA de PARNAIBA - HOSPITAL
MUNICIPAL SANTANA

Responsável pela Fiscalização

DSF-I

8-DF

Gildeon Bispo dos Santos
Agente da Fiscalização

Pedro Henrique De Oliveira Saes
Auxiliar Técnico da Fiscalização

Serviços Públicos Municipais de Saúde

HOSPITAIS/UPAs/UBSs

O **Tribunal de Contas** do Estado de São Paulo é o guardião da sociedade que orienta e fiscaliza o cumprimento das leis aplicáveis aos seus jurisdicionados estaduais e municipais.

Imperioso que acompanhem ordinariamente e avaliemos por meio de operações ordenadas, o nível da qualidade do serviço oferecido ao cidadão nos serviços públicos de saúde. A unidade de saúde, seja ela um hospital, uma UPA ou uma UBS, tem que estar comprometida com a satisfação de seus usuários e isso engloba condições físicas adequadas e o satisfatório atendimento ofertado pelos profissionais de saúde.

Contexto da Fiscalização

Hospital/UPA/UBS

O trabalho foi desenvolvido em uma única etapa, com a aplicação “in loco” de questionário, dividido em grupos de questões específicas, cujas respostas nortearão os trabalhos de rotina das equipes de fiscalização e darão uma visão geral à sociedade do funcionamento dos serviços de saúde em foco.

Esta Fiscalização Ordenada, onde o elemento surpresa se revelou de grande valia, teve como escopo:

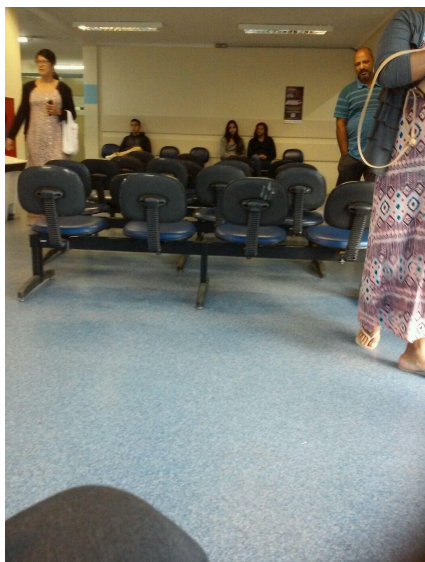
- ✓ A qualidade do atendimento aos usuários;
- ✓ A satisfação do usuário, atestada por meio de entrevistas;
- ✓ O controle de presença de médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde;
- ✓ As condições de armazenamento e dispensação de medicamentos;
- ✓ As condições físicas do local (acessibilidade, limpeza, conforto, sinalização) e de equipamentos; e,
- ✓ Descarte de resíduos hospitalares.

O registro fotográfico realizado na maioria das entidades integrantes da amostra selecionada nos dá um parâmetro importante da realidade do serviço público de saúde nos municípios paulistas. Os dados ora divulgados nos trazem a certeza de que há muito a fazer e de que nossas ações ordenadas, além de subsidiar o gestor público em eventuais correções que se façam necessárias, fortalecem nossa interação com a sociedade.

Por fim, importante ressaltar que os resultados ora apresentados resultam da conjugação de esforços de uma equipe multidisciplinar, com a imprescindível utilização de recursos tecnológicos, os quais permitiram que os resultados das inspeções chegassem em tempo real à Direção da Casa.

Números da I Fiscalização Ordenada – Saúde

275	funcionários do TCESP empregados na fiscalização
171	municípios
49	hospitais municipais
77	UPAs
97	UBSs

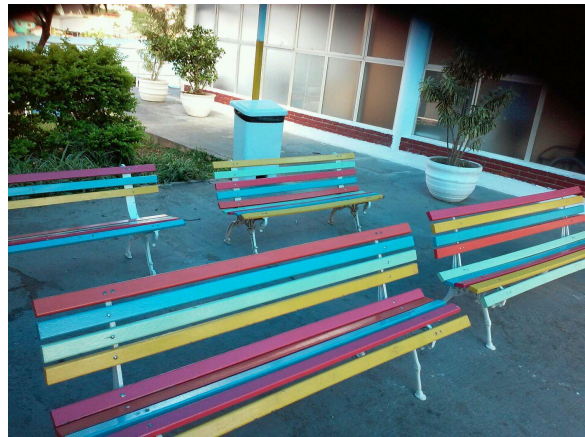


4) São boas as condições da sala de espera (cadeiras, ar condicionado, ventilador, iluminação, etc)?

Resposta: **Sim**

Comentários: Boas condições de conforto no pré-atendimento. Bancos confortáveis, bem preservados. Estrutura de ventilação adequada. Quantidade suficiente de bancos para o movimento do horário. Disponibilidade de cadeiras de rodas para os pacientes com mobilidade reduzida. Bastante claridade na área de espera, com espaço externo para aguardo da chamada.





5) Tempo médio entre a chegada do usuário e o atendimento pela recepção da entidade.

Resposta: **10 minutos**

Comentários: Não há falta de médicos. Consequentemente o atendimento na entrada é muito rápido. Somente na segunda, por excesso de fluxo, aumenta para de 30 min e 1h30.

6) Dentre as especialidades médicas oferecidas pelo Hospital/UBS/UPAS/OUTRAS há médicos para atender a todas elas?

Resposta: **Sim**

Comentários: Sim. Pediatra, cirurgião, ortopedia e clínica médica. Serviços de endoscopia e colonoscopia. Anestesiologista. 21 leitos de clínica médica cirúrgica e ortopedia e 8 leitos de pediatria. Eram 4 e recentemente foram inaugurados mais 4.

7) Há atendimento diferenciado para os casos com suspeita de Dengue, Zika, Chikungunya e Febre amarela?

Resposta: **Sim**

Comentários: Sim. Há triagem feita por profissional específica, em que o diagnóstico é determinado. É feita notificação ao departamento de epidemiologia. Porém a profissional não se encontrava no momento. Há controle de quantitativo estatístico. Em 2017, no hospital, ocorreram 20 notificações (suspeitas) mas nenhum caso confirmado.

Pesquisa de satisfação - Usuário 1

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: -

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **20 minutos**

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: **5 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 2

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: -

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **6 minutos**

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: **20 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 3

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: Ótimo

Comentários: -

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: 15 minutos

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: 120 minutos

Comentários: Ficou mais tempo pois tomou medicamentos e fez exames complementares

Pesquisa de satisfação - Usuário 4

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: Ótimo

Comentários: Melhor do que particular

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: 20 minutos

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: 20 minutos

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 5

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ótimo**

Comentários: Barueri era bom. Hoje Santana é melhor.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **40 minutos**

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: **120 minutos**

Comentários: Espero pelo resultado do exame. Mas o atendimento nao demorou.

Pesquisa de satisfação - Usuário 6

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Medicação demora bastante

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **10 minutos**

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: **2 minutos**

Comentários: Medicacao: 20 minutos

Pesquisa de satisfação - Usuário 7

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Costuma ser pessimo

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **5 minutos**

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: **30 minutos**

Comentários: Triagem é a parte mais demorada.

Pesquisa de satisfação - Usuário 8

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: Falta de informacao. Tratamento sem qualidade.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **20 minutos**

Comentários: -

3) Tempo médio no atendimento pelo profissional médico, de acordo com a amostra?

Resposta: **90 minutos**

Comentários: Passou por varios médicos sem resolução.

Verificação dos controles de presença de médicos, enfermeiros e demais profissionais da saúde na entidade.

1) Identificar-se ao responsável pela unidade e anotar o tempo em que foi atendido.

Resposta: **1 minutos**

Comentários: Atendimento imediato pela gestora Verlaine Siqueira Cesar.

2) Há contratação de médicos através de empresa terceirizada?

Resposta: **Não**

Comentários: So concursados. 4 plantonistas clinicos, 4 clinicos, 3 pediatras, 3 ortopedistas, 2 gos e 2 diaristas (1 clinico e 1 pediatra), 1 endoscopista. Plantonistas: cirurgiao e infectologista.

3) O serviço de plantão médico é terceirizado?

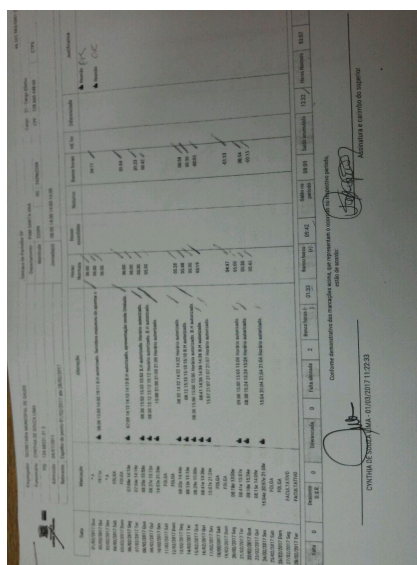
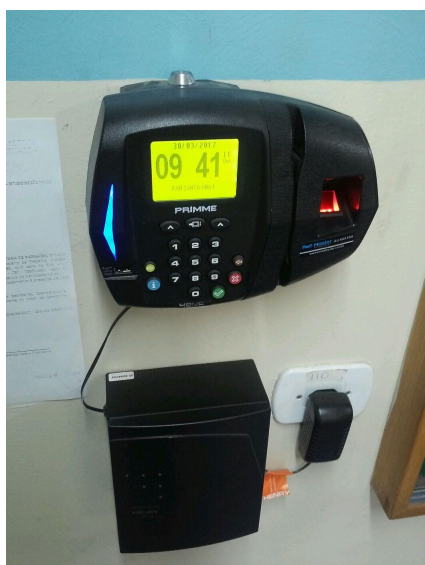
Resposta: **Não**

Comentários: Quadro concursado.

4) Com relação ao controle de frequência, existe controle manual?

Resposta: **Não**

Comentários: Ponto eletrônico, conforme foto. No fim do mes, consolidação dos dados em sistema de controle informatizado (o profissional e o seu superior assinam folha espelho do cartao de ponto ao fim de cada mês)





7) Existe agendamento: (centralizado/descentralizado)?

Resposta: **Não**

Comentários: Agendamento via departamento de Regulação, que faz parte do organograma da secretaria (quem atende não agenda) .

8) Existe atendimento a usuários de planos de saúde privados?

Resposta: **Não**

Comentários: Não. Quando paciente requisita transferência para hospitais privados, realizam. Mas não auferem qualquer receita.

8.1) Qual o percentual de atendimento a usuários de planos de saúde privado em relação aos demais?

Resposta: -

Comentários: -

9) Solicitação da escala da jornada de trabalho dos médicos: tempo em que a solicitação foi atendida.

Resposta: **10 minutos**

Comentários: -

ESCALA MÉDICA PAM SANTA ANA SEMANA 27 DE MARÇO A 02 DE ABRIL

ESCALA MÉDICA GINECOLOGIA - PAM SANTA ANA													
Segunda		Terça		Quarta		Quinta		Sexta		Sábado		Domingo	
DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE
Luz K.	Luz K.	Carol	Carol	Andra	Andra	Washington	Washington	Antonio	Antonio	Diego	Diego	Washington	Caroline
Chela	Chela	Adriana	Adriana	Diogo	Diogo	Mario Sergio	Mario Sergio	Maria Tereza	Maria Tereza	Maria	Maria	Julia	Julia

ESCALA MÉDICA PEDIATRIA - PAM SANTA ANA													
Segunda		Terça		Quarta		Quinta		Sexta		Sábado		Domingo	
DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE
Arturo	Arturo	Arturo	Arturo	Luz K.	Luz K.	Anderson	Anderson	Shiro	Shiro	Roberta	Roberta	Arturo	Arturo
Luane	Luane	Luane	Luane	Carolina C	Carolina C	Claudia	Claudia	Silvia	Silvia	Luz Fernando	Luz Fernando	Roberta	Roberta
Carolina C	Carolina C	Renata	Renata	Fernanda	Fernanda	Fabiane	Fabiane	Fabiane	Fabiane			Renata	Renata

ESCALA MÉDICA CLÍNICA GERAL - PAM SANTA ANA													
Segunda		Terça		Quarta		Quinta		Sexta		Sábado		Domingo	
DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE
Stella	Stella	Marcos G.	Marcos G.	Anderson	Anderson	Luane	Luane	Roberto	Roberto	Aguiar	Aguiar	Sonia	Henrique
Chico	Chico	Roberto	Roberto	Helio	Helio	Anderson V	Anderson V	Lincoln	Lincoln	William	William	Patricia	Patricia
Luz G.	Luz G.	Rafael	Rafael	Dayse	Dayse	Dayse	Dayse	Willbur	Willbur	Aguiar	Aguiar	Luz G.	Fernando
Cláudia V.	Cláudia V.	Carla	Carla	Willbur	Willbur	Willbur	Willbur	Carla V.	Carla V.	Carla V.	Carla V.	Ericsson	Carla
Gerardo	VISITA	Gerardo	VISITA	Gerardo	VISITA	Gerardo	VISITA	Gerardo	VISITA	Kellen	VISITA	Joaquim	VISITA

ESCALA MÉDICA CIRURGIA GERAL - PAM SANTA ANA													
Segunda		Terça		Quarta		Quinta		Sexta		Sábado		Domingo	
DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE	DIA	NOITE
Victor	Victor	Herman	Herman					Taciana	Taciana	Flavia	Flavia		

10) A escala da jornada de trabalho dos médicos está em local acessível ao público?

Resposta: **Sim**

Comentários: No mural.



11) Solicitação do controle de frequência dos médicos, no dia da fiscalização: Tempo em que a solicitação foi atendida.

Resposta: **50 minutos**

Comentários: Teve que requisitar na unidade central de recursos humanos. Houve problema na disponibilização das informações de ponto em tempo real (informações só são consolidadas ao fim do dia).