



RELATÓRIO
INDIVIDUAL

1ª FISCALIZAÇÃO
ORDENADA

2011

FISCALIZAÇÃO ORDENADA

HOSPITAIS
MUNICIPAIS

UPA

UBS

TC 6846/989/16

Edgard Camargo Rodrigues
Conselheiro

SANTANA de PARNAIBA - UPA
FAZENDINHA

Responsável pela Fiscalização

DSF-I

8-DF

Gabriel Marchi da Silva
Chefe 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

I Fiscalização Ordenada 2017

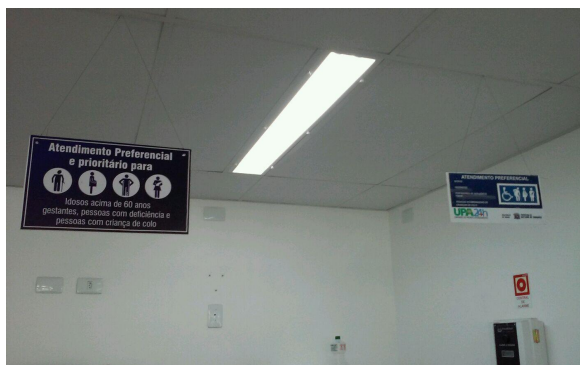
SANTANA de PARNAIBA - UPA FAZENDINHA

Atendimento à população

1) Existe atendimento preferencial?

Resposta: **Sim**

Comentários: -



2) Atendimento organizado?

Resposta: **Sim**

Comentários: Embora alguns pacientes tenham reclamado, a maioria respondeu afirmativamente.

3) O atendimento é efetuado com cordialidade?

Resposta: **Sim**

Comentários: Embora alguns pacientes tenham reclamado, a maioria respondeu afirmativamente.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

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

Resposta: **3 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Especialidade: pediatria, ginecologia e clínica geral.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 1

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: O técnico de enfermagem tratou com desrespeito o paciente

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: **3 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 2

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Regular**

Comentários: Demora no atendimento

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: **5 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 3

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: Saiu sem ser atendido.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **30 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **30 minutos**

Comentários: Não foi atendido.

Pesquisa de satisfação - Usuário 4

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Regular**

Comentários: Saiu sem ser atendido.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **30 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **30 minutos**

Comentários: Saiu sem ser atendido.

Pesquisa de satisfação - Usuário 5

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 6

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: Demora no atendimento.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **45 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **1 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 7

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: Saiu sem ser atendido.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **3 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **30 minutos**

Comentários: Saiu sem ser atendido.

Pesquisa de satisfação - Usuário 8

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: Demora no atendimento.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **120 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **1 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 9

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: -

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **60 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **5 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 10

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: Ótimo

Comentários: -

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: 5 minutos

Comentários: -

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: **45 minutos**

Comentários: -

2) Há contratação de médicos através de empresa terceirizada?

Resposta: **Não**

Comentários: -

3) O serviço de plantão médico é terceirizado?

Resposta: **Não**

Comentários: -

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

Resposta: **Não**

Comentários: -

5) Com relação ao controle de frequência, existe ponto eletrônico?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

6) Com relação ao controle de frequência, existe controle biométrico?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

7) Existe agendamento: (centralizado/descentralizado)?

Resposta: **Não**

Comentários: -

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

Resposta: **Não**

Comentários: -

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: 1 minutos

Comentários: -

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

Resposta: Não

Comentários: Estava a escala do dia anterior.



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

Resposta: 240 minutos

Comentários: Durante a fiscalização não foi apresentada sob a alegação de falha no sistema.

12) Escala da jornada de trabalho dos médicos: está sendo cumprida?

Resposta: Sim

Comentários: -

13) Os médicos estão no plantão?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

14) Existem médicos realizando plantão à distância?

Resposta: **Não**

Comentários: -

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

Resposta: **1 minutos**

Comentários: -

16) A escala da jornada de trabalho dos enfermeiros está em local acessível ao público?

Resposta: **Não**

Comentários: Está em local restrito não acessível ao público em geral

17) Solicitação do controle de frequência dos enfermeiros do dia da fiscalização: tempo em que a solicitação foi atendida.

Resposta: **240 minutos**

Comentários: Durante o período de fiscalização não foi apresentada. Alegaram falha do sistema.

18) Escala da jornada de trabalho dos enfermeiros está sendo cumprida?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

19) Os enfermeiros estão no plantão?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

20) Solicitação da escala da jornada de trabalho dos demais profissionais da saúde: tempo em que a solicitação foi atendida.

Resposta: **240 minutos**

Comentários: Durante a fiscalização não foi apresentada.

21) A escala da jornada de trabalho dos demais profissionais da saúde está em local acessível ao público?

Resposta: **Não**

Comentários: -

22) Solicitação do controle de frequência dos demais profissionais da saúde do dia da fiscalização: tempo em que a solicitação foi atendida.

Resposta: **240 minutos**

Comentários: Durante a fiscalização não foi apresentada.

23) Escala da jornada de trabalho dos demais profissionais da saúde: está sendo cumprida?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

24) Os demais profissionais da saúde estão no plantão?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

Medicamentos

1) O setor de medicamentos é terceirizado?

Resposta: Não

Comentários: -

2) Há farmacêutico responsável ou auxiliar de farmácia presente no local da entrega dos medicamentos?

Resposta: Sim

Comentários: Juliana Palma de Oliveira CRF 39979

3) Considerações gerais quanto ao estoque: Armazenamento em boas condições?

Resposta: Sim

Comentários: -

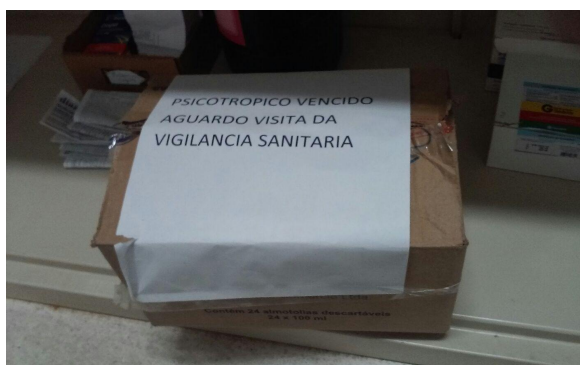
4) Considerações gerais quanto ao estoque: existe controle dos materiais?

Resposta: Não

Comentários: Falhas no controle de estoque, divergências quanto aos controles físico, eletrônico e das fichas de prateleira: medicamentos succinato de metilprednisolona 125mg e 500mg. Também havia medicamentos vencidos. Vide fotos.

Material: Metilprednisolona 125mg				
Data	Destino	Quantidade		Estoque
		Entrada	Saída	
18/03	Unimed	27		27
18/03	Unimed	20		67
23/03	Unimed	20		87
23/03	Unimed	20		107
23/03	Unimed	20		127
23/03	Unimed	20		147
23/03	Unimed	20		167
23/03	Unimed	20		187
23/03	Unimed	20		207
23/03	Unimed	20		227
23/03	Unimed	20		247
23/03	Unimed	20		267
23/03	Unimed	20		287
23/03	Unimed	20		307
23/03	Unimed	20		327
23/03	Unimed	20		347
23/03	Unimed	20		367
23/03	Unimed	20		387
23/03	Unimed	20		407
23/03	Unimed	20		427
23/03	Unimed	20		447
23/03	Unimed	20		467
23/03	Unimed	20		487
23/03	Unimed	20		507
23/03	Unimed	20		527
23/03	Unimed	20		547
23/03	Unimed	20		567
23/03	Unimed	20		587
23/03	Unimed	20		607
23/03	Unimed	20		627
23/03	Unimed	20		647
23/03	Unimed	20		667
23/03	Unimed	20		687
23/03	Unimed	20		707
23/03	Unimed	20		727
23/03	Unimed	20		747
23/03	Unimed	20		767
23/03	Unimed	20		787
23/03	Unimed	20		807
23/03	Unimed	20		827
23/03	Unimed	20		847
23/03	Unimed	20		867
23/03	Unimed	20		887
23/03	Unimed	20		907
23/03	Unimed	20		927
23/03	Unimed	20		947
23/03	Unimed	20		967
23/03	Unimed	20		987
23/03	Unimed	20		1007





5) Considerações gerais quanto ao estoque: o setor de medicamentos apresenta segurança?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

6) Existem medicamentos controlados no local?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

7) São adequadas as condições de armazenamento e segurança dos medicamentos controlados?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

8) Existe um responsável pela entrega desses medicamentos?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

9) Existem medicamentos de alto custo no local?

Resposta: **Não**

Comentários: -

10) Existe um responsável pela entrega desses medicamentos?

Resposta: **Não**

Comentários: -

Condições Físicas (Limpeza, Conforto, Sinalização).

1) Acessibilidade garantida a pessoas portadoras de necessidades especiais?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

2) Há banheiros adequados para pessoas com necessidades especiais?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

3) Os banheiros oferecidos aos usuários apresentam boas condições de assepsia?

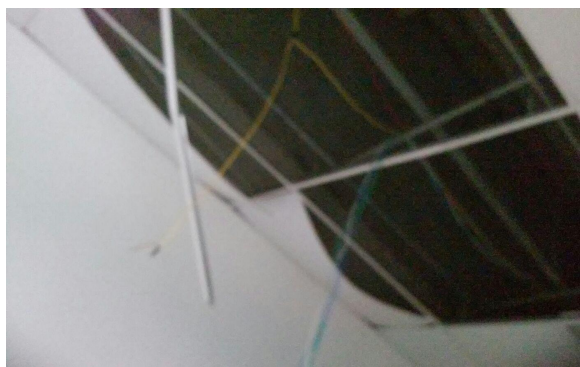
Resposta: **Sim**

Comentários: -

4) Depósitos e cozinha (se houver): limpos e em boas condições?

Resposta: **Não**

Comentários: Embora o depósito e a cozinha apresente boas condições de uso, uma parte do teto desabou. Vide fotos.



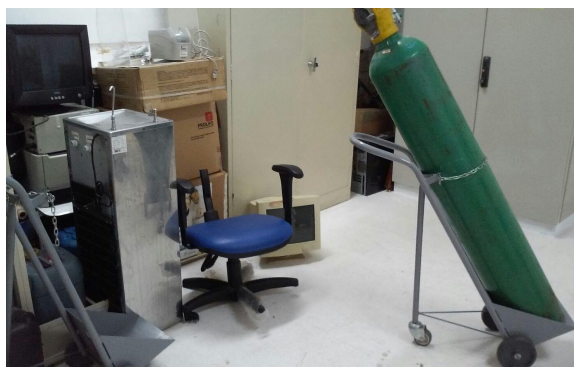
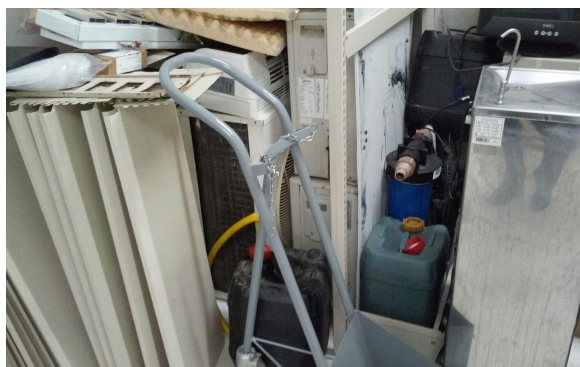


Equipamentos (Máquinas: Raio X, Ultrassom, Mamógrafo, Tomógrafo, entre outros)

1) Há equipamentos em desuso (seja novo, antigo, quebrado)?

Resposta: **Sim**

Comentários: 5 aparelhos de ar condicionado, equipamento para aquecimento de refeições, lava-louça e outros bens diversos. Alguns desses bens estavam amontoados em uma sala, conforme fotos.



Descarte dos resíduos hospitalares

1) A coleta e destinação dos resíduos hospitalares é terceirizada?

Resposta: **Sim**

Comentários: Eppolix Tratamento de Resíduos Especiais Ltda. CNPJ 04148921-0001/57

2) Existe regulamento próprio de orientação padronizando os procedimentos para o correto descarte dos resíduos hospitalares?

Resposta: **Não**

Comentários: O responsável pelo atendimento da fiscalização informou que o regulamento estava em poder de outro funcionário, sr. Malcon, que estava ausente no momento da fiscalização (estava em um curso).

3) Os resíduos hospitalares estão separados por grupos (materiais especiais, materiais gerais e materiais infecciosos)?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

4) Existem regras estabelecidas relativas ao acondicionamento e tratamento dado aos resíduos hospitalares gerados?

Resposta: **Não**

Comentários: O responsável pelo atendimento da fiscalização informou que o documento estava em poder de outro funcionário, sr. Malcon, que estava ausente no momento da inspeção (estava fazendo um curso)

5) Existe controle com relação à origem e ao destino dado aos resíduos hospitalares gerados?

Resposta: **Não**

Comentários: O responsável pelo atendimento da fiscalização não soube informar.

6) Os resíduos infectantes (perfurantes) estão separados do restante dos resíduos hospitalares?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

Outras constatações

1) Informe outras verificações que mereçam destaque.

Resposta: Unidade não possui AVCB e licença da vigilância sanitária. Apesar de ser um imóvel novo apresenta rachaduras e deterioração do piso. Algumas áreas estão com precárias condições de limpeza. A unidade necessita de uma seladora ou fracionadora para separação de medicamentos por horário. Também necessita aprimorar o controle dos bens do Almoxarifado.

Comentários: -

