



RELATÓRIO
INDIVIDUAL

1ª FISCALIZAÇÃO
ORDENADA

2011

FISCALIZAÇÃO ORDENADA

HOSPITAIS
MUNICIPAIS

UPA

UBS

TC 6846/989/16

Edgard Camargo Rodrigues
Conselheiro

SANTANA de PARNAIBA - UBS
COLINAS

Responsável pela Fiscalização

DSF-I

8-DF

Claudia Bastos Formigone
Agente 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 - UBS COLINAS

Atendimento à população

1) Existe atendimento preferencial?

Resposta: **Sim**

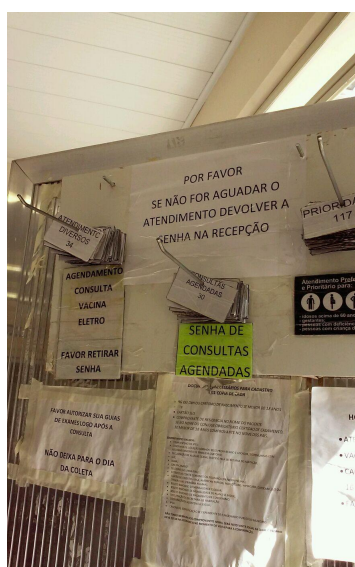
Comentários: Na UBS Colinas há o atendimento preferencial.



2) Atendimento organizado?

Resposta: **Sim**

Comentários: -



3) O atendimento é efetuado com cordialidade?

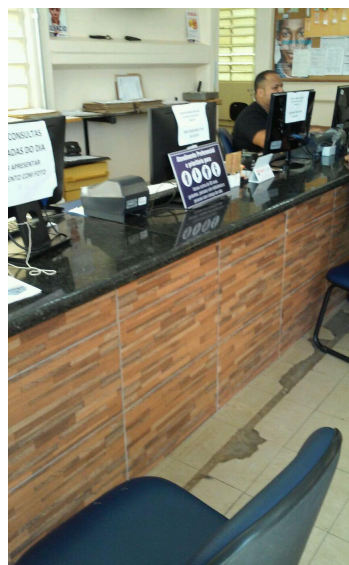
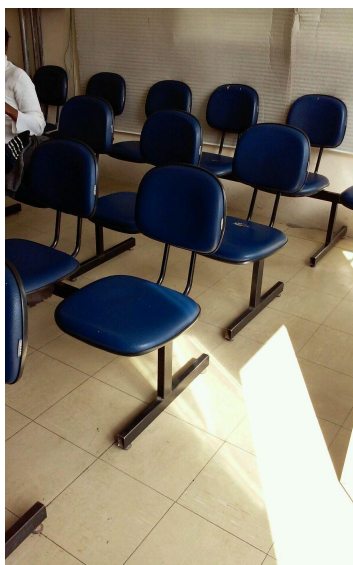
Resposta: **Sim**

Comentários: -

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: **7 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: É feita a triagem pela enfermeira e havendo suspeita de dengue, Zika, Chikungunya e Febre amarela há atendimento imediato.

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: Ha tres atendentes ativos para 10 pacientes em espera.

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

Resposta: **15 minutos**

Comentários: Segundo o Diretor Técnico e também clinico geral, há a previsão do atendimento de 4 pacientes por hora, resultando uma média de 15 min por paciente, dependendo da gravidade. Acrescentou que os demais profissionais da saúde tem a previsão de atenderem 2 pacientes por hora, ou seja, 30 min por paciente.

Pesquisa de satisfação - Usuário 2

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ótimo**

Comentários: -

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: **14 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 3

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Regular**

Comentários: Um paciente , criança de 12 anos, encontrou-se com falta de ar e tentou encaixe, mas não conseguiu passar por um médico. Segundo o responsável pela criança, não chegou a passar pela triagem e que precisaria fazer uma ficha e esperar uma desistência. Diante disso, dirigiu-se a UPA.

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: **1 minutos**

Comentários: Buscou exame

Pesquisa de satisfação - Usuário 4

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: Ótimo

Comentários: Dentista

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: 15 minutos

Comentários: Obturacao

Pesquisa de satisfação - Usuário 5

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: Ótimo

Comentários: Ginecologista

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: 65 minutos

Comentários: Foi um encaixe

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

Resposta: 35 minutos

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 6

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Ginecolohista

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**

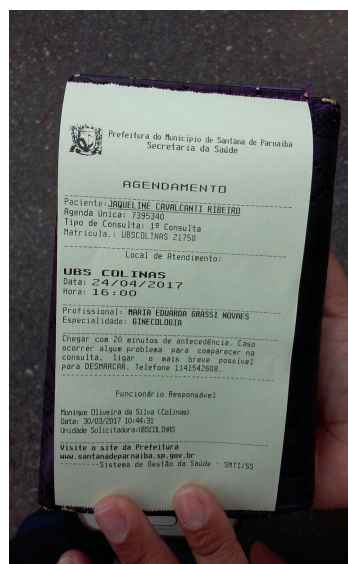
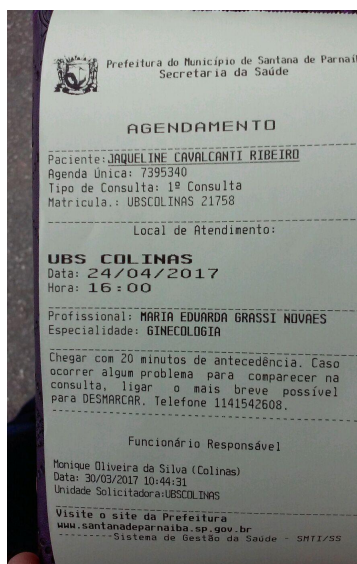
Comentários: Pois o exame não havia chegado. Tera que retornar.

Pesquisa de satisfação - Usuário 7

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ruim**

Comentários: Porque marcou exame no mes passado papanicolau e retornou hoje, mas o exame nao havia chegado.
Foi remarcado para o mes que vem.



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: **2 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 8

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Psicologa

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: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 9

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Ginecologista

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: **2 minutos**

Comentários: Ver resultado de exame

Pesquisa de satisfação - Usuário 10

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Regular**

Comentários: Clinico geral

Regular, pelo tempo entre a marcacao da consulta e a consulta que no caso foi 30 dias

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: **15 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 11

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Ótimo**

Comentários: Clinico Geral

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **5 minutos**

Comentários: Tendo horario marcado

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

Resposta: **8 minutos**

Comentários: Verificação de resultados.

Pesquisa de satisfação - Usuário 12

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Regular**

Comentários: Exame de eletrocardiograma
Regular , pois a recepção demorou de 15 a 20 min para entregar o prontuario aos tecnicos que realizariam os exames.

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: **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: **2 minutos**

Comentários: Dr . Reinaldo Batista da Silva
CRM 80346
Cargo Diretor Técnico e

Sra. Tatiana Costa Caetano
Cargo Chefe Administrativo

2) Há contratação de médicos através de empresa terceirizada?

Resposta: **Não**

Comentários: -

3) O serviço de plantão médico é terceirizado?

Resposta: **Não**

Comentários: Não há plantão.

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

Resposta: **Não**

Comentários: O controle é biometrico.

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

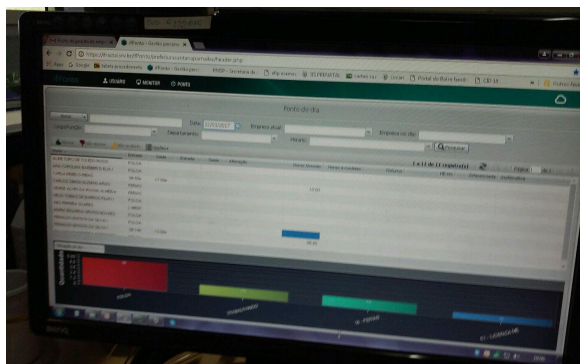
Resposta: **Não**

Comentários: Biometria

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Conforme relato do Chefe do Administrativo, por problema com a Internet ocorrido desde o dia 23/03/2017 a entrada deste dia foi registrada, porém, a saída deste dia bem como as entradas e saídas até a data atual, 30/03/2017, foram registradas, mas não foram baixadas no sistema. Acrescentou que aguardam o RH Central da Prefeitura para a transferência das marcações para o sistema. Devido a esse problema, não foi possível a visualização do registro da frequência quando da fiscalização.



7) Existe agendamento: (centralizado/descentralizado)?

Resposta: **Sim**

Comentários: Na propria unidade.



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

Resposta: **Não**

Comentários: Qualquer municípe.

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.

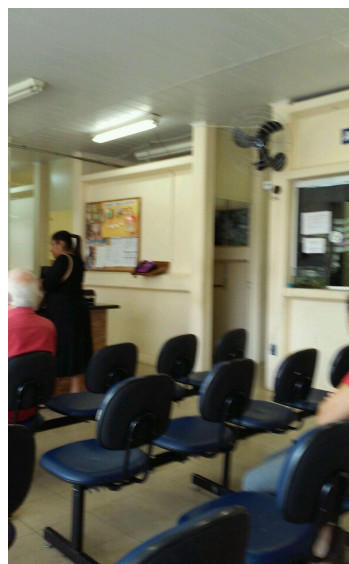
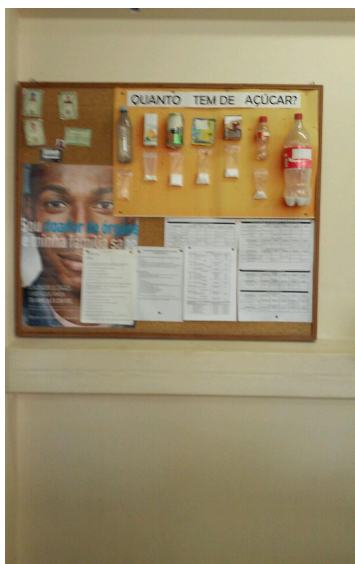
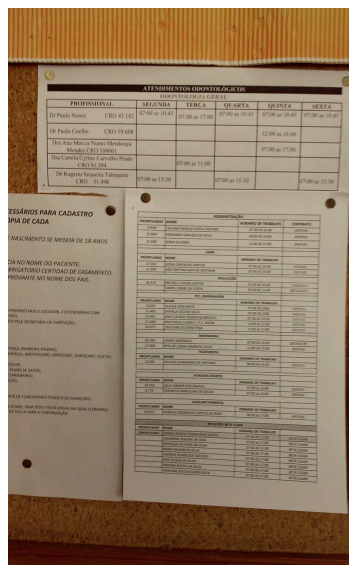
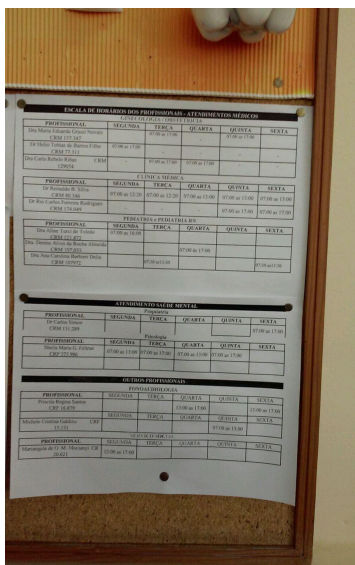
Resposta: 1 minutos

Comentários: -

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

Resposta: Sim

Comentários: Sim, no saguão da recepção, no lado direito.



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

Resposta: 1 minutos

Comentários: -

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: **Sim**

Comentários: -

ADMINISTRAÇÃO			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
27480	TATIANA PEREIRA COSTA CAETANO	07:00 AS 14:00	ELETIVO
29.234	BERNARDI GRACIELE DA SILVA	08:00 AS 14:00	ELETIVO
22.426	SONIA BUCCHINI	11:00 AS 17:00	ELETIVO
SABE			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
27.820	SONIA CARVALHO SANDE	07:00 AS 14:00	ELETIVO
21.628	ANGELINA SANTOS CRISTIANE	07:00 AS 14:00	ELETIVO
FISCALIZAÇÃO			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
26.411	MICHELLE SILVA SANTOS	07:00 AS 14:00	COMISSÃO
	DANIELA PEREIRA DA COSTA	07:00 AS 14:00	ESTAGIÁRIO
TEL. EMERGENCIA			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
20983	ELIANE DEJANE MOTA	07:00 AS 14:00	ELETIVO
21.465	ISABELLA SOUZA SILVA	07:00 AS 14:00	ELETIVO
22.891	ANA CALEDA TEIXEIRA BRUNCA	07:30 AS 13:30	ELETIVO
27.484	ANA PAULA LARANJEI, P. S. SILVA	11:00 AS 17:00	ELETIVO
26.975	CRISTIANE SILVEIRA PINA	11:00 AS 17:00	ELETIVO
ENFERMAGEM			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
35.705	DANNY SARTORI	07:00 AS 13:00	ELETIVO 8T
17.868	PRYLA DE CASSIA ANDRÉLLI SILVA	11:00 AS 17:00	ELETIVO
TELEFONISTA			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
30296	ANDRÉ LUNARDINI DE SANTANA	08:00 AS 14:00	ELETIVO
ALUGAR ODONTO			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
28.335	LEILA RAMOS DOS SANTOS	07:00 AS 14:00	ELETIVO
9.270	VERONICA MARQUES DE SOUSA	07:00 AS 14:00	ELETIVO
ALUGAR FARMACIA			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
24.151	FABRICA RODRIGUES SANTOS SOUZA	08:00 AS 17:00	ELETIVO
MUNICÍPIO BETA CELEN			
PROFISSIONAL	NOME	HORARIO DE TRABALHO	CONTRATO
20983	ELIANE DEJANE MOTA	07:00 AS 14:00	BETA CELEN
	ISABELLA SOUZA SILVA	07:00 AS 14:00	BETA CELEN
	ANA CALEDA TEIXEIRA BRUNCA	07:30 AS 13:30	BETA CELEN
	ANA PAULA LARANJEI, P. S. SILVA	11:00 AS 17:00	BETA CELEN
	CRISTIANE SILVEIRA PINA	11:00 AS 17:00	BETA CELEN
	DANNY SARTORI	07:00 AS 13:00	BETA CELEN
	PRYLA DE CASSIA ANDRÉLLI SILVA	11:00 AS 17:00	BETA CELEN
	ANDRÉ LUNARDINI DE SANTANA	08:00 AS 14:00	BETA CELEN

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

Resposta: **1 minutos**

Comentários: -

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: **1 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

ATENDEMENTO SAÚDE MENTAL					
Psiquiatria					
PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
Dr. Carlos Siqueira CRM 107.053			07:00 as 17:00		
Dr. Ana Carolina Barbieri Della CRM 107972	07:30 as 17:30				07:30 as 17:30
Psicologia					
PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
Dr. Carlos Siqueira CRM 111.289					07:30 as 17:30
Dr. Ana Carolina Barbieri Della CRM 107972	07:30 as 17:30	07:30 as 17:30	07:30 as 17:30	07:30 as 17:30	
OUTROS PROFSSIONAIS					
FONOAUDIOLOGIA					
PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
Profa Regina Santos CRP 10479			13:00 as 17:00		13:00 as 17:00
SAÚDE MENTAL					
PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
Michelle Cristina Gomes CRP 19.131					07:30 as 17:30
SAÚDE MENTAL					
PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
Miriam Regina de M. Neves CRP 20.821	12:00 as 17:00				

ATENDEMENTOS PSICOLÓGICOS				
PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA
Dr. Paulo Nogueira CRM 42.162	07:30 as 17:30	07:30 as 17:30	07:30 as 17:30	07:30 as 17:30
Dr. Paulo Cordeiro CRM 79.609			12:30 as 16:30	
Dr. Ana Carolina Barbieri Della CRM 107972				07:30 as 17:30
Dr. Carlos Siqueira CRM 111.289	07:30 as 17:30			
Dr. Regina Siqueira Tabakowski CRM 19.498	07:30 as 17:30			

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

Resposta: **1 minutos**

Comentários: -

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: Dr. Leonardo Castilho do Rosario
CRF 47.904

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

