



RELATÓRIO
INDIVIDUAL

1ª FISCALIZAÇÃO
ORDENADA

2011

FISCALIZAÇÃO ORDENADA

HOSPITAIS
MUNICIPAIS

UPA

UBS

TC 6896/989/16

Robson Marinho
Conselheiro

VALINHOS - UNIDADE BÁSICA DE
SAÚDE PARAISO

Responsável pela Fiscalização

DSF-I

UR-3

Flávia Moreira Silvado
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

VALINHOS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISO

Atendimento à população

1) Existe atendimento preferencial?

Resposta: **Sim**

Comentários: Os atendimentos são com hora marcada, pré-agendados. Ocorre que há atendimento/acolhimento também de demanda espontânea, com classificação de risco, podendo, se necessário, ser dada preferência.

2) Atendimento organizado?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

3) O atendimento é efetuado com cordialidade?

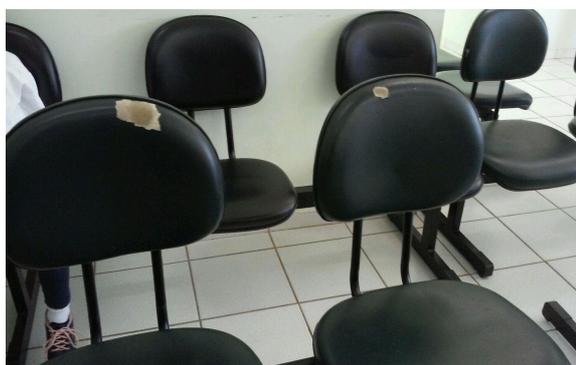
Resposta: **Sim**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Exceção de algumas cadeiras, um pouco danificadas.





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

Resposta: **900 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Mas nao o dia todo. Cada médico atende, dentro de sua especialidadeda, de acordo com sua carga horária que é fixa.

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: **Bom**

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: **20 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: **20 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **10 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 3

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

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: **15 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 4

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

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: **30 minutos**

Comentários: -

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: **5 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **30 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 6

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

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: **20 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 7

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Mas reclama de falta de medicamentos.

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: **30 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 8

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Regular**

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: **15 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 9

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Reclama de falta de medicamento.

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **1 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **15 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 10

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: **15 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 11

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: -

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: **40 minutos**

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 12

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: Reclama de falta de medicamentos.

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: **30 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: 20 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: Não tem plantão médico.

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

Resposta: Não

Comentários: Só digital.

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: Sim

Comentários: Agendamento na UBS.

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

Resposta: Sim

Comentários: São atendidos como pacientes SUS, porque o atendimento da Unidade é 100% SUS.

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

Resposta: 1,00%

Comentários: -

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

Resposta: 1 minutos

Comentários: Um minuto.

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

Resposta: Sim

Comentários: -

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

Resposta: 1 minutos

Comentários: A escala é semanal e fixa.

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

Resposta: Sim

Comentários: -

13) Os médicos estão no plantão?

Resposta: Sim

Comentários: Na verdade, não há plantão, mas sim, escala fixa de médicos. A UBS funciona todos os dias das 7:00 às. 22:00, de segunda a sexta-feira.

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: Fica afixada na sala de enfermagem e na sala de pos-consulta.

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: Não há plantão. A escala é fixa.

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: Não

Comentários: Fica afixada na sala de enfermagem e na sala de pos-acolhimento.

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

Resposta: 60 minutos

Comentários: Cada servidor , ao fazer a marcação biométrica, recebe um comprovante de registro de ponto.

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: Estão cumprindo sua jornada normal de trabalho, visto que como já informado, não há plantão.

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: Marcela Marques dos Santos. CRF/SP n. 67.866.

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

Resposta: Sim

Comentários: -

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

Resposta: Sim

Comentários: O controle é todo sistematizado.

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

Resposta: Sim

Comentários: A farmácia fica na entrada da UBS, em comodo separado e fechado.

6) Existem medicamentos controlados no local?

Resposta: Não

Comentários: -

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

Resposta: Não

Comentários: Prejudicado, porque não tem medicamento controlado.

8) Existe um responsável pela entrega desses medicamentos?

Resposta: Não

Comentários: Resposta prejudicada porque nao há medicamentos controlados

na UBS.

9) Existem medicamentos de alto custo no local?

Resposta: **Não**

Comentários: Fica em farmácia municipal específica, localizada no Bairro Bom Retiro.

10) Existe um responsável pela entrega desses medicamentos?

Resposta: **Não**

Comentários: Na farmácia de alto custo tem, mas na UBS não, porque não possui esse tipo de medicamento.

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: **Sim**

Comentários: Mas o deposito necessita de melhor adequação, a fim de melhor dispor os produtos e equipamentos nele armazenados e utilizados na UBS.





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

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

Resposta: Não

Comentários: -

Descarte dos resíduos hospitalares

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Empresa Corpus Saneamento e Obras Ltda. CNPJ. 31.733.363 /0005-93.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: São seguidas normas da Vigilância Sanitária do Município.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Parcialmente: injetáveis são colocados em caixas de papelão (descarpax) - recipiente próprio. Fluidos corporais são descartados em sanito branco de contaminados. Mas, dentro do grupo dos injetáveis e medicamentos e vacinas, não há divisão.

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

Resposta: **Não**

Comentários: De acordo com a resposta anterior, não há divisão dentro do grupo de cada resíduo.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: O controle é responsabilidade da Corpus.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

