



Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

RELATÓRIO INDIVIDUAL

1ª FISCALIZAÇÃO
ORDENADA

2019

FISCALIZAÇÃO ORDENADA

HOSPITAIS
MUNICIPAIS

UPA

UBS

TC 6788/989/16

Cristiana de Castro Moraes
Conselheira

MOGI MIRIM - UBS SANTA CLARA -
MOGI MIRIM

Responsável pela Fiscalização

DSF-II

UR-19

Ieleneque Rezende Falcão
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 acompanhemos 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

MOGI MIRIM - UBS SANTA CLARA - MOGI MIRIM

Atendimento à população

1) Existe atendimento preferencial?

Resposta: Não

Comentários: -

2) Atendimento organizado?

Resposta: Sim

Comentários: No entanto não há senha. Os pacientes são chamados por servidor em voz alta.

3) O atendimento é efetuado com cordialidade?

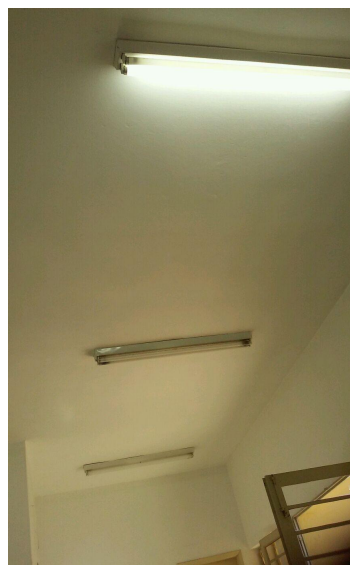
Resposta: Sim

Comentários: Não presenciamos atos desrespeitosos.

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

Resposta: Não

Comentários: Poucas cadeiras. Várias pessoas têm que ficar esperando do lado de fora do prédio da unidade. Cadeiras em estado ruim de conservação. Muitas lâmpadas queimadas na recepção.





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

Resposta: 5 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: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 1

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: **10 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: **60 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: **Regular**

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: **10 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: **20 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: **10 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: Ótimo

Comentários: -

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: 90 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: Ótimo

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: 20 minutos

Comentários: -

Pesquisa de satisfação - Usuário 8

1) Grau de satisfação com relação ao atendimento?

Resposta: **Bom**

Comentários: -

2) Tempo de espera dos pacientes para serem atendidos?

Resposta: **80 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **20 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: **120 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: **150 minutos**

Comentários: -

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

Resposta: **30 minutos**

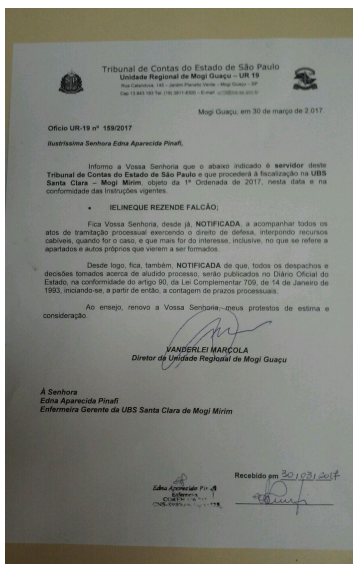
Comentários: -

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: **2 minutos**

Comentários: -



2) Há contratação de médicos através de empresa terceirizada?

Resposta: **Sim**

Comentários: Consorcio 8 de abril (CNPJ: 08.996.378/0001-07).

3) O serviço de plantão médico é terceirizado?

Resposta: **Não**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

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

Resposta: **Não**

Comentários: -

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

Resposta: Não

Comentários: -

7) Existe agendamento: (centralizado/descentralizado)?

Resposta: Sim

Comentários: Atendimento descentralizado, visto que ocorre em cada UBS.

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: 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: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: No entanto, o médico ginecologista Pedro Galante (CRM: 24888) que estava previsto para chegar às 11hs chegou às 11:30. Ele veio de outra UBS e disse que lá tinha uma quantidade maior de pessoas para atender nesse dia. Ele é o único médico terceirizado da UBS, contratado através do consórcio 8 de abril. O atendimento na outra UBS também era pelo consórcio.

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: Escala na recepção.

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: Quadro de avisos na recepção.

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: Juliana Cristina Nunes Garcia
CRF 43.488

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

Resposta: Sim

Comentários: Boas condições de segurança e armazenamento.

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

Resposta: Sim

Comentários: Controle de materiais via sistema computador.

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

Resposta: Sim

Comentários: Sala com segurança adequada e climatizada.

6) Existem medicamentos controlados no local?

Resposta: Sim

Comentários: -

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

Resposta: Sim

Comentários: Estes medicamentos encontra-se em armario proprio com
segurança adequada.

8) Existe um responsável pela entrega desses medicamentos?

Resposta: **Sim**

Comentários: Farmaceutica: Juliana Cristina Nunes Garcia - CRF 43.488

9) Existem medicamentos de alto custo no local?

Resposta: **Não**

Comentários: -

10) Existe um responsável pela entrega desses medicamentos?

Resposta: **Sim**

Comentários: Nao existe medicamentos de alto no local para distribuicao a pacientes.

Condições Físicas (Limpeza, Conforto, Sinalização).

1) Acessibilidade garantida a pessoas portadoras de necessidades especiais?

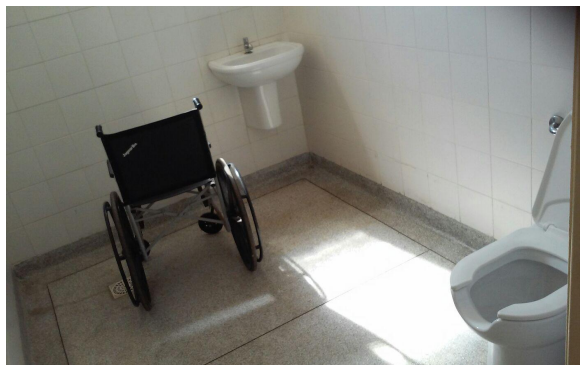
Resposta: **Sim**

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: -

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

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Equipamentos de esterilização foram para conserto a 1 ano, sendo que os equipamentos são esterilizados pela Santa Casa de Mogi Mirim, sendo encaminhados por motorista da saúde diariamente. Um Raio X da odontologia está quebrado a 2 meses. Um ultrassom da odontologia no conserto a 2 meses. Aparelho de fotopolimerizador da odontologia com defeito a 3 meses.

Descarte dos resíduos hospitalares

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Stericycle - CNPJ 03.746.398/0001-06

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

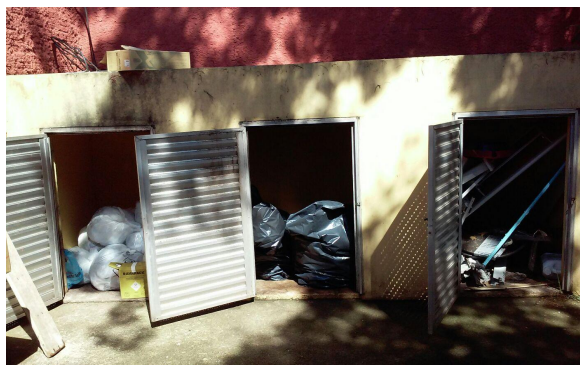
Resposta: **Não**

Comentários: As orientações de descarte são padrão sem orientação específicas.

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: **Sim**

Comentários: Trata-se de regulamento padrão. Contaminantes e perfurantes são separados dos resíduos gerais.

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

Resposta: **Não**

Comentários: -

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: **Tempo de espera para agendar consultas é, em média, de 2 a 3 meses. Com exames acontece o mesmo, sendo que simples exames de sangue também chegam a demorar 2 meses de espera. Grande fila de espera para ser atendido. Prédio da UBS com bastante infiltração.**

Comentários: -

