

Jundiaí, 05 de dezembro de 2022.

À: Secretaria Municipal de Saúde

A/C: Tiago Texera

**RELATÓRIO SINTÉTICO DE APRESENTAÇÃO DAS METAS QUALITATIVAS DEFINIDAS  
NO PLANO DE TRABALHO DO CONVÊNIO FIRMADO ENTRE O MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ  
POR MEIO DA SECRETARIA DA SAÚDE E A ATEAL**

**PERÍODO DE REFERÊNCIA DO RELATÓRIO – NOVEMBRO / 2022**

Prezados,

A ATEAL – Associação Terapêutica de Estimulação Auditiva e Linguagem, inscrita sob o CNPJ nº 51.91.0842/0001-11, situada à Avenida Antônio Frederico Ozanan, 6561, Vila Rafael de Oliveira, Jundiaí-SP, vem por meio deste apresentar os resultados de suas METAS QUALITATIVAS de atendimento.

De acordo com o detalhamento do Plano de Trabalho do convênio seguem as metas e seus indicadores:

**META 1 - Realizar pesquisa de satisfação de atendimento, por meio de questionário adaptado do PNISS em 10% dos pacientes atendidos na entidade no mês.**

Segue tabela descritiva dos formulários recebidos no mês:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO AVALIADO
Atendimento recepção	91	15	1		
Espaço e estrutura física	81	23			3
Limpeza da recepção	85	18			4
Limpeza dos banheiros	71	27			9
Limpeza da área de atendimento	90	13			4
Sinalização dos ambientes	81	22			4
Pontualidade do atendimento	83	20			4
Orientações recebidas	90	13	1		3
Confiança / atenção do profissional que o atendeu	95	9			3
Materiais e equipamentos utilizados	87	14			6
Avaliação geral da entidade	92	13			2
	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>			
Sabe onde reclamar se não for bem atendido?	54	36			17
<b>OBS: Vale ressaltar que nem todos os pacientes preenchem todos os campos da pesquisa, dando números diferentes nas respostas quando tabuladas.</b>					

Ressalto que na Instituição há fixado na recepção cartaz informativo sobre o número 156 para eventuais reclamações e também disponibilizamos aos pacientes um canal de comunicação com a Instituição, onde reclamações poderão ser realizadas, através do e-mail [ouvidoria@ateal.org.br](mailto:ouvidoria@ateal.org.br).

Realizamos a divulgação desse canal, no local onde o paciente preenche a pesquisa de satisfação.

## META 2 - Ações de prevenção para redução de absenteísmo no tratamento.

Segue tabela descritiva do número de agendamentos, atendimentos realizados e porcentagem de faltas relativas ao mês:

	SETOR	PROCEDIMENTOS AGENDADOS	PROCEDIMENTOS EXECUTADOS	FALTAS POR PROCEDIMENTOS	PERCENTUAL DE FALTAS POR PROCEDIMENTOS
Consulta 1ª vez	DA - avaliação fonoaudiológica DC - triagem fonoaudiológica	41	31	10	24%
Rotina Terapias	DA - terapias DC - terapias SA – treinamento auditivo, reabilitação vestibular e acompanhamento AASI	1791	1430	361	20%
Exames	SA	610	456	154	25%
Outros	DA DC SA	804	623	181	22%

Abaixo tabela referente aos atendimentos das áreas de reabilitação da ATEAL, considerando os pacientes em atendimentos terapêuticos (terapias):

Setor/área	Agendados (Pacientes)	Atendidos (Procedimentos)	Faltas (Procedimentos)	Porcentagem das faltas
Psicologia	93	310	65	20%
Fonoaudiologia	155	534	135	25%
Psicopedagogia/Pedagogia	77	224	52	23%
Terapia Ocupacional	5	13	4	30%

A ATEAL promove ações para diminuir o absenteísmo de seus pacientes visando maior adesão ao tratamento, evitando o aumento da fila de espera e o desperdício de horários de profissionais com agendamentos não realizados.

Todos os pacientes com consultas e exames agendados recebem SMS comunicando o dia e horário do procedimento, no dia anterior ao atendimento. Lembrando que o SMS é apenas para confirmação da consulta, os pacientes já possuem a data e horário do agendamento.

Nos casos de processo de diagnóstico para deficiência auditiva e casos de acompanhamento de crianças com indicadores de perdas auditivas, os agendamentos são confirmados pela secretária na semana do mesmo e, em caso de faltas, o serviço social entra em contato com a família a fim de conscientizar sobre a importância da conclusão da avaliação e agendando novo retorno. Em casos de faltas frequentes o Conselho Tutelar é acionado.

<b>LEVANTAMENTO DE FALTAS JUSTIFICADAS / NÚMERO DE PACIENTES</b> (Setores de Saúde Auditiva, Reabilitação DA e Reabilitação de DC)	
<b>Número de faltas</b>	<b>Motivo da falta</b>
0	Esquecimento
2	Trabalho
0	Horário inadequado
85	Atestado médico / saúde
0	Estudo
7	Dificuldade com transporte público
0	Problemas financeiros
24	Outros motivos
<b>TOTAL DE FALTAS JUSTIFICADAS NO MÊS:</b>	118

Dentre as medidas utilizadas pelos setores de reabilitação de deficientes auditivos e reabilitação de pessoas com distúrbios de comunicação, estão a aplicação do termo de compromisso no início dos atendimentos esclarecendo sobre a importância da adesão ao tratamento para que o prognóstico ocorra conforme o previsto, conforme modelo abaixo.

#### **TERMO DE COMPROMISSO**

##### **Atendimento Terapêutico Programa de Reabilitação - SUS**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG \_\_\_\_\_, (grau de parentesco) \_\_\_\_\_, responsabilizo-me por \_\_\_\_\_ que iniciará atendimentos na(s) área(s) de: \_\_\_\_\_, nos seguintes dias e horários: \_\_\_\_\_. Declaro que estou ciente das normas listadas abaixo e que me comprometo a segui-las a fim de potencializar o processo de reabilitação.

1.Faltas:

- Justificadas: serão permitidas apenas frente a justificativa médica (atestado), em caso de morte de familiar (atestado de óbito ou declaração do velório) ou alguma necessidade escolar (com justificativa por escrito). As faltas deverão ser justificadas com no mínimo 12 horas de antecedência do início da sessão.

- O atestado deverá ser entregue no próximo atendimento.

- Faltas sem justificativa (consecutivas ou não): o responsável assinará uma advertência na 1ª e na 2ª falta. Na 3ª falta, no período de 1 ano, o caso será automaticamente cancelado de TODOS os atendimentos e o Conselho Tutelar e a Escola serão notificados do cancelamento.

2. Atrasos: o paciente deverá chegar pelo menos 10 minutos antes do início da sessão para dar entrada na recepção. O tempo de tolerância para atraso é de 10 minutos para atendimento de 45 minutos e 15 minutos para atendimentos de 1 hora ou mais. Atrasados fora da tolerância serão dispensados do atendimento e considerados faltas sem justificativas.

3. Compromisso: é obrigatório trazer o material quando solicitado pelo terapeuta e o caderno de recados em todos os atendimentos.

4. Participação dos pais: A família é responsável por permanecer na instituição durante os atendimentos pois quando necessário será orientada para que se torne um agente reabilitador. A ausência sem justificativa do responsável quando solicitado pelo terapeuta e ao término dos atendimentos implicará no acionamento do Conselho Tutelar.

5. Chamada para os atendimentos: O paciente deverá aguardar no local destinado a chamada pelo profissional. Na ausência do paciente no local e horário acordados, implicará em falta não justificada.

6. Escola: a escola fará parte do processo terapêutico recebendo orientações para auxiliar no ambiente escolar, sempre que necessário.

7. Dispositivos: Obrigatório o uso dos aparelhos de amplificação sonora (AASI's) ou implante coclear durante os atendimentos. Caso os dispositivos estejam quebrados ou em manutenção, comunicar a profissional responsável para definir conduta.

8. A ATEAL não se responsabiliza pelo trajeto realizado pelo paciente antes e após o atendimento.

9. Contato: Não é permitido fazer contato com os profissionais em telefone particular. Eventuais dúvidas, falar com o profissional pessoalmente, via caderno de recados ou telefone ATEAL (11)4523-4110.

A partir do início do tratamento, a família é orientada que no caso de faltas sem justificativa o paciente deve assinar um termo de advertência. Com três advertências, o paciente é desligado dos atendimentos.

**META 3 – Realizar reunião de equipe e/ou discussão de casos periódicos, com registro em prontuário a cada reunião de equipe e/ou discussão de caso realizada.**

As reuniões foram realizadas com as equipes do Programa de Saúde Auditiva e Reabilitação DA e DC, respeitando as recomendações quanto ao uso de equipamentos de segurança individual e o distanciamento social.

Segue tabela descritiva do número de reuniões mensais e discussão de casos:

DATA	ÁREA / TEMA	PARTICIPANTES
01,08,22 e 29/11/2022	Reunião de equipe técnica SA	Equipe Saúde Auditiva (Fonoaudiólogas e Otorrinolaringologista)
01,08,22 e 29/11/2022	Discussão de casos / 8 casos discutidos (74958,93170,90985,89692,85033, 81769,70967,91370)	Fonoaudiólogas Otorrinolaringologista Assistente Social
03,10,17 e 24/11/2022	Reunião de equipe técnica DA	Equipe Reabilitação DA (Fonoaudiólogas, Psicólogas, Psicopedagogas, Pedagogas e Assistente Social)
03,10,17 e 24/11/2022	Discussão de casos / 6 casos discutidos (76197,56375,59735,79464,72478,85131)	Fonoaudiólogas Psicóloga Psicopedagogas Assistente Social
03,10,17 e 24/11/2022	Reunião de equipe técnica DC	Equipe Reabilitação DC (Fonoaudiólogas, Psicólogas, Psicopedagogas, Pedagogas e assistente social)
03,10,17 e 24/11/2022	Discussão de casos / 32 casos discutidos (90883,91852,81815,92022,90490,38326, 51158,90899,89653,90773,91036,60589, 90673,90498,82204,78028,86319,82204, 89652,90753,90914,83494,88297,90927, 92160,92892,92404,88395,41877,90868, 76084,92705)	Fonoaudiólogas Psicóloga Psicopedagoga Assistente Social

A reunião da equipe técnica é multidisciplinar, sendo um diferencial institucional, possibilitando a troca de informações entre os profissionais, o que possibilita melhor definição de conduta de cada paciente.

O estudo de caso é importante para o planejamento terapêutico e acompanhamento da evolução do paciente, visando seu desenvolvimento global.

#### **META 4 - Treinamento e desenvolvimento dos colaboradores**

A ATEAL conta com o Núcleo de Estudos e Pesquisas como responsável pelo incentivo e controle da participação de seus colaboradores em cursos e eventos, visando o desenvolvimento, treinamento e atualização profissional.

Quando há interesse por parte dos colaboradores em realizar cursos, palestras, congressos ou outros eventos, os mesmos podem solicitar algum tipo de subsídio por parte da ATEAL (dia ou horas de trabalho, inscrição parcial ou total, auxílio-transporte, alimentação entre outros), por meio de formulário específico. As solicitações são discutidas pela equipe supervisora.

Segue tabela sintética com os dados dos investimentos em treinamentos e desenvolvimento dos colaboradores referentes ao mês.

Lembrando que foram respeitadas as regras de distanciamento social e uso de equipamentos de proteção individual quando os eventos realizados presencialmente.

<b>DATA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>TEMA ABORDADO</b>	<b>Nº PARTICIPANTES</b>
04 e 05/11/2022	DA	XVI Encontro de Reabilitadores de pacientes com IC	1 (Fonoaudióloga)
10 e 11/11/2022	DA	2º Congresso Luso Brasileiro Transtornos de Aprendizagem	1 (Psicopedagoga)



Tânia Pereira  
Gestora Saúde Auditiva e Reabilitação - ATEAL