



Jaguariúna, 11 de março de 2025.

RELATÓRIO DE AUDITORIA 02/2025

A auditoria realizada pela Secretaria Municipal de Saúde - Divisão de Avaliação, Controle e Auditoria, conduziu uma análise preliminar no período de 27 a 31 de janeiro de 2025, referente ao Convênio da Instituição Associação Beneficente Cisne, com a gestão do Centro de Especialidades, localizado na Rua Amazona, 504, Jardim Dom Bosco – Jaguariúna/SP, este convênio é mantido em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura do Jaguariúna.

Objetivos Específicos:

- **Quantificar e classificar** o número total de consultas agendadas no período, diferenciando entre primeiras consultas e retornos.
- **Analisar a distribuição** das consultas entre as especialidades de Urologia, Dermatologia e Ortopedia.
- **Comparar a proporção** de primeiras consultas e retornos dentro de cada especialidade, identificando possíveis desequilíbrios.
- **Identificar padrões** no agendamento das consultas, como concentração excessiva em determinados dias ou especialidades.
- **Levantar possíveis inconsistências** no volume de agendamentos, como uma especialidade recebendo mais retornos do que primeiras consultas sem justificativa aparente.
- **Sugerir melhorias** no planejamento do agendamento, visando otimizar o fluxo de atendimento e garantir melhor organização dos serviços especializados.

A auditoria realizada revela informações significativas sobre o agendamento e as faltas nas especialidades de Urologia e Ortopedia. O relatório indica que as faltas na especialidade de Ortopedia são de pacientes que, embora com classificação prioritária (P2), não receberam comunicação sobre a consulta, nem por telefone, mensagem ou WhatsApp, apesar de terem um encaminhamento digitalizado. Esse erro administrativo é de natureza grave, já que dois pacientes com condições de saúde críticas (relatando dores fortes) estavam esperando pela consulta e não foram devidamente notificados.

A solicitação de reagendamento desses pacientes foi feita à CISNE, mas é fundamental que a situação seja analisada para evitar recorrência. O erro parece ter sido no processo de comunicação e agendamento, o que gerou falhas no atendimento e pode prejudicar a saúde dos pacientes.



Secretária Municipal de Saúde de Jaguariúna
Rua Amazonas, 504, Jardim Dom Bosco - Jaguariúna – SP
E-mail auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br -Telefone: [\(19\) 3199-7512](tel:(19)3199-7512)

Recomendações:

1. **Revisão do Sistema de Comunicação:** É necessário revisar os processos de notificação dos pacientes, tanto via telefone quanto por meio de mensagens ou WhatsApp, para garantir que os pacientes com classificação prioritária sejam devidamente informados sobre suas consultas.
2. **Atenção ao Agendamento e Reagendamento:** É essencial verificar os motivos dos erros administrativos no agendamento e reagendamento, garantindo que todas as etapas sejam realizadas com precisão.
3. **Monitoramento e Acompanhamento:** Implementar um sistema de monitoramento das faltas e reagendamentos para que os pacientes não fiquem sem atendimento e para que situações semelhantes sejam evitadas no futuro.