

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL  
MENSAL DE GESTÃO  
ABRIL - 2019**

**PROJETO DE JUNDIAÍ – SP**

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO –  
UPA VETOR OESTE**

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL .....	5
3. GESTÃO ORGANIZACIONAL DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL.....	5
3.1. ORGANOGRAMA DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO .....	7
4. INDICADORES .....	8
4.1. GESTÃO DE PESSOAS .....	8
4.1.1 QUADRO DE COLABORADORES.....	8
5. PRODUÇÃO DA UNIDADE NO PERÍODO .....	11
5.1 ATENDIEMNTOS MÉDICOS.....	12
5.1.1 ATENDIMENTO POR IDADE.....	13
5.1.2 ATENDIMENTO POR BAIROS.....	14
5.1.3 ATENDIMENTO POR CIDADES.....	16
5.2 PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM.....	17
5.3 PROCEDIMENTOS MÉDICOS.....	18
5.4 PROCEDIMENTO SERICO SOCIAL.....	18
5.5 PROCEDIMENTOS TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO.....	19
5.6 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS.....	20
6. MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE.....	24
6.1 DIRETRIZ 1.....	24
6.2 DIRETRIZ 2.....	27
6.3 DIRETRIZ 3.....	28
6.4 DIRETRIZ 4.....	29
6.5 DIRETRIZ 5.....	29
6.6 DIRETRIZ 6.....	30
6.6.1.COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA.....	31
6.6.2. COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS.....	31
6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES.....	32
6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO OBITOS.....	33
6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS.....	35
6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA.....	35
6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM.....	36
6.6.8 EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	36
6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA.....	36
6.9.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO.....	37
6.7 DIRETRIZ 7.....	38
6.8 DIRETRIZ 8.....	38
7.0 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	40
80. CONCLUSÃO.....	42

## **1. Apresentação**

Nosso objetivo Geral é construir à quatro mãos, um novo modelo de gestão e operacionalização dos serviços de saúde dentro de qualquer estrutura municipal de saúde, focada no atendimento humanizado e qualificado para o paciente/usuário, e administração de resultado, com eficiência, eficácia e efetividade nas ações desenvolvidas, reconhecendo os saberes locais e controle social.

A Fênix do Brasil tem atuado em estruturas de desenvolvimento sustentável, orientando os gestores públicos nas mais diversas áreas, bem como desenvolvendo e implantando projetos em parceria.

### **✓ Nossa Missão**

É promover o desenvolvimento humano por meio de ações práticas na área de saúde de forma integral, visando atender a população de forma plena, olhando a pessoa em seu aspecto mais amplo, não apenas no conceito médico hospitalar, mas de forma a cuidar dos fatores que promovem a melhoria de sua qualidade de vida, com um atendimento mais resolutivo e colaborativo, interligando setores e aproximando o modelo de saúde ao que é preconizada pelas leis municipais, estaduais e federais.

### **✓ Visão**

Ser reconhecida pela excelência em assistência à saúde, com responsabilidade social, ambiental. E uma instituição transformadora nos ambientes onde atuar.

### **✓ Ética**

Atuar com responsabilidade no exercício das suas atividades.

✓ **Humanização**

Oferecer tratamento humanizado, com base na valorização do indivíduo.

✓ **Excelência**

Trabalhar permanentemente a melhoria dos processos, dos resultados e da satisfação das necessidades presentes e futuras dos clientes.

✓ **Transparência**

Adotar uma postura clara e transparente.

✓ **Valorização das pessoas**

Estabelecer relações formais com os colaboradores.

✓ **Inovação**

Implementação de novas ideias.

Atendendo às disposições legais apresentamos o Relatório de Gestão da Unidade de Pronto Atendimento UPA Vetor Oeste, referente ao exercício de abril de 2019. O Relatório de Gestão expõe as metas e ações realizadas no mês de abril de 2019 que contribuíram para o desempenho assistencial desta Unidade.

A Unidade de Pronto Atendimento – 24h – porte II do Vetor Oeste é um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária e oferta atendimento de urgência e emergência durante 24 horas, diariamente. O serviço está estruturado para atender casos considerados de baixa a média gravidade e que não oferecem riscos imediatos à vida dos pacientes.

## **2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO**

A Unidade de Pronto Atendimento – UPA Vetor Oeste, conta com atendimento médico 24hs por dia, 7 dias por semana, com ênfase no atendimento de Urgência e Emergência em Pediatria, Clínica Médica e as relacionadas a causas externas (traumato-Ortopedia, violência e Acidente. A UPA Vetor Oeste conta com 18 leitos, sendo 06 adultos, 06 pediátricos, 02 isolamentos e 04 emergências.

Conta com Acolhimento e Classificação de risco, através do Protocolo de Manchester; Serviço social e Serviço de Nutrição a todos os pacientes que permanecem em observação em mais de 4 horas e seus acompanhantes (crianças, gestantes e idosos).

A UPA Vetor Oeste disponibiliza os serviços de (SADT): Raios-X, Ultrassonografia, Exames de Laboratório clínico e Eletrocardiografia e outros que forem necessários para os atendimentos decorrentes dos atendimentos de urgência e emergência.

## **3. GESTÃO ORGANIZACIONAL DA UPA VETOR OESTE**

Conjunto institucionalizado de relacionamentos que organizam o trabalho entre membros de uma organização.



Para que a estrutura cumpra a sua função de realizar a estratégia, é necessário que seja otimizada e alinhada.



Alinhar significa conceber um desenho com graus de flexibilidade e de autonomia condizentes com a natureza da estratégia.

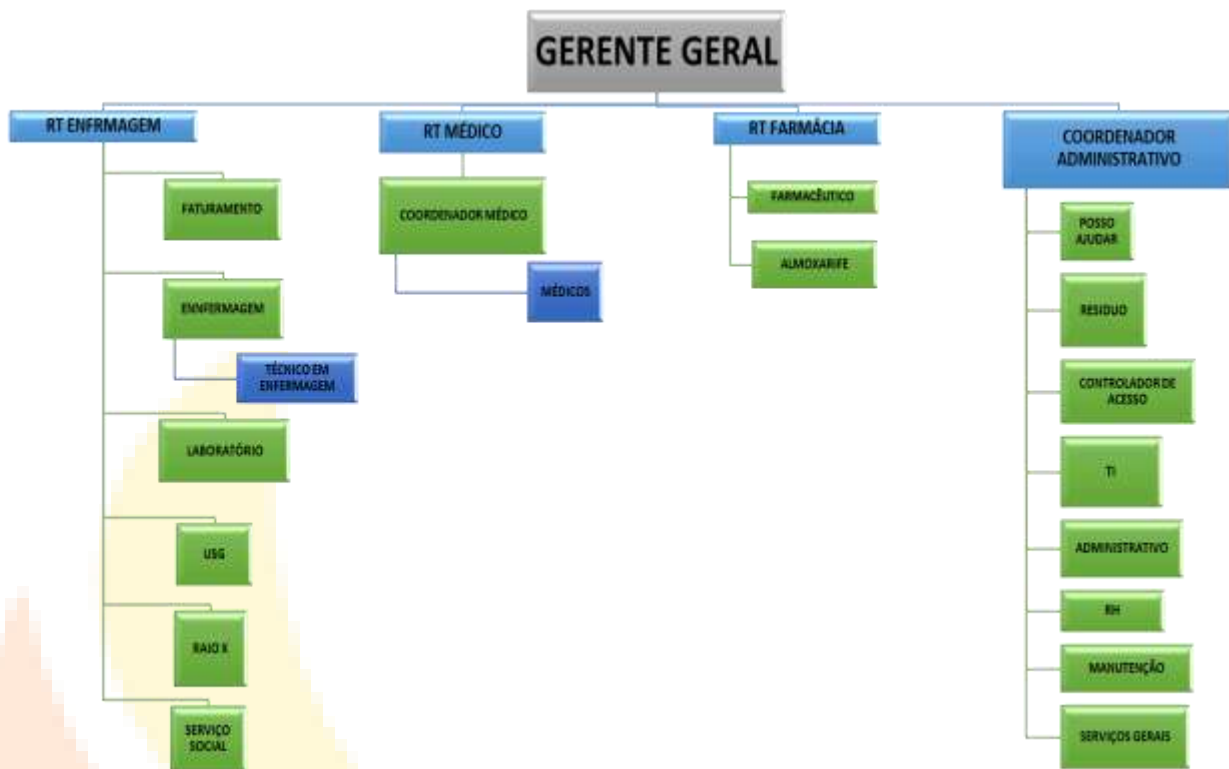


Otimizar significa organizar o trabalho em torno de competências essenciais, eliminar redundâncias, paralelismos, sobreposições e excessos.

### **3.1 ORGANOGRAMA DA UPA VETOR OESTE**

Organograma da UPA Vetor Oeste representa visualmente a estrutura organizacional da instituição, sendo o modelo vertical o utilizado. O principal propósito deste modelo estrutural é apresentar a hierarquização e as relações entre os diferentes setores da organização.

O principal objetivo do organograma é ajudar a esclarecer dúvidas sobre a organização da UPA Vetor Oeste, seja para os próprios colaboradores da empresa, para parceiros, fornecedores ou clientes.



A unidade é administrada pela sua gerência, sempre tendo como base a Missão, Visão e Valores da Organização Social Fênix. A liderança da UPA 24h Vetor Oeste é composta pelo Gerente Geral e equipe de apoio composta pelo Coordenador Médico, Enfermeiro RT, Farmacêutico RT e Coordenador Administrativo.

Para melhor procedimento na rotina padronizada na unidade, o coordenador médico, realiza visitas as terças e quintas-feiras e a RT de enfermagem e o coordenador administrativo realizam visitas diariamente aos serviços e setores da Unidade, identificando eventuais problemas e coletando informações relevantes dos clientes e da força de trabalho. Além disso, pode-se verificar se a rotina de trabalho preconizada está sendo cumprida. A comunicação das principais ações é feita em reuniões sistemáticas ou aleatórias da Coordenação com as chefias e a força de trabalho, proporcionando ao gestor uma visão macro da Unidade.

A Fênix do Brasil estimula a cultura de excelência em gestão, incentivando que todos os integrantes da força de trabalho atuem de forma direta.

## **4. INDICADORES**

O sistema de indicadores e de controle de gestão é um sistema que permite monitorar de forma contínua as variáveis classificadas, bem como as variáveis que exigem controle para atingir a melhoria nas tomadas de decisão, tanto sobre o presente quanto sobre o futuro da organização.

### **4.1 GESTÃO DE PESSOAS**

As principais ferramentas utilizadas pela organização social Fênix para avaliar e melhorar as práticas e padrões no sistema de trabalho na área de pessoas são as reuniões entre o gerente, coordenações e departamento de RH, visando as construções e acompanhamento das ações para melhoria da qualidade.

Na Planilha abaixo, apresentamos os cargos, número de profissionais por vaga e quadro final de contratados para UPA Vetor Oeste.

#### **4.1.1 QUADRO DE COLABORADORES**

Como podemos notar, o quadro apresentado abaixo da Equipe de Pessoal da UPA Vetor Oeste do mês de abril do ano corrente ficou acima do quantitativo mínimo de 107 colaboradores, perfazendo um total de 132 colaboradores. A diferença de 25 colaboradores excedente se faz necessária



para fidelizar um quadro saudável para os atendimentos prestados aos pacientes de forma eficaz e de qualidade.

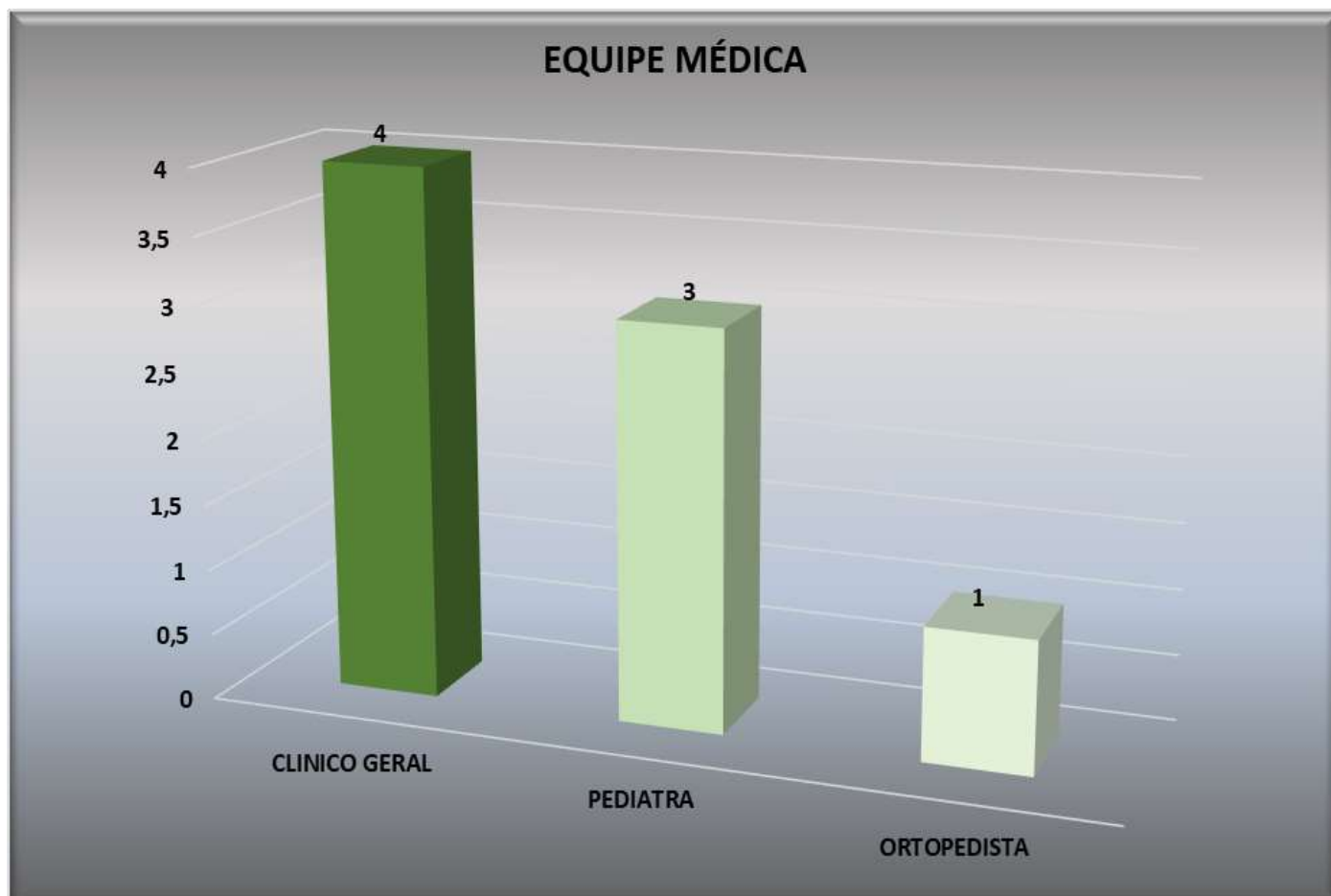


**EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 31 03 2019**

CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRATADA	Diferença	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Gestor Operacional	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Médico Clínico Geral	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral	2	2	0	Noturno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra	1	1	0	Noturno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Ortopedista	1	1	0	Diurno - 5 dias semana	Terceirizado
Coord Administrativo	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Assistente de RH e Pessoal	0	2	2	40 HS/SEM	CLT
Agente Administrativo - Diurno (Posso ajudar)	3	3	0	12 X 36 HS	CLT
Assistente de Faturamento - Diurno	2	3	1	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar Administrativo - Diurno (Arquivos)	0	2	2	40 HS/SEM	CLT
Assistente Social - Diurno	2	2	0	30 HS/SEM	CLT
Enfermeira (Responsável Técnica - RT)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Enfermeira - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia)	9	9	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeira - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	9	9	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeira - Folguista (Triagem/Medicação/Emergencia)	0	0	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia)	18	13	-5	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	14	13	-1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Folguista (Medicação/Emergencia)	0	10	10	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Diurno	2	2	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Noturno	2	2	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Folguista	1	1	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico em Informatica	0	0	0	40 HS/SEM	CLT
Técnico de RX - RT	0	1	1	24 H. SEMANAIS	CLT
Técnico de RX	0	6	6	24 H. SEMANAIS	CLT
Farmacêutico (Farm Responsável RT)	1	1	0	40 HS/SEM	CLT
Farmacêutico Diurno	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Noturno	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Folguista	0	1	1	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Farmacia Diurno	3	0	-3	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Farmacia Noturno	3	0	-3	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Diurno	5	6	1	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Noturno	4	6	2	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Folguista	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Dia	5	4	-1	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Noite	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Folguista	5	4	-1	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Dia	4	4	0	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Noite	4	3	-1	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Folguista	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Copeira - Dia	0	2	2	40 HS/SEM	CLT
Almoxarife	1	1	0	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar de Manutenção Geral Diurno	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>107</b>	<b>132</b>	<b>25</b>		

\*Planilha de colaboradores abril 2019

No quadro da equipe médica demonstrado abaixo podemos notar que se seguiu o quantitativo mínimo solicitado em Edital de especialistas nas 24 horas no mês de abril 2019.



\* Planilha Equipe Médica abril/2019.

Permanece a retirada de um pediatra do período da manhã do domingo (07 as 13hs) e acrescentado um clínico geral na segunda a tarde (13 as 19hs). Essa alteração foi realizada após estudos de fluxos de atendimentos dos pediatras aos finais de semana e após esse estudo pode-se constatar que a retirada de um plantonista pediatra por meio período não iria atrapalhar e nem interferir no tempo de atendimento das crianças que procuram o serviço de pediatria. Ficando dessa forma 01 pediatra aos domingos das 7 às 13hs e 02 pediatras das 13 às 19hs.

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista em abril de 2019.



\* Planilha de Plantões Médicos por Especialista abril 2019

Foram realizados no mês de abril de 2019 o quantitativo de 22 plantões de Ortopedia, 88 plantões de Pediatria e 122,5 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 232,5 plantões.

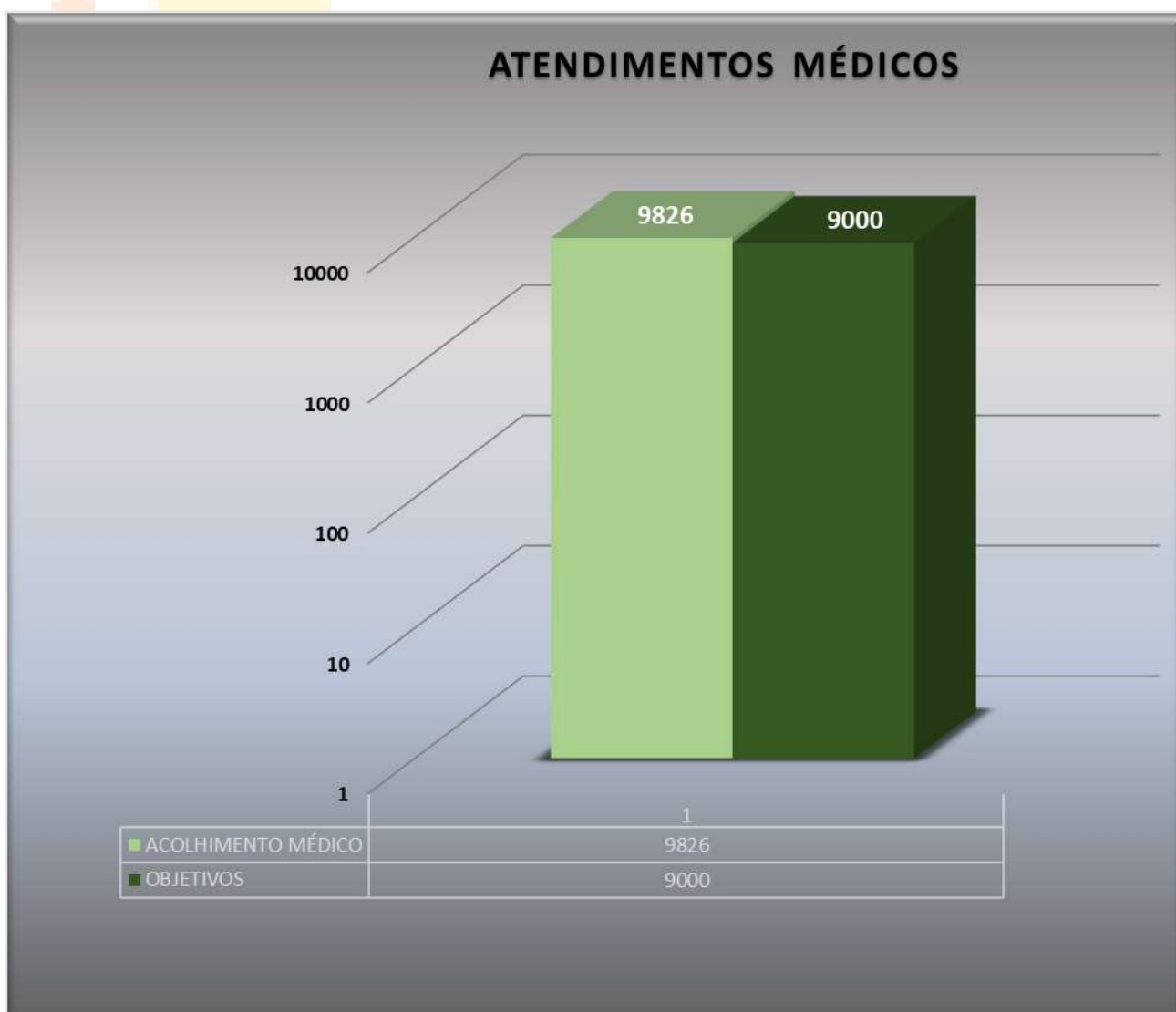
## **5. PRODUÇÃO DA UNIDADE NO PERÍODO**

Na avaliação da Produção são considerados os atendimentos médicos de urgência e emergência, nas especialidades clínica Geral, Pediatria, Ortopedia; atendimentos de enfermagem como Triagem e classificação de risco e procedimentos de Enfermagem como Aferição de Pressão Arterial, Peso, Temperatura, Glicemia Capilar, curativos, aplicação de Inalação,

aplicação de Medicamentos, realização de coleta de sangue, realização de ECG, que apresentamos o quantitativo realizados.

## 5.1 ATENDIMENTOS MÉDICOS

Pode se notar no gráfico a baixo que no mês de abril do ano corrente foram faturadas 9.826 consultas médicas (clinico geral, pediatria e ortopedista). Perfazendo um total de 109%, visto que a meta contratual é de 9.000 mil atendimentos/mês.



\* Atendimentos médicos abril 2019

No gráfico a baixo demonstramos também a quantidade de consultas realizadas na UPA Vetor oeste dividida por especialidades, com seus atendimentos subsequentes (são pacientes que retornam para reavaliação médica no período inferior a 24 horas); de especialista (ortopedia) e de enfermeiro (os pacientes que procuram o serviço somente para troca de curativos).



\* Atendimentos médicos abril 2019

Pode-se demonstrar que no mês de abril do ano corrente foram realizados 6280 atendimentos do clínico geral, 3420 atendimentos de pediatria e 305 atendimentos de ortopedia, contando também os atendimentos subsequentes de ambos. Também fica demonstrados que foram realizados 146 atendimentos do enfermeiro no quesito prescrição de curativo.

### 5.1.1 ATENDIMENTO POR IDADE

No gráfico a baixo temos a distribuição dos atendimentos classificados pela faixa etária. Pode notar que no mês de abril do ano corrente a faixa etárias que teve mais atendimento foi a de 31 a 49 anos com 2581

atendimentos, em segundo lugar ficou a faixa etária de 20 a 30 anos com 1921 atendimentos e em terceiro lugar a faixa etária de 01 a 4 anos com 1405 atendimentos. Vale ressaltar que a faixa etária acima de 65 anos corresponde somente a 6% do total dos atendidos.

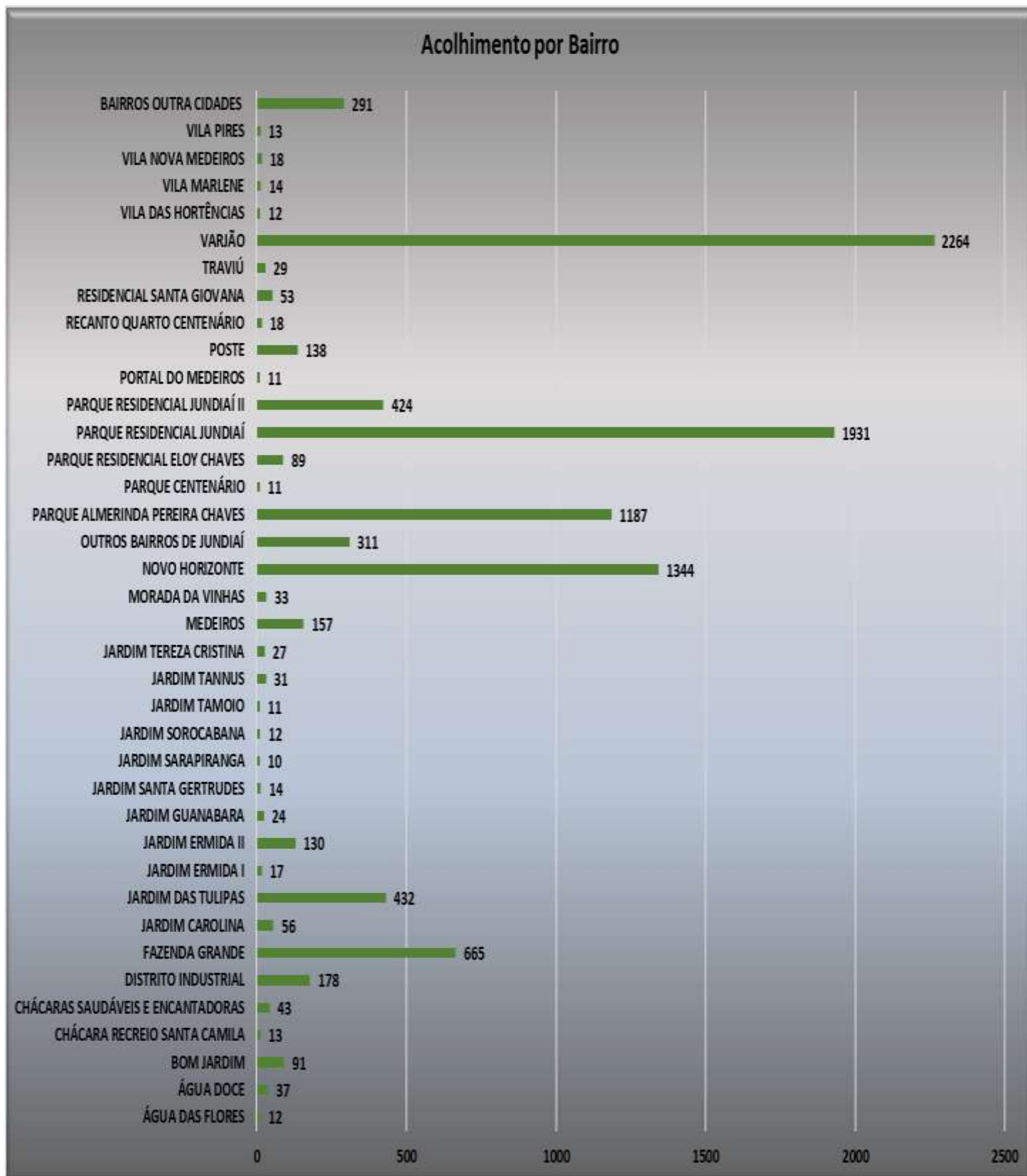


\* Atendimentos por idade abril 2019

### 5.1.2 ATENDIMENTO POR BAIRROS

No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos por bairros. Pode-se notar que no mês de abril do ano corrente o bairro que mais procurou o serviço da UPA Vetor Oeste foi o Varjão com 2.264 atendimentos, seguindo do Parque Residencial Jundiá I com 1.931 atendimentos, Novo Horizonte com 1.344 atendimentos e Parque Almerinda Pereira Chaves com 1.187 atendimentos. Vale ressaltar que foram registrados a procura de mais de 100 bairros do município de Jundiá ao serviço da UPA 24hs, demonstrando dessa

forma que a UPA vem atendendo pacientes de todo município e não somente do Vetor Oeste.

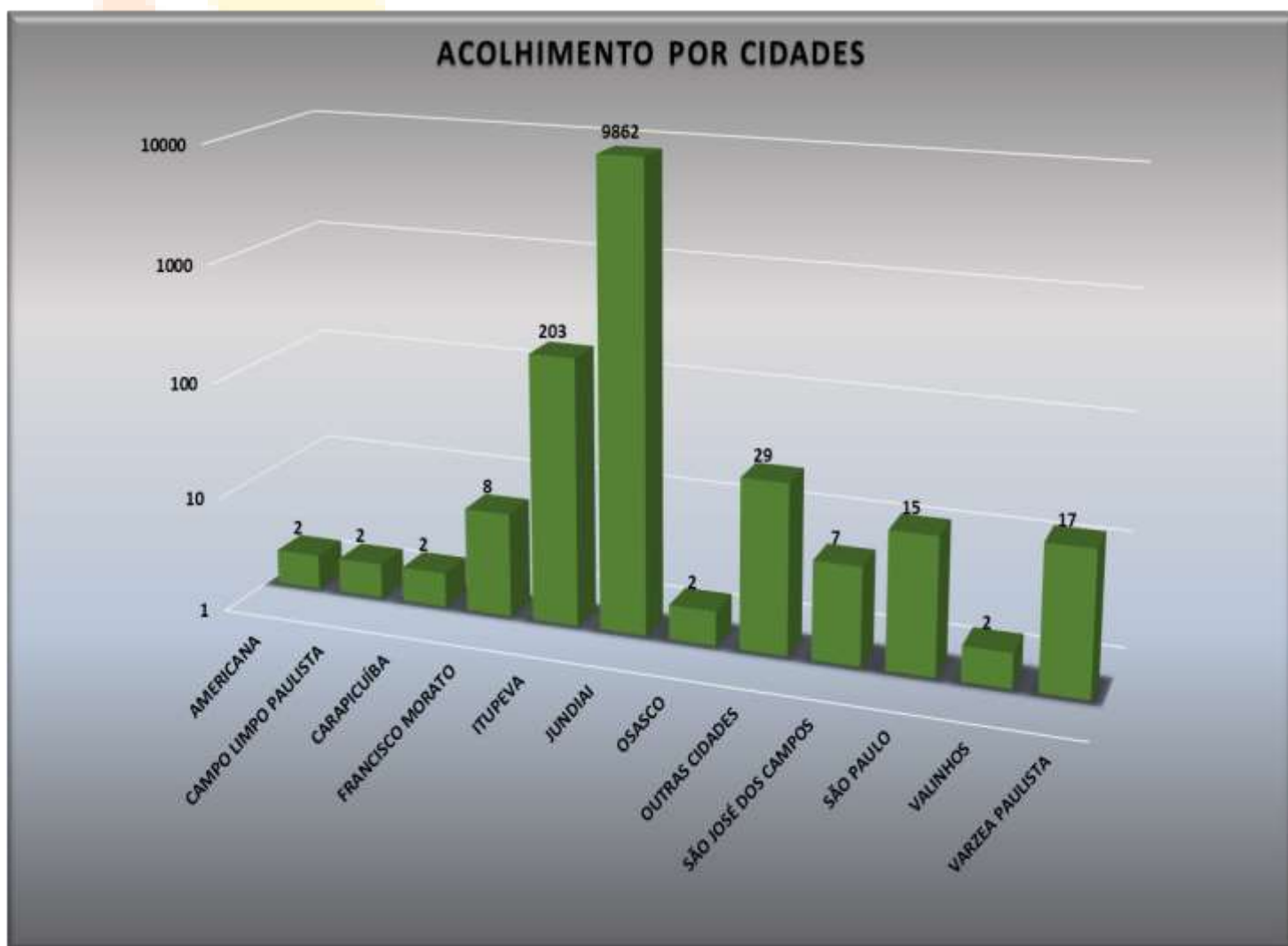


\* Atendimentos por bairros abril 2019



### 5.1.3 ATENDIMENTO POR CIDADES

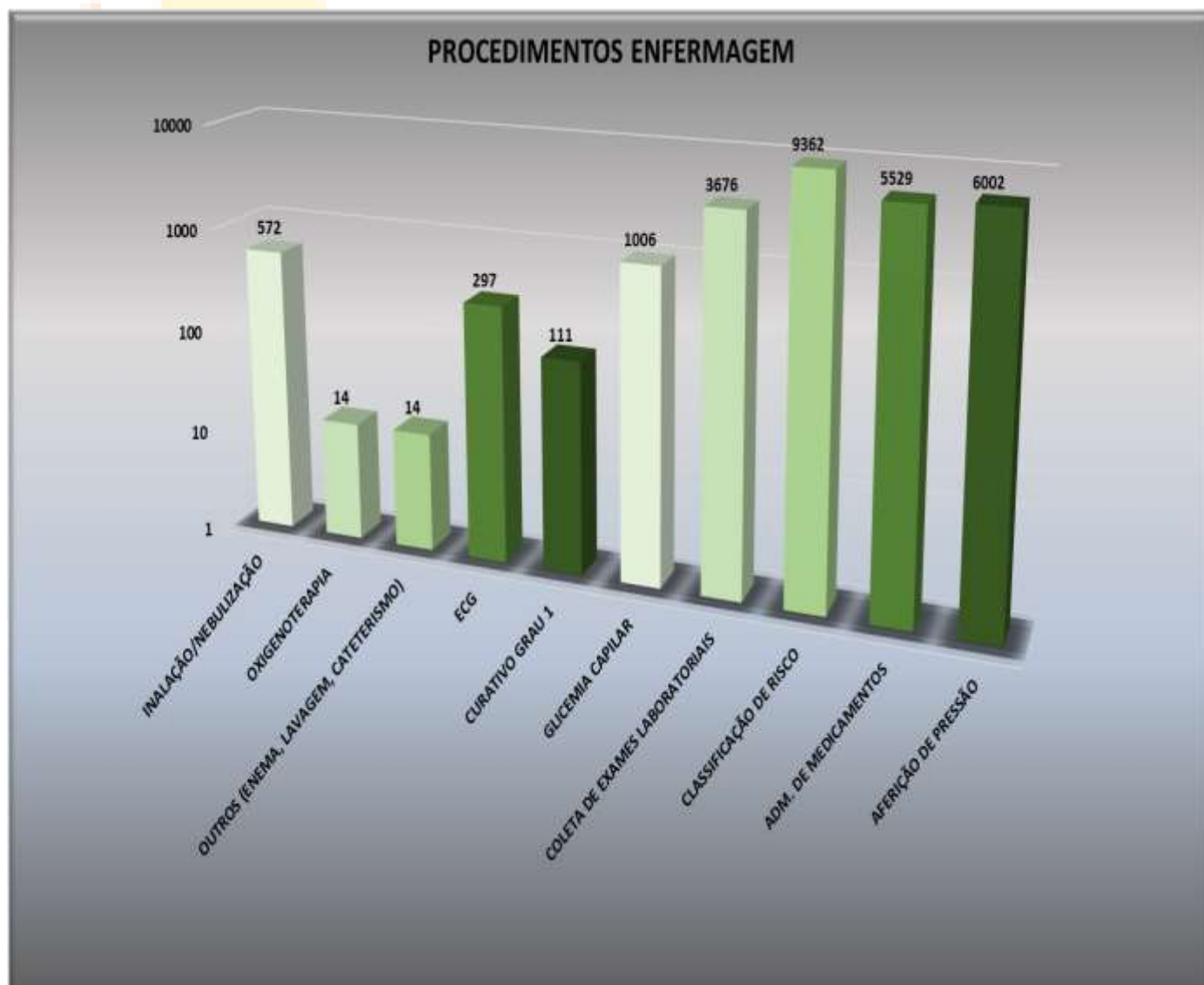
No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos por cidades. Pode-se notar que no mês de abril do ano corrente a UPA do Vetor Oeste atende na sua grande maioria pacientes decorrentes do próprio município de Jundiaí, num total de 9862 pacientes, o que corresponde a 97% dos atendimentos. Ressalto ainda que pacientes de Itupeva, cidade a cerca de 6km da UPA procuraram o serviço da UPA em uma proporção de 203 pacientes, o que corresponde a 2% do total de atendimentos.



\* Atendimentos por cidades abril 2019

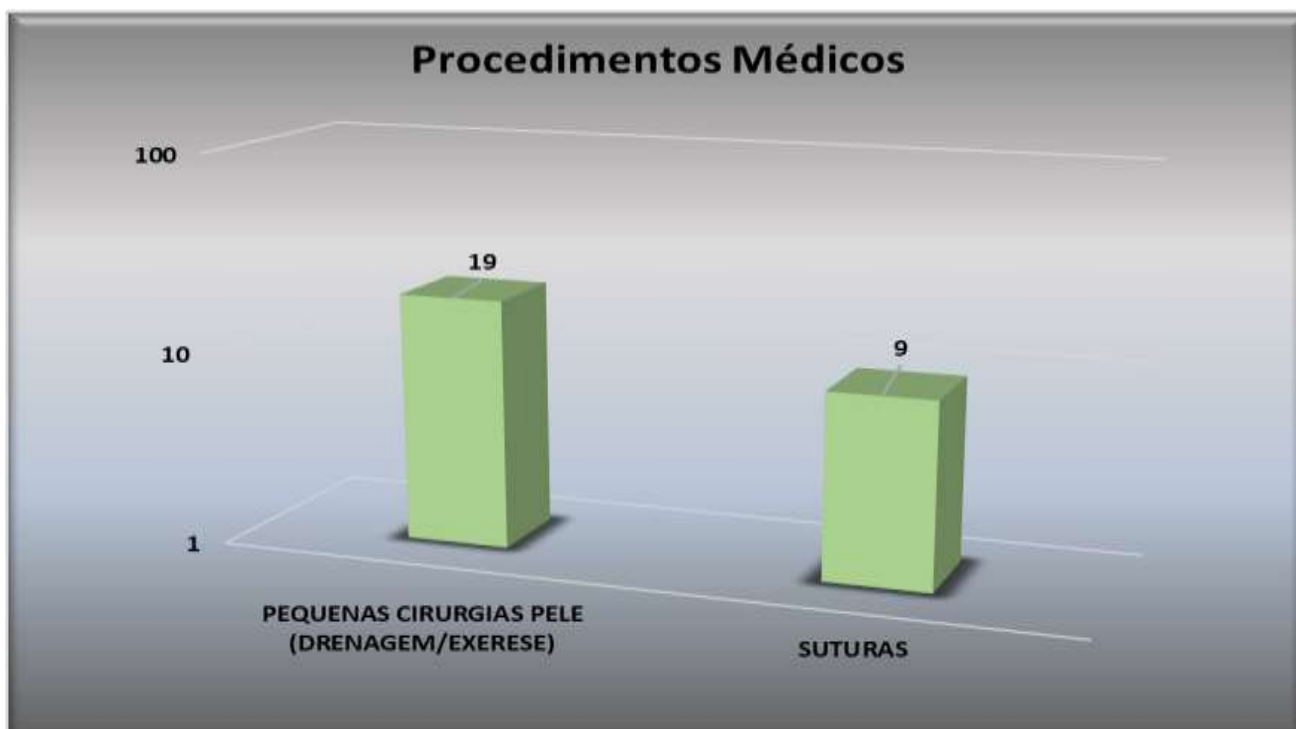
## 5.2 PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM

Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizadas em abril do ano corrente, 572 inalações/nebulização, 14 oxigenioterapia, 14 outros (flictena, lavagem, cateterismo), 111 curativos grau I, 1006 glicemia capilar, 297 ECG, 3676 coletas de exames laboratoriais, 9362 classificação de risco, 5529 administrações de medicamentos e 6002 aferições de Pressão Arterial. Perfazendo um total de 26.583 procedimentos de enfermagem, o que corresponde a 265,83% da meta pactuada.



\* Procedimentos de Enfermagem abril/2019

### 5.3 PROCEDIMENTO MÉDICOS



\* Procedimentos médicos abril 2019

Pode-se observar no gráfico acima que foram realizados em abril do ano corrente pela equipe médica 19 pequenas cirurgias pele (Drenagem/Exérese) e 09 suturas.

### 5.4 PROCEDIMENTOS SERVIÇO SOCIAL

O gráfico abaixo demonstra o atendimento do serviço social. O mesmo foi dividido em cinco vertentes de atendimentos: Durante o atendimento, pós consulta, reclamação e pós consulta. Pode-se observar que a vertente pós consulta foi a maior procura com 181 atendimentos. Ressaltamos ainda que as reclamações realizadas no serviço social são encaminhadas para a Gerencia, onde são analisadas e tomada as devidas providências cabíveis.



\*Gráfico do atendimento serviço social abril 2019

## 5.5 PROCEDIMENTO TECNICO DE IMOBILIZAÇÃO

No mês de abril do ano corrente a UPA Vetor Oeste realizou 74 procedimentos de imobilização, visto a UPA possui o serviço de ortopedia 12 horas de segunda a sexta feira.



\*Procedimento de imobilização abril 2019

## 5.6 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de procedimentos Ambulatoriais - SADT'S realizados em abril do ano corrente. Ressaltamos que existem procedimentos que são ofertados pela UPA Vetor Oeste tanto no modulo ambulatorial como na urgência e emergência para própria UPA e para 8 UBS que compõem o Vetor Oeste.

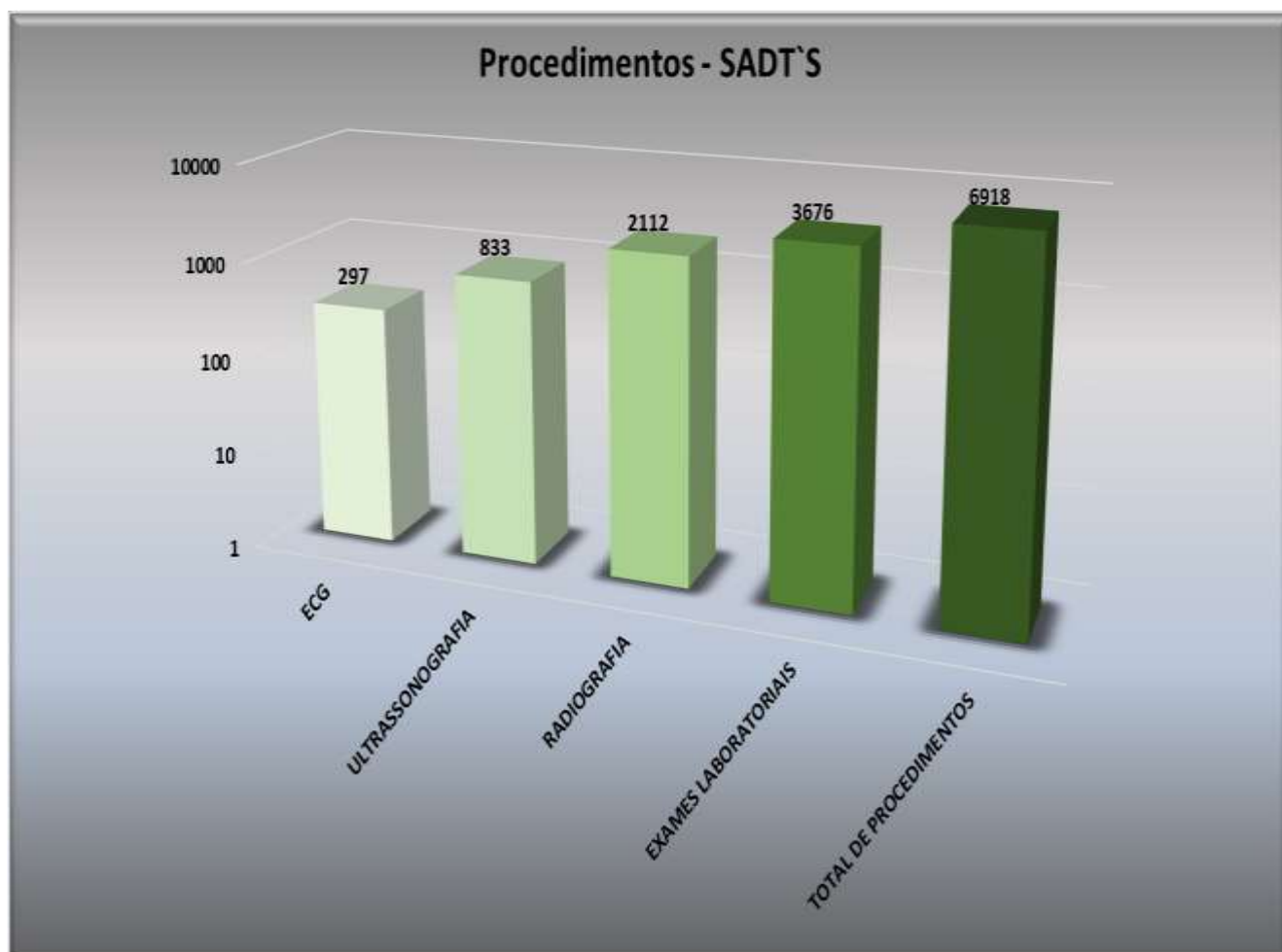
Dessa forma os exames de ECG são ofertados exclusivamente para os atendimentos da UPA Vetor Oeste, os exames laboratoriais são ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor Oeste e da Clínica da Família e os exames de USG e RX são ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor oeste, clínica da Família e por agenda ambulatorial para as 8 UBS do Vetor Oeste.

Analisando o gráfico abaixo podemos constatar que a grande parte dos procedimentos ambulatoriais programados não foram atingidos.

Destaca-se que do total de 360 exames de eletrocardiograma pactuados foram realizados 297 exames, correspondendo à 82,5% do pactuado. Ressaltamos que trabalhamos com protocolos clínicos de atendimento e que os pedidos de ECG não são pedidos indiscriminadamente a todos os pacientes que procuram o serviço e sim a pacientes que se enquadram aos protocolos cardíacos. Dessa forma no mês em questão não atingimos a meta por não termos tido a procura de pacientes que necessitassem de tal exame conforme meta estabelecida.

Em relação aos exames laboratoriais foram realizados 3676 exames, correspondendo 65,76% da meta pactuada. Ressaltamos da mesma forma que existem protocolos de atendimentos clínicos para solicitação de exames

laboratoriais e que não são realizados pedidos indiscriminadamente a todos os pacientes que procuram o serviço e sim a pacientes que se enquadram aos protocolos clínicos de apoio diagnóstico. Dessa forma no mês em questão não atingimos a meta por não termos tido a procura de pacientes que necessitassem dessa apoio diagnóstico para fechar a história clínica.



\*Procedimentos SADT'S abril/2019

Em relação aos 1.000 exames de ultrassonografia pactuados foram disponibilizados 100% das vagas a regulação do município de Jundiaí 1.115 exames, conforme planilha abaixo. Deste total disponibilizado foram agendados 866 exames através do Sistema SIM e compareceram para realização dos exames 703 pessoas, com isso o número de abstencionismo foi de 163 pacientes, o que corresponde a 18,82%.

## AGENDA - ULTRASSONOGRAFIA ABRIL/2019

DATA	COTA OFERTADA		TOTAL	AGENDADOS	COMPARECIDOS	FALTANTES
	MANHÃ	TARDE				
01/04/2019	25	25	50	22	15	7
02/04/2019	25	25	50	10	8	2
03/04/2019	40	25	65	35	30	5
04/04/2019	25	25	50	38	28	10
05/04/2019	40	25	65	27	26	1
06/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
07/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
08/04/2019	25	25	50	34	31	3
09/04/2019	25	25	50	38	34	4
10/04/2019	40	25	65	46	38	8
11/04/2019	25	25	50	49	38	11
12/04/2019	40	25	65	37	27	10
13/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
14/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
15/04/2019	25	25	50	51	44	7
16/04/2019	25	25	50	48	39	9
17/04/2019	40	25	65	62	52	10
18/04/2019	25	25	50	não teve agenda da prefeitura		
19/04/2019	feriado	feriado	feriado	feriado	feriado	feriado
20/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
21/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
22/04/2019	25	25	50	48	40	8
23/04/2019	25	25	50	49	41	8
24/04/2019	40	25	65	65	53	12
25/04/2019	25	25	50	50	35	15
26/04/2019	40	25	65	64	50	14
27/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
28/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
29/04/2019	25	25	50	48	40	8
30/04/2019	25	25	50	45	34	11
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>525</b>	<b>1155</b>	<b>866</b>	<b>703</b>	<b>163</b>

\* Agenda de USG abril/2019

Dessa forma no mês de abril do ano corrente foram faturados 833 exames de USG, sendo 703 exames ambulatoriais demandados das 8 UBS do Vetor Oeste e 130 exames oriundos da urgência e emergência da UPA Vetor Oeste, perfazendo um total de 83,30% da meta pactuada.

Já em relação aos 2.000 exames de radiologia pactuados foram disponibilizados a regulação do município de Jundiá 840 vagas para o RX, perfazendo 1.470 procedimentos de imagem de RX, conforme planilha abaixo. Deste total disponibilizado foram agendados 809 pacientes, perfazendo 1.757 procedimentos através do Sistema SIM e compareceram para realização dos



exames 645 pacientes, que perfizeram 1370 procedimentos, com isso o numero de abstencionismo foi de 164 pacientes, o que corresponde a 20,27%.

### AGENDA - RAIOS X ABRIL/2019

DATA	COTA OFERTADA		PESSOAS	PESSOAS	PROCEDIMENTOS	PROCEDIMENTO	PESSOAS	
	Nº PACIENTES	PROCEDIMENTOS	AGENDADOS	COMPARECERAM	AGENDADOS	REALIZADOS	FALTANTES	
01/04/2019	40	70	24	21	47	33	3	
02/04/2019	40	70	12	12	22	22	0	
03/04/2019	40	70	16	16	33	33	0	
04/04/2019	40	70	20	17	48	40	3	
05/04/2019	40	70	27	26	70	55	1	
06/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	
07/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	
08/04/2019	40	70	46	35	78	59	11	
09/04/2019	40	70	41	28	75	50	13	
10/04/2019	40	70	60	53	128	110	7	
11/04/2019	40	70	51	41	85	69	10	
12/04/2019	40	70	72	71	132	125	1	
13/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	
14/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	
15/04/2019	40	70	54	38	89	65	16	
16/04/2019	40	70	35	23	110	73	12	
17/04/2019	40	70	32	26	115	100	6	
18/04/2019	40	70	não teve agenda da prefeitura					
19/04/2019	feriado	feriado	feriado	feriado	feriado	feriado	feriado	
20/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	
21/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	
22/04/2019	40	70	45	34	127	82	11	
23/04/2019	40	70	36	31	88	78	5	
24/04/2019	40	70	33	20	107	66	13	
25/04/2019	40	70	24	13	71	41	11	
26/04/2019	40	70	33	25	76	61	8	
27/04/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	
28/04/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	
29/04/2019	40	70	82	56	130	103	26	
30/04/2019	40	70	66	59	126	105	7	
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>1470</b>	<b>809</b>	<b>645</b>	<b>1757</b>	<b>1370</b>	<b>164</b>	

\*Agenda RX abril 2019

Dessa forma no mês de abril do ano corrente foram faturados 2.112 procedimentos de RX, sendo 1.370 procedimentos ambulatoriais demandados das 8 UBS do Vetor Oeste e 742 procedimentos de RX oriundos da urgência e emergência da UPA Vetor Oeste, perfazendo um total de 105,60% da meta pactuada.



Vale ressaltar que os procedimentos como o RX e Ultrassonografia somos referência para o Vetor Oeste, necessitando dessa forma sermos demandados na realização de tais procedimentos. Saliento que no mês em questão foram disponibilizados 100% das vagas de USG + 155 vagas de overbooking para a Regulação de Jundiá e em decorrência do não agendamento de todas as vagas ofertadas por parte das UBS do Vetor Oeste e também pelo grande índice de faltosos não conseguimos atingir a meta pactuada.

## 6.0 MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE

Em relação a Matriz de Monitoramento de Indicadores de Qualidade, referência o 1º ano de execução, tem-se como obrigatoriedade o monitoramento a partir do 4º mês de execução do contrato.

MONITORAMENTO DO 1º ANO DE EXECUÇÃO												
DESCRIÇÃO	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
1. Implantar, de acordo com as DIRETRIZES do Ministério da Saúde e UGPS Protocolo de acolhimento com classificação de risco e tempo de espera				ok				x			x	
2. Implantar o serviço de POSSO AJUDAR?				ok	x	x	x	x	x	x	x	x
3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras				ok	x	x	x	x	x	x	x	x
4. Proporção de pacientes atendidos em observação				ok	x	x	x	x	x	x	x	x
5. Percentual de atendimento por classificação de risco				ok	x	x	x	x	x	x	x	x
6. Manter ativas as comissões exigidas pela legislação (CCIH, Revisão de Prontuários, Revisão de óbitos, Ética de enfermagem, Ética médica e gerenciamento de resíduos)					x			x			x	
7. Regularidade na alimentação da produção no sistema Informatizado				ok	x	x	x	x	x	x	x	x
8. Entrega de relatório comentado das reclamações recebidas através do fone 156, Ouvidoria e SAL, e providências adotadas				ok	x	x	x	x	x	x	x	x

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores na competência de abril de 2019 (Mês 4):

### 6.1 Implantar, de acordo com as Diretrizes do Ministério da Saúde e UGPS Protocolo de Acolhimento com classificação de risco e tempo de espera

A Classificação de Risco está implantada na UPA Vetor Oeste e é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e, portanto, deve e será conduzido de maneira multiprofissional e interdisciplinar, assegurando uma assistência segura, assertiva e resolutiva, bem como envolvimento do paciente e familiares.

O Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco, utilizado na UPA Vetor Oeste desde a abertura, foi Protocolo de Manchester.

O protocolo de Manchester consiste em um sistema de triagem baseado em cinco cores: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul, sendo vermelho representando os casos de maior gravidade, e azul os casos de menor gravidade. Sua funcionalidade dá-se através da triagem, essa analisa diversas variáveis que implicam a gravidade do paciente: intensidade das dores, sinais vitais, sintomas, glicemia, quadro clínico entre outros indicadores que irão variar de acordo com a instituição. A seguir apresentamos a escala de cores mais utilizada e as características de cada uma na hora do atendimento.

- **Vermelho (emergência):** neste caso o paciente necessita de atendimento imediato.
- **Laranja (muito urgente):** o paciente necessita de atendimento o mais rápido possível, em até 10 minutos.
- **Amarelo (urgente):** neste caso o paciente necessita de avaliação, o caso não é considerado emergência, e o paciente já têm condições de aguardar o atendimento, em até 60 minutos.
- **Verde (pouco urgente):** Casos pouco graves, que podem inclusive serem tratados ambulatorialmente, podem aguardar o atendimento, em até 120 minutos.

- **Azul (não urgente):** Casos de baixa complexidade, o paciente deve ser tratado ambulatorialmente, podem aguardar o atendimento em até 240 minutos.

Destacamos que em frente da porta da triagem da UPA Vetor Oeste, temos um banner adesivado de tamanho grande informando como será a Classificação de Risco pelo Protocolo de Manchester, conforme foto abaixo.



\*Painel parade da UPA – Protocolo de Manchester

Hoje o tempo médio de espera entre o paciente passar na classificação de risco e ser atendido pelo médico estão dentro do tempo preconizado pelo Protocolo de Manchester. Conforme planilha abaixo.



\*Gráfico tempo médio para iniciar atendimento médico abril 2019

Dessa forma no mês de abril do ano corrente o tempo médio de espera para passar no atendimento médico no escore azul foi de 48min28seg, no escore verde foi de 42min36seg, no escore amarelo foi de 13min53seg, no escore laranja foi de 11min12seg e no escore vermelho de 8min03seg.

## 6.2 Implantar o Serviço Posso ajudar?

A implantação do Agente de Humanização ou como conhecido “Posso Ajudar” se deu desde a abertura da UPA Vetor Oeste. O serviço é composto por 03 colaboradoras extremamente treinado e qualificado para acolher os usuários nas salas de recepção da Unidade de Pronto Atendimento 24hs – UPA Vetor Oeste, com perfil de acolhimento, para atender, acolher e direcionar os usuário da Instituição de acordo com a necessidade e complexidade de atendimento, auxiliando nas orientações de fluxo de atendimento da rede de saúde municipal, bem como receber os familiares e/ou acompanhantes em horário de visitas para o direcionamento até o paciente. Este profissional também é fundamental para humanizar as salas de recepções, bem como direcionar casos detectados de mal-estar e/ou conflitos

na recepção acolhendo a situação para área interna da Unidade, objetivando a assistência segura e prevenção de desconfortos na recepção.

O agente de humanização encontra-se devidamente uniformizado, com o colete Posso Ajudar (modelo preconizado pela Prefeitura municipal de Jundiaí) bem apresentável, com conhecimento dos fluxos de atendimento do município de Jundiaí.

O agente de humanização possui seu posto na entrada da sala de espera da UPA Vetor Oeste, sob gestão da Fênix e acolherá o usuário para o acolhimento no que se refere:

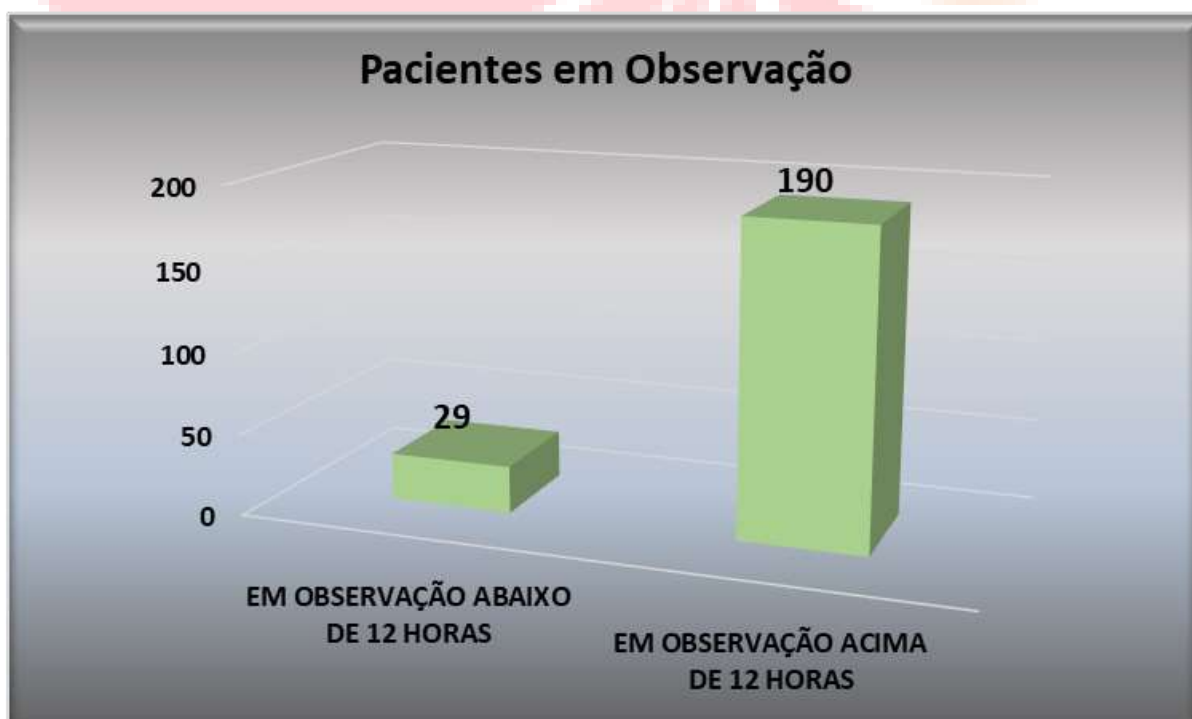
- I. Recepcionar os usuários de forma acolhedora e humanizada: escutando e considerando as suas demandas, orientando e acompanhando a resolução delas;
- II. Encaminhar os usuários aos locais e aos profissionais responsáveis pelo encaminhamento das demandas;
- III. Organizar as filas e os fluxos de atendimento, no interior da unidade, pactuados com os profissionais e gerentes;
- IV. Manter-se informado sobre o funcionamento e fluxos internos e externos à unidade;
- V. Atuar na prevenção de conflitos;
- VI. Monitorar a espera do usuário;
- VII. Informar quanto à oferta de serviços e horário de funcionamento dos mesmos;
- VIII. Acolher e encaminhar os visitantes e/ou acompanhantes até o paciente;
- IX. Manter-se informado e ser atualizado pelas equipes e gerente sobre alterações de horários, fluxos e processos.

### **6.3 Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras**

Os relatórios assistenciais e financeiros desde o início do contrato estão sendo entregues sempre no dia 20 do mês subsequente, os mesmos são de suma importância para demonstrar todas as ações executados dentro de cada mês, tornando transparente dessa forma a gestão da Fênix.

### **6.4 Proporção de pacientes atendidos em observação**

Na UPA 24hs Vetor Oeste temos seis leitos de observação adulto e seis leitos de observação pediátrica, tendo como limite de permanência no leito de até 24 horas de observação. Segue planilha abaixo dos pacientes em observação a baixo de 12 horas e acima de 12 horas.

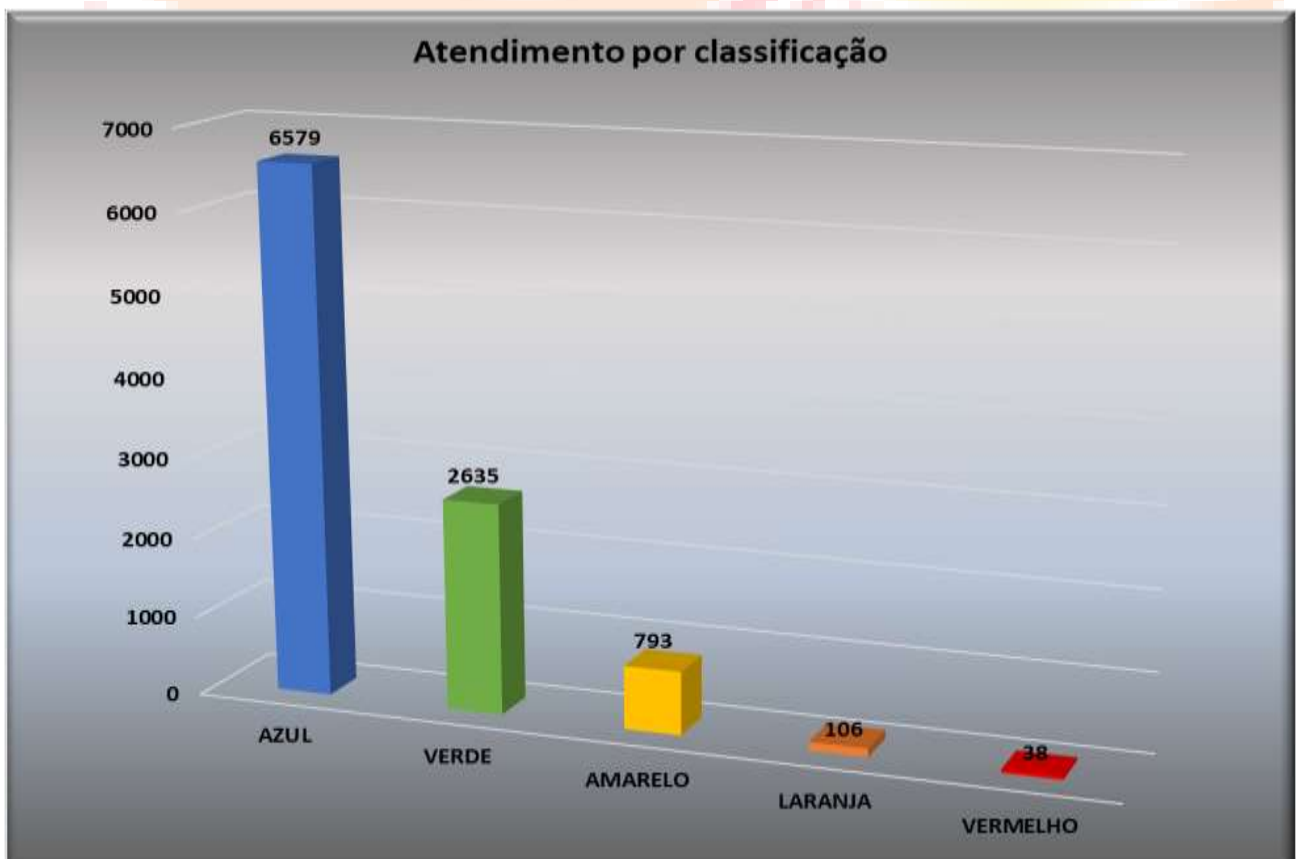


\*Planilha de pacientes em observação abril 2019

Nota-se que no mês de abril do ano corrente tivemos 29 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 190 pacientes que ficaram em observação acima de 12 hora.

## 6.5 Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no mês de abril do ano corrente tivemos 10.151 atendimentos, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 6.579 pacientes classificados com escore azul, 2635 pacientes classificados com escore verde, 793 pacientes classificados com escore amarelo, 106 pacientes foram classificados como laranja e 38 pacientes foram classificados como vermelho.





\*Gráfico de atendimento por classificação abril 2019

## **6.6 Manter ativa as comissões exigidas pela legislação (CCIH, Revisão de prontuários, revisão de óbitos, ética de enfermagem, ética médica e gerenciamento de resíduos)**

Apresentamos a baixo as Comissões que estão em execução na UPA Vetor Oeste.

### **6.6.1 COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA**

A Comissão foi instituída em 11/02/2019, tendo como membros nomeados:

- Janaina R. Almeida – Enfermeira RT – Presidente
- Talita Hamburg – Enfermeira Assistencial – Vice-Presidente
- Rodrigo M. de Sousa – Enfermeiro Assistencial – Secretário
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico – Membro
- Marcia M. A. Rodrigues – Faturamento – Membro
- Katia Gultierre – Assistente Social - Membro

A Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) realizará reuniões bimestral e/ou quando necessário, onde realizarão a revisão de todos os prontuários apontados pelo faturamento, com o objetivo de analisar e avaliar a qualidade dos prontuários médicos.

São utilizados os seguintes parâmetros para avaliação que serão utilizados: Letra do profissional, assinatura com carimbo em todas as fichas, anamnese, exame físico, exames complementares, solicitação e resultados de exames, alta PA, orientações gerais, HD, identificação profissional, prescrição



médica, horário de medicações, atestado médico, remoção, identificação do paciente, evolução de enfermagem.

A última reunião da comissão ocorreu em 22 de março do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 24/05/2019 as 8hs.

### **6.6.2 COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS**

A comissão de Infecção – CCIRAS foi instituída em 04/04/2019, tendo como membros nomeados:

- Janaina R. Almeida – Enfermeira RT
- Claudia Monteiro Russo – Farmacêutica RT
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico
- Benedito Luiz Prado Jr. – Enfermeiro CCIRAS

A comissão se reunirá a cada 3 meses e/ou quando necessário, com o intuito de reduzir os riscos de ocorrência de infecção hospitalar, a Comissão de Controle de Infecção, será responsável por uma série de medidas com o incentivo e finalidade de desenvolver um conjunto de ações deliberadas e sistemáticas com a equipe, com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das Infecções Relacionadas à Assistência - IRAS, e assim, melhorar a qualidade da assistência prestada.

A última reunião da comissão ocorreu em 04 de abril do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 04/07/2019 as 14hs.

### **6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES**

A comissão Interna de Prevenção de Acidentes foi instituída em 30/04/2019, tendo como membros nomeados:

- ❑ Fabricio Alves Segura – Presidente
- ❑ Rube Dias de Oliveira – Representante empregador – Titular
- ❑ Janaina R. almeida – Representante empregador – Titular
- ❑ Regina Célia Zorzi - Representante empregador – Titular
- ❑ Claudia Monteiro – Representante empregador – Suplente
- ❑ Marcos Antônio Francisco – Representante empregador – Suplente
- ❑ Katia Gultierre – Representante empregador – Suplente
  
- ❑ Ricardo Fernandes – Vice-Presidente – Representante empregado
- ❑ Thiago Martarello – Representante empregados – Titular
- ❑ Paulo Marcos de Macedo – Representante empregados – Titular
- ❑ André Henrique de Gomes – Representante empregados – Titular
- ❑ Andrezza Breder – Representante empregados – Suplente
- ❑ Marisa Mateo – Representante empregados – Suplente
- ❑ Ana Paula Rubia – Representante empregados - Suplente

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA – se reunirá mensalmente e/ou quando necessária onde promoverá a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

A última reunião da comissão ocorreu em 30/04/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 15/05/2019 as 14hs.

#### **6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO DE ÓBITOS**

A Comissão de Avaliação e Revisão de Óbitos foi instituída em 02/03/2019, tendo como membros nomeados:

- ❑ Janaina R. Almeida – Enfermeira RT – Presidente
- ❑ Patricia F. Benittes – Enfermeira Assistencial – Vice-presidente
- ❑ Dr. Victor Heitor - Coordenador Médico – Secretário
- ❑ Júlio Cesar Ceratti – Enfermeiro Assistencial – Secretário
- ❑ Conceição Ap. de Oliveira – Enfermeiro Assistencial – Membro
- ❑ Mariana Ap. Costa – Técnico Enfermagem – Membro
- ❑ Eliane Ap. da Silva – Técnico Enfermagem – Membro
- ❑ Katia Gutierre – Assistente Social - Membro

A última reunião da comissão de Avaliação e Revisão de Óbitos ocorreu em 02 de março do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 05/06/2019.

A Comissão de Avaliação e Revisão de Óbitos se reunirá trimestralmente e/ou quando necessário. O Atestado de Óbito ou Declaração de Óbito (D.O) é um documento público, através do qual o médico profere uma declaração, escrita e assinada, sobre a causa mortis de alguém. O preenchimento e execução da declaração de óbito são ato médico, cuja responsabilidade preferencial é do médico que tenha pleno ou provável conhecimento das causas que produziram a morte.

O seu preenchimento correto é uma obrigação inalienável de seu subscritor, posto que pode criar, alterar ou extinguir direitos das outras pessoas. É dever legal do médico anotar no atestado a causa básica da morte no atestado enquadra-se como dever legal do médico e, portanto, dentro das

hipóteses de exceção no artigo 154 do Código Penal e 102 do Código de e Ética Médica.

O médico não pode atestar óbito quando não o tenha verificado pessoalmente, ou quando não tenha prestado assistência ao paciente, salvo, no último caso, se o fizer como plantonista, médico substituto, ou em caso de necropsia e verificação médico-legal, bem como deixar de atestar óbito de paciente ao qual vinha prestando assistência, exceto quando houver indícios de morte violenta. (Art.114 e 115 do Código de Ética Médica).

### **6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS**

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos ainda está em construção. Tendo suas nomeações em maio de 2019. Estamos aguardando a emissão do CADRI da UPA.

A Comissão de Resíduos da Unidade será um órgão colegiado de caráter deliberativo, instituído, realizará ações de organização, gerenciamento, orientação, armazenamento, recolhimento, bem como acompanhamento do transporte dos resíduos gerados na Unidade.

### **6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA**

A Comissão de Ética Médica foi instituída em 05/04/2019, tendo como membros nomeados:

- Dr. Victor Heitor – Presidente
- Dr. Marcelino Fernandes – Vice-Presidente
- Dr. Matheus Pedroso – Secretário
- Dra. Lilian de Oliveira 1º Suplente
- Dr. Edimilson de Carvalho – 2º Suplente
- Dr. João Pedro Galvão – 3º Suplente

A última reunião da comissão médica ocorreu em 14/05/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 13/07/2019

A Comissão de Ética Médica se reunirá bimestral e/ou quando necessário. A comissão não se limita apenas aos problemas éticos verificados ou suspeitos ocorridos na unidade. Ela propicia concomitante, com sua atuação, abertura às discussões, não apenas voltadas para os fatos ocorridos, mas sim, em uma atitude preventiva, detectando as áreas de maior risco dentro do contexto do Pronto Atendimento.

#### **6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM**

A Comissão de Ética Enfermagem ainda está em construção, em decorrência de ainda não ter o cadastro no conselho federal de enfermagem da Responsável Técnica, o mesmo foi dado entrada após criação do CNPJ filial da Fênix no mês de abril, tendo suas nomeações assim que correr o registro junto ao conselho de classe.

A Comissão de Ética de Enfermagem terá de assegurar a assistência de enfermagem com ética, científica e comprometida com a qualidade na assistência prestada ao usuário do SUS, sem perder o foco na humanização da assistência.

#### **6.6.8 EDUCAÇÃO CONTINUADA**

A educação continuada é uma prática na qual o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores é fundamental para o aperfeiçoamento das habilidades bem como, maior visão da realidade em que estão inseridos, visando uma construção de conhecimentos.

Tendo como orientadores os respectivos Coordenadores e Responsáveis Técnicos, os mesmos são responsáveis em desenvolver

treinamentos e capacitações para seus respectivos colaboradores. Essa ação será desenvolvida mensalmente.

### **7.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA**

A Comissão de Farmácia e Terapêutica foi instituída em 18/04/2019, tendo como membros:

- Janaina R. Almeida – Enfermeira RT
- Claudia Monteiro Russo – Farmacêutica RT
- Marco Antônio Francisco – Enfermeiro
- Júlio César Francisco – Enfermeiro
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico
- Benedito Prado Enfermeiro CCIH

A última reunião da comissão de Farmácia e Terapêutica ocorreu em 18/04/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 23/05/2019.

A Comissão de Farmácia e Terapêutica se reunirá mensalmente e/ou quando necessário. As funções da Comissão estão diretamente ligadas às fontes e causas da infecção. Dando prioridade às áreas chamadas críticas.

É sumamente importante a conscientização geral de todos os servidores do Pronto Atendimento através da Educação e Orientação nas práticas de técnicas assépticas.

### **6.6.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH**

A Comissão do Grupo de Trabalho Humanizado – GTH foi instituído em 17/01/2019, Tendo como membros nomeados:

- ❑ Janaina R. Almeida – Enfermeira RT – Presidente
- ❑ Katia Gutierre – Assistente Social – Vice-Presidente
- ❑ Giovanna V. Coelho – Recepcionista – Membro
- ❑ Helena C. Santos – Recepcionista – Membro
- ❑ Hermes de Godoy Enfermeiro Assistencial – Membro
- ❑ Leonice H. de Paulo – Controlador Acesso – Membro
- ❑ Rosenilda dos Santos – Posso Ajudar – Membro
- ❑ Rosilene O. da Silva – Enfermeira Assistencial - Membro

A última reunião da comissão do Grupo de Trabalho de Humanização ocorreu em 16/04/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 16/07/2019.

A comissão do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) se reunirá trimestralmente e/ou quando necessária. Esse grupo foi criado pela Política Nacional de Humanização (PNH) para o Sistema Único de Saúde (SUS) é um espaço coletivo organizado, participativo e democrático, que se destina a empreender uma política institucional de resgate da humanização na assistência à saúde, em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde.

## **6.7 Regularidade na alimentação da produção no sistema de Informação**

Toda produção assistencial da UPA Vetor Oeste está sendo informada mensalmente pelo Faturamento da UPA Vetor Oeste para o Faturamento da Prefeitura de Jundiaí desde ao mês subsequente a abertura da UPA e os mesmos ficam responsáveis pelo envio nos respectivos sistemas de informação oficiais dos SUS.



## 6.8 Entrega de relatório comentado das reclamações através do fone 156, Ouvidoria e SAL e providencias adotadas

As reclamações oriundas da ouvidoria e ou da Assessoria de comunicação da Prefeitura são respondidas prontamente pela gestão da UPA Vetor Oeste desde do início da abertura da mesma. Ressalto ainda que a gestão não está inserida na ouvidoria para que as demandas possam chegar em tempo real para que sejam esclarecidas e dadas as devidas respostas, apontando as providencias tomadas para melhoria da prestação do serviço.

Segue relação de Reclamações respondidas no mês de abril do ano corrente:

- Solicitação via Ouvidoria 2019 - 21.772 de 03/04/2019, respondida 04/04/2019 por e-mail [jbiasim@jundiai.sp.gov.br](mailto:jbiasim@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via Ouvidoria 2018 – 60343 de 17/12/2018, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via ouvidoria 2019 – 8365 de 31/01/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via ouvidoria 2019 – 11309 de 12/02/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via ouvidoria 2019 – 14.375 de 22/02/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via ouvidoria 2019 – 14760 de 25/02/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via ouvidoria 2019 – 19161 de 13/03/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via Ouvidoria 2019 – 19692 de 14/03/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)



- Solicitação via ouvidoria 2019 – 18026 de 08/03/2019, respondida em 30/04/2019 por e-mail [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via e-mail [falcantara@jundiai.sp.gov.br](mailto:falcantara@jundiai.sp.gov.br) de 26/04/2019, respondido em 30/04/2019 por e-mail [falcantara@jundiai.sp.gov.br](mailto:falcantara@jundiai.sp.gov.br)
- Solicitação via WhatsApp do Sr. Nelson do dia 29/04/2019, respondido 30/04/2019 por e-mail [nmartins@jundiai.sp.gov.br](mailto:nmartins@jundiai.sp.gov.br)

Ressalto que as demandas oriundas da ouvidoria do período de dezembro de 2018 à março de 2019 expostas acima foram entregues a Gerencia da UPA por e-mail [nmartins@jundiai.sp.gov.br](mailto:nmartins@jundiai.sp.gov.br) no dia 24/04/2019 pelo Sr. Nelson. Tendo suas respostas enviadas no dia 30/04/2019 ao e-mail da ouvidoria [ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@jundiai.sp.gov.br).

## 7.0 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A FÊNIX utiliza ferramentas administrativas para a coleta, compilação, análise e divulgação dos indicadores de desempenho através do Sistema da Input – WinHosp.Net. O WinHosp.Net da Input é o software para a Saúde que engloba todas as áreas – incluindo a Urgência e Emergência. O mesmo nos proporciona:

### **Estatísticas/ Indicadores**

- Visão para você chegar ainda mais longe;
- Alimentação automática de indicadores de performance e qualidade;
- Acompanhamento à distância através do dashboard eletrônico de indicadores;
- Criação de plano de metas a ser acompanhado através de indicadores.

### **Prontuário Eletrônico do Paciente**

- Informação em tempo real para salvar vidas:

- Toda a história médica do paciente exibida de forma rápida e segura;
- Integração com diversos serviços: farmácia, almoxarifado, exames e outros.

#### **Logística Integrada de Mat/Med**

- Materiais e Medicamentos na medida certa, hora exata e com economia;
- Controle multi-estoque online com recursos anti-disperdícios;
- Controle Patrimonial completo de acordo com as normas dos Órgãos Fiscalizadores;

-  Módulo gerador de processos de compras inteligentes.

Todos os relatórios de produção e informações sobre os atendimentos, são registrados no referido sistema, gerando uma base de dados para a instituição.

## **8.0 CONCLUSÃO**

O Relatório mensal de Gestão de Saúde se trata de um importante instrumento de planejamento e execução, proporcionando informações para a implementação e programação do planejamento estratégico do serviço de saúde. A análise da gestão de saúde foi realizada a partir das informações de produção e relatórios de serviço apresentados pela UPA Vetor Oeste, e todos os dados extraídos dos documentos do faturamento apresentados.

Podemos concluir que os atendimentos foram realizados de forma resolutiva e humanizada, respeitando suas especificações e gravidades, os cuidados necessários foram tomados, o que contribui para a melhoria nos atendimentos da população do Vetor Oeste.

Jundiaí, 15 de maio de 2019.