

# **PROJETO DE JUNDIAÍ – SP**

## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL DE GESTÃO**

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO  
UPA VETOR OESTE**

**JUNHO - 2020**

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL.....	4
3. GESTÃO ORGANIZACIONAL DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL.....	4
3.1. ORGANOGRAMA DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO.....	4
4. INDICADORES.....	5
4.1. GESTÃO DE PESSOAS.....	6
4.1.1. QUADRO DE COLABORADORES.....	6
5. PRODUÇÃO DA UNIDADE NO PERÍODO .....	8
5.1. ATENDIMENTOS MÉDICOS.....	8
5.1.1. ATENDIMENTO POR IDADE.....	10
5.1.2. ATENDIMENTO POR BAIRROS.....	11
5.1.3. ATENDIMENTO POR CIDADES.....	11
5.2. PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM.....	12
5.3. PROCEDIMENTOS MÉDICOS.....	13
5.4. PROCEDIMENTO SERICO SOCIAL.....	13
5.5. PROCEDIMENTOS TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO.....	14
5.6. PROCEDIMENTO NUTRIÇÃO.....	14
5.7. PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS.....	15
6. MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE.....	19
6.1. DIRETRIZ 1.....	19
6.2. DIRETRIZ 2.....	20
6.3. DIRETRIZ 3.....	21
6.4. DIRETRIZ 4.....	21
6.5. DIRETRIZ 5.....	22
6.6. DIRETRIZ 6.....	22
6.6.1. COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA.....	23
6.6.2. COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS.....	23
6.6.3. COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES.....	24
6.6.4. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO OBITOS.....	25
6.6.5. COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS.....	25
6.6.6. COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA.....	26
6.6.7. COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM.....	26
6.6.8. EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	26
6.6.9. COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA.....	27
6.9.10. COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO.....	28
6.7. DIRETRIZ 7.....	28
6.8. DIRETRIZ 8.....	29
6.9. Preenchimento de fichas de atendimento, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinatura, CID, exame físico.....	29
6.10. Proporção de pacientes em observação por mais de 12 horas transferidos para serviços de referência.....	29
6.11. Garantir a atualização constante do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, realizando mensalmente as alterações, inclusões e exclusões.....	30
6.12. Monitoramento da alimentação das informações nos sistemas informatizados do vetor oeste, com apresentação de proposta de melhoria de processo.....	30
6.13. A organização de fluxos de referência e contra-referência entre as Unidades de saúde do Vetor Oeste.....	31
6.14. Monitoramento interno da qualidade em saúde.....	31
7.0. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	32
8.0. CONCLUSÃO.....	33

## **1. Apresentação**

Temos como objetivo Geral a construção à quatro mãos, de 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 resultados, com eficiência, eficácia e efetividade nas ações desenvolvidas, reconhecendo os saberes locais e controle social.

A Fênix do Brasil vem 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 junho de 2020. O Relatório de Gestão expõe as metas e ações realizadas no mês em questão 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 (traumatologia, 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.

## **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.

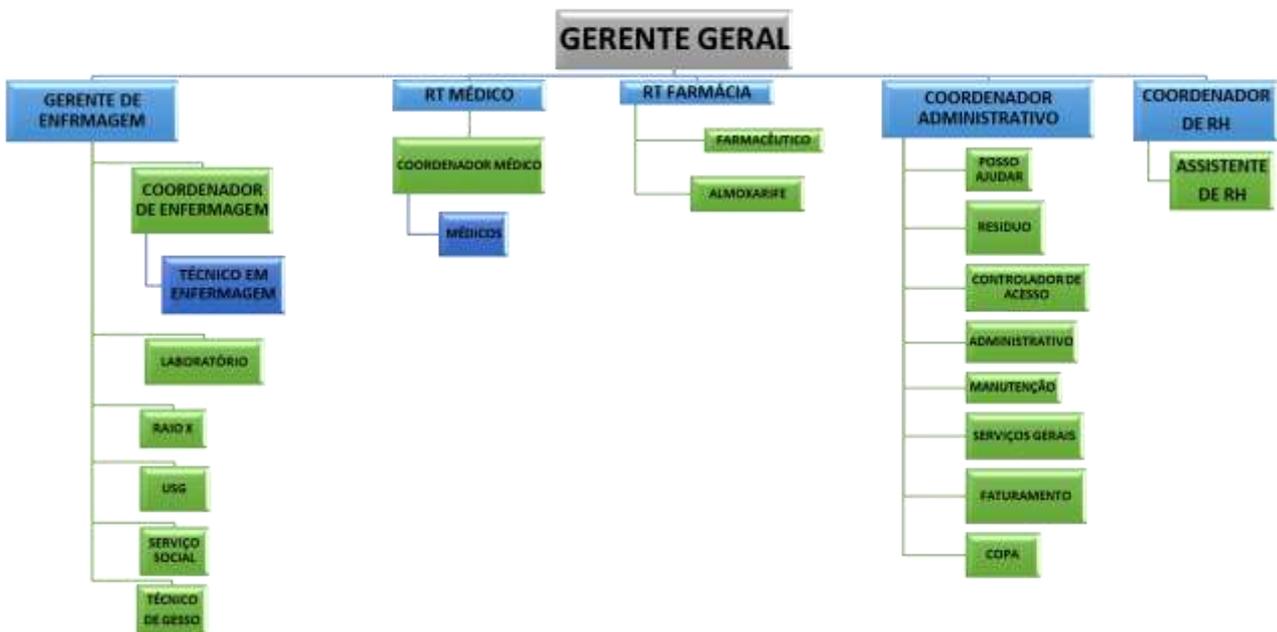


Otimizar significa organizar o trabalho em torno de competências essenciais, eliminar redundâncias, paralelismos, sobreposições e excessos.

### 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, Gerente de Enfermagem, Coordenadores de Enfermagem, Farmacêutico RT, Coordenador de RH e Coordenador Administrativo.

Para melhor procedimento na rotina padronizada na unidade, o coordenador médico, realiza visitas as terças e quintas-feiras e a Gerente 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 do Brasil Saúde para avaliar e melhorar as práticas e padrões no sistema de trabalho na área de pessoas são as reuniões entre as gerencias e coordenações, 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 no mês de junho de 2020.

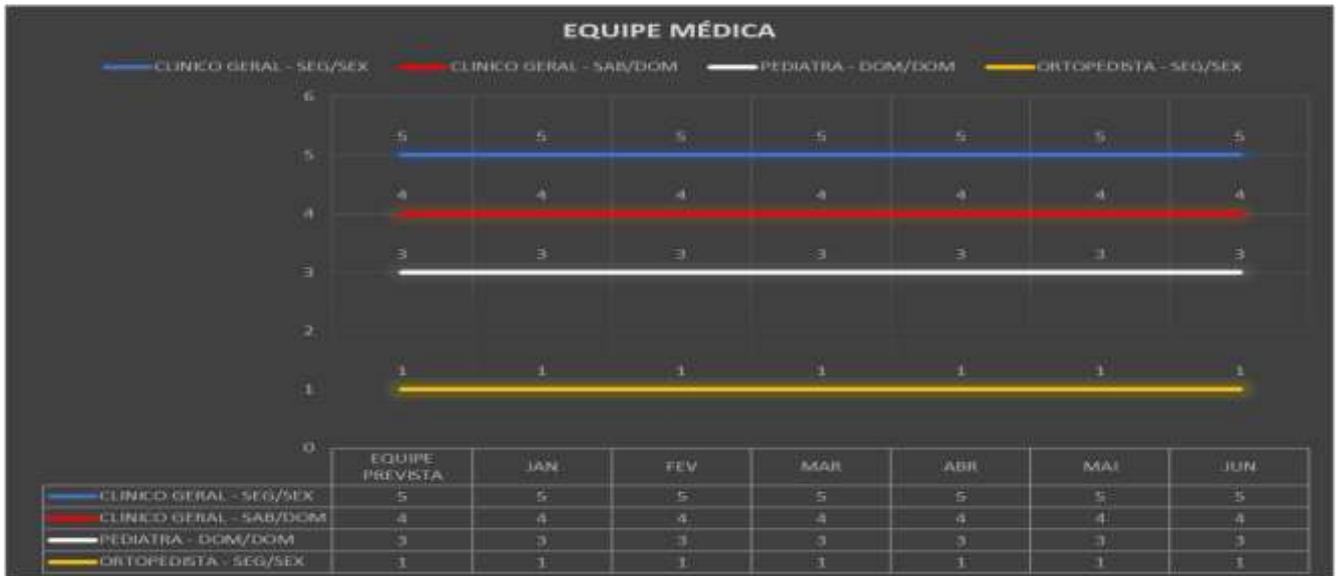
##### **4.1.1 QUADRO DE COLABORADORES**

Como podemos notar, o quadro apresentado abaixo da Equipe de Pessoal da UPA Vetor Oeste do mês de junho do ano corrente ficou acima do quantitativo mínimo de 124 colaboradores, perfazendo um total de 145 colaboradores. A diferença de 21 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 30.06.2020					
CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRATADA	Diferença	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Gestor Operacional	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Médico Clínico Geral (7 dias/semanais)	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral (5 dias/semanais)	1	1	0	Diurno - 5 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral (7 dias/semanais)	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	0	1	1	40 HS/SEM	Terceirizado
Coord RH	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Agente Administrativo - Diurno (Posso ajudar)	3	3	0	12 X 36 HS	CLT
Analista de Faturamento	1	0	-1	40 HS/SEM	CLT
Assistente de Compras	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Assistente de Faturamento - Diurno	3	3	0	40 HS/SEM	CLT
Assistente de RH e Pessoal	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Assistente Social - Diurno	2	2	0	30 HS/SEM	CLT
Auxiliar Administrativo - Diurno (Arquivos)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar Administrativo II - Diurno (Arquivos)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral - Líder	0	1	1	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Diurno	9	9	0	13 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Noturno	8	8	0	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Dia	5	4	-1	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Noite	5	5	0	12 X 36 HS	CLT
Copeira - Dia	0	2	2	40 HS/SEM	CLT
Enfermeiro - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia)	10	9	-1	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	8	8	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro (Responsável Técnica - RT)	1	1	0	40 HS/SEM	CLT
Farmacêutico (Responsável Técnica - RT)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Farmacêutico Diurno	3	2	-1	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Folguista	0	1	1	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Noturno	3	2	-1	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Dia	6	6	0	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Folguista	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Noite	4	4	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia)	22	25	3	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	16	17	1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Diurno	2	2	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Folguista	1	1	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Noturno	2	2	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Manutenção Geral Diurno	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Técnico de RX	0	7	7	24 H. SEMANAIS	CLT
Técnico de RX - RT	0	1	1	24 H. SEMANAIS	CLT
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>124</b>	<b>145</b>	<b>21</b>		

\*Planilha de colaboradores junho/2020.

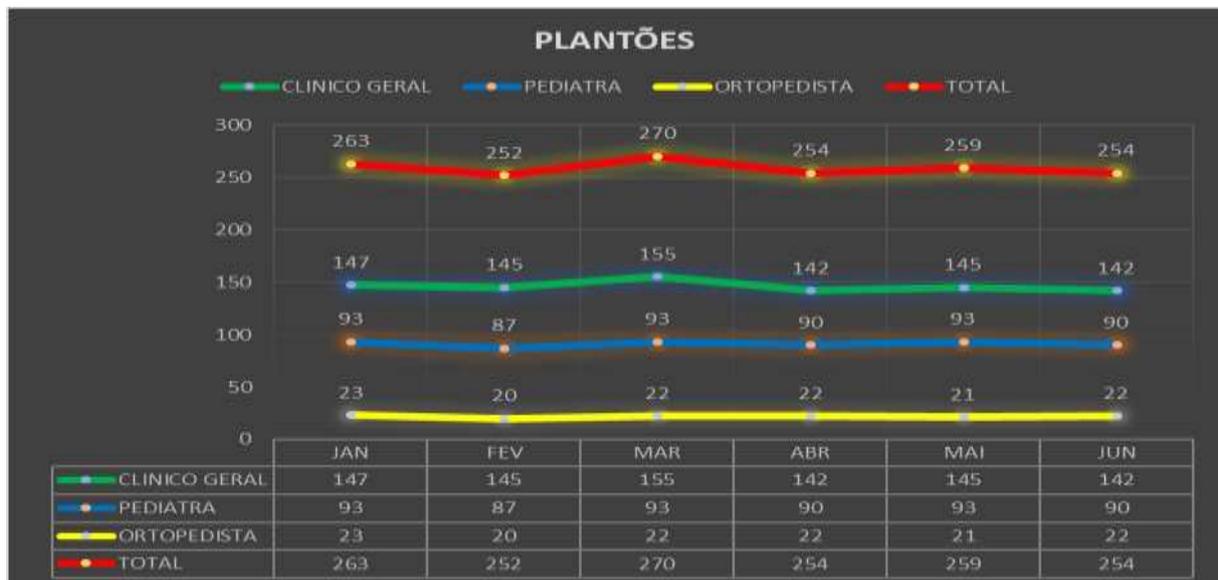
No quadro da equipe médica demonstrado abaixo podemos notar que se seguiu o quantitativo mínimo solicitado em Edital de Especialistas nas 24 horas no mês de junho/2020.



\* Planilha Equipe Médica junho/2020.

No mês de junho do ano corrente o dimensionamento de plantonista médico clínico geral de segunda-feira a sexta-feira foram 3 (três) plantonista clínico geral das 07 às 19hs, aos Sábados e Domingos foram 02 (dois) plantonista clínico geral das 07 às 19hs e no período noturno de domingo a domingo foram 02 (dois) clínico geral das 19 às 07hs. Em relação a pediatria foram 02 (dois) pediatras no diurno e 01 (um) pediatra no noturno durante toda a semana. Já em relação a ortopedia segue plantonista de ortopedia de segunda a sexta feira das 07 às 19hs.

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista (Clínica Médica, Pediatria e Ortopedia) em junho de 2020.



\* Planilha de Plantões Médicos por Especialista junho/2020.

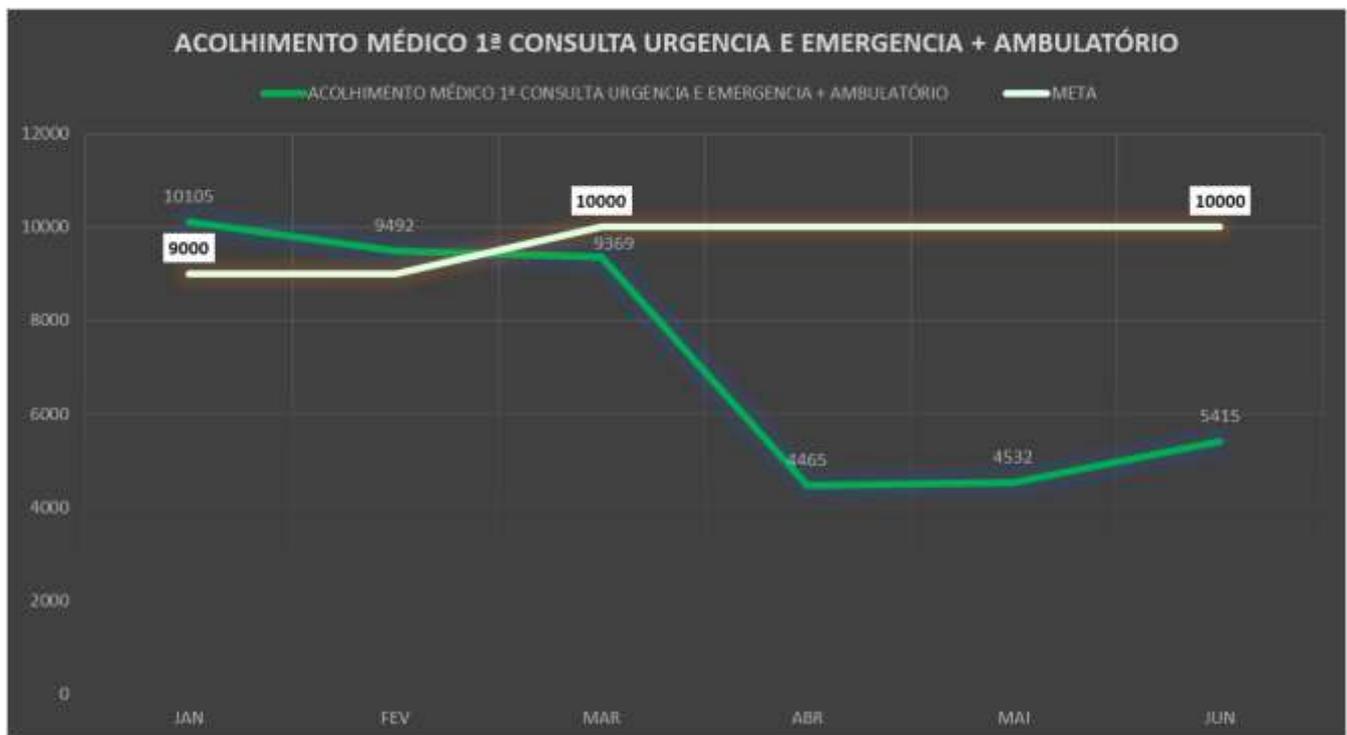
Foram realizados no mês de junho do ano corrente o quantitativo de 22 plantões de Ortopedia, 90 plantões de Pediatria e 142 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 254 plantões.

## 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, 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 e realização de ECG.

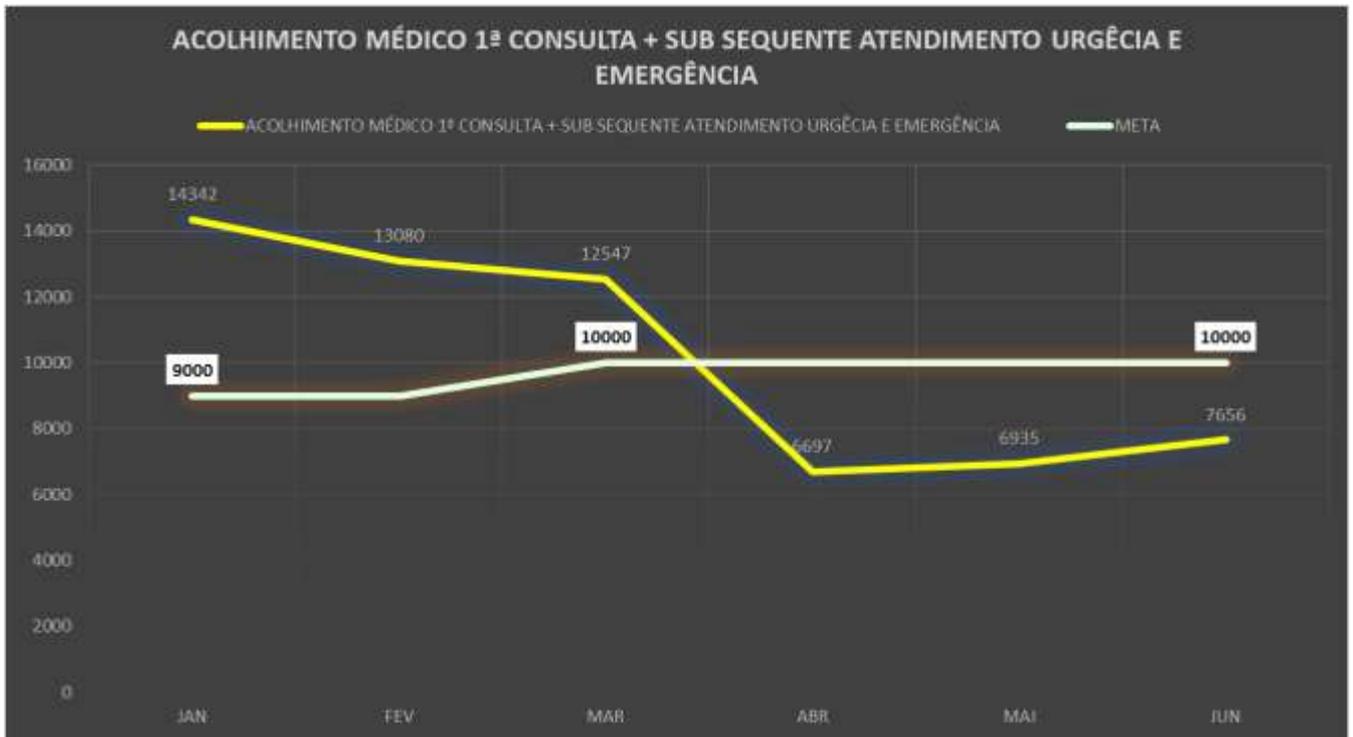
### 5.1 ATENDIMENTOS MÉDICOS

Pode se notar no gráfico abaixo que no mês de junho do ano corrente foram realizados 5.415 atendimentos de 1º consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista), perfazendo um total de 54,15%, visto que a meta contratual é de 10.000 mil atendimentos/mês.



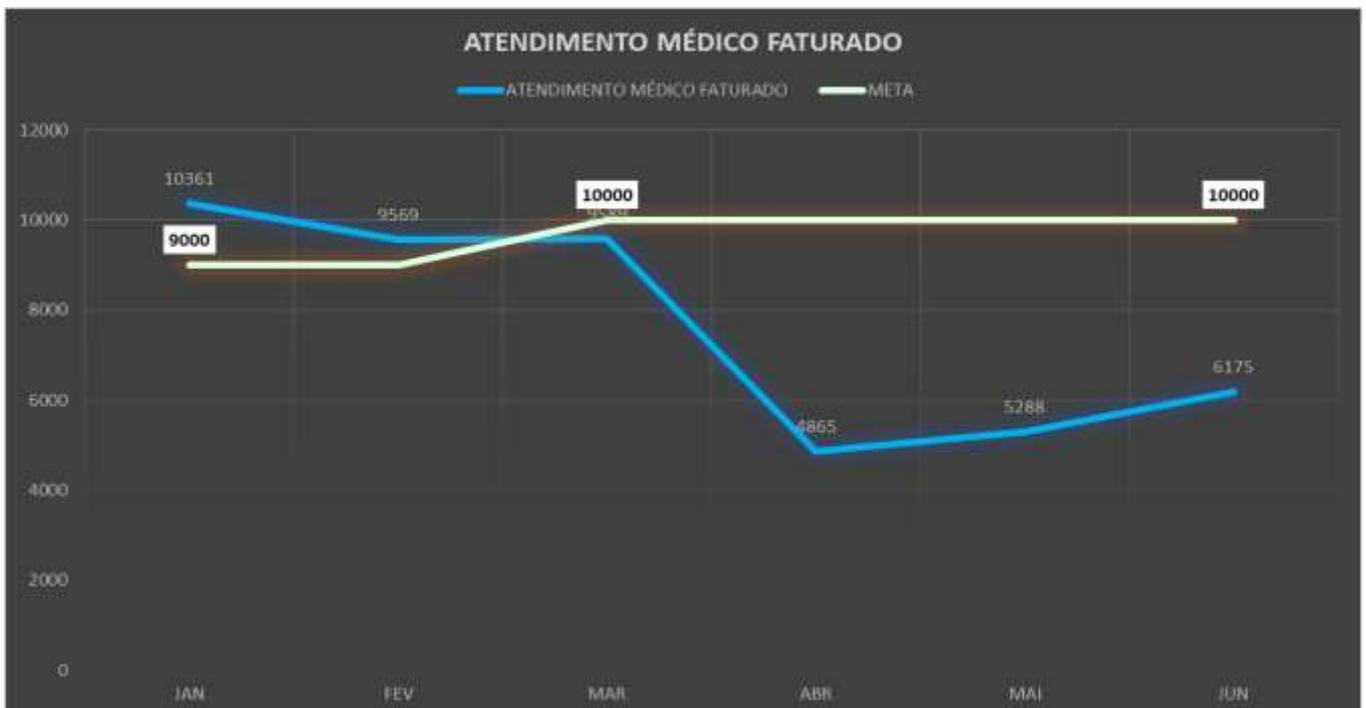
\* Atendimentos médicos 1º consultas junho/2020

No gráfico abaixo pode-se demonstrar a quantidade de atendimento médicos de urgência e emergência de 1º consulta mais os atendimentos sub sequentes, que perfazem 7.656 atendimentos no mês de junho do ano corrente.



\*Atendimentos médicos de 1º consulta + Sub Sequente – junho/2020

Ressaltamos ainda que conforme gráfico abaixo no mês de junho foram faturados 6.175 atendimentos médicos de 1º consulta.



Podemos observar que ainda estamos com o número de atendimentos médicos baixo em relação a meta contratual, em virtude da pandemia da corona vírus. Em relação ao mês anterior observamos um pequeno aumento no número total de atendimentos médicos, esse aumento corresponde a 16,77%.

No gráfico abaixo demonstramos também a quantidade de consultas médicas realizadas na UPA Vetor Oeste dividida por especialidades médicas, na urgência e emergência no mês de junho de 2020.



\* Atendimentos médicos por especialidade – junho/2020.

Pode-se demonstrar que no mês de junho do ano corrente foram realizados 4.504 1º atendimentos do clínico geral, 644 1º atendimentos de pediatria e 267 1º atendimentos de urgência e emergência + ambatório de ortopedia, perfazendo um total de 5.415 atendimentos.

### 5.1.1 ATENDIMENTO POR IDADE

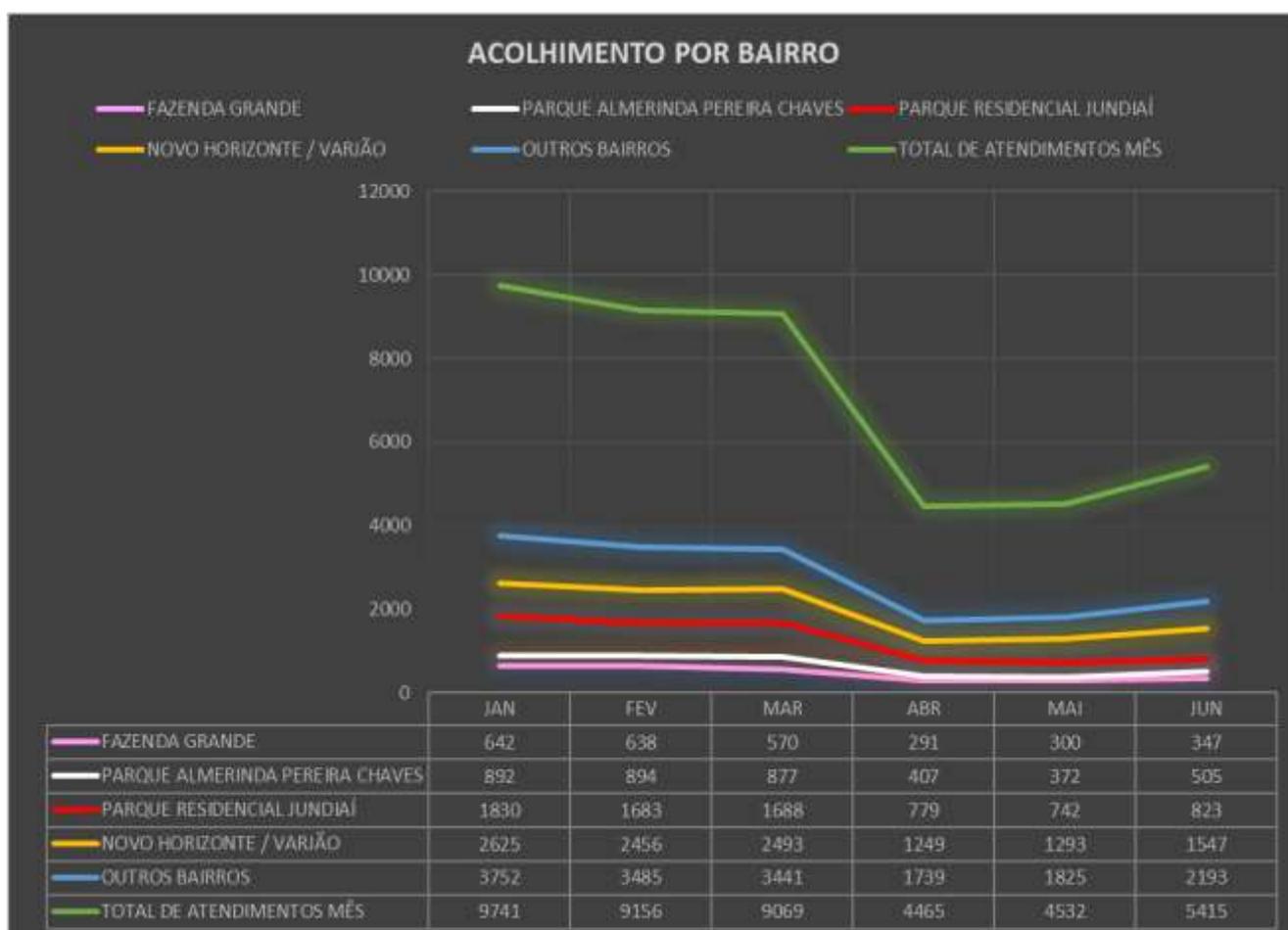
No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos médicos da urgência e emergência classificados pela faixa etária. Pode notar que no mês de junho do ano corrente a faixa etária que teve mais atendimento foi a de 26 a 45 anos com 2.030 atendimentos, em segundo lugar ficou a faixa etária de 46 a 60 anos com 1.154 atendimentos e em terceiro lugar a faixa etária de 15 a 25 anos com 1.060 atendimentos, perfazendo 5.415 atendimentos.



\* Atendimentos por idade – junho/2020.

### 5.1.2 ATENDIMENTO POR BAIRROS

No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos na urgência e emergência por bairros. Pode-se notar que no mês de junho do ano corrente o bairro que mais procurou o serviço da UPA Vetor Oeste foi o Novo Horizonte/Varjão com 1.547 atendimentos, seguindo do Parque Residencial Jundiá com 823 atendimentos, Parque Almerinda Pereira Chaves com 505 atendimentos e o Fazenda Grande com 347 atendimentos. Vale ressaltar que foram registrados a procura de diversos bairros do município de Jundiá ao serviço da UPA 24hs, perfazendo um total de 2.193 atendimentos, demonstrando dessa forma que a UPA vem atendendo pacientes de todo município e não somente do Vetor Oeste.



\* Atendimentos por bairros junho/2020.

### 5.1.3 ATENDIMENTO POR CIDADES

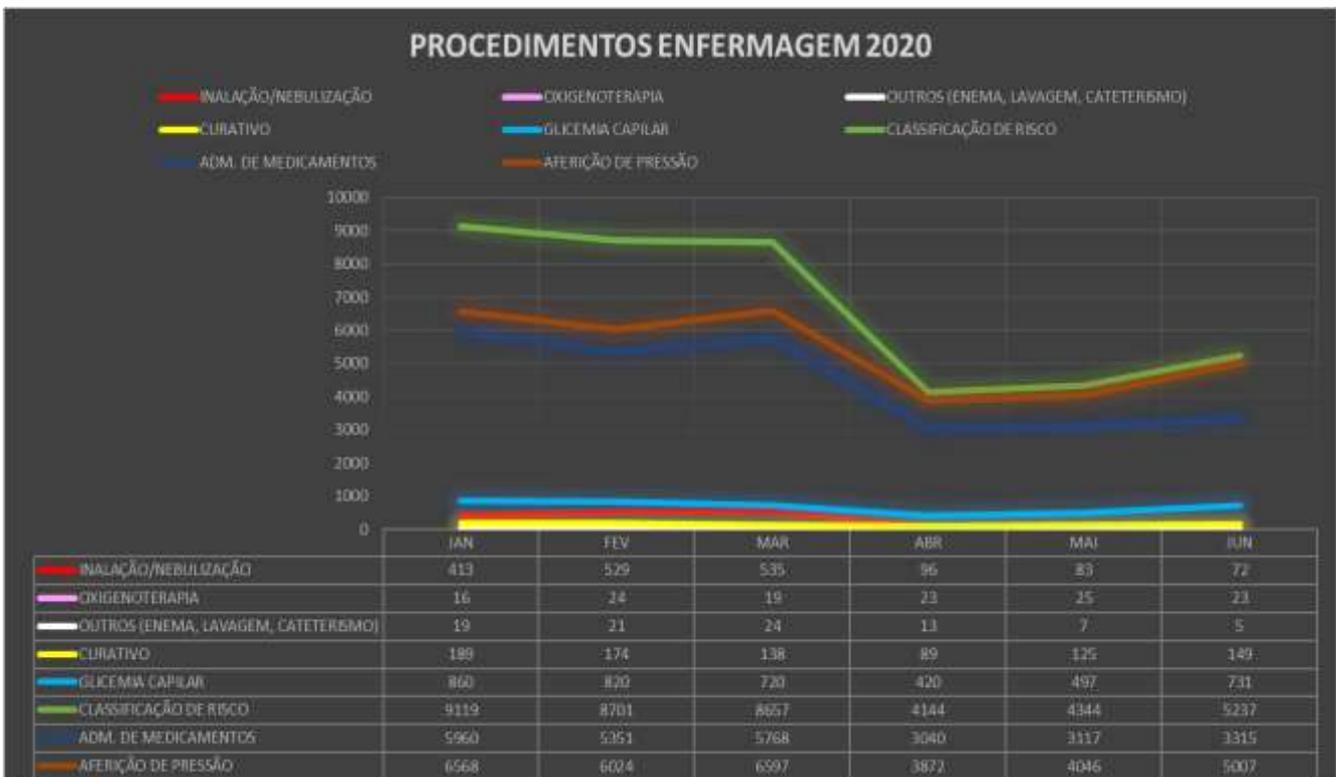
No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos médicos na urgência e emergência por cidades. Pode-se notar que no mês de junho do ano corrente a UPA do Vetor Oeste atendeu na sua grande maioria pacientes decorrentes do próprio município de Jundiá, num total de 5.068 pacientes, o que corresponde a 94 % dos atendimentos. Ressalto ainda que pacientes de Itupeva, cidade a cerca de 6km da UPA procuraram o serviço da UPA em uma proporção de 273 pacientes, o que corresponde a 5% do total de atendimentos.



\* Atendimentos por cidades – junho/2020.

## 5.2 PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM

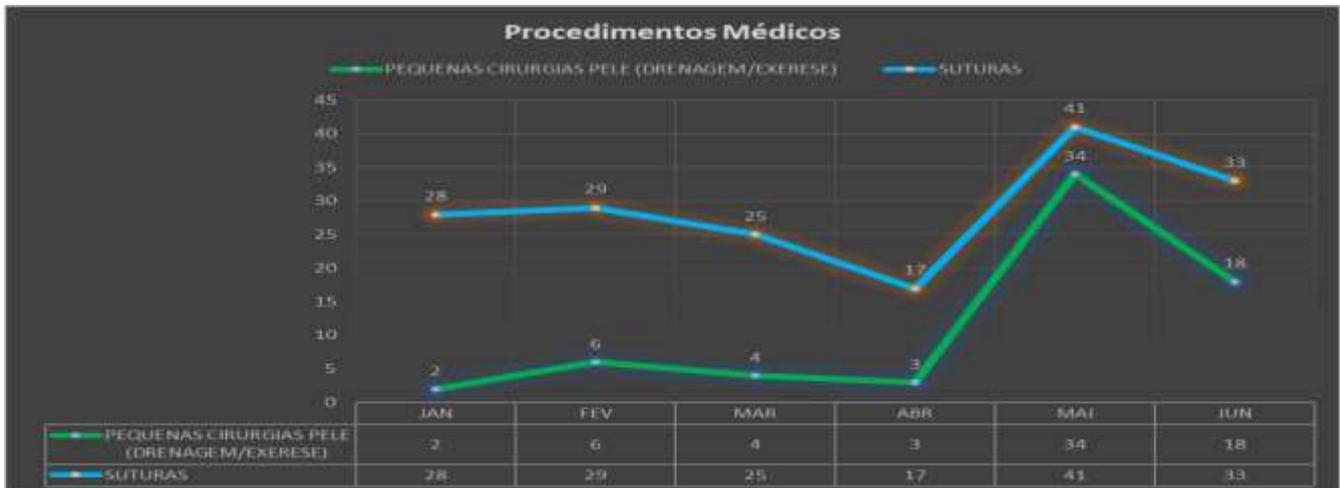
Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizadas em junho do ano corrente, 14.539 procedimentos de enfermagem, o que corresponde a 72,69%% da meta pactuada.



\* Procedimentos de Enfermagem junho/2020.

### 5.3 PROCEDIMENTO MÉDICOS

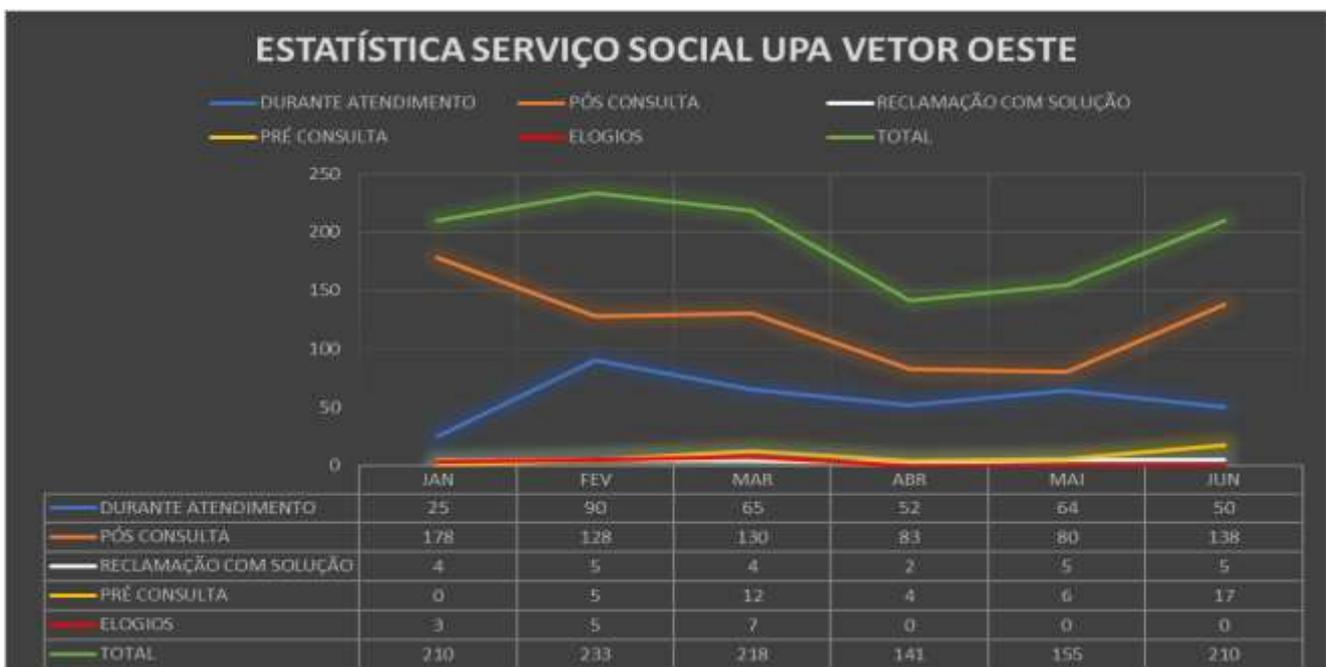
Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizados em junho do ano corrente pela equipe médica 33 suturas e 18 pequenas cirurgias.



\* Procedimentos médicos - junho/2020.

### 5.4 PROCEDIMENTOS SERVIÇO SOCIAL

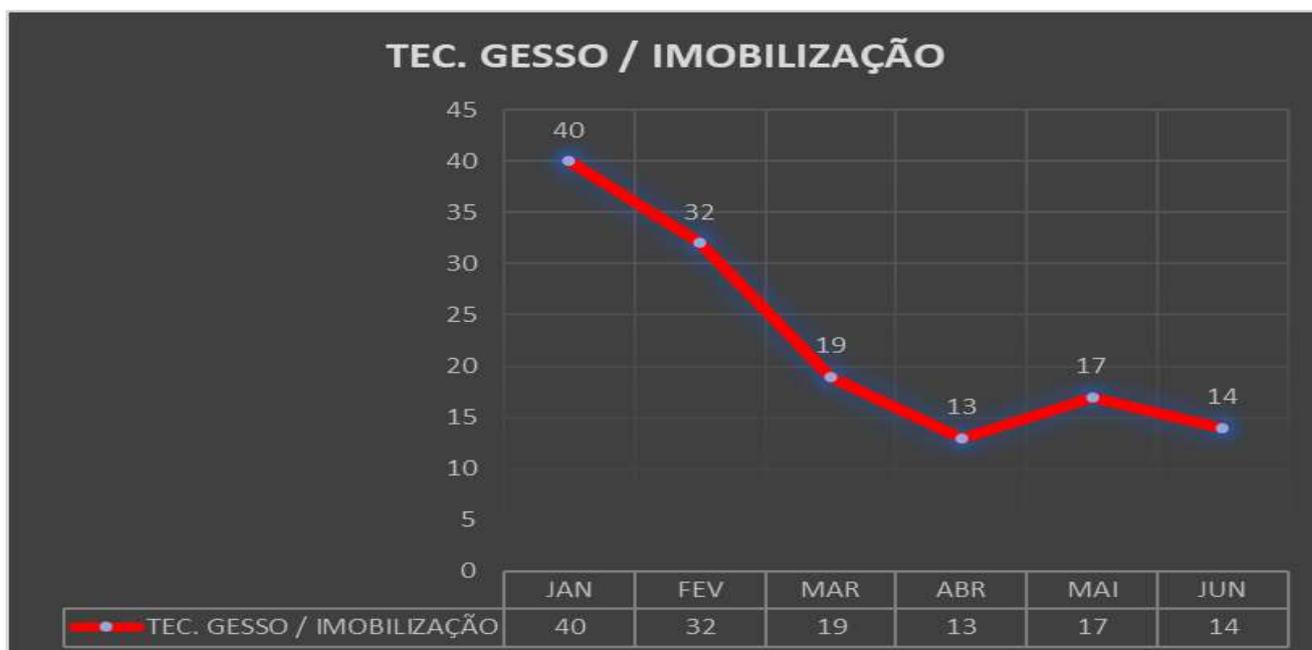
O gráfico abaixo demonstra o atendimento do serviço social. O mesmo foi dividido em cinco vertentes de atendimentos: Durante o atendimento, pós consulta, reclamação, elogio e pré consulta. Podemos observar que a vertente pós consulta foi a maior procura com 138 atendimentos, perfazendo 210 atendimentos no mês em questão. Ressaltamos ainda que as reclamações realizadas no serviço social são acolhidas e orientado o paciente a fazê-la via canal oficial da prefeitura 156.



\*Gráfico do atendimento serviço social junho/2020.

## 5.5 PROCEDIMENTO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO

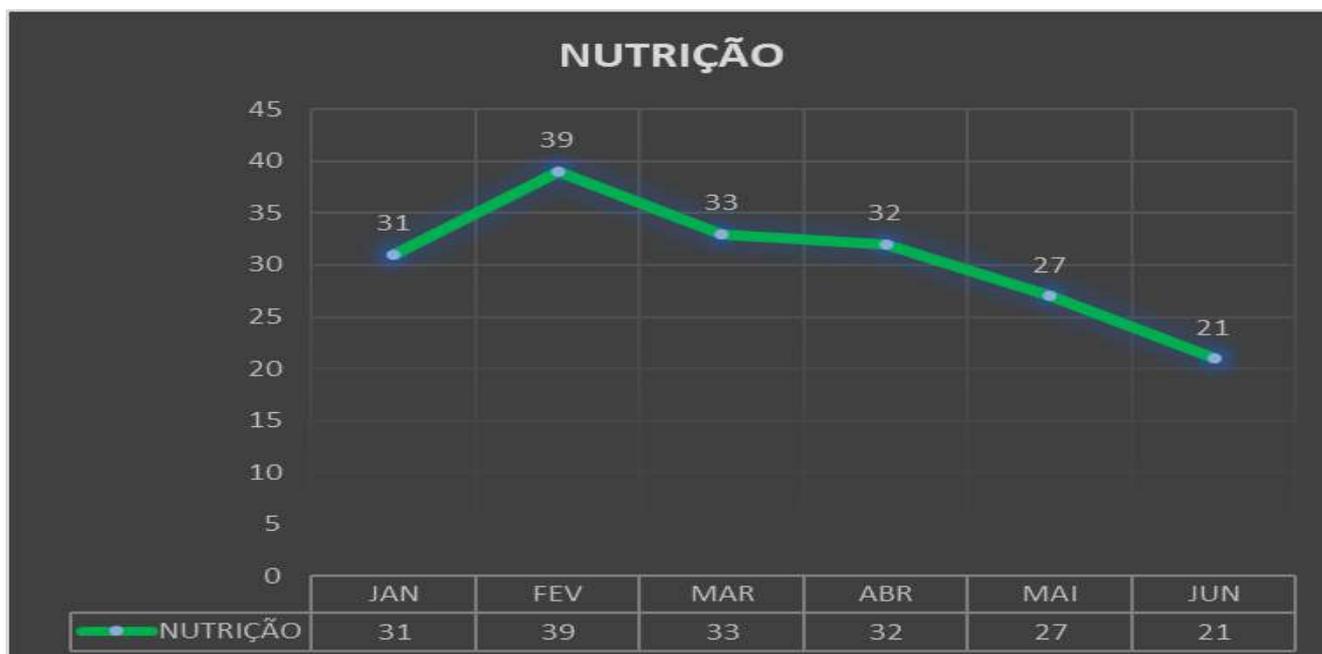
No mês de junho do ano corrente a UPA Vetor Oeste realizou 14 procedimentos de imobilização, ressalto que a UPA oferta o serviço de imobilização ortopédica 7 dias da semana/24horas por dia e o serviço de consulta ortopédica 12 horas de segunda a sexta feira.



\*Procedimento de imobilização – junho/2020.

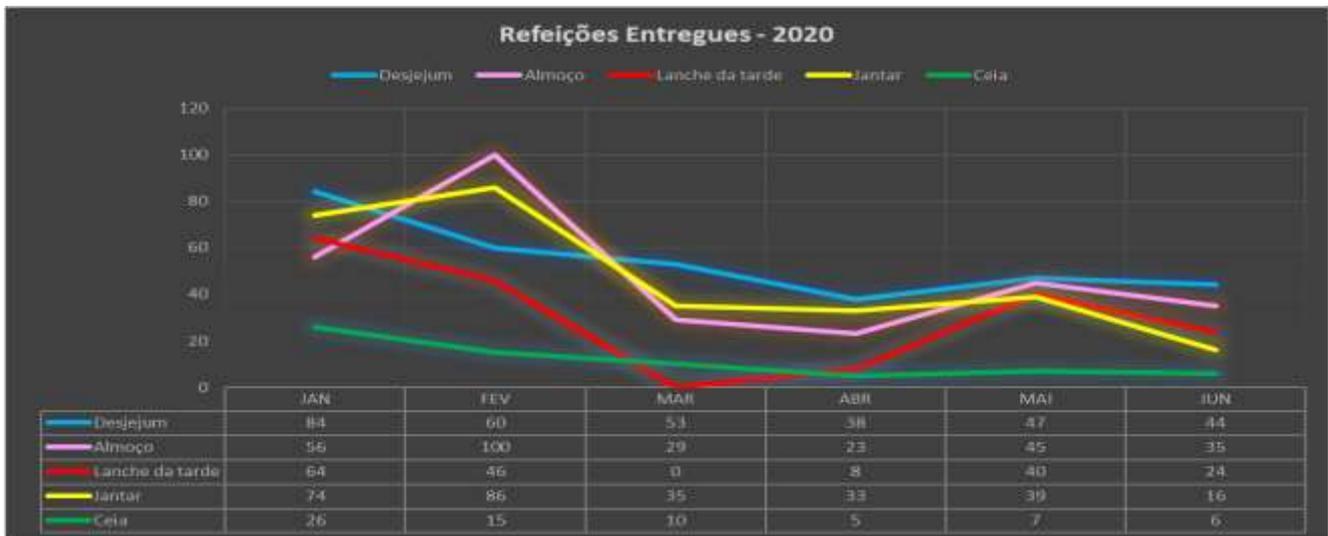
## 5.6 PROCEDIMENTOS NUTRICIONISTA

O gráfico abaixo podemos observar que no mês de junho do ano corrente foram realizados 21 atendimentos de nutrição à pacientes que se encontravam em observação de até 24 horas nas observações da UPA Vetor Oeste.



\*Procedimento de nutrição – junho/2019.

A UPA do Vetor Oeste, conta com o serviço de nutrição transportada, para atender aos pacientes que se encontram em observação acima de 4 horas, podendo ser ofertado a esses pacientes o dejejum, almoço, lanche, jantar e/ou ceia. No mês em questão conforme gráfico abaixo foram distribuídas 125 dietas sendo: 44 dejejuns, 35 almoços, 24 Lanche, 16 jantares e 06 ceias.



\*Nutrição Transportada ofertada junho/2020.

Vale ressaltar que o serviço de nutrição oferta o Desjejum e a Ceia diariamente para os colaboradores do plantão diurno e noturno, que é composto de pão com frios ou pão com manteiga, leite, café e suco.

## 5.7 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

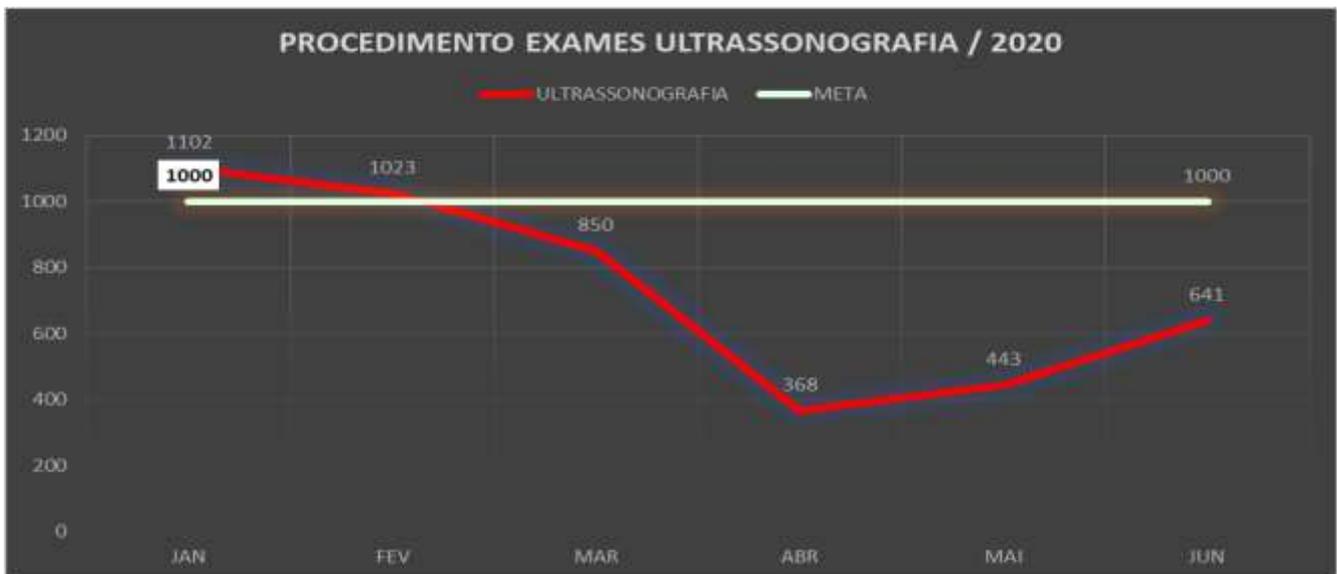
No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de procedimentos Ambulatoriais - SADT'S realizados em junho do ano corrente. Ressaltamos que existem procedimentos que são ofertados pela UPA Vetor Oeste tanto no modulo ambulatorial como na urgência e emergência para própria UPA e para 8 UBS que compõem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

O Exame de ECG ele é ofertado somente para os atendimentos da UPA Vetor Oeste, tendo como meta contratual a realização de 400 exames/mês. No Mês de junho foram realizados 840 exames, o que corresponde a 210% da meta pactuada.



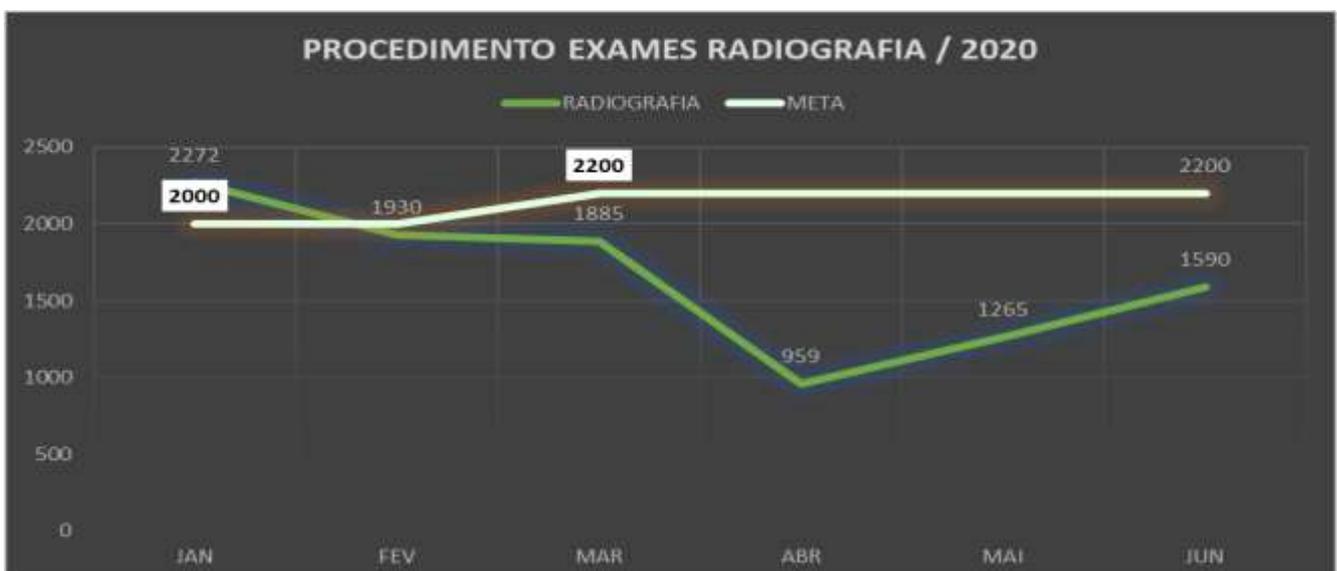
\*Procedimentos SADT'S - ECG – junho/2020.

Já os exames de ultrassonografia eles são ofertados para os atendimentos da UPA Vetor Oeste, para os atendimentos de urgência e emergência da clínica da Família e por agenda ambulatorial para as oito UBS do Vetor Oeste. Tem como meta contratual 1.000 exames/mês. No mês de junho foram realizados 641 exames, o que corresponde a 64,10% da meta pactuada. Essa baixa procura dá-se pela Pandemia do coronavirus, pois foram reduzidos a oferta pela regulação para evitar aglomerações de pessoas sadias na UPA do Vetor Oeste.



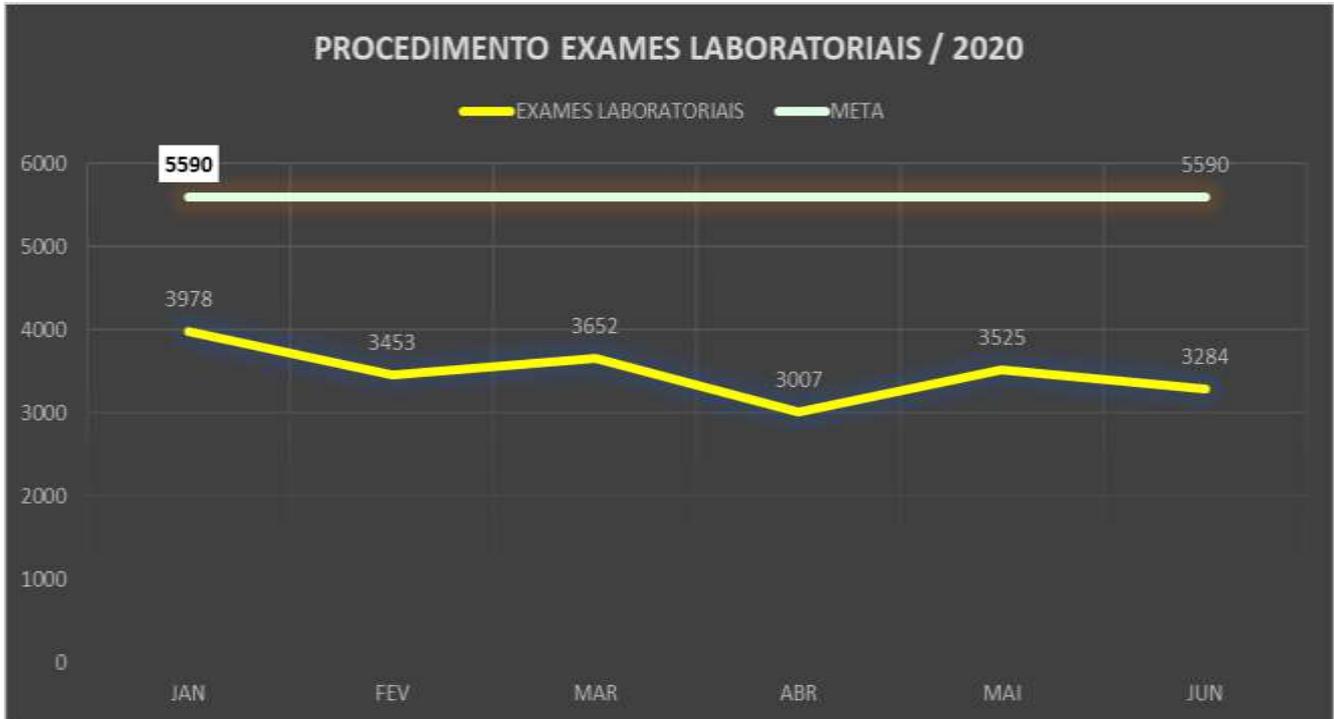
\*Procedimentos SADT'S - ECG – junho/2020.

Já em relação aos exames de radiologia, eles são ofertados para os atendimentos da UPA Vetor Oeste, para os atendimentos de urgência e emergência da clínica da Família e por agenda ambulatorial para as oito UBS do Vetor Oeste. Tem como meta contratual 2.200 exames/mês. No mês de junho foram realizados 1.590 exames, o que corresponde a 72,27% da meta pactuada. Essa baixa procura dá-se pela Pandemia do coronavirus, pois foram reduzidos a oferta pela regulação para evitar aglomerações de pessoas sadias na UPA do Vetor Oeste.



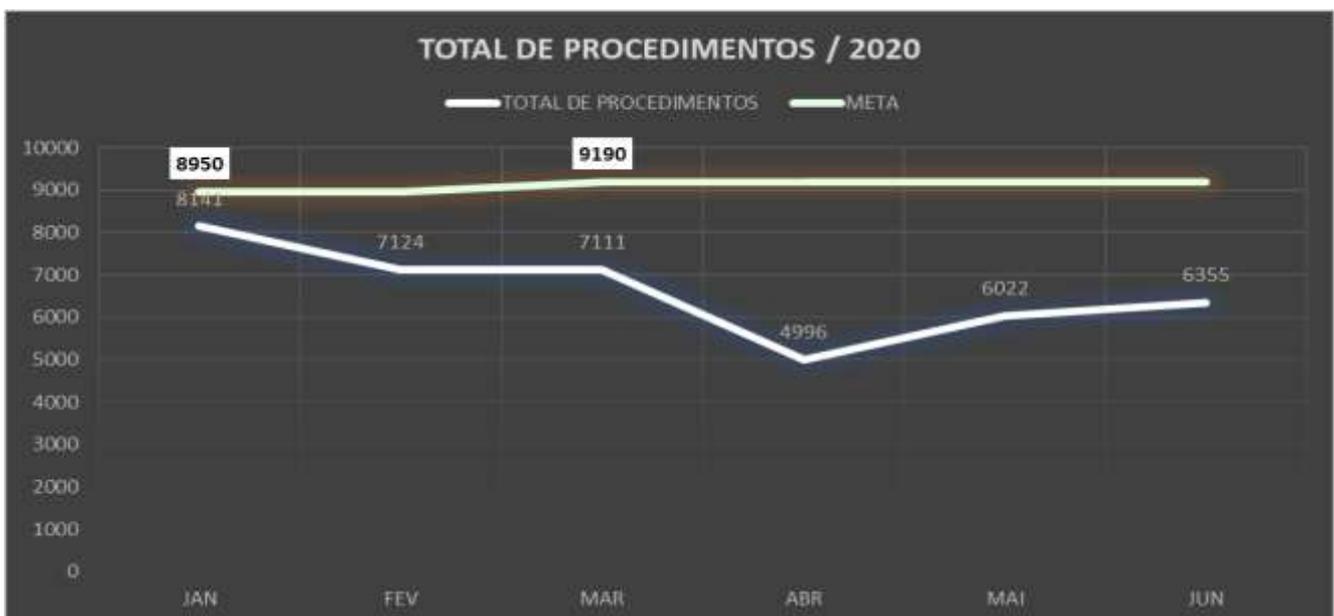
\*Procedimentos SADT'S - RX – junho/2020.

Em relação aos exames laboratoriais, eles são ofertados para os atendimentos de urgência e emergência da UPA do Vetor Oeste Clínica da Família. Tem como meta contratual a realização de 5.590 exames/mês. No mês de junho foram realizados 3.284 exames, o que corresponde a 58,74% da meta pactuada.



\*Procedimentos SADT'S – exames Laboratoriais – junho/2020.

No gráfico abaixo podemos notar que temos como meta contratual a realização total de 9190 procedimentos ambulatoriais por mês. E no mês de junho foram realizados um total de 6.355 procedimentos ambulatoriais (RX, ECG, USG e Exames Laboratoriais).



\*Total Procedimentos SADT'S– junho/2020.

Dessa forma pode-se constatar que não atingimos a maioria das metas quantitativas dos procedimentos ambulatoriais programados, em virtude da Pandemia do Corona vírus, visto que tivemos redução dos agendamentos pelo departamento de Regulação do município e muitas faltas dos pacientes que tiveram seus exames agendados.

## 6.0 MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE

Em relação a Matriz de Monitoramento de Indicadores de Qualidade, referência o 2º ano de execução, tem-se como obrigatoriedade o monitoramento a partir do 1º mês de execução do contrato.

MONITORAMENTO DO 2º 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	ok	ok						
2. Implantar o serviço de POSSO AJUDAR?				ok	ok	ok						
3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras				ok	ok	ok						
4. Proporção de pacientes atendidos em observação				ok	ok	ok						
5. Percentual de atendimento por classificação de risco				ok	ok	ok						
6. Manter ativas as comissões exigidas pela legislação (CCIH, Revisão de Prontuários, Revisão de óbitos, Ética de enfermagem, Ética médica e gerenciamento de resíduos)					ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
7. Regularidade na alimentação da produção no sistema informatizado				ok	ok	ok						
8. Entrega de relatório comentado das reclamações recebidas através do fone 156, Ouvidoria e SAL, e providências adotadas				ok	ok	ok						
9. Preenchimento de fichas de atendimento, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinaturas, CID, exames físico		ok		ok			x			x		
10. Proporção de pacientes em observação por mais de 12 horas transferidos para serviços de referência	ok	ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x	x	x
11. Garantir a atualização constante do cadastro Nacional de Restabelecimentos de Saúde - CNES, realizando mensalmente as alterações, inclusões e exclusões	ok	ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x	x	x
12. Monitoramento da alimentação das informações nos Sistemas Informatizados do Vetor Oeste, com apresentação de proposta de melhoria de processo	ok			ok			x			x		
13. A organização de fluxos de referência e contra-referência entre unidades de saúde do Vetor Oeste		ok			ok			x			x	
14. Monitoramento interno da Qualidade em saúde	ok			ok				x				x

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores na competência de junho de 2020 (Mês 05):

### 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.

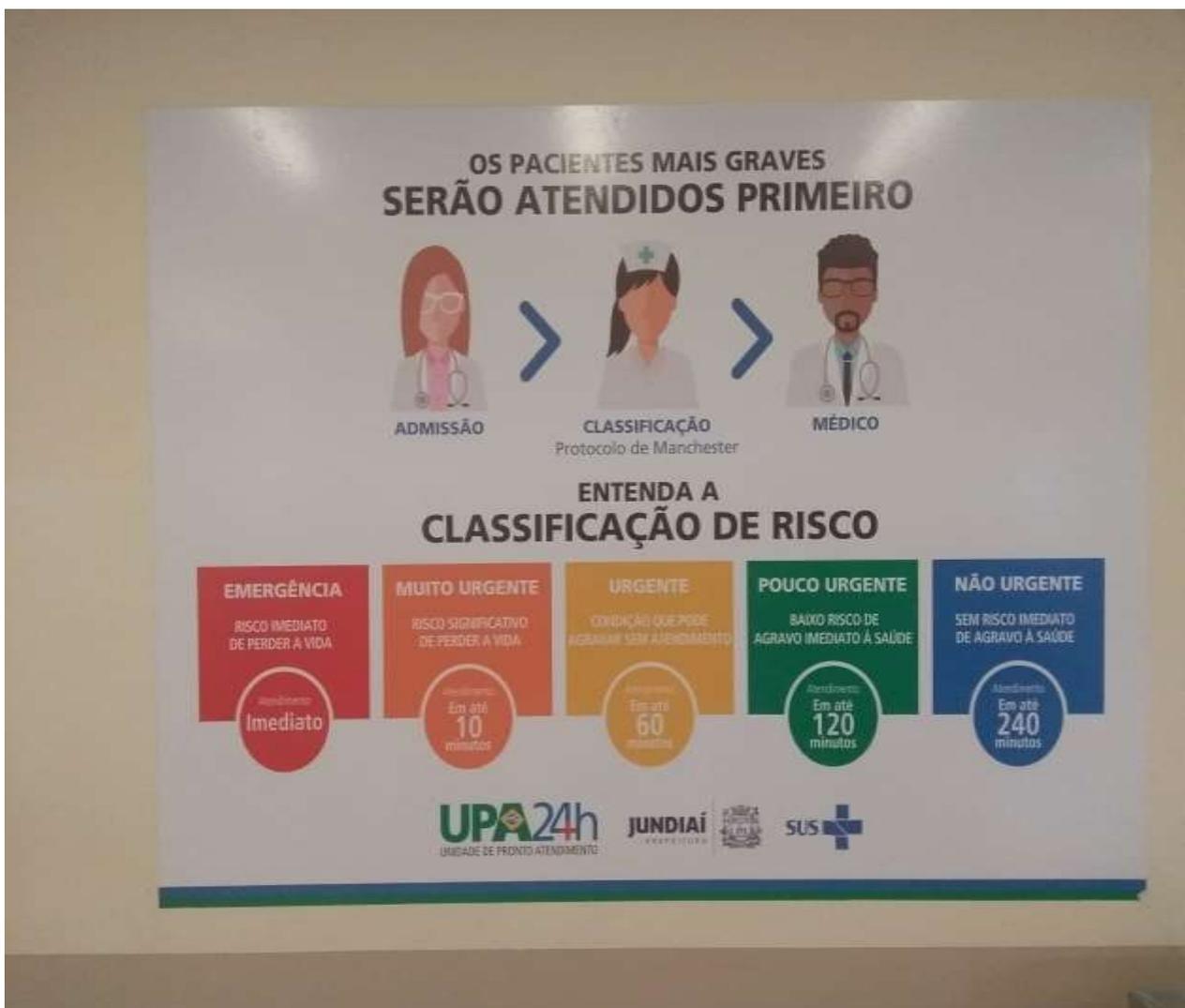
- **Laranja (muito urgente):** o paciente necessita de atendimento o mais rápido possível, em até 10 minutos.

- **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.

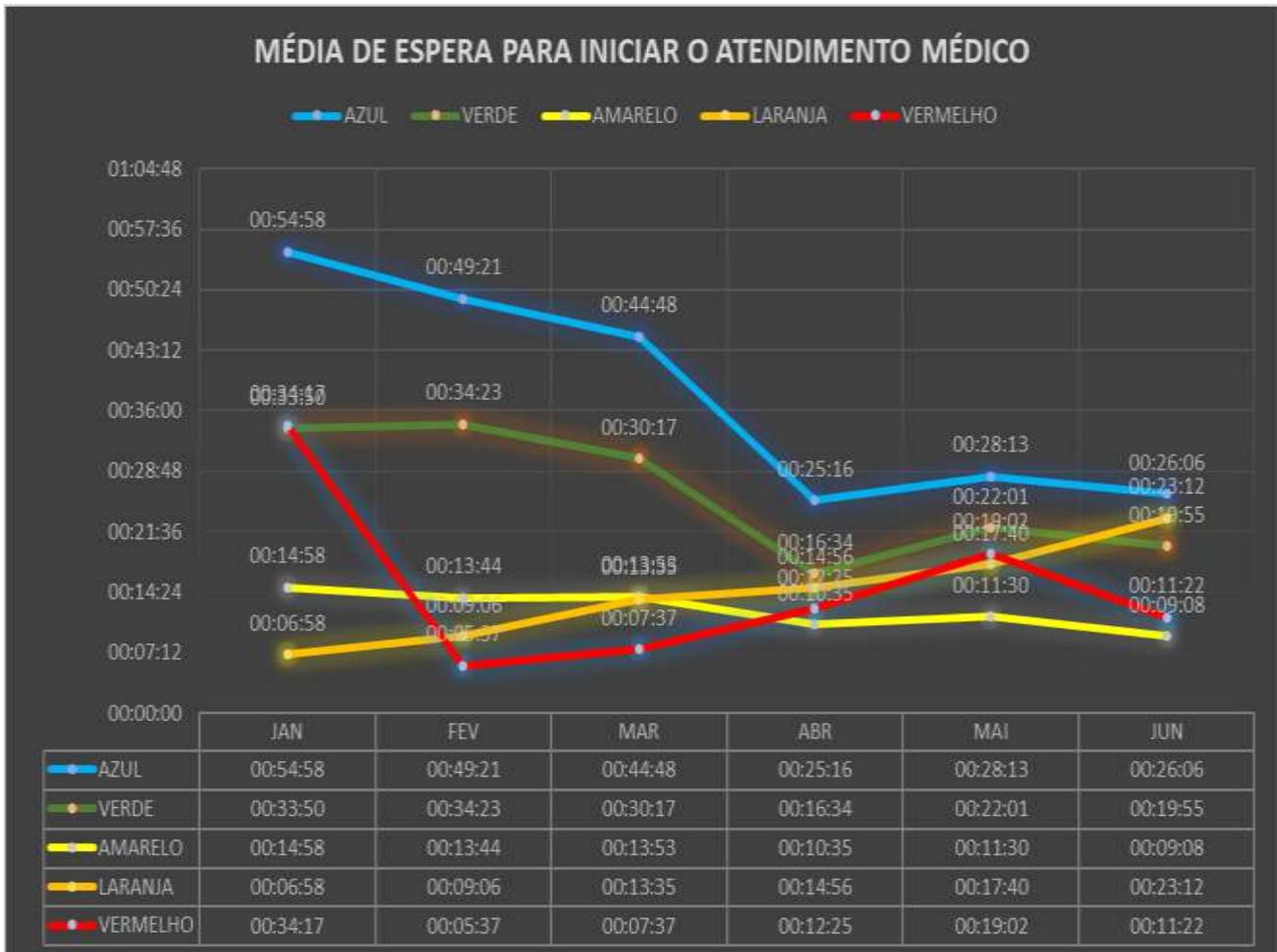
- **Azul (não urgente):** Casos de baixa complexidade, o paciente deve ser tratado ambulatorialmente, podem aguardar o atendimento em até 240 minutos.

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 baixo.



\*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 junho/2020

Dessa forma no mês de junho do ano corrente o tempo médio de espera para passar no atendimento médico no escore azul foi de 26min06seg, no escore verde foi de 19min55seg, no escore amarelo foi de 09min08seg, no escore laranja foi de 23min12seg e no escore vermelho de 11min22seg (Salientamos que o atendimento no escore vermelho ele é imediato, mas como utilizamos prontuario eletronico, o médico ao chegar a sala vermelha, primeiramente atende a emergencia do paciente e depois alimenta o sistema eletronico do prontuário, por isso esse tempo expressivo).

## 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 Jundiá) bem apresentável, com conhecimento dos fluxos de atendimento do município de Jundiá.

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 executadas 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 abaixo de 12 horas e acima de 12 horas.

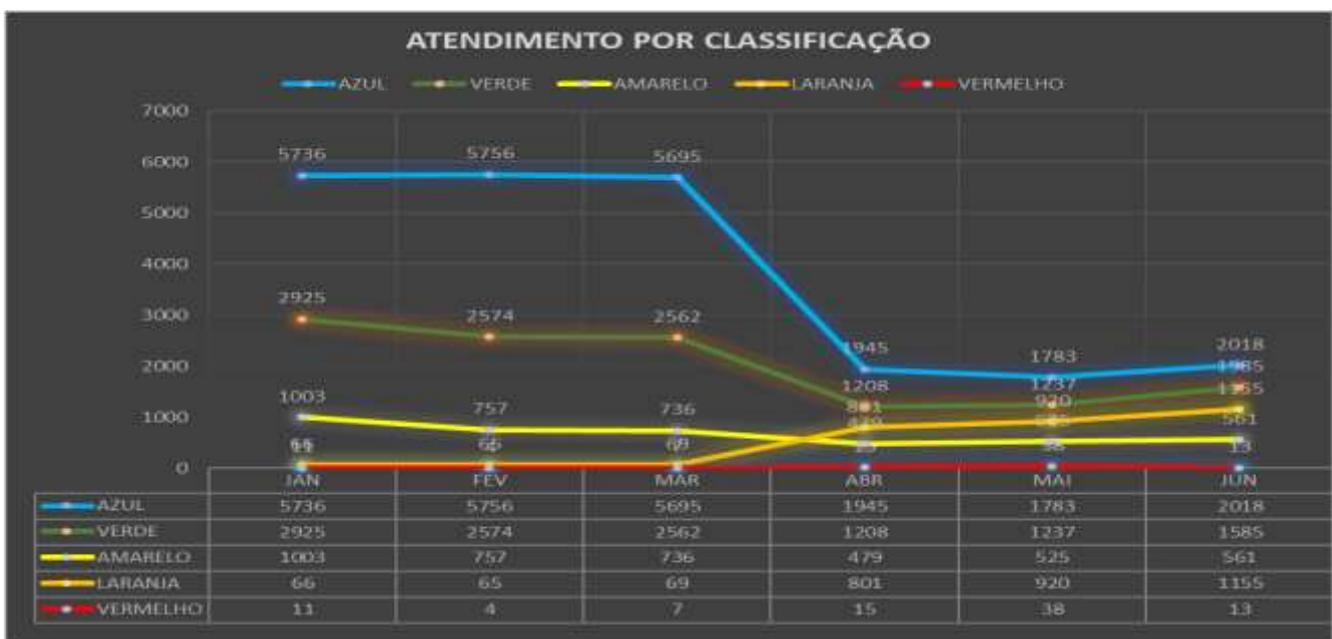


\*Planilha de pacientes em observação – junho/2020

Nota-se que no mês de junho do ano corrente tivemos 155 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 130 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 285 pacientes em observação.

## 6.5 Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no mês de junho do ano corrente tivemos 5.332 atendimentos urgência e emergência que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 2.018 pacientes classificados com escore azul, 1.585 pacientes classificados com escore verde, 561 pacientes classificados com escore amarelo, 1.155 pacientes foram classificados como laranja (Nesse mês em questão foi utilizado esse escore para todos os pacientes que apresentavam algum sintoma de síndrome gripal) e 13 pacientes foram classificados como vermelho.



\*Gráfico de atendimento por classificação - junho/2020

## **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 abaixo 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:

- Paula Rodrigues – Enfermeira Assistencial – Presidente
- Gilcimeire de Araujo – Faturamento – Vice-Presidente
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico – Membro
- Aderaldo Henrique – Enfermeiro Assistencial – Membro
- Katia Gultierre – Assistente Social – Secretária
- Giovana Vieira – Auxiliar Administrativo - Vice Secretária
- Gabriela Aparecida – Recepcionista – Membro
- Yanna Carolina dos Santos – Farmacêutica RT – Membro
- Valéria Tanan – auxiliar Administrativo -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 19 de junho do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 21/08/2020 as 8hs.

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

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

- Yanna Carolina – Farmacêutica RT
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico
- Benedito Luiz Prado Jr. – Enfermeiro CCIRAS

- Osmarina Lopes – RT/Gerente de Enfermagem
- Israel Andrade – Coordenador Administrativo

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 07/04/2020 do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 07/07/2020 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
- Giovana Vieira - Representante empregador – Titular
- Yanna Carrolina – Representante empregador – Titular
- Marcos Antônio Francisco – Representante empregador – Suplente
- Kátia Gutierre – Representante empregador - Suplente
- Valdirene Silva – 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 19/03/20, tendo sua próxima reunião agendada para 23/04/2020 as 08hs. Em decorrência da pandemia a mesma foi suspensa até segunda ordem.

#### **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:

- Patricia F. Benittes – Enfermeira Assistencial – Presidente
- Dr. Victor Heitor - Coordenador Médico – Secretário
- Júlio Cesar Ceratti – Enfermeiro Assistencial – Vice-Presidente
- Valeria Tanan – Recepcionista – Vice Secretaria
- Eliane Ap. da Silva – Técnico Enfermagem – Membro
- Katia Gutierre – Assistente Social – Secretaria
- Fernanda Gabriela – Técnica Enfermagem - Membro

A última reunião da comissão de Avaliação e Revisão de Óbitos ocorreu em 06/04/2020, tendo sua próxima reunião agendada para 06/07/2020 as 14hs.

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.

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

A comissão Interna de Gerenciamento de Resíduo foi instituída em 07/05/2019, tendo como membros nomeados:

- Israel Andrade dos Santos – Coordenador Administrativo
- Benedito Luiz Prado Jr. – Enfermeiro CCIH
- Osmarina Lopes – Gerente de Enfermagem
- Yanna Carolina – Farmacêutica RT

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.

A comissão de Gerenciamento de Resíduos se reunirá trimestralmente e/ou quando necessário, sua última reunião ocorreu em 14/05/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 14/08/2020 as 14hs.

#### **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. Willian Bergamaschi – 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 14/05/2020, tendo sua próxima reunião agendada para 14/08/2020 as 14hs.

A Comissão de Ética Médica se reunirá trimestral 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 está constituída e está aguardando somente que o COREN-SP dê a posse aos membros eleitos para que eles comecem a se reunir bimestralmente. O mesmo está previsto assim que a quarentena acabar.

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, eles são responsáveis em desenvolver treinamentos e capacitações para seus respectivos colaboradores. Essa ação será desenvolvida mensalmente.

No mês de junho do ano corrente foram realizadas as seguintes ações:

DATA	INSTRUTOR	ASSUNTO	PÚBLICO ALVO/QTDE	LOCAL	HORÁRIO
01/06/2020	PATRICK/ ENFERMEIRO	<b>ATENDIMENTO EM PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA / INTUBAÇÃO OROTRAQUEAL</b>	TEC.ENF 07- COLABORADORES	SALA DE REUNIÃO	15:00
10/06/2020	PATRICIA, ADRIANA, ROBSON E PATRICK/ ENFERMEIROS	<b>UTILIZAÇÃO DE EPIS</b>	ENF- TEC.ENF 42- COLABORADORES	POSTO DE ENFERMAGEM	15:00
					22:00
18/06/2020	HENRIQUE, ADRIANA E IRACEMA/ ENFERMEIROS	<b>ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA PCR</b>	TEC.ENF 06- COLABORADORES	SALA DE REUNIÃO	00:00 - 01:00
18/06/2020	PATRICK,PATRICIA, ROBSON,ADRIANA ENFERMEIROS	<b>LIMPEZA DE BANCADAS E SUPERFÍCIES DOS SETORES</b>	ENF- TEC.ENF 27- COLABORADORES	POSTO DE ENFERMAGEM	15:00
					22:00
19/06/2020	JULIO/MARIA ROSENI	<b>ATENDIMENTO EM PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA / INTUBAÇÃO</b>	ENF- TEC.ENF 7- COLABORADORES	SALA DE REUNIÃO	15:00
21/06/2020	MARIA ROSENI ENFERMEIRA	<b>COLETA DE MATERIAL BIOLÓGICO</b>	TEC.ENF 06- COLABORADORES	SALA DE REUNIÃO	15:00
30/06/2020	ADRIANA/ ENFERMEIRA	<b>TREINAMENTO DE MATERIAL BIOLÓGICO</b>	ENF- TEC.ENF 08-COLABORADORES	SALA DE REUNIÃO	00:00 - 01:00

Tabela educação continuada - junho/2020

### 7.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA

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

- Osmarina Lopes – Enfermeira RT
- Yanna Carolina – Farmacêutica RT
- Patrícia Franco – Enfermeiro
- Talita Hamburg – Enfermeiro
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico
- Benedito Prado Enfermeiro CCIH

A última reunião da comissão de Farmácia e Terapêutica ocorreu em 15/04/2020, tendo sua próxima reunião agendada para 15/07/2020.

A Comissão de Farmácia e Terapêutica se reunirá trimestral 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:

- Andreza Breder – Técnica Gesso – Presidente
- Ariana Karine – Enfermeira Assistencial – Vice-Presidente
- Katia Gutierre – Assistente Social – Vice-Secretaria
- Giovanna V. Coelho – Recepcionista – Membro
- Helena C. Santos – Recepcionista – Membro
- Osmarina Lopes – Coordenador RH– Membro
- Leonice H. de Paulo – Controlador Acesso – Membro
- Rosenilda dos Santos – Posso Ajudar – Membro
- Rosilene O. da Silva – Enfermeira Assistencial – Membro
- Gabriele Paiva – Assistente Social – Secretaria
- Lindinalva Cardoso – Técnica enfermagem – Membro
- Yanna Carolina – RT Farmácia – Membro
- Dirce Tozzi – Faturamento – Membro

A última reunião da comissão do Grupo de Trabalho de Humanização ocorreu em 23/04/2020, tendo sua próxima reunião agendada para 23/07/2020.

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 Jundiá desde ao mês subsequente a abertura da UPA e os mesmos ficam responsáveis pelo envio nos respectivos sistemas de informação oficiais dos SUS. No mês em questão os arquivos com o faturamento da UPA Vetor Oeste da competência junho/2020 foram

encaminhados para o setor responsável da prefeitura no dia 06/07/2020 via e-mail para o colaborador Luciano [lfranchi@jundiai.sp.gov.br](mailto:lfranchi@jundiai.sp.gov.br) e Alexandre [alehrbah@jundiai.sp.gov.br](mailto:alehrbah@jundiai.sp.gov.br) .

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

As reclamações oriundas da ouvidoria - 156 e/ou da Assessoria de comunicação da Prefeitura são respondidas prontamente pela gestão da UPA Vetor Oeste desde o início da abertura da mesma.

As demandas do mês de junho foram respondidas e reencaminhadas para a ouvidoria, conforme lista abaixo:

- Reclamação – 200619-001451
- Reclamação – 200619-001034
- Reclamação – 200617-000906
- Reclamação – 200609-001575

### **6.9 Preenchimento de fichas de atendimento, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinatura, CID, exame físico**

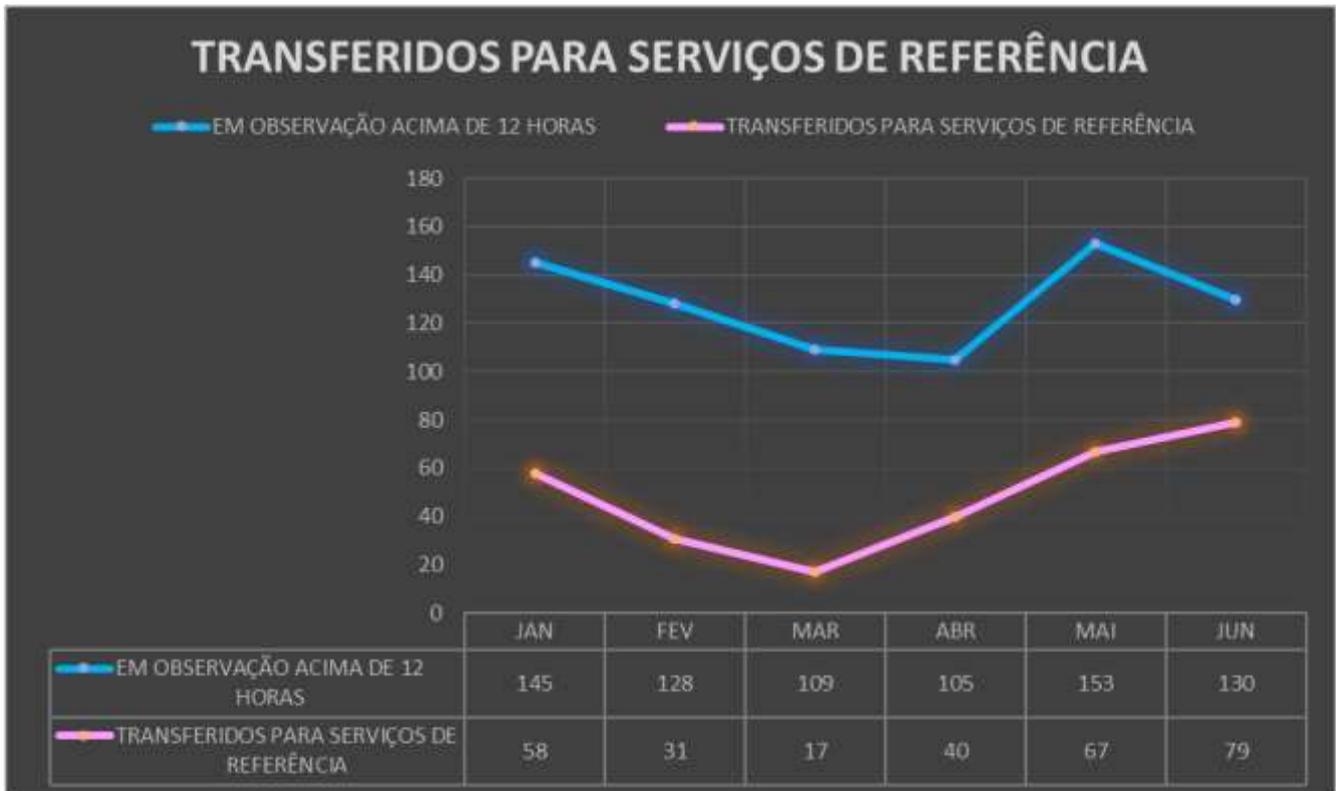
O indicador é monitorado desde 11/02/2019 com a criação da COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA. Essa Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) realiza reuniões bimestral e/ou quando necessário, onde realizam a revisão de todos os prontuários apontados pelo faturamento, com o objetivo de analisar e avaliar a qualidade dos prontuários médicos.

São utilizados os seguintes parâmetros para avaliação: Letra do profissional, assinatura com carimbo em todas as fichas, anamnese, exame físico, exames complementares, solicitação e resultados de exames, alta, orientações gerais, HD, identificação profissional, prescrição médica, horário de medicações, atestado médico, remoção, identificação do paciente, evolução de enfermagem.

### **6.10 Proporção de pacientes em observação por mais de 12 horas transferidos para serviços de referência**

No mês em questão conforme gráfico abaixo, tivemos 130 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 79 pacientes.

Ressalto que os pacientes da Pediatria são encaminhados para o Hospital Universitário, exceto casos neurológicos. E os pacientes da clínica médica são encaminhados para o Hospital São Vicente de Paula, exceto casos obstétricos.



\* Total de pacientes transferidos para serviço de referencia em junho/2020.

#### **6.11 Garantir a atualização constante do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, realizando mensalmente as alterações, inclusões e exclusões**

A administração da UPA realiza a conferência mensalmente do CNES, realizando o preenchimento das fichas de inclusão, alteração ou exclusão quando necessário. As mesmas após preenchidas são encaminhadas para a gestão da saúde, na prefeitura municipal de Jundiá para que se possa proceder com a atualização das mesmas, visto que não temos permissão de acesso para realizar tal atualização no sistema. Nesse mês em específico as fichas estão sendo encaminhadas via malote da clinica da familia semanalmente.

#### **6.12 Monitoramento da alimentação das informações nos sistemas informatizados do vetor oeste, com apresentação de proposta de melhoria de processo**

A administração da UPA do Vetor Oeste não realiza a alimentação das informações de saúde geradas na UPA nos sistemas de informação do Ministério da Saúde. Todas as informações geradas são encaminhadas mensalmente para a prefeitura para que sejam informadas aos órgão competentes.

### 6.13 A organização de fluxos de referencia e contra-referência entre as Unidades de saúde do Vetor Oeste

A administração da UPA do Vetor Oeste desde o início da abertura, implantou o formulário de Referência e Contra-Referência que são utilizados para os pacientes que além dos cuidados imediato de urgência e emergência necessitam também de um acompanhamento na Atenção Básica. O mesmo formulário também é utilizado para as transferências hospitalares.

### 6.14 Monitoramento interno da qualidade em saúde

Foi criado pela Coordenação Administrativa através do Serviço social um modelo de pesquisa interna "sugestões, elogios e reclamações", estatística mensal de controle de satisfação – Ouvidoria Interna. Tendo como objetivo receber e analisar elogios, reclamações e sugestões dos cidadãos sobre os serviços prestados, colhendo elementos que servirão de insumo para ações de fiscalização e de correção. Ela será aplicada à pacientes que se encontram nas observações adulto e infantil.

O formulário aplicado avaliará 15 diretrizes de atendimento com linguagem acessível, personificado em carinhas de satisfação. conforme demonstrado abaixo.



#### FORMULÁRIO PESQUISA SATISFAÇÃO

1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR?



2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO?



3 - ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL?



4 - ATENDIMENTO TRIAGEM?



5 - ATENDIMENTO MÉDICO?



6- ATENDIMENTO ENFERMAGEM?



7- CONTROLADOR DE ACESSO?



8- ORGANIZAÇÃO?



9- ATENDIMENTO EM EXAME USG?



10- ATENDIMENTO EM EXAME RX?



11- TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E USG)?



12- TEMPO DE ATENDIMENTO?



13- REFEIÇÃO?



14- LIMPEZA?



15- RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO?



CLASSIFICAÇÃO POR CORES:  
VERMELHO: COMPLETAMENTE INSATISFEITO;  
LARANJA: INSATISFEITO;  
AMARELO: REGULAR;  
VERDE CLARO: SATISFEITO;  
VERDE ESCURO: COMPLETAMENTE SATISFEITO.

Assinatura, carimbo da profissional e data

Av. presbítero Manoel Antônio Dias Filho 1558 – Parque Residencial Jundiaí – Jundiaí / S.P. CEP 13212-461  
e-mail: fenixbrasilsaude@outlook.com  
www.fenixbrasilsaude.org.br  
Tel: 55 11 4290-9700

Salientamos que a próxima Pesquisa de Satisfação será aplicada em julho do ano corrente no período de 01 à 30/07/2018.

## 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.

Ressaltamos que em decorrência da Pandemia do Coronavírus, persiste uma redução no número de atendimentos e procedimentos realizados na UPA do Vetor Oeste, conseqüentemente não conseguimos alcançar as metas quantitativas contratualizadas.

Jundiaí, 10 de julho de 2020.