

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL
MENSAL DE GESTÃO
AGOSTO - 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	6
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.....	15
5.2 PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM.....	16
5.3 PROCEDIMENTOS MÉDICOS.....	17
5.4 PROCEDIMENTO SERICO SOCIAL.....	18
5.5 PROCEDIMENTOS TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO.....	19
5.6 PROCEDIMENTO NUTRIÇÃO.....	19
5.7 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS.....	20
6. MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE.....	25
6.1 DIRETRIZ 1.....	25
6.2 DIRETRIZ 2.....	26
6.3 DIRETRIZ 3.....	30
6.4 DIRETRIZ 4.....	30
6.5 DIRETRIZ 5.....	31
6.6 DIRETRIZ 6.....	32
6.6.1.COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA.....	32
6.6.2. COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS.....	34
6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES.....	35
6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO OBITOS.....	36
6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS.....	34
6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA.....	35
6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM.....	37
6.6.8 EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	38
6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA.....	38
6.9.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO.....	39
6.7 DIRETRIZ 7.....	40
6.8 DIRETRIZ 8.....	41
7.0 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	42
8.0 CONCLUSÃO.....	443

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 agosto de 2019. O Relatório de Gestão expõe as metas e ações realizadas no mês de agosto 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.

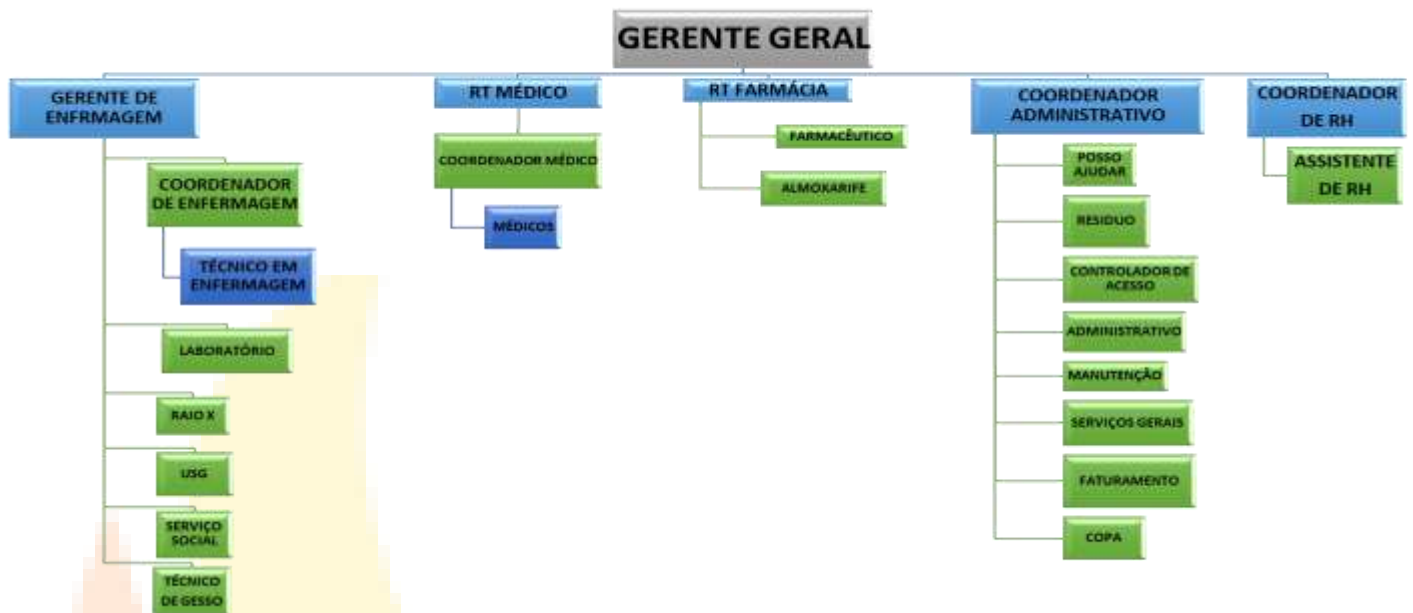


Otimizar significa organizar o trabalho em torno de competências essenciais, eliminar redundâncias, paralelismos, sobreposições e excessos.

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, Gerente de Enfermagem, Coordenadores de Enfermagem, 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 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 para avaliar e melhorar as práticas e padrões no sistema de trabalho na área de pessoas são as reuniões entre as gerencias, coordenações e Coordenação 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 agosto do ano corrente ficou acima do quantitativo mínimo de 107 colaboradores, perfazendo um total de 136 colaboradores. A diferença de 29 colaboradores excedente se faz necessária

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

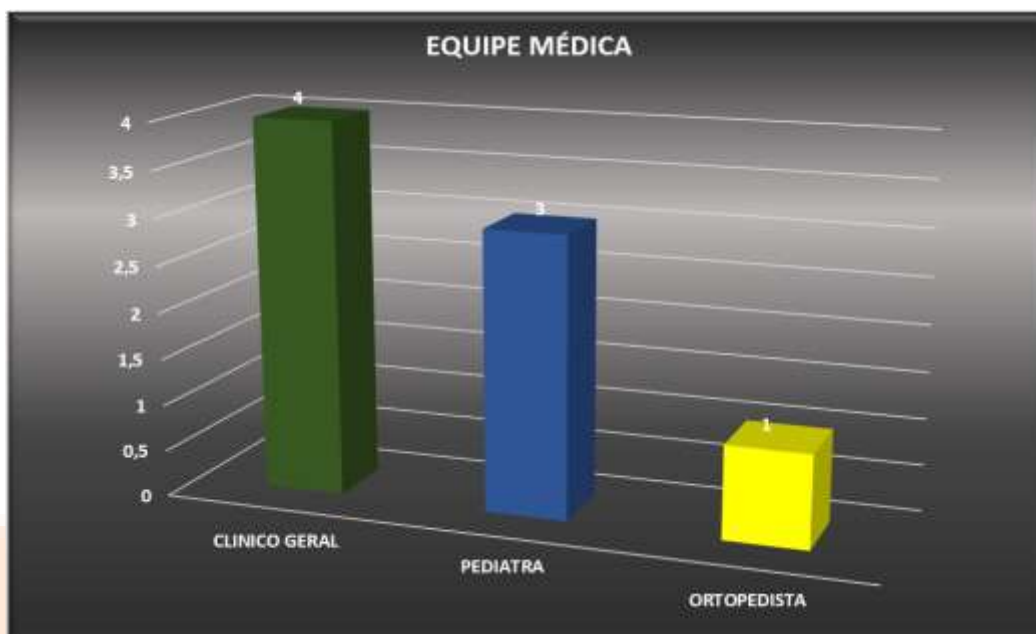




EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 31 08 2019					
CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRATADA	Diferença	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Gestor Operacional	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Médico Clínico Geral	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral	2	2	0	Noturno - 7 dias semana	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	10	1	12 X 36 HS	CLT
Enfermeira - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	9	10	1	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	14	-4	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	14	14	0	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	4	0	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Folguista	0	1	1	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
TOTAL FUNCIONARIOS	107	136	29		

*Planilha de colaboradores agosto 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 agosto 2019.



* Planilha Equipe Médica agosto/2019.

Permanece a retirada de um pediatra do período da manhã do domingo (07 às 13hs) e acrescentado um clínico geral na segunda a tarde (13 às 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 agosto de 2019.



* Planilha de Plantões Médicos por Especialista agosto 2019

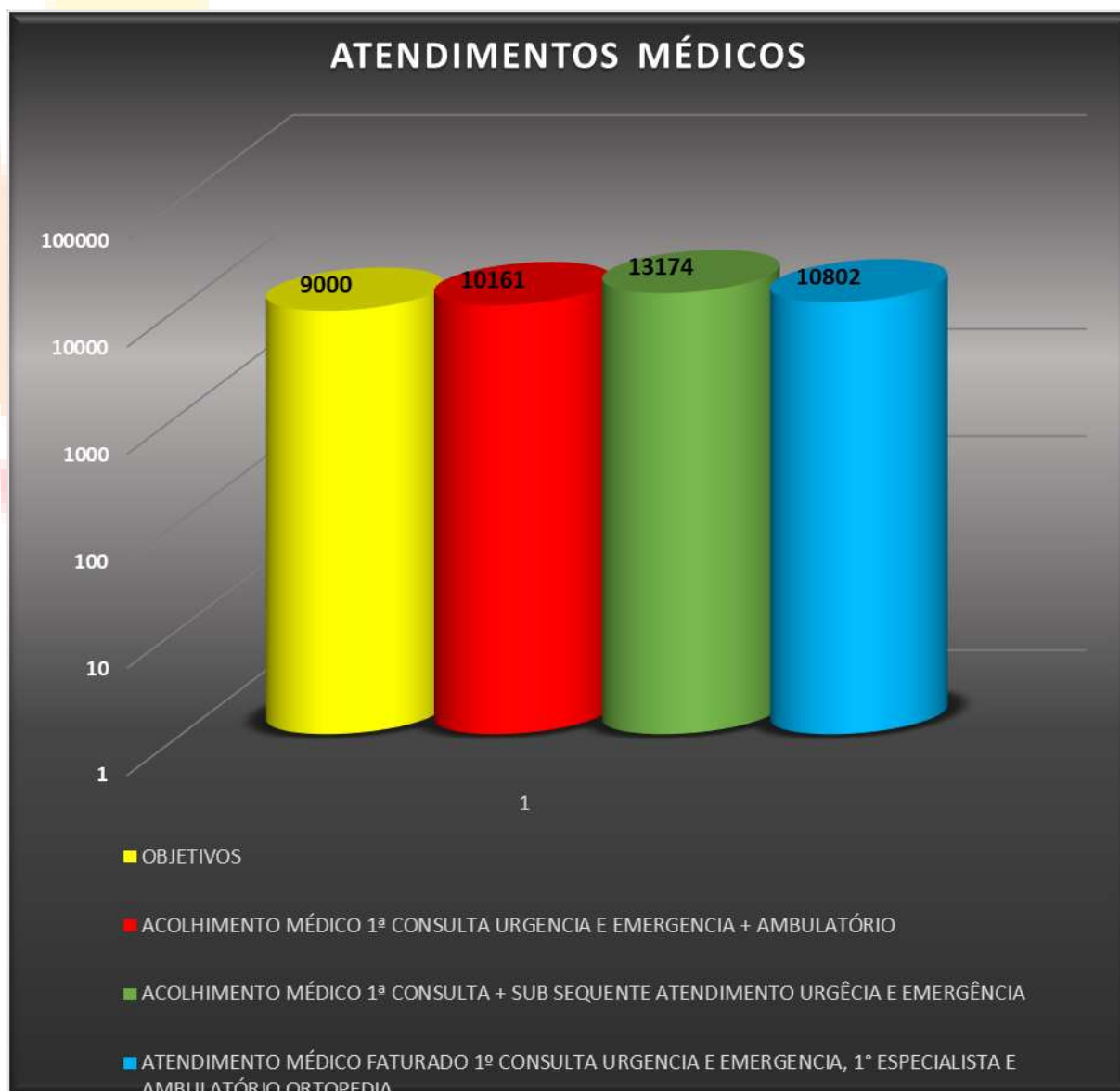
Foram realizados no mês de agosto de 2019 o quantitativo de 22 plantões de Ortopedia, 91 plantões de Pediatria e 126 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 239 plantões.

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 agosto do ano corrente foram realizadas 10.161 atendimentos de 1º consultas médicas (clinico geral, pediatria e ortopedista) e foram faturados 10.802 atendimentos de 1º consultas médicas clinico geral e pediatria, 1º consulta Subsequente ortopedista urgência e emergência e a 1º Consulta ambulatorial, perfazendo um total de 120%, visto que a meta contratual é de 9.000 mil atendimentos/mês.



* Atendimentos médicos agosto 2019

Ressalto ainda que no mês em questão a UPA Vetor Oeste realizou mais 2.372 atendimentos médicos (clinico geral, pediatria e ortopedista)

subsequentes (retorno) que não são computados para cálculo de faturamento. Dessa forma o valor real de atendimentos médico (clínico geral, pediatria e ortopedista) no mês em questão foi de 13.174 atendimentos de 1º consulta + atendimentos subsequentes (retornos), perfazendo um total de 146,37%.

No gráfico abaixo demonstramos também a quantidade de consultas realizadas na UPA Vetor oeste dividida por especialidades médicas, na urgência e emergência.



* Atendimentos médicos por especialidade - agosto 2019

Pode-se demonstrar que no mês de agosto do ano corrente foram realizados 6.373 1º atendimentos do clínico geral, 3.145 1º atendimentos de pediatria e 186 1º atendimentos de ortopedia.

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 agosto do ano corrente a faixa etárias que teve mais atendimento foi a de 26 a 40 anos com 2.249 atendimentos, em segundo lugar ficou a faixa etária

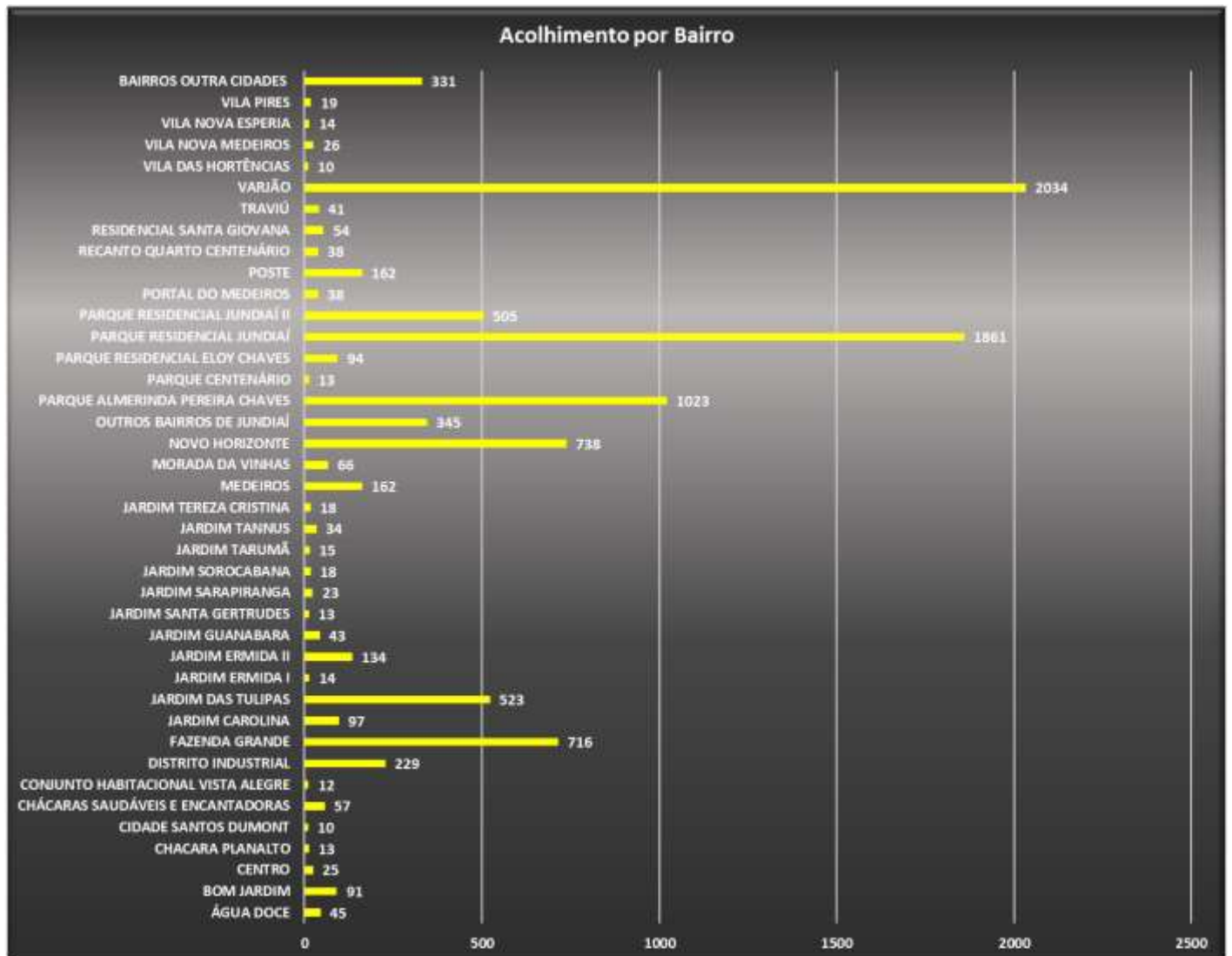
de 41 a 60 anos com 2.131 atendimentos e em terceiro lugar a faixa etária de 1 a 4 anos com 1.226 atendimentos. Vale ressaltar que a faixa etária acima de 65 anos corresponde somente a 7,16% do total dos atendidos.



* Atendimentos por idade - agosto 2019

5.1.2 ATENDIMENTO POR BAIRROS

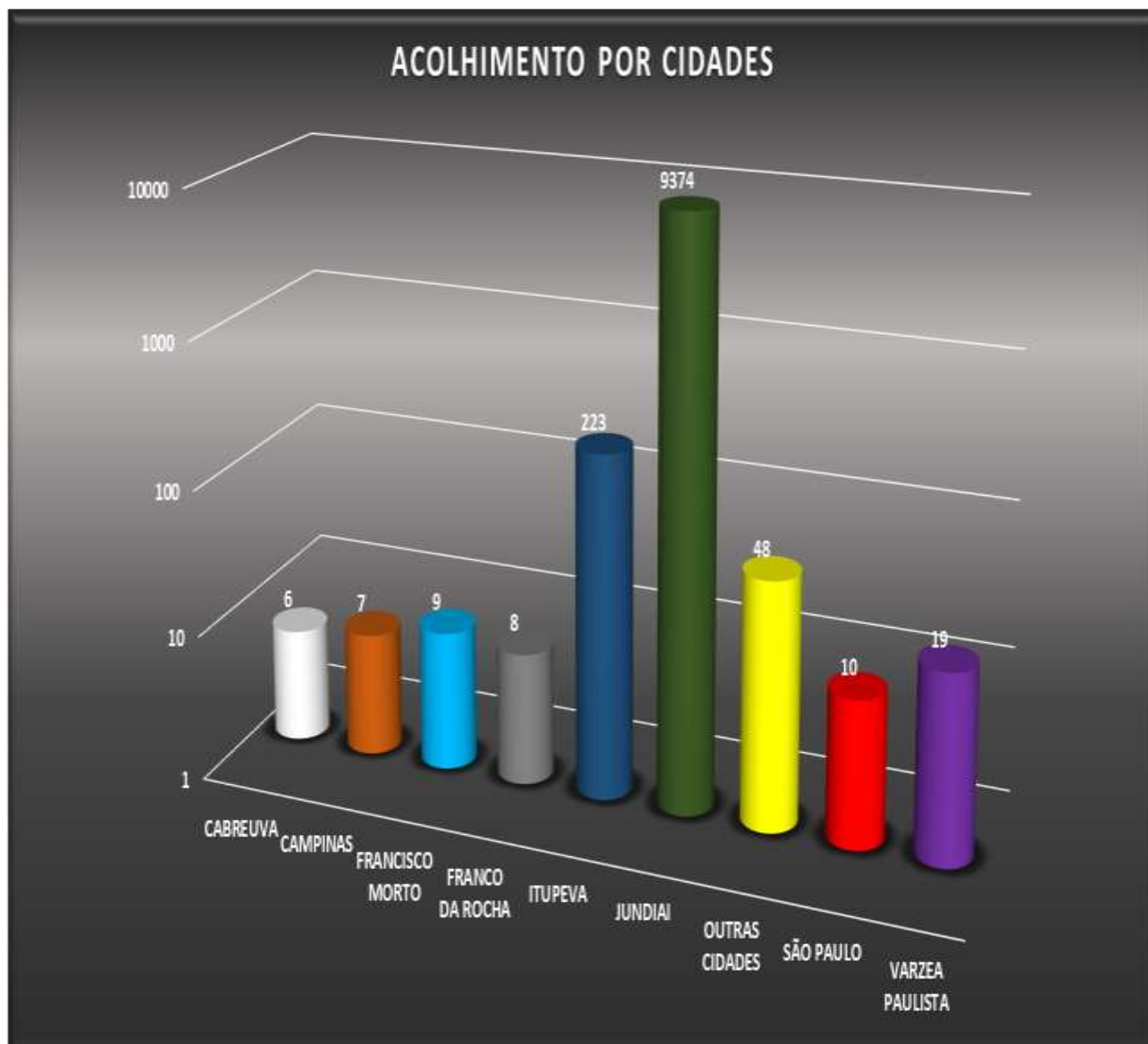
No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos por bairros. Pode-se notar que no mês de agosto do ano corrente o bairro que mais procurou o serviço da UPA Vetor Oeste foi o Varjão com 2.034 atendimentos, seguindo do Parque Residencial Jundiá com 1.861 atendimentos, Parque Almerinda Pereira Chaves com 1.023 atendimentos e Novo Horizonte com 738 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 agosto 2019

5.1.3 ATENDIMENTO POR CIDADES

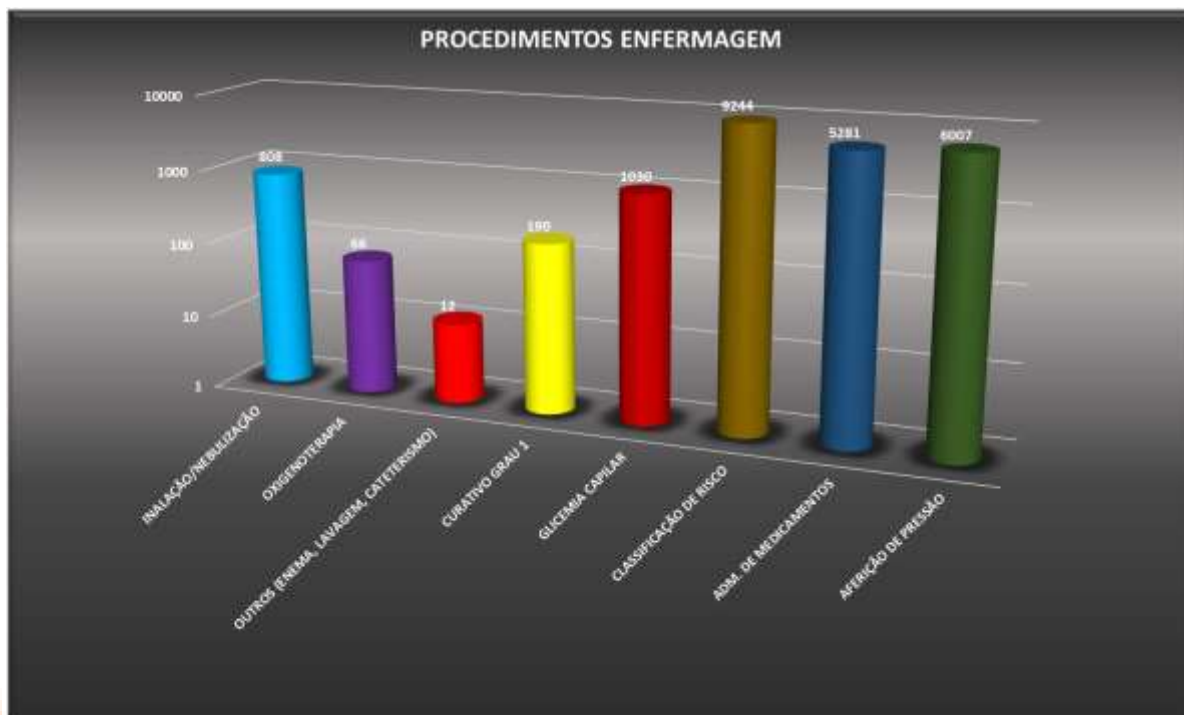
No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos médicos por cidades. Pode-se notar que no mês de agosto do ano corrente a UPA do Vetor Oeste atendeu na sua grande maioria pacientes decorrentes do próprio município de Jundiaí, num total de 9.374 pacientes, o que corresponde a 96,59% dos atendimentos. Ressalto ainda que pacientes de Itupeva, cidade a cerca de 6km da UPA procuraram o serviço da UPA em uma proporção de 223 pacientes, o que corresponde a 2.29% do total de atendimentos.



* Atendimentos por cidades - agosto 2019

5.2 PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM

Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizadas em agosto do ano corrente, 808 inalações/nebulização, 66 oxigenioterapia, 12 outros (flictena, lavagem, cateterismo), 190 curativos grau I, 1.030 glicemia capilar, 9.244 classificações de risco, 5.281 administrações de medicamentos e 6.007 aferições de Pressão Arterial. Perfazendo um total de 22.638 procedimentos de enfermagem, o que corresponde a 226.38% da meta pactuada.



* Procedimentos de Enfermagem agosto/2019

5.3 PROCEDIMENTO MÉDICOS

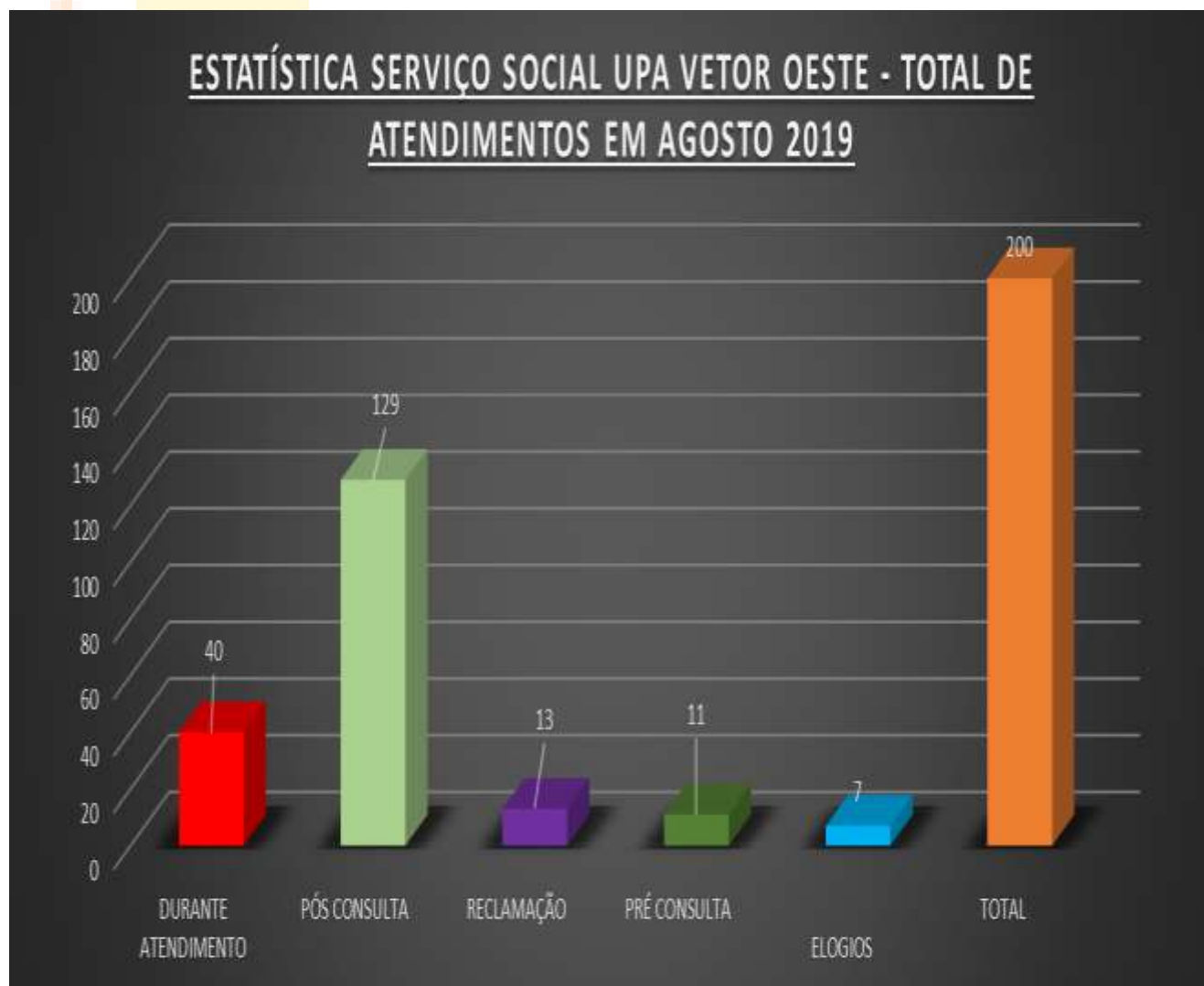
Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizados em agosto do ano corrente pela equipe médica 31 suturas e 06 pequenas cirurgias.



* Procedimentos médicos - Agosto 2019

5.4 PROCEDIMENTOS SERVIÇO SOCIAL

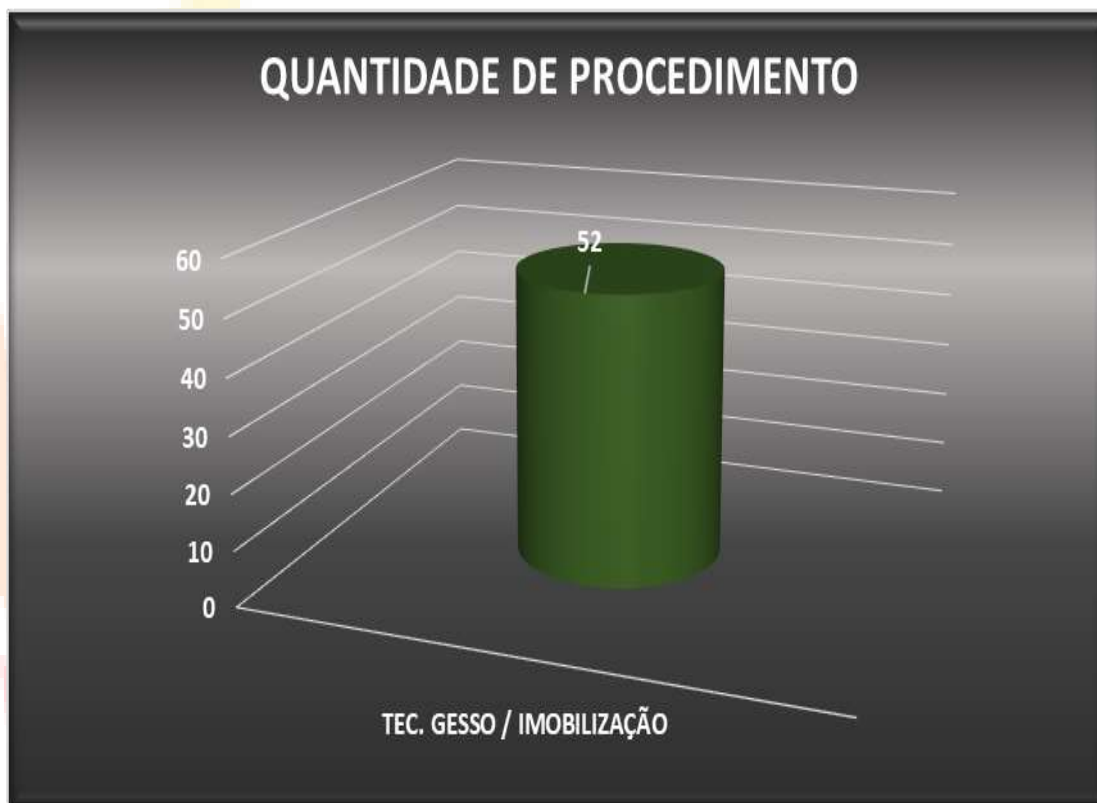
O gráfico abaixo demonstra o atendimento do serviço social. O mesmo foi dividido em cinco vertentes de atendimentos: Durante o atendimento, pós consulta, reclamação, elogio e pré consulta. Pode-se observar que a vertente pós consulta foi a maior procura com 129 atendimentos, perfazendo 200 atendimentos no mês em questão. Ressaltamos ainda que as reclamações realizadas no serviço social são encaminhadas para a Gerência, onde são analisadas, tomada as devidas providências cabíveis e realizada a devolutiva para o reclamante através do serviço social via telefone.



*Gráfico do atendimento serviço social agosto2019

5.5 PROCEDIMENTO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO

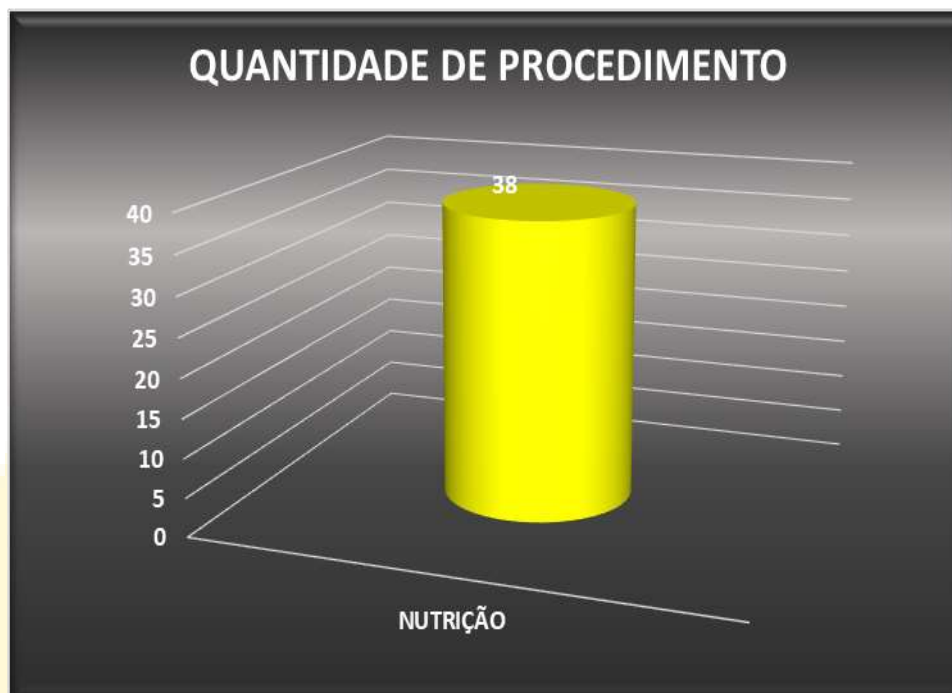
No mês de agosto do ano corrente a UPA Vetor Oeste realizou 52 procedimentos de imobilização, visto que a UPA oferta o serviço de ortopedia 12 horas de segunda a sexta feira.



*Procedimento de imobilização agosto 2019

5.6 PROCEDIMENTOS NUTRICIONISTA

O gráfico abaixo podemos observar que no mês de agosto do ano corrente foram realizados 38 atendimentos de nutrição à pacientes que se encontravam em observação de até 24 horas nas observações da UPA Vetor Oeste.

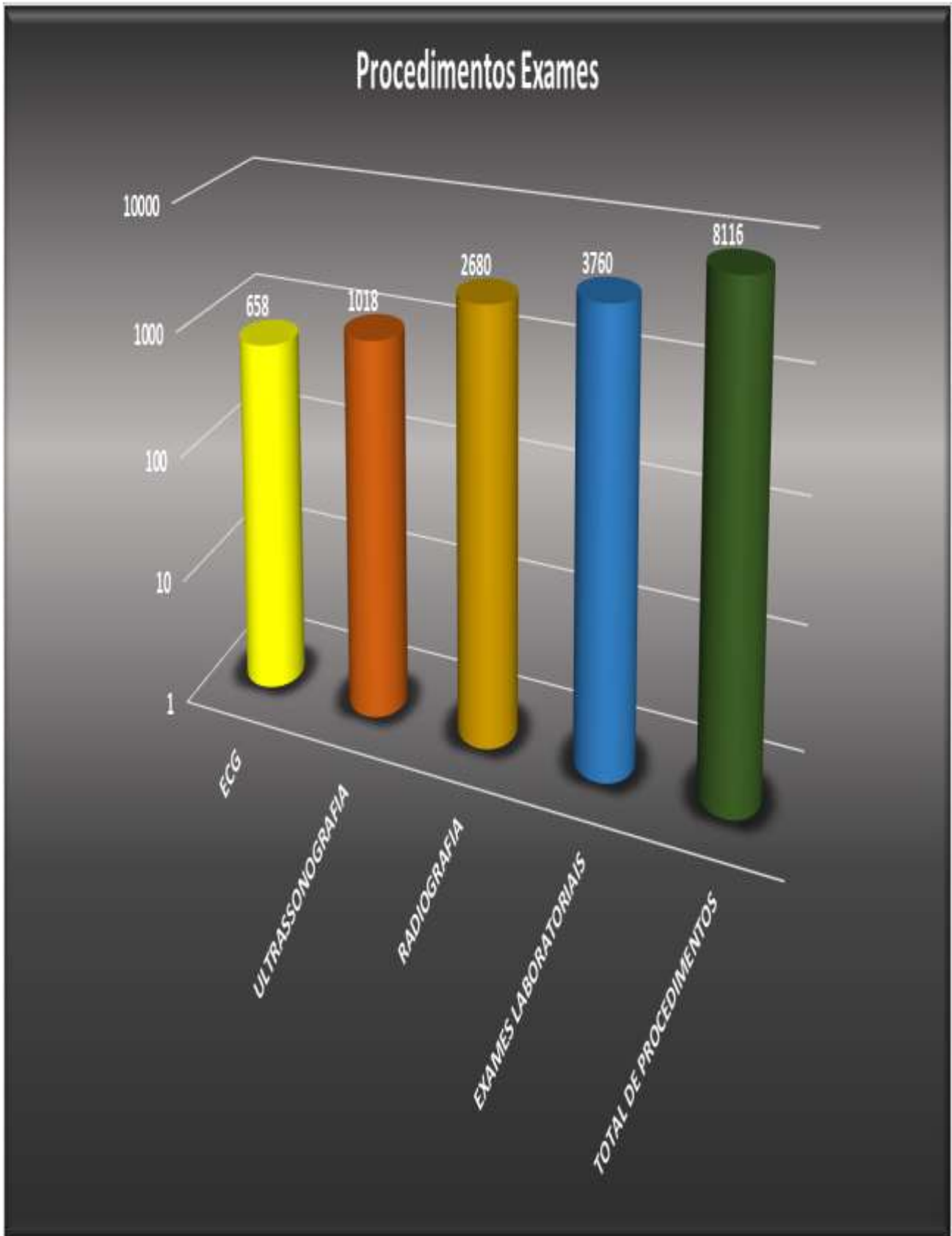


*Procedimento de nutrição - agosto 2019

5.7 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de procedimentos Ambulatoriais - SADT'S realizados em agosto 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 o exame de ECG no mês corrente foi ofertado para os atendimentos da UPA Vetor Oeste, os exames laboratoriais foram ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor Oeste e da Clínica da Família e os exames de USG e RX foram ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor oeste, clínica da Família e por agenda ambulatorial para as 8 UBS do Vetor Oeste.



*Procedimentos SADT'S agosto/2019

Analisando o gráfico acima podemos constatar que a grande maioria dos procedimentos ambulatoriais programados foram atingidos.

Destaca-se que do total de 360 exames de eletrocardiograma pactuados foram realizados 658 exames, correspondendo à 182,77% 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 atingimos a meta por termos tido a procura de pacientes que necessitassem de tal exame conforme meta estabelecida.

Em relação aos exames laboratoriais foram realizados 3.760 exames, correspondendo 67,26% 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 deste apoio diagnóstico para fechar a história clínica.

Em relação aos 1.000 exames de ultrassonografia pactuados foram disponibilizados 100% das vagas + 220 exames a regulação do município de Jundiaí, perfazendo 1.220 exames, conforme planilha abaixo. Deste total disponibilizado foram agendados 1.115 exames através do Sistema SIM e compareceram para realização dos exames 824 pessoas, com isso o número de abstencionismo foi de 291 pacientes, o que corresponde a 26,09%.

ULTRASSONOGRAFIA AGOSTO/2019

DATA	COTA OFERTADA		TOTAL	AGENDADOS	COMPARECIDOS	FALTANTES	% EXAMES REALIZADOS
	MANHÃ	TARDE					
01/08/2019	25	25	50	55	47	8	94,00
02/08/2019	25	25	50	51	43	8	86,00
03/08/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
04/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
05/08/2019	25	25	50	53	31	22	62,00
06/08/2019	25	25	50	49	37	12	74,00
07/08/2019	40	25	65	69	53	16	81,54
08/08/2019	25	25	50	56	38	18	76,00
09/08/2019	40	25	65	50	34	16	52,31
10/08/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
11/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
12/08/2019	40	25	65	50	29	21	44,62
13/08/2019	25	25	50	50	40	10	80,00
14/08/2019	40	25	65	68	46	22	70,77
15/08/2019	25	25	50	0	0	0	-
16/08/2019	25	25	50	50	37	13	74,00
17/08/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
18/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
19/08/2019	40	25	65	50	39	11	60,00
20/08/2019	25	25	50	51	42	9	84,00
21/08/2019	40	25	65	63	47	16	72,31
22/08/2019	25	25	50	26	26	0	52,00
23/08/2019	25	25	50	51	40	11	80,00
24/08/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
25/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
26/08/2019	40	25	65	57	44	13	67,69
27/08/2019	25	25	50	53	44	9	88,00
28/08/2019	40	25	65	66	38	28	58,46
29/08/2019	25	25	50	52	40	12	80,00
30/08/2019	25	25	50	45	29	16	58,00
31/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
TOTAL	670	550	1220	1115	824	291	

* Agenda de USG agosto/2019

Dessa forma no mês de agosto do ano corrente foram faturados 1.018 exames de USG, sendo 958 exames ambulatoriais demandados das 8 UBS do Vetor Oeste e 242 exames oriundos da urgência e emergência da UPA Vetor Oeste, perfazendo um total de 101,80% da meta pactuada.

Já em relação aos 2.000 exames de radiologia pactuados foram disponibilizados a regulação do município de Jundiá 834 vagas para o RX,

perfazendo 1.490 exames de imagem de RX, conforme planilha abaixo. Deste total disponibilizado foram agendados 1.191 pacientes. Compareceram para realização dos exames 844 pessoas, que perfizeram 1.559 procedimentos, com isso o número de abstencionismo foi de 347 pacientes, o que corresponde a 29,13%.

RAIO X AGOSTO/2019							
DATA	COTA OFERTADA		AGEND.	OMPARECIDO	PROCED.	REALIZ.	% EXAMES REALIZADOS
	Nº PACIENTES	PROCED.					
01/08/2019	40	70	28	23	48	41	58,57
02/08/2019	40	70	34	33	57	56	80,00
03/08/2019	9	37	37	9	37	37	100,00
04/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
05/08/2019	40	70	58	51	104	92	131,43
06/08/2019	40	70	29	23	49	37	52,86
07/08/2019	40	70	43	37	71	62	88,57
08/08/2019	40	70	70	47	136	90	128,57
09/08/2019	40	70	47	44	84	79	112,86
10/08/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
11/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
12/08/2019	40	70	64	59	117	110	157,14
13/08/2019	40	70	59	49	101	86	122,86
14/08/2019	40	70	62	45	111	84	120,00
15/08/2019	40	70	39	28	71	52	74,29
16/08/2019	40	70	19	17	35	31	44,29
17/08/2019	6	13	6	6	13	13	100,00
18/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
19/08/2019	40	70	47	23	79	38	54,29
20/08/2019	40	70	58	44	99	76	108,57
21/08/2019	40	70	45	35	84	69	98,57
22/08/2019	40	70	61	55	109	98	140,00
23/08/2019	40	70	59	56	106	102	145,71
24/08/2019	19	40	19	19	40	40	100,00
25/08/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
26/08/2019	40	70	67	52	126	94	134,29
27/08/2019	40	70	68	47	134	97	138,57
28/08/2019	40	70	53	39	96	68	97,14
29/08/2019	40	70	58	0	109	0	-
30/08/2019	40	70	61	3	109	7	10,00
31/08/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
TOTAL	834	1490	1191	844	2125	1559	

*Agenda RX agosto 2019

Dessa forma no mês de agosto do ano corrente foram faturados 2.680 exames de RX, sendo 1.559 procedimentos ambulatoriais demandados das 8 UBS do Vetor Oeste e 1.121 procedimentos de RX oriundos da urgência e emergência da UPA Vetor Oeste, perfazendo um total de 134% da 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	ok	ok	ok	ok			x	
2. Implantar o serviço de POSSO AJUDAR?				ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x
3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras				ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x
4. Proporção de pacientes atendidos em observação				ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x
5. Percentual de atendimento por classificação de risco				ok	ok	ok	ok	ok	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)					ok	ok	ok	ok			x	
7. Regularidade na alimentação da produção no sistema Informatizado				ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x
8. Entrega de relatório comentado das reclamações recebidas através do fone 156, Ouvidoria e SAL, e providências adotadas				ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x	x

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores na competência de agosto de 2019 (Mês 8):

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 agosto 2019

Dessa forma no mês de agosto do ano corrente o tempo médio de espera para passar no atendimento médico no escore azul foi de 22min58seg, no escore verde foi de 17min07seg, no escore amarelo foi de 09min53seg, no escore laranja foi de 06min26seg e no escore vermelho de 06min49seg.

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 abaixo de 12 horas e acima de 12 horas.



*Planilha de pacientes em observação - agosto 2019

Nota-se que no mês de agosto do ano corrente tivemos 157 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 135 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas.

6.5 Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no mês de agosto do ano corrente tivemos 9.704 atendimentos urgência e emergência, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 6032 pacientes classificados com escore azul, 2.795 pacientes classificados com escore verde, 806 pacientes classificados com escore amarelo, 49 pacientes foram classificados como laranja e 22 pacientes foram classificados como vermelho.



*Gráfico de atendimento por classificação - agosto 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 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:

- Janaina R. Almeida – Enfermeira RT – Presidente
- Talita Hamburg – Enfermeira Assistencial – Vice-Presidente
- Giovana Vieira – Auxiliar Administrativo – Secretário
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico – Membro
- Sheila Bastos – Enfermeira Assistencial – Membro
- Katia Gultierre – Assistente Social – Membro
- Gabriela Aparecida – Recepcionista – Membro
- Rosilene Oliveira – Enfermeira – Membro
- Regis dos Reis – Faturamento - 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 29 de agosto do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 17/10/2019 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
- Yanna Carolina – Farmacêutica RT
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico
- Benedito Luiz Prado Jr. – Enfermeiro CCIRAS
- Marco Antônio – Enfermeiro Coordenador

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 01/08 do ano corrente, tendo sua próxima reunião agendada para 29/10/2019 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
- Regina Célia Zorzi - Representante empregador – Titular
- Yanna Carrolina – Representante empregador – Titular
- Marcos Antônio Francisco – Representante empregador – Suplente
- Kátia Gutierre – Representante empregador - Suplente
- Janaina R. almeida – 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 23/08/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 19/09/2019 as 08hs.

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
- 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 24/07/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 16/10/2019 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.

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

- Fabricio Alves Segura – Gerente Geral
- Israel Andrade dos Santos – Coordenador Administrativo
- Benedito Luiz Prado Jr. – Enfermeiro CCIH
- Janaína Ramos de Almeida – Gerente de Enfermagem
- João Antônio – Engenheiro em Segurança do Trabalho
- Dr. Victor Heitor – Coordenador Médico

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, tendo sua próxima reunião agendada em 17/09/2019 às 14 hs.

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 22/08/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 14/11/2019 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 ainda está em construção. Foi eleita a nomeação da Comissão Eleitoral em 31/07/2019 e encaminhada para o COREM. O prazo mínimo para ocorrer a eleição é de 60 dias, conforme manual

de Comissão Ética de Enfermagem, tendo dessa forma a eleição marcada para 01/10/2019.

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.

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

- Apresentação dos protocolos institucionais a todos os setores no período de 03/08 à 30/08;
- Apresentação aos Coordenadores de Enfermagem do manual de fluxo de acidente com material biológico, através do decreto municipal 28.120/19 no período de 30/08 a 02/09;
- Treinamento para os técnicos de enfermagem no manuseio das autoclaves e a realização de teste biológico no período de 01/08 a 10/08;

- Treinamento sobre técnica de lavagem das mãos, com os técnicos de enfermagem, com iniciado no dia 30/08.

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
- Yanna Carolina – 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 09/07/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 16/10/2019.

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:

- ❑ 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 10/07/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 16/10/2019.

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. No mês em questão os arquivos com o

faturamento da UPA Vetor Oeste da competência agosto/2019 foram encaminhados para o setor responsável da prefeitura no dia 09/09/2019 via e-mail para o colaborador Luciano lfranchi@jundiai.sp.gov.br e Alexandre 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 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 teve acesso ao canal oficial da ouvidoria somente em julho do ano corrente e a partir daí começou a responder as demandas, apontando as providencias tomadas para melhoria da prestação do serviço.

Ressalto que foram respondidas todas as demandas do mês de agosto do ano corrente, conforme lista abaixo:

- Reclamação – 2019 – 47.022
- Reclamação – 2019 – 47.694
- Reclamação – 2019 – 47.724
- Reclamação – 2019 – 47.727
- Reclamação – 2019 – 47.794
- Reclamação – 2019 – 47.839
- Reclamação – 2019 – 47.981
- Reclamação – 2019 – 48.014
- Reclamação – 2019 – 48.030
- Reclamação – 2019 – 48.258

- Reclamação – 2019 – 48.373
- Reclamação – 2019 – 49.073
- Reclamação – 2019 – 49.107
- Reclamação – 2019 – 49.202

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, 11 de setembro de 2019.