

# **PROJETO DE JUNDIAÍ – SP**

## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL DE GESTÃO**

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO  
UPA VETOR OESTE**

**AGOSTO - 2020**

Atendendo às disposições legais a empresa **FÊNIX DO BRASIL SAÚDE - GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLITICAS PÚBLICAS DE SAUDE**, localizada na Rua Diamante Preto, n.º 47, Chácara Califórnia, São Paulo/SP, CEP 03.317-040, veem apresentar o **“Relatório de Gestão Mensal de Execução Físico Financeiro”** da Unidade de Pronto Atendimento - UPA Vetor Oeste, referente ao período de agosto de 2020, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas no mês de agosto de 2020 que contribuíram para o desempenho da Unidade.

A Unidade de Pronto Atendimento – 24h – UPA do Vetor Oeste é um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária e oferta atendimento de urgência e emergência durante 24 horas, considerada de porte II.

O serviço por ela oferecido está estruturado para atender casos considerados de baixa e média complexidade e que não oferece risco imediato à vida dos pacientes, com ênfase no atendimento de Urgência e Emergência nas especialidades de Pediatria, Clínica Médica e Ortopedia, além de serem oferecidos os Serviços de Apoio Diagnostico Terapêutico (SADT): Raios-X, Ultrassonografia, Exames de Laboratório Clínico e Eletrocardiografia.

A UPA Vetor Oeste possui dimensionamento e está montada com um total de 18 leitos, sendo 06 de observação adulto, 06 leitos de observação pediátrico, 02 leitos de isolamento e 04 leitos na sala de emergência.

A unidade UPA Vetor Oeste conta com o **acolhimento e classificação de risco**, montado com a aplicação do **“Protocolo de Manchester”**; além do suporte de pessoal especializado nas áreas de Serviço Social e Serviço de Nutrição, destinados aos pacientes e seus acompanhantes, que estejam em regime de observação por períodos superiores a 4 horas, conforme legislação vigente.

A unidade UPA está provida de um sistema informático terceirizado que fornece todos os indicadores para auxiliar de forma eficiente no controle de gestão, esse sistema permite monitorar de forma contínua e em tempo real de todas as variáveis classificadas para monitoramento de gestão, o que permite um controle mais eficaz e que possibilita a assertividade nas tomadas de decisão.

A unidade UPA conta com um quadro de colaboradores necessários ao seu perfeito funcionamento, apresentado a seguir, cabendo frisar que respeita sempre o quadro mínimo de 124 colaboradores exigidos em edital de contratação.

EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 31.08.2020					
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	2	2	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	5	0	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Noite	5	4	-1	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	5	-1	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	26	4	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	16	18	2	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>147</b>	<b>23</b>		

\*Planilha de colaboradores agosto 2020.

## A - INDICADORES QUANTITATIVOS

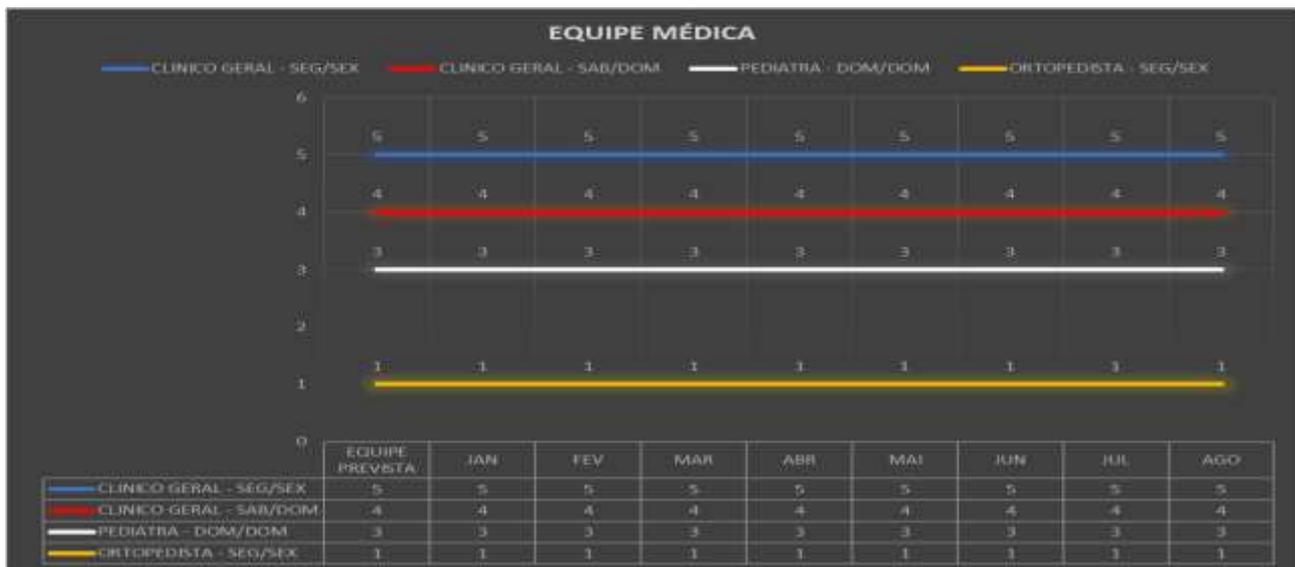
### 1 – Atendimentos Médicos

No mês de agosto 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.

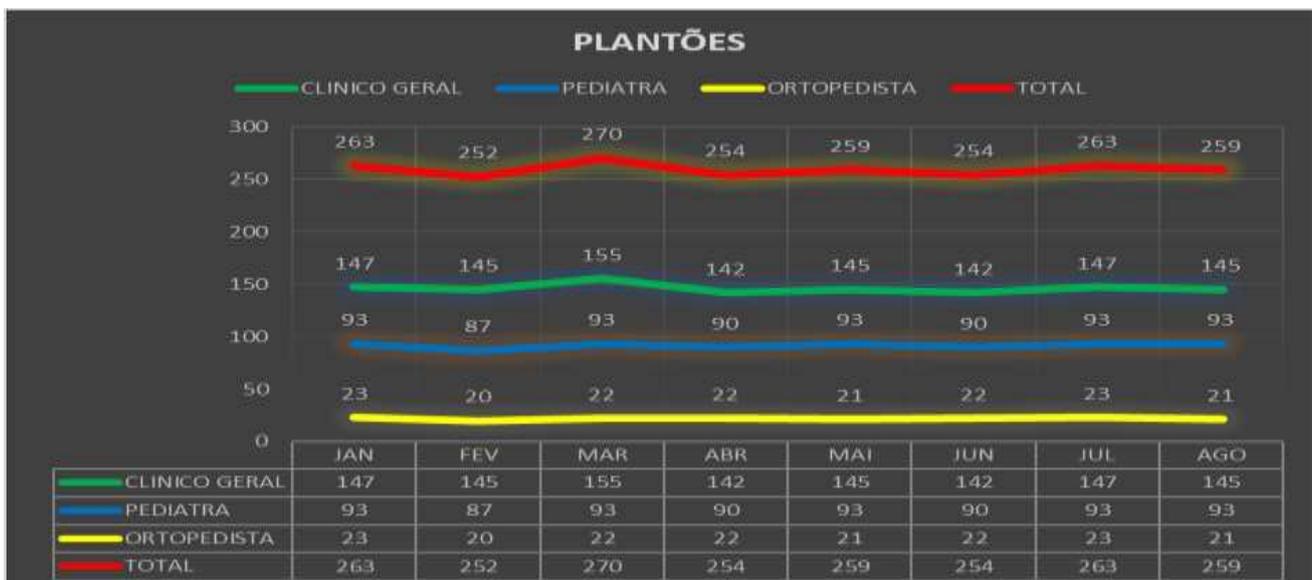
No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista no mês de agosto de 2020 na UPA do Vetor Oeste.

EQUIPE MÉDICA	EQUIPE PREVISTA	EQUIPE EFETIVA
CLINICO GERAL	4	5
PEDIATRA	3	3
ORTOPEDISTA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>



\* Planilha de Equipe Médicos por Especialista agosto/2020

Com essa equipe foram realizados em agosto do ano corrente o quantitativo de 21 plantões de Ortopedia, 93 plantões de Pediatria e 145 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 259 plantões.

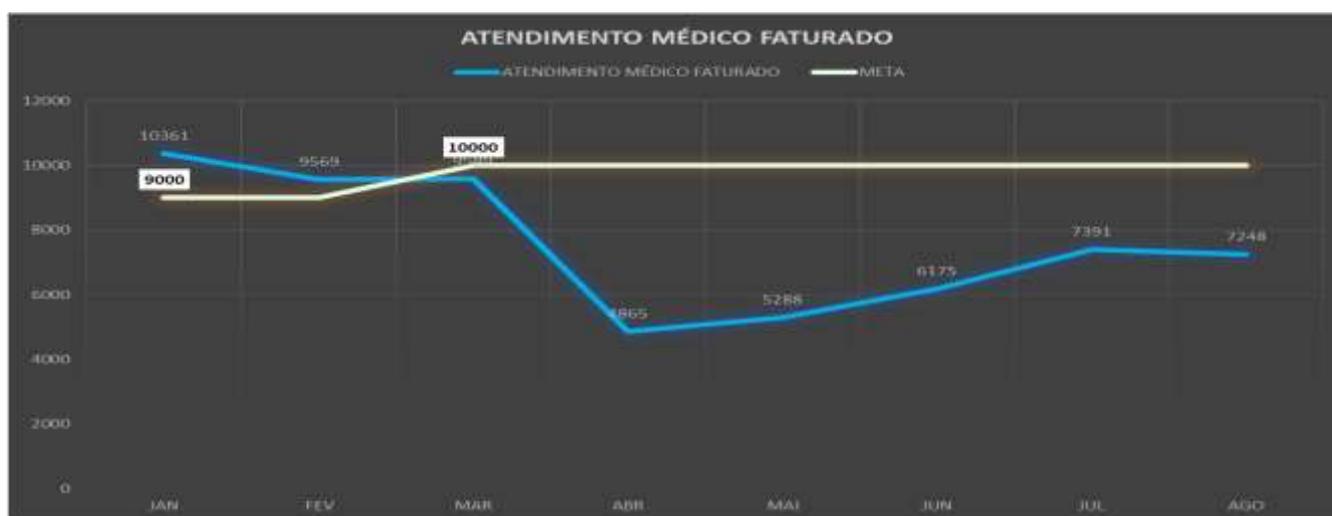


\* Planilha de Plantões Médicos por Especialista agosto/2020

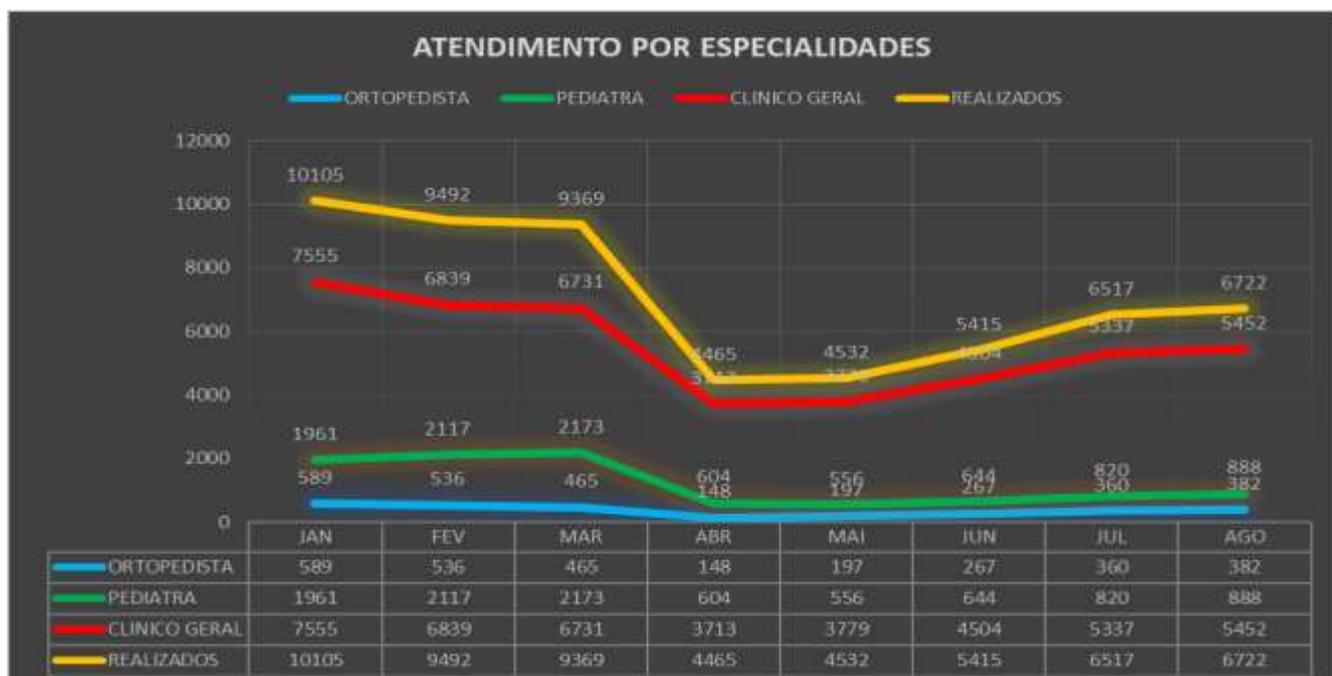
Relativamente as questões qualitativas e quantitativas contratadas com a municipalidade de Jundiá, temos a considerar que os objetivos propostos foram alcançados de modo mais que satisfatórios na maioria das contratualizações, assim a seguir passamos a apresentar os dados inerentes a essa produção.

Na apresentação dos dados da Produção são considerados os atendimentos médicos de urgência e emergência, nas especialidades clínica Geral, Pediatria, Ortopedia;

Os dados contidos no gráfico a seguir demonstram que foram realizados em agosto do ano corrente 7.248 atendimentos de consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista) faturados para uma meta contratual de 10.000 mil atendimentos por meses.



\* Atendimentos médicos agosto/2020



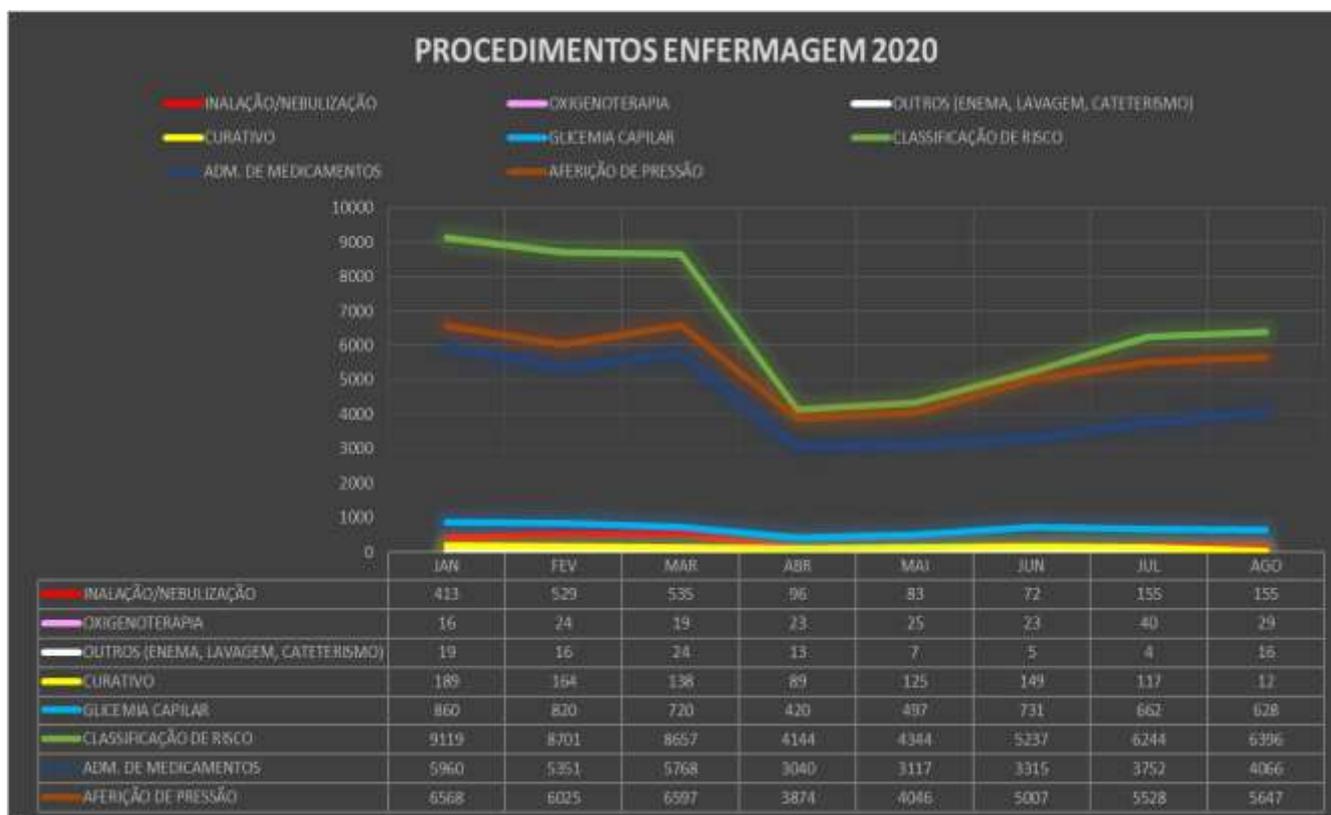
\*Atendimento Médico por Especialidade – agosto/2020

## 2 – Atendimentos Equipe de Enfermagem

Os atendimentos de enfermagem, assim como a Triagem e a classificação de risco, além dos procedimentos 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, apresentou

significativa produção acima da meta contratada de 20.000 procedimentos por mês, tendo sido realizados no mês de agosto do ano corrente 16.949 procedimentos no total.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	413	529	535	96	83	72	155	155	0	0	0	0
OXIGENOTERAPIA	16	24	19	23	25	23	40	29	0	0	0	0
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO)	19	16	24	13	7	5	4	16	0	0	0	0
CURATIVO	189	164	138	89	125	149	117	12	0	0	0	0
GLICEMIA CAPILAR	860	820	720	420	497	731	662	628	0	0	0	0
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	9119	8701	8657	4144	4344	5237	6244	6396	0	0	0	0
ADM. DE MEDICAMENTOS	5960	5351	5768	3040	3117	3315	3752	4066	0	0	0	0
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	6568	6025	6597	3874	4046	5007	5528	5647	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>23144</b>	<b>21630</b>	<b>22458</b>	<b>11699</b>	<b>12244</b>	<b>14539</b>	<b>16502</b>	<b>16949</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



\* Procedimentos Enfermagem – agosto/2020

### 3 – atendimentos Equipe Multidisciplinar de Serviço Social, Imobilização e Nutrição

A Upa conta com o serviço de uma equipe multidisciplinar para atendimento a população do Vetur Oeste, dentre as quais está a equipe de Serviço Social, que é responsável pelo apoio a população nas questões que envolvam o paciente, sendo assim no mês de agosto do ano corrente, o serviço social da Upa Vetur Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o mês 165 atendimentos.

No mês de agosto do ano corrente a UPA Vetur Oeste realizou 66 procedimentos de imobilização, ressaltando que a UPA ofertou o serviço de imobilização ortopédica 7 dias da semana/24 horas por dia e o serviço de consulta ortopédica 12 horas de segunda a sexta-feira.



\*Procedimento de imobilização - agosto/2020

Foram ofertados em agosto do ano corrente, 15 atendimentos pelo serviço de nutrição à pacientes que se encontravam em observação a partir de 04 horas nas observações da UPA Vetor Oeste.



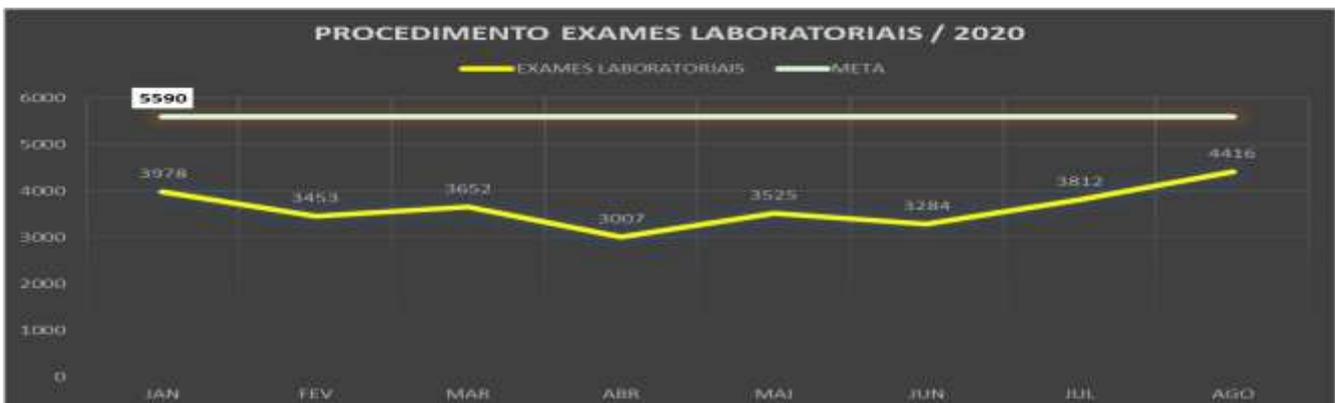
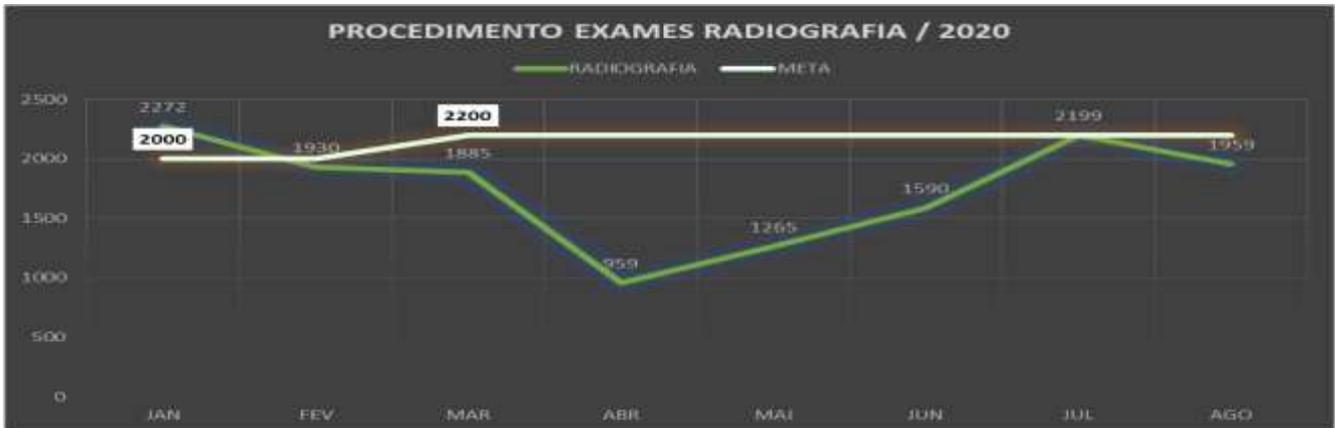
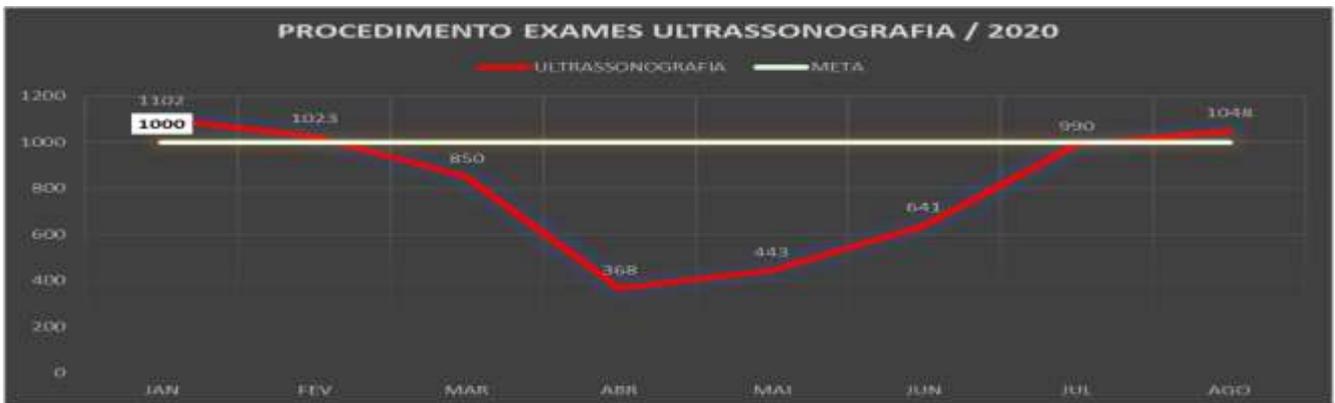
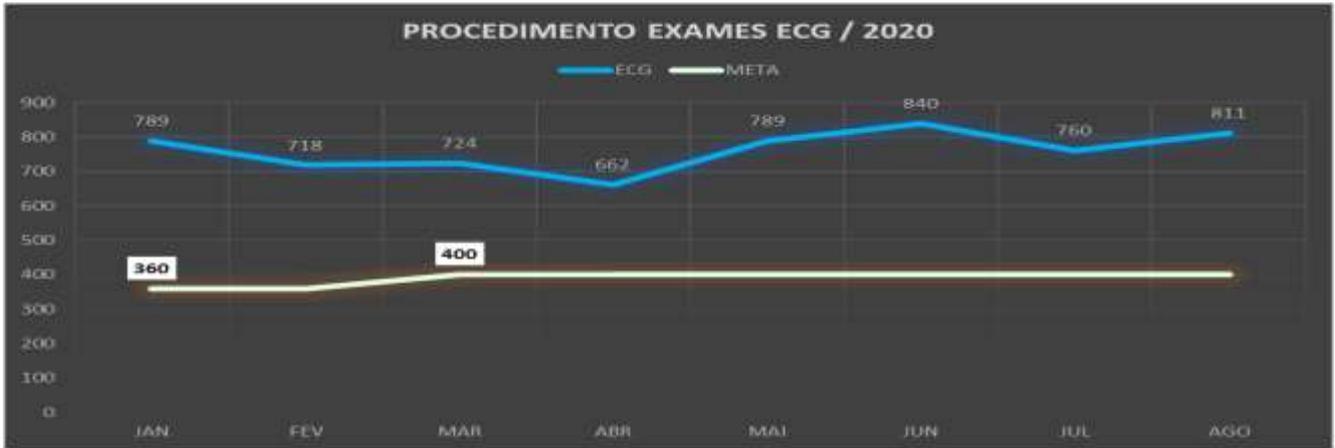
\*Procedimento de nutrição – agosto/2020

#### 4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no mês de agosto do ano corrente, que são ofertados pela UPA Vetor Oeste atende tanto no modulo ambulatorial como na urgência e emergência para própria UPA Vetor Oeste como também as 08 unidades básicas de saúde - UBS que compõem o Vetor Oeste.

Dessa forma o exame de ECG é ofertado exclusivamente no atendimento dos pacientes da UPA Vetor Oeste, na urgência e emergência, os exames de ultrassonografia - USG e RX foram ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor Oeste, clínica da Família e por agenda ambulatorial para as 08 unidades básicas de saúde UBS do Vetor Oeste. Já os exames laboratoriais são prioritariamente utilizados pela UPA, porém atendem as necessidades da clínica da família na modalidade de urgência e emergência.

PROCEDIMENTO EXAMES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ECG	789	718	724	662	789	840	760	811	0	0	0	0
META	360	360	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
ULTRASSONOGRRAFIA	1102	1023	850	368	443	641	990	1048	0	0	0	0
META	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
RADIOGRAFIA	2272	1930	1885	959	1265	1590	2199	1959	0	0	0	0
META	2000	2000	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200
EXAMES LABORATORIAIS	3978	3453	3652	3007	3525	3284	3812	4416	0	0	0	0
META	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>8141</b>	<b>7124</b>	<b>7111</b>	<b>4996</b>	<b>6022</b>	<b>6355</b>	<b>7761</b>	<b>8234</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
META	8950	8950	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190





\*Procedimentos SADT'S – agosto/2020

Como é possível de se observar, foram alcançadas as metas pactuadas dos indicadores de Ultrassonografia e ECG, exceção feita aos exames laboratoriais e RX, Consulta médica e procedimento de enfermagem que não atingiram a meta em virtude da baixa procura ao serviço de urgência e emergência em decorrência do COVID19.

## **B - INDICADORES QUALIDADE**

Em relação a Matriz de Monitoramento de Indicadores de Qualidade, existente no contrato de Gestão firmado com a municipalidade de Jundiaí, tem como referência para o 2º ano de execução uma série de itens e prazos.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores no mês de agosto do ano corrente.

### **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 foi 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, foi 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 foi o 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.

### **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 colaboradores extremamente treinados e qualificados

para acolher os usuários nas salas de recepção da Unidade de Pronto Atendimento, porém esse serviço não é disponibilizado por 24hs ininterruptas, estando formatado para operacionalizar no formato 12 X 36 horas diariamente no período diurno.

Os profissionais dessa área têm um perfil de acolhedor, para atender, acolher e direcionar os usuários 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.

### 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.

### 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/2020

Nota-se que no mês de agosto do ano corrente tivemos 122 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 111 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 233 pacientes em observação.

### 5. Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no mês de agosto do ano corrente tivemos 6.520 atendimentos urgência e emergência que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 2.800 pacientes classificados com escore azul, 1.503 pacientes classificados com escore verde, 564 pacientes classificados com escore amarelo, 1.639 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 14 pacientes foram classificados como vermelho.



\*Gráfico de atendimento por classificação - agosto/2020

**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.

**6.6.2 COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS**, essa comissão foi constituída em 04/04/2019.

**6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES**, essa comissão foi criada em 30/04/2019.

**6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO DE ÓBITOS**, foi instituída em 02/03/2019.

**6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS**, essa comissão foi criada em 07/05/2019.

**6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA**, essa comissão foi constituída em 05/04/2019.

**6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE 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.

**6.6.8 EDUCAÇÃO CONTINUADA**, processo pelo qual se gera o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores sendo fundamental para o aperfeiçoamento das habilidades bem como, maior visão da realidade em que estão inseridos, visando uma construção de conhecimentos, sendo que no mês de agosto do ano corrente foram aplicadas 11 palestras de capacitação.

**6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA**, foi instituída em 18/04/2019.

**6.6.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH**, foi instituído em 17/01/2019.

#### **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/2020 foram encaminhados para o setor responsável da prefeitura no dia 04/09/2020 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).

#### **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 agosto foram respondidas e reencaminhadas para a ouvidoria, conforme lista abaixo:

- Reclamação – 200819-000569
- Reclamação – 200826-000727
- Reclamação – 200811-000078
- Reclamação – 200807-000311
- Reclamação – 200810-001050
- Reclamação – 200810-000058

#### **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.

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

No mês em questão conforme gráfico abaixo, tivemos 111 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 73 pacientes.



\*Gráfico de Transferidos para serviços de referência – agosto /2020.

Ressaltamos 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.

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

Mensalmente o CNES é conferido e apresentado pela Fenix, 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 clínica da família semanalmente.

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

A Fenix não alimenta as informações de saúde geradas na UPA do Vetor Oeste nos sistemas de informação do Ministério da Saúde. Todas as informações geradas são encaminhadas mensalmente para a prefeitura para que sejam informadas aos órgãos competentes.

#### **13. A organização de fluxos de referência e contra-referência entre as Unidades de saúde do Vetor Oeste**

Desde o início da abertura da UPA do Vetor Oeste, a Fenix 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. Esse formulário também é utilizado para as transferências hospitalares.

#### **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 foi aplicada à pacientes que estiveram em observação nas observações adulto e infantil entre o dia 03 a 21/08/20, onde foram ouvidas 24 pessoas. Segue abaixo compilação de dados apurados.

CLASSIFICAÇÃO						N.A.	TOTAL
1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR	0	0	1	12	11	0	24
2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO	0	0	2	14	8	0	24
3 - ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL	0	0	0	8	7	9	24
4 - ATENDIMENTO TRIAGEM	0	1	0	9	14	0	24
5 - ATENDIMENTO MÉDICO	0	0	2	6	16	0	24
6 - ATENDIMENTO ENFERMAGEM	0	0	1	5	18	0	24
7 - ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO	0	0	2	12	9	1	24
8 - ORGANIZAÇÃO	0	0	3	9	12	0	24
9 - ATENDIMENTO EM EXAME USG	0	0	1	5	8	10	24
10 - ATENDIMENTO EM EXAME RX	0	0	1	5	10	8	24
11 - TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG)	1	0	0	12	5	6	24
12 - TEMPO DE ATENDIMENTO	2	0	0	12	5	5	24
13 - REFEIÇÃO	0	0	0	3	3	18	24
14 - LIMPEZA	0	0	2	4	17	1	24
15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO	0	0	0	7	17	0	24

LEGENDA	
	Completamente insatisfeito
	Insatisfeito
	Regular
	Satisfeito
	Completamente Satisfeito
N.A.	Não se Aplica

\*Resultado da pesquisa de satisfação interna – agosto/2020

Pode-se observar que dentre os pacientes que participarão da pesquisa de satisfação 79% ficaram satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento recebido nas diretrizes apontadas, 16% não opinaram em alguns dos quesitos avaliados e 5% avaliou o serviço regular ou insatisfatório. Vale ressaltar que 100% dos pacientes que participaram da pesquisa recomendariam o serviço da UPA do Vetor Oeste a outra pessoa.

Jundiá, 10 de setembro de 2020.