

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL  
MENSAL DE GESTÃO  
SETEMBRO - 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.....	20
5.7 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS.....	21
6. MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE.....	26
6.1 DIRETRIZ 1.....	26
6.2 DIRETRIZ 2.....	29
6.3 DIRETRIZ 3.....	30
6.4 DIRETRIZ 4.....	31
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.....	33
6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES.....	34
6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO OBITOS.....	35
6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS.....	37
6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA.....	37
6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM.....	38
6.6.8 EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	38
6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA.....	39
6.9.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO.....	40
6.7 DIRETRIZ 7.....	41
6.8 DIRETRIZ 8.....	41
7.0 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	42
8.0 CONCLUSÃO.....	44

## **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 setembro de 2019. O Relatório de Gestão expõe as metas e ações realizadas no mês de setembro 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 setembro do ano corrente ficou acima do quantitativo mínimo de 107 colaboradores, perfazendo um total de 135 colaboradores. A diferença de 28 colaboradores excedente se faz

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

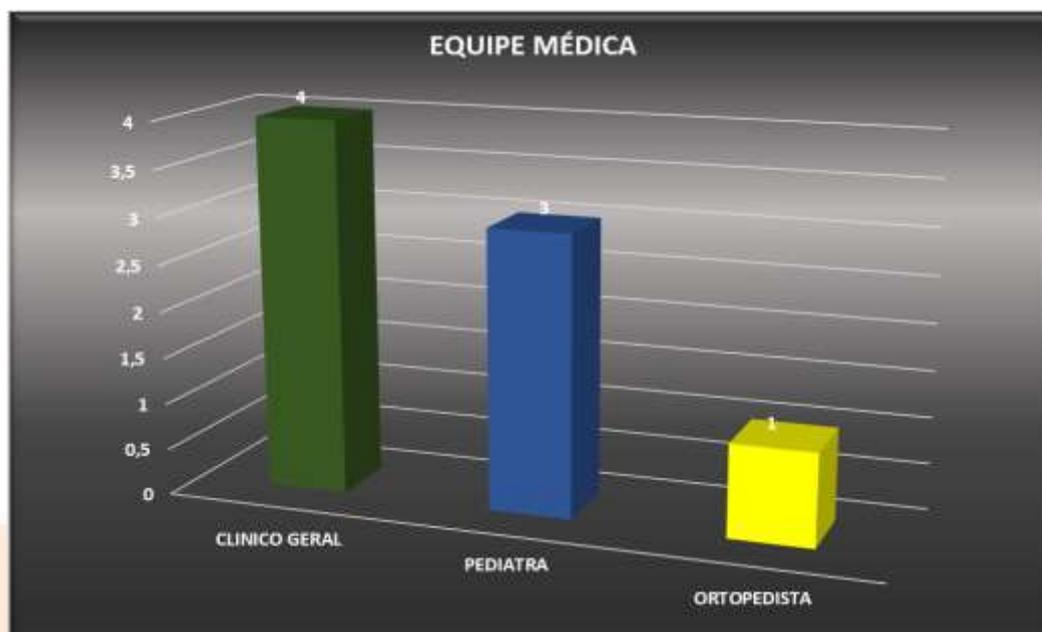




EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 30 09 2019					
CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRATADA	Diferença	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Gestor Operacional	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Médico Clínico Geral	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral	2	2	0	Noturno - 7 dias semana	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
Coord RH	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Assistente de RH e Pessoal	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Agente Administrativo - Diurno (Posso ajudar)	3	3	0	12 X 36 HS	CLT
Analista de Faturamento	0	1	1	40 HS/SEM	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
Enfermeiro (Responsável Técnica - RT)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Enfermeira - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia)	9	9	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeira - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	9	9	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeira - Folguista (Triagem/Medicação/Emergencia)	0	0	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia)	18	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 Informática	0	0	0	40 HS/SEM	CLT
Técnico de RX - RT	0	1	1	24 H. SEMANAIS	CLT
Técnico de RX	0	7	7	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	0	-1	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar de Manutenção Geral Diurno	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>107</b>	<b>135</b>	<b>28</b>		

\*Planilha de colaboradores setembro 2019

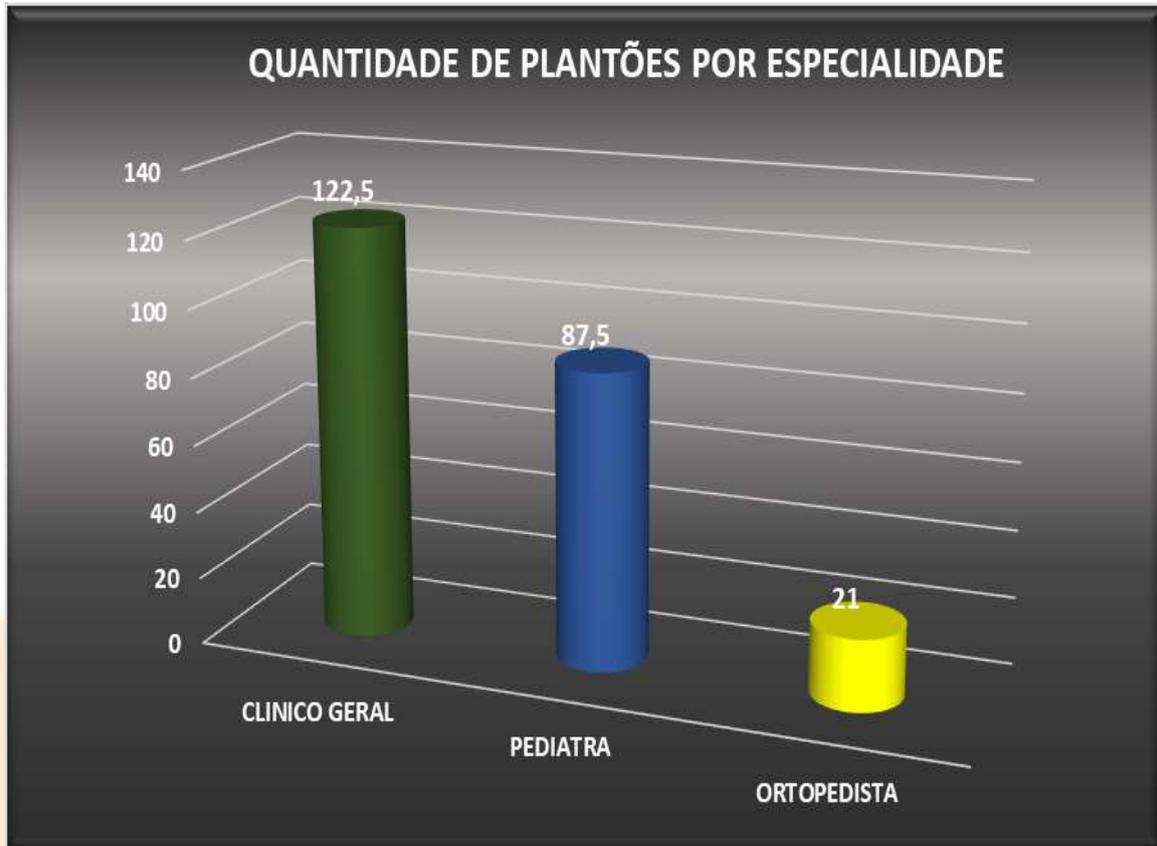
No quadro da equipe médica demonstrado abaixo podemos notar que se seguiu o quantitativo mínimo solicitado em Edital de especialistas nas 24 horas no mês de setembro 2019.



\* Planilha Equipe Médica setembro/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 setembro de 2019.



\* Planilha de Plantões Médicos por Especialista setembro 2019

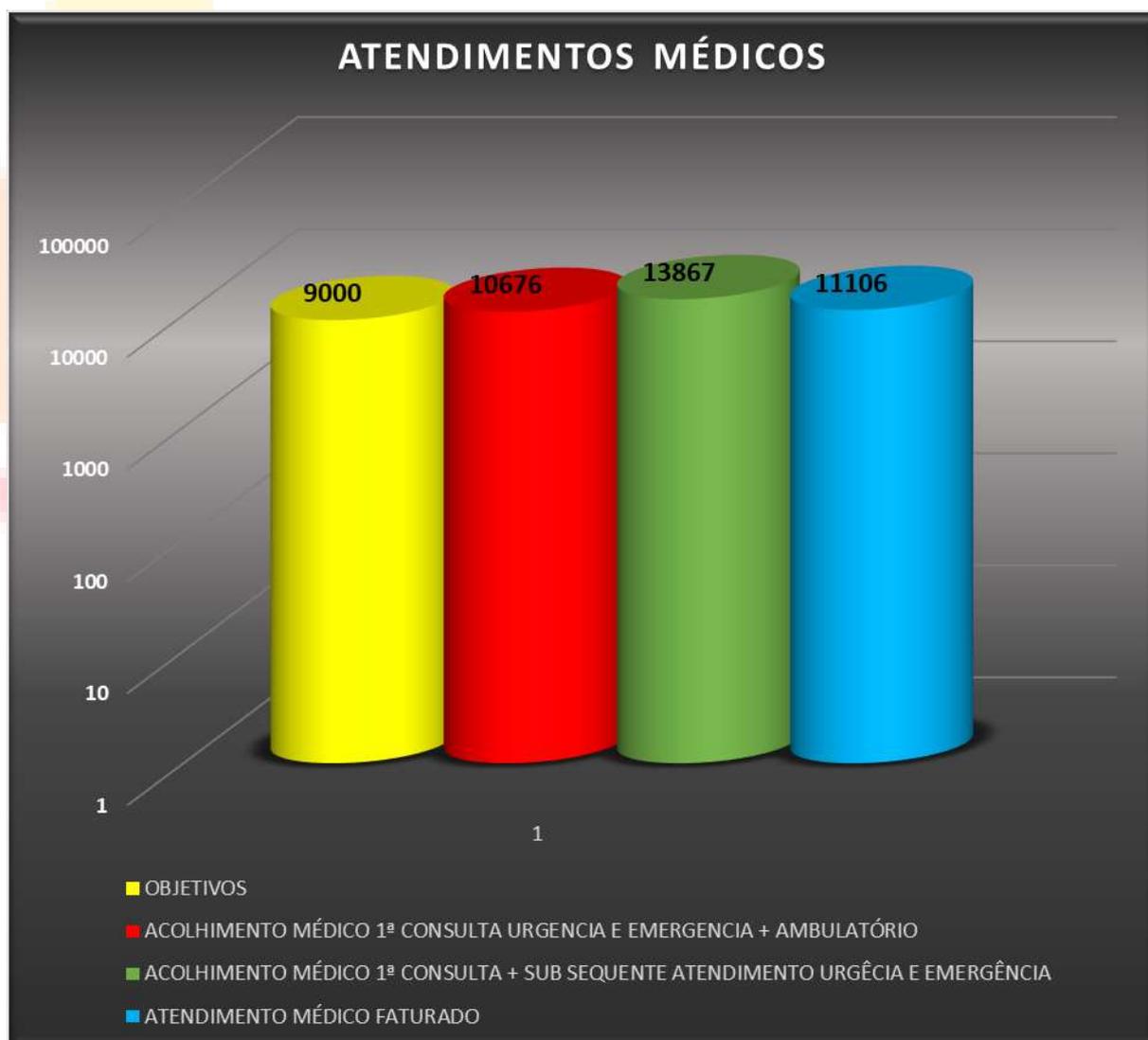
Foram realizados no mês de setembro de 2019 o quantitativo de 21 plantões de Ortopedia, 87,5 plantões de Pediatria e 122,5 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 231 plantões.

## 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 setembro do ano corrente foram realizadas 10.676 atendimentos de 1º consultas médicas (clinico geral, pediatria e ortopedista) e foram faturados 11.106 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 123,40%, visto que a meta contratual é de 9.000 mil atendimentos/mês.



\* Atendimentos médicos setembro 2019

Ressalto ainda que no mês em questão a UPA Vetor Oeste realizou mais 3.191 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 13.867 atendimentos de 1º consulta + atendimentos subsequentes (retornos), perfazendo um total de 154,07%.

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 – setembro/2019

Pode-se demonstrar que no mês de setembro do ano corrente foram realizados 6.719 1º atendimentos do clínico geral, 3.264 1º atendimentos de pediatria e 192 atendimentos de 1º atendimentos de urgência e emergência 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 setembro do ano corrente a faixa etárias que teve mais atendimento foi a de 26 a 40 anos com 2.401 atendimentos, em segundo lugar ficou a faixa etária de 41 a 60 anos com 2.089 atendimentos e em terceiro lugar a faixa

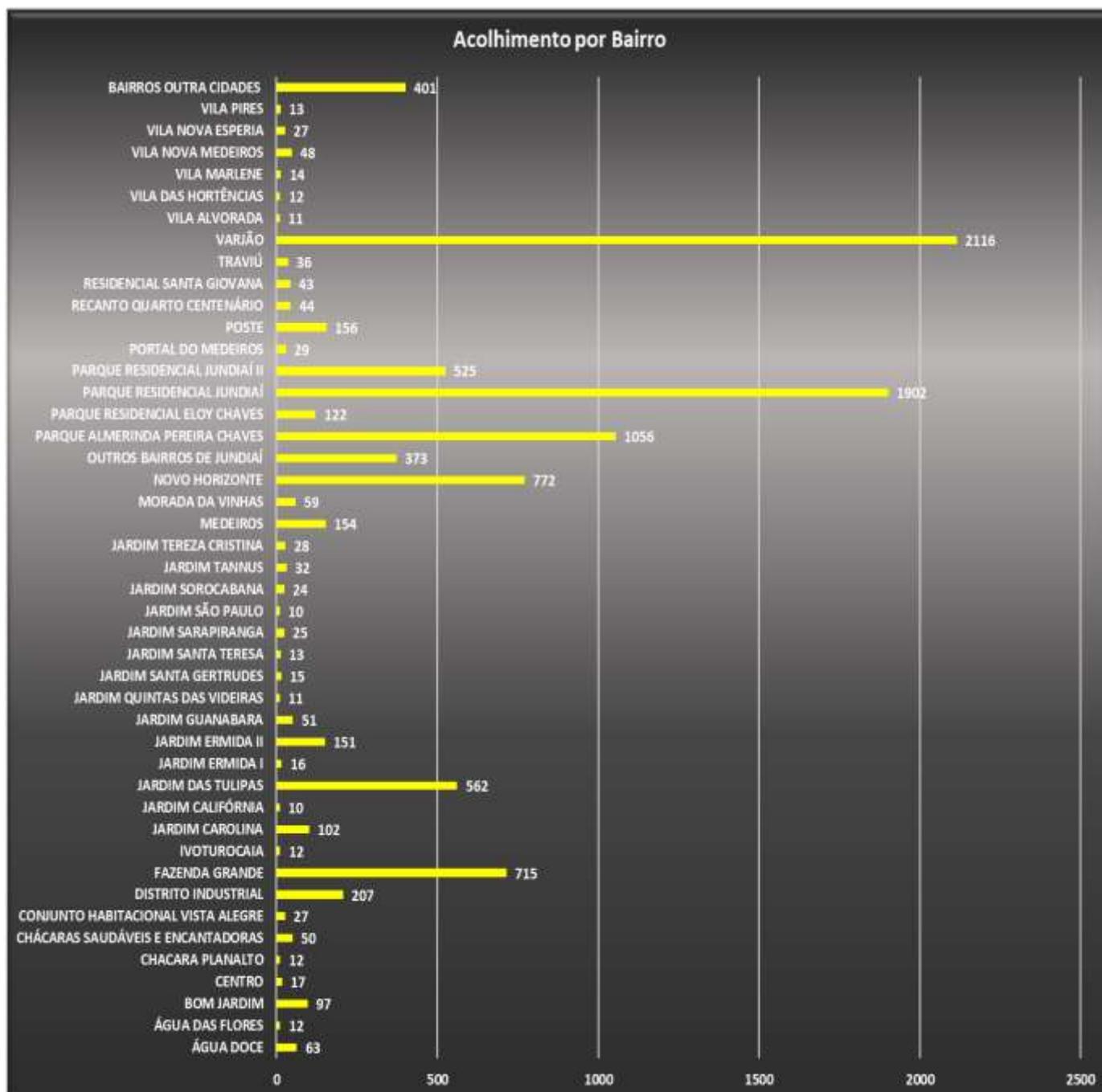
etária de 1 a 4 anos com 1.291 atendimentos. Vale ressaltar que a faixa etária acima de 65 anos corresponde somente a 6,65% do total dos atendidos.



\* Atendimentos por idade – setembro/2019

### 5.1.2 ATENDIMENTO POR BAIRROS

No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos por bairros. Pode-se notar que no mês de setembro do ano corrente o bairro que mais procurou o serviço da UPA Vetor Oeste foi o Varjão com 2.116 atendimentos, seguindo do Parque Residencial Jundiá com 1.902 atendimentos, Parque Almerinda Pereira Chaves com 1.056 atendimentos e Novo Horizonte com 772 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.

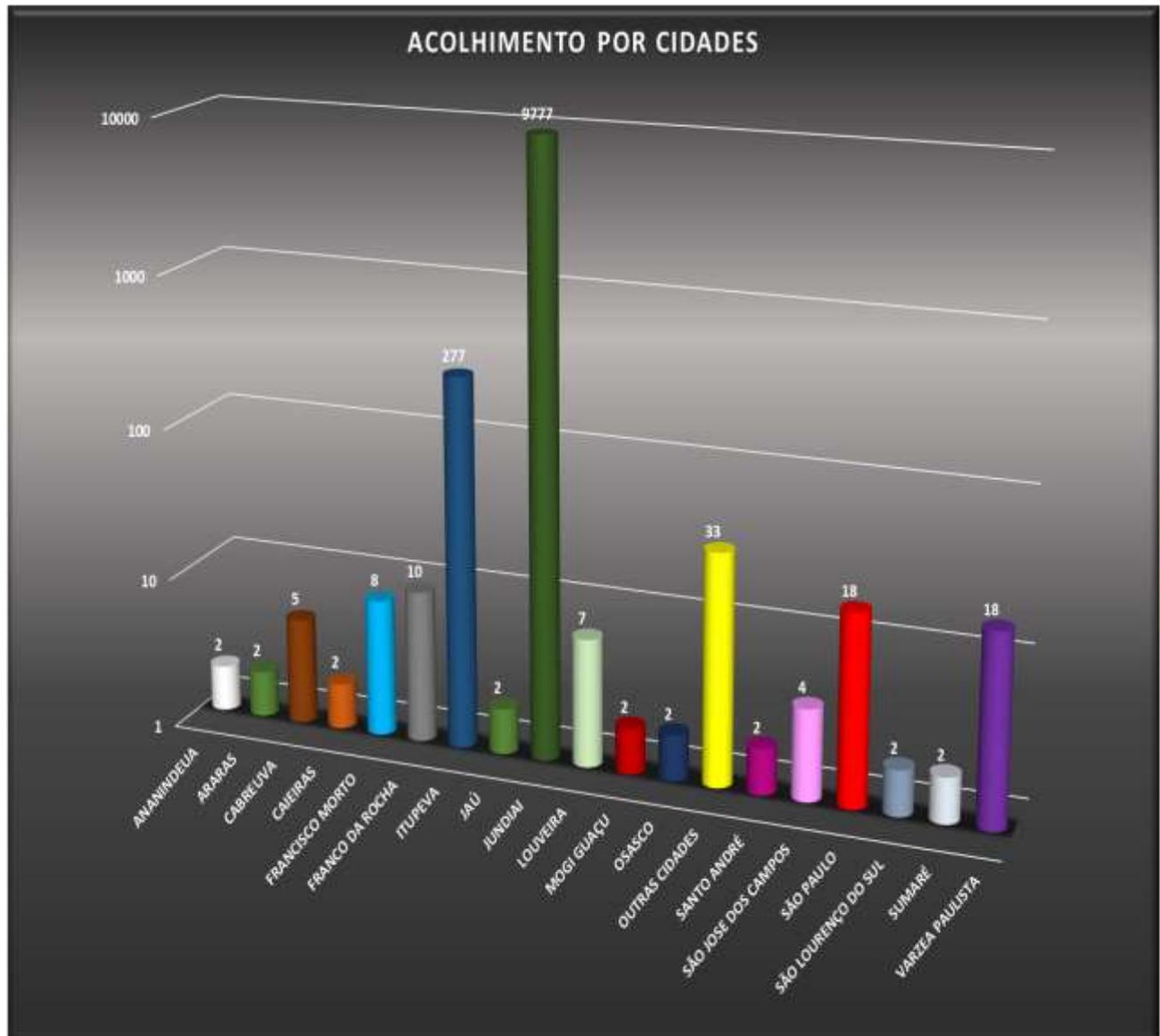


\* Atendimentos por bairros setembro/2019

### 5.1.3 ATENDIMENTO POR CIDADES

No gráfico abaixo temos a distribuição dos atendimentos médicos por cidades. Pode-se notar que no mês de setembro do ano corrente a UPA do Vetor Oeste atendeu na sua grande maioria pacientes decorrentes do próprio município de Jundiaí, num total de 9.777 pacientes, o que corresponde a 96,08% dos atendimentos. Ressalto ainda que pacientes de Itupeva, cidade a

cerca de 6km da UPA procuraram o serviço da UPA em uma proporção de 277 pacientes, o que corresponde a 2.72% do total de atendimentos.

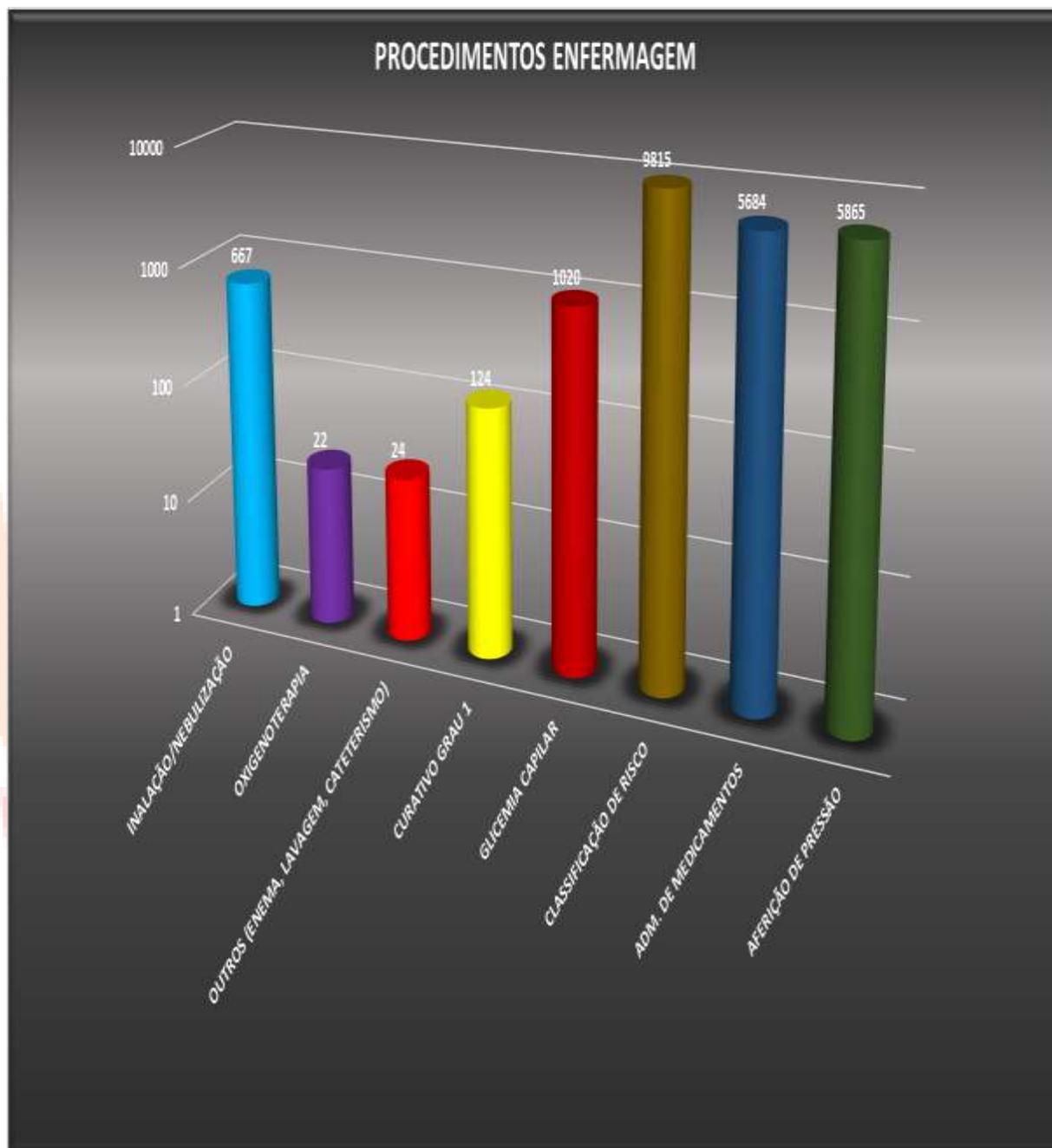


\* Atendimentos por cidades – setembro/2019

## 5.2 PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM

Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizadas em setembro do ano corrente, 667 inalações/nebulização, 22 oxigenioterapia, 22 outros (flictena, lavagem, cateterismo), 124 curativos grau I, 1.020 glicemia capilar, 9.815 classificações de risco, 5.684 administrações de medicamentos e 5.865

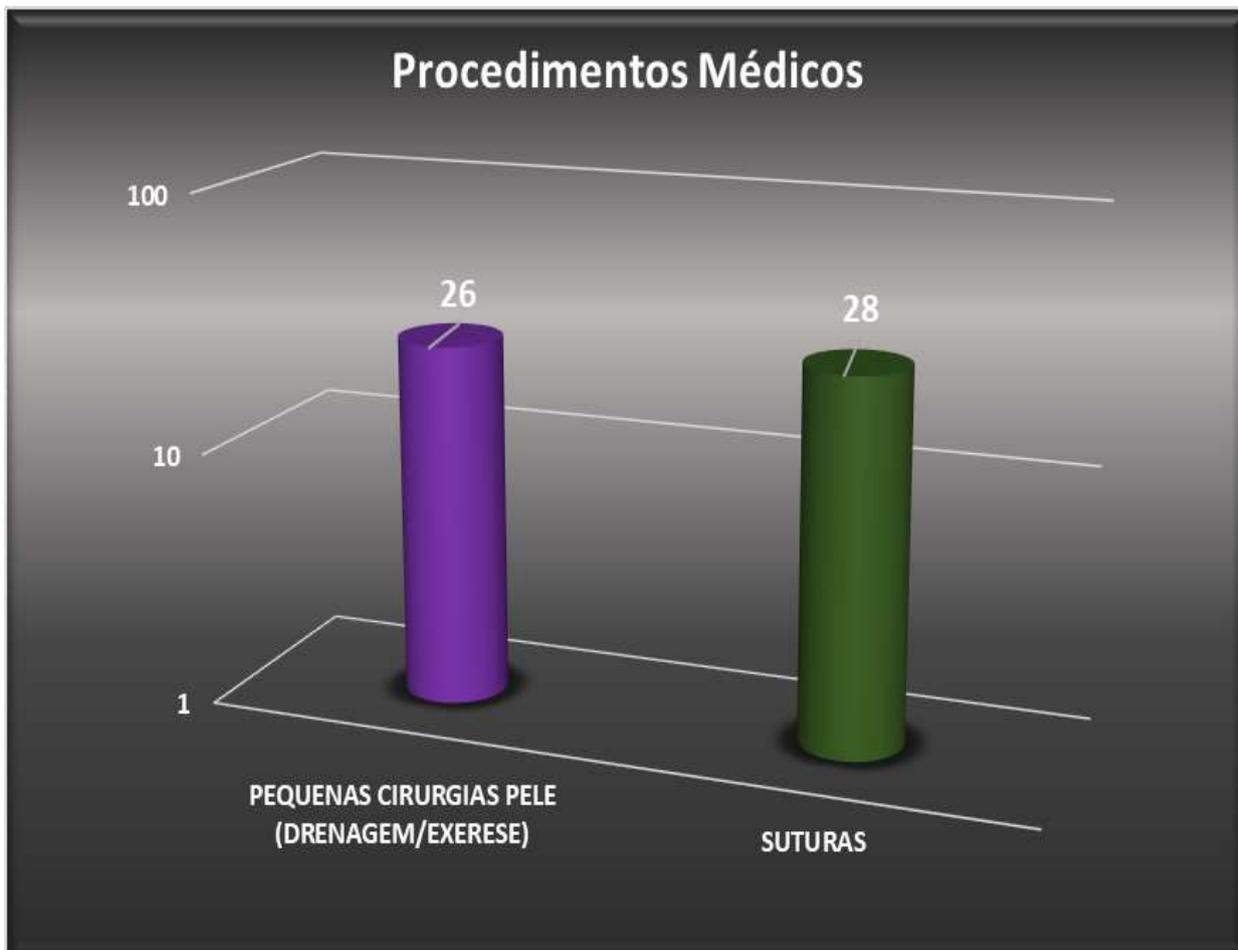
aferições de Pressão Arterial. Perfazendo um total de 23.221 procedimentos de enfermagem, o que corresponde a 232,22% da meta pactuada.



\* Procedimentos de Enfermagem setembro/2019

### 5.3 PROCEDIMENTO MÉDICOS

Pode-se observar no gráfico abaixo que foram realizados em setembro do ano corrente pela equipe médica 28 suturas e 26 pequenas cirurgias.



\* Procedimentos médicos – setembro/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 185 atendimentos, perfazendo 251 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 setembro/2019

## 5.5 PROCEDIMENTO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO

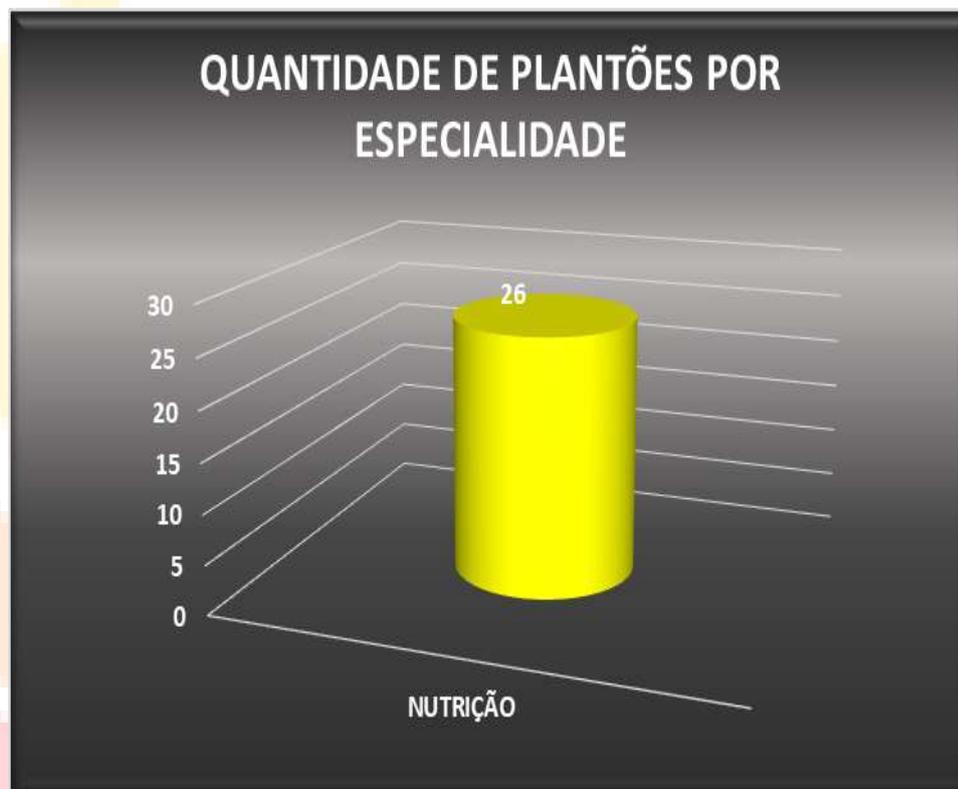
No mês de setembro do ano corrente a UPA Vetor Oeste realizou 61 procedimentos de imobilização, visto que a UPA oferta o serviço de ortopedia 12 horas de segunda a sexta feira.



\*Procedimento de imobilização setembro/2019

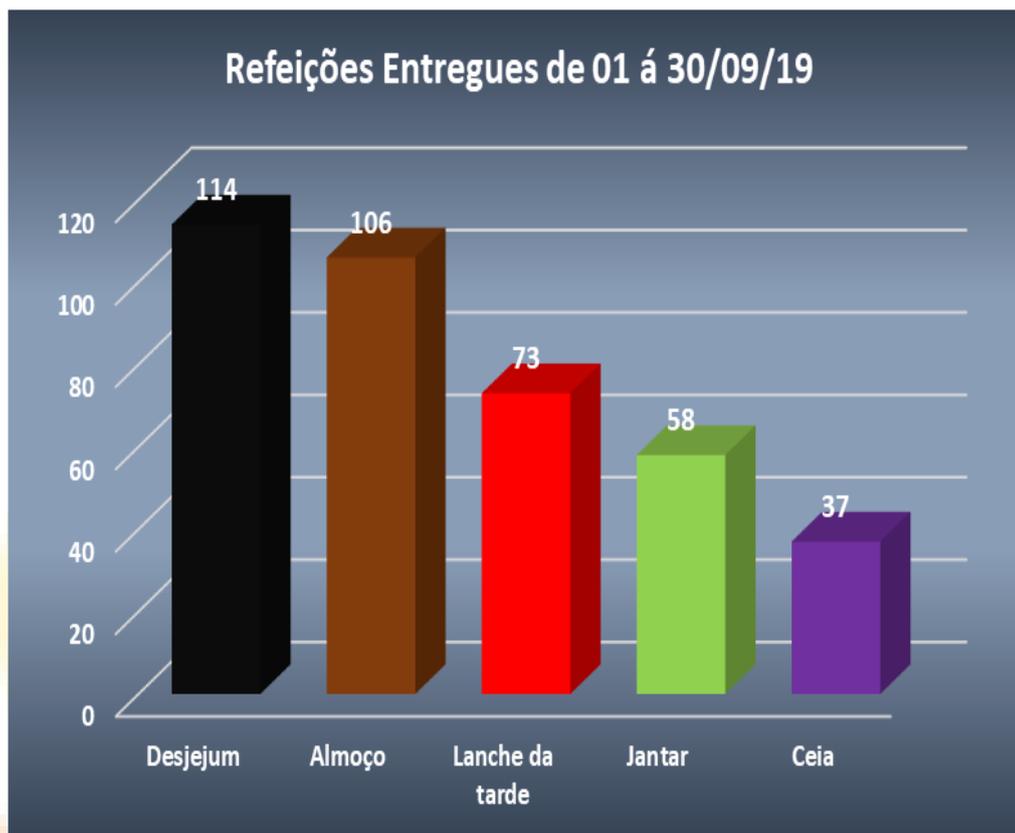
## 5.6 PROCEDIMENTOS NUTRICIONISTA

O gráfico abaixo podemos observar que no mês de setembro do ano corrente foram realizados 26 atendimentos de nutrição à pacientes que se encontravam em observação de até 24 horas nas observações da UPA Vetor Oeste.



\*Procedimento de nutrição – setembro/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 jejum, almoço, lanche, jantar e/ou ceia. No mês em questão conforme gráfico abaixo foram distribuídas 388 dietas sendo: 114 jejum, 106 almoços, 73 Lanche, 58 jantares e 37 ceias.

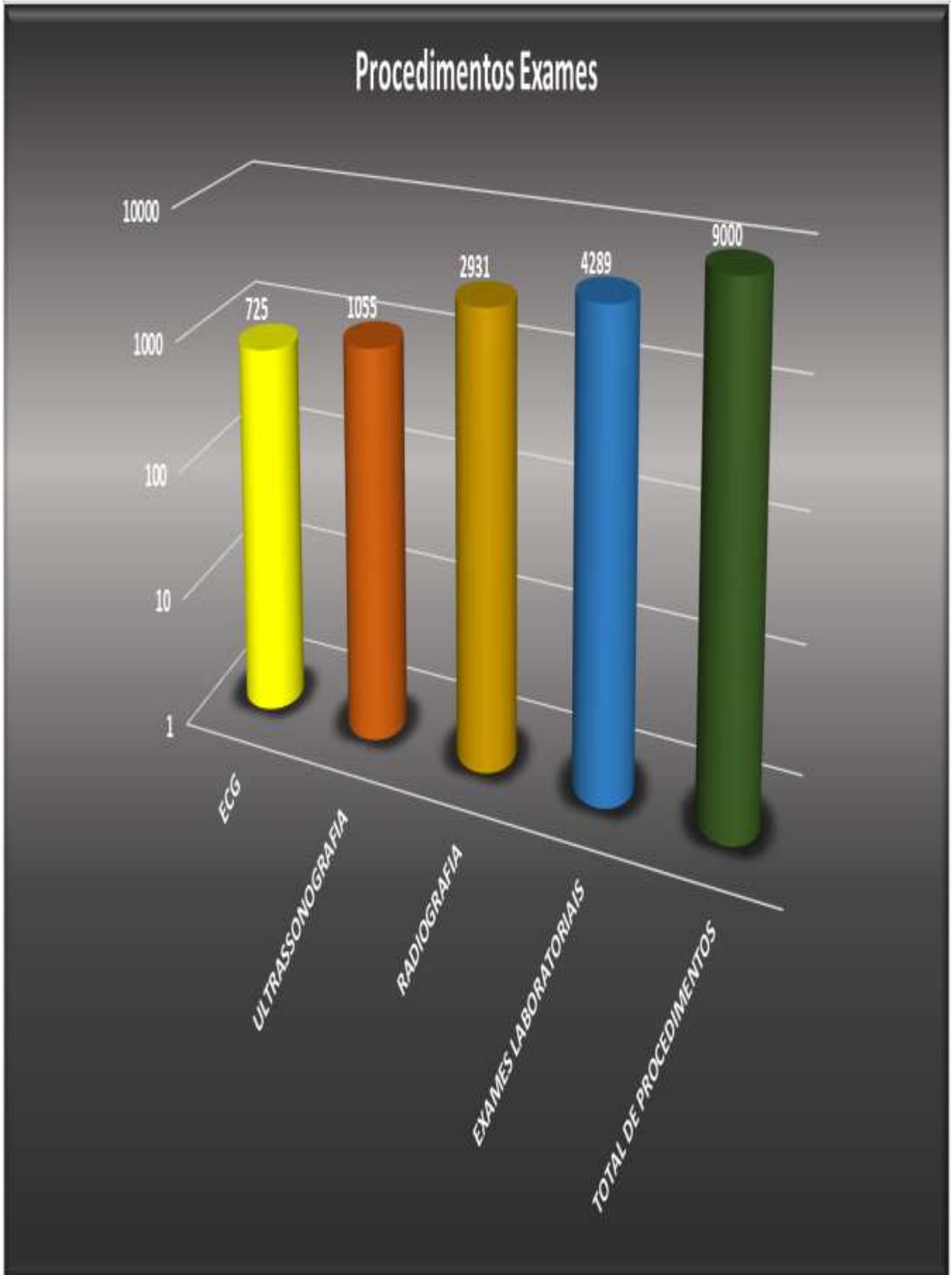


\*Nutrição Transportada ofertada setembro/2019

## 5.7 PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de procedimentos Ambulatoriais - SADT'S realizados em setembro 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 setembro/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 725 exames, correspondendo à 201,38% 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 4.289 exames, correspondendo 76,72% 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 + 50 exames a regulação do município de Jundiaí, perfazendo 1.050 exames, conforme planilha abaixo. Deste total disponibilizado foram agendados 1.056 exames através do Sistema SIM e compareceram para realização dos exames 781 pessoas, com isso o número de abstencionismo foi de 234 pacientes, o que corresponde a 22,15%.

## ULTRASSONOGRAFIA SETEMBRO/19

DATA	COTA OFERTADA		TOTAL	AG.	COMP.	FALTANTES	% EXAMES REALIZADOS
	MANHÃ	TARDE					
01/09/2019	domingo	domingo	domingo				
02/09/2019	25	25	50	50	31	19	62,00
03/09/2019	25	25	50	49	36	13	72,00
04/09/2019	25	25	50	49	40	9	80,00
05/09/2019	25	25	50	46	36	10	72,00
06/09/2019	25	25	50	51	37	14	74,00
07/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
08/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
09/09/2019	25	25	50	50	41	9	82,00
10/09/2019	25	25	50	52	42	10	84,00
11/09/2019	25	25	50	49	40	9	80,00
12/09/2019	25	25	50	50	42	8	84,00
13/09/2019	25	25	50	50	41	9	82,00
14/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
15/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
16/09/2019	25	25	50	49	36	13	72,00
17/09/2019	25	25	50	50	32	18	64,00
18/09/2019	25	25	50	49	42	7	84,00
19/09/2019	25	25	50	48	40	8	80,00
20/09/2019	25	25	50	51	36	15	72,00
21/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
22/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
23/09/2019	25	25	50	47	36	11	72,00
24/09/2019	25	25	50	50	40	10	80,00
25/09/2019	25	25	50	46	33	13	66,00
26/09/2019	25	25	50	50	0	9	-
27/09/2019	25	25	50	63	54	9	108,00
28/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
29/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
30/09/2019	25	25	50	57	46	11	92,00
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>525</b>	<b>1050</b>	<b>1056</b>	<b>781</b>	<b>234</b>	

\* Agenda de USG setembro/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 Jundiaí 910 vagas para o RX, perfazendo 1.677 procedimentos de imagem de RX, conforme planilha abaixo. Deste total disponibilizado foram agendadas 956 pessoas. Compareceram para realização dos exames 719 pessoas, que perfizeram 2121 procedimentos, com isso o número de abstencionismo foi de 237 pacientes, o que corresponde a 24,79%.

## RAIO X SETEMBRO/2019

DATA	COTA OFERTADA		AGEND.	COMPARECIDOS	PROCED.	REALIZ.	% EXAMES REALIZADOS
	Nº PACIENTES	PROCED.					
01/09/2019	59	165	59	59	165	165	100,00
02/09/2019	40	70	44	32	115	90	128,57
03/09/2019	40	70	49	36	124	93	132,86
04/09/2019	40	70	38	26	97	68	97,14
05/09/2019	40	70	40	35	108	97	138,57
06/09/2019	40	70	36	28	115	96	137,14
07/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
08/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
09/09/2019	40	70	44	32	132	94	134,29
10/09/2019	40	70	43	31	116	86	122,86
11/09/2019	40	70	35	28	134	105	150,00
12/09/2019	40	70	42	34	110	95	135,71
13/09/2019	40	70	39	29	121	95	135,71
14/09/2019	11	32	11	11	32	32	100,00
15/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
16/09/2019	40	70	41	18	119	61	87,14
17/09/2019	40	70	53	43	121	105	150,00
18/09/2019	40	70	38	33	122	110	157,14
19/09/2019	40	70	41	30	138	109	155,71
20/09/2019	40	70	41	25	131	72	102,86
21/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
22/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
23/09/2019	40	70	41	29	118	90	128,57
24/09/2019	40	70	44	29	129	84	120,00
25/09/2019	40	70	46	31	128	93	132,86
26/09/2019	40	70	46	33	121	86	122,86
27/09/2019	40	70	45	37	117	100	142,86
28/09/2019	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado	sabado
29/09/2019	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo	domingo
30/09/2019	40	70	40	30	123	95	135,71
<b>TOTAL</b>	<b>910</b>	<b>1677</b>	<b>956</b>	<b>719</b>	<b>2736</b>	<b>2121</b>	

\*Agenda RX setembro 2019

Dessa forma no mês de setembro 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	ok		x	
2. Implantar o serviço de POSSO AJUDAR?				ok	ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x
3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras				ok	ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x
4. Proporção de pacientes atendidos em observação				ok	ok	ok	ok	ok	ok	x	x	x
5. Percentual de atendimento por classificação de risco				ok	ok	ok	ok	ok	ok	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	ok		x	
7. Regularidade na alimentação da produção no sistema Informatizado				ok	ok	ok	ok	ok	ok	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	ok	x	x	x

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores na competência de setembro 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 setembro/2019

Dessa forma no mês de setembro do ano corrente o tempo médio de espera para passar no atendimento médico no escore azul foi de 26min45seg, no escore verde foi de 25min09seg, no escore amarelo foi de 11min03seg, no escore laranja foi de 09min36seg e no escore vermelho de 08min47seg.

## **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.



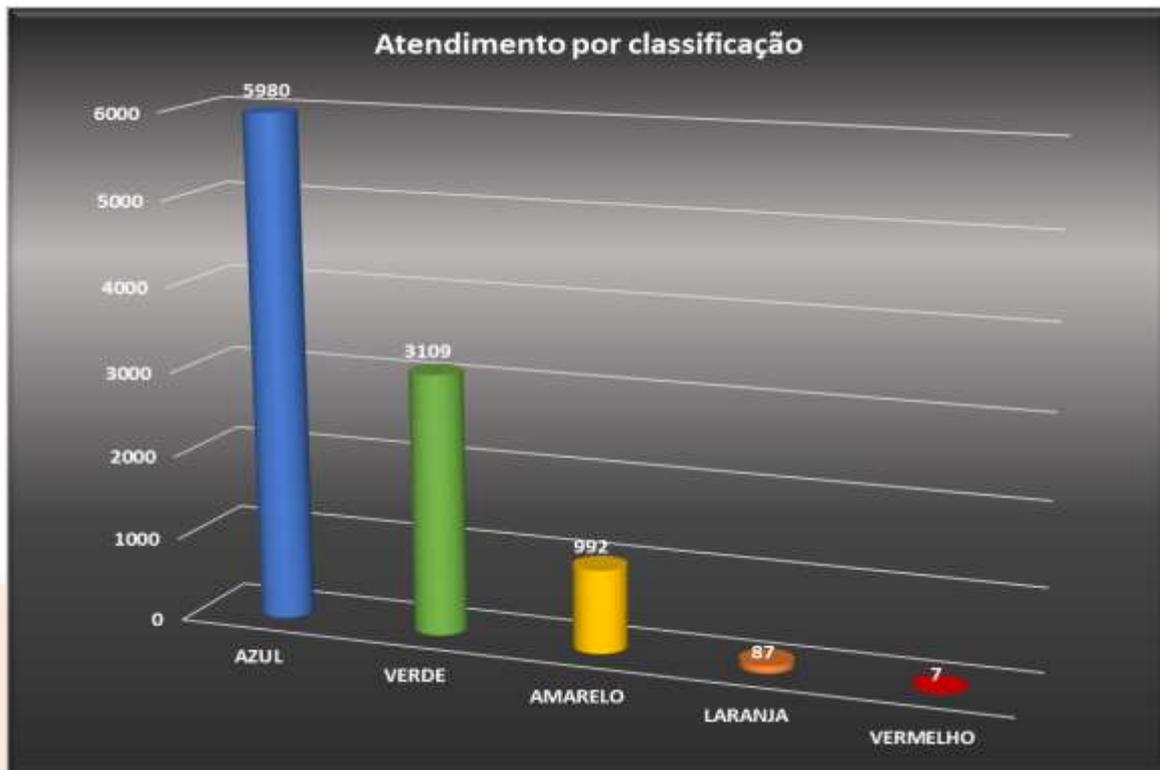
\*Planilha de pacientes em observação – setembro/2019

Nota-se que no mês de setembro do ano corrente tivemos 86 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 77 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas.

#### 6.5 Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no mês de setembro do ano corrente tivemos 10.175 atendimentos urgência e emergência, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 5.980 pacientes classificados com escore azul, 3.109 pacientes classificados com escore verde, 992 pacientes classificados com escore amarelo, 87

pacientes foram classificados como laranja e 07 pacientes foram classificados como vermelho.



\*Gráfico de atendimento por classificação – setembro/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 19/09/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 17/10/2019 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 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, sua última reunião ocorreu em 17/09/2019, tendo sua próxima reunião agendada para 17/12/2019 as 14hs.

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 setembro do ano corrente foram realizadas as seguintes ações:

- Treinamento sobre técnica de lavagem das mãos, com os Farmacêuticos, com iniciado no dia 12/09 19/09/2019.

#### **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](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 do início da abertura da mesma.

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

- Reclamação – 190913-000471

- Reclamação – 190916-000483
- Reclamação – 190831-044110
- Reclamação – 190831-044677
- Reclamação – 190831-022785
- Reclamação – 190831-043775
- Reclamação – 190831-044715
- Reclamação – 190903-000612
- Reclamação – 190909-000052
- Reclamação – 190920-000153
- Reclamação – 190912-000551
- Reclamação – 190911-000315
- Reclamação – 190912-000427
- Reclamação – 190913-000433

## **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 outubro de 2019.