

PROJETO DE JUNDIAÍ – SP

RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL DE GESTÃO

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA VETOR OESTE**

FEVEREIRO - 2021

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 fevereiro de 2021, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas no mês de fevereiro de 2021 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 Diagnóstico 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 28.02.2021					
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
Agente Administrativo - Diurno (Posso ajudar)	3	2	0	12 X 36 HS	CLT
Analista de Faturamento	1	1	0	40 HS/SEM	CLT
Assistente de Compras	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Assistente de Faturamento - Diurno	3	2	-1	40 HS/SEM	CLT
Assistente de RH e Pessoal	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Assistente Social - Diurno	2	2	0	30 HS/SEM	CLT
Auxiliar Administrativo - Diurno (Arquivos)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar Administrativo II - Diurno (Arquivos)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT



Auxiliar de Limpeza Geral Diurno	9	8	-1	13 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Noturno	8	7	-1	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Dia	5	5	0	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Noite	5	5	0	12 X 36 HS	CLT
Coord Limpeza Geral	0	1	1	12 X 36 HS	CLT
Coord RH	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Copeira - Dia	0	2	2	40 HS/SEM	CLT
Enfermeiro - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia)	10	10	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	8	8	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro Gerente (Responsável Técnica - RT)	1	1	0	40 HS/SEM	CLT
Farmacêutico (Responsável Técnica - RT)	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Farmacêutico Diurno	3	2	-1	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Folguista	0	1	1	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Noturno	3	2	-1	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Dia	6	6	0	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Folguista	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Noite	4	4	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia)	22	23	1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	18	18	0	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 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
TOTAL FUNCIONARIOS	124	141	18		

*Planilha de colaboradores fevereiro/ 2021.

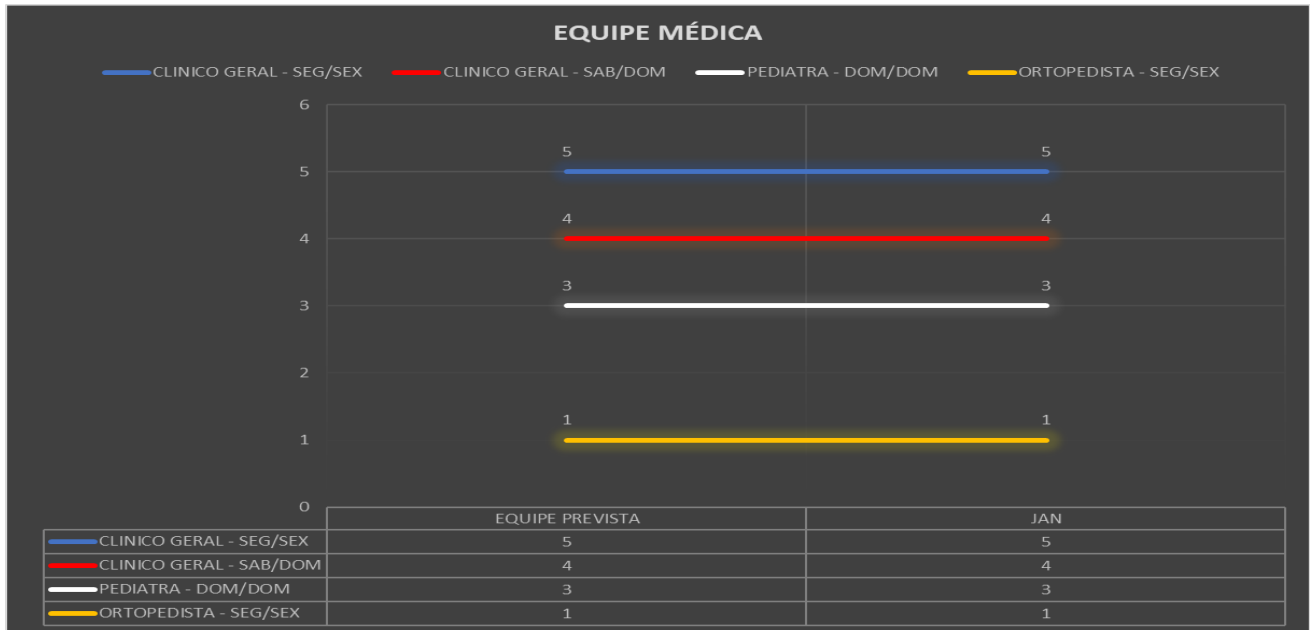
A - INDICADORES QUANTITATIVOS

1 – Atendimentos Médicos

No mês de fevereiro 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.

EQUIPE MÉDICA	EQUIPE PREVISTA	EQUIPE EFETIVA
CLINICO GERAL	4	5
PEDIATRA	3	3
ORTOPEDISTA	1	1
TOTAL	8	9

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista no mês de fevereiro de 2021 na UPA do Vetor Oeste.



* Planilha de Equipe Médicos por Especialista fevereiro/2021.

Com essa equipe foram realizados em fevereiro do ano corrente o quantitativo de 20 plantões de Ortopedia, 84 plantões de Pediatria e 132 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 236 plantões.

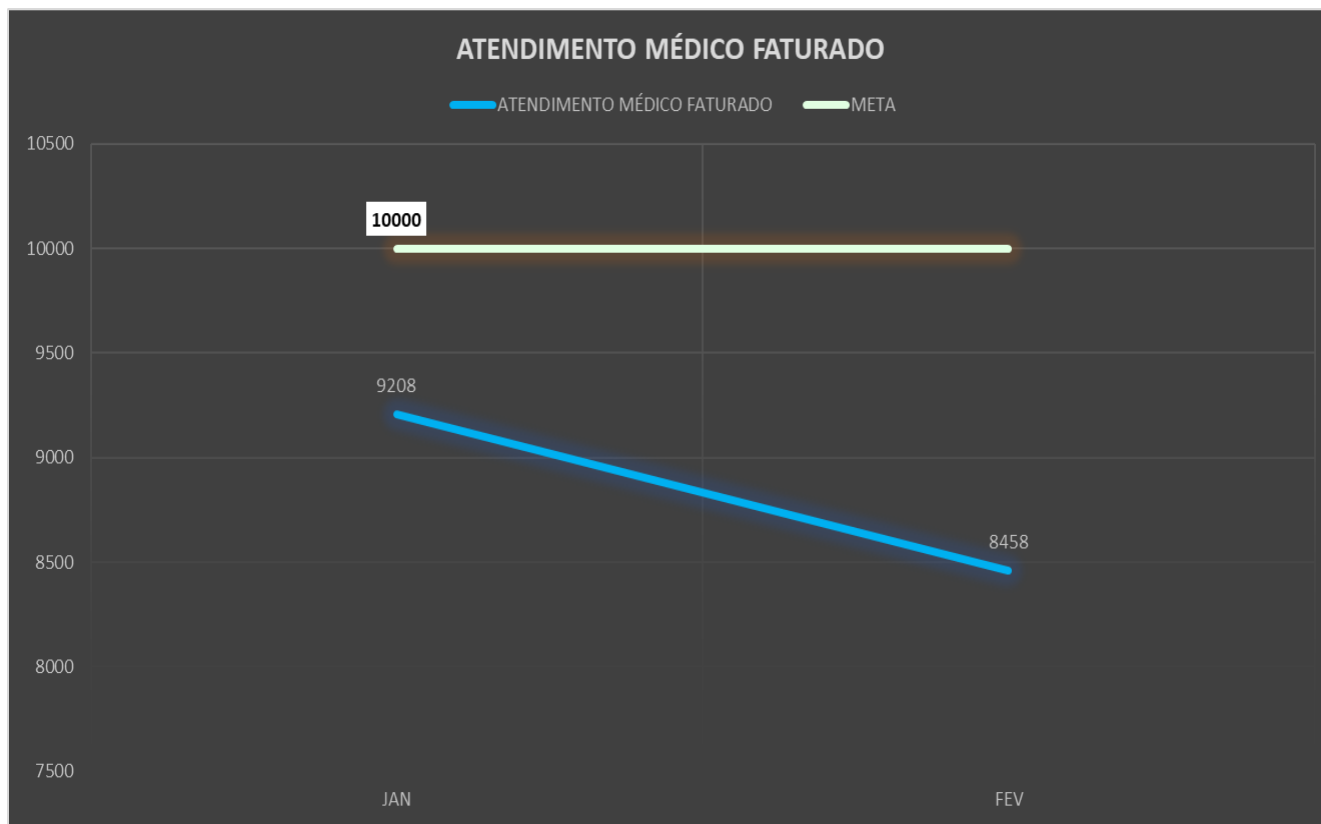


* Planilha de Plantões Médicos por Especialista fevereiro/ 2021.

Relativamente as questões qualitativas e quantitativas contratadas com a municipalidade de Jundiá, temos a considerar que os objetivos propostos foram alcançados de modo satisfatório atingimos quase todas as 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 fevereiro do ano corrente 8.458 atendimentos de consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista) faturados para uma meta contratual de 10.000 mil atendimentos por mês.



* Atendimentos médicos fevereiro/ 2021.

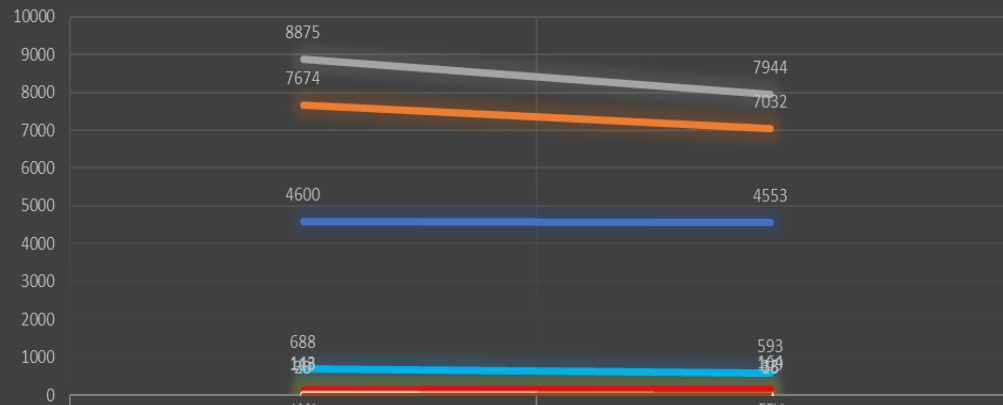
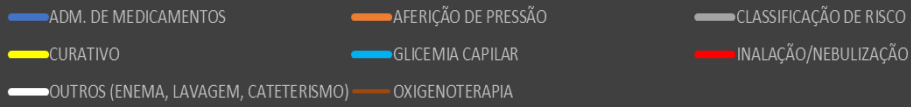
2 – Atendimentos Equipe de Enfermagem

Os atendimentos de enfermagem, assim como a Triage 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, ultrapassando a meta contratada de 20.000 procedimentos por mês, tendo sido realizados no mês de fevereiro do ano corrente 20.444 procedimentos no total.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV
ADM. DE MEDICAMENTOS	4600	4553
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	7674	7032
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	8875	7944
CURATIVO	113	109
GLICEMIA CAPILAR	688	593
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	143	164
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO)	23	16
OXIGENOTERAPIA	30	33
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	22146	20444
META	20000	20000



PROCEDIMENTOS ENFERMAGEM 2021



	JAN	FEV
ADM. DE MEDICAMENTOS	4600	4553
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	7674	7032
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	8875	7944
CURATIVO	113	109
GLICEMIA CAPILAR	688	593
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	143	164
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO)	23	16
OXIGENOTERAPIA	30	33

* Procedimentos Enfermagem – fevereiro /2021.

3 – Atendimentos Equipe Multidisciplinar de Imobilização e Nutrição

No mês de fevereiro do ano corrente a UPA Vetor Oeste realizou 51 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.

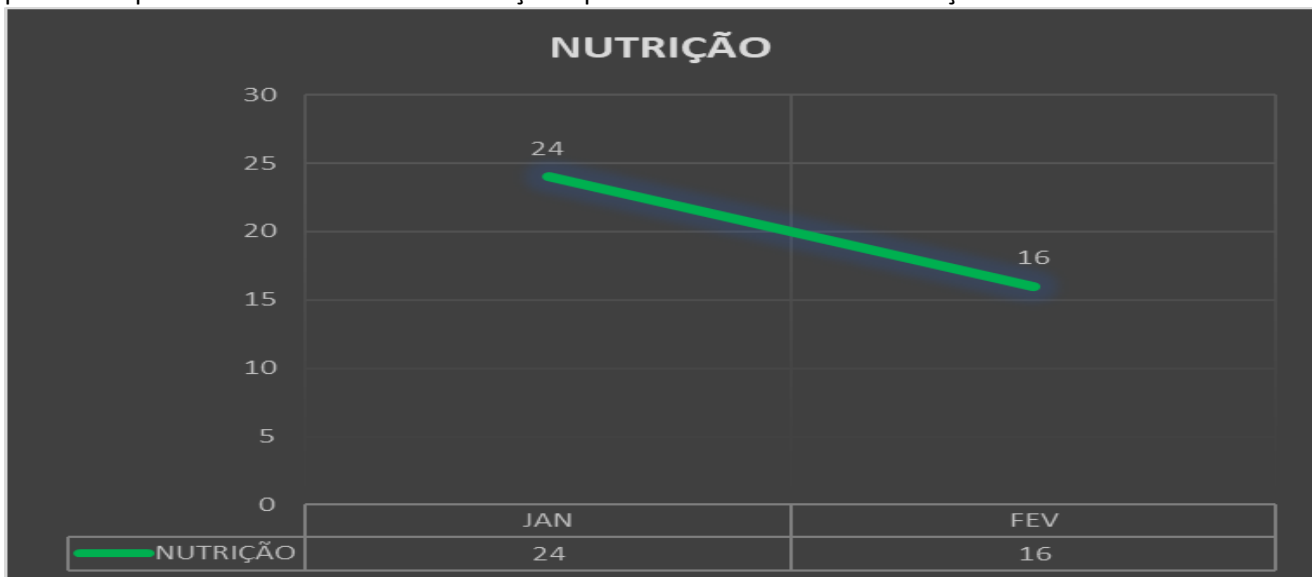
TEC. GESSO / IMOBILIZAÇÃO



	JAN	FEV
TEC. GESSO / IMOBILIZAÇÃO	51	51

* Procedimento de imobilização – fevereiro /2021.

Foram ofertados em fevereiro do ano corrente, 16 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 – fevereiro 2021

4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

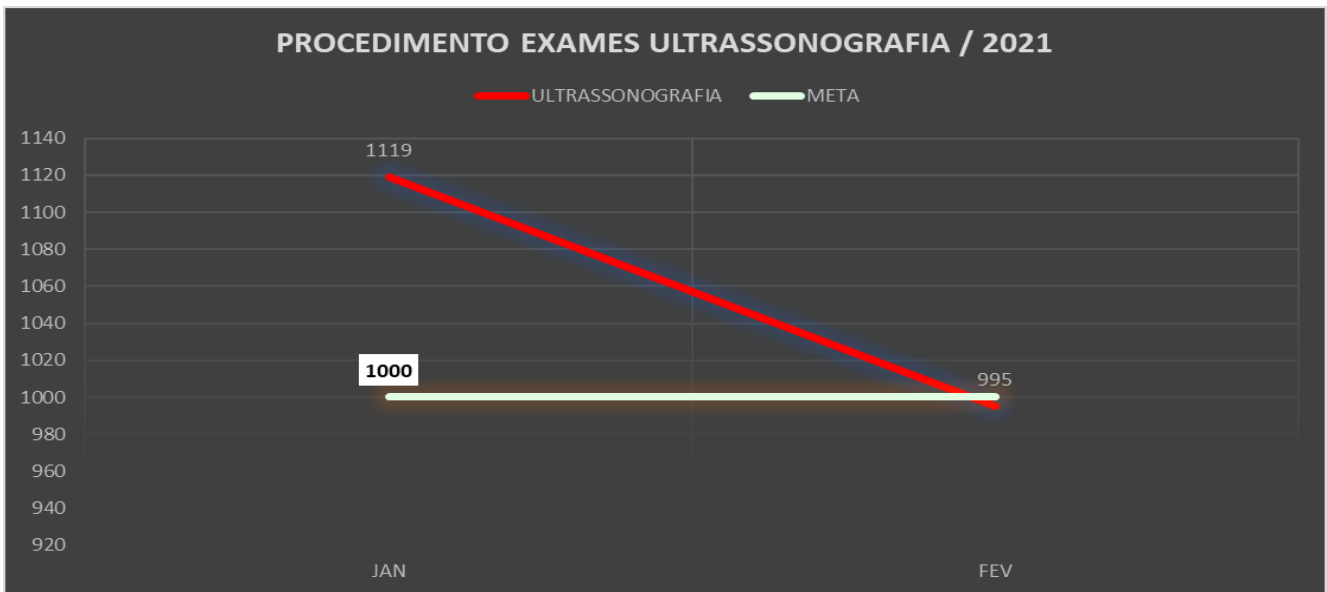
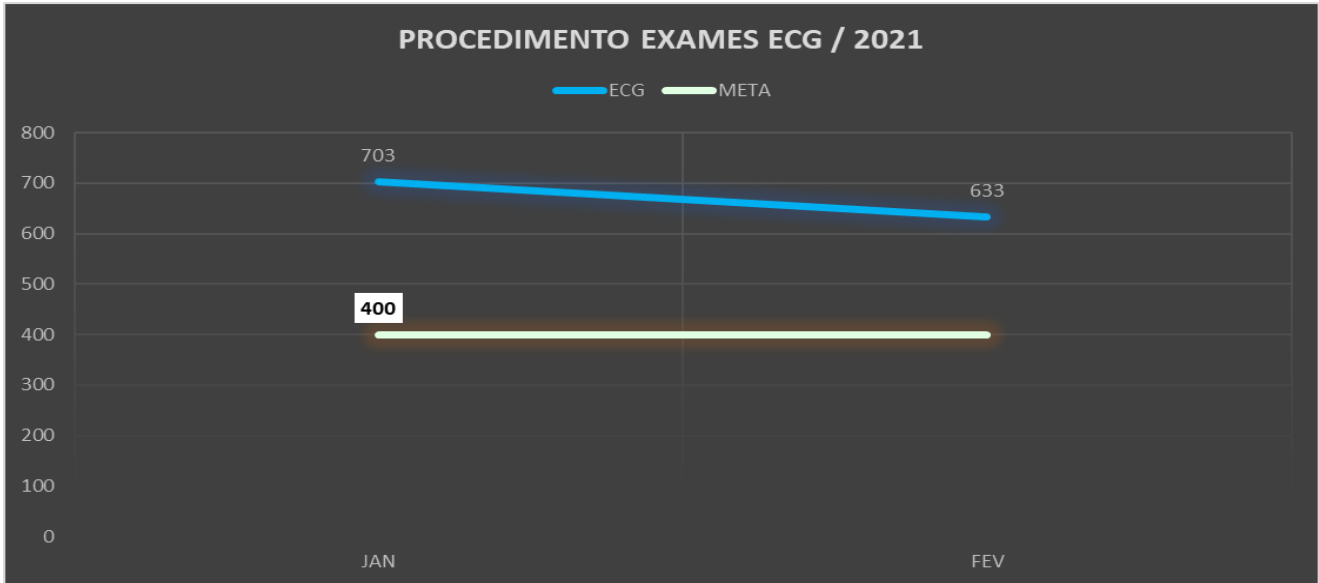
Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no mês de fevereiro do ano corrente, que são ofertados pela UPA Vetor Oeste atende tanto no modulo ambulatorial como na urgência e emergência para própria UPA Vetor Oeste como também as 08 unidades básicas de saúde - UBS que compõem o Vetor Oeste.

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
ECG	703	633
META	400	400
ULTRASSONOGRRAFIA	1119	995
META	1000	1000
RADIOGRAFIA	1946	2220
META	2200	2200
EXAMES LABORATORIAIS	5213	4831
META	5590	5590
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	8981	8679
META	9190	9190

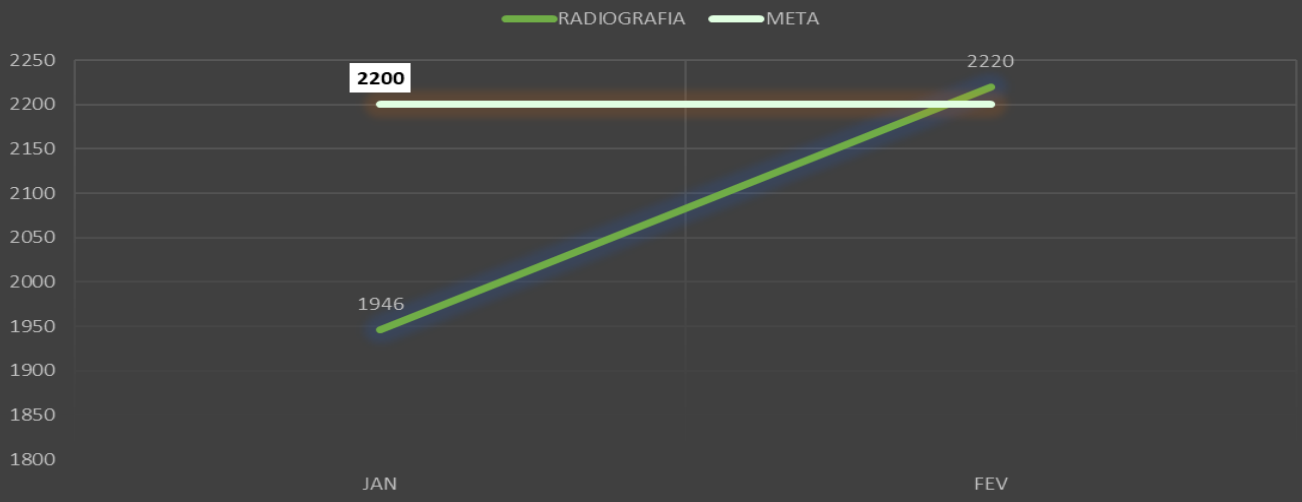


Seguem gráficos abaixo com os detalhamentos de cada procedimento realizado no mês de fevereiro do ano corrente:

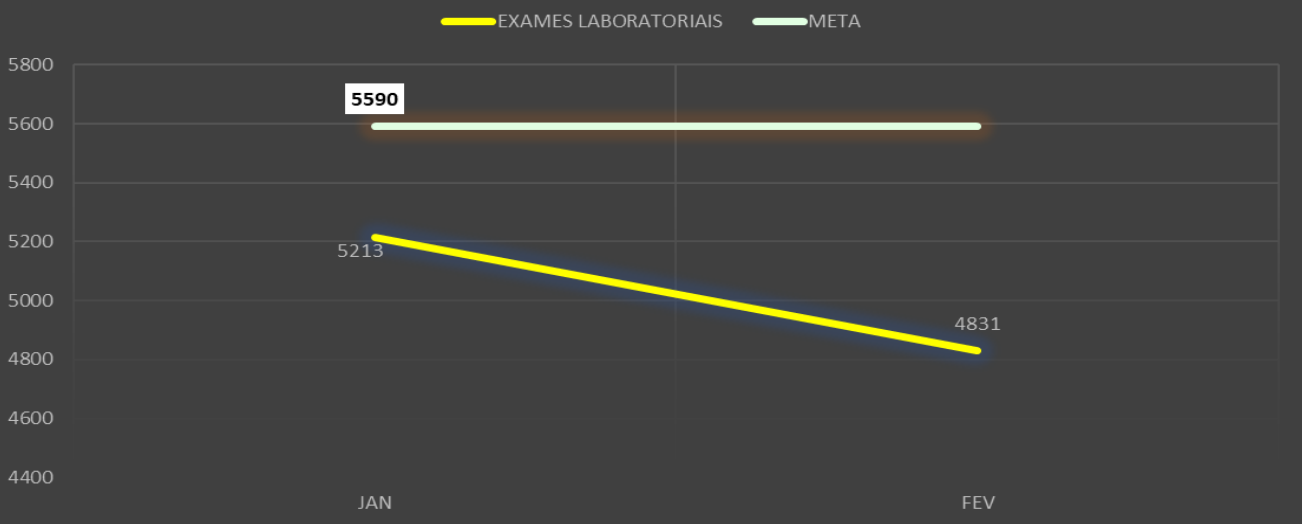




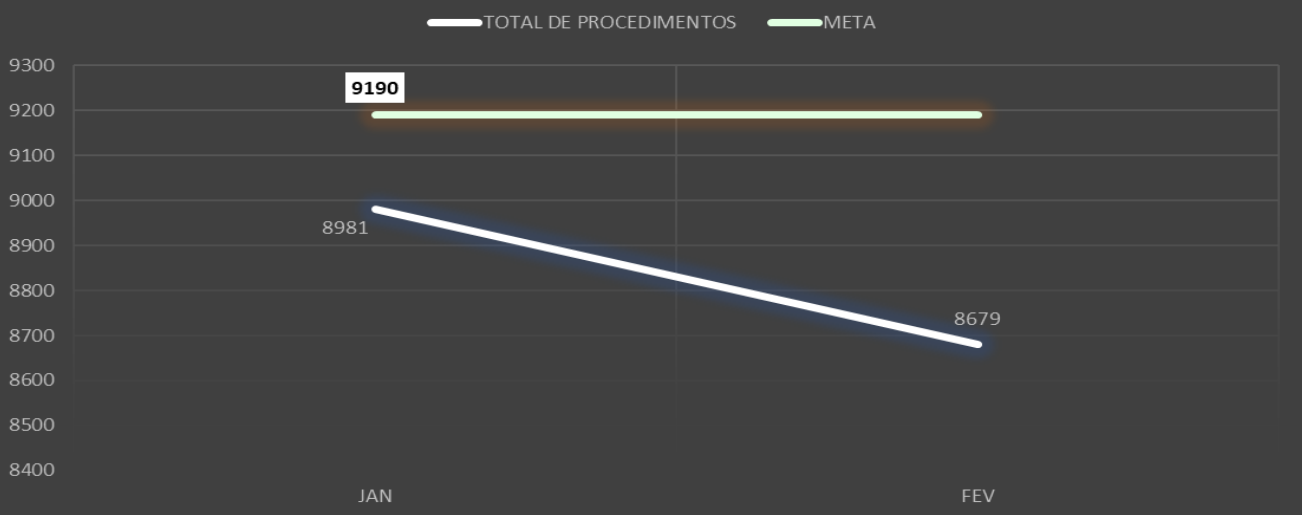
PROCEDIMENTO EXAMES RADIOGRAFIA / 2021



PROCEDIMENTO EXAMES LABORATORIAIS / 2021



TOTAL DE PROCEDIMENTOS / 2021



*Procedimentos SADT'S – fevereiro /2021.

Como é possível de se observar, foram alcançadas quase todas as metas pactuadas dos indicadores quantitativos como Ultrassonografia, ECG, procedimentos de enfermagem e Raio X, exceto exames laboratoriais e consultas médicas. Ressalto ainda que em decorrência do agravamento da pandemia o número de pacientes sintomáticos respiratórios que procuram o serviço vem aumentando gradativamente e conseqüentemente os pacientes com as demais patologias vem diminuindo, o que reflete no não cumprimento da meta de consulta médica. O número de pacientes com escore azul diminuiu em 10% e o escore verde em 8% comparado ao mês anterior.

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 3º ano de execução uma série de itens e prazos.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores no mês de fevereiro 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

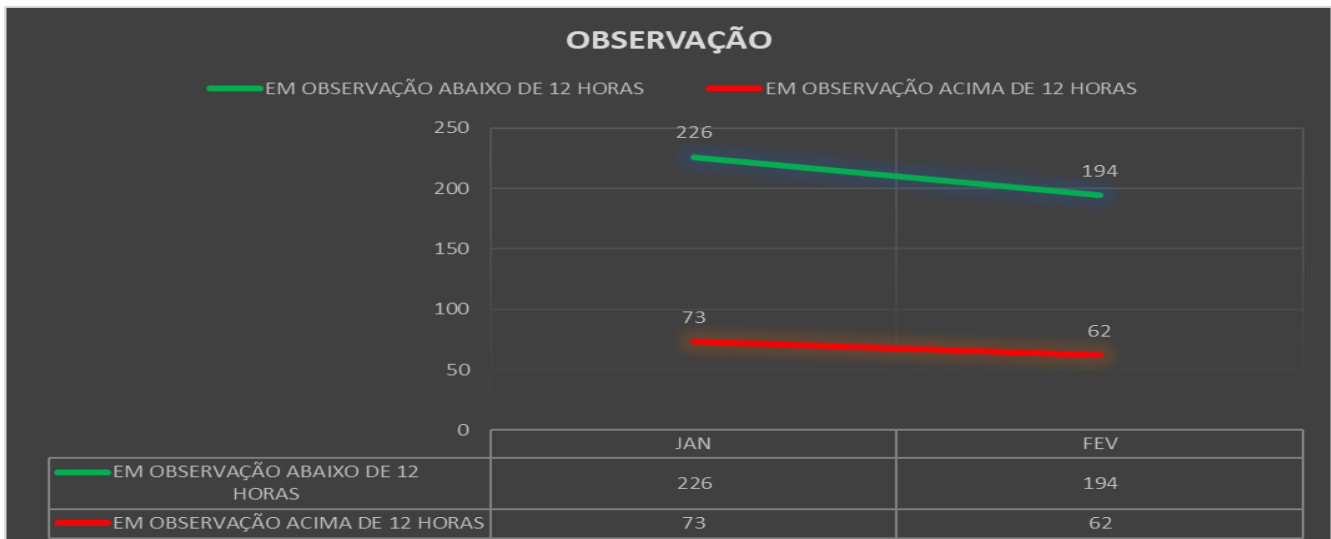
conflitos na recepção acolhendo a situação para área interna da Unidade, objetivando a assistência segura e prevenção de desconfortos na recepção.

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, eles 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.

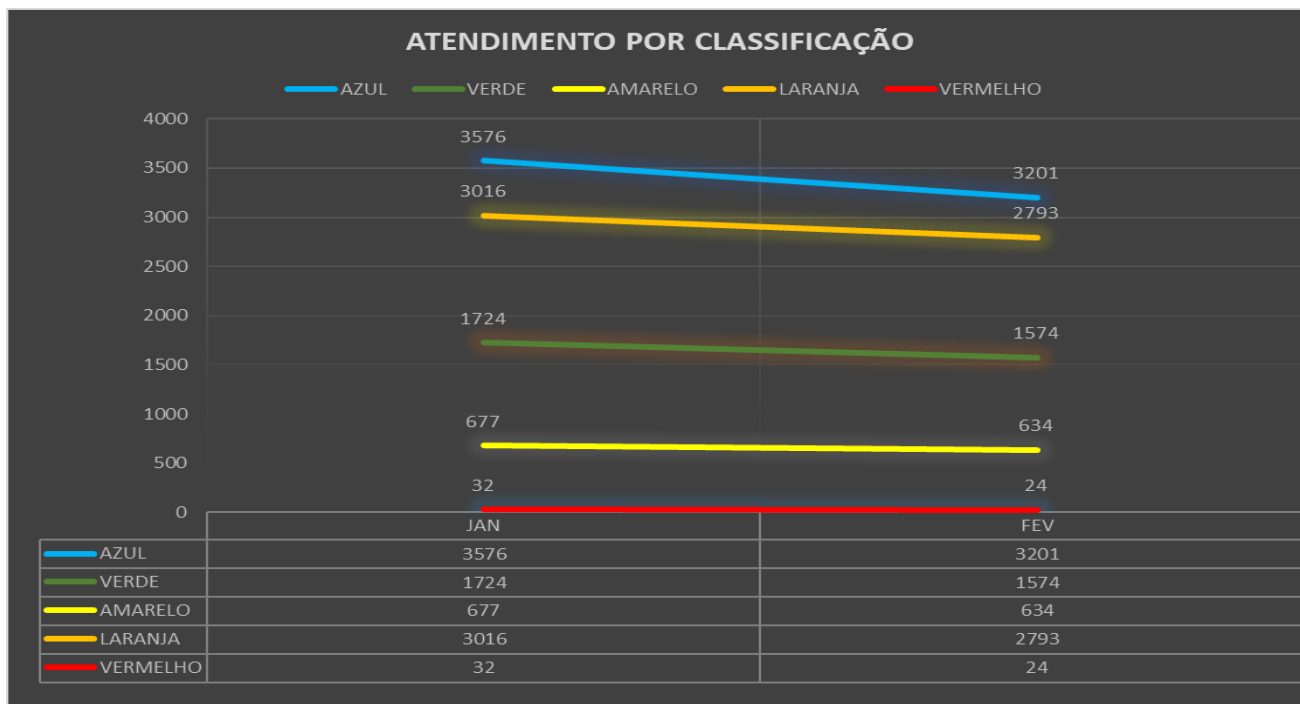


*Planilha de pacientes em observação – fevereiro/2021.

Nota-se que no mês de fevereiro do ano corrente tivemos 194 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 62 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 256 pacientes em observação.

5. Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no mês de fevereiro do ano corrente tivemos 8.226 atendimentos urgência e emergência que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 3.201 pacientes classificados com escore azul, 1.574 pacientes classificados com escore verde, 634 pacientes classificados com escore amarelo, 2.793 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 24 pacientes foram classificados como vermelho.



*Gráfico de atendimento por classificação – fevereiro/ 2021.

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. Ele 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 fevereiro do ano corrente foram aplicadas 12 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 eles 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 fevereiro/2021 foram encaminhados para o setor responsável da prefeitura no dia 09/03/2021 via e-mail para o colaborador Luciano lfranchi@jundiai.sp.gov.br e Alexandre 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 dela.

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

➤ Reclamação – 210219-000094; Reclamação – 210218-000692; Reclamação – 210222-000685; Reclamação – 210224-000339; Reclamação – 210219-000027; Reclamação – 210222-000317; Reclamação – 210202-000089; Reclamação – 210210-001190; Reclamação – 210205-000547; Reclamação – 210111-000016; Reclamação – 210127-000593; Reclamação – 210211-000641; Reclamação – 210209-000856; Reclamação – 210203-001138; Reclamação – 210203-001006; Reclamação – 210203-000288; Reclamação – 210202-000734; Reclamação – 210111-000486; Reclamação – 210202-000089

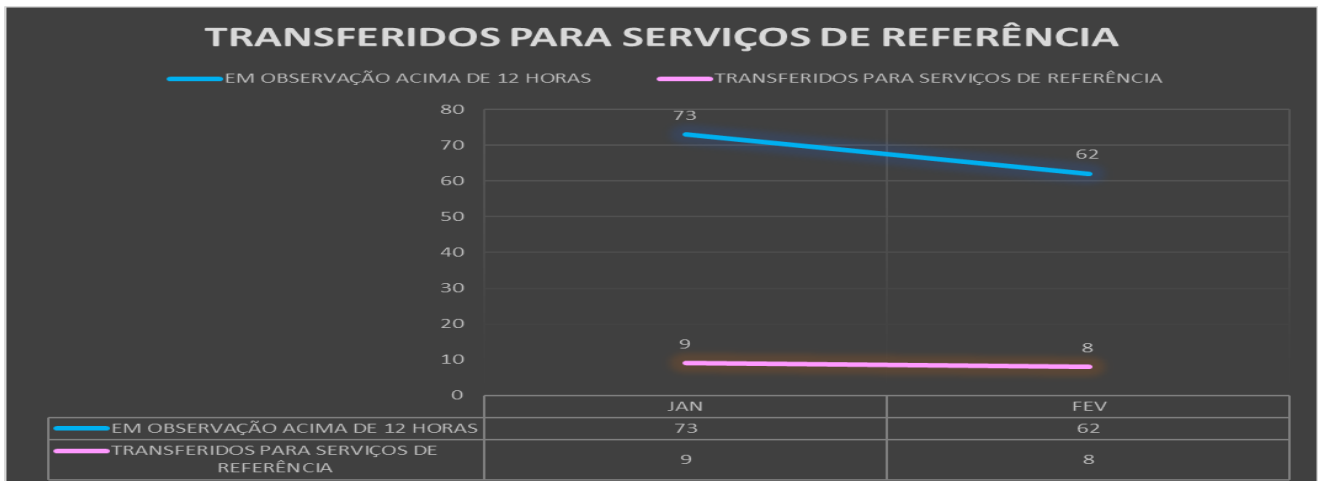
9. Preenchimento de fichas de atendimento, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinatura, CID, exame físico

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 62 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 8 pacientes.



*Gráfico de Transferidos para serviços de referência – fevereiro/ 2021.

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 Jundiaí 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.

A pesquisa Interna – “Sugestões. Elogios e reclamação foi aplicada à pacientes que se encontraram nas observações adulto e infantil entre os dias 11 à 26/02/2021.

CLASSIFICAÇÃO						N.A.	TOTAL
1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR	0	0	1	8	20	0	29
2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO	0	0	0	8	21	0	29
3 - ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL	0	0	0	10	16	3	29
4 - ATENDIMENTO TRIAGEM	0	0	0	14	15	0	29
5 - ATENDIMENTO MÉDICO	0	0	3	7	19	0	29
6 - ATENDIMENTO ENFERMAGEM	0	0	0	6	23	0	29
7 - ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO	0	0	0	10	19	0	29
8 - ORGANIZAÇÃO	0	0	0	7	22	0	29
9 - ATENDIMENTO EM EXAME USG	0	0	1	0	14	14	29
10 - ATENDIMENTO EM EXAME RX	0	0	0	0	21	8	29
11 - TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG)	1	3	4	7	12	2	29
12 - TEMPO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	29	29
13 - REFEIÇÃO	0	0	0	1	6	22	29
14 - LIMPEZA	0	0	0	3	26	0	29
15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO	0	0	0	4	25	0	29

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

*Resultado da pesquisa de satisfação interna – fevereiro/2021

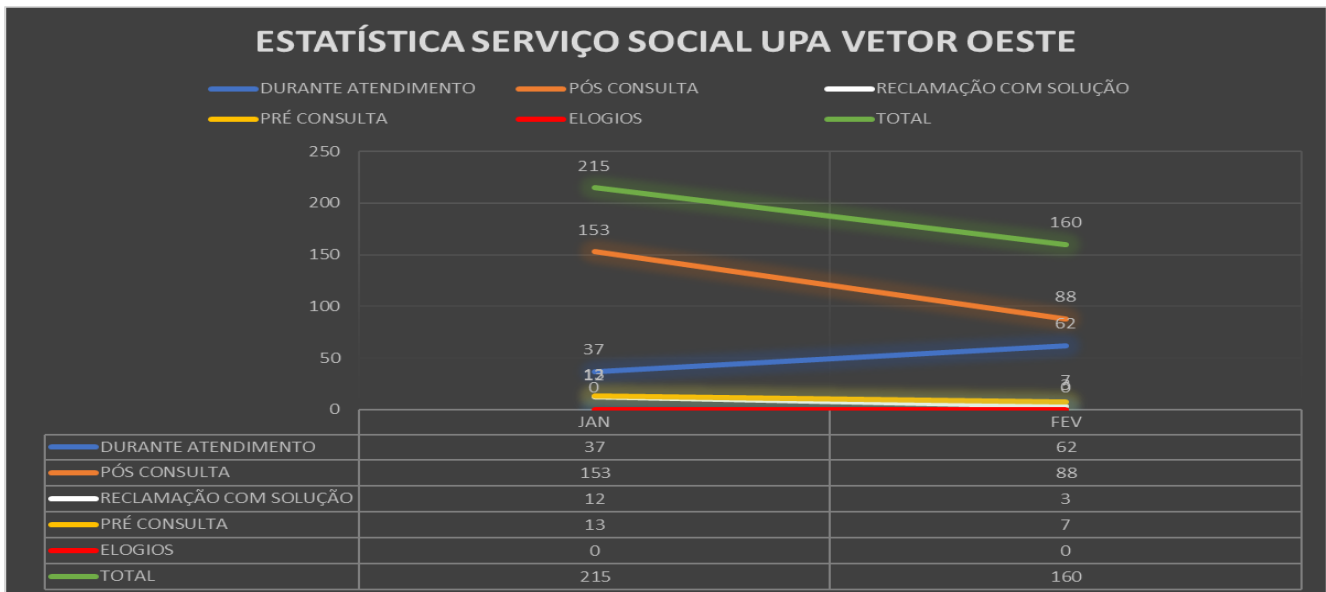
Pode-se observar que dentre os pacientes que participarão da pesquisa de satisfação 80% ficaram satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento recebido nas diretrizes apontadas, 17% não opinaram em alguns dos quesitos avaliados e 3% avaliou o serviço regular ou insatisfatório. Vale ressaltar que 100% dos pacientes que participaram da pesquisa recomendariam o serviço da UPA do Vetor Oeste a outra pessoa.

15. Execução do Plano de Educação Permanente aprovado pelo UGPS

O Plano de Educação Permanente elaborado para o ano de 2021 foi protocolado no dia 22 de fevereiro do ano corrente na UGPS para apreciação dele.

16. Proporção de atendimentos realizados pelo serviço social

A Upa conta com o serviço de uma equipe multidisciplinar para atendimento à população do Vetor 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 fevereiro do ano corrente, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o mês 215 atendimentos.



*Atendimento serviço social – fevereiro 2021.

17. Rotatividade de profissionais nas equipes

Conforme quadro abaixo podemos observar que no mês de fevereiro do ano corrente tivemos a rotatividade de 09 profissionais do quadro geral de colaboradores da UPA. Desses, 05 foram sem justa causa empregador, 03 a pedido do empregado e 01 por extinção normal do contrato de trabalho por prazo determinado.

RH	QDE.	RESCISÃO CONTRATUAL	DATA
Assistente de RH	1	A Pedido do Empregado	03/02/2021
Auxiliar Administrativo I	1	Sem Justa Causa Empregador	08/02/2021
Coor. De Limpeza Geral	1	Sem Justa Causa Empregador	08/02/2021
Farmacêutico	1	Sem Justa Causa Empregador	24/02/2021
Recepcionista	1	Sem Justa Causa Empregador	22/02/2021
	1	Extinção normal do contrato de trabalho por prazo determinado	28/02/2021
Técnico de Enfermagem	1	Sem Justa Causa Empregador	25/02/2021
	1	A Pedido do Empregado	24/02/2021
	1	A Pedido do Empregado	26/02/2021
TOTAL	9		

*Rotatividade de profissionais por equipe – fevereiro/ 2021.

18. Funcionamento do Conselho Gestor da UPA

A reunião do conselho gestor da UPA estão suspensas por falta de quórum. Ressalto que já solicitei via e-mail no dia 15/01/2021 a Sra. Tania a realização de eleições para reposição das vacâncias.

19. A oferta de Educação Permanente para todas as Unidades do Vetor Oeste

Tal indicador está previsto para execução a partir de março do ano corrente.

Jundiaí, 10 de março de 2021.