

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 Anual de Execução Físico Financeiro”** da Unidade de Pronto Atendimento - UPA Vetor Oeste, referente ao período de janeiro a dezembro de 2021, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas no ano de 2021 que contribuiram 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 31.12.2021					
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	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

Continuação....

Auxiliar de Limpeza Geral Diurno	9	11	2	12 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	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	Terceirizado
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	1	1	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	146	23		

*Planilha de colaboradores a 31 de dezembro 2021

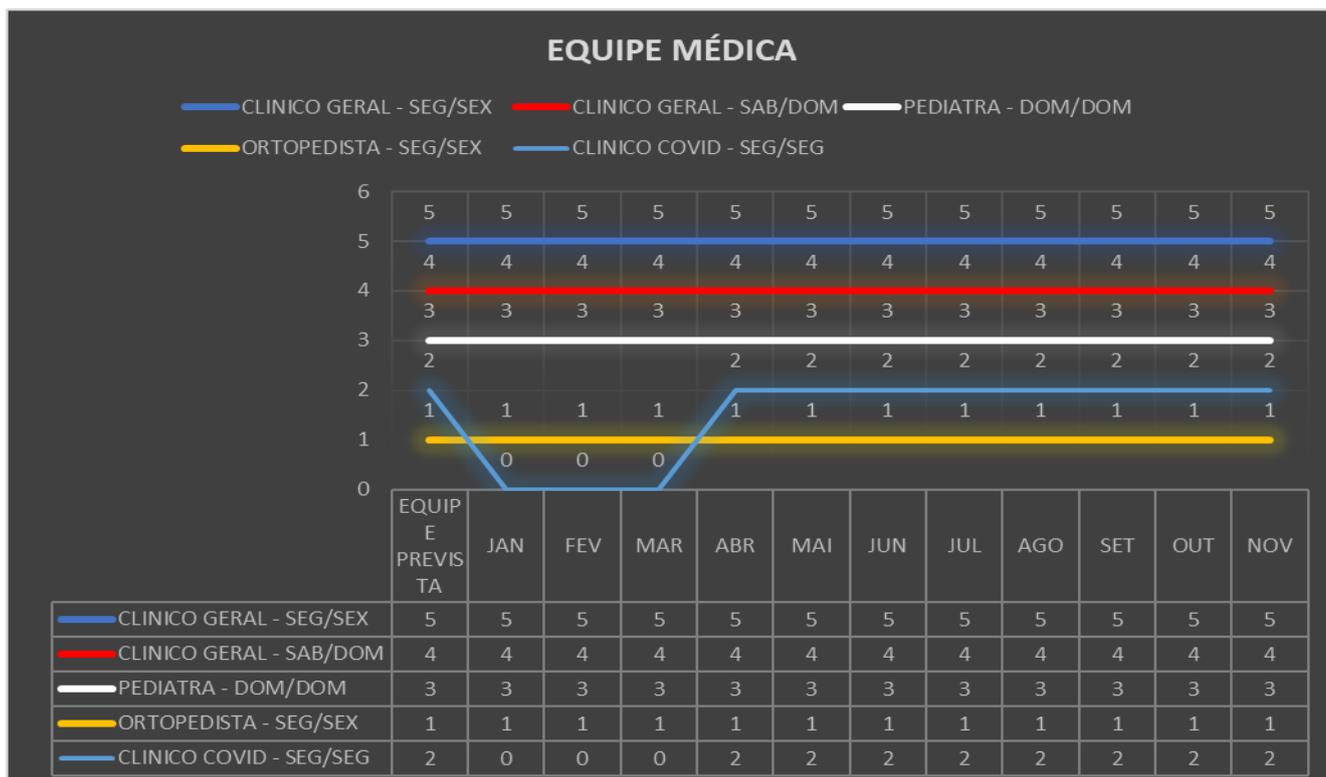
A - INDICADORES QUANTITATIVOS

1 – Atendimentos Médicos

No ano de 2021 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. Destacamos ainda que no dia 01/04/2021 ocorreu o incremento de mais 02 clínicos na Tenda covid.

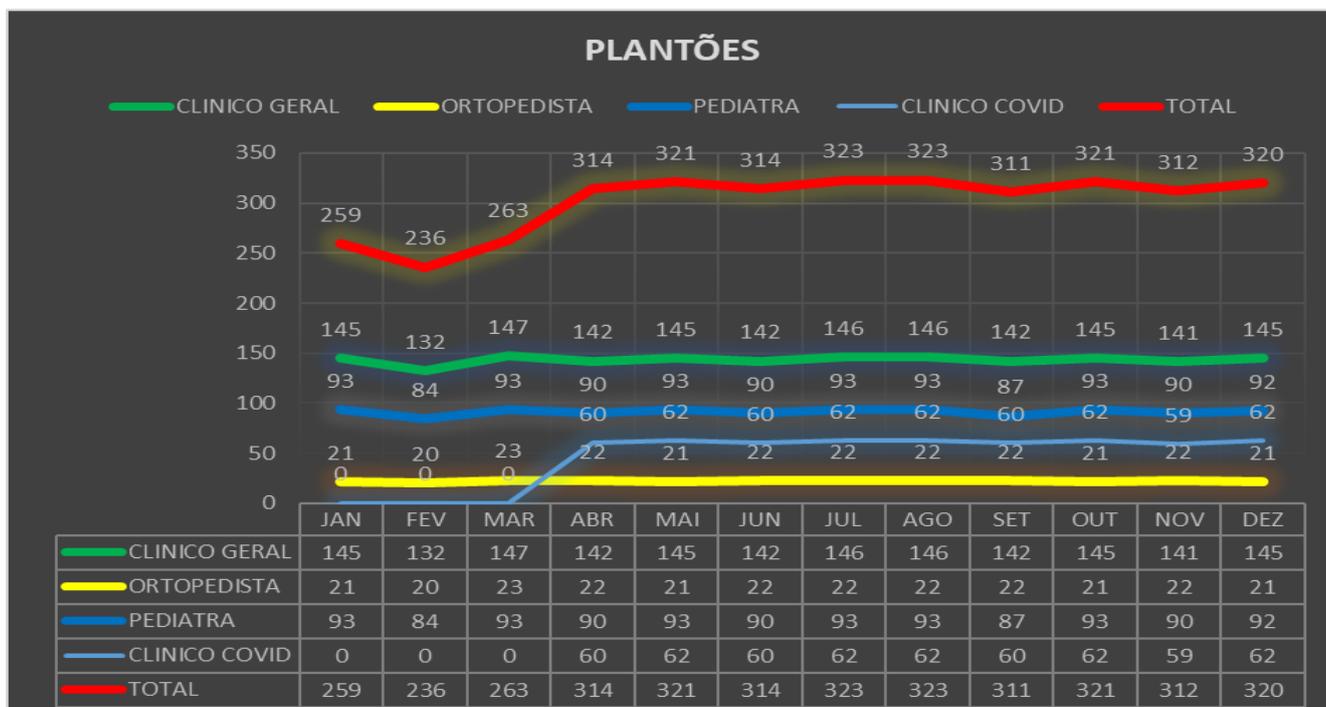
No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista no ano de 2021 na UPA do Vetor Oeste.

EQUIPE MÉDICA	EQUIPE PREVISTA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CLINICO GERAL - SEG/SEX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
CLINICO GERAL - SAB/DOM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PEDIATRA - DOM/DOM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ORTOPEDISTA - SEG/SEX	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CLINICO COVID - SEG/SEG	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
TOTAL	15	13	13	13	15								



* Planilha da Equipe Mínima por Especialista janeiro a dezembro/2021

Com a equipe de especialistas foram realizados no ano de 2021 o quantitativo de 259 plantões de Ortopedia, 1.091 plantões de Pediatria, 1.718 Plantões de clínico Geral e 549 Plantões de clínica Geral Covid perfazendo um total de 3.617 plantões.



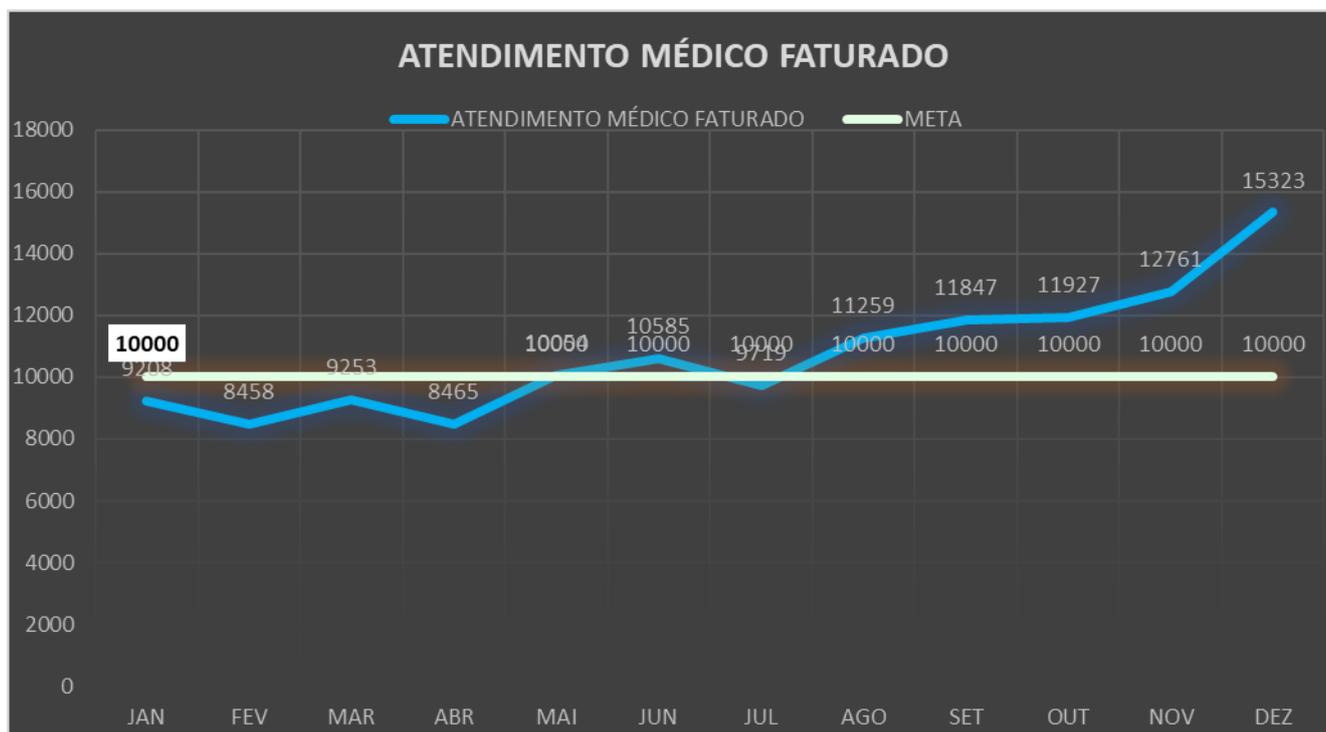
* Planilha de Plantões Médicos por Especialista janeiro a dezembro/2021

Relativamente as questões qualitativas e quantitativas contratadas com a municipalidade de Jundiá, temos a considerar que os objetivos propostos em relação as metas quantitativas foram alcançadas de

modo satisfatórios em 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 no ano de 2021 foram faturados 128.859 atendimentos de consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista) para uma meta contratual de 10.000 mil atendimentos por meses, ou 120.000 mil atendimentos por ano, perfazendo assim 107,38% da meta contratada.



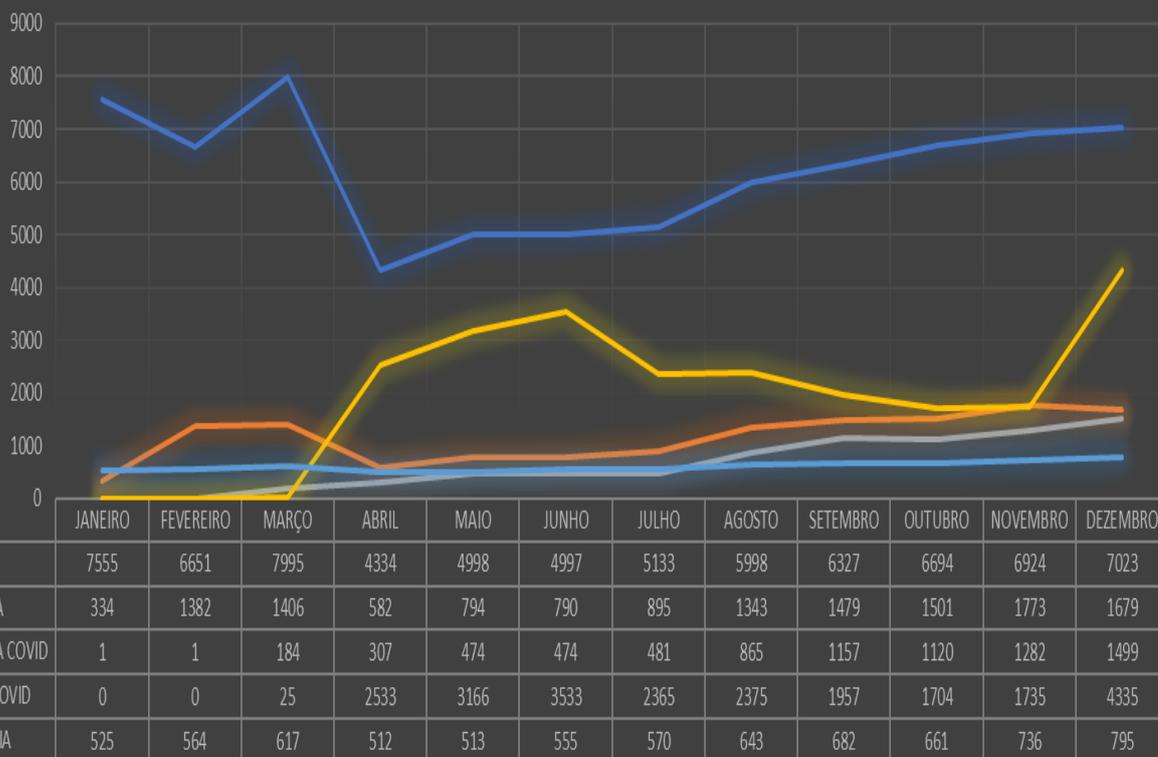
* Atendimentos médicos janeiro a dezembro/2021

Os dados contidos no gráfico a seguir demonstram a quantidade de atendimentos médicos (Input) por especialidade na urgência e emergência que passaram na UPA do Vetor Oeste no ano de 2021.

ATENDIMENTO ANUAL UPA VETOR OESTE						
MÊS	CLINICA	PEDIATRIA	PEDIATRIA COVID	CLINICA COVID	ORTOPEDIA	TOTAL REALIZADOS
JANEIRO	7555	334	1	0	525	8415
FEVEREIRO	6651	1382	1	0	564	8598
MARÇO	7995	1406	184	25	617	10227
ABRIL	4334	582	307	2533	512	8268
MAIO	4998	794	474	3166	513	9945
JUNHO	4997	790	474	3533	555	10349
JULHO	5133	895	481	2365	570	9444
AGOSTO	5998	1343	865	2375	643	11224
SETEMBRO	6327	1479	1157	1957	682	11602
OUTUBRO	6694	1501	1120	1704	661	11680
NOVEMBRO	6924	1773	1282	1735	736	12450
DEZEMBRO	7023	1679	1499	4335	795	15331

ATENDIMENTO ANUAL UPA VETOR OESTE

CLÍNICA PEDIATRIA PEDIATRIA COVID CLÍNICA COVID ORTOPEdia



*Atendimento Médico por Especialidade – Jan a Dez/2021.

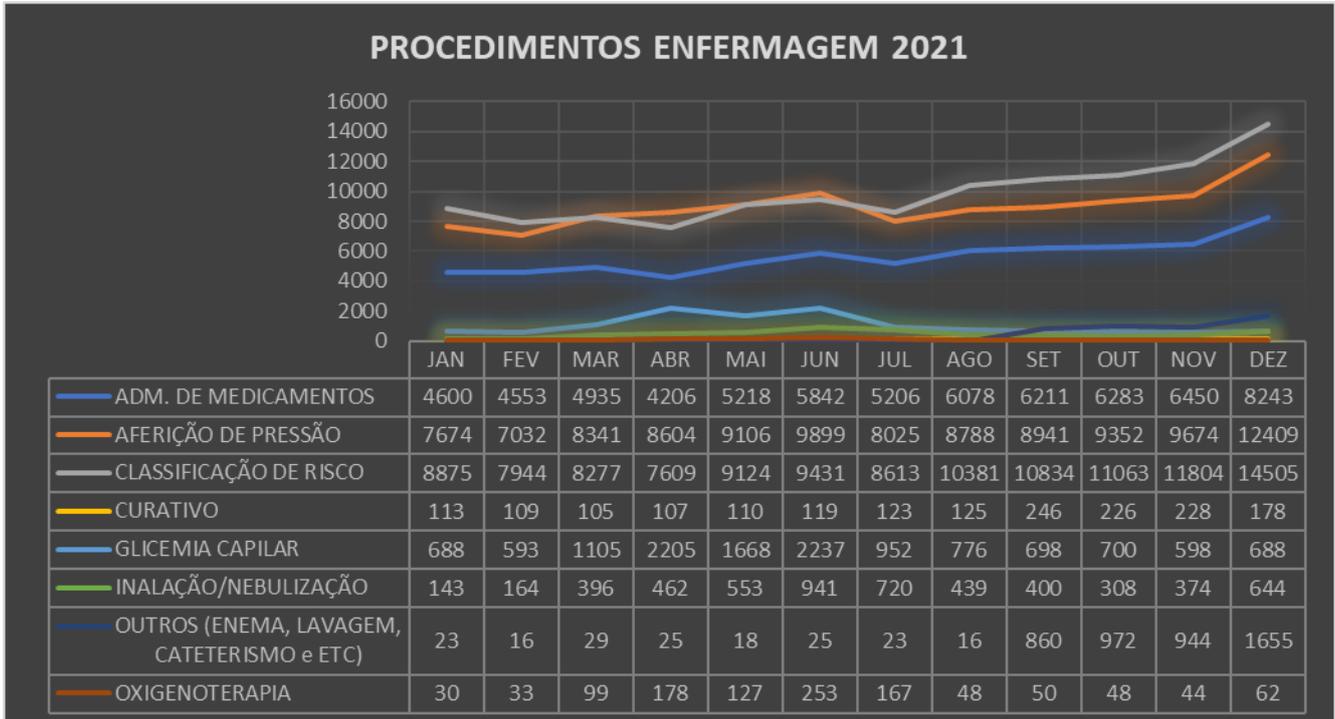
Podemos observar que a partir de agosto do ano de 2021 começamos a ter um aumento considerável, superando a meta contratual de 10 mil atendimentos mês.

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, apresentaram produção acima da meta contratada de 20.000 procedimentos por mês ou 240.000 no ano. No ano de 2021 foram realizados 320.116 procedimentos de enfermagem no total.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADM. DE MEDICAMENTOS	4600	4553	4935	4206	5218	5842	5206	6078	6211	6283	6450	8243
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	7674	7032	8341	8604	9106	9899	8025	8788	8941	9352	9674	12409
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	8875	7944	8277	7609	9124	9431	8613	10381	10834	11063	11804	14505
CURATIVO	113	109	105	107	110	119	123	125	246	226	228	178
GLICEMIA CAPILAR	688	593	1105	2205	1668	2237	952	776	698	700	598	688
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	143	164	396	462	553	941	720	439	400	308	374	644
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO e ETC)	23	16	29	25	18	25	23	16	860	972	944	1655
OXIGENOTERAPIA	30	33	99	178	127	253	167	48	50	48	44	62
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	22146	20444	23287	23396	25924	28747	23829	26651	28240	28952	30116	38384
META	20000											

*Procedimentos Clínicos Enfermagem – janeiro a dezembro/2021

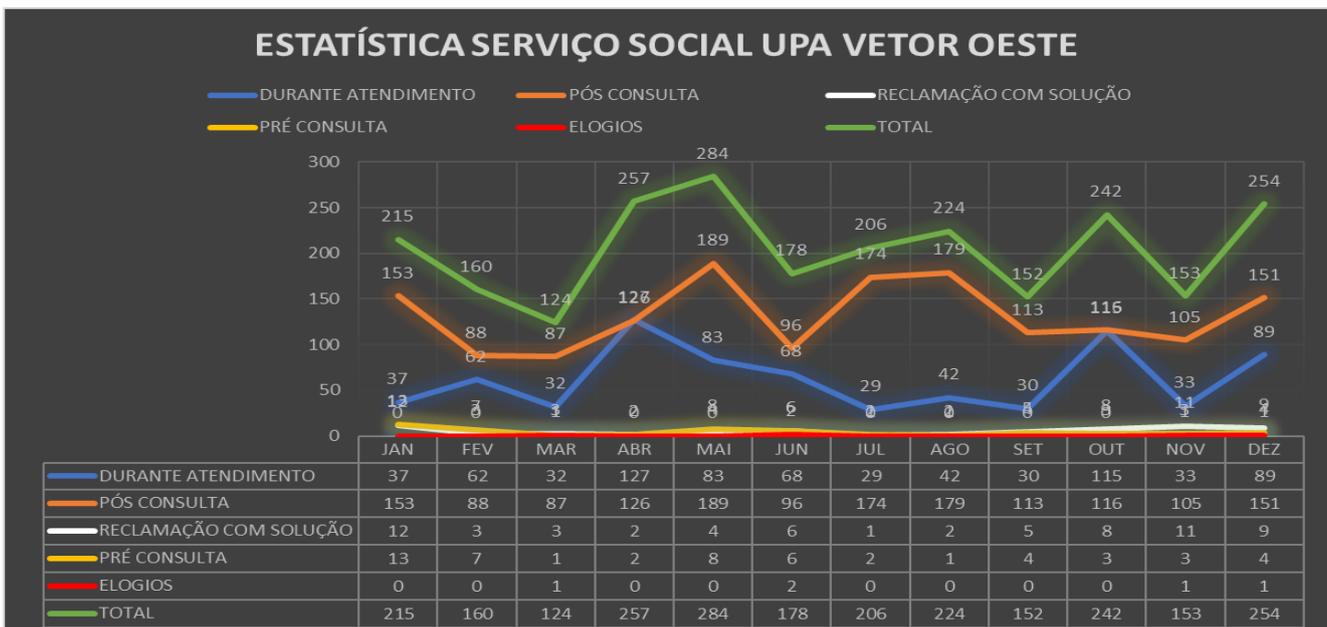


*Procedimentos Clínicos Enfermagem – janeiro a dezembro/2021

3 – Atendimentos Equipe Multidisciplinar de Serviço Social, Imobilização e Nutrição

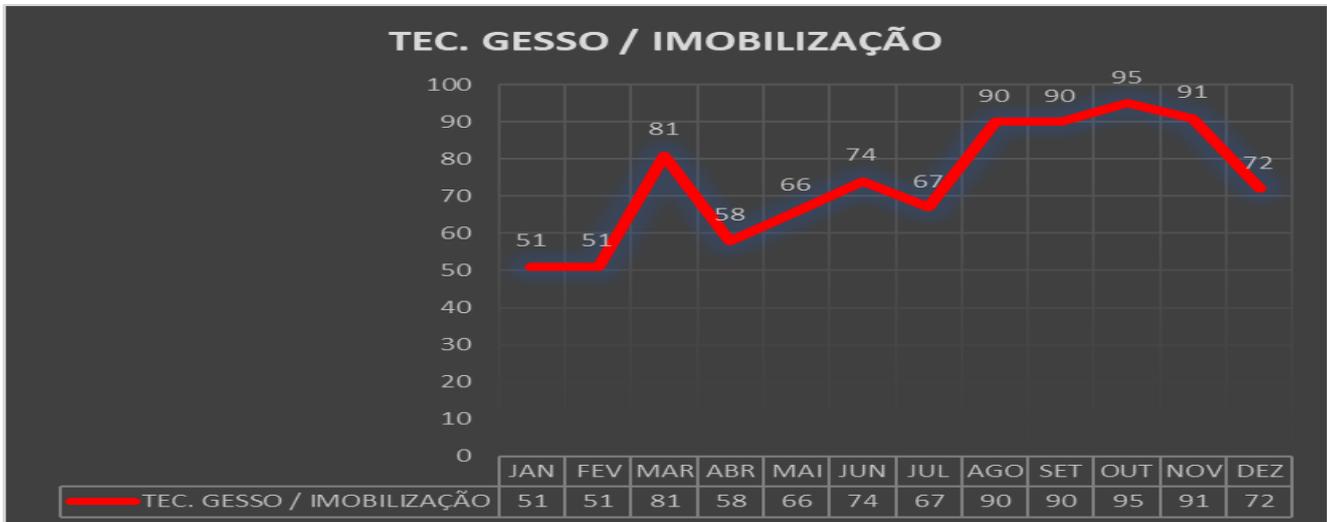
A Upa conta com o serviço de uma equipe multidisciplinar para atendimento a população do Vetur Oeste, dentre as quais está a equipe de Serviço Social, Técnico de Imobilização e Nutricionista.

O serviço social é responsável pelo apoio a população nas questões que envolvam o paciente, sendo assim no ano de 2021, o serviço social da Upa Vetur Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o ano de 2021 o total de 2.449 atendimentos.



*Atendimentos serviço social – Jan a Dez/2021.

No ano de 2021 a UPA Vetor Oeste realizou 886 procedimentos de imobilização, ressaltando que a UPA ofertou o serviço de imobilização ortopédica 7 dias da semana no período diurno e o serviço de consulta ortopédica 12 horas de segunda a sexta-feira.



*Procedimento de imobilização janeiro a dezembro/2021.

Foram ofertados no exercício de 2021, um total de 791 consultas de nutrição à pacientes que se encontravam em observação a partir de 04 horas nas observações da UPA Vetor Oeste.



*Procedimento de nutrição – janeiro a dezembro/2021.

4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no ano de 2021, que foram ofertados pela UPA Vetor Oeste atende tanto no módulo 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 foi 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 foram utilizados pela UPA, porém atendeu-se também as necessidades da clínica da família na modalidade de urgência e emergência.

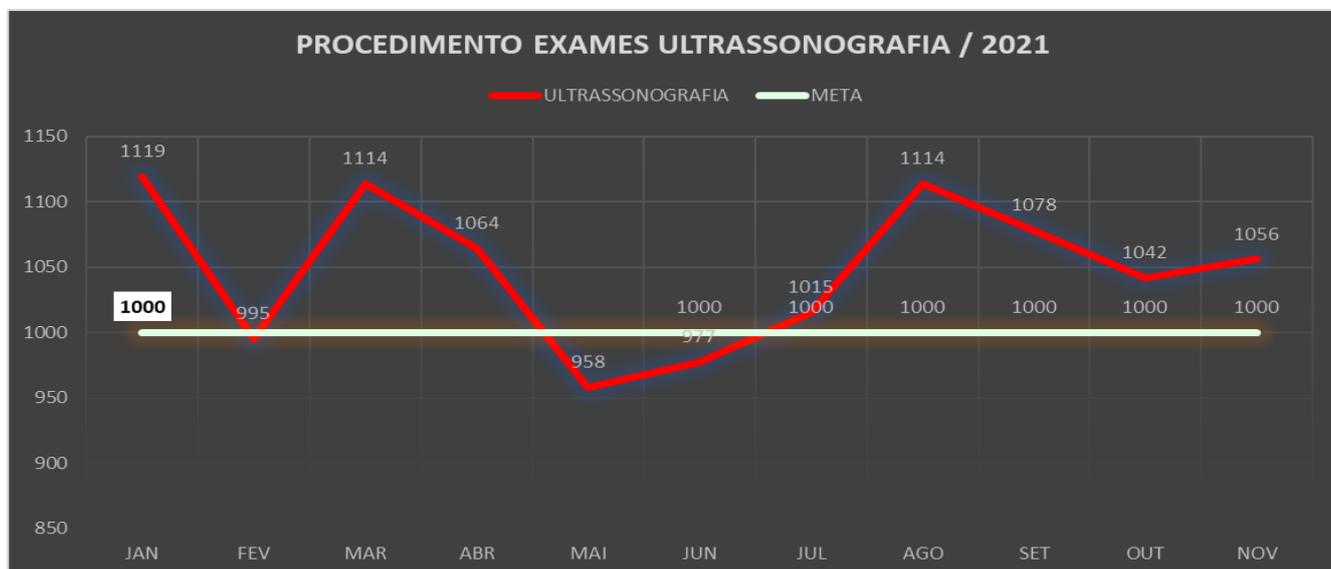
PROCEDIMENTO EXAMES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ECG	703	633	601	614	802	767	277	796	755	840	763	894
META	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
ULTRASSONOGRAFIA	1119	995	1114	1064	958	977	1015	1114	1078	1042	1056	1073
META	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
RADIOGRAFIA	1946	2220	2229	2041	2317	2203	2283	2522	2402	2439	2482	2586
META	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200
EXAMES LABORATORIAIS	5213	4831	5556	7002	9485	9975	7029	5501	5375	6246	6429	6834
META	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	8981	8679	9500	10721	13562	13922	10604	9933	9610	10567	10730	11387
META	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190	9190

*Tabela de procedimentos de exames – janeiro a dezembro 2021.



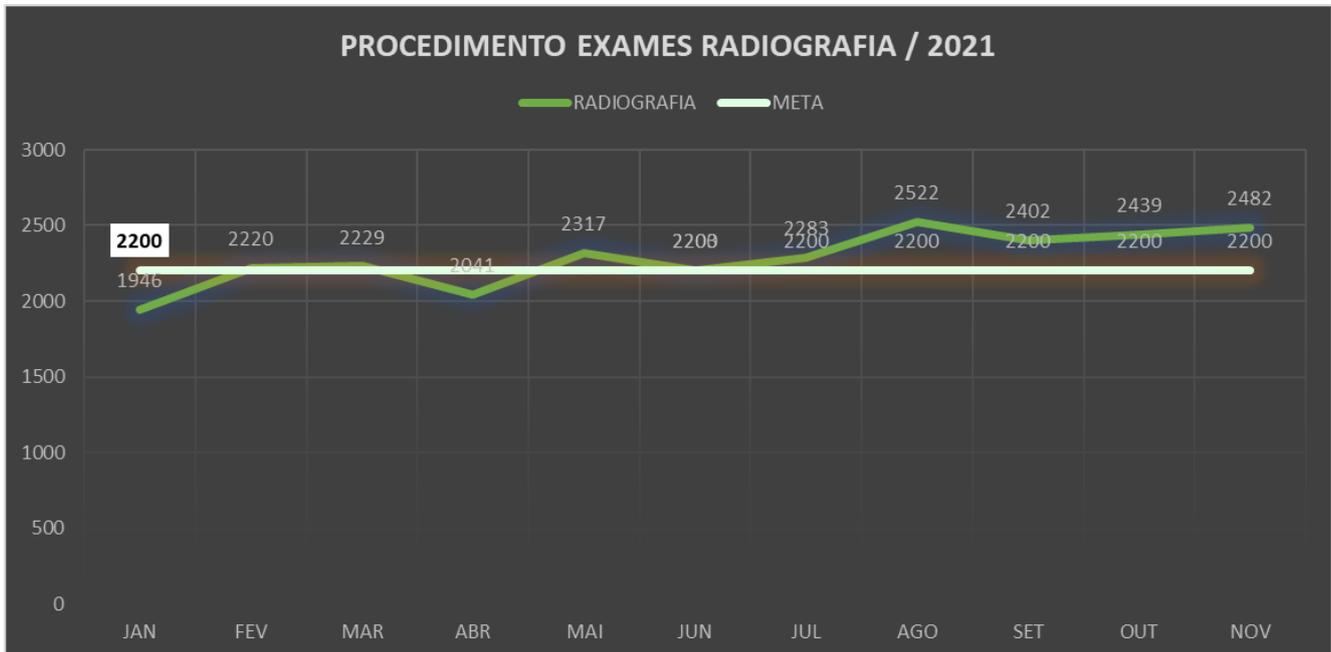
*Procedimentos de exame ECG – janeiro a dezembro 2021.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de ECG realizados ano de 2021. Pode-se notar que foram realizados 8.445 procedimentos, tendo seu ápice em outubro com a realização de 840 procedimentos.



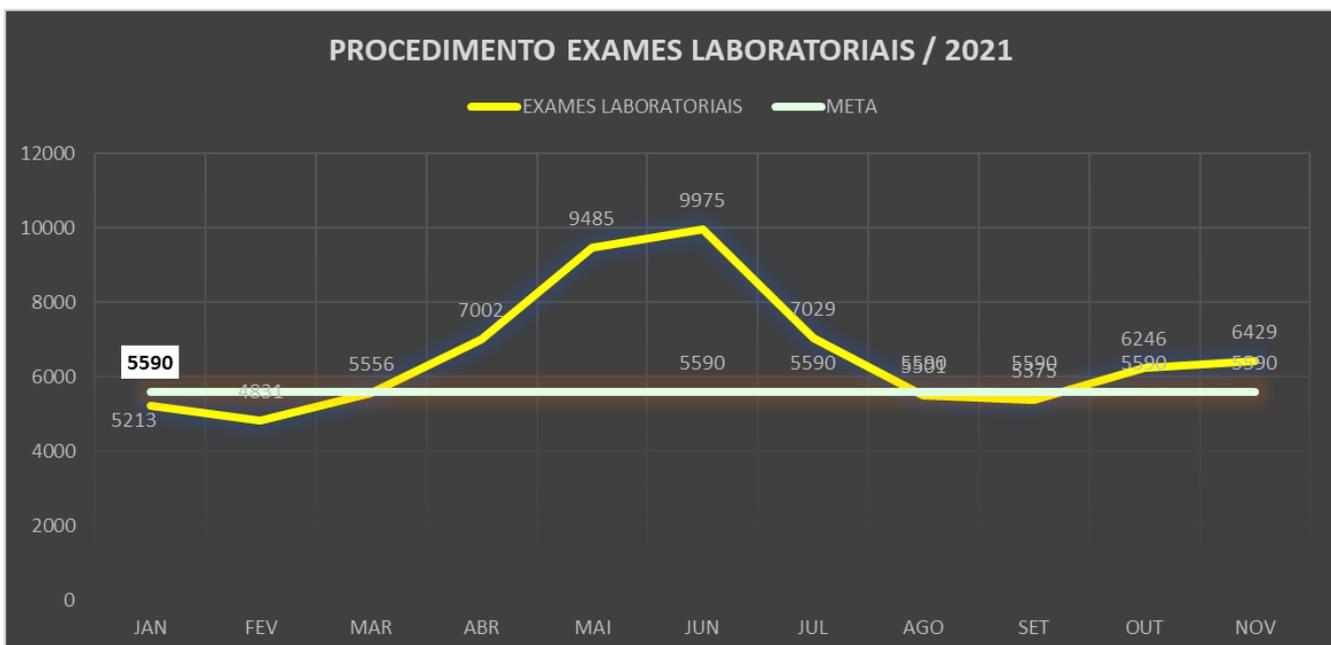
*Procedimentos exames ultrassonografia – janeiro a dezembro 2021.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de USG realizados ano de 2021. Pode-se notar que foram realizados 12.605 procedimentos, tendo seu ápice em agosto com a realização de 1.114 procedimentos.



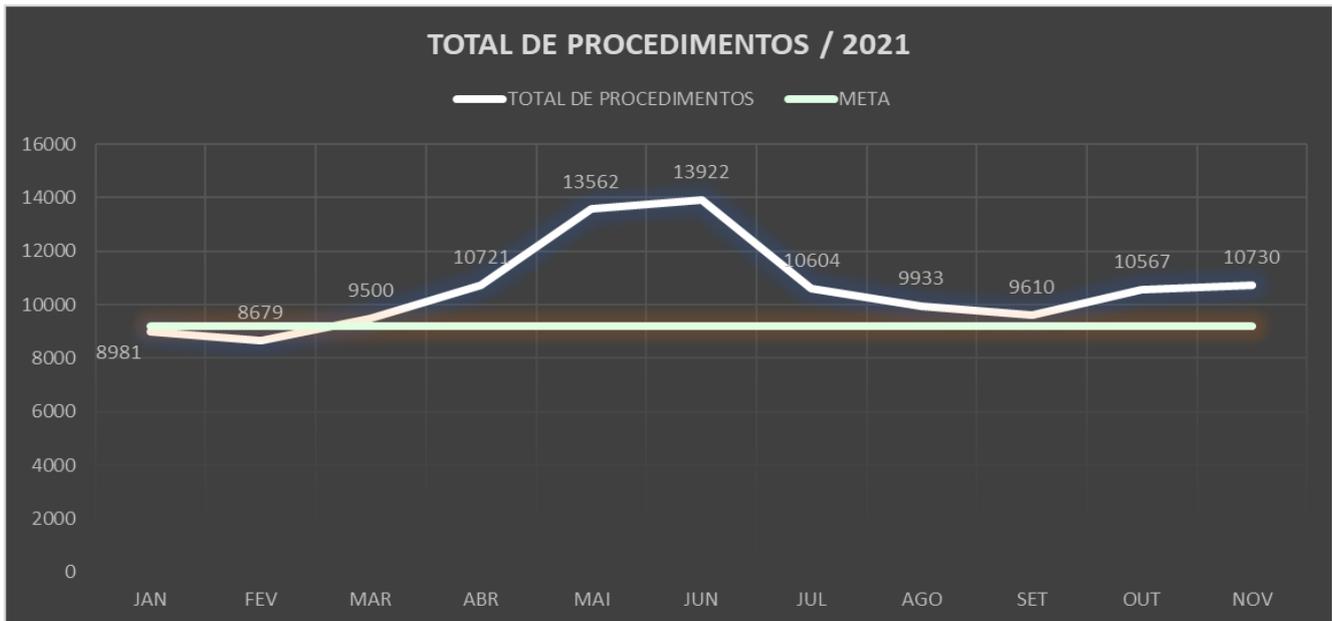
*Procedimentos exames radiografia – janeiro a dezembro 2021.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de radiografia realizados ano de 2021. Pode-se notar que foram realizados 27.670 procedimentos, tendo seu ápice em agosto com a realização de 2.522 procedimentos.



*Procedimentos exames radiografia – janeiro a dezembro 2021.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de exames laboratoriais realizados ano de 2021. Pode-se notar que foram realizados 79.476 procedimentos, tendo seu ápice em junho com a realização de 9.975 procedimentos.



*Procedimentos SADT'S janeiro a dezembro/2021.

No ano de 2021 foram realizados, 8.445 exames de ECG, 12.605 exames de ultrassonografia, 27.670 exames de RX e 79.476 exames laboratoriais, perfazendo um total de 128.196 procedimentos SADT's.

B - INDICADORES QUALIDADE

Em relação a Matriz de Monitoramento de Indicadores de Qualidade, existente no contrato de Gestão firmado com a municipalidade de Jundiá, tem como referência para o 3° ano de execução.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores no ano de 2021:

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 utilizada no ano de 2021 na UPA Vetor Oeste e foi 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.

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 e perdurou durante o ano de 2021 todo. O serviço é composto por colaboradores extremamente treinados e qualificados para acolher os usuários nas salas de recepção da Unidade de Pronto Atendimento, estando formatado para operacionalizar no formato 12 X 36 horas diariamente no período diurno.

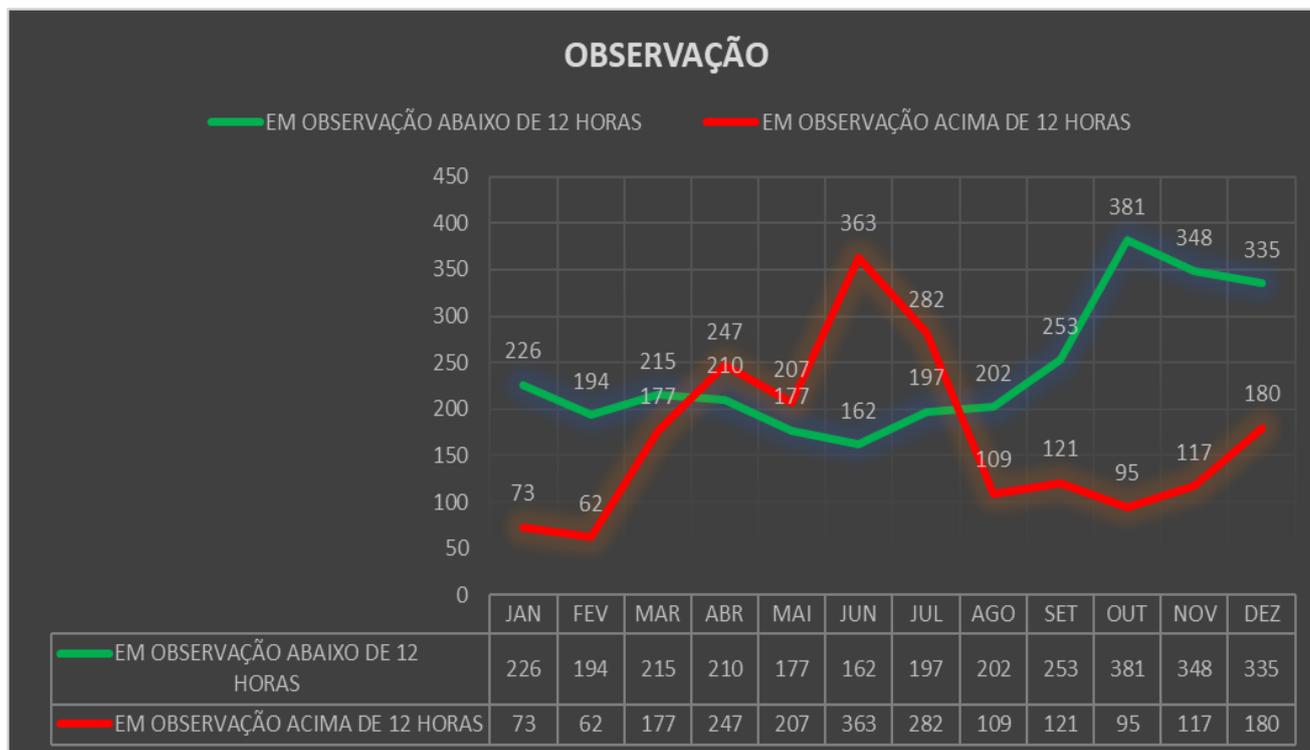
Os profissionais dessa área têm um perfil de acolhedor, para atender, acolher e direcionar os usuários da Instituição de acordo com a necessidade e complexidade de atendimento, auxiliando nas orientações de fluxo de atendimento da rede de saúde municipal, bem como receber os familiares e/ou acompanhantes 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 no ano de 2021 foram entregues sempre no dia 20 do mês subsequente, eles são de suma importância para demonstrar todas as ações executados 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 no ano de 2021.

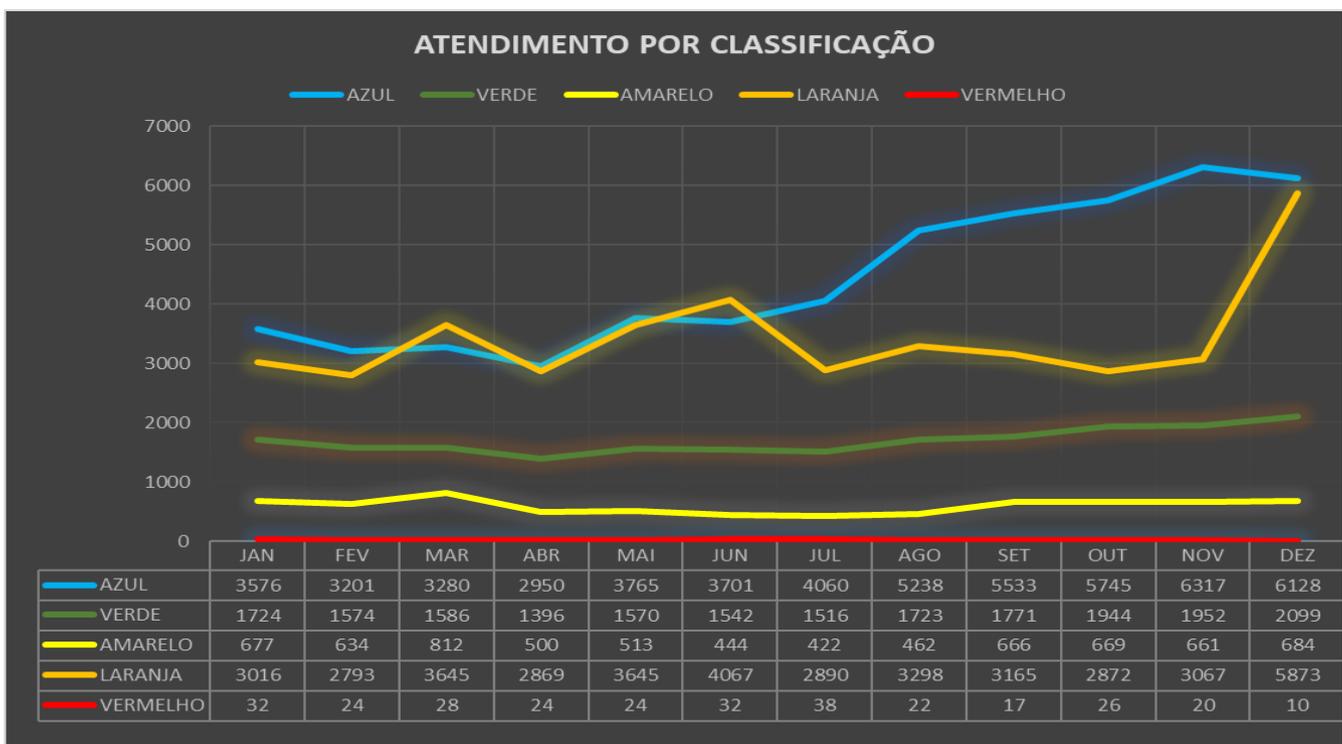


*Planilha de pacientes em observação – janeiro – dezembro/2021

Nota-se que no ano de 2021 tivemos 2.900 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 2.033 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 4.933 pacientes em observação.

5. Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no ano de 2021 tivemos 122.532 pacientes que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 53.494 pacientes classificados com escore azul, 20.397 pacientes classificados com escore verde, 7.144 pacientes classificados com escore amarelo, foram 41.200 pacientes classificados com o escore laranja, escore este utilizado para pacientes com síndrome respiratória em decorrência da pandemia de covid19. E 297 pacientes foram classificados como vermelho.



*Gráfico de atendimento por classificação – janeiro – dezembro/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 estiveram em execução no ano de 2021 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.

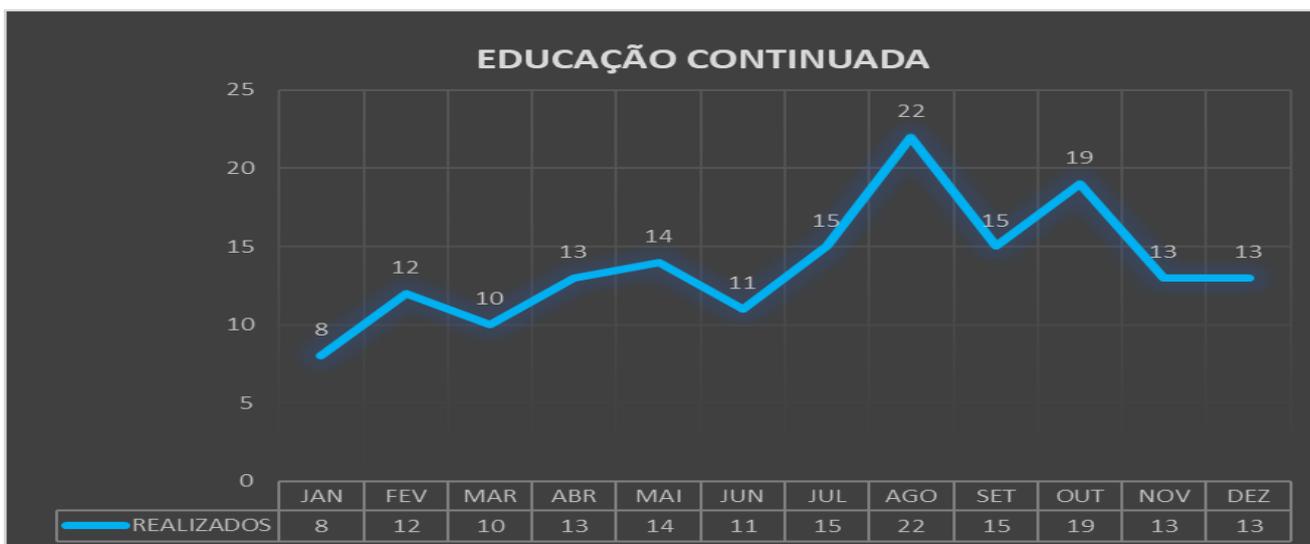
6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO DE ÓBITOS, foi instituída em 02/03/2019.

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, essa comissão foi constituída em 14/12/2021 com a posse de todos os membros online.

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 atualização de conhecimentos, sendo que no ano de 2021 foram ofertados aos colaboradores 165 palestras de Educação Continuada.



*Gráfico de Educação continuada janeiro-dezembro 2021.

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.

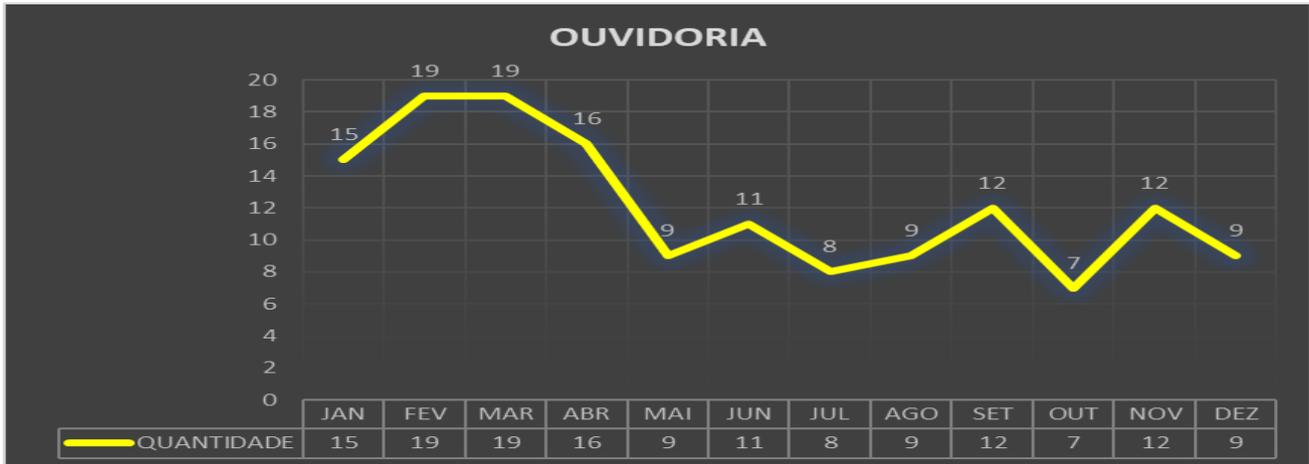
7. Regularidade na alimentação da produção no sistema de Informação

Toda produção assistencial da UPA Vetor Oeste está sendo informada mensalmente pelo Faturamento da UPA Vetor Oeste para o Faturamento da Prefeitura de Jundiáí desde ao mês subseqüente a abertura da UPA e os mesmos ficam responsáveis pelo envio nos respectivos sistemas de informação oficiais dos SUS. No ano de 2021 os arquivos com o faturamento da UPA Vetor Oeste foram encaminhados para o setor responsável da prefeitura sempre entre o dia 05 à 08 de cada mês, 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 no ano de 2021 foram respondidas prontamente pela gestão da UPA Vetor Oeste.

As demandas do ano de 2021 foram respondidas e reencaminhas para a ouvidoria, num total de 146 demandas.



*Gráfico de Demanda Ouvidoria janeiro-dezembro 2021.

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

O indicador foi monitorado no ano de 2021 pela COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA. Essa Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) realizou reuniões bimestral e/ou quando necessário, onde realizaram a revisão de todos os prontuários apontados pelo faturamento, com o objetivo de analisar e avaliar a qualidade dos prontuários médicos.

Foram 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 ano de 2021 conforme gráfico abaixo, tivemos 2.033 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 111 pacientes.



*Gráfico Transferidos para serviço de referência janeiro - dezembro 2021.

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

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

A administração da UPA realizou a conferência mensalmente do CNES, realizando o preenchimento das fichas de inclusão, alteração ou exclusão quando necessário. As mesmas após preenchidas foram encaminhadas para a gestão da saúde, na prefeitura municipal de Jundiá para que se fosse processada a atualização das mesmas, visto que não temos permissão de acesso para realizar tal atualização no sistema. Nesse ano em específico as fichas foram 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 administração da UPA do Vetor Oeste não realiza a alimentação das informações de saúde geradas na UPA nos sistemas de informação do Ministério da Saúde. Todas as informações geradas no ano de 2021 foram encaminhadas mensalmente para a prefeitura para que fossem informadas aos órgãos competentes.

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

A administração da UPA do Vetor Oeste no ano de 2021, utilizou o formulário de Referência e Contra-Referência que foram utilizados para os pacientes que além dos cuidados imediato de urgência e emergência necessitam também de um acompanhamento na Atenção Básica. O mesmo formulário também foi utilizado para as transferências hospitalares.

14. Monitoramento interno da qualidade em saúde

Foi criado no ano de 2020 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 de Satisfação foi aplicada conforme Matriz de Monitoramento de Qualidade - 3º Ano de Execução nos meses de janeiro, abril, setembro e dezembro do ano de 2021. Tendo um total de 258 entrevistados.

PERGUNTAS	VERMELHO	LARANJA	AMARELO	AZUL	VERDE	N.A	TOTAL
1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR?	1	4	12	83	156	2	258
2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO?	3	0	13	86	156	0	258
3- ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL?	0	1	3	53	143	58	258
4- ATENDIMENTO TRIAGEM?	0	4	25	84	145	0	258
5- ATENDIMENTO MÉDICO?	6	16	41	70	125	0	258
6- ATENDIMENTO ENFERMAGEM?	3	2	5	84	161	3	258
7 - ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO?	1	1	8	82	154	12	258
8- ORGANIZAÇÃO?	2	4	20	73	159	0	258
9- ATENDIMENTO EM EXAME USG?	0	3	6	41	123	85	258
10- ATENDIMENTO EM EXAME RX?	0	1	11	37	132	77	258
11- TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG)?	4	6	35	76	100	37	258
12 - TEMPO DE ATENDIMENTO?	28	9	73	56	61	31	258
13 - REFEIÇÃO?	3	1	5	16	62	171	258
14 - LIMPEZA?	0	0	14	64	178	2	258
15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO?	1	0	19	77	161	0	258

*Compilado da pesquisa de satisfação no ano 2021

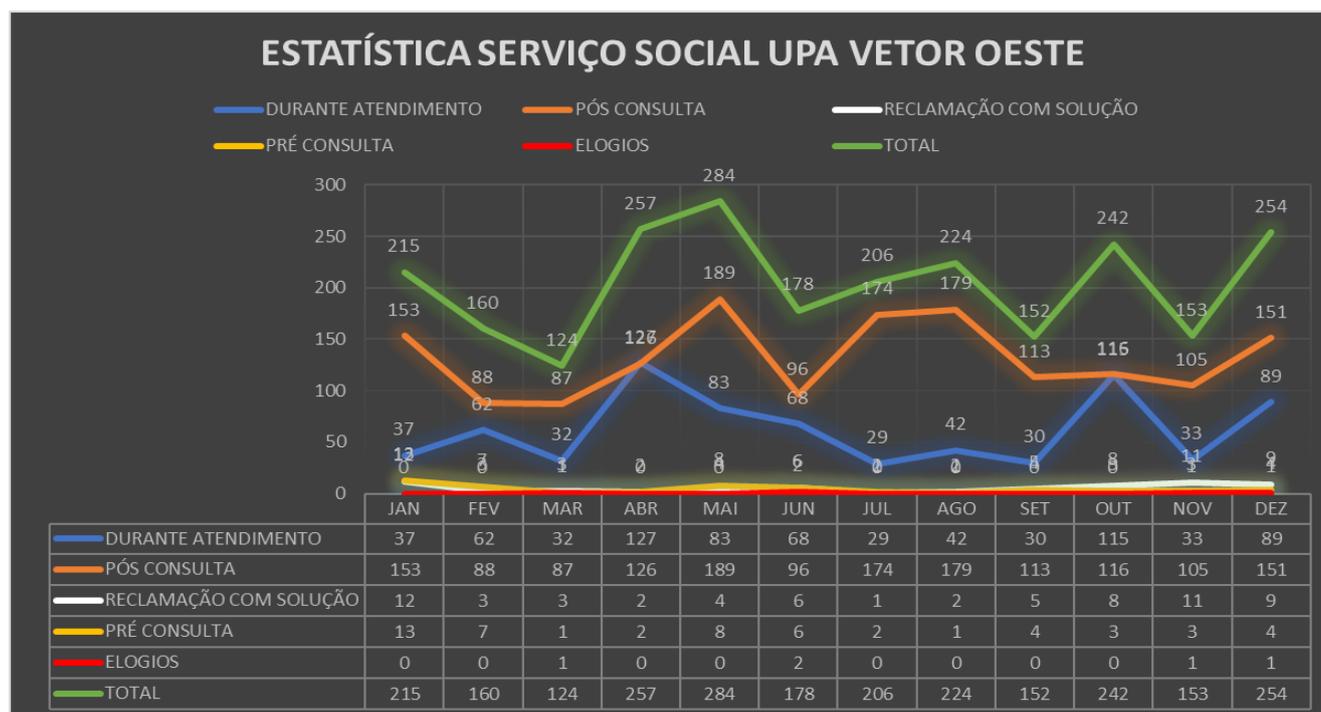
Vale ressaltar que a média de satisfação ou muita satisfação passou de 78% do total de usuários entrevistados e mais de 92% recomendariam o atendimento da UPA do Vetor Oeste. O que demonstra que o equipamento de saúde vem prestando um atendimento humanizado e de qualidade a população do Vetor Oeste.

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. O mesmo vem sendo executado mensalmente conforme cronograma mensal.

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 ano de 2021, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado 2.449 atendimentos.



*Atendimento serviço social – janeiro a dezembro/ 2021.

17. Rotatividade de profissionais nas equipes

Conforme quadro abaixo podemos observar que no ano de 2021 tivemos a rotatividade de 110 profissionais do quadro geral de colaboradores da UPA, sendo: 42 “Sem Justa Causa Empregador”, 42 “A Pedido do Empregado”, 24 “Extinção Normal do Contrato”, 01 “Abandono de Emprego” e 01 “Por Falecimento do colaborador”.

TURNOVER - 2021

FUNÇÃO	Sem Justa Causa Empregador	A Pedido do Empregado	Extinção Normal do Contrato	Abandono de Emprego	Por Falecimento do colaborador	Total
Agente Administrativo	1	1	0	0	0	2
Assistente de RH	1	1	0	0	0	2
Assistente Administrativo	1	1	0	0	0	2
Auxiliar de Limpeza	12	2	3	0	0	17
Controlador de Acesso	2	2	1	0	0	5
Coord. Limpeza	1	0	0	0	0	1
Enfermeiro Coordenador	1	0	0	0	0	1
Copeira	1	0	1	0	0	2
Enfermeiro	5	4	4	0	0	13
Farmacêutico	1	0	0	0	0	1
Fisioterapeuta	0	1	9	0	0	10
Recepcionista	4	4	1	0	0	9
Técnico de Enfermagem	11	25	4	1	1	42
Técnico de Imobilização	0	1	0	0	0	1
Técnico de Manutenção	0	0	1	0	0	1
Técnico de RX	1	0	0	0	0	1
TOTAL	42	42	24	1	1	110

*Rotatividade de profissionais por equipe – dezembro/ 2021.

18. Funcionamento do Conselho Gestor da UPA

As reuniões do conselho gestor ocorreram sempre na 3ª (terceira) terça-feira do mês às 9hs. No ano de 2021 em janeiro e fevereiro não tivemos reunião por falta de quórum, em março ocorreu a reunião em 18/03/2021 através do aplicativo Meet, em 10/04/2021 encerrou o mandato dos conselheiros e em decorrência da pandemia ficou suspensa novo processo eleitoral. O conselho voltou a funcionar em outubro com a nova reformulação dos conselheiros no dia 19/10/2021, em novembro tivemos reunião em 16/11/2021 e em dezembro finalizamos com a última reunião em 21/12/2021.

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

O Plano de Educação Continuada foi encaminhado para UGPS para apreciação no dia 22 de fevereiro do ano de 2021, até o momento não obtivemos resposta com os apontamentos.

Jundiaí, 20 de janeiro de 2022.