

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 2022, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas no ano de 2022 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 130 colaboradores exigidos em edital de contratação.

EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 31.12.2022					
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	3	0	12 X 36 HS	CLT
Analista de Faturamento	1	1	0	40 HS/SEM	CLT
Assistente Financeiro	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	0	0	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Diurno	9	9	0	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	4	-1	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

**Continuação...**

Enfermeiro - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia)	10	8	-2	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	10	8	-2	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	0	0	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	3	3	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Noite	6	6	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia)	22	21	-1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	20	20	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
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>130</b>	<b>144</b>	<b>14</b>		

\*Planilha de colaboradores a 31 de dezembro 2022.

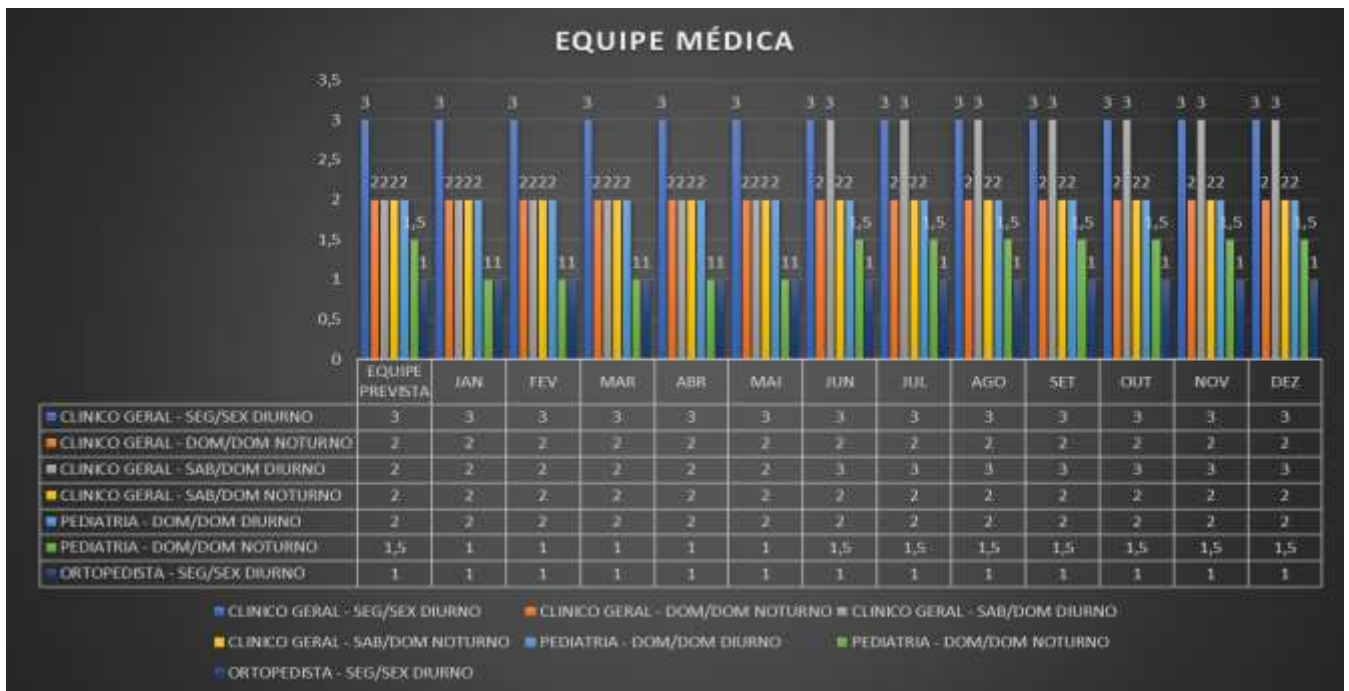
## A - INDICADORES QUANTITATIVOS

### 1 – Atendimentos Médicos

No ano de 2022 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 de janeiro à maio e 03(três) plantonista clínico geral das 07 às 19hs de junho a dezembro 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, 01 (um) pediatra noturno das 19 às 7hs de janeiro a maio e 1 e ½ (um e meio) pediatra de junho a dezembro. Já em relação a ortopedia tivemos plantonista de ortopedia de segunda a sexta feira das 07 às 19hs.

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista no ano de 2022 na UPA do Vetor Oeste.

EQUIPE MÉDICA	EQUIPE PREVISTA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
CLINICO GERAL - SEG/SEX DIURNO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
CLINICO GERAL - DOM/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
CLINICO GERAL - SAB/DOM DIURNO	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	31
CLINICO GERAL - SAB/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
PEDIATRIA - DOM/DOM DIURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
PEDIATRIA - DOM/DOM NOTURNO	1,5	1	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	15,5
ORTOPEDISTA - SEG/SEX DIURNO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>TOTAL</b>	<b>13,5</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>15</b>	<b>166,5</b>



\* Planilha da Equipe Mínima por Especialista janeiro a dezembro/2022.

Com a equipe de especialistas foram realizados no ano de 2022 o quantitativo de 252 plantões de Ortopedia, 1.207 plantões de Pediatria, 1.772 Plantões de clínico Geral, 90 plantões de pediatria covid e 424 plantões de clínica geral covid. Perfazendo um total de 3.745 plantões.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
CLINICO GERAL	145	132	147	141	146	143	155	154	150	155	149	155	1772
ORTOPEDISTA	21	20	23	21	22	21,5	20	22,5	20	21	19	21	252
PEDIATRIA	93	84	93	90	103	103,5	107,5	108	105	108,5	103,5	108	1207
PEDIATRIA COVID	31	28	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90
CLINICO COVID	155	128	141	0	0	0	0	0	0	0	0	0	424
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>	<b>392</b>	<b>435</b>	<b>252</b>	<b>271</b>	<b>268</b>	<b>282,5</b>	<b>285</b>	<b>275</b>	<b>284,5</b>	<b>271,5</b>	<b>284</b>	<b>3745</b>



\* Planilha de Plantões Médicos por Especialista janeiro a dezembro/2022.

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 2022 foram faturados 165.035 atendimentos de consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista) para uma meta contratual de 10.000 mil atendimentos por mês (janeiro a maio/2022) e de 11.000 mil atendimentos por mês (junho a dezembro/2022) ou 127.000 mil atendimentos por ano, perfazendo assim 130% da meta pactuada.



\* Atendimentos médicos janeiro a dezembro/2022.

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 2022.



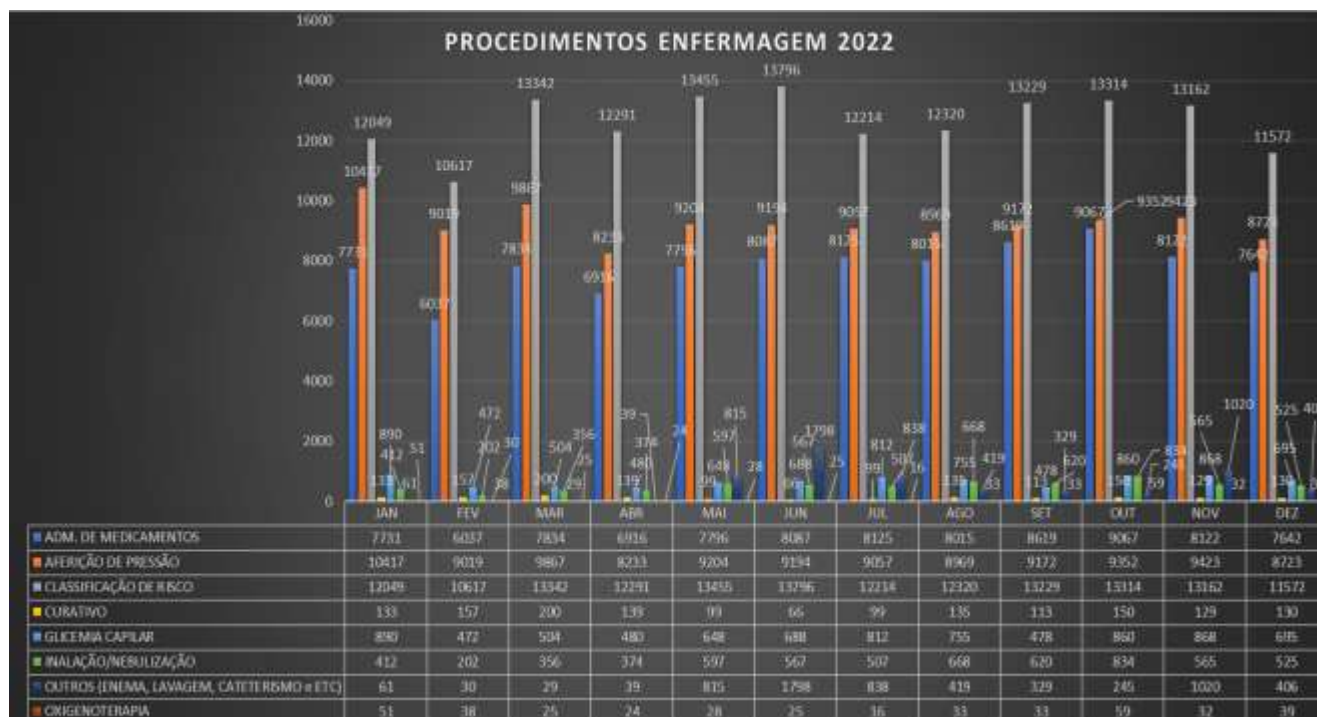
Podemos observar que em janeiro do ano de 2022 tivemos um aumento significativo nos atendimentos em decorrência do COVID19, superando a meta contratual de 10 mil atendimentos mês.

## 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 (janeiro a maio/2022) e 22.000 (junho a dezembro/2022) procedimentos por mês ou 254.000 no ano. No ano de 2022 foram realizados 378.341 procedimentos de enfermagem no total.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADM. DE MEDICAMENTOS	7731	6037	7834	6916	7796	8087	8125	8015	8619	9067	8122	7642	93991
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	10417	9019	9867	8233	9204	9194	9057	8969	9172	9352	9423	8723	110630
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	12049	10617	13342	12291	13455	13796	12214	12320	13229	13314	13162	11572	151361
CURATIVO	133	157	200	139	99	66	99	135	113	150	129	130	1550
GLICEMIA CAPILAR	890	472	504	480	648	688	812	755	478	860	868	695	8150
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	412	202	356	374	597	567	507	668	620	834	565	525	6227
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO e ETC)	61	30	29	39	815	1798	838	419	329	245	1020	406	6029
OXIGENOTERAPIA	51	38	25	24	28	25	16	33	33	59	32	39	403
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>31744</b>	<b>26572</b>	<b>32157</b>	<b>28496</b>	<b>32642</b>	<b>34221</b>	<b>31668</b>	<b>31314</b>	<b>32593</b>	<b>33881</b>	<b>33321</b>	<b>29732</b>	<b>378341</b>
<b>META</b>	<b>20000</b>	<b>20000</b>	<b>20000</b>	<b>20000</b>	<b>20000</b>	<b>22000</b>	<b>22000</b>	<b>22000</b>	<b>22000</b>	<b>22000</b>	<b>22000</b>	<b>22000</b>	

\*Procedimentos Clínicos Enfermagem – janeiro a dezembro/2022.



\*Procedimentos Clínicos Enfermagem – janeiro a dezembro/2022.

## 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 Vetor 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 2022, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o ano de 2022 o total de 4.401 atendimentos.

TOTAL ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
<b>DURANTE ATENDIMENTO</b>	14	85	42	183	41	48	176	78	214	238	196	278	1593
<b>PÓS CONSULTA</b>	98	141	162	96	244	302	289	238	239	283	160	188	2440
<b>RECLAMAÇÃO COM SOLUÇÃO</b>	1	1	11	13	6	13	4	8	4	3	6	7	77
<b>PRÉ CONSULTA</b>	9	4	9	54	19	27	16	43	27	15	15	13	251
<b>ELOGIOS</b>	2	3	1	4	1	2	2	7	1	0	2	2	27
<b>TOTAL</b>	124	234	238	350	311	392	487	374	485	539	379	488	4401



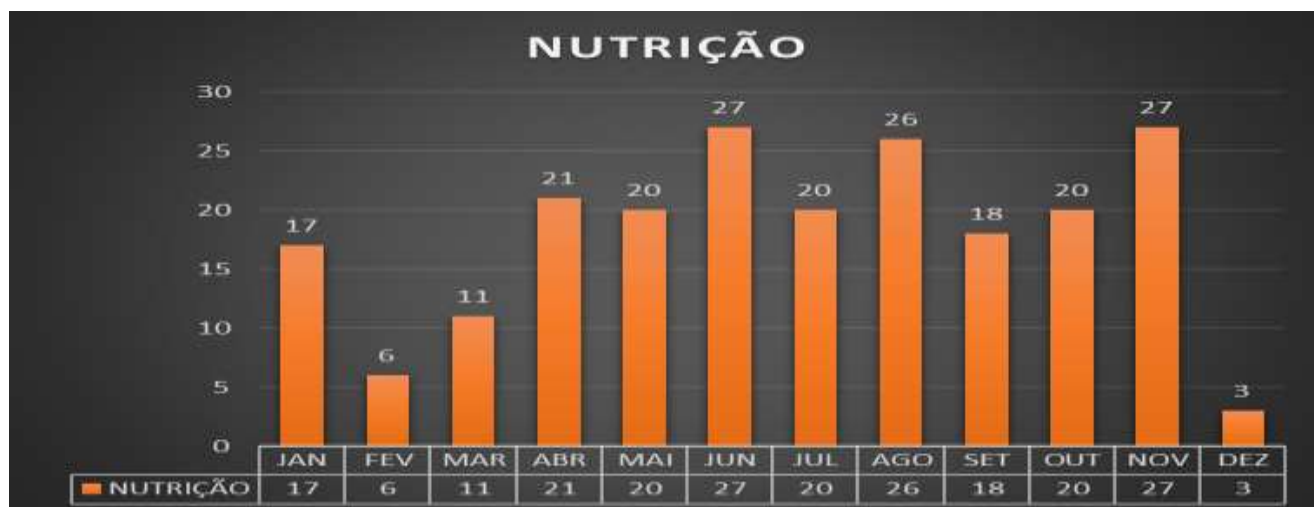
\*Atendimentos serviço social – Jan a Dez/2022.

No ano de 2022 a UPA Vetor Oeste realizou 834 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/2022.

Foram ofertados no exercício de 2022, um total de 216 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/2022.

#### 4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no ano de 2022, que foram 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 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.

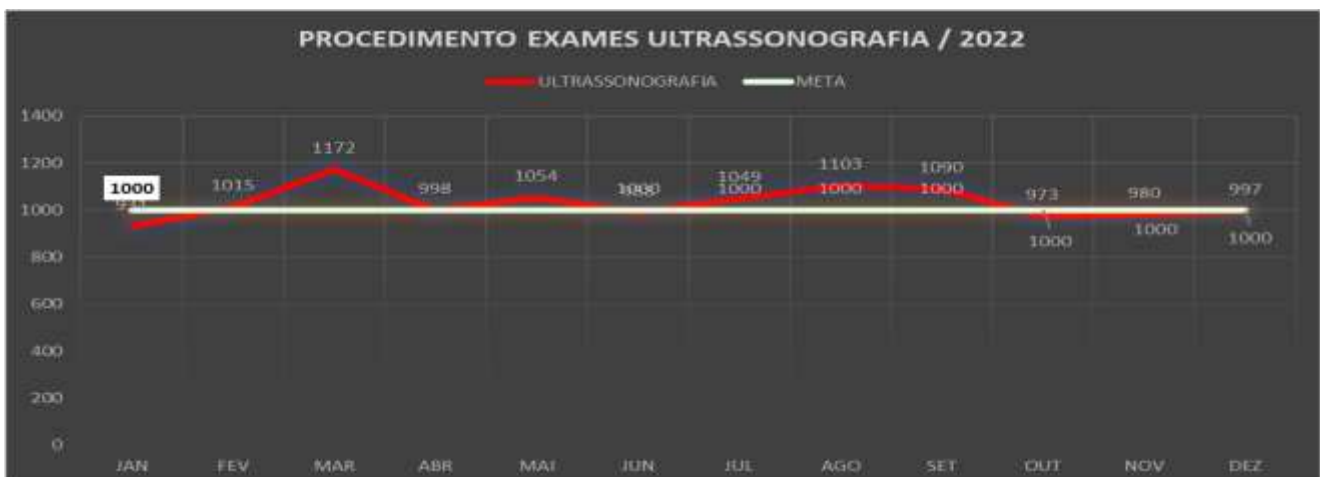
PROCEDIMENTO EXAMES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
ECG	816	779	902	778	871	944	813	858	863	975	898	650	10147
<b>META</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>5500</b>
ULTRASSONOGRRAFIA	931	1015	1172	998	1054	988	1049	1103	1090	973	980	997	12350
<b>META</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>12000</b>
RADIOGRAFIA	2248	2209	2633	2509	2751	2950	2790	2517	2554	2520	2265	2284	30230
<b>META</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>2200</b>	<b>26400</b>
EXAMES LABORATORIAIS	6441	6046	7146	6961	6477	7105	6566	6758	5722	6823	6108	6377	78530
<b>META</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>5590</b>	<b>67080</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>10436</b>	<b>10049</b>	<b>11853</b>	<b>11246</b>	<b>11153</b>	<b>11987</b>	<b>11218</b>	<b>11236</b>	<b>10229</b>	<b>11291</b>	<b>10251</b>	<b>10308</b>	<b>131257</b>
<b>META</b>	<b>9190</b>	<b>9190</b>	<b>9190</b>	<b>9190</b>	<b>9190</b>	<b>9290</b>	<b>9290</b>	<b>9290</b>	<b>9290</b>	<b>9290</b>	<b>9290</b>	<b>9290</b>	<b>110980</b>

\*Tabela de procedimentos de exames – janeiro a dezembro 2022.



\*Procedimentos de exame ECG – janeiro a dezembro 2022.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de ECG realizados ano de 2022. Pode-se notar que foram realizados 10.147 procedimentos, tendo seu ápice em outubro com a realização de 975 procedimentos.



\*Procedimentos exames ultrassonografia – janeiro a dezembro 2022.

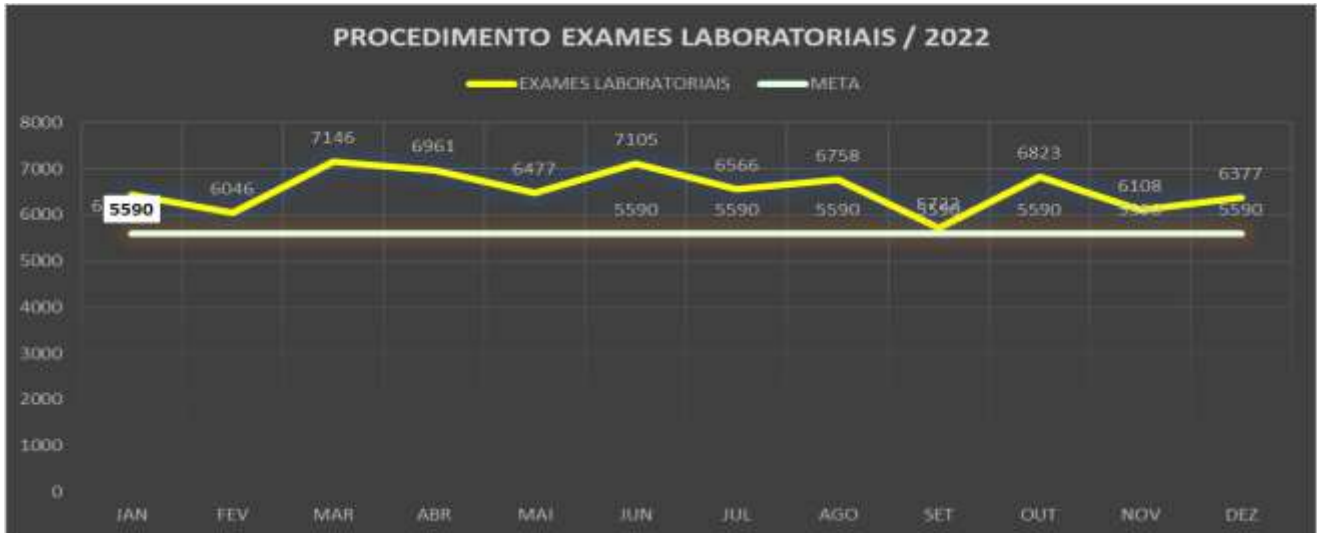
Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de USG realizados ano de 2022. Pode-se notar que foram realizados 12.350 procedimentos, tendo seu ápice em março com a realização de 1.172 procedimentos.



\*Procedimentos exames radiografia – janeiro a dezembro 2022.



Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de radiografia realizados ano de 2022. Pode-se notar que foram realizados 30.230 procedimentos, tendo seu ápice em junho com a realização de 2.950 procedimentos.



\*Procedimentos exames radiografia – janeiro a dezembro 2022.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de Exames Laboratoriais realizados ano de 2022. Pode-se notar que foram realizados 78.530 procedimentos, tendo seu ápice em junho com a realização de 7.105 procedimentos.



\*Procedimentos SADT'S janeiro a dezembro/2021.

No ano de 2022 foram realizados, 10.147 exames de ECG, 12.350 exames de ultrassonografia, 30.230 exames de RX e 78.530 exames laboratoriais, perfazendo um total de 131257 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 3º ano de execução.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores no ano de 2022:

### **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 2022 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 2022 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 2022 foram 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 no ano de 2022.



\*Planilha de pacientes em observação – janeiro – dezembro/2022.

Nota-se que no ano de 2022 tivemos 4.799 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 1.797 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 6.596 pacientes em observação.

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

Nota-se que no ano de 2022 tivemos 158.808 pacientes que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 108.367 pacientes classificados com escore azul, 33.973 pacientes classificados com escore verde, 9.585 pacientes classificados com escore amarelo, foram 6.739 pacientes classificados com o escore laranja e 144 pacientes foram classificados como vermelho.

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AZUL	8972	7907	10258	9058	10342	10433	8750	8484	8974	8692	8957	7540	108367
VERDE	2358	2241	2617	2657	2705	2825	2896	2777	3177	3477	3100	3143	33973
AMARELO	789	748	778	917	715	832	767	872	880	882	757	648	9585
LARANJA	6650	3	2	3	0	9	11	15	12	5	27	2	6739
VERMELHO	22	18	7	7	12	13	11	18	7	8	12	9	144



\*Gráfico de atendimento por classificação – janeiro – dezembro/2022

**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 2022 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

**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 2022 foram ofertados aos colaboradores 186 palestras de Educação Continuada.



\*Gráfico de Educação continuada janeiro-dezembro 2022.

**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 Jundiá desde ao mês subsequente a abertura da UPA e os mesmos ficam responsáveis pelo envio nos respectivos sistemas de informação oficiais dos SUS. No ano de 2022 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](mailto:lfranchi@jundiai.sp.gov.br) e Alexandre [alehrbah@jundiai.sp.gov.br](mailto:alehrbah@jundiai.sp.gov.br).

### 8. Entrega de relatório comentado das reclamações através do fone 156, Ouvidoria e SAL e providencias adotadas

As reclamações oriundas da ouvidoria – 156 e/ou da Assessoria de comunicação da Prefeitura no ano de 2021 foram respondidas prontamente pela gestão da UPA Vetor Oeste.

As demandas do ano de 2022 foram respondidas e reencaminhadas para a ouvidoria, num total de 245 demandas.



\*Gráfico de Demanda Ouvidoria janeiro-dezembro 2022.

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

O indicador foi monitorado no ano de 2022 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 2022 conforme gráfico abaixo, tivemos 1.797 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 394 pacientes.



\*Gráfico Transferidos para serviço de referência janeiro - dezembro 2022.

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

No ano de 2022 o CNES foi conferido e quando necessário foram realizados os preenchimentos das fichas de inclusão, alteração ou exclusão, enviado ao sistema do CNES sempre no primeiro dia útil do mês subsequente.

## 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 2022 foram encaminhadas mensalmente para a prefeitura para que fossem informadas aos órgão competentes.

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

A administração da UPA do Vetor Oeste no ano de 2022, 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 2022. Tendo um total de 563 entrevistados.

	VERMELHO COMPLETAMENTE INSATISFETO	LARANJA INSATISFETO	AMARELO REGULAR	AZUL SATISFETO	VERDE COMPLETAMENTE SATISFETOO	NA NÃO SE APLICA	TOTAL
1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR?	3	6	36	197	302	19	563
2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO?	21	8	41	225	265	3	563
3- ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL?	0	2	17	138	246	160	563
4- ATENDIMENTO TRIAGEM?	10	11	52	215	265	10	563
5- ATENDIMENTO MÉDICO?	32	10	53	185	268	15	563
6- ATENDIMENTO ENFERMAGEM?	11	11	38	203	272	28	563
7- ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO?	2	5	35	214	269	38	563
8- ORGANIZAÇÃO?	9	13	92	208	241	0	563
9- ATENDIMENTO EM EXAME USG?	3	7	30	126	202	195	563
10- ATENDIMENTO EM EXAME RX?	5	6	20	158	218	156	563
11- TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG)?	9	16	49	150	212	127	563
12 - TEMPO DE ATENDIMENTO?	59	59	140	133	153	19	563
13 - REFEIÇÃO?	9	7	22	84	84	357	563
14 - LIMPEZA?	5	4	25	201	320	8	563
15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO?	16	9	58	178	301	1	563
16- ATENDIMENTO ORTOPEdia?	1	4	19	90	152	297	563
17 - ATENDIMENTO GESSO?	2	4	17	37	89	414	563

\*Compilado da pesquisa de satisfação no ano 2022.

Vale ressaltar que a média de satisfação ou muita satisfação passou de 76% do total de usuários entrevistados e mais de 85% 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 2022 foi protocolado no dia 22 de fevereiro do ano corrente na UGPS para apreciação dele. Ele 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 2022, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado 4.401 atendimentos.

TOTAL ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
<b>DURANTE ATENDIMENTO</b>	14	85	42	183	41	48	176	78	214	238	196	278	1593
<b>PÓS CONSULTA</b>	98	141	162	96	244	302	289	238	239	283	160	188	2440
<b>RECLAMAÇÃO COM SOLUÇÃO</b>	1	1	11	13	6	13	4	8	4	3	6	7	77
<b>PRÉ CONSULTA</b>	9	4	9	54	19	27	16	43	27	15	15	13	251
<b>ELOGIOS</b>	2	3	1	4	1	2	2	7	1	0	2	2	27
<b>TOTAL</b>	124	234	238	350	311	392	487	374	485	539	379	488	4401

\*Atendimento serviço social – janeiro a dezembro/ 2022.

### 17. Rotatividade de profissionais nas equipes

Conforme quadro abaixo podemos observar que no ano de 2022 tivemos a rotatividade de 114 profissionais do quadro geral de colaboradores da UPA, sendo: 37 “Sem Justa Causa Empregador”, 47 “A Pedido do Empregado”, 29 “Extinção Normal do Contrato” e 01 “Abandono de Emprego”.

TURNOVER - 2022						
FUNÇÃO	Sem Justa Causa Empregador	A Pedido do Empregado	Extinção Normal do Contrato	Abandono de Emprego	Por Falecimento do colaborador	Total
Agente Administrativo	0	1	1	0	0	2
Analista de Faturamento	1	0	0	0	0	1
Assistente Financeiro	1	0	0	0	0	1
Assistente de Faturamento	1	0	1	0	0	2
Assistente de RH	1	0	0	0	0	1
Assistente Social	1	0	0	0	0	1
Auxiliar Administrativo I	1	0	0	0	0	1
Auxiliar Administrativo II	1	0	0	0	0	1
Auxiliar de Limpeza	5	9	8	1	0	23
Controlador de Acesso	3	3	2	0	0	8
Coordenador Plantão Enfermagem	0	1	0	0	0	1
Enfermeiro	5	9	2	0	0	16
Farmacêutico	0	3	0	0	0	3
Farmacêutico RT	1	0	0	0	0	1
Recepcionista	5	3	5	0	0	13
Técnico de Manutenção	0	1	0	0	0	1
Téc. em Radiologia	4	0	0	0	0	4
Técnico de Enfermagem	7	15	10	0	0	32
Técnico de Gesso	0	2	0	0	0	2
	37	47	29	1	0	114

\*Rotatividade de profissionais por equipe – janeiro a dezembro/ 2022.



### 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 2022 tivemos reuniões em todos os meses, conforme demonstrado no gráfico a baixo:



\*Reuniões do conselho Gestor – janeiro a dezembro/2022.

### 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 2022, ele vem sendo executado mensalmente conforme cronograma mensal.

Jundiaí, 20 de janeiro de 2023.