

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 2023, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas no ano de 2023 que contribuíram para o desempenho da Unidade.

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

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

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

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

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

A unidade UPA conta com um quadro de colaboradores necessários ao seu perfeito funcionamento, apresentado a seguir, cabendo frisar que respeita sempre o quadro mínimo de 135 colaboradores exigidos em edital de contratação.

EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 31.12.2023					
CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRA TADA	Diferença	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Gestor Operacional	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Médico Clínico Geral (7 dias/semanais)	3	3	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral 6hs (5 dias/semanais)	0	1	1	Diurno - 5 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral (7 dias/semanais)	2	2	0	Noturno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra (7 dias/semanais) diurno	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra (7 dias/semanais) noturno	1	1	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra 6hs (7 dias/semanais) noturno	1	1	0	Noturno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra 6hs (5 dias/semanais) diurno	0	1	1	Diurno - 5 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	1	1	40 HS/SEM	CLT
Assistente Social - Diurno	2	2	0	30 HS/SEM	CLT
Auxiliar Administrativo - Diurno (Arquivos)	2	2	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

Continuação....

Controlador de Acesso - Dia	5	6	1	12 X 36 HS	CLT
Controlador de Acesso - Noite	5	5	0	12 X 36 HS	CLT
Coord Limpeza Geral	0	0	0	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/Emergência)	10	10	0	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Noturno (Triagem/Medicação/Emergência)	10	10	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	3	0	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Noturno	3	3	0	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Dia	7	8	1	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Noite	7	7	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergência)	22	21	-1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergência)	20	22	2	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Diurno	3	3	0	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Manutenção Geral Diurno	0	1	1	40 HS/SEM	CLT
Técnico de RX	0	8	8	24 H. SEMANAIS	CLT
Técnico de RX - RT	0	1	1	24 H. SEMANAIS	CLT
TOTAL FUNCIONARIOS	135	157	22		

*Planilha de colaboradores a 31 de dezembro 2023.

A - INDICADORES QUANTITATIVOS

1 – atendimentos Médicos

No mês de dezembro do ano 2023 o dimensionamento de plantonista médico clínico geral de segunda a sexta feira de janeiro a abril foram 3 (três) plantonista clínico geral e de abril a dezembro foram 3,5 (três e meio) plantonista clínico geral, sendo 3 (três) das 07 às 19hs e 01 (um) das 13 às 19hs (plantonista de apoio), aos Sábados e Domingos foram 03(três) plantonista clínico geral das 07 às 19hs, no período noturno de domingo a domingo foram 02 (dois) clínico geral das 19 às 07hs. Em relação a pediatria o dimensionamento de plantonista de segunda a sexta feira de janeiro a março foram 2 (dois) pediatras e de abril a dezembro foram 2,5 (dois e meio) pediatras no diurno, sendo 2 (dois) das 07 às 19hs e 1 (um) das 13 às 19hs (plantonista de apoio) e 1,5 (um e meio) pediatra no noturno sendo 1 (um) das 19hs às 7hs e 1 (um) das 19hs às 1hs (cinderela). Já em relação a ortopedia segue plantonista de ortopedia de segunda a sexta feira das 07 às 19hs.

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista no ano de 2023 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 DIURNO	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
CLINICO GERAL - DOM/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CLINICO GERAL - SAB/DOM DIURNO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
CLINICO GERAL - SAB/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA - SEG/SEX DIURNO	2	2	2	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
PEDIATRIA - SAB/DOM DIURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA - DOM/DOM NOTURNO	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
ORTOPEDISTA - SEG/SEX DIURNO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	16,5	16,5	16,5	16,5	17,5								

EQUIPE MÉDICA EM 2023



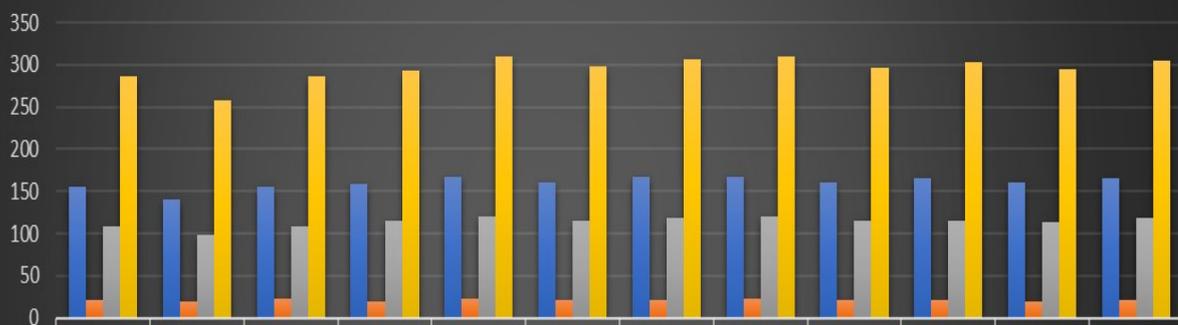
	EQUIPE PREVISTA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CLINICO GERAL - SEG/SEX DIURNO	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
CLINICO GERAL - DOM/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CLINICO GERAL - SAB/DOM DIURNO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
CLINICO GERAL - SAB/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA - SEG/SEX DIURNO	2	2	2	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
PEDIATRIA - SAB/DOM DIURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA - DOM/DOM NOTURNO	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
ORTOPEDISTA - SEG/SEX DIURNO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	16,5	16,5	16,5	16,5	17,5								

* Planilha da Equipe Mínima por Especialista janeiro a dezembro/2023.

Com a equipe de especialistas foram realizados no ano de 2023 o quantitativo de 258 plantões de Ortopedia, 1.366 plantões de Pediatria, 1.922 Plantões de clínico Geral. Perfazendo um total de 3.546 plantões.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
CLINICO GERAL	155	140	155	158,5	166,5	161	166,5	167	160,5	166	161	165,5	1922
ORTOPEDISTA	22	20	23	20	23	22	21	23	21	22	20	21	258
PEDIATRA	108,5	98	108,5	114,5	120	115,5	119	120	115,5	115	113	118,5	1366
TOTAL	285,5	258	286,5	293	309,5	298,5	306,5	310	297	303	294	305	3546

PLANTOES REALIZADOS 2023



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CLINICO GERAL	155	140	155	158,5	166,5	161	166,5	166,5	160,5	166	161	165,5
ORTOPEDISTA	22	20	23	20	23	22	21	23	21	22	20	21
PEDIATRA	108,5	98	108,5	114,5	120	115,5	119	120	115,5	115	113	118,5
TOTAL	285,5	258	286,5	293	309,5	298,5	306,5	309,5	297	303	294	305

* Planilha de Plantões Médicos por Especialista janeiro a dezembro/2023.

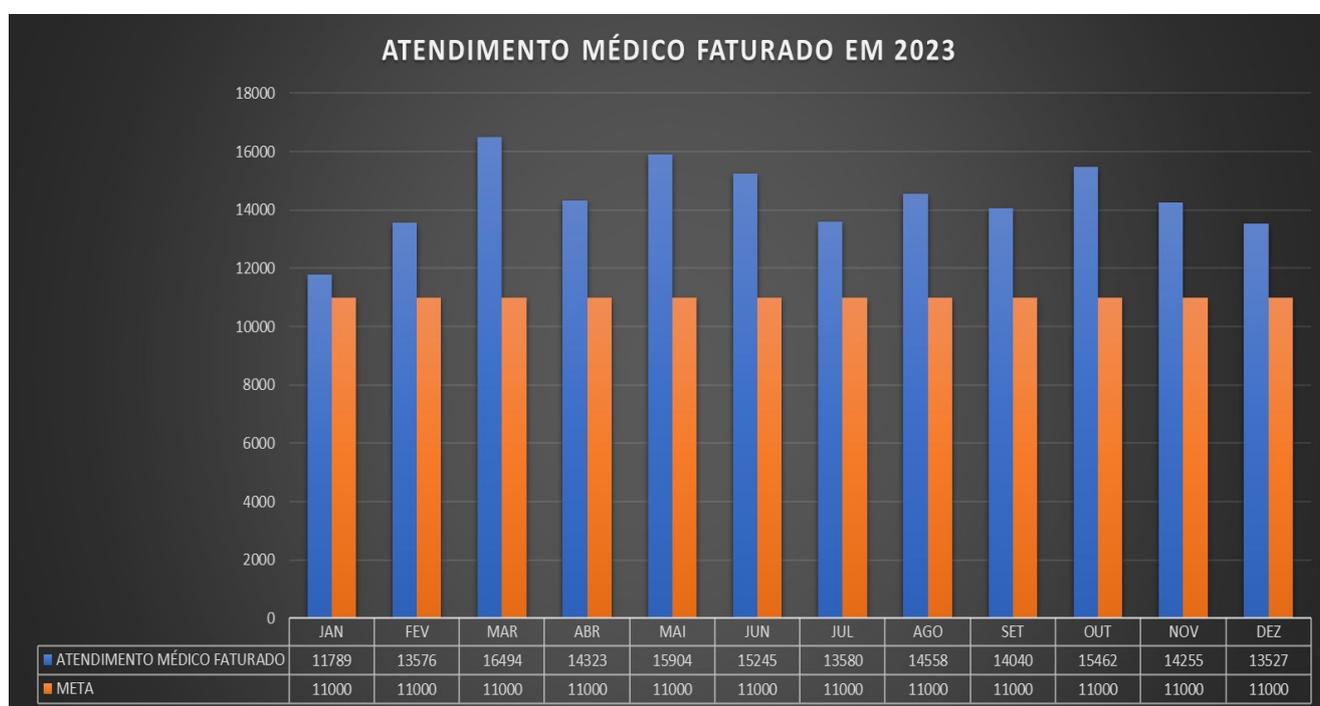
Relativamente as questões qualitativas e quantitativas contratadas com a municipalidade de Jundiá, temos a considerar que os objetivos propostos em relação as metas quantitativas foram

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 2023 foram faturados 172.753 atendimentos de consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista) para uma meta contratual de 11.000 mil atendimentos por mês (janeiro a dezembro/2023) ou 132.000 mil atendimentos por ano, perfazendo assim 130% da meta pactuada.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
ATENDIMENTO MÉDICO FATURADO	11789	13576	16494	14323	15904	15245	13580	14558	14040	15462	14255	13527	172753
META	11000	132000											



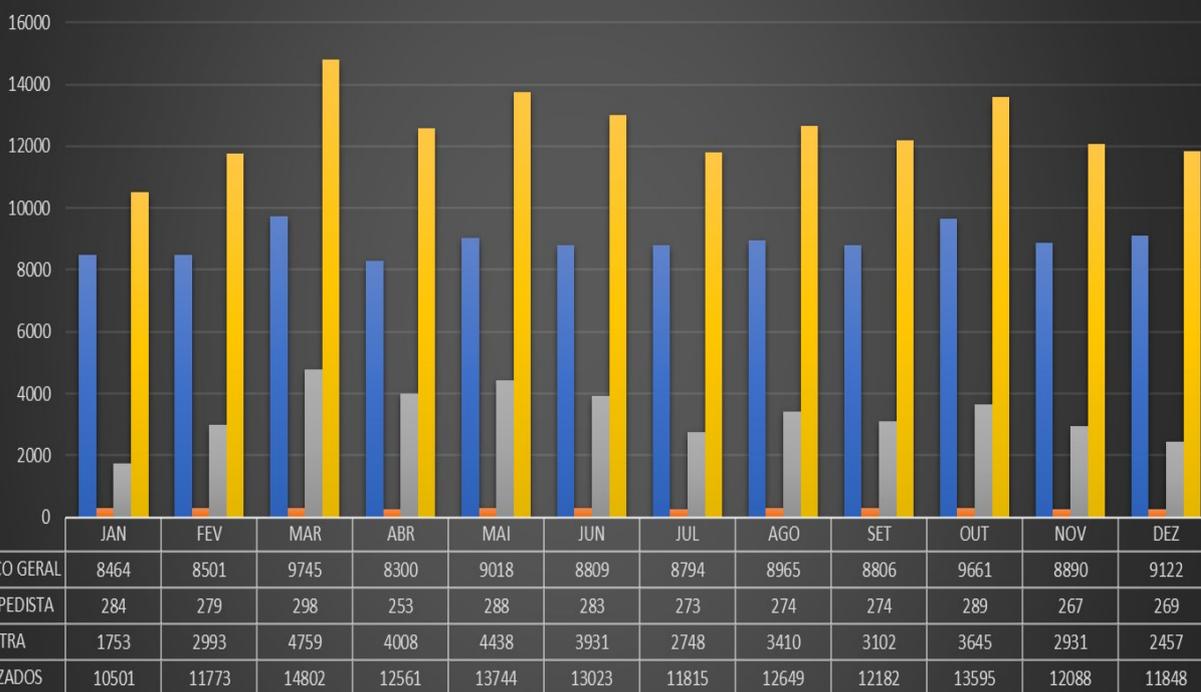
* Atendimentos médicos janeiro a dezembro/2023.

Os dados contidos na tabela a seguir demonstram a quantidade de atendimentos médicos (Input) por especialidade na urgência, emergência e ambulatório que passaram na UPA do Vetor Oeste no ano de 2023.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
CLINICO GERAL	8464	8501	9745	8300	9018	8809	8794	8965	8806	9661	8890	9122	107075
ORTOPEDISTA	284	279	298	253	288	283	273	274	274	289	267	269	3331
PEDIATRA	1753	2993	4759	4008	4438	3931	2748	3410	3102	3645	2931	2457	40175
REALIZADOS	10501	11773	14802	12561	13744	13023	11815	12649	12182	13595	12088	11848	150581

Podemos observar no gráfico abaixo que no ano de 2023 foram realizados 107.075 atendimentos médicos de Clínica Geral, 40.175 atendimentos médicos de pediatria e 3331 atendimentos médicos de ortopedia. Perfazendo um total de 150.581 atendimentos médicos

ATENDIMENTO POR ESPECIALIDADES MÉDICAS EM 2023

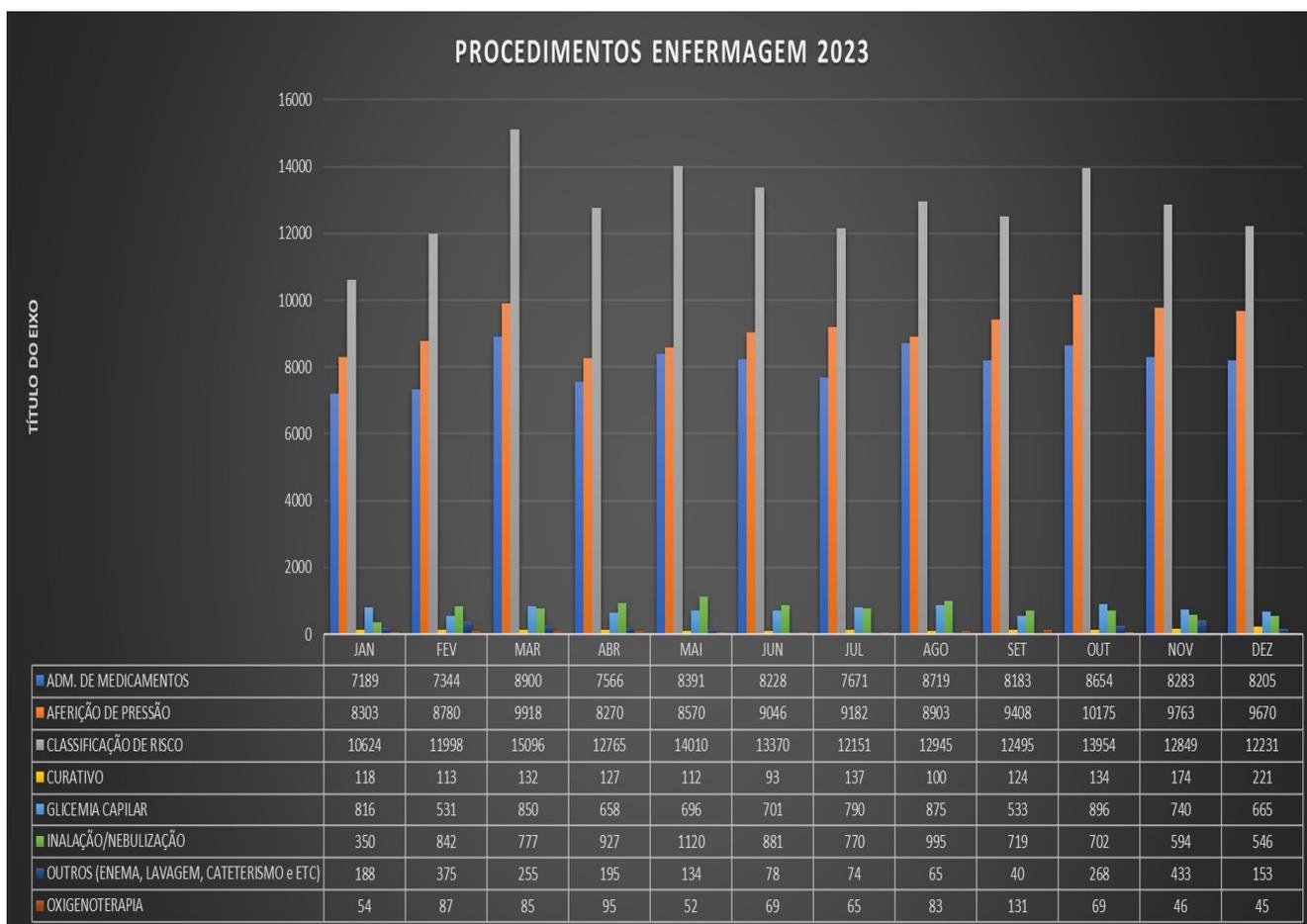


*Atendimentos por especialidades médicas – janeiro a dezembro 2023.

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 22.000 (janeiro a dezembro/2023) procedimentos por mês ou 264.000 no ano. No ano de 2023 foram realizados 384.507 procedimentos de enfermagem.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
ADM. DE MEDICAMENTOS	7189	7344	8900	7566	8391	8228	7671	8719	8183	8654	8283	8205	97333
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	8303	8780	9918	8270	8570	9046	9182	8903	9408	10175	9763	9670	109988
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10624	11998	15096	12765	14010	13370	12151	12945	12495	13954	12849	12231	154488
CURATIVO	118	113	132	127	112	93	137	100	124	134	174	221	1585
GLICEMIA CAPILAR	816	531	850	658	696	701	790	875	533	896	740	665	8751
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	350	842	777	927	1120	881	770	995	719	702	594	546	9223
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO e ETC)	188	375	255	195	134	78	74	65	40	268	433	153	2258
OXIGENOTERAPIA	54	87	85	95	52	69	65	83	131	69	46	45	881
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	27642	30070	36013	30603	33085	32466	30840	32685	31633	34852	32882	31736	384507
META	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	264000



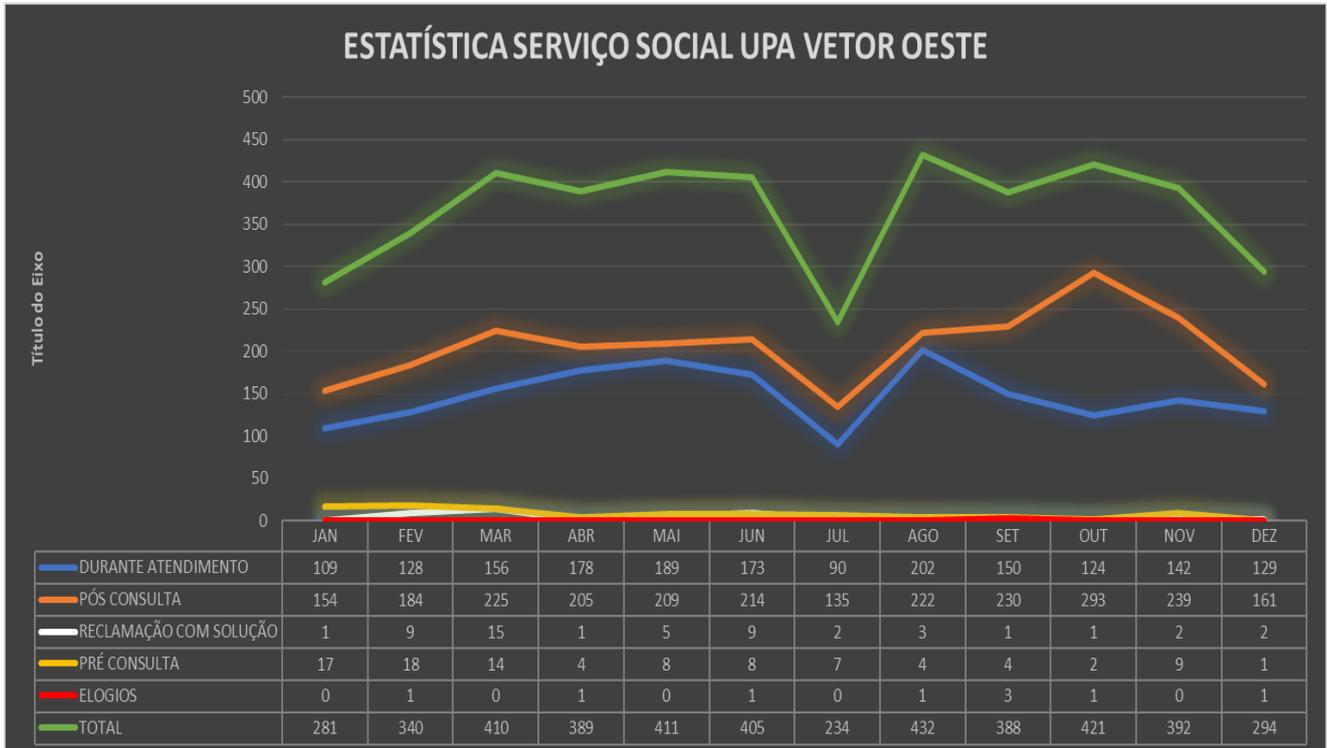
*Procedimentos Clínicos de Enfermagem – janeiro a dezembro/2023.

3 – atendimentos Equipe Multidisciplinar de Serviço Social e Imobilização

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

O serviço social é responsável pelo apoio a população nas questões que envolvam o paciente, sendo assim no ano de 2023, o serviço social da Upa Vektor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o ano de 2023 o total de 4.397 atendimentos.

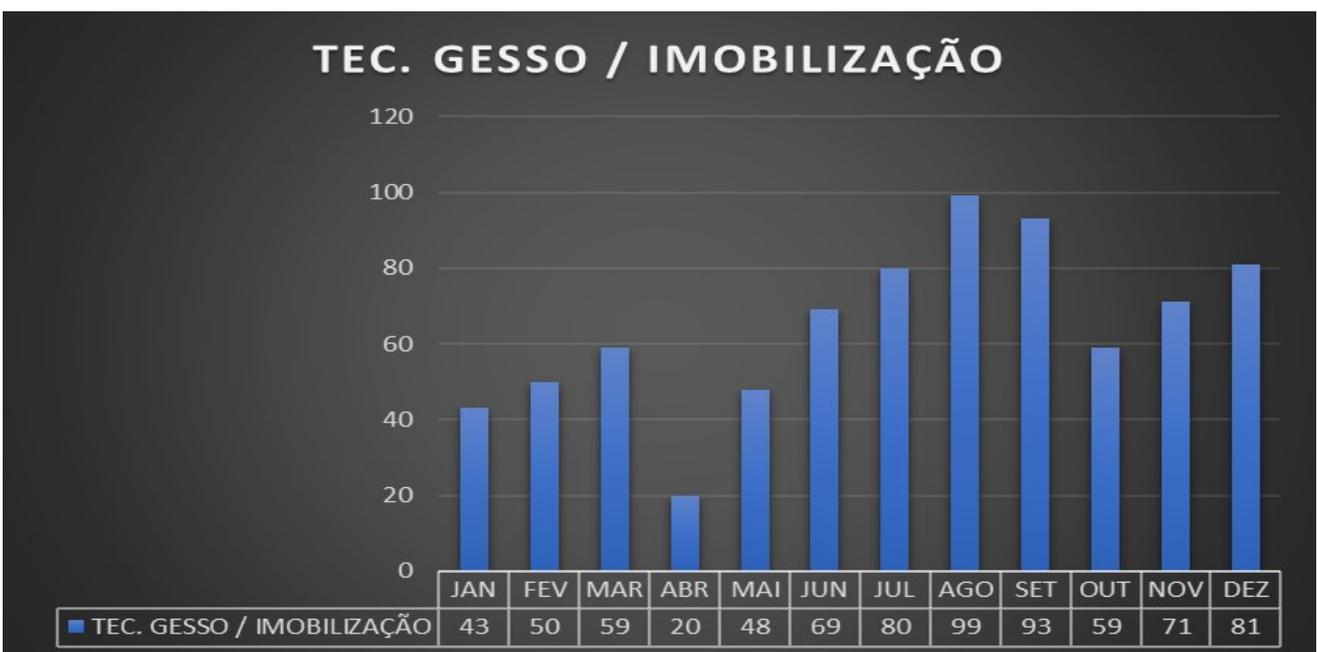
TOTAL ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
DURANTE ATENDIMENTO	109	128	156	178	189	173	90	202	150	124	142	129	1770
PÓS CONSULTA	154	184	225	205	209	214	135	222	230	293	239	161	2471
RECLAMAÇÃO COM SOLUÇÃO	1	9	15	1	5	9	2	3	1	1	2	2	51
PRÉ CONSULTA	17	18	14	4	8	8	7	4	4	2	9	1	96
ELOGIOS	0	1	0	1	0	1	0	1	3	1	0	1	9
TOTAL	281	340	410	389	411	405	234	432	388	421	392	294	4397



*Atendimentos serviço social – Jan a Dez/2023.

No ano de 2023 a UPA Vetor Oeste realizou 772 procedimentos de imobilização, ressalto 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.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL /ANO
TEC. GESSO / IMOBILIZAÇÃO	43	50	59	20	48	69	80	99	93	59	71	81	772



*Procedimento de imobilização janeiro a dezembro/2023.

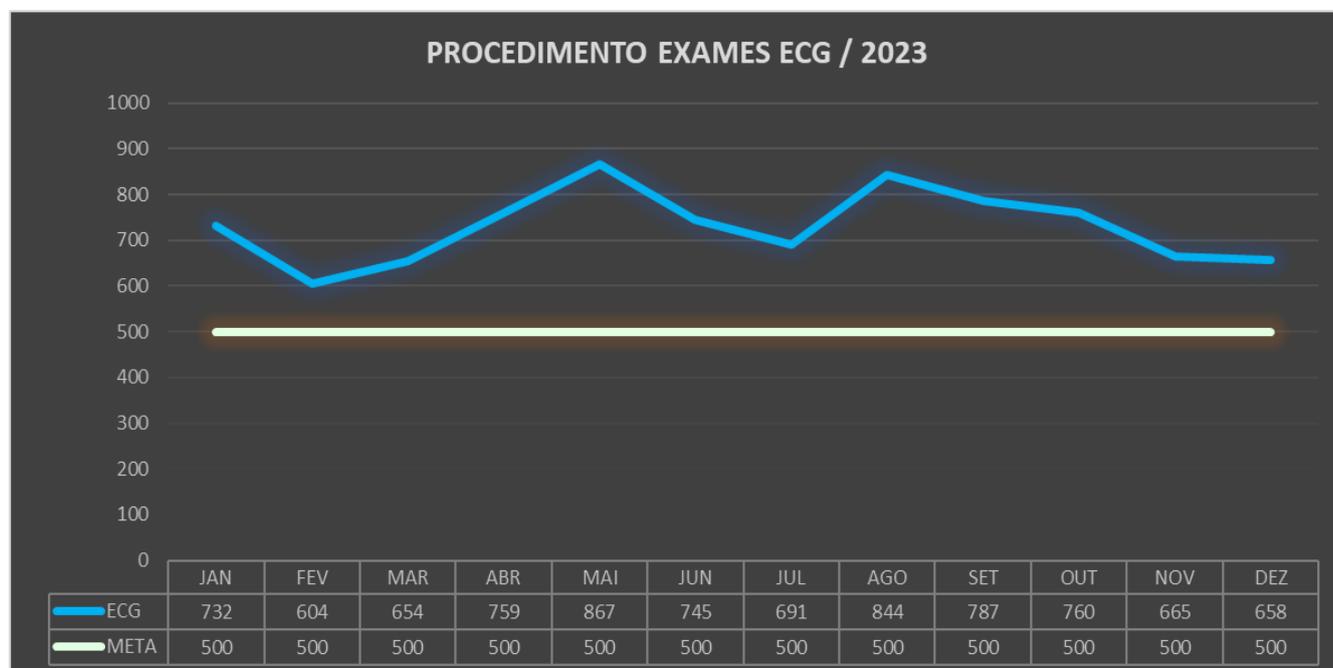
4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no ano de 2023, 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.

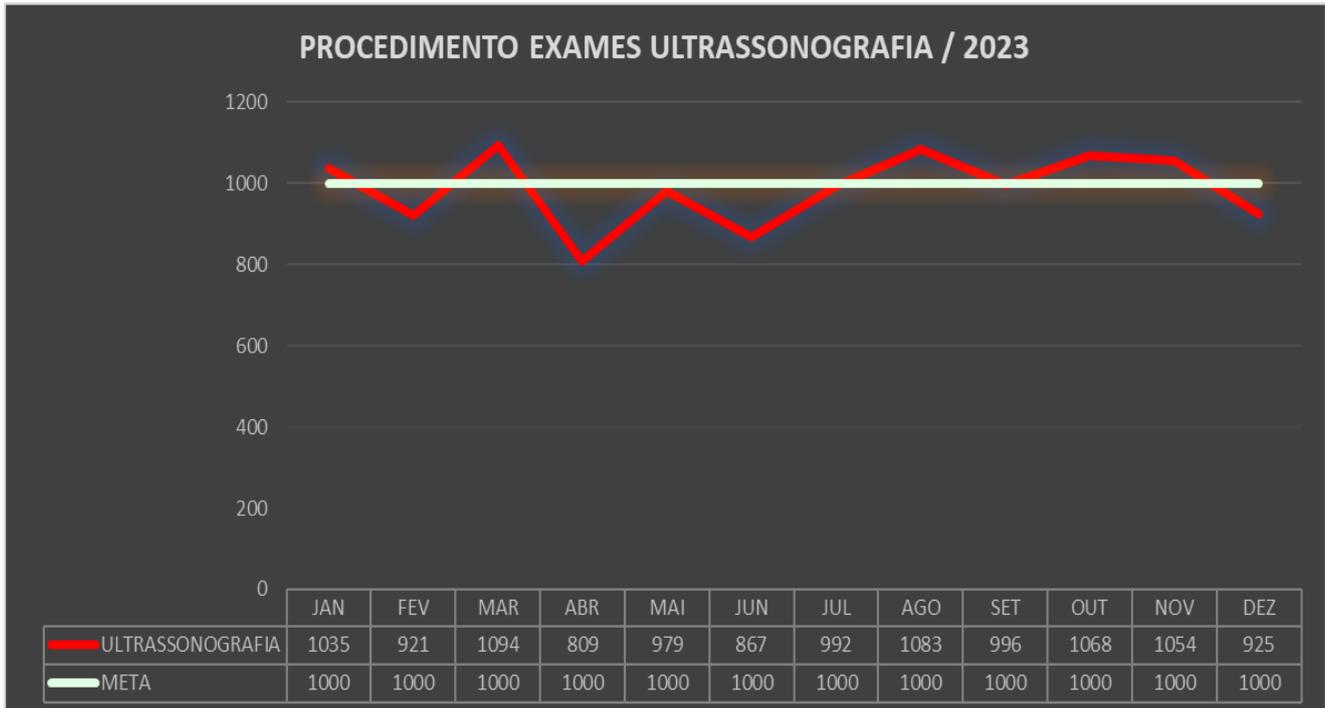
PROCEDIMENTO EXAMES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
ECG	732	604	654	759	867	745	691	844	787	760	665	658	8766
META	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6000
ULTRASSONOGRAFIA	1035	921	1094	809	979	867	992	1083	996	1068	1054	925	11823
META	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	12000
RADIOGRAFIA	2036	2152	2401	2230	2341	2401	2189	2644	2551	2324	2042	2366	27677
META	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	26400
EXAMES LABORATORIAIS	5843	4665	5783	5413	6823	6840	6058	6359	6730	6252	6603	7119	74488
META	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	67080
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	9646	8342	9932	9211	11010	10853	9930	10930	11064	10404	10364	11068	122754

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



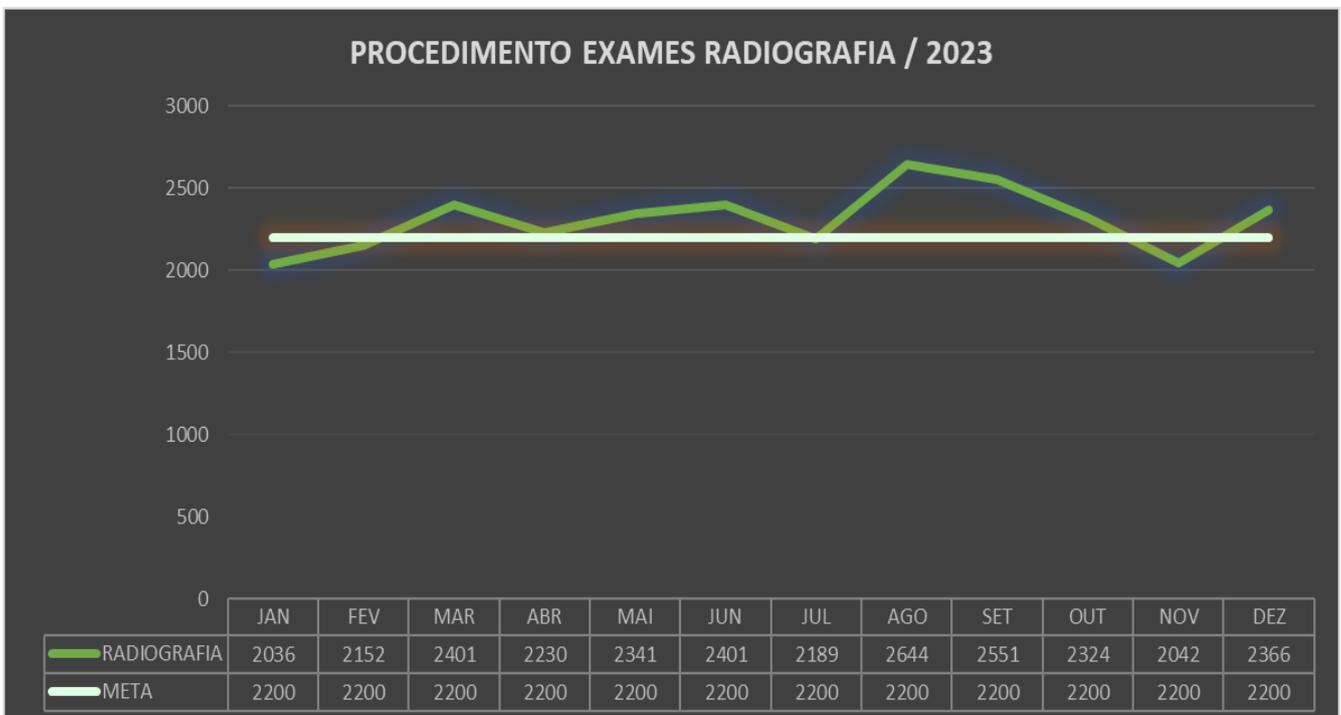
*Procedimentos de exame ECG – janeiro a dezembro 2023.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de ECG realizados ano de 2023. Pode-se notar que foram realizamos 8.766 procedimentos, tendo seu ápice em maio com a realização de 867 procedimentos.



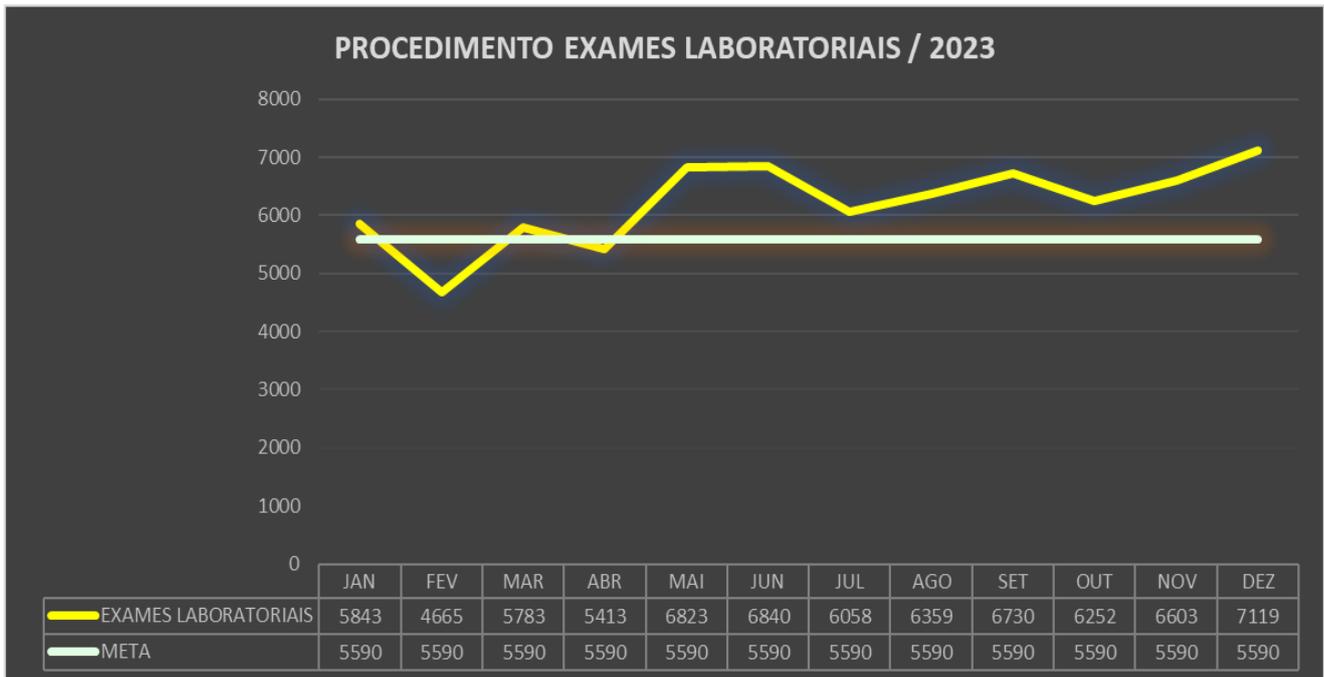
*Procedimentos exames ultrassonografia – janeiro a dezembro 2023.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de USG realizados ano de 2023. Pode-se notar que foram realizados 11.823 procedimentos, tendo seu ápice em março com a realização de 1.094 procedimentos.



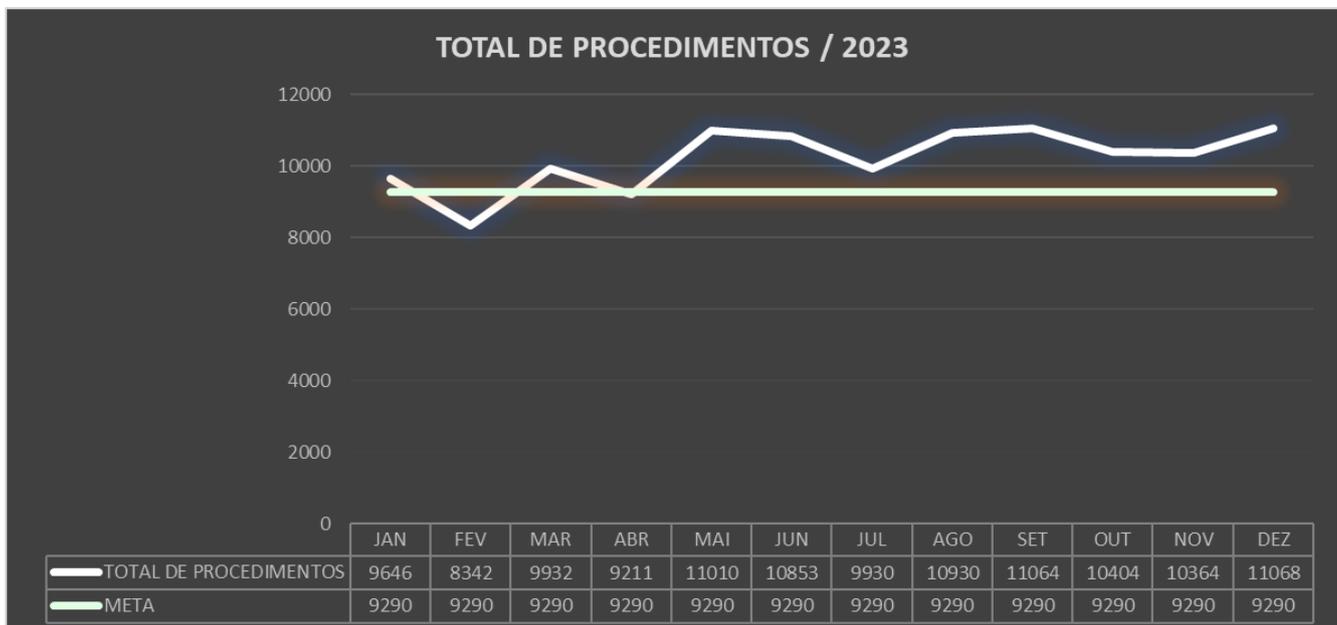
*Procedimentos exames radiografia – janeiro a dezembro 2023.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de radiografia realizados ano de 2023. Pode-se notar que foram realizados 27.677 procedimentos, tendo seu ápice em agosto com a realização de 2.644 procedimentos.



*Procedimentos exames radiografia – janeiro a dezembro 2023.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de Exames Laboratoriais realizados ano de 2023. Pode-se notar que foram realizados 74.488 procedimentos, tendo seu ápice em junho com a realização de 6.840 procedimentos.



*Procedimentos SADT'S janeiro a dezembro/2023.

No ano de 2023 foram realizados, 8.766 exames de ECG, 11.823 exames de ultrassonografia, 27.677 exames de RX e 74.488 exames laboratoriais, perfazendo um total de 122.754 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 5º ano de execução.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores no ano de 2023:

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 2023 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 resolutive, 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.

No ano em questão foi implantado na Sala de Espera o Painel de Tempo de Espera, painel esse que informa aos pacientes de 3/3 min o tempo de espera para cada especialidade médica por escore de classificação de risco.

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 2023. 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 12X36 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.

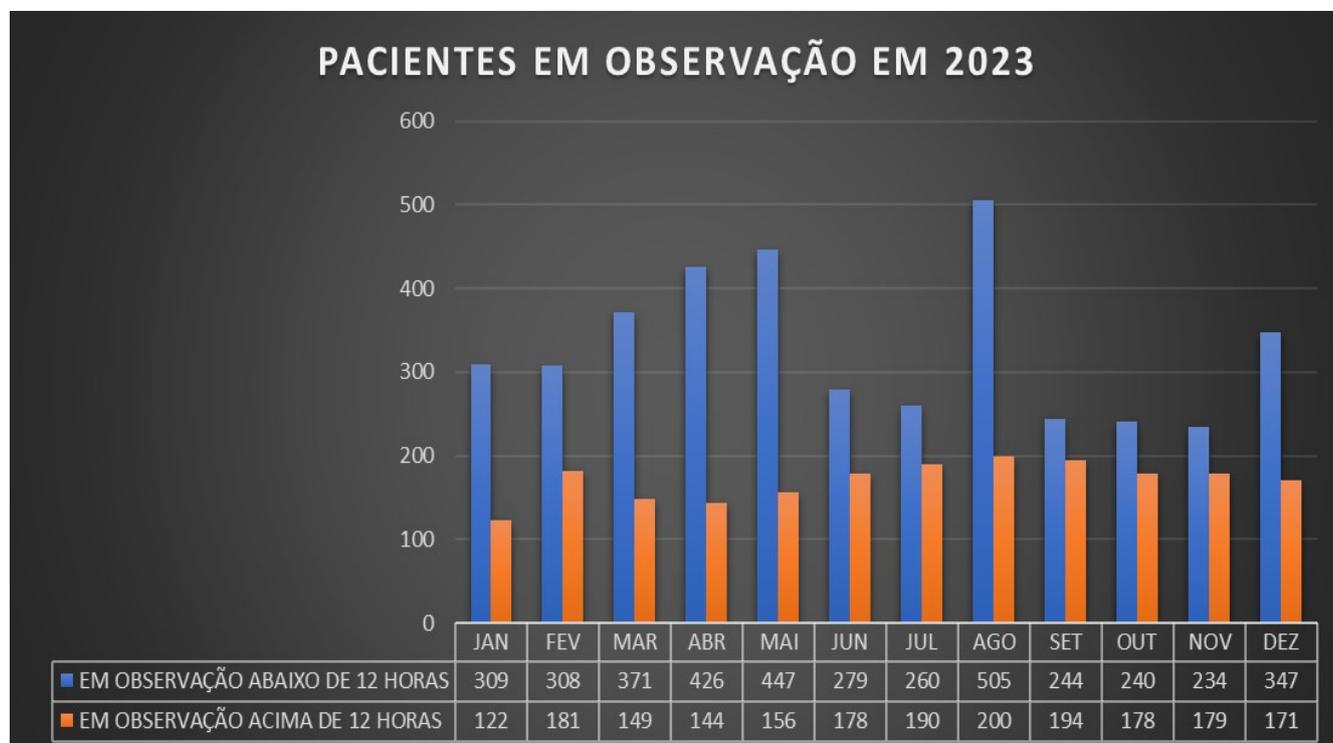
3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras

Os relatórios assistenciais e financeiros no ano de 2023 foram entregues sempre até o dia 20 do mês subsequente entre os meses de janeiro a setembro e após foram entregues até 30 do mês subsequente. Ressaltamos que ele é 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 2023.

QUANTIDADE DE PACIENTES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
EM OBSERVAÇÃO ABAIXO DE 12 HORAS	309	308	371	426	447	279	260	505	244	240	234	347	3970
EM OBSERVAÇÃO ACIMA DE 12 HORAS	122	181	149	144	156	178	190	200	194	178	179	171	2042



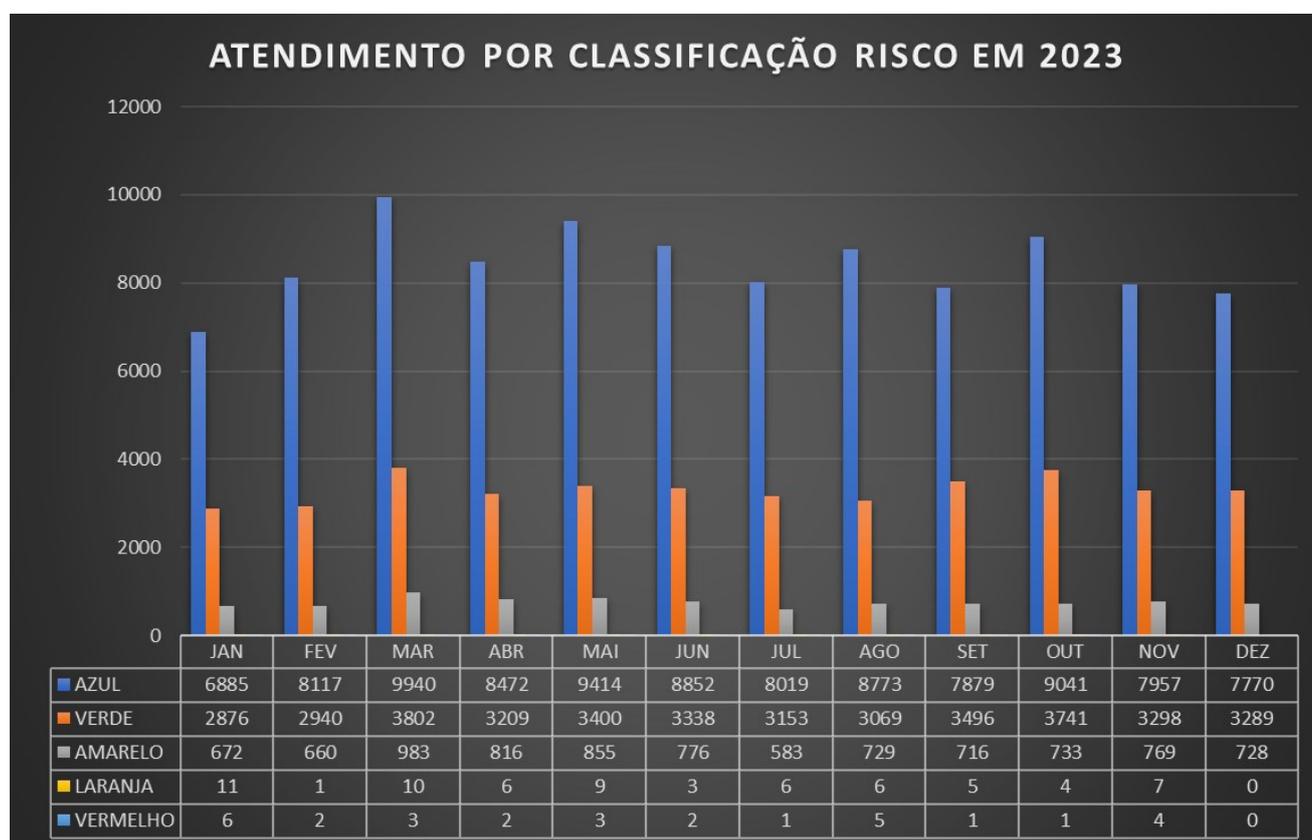
*Planilha de pacientes em observação – janeiro – dezembro/2023.

Nota-se que no ano de 2023 tivemos 3.970 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 2.042 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 6.012 pacientes em observação.

5. Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no ano de 2023 tivemos 149.848 pacientes que passaram pela triagem, dessa forma a tabela abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 101.119 pacientes classificados com escore azul, 39.611 pacientes classificados com escore verde, 9.020 pacientes classificados com escore amarelo, foram 68 pacientes classificados com o escore laranja e 30 pacientes foram classificados como vermelho.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
AZUL	6885	8117	9940	8472	9414	8852	8019	8773	7879	9041	7957	7770	101119
VERDE	2876	2940	3802	3209	3400	3338	3153	3069	3496	3741	3298	3289	39611
AMARELO	672	660	983	816	855	776	583	729	716	733	769	728	9020
LARANJA	11	1	10	6	9	3	6	6	5	4	7	0	68
VERMELHO	6	2	3	2	3	2	1	5	1	1	4	0	30



*Gráfico de atendimento por classificação – janeiro – dezembro/2023.

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 2023 na UPA Vetor Oeste.

6.6.1 COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA, a comissão foi instituída em 11/02/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 10/02/2023, 11/04/2023, 23/06/2023, 11/08/2023, 20/10/2023 e 19/12/2023.

6.6.2 COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS, a comissão foi constituída em 04/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 12/01/2023, 26/04/2023, 27/07/2023 e 19/10/2023.

6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES, essa comissão foi criada em 30/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 12/01/2023, 13/02/2023, 17/03/2023, 25/04/2023, 19/05-05/2023, 15/06/2023, 20/07/2023, 22/08/2023, 29/09/2023, 19/10/2023, 14/11/2023 e 14/12/2023.

6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO DE ÓBITOS, foi instituída em 02/03/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 13/01/2023, 11/04/2023, 28/06/2023 e 20/10/2023.

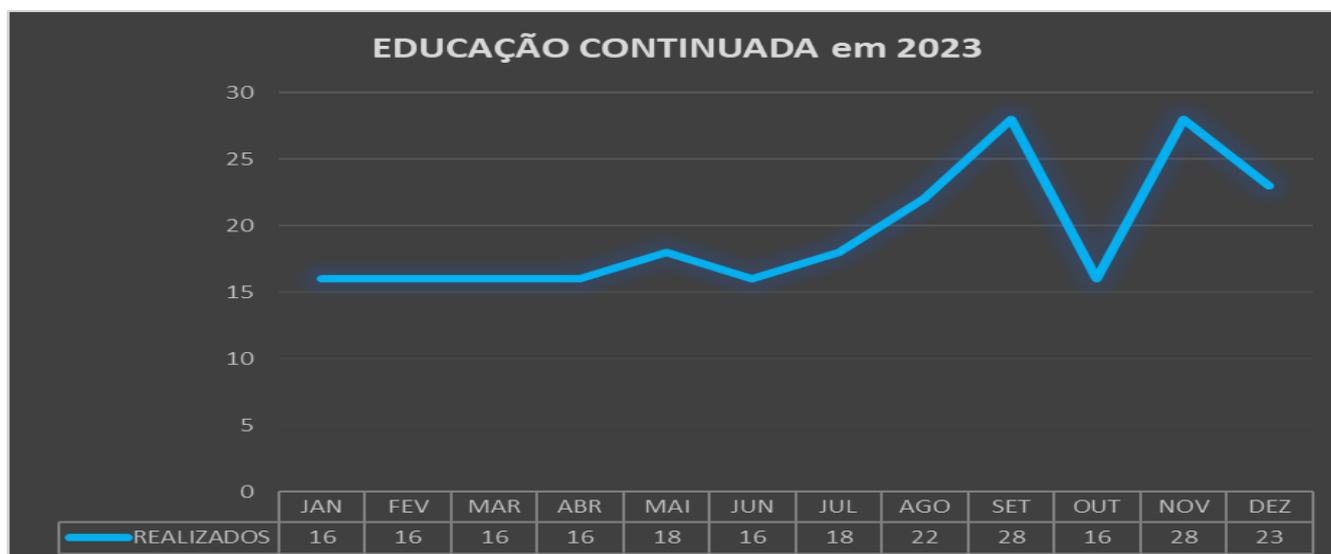
6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS, essa comissão foi criada em 07/05/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 12/01/2023, 26/04/2023, 27/07/2023 e 19/10/2023.

6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA, essa comissão foi constituída em 05/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 15/02/2023, 15/05/2023, 23/08/2023 e 17/11/2023.

6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM, essa comissão foi constituída em 14/12/2021. Suas reuniões ocorrerão em: 13/01/2023, 13/02/2023, 15/03/2023, 19/04/2023, 20/05/2023, 20/06/2023, 24/07/2023, 24/08/2023, 29/09/2023, 19/10/2023, 28/11/2023 e 29/12/2023.

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 2023 foram ofertados aos colaboradores 233 palestras de Educação Continuada.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
EDUCAÇÃO CONTINUADA REALIZADA	16	16	16	16	18	16	18	22	28	16	28	23	233



*Gráfico de Educação continuada janeiro-dezembro 2023.

6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA, foi instituída em 18/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 05/01/2023, 26/04/2023, 27/07/2023 e 19/10/2023.

6.6.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH, foi instituído em 17/01/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 26/01/2023, 28/04/2023, 21/07/2023 e 19/10/2023.

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 ano de 2023 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 2023 foram respondidas e reencaminhadas para a ouvidoria, num total de 245 demandas.



*Gráfico de Demanda Ouvidoria respondidas janeiro-dezembro 2023.

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

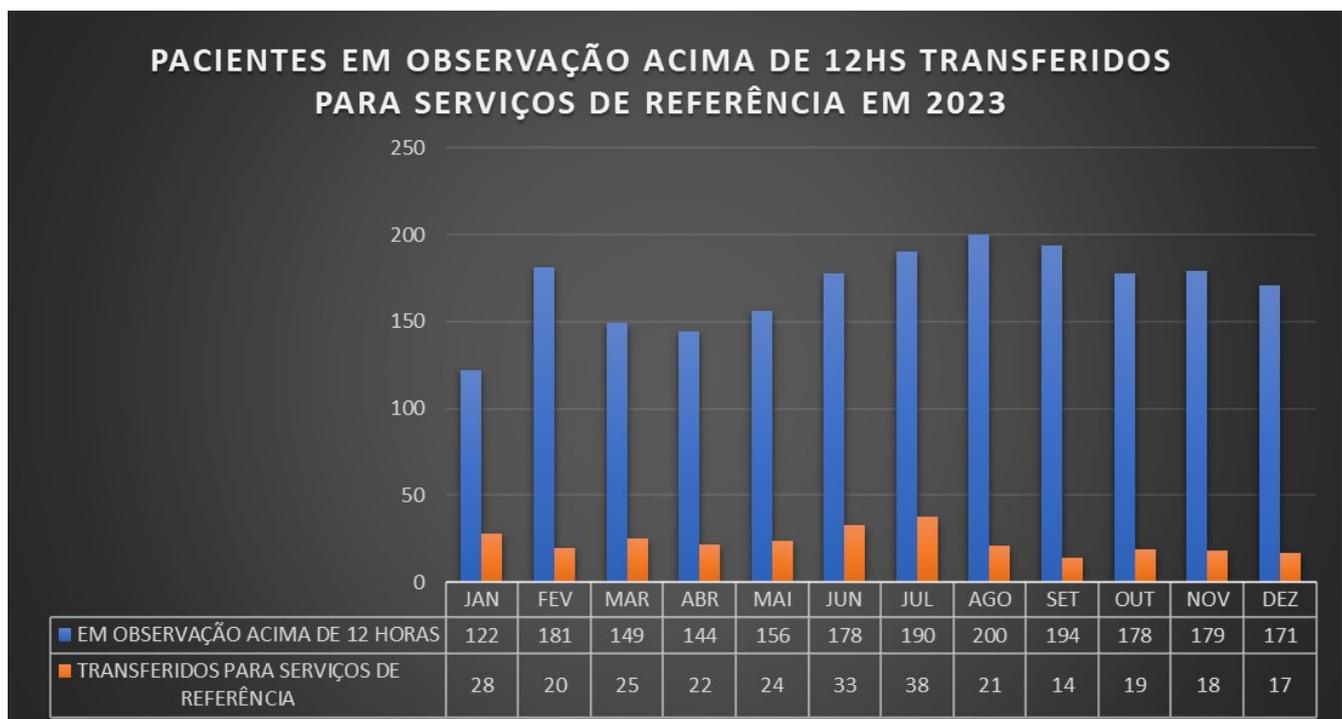
O indicador foi monitorado no ano de 2023 pela COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA. Essa Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) realizou reuniões bimestral e/ou quando necessário, onde realizaram a revisão de todos os prontuários apontados pelo faturamento, com o objetivo 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 2023 conforme gráfico abaixo, tivemos 2.042 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 279 pacientes.

PACIENTES EM OBSERVAÇÃO POR 12hs TRANSFERIDOS PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL/ANO
EM OBSERVAÇÃO ACIMA DE 12 HORAS	122	181	149	144	156	178	190	200	194	178	179	171	2042
TRANSFERIDOS PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA	28	20	25	22	24	33	38	21	14	19	18	17	279



*Gráfico Transferidos para serviço de referência janeiro - dezembro 2023.

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 2023 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 2023, 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 - 5º Ano de Execução nos meses de janeiro, abril, agosto e dezembro do ano de 2023. Tendo um total de 304 entrevistados.

Coluna1	VERMELHO	LARANJA	AMARELO	AZUL	VERDE	N.A	TOTAL
1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR?	2	5	21	129	139	8	304
2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO?	5	7	24	122	140	6	304
3- ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL?	0	1	12	76	130	85	304
4- ATENDIMENTO TRIAGEM?	8	7	31	130	122	6	304
5- ATENDIMENTO MÉDICO?	16	17	51	102	106	12	304
6- ATENDIMENTO ENFERMAGEM?	4	5	24	125	130	16	304
7 -ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO?	5	4	27	116	129	23	304
8- ORGANIZAÇÃO?	12	9	43	115	120	5	304
9- ATENDIMENTO EM EXAME USG?	3	7	15	77	89	113	304
10- ATENDIMENTO EM EXAME RX?	0	6	12	80	105	101	304
11- TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG)?	4	9	34	89	89	79	304
12 - TEMPO DE ATENDIMENTO?	53	50	82	65	49	5	304
13 - REFEIÇÃO?	1	3	12	62	70	156	304
14 - LIMPEZA?	1	3	15	104	168	13	304
15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO?	6	19	36	110	128	5	304
16- ATENDIMENTO ORTOPEDIA?	6	4	13	52	54	175	304
17 - ATENDIMENTO GESSO?	4	0	10	24	39	227	304

*Compilado da pesquisa de satisfação no ano 2023

Vale ressaltar que a média de satisfação ou muita satisfação passou de 66% do total de usuários entrevistados, 9% dos entrevistados avaliam o serviço como regular, 20% não opinaram sobre algum dos serviços ofertados e 5% avaliam o serviço como insatisfeito ou muito insatisfeito. Salientamos que mais de 78% 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 2023 foi protocolado no dia 22 de fevereiro do ano 2023 na UGPS para apreciação e já foi dado devolutiva positiva, via e-mail pela Sra. Jane. Ele vem sendo executado mensalmente para os colaboradores da UPA Vetor Oeste 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 2023, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado 4.397 atendimentos.

17. Rotatividade de profissionais nas equipes

Conforme quadro abaixo podemos observar que no ano de 2023 tivemos a rotatividade de 73 profissionais do quadro geral de colaboradores da UPA, sendo: 25 “Sem Justa Causa Empregador”, 36 “A Pedido do Empregado” e 12 “Término do Contrato”.

TURNOVER - 2023				
Função	A Pedido do Empregado	Sem justa causa, pelo empregador	Término do Contrato	Total
Agente Administrativo	2	0	1	3
Analista de Faturamento	0	1	0	1
Assistente Financeiro	0	1	1	2
Assistente de RH	0	1	0	1
Auxiliar Administrativo	0	0	1	1
Auxiliar de Limpeza	11	4	6	21
Controlador de Acesso	1	1	2	4
Coor. De Limpeza Geral	1	1	0	2
Coordenador Plantão Enfermagem	0	1	0	1
Enfermeiro	5	5	0	10
Farmacêutico	1	0	0	1
Recepcionista	2	4	0	6
Técnico de Manutenção	2	0	0	2
Técnico de Enfermagem	11	6	1	18
TOTAL	36	25	12	73

*Rotatividade de profissionais por equipe – janeiro a dezembro/ 2023.

18. Funcionamento do Conselho Gestor da UPA

As reuniões do conselho gestor ocorreram sempre na 3ª (terceira) terça-feira do mês às 13hs. No ano de 2023 tivemos reuniões em todos os meses, conforme demonstrado na tabela a baixo:

REUNIÃO CONSELHO GESTOR UPA VETOR OESTE - 2023											
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
24/01/2023	28/02/2023	21/03/2023	20/04/2023	17/05/2023	22/06/2023	18/07/2023	22/08/2023	17/09/2023	17/10/2023	21/11/2023	19/12/2023



*Reuniões do conselho Gestor – janeiro a dezembro/2023.

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 2023, ele vem sendo executado mensalmente conforme cronograma mensal.

Jundiaí, 20 de janeiro de 2024.