

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 novembro de 2024**, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas que contribuíram para o desempenho da Unidade.

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

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

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

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

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

A unidade UPA conta com um quadro de colaboradores necessários ao seu perfeito funcionamento, apresentado a seguir, cabendo frisar que respeita sempre o quadro mínimo de 137 colaboradores exigidos em edital de contratação.

EQUIPE DE PESSOAL - UPA VETOR OESTE - NOVEMBRO 2024

CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRATADA	DIFERENÇA	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Médico Clínico Geral 12hs(7 dias/semanais)	3	3	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral 6hs (5 dias/semanais)	2	2	0	Diurno - 5 dias semana	Terceirizado
Médico Clínico Geral 12hs (7 dias/semanais)	2	2	0	Noturno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra 12hs(7 dias/semanais) diurno	2	2	0	Diurno - 7 dias semana	Terceirizado
Médico Pediatra 12hs(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 (7 dias/semanais) noturno	0	1	1	Diurno - 5 dias semana	Terceirizado
Médico Ortopedista	1	1	0	Diurno - 5 dias semana	Terceirizado
TOTAL FUNCIONÁRIOS	12	13	1		

CARGOS	EQUIPE MINIMA EDITAL	EQUIPE CONTRATADA	DIFERENÇA	JORNADA	TIPO DE CONTRATAÇÃO
Gestor Operacional	1	1	0	40 HS/SEM	Terceirizado
Coord Administrativo	0	1	1	40 HS/SEM	Terceirizado
Coord RH	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	3	1	40 HS/SEM	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Diurno	9	8	-1	12 X 36 HS	CLT
Auxiliar de Limpeza Geral Noturno	8	8	0	12 X 36 HS	CLT
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
Copeira - Dia	0	2	2	40 HS/SEM	CLT
Enfermeiro - Coordenador (noite)	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Coordenador (dia)	0	2	2	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia)	10	8	-2	12 X 36 HS	CLT
Enfermeiro - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia)	10	9	-1	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 Noturno	3	2	-1	12 X 36 HS	CLT
Farmacêutico Folguista	0	1	1	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Dia	7	7	0	12 X 36 HS	CLT
Recepcionista - Noite	7	6	-1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia)	22	25	3	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia)	20	21	1	12 X 36 HS	CLT
Técnico de Imobilização - Diurno	3	2	-1	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 FUNCIONÁRIOS	125	145	20		

*Planilha de colaboradores novembro/ 2024.

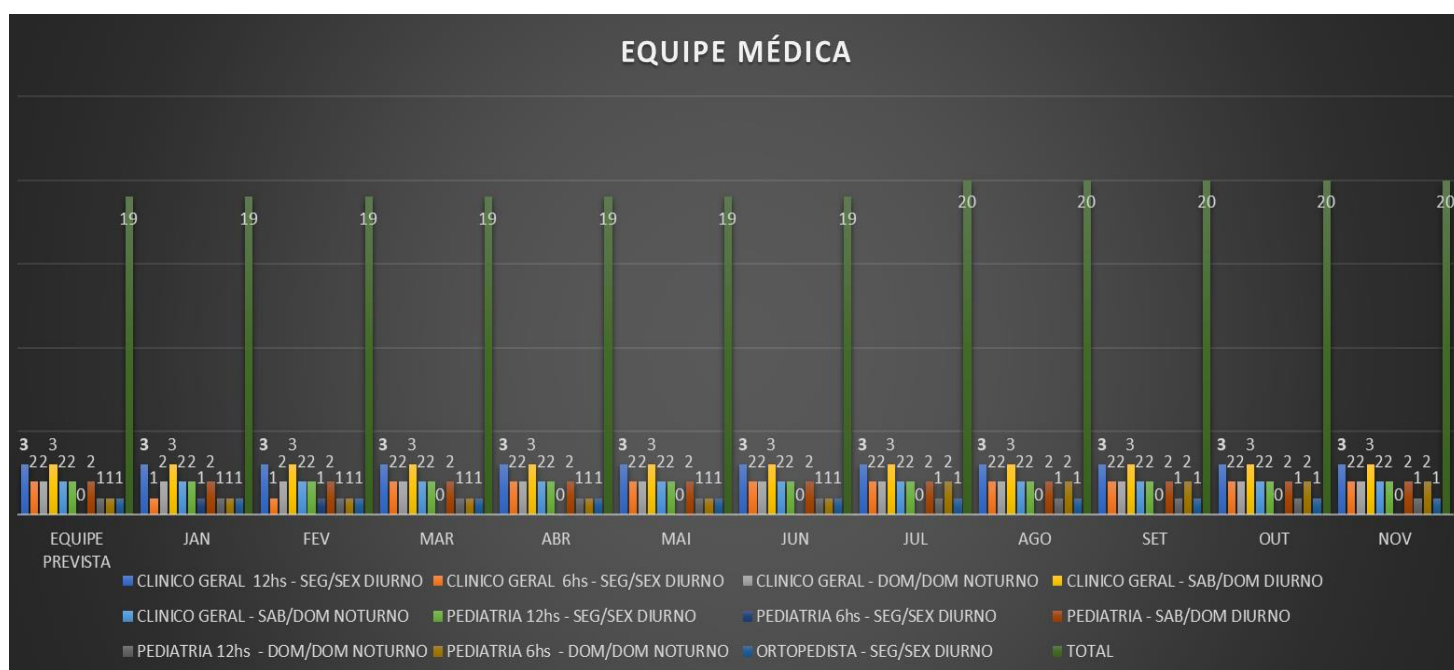
A - INDICADORES QUANTITATIVOS

1 – Atendimentos Médicos

No mês de novembro do ano corrente o dimensionamento de plantonista médico clínico geral de segunda a sexta feira foram 5 (cinco) plantonista clínico geral, sendo 3 (três) das 07 às 19hs e 02 (dois) 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 segunda foram 2 (dois) pediatras no diurno das 07 às 19hs e pediatra no noturno sendo 1 (um) das 19hs às 7hs, 1 (hum) das 19hs às 1hs (híbrido) e (01) da 01:00 às 07:00 (Híbrido). Já em relação a ortopedia segue plantonista de ortopedia de segunda a sexta feira das 07 às 19hs.

EQUIPE MÉDICA	EQUIPE PREVISTA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
CLINICO GERAL 12hs - SEG/SEX DIURNO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
CLINICO GERAL 6hs - SEG/SEX DIURNO	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CLINICO GERAL - DOM/DOM NOTURNO	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
CLINICO GERAL - SAB/DOM NOTURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA 12hs - SEG/SEX DIURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA 6hs - SEG/SEX DIURNO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEDIATRIA - SAB/DOM DIURNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PEDIATRIA 12hs - DOM/DOM NOTURNO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PEDIATRIA 6hs - DOM/DOM NOTURNO	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
ORTOPEDISTA - SEG/SEX DIURNO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	19	19	19	19	19	19	19	20	20	20	20	20

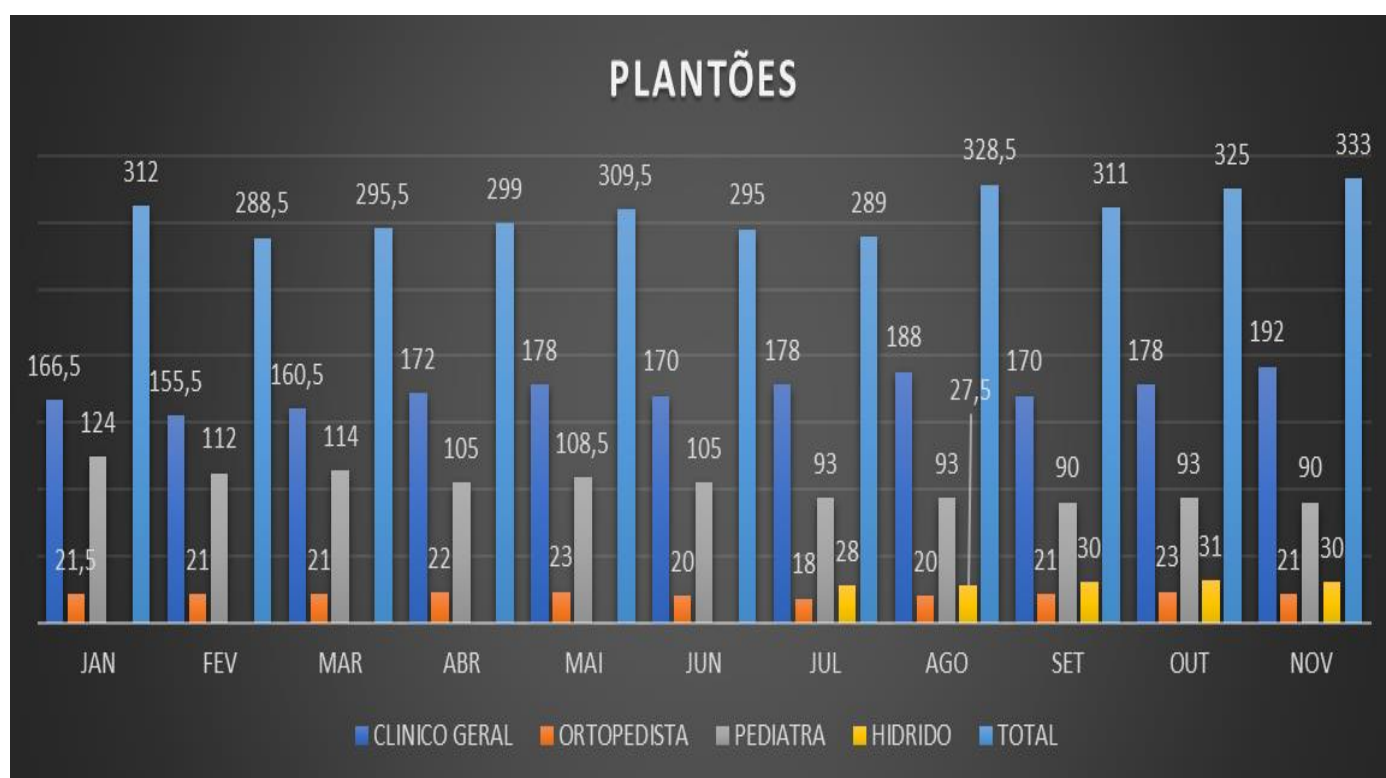
No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de equipe médica por especialidade no mês de novembro de 2024 na UPA do Vetor Oeste.



* Planilha de Equipe Médicos por Especialista janeiro a novembro/2024.

Com essa equipe foram realizados no período de **janeiro a novembro** do ano corrente o quantitativo de 231,5 plantões de Ortopedia, 1127,5 plantões de Pediatria, 1908,5 Plantões de clínico Geral e 146,5 plantões de híbrido, perfazendo um total de 3.414 plantões.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
CLINICO GERAL	166,5	155,5	160,5	172	178	170	178	188	170	178	192	1908,5
ORTOPEDISTA	21,5	21	21	22	23	20	18	20	21	23	21	231,5
PEDIATRA	124	112	114	105	108,5	105	93	93	90	93	90	1127,5
HIDRIDO							28	27,5	30	31	30	146,5
TOTAL	312	288,5	295,5	299	309,5	295	317	328,5	311	325	333	3414



* Planilha de Plantões Médicos por Especialista janeiro a novembro/ 2024.

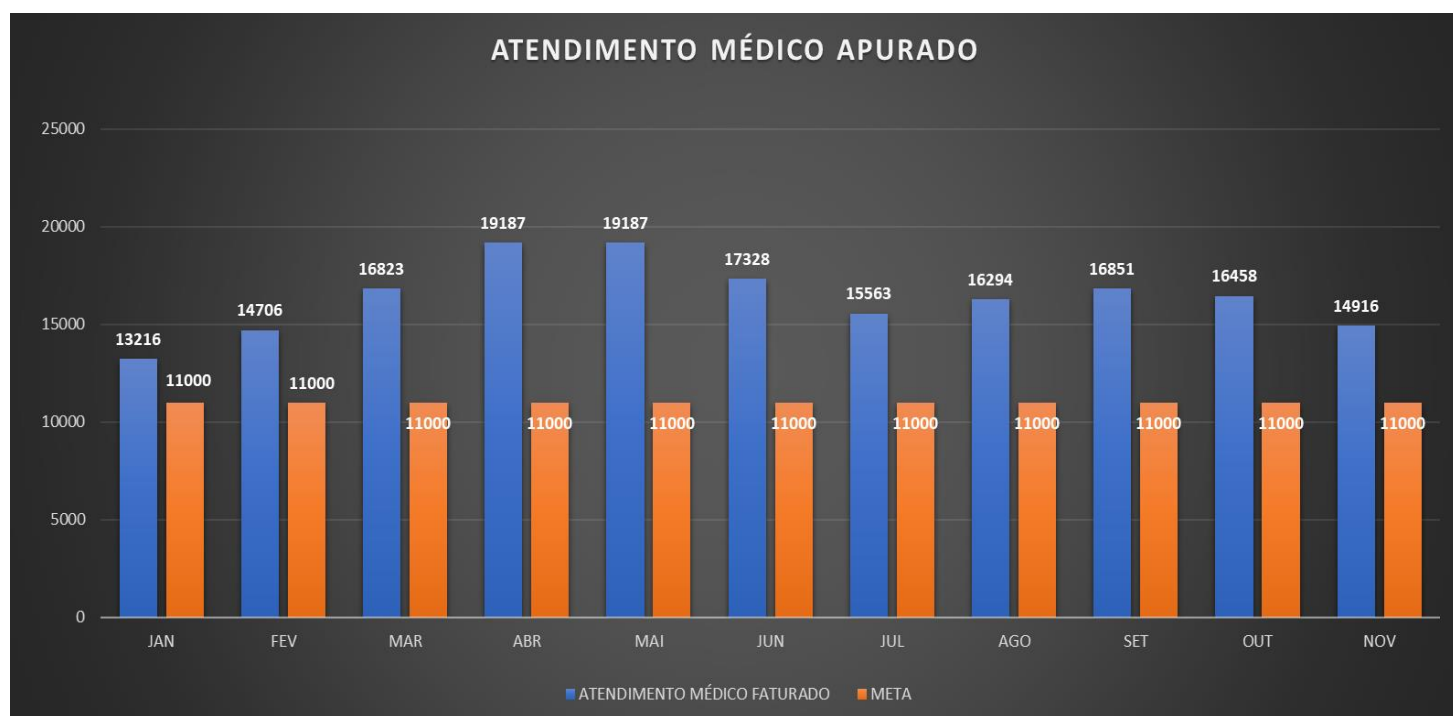
Relativamente as questões qualitativas e quantitativas contratadas com a municipalidade de Jundiaí, temos a considerar que os objetivos propostos foram alcançados de modo satisfatórios, atingimos todas as contratualizações. Assim a seguir passamos a apresentar os dados inerentes a essa produção.

Na apresentação dos dados da Produção são considerados os atendimentos médicos de urgência e emergência, nas especialidades clínica Geral, Pediatria, Ortopedia.

Os dados contidos no gráfico a seguir demonstram que foram realizados no período de **janeiro a novembro** do ano corrente 180.529 atendimentos de consultas médicas (clínico geral,

pediatria, ortopedista urgência/emergência e ambulatorial para uma meta contratual de 11.000 mil atendimentos por mês ou 121.000 no período. Perfazendo assim 149% da meta pactuada.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
ATENDIMENTO MÉDICO FATURADO	13216	14706	16823	19187	19187	17328	15563	16294	16851	16458	14916	180529
META	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	121000



* Atendimentos médicos – janeiro a novembro/2024.

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 período de **janeiro a novembro** do ano corrente.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
CLINICO GERAL	9246	9750	10245	11282	11221	9951	9592	9417	9799	10020	9362	109885
ORTOPEDISTA	336	292	269	251	277	286	208	193	277	305	289	2983
PEDIATRA	1870	2611	3678	4615	4394	4193	2832	3652	4028	3346	2896	38115
REALIZADOS	11452	12653	14192	16148	15892	14430	12632	13262	14104	13671	12547	150983

Podemos observar no gráfico abaixo que no período compreendido foram realizados 109.885 atendimentos médicos de Clínica Geral, 38.115 atendimentos médicos de pediatria e 2983 atendimentos médicos de ortopedia. Perfazendo um total de 150.983 atendimentos médicos.

ATENDIMENTO POR ESPECIALIDADES



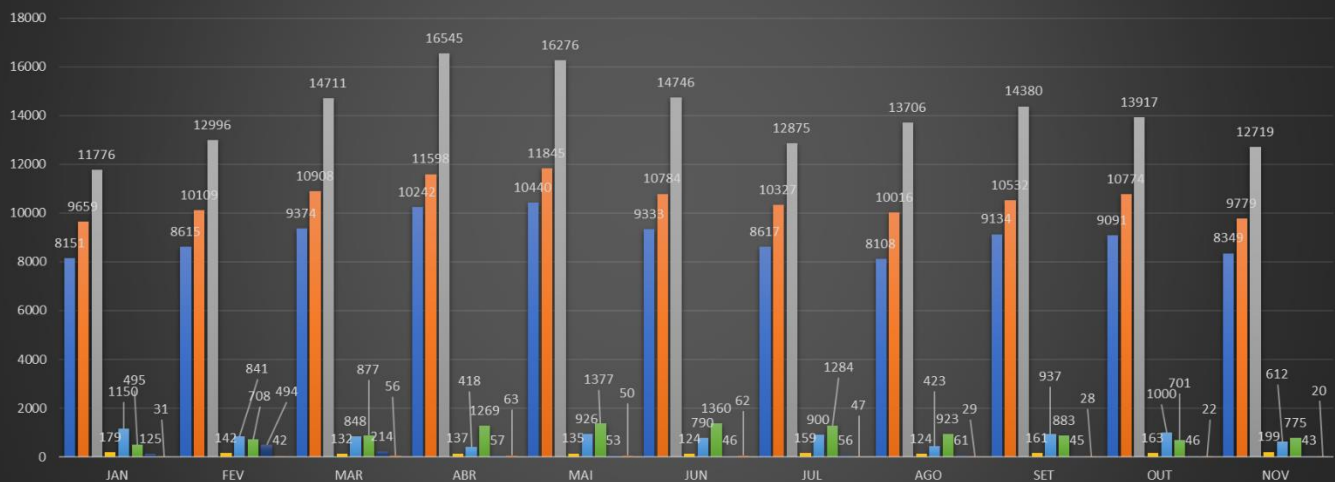
* Atendimentos médicos por especialidades – janeiro a novembro/2024

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 procedimentos por mês ou 242.000 no período. Observa-se assim, que no presente período foram realizados 393.274 procedimentos de enfermagem.

PROCEDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL
ADM. DE MEDICAMENTOS	8151	8615	9374	10242	10440	9333	8617	8108	9134	9091	8349	99454
AFERIÇÃO DE PRESSÃO	9659	10109	10908	11598	11845	10784	10327	10016	10532	10774	9779	116331
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	11776	12996	14711	16545	16276	14746	12875	13706	14380	13917	12719	154647
CURATIVO	179	142	132	137	135	124	159	124	161	163	199	1655
GLICEMIA CAPILAR	1150	841	848	418	926	790	900	423	937	1000	612	8845
INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO	495	708	877	1269	1377	1360	1284	923	883	701	775	10652
OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO e ETC)	125	494	214	57	53	46	56	61	45	46	43	1240
OXIGENOTERAPIA	31	42	56	63	50	62	47	29	28	22	20	450
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	31566	33947	37120	40329	41102	37245	34265	33390	36100	35714	32496	393274
META	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	242000

* Procedimentos de enfermagem – janeiro a novembro/2024.

PROCEDIMENTO ENFERMAGEM 2024


* Procedimentos Enfermagem – janeiro a novembro/2024.

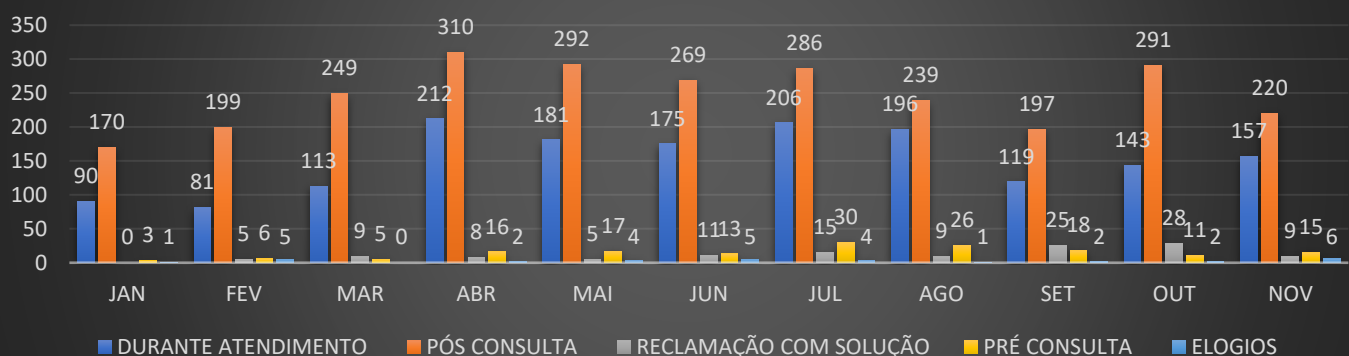
3 – Atendimentos Equipe Multidisciplinar de Serviço Social e Imobilização

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 e Técnico de Imobilização.

O serviço social é responsável pelo apoio a população nas questões que envolvam o paciente, sendo assim no período de **janeiro a novembro** do ano corrente, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o período o total de 4.711 atendimentos.

TOTAL ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
DURANTE ATENDIMENTO	90	81	113	212	181	175	206	196	119	143	157	1673
PÓS CONSULTA	170	199	249	310	292	269	286	239	197	291	220	2722
RECLAMAÇÃO COM SOLUÇÃO	0	5	9	8	5	11	15	9	25	28	9	124
PRÉ CONSULTA	3	6	5	16	17	13	30	26	18	11	15	160
ELOGIOS	1	5	0	2	4	5	4	1	2	2	6	32
TOTAL	264	296	376	548	499	473	541	471	361	475	407	4711

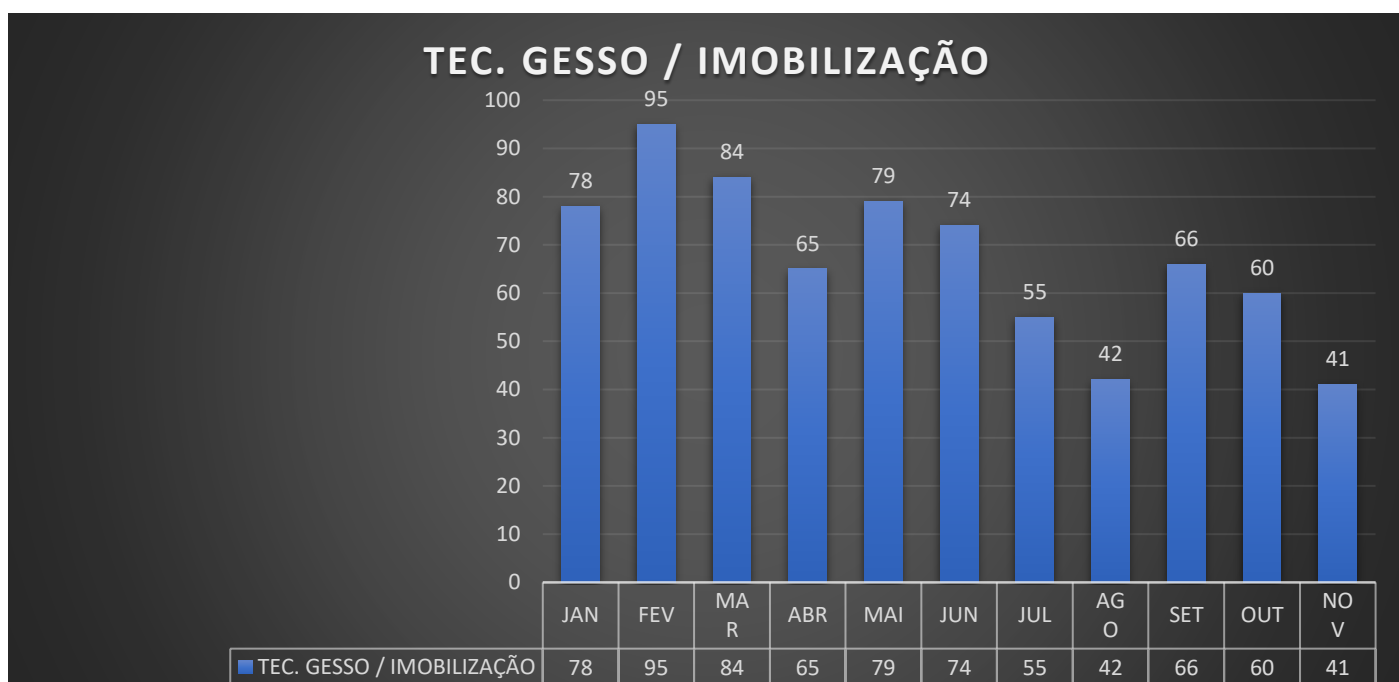
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL



*Atendimento Serviço Social – janeiro a novembro/2024.

No mesmo período a UPA Vetor Oeste realizou 739 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.

ESPECIALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL /ANO
TEC. GESSO / IMOBILIZAÇÃO	78	95	84	65	79	74	55	42	66	60	41	739



*Procedimento de imobilização – janeiro a novembro/2024.

4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no período de **janeiro a novembro** do ano corrente, que são 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.

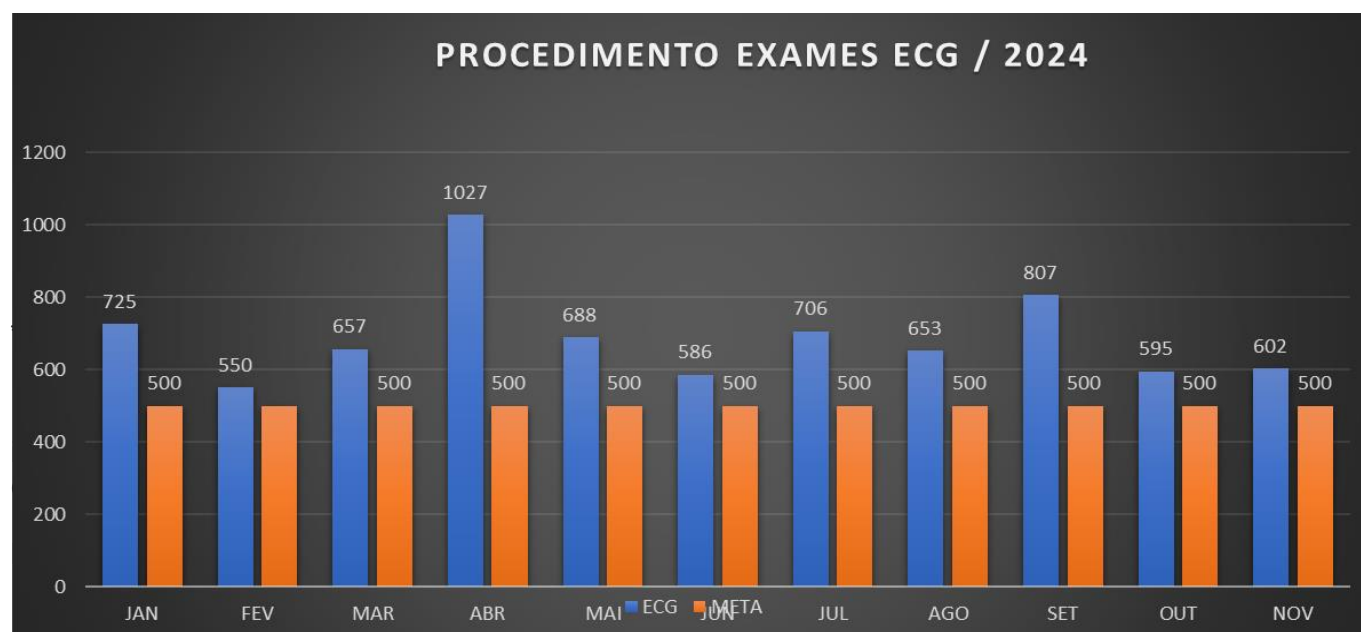
Dessa forma o exame de ECG é ofertado exclusivamente no atendimento dos pacientes da UPA Vetor Oeste, na urgência e emergência, os exames de ultrassonografia - USG e RX foram ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor Oeste, clínica da Família e por agenda ambulatorial para as 08 unidades básicas de saúde UBS do Vetor Oeste. Já os exames laboratoriais

são prioritariamente utilizados pela UPA, porém 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	TOTAL/ANO
ECG	725	550	657	1027	688	586	706	653	807	595	602	7596
META	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	5500
ULTRASSONOGRAFIA	1085	1020	926	1022	1110	1172	992	1014	1020	1072	975	11408
META	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	11000
RADIOGRAFIA	2259	2319	2373	2879	3181	3132	3105	2775	2733	2869	2425	30050
META	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	24200
EXAMES LABORATORIAIS	7639	5271	6931	8812	8803	7261	7133	6832	6695	7540	6759	79676
META	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	5590	61490
TOTAL DE PROCEDIMENTOS	11708	9160	10887	13740	13782	12151	11936	11274	11255	12076	10761	128730
META	9290	9290	9290	9290	9290	9290	9290	9290	9290	9290	9290	102190

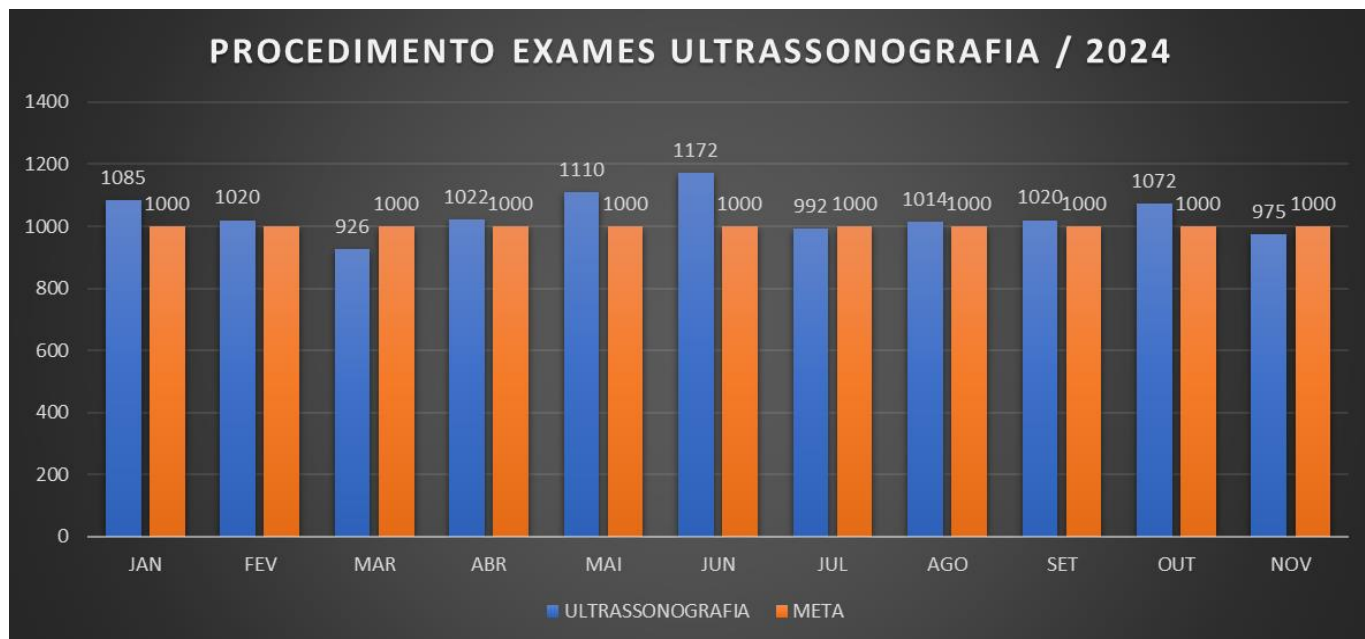
* Procedimentos exames – janeiro a novembro/2024.

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



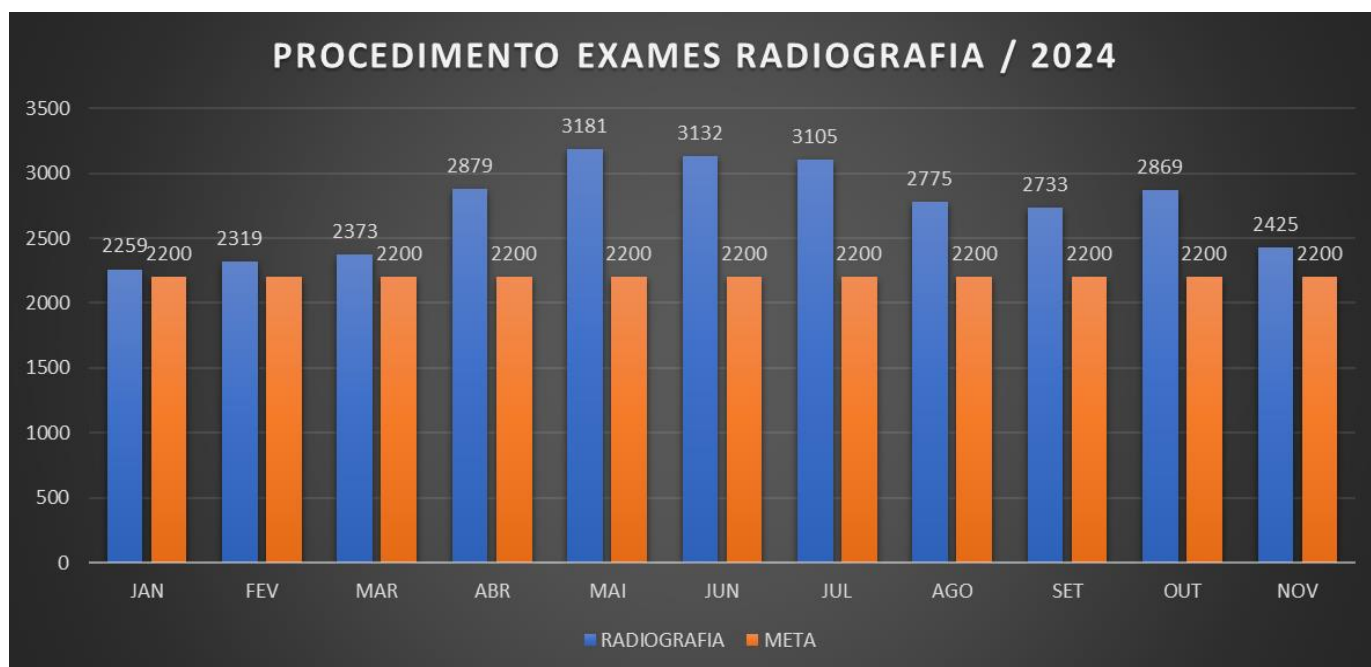
*Procedimentos exames ECG– janeiro a novembro 2024.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de ECG realizados no período. Pode-se notar que foram realizados 7.596 procedimentos, tendo seu ápice em abril com a realização de 1.027 procedimentos.



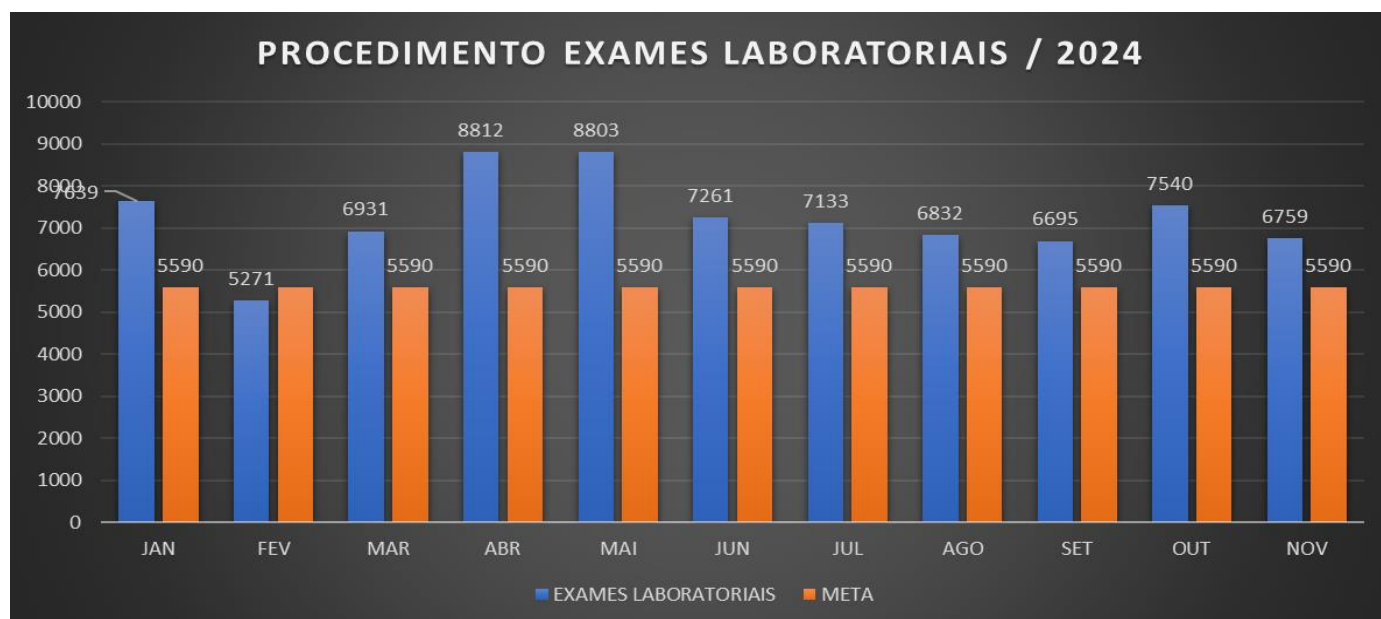
*Procedimentos exames ultrassonografia – janeiro a novembro 2024.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de USG realizados no período. Pode-se notar que foram realizados 11.408 procedimentos, tendo seu ápice em junho com a realização de 1.172 procedimentos.



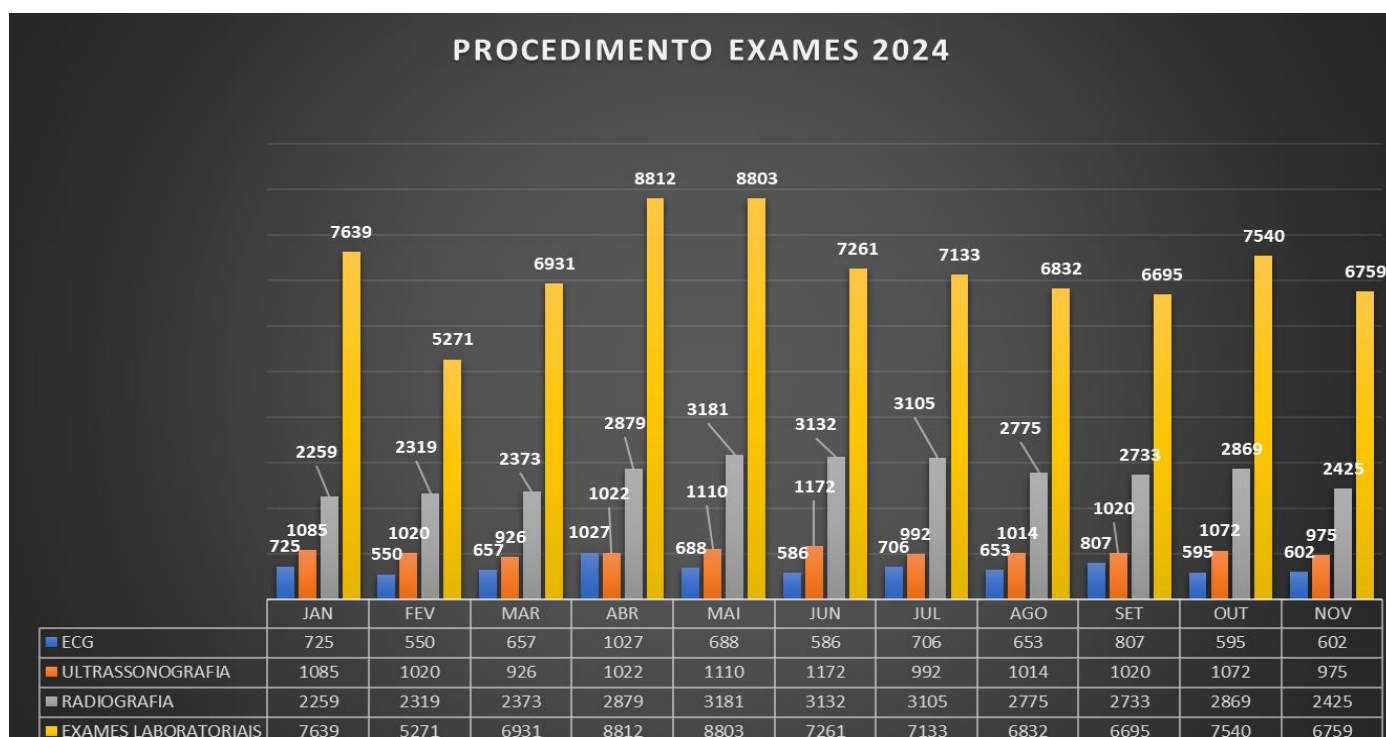
*Procedimentos exames radiografia – janeiro a novembro 2024.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de radiografia realizados no período. Pode-se notar que foram realizados 30.050 procedimentos, tendo seu ápice em maio com a realização de 3.181 procedimentos.



*Procedimentos exames laboratoriais – janeiro a novembro 2024.

Os dados contidos no gráfico acima demonstram a quantidade de procedimentos de exames laboratoriais realizados no período. Pode-se notar que foram realizados 79.676 procedimentos, tendo seu ápice em maio com a realização de 8.803 procedimentos.



*Procedimentos SADT'S janeiro a dezembro/2024

Como é possível de se observar, foram alcançadas – no período em tela - todas as metas pactuadas dos indicadores quantitativos como Ultrassonografia, Eletrocardiograma (ECG), procedimentos de enfermagem, Raio X e exames laboratoriais. Pode-se observar que foram faturados 7.596 exames de Eletrocardiograma, 11.408 exames de Ultrassonografia, 30.050 exames de radiologia e 79.676 exames laboratoriais, perfazendo um total de 128.730 procedimento 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 Jundiaí, tem como referência para o ano de execução uma série de itens e prazos.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores do período de **janeiro a novembro** do ano corrente.

1. Implantar, de acordo com as Diretrizes do Ministério da Saúde e UGPS Protocolo de Acolhimento com classificação de risco e tempo de espera

A Classificação de Risco foi implantada na UPA Vetor Oeste desde sua inauguração e é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e, portanto, foi conduzido de maneira multiprofissional e interdisciplinar, assegurando uma assistência segura, assertiva e 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 variarão 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. 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.

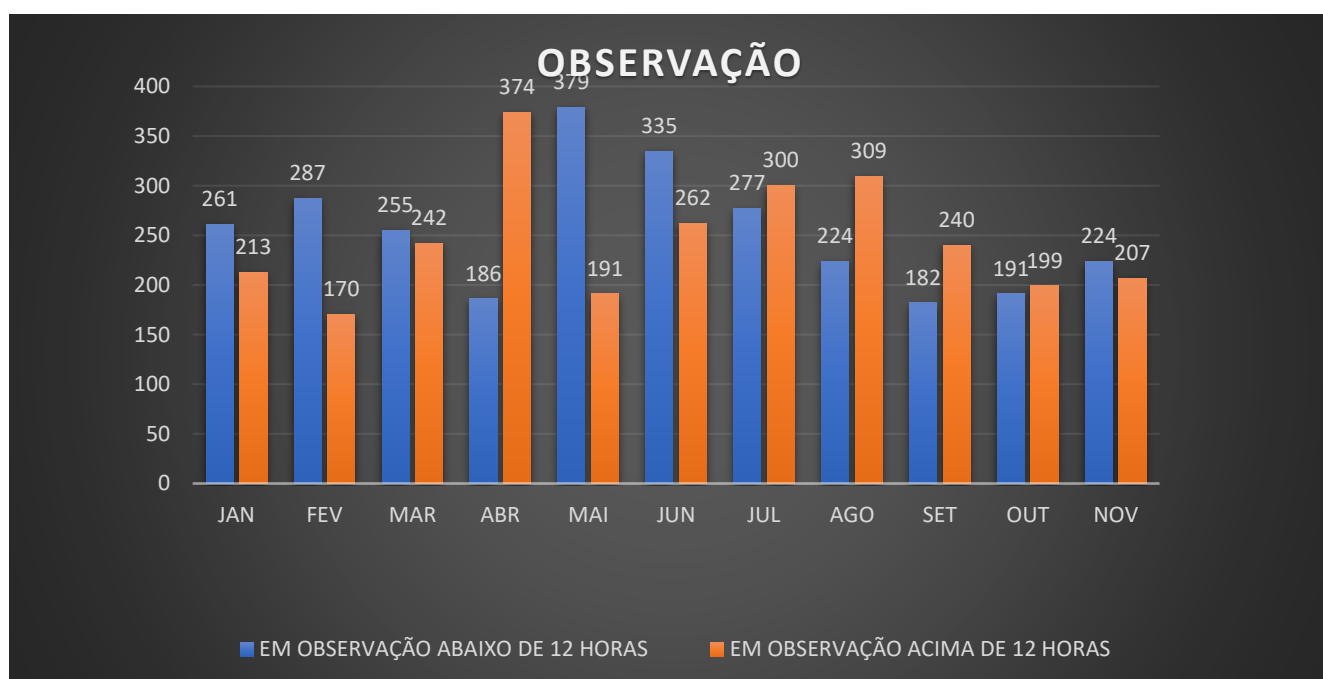
3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras

Os relatórios assistenciais e financeiros desde o início do contrato estão sendo entregues sempre no dia 20 do mês subsequente, eles são de suma importância para demonstrar todas as ações 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.

QUANTIDADE DE PACIENTES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
EM OBSERVAÇÃO ABAIXO DE 12 HORAS	261	287	255	186	379	335	277	224	182	191	224	2801
EM OBSERVAÇÃO ACIMA DE 12 HORAS	213	170	242	374	191	262	300	309	240	199	207	2707



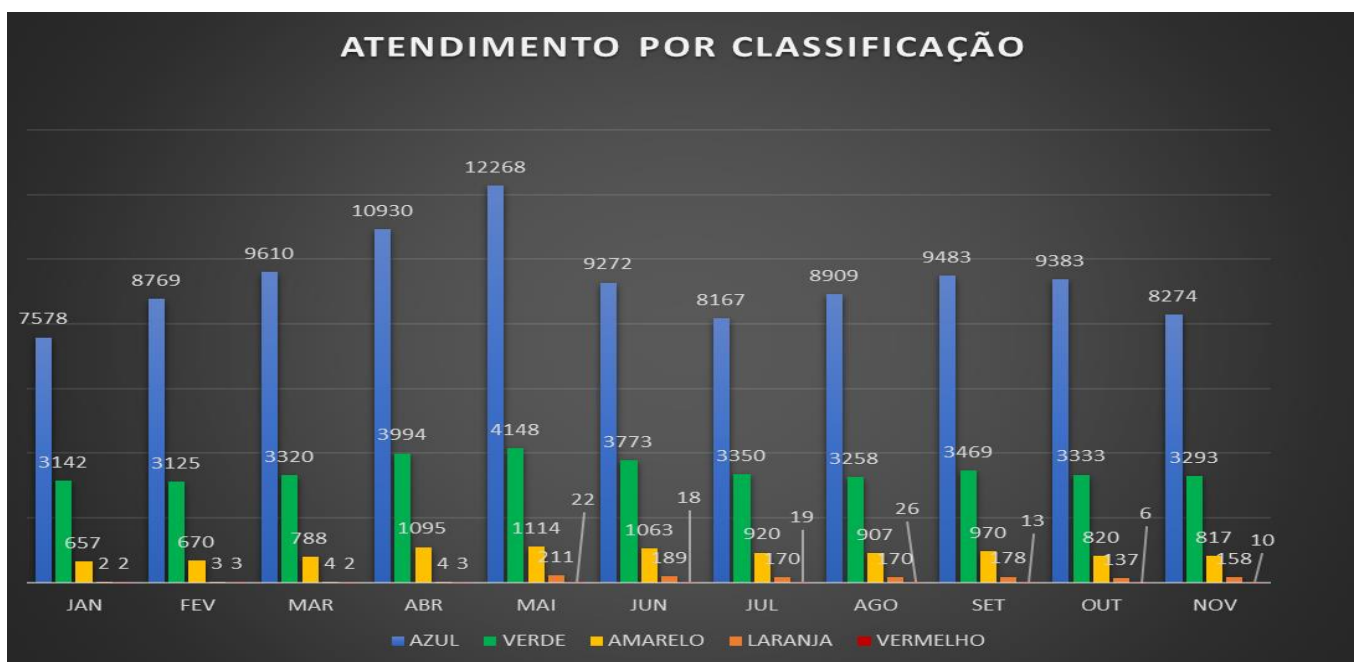
*Planilha de pacientes em observação – janeiro a novembro/2024.

Nota-se que no período de **janeiro a novembro** tivemos 2.801 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 2.707 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 5.508 pacientes em observação.

5. Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no período de **janeiro a novembro** do ano corrente tivemos 152.019 atendimentos de urgência e emergência que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 102.643 pacientes classificados com escore azul, 38.205 pacientes classificados com escore verde, 9.821 pacientes classificados com escore amarelo, 1.226 pacientes classificados com escore laranja e 124 pacientes foram classificados como vermelho. Ressalto que os pacientes que passam pelo ambulatório de ortopedia e os pacientes provenientes do SAMU, não passam na sala de triagem.

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL
AZUL	7578	8769	9610	10930	12268	9272	8167	8909	9483	9383	8274	102643
VERDE	3142	3125	3320	3994	4148	3773	3350	3258	3469	3333	3293	38205
AMARELO	657	670	788	1095	1114	1063	920	907	970	820	817	9821
LARANJA	2	3	4	4	211	189	170	170	178	137	158	1226
VERMELHO	2	3	2	3	22	18	19	26	13	6	10	124
TOTAL	11381	12570	13724	16026	17763	14315	12626	13270	14113	13679	12552	152019



*Planilha de Atendimento por Classificação – janeiro a novembro/2024

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 período de **janeiro a novembro** do ano 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: 24/02/2024, 14/04/2024, 16/06/2024, 18/08/2024 e 20/10/2024.

6.6.2 COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS, a comissão foi constituída em 04/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 20/01/2024, 20/04/2024, 20/07/2024 e 26/10/2024.

6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES, essa comissão foi criada em 30/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 25/01/2024, 22/02/2024, 21/03/2024, 26/04/2024, 24/05/2024, 21/06/2024, 23/07/2024, 16/08/2024, 27/09/2024, 25/10/2024, 12/11/2024.

6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO DE ÓBITOS, foi instituída em 02/03/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 19/01/2024, 19/04/2024, 19/06/2024 e 18/10/2024.

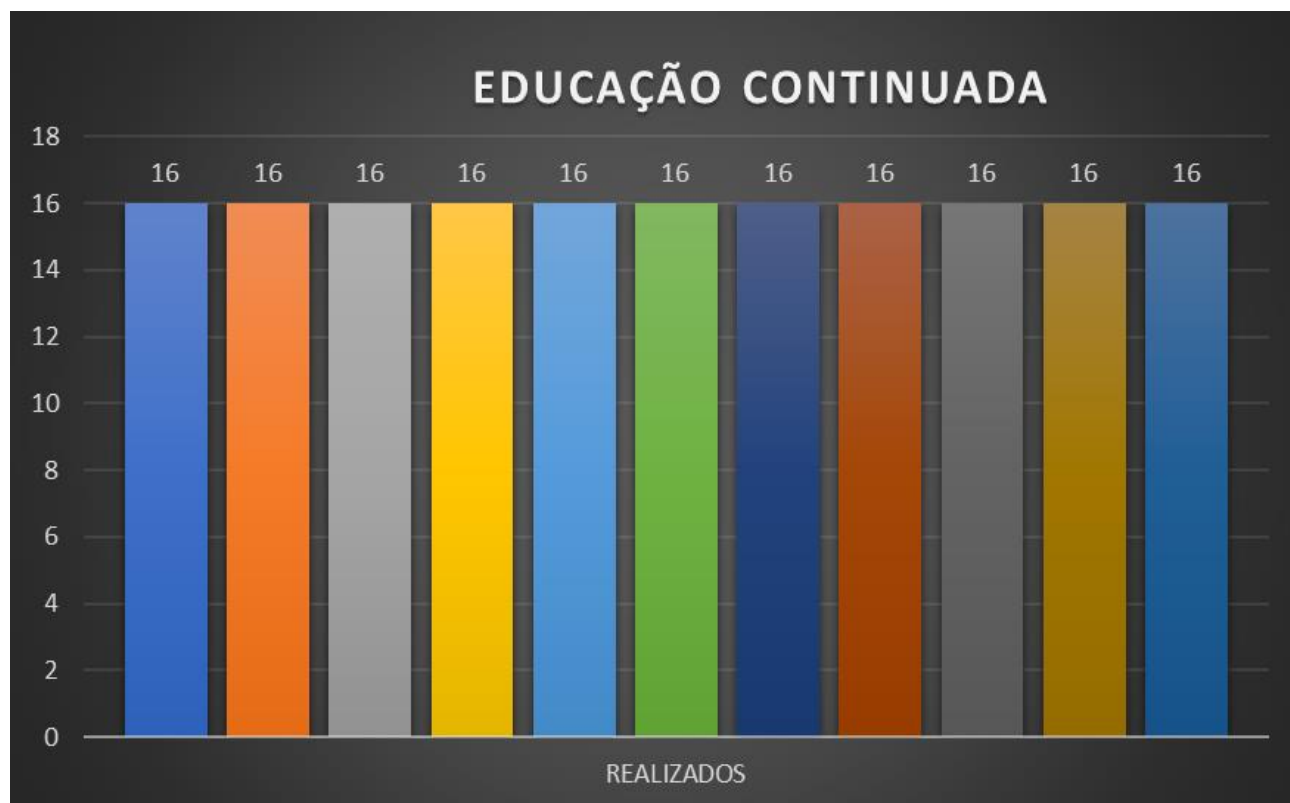
6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS, essa comissão foi criada em 07/05/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 20/01/2024, 20/04/2024, 20/07/2024 e 26/10/2024.

6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA, essa comissão foi constituída em 05/04/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 15/02/2024, 15/05/2024, 23/08/2024 e 17/11/2024.

6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM, essa comissão foi constituída em 14/12/2021. Suas reuniões ocorrerão em: 15/01/2024, 22/02/2024, 21/03/2024, 15/04/2024, 13/05/2024, 20/06/2024, 25/07/2024, 22/08/2024, 26/09/2024, 14/10/2024 e 14/11/2024.

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 2024 foram ofertados aos colaboradores 176 palestras de Educação Continuada.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
REALIZADOS	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	176



*Gráfico de Educação continuada janeiro-novembro 2024.

6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA, foi instituída em 18/04/2019.

Suas reuniões ocorrerão em: 20/01/2024, 20/04/2024, 20/07/2024 e 26/10/2024.

6.6.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH,

foi instituído em 17/01/2019. Suas reuniões ocorrerão em: 19/01/2024, 19/04/2024, 19/07/2024 e 18/10/2024.

7. Regularidade na alimentação da produção no sistema de Informação

Toda produção assistencial da UPA Vetor Oeste está sendo informada mensalmente pelo Faturamento da UPA Vetor Oeste para o Faturamento da Prefeitura de Jundiaí desde ao mês subsequente a abertura da UPA e eles ficam responsáveis pelo envio nos respectivos sistemas de informação oficiais dos SUS. No período de **janeiro a novembro** do ano corrente os arquivos com o faturamento da UPA Vetor Oeste foram encaminhados para o setor responsável da prefeitura entre os dias 05 e 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 são respondidas prontamente pela gestão da UPA Vetor Oeste desde o início da abertura dela. As demandas do período de **janeiro a novembro** do ano corrente foram respondidas e reencaminhadas para a ouvidoria, em um total de 112, conforme gráfico abaixo.



*Tabela de ouvidorias respondidas em janeiro a novembro/2024.

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

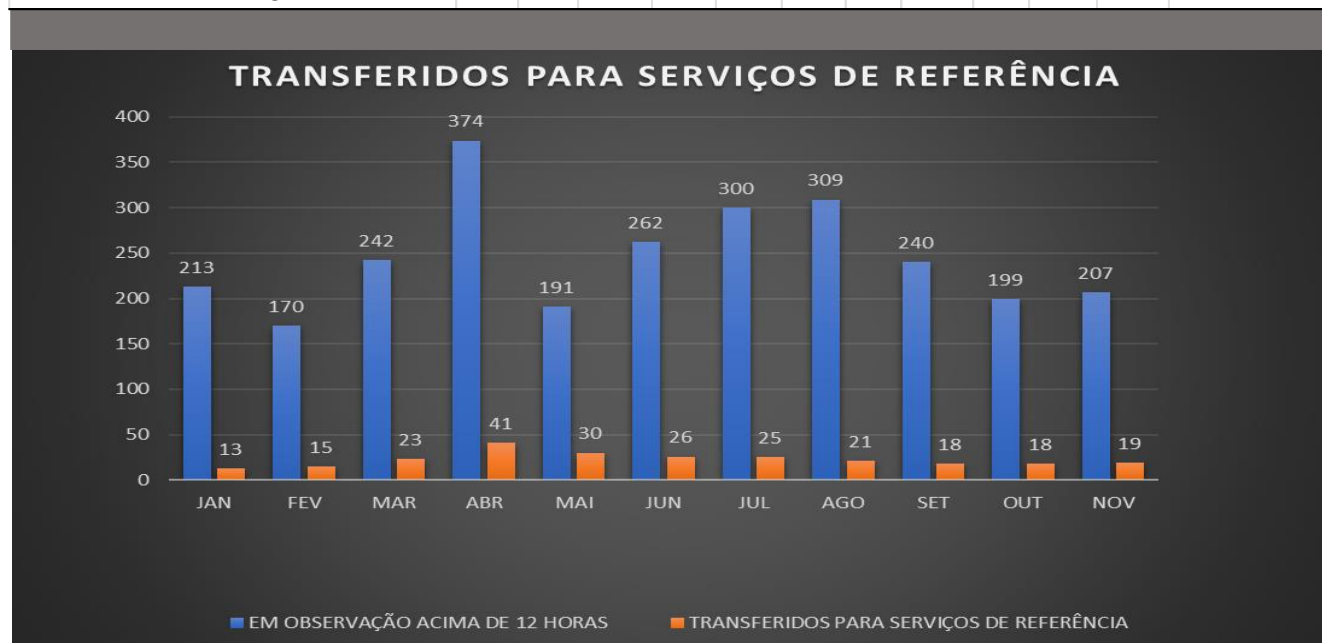
O indicador do período de **janeiro a novembro** do ano corrente foi monitorado pela COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA. Essa Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) realizou reuniões bimestral e/ou quando necessário, onde realizaram a revisão de todos os prontuários 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 período de **janeiro a novembro** do ano corrente, conforme gráfico abaixo, tivemos 2.707 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 249 pacientes.

PACIENTES EM OBSERVAÇÃO POR 12hs TRANSFERIDOS PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA												
EM OBSERVAÇÃO ACIMA DE 12 HORAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL/ANO
	213	170	242	374	191	262	300	309	240	199	207	2707
TRANSFERIDOS PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA	13	15	23	41	30	26	25	21	18	18	19	249



*Gráfico de Transferidos para serviços de referência – janeiro a novembro/ 2024.

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

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

No período de **janeiro a novembro** do corrente ano 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 dia 01 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 período foram encaminhadas mensalmente para a prefeitura para que fossem informadas aos órgãos competentes.

13. A organização de fluxos de referência e contrarreferência entre as Unidades de saúde do Vetor Oeste

Desde o início da abertura da UPA do Vetor Oeste, a Fênix implantou o formulário de Referência e Contrarreferência que são utilizados para os pacientes que além dos cuidados imediatos de urgência e emergência necessitam também de um acompanhamento na Atenção Básica. Após discussões sobre o fluxo das referências e contrarreferências ficou alinhado entre a Gestão da UPA e Diretoria da DAAH que as referências e contra referencias seriam utilizadas somente no ambulatório de ortopedia para as solicitações de avaliação para outras especialidades e nos casos de transferências Inter hospitalar da emergência.

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 - 6º Ano de Execução nos meses de janeiro, abril, agosto e dezembro do ano de 2024. Tendo um total de 282 entrevistados.

PESQUISA SATISFAÇÃO UPA 2024							
	VERMELHO	LARANJA	AMARELO	AZUL	VERDE	N.A	TOTAL
1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR?	1	3	15	125	136	2	282
2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO?	1	1	23	137	118	2	282
3- ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL?	0	0	2	89	136	55	282
4- ATENDIMENTO TRIAGEM?	1	8	27	91	116	39	282
5- ATENDIMENTO MÉDICO?	3	8	21	81	117	52	282
6- ATENDIMENTO ENFERMAGEM?	3	4	16	87	126	46	282
7 -ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO?	4	1	18	123	120	16	282
8- ORGANIZAÇÃO?	3	11	27	124	113	4	282
9- ATENDIMENTO EM EXAME USG?	0	3	12	71	92	104	282
10- ATENDIMENTO EM EXAME RX?	0	1	9	77	102	93	282
11 - TEMPO DE ATENDIMENTO?	20	24	61	84	77	16	282
12- TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG)?	14	21	37	97	81	32	282
13 - REFEIÇÃO?	1	9	30	35	72	135	282
14 - LIMPEZA?	1	1	11	123	142	4	282
15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO?	2	1	21	115	140	3	282
16- ATENDIMENTO ORTOPEDIA?	1	2	10	44	59	166	282
17 - ATENDIMENTO GESSO?	0	0	6	23	32	221	282
TOTAL	55	98	346	1526	1779	990	4794

*Compilado da pesquisa de satisfação no ano 2024

Vale ressaltar que a média de satisfação ou muita satisfação passou de 76% do total de usuários entrevistados, 3% dos entrevistados avaliam o serviço como regular, 21% não opinaram sobre algum dos serviços ofertados e 3% avaliam o serviço como insatisfeito ou muito insatisfeito. Salientamos que mais de 90,43% 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 2024 foi protocolado no dia 02 de fevereiro do ano 2024 na UGPS para apreciação. 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 mês de novembro do ano corrente, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o período 4.711 atendimentos.

TOTAL ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
DURANTE ATENDIMENTO	90	81	113	212	181	175	206	196	119	143	157
PÓS CONSULTA	170	199	249	310	292	269	286	239	197	291	220
RECLAMAÇÃO COM SOLUÇÃO	0	5	9	8	5	11	15	9	25	28	9
PRÉ CONSULTA	3	6	5	16	17	13	30	26	18	11	15
ELOGIOS	1	5	0	2	4	5	4	1	2	2	6
TOTAL	264	296	376	548	499	473	541	471	361	475	407

*Atendimento serviço social – janeiro a novembro/ 2024.

17. Rotatividade de profissionais nas equipes

Conforme quadro abaixo podemos observar que no período de **janeiro a novembro** de 2024 tivemos a rotatividade de 73 profissionais do quadro geral de colaboradores da UPA, sendo: 31 “Sem Justa Causa Empregador”, 31 “A Pedido do Empregado” e 11 “Término do Contrato”.

Função	A Pedido do Empregado	Sem justa causa, pelo empregado	Término do Contrato	Total
Agente Administrativo	1	0	1	2
Assistente de RH	0	1	0	1
Auxiliar Administrativo	0	1	0	1
Auxiliar de Limpeza	3	4	4	11
Controlador de Acesso	2	4	1	7
Coordenador Plantão Enfermagem	3	1	0	4
Enfermeiro	7	4	2	13
Farmacêutico	0	1	0	1
Recepcionista	4	4	1	9
Serviço Social	0	1	0	1
Técnico de Imobilização Ortopédica	1	0	0	1
Técnico em Radiologia	0	3	0	3
Técnico de Enfermagem	10	7	2	19
TOTAL	31	31	11	73

*Rotatividade de profissionais por equipe – janeiro a novembro/ 2024.

18. Funcionamento do Conselho Gestor da UPA

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

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO
17/01/2024	20/02/2024	19/03/2024	17/04/2024	21/05/2024	18/06/2024	14/07/2024	06/08/2024	24/09/2024	15/10/2024	18/11/2024



*Reuniões do conselho Gestor – janeiro a novembro/2024.

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

O Plano de Educação Permanente elaborado para o ano de 2024 foi protocolado no dia 02 de fevereiro do ano 2024 na UGPS para apreciação. Ele vem sendo executado mensalmente para os colaboradores da UPA Vetor Oeste conforme cronograma mensal

Jundiaí, 20 de dezembro de 2024.