



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

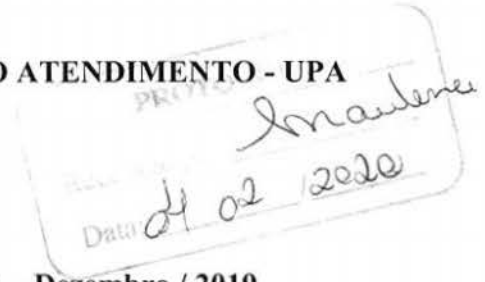
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

Birigui, 20 de janeiro de 2020.

OFÍCIO Nº: 030/2020

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PIRES
CONTRATO DE GESTÃO: 195/2018
PROJETO: UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA
EXERCÍCIO: 2019



PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – Dezembro / 2019

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0001-50 em cumprimento ao estabelecido no Contrato de Gestão nº 195/2018, firmado entre o município de Ribeirão Pires, com o compromisso entre as partes para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA) inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0011-21, vem respeitosamente encaminhar a Prestação de Contas Assistencial.

Relatório Assistencial 70 laudas, as quais atestamos sob pena da Lei, a autenticidade dos documentos e suas cópias.

No ensejo, reitero votos de estima e considerações.

Atenciosamente

Andréa A. Pandolfo
Diretora Administrativa
UPA Santa Luzia
RG: 21.312.944-9

Osyvaldo Coca Moralis
Gerente de Projeto

Cláudio Castelão Lopes
Cláudio Castelão Lopes
Diretor Presidente

Excelentíssima Senhora,
Patrícia Aparecida de Freitas
Secretária Municipal de Saúde de Ribeirão Pires

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

DEZEMBRO/2019

CONTRATO DE GESTÃO: 195/2018
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA
Ribeirão Pires

RELATÓRIO ASSISTENCIAL DA UPA DE SANTA LUZIA DEZEMBRO/2019



Ribeirão Pires/2019

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	1
2.	RECURSOS HUMANOS	2
2.1	Quadro de Funcionários:	2
2.2	Médicos Cedidos Pelo Município:	3
3.	MÉDICOS PESSOA JURÍDICA:	5
4.	PRODUTIVIDADE	6
4.1	Produtividade Diária de Atendimentos Por Município:	6
5.	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10
6.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U	12
6.1	Tipos de Serviços /Atendimento Realizados (satisfação do usuário):.....	12
6.2	Levantamento dos dados:	12
6.3	Gráficos Pesquisa de Satisfação do Usuario:	13
6.4	Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação ao Usuário (questões de 07 a 08).....	16
6.5	OUVIDORIA MUNICIPAL	17
7.	COMISSÕES	17
7.1	Comissão de Farmácia e Terapêutica:	18
7.2	Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde:	18
7.3	Comissão de Segurança do Paciente:	18
7.4	Comissões Não Implantadas:.....	18
7.5	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA	19
8.	METAS	20
8.1	Metas Quantitativas:	20
8.2	Metas Qualitativas:	22
9.	EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	24
10.	MANUTENÇÃO.....	26
10.1	Relatório de Manutenções Realizadas:	26
11.	ALIMENTAÇÃO:.....	26

12. SERVIÇOS DE TRANSPORTE REALIZADOS.....	26
12.1 Central de Transportes:	26
12.2 SAMU	27
12.3 Produtividade do Serviço de Ambulância:	27
13. TEMPO DE PERMANÊNCIA DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO.....	28
14. CONCLUSÃO FINAL	29
15. ANEXOS.....	30
16. Lista de funcionários cadastrados no CNES:	30
17. Contratos Terceiros:	34
18. Atas e Listas de Presenças em Reuniões de Comissões dezembro de 2019:.....	35
19. Documentos Tramitados:	38
20. Cronograma de Implantação de Plano de Trabalho:	56
21. Galeria de Fotos:	56
21.1.1 Foto dos Aniversariantes do mês:	56
21.1.2 Foto das manutenções realizadas:	56
21.1.3 Foto do quadro de Escalas:	58
21.1.4 Fotos do Grupo Quebra Gelo:.....	59
22. Documentos Publicados no mês dezembro – Portal Transparência:	59
23. Faturamento Raio-X:.....	60
24. Escalas Gerais:	61
25. Escalas Médicas:	65
25.1 Relação de Análises Clínicas:	67

1. INTRODUÇÃO

O presente documento é referente ao gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde que foram desenvolvidas na unidade destinada a gestão e administração da rede de urgência e emergência / central de transporte (lote II), cujo sua vigência é a partir de 12/06/2018.

Esta unidade funciona nas 24 horas do dia durante 7 (sete) dias da semana e realiza atendimentos nas especialidades de Clínica Geral, Pediatria e Ortopedia-Traumatologia, às pessoas que procurem tal atendimento, encaminhadas ou não pelos estabelecimentos de saúde que compõe o SUS do Município ou procura direta. Os pacientes recebem o primeiro atendimento e a realização de exames disponíveis na unidade necessários para o diagnóstico e seu tratamento, podendo permanecer em observação da equipe multidisciplinar por um período máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Passando este período, se for necessária sua permanência, será providenciada sua internação no Hospital e Maternidade São Lucas, ou pela sua gravidade, transferência do paciente para uma Unidade de maior complexidade de acordo com a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde de Urgência e Emergência do SUS – CROSS.

Em cumprimento ao item 5.2 do Contrato de Gestão 195/2018, apresentamos a Prestação de Contas dos serviços efetivamente executados no mês de dezembro, acompanhada de Relatórios Gerenciais, comprovantes e escalas trabalhadas.

2. RECURSOS HUMANOS

2.1 Quadro de Funcionários:

CATEGORIA	PREVISTOS	CONTRATADOS	CEDIDOS	TOTAL	C/H
Administrativos	1	1	6	7	200h/mensais
Agente de Serviços Gerais	0	0	17	17	180h/mensais
Assessor (setor transporte)	0	0	1	1	200h/mensais
Atendente (setor transporte)	0	0	2	2	200h/mensais
Controlador de acesso	4	3	0	3	180h/mensais
Coordenador Enfermagem	1	1	0	1	200h/mensais
Diretor Administrativo	1	1	0	1	200h/mensais
Enfermeiros	12	11	1	12	180h/mensais
Farmacêutico	1	1	0	1	120h mensais
Gerente Administrativo	1	0	0	0	200h mensais
Gerente Geral	1	1	0	1	200h/mensais
Manutenção	0	0	1	1	200h/mensais
Médicos Clínicos	0	0	16	16	24h/semanais
Médicos Pediatras	0	0	3	3	24h/semanais
Médicos Ortopedistas	0	0	3	3	24h/semanais
Médicos Ginecologistas	0	0	2	2	24h/semanais
Motoristas	4	4	20	24	180h/mensais
Recepcionistas	9	9	5	14	180h/mensais
Responsável Técnico Enf.	1	1	0	1	200h/mensais
Técnico Adm. (setor transporte)	0	0	1	1	200h/mensais
Técnico de Enfermagem	40	36	16	52	180h/mensais
Técnicos de Imob. Ortopédica	0	0	4	4	180h/mensais
Técnicos de Laboratório	0	0	4	4	180h/mensais
Técnicos de Radiologia	0	0	13	13	100h/mensais
TOTAL:	76	69	115	184	-

OBS: Escalas trabalhadas em anexo (Anexo I).

Estamos em processo de contratação para as seguintes categorias: Controlador de acesso, técnico de enfermagem e enfermeiro.

2.2 Médicos Cedidos Pelo Município:

Contamos na unidade com 29 Médicos cedidos pelo município, sendo:

- 16 Clínicos Gerais;
- 03 Ortopedistas;
- 03 Pediatras ativos;
- 02 Ginecologista.

MAT.	NOME	ESPECIALIDADE	C/H SEMANAL
11660.01	Alexandre Buzaid Neto ***	Clínico	24h/semanais
11628.01	Ana Carolina Sauma Maluly ***	Clínico	24h/semanais
11601	Ângela m. Lima bastos de c. Almeida	Ginecologista	24h/semanais
11815	Angélica Suellen Fracassi***	Clínico	24h/semanais
12132.01	Antônio Carlos André De Castro	Clínico	24h/semanais
43675	Carlos Magno Silva	Pediatra	24h/semanais
11788.01	Carlos Roberto Miranda	Ortopedista	24h/semanais
6308.03	Dino Tito Miranda Velasco	Clínico	24h/semanais
12052	Erika Fernandes Sales Amoroso	Clínico	24h/semanais
4814	Eronildes Da Rosa Lopes***	Clínico	24h/semanais
63162	Fabio De Oliveira Da Silva	Visitador	24h/semanais
12057.01	Flavio Antônio Andrade Silva	Visitador	24h/semanais
121011	Francisco De Siqueira Bezerra	Clínico	24h/semanais
11600.01	Heloisa helena s. Ferreira	Ginecologista	24h/semanais
11599.01	Juliana Tamanaha Tonak	Clínico	24h/semanais
11986.03	Laerte Rodrigues Junior	Clínico	24h/semanais
11634.01	Lourenço Vieira Junior	Clínico	24h/semanais
11603.01	Luiz Henrique Martins	Ortopedista	24h/semanais
11595	Luis Natividade Nunes	Pediatra	24h/semanais
4826	Manoel Justino De Brito	Clínico	24h/semanais
11609.01	Michelle Lima Vieira	Clínico	24h/semanais
11662.01	Nilson Sergio R S.G.Souto	Clínico	24h/semanais

120292	Pasesa Pascuala Quispe Torrez ***	Clínico	24h/semanais
115941	Patrícia Carla Santos Firmino	Clínico	24h/semanais
11858	Raul Edgardo Maldonado Arze	Pediatria	24h/semanais
12566.01	Rodrigo Aleixo Martins	Clínico	24h/semanais
11568.01	Thiago Sonsin Navarro Xavier	Ortopedista	24h/semanais

*** Médico afastado por tempo indeterminado.

Atualmente as escalas médicas são compostas por:

- Clínica Médica: 4 plantonistas 12h/dia e noite (segunda à sexta) e 3 plantonistas 12h dia e noite (finais de semana);
- Pediatria: 2 plantonistas 12h dia e noite (segunda a segunda);
- Ortopedia: 1 plantonista 24h às quartas, quintas e sábados;
- Ginecologista: 2 plantonista 24h às segundas-feiras.

ESCALA SEMANAL - MÉDICOS FIXOS CEDIDOS - CLÍNICA MÉDICA								
DIURNO (07h – 19h)					NOTURNO (19h – 07h)			
SEG	Lourenço Vieira Jr	Ana C. Maluly **	-----	-----	Lourenço Vieira Jr	Rodrigo Aleixo	Ana C. Maluly**	-----
TER	Rodrigo Aleixo	Dino Tito	Laerte Rodrigues	Juliana Tamanaha	Laerte Rodrigues	Juliana Tamanaha	-----	-----
QUA	Nilson Sérgio	Alexandre Buzaid **	Francisco Bezerra	-----	Nilson Sérgio	Alexandre Buzaid **	Francisco Bezerra	-----
QUI	Manoel Justino	Michelle Vieira	Dino Tito	Antônio Carlos	Manoel Justino	Michelle Vieira	Antônio Carlos	-----
SEX	Patrícia Carla	Pasesa Pascuala	Erika Fernandes	Angélica Suellen	Patrícia Carla	Pasesa Pascuala	Erika Fernandes	Angélica Suellen
SÁB	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
DOM	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

** Médicos afastados por licença médica por mais de 60 dias consecutivos.

ESCALA SEMANAL - MÉDICOS FIXOS CEDIDOS – PEDIATRIA

DIURNO (07h – 19h)			NOTURNO (19h – 07h)	
SEG	-----	-----	-----	-----
TER	Raul Edgardo	-----	Raul Edgardo	-----
QUA	Carlos Magno	-----	Carlos Magno	Luis Natividad Nunes
QUI	Luis Natividad Nunes	-----	-----	-----
SEX	-----	-----	-----	-----
SÁB	-----	-----	-----	-----
DOM	-----	-----	-----	-----

3. MÉDICOS PESSOA JURÍDICA:

Segue lista de médicos plantonistas cadastrados e habilitados a realizarem plantões como Pessoas Jurídicas:

NOME	ESPECIALIDADE	CRM
ADEMIR CALHAU	CLÍNICA MÉDICA	207392
ANTÔNIO CARLOS ANDRÉ DE CASTRO	CLÍNICA MÉDICA	146953
BIANCA VOGEL PEREIRA	PEDIATRIA	196653
CAROLL PÂMELA VARGAS SALINAS	PEDIATRIA	143018
CLÁUDIA MAGDALENA M. GUTIERREZ	CLÍNICA MÉDICA	180608
CRISTINA ARAÚJO ZAGO	CLÍNICA MÉDICA/PEDIATRIA	33665
CHRYSTIANO BONIFÁCIO M. MARQUES	CLÍNICA MÉDICA	196403
DINO TITO VELASCO MIRANDA	CLÍNICA MÉDICA	78813
ERIKA FERNANDES AMOROSO	CLÍNICA MÉDICA	120400
FELIPE GAZONI	CLÍNICA MÉDICA	179876
FRANCISCO DE SIQUEIRA BEZERRA	CLÍNICA MÉDICA	139199
FRANCISCO MINAN MEDEIROS NETO	CLÍNICA MÉDICA	40667
GABRIEL O. D. DE BRITO	CLÍNICA MÉDICA	207197
GLAUCIA D'ANDRETTA ROMA	CLÍNICA MÉDICA	121234
GUILHERME SANCHES	CLÍNICA MÉDICA	193521
ÍGOR CALDAS DOS SANTOS	CLÍNICA MÉDICA/PEDIATRIA	171192
ISILDA JULIA PETROCINO	CLÍNICA MÉDICA	37513
JOÃO PAULO SOUZA TOSTA	PEDIATRIA	185200

MALEK MOUNIR IMAD	CLÍNICA MÉDICA/PEDIATRIA	175080
MANUEL ALEJANDRO LA CRUZ ALVAREZ	PEDIATRIA	185334
MARCELO ORTEGA VARGAS	CLÍNICA MÉDICA	190183
OMAR GABRIEL MONTERO CHOCANTINY	CLÍNICA MÉDICA	180789
PATRÍCIA CARLA DOS SANTOS FIRMINO	CLÍNICA MÉDICA	147054
PASESA PASCUALA QUISPE TORREZ	CLÍNICA MÉDICA	148934
PAULO ROGÉRIO REZENDE	CLÍNICA MÉDICA/PEDIATRIA	146567
ROBSON CALMON FERNANDES	PEDIATRIA	133173
RODRIGO ALEIXO MARTINS	CLÍNICA MÉDICA	116724
RODRIGO MARQUES BORBUREMA	PEDIATRIA	39438
ROSA MARIA RITA LOURENÇO	CLÍNICA MÉDICA	134043
ROSÁRIO CLAURE GARCIA	PEDIATRIA	139199
SAUL ALEXIS	CLÍNICA MÉDICA	198148
SISSY APONTE TOLEDO	CLÍNICA MÉDICA/PEDIATRIA	171115
SOSTENES TEIXEIRA SOARES	CLÍNICA MÉDICA	200569
VANDERSON ARAÚJO DO Ó	CLÍNICA MÉDICA	195893
VITOR JOSÉ R. V. GODINHO	PEDIATRIA	193490
WEBERT CLAUZIO SOARES	PEDIATRIA	173676

4. PRODUTIVIDADE

4.1 Produtividade Diária de Atendimentos Por Município:

Dia	CLINICA MÉDICA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	145	16	2	1	4	168
2	176	14	5	22	4	221
3	167	7	4	12	3	193
4	203	12	4	11	8	238
5	217	7	3	19	8	254
6	209	4	3	12	5	233
7	171	7	2	9	0	189
8	183	13	4	12	4	216

9	222	9	4	11	7	253
10	199	10	4	14	2	229
11	198	8	2	12	4	224
12	195	8	5	10	6	224
13	121	3	1	5	1	131
14	162	13	1	13	1	190
15	184	9	7	12	4	216
16	211	14	6	17	3	251
17	208	12	5	12	3	240
18	168	16	2	10	2	198
19	159	7	4	10	1	181
20	162	11	3	8	5	189
21	158	6	3	12	6	185
22	154	16	2	16	3	191
23	161	10	7	16	2	196
24	131	8	0	9	3	151
25	109	10	2	7	4	132
26	204	15	7	0	6	232
27	197	10	3	11	4	225
28	182	10	3	21	2	218
29	160	8	4	13	2	187
30	174	9	3	14	2	202
31	114	5	2	6	9	136
TOTAL	5404	307	107	357	118	6293

Dia	PEDIATRIA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	45	3	0	0	1	49
2	39	1	3	3	2	48
3	52	3	2	2	0	59
4	60	5	4	3	2	74
5	43	4	0	4	0	51

6	50	2	1	8	4	65
7	33	5	2	1	3	44
8	50	4	2	4	0	60
9	45	1	2	1	1	50
10	32	5	2	4	0	43
11	40	2	2	5	1	50
12	44	7	1	6	1	59
13	39	0	0	7	1	47
14	46	0	2	3	0	51
15	34	2	1	0	2	39
16	30	3	0	5	0	38
17	39	2	4	3	0	48
18	47	2	0	2	0	51
19	27	3	0	5	0	35
20	98	8	4	4	2	116
21	67	5	2	9	3	86
22	48	3	2	2	1	56
23	31	1	1	2	2	37
24	99	7	0	12	2	120
25	20	4	1	2	3	30
26	89	13	0	0	6	108
27	31	4	0	3	1	40
28	167	10	3	21	2	203
29	33	0	2	2	2	39
30	36	2	2	4	0	44
31	27	3	1	1	2	34
TOTAL	1541	114	46	128	44	1873

Dia	ORTOPEDIA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	17	2	2	2	2	25
4	16	-	-	-	-	16
5	17	1	1	5	2	26
6	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-
11	19	-	1	1	-	21
12	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-
17	20	4	1	1	-	26
18	20	1	-	-	1	22
19	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-
22	7	5	-	1	-	13
23	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-
25	14	2	1	2	1	20
26	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-
29	5	-	-	2	-	7
30	9	1	-	2	2	14
31	-	-	-	-	-	-
TOTAL	144	16	6	16	8	190

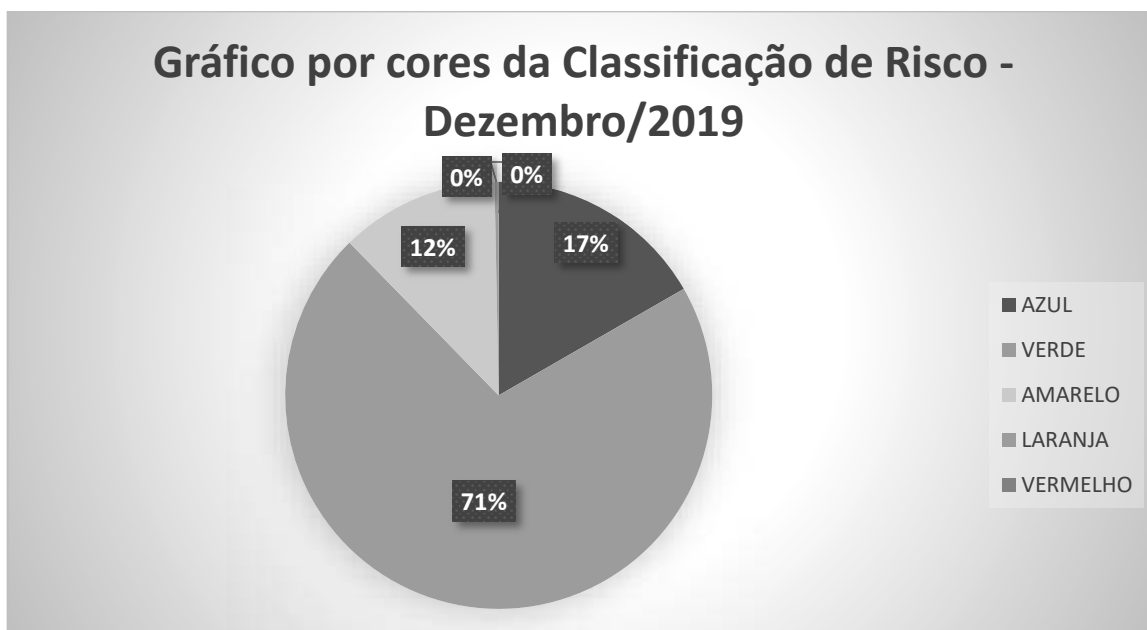
5. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

O Acolhimento com Classificação de Risco é realizado, nesta Unidade de Pronto Atendimento, com respeito e é preconizado nas Políticas de Humanização do SUS e Classificação de Risco em quase 100% da demanda, foi implantado de acordo com a normatização do Município de Ribeirão Pires.

O protocolo adotado e implantado na Unidade de Atendimento às Urgências e Emergências contempla cinco cores, que classifica o paciente em uma das quatro categorias identificadas por um número, nome, cor e tempo alvo de observação.

No mês de dezembro nossa demanda, de acordo com as cores, está demonstrada na tabela abaixo:

COR	TOTAL	%
AZUL	1389	16,69%
VERDE	5962	71%
AMARELO	972	12%
LARANJA	27	0,30%
VERMELHO	6	0,01%
TOTAL	8356	100,00%













MONITORAMENTO DIÁRIO - CLASSIFICAÇÃO RISCO						TOTAL
MÊS: DEZEMBRO/2019						
	AZUL	VERDE	AMARELO	LARANJA	VERMELHO	
1	4	192	32	3	-	231
2	133	160	39	-	-	332
3	21	295	30	-	-	346
4	16	284	25	-	1	326
5	3	314	13	1	-	331
6	72	186	28	-	-	286
7	-	204	21	-	1	226
8	7	202	39	3	1	252
9	11	272	44	1	-	328
10	19	239	34	2	1	295
11	31	224	23	2	-	280
12	6	271	32	-	-	309
13	51	243	30	-	-	324
14	74	138	30	1	-	243
15	10	189	40	1	-	240
16	46	177	46	-	-	269
17	36	225	31	2	-	294
18	57	161	45	-	-	263
19	11	196	30	1	-	238
20	78	137	34		-	249
21	39	186	26	2	-	253
22	95	129	33	-	-	257
23	8	222	21	-	-	251
24	61	76	24	2		161
25	6	146	32	1	-	186
26	155	131	37	1	1	324
27	56	198	37	1	1	293
28	129	123	29	1	-	282
29	3	200	23	1	-	227
30	136	96	31	1	-	264
31	15	146	33	-	-	194
T	1389	5962	972	27	6	8356

*Realizamos classificação de risco conforme sinais e sintomas dos pacientes, e todos são atendidos dentro do tempo de espera que foram classificados.

6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

6.1 Tipos de Serviços /Atendimento Realizados (satisfação do usuário):

Utilizamos o formulário abaixo:

		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
DATA: / /	NOME:	TELEFONE:	
1. Como você avalia o atendimento da Recepção: 		6. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Raio-X: 	
2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Classificação de Risco: 		7. Fazendo um comparativo com os anos anteriores, como você avalia a melhora na Infraestrutura da Unidade? 	
3. Como você avalia o atendimento do Médico: 		8. Fazendo um comparativo com os anos anteriores, houve melhora no atendimento? Como você avalia: 	
4. Como você avalia o atendimento da equipe de enfermagem na medicação: 		9. De um modo geral, como você avalia o atendimento prestado nesta unidade: 	
5. Com relação ao tempo de espera total, entre sua chegada e sua saída, como você avalia: 			

Este formulário é fornecido pela recepção e classificação de risco na entrada do paciente, são orientados a preencherem e depositar na caixa que se encontra no balcão da recepção na saída do paciente.

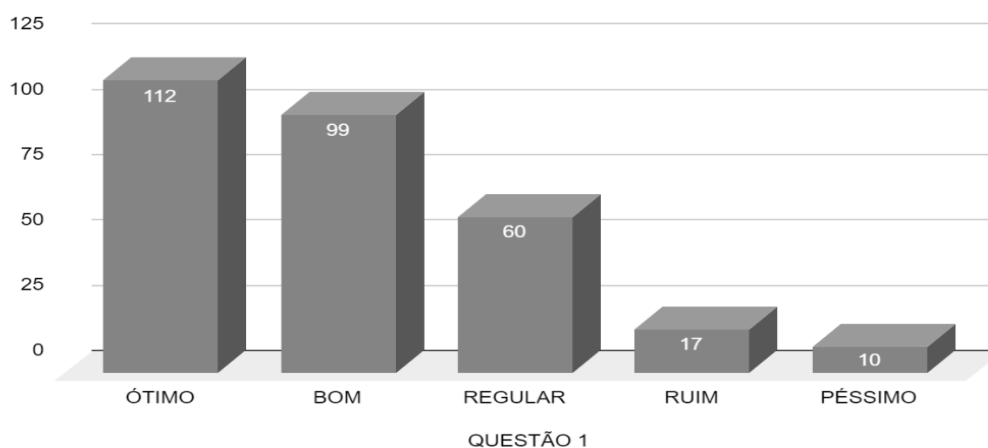
6.2 Levantamento dos dados:

No mês dezembro/2019 **298** munícipes preencheram a pesquisa de satisfação, no qual segue levantamento das respostas:

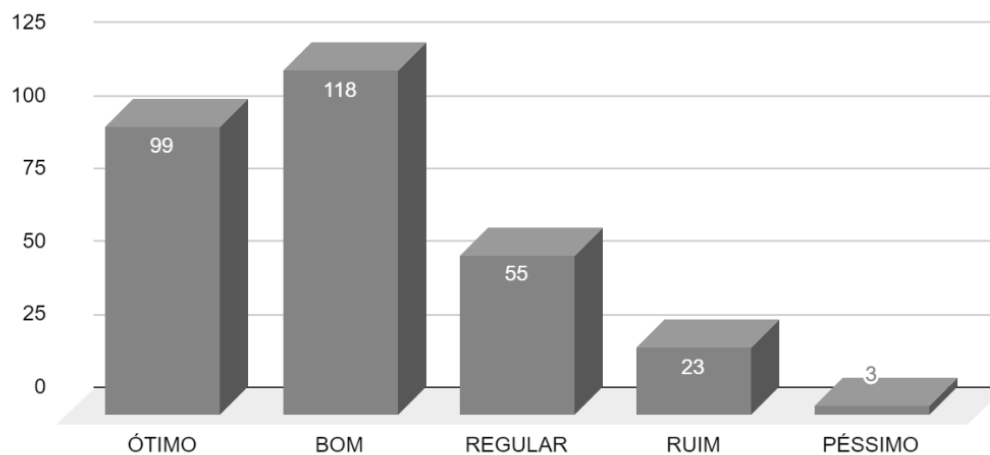
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - DEZEMBRO / 2019						
QUESTÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	TOTAL
1. Como você avalia o atendimento da recepção?	112	99	60	17	10	298
2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Clas. de Risco?	99	118	55	23	3	298
3. Como você avalia o atendimento médico?	91	116	52	30	9	298
4. Como você avalia a equipe de enfermagem na medicação?	66	145	36	50	1	298
5. Com relação ao tempo e espera total, entre sua chegada e sua saída?	71	108	95	19	5	298
6. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Raio-X?	100	135	45	16	2	298
TOTAL RESPOSTAS:	539	721	343	155	30	

6.3 Gráficos Pesquisa de Satisfação do Usuário:

1. Como você avalia o atendimento da recepção?

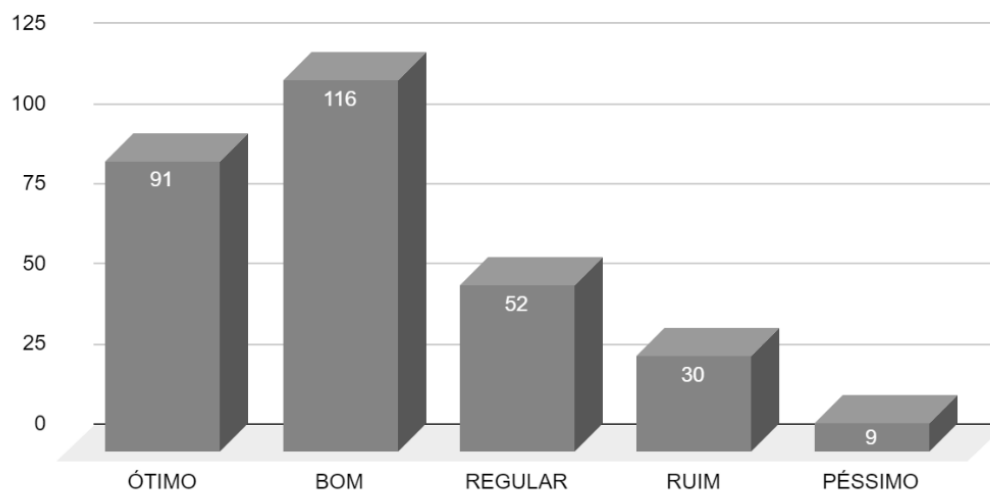


2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Clas. de Risco?



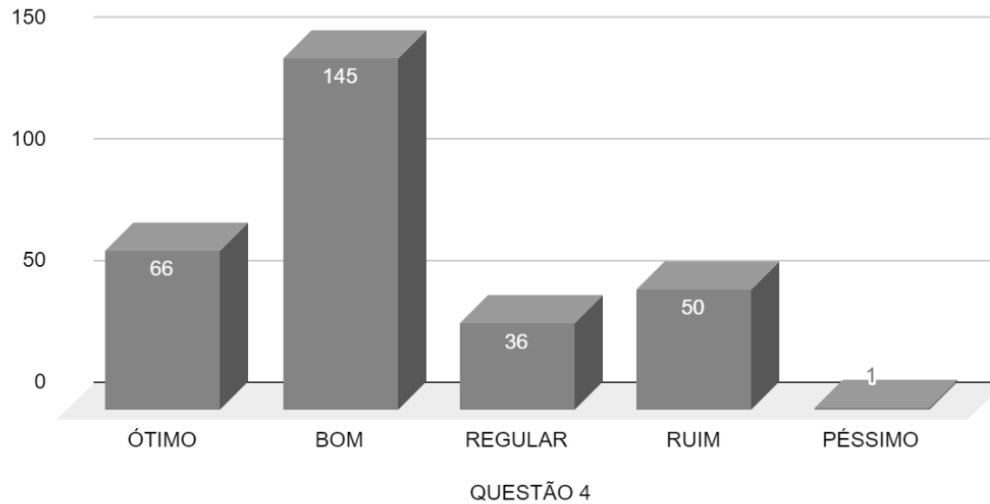
QUESTÃO 2

3. Como você avalia o atendimento médico?

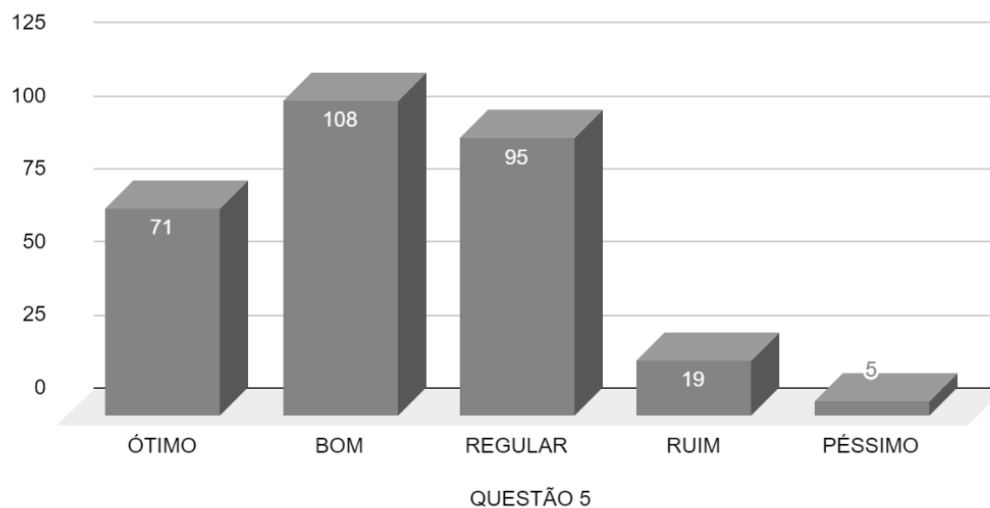


QUESTÃO 3

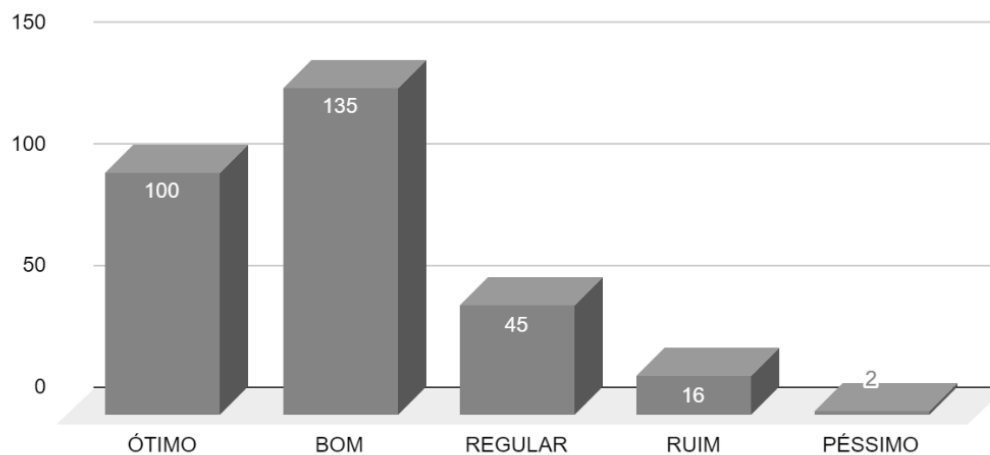
4. Como você avalia a equipe de enfermagem na medicação?



5. Com relação ao tempo e espera total, entre sua chegada e sua saída: v



6. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Raio-X?



QUESTÃO 6

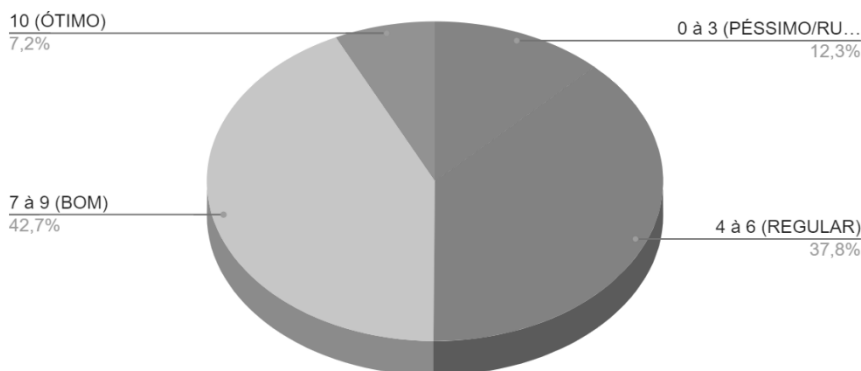
6.4 Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação ao Usuário (questões de 07 a 08)

% NOTAS		
0 à 3 (PÉSSIMO/RUIM)	110	12%
4 à 6 (REGULAR)	338	38%
7 à 9 (BOM)	382	43%
10 (ÓTIMO)	64	7%

QUESTÕES	NOTAS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Comparativo com os anos anteriores como você avalia a melhora na Infraestrutura da Unidade	11	16	32	28	42	45	49	40	22	13
8. Fazem do um comparativo com os anos anteriores, houve melhora no atendimento?	10	9	6	21	21	54	57	62	27	31
9. De um modo geral como você avalia o atendimento prestado na unidade?	2	5	19	30	38	59	59	38	28	20
TOTAL:	23	30	57	79	101	158	165	140	77	64

*Alguns usuários do serviço não respondem a todas as questões, por isso há divergencia nos valores total de cada tabela.

Gráfico Média de Notas



6.5 OUVIDORIA MUNICIPAL

No mês de dezembro não tivemos notificações da ouvidoria municipal:

Tivemos 02 reclamações na ouvidoria municipal, referente ao atendimento da enfermagem, os mesmos foram respondidas dentro do prazo e os profissionais envolvidos foram orientados.

7. COMISSÕES

A Unidade de Pronto atendimento Santa Luzia instaurou as seguintes comissões; Comissão de Núcleo Qualidade e de Segurança do paciente, Comissão de Farmácia e Terapêutica e Comissão de Infecção relacionada à assistência à saúde.

Segue cronograma de implantação:

ATIVIDADES	MESES											
	Janeiro/19	Fevereiro/19	Março/19	Abril/19	Mai/19	Junho/19	Julho/19	Agosto/19	Setembro/19	Outubro/19	Novembro/19	Dezembro/19
Análise de série histórica do último ano	X	X	X	X								
Criação implantação das comissões					X	X	X	X	X			
Elaboração e instituir o plano de trabalho						X	X	X	X	X	X	X
Realização de reuniões					X	X	X	X	X	X	X	X

7.1 Comissão de Farmácia e Terapêutica:

A Comissão de Farmácia e Terapêutica tem a função de servir como órgão consecutivo e deliberativo sobre medicamentos além do uso adequado dos mesmos.

É um órgão de acessória diretamente vinculada a autoridade máxima da instituição, que tem como finalidade elaborar e atualizar periodicamente a REMUME e normas para sua aplicação.

Atas e listas da reunião realizada em dezembro de 2019 em anexo.

7.2 Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde:

A Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde entenderá a **PORTARIA Nº 2616/98**, terá a função de analisar, proteger e promover a saúde da população garantindo a segurança sanitária de produtos e serviços e participando da construção de seu acesso de Controle de Infecções Hospitalares documentos médicos, instrumento de qualidade, de estudo e investigação das causas que levaram o paciente a óbito, quando este não era esperado como evolução natural, assim como proporcionar a discussão entre os grupos assistenciais.

7.3 Comissão de Segurança do Paciente:

Segundo a Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013, que instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), Segurança do Paciente significa “redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde”.

Receber uma assistência à saúde de qualidade é um direito do indivíduo e os serviços de saúde devem oferecer uma atenção que seja afetiva, eficiente, segura, com a satisfação do paciente em todo o processo.

A comissão de Núcleo de Segurança do Paciente deverá prevenir eventos adversos, evento adversos é o incidente que atingiu o paciente e resultou em um dano ou lesão, podendo representar um prejuízo temporário ou permanente e até mesmo a morte (Anvisa pág. 65).

Atas e listas da reunião realizada em dezembro de 2019 em anexo.

7.4 Comissões Não Implantadas:

As Comissões de Óbitos, Prontuários e Ética Médica não foram implantadas devido à falta de cadastramento da UPA no CREMESP, previsão de implantação em dezembro de 2019.

7.5 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA

Aos dias 01 de outubro de 2019, na UPA Santa Luzia, gerida pelo Projeto nº 195/2018 firmando entre Prefeitura Municipal de Ribeirão Pires e OS Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, nesta cidade, estavam presentes as Sras. Andréa Aparecida Pandolfo e Isabel Cristina Gonçalves Barros, ambas representantes da empresa bem como os demais presentes, conforme livro de presença, reuniram – se para instalação e posse da CIPA desta empresa, o Sr. Osvaldo Coca Moralis Gerente Geral da Empresa e Presidente da sessão, tendo convidado a mim Kathe Honorato, para Secretária da mesma, declarou aberto os trabalhos, lembrando a todos os objetivos da Reunião, quais sejam: Instalação e Posse dos componentes da CIPA. Continuando, declarou instalada a Comissão e empossados os Representantes do Empregador:

Efetivos:

1. Sabrina Edenis Gomes Frattini

Suplentes:

1. Luciana Galo

Da mesma forma declarou empossados os Representantes eleitos pelos Empregados:

Efetivos:

1. Fabiana dos Santos Frazão

2. Rute Soares Moreno

Suplentes:

1. Eli Villalba de Almeida

2. Thais Ferreira Lima

A seguir, foi designado para Presidente da CIPA o Sr. Osvaldo Coca Moralis, tendo sido escolhido entre os Representantes eleitos dos Empregados o Sra. Rute Soares Moreno, para Vice-Presidente. Os Representantes do Empregador, e dos Empregados em comum acordo, escolheram também a Sra. Sabrina Edenis Gomes Frattini, para Secretária da CIPA, sendo sua substituta a Sra. Luciana Galo. Nada mais havendo para tratar, a Sra Presidente da Sessão declarou encerrada a reunião, lembrando a todos que o período de gestão da CIPA ora instalada será de 01 (um) ano a contar da presente data.

8. METAS

8.1 Metas Quantitativas:

Quadro demonstrativo com relação às metas quantitativas pactuadas e realizadas pela OSS Santa Casa de Birigui, relativas as consultas e atendimentos, referente ao mês de dezembro/2019.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR PROFISSIONAIS DA UPA			
METAS	PACTUADAS	REALIZADAS	% ATINGIDAS
Atendimento de urgência c/ observação até 24 horas em atenção especializada	657	665	101%
Atendimento de urgência em atenção básica com remoção	799	NÃO SE APLICA*	
Atendimento de urgência em ortopedia	405	190	47%
Atendimento médico em urgência em clínico e pediatria	4724	8.166	173%

* Não atendemos demandas de UBS.

* O Número de Consulta de Ortopedia ficou abaixo do pactuado, pois o profissional estava de férias.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR PROFISSIONAIS NA UPA:			
METAS	PACTUADAS	REALIZADAS	% ATINGIDAS
Assistente Social	330	155	47%
Enfermeiro (Classificação de Risco)	5.250	8.352	159%
Médico Clínico	6.458	6.293	97%
Médico Radiologista (Laudos)	1.849	NÃO SE APLICA*	
Médico Ortopedista**	644	190	30%
Médico Pediatra	685	1.873	273%

* Serviços de laudos de radiologia foram transferidos para o Hospital São Lucas em março de 2019

* O Número de Consulta de Ortopedia ficou abaixo do pactuado, pois, o profissional estava de férias.

* O número de atendimentos do Assistente Social ficou abaixo do pactuado devido ao remanejamento da segunda profissional que atuava na UPA para outro serviço da Secretaria de Saúde.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA UP:			
METAS	PACTUADAS	REALIZADAS	% ATINGIDAS
Administração de Medicamentos (por paciente)	3.890	5873	151%
Aferição Pressão Arterial	323	357	110%
Cateterismo Vesical de Alívio	1	5	500%
Cateterismo Vesical de Demora	1	4	400%
Coleta de material para Exames Clínicos	347	2216	639%
Curativo Grau I – com Desbridamento	113	101	89%
Drenagem de Abscesso	1	8	800%
*Excisão de lesão e/ou sutura de ferimento da pele anexos e mucosas	1	0	0%
Excisão e/ou sutura simples de pequenas lesões/ferimento da pele/ anexos e mucosas	49	40	82%
Eletrocardiograma	164	201	123%
Enema	1	11	1100%
Glicemia Capilar	387	1489	385%
Inalação / Nebulização	589	885	150%
Retirada de pontos de cirurgia básicas (por paciente)	63	Não se aplica	
Radiografias	1574	2007	127%
Sondagem Gástrica	1	5	500%
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	1	2	200%
Redução incruenta fratura-luxação	109	107	98%
Retirada de corpo estranho subcutâneo	1	0	0%

* Estamos com alguns problemas no faturamento para fazer a separação dessa meta, sendo contabilizado todas como; excisão e/ou suturas de ferimento da pele anexos e mucosas, estaremos elaborando uma ação para solução desse problema.

O Número de Aferição de Pressão Arterial e Glicemia Capilar, Suturas, Sondagem Nasogástrica Retirada de corpo estranho, Inalação, Eletrocardiograma, Coleta de Material, Cateterismo Vesical de alívio e de demora, Administração de medicamentos, estão bem acima do pactuado devido ao grande número de pacientes atendidos na UPA.

O Número de Consulta de Ortopedia ficou abaixo do pactuado, pois o profissional estava de férias.

8.2 Metas Qualitativas:

A OSS da Santa Casa de Birigui dará continuidade nas capacitações já iniciadas pela Secretaria Municipal de Saúde, assim como os protocolos, e se compromete a implantar outros cuja necessidade.

AÇÃO / OBJETIVO	ATIVIDADES	INDICADOR	META	SITUAÇÃO
Qualificação da assistência por meio da educação permanente em saúde para gestores e trabalhadores	Construção do núcleo de educação permanente (NEP)	Comissão	100%	Iniciada em 2019
	Implantação do NEP	Protocolos Instituídos	100%	
	Qualificar e sensibilizar profissionais de saúde	Qualificar e sensibilizar profissionais da saúde	100%	
Causas de morbimortalidade	Minimizar as causas de morbimortalidade por violência	Protocolo em processo de confecção	100%	100%
Protocolos de acesso aos serviços	Regulação de acesso com classificação de risco	Diminuição da demanda espontânea	100%	
	Garantir o atendimento às demandas de baixa complexidade	Equipe multidisciplinar atuante	Diminuição do tempo de espera	
Adequação das equipes multidisciplinar	Contratar o efetivo de recursos humanos	Assistencial, qualificada, humanizada, norteadas pelos conselhos de classe	100%	Processo seletivo realizado, contratado profissionais para reposição de escala
Humanização	Garantia de humanização e acolhimento	Diminuição das queixas da clientela	30%	Média de 90% aprovam os

				serviços prestados
Manutenção preventiva	Garantia de manutenção preventiva	Atender a demanda interna	Equipe resolutiva	Manutenção realizada em horário comercial que atende a todas as demandas.
Garantir atenção integral as urgências	Criação de grades de referência com garantia de retaguardas pactuadas	Regulação CROSS	Reduzir riscos e agravos a saúde	100%
Satisfação do usuário	Implantar pesquisa de satisfação	Estatística mensal	70%	Realizado a pesquisa de satisfação com os pacientes.
Educação Permanente	Capacitação/Treinamento de Motoristas	Número de profissionais capacitados, qualificações/classificação das solicitações de socorro	100% dos profissionais atuantes no setor	Iniciado em 2019
	Capacitação/Treinamento de Técnicos de Enfermagem			
	Capacitação/Treinamento de Enfermeiros			
	Capacitação/Treinamento de Técnicos Administrativos, Agentes Administrativos, Coordenadores e Gerentes			
Identificação Do Território De Abrangência	Atualização de mapas do município e região de cobertura com a localização dos serviços de saúde, corpo de bombeiros e outros	Monitoramento do Território	Agilização no Tempo ne Atendimento nos locais de difícil acesso	Serviço controlado pelo setor de Transportes Possui mapas do município
	Atualização de mapas do município e região, com estradas e principais vias de acesso com registro de barreiras físicas			
Implantação, implementação e atualização de protocolos para atenção básica, hospitalar e especializada	Protocolo de atendimento a acidentes em rodovias e estradas	Portaria do M. Saúde	Formalizar, unificar ações de atendimento junto a serviços públicos oferecido a	Realizamos reunião Mensal com Coordenador a da Atenção Psicossocial e UBS para montar os fluxos
	Protocolo de atendimento a vítimas de acidentes domésticos	Portaria do M. Saúde 20148 E 1600		
	Protocolo de atendimento a vítimas em acidentes a escola	Portaria do M. Saúde 20148 E 1600		

	Protocolo para transporte de pacientes de baixo risco	Portaria do M. Saúde 20148 E 1600	população 100%	
	Protocolo para transporte de pacientes de alto risco	Portaria do M. Saúde 20148 E 1600		
	Protocolo para transporte de pacientes portadores de necessidades especiais	Portaria do M. Saúde 20148 E 1600		
Pactuar ações conjuntas com outros atores da rede de Saúde do Município de Ribeirão	Reuniões periódicas	Normas institucionais	Trabalho interdisciplinar	Iniciada em 2019.

9. EDUCAÇÃO PERMANENTE

A proposta de educação permanente assume como objetivo a melhoria de qualidade do serviço que se oferece à população, constituindo-se em um instrumento pedagógico da transformação do trabalho e do desenvolvimento permanente dos trabalhadores nos planos individual e coletivo.

Não se pode falar em qualidade sem se considerar o princípio da igualdade: não existe qualidade de um serviço sem igualdade. De certa forma pode-se dizer que a qualidade da atenção é um critério ou requisito do estatuto de cidadania no que se refere à saúde.

As ações dirigidas à geração de novas metas políticas de ingresso, o melhoramento das condições e o meio ambiente de trabalho, a busca de sistemas e incentivos para elevar a produtividade, a avaliação do desempenho individual e de equipe, a vigência de critérios reguladores do trabalho, etc. podem ser ações importantes para elevar a qualidade de trabalho e do serviço, quando se realizam em função de objetivos que refletem a identidade de finalidade do serviço, qualidade e cidadania. Esses objetivos são:

- ❖ Reconstruir e/ou melhorar uma relação respeitosa, responsável e tecnicamente eficaz entre a população e o pessoal, tanto individual quanto coletivamente;
- ❖ Assegurar condições institucionais para a negociação e resolução de conflitos de interesse que ocorram no serviço, em nível de equipes, das corporações e com a população;

- ❖ Contribuir para melhorar e monitorar de forma permanente a produção dos serviços e a qualidade da atenção.

Foi Implantada a Educação Permanente e Continuada para todos os funcionários proporcionando melhoria da qualidade dos nossos recursos humanos e dos recursos humanos da Secretaria Municipal de Saúde, das condições de trabalho e do desenvolvimento da autoestima (através do reconhecimento dos resultados da produção do seu trabalho).

A Santa Casa de Misericórdia de Birigui busca sempre a excelência e a qualidade do serviço prestado aos pacientes por esse motivo investirão mensalmente em educação permanente para todos os colaboradores da UPA Santa Luzia.

AGENDA EDUCAÇÃO PERMANENTE – 1º SEMESTRE 2020			
MÊS	TEMA PROPOSTO	PÚBLICO ALVO	MÊS
Janeiro	APH Traumas	Equipe de enfermagem e Equipe Médica	18/01/2020 19/01/2020
Fevereiro	Normas e Rotinas de Higienização de Ambiente Hospitalar	Equipe de Enfermagem Equipe de Limpeza	27/02/2020 28/02/2020
Março	Humanização no Atendimento	Todos Colaboradores	26/03/2020 27/03/2020
Abril	Segurança do Paciente	Equipe de Enfermagem	24/04/2020
Maio	Acolhimento e Classificação de Risco	Equipe de Enfermagem	29/02/2020
Junho	Atendimento ao Público	Equipes de Recepção e Controle de Acesso	29/06/2020

10. MANUTENÇÃO

10.1 Relatório de Manutenções Realizadas:

SETOR	DESCRIÇÃO	TIPO	
		PREVENTIVA	CORRETIVA
Administração	Conserto de armário		X
	Troca de lâmpadas		X
Sala de Emergência	Troca de cortina		X
	Troca de lâmpadas		X
Faturamento	Instalação de porta balcão		X
	Troca de ralos		X
Consultórios Médicos	Troca de porta sabão e papel toalha		X
Banheiro paciente	Troca de fechadura		X
RAIO-X	Desentupimento ralo de processadora		X
Observação Infantil	Troca de chuveiro		X
Cozinha	Instalação de pontos de tomadas		X

11. ALIMENTAÇÃO:

A partir do dia 23/05/2019 a alimentação passou a ser fornecida pela Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui.

- Média de 15 refeições diárias (desjejum, almoço, jantar, ceia e Kits lanches), total de **456 refeições mensais**.

12. SERVIÇOS DE TRANSPORTE REALIZADOS

12.1 Central de Transportes:

A Secretaria de Saúde e Higiene da cidade disponibiliza serviço de transporte para pacientes da rede para consultas, tratamentos médicos, transporte entre hospitais, clínicas médicas, hemodiálises, APRAESPI, COPAR, CATI, no município e região.

12.2 SAMU

A regulação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em Ribeirão Pires é feita pelo SAMU de Mauá.

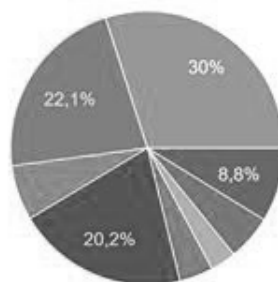
12.3 Produtividade do Serviço de Ambulância:

TRANSPORTES REALIZADOS MÊS DEZEMBRO/2019					
ORIGEM	DESTINO	TOTAL PACIENTES	AMBULÂNCIA		
			BÁSICA	AVANÇADA	ADAPTADA
UPA Sta. Luzia	H. São Lucas	224	192	32	0
UPA Sta. Luzia	H. R. Nardini	34	19	8	0
UPA Sta. Luzia	H. Mário Covas	6	4	2	0
UPA Sta. Luzia	C.H.M.S. A	1	1	0	0
UPA Sta. Luzia	Outros Hospitais	4	3	1	0
UPA Sta. Luzia	Alta	7	6	1	0
HMSL	Todas *	57	45	12	0
Agendados	Todas *	172	114	42	16
UBS	Todas *	19	13	1	5
TOTAL		524	397	99	21

- Todas as remoções para qualquer destino.

Nº AMBULÂNCIA:

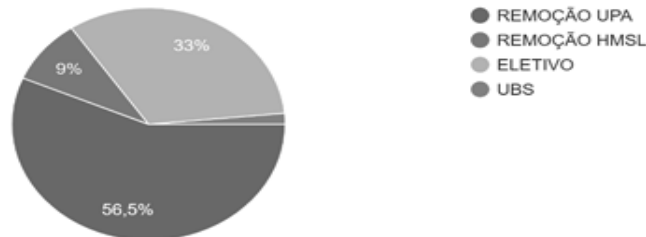
524 respostas



- 02 (BÁSICA)
- 04 (ADAPTADA)
- 05 (ADAPTADA)
- 18 (BÁSICA)
- 30 (BÁSICA)
- 59 (AVANÇADA)
- 60 (BÁSICA)
- 66 (BÁSICA)

ORIGEM DO CHAMADO:

524 respostas

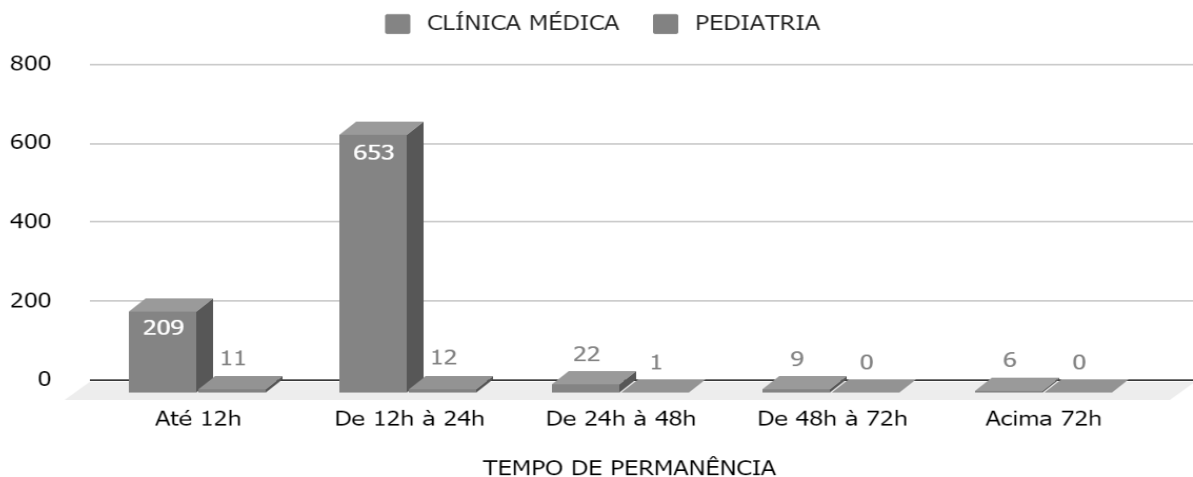


13. TEMPO DE PERMANÊNCIA DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO

Em dezembro 923 pacientes ficaram em observação, o tempo de permanência está relacionado conforme tabela a seguir:

TEMPO DE PERMANÊNCIA	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA
Até 12h	209	11
De 12h à 24h	653	12
De 24h à 48h	22	1
De 48h à 72h	9	0
Acima 72h	6	0
TOTAL:	899	24

TEMPO DE PERMANÊNCIA - CLÍNICA MÉDICA E PEDIATRIA



14. CONCLUSÃO FINAL

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui ofertou nesse mês de dezembro mais de 40 mil atendimentos entre exames, consultas, transporte e procedimentos para a população Ribeirão Pires.

Investiremos também mensalmente em educação continuada, pois para nós da Santa Casa de Misericórdia de Birigui o aperfeiçoamento dos nossos colaboradores é muito importante.

Incentivaremos também o preenchimento da pesquisa de satisfação, pois é através dela que temos uma resposta fidedigna do atendimento que está sendo realizado para assim aperfeiçoarmos e melhorarmos a qualidade do serviço prestado.

Fazemos questão de participar de todos eventos da saúde realizados pela Prefeitura Municipal da Estância Turística de Ribeirão Pires.

E no mês de dezembro continuaremos buscando a excelência da qualidade do serviço prestado à população.

Oswaldo Coca Moralis
Gerente Geral Ribeirão Pires.