



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 Dezembro de 2019.

OFÍCIO Nº: 317/2019

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

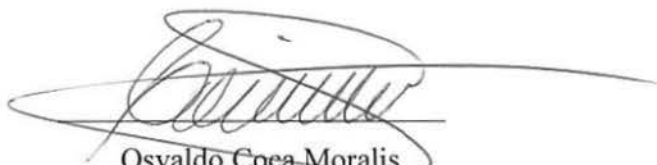
PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – Novembro / 2019

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

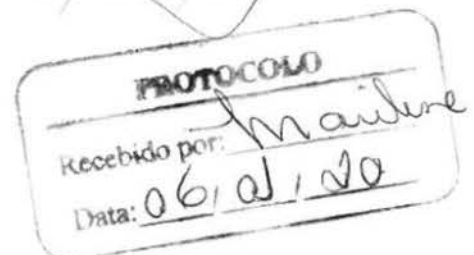
No ensejo, reitero votos de estima e considerações.

Atenciosamente


Osvaldo Coea-Moralis
Gerente de Projeto


Cláudio Castelão Lopes
Diretor Presidente

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





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

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

NOVEMBRO/2019

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

RELATÓRIO ASSISTENCIAL DA UPA DE SANTA LUZIA

NOVEMBRO/2019



Ribeirão Pires/2019

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. RECURSOS HUMANOS	1
2.1 Quadro de Funcionários:	1
2.2 Médicos Cedidos Pelo Município:	2
3. MÉDICOS PESSOA JURÍDICA:	5
4. PRODUTIVIDADE	6
4.1 Produtividade Diária de Atendimentos Por Município:	6
5. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	9
6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U	11
6.1 Tipos de Serviços /Atendimento Realizados (satisfação do usuário):.....	11
6.2 Levantamento dos dados:	12
6.3 Gráficos Pesquisa de Satisfação do Usuario:	12
6.4 Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação ao Usuário (questões de 01 a 06).....	14
6.5 Ouvidoria Municipal.....	16
7. COMISSÕES	16
7.1 Comissão de Farmácia e Terapêutica:	16
7.2 Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde:	16
7.3 Comissão de Segurança do Paciente:	17
7.4 Comissões Não Implantadas:.....	17
7.5 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA	17
8. METAS	18
8.1 Metas Quantitativas:	18
8.2 Metas Qualitativas:	21
9. EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	23
10. MANUTENÇÃO.....	25
10.1 Relatório de Manutenções Realizadas:	25
11. ALIMENTAÇÃO:.....	25

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 novembro, 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	1	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	185	-

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 Natividad 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	Pediatra	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:

Nº CADASTRO	NOME	CRM	ESTADO	CPF
01/18	KADIR LOZANO ABED	197192	SP	703.097.232-56
02/18	Alysson Ferreira Batista (Diretor Técnico)	156433	SP	033.902.936-63
04/18	ALEXANDRE BUZAID NETO	185200	SP	009.538.781-12
06/18	ANA CAROLINA SAUMA MALULY	146567	SP	217.254.568-69
07/18	ANTÔNIO CARLOS A. DE CASTRO	141277	SP	075.420.167-84
08/18	BIANCA VOGEL PEREIRA	96835	SP	012.066.636-77
10/18	MARCELO ORTEGA VARGAS	190183	SP	237.687.718-06
11/18	CARLOS MAGNO DA SILVA	193284	SP	076.408.796-71
13/18	CRISTINA ARAÚJO ZAGO	173445	SP	368.994.408-22
14/18	CRISTINA DE LIMA AMÂNCIO	133173	SP	056.219.267-06
18/18	DINO TITO VELASCO MIRANDA	182416	SP	704.150.201-58
22/18	ERIKA FERNANDES S. AMOROSO	189838	SP	015.754.536-90
24/18	FRANCISCO DE S. BEZERRA	139199	SP	227.513.428-09
25/18	FRANCISCO MINAN M. NETO	196653	SP	103.226.316-45
26/18	GISELE DA SILVA D. CARVALHO	123818	SP	265.460.628-79
27/18	GLÁUCIA D'ANDRETTA ROMA	35588	SP	131.853.304-04
28/18	GUILHERME SANCHES DE FARIA	147054	SP	305.374.008-77
34/18	JOÃO PAULO SOUZA TOSTA	150740	SP	338.582.728-09
36/18	JOSÉ OSWALDO C. ZEAGDA	5228	RO	959.749.112-53
37/18	JULIANA TAMANHA TONAK	183900	SP	36.9278.578-00
39/18	LEILANE VELLONI PANTANO	78813	SP	125.561.898-19
40/18	LUZ EVELIN TORRES GOMES	123980	SP	286.317.988-86
41/18	MALEK MOUNIR IMAD	188802	SP	703.000.602-08
42/18	MANOEL JUSTINO DE B. FILHO (Diretor Clínico)	185334	SP	065.438.481-97
43/18	MANUEL ALEJANDRO ALVAREZ	143018	SP	233.121.878-18
45/18	MARCELO ORTEGA VARGAS	141216	SP	342.336.888-82
48/18	NILSON SÉRGIO R. DE S. G. SOUTO	171192	SP	935.608.342-87
49/18	NILTON NOGUEIRA DOS SANTOS	196066	SP	967.800.532-87
50/18	OMAR GABRIEL M. CHOCANTINY	182414	SP	236.366.258-02
51/18	PATRÍCIA CARLA DOS S. FIRMINO	24934	SP	537.837.358-15
52/18	PAULO HENRIQUE BISPO	193521	SP	006.291.182-13
53/18	PAULO ROGÉRIO REZENDE	139923	SP	230.014.348-80
54/18	RAFAEL VIEIRA CANEDO	166776	SP	976.801.684-15
55/18	ROBSON CALMON FERNANDES	193923	SP	322.053.762-68
56/18	ROSA MARIA RITA LOURENÇO	173557	SP	786.009.367-72
57/18	ROSÁRIO CLAURE GARCIA	58512	SP	935.284.008-97
59/18	SISSY APONTE TOLEDO	145662	SP	334.631.818-43

4. PRODUTIVIDADE

4.1 Produtividade Diária de Atendimentos Por Município:

Dia	CLINICA MÉDICA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	160	11	3	1	4	179
2	181	9	5	20	5	220
3	169	12	5	18	1	205
4	244	12	1	18	2	277
5	225	12	2	13	4	256
6	231	12	7	22	4	276
7	199	7	2	5	2	215
8	187	6	3	17	3	216
9	194	6	1	9	6	216
10	188	14	4	16	3	225
11	174	8	4	9	2	197
12	168	8	3	6	3	188
13	184	10	6	15	2	217
14	194	10	4	11	3	222
15	165	5	4	11	1	186
16	145	5	4	16	7	177
17	132	11	5	9	2	159
18	142	7	5	7	1	162
19	219	19	9	0	1	248
20	148	4	2	5	2	161
21	154	6	3	7	3	173
22	162	11	4	18	2	197
23	174	5	1	5	0	185
24	184	14	3	18	3	222
25	154	5	2	4	2	167
26	244	0	7	18	9	278
27	199	7	3	8	2	219
28	185	12	6	10	3	216
29	175	5	4	10	5	199
30	167	5	2	19	1	194
T	5447	258	114	345	88	6252

dia	PEDIATRIA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	69	1	2	1	0	73
2	54	1	1	3	1	60
3	58	7	4	5	2	76
4	69	3	2	5	2	81
5	71	6	1	6	2	86
6	58	6	1	13	2	80
7	58	8	3	6	3	78
8	55	3	3	7	2	70
9	68	4	2	8	1	83
10	66	2	4	4	1	77
11	84	5	2	8	2	101
12	71	3	2	4	2	82
13	72	2	3	3	0	80
14	66	1	2	4	0	73
15	49	0	1	2	1	53
16	58	1	0	0	0	59
17	61	3	1	8	0	73
18	62	1	5	7	0	75
19	51	5	3	1	1	61
20	60	2	3	3	0	68
21	52	5	1	4	1	63
22	49	7	3	4	0	63
23	38	0	1	4	2	45
24	61	4	1	4	1	71
25	50	1	1	3	0	55
26	77	0	2	4	0	83
27	80	1	1	4	0	86
28	53	2	2	3	1	61
29	57	3	1	3	0	64
30	52	5	1	3	0	61
T	1829	92	59	134	27	2141

dia	ORTOPEDIA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	29	1	3	3	1	37
6	17	0	0	4	0	21
7	15	4	0	0	1	20
8	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0
12	17	1	2	0	1	21
13	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0
16	19	0	1	1	0	21
17	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0
19	17	1	3	1	0	22
20	19	0	0	1	0	20
21	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0
26	20	0	2	1	0	23
27	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0
T	153	7	11	11	3	185

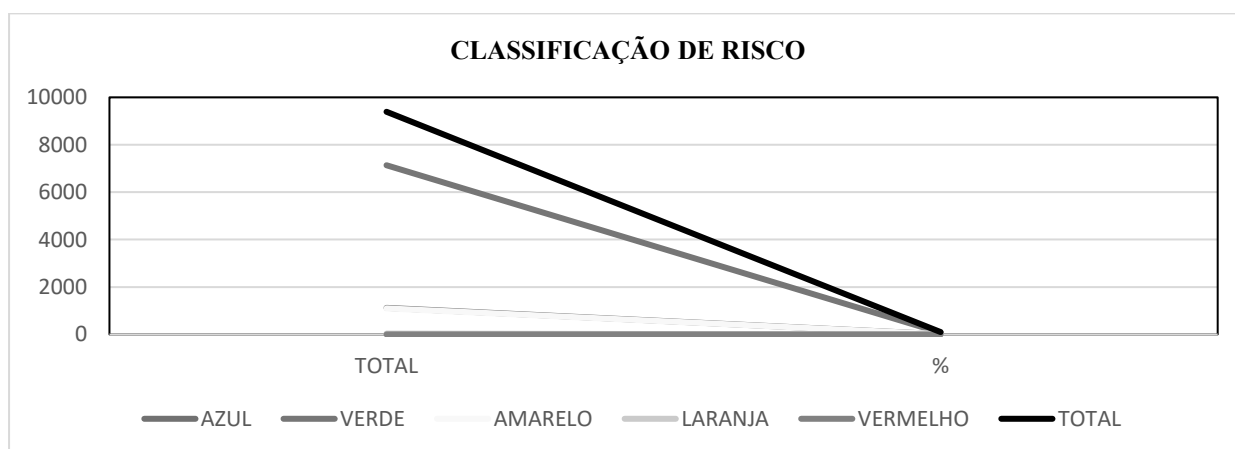
5. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

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 novembro nossa demanda, de acordo com as cores, está demonstrada na tabela abaixo:

COR	TOTAL	%
AZUL	1309	15,30%
VERDE	6328	73,96%
AMARELO	895	10,46%
LARANJA	23	0,27%
VERMELHO	1	0,01%
TOTAL	8556	100%







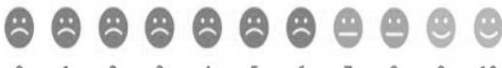





MONITORAMENTO DIÁRIO - CLASSIFICAÇÃO RISCO						TOTAL
MÊS: NOVEMBRO/2019						
	AZUL	VERDE	AMARELO	LARANJA	VERMELHO	
1	23	292	40	1	1	357
2	70	196	27	0	0	293
3	21	207	32	1	0	261
4	22	338	26	1	0	387
5	23	316	34	1	0	374
6	121	161	42	2	0	326
7	41	292	27	0	0	360
8	81	135	36	0	0	252
9	51	241	28	3	0	323
10	36	184	36	0	0	256
11	45	329	32	2	0	408
12	88	212	37	0	0	337
13	26	285	31	1	0	343
14	72	155	40	0	0	267
15	28	146	18	0	0	192
16	35	168	24	0	0	227
17	19	194	44	2	0	259
18	115	202	30	0	0	347
19	14	297	25	0	0	336
20	81	173	31	1	0	286
21	24	323	27	1	0	375
22	42	182	30	0	0	254
23	12	73	11	1	0	97
24	22	37	7	0	0	66
25	18	107	22	1	0	148
26	26	315	32	1	0	374
27	16	277	33	0	0	326
28	92	144	30	0	0	266
29	26	161	29	3	0	219
30	19	186	34	1	0	240
T	1309	6328	895	23	1	8556

*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:

		<p>UPA SANTA LUZIA</p> <p>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</p>	
DATA:	NOME:	TELEFONE:	
<p>1. Como você avalia o atendimento da Recepção:</p> <p>  ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO </p>		<p>6. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Raio-X:</p> <p>  ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO </p>	
<p>2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Classificação de Risco:</p> <p>  ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO </p>		<p>7. Fazendo um comparativo com os anos anteriores, como você avalia a melhora na Infraestrutura da Unidade?</p> <p>  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </p>	
<p>3. Como você avalia o atendimento do Médico:</p> <p>  ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO </p>		<p>8. Fazendo um comparativo com os anos anteriores, houve melhora no atendimento? Como você avalia:</p> <p>  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </p>	
<p>4. Como você avalia o atendimento da equipe de enfermagem na medicação:</p> <p>  ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO </p>		<p>9. De um modo geral, como você avalia o atendimento prestado nesta unidade:</p> <p>  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </p>	
<p>5. Com relação ao tempo de espera total, entre sua chegada e sua saída, como você avalia:</p> <p>  ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO </p>			

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.

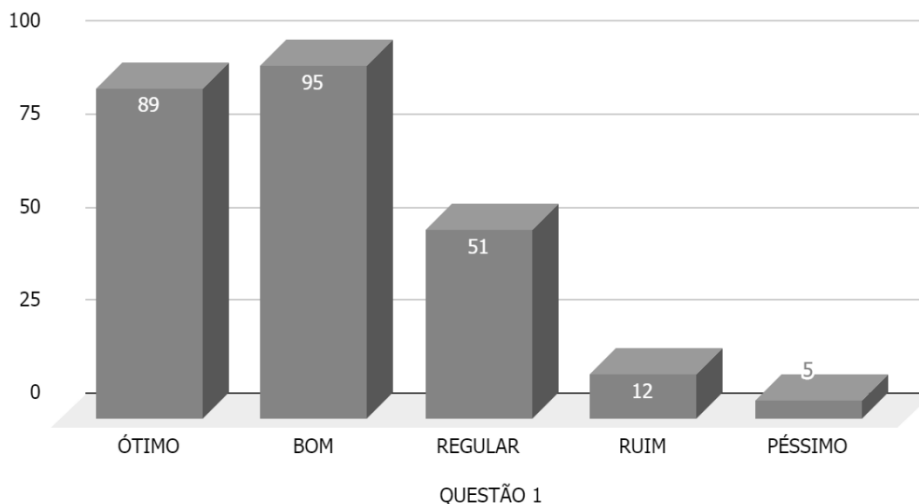
6.2 Levantamento dos dados:

No mês de novembro **252** munícipes preencheram a pesquisa de satisfação, no qual segue levantamento das respostas:

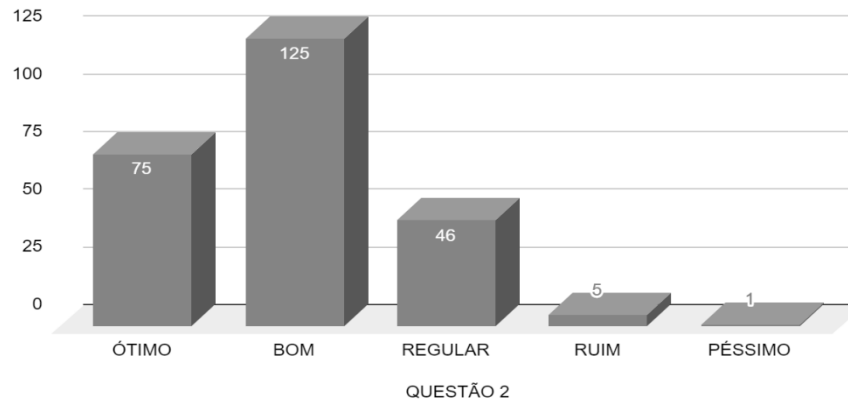
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - NOVEMBRO / 2019						
QUESTÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	TOTAL
1. Como você avalia o atendimento da recepção?	89	95	51	12	5	252
2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Clas. de Risco?	75	125	46	5	1	252
3. Como você avalia o atendimento médico?	55	119	42	25	11	252
4. Como você avalia a equipe de enfermagem na medicação?	40	109	50	44	9	252
5. Com relação ao tempo e espera total, entre sua chegada e sua saída:	41	98	80	30	3	252
6. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Raio-X?	96	122	30	4	0	252
TOTAL RESPOSTAS:	396	668	299	120	29	

6.3 Gráficos Pesquisa de Satisfação do Usuário:

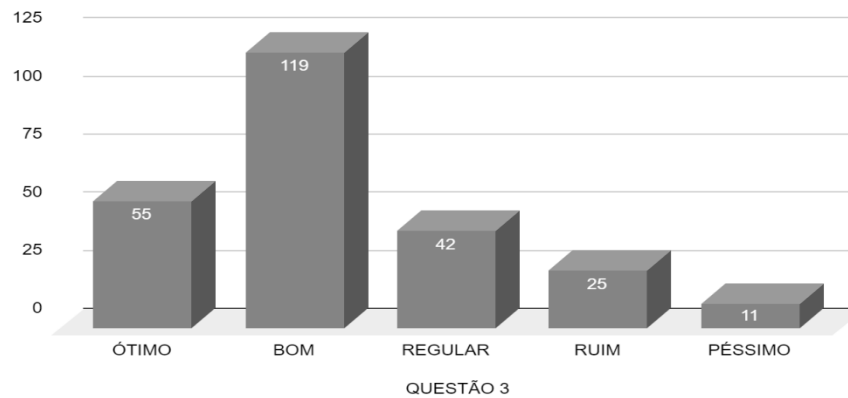
1. Como você avalia o atendimento da recepção?



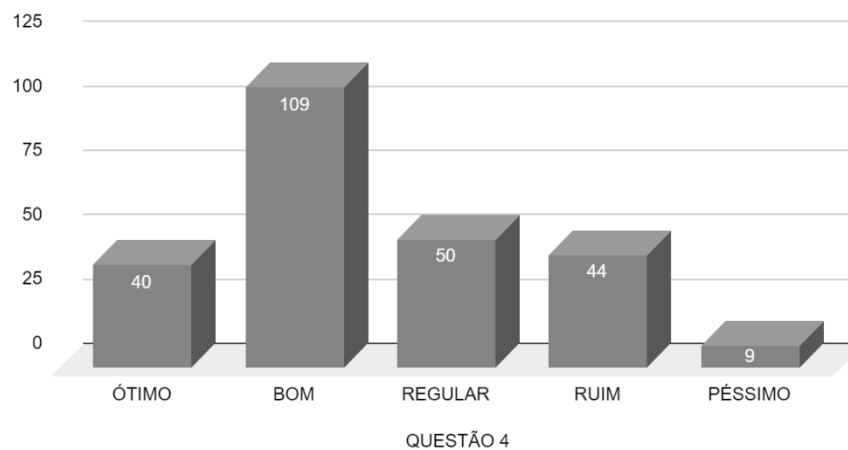
2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Clas. de Risco?



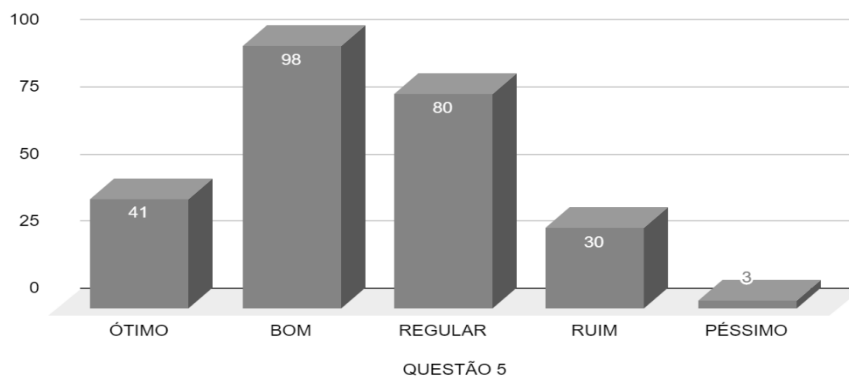
3. Como você avalia o atendimento médico?



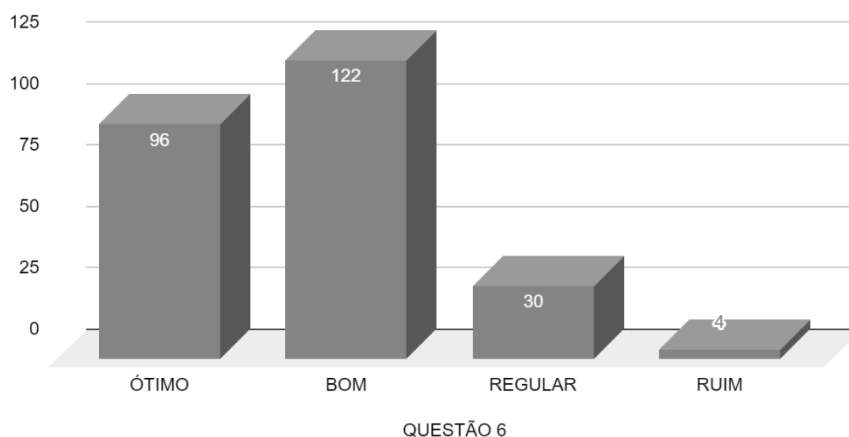
4. Como você avalia a equipe de enfermagem na medicação?



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



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



6.4 Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação ao Usuário (questões de 01 a 06)

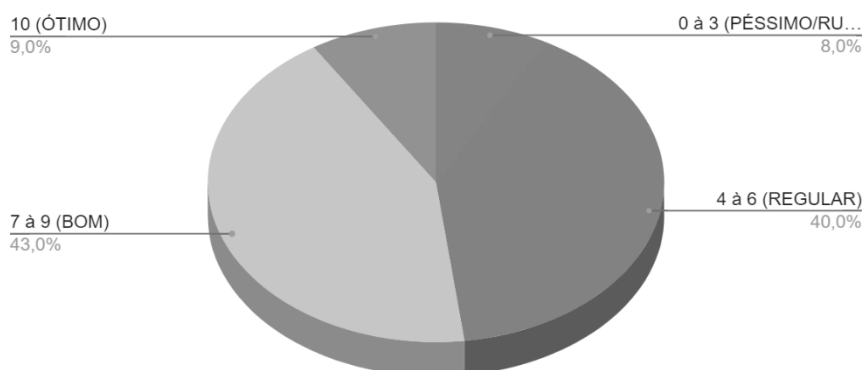
ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2555	1591	206	28	0
58%	36%	5%	1%	0%

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	9	5	21	32	52	36	46	31	11	9
8. Fazem do um comparativo com os anos anteriores, houve melhora no atendimento?	5	4	2	14	26	55	43	36	29	38
9. De um modo geral como você avalia o atendimento prestado na unidade?	1	8	5	25	21	45	61	41	26	19
TOTAL:	15	17	28	71	99	136	150	108	66	66

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

% NOTAS		
0 à 3 (PÉSSIMO/RUIM)	60	8%
4 à 6 (REGULAR)	306	40%
7 à 9 (BOM)	324	43%
10 (ÓTIMO)	66	9%

Notas de 1 à 10



6.5 Ouvidoria Municipal

No mês de novembro não tivemos notificações da ouvidoria municipal:

Todas as reclamações que recebemos são respondidas dentro do prazo de 48 horas.

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	Novembro/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 novembro 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 novembro 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. Para constar, lavrou-se a presente Ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim, Secretária, Pelo Presidente da Sessão, por todos os Representantes eleitos e/ou designados inclusive os Suplentes.

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 novembro/2019.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR PROFISSIONAIS DA UPA			
METAS	PACTUADAS	REALIZADAS	% ATINGIDAS
Atendimento de urgência c/ observação até 24 horas em atenção especializada	657	801	122%
Atendimento de urgência em atenção básica com remoção	799	NÃO SE APLICA *	
Atendimento de urgência em ortopedia	405	163	40% *
Atendimento médico em urgência em clínico e pediatria	4724	8.393	178%

* 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	307	93%
Enfermeiro (Classificação de Risco)	5.250	8.556	163%
Médico Clínico	6.458	6.252	97%
Médico Radiologista (Laudos)	1.849	NÃO SE APLICA *	
Médico Ortopedista**	644	185	29%
Médico Pediatra	685	2.141	312%

* 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.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA UPA:			
METAS	PACTUADAS	REALIZADAS	% ATINGIDAS
Administração de Medicamentos (por paciente)	3.890	5264	135%
Aferição Pressão Arterial	323	479	148%
Cateterismo Vesical de Alívio	1	2	200%

Cateterismo Vesical de Demora	1	0	0%
Coleta de material para Exames Clínicos	347	3051	879%
Curativo Grau I – com Desbridamento	113	73	65%
Drenagem de Abscesso	1	2	200%
Excisão de lesão e/ou sutura de ferimento da pele anexos e mucosas	1	23	2300%
*Excisão e/ou sutura simples de pequenas lesões/ ferimento da pele/ anexos e mucosas	49	62	126
Eletrocardiograma	164	288	176%
Enema	1	4	400%
Glicemia Capilar	387	7036	1818%
Inalação / Nebulização	589	1806	307%
Retirada de pontos de cirurgia básicas (por paciente)	63	Não se aplica	
Radiografias	1.574	2001	127%
Sondagem Gástrica	1	5	500%
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	1	0	0%
Redução incruenta fratura-luxação	109	107	98%
Retirada de corpo estranho subcutâneo	1	1	100%

* 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	Mínimizar 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, norteada 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 população 100%	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		
	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

MÊS	TEMA PROPOSTO	PÚBLICO ALVO	MÊS
2º mês	Estudo sobre lavagens de mãos biossegurança	Equipe de enfermagem e Equipe Médica	30/10/2018
	Introdução pratica protocolo de acolhimento e classificação		
3º mês e 4º mês	Treinamento sobre ações para segurança do paciente	Equipe de enfermagem	14/11/2018
	Atualização de rotina de limpeza e desinfecção de comadres, papagaio e bacias (material não críticos).	Equipe de enfermagem	
	Implantação de protocolos de segurança dos pacientes relacionados assistência de enfermagem no atendimento de urgência e emergência	Equipe de enfermagem e Equipe Médica	28/12/2018
	Implantação de normas e rotinas para visitantes/acompanhantes	Equipe de enfermagem e administrativo	
	PCR e Segurança do paciente	Equipe de enfermagem	10/01/2019
	Marketing pessoal “O sorriso como cartão de visita e motivação no trabalho”	Todos Colaboradores	26 E 27 02/2019
	Meningite Sinais e Sintomas		26/03/19
6º mês	Refluxo e doenças do gastroesofágico	Todos Colaboradores	10/04/2019
7º mês	Chikungunya, Dengue e Zica vírus/Prevenção de acidentes domésticos/Liderança e Gestão.	Todos os colaboradores/Gestores	07,08,09 e 28 de maio
8º mês	Humanização	Todos Colaboradores	25/06/2019
9º e 10º mês	Humanização	Todos Colaboradores	24/07/2019
11º mês	Qualidade no atendimento na recepção	Equipe Recepção	07/08/2019
12º mês	Setembro Amarelo Prevenção ao Suicídio	Toda Equipe/ Pacientes	27/09/2019 28/09/2019 30/09/2019
13º mês	Novembro Rosa Prevenção do Câncer de Mama	Toda Equipe/ Pacientes	14/10/2019 15/10/2019

*Em construção de novo cronograma com temas para o ano de 2020.

10. MANUTENÇÃO

10.1 Relatório de Manutenções Realizadas:

SETOR	DESCRIÇÃO	TIPO	
		Prev.	Corr.
Administração	Pintura na cadeira, conserto gavetas de mesas, troca de ralo		X
Esterilização	Troca dobradiças de armários		X
Faturamento	Troca de sala / remanejamento e instalação elétrica		X
Consultórios Médicos	Pintura nas mesas dos consultórios/troca de lâmpada		X
Banheiro paciente	Troca de lâmpadas/ troca da fechadura do banheiro/ Conserto da porta		X
RX	Troca da Espelho das tomadas / desentupimento de ralo saída químico		X
Observação Infantil	Troca de sifão da pia do banheiro/ Troca de chuveiro/Troca de suporte de papel e de sabonete		X
TI	Troca de Tonner das impressoras/ troca de monitor/ Manutenção das impressoras		X
Copa	Instalação de prateleiras		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 30 refeições diárias (desjejum, almoço, jantar, ceia e Kits lanches), total de **477 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.

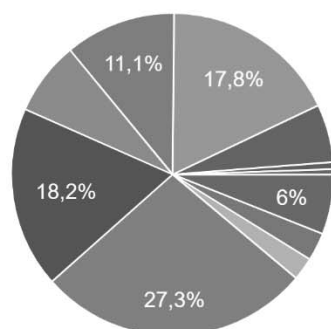
12.3 Produtividade do Serviço de Ambulância:

TRANSPORTES REALIZADOS MÊS NOVEMBRO/2019						
ORIGEM	DESTINO	TOTAL PACIENTES	TIPO DE AMBULÂNCIA			
			BÁSICA	AVANÇADA	COMUM	ADAPTADA
UPA Sta. Luzia	H. São Lucas	246	201	45	0	0
UPA Sta. Luzia	H. R. Nardini	26	12	14	0	0
UPA Sta. Luzia	HEMC	12	6	6	0	0
UPA Sta. Luzia	C.H.M.S. A	3	2	1	0	0
UPA Sta. Luzia	Outros	6	4	2	0	0
UPA Sta. Luzia	Alta	7	5	2	0	0
HMSL	Todas *	122	99	19	4	0
Agendados	Todas *	145	69	12	55	9
TOTAL		567	398	101	59	9

- Todas as remoções para qualquer destino.

Nº AMBULÂNCIA:

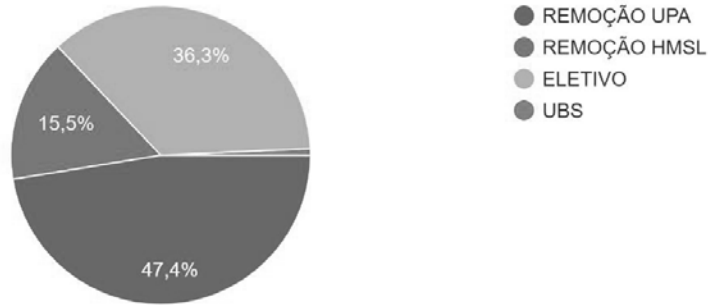
567 respostas



- 02 (BÁSICA)
- 04 (ADAPTADA)
- 05 (ADAPTADA)
- 18 (BÁSICA)
- 30 (BÁSICA)
- 59 (AVANÇADA)
- 60 (BÁSICA)
- 66 (BÁSICA)
- ▲ 1/2 ▼

ORIGEM DO CHAMADO:

567 respostas



13. TEMPO DE PERMANÊNCIA DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO

Em novembro 954 pacientes ficaram em observação, o tempo de permanência está relacionado conforme tabela a seguir:

TEMPO DE PERMANÊNCIA	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA
Até 12h	102	5
De 12h à 24h	755	46
De 24h à 48h	25	2
De 48h à 72h	14	0
Acima 72h	5	0
TOTAL:	901	53

TEMPO DE PERMANÊNCIA - CLÍNICA MÉDICA E PEDIATRIA

