

Birigui, 14 de Outubro de 2019.

OFÍCIO Nº: 290/2019

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

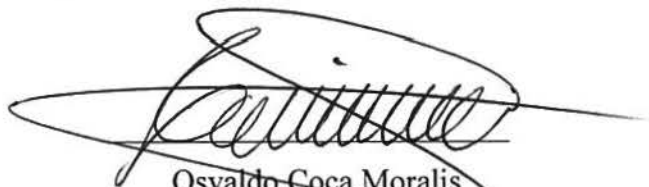
PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – Outubro / 2019

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

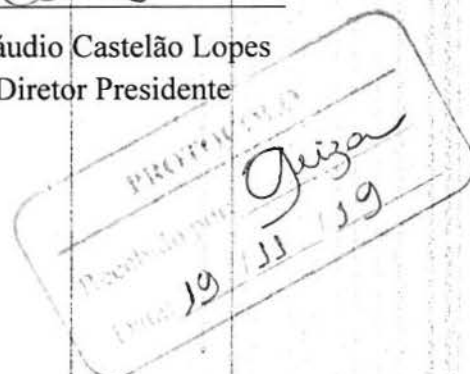
No ensejo, reitero votos de estima e considerações.

Atenciosamente


Osvaldo Coca Moralis
Gerente de Projeto


Cláudio Castelão Lopes
Diretor Presidente

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



RELATÓRIO ASSISTENCIAL

OUTUBRO/2019

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

RELATÓRIO ASSISTENCIAL DA UPA DE SANTA LUZIA OUTUBRO/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
6. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10
7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U	12
7.1 Tipos de Serviços /Atendimento Realizados (satisfação do usuário):.....	12
7.2 Levantamento dos dados:	13
7.3 Gráficos Pesquisa de Satisfação do Usuario:	13
7.4 Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação ao Usuário.....	16
7.5 Ouvidoria Municipal.....	17
8. COMISSÕES	17
8.1 Comissão de Farmácia e Terapêutica:	18
8.2 Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde:	18
8.3 Comissão de Segurança do Paciente:	18
8.4 Comissões Não Implantadas:.....	19
9. METAS	19
9.1 Metas Quantitativas:	19
9.2 Metas Qualitativas:	21
10. EDUCAÇÃO PERMANENTE	23
11. MANUTENÇÃO.....	25
11.1 Relatório de Manutenções Realizadas:	25
12. ALIMENTAÇÃO:.....	25
13. SERVIÇOS DE TRANSPORTE REALIZADOS.....	25

13.1	Central de Transportes:	25
13.2	SAMU	26
13.3	Produtividade do Serviço de Ambulância:	26
14.	TEMPO DE PERMANÊNCIA DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO.....	27
15.	CONCLUSÃO FINAL	28
16.	ANEXOS.....	29
16.1	Lista de funcionários cadastrados no CNES:	29
16.2	Contratos Terceiros:	34
16.3	Atas e Listas de Presenças em Reuniões de Comissões outubro de 2019:.....	35
16.4	Documentos Tramitados:	38
16.5	Cronograma de Implantação de Plano de Trabalho:	50
16.6	Galeria de Fotos:	50
16.6.1	Fotos do Evento Outubro Rosa:	50
16.6.2	Foto dos Aniversariantes do mês:	51
16.6.3	Foto das manutenções realizadas:	51
16.6.4	Foto do quadro de Escalas:.....	52
16.6.5	Fotos de Eventos Realizados no Município:	52
16.6.6	Fotos do Grupo Quebra Gelo:	53
16.6.7	Foto da frota de Ambulâncias:	54
16.7	Documentos Publicados no mês outubro – Portal Transparência:	54
16.8	Faturamento Raio-X:	55
16.9	Escalas Gerais:	56
16.10	Escalas Médicas:	61
16.11	Relação de Análises Clínicas:	62

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 outubro, acompanhada de Relatórios Gerenciais, comprovantes e escalas trabalhadas.

2. RECURSOS HUMANOS

2.1 Quadro de Funcionários:

Categoria Prevista no Plano	Previstos	Contratados	Cedidos	Total	C/H
Administrativos	01	01	06	07	200h/mensais
Agente de Serviços Gerais	0	0	17	17	180h/mensais
Assessor (setor transporte)	0	0	01	01	200h/mensais
Atendente (setor transporte)	0	0	02	02	200h/mensais
Controlador de acesso	04	03	0	03	180h/mensais
Coordenador Enfermagem	01	01	0	01	200h/mensais
Diretor Administrativo	02	02	0	02	200h/mensais

Enfermeiros	12	11	01	12	180h/mensais
Farmacêutico	01	01	0	01	200h semanais
Gerente Geral	01	01	0	01	200h/mensais
Manutenção	0	0	01	01	200h/mensais
Médicos Clínicos	0	0	20	20	24h/semanais
Médicos Pediatras	0	0	04	04	24h/semanais
Médicos Ortopedistas	0	0	03	03	24h/semanais
Médicos Ginecologistas	0	0	02	02	24h/semanais
Motoristas	04	04	20	24	180h/mensais
Recepcionistas	09	09	05	14	180h/mensais
Responsável Técnico Enfermagem	01	01	0	01	200h/mensais
Técnico Adm. (setor transporte)	0	0	01	01	200h/mensais
Técnico de Enfermagem	40	36	16	52	180h/mensais
Técnicos de Imob. Ortopédica	0	0	04	04	180h/mensais
Técnicos de Laboratório	0	0	04	04	180h/mensais
Técnicos de Radiologia	0	0	13	13	100h/mensais
Total	76	70	120	190	-

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:

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

Matrícula	Nome	Especialidade	Carga Horária
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 à 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					NOTURNO			
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			NOTURNO	
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 TAMANAHA 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	205	11	6	21	5	248
2	253	4	3	7	1	268
3	164	6	4	14	3	191
4	255	13	3	18	2	291
5	248	10	3	15	5	281
6	184	5	1	5	0	195
7	286	12	1	20	1	320
8	238	12	3	0	6	259
9	184	11	2	6	3	206
10	223	10	3	9	3	248
11	145	10	3	9	4	171
12	222	6	3	5	6	242
13	180	5	3	11	3	202
14	136	9	1	17	0	163
15	197	19	3	22	2	243
16	160	11	4	10	3	188
17	213	10	6	18	0	247
18	225	5	2	11	1	244
19	147	14	6	7	0	174
20	225	13	2	12	3	255
21	142	12	6	18	1	179
22	166	14	1	15	2	198
23	160	13	2	18	2	195
24	224	14	3	18	3	262
25	173	11	2	11	6	203
26	194	5	5	7	4	215
27	224	15	3	23	4	269
28	139	13	1	21	2	176
29	235	12	3	17	5	272
30	120	9	4	19	4	156
31	156	14	5	10	4	189
T	6023	328	97	414	88	6950

dia	PEDIATRIA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	70	4	5	4	1	84
2	80	5	3	1	0	89
3	49	2	4	5	1	61
4	63	3	2	2	0	70
5	56	4	2	5	0	67
6	35	1	0	3	2	41
7	57	6	2	7	1	73
8	41	8	3	1	3	56
9	70	4	4	10	0	88
10	53	1	2	4	1	61
11	54	4	1	6	0	65
12	37	2	1	5	0	45
13	25	3	2	1	0	31
14	73	4	4	11	1	93
15	69	3	1	4	0	77
16	82	6	5	11	3	107
17	67	4	3	4	1	79
18	78	6	3	6	0	93
19	36	8	1	7	1	53
20	42	2	0	4	1	49
21	68	2	2	4	0	76
22	66	8	2	6	1	83
23	50	5	0	3	1	59
24	56	4	1	4	1	66
25	56	5	2	1	1	65
26	45	6	1	4	1	57
27	35	4	1	4	2	46
28	72	6	2	4	2	86
29	61	8	1	7	1	78
30	53	1	1	8	0	63
31	50	3	1	7	2	63
T	1749	132	62	153	28	2124

dia	ORTOPEDIA					TOTAL
	RP	MAUA	RGS	SUZANO	OUTROS	
1	0	0	0	0	0	0
2	18	0	0	0	0	18
3	25	2		1	0	28
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	14	0	0	0	1	15
9	20	2	1	1	0	24
10	0	0	0	0	0	0
11	18	1	1	1	0	21
12	23	1	1	0	0	25
13	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0
17	19	0	0	1	0	20
18	19	1	1	3	1	25
19	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0
23	21	2	0	2	0	25
24	27	1	0	2	0	30
25	12	0	0	1	0	13
26	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0
30	15	1	1	2	1	20
31	17	3	1	0	0	21
T	248	14	6	14	3	285

dia	GINECOLOGISTA					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	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0
7	9	0	0	2	0	11
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	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0
14	8	0	0	0	1	9
15	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0
21	5	0	0	0	3	8
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	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0
28	5	0	0	0	0	5
29	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0
T	27	0	0	2	4	33

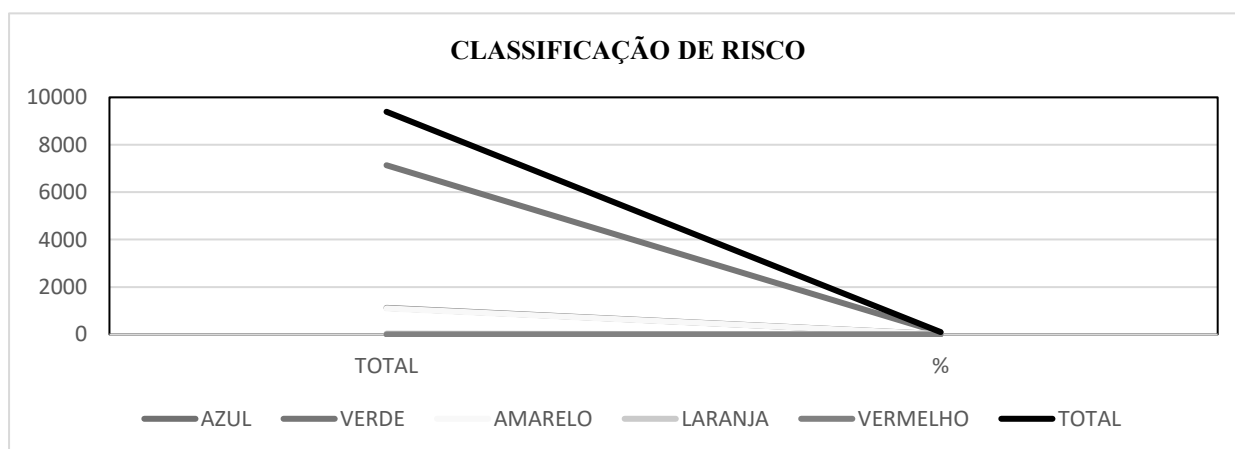
6. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

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

COR	TOTAL	%
AZUL	1121	12%
VERDE	7136	76%
AMARELO	1100	12%
LARANJA	35	0,37%
VERMELHO	0	0%
TOTAL	9392	100%













MONITORAMENTO DIÁRIO - CLASSIFICAÇÃO RISCO						TOTAL
MÊS: OUTUBRO/2019						
	AZUL	VERDE	AMARELO	LARANJA	VERMELHO	
1	61	233	56	2	0	352
2	1	292	46	0	0	339
3	30	220	50	2	0	302
4	7	244	43	2	0	296
5	21	200	44	0	0	265
6	0	185	22	3	0	210
7	48	247	37	2	0	334
8	86	183	39	0	0	308
9	37	251	26	2	0	316
10	3	273	42	0	0	318
11	81	164	30	0	0	275
12	3	177	34	3	0	217
13	40	90	22	1	0	153
14	10	290	46	3	0	349
15	66	228	39	0	0	333
16	5	333	41	5	0	384
17	115	206	47	0	0	368
18	1	280	40	1	0	322
19	33	193	18	0	0	244
20	4	185	41	0	0	230
21	15	327	52	0	0	394
22	1	324	28	0	0	353
23	40	213	23	3	0	279
24	106	219	24	1	0	350
25	53	199	33	2	0	287
26	9	200	29	1	0	239
27	68	162	21	0	0	251
28	19	355	40	0	0	414
29	154	210	28	0	0	392
30	2	161	17	1	0	181
31	2	292	42	1	0	337
T	1121	7136	1100	35	0	9392

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

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

Utilizamos o formulário abaixo:

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

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.

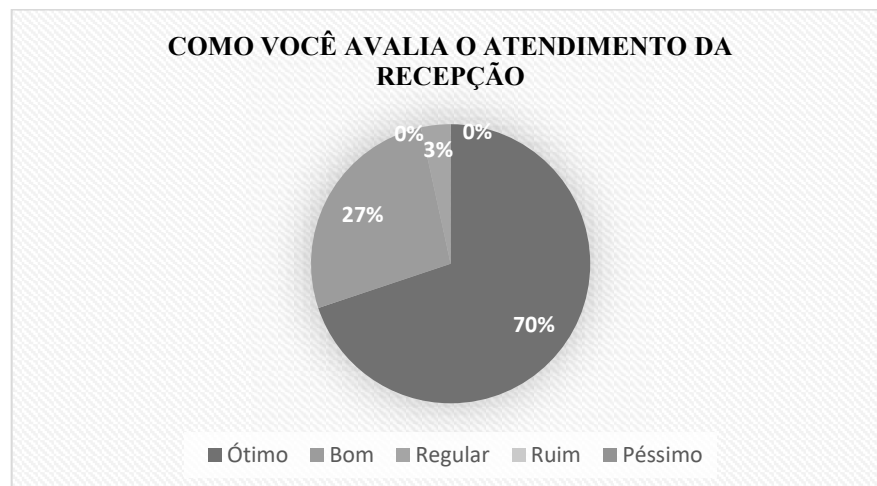
7.2 Levantamento dos dados:

No mês de outubro **730** munícipes preencheram a pesquisa de satisfação, no qual segue levantamento das respostas:

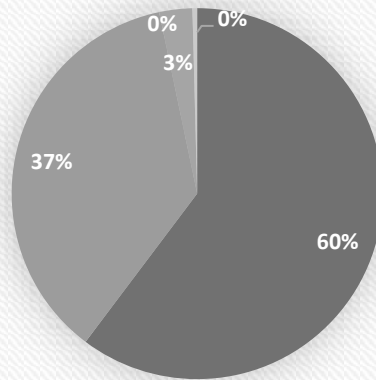
PESQUISA DE SATISFAÇÃO -OUTUBRO/2019						
QUESTÃO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
1. Como você avalia o atendimento da recepção?	510	195	25	0	0	730
2. Como você avalia o atendimento do Enfermeiro na Clas. de Risco?	440	266	21	3	0	730
3. Como você avalia o atendimento médico?	480	240	10	0	0	730
4. Como você avalia a equipe de enfermagem na medicação?	495	220	15	0	0	730
5. Com relação ao tempo e espera total, entre sua chegada e sua saída:	130	490	100	10	0	730
6. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Raio-X?	500	180	35	15	0	730
Total de respostas	2555	1591	206	28	0	4380

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

7.3 Gráficos Pesquisa de Satisfação do Usuário:

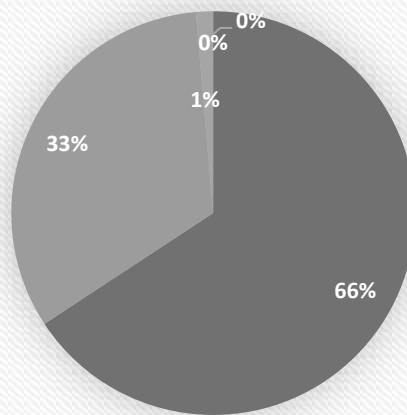


COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



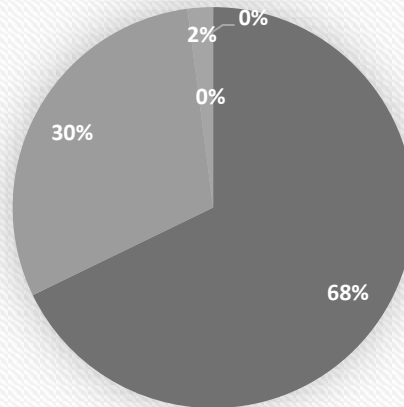
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO MÉDICO



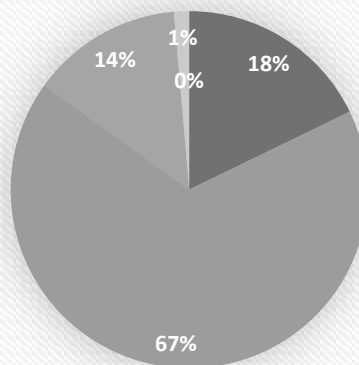
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo

**COMO VOCÊ AVALIA A EQUIPE DE ENFERMAGEM
NA MEDICAÇÃO**



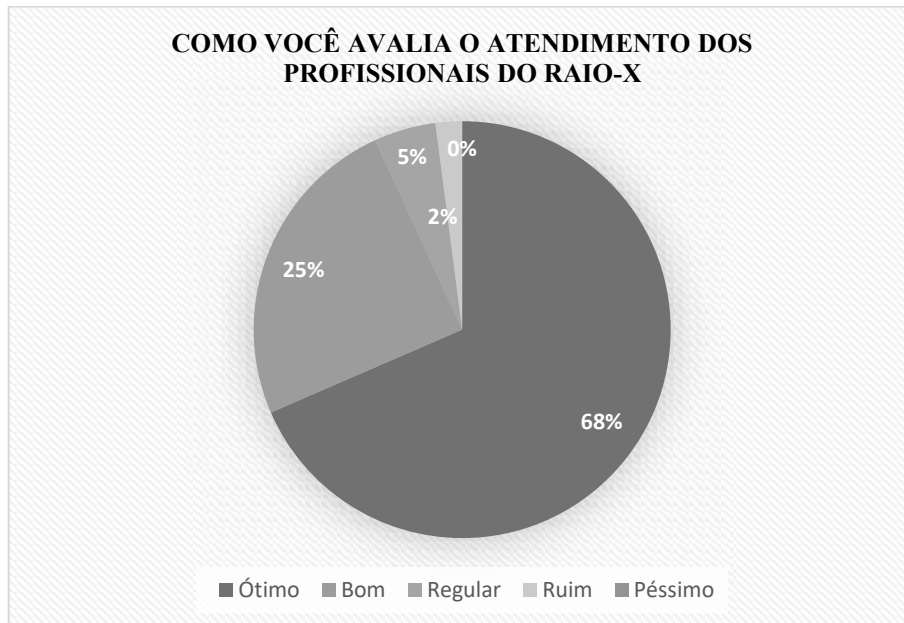
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo

**COM RELAÇÃO AO TEMPO E ESPERA TOTAL, ENTRE
SUA CHEGADA E SUA SAÍDA**



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo

**COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DOS
PROFISSIONAIS DO RAIOS-X**



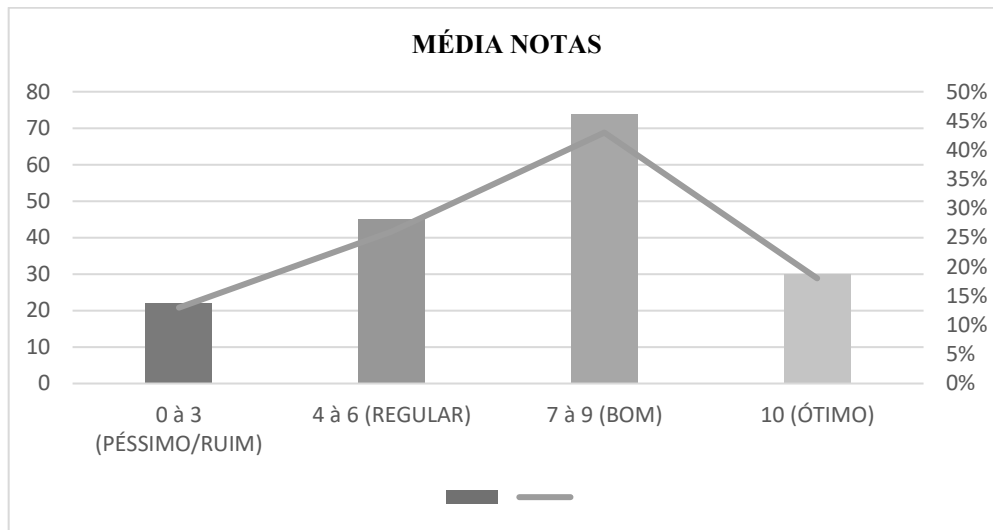
7.4 Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação ao Usuário

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 Unidade	2	3	2	4	5	6	7	8	9	10
8. Fazem do um comparativo com os anos anteriores, houve melhora no atendimento?	1	3	3	5	5	6	8	8	8	10
9. De um modo geral como você avalia o atendimento prestado na unidade?	2	3	3	4	4	6	8	9	9	10
Total	5	9	8	13	14	18	23	25	26	30

*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)	22	13%
4 à 6 (REGULAR)	45	26%
7 à 9 (BOM)	74	43%
10 (ÓTIMO)	30	18%



7.5 Ouvidoria Municipal

No mês de outubro não tivemos notificações da ouvidoria municipal:

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

8. 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

8.1 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 outubro de 2019 em anexo.

8.2 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.

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

8.3 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 outubro de 2019 em anexo.

8.4 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.

9. METAS

9.1 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 outubro/2019.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR PROFISSIONAIS NA UPA:			
Metas	Pactuadas	Realizadas	% Atingida
Assistente Social	330	280	85%
Enfermeiro (Classificação de Risco)	5.250	9392	179%
Médico Clínico	6.458	6950	108%
Médico Radiologista (Laudos)	1.849	Serviço Transferido para o HSL	NÃO SE APLICA *
Médico Ortopedista	644	285	44%
Médico Pediatra	685	2124	310%

*O não atingimento de meta na produção da assistente Social se dá pelo fato de uma Assistente Social ter sido remanejada para outro setor da Prefeitura, na qual estamos contando somente com 1 na unidade.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA UPA:

Metas	Pactuadas	Realizadas	% Atingida
Administração de Medicamentos (por paciente)	3.890	7542	194%
Aferição Pressão Arterial	323	8960	2.774%
Cateterismo Vesical de Alívio	01	04	400%
Cateterismo Vesical de Demora	01	03	300%
Enema	1	37	3700%
Coleta de material para Exames Clínicos	347	7654	2.206%
Curativo Grau I – com Desbridamento	113	129	114%
Drenagem de Abscesso	01	03	300%
Excisão de lesão e/ou sutura de ferimento da pele anexos e mucosas	01	10	1000%
*Excisão e/ou sutura simples de pequenas lesões/ ferimento da pele/ anexos e mucosas	49	*	%
Eletrocardiograma	164	397	242%
Glicemia Capilar	387	7350	1.900%
Inalação / Nebulização	589	2046	347%
Retirada de pontos de cirurgia básicas (por paciente)	63	Não se aplica	Realizado na ubs
Radiografias	1.574	2048	130%
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	1	19	1900%
Redução incruenta fratura-luxação	109	111	102%
Retirada de corpo estranho subcutâneo	01	01	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.

9.2 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.

ACÇÃO / 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, 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			
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 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.

10. 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.

A Educação Permanente foi aplicada no dia 14/10/2019, e 15/10/2019 pelo Doutor Malek Imad Mounir às 11:00, no espaço ecumênico da UPA Santa Luzia e nas recepções para os pacientes, e teve duração de 01 horas, com tema Outubro Rosa Prevenção do Câncer de Mama.

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	
5º mês	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	Outubro Rosa Prevenção do Câncer de Mama	Toda Equipe/ Pacientes	14/10/2019 15/10/2019

11. MANUTENÇÃO

11.1 Relatório de Manutenções Realizadas:

Setor	Descrição	Tipo	
		Prev.	Corr.
Administração	Pintura na cadeira		X
Esterilização	Troca de forro da esterilização		X
Faturamento	Troca da fechadura da porta		X
Consultórios Médicos	Pintura nas mesas dos consultórios/troca de lâmpada		X
Banheiro paciente	Troca de lâmpadas/ troca da fechadura do banheiro/Troca de sifão da pia/ troca de tampa do assento/ Conserto da porta		X
RX	Troca da Espelho das tomadas		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
Cozinha	Troca de lâmpadas/ colocação de prateleira		X

12. 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 **879 refeições** mensais.

13. SERVIÇOS DE TRANSPORTE REALIZADOS

13.1 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.

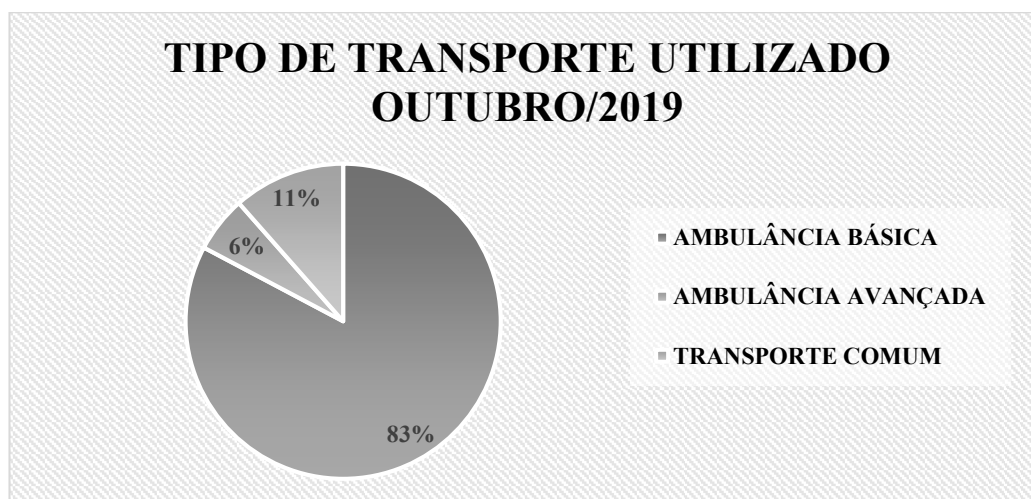
13.2 SAMU

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

13.3 Produtividade do Serviço de Ambulância:

TRANSPORTES REALIZADOS MÊS OUTUBRO/2019					
Origem	Destino	Total de pacientes	Tipo Transporte		
			Ambulância Básica	Ambulância Avançada	Transporte comum
UPA Sta. Luzia	H. São Lucas	137	137	0	0
UPA Sta. Luzia	H. R. Nardini	99	89	10	0
UPA Sta. Luzia	H. Mário Covas	22	7	15	0
UPA Sta. Luzia	C.H.M.S. A	4	3	1	0
UPA Sta. Luzia	Outros Hospitais	31	26	5	0
UPA Sta. Luzia	Alta	124	124	0	0
HMSL	Todas *	19	19	0	0
Agendados	Todas *	123	61	0	62
TOTAL		559	466	31	62

- Todas as remoções para qualquer destino.

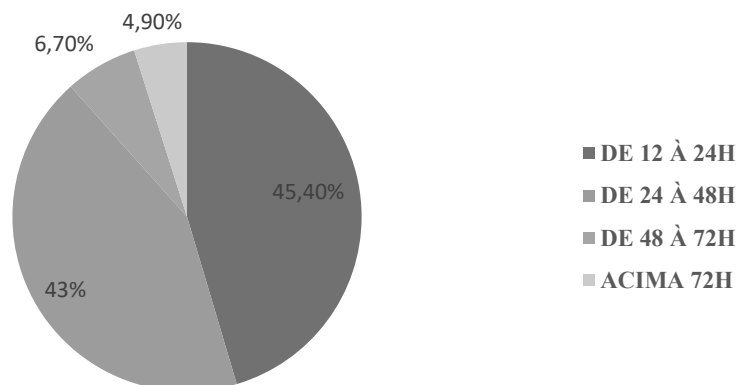


14. TEMPO DE PERMANÊNCIA DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO

Em outubro 326 pacientes ficaram em observação, o tempo de permanência está relacionado conforme tabela a seguir:

TEMPO PERMANÊNCIA	QUANTIDADE
DE 12 À 24H	148
DE 24 À 48H	140
DE 48 À 72H	22
ACIMA 72H	16
TOTAL	326

TEMPO DE PERMANÊNCIA - OUTUBRO / 2019 PORCENTAGEM



15. CONCLUSÃO FINAL

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui ofertou nesse mês de outubro mais de 60 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 novembro continuaremos buscando a excelência da qualidade do serviço prestado à população.



Osvaldo Coca Moralis
Gerente Geral Ribeirão Pires.

Excelentíssima Senhora,
Patrícia Aparecida de Freitas
Secretária Municipal de Saúde
Estrada da Colônia, 2959 – Ribeirão Pires – SP.