



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS

Cópia - 29/10.



CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAQUAQUECETUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 001/2020 - SMS
EXERCÍCIO: 2020
OF 24/2020

Itaquaquecetuba (SP) 23 de Outubro de 2020.

Prezado Senhor,

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – SETEMBRO / 2020**

Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 3093/2013** e **Decreto Municipal nº 7016/2013**, e no Contrato de Gestão nº 001/2020, na CLAUSULA DECIMA PRIMEIRA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS, ITEM 11.1 firmado entre a municipalidade de Itaquaquecetuba e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para a Gestão Compartilhada das Unidades de Pronto Atendimento Municipais. vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial e Financeiro, conforme abaixo relacionado:

➔ **Relatório Assistencial/financeiro:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente.

Tito Arturo Valencia Monárdez

Excelentíssimo Senhor,
Willian Sergio Maekawa Harada
Secretário Municipal de Saúde

Recebido em 29/10



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

UPA 24 HORAS

CS 24 HORAS

COMPETÊNCIA SETEMBRO 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA

2020



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	8
3.	TAXA DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	9
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUARIOS	13
5.	OUVIDORIAS	21
6.	OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	21
7.	CONCLUSÃO	22
	ANEXOS	23



INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o quinto mês de gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui na UPA – JD Caiuby e no Centro de Saúde 24 Horas – Itaquaquecetuba, iniciada em 01 de maio de 2020.

Em Setembro foram atendidos **16.850** pacientes, sendo destes **14.280** adultos, o que corresponde a 84,75% dos usuários atendidos no mês e **2.570** crianças, 15,25% da demanda.

Neste mês na UPA 24 horas foram atendidos **4.207** pacientes, destes, **3.943** adultos (93,72%) e **264** foram crianças, o que corresponde a 6,28% do total de atendidos.

Em relação aos usuários atendidos no CS 24 horas, foram **12.643** pacientes, sendo **10.337** adultos (81,76%) e **2.306** foram crianças, correspondentes a 18,24% do total atendido.

Quanto a Extensão Retaguarda, foram atendidos 39 pacientes no mês de referência.

Neste mês seguimos com os ajustes e adequações do novo sistema informatizado de pesquisa de opinião e Classificação de Risco, ainda não sendo possível realizar a extração completa de dados dos usuários atendidos. Isso ocorre por falhas esporádicas de sistema, sendo necessário a abertura de fichas manuais para dar continuidade ao serviço executado. O novo sistema vem sendo adequado à realidade do serviço para melhor eficácia.

A seguir a descrição dos resultados.



1. METAS QUANTITATIVAS

- ATENDIMENTO MÉDICO
 - ✓ TOTALIZAÇÃO UPA E CS 24 HORAS

Relatório de Atendidos por DIA			
De: 01/09/2020 a 30/09/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	535	90	625
2	466	79	545
3	467	86	553
4	406	100	506
5	395	77	472
6	331	71	402
7	433	78	511
8	482	78	560
9	523	110	633
10	552	93	645
11	539	83	622
12	386	83	469
13	368	92	460
14	481	92	573
15	498	110	608
16	515	86	601
17	483	83	566
18	527	85	612
19	442	87	529
20	361	77	438
21	574	91	665
22	470	64	534
23	506	79	585
24	489	77	566
25	514	76	590
26	442	74	516
27	385	67	452
28	643	97	740
29	537	103	640
30	530	102	632
TOTAL	14280	2570	16850
%	84,75%	15,25%	100
Nº de habitantes			370.821
Nº de notificações (NTF) geradas			4207
Nº de notificações (NTF) corretas			4207
Índice			1,13%
Índice NTF			100,00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA



UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS

✓ UPA 24 HORAS

Relatório de Atendidos por DIA			
De: 01/09/2020 a 30/09/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	170	5	175
2	157	9	166
3	135	12	147
4	117	14	131
5	110	7	117
6	83	9	92
7	99	4	103
8	144	12	156
9	159	12	171
10	190	6	196
11	176	10	186
12	106	11	117
13	83	13	96
14	126	15	141
15	144	9	153
16	135	7	142
17	132	10	142
18	137	5	142
19	95	13	108
20	98	9	107
21	158	10	168
22	116	9	125
23	120	4	124
24	133	7	140
25	146	4	150
26	103	4	107
27	91	7	98
28	179	6	185
29	147	12	159
30	154	9	163
TOTAL	3943	264	4207
%	93,72%	6,28%	100
Nº de habitantes			370.821
Nº de notificações (NTF) geradas			4207
Nº de notificações (NTF) corretas			4207
Índice			1,13%
Índice NTF			100,00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



✓ CS 24 HORAS

Relatório de Atendidos por DIA			
De: 01/09/2020 a 30/09/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	365	85	450
2	309	70	379
3	332	74	406
4	289	86	375
5	285	70	355
6	248	62	310
7	334	74	408
8	338	66	404
9	364	98	462
10	362	87	449
11	363	73	436
12	280	72	352
13	285	79	364
14	355	77	432
15	354	101	455
16	380	79	459
17	351	73	424
18	390	80	470
19	347	74	421
20	263	68	331
21	416	81	497
22	354	55	409
23	386	75	461
24	356	70	426
25	368	72	440
26	339	70	409
27	294	60	354
28	464	91	555
29	390	91	481
30	376	93	469
TOTAL	10337	2306	12643
%	81,76%	18,24%	100
Nº de habitantes			370.821
Nº de notificações (NTF) geradas			12643
Nº de notificações (NTF) corretas			12643
Índice			3,41%
Índice NTF			100,00%



2. METAS QUALITATIVAS

- **Faturamento SUS:**

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

- **Preenchimento correto das FAA's:**

- ✓ Todas as 16850 FAA's da UPA e CS 24 Horas foram preenchidas corretamente.
- ✓ Todas as 4207 FAA's da UPA 24 Horas foram preenchidas corretamente.
- ✓ Todas as 12643 FAA's do CS 24 Horas foram preenchidas corretamente.

- **Produtividade**

PRODUTIVIDADE - SETEMBRO			
META	META	ATENDIMENTOS	%
UPA 24 HORAS	12.700	4.207	33,12%
CS 24 HORAS	11.700	12.643	108,06%
UPA/ CS 24 HORAS	24.400	16.850	69,06%

Referente a produtividade no mês de referência, a unidade da UPA 24 Horas atendeu 33,12% referente a meta de atendimentos/mês, reflexo da demanda de pacientes que apresentam sintomas da Síndrome Respiratória Aguda, uma vez que a unidade está direcionada ao enfrentamento da pandemia de COVID-19.

Já em relação ao CS 24 Horas, a unidade atendeu 108,06% da meta estipulada de 11.700 atendimentos/mês, valor este de 8,06% acima da margem permitida em contrato. Um aumento considerável da demanda de atendimento no equipamento. Na soma das duas unidades foram atendidos 16.850 usuários, valor este correspondente a 69,06% da meta.

Cabe ressaltar que tal constraste nas unidades se dá pelo enfrentamento da pandemia de COVID-19, onde os atendimentos aos usuários com sintomas da síndrome respiratória aguda foram direcionados a UPA 24 Horas, caindo assim sensivelmente o fluxo de paciente. Neste mesmo cenário, a demanda anteriormente atendida na UPA foi direcionada ao CS 24 horas, justificando o aumento considerável nos atendimentos realizados na unidade. Ressaltamos que a demanda de atendimento é espontânea e devido a pandemia houve considerável queda na procura dos serviços por outros sintomas.



3. TAXA DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- ✓ UPA 24 HORAS

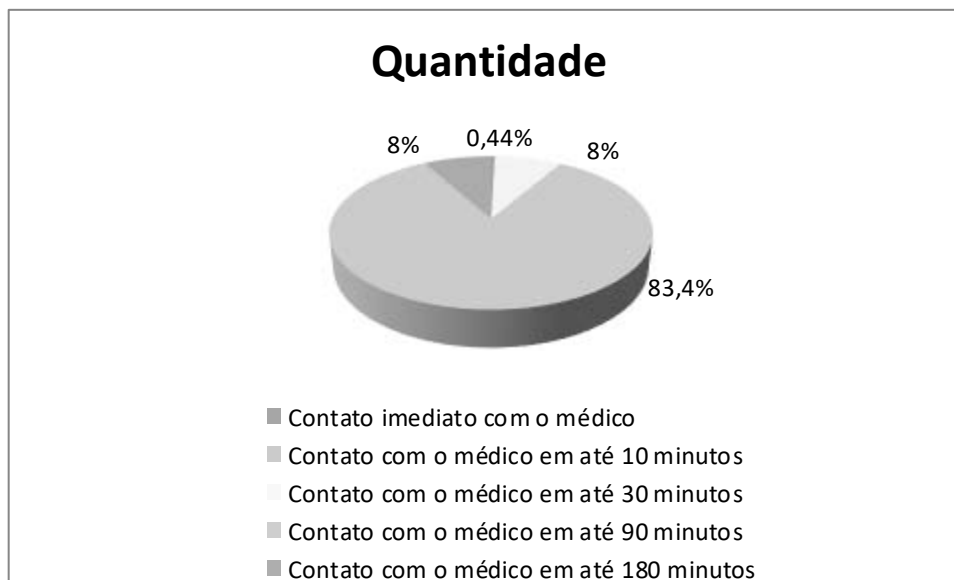
Análise do Tempo de Espera								
Período - Setembro								
Tempo de Permanência até o primeiro atendimento no Pronto Socorro								
CLASSIFICAÇÃO	Até 5min.	Até 10min.	Até 15min.	Até 20min.	Até 30min.	Até 40min.	Até 60min.	> 60min.
VERMELHO	7,41%	22,22%	33,33%	3,70%	7,41%	11,11%	7,41%	7,41%
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
AMARELO	3,02%	29,15%	30,15%	16,58%	14,07%	5,03%	1,76%	0,25%
VERDE	2,90%	23,67%	24,73%	17,04%	17,30%	8,12%	4,91%	1,32%
AZUL	2,44%	21,52%	26,16%	17,11%	14,43%	5,38%	3,18%	9,78%
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Da análise do Tempo de espera realizada a partir da adequação do sistema implantado, é possível observar que em relação ao Atendimento Vermelho apenas 7,41% dos usuários foram atendidos no tempo mínimo determinado (Atendimento Imediato); Do atendimento Laranja não houve classificação; referente ao Atendimento Amarelo um total de 92,97% dos usuários receberam atendimento em até 30 minutos; Quanto ao Atendimento Verde, todos os classificados foram atendidos no tempo previsto (em até 90 minutos), assim como o Atendimento Azul, também realizado dentro do tempo determinado, isto é, em até 180 minutos.

É necessário uma significativa melhoria no que refere ao tempo estimado para atendimento vermelho, uma vez que compreendemos o crítico quadro dos pacientes assim classificados, demandando de atendimento sem espera.



CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	27	0,44%
Contato com o médico em até 10 minutos	1	0,02%
Contato com o médico em até 30 minutos	399	8,0%
Contato com o médico em até 90 minutos	3489	83,4%
Contato com o médico em até 180 minutos	411	8,1%
Total de classificados	4327	100,0%



Da Classificação de Risco no mês de referência, o atendimento vermelho (imediato) corresponde a 0,44% do total de atendidos, já o atendimento laranja (em até 10 minutos) correspondeu a 0,02% dos usuários, os classificados amarelo (em até 30 minutos), correspondeu a 8,0%. Quanto ao atendimento verde (até 90 minutos) correspondeu a 83,4% e o atendimento azul (em até 180) ficou em 8,1% dos atendidos.

Ressaltamos que o número total de classificados ainda não corresponde ao número total de pacientes atendidos no mês, isso se dá pelo processo de adequação do sistema contratado.



✓ CS 24 HORAS

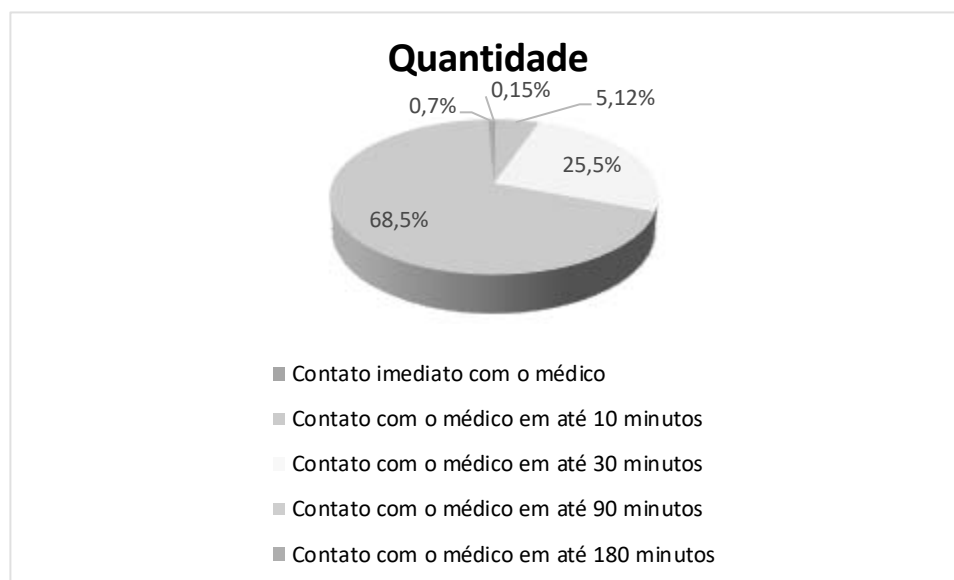
Análise do Tempo de Espera								
Período - Setembro								
Tempo de Permanência até o primeiro atendimento no Pronto Socorro								
CLASSIFICAÇÃO	Até 5min.	Até 10min.	Até 15min.	Até 20min.	Até 30min.	Até 40min.	Até 60min.	> 60min.
VERMELHO	5,56%	16,67%	27,78%	11,11%	22,22%	16,67%	0,00%	0,00%
LARANJA	0,97%	18,48%	13,45%	10,70%	19,77%	11,51%	13,94%	11,18%
AMARELO	1,20%	8,07%	12,72%	11,03%	19,95%	13,37%	16,76%	16,89%
VERDE	0,25%	2,93%	5,23%	5,84%	12,40%	13,20%	21,31%	38,82%
AZUL	0,00%	2,41%	6,02%	6,02%	9,64%	9,64%	20,48%	45,78%
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Referente a Análise do Tempo de Espera da unidade CS 24 horas, apenas 5,56% dos usuários foram atendidos de acordo com a classificação vermelha (imediate), sendo possível a partir deste cenário trabalhar as equipes envolvidas para considerável redução no tempo de atendimento vermelho, dada complexidade dos casos atendimento na referida classificação, do Atendimento Laranja apenas 19,45% foram atendidos em até 10 minutos; em relação ao atendimento amarelo também houve atendimento em tempo superior ao determinado à classificação, sendo apenas 52,97% atendidos em até 30 minutos; quanto ao atendimento verde, todos os classificados foram devidamente atendidos, assim como os classificados atendimento azul.

Prezamos pelo atendimento devidamente realizado de acordo com critérios de classificação de risco, sendo pertinente a melhoria no serviço executado para melhor atendimento ao usuário.



CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	18	0,15%
Contato com o médico em até 10 minutos	617	5,12%
Contato com o médico em até 30 minutos	3073	25,5%
Contato com o médico em até 90 minutos	8248	68,5%
Contato com o médico em até 180 minutos	83	0,7%
Total de classificados	12039	100,0%



No que refere a Classificação de Risco implantada no mês de referência na unidade do CS 24 horas, o atendimento o atendimento vermelho (imediato) corresponde a 0,15% do total de classificados, já o atendimento laranja, (em até 10 minutos) totalizou 5,12%; o atendimento amarelo (em até 30 minutos), correspondeu a 25,5%. Quanto ao atendimento verde (até 90 minutos) correspondeu a 68,5% e por fim o atendimento azul (em até 180) ficou em 0,7% dos atendidos.

Compreemos a necessidade de adequações na utilização da ferramenta para estima de tempo de atendimento por classificação.

Ressaltamos que o número total de classificados ainda não corresponde ao número total de pacientes atendidos no mês, isso se da pelo processo de adequação e testes do sistema, já sendo neste mês uma mensuração aproximada em relação a realidade de atendidos.



4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

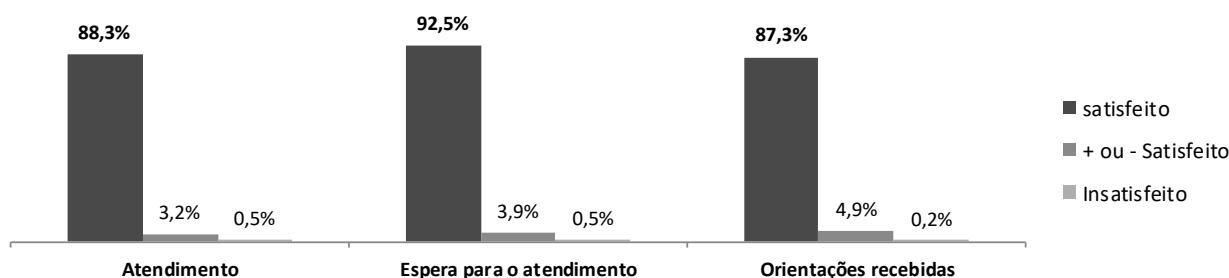
✓ UPA 24 HORAS

A partir deste mês já podemos visualizar a nova pesquisa de avaliação dos usuários com maior participação dos colaboradores e usuários dos equipamentos de referência, onde os questionários aplicados já nos permite analisar o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados, entretando, a maior adesão deste instrumental possibilita aos próximos meses uma mensuração ainda mais especifica acerca da realidade e qualidade.

Os questionários foram aplicados nas unidades a UPA 24 horas e CS 24 horas.

4.1. Avaliação Recepção:

1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	363	88,3	13	3,2	2	0,5	33	8,0	411
Espera para o atendimento	380	92,5	16	3,9	2	0,5	13	3,2	411
Orientações recebidas	359	87,3	20	4,9	1	0,2	31	7,5	411

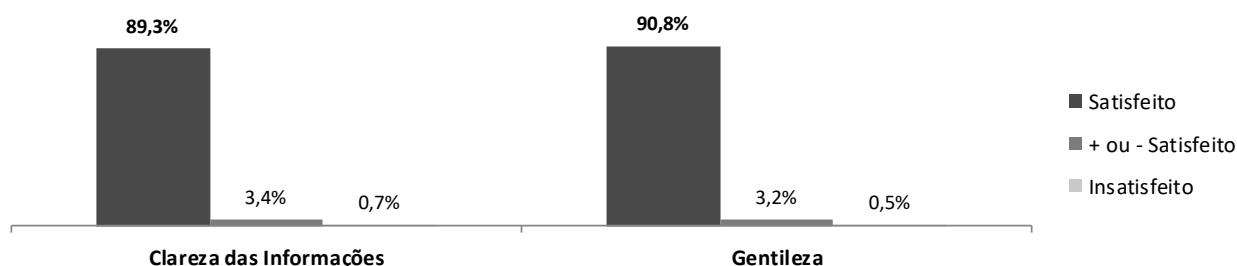


No que refere ao atendimento da recepção, 88,3% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 3,2% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 92,5% a consideram satisfatória e 3,9% mais ou menos satisfatória. Já em relação às orientações recebidas 87,3% se declaram satisfeitos, 4,9% mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. O resultado apresenta-se positivo frente a demanda apresentada, sendo necessário a maior adesão por parte dos colaboradores e usuários do serviço.



4.2 Avaliação Controle de Acesso:

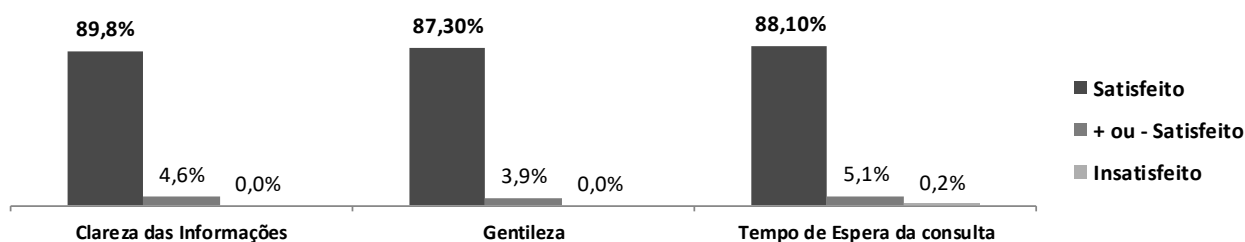
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	367	89,3	14	3,4	3	0,7	27	6,6	411
Gentileza	373	90,8	13	3,2	2	0,5	23	5,6	411



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 89,3% dos usuários se dizem satisfeitos, 3,4% mais ou menos satisfeitos e 0,7% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 90,8% consideram satisfatória, 3,2% mais ou menos satisfatória e 0,5% insatisfatória. Resultados positivos do ponto de vista qualitativo.

4.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	352	85,6	19	4,6	0	0,0	40	9,7	411
Gentileza	359	87,3	16	3,9	0	0,0	36	8,8	411
Tempo de espera para o atendimento	362	88,1	21	5,1	1	0,2	27	6,6	411

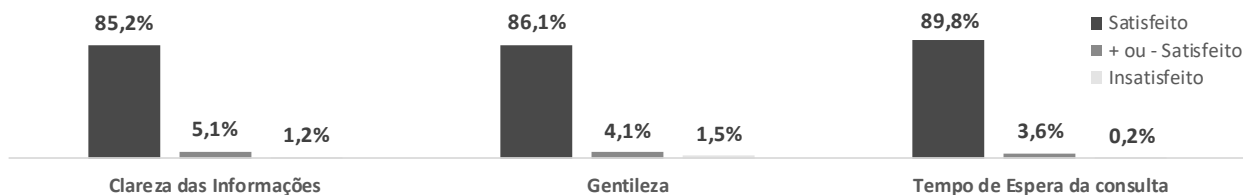


Em relação a equipe de Enfermagem, 89,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 4,6% mais ou menos satisfeito; 87,30% declara-se satisfeito com a gentileza e 3,9% mais ou menos satisfeito; 88,10% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 5,1% mais ou menos satisfeito. Compreendemos a necessidade de melhoria quanto a espera de atendimento do usuário pela equipe de enfermagem frente a demanda de insatisfação dos usuários do serviço.



4.4 Avaliação Atendimento Médico:

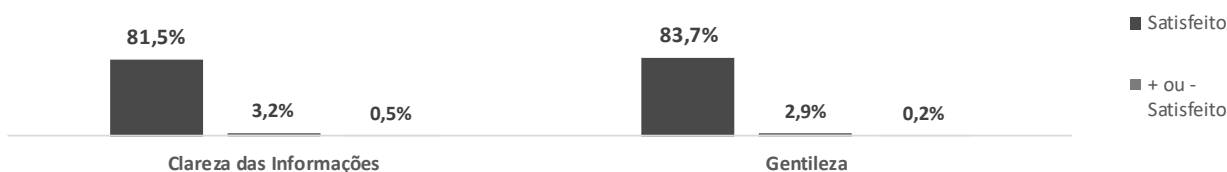
4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	350	85,2	21	5,1	5	1,2	35	8,5	411
Gentileza	354	86,1	17	4,1	6	1,5	34	8,3	411
Tempo de espera para o atendimento	369	89,8	15	3,6	1	0,2	26	6,3	411



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 85,2% dos usuários se apresentam satisfeitos, 5,1% mais ou menos satisfeitos e 1,2% também insatisfeitos. Referente a Gentileza 86,1% afirma como satisfeito, 4,1% se disseram mais ou menos e 1,5% insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 89,8% se disseram satisfeitos, 3,6% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. Os resultados indicam a grande necessidade de melhoria no atendimento do Corpo Médico em todos os aspectos. Compreendemos a significância de tal tratativa nos cuidados do usuário do serviço, visando sempre seu melhor atendimento e cuidado.

4.5 Avaliação Administrativo:

5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	335	81,5	13	3,2	2	0,5	61	14,8	411
Gentileza	344	83,7	12	2,9	1	0,2	54	13,1	411

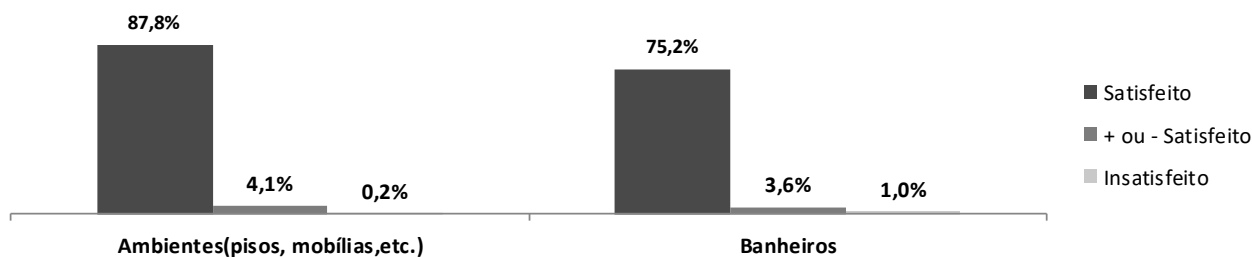


No que tange a clareza das informações 81,4% dos usuários afirmam como satisfeitos, 3,2% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 83,7% também declara-se satisfeito, 2,9% mais ou menos satisfeito. Verificamos também neste quesito a necessidade de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário.



4.6 Avaliação Limpeza:

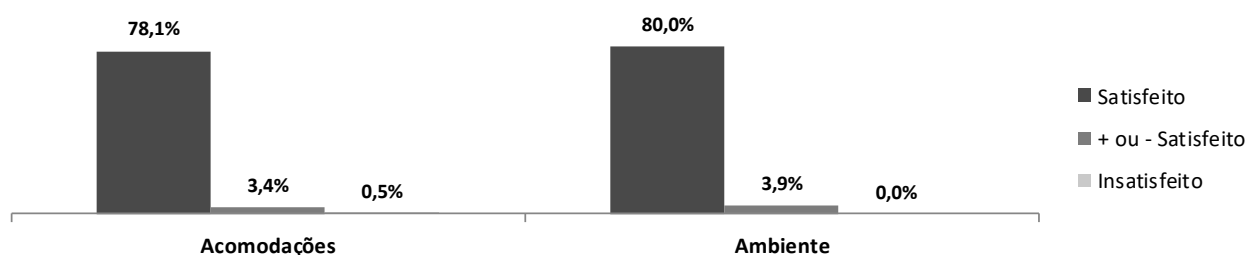
6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	361	87,8	17	4,1	1	0,2	32	7,8	411
Banheiros	309	75,2	15	3,6	4	1,0	83	20,2	411



Referente a limpeza, 87,8% destes usuários afirmam satisfação e 4,1% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 75,2% se declaram satisfeitos, 3,6% se declararam mais ou menos satisfeitos e 1,0% insatisfeitos. Resultado abaixo esperado quanto a Limpeza dos banheiros, ponto a ser melhorado por parte das equipes.

4.7 Avaliação Instalações:

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	321	78,1	14	3,4	2	0,5	74	18,0	411
Ambiente	329	80,0	16	3,9	3	0,7	63	15,3	411



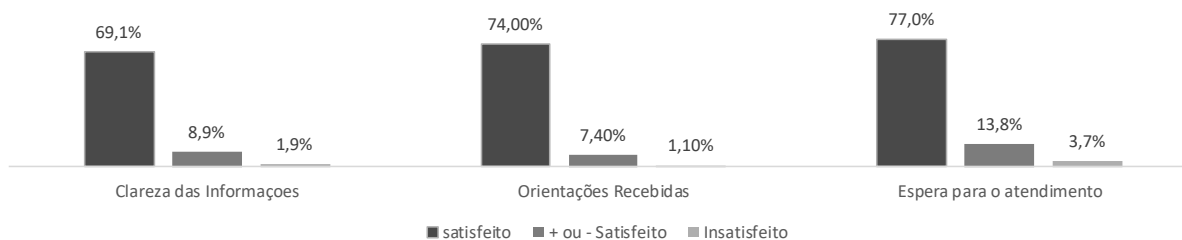
Das acomodações 78,1% se disseram satisfeitos, 3,4%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 0,5% insatisfeitos. Referente ao ambiente 80,0% declaram-se satisfeitos e 3,9% mais ou menos satisfeitos. Compreende-se a necessidade de melhoria nos aspectos acomodativos e de ambiente, visando em primazia o bem-estar e conforto dos usuários e seus acompanhantes.



✓ CS 24 HORAS

4.8. Avaliação Recepção:

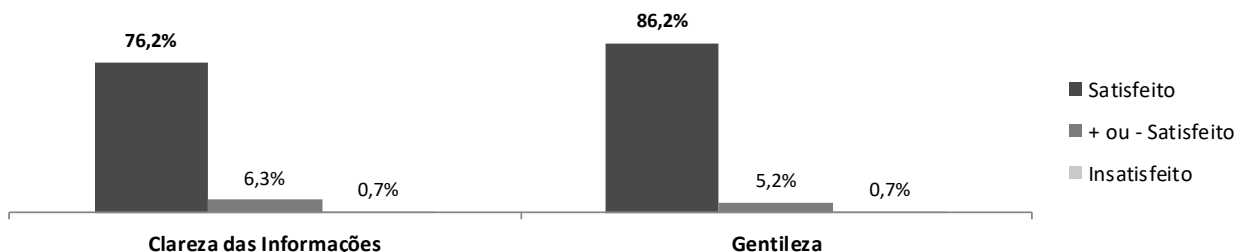
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das informações	186	69,1	24	8,9	5	1,9	54	20,1	269
Orientações recebidas	199	74,0	20	7,4	3	1,1	47	17,5	269
Tempo de Espera para o atendimento da recepção	207	77,0	37	13,8	10	3,7	15	5,6	269



No que refere ao atendimento da recepção, da Clareza das Informações 69,1% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 8,9% mais ou menos satisfeitos e 1,9% insatisfeitos. Quanto as orientações recebidas 74,00% a consideram satisfatória, 7,4% mais ou menos satisfatória e 1,1% insatisfatória. Já em relação a Espera para o Atendimento da Recepção, 77,0% se declaram satisfeitos, 13,8% mais ou menos satisfeitos e 3,7% insatisfeitos. Os fluxos de atendimento do setor demandam de ajustes para sua melhor execução. De modo que seja possível ofertar um atendimento de qualidade ao usuário desde sua recepção na unidade.

4.9 Avaliação Controle de Acesso:

2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	205	76,2	17	6,3	2	0,7	45	16,7	269
Gentileza	232	86,2	14	5,2	2	0,7	21	7,8	269

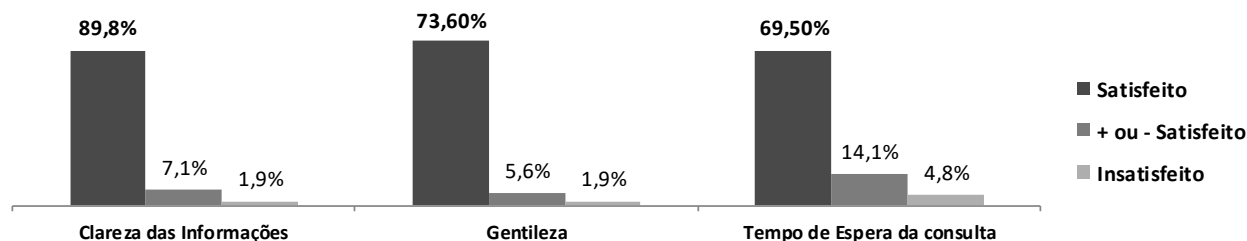


Da Clareza das Informações 76,2% dos usuários se dizem satisfeitos com a execução, 6,3% mais ou menos satisfeitos, e 0,7% se dizem insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 91,0% consideram satisfatória e 2,6% mais ou menos satisfatória. Os resultados serão instrumental para melhoria do serviço de Controle de Acesso.



4.10 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

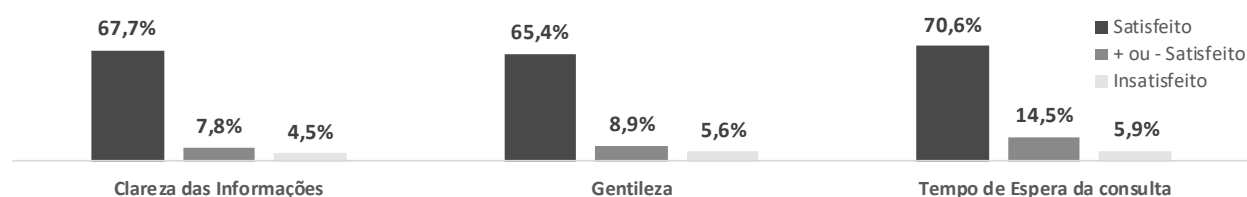
3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	187	69,5	19	7,1	5	1,9	58	21,6	269
Gentileza	198	73,6	15	5,6	5	1,9	51	19,0	269
Tempo de espera para o atendimento	187	69,5	38	14,1	13	4,8	31	11,5	269



Referente a equipe de Enfermagem e Técnicos de Enfermagem, 89,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações, 7,1% mais ou menos satisfeito e 1,9% se dizem insatisfeitos; 73,6% declara-se satisfeito com a gentileza, 5,6% mais ou menos satisfeito e 1,9% insatisfeitos; 69,50% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento, 14,1% mais ou menos satisfeito e 4,8% insatisfeitos. O resultados serão utilizados como instrumental para qualificação do serviço executado.

4.11 Avaliação Atendimento Médico:

4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	182	67,7	21	7,8	12	4,5	54	20,1	269
Gentileza	176	65,4	24	8,9	15	5,6	54	20,1	269
Tempo de espera para o atendimento	190	70,6	39	14,5	16	5,9	24	8,9	269

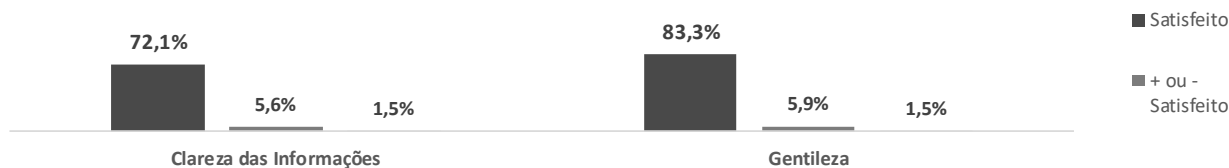


Quanto ao atendimento médico, no que refere a clareza das informações ofertadas 67,7% dos usuários se apresentam satisfeitos, 7,8% mais ou menos satisfeitos e 4,5% insatisfeitos. Referente a Gentileza 65,4% afirma como satisfeito, 8,9% se disseram mais ou menos e 5,6% insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 70,6% se disseram satisfeitos, 14,5% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 5,9% insatisfeitos. Apresentando a gritante necessidade de melhoria no atendimento do Corpo Médico em todos os aspectos, compreendendo a significância de tal tratativa nos cuidados do usuário do serviço, visando sempre seu melhor atendimento e cuidado.



4.12 Avaliação Administrativo:

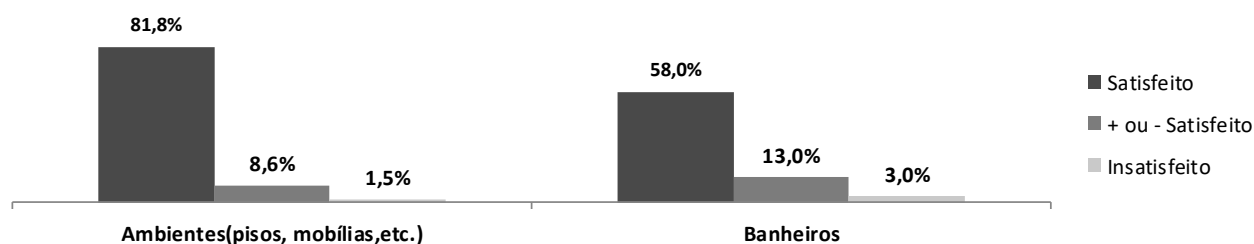
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	194	72,1	15	5,6	4	1,5	56	20,8	269
Gentileza	224	83,3	16	5,9	4	1,5	25	9,3	269



Dos serviços administrativos, quanto a Clareza das Informações 72,1% dos usuários afirmam como satisfeitos, 5,6% de disseram mais ou menos satisfeitos e 1,5% insatisfeitos. Em relação a gentileza 83,3% também declara-se satisfeito, 5,9% mais ou menos satisfeito e 1,5% insatisfeitos. também neste quesito apresenta-se necessidade de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário.

4.13 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	220	81,8	23	8,6	4	1,5	22	8,2	269
Banheiros	156	58,0	35	13,0	8	3,0	70	26,0	269

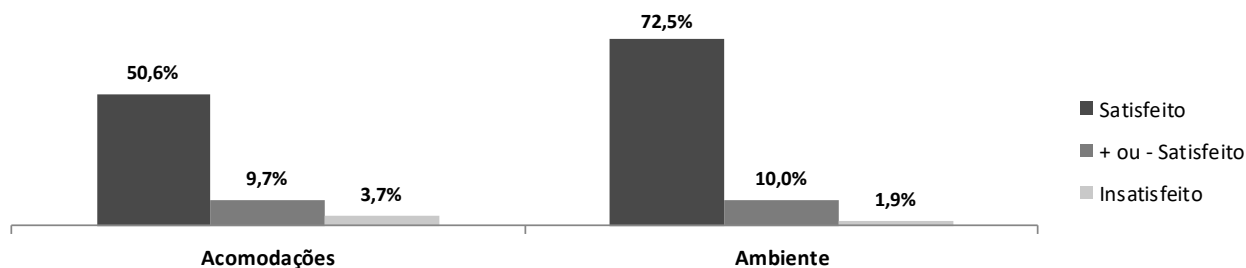


Referente a limpeza, 81,8% destes usuários afirmam satisfação, 8,6% se dizem mais ou menos satisfeitos e 1,5% insatisfeitos. Dos banheiros 58,0% se declaram satisfeitos, 13,0% se declararam mais ou menos satisfeitos e 3,0% insatisfeitos. Resultado bem abaixo do esperado quanto a Limpeza dos banheiros, ponto a ser exposto e trabalhado junto as equipes.



4.14 Avaliação Instalações:

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	136	50,6	26	9,7	10	3,7	97	36,1	269
Ambiente	195	72,5	27	10,0	5	1,9	42	15,6	269



Das acomodações 50,6% se disseram satisfeitos, 9,7% se disseram mais ou menos satisfeitos e 3,7% insatisfeitos. Quanto ao ambiente 72,5% declaram-se satisfeitos e 10,0% mais ou menos satisfeitos e 1,9% insatisfeitos, com visível necessidade de melhoria nos aspectos acomodativos e de ambiente, visando em primazia o bem-estar e conforto dos usuários e seus acompanhantes.



5. OUVIDORIA

- ✓ Não tivemos ouvidorias no mês referido.

6. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

- PROJETO: SETEMBRO AMARELO – PREVENÇÃO AO SUICÍDIO
- SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO/EXCLUSÃO DO CADASTRO DO CNES;
- CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA;

Agosto	Treinamento oxigenoterapia
	Agosto lilás: protocolo de atendimento à violência contra a mulher;
	Conscientização do atendimento à vítima de violência
Setembro	Treinamento atendimento a vítima de parada cardiorespiratória
	Lavagem das mãos
	Motivação pessoal e profissional
Outubro	Orientação à prevenção do câncer de mama
	Desenvolvimento de lideranças
	Capacitação sobre administração segura de medicações
Novembro	Palestra saúde do homem
	Palestra sobre segurança do paciente
	Capacitação classificação de risco
Dezembro	Palestra humanização do atendimento
	Capacitação sobre sistematização da assistência de enfermagem
	Capacitação sobre vias de administração de medicamentos.

As atividades do mês de execução deste relatório aconteceram nas unidades extra planejamento e seguem em anexo. O cronograma das atividades dos meses subsequentes ocorreu de acordo com planejamento das duas unidades UPA 24 horas com extensão retaguarda e CS 24 horas através do núcleo e programa de trabalho de educação continuada no CS24h e planejamento pela gestão de enfermagem da unidade UPA 24h com extensão retaguarda.



7. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Agosto se caracterizou pela continuidade nas atividades, pelos ajustes do sistema informatizado para extração de Classificação de Risco e Pesquisa de Opinião, continuidade no cronograma de atividades, atividades assistenciais, readequação da infraestrutura administrativa do CS 24 horas, pela solicitação de inclusão/exclusão do cadastro do CNES e adequação no quadro de funcionários para o bom andamento das rotinas de serviço.

A demanda no CS 24 horas foi bastante significativa, ficando perto da meta proposta, já no tendimento da UPA – JD Caiuby e extensão retaguarda, a demanda foi infinitamente menor que a meta, pois esta unidade já foi sensivelmente afetada pelo direcionamento de enfrentamento à pandemia do COVID-19 e atende só pacientes com sintomas de síndrome aguda respiratória e suspeitas de COVID-19.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



ANEXOS



LEI Nº 13.992, DE 22 DE ABRIL DE 2020 - LEI Nº 13.992, DE 22 ...

<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-13.992-de-22-de-abril-de-2020-...>

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 23/04/2020 | Edição: 77 | Seção: 1 | Página: 6

Órgão: Atos do Poder Legislativo

LEI Nº 13.992, DE 22 DE ABRIL DE 2020

Suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

OPRESIDENTEDAREPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica suspensa por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo-lhes os repasses dos valores financeiros contratualizados, na sua integralidade.

Art. 2º Fica mantido o pagamento da produção do Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (Faec), com base na média dos últimos 12 (doze) meses.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de abril de 2020; 199 º da Independência e 132 º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO
Nelson Luiz Sperle Teich

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.