

RELATÓRIO MENSAL

FEVEREIRO/2018

Índice

| | |
|---|-------|
| Introdução; | Pg 05 |
| Taxa de alcance de produtividade; | Pg 06 |
| Taxa de alcance de produtividade código 03.01.06.011-8; | Pg 07 |
| Padronização de exames complementares; | Pg 07 |
| Relatório analítico de procedimentos por especialidade; | Pg 08 |
| Comissão de humanização; | Pg 11 |
| Grau de satisfação do usuário; | Pg 12 |
| Serviço de ouvidoria; | Pg 14 |
| CNES; | Pg 15 |
| Atendimento por unidade de saúde de acordo com classificação de risco; | Pg 15 |
| Tempo de espera de atendimento; | Pg 18 |
| Produção de serviços; | Pg 19 |
| Comissão de avaliação de ficha de atendimento (FA); | Pg 19 |
| Serviço de controle de infecção hospitalar (CCIH); | Pg 19 |
| Conselho de ética; | Pg 20 |
| Procedimento operacional padrão (POP); | Pg 20 |
| Agravos de notificação compulsória; | Pg 20 |
| Educação permanente; | Pg 21 |
| Protocolo de referência e contra referência com a rede de emergência municipal. | Pg 22 |

Índice de tabelas

| | |
|--|-------|
| Tabela 1-Atendimentos (FEVEREIRO/2018); | Pg 06 |
| Tabela 2-Total de atendimentos (FEVEREIRO/2018); | Pg 06 |
| Tabela 3-Total de atendimentos por especialidade (FEVEREIRO/2018); | Pg 07 |
| Tabela 4-Procedimento 03.01.06.011-8 (FEVEREIRO/2018); | Pg 07 |
| Tabela 5-Produção de exames por especialidade (FEVEREIRO/2018); | Pg 08 |
| Tabela 6-Procedimentos Clínica Médica (FEVEREIRO/2018); | Pg 08 |
| Tabela 7-Procedimentos Pediatria (FEVEREIRO/2018); | Pg 09 |
| Tabela 8-Procedimentos Ortopedia (FEVEREIRO/2018); | Pg 09 |
| Tabela 9-Procedimentos Odontologia (FEVEREIRO/2018); | Pg 09 |
| Tabela 10-Pesquisa de Satisfação (FEVEREIRO/2018); | Pg 12 |
| Tabela 11-Pesquisa de Satisfação por setor (FEVEREIRO/2018); | Pg 13 |
| Tabela 12-Pesquisa de Satisfação por especialidade (FEVEREIRO/2018); | Pg 13 |
| Tabela 13-Ouvidorias (FEVEREIRO/2018); | Pg 14 |
| Tabela 14-Atendimento por Unidade de Saúde conforma a classificação de risco (FEVEREIRO/2018); | Pg 16 |
| Tabela 15-Unidades de Saúde com maior demanda de usuários na UPA (FEVEREIRO/2018); | Pg 17 |
| Tabela 16-Classificação de risco (FEVEREIRO/2018); | Pg 18 |
| Tabela 17-Indicador de tempo de espera para atendimento (FEVEREIRO/2018) | Pg 18 |
| Tabela 18-Cronograma Comissão de Ficha de Atendimento (FEVEREIRO/2018). | Pg 19 |
| Tabela 19-Notificação de Agravos (FEVEREIRO/2018); | Pg 21 |
| Tabela 20-Educação Permanente em Saúde/ Capacitações (FEVEREIRO/2018); | Pg 22 |
| Tabela 21-Serviço de Referência e Contra-Referencia (FEVEREIRO/2018). | Pg 23 |
| Tabela 22-Pacientes atendidos com ficha de encaminhamento para a UPA (FEVEREIRO/2018). | Pg 24 |

INTRODUÇÃO

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA), é um serviço intermediário entre a atenção básica e as unidades hospitalares. Trata-se de uma unidade de saúde que funciona em horário integral, inclusive nos fins de semana.

Inaugurada no dia 14/05/2016, a Unidade realiza atendimento 100% SUS, 24 horas, contando com as especialidades de Ortopedia, Pediatria, Clínica Médica e Odontologia, Contamos com leitos de observação pediátrica, observação feminina, observação masculina, sala de hidratação e urgência/emergência. Para fins de suporte no atendimento prestado, são realizados exames laboratoriais, eletrocardiograma e Raio-X. O serviço conta também com o suporte de um profissional de serviço social e um setor de atendimento ao usuário (SAU).

A UPA Zona Norte é administrada pela Associação Beneficente Hospital Universitário (ABHU), que participou de licitação junto à prefeitura do município de Marília, sendo contemplada para gerenciar a unidade.

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24 h) é um dos Componentes da Rede de Atenção às Urgências. A implantação deste Programa é uma das estratégias do Ministério da Saúde para reorganizar, qualificar e fortalecer a Rede de Atenção às Urgências e Emergências no País.

O presente relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas mensalmente pela Unidade, desde o número de atendimento prestado até as ações das Comissões em funcionamento.

Almeja-se apresentar as ações desenvolvidas pela Unidade no mês de FEVEREIRO/2018, sua análise e metas alcançadas, propondo a melhoria contínua do serviço prestado à população.

1. INDICADORES QUANTITATIVOS.

1.1. Taxa de alcance de produtividade.

A Unidade de Pronto Atendimento 24 h Zona Norte, apresenta neste item a quantidade de atendimentos realizados nos procedimentos de: *Atendimento de urgência com observação até 24 horas, em atenção especializada* (03.01.06.002-9); *Atendimento médico em UPA* (03.01.06.009-6); e *Atendimento ortopédico com imobilização provisória* (03.01.06.010-0).

Na tabela seguinte, é apresentada a porcentagem da meta proposta de 97% do total de atendimentos realizados na Unidade de Pronto Atendimento.

Tabela 1-Atendimentos (FEVEREIRO/2018)

| PROCEDIMENTO | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS |
|----------------|---|----------------------------|
| 03.01.06.002-9 | ATENDIMENTO DE URGÊNCIA C/ OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA | 1350 |
| 03.01.06.009-6 | ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO | 7381 |
| 03.01.06.010-0 | ATENDIMENTO ORTOPÉDICO COM IMOBILIZAÇÃO PROVISÓRIA | 233 |
| TOTAL | | 8964 |

Tabela 2-Total de Atendimentos (FEVEREIRO/2018)

| TOTAL DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS | META DE PROCEDIMENTOS | ALCANCE DE PRODUTIVIDADE (%) |
|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| 8964 | 10125 | 88,53 |

Tabela 3-Total de Atendimentos por Especialidade (FEVEREIRO/2018)

| ESPECIALIDADE | QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS |
|---------------------------|----------------------------|
| CLINICA MEDICA | 5505 |
| ODONTOLOGIA | 684 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 1424 |
| PEDIATRIA | 1266 |
| SERVIÇO SOCIAL | 85 |
| | 8964 |

1.2. Taxa de alcance de produtividade código 03.01.06.011-8.

O item abaixo indica a quantidade de atendimentos realizados na Unidade de Pronto Atendimento 24 h Zona Norte no mês de FEVEREIRO, no que se refere ao *Acolhimento com classificação de risco* (03.01.06.011-8).

Tabela 4-Procedimento 03.01.06.011-8 (FEVEREIRO/2018)

| PROCEDIMENTO | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS | META | TAXA DE ALCANCE DE PRODUÇÃO (%) |
|----------------|--|----------------------------|------|---------------------------------|
| 03.01.06.011-8 | ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO | 8964 | 100% | 100% |

1.3. Padronização de exames complementares.

A tabela a seguir apresenta a produção de exames realizados no mês de FEVEREIRO/2018, em números e porcentagem, por especialidades.

Tabela 5-Produção de exames por especialidade (FEVEREIRO/2018)

| EXAMES REALIZADOS | ESPECIALIDADES | | | | TOTAL | % |
|---|----------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|------------|
| | CLINICA MEDICA | ODONTOLOGIA | ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | PEDIATRIA | | |
| RAIO X | 916 | 6 | 950 | 185 | 2057 | 34,97 |
| ELETROCARDIOGRAMA | 548 | 0 | 0 | 3 | 551 | 9,37 |
| LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS | 3066 | 0 | 15 | 194 | 3275 | 55,67 |
| TOTAL | 4530 | 6 | 965 | 382 | 5883 | |
| % DE PARTICIPAÇÃO DE ESPECIALIDADE | 77,00 | 0,10 | 16,40 | 6,49 | | 100 |

Observamos que a especialidade de *ortopedia* utiliza, em sua maioria, do exame de imagem para suporte no diagnóstico do paciente. Em relação a especialidade de *clínica médica*, nota-se a maior utilização dos exames laboratoriais para auxílio na hipótese diagnóstica.

1.4. Relatório analítico dos procedimentos por especialidade.

As tabelas apresentadas abaixo descrevem a quantidade dos procedimentos realizados por especialidades: *Clínica Médica*, *Pediatria*, *Ortopedia* e *Odontologia*, dentro da competência da Unidade de Pronto Atendimento no mês de FEVEREIRO/2018.

Indicamos que as vacinas que são utilizadas na Unidade são as vacinas que são de característica de urgência e emergência nas quais são apenas as vacinas de DT – Difteria Tétano e de ARH – Anti rábica humana.

Tabela 6-Procedimentos Clínica Médica (FEVEREIRO/2018)

| CLINICA MEDICA | |
|------------------------------------|-------------|
| PROCEDIMENTO | QUANTIDADE |
| CURATIVO | 128 |
| MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.) | 3304 |
| SUTURA | 68 |
| NEBULIZACAO / INALACAO | 70 |
| VACINA | 33 |
| TOTAL | 3603 |

Conforme a Tabela acima, a especialidade de *clínica médica* realizou, no mês de FEVEREIRO um total de 3603 procedimentos. Ressaltamos que a maior demanda de solicitações de procedimento é para medicação. O procedimento de vacina e sutura são realizados com menor frequência, comparado com os demais procedimentos.

Tabela 7- Procedimentos Pediatria (FEVEREIRO/2018)

| PEDIATRIA | |
|------------------------------------|-------------------|
| PROCEDIMENTO | QUANTIDADE |
| CURATIVO | 11 |
| MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.) | 407 |
| SUTURA | 9 |
| NEBULIZACAO / INALACAO | 31 |
| TOTAL | 458 |

Referente a especialidade de Pediatria, notamos que o procedimento de medicação, foi o mais realizados no mês.

Tabela 8- Procedimentos Ortopedia (FEVEREIRO/2018)

| ORTOPEdia E TRAUMATOLOGIA | |
|------------------------------------|-------------------|
| PROCEDIMENTO | QUANTIDADE |
| CURATIVO | 50 |
| MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.) | 617 |
| SUTURA | 13 |
| VACINA | 1 |
| TOTAL | 681 |

No caso da especialidade de *Ortopedia e traumatologia* o procedimento de medicação foi o mais indicado. Vale ressaltar que em alguns pacientes foi necessário realização de sutura e em apenas um paciente aplicado nebulização.

Tabela 9- Procedimentos Odontologia (FEVEREIRO/2018)

| ODONTOLOGIA | |
|---|-------------------|
| PROCEDIMENTO | QUANTIDADE |
| MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.) | 142 |
| RESTAURAÇÃO DE DENTE PERMANENTE ANTERIOR | 4 |
| RESTAURAÇÃO DE DENTE PERMANENTE POSTERIOR | 2 |
| RESTAURAÇÃO DE DENTE DECÍDUO | 3 |
| EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE | 17 |
| RASPAGEM ALISAMENTO SUBGENGIVAI (POR SEXTANTE) | 3 |
| EXCISAO E/OU SUTURA SIMPLES DE PEQUENAS LESOES / FERIMENTOS | 6 |
| DRENAGEM DE ABSCESSO | 8 |
| ACESSO A POLPA DENTARIA E MEDICACAO (POR DENTE) | 66 |
| CURATIVO DE DEMORA C/ OU S/ PREPARO BIOMECANICO | 61 |
| EXODONTIA DE DENTE DECÍDUO | 1 |
| TOTAL | 313 |

Observa-se que a especialidade de Odontologia utiliza-se de diversos procedimentos na

atividade profissional. O procedimento de “*Medicação*” foi identificado com maior demanda, seguido de “*Acesso a polpa dentaria e medicação (por dente)*”.

Com a análise dos dados podemos identificar que a maior quantidade de procedimentos solicitados dentro da Unidade é pela especialidade de Clínica Médica, considerando sua maior demanda de atendimentos realizados dentro da abrangência da UPA Zona Norte. Desta forma, propomos uma equipe de médicos clínicos 24 horas, voltados ao atendimento da população, no intuito de proporcionar a melhoria contínua do atendimento prestado na UPA Zona Norte.

2. INDICADORES QUALITATIVOS

2.1. Comissão de Humanização

Dentre as Comissões existentes na Unidade, está a Comissão de Humanização, a qual pauta suas atividades e projetos na Política Nacional de Humanização. Esta Política foi criada em 2003 pelo Ministério da Saúde, a fim de interferir na qualificação da atenção e gestão do SUS. Sua criação se deve à necessidade de avanço e qualificação do sistema nacional de saúde, na relação e nos processos de atenção ao usuário.

A Política Nacional de Humanização se pauta em três princípios: inseparabilidade entre a atenção e a gestão dos processos de produção de saúde, transversalidade e autonomia e protagonismo dos sujeitos. Para se efetivar a humanização é fundamental que os sujeitos participantes dos processos em saúde se reconheçam como protagonistas e corresponsáveis de suas práticas, buscando garantir a universalidade do acesso, a integralidade do cuidado e a equidade das ofertas em saúde.

A expectativa da Política de Humanização da Assistência a Saúde é criar uma cultura de humanização, que proporcione o desenvolvimento de ações humanizadas e valorize as já desenvolvidas, criando uma filosofia organizacional que promova a conjugação cotidiana do verbo humanizar.

Neste contexto, a Comissão de Humanização da UPA, planeja ações que visem disseminar uma cultura de humanização, tarefa que necessita tempo para ser construída, e impõe a participação de todos funcionários, gestores e usuários do serviço, conforme Plano em Anexo (**Anexo 1 – Plano de Ação Comissão de Humanização**).

Nossas reuniões são abertas ao público em geral, e acontecem todas as segundas quartas-feiras de cada mês à 9 horas na sala de reuniões da Unidade. Na pauta propomos ações que visem a promoção da humanização entre funcionários e usuários da UPA.

Pautados nos indicadores propostos para nossa Unidade, encaminhamos em anexo a Ata da reunião ordinária do mês de FEVEREIRO/2018. (**Anexo 2-Ata Comissão de Humanização FEVEREIRO/2018**).

2.2 Grau de satisfação do usuário.

Abaixo representamos os dados das pesquisas realizadas dentro da Unidade de Pronto Atendimento, indicados por setor.

Tabela 10-Pesquisa de Satisfação (FEVEREIRO/2018)

| Nota / Peso | 10 | 7 | 3 | 1 | | | | |
|------------------------|--------------|--------------|------------|-----------|-----------------|------------------|--------------|-----------------------------|
| | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Total Respostas | Pontos Possíveis | Total Pontos | Índice de satisfação |
| Portaria | 655 | 334 | 13 | 4 | 1006 | 10060 | 8931 | 88,78% |
| Recepção | 611 | 366 | 22 | 3 | 1002 | 10020 | 8741 | 87,24% |
| Classificação de Risco | 584 | 365 | 25 | 8 | 982 | 9820 | 8478 | 86,33% |
| Clinica Médica | 420 | 257 | 15 | 11 | 703 | 7030 | 6055 | 86,13% |
| Pediatria | 106 | 42 | 1 | 0 | 149 | 1490 | 1357 | 91,07% |
| Ortopedia | 89 | 67 | 2 | 0 | 158 | 1580 | 1365 | 86,39% |
| Gesso / Sutura | 45 | 11 | 0 | 0 | 56 | 560 | 527 | 94,11% |
| Odontologia | 30 | 7 | 0 | 0 | 37 | 370 | 349 | 94,32% |
| Raio X | 96 | 15 | 1 | 6 | 118 | 1180 | 1074 | 91,02% |
| Hidratação | 285 | 106 | 8 | 2 | 401 | 4010 | 3618 | 90,22% |
| Laboratório | 29 | 15 | 6 | 0 | 50 | 500 | 413 | 82,60% |
| Obs. Masculina | 15 | 4 | 2 | 1 | 22 | 220 | 185 | 84,09% |
| Obs. Feminina | 43 | 7 | 1 | 0 | 51 | 510 | 482 | 94,51% |
| Obs. Pediátrica | 50 | 7 | 2 | 0 | 59 | 590 | 555 | 94,07% |
| Emergência | 17 | 2 | 2 | 2 | 23 | 230 | 192 | 83,48% |
| Serviço Social | 11 | 4 | 2 | 2 | 19 | 190 | 146 | 76,84% |
| Higiene e Limpeza | 604 | 361 | 27 | 2 | 994 | 9940 | 8650 | 87,02% |
| Total Pontos | 36900 | 13790 | 387 | 41 | 5830 | 58300 | 51118 | 86,95% |
| | | | | | | | | Índice de satisfação |

O critério para se chegar ao resultado da porcentagem é feito da seguinte maneira. É dado uma pontuação para cada critério, sendo que o critério de **ÓTIMO** equivale a 10 pontos, o critério **BOM** equivale a 7 pontos, **REGULAR** equivale a 3 pontos e **RUIM** equivale a 1 ponto.

A partir disso é feita o calculo para gerar o valor em porcentagem do índice de satisfação dos usuários da Unidade.

Conforme Tabela acima, observamos que no mês de FEVEREIRO atingimos um total de 86,95% de índice de satisfação do usuário da unidade, sendo que identificamos vários feedbacks positivos sobre os serviços prestados.

A equipe de Portaria e Recepção são sempre lembrados, considerando que é o primeiro local no qual o usuário é atendido, e os mesmos não deixam de manifestar sua opinião sobre o setor.

Neste contexto, também o torna um setor vulnerável, visto que os colaboradores ficam expostos a avaliação de todos os usuários que permanecem aguardando por atendimento na sala de espera. Avaliamos as manifestações como positivas, visto que, em sua maioria, registraram o atendimento como ótimo ou bom.

Tabela 11-Pesquisa de Satisfação analisado por setor (FEVEREIRO/2018)

| | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM |
|------------------------|--------|--------|---------|--------|
| Portaria | 65,11% | 33,20% | 1,29% | 0,40% |
| Recepção | 60,98% | 36,53% | 2,20% | 0,30% |
| Classificação de Risco | 59,47% | 37,17% | 2,55% | 0,81% |
| Clinica Médica | 59,74% | 36,56% | 2,13% | 1,56% |
| Pediatria | 71,14% | 28,19% | 0,67% | 0,00% |
| Ortopedia | 56,33% | 42,41% | 1,27% | 0,00% |
| Gesso / Sutura | 80,36% | 19,64% | 0,00% | 0,00% |
| Odontologia | 81,08% | 18,92% | 0,00% | 0,00% |
| Raio X | 81,36% | 12,71% | 0,85% | 5,08% |
| Hidratação | 71,07% | 26,43% | 2,00% | 0,50% |
| Laboratório | 58,00% | 30,00% | 12,00% | 0,00% |
| Obs. Masculina | 68,18% | 18,18% | 9,09% | 4,55% |
| Obs.Feminina | 84,31% | 13,73% | 1,96% | 0,00% |
| Obs. Pediátrica | 84,75% | 11,86% | 3,39% | 0,00% |
| Emergência | 73,91% | 8,70% | 8,70% | 8,70% |
| Serviço Social | 57,89% | 21,05% | 10,53% | 10,53% |
| Higiene e Limpeza | 60,76% | 36,32% | 2,72% | 0,20% |

Em relação a Tabela acima, apresentamos a Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento prestado em porcentagem,

A Tabela abaixo, pontua o número de pesquisas realizadas de acordo com o total de atendimentos do mês por especialidade, em números e porcentagem.

Tabela 12-Pesquisa de Satisfação por especialidade (FEVEREIRO/2018)

| | TOTAL DE ATENDIMENTOS | META 10% | TOTAL REALIZADO | (%) REALIZADO |
|----------------|-----------------------|--------------|-----------------|---------------|
| CLINICA MEDICA | 5505 | 551 | 703 | 12,77 |
| ODONTOLOGIA | 684 | 68 | 37 | 5,41 |
| ORTOPEDIA | 1424 | 142 | 158 | 11,10 |
| PEDIATRIA | 1266 | 127 | 149 | 11,77 |
| SERVIÇO SOCIAL | 85 | 9 | 19 | 22,35 |
| TOTAL | 8964 | 896,4 | 1066 | 11,89 |

Ressaltamos que nossa meta é realizar pesquisas em 10% do total de atendimentos realizados no mês, por especialidade. Neste mês, atingimos a quantidade de 11,89% que equivale a 1066 pesquisas realizadas com os pacientes, indicando que superamos a meta da coleta de pesquisas de satisfação com os usuários, propondo a utilização do método de pesquisa In Loco.

Ressaltamos que no formulário de Pesquisa de Satisfação da UPA, contamos com um espaço para que o usuário manifeste sua opinião. Recebemos mensalmente muitos elogios, com nome de

funcionários, e também agradecendo o carinho da equipe. Poucos usuários sugerem melhorias, e alguns não emitem opinião escrita no formulário.

2.3 Serviço de Ouvidoria

O serviço de ouvidoria desenvolvido atualmente na UPA é realizado de três formas:

1. *Ouvidoria interna* – os usuários registram em formulário próprio a sua manifestação;
2. *Ouvidoria do Ministério da Saúde* (136 ou www.saude.gov.br) - os usuários podem ligar ou entrar no site do Ministério para manifestarem sua ouvidoria. Diariamente é consultado o portal e monitorado ouvidorias para serem respondidas ao usuário;
3. *Ouvidoria da Prefeitura de Marília* – este canal é aberto ao usuário para que o mesmo se manifeste pessoalmente ou pelo telefone da Secretaria de Saúde. A ouvidoria é inserida no sistema SMARAPD e diariamente acessamos para monitoramento das manifestações.

Segue Tabela com as demandas de Ouvidorias recebidas no mês de FEVEREIRO/2018:

Tabela 13-Ouvidorias (FEVEREIRO/2018)

| QUANTIDADE DE DEMANDAS/DEMANDAS SOLUCIONADAS | | | | |
|--|-------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| QUANTIDADE DE DEMANDAS REGISTRADAS | QUANTIDADE DE DEMANDAS SOLUCIONADAS | CLASSIFICAÇÃO | ORIGEM DA DEMANDA | ATENDIDAS (%) |
| 2 | 2 | RECLAMAÇÃO | INTERNA | 100 |
| 1 | 1 | RECLAMAÇÃO | OUVIDORSUS | 100 |
| 3 | 3 | | | 100,00% |

A Unidade conta com um Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), o qual é responsável por acolher todas as ouvidorias, bem como encaminhar solicitações para cópia de prontuário. O profissional deste setor, acolhe o usuário para orientações e devolutivas das Ouvidorias em geral, e atua como intermediador entre equipe e população.

Conforme Tabela acima, seguem os dados das formas de ouvidorias utilizadas na Unidade e a quantidade de manifestações recebidas no mês de FEVEREIRO.

2.4. CNES

O Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde está preconizados entre um de nossos indicadores de qualidade, no intuito de realizarmos a devida atualização dos dados deste Cadastro quando necessário. A UPA emite um Ofício para a Secretaria Municipal de Saúde- Marília/SP com as informações necessárias para serem atualizadas, e o gestor do município realiza as devidas alterações.

(Anexo 3 – Ofício de Atualização de Cadastro CNES).

2.5. Atendimento por Unidade de Saúde de acordo com a classificação de risco.

A UPA 24h Zona Norte, utiliza o equipamento TRIUS e o protocolo de *Manchester* para realizar a avaliação inicial do paciente, denominada de Classificação de Risco. Esta atividade é desenvolvida por profissionais graduados em enfermagem, e a atividade classifica os usuários conforme a urgência dos casos.

No intuito de proporcionar números referentes ao atendimento prestado por Unidade de Saúde ao qual o usuário pertence, emitimos os dados a seguir. A Tabela demonstra quantos casos foram atendidos de cada Unidade de Saúde, e como estes usuários foram Classificados, segundo o protocolo utilizado.

**Tabela 14-Atendimento por Unidade de Saúde conforma a classificação de risco
(FEVEREIRO/2018)**

| UNIDADE DE SAUDE | CLASSIFICAÇÃO DE RISCO | | | | | | TOTAL |
|--|------------------------|------|-------|---------|---------|----------|-------|
| | BRANCO | AZUL | VERDE | AMARELO | LARANJA | VERMELHO | |
| | 0 | 0 | 24 | 2 | 2 | 0 | 28 |
| HBU - HOSPITAL BENEFICENTE UNIMAR | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| HC2 - HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE MARILIA | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| HOSPITAL ESPIRITA DE MARILIA - HEM | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| OUTROS MUNICIPIOS. | 15 | 4 | 184 | 40 | 11 | 1 | 255 |
| PA ZONA SUL | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| PENITENCIARIA | 8 | 0 | 11 | 2 | 0 | 0 | 21 |
| POLICLINICA COIMBRA. | 1 | 0 | 7 | 3 | 3 | 0 | 14 |
| SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MARILIA | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| UBS AEROPORTO. | 2 | 0 | 20 | 1 | 0 | 0 | 23 |
| UBS ALTANEIRA. | 2 | 0 | 32 | 4 | 0 | 0 | 38 |
| UBS ALTO CAFEZAL. | 19 | 7 | 202 | 28 | 10 | 1 | 267 |
| UBS AMADEU AMARAL. | 0 | 0 | 7 | 4 | 0 | 0 | 11 |
| UBS ANIZ BADRA / CESAR ALMEIDA. | 20 | 1 | 194 | 29 | 19 | 0 | 263 |
| UBS AVENCAS. | 3 | 1 | 8 | 3 | 0 | 0 | 15 |
| UBS BANDEIRANTES. | 20 | 2 | 303 | 60 | 15 | 0 | 400 |
| UBS CASCATA. | 5 | 1 | 109 | 15 | 5 | 1 | 136 |
| UBS CASTELO BRANCO. | 48 | 6 | 302 | 30 | 20 | 0 | 406 |
| UBS CDHU. | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| UBS CHICO MENDES. | 31 | 7 | 324 | 54 | 15 | 0 | 431 |
| UBS COMERCARIOS. | 0 | 2 | 10 | 2 | 0 | 0 | 14 |
| UBS COSTA E SILVA. | 1 | 0 | 21 | 3 | 2 | 0 | 27 |
| UBS DIRCEU. | 0 | 1 | 18 | 4 | 3 | 0 | 26 |
| UBS FIGUEIRINHA. | 12 | 1 | 217 | 39 | 10 | 0 | 279 |
| UBS FLAMINGO. | 3 | 0 | 50 | 5 | 0 | 0 | 58 |
| UBS JANIO QUADROS - . | 12 | 1 | 233 | 35 | 13 | 0 | 294 |
| UBS JARDIM CAVALARI. | 1 | 1 | 97 | 9 | 2 | 0 | 110 |
| UBS JARDIM MARILIA. | 3 | 0 | 46 | 8 | 4 | 1 | 62 |
| UBS JARDIM RENATA. | 8 | 1 | 154 | 29 | 7 | 0 | 199 |
| UBS JK. | 22 | 2 | 366 | 40 | 12 | 0 | 442 |
| UBS JOQUEI CLUBE. | 0 | 0 | 13 | 2 | 1 | 0 | 16 |
| UBS JULIETA. | 5 | 2 | 177 | 25 | 13 | 0 | 222 |
| UBS JULIO MESQUITA. | 1 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| UBS LACIO. | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| UBS MARAJO. | 3 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 9 |
| UBS NOVA MARILIA. | 11 | 1 | 64 | 7 | 2 | 0 | 85 |
| UBS NOVO HORIZONTE. | 1 | 0 | 7 | 2 | 1 | 0 | 11 |
| UBS PADRE NOBREGA. | 15 | 3 | 291 | 41 | 10 | 0 | 360 |
| UBS PALMITAL. | 29 | 6 | 357 | 62 | 26 | 0 | 480 |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|-----------|-------------|-------------|------------|----------|-------------|
| UBS PARQUE DAS NAÇÕES / PRIMAVERA. | 26 | 2 | 409 | 62 | 12 | 1 | 512 |
| UBS PARQUE DOS IPES. | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 0 | 10 |
| UBS PLANALTO. | 3 | 0 | 49 | 5 | 1 | 0 | 58 |
| UBS ROSALIA. | 7 | 1 | 79 | 8 | 4 | 0 | 99 |
| UBS SANTA ANTONIETA II. | 3 | 3 | 37 | 10 | 1 | 0 | 54 |
| UBS SANTA ANTONIETA. | 1 | 0 | 69 | 18 | 4 | 0 | 92 |
| UBS SANTA ANTONIETA. | 141 | 24 | 1788 | 244 | 87 | 3 | 2287 |
| UBS SANTA AUGUSTA. | 0 | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| UBS SANTA HELENA. | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| UBS SANTA PAULA. | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| UBS SAO JUDAS. | 11 | 3 | 197 | 30 | 17 | 0 | 258 |
| UBS SAO MIGUEL. | 24 | 2 | 173 | 35 | 14 | 0 | 248 |
| UBS TOFFOLI. | 2 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 9 |
| UBS TRES LAGOS. | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| UBS VILA BARROS. | 4 | 0 | 95 | 26 | 3 | 0 | 128 |
| UBS VILA HIPICA. | 0 | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| UBS VILA NOVA. | 9 | 0 | 98 | 17 | 5 | 0 | 129 |
| UBS VILA REAL. | 0 | 0 | 12 | 2 | 1 | 0 | 15 |
| TOTAL | 534 | 88 | 6921 | 1056 | 357 | 8 | 8964 |

Para melhor compreensão dos números, filtramos os dados mais relevantes para analisar, conforme segue Tabela, na qual apresenta a Unidade de saúde do Santa Antonieta como o serviço em que os usuários mais procuraram por atendimento na UPA. Na sequência, identificamos a Unidade de Saúde do Parque das Nações e Palmital, possivelmente por estarem localizadas nas proximidades da UPA.

Tabela 15-Unidades de Saúde com maior demanda de usuários na UPA (FEVEREIRO/2018)

| TOTAL | UNIDADE DE SAUDE | QUANTIDADE |
|-------|------------------------------------|------------|
| 1° | UBS SANTA ANTONIETA | 2287 |
| 2° | UBS PARQUE DAS NAÇÕES / PRIMAVERA. | 512 |
| 3° | UBS PALMITAL. | 480 |

Conforme Tabela abaixo, os usuários pertencentes a Unidade Básica de Saúde do Santa Antonieta totalizaram 2287 atendimentos no mês de FEVEREIRO. Os pacientes foram avaliados conforme a urgência do caso, pela Classificação de Risco, segundo protocolo de Manchester utilizado na UPA.

Tabela 16-Classificação de risco da UBS Santa Antonieta (FEVEREIRO/2018)

| UNIDADE | BRANCO | AZUL | VERDE | AMARELO | LARANJA | VERMELHO | TOTAL |
|----------------------|--------|------|-------|---------|---------|----------|-------|
| UBS SANTA ANTONIETA. | 141 | 24 | 1788 | 244 | 87 | 3 | 2287 |

A Tabela apresenta o número de pacientes avaliados, segundo protocolo de Manchester, com avaliações, em sua maioria, na cor verde, 1788. Na avaliação de cor Amarelo tivemos 244 e Laranja 87. Lembramos que, de acordo com o Protocolo de Manchester os pacientes são avaliados segundo sua urgência, priorizando os casos mais graves para serem atendidos preferencialmente. Segue tempo médio de espera previsto pelo Protocolo de Manchester.



2.6. Tempo de espera de atendimento.

A Unidade está em processo de implementação do sistema de Prontuario Eletrônico, para apresentar os dados do tempo de espera para atendimento, coletamos uma amostra de 396 prontuários que contem a informação do horário de entrada do paciente na sala de consulta médica.

Tabela 17-Indicador de tempo de espera para atendimento (FEVEREIRO/2018).

| Quantidade de pacientes (amostra) | Media de tempo de espera para o atendimento |
|-----------------------------------|---|
| 396 | 44 minutos |

2.7. Produção de Serviços.

Neste item, informamos que mensalmente realizamos o faturamento dos atendimentos prestados no sistema próprio que é utilizado pela UPA- GENECS, emitindo informações que são exportadas para o sistema BPA do Data Sus e enviado para a secretaria de saúde.

O sistema gera um protocolo de envio, conforme anexo. **(Anexo 4 – Protocolo BPA-SMS).**

2.8. Comissão de Prontuário ou Ficha de Atendimento (FA).

A Unidade de Pronto Atendimento Zona Norte conta com um grupo de colaboradores que se reúnem mensalmente para avaliar os prontuários atendidos no mês anterior. A Comissão é composta por médicos, enfermeiros, recepção, faturamento e serviço de atendimento ao usuário.

Em anexo a ATA do mês de referência, lembrando que a reunião acontece bimensalmente. Segue cronograma da comissão de Prontuario. **(Anexo 5 – ATA Comissão de Prontuário-FEVEREIRO/2018)**

Tabela 18-Cronograma Comissão de Ficha de Atendimento (FEVEREIRO/2018).

| MÊS DE REUNIÃO | |
|-----------------------|----------------------|
| OUTUBRO/2017 | JUNHO/2018 |
| DEZEMBRO/2017 | AGOSTO/2018 |
| FEVEREIRO/2018 | OUTUBRO/2018 |
| ABRIL/2018 | DEZEMBRO/2018 |

2.8. Comissão Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).

Atualmente a Comissão de Infecção Hospitalar funciona na OS ABHU, considerando as ações de controle de infecção hospitalar serem realizadas em âmbito institucional.

Em anexo a ATA do mês de referência. **(Anexo 6-ATA Comissão de CCIH-FEVEREIRO/2018).**

2.10. Conselho de Ética

As reuniões da Comissão de Ética Médica acontecem mensal ou bimensal, conforme necessidade, e é composta por cinco médicos atuantes na Unidade. O objetivo das reuniões é discutir condutas relacionadas ao código de ética médica. Em anexo ATA mensal. **(Anexo 7-ATA Comissão de Ética Médica – FEVEREIRO/2018).**

2.11. Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

No intuito de proporcionar a melhoria contínua dos serviços prestados, a UPA se preocupa em desenvolver ações que visem a qualidade do atendimento. Neste contexto, construímos Protocolos Operacionais Padrão para os setores da UPA, os quais apresentaremos mensalmente, conforme pactuação com a Secretaria de Saúde.

Em anexo segue o Protocolo:

Anexo 8 – POP's.

Anexo 8.1 – Atendimento a suspeita de violência adulto;

Anexo 8.2 – Atendimento a suspeita de violência sexual criança e adolescente;

Anexo 8.3 – Atendimento a suspeita ou vítima de maus tratos;

Anexo 8.4 – Declaração de comparecimento;

Anexo 8.5 – Paciente desconhecido;

Anexo 8.6 – Pessoa em situação de rua;

Anexo 8.7 – Preenchimento de Kit SVO;

Anexo 8.8 – Preenchimento de declaração de óbito;

Anexo 8.9 – Solicitação de transporte social;

2.12. Agravos de notificação compulsória.

Os agravos que são identificados na Unidade de Pronto Atendimento são registrados e encaminhados a Secretaria Municipal de Saúde, conforme segue planilha abaixo.

Tabela 19-Notificação de Agravos (FEVEREIRO/2018)

| AGRAVOS/DATA | NOTIFICAÇÃO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
|---------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| | 31/1 | 01/2 | 02/2 | 03/2 | 04/2 | 05/2 | 06/2 | 07/2 | 08/2 | 09/2 | 10/2 | 11/2 | 12/2 | 13/2 | 14/2 | 15/2 | 16/2 | 17/2 | 18/2 | 19/2 | 20/2 | 21/2 | 22/2 | 23/2 | 24/2 | 25/2 | 26/2 | | 27/2 |
| ANIMAL PEÇONHENTO | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 3 |
| CONJUNTIVITE | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | | 6 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 74 |
| DENGUE | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | 6 |
| DIARREIA | 10 | 16 | 18 | 13 | 12 | 22 | 34 | 23 | 17 | 15 | 14 | 14 | 9 | 13 | 29 | 8 | 16 | 5 | 10 | 27 | 20 | 12 | 5 | 10 | 21 | | | 393 | |
| FEBRE A E | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | | 6 | | 2 | | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | | 6 | 6 | 2 | 6 | 4 | 3 | 85 |
| HERPES ZOSTER | | | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 5 | |
| INTOXICAÇÃO EXÓGENA | 1 | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | | 1 | | | | 1 | | 1 | | 12 | |
| MORDEDURA | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | | 2 | | | 1 | | 2 | | 4 | 1 | | 22 | |
| PAROTIDITE | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | 6 | |
| VARICELA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| VIOLENCIA | 4 | 1 | 1 | | | 1 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | | 1 | 3 | 1 | | | | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | | 24 | |
| GONORREIA | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 | |
| ESCABIOSE | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| ESCARLATINA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| SIFILIS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| TOTAL | 19 | 23 | 25 | 18 | 22 | 30 | 46 | 35 | 27 | 27 | 25 | 20 | 16 | 21 | 40 | 16 | 25 | 11 | 14 | 36 | 32 | 15 | 17 | 19 | 35 | 9 | 8 | 6 | 637 |

Observamos na Tabela, que a “Diarreia” e “Febre a esclarecer” são os agravos mais notificados durante o mês de FEVEREIRO.

2.13. Educação Permanente em Saúde.

Atualmente a qualidade na assistência à saúde e a humanização dos serviços têm ocupado espaço na agenda da gestão municipal como meta prioritária para a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS). A EPS (Educação Permanente em Saúde) trabalha com ferramentas que buscam a reflexão crítica sobre as práticas de atenção, gestão e formação, sendo, por si só, um processo educativo aplicado ao trabalho, possibilitando mudanças nas relações, nos processos, nos atos de saúde e nas pessoas e uma melhor articulação para dentro e para fora das instituições.

Os Objetivos da EPS são:

- criar um núcleo de educação permanente;
- envolver gestores, trabalhadores, usuários e instituições de ensino nas discussões;
- refletir sobre a prática e construir propostas de capacitação, sensibilização, treinamentos e outras intervenções visando a formação dos gestores, trabalhadores e usuários do SUS;
- realizar diagnóstico e planejar as ações de saúde de acordo com as necessidades da loco

região;

- transformar as práticas cotidianas, os processos de trabalho e as relações

Segue em anexo (**Anexo 9 – Lista de Presença das Capacitações realizadas no mês de FEVEREIRO/2018**).

Tabela 20-Educação Permanente em Saúde/ Capacitações (FEVEREIRO/2018)

| Nº | CAPACITAÇÕES DESENVOLVIDAS | PERÍODO | SETORES ENVOLVIDOS | CARDA HORARIA |
|-----------|---|----------------|---------------------------|----------------------|
| 1 | Educação Permanente para Formadores UPA | 28/02/18 | Formadores | 01 hora |
| 2 | Treinamento Brigada de Incendio | 27/02/18 | Brigadistas | 1 hora |
| 3 | Treinamento de Segurança | 28/02/18 | Limpeza e conservação | 1 hora |

2.14. Protocolo de referência e contra referencia com a rede de emergência Municipal

Dentro da pactuação existente na Rede de Urgências de Marília, a UPA Zona Norte é responsável pelo atendimento de Urgência/Emergência dos casos de pediatria e adultos, sejam eles clínicos, cirúrgicos ou traumatológicos.

A Unidade abrange o Município de Marília e Região, desde que estejam dentro de sua complexidade, e segundo os protocolos de atendimento.

Os pacientes são encaminhados aos hospitais de Marília, obrigatoriamente regulados pelo SAMU 192. O médico plantonista da Unidade, realiza contato médico com o Plantão 192 do SAMU e discute o caso com indicação de transferência para outros serviços. A Central do SAMU regula a disponibilidade de leito e realiza a locomoção, transferindo o paciente para o Hospital de referência.

Tabela 21-Serviço de Referência e Contra-Referencia (FEVEREIRO/2018)

| REFERENCIA | QTDE |
|--|------------|
| HBU – HOSPITAL BENEFICENTE UNIMAR | 22 |
| HC1 – HOSPITAL DAS CLINICAS DE MARILIA | 200 |
| HC2 – HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE MARILIA | 48 |
| HC3 – HOSPITAL PSIQUIATRICO SÃO FRANCISCO DE MARILIA | 4 |
| IOM - INSTITUTO DOS OLHOS DE MARILIA | 10 |
| TOTAL | 284 |

| CONTRA-REFERENCIA | QTDE |
|---------------------------------------|-----------|
| POLICLINICA COIMBRA | 2 |
| SANTA CASA DA MISERICORDIA DE MARILIA | 2 |
| BANDEIRANTES | 1 |
| JANIO QUADROS | 1 |
| JARDIM MARILIA | 1 |
| PALMITAL | 1 |
| PARQUE DAS NAÇÕES/PRIMAVERA | 1 |
| SANTA ANTONIETA | 4 |
| VILA BARROS | 1 |
| VILA NOVA | 1 |
| TOTAL | 15 |

Conforme Tabela acima, observamos que foram encaminhados para as referências no mês de FEVEREIRO: Hospital das Clínicas de Marília 216 pacientes e para o Hospital Beneficente Unimar 22 casos. Em relação aos casos de contra-referência, obtivemos um total de 15 pacientes, os quais foram classificados como azuis, avaliados e encaminhados para atendimento em suas Unidades de Saúde de origem.

**Tabela 22-Pacientes atendidos com ficha de encaminhamento das para a UPA
(FEVEREIRO/2018)**

| ORIGEM DE ENCAMINHAMENTO | BRANCO | AZUL | VERDE | AMARELO | LARANJA | VERMELHO | TOTAL |
|------------------------------------|----------|----------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| UBS AEROPORTO. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS ALTO CAFEZAL. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS ANIZ BADRA / CESAR ALMEIDA. | 0 | 0 | 6 | 3 | 3 | 0 | 12 |
| UBS BANDEIRANTES. | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| UBS CASTELO BRANCO. | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 |
| UBS CHICO MENDES. | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 6 |
| UBS DIRCEU. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS FIGUEIRINHA. | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| UBS FLAMINGO. | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| UBS JANIO QUADROS - . | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| UBS JARDIM CAVALARI. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS JARDIM MARILIA. | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| UBS JARDIM RENATA. | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| UBS JK. | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| UBS JULIETA. | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| UBS LACIO. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS NOVA MARILIA. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS OUTRO MUNICIPIO | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| UBS PADRE NOBREGA. | 0 | 1 | 7 | 3 | 0 | 0 | 11 |
| UBS PALMITAL. | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| UBS PARQUE DAS NAÇOES / PRIMAVERA. | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| UBS PLANALTO. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS ROSALIA. | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| UBS SANTA ANTONIETA II. | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| UBS SANTA ANTONIETA. | 0 | 0 | 9 | 1 | 4 | 0 | 14 |
| UBS SAO JUDAS. | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| UBS SAO MIGUEL. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UBS VILA BARROS. | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| UBS VILA NOVA. | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| UBS VILA REAL. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1 | 1 | 108 | 13 | 9 | 0 | 132 |

A Tabela apresenta o número de pacientes que foram referenciados pelas Unidades de Saúde para atendimento na UPA. Todos os casos foram classificados pelo protocolo de Manchester, totalizando 108 verdes, 13 amarelos, 9 laranjas. Observamos que a Unidade referenciadora com maior número de casos encaminhados foi a UBS Santa Antonieta e a UBS Padre Nobrega.

CÓPIA

Processo:

12949 / 2018

07/03/2018 16:35
CAI: 155619

Ofício – 58/2018

Nome: UPA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Assunto: PRESTACAO DE CONTAS

ENCAMINHA PRESTAÇÃO DE CONTAS REF.
INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS E
QUALITATIVOS.
OFICIO Nº 58/2018

Assunto: **Prestação de contas ref. Fevereiro /**

Vimos através deste apresentar a prestação de contas mensal referente aos indicadores de desempenho quantitativos e qualitativos, conforme Edital e Contrato de Gestão:

“ANEXO V – SISTEMA DE TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS E PARÂMETROS DE INDICADORES DE DESEMPENHO”

Indicadores de Desempenho Quantitativos

- 01 – Introdução
- 02 – Taxa de alcance de produtividade
- 03 – Taxa de alcance de produtividade código 03.01.06.011-8
- 04 – Padronização de exames complementares
- 05 – Relatório de procedimentos por especialidade

Indicadores de Desempenho Qualitativos

- 01 – Comissão de humanização
- 02 – Grau de satisfação do usuário
- 03 – Serviço de ouvidoria
- 04 – CNES
- 05 – Atendimentos por unidade de saúde de acordo com classificação de risco
- 06 – Tempo de espera no atendimento
- 07 – Produção de serviços
- 08 – Comissão de avaliação de ficha de atendimento (FA)
- 09 – Serviço de controle de infecção hospitalar (CCIH)
- 10 – Conselho de ética
- 11 – Procedimento operacional padrão (POP)
- 12 – Agravos de notificação compulsória
- 13 – Educação permanente
- 14 – Protocolo de referência e contra referência com a rede de emergência municipal

Agradecemos antecipadamente a cooperação e apresentamos, nesta oportunidade, nossos protestos da mais elevada estima e distinta consideração.



Marcia Mesquita Serva Reis.
Superintendente ABHU