

RELATÓRIO MENSAL

(01/05/2017 a 31/05/2017)

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 15
CNES	Pg 16
Atendimento por unidade de saúde de acordo com classificação de risco	Pg 17
Tempo de espera de atendimento	Pg 20
Produção de serviços	Pg 20
Comissão de Prontuario ou Ficha de Atendimento (FA)	Pg 20
Serviço de controle de infecção hospitalar (CCIH)	Pg 20
Conselho de ética	Pg 20
Procedimento operacional padrão (POP)	Pg 21
Agravos de notificação compulsória	Pg 21
Educação permanente	Pg 22
Protocolo de referência e contra referência com a rede de emergência municipal	Pg 23

Índice de tabelas

Tabela 1-Atendimentos (MAIO/2017)	Pg 06
Tabela 2-Total de atendimentos (MAIO/2017)	Pg 06
Tabela 3-Procedimento 03.01.06.011-8 (MAIO/2017)	Pg 07
Tabela 4-Produção de exames por especialidade (MAIO/2017)	Pg 07
Tabela 5-Procedimentos Clínica Médica (MAIO/2017)	Pg 08
Tabela 6-Procedimentos Pediatria (MAIO/2017)	Pg 08
Tabela 7-Procedimentos Ortopedia (MAIO/2017)	Pg 09
Tabela 8-Procedimentos Odontologia (MAIO/2017)	Pg 10
Tabela 9-Pesquisa de Satisfação em números (MAIO/2017)	Pg 12
Tabela 10-Pesquisa de Satisfação em porcentagem (MAIO/2017)	Pg 13
Tabela 11-Pesquisa de Satisfação por especialidade (MAIO/2017)	Pg 14
Tabela 12-Ouvidorias (MAIO/2017)	Pg 16
Tabela 13-Atendimento por Unidade de Saúde conforma a classificação de risco (MAIO/2017)	Pg 17
Tabela 14-Unidades de Saúde com maior demanda de usuários na UPA (MAIO/2017)	Pg 19
Tabela 15-Classificação de risco da UBS Santa Antonieta (MAIO/2017)	Pg 19
Tabela 16-Notificação de Agravos (MAIO/2017)	Pg 21
Tabela 17-Educação Permanente em Saúde/ Capacitações (MAIO/2017)	Pg 22
Tabela 18-Serviço de Referência e Contra-Referencia (MAIO/2017)	Pg 24

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Aprovação dos usuários por setor da UPA	Pg 13
Gráfico 2 – Aprovação dos usuários em relação a UPA	Pg 15

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 Universitario (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 MAIO/2017, 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 (MAIO/2017)

PROCEDIMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
03.01.06.002-9	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA C/ OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA	1692
03.01.06.009-6	ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	8515
03.01.06.010-0	ATENDIMENTO ORTOPÉDICO COM IMOBILIZAÇÃO PROVISÓRIA	171
TOTAL		10378

Tabela 2-Total de Atendimentos (MAIO/2017)

TOTAL DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS	META DE PROCEDIMENTOS	ALCANCE DE PRODUTIVIDADE (%)
10378	10125	100

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 MAIO, no que se refere ao *Acolhimento com classificação de risco* (03.01.06.011-8).

Tabela 3-Procedimento 03.01.06.011-8 (MAIO/2017)

PROCEDIMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	META	TAXA DE ALCANCE DE PRODUÇÃO (%)
03.01.06.011-8	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10378	100%	
TOTAL		10378	10125	100

1.3. Padronização de exames complementares.

A tabela a seguir apresenta a produção de exames realizados no mês de MAIO/2017, em números e porcentagem, por especialidades.

Tabela 4-Produção de exames por especialidade (MAIO/2017)

EXAMES REALIZADOS	ESPECIALIDADES					TOTAL	% DE PARTICIPAÇÃO DE EXAMES
	CLINICA MEDICA	ODONTOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	PEDIATRIA	SERVIÇO SOCIAL		
RAIO X	1296	6	894	486	0	2682	34,95
ELETROCARDIOGRAMA	555	1	0	2	0	558	7,27
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	4046	13	7	367	0	4433	57,77
TOTAL	5897	20	901	855	0	7673	
% DE PARTICIPAÇÃO DE ESPECIALIDADE	76,85	0,26	11,74	11,14	0,00		100

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

No que se refere a especialidade de *pediatria*, notamos que a equipe solicita, em muitos casos, tanto o exame de Raio-X como o exame laboratorial, utilizando-se dos mesmos para suporte no diagnóstico.

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 MAIO/2017.

Tabela 5-Procedimentos Clínica Médica (MAIO/2017)

CLINICA MEDICA		
CÓDIGO	PROCEDIMENTO	QUANTIDADE
7	CURATIVO	94
8	MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.)	3864
9	SUTURA	54
10	NEBULIZACAO / INALACAO	200
11	VACINA	24
TOTAL		4236

Conforme a Tabela 5, a especialidade de *clínica médica* realizou, no mês de MAIO um total de 4236 procedimentos. Ressaltamos que a maior demanda de solicitações de procedimento de medicação. O procedimento de vacina e sutura são realizados com menor frequência, comparado com os demais procedimentos.

Tabela 6-Procedimentos Pediatria (MAIO/2017)

PEDIATRIA		
CÓDIGO	PROCEDIMENTO	QUANTIDADE
7	CURATIVO	14
8	MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.)	902
9	SUTURA	9
10	NEBULIZACAO / INALACAO	109
11	VACINA	1
TOTAL		1035

Referente a especialidade de Pediatria, notamos que o procedimento de medicação, foi o mais realizados no mês. Podemos observar também que em apenas 1 caso foram necessários a aplicação de vacinas.

Tabela 7-Procedimentos Ortopedia (MAIO/2017)

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		
CÓDIGO	PROCEDIMENTO	QUANTIDADE
7	CURATIVO	32
8	MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.)	599
9	SUTURA	6
11	VACINA	4
TOTAL		641

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 curativo e em apenas quatro pacientes aplicadas vacina.

A seguir apresentaremos a Tabela 8, referente aos procedimentos realizados pela especialidade de Odontologia.

Tabela 8-Procedimentos Odontologia (MAIO/2017)

ODONTOLOGIA		
CÓDIGO	PROCEDIMENTO	QUANTIDADE
7	CURATIVO	1
8	MEDICACAO (ORAL, IV, IM, SC, ETC.)	140
13	RESTAURAÇÃO DE DENTE PERMANENTE ANTERIOR	4
14	RESTAURAÇÃO DE DENTE PERMANENTE POSTERIOR	12
15	RESTAURAÇÃO DE DENTE DECÍDUO	5
16	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE	14
17	RASPAGEM ALISAMENTO SUBGENGIVAS (POR SEXTANTE)	3
18	EXCISAO E/OU SUTURA SIMPLES DE PEQUENAS LESOES / FERIMENTOS	9
19	DRENAGEM DE ABSCESSO	10
20	ACESSO A POLPA DENTARIA E MEDICACAO (POR DENTE)	87
21	CURATIVO DE DEMORA C/ OU S/ PREPARO BIOMECANICO	93
23	EXODONTIA DE DENTE DECÍDUO	5
24	EXODONTIA MÚLTIPLA COM ALVEOLOPLASTIA POR SEXTANTE	1
25	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO (INCLUSO / IMPACTADO)	2
TOTAL		386

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 “*Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico*” e “*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. Dentro das ações em desenvolvimento está o “Cantinho da Leitura” e a “Observação Lúdica”, 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 MAIO/20017. (Anexo 2-Ata Comissão de Humanização MAIO/2017).

2.2 Grau de satisfação do usuário.

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

Tabela 9-Pesquisa de Satisfação em números (MAIO/2017)

SETOR	QUANTIDADE DE QUESTÕES RESPONDIDAS				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Portaria	134	54	5	0	193
Recepção	180	61	8	3	252
Classificação de Risco	82	36	8	3	129
Clinica Médica	59	5	0	1	65
Pediatria	59	11	2	0	72
Ortopedia	19	18	1	0	38
Gesso / Sutura	11	3	2	0	16
Odontologia	86	4	0	1	91
Raio X	41	15	0	0	56
Hidratação	32	2	0	0	34
Laboratório	17	4	1	0	22
Obs. Masculina	6	0	0	0	6
Obs. Feminina	22	2	0	0	24
Obs. Pediátrica	62	4	1	0	67
Emergência	8	1	0	0	9
Serviço Social	3	2	0	0	5
Higiene e Limpeza	117	40	1	0	158
TOTAL	938	262	29	8	1237
PORCENTAGEM (%)	75,83	21,18	2,34	0,65	100,00

Conforme Tabela acima, observamos que no mês de MAIO coletamos um total de 1237 questões respondidas, as quais demonstram a satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado na Unidade. 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.

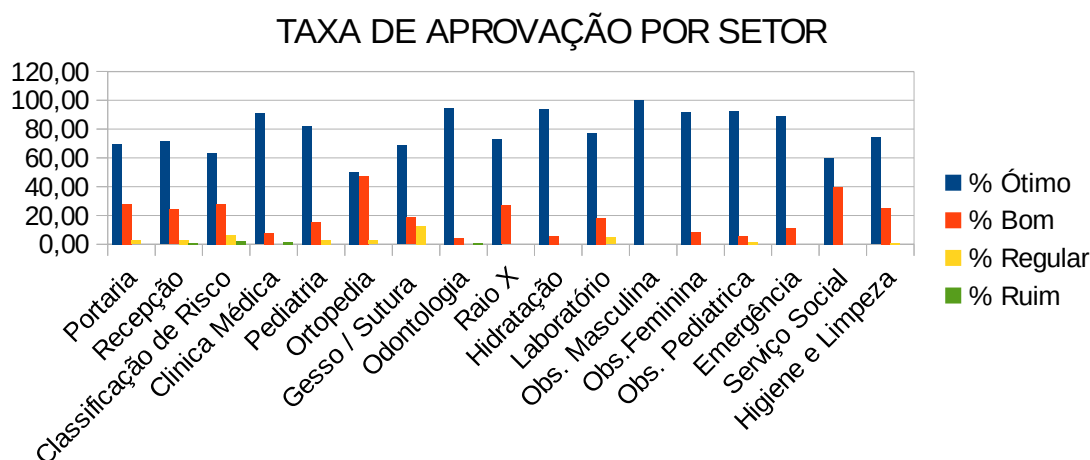
Neste contexto, também o torna um setor vulnerável, visto que os colaboradores ficam expostos a avaliação de todos os usuários que permanecem aguardando por atendimento na sala de espera. Avaliamos as manifestações como positivas, visto que, em sua maioria, registraram o atendimento como ótimo ou bom.

Tabela 10-Pesquisa de Satisfação em porcentagem (MAIO/2017)

SETOR	PORCENTAGEM POR SETOR				TOTAL
	% Ótimo	% Bom	% Regular	% Ruim	
Portaria	69,43	27,98	2,59	0,00	100,00
Recepção	71,43	24,21	3,17	1,19	100,00
Classificação de Risco	63,57	27,91	6,20	2,33	100,00
Clinica Médica	90,77	7,69	0,00	1,54	100,00
Pediatria	81,94	15,28	2,78	0,00	100,00
Ortopedia	50,00	47,37	2,63	0,00	100,00
Gesso / Sutura	68,75	18,75	12,50	0,00	100,00
Odontologia	94,51	4,40	0,00	1,10	100,00
Raio X	73,21	26,79	0,00	0,00	100,00
Hidratação	94,12	5,88	0,00	0,00	100,00
Laboratório	77,27	18,18	4,55	0,00	100,00
Obs. Masculina	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Obs. Feminina	91,67	8,33	0,00	0,00	100,00
Obs. Pediátrica	92,54	5,97	1,49	0,00	100,00
Emergência	88,89	11,11	0,00	0,00	100,00
Serviço Social	60,00	40,00	0,00	0,00	100,00
Higiene e Limpeza	74,05	25,32	0,63	0,00	100,00

Em relação a Tabela 10 e o Gráfico 1, apresentam a Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento prestado em porcentagem, destacando o setor de Observação Masculina com 100% de avaliações ótimas. Em seguida estão as equipes de Odontologia e Hidratação, com pequeno percentual de diferença, alcançando de 94% do indicador de “Ótimo” na escala de satisfação dos usuários que manifestaram sua opinião.

Gráfico 1 – Aprovação dos usuários por setor da UPA



A Tabela 11 abaixo, pontua o número de pesquisas realizadas de acordo com o total de atendimentos do mês por especialidade, em números e porcentagem.

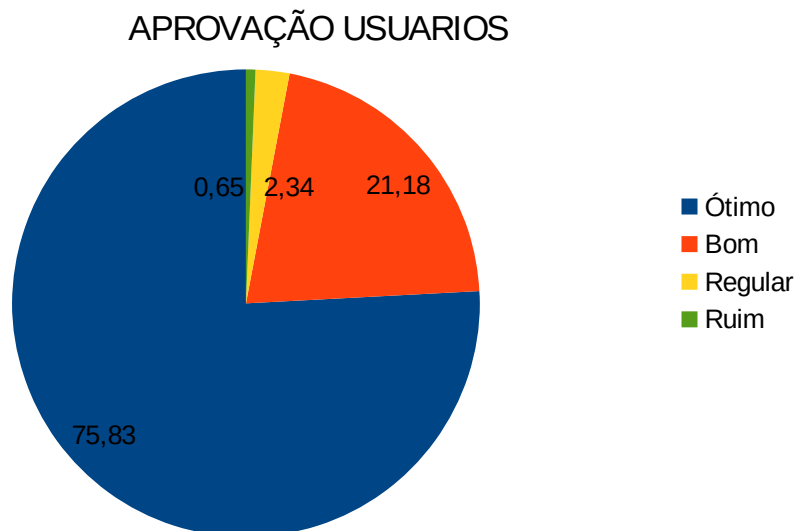
Tabela 11-Pesquisa de Satisfação por especialidade (MAIO/2017)

	TOTAL DE ATENDIMENTOS	META 10%	TOTAL REALIZADO	(%) REALIZADO
CLINICA MEDICA	5768	577	65	1,13
ODONTOLOGIA	789	79	91	11,53
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1307	131	38	2,91
PEDIATRIA	2396	240	71	2,96
SERVIÇO SOCIAL	118	12	5	4,24
TOTAL	10378	1038	270	2,60

Ressaltamos que nossa meta é realizar pesquisas em 10% do total de atendimentos realizados no mês, por especialidade. Atualmente alcançamos esta meta na especialidade de Odontologia, no qual foram realizadas 91 pesquisas, do total de 789 atendimentos realizados no mês de MAIO, totalizando 11,53 %. É importante indicar que fizemos apenas 270 pesquisas no mês de MAIO atingindo o percentual de 2,60%.

O gráfico abaixo indica a porcentagem de aprovação geral dos usuários sobre o atendimento prestado pela UPA no mês de MAIO.

Gráfico 2 – Aprovação dos usuários em relação a UPA



Conforme Gráfico 2 acima, o total em verde e azul, totalizam 97,01% de avaliações ótimo e bom, referente ao atendimento prestado pela Unidade, demonstrando que alcançamos com êxito a meta proposta de 80% da satisfação dos usuários entre opiniões “Ótimo” e “Bom”.

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 MAIO/2017:

Tabela 12-Ouvidorias (MAIO/2017)

QUANTIDADE DE DEMANDAS/DEMANDAS SOLUCIONADAS				
QUANTIDADE DE DEMANDAS REGISTRADAS	QUANTIDADE DE DEMANDAS SOLUCIONADAS	CLASSIFICAÇÃO	ORIGEM DA DEMANDA	ATENDIDAS (%)
3	3	RECLAMAÇÃO	OuvidorSUS	100
3	3	RECLAMAÇÃO	Ouvidoria Interna	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 12, seguem os dados das três formas de ouvidorias utilizadas na Unidade e a quantidade de manifestações recebidas no mês de MAIO. Lembramos que todas as três Ouvidorias foram avaliadas as necessidades de melhorias nos fluxos da Unidade e respondidas para o usuário com as ações efetuadas. Uma manifestação recebida foi um elogio, o qual ficamos extremamente satisfeitos com o reconhecimento do usuário sobre nosso atendimento prestado.

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.

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 a Tabela 13 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 13-Atendimento por Unidade de Saúde conforma a classificação de risco (MAIO/2017)

CÓDIGO UNIDADE	UNIDADE DE SAUDE	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO							TOTAL
		BRANCO	AZUL	VERDE	AMARELO	LARANJA	VERMELHO	NÃO TRIADO	
		0	2	57	7	3	0	0	69
5	HBU - HOSPITAL BENEFICENTE UNIMAR	0	2	4	0	1	0	0	7
2	HC2 - HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE MARILIA	0	0	1	0	0	0	0	1
4	HEM - HOSPITAL ESPIRITA DE MARILIA	0	0	2	0	0	0	0	2
59	HOSPITAL ESPIRITA DE MARILIA - HEM	0	0	1	2	0	0	0	3
64	OUTROS MUNICIPIOS, ENCAMINHADO POR	0	2	69	9	3	0	1	84
62	PENITENCIARIA	2	0	4	0	0	0	0	6
53	POLICLINICA COIMBRA, ENCAMINHADO POR	0	0	5	0	0	0	0	5
7	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MARILIA	0	0	2	0	1	0	0	3
36	UBS AEROPORTO, ENCAMINHADO POR	2	0	20	0	1	0	0	23
47	UBS ALTANEIRA, ENCAMINHADO POR	2	1	27	8	2	0	0	40
9	UBS ALTO CAFEZAL, ENCAMINHADO POR	9	9	197	33	14	0	4	266
33	UBS AMADEU AMARAL, ENCAMINHADO POR	0	0	3	1	0	0	0	4
21	UBS ANIZ BADRA / CESAR ALMEIDA, ENCAMINHADO POR	7	4	192	41	9	1	3	257
25	UBS AVENCAS, ENCAMINHADO POR	2	0	22	3	1	0	0	28
10	UBS BANDEIRANTES, ENCAMINHADO POR	13	14	343	55	40	1	3	469
16	UBS CASCATÁ, ENCAMINHADO POR	4	2	109	12	5	0	1	133
17	UBS CASTELO BRANCO, ENCAMINHADO POR	17	11	388	53	30	1	5	505
29	UBS CDHU, ENCAMINHADO POR	0	0	0	1	0	0	0	1
11	UBS CHICO MENDES, ENCAMINHADO POR	11	9	367	52	26	0	4	469
56	UBS COMERCIARIOS, ENCAMINHADO POR	3	0	23	1	2	0	0	29
12	UBS COSTA E SILVA, ENCAMINHADO POR	1	0	41	10	2	0	3	57
49	UBS DIRCEU, ENCAMINHADO POR	0	2	26	3	2	0	2	35

34	UBS FIGUEIRINHA, ENCAMINHADO POR	7	3	281	33	15	0	4	343
26	UBS FLAMINGO, ENCAMINHADO POR	4	2	52	4	4	0	0	66
18	UBS JANIO QUADROS - , ENCAMINHADO POR	6	6	313	53	25	1	3	407
27	UBS JARDIM CAVALARI, ENCAMINHADO POR	0	5	91	14	10	0	1	121
50	UBS JARDIM MARILIA, ENCAMINHADO POR	2	3	80	15	11	0	0	111
54	UBS JARDIM RENATA, ENCAMINHADO POR	4	6	201	21	14	0	2	248
31	UBS JK, ENCAMINHADO POR	28	10	375	76	33	1	2	525
51	UBS JOQUEI CLUBE, ENCAMINHADO POR	0	0	17	1	0	0	0	18
39	UBS JULIETA, ENCAMINHADO POR	4	9	174	25	14	0	2	228
57	UBS JULIO MESQUITA, ENCAMINHADO POR	1	1	19	8	2	0	3	34
32	UBS LACIO, ENCAMINHADO POR	0	0	2	0	1	0	0	3
37	UBS MARAJO, ENCAMINHADO POR	0	0	11	0	1	0	0	12
13	UBS NOVA MARILIA, ENCAMINHADO POR	2	5	62	11	4	0	0	84
48	UBS NOVO HORIZONTE, ENCAMINHADO POR	0	3	20	1	1	0	0	25
30	UBS PADRE NOBREGA, ENCAMINHADO POR	13	13	281	50	21	0	7	385
46	UBS PALMITAL, ENCAMINHADO POR	12	8	416	87	39	0	9	571
22	UBS PARQUE DAS NAÇÕES / PRIMAVERA, ENCAMINHADO POR	21	18	456	55	31	0	5	586
42	UBS PARQUE DOS IPES, ENCAMINHADO POR	0	0	11	0	0	0	0	11

23	UBS ROSALIA, ENCAMINHADO POR	1	1	70	20	6	0	0	98
40	UBS SANTA ANTONIETA II, ENCAMINHADO POR	1	4	58	8	5	0	2	78
20	UBS SANTA ANTONIETA, ENCAMINHADO POR	4	1	71	8	3	0	0	87
8	UBS SANTA ANTONIETA, ENCAMINHADO POR	113	81	2187	272	156	2	38	2849
43	UBS SANTA AUGUSTA, ENCAMINHADO POR	0	0	2	1	0	0	0	3
24	UBS SANTA HELENA, ENCAMINHADO POR	0	0	4	2	0	0	0	6
38	UBS SANTA PAULA, ENCAMINHADO POR	0	0	3	0	0	0	0	3
19	UBS SAO JUDAS, ENCAMINHADO POR	11	10	269	49	13	1	2	355
15	UBS SAO MIGUEL, ENCAMINHADO POR	13	4	172	27	8	0	0	224
41	UBS TOFFOLI, ENCAMINHADO POR	0	0	7	0	0	0	1	8
52	UBS TRES LAGOS, ENCAMINHADO POR	1	0	4	0	0	0	0	5
35	UBS VILA BARROS, ENCAMINHADO POR	7	2	152	23	11	0	6	201
45	UBS VILA HIPICA, ENCAMINHADO POR	0	0	3	0	1	0	0	4
44	UBS VILA NOVA, ENCAMINHADO POR	2	4	87	16	9	0	2	120
28	UBS VILA REAL, ENCAMINHADO POR	2	0	10	5	0	0	0	17

Para melhor compreensão dos números, filtramos os dados mais relevantes para analisar, conforme segue Tabela 14, 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 14-Unidades de Saúde com maior demanda de usuários na UPA (MAIO/2017)

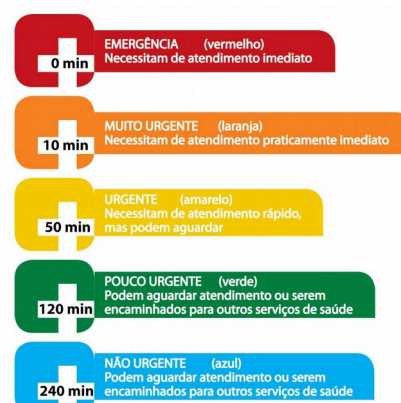
TOTAL	UNIDADE DE SAUDE	QUANTIDADE
1º	UBS SANTA ANTONIETA, ENCAMINHADO POR	2849
2º	UBS PARQUE DAS NAÇÕES / PRIMAVERA, ENCAMINHADO POR	586
3º	UBS PALMITAL, ENCAMINHADO POR	571

Conforme Tabela 15 que segue, os usuários pertencentes a Unidade Básica de Saúde do Santa Antonieta totalizaram 2849 atendimentos no mês de MAIO. Os pacientes foram avaliados conforme a urgência do caso, pela Classificação de Risco, segundo protocolo de Manchester utilizado na UPA. Segue Tabela:

Tabela 15-Classificação de risco da UBS Santa Antonieta (MAIO/2017)

UNIDADE	BRANCO	AZUL	VERDE	AMARELO	LARANJA	VERMELHO	NÃO TRIADO	TOTAL
UBS SANTA ANTONIETA, ENCAMINHADO POR	113	81	2187	272	156	2	38	2849

A Tabela acima apresenta o número de pacientes avaliados, segundo protocolo de Manchester, com avaliações, em sua maioria, na cor verde, 2187. Na avaliação de cor Amarelo tivemos 272 e Laranja 156. 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.



Protocolo de Manchester: Pulseiras coloridas sinalizam nível de gravidade de cada caso

2.6. Tempo de espera de atendimento.

Em desenvolvimento.

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 3- Protocolo BPA-SMS-Marília/SP).

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. (Anexo 4- ATA Comissão de Prontuário-MAIO/2017)

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 5-ATA Comissão de CCIH- MAIO/2017)

2.10. Conselho de Ética

As reuniões da Comissão de Ética Médica acontecem bimensal, 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 6-ATA Comissão de Ética Médica- MAIO/2017)

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 2, conforme pactuação com a Secretaria de Saúde.

Em anexo segue os seguintes Protocolos:

Anexo 7-POP DE AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL.

Anexo 8-POP DE AFERIÇÃO DE TEMPERATURA.

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 16-Notificação de Agravos (MAIO/2017)

AGRAVOS/DATA	QUANTIDADE DE NOTIFICAÇÃO DE AGRAVOS POR DIAS MÊS DE MAIO																																		
	30/4	01/5	02/5	03/5	04/5	05/5	06/5	07/5	08/5	09/5	10/5	11/5	12/5	13/5	14/5	15/5	16/5	17/5	18/5	19/5	20/5	21/5	22/5	23/5	24/5	25/5	26/5	27/5	28/5	29/5	30/5				
CONJUNTIVITE				1								1																							
DENGUE		1																																	
DIARREIA	5	5	11	13	10	5	5	10	12	7	13	10	3	3	4	11	9	8	5	10	7	3	6	7	11	9	14	8							
FEBRE			2																																
FEBRE A E	2	6	1	10	1	5	8	3	3	3	3	5	5	2	2	6	6	4		3			3	4	1	2	6	15		6	4				
H1N1																																			
HERPES ZOSTER															1					1			1												
INTOXICAÇÃO EXÓGENA	4						2					1	1			1	1	1												1					
LESHIMANIOSE																																			
MOLUSCO CONTAGIOSO																																			
MORDEDURA	1	1					1											1							2	1	1	1	4	2					
PAROTIDITE			1							1				1		1				2			1	1					2		1				
PICADA DE ESCORPIÃO																																			
VARICELA														1									2												
VIOLENCIA	1	2		1			1							2		1	1		2	1	2	1		1				1	1	2					
MENINGITE																																			1

Observamos na Tabela 16, que a “Febre a esclarecer” é o agravo mais notificado durante o mês de MAIO, seguido da “Diarreia”. O agravo H1N1, não foi notificado em nenhum momento no mês de Maio/2017.

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 MAIO/2017.

Tabela 17-Educação Permanente em Saúde/ Capacitações (MAIO/2017)

Nº	CAPACITAÇÕES DESENVOLVIDAS	PERÍODO	SETORES ENVOLVIDOS	CARDA HORARIA
1	Biossegurança no descarte de resíduos	26/04/2017 a 23/05/2017	Profissionais de todos os setores (UPA)	02 horas
2				

2.14. Protocolo de referência e contra referência 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.

Serviços de referência:

Tabela 18-Serviço de Referência e Contra-Referencia (MAIO/2017)

UNIDADE	RESUMO POR TRANSFERÊNCIA PARA OUTRA UNIDADE	QTDE
HBU	HOSPITAL BENEFICENTE UNIMAR	16
HC1	HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE MARÍLIA	82
HC2	HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE MARÍLIA	51
HC3	HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SÃO FRANCISCO DE MARÍLIA	1
STA	SANTA CASA DE MARÍLIA	0
IOM	INSTITUTO DOS OLHOS DE MARÍLIA	8
TOTAL		158

UNIDADE	RESUMO POR TRANSFERÊNCIA PARA OUTRA UNIDADE	QTDE
	OUTRO MUNICIPIO	
	SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARILIA	3
UBS	ALTO CAFEZAL	6
UBS	JARDIM MARILIA	1
UBS	POLICLINICA COIMBRA	1
UBS	DIRCEU	1
UBS	CESAR ALMEIDA	1
UBS	ANIZ BADRA / CESAR ALMEIDA	1
UBS	BANDEIRANTES	6
UBS	CASTELO BRANCO	7
UBS	CHICO MENDES	5
UBS	FIGUEIRINHA	2
UBS	JANIO QUADROS	3
UBS	JARDIM CAVALARI	3
UBS	JARDIM RENATA	4
UBS	JK	5
UBS	PLANALTO	2
UBS	JULIETA	6
UBS	NOVA MARILIA	1
UBS	NOVO HORIZONTE	1
UBS	PADRE NOBREGA	5
UBS	PALMITAL	5
UBS	PARQUE DAS NAÇOES / PRIMAVERA	6
UBS	ROSALIA	1
UBS	SANTA ANTONIETA	36
UBS	SAO JUDAS	3
UBS	SAO MIGUEL	12
UBS	VILA NOVA	1
TOTAL		128

Lista de anexos relatório Maio/2017.

- Anexo 1 – Plano de ação Comissão de Humanização (Maio/2017)
- Anexo 2 – Ata Comissão de Humanização (Maio/2017)
- Anexo 3 – Protocolo BPA-SMS (Maio/2017)
- Anexo 4 – Ata Comissão de Prontuario (Maio/2017)
- Anexo 5 – Ata Comissão de CCIH (Maio/2017) (Em Implantação)
- Anexo 6 – Ata Comissão de Ética Médica (Maio/2017)
- Anexo 7 – POP UPA ZN Aferição de pressão arterial
- Anexo 8 – POP UPA ZN Aferição de temperatura
- Anexo 9 – Lista de presença treinamento de biossegurança

**Anexo 1 – Plano de ação Comissão de Humanização
(Maio/2017)**

Anexo 2 – Ata Comissão de Humanização (Maio/2017)

Anexo 3 – Protocolo BPA-SMS (Maio/2017)

Anexo 4 – Ata Comissão de Prontuario (Maio/2017)

**Anexo 5 – Ata Comissão de CCIH (Maio/2017) (Em
Implantação)**

Anexo 6 – Ata Comissão de Ética Médica (Maio/2017)

Anexo 7 – POP UPA ZN 01 Aferição de pressão Arterial

Anexo 8 – POP UPA ZN 02 Aferição de Temperatura

Anexo 9 – Lista de presença treinamento de biossegurança

PROJETOS COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO UPA ZONA NORTE

I. 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. A unidade está equipada para atender aos usuários em necessidades de pronto atendimento e qualquer situação de emergência.

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

Inaugurada no dia 14/05/2016 a UPA conta com leitos de observação pediátrica, feminina, masculina, sala de hidratação e urgência/emergência. A Unidade oferece atendimento 100% SUS, 24 horas, contando com as especialidades de Ortopedia, Pediatria, Clínica Médica e Odontologia, bem como realiza exames laboratoriais e Raio-X para suporte no diagnóstico.

A UPA conta com um Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e um profissional de Serviço Social para atendimento ao público em geral, no intuito de proporcionar a melhoria contínua do atendimento prestado e garantir o acesso dos usuários aos serviços oferecidos.

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 PHAS é criar uma nova 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.

A seguir apresentamos alguns projetos realizados na UPA e outros que estão em planejamento.

III. APRESENTAÇÃO DOS PROJETOS

1. Cantinho do Livro

O projeto “Cantinho do Livro”, visa proporcionar acesso a informação, incentivo à leitura e entretenimento aos usuários da UPA, durante o período de espera por atendimento na Recepção. A Comissão realizou uma campanha de arrecadação de livros, revistas, giz, lápis de cor e jornais. Contou com o apoio de um usuário que doou um revisteiro, e então disponibilizamos o material na recepção para que todos tenham acesso. Para as crianças, mesas infantis com cadeirinhas foram montadas próximo ao revisteiro, para melhor acolher esta população. Desenhos para colorir, giz e lápis de cor, também foram disponibilizados no intuito de proporcionar entretenimento às crianças.

2. Observação Lúdica

Seguindo a ideia do projeto Cantinho do Livro, foi que criou-se a “Observação Lúdica”. Por meio de brinquedos, livros e desenhos para colorir, este projeto visa proporcionar as crianças que permanecem em observação da UPA uma distração, tirando o foco da doença e direcionando o momento para atividades lúdicas. Os profissionais de plantão oferece aos pacientes alternativas de brinquedos, livros e desenhos para colorir para que os mesmos redirecionem o enfoque do tratamento, voltando-se para a brincadeira.

3. Folder de Orientações

Observando as diversas dificuldades de comunicação sobre as normas internas da UPA, propomos a confecção de um Folder com orientações gerais sobre normas dentro do ambiente de trabalho. O objetivo é disseminar informações e uniformizar condutas de relevância para o bom funcionamento da Unidade. O Folder é direcionado a funcionários, médicos e acadêmicos, sendo registrado a entrega do mesmo em listagem específica para tal. Almejamos neste projeto criar uma cultura de humanização e respeito entre os colaboradores, buscando o bom convívio e a organização do ambiente de trabalho.

4. Transporte Social

Visando fornecer subsídios aos pacientes que comparecem a UPA para atendimento e não tem recursos para retornar à sua residência, propomos o projeto "Transporte Social". Atualmente a Secretaria de Saúde de Marília, dota de um serviço de transporte, no qual realiza as altas da UPA para casa, tanto de pacientes acamados, como dos que são independentes e não têm como ir embora. Acreditamos que fornecendo um vale transporte para o usuário, evitamos o tempo de espera na Unidade, disponibilizando o leito para outro paciente, e barateamos o custo da remoção, visto que muitas vezes a perua vem do centro da cidade para buscar um paciente na UPA Zona Norte, que reside na própria região.

5. Cuidando do outro

Desde a inauguração da UPA, observamos um número considerável de pessoas em situação de rua que são encaminhadas para a Unidade, seja por meios próprios, seja por SAMU, Polícia, Bombeiros, entre outros. Neste contexto, iniciamos uma campanha interna para doação de roupas, que possam ser utilizados nestes usuários que estão em atendimento na UPA. Esta população, não tem residência fixa, dormem em praças, calçadas, cômodos abandonados, etc, não tendo acesso a um espaço para realizar sua higiene pessoal diária e chegam na Unidade em condições precárias de higiene. Utilizamos estas roupas para que o usuário possa tomar um banho, alimentar-se e posteriormente é encaminhado para avaliação da assistente social da UPA.

6. Gentileza gera gentileza

A ideia deste Projeto é incentivar a gentileza entre os membros da equipe da UPA. A ação visa entregar mensagens de gentileza para os funcionários de cada plantão. As mensagens entregues trazem palavras de respeito, cordialidade e boas maneiras, no intuito de disseminar uma cultura de humanização na comunicação e trato entre os colaboradores.

III. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

PROJETOS	PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO
1. Cantinho do Livro	Janeiro/ 2017
2. Observação Lúdica	Janeiro/ 2017
3. Folder de Orientações	Fevereiro/ 2017
4. Transporte Social	Agosto/2017
5. Vestindo	Janeiro/2017
6. Gentileza gera gentileza	Junho/ 2017

Legenda Status dos projetos:

Verde.....	Implantado
Amarelo-.....	em implantação
Vermelho.....	em planejamento

Atividade proposta:

Setor: Comissão de Humanização Data: 10/05/2017

Responsável pela atividade:

PAUTA	RESOLUÇÕES / PROPOSTAS
• Projeto "Gentileza gera Gentileza"	- Exposto frases sobre gentileza para serem distribuídas na UPA.
• Transporte Municipal	- Setor de transporte está funcionando 24hs no telefone fixo 3402-0710.
• Redes Sociais	- Discutido sobre exposição da UPA em redes sociais.
• Acompanhantes	- Discutido sobre direito de acompanhante no atendimento e obrigatoriedade nos casos de crianças e adolescentes.
• Passe Social / Transporte Social	- Enf. Cláudia pontua sobre visita à Câmara de Vereadores para falar sobre o projeto Transporte Social, que já existe, mas está engavetado.
• Transportes Intermunicipal	- Exposto sobre paciente encaminhador de →

Atividade proposta:

Setor: Comissão de Padronização Data: 10/05/2017

Responsável pela atividade:

PAUTA	RESOLUÇÕES / PROPOSTAS
	alterar medicamentos, referência e HC. Demanda espontânea não tem como agir.
• Medicamentos rede SUS	- Pontuado quanto as medicações padronizadas na rede. Normalmente
	reforçando ser prescrito o que tem na rede SUS.

ORGAO RESPONSAVEL PELA INFORMACAO

NOME : ASSOCIACAO BENEFICENTE HOSPITA

SIGLA : ABHU

CGC/CPF: 09528436000122

Carimbo e
Assinatura : _____

SECRETARIA DE SAUDE DESTINO DOS B.P.A.(s)

NOME : SMHSMARILIA

ORGAO (M)UNICIPAL OU (E)STADUAL : M

Setor de Recebimento : _____ Data : ___/___/___ Carimbo e Assinatura : _____

ARQUIVO DE BPA(s) GERADO

NOME : PA052017.MAI

REGISTROS GRAVADOS : 000795

BPA(s) : 000041

CAMPO DE CONTROLE : 1410

(ENCAMINHAR ESTE RELATORIO JUNTAMENTE COM O ARQUIVO DE BPA(s) GERADO.)

Atividade proposta: REUNIÃO DA COMISSÃO DE PRONTUARIO _____

Setor: _____ Data: 31/05/2017 _____

Responsável pela atividade: _____

PAUTA	RESOLUÇÕES / PROPOSTAS
Análise de prontuários;	Preenchimento correto do prontuário e orientação aos profissionais. Análise de 1% do montante dos prontuários atendidos no mês.
Questionário de análise de prontuário;	Readequação do relatório Apêndice 1.
<ul style="list-style-type: none"> - Amostragem de 1% dos prontuários; - Inclusão de texto na ficha de atendimento; - Inclusão do campo de reclassificação; - Caneta azul ou preta para a evolução do prontuário; 	<ul style="list-style-type: none"> - Gustavo - Ordem de serviço, Luiz - Ordem de serviço, Luiz - Todos os membros informarão os colaboradores sobre o processo.
- Fichas que estiverem faltando dados serão protocoladas para o responsável da área;	- Orientação para a condenação de recepção.

Atividade proposta: REUNIÃO DA COMISSÃO DE ÉTICA _____

Setor: _____ Data: 07/06/2017 _____

Responsável pela atividade: _____

PAUTA	RESOLUÇÕES / PROPOSTAS
1. Discussão de caso	-Médicos presentes prestaram esclarecimento sobre atendimento prestado a paciente Irene Aparecida dos Santos, atendida na UPA nos dias 24 e 25 de maio de 2017.
2. Análise de prontuário	- Membros da comissão analisaram todo o prontuário médico da paciente em questão.
3. Parecer da comissão	- Elaborado parecer da comissão referente ao atendimento prestado a paciente Irene Aparecida dos Santos. - Parecer em anexo.

--	--



Aferição de Pressão Arterial

Data: 27/02/2009

Revisão: 01/2017

Executante: Equipe de Enfermagem

Resultados Esperados

- Detectar os níveis de pressão sistólica e pressão diastólica.

Materiais Necessários

- Impresso de registro de enfermagem;
- 01 esfigmomanômetro;
- 01 estetoscópio;
- 01 caneta azul ou preta;
- 01 compressa não estéril;
- bolinha de algodão;
- álcool 70%.

Principais atividades

1. Conferir o nome do usuário na pulseira e na placa de identificação, o procedimento, o horário e o material a ser utilizado com a prescrição médica ou de enfermagem;
2. Separar o material necessário;
3. Apresentar-se ao usuário e/ou acompanhante com nome e função dentro da instituição;
4. Realizar higiene das mãos (lavar ou aplicar álcool gel);
5. Orientar o usuário e/ou acompanhante quanto ao procedimento;
6. Realizar a limpeza do estetoscópio com bolinha de algodão embebida em álcool 70%;
7. Certifique-se de que o estetoscópio e o esfigmomanômetro estejam íntegros e calibrados e que o manguito seja do tamanho adequado à circunferência braquial do usuário (o manguito deve ocupar 2/3 da circunferência braquial do usuário);
8. Orientar o acompanhante e/ou usuário quanto ao procedimento a ser realizado;
9. Posicione o usuário em local calmo e confortável, com o braço apoiado ao nível do coração, permitindo 5 minutos de repouso;
10. Envolve o manguito desinsuflado em torno do braço do usuário, mantendo-o a 2,0cm de distância da sua margem inferior à fossa ante cubital; posicionando o centro da bolsa inflável sobre a artéria braquial, permitindo que tubos e conectores estejam livres e o manômetro em posição visível;
11. Palpe a artéria braquial e centralize a bolsa inflável ajustando o meio da bolsa sobre a artéria (para identificar o meio da bolsa, basta dobrá-la ao meio e colocar esta marcação sobre a artéria palpada);
12. Com a mão “não dominante”, palpe a artéria radial e, simultaneamente, com a mão dominante feche a saída de ar (válvula da pera do esfigmomanômetro), inflando a bolsa gradualmente aumentando a pressão aplicada até que perceba o desaparecimento do pulso, inflando 20mmHg acima deste nível;
13. Desinsufle o manguito lentamente, identificando pelo método palpatório a pressão arterial sistólica;
14. Aguarde de 15 a 30 segundos para inflar novamente o manguito;
15. Posicione corretamente as olivas do estetoscópio no canal auricular,

certificando-se da ausculta adequada na campânula (a posição correta das olivas é para frente em relação ao diafragma pois permite maior adequação ao conduto auricular, diminuindo a interferência de ruídos ambientais externos);

16. Posicione a campânula do estetoscópio sobre a artéria braquial, palpada abaixo do manguito na fossa ante cubital e, simultaneamente, com a mão dominante feche a saída de ar (válvula da pêra do esfigmomanômetro); com a mão “não dominante” palpe a artéria radial, e em seguida novamente com a mão dominante, insufle o manguito gradualmente até o valor da pressão arterial sistólica estimada, pelo método palpatório (passo 09) e continue insuflando rapidamente até 20mmHg acima desta pressão;
17. Desinsufle o manguito de modo que a pressão caia de 2 a 4mmHg por segundo, identificando pelo método auscultatório a pressão sistólica (máxima) em mmHg, observando no manômetro o ponto correspondente ao primeiro ruído regular audível, e a pressão diastólica (mínima) em mmHg, observando no manômetro o ponto correspondente à cessação dos ruídos;
18. Desinsufle totalmente o manguito com atenção voltada ao completo desaparecimento dos sons;
19. Retire o aparelho do membro do cliente deixando-o confortável e recomposto;
20. Registre a posição em que o cliente se encontrava no momento da verificação da pressão arterial, o membro utilizado e os valores da pressão arterial (em mmHg);
21. Comunicar ao enfermeiro e/ou médico qualquer alteração de pressão arterial;
22. Acomodar e recompor o cliente;
23. Organizar o ambiente;
24. Desprezar o material utilizado;
25. Realizar higiene das mãos (lavar ou aplicar álcool gel);
26. Realizar anotação dos valores no impresso próprio e, se necessário, quanto a possíveis alterações e/ou intercorrências.

Cuidados

- Valores normais da pressão arterial – Os valores máximos estabelecidos pelo Consenso Brasileiro da Sociedade Brasileira de Cardiologia para indivíduos acima de 18 anos é de 140/90 mmHg.
- Variações Fisiológicas:
 - Idade: em crianças os valores são nitidamente mais baixos do que em adultos.
 - Sexo: em mulheres, os valores são um pouco mais baixos que em homens, porém na prática, adota-se os mesmos parâmetros.
 - Raça: as diferenças entre grupos étnicos muito distintos talvez se deva à condições culturais e de alimentação.
 - Sono: durante o sono há uma diminuição de cerca de 10% tanto na pressão sistólica como na diastólica.
 - Emoções: há uma elevação principalmente da pressão sistólica.
 - Exercício físico: provoca intensa elevação da PA, devido ao aumento do débito cardíaco, existindo curvas normais de elevação da PA durante o esforço físico (testes ergométricos)
 - Alimentação: após as refeições, há discreta elevação, porém sem significado prático.
- Mudança de posição: a resposta normal quando uma pessoa tem seu decúbito modificado, inclui uma queda da PA sistólica de até 15mmHg e uma leve queda ou aumento da diastólica de 5 a 10mmHg. Pode ocorrer hipotensão postural (ortostática), que se acompanha de tontura ou síncope.

Referências Bibliográficas

- Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde, Projeto de Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem. - 2. ed. rev., 1.a reimpr. - Brasília: Ministério da Saúde; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003;
- RESOLUÇÃO COFEN Nº 0514/2016. Guia de recomendações para registro de enfermagem no prontuário do paciente e outros documentos de enfermagem.

Preparado: Luiz Fernando Fregatto**Revisão:** Helena Scaranello Araújo Miyazato/Maurilio Mendes da Silva Junior/Marilia Martins Lopes.**Aprovação:** Luiz Fernando Fregatto



Aferição de Temperatura

Data: 02/2009

Revisão: 01/2017

Executante: Equipe de Enfermagem

Resultados Esperados

- Mensurar a temperatura axilar do usuário;
- Monitorização dos sinais vitais.

Materiais Necessários

- 01 Bandeja;
- 01 termômetro;
- algodão embebido em álcool 70%;
- impresso de registro de enfermagem.

Principais atividades

1. Conferir o nome do usuário na pulseira e na placa de identificação, o procedimento, o horário e o material a ser utilizado com a prescrição médica ou de enfermagem;
2. Separar o material necessário;
3. Apresentar-se ao usuário e/ou acompanhante com nome e função dentro da instituição;
4. Realizar higiene das mãos (lavar ou aplicar álcool gel);
5. Orientar o usuário e/ou acompanhante quanto ao procedimento;
6. Realizar a limpeza do termômetro com álcool 70% com movimentos unidirecionais por 3 vezes;
7. Pegar o termômetro sempre pela haste e não pelo bulbo;
8. Colocar o bulbo do termômetro na axila do usuário, apoiando o braço contra o tórax até que o termômetro alarme;
9. Retirar o termômetro pela haste;
10. Proceder a leitura do aparelho;
11. Registrar o valor da temperatura em planilha específica;
12. Acomodar e recompor o usuário;
13. Organizar o ambiente;
14. Desprezar o material utilizado;
15. Realizar higiene das mãos (lavar ou aplicar álcool gel);
16. Realizar anotação de enfermagem quanto ao procedimento e possíveis intercorrências/alterações.

Cuidados

- Comunicar enfermeiro e/ou médico responsável qualquer alteração nos valores encontrados;
- Nos casos de alterações nos valores, a temperatura deve ser verificada, novamente, em 1 hora;
- Descalibragem ou defeito do aparelho: encaminhar o aparelho até o almoxarifado para troca;
- Atentar-se para: o excesso/falta de roupas e cobertores, ambiente muito frio/quente/fechado, se o usuário acabou de tomar banho, etc.

Referências Bibliográficas

- Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde, Projeto de

Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem. - 2. ed. rev., 1.a reimpr. - Brasília: Ministério da Saúde; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003;

- RESOLUÇÃO COFEN Nº 0514/2016. Guia de recomendações para registro de enfermagem no prontuário do paciente e outros documentos de enfermagem.

Preparado: Luiz Fernando Fregatto

Revisão: Helena Scaranello Araújo Miyazato/Paula Carolina Boscatelli/Patrícia Ferreira Silva Bueno/Irene da Silva Almeida.

Aprovação: Luiz Fernando Fregatto

Cronograma das Atividades do Desenvolvimento de Pessoas

Setor: Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão

Responsáveis: Enfermeira Ms. Helena Scaranello Araújo Miyazato, equipe de Formadores UPA.

Tempo total da Capacitação: 02 horas

Período	Tema da Atividade de Ensino	Setores envolvidos
26/04/2017 a 23/05/2017	Biossegurança no descarte de resíduos	Profissionais de todos os setores (UPA)

Tema da Atividade de ensino	Descrição
Biossegurança no descarte de resíduos	<p>Problematizar com a equipe como eles realizam os seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Como ficamos doentes;• Quais doenças podem ser transmitidas pelo resíduos;• Como os resíduos devem ser descartados;• Quais os EPIs necessários ao descarte de resíduos;• Quais os procedimentos necessários nos casos de acidente com material biológico; <p>Instituir explicação com demonstração das técnicas problematizadas. Passar lista de presença. Materiais necessários: par de luvas de procedimento, agulha, seringa, fralda, papel toalha, descarpack, saco branco, saco preto, compressa, álcool 70%, óculos de proteção, máscara cirúrgica.</p>

Assinatura e carimbo do responsável:

Helena S.A. Miyazato
Enfermeira
CORREN SP 210.104

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Atividade proposta: Próxima nos brouros de Higien e descarte de resíduos
 Setor: Administracao Data: 26/04/17
 Responsável pela atividade: Enfª Iris

Nº	Nome	Data da Capacitação	Assinatura
1	Amanda Bernardo Zacarias	26.04.2017	<i>[Signature]</i>
2	Luiz de Varris R. Silva	26-04-2017	<i>[Signature]</i>
3	Andrea m.m.m. Almeida	26.04.2017	<i>[Signature]</i>
4	MOISEUS Felipe DOS S.A	26-04-2017	<i>[Signature]</i>
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Assinatura e carimbo do responsável: _____

[Signature]
 Iris Fernanda Silva Pomponio
 Coord. Enfermagem
 COREN: 202869
 UPA - Zona Norte

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Atividade proposta: Treinamento sobre Descarte de Materiais
 Setor: VPA Zona Norte Data: _____
 Responsável pela atividade: Epa Ana Paula

Nº	Nome	Data da Capacitação	Assinatura
1	Ana Paula S. Leite	26/05/17	Ana Paula
2	Jessy Gonçalves	05-06-17	Jessy
3	Christiane Rodrigues dos Santos	01-06-17	Christiane
4	Theriana Rodrigues Brito Junior	05-06-17	Theriana
5	Carina N. A. Barros	01-06-17	Carina
6	Fernando Gelly Calzabre	01-06-17	Fernando
7	Janifer Monte Norimonto	01-06-17	Janifer
8	Claudia O.S. Coelho	26/05/17	Claudia
9	Marysa A. C. Moraes	01/06/17	Marysa
10	Raiane Souza e Silva Murai	26/05/17	Raiane
11	Caroline Afonso Guedes	26/05/17	Caroline
12	Suzaine Conyguian	26/05/17	Suzaine
13	Luciano Bruno Perin	2-06-17	Luciano
14	Bruno Roberto N. Oliveira	02-06-17	Bruno
15	Tamara Ap Santos	26/05/17	Tamara
16	Julene Ap S. Dalon	26/05/17	Julene
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Assinatura e carimbo do responsável: Ana Paula S. Leite

Ana Paula S. Leite
Enfermeira
COREN-SP 362.724

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Atividade proposta: Progressão no Diente de Resíduos
 Setor: UPA 24h Norte Data: 05/05/17
 Responsável pela atividade: Elise Rosa

Nº	Nome	Data da Capacitação	Assinatura
1	mideli pirotto marques	05/05/17	
2	Tatiana Fagundes Cavalho Oliveira	05/05/17	
3	Edelgusa Marques Martins	05/05/17	
4	Mariana Lourenço de Sá	5/05/17	
5	Cristiane Ap. S. Louze	05/05/17	
6	Cristiane Lourenço	05/05/2017	
7	marcelo dos Santos Lumbroso	05/05/2017	
8	Cláudia O. Cavallero	05/05/2017	
9	Yvelle P. Nascimento	05/05/2017	
10	Alberto Ap. Nunes	05/05/17	
11	Sônia Ap. Nassis Duarte	05/05/17	
12	Nayara Bueno de Nádai	05/05/17	
13	Natália Prandi da Silva	05-05-17	
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Assinatura e carimbo do responsável: _____

Elise Rosa da Silva
 Enfermeira
 COREN-SP 0135733

Processo:

39083 / 2017

10/07/2017 16:23

CAI: 148745

Ofício – 010 – 05/2017

Nome: ASSOCIACAO BENEFICENTE HOSPITAL

Assunto: PRESTACAO DE CONTAS

REF. A PRESTAÇÃO DE CONTAS MENSAL DO MÊS
DE MAIO/17
OFÍCIO Nº 05/17

Assunto: Prestação de contas ref. Maio / 2017

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”

TABELA 1 - 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

TABELA 2 - 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.


Márcia Mesquita Serva Reis