PLANO DE TRABALHO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA

IDENTIFICAÇÃO

Razão Social			CNPJ		CNES
Associação Beneficente Hospital Universitário			**09.528.436.0002-03**		**7892985**
Endereço		Cidade	UF	CEP	Telefone
Rua João Caliman, N° 110		**Marília**	**SP**	**17.512-530**	**(014) 3316.2236**
Banco	Agência	Conta Corrente	Praça de Pagamento		
104-C.E.F.	**1920**	**1922**	**Marília**		
Nome do Responsável		CPF	C.I / Órgão Expedidor		Cargo
Marcia Mesquita Serva Reis		**220.875.878-17**	**18.909.000-5/SSP**		**Presidente**
Endereço		Bairro	UF	CEP	Telefone
Dr. Próspero Cecílio Coimbra, Nº 80		**Jardim São Gabriel**	**SP**	**17.525-160**	**(014) 2105.4500**

CARACTERIZAÇÃO GERAL DA UNIDADE

Tipo de Estabelecimento	(X) Geral ( ) Especializado
Natureza	( ) Público (X) Filantrópico ( ) Privado
Número de Leitos	Geral 27 SUS 27
Serviço de Urgência e Emergência	(X) Sim ( ) Não
Demanda	(X) Espontânea ( ) Referenciada
Inserção nas Redes Temáticas de Saúde	(X) Sim ( ) Não Qual(is): Urgência e Emergência
Recursos Humanos Contratados	139

Indicadores de Monitoramento Para o Relatório de Avaliação

1 Produção

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FONTE	PONTUAÇÃO
1.1 Relatório com número de atendimentos médicos de acordo com previsto na Portaria n. 10 de 03/01/2017	Nº de atendimentos médicos realizados em cada mês, com apresentação separada pelos códigos e consolidado: **03.01.06.009-6** (Atendimento médico em UPA 24 horas) **03.01.06.002-9** (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada) **03.01.06.010-0** (atendimento ortopédico com imobilização provisória) **03.01.06.011-8** (Acolhimento com classificação de risco)	Entrega de relatóriosmensais pela OS	Boletim de produção Ambulatorial Individualizado BPAI Avaliação quadrimestral	Relatório apresentado = 10 pontos; Não apresentação: não pontua.

Código	Total
03.01.06.009-6 (Atendimento médico em UPA 24 horas)	11.543
03.01.06.002-9 (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada)	1.155
03.01.06.010-0 (atendimento ortopédico com imobilização provisória)	1.351
03.01.06.011-8 (Acolhimento com classificação de risco)	11.582

1.2 Relatório do número de atendimentos médicos por especialidade: ortopedia, pediatria, clínica médica e odontologia Cód. 03.01.06.010-0 (atendimento ortopédico com imobilização provisória)	Nº de atendimentos médicos individuais realizados em cada mês por especialidade sendo que os atendimentos para ortopedia deve ser utilizado o código: **03.01.06.010-0** (atendimento ortopédico com imobilização provisória)	Entrega de relatórios mensais pela OS	Boletim de produção Ambulatorial Individualizado BPA-I Avaliação quadrimestral	Relatório apresentado = 10 pontos; Apresentação parcial = 05 pontos; Não apresentação: não pontua.

Especialidade	Total
Ortopedia (03.01.06.010-0)	1.351
Pediatria	2.917
Clínica Médica	6.961
Odontologia	353

1.3 Número de atendimentos por cirurgiões dentistas	Número de atendimentos individuais por cirurgiões dentistas	100% da demanda espontânea, 24h, 7dias/sem Apresentar informações em relatório mensal	Sistema de Informações da UPA	Relatório apresentado: 05 pontos Relatórios não apresentados: não pontua

Profissional	Total de Atendimentos
Bárbara Lourenço Dal Rovere	6
Bruna Teles Camargo Cavalhieri	24
Carla de Sá Lopes	8
Karla Karoline Oliveira Fernandes	78
Patrícia Vargas Rezende Guiçardi	27
Roberta Salete Parckert	36
Tatiana Ribas	39
Gabriel Levorato Dal Ponte	77

OBS: A comissão de avaliação solicitou que o relatório discrimine os tipos de procedimentos realizados, faixa etária e divisão dos atendimentos por horários. Tendo em vista que tal solicitação se deu no decorrer do segundo quadrimestre, pedimos ao setor responsável pelo sistema que as adequações sejam feitas para que seja possível obter as informações necessárias.
Sendo assim, o relatório passará a conter as informações solicitadas a partir do terceiro quadrimestre.

1.4 Número e Porcentagem de exames diagnósticos complementares realizados,por especialidade.	Produção de exames de diagnósticos realizados por especialidade em cada mês, conforme protocolo de atendimento.	Relatório mensal Manter a padronizaçãode exames complementares conforme protocolo vigente da UPA	Apresentar relatórioda produção dos exames de diagnóstico por especialidade, mensalmente	Relatório apresentado: 05 pontos Relatórios não apresentados: não pontua

Exames Diagnósticos Complementares

	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia
Diagnóstico em laboratório clínico	4.867	907	927	3
Diagnóstico por radiologia	1.212	8	691	9
Eletrocardiograma	286	1	7	0

1.5 Número de procedimentos médicos realizados pelo serviço por especialidade	Procedimentos realizados por especialidade em cada mês	Relatório mensal	Apresentar relatórioda produção dos procedimentos por especialidade, mensalmente	Relatório apresentado: 05 pontos Relatórios não apresentados: não pontua

Produção	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia
Curativo	113	41	14	0
Hemoglucoteste	165	1	91	1
Sinais Vitais	163	3	64	0
Observar Nível de Consciência	200	3	92	0

OBS: A comissão de avaliação solicitou que o relatório discrimine os tipos de procedimentos médicos realizados.
Tendo em vista que tal solicitação se deu no decorrer do segundo quadrimestre, pedimos ao setor responsável pelo sistema que as adequações sejam feitas para que seja possível obter as informações necessárias.
Sendo assim, o relatório passará a conter as informações solicitadas a partir do terceiro quadrimestre.

2 Qualidade

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FONTE	PONTUAÇÃO
2.1 Realização de pesquisa de satisfação dos usuários, por meio de formulários padronizadosjunto a usuários e/ou acompanhantes	Amostragem de10% cada grupode especialidades (clínica médica, pediatria, ortopedia e odontologia	Apresentação do relatório Percentual igual ou maiora 80% de bom e ótimo no grau de satisfação do usuário.	Relatório mensal do resultado da pesquisa de satisfação dos usuários, por especialidades	Grau de satisfação bom e ótimo igual ou maior a 80%nas especialidades: 05 pontos Menor que 79,99% nas especialidades: não pontua.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO MAIO/2023								
Nota / Peso	**10**	**7**	**3**	**1**				
	ÓTIMO	**BOM**	**REGULAR**	**RUIM**	**Total Respostas**	**Pontos Possíveis**	**Total Pontos**	**índice de satisfação**
Clinica Médica	325	496	7	12	840	8400	6755	80,42%
Pediatria	145	133	3	3	284	2840	2393	84,26%
Ortopedia	29	73	3	2	107	1070	812	75,89%
Odontologia	17	10	2	2	31	310	248	80,00%
Total Pontos	**5160**	**4984**	**45**	**19**	**1262**	**12620**	**10208**	**80,38%**
								índice de satisfação

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Clinica Médica	38,69%	59,05%	0,83%	1,43%
Pediatria	51,06%	46,83%	1,06%	1,06%
Ortopedia	27,10%	68,22%	2,80%	1,87%
Odontologia	54,84%	32,26%	6,45%	6,45%

Total Pesquisas	1.262
Total Pacientes Atendidos	11.582
% Pacientes Pesquisados	**10,90%**

2.2 Avaliar o tempo de espera para o atendimento do usuário conforme padrão do Protocolo de Manchester ou padronizado pelo Ministério da Saúde	Demonstrar através de relatório, do tempo de esperapara o atendimento do usuário em relação ao esperado no Protocolo de Manchester.	Apresentar relatório mensal	Relatório mensal, com a média do tempo de esperapara o atendimento, da confecção da ficha até o atendimento médico.	Relatório apresentado: 05 pontos Relatório não apresentado: não pontua.

Classificação	Tempo Protocolo de Manchester	Tempo de Atendimento em Minutos
Azul	240’	68’
Verde	120’	102’
Amarelo	60’	56’
Laranja	10’	10’
Vermelho	0’	0’

OBS: A comissão de avaliação solicitou que o relatório discrimine as médias de atendimento a cada 6 horas e por especialidade.
Tendo em vista que tal solicitação se deu no decorrer do segundo quadrimestre, pedimos ao setor responsável pelo sistema que as adequações sejam feitas para que seja possível obter as informações necessárias.
Sendo assim, o relatório passará a conter as informações solicitadas a partir do terceiro quadrimestre.

2.3 Elaborar e implantar Protocolos ou Procedimentos operacionais padrão (POP) para o Serviço de acordo com as áreas e temas propostos pela Portaria n.2048 de 05/11/2002	Elaboração e implantação dos POP assistenciais por áreas técnicas e administrativos como Manejo das urgências clínicas do paciente adulto como intubação, ou criança, traumáticas, psiquiátricas para as diferentes categorias profissionais	01 Protocolo ou POP/quadrimestre	Apresentar os POPS	Apresentação de 01 POP: 10 pontos Não apresentar: não pontua.

POP	ANEXOS
Atuação da Equipe de Enfermagem na Sala de Emergência	**Anexo I**

2.4 Número de ações de educação para o trabalho realizada	Número de ações de educação continuada com a equipe por categoria profissional	Número de ações desenvolvidas de acordo com o Plano de Educação e a capacitação para autilização dos POPs	Lista de presença (tema, data, nome e categoria profissional).	Capacitação (oferecida com base no POP apresentado no item anterior) para utilização dos protocolos ou POPs: 10 pontos Não realização: não pontua

LISTA DE PRESENÇA DE EVENTO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA	ANEXOS
Tema: Manejo do Paciente com Cetoacidose Diabética e Estado Hiperglicemico Hiperosmolar **Data:** 23/05/2023 **Nome:** João Paulo Sanches Bermudes / Jesselina Haber **Categoria Profissional:** Médicos e acadêmicos de medicina	**Anexo II**

3 Gestão

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FONTE	PONTUAÇÃO
3.1 CNES atualizado: comunicar o gestor SUS, a cada alteração de recursos humanos envolvidos na assistência, ocorridos no serviço.	Verificar a atualização do CNES com a lista de recursos humanos enviada.	100% atualizado na data da avaliação	Relatório com adata da última atualização do CNES e documento do Serviço solicitando as atualizações.	CNES atualizado no período avaliado pontua: 10 pontos Não apresentar CNES atualizado no período avaliado: não pontua.

DOCUMENTO	ANEXOS
Ofício Nº 006	**Anexo III**
Planilha de Atualizações	

3.2 Número, Porcentagem e total de atendimentos referenciados pelas Unidades de Saúde da Atenção Primária do município por mês conforme classificação de risco	Número de usuários referenciados ao serviço pelas Unidades de Saúde da Atenção Primária conforme classificação de risco	Relatório mensal	Apresentar relatório do número de usuários referenciados pelas unidades de saúde mensalmente	Relatório apresentado: 10 pontos Relatório não apresentado: não pontua

DOCUMENTO	ANEXOS
Relatório de atendimentos por classificação de risco e por unidade de saúde.	**Anexo IV**

3.3 Apresentação da produção dos serviços prestados dentro da	Relatório da Produção do serviço no faturamento do Sistema de	Apresentar relatório mensal com 100% da produção	Relatório mensal	Relatório apresentado: 03 pontos Relatório não apresentado: não

própria competência.	Informações Ambulatoriais (SIA), dentro da própria competência.			pontua.

DOCUMENTO	PROTOCOLO	ANEXOS
Faturamento SIA	E-mail em: 03/07/2023	**Anexo V**

3.4 Relatório consolidado das notificações dos agravos em saúde de notificação compulsória	Relatório mensal dos agravos de notificação compulsória conforme regras definidas pelo Ministério da Saúde.	Apresentar relatório consolidado dos agravos notificados mês a mês.	Relatório	Relatório apresentado: 02 pontos, Relatório não apresentado: não pontua.

NOTIFICAÇÕES			
	Maio	**Junho**	**Julho**
Dengue	535		
Interpessoal / Auto Provocada	15		
Intoxicação Exógena	18		

3.5 Funcionamento de equipamentos médicos, diagnósticos, odontológicos, e de enfermagem (RX, ECG, respiradores e outros)	Verificação dos equipamentos por meio de visita da Supervisãoda RUE da SMS e Comissão de julgamento	100% dos Equipamentos em funcionamento 7 dias por semana 24h por dia	Relatório de visita	Equipamentos em funcionamento:10 pontos Equipamentos em manutenção, sem substituição, prejudicando a assistência: não pontua

DOCUMENTO	ANEXOS
Relatório de Visita	**Anexo VI**

Distribuição dos Indicadores conforme o Tipo, quantidade, pontuação e porcentagem.

Tipo	Indicadores	Valor unitário	Pontuação máxima Total
1 Produção	1.1	10	35
	1.2	10	
	1.3	05	
	1.4	05	
	1.5	05	
2 Qualidade	2.1	05	30
	2.2	05	
	2.3	10	
	2.4	10	
3 Gestão	3.1	10	35
	3.2	10	
	3.3	03	
	3.4	02	
	3.5	10	
		Total	**100**

PROPORÇÃO DE PONTUAÇÃO QUANTO AO DESEMPENHO PARA REPASSE MENSAL DE PAGAMENTO DA PARTE VARIÁVEL

PONTUAÇÃO ATINGIDA	Porcentagem do pagamento a ser realizado
100 a 90 pontos	Pagamento integral do valor variável
89 a 80 pontos	Pagamento de 90% do valor variável
79 a 70 pontos	Pagamento de 80% do valor variável
69 pontos abaixo	Não se realiza o pagamento

O valor variável corresponde a 10% do valor global. O pagamento do valor variável será realizado considerando-se 60% dos 10% do valor global eu restante, ouseja, 40% para a Qualidade.