

## PLANO DE TRABALHO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – ZONA SUL

**IDENTIFICAÇÃO**

Razão Social		CNPJ		CNES
<b>Associação Beneficente Hospital Universitário</b>		<b>09.528.436/0003-94</b>		<b>3636429</b>
Endereço	Cidade	UF	CEP	Telefone
<b>Rua Antônio Pereira Da Silva, N° 288</b>	<b>Marília</b>	<b>SP</b>	<b>17.520-460</b>	<b>(014) 3451.4551</b>
Banco	Agência	Conta Corrente	Praça de Pagamento	
	<b>3852-0</b>	<b>5438-0</b>	<b>Marília</b>	
Nome do Responsável	CPF	C.I / Órgão Expedidor		Cargo
<b>Marcia Mesquita Serva Reis</b>	<b>220.875.878-17</b>	<b>18.909.000-5/SSP</b>		<b>Presidente</b>
Endereço	Bairro	UF	CEP	Telefone
<b>Dr. Próspero Cecílio Coimbra, N° 80</b>	<b>Jardim São Gabriel</b>	<b>SP</b>	<b>17.525-160</b>	<b>(014) 2105.4500</b>

**CARACTERIZAÇÃO GERAL DA UNIDADE**

Tipo de Estabelecimento	(X) Geral ( ) Especializado
Natureza	( ) Público (X) Filantrópico ( ) Privado
Número de Leitos	Geral 18 SUS 18
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	128

### 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:  <b>03.01.06.009-6</b> (Atendimento médico em UPA 24 horas)  <b>03.01.06.002-9</b> (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada)  <b>03.01.06.010-0</b> (atendimento ortopédico com imobilização provisória)  <b>03.01.06.011-8</b> (Acolhimento com classificação de risco)	Entrega de relatórios mensais pela OS	Boletim de produção Ambulatorial Individualizado BPAI Avaliação quadrimestral	Relatório apresentado = 10 pontos; Não apresentação: não pontua.

Código	Total
<b>03.01.06.009-6</b> (Atendimento médico em UPA 24 horas)	10.380
<b>03.01.06.002-9</b> (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada)	1.055
<b>03.01.06.010-0</b> (atendimento ortopédico com imobilização provisória)	770
<b>03.01.06.011-8</b> (Acolhimento com classificação de risco)	10.387

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

Especialidade	Total
Ortopedia (03.01.06.010-0)	770
Pediatria	2.647
Clínica Médica	6.689
Odontologia	281

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																														
<table border="1" data-bbox="407 392 1818 1241"> <thead> <tr> <th data-bbox="416 395 1330 427">Profissional</th> <th data-bbox="1339 395 1809 427">Total de Atendimentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="416 434 1330 491">Ana Clara Monteiro Correia</td> <td data-bbox="1339 434 1809 491">23</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 497 1330 555">Barbara Lourenço Dal Rovere</td> <td data-bbox="1339 497 1809 555">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 561 1330 619">Bruna Teles Camargo Cavalhieri</td> <td data-bbox="1339 561 1809 619">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 625 1330 683">Carla de Sa Lopes</td> <td data-bbox="1339 625 1809 683">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 689 1330 746">Gabriel Henrique da Silva</td> <td data-bbox="1339 689 1809 746">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 753 1330 810">Gabriela Masocatto Benetti Villani</td> <td data-bbox="1339 753 1809 810">32</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 817 1330 874">Karla Karoline Oliveira Fernandes</td> <td data-bbox="1339 817 1809 874">23</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 880 1330 938">Luisa Alcala Souza e Silva</td> <td data-bbox="1339 880 1809 938">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 944 1330 1002">Patricia Vargas Rezende Guiçardi</td> <td data-bbox="1339 944 1809 1002">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1008 1330 1066">Renato Fonseca de Mira</td> <td data-bbox="1339 1008 1809 1066">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1072 1330 1129">Roberta Salete Parckert</td> <td data-bbox="1339 1072 1809 1129">31</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1136 1330 1193">Simoni Fabiana do Prado</td> <td data-bbox="1339 1136 1809 1193">24</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1200 1330 1257">Tatiana Ribas Biziak</td> <td data-bbox="1339 1200 1809 1257">23</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1264 1330 1321">Wilson Antonio Cirilo Filho</td> <td data-bbox="1339 1264 1809 1321">19</td> </tr> </tbody> </table>					Profissional	Total de Atendimentos	Ana Clara Monteiro Correia	23	Barbara Lourenço Dal Rovere	14	Bruna Teles Camargo Cavalhieri	12	Carla de Sa Lopes	10	Gabriel Henrique da Silva	21	Gabriela Masocatto Benetti Villani	32	Karla Karoline Oliveira Fernandes	23	Luisa Alcala Souza e Silva	21	Patricia Vargas Rezende Guiçardi	20	Renato Fonseca de Mira	7	Roberta Salete Parckert	31	Simoni Fabiana do Prado	24	Tatiana Ribas Biziak	23	Wilson Antonio Cirilo Filho	19
Profissional	Total de Atendimentos																																	
Ana Clara Monteiro Correia	23																																	
Barbara Lourenço Dal Rovere	14																																	
Bruna Teles Camargo Cavalhieri	12																																	
Carla de Sa Lopes	10																																	
Gabriel Henrique da Silva	21																																	
Gabriela Masocatto Benetti Villani	32																																	
Karla Karoline Oliveira Fernandes	23																																	
Luisa Alcala Souza e Silva	21																																	
Patricia Vargas Rezende Guiçardi	20																																	
Renato Fonseca de Mira	7																																	
Roberta Salete Parckert	31																																	
Simoni Fabiana do Prado	24																																	
Tatiana Ribas Biziak	23																																	
Wilson Antonio Cirilo Filho	19																																	

**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 padronização de exames complementares conforme protocolo vigente da UPA	Apresentar relatório da produção dos exames de diagnóstico por especialidade, mensalmente	Relatório apresentado: 05 pontos Relatórios não apresentados: não pontua
---	---	---	---	---

**Exames Diagnósticos Complementares**

	<b>Clínica Médica</b>	<b>Ortopedia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Odontologia</b>
<b>Diagnóstico em laboratório clínico</b>	<b>4.803</b>	<b>10</b>	<b>842</b>	<b>1</b>
<b>Diagnóstico por radiologia</b>	<b>1.198</b>	<b>587</b>	<b>632</b>	<b>7</b>
<b>Eletrocardiograma</b>	<b>319</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

1.5 Número de procedimentos médicos realizados pelo serviço por especialidade	Procedimentos realizados por especialidade em cada mês	Relatório mensal	Apresentar relatório da produção dos procedimentos por especialidade, mensalmente	Relatório apresentado: 05 pontos Relatórios não apresentados: não pontua																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Produção</th> <th>Clínica Médica</th> <th>Ortopedia</th> <th>Pediatria</th> <th>Odontologia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Curativo</td> <td>71</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Hemogluco teste</td> <td>180</td> <td>0</td> <td>55</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Sinais Vitais</td> <td>199</td> <td>1</td> <td>65</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Observar Nível de Consciência</td> <td>36</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>					Produção	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia	Curativo	71	0	9	1	Hemogluco teste	180	0	55	0	Sinais Vitais	199	1	65	0	Observar Nível de Consciência	36	0	0	0
Produção	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia																									
Curativo	71	0	9	1																									
Hemogluco teste	180	0	55	0																									
Sinais Vitais	199	1	65	0																									
Observar Nível de Consciência	36	0	0	0																									
<p><b>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.</b></p>																													

## 2 Qualidade

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FONTE	PONTUAÇÃO
2.1 Realização de pesquisa de satisfação dos usuários, por meio de formulários padronizados junto a usuários e/ou acompanhantes	Amostragem de 10% cada grupo de especialidades (clínica médica, pediatria, ortopedia e odontologia)	Apresentação do relatório Percentual igual ou maior a 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				
	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>	Total Respostas	Pontos Possíveis	Total Pontos	índice de satisfação
Clínica Médica	355	247	26	5	633	6330	5362	84,71%
Pediatria	202	81	18	0	301	3010	2641	87,74%
Ortopedia	36	45	10	0	91	910	705	77,47%
Odontologia	20	5	5	0	30	300	250	83,33%
<b>Total Pontos</b>	<b>6130</b>	<b>2646</b>	<b>177</b>	<b>5</b>	<b>1055</b>	<b>10550</b>	<b>8958</b>	<b>83,18%</b>
								<b>índice de satisfação</b>

	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>
Clínica Médica	56,08%	39,02%	4,11%	0,79%
Pediatria	67,11%	26,91%	5,98%	0,00%
Ortopedia	39,56%	49,45%	10,99%	0,00%
Odontologia	66,67%	16,67%	16,67%	0,00%

Total Pesquisas	1.055
Total Pacientes Atendidos	10.387
<b>% Pacientes Pesquisados</b>	<b>10,16%</b>

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.																		
<table border="1" data-bbox="584 488 1641 691"> <thead> <tr> <th>Classificação</th> <th>Tempo Protocolo de Manchester</th> <th>Tempo de Atendimento em Minutos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Azul</td> <td>240'</td> <td>157'</td> </tr> <tr> <td>Verde</td> <td>120'</td> <td>112'</td> </tr> <tr> <td>Amarelo</td> <td>60'</td> <td>58'</td> </tr> <tr> <td>Laranja</td> <td>10'</td> <td>10'</td> </tr> <tr> <td>Vermelho</td> <td>0'</td> <td>0'</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="185 727 2040 850"> <b>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.</b> </p>					Classificação	Tempo Protocolo de Manchester	Tempo de Atendimento em Minutos	Azul	240'	157'	Verde	120'	112'	Amarelo	60'	58'	Laranja	10'	10'	Vermelho	0'	0'
Classificação	Tempo Protocolo de Manchester	Tempo de Atendimento em Minutos																				
Azul	240'	157'																				
Verde	120'	112'																				
Amarelo	60'	58'																				
Laranja	10'	10'																				
Vermelho	0'	0'																				
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 utilização 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		
<b>Tema:</b> Manejo do Paciente com Cetoacidose Diabética e Estado Hiperglicêmico Hiperosmolar <b>Data:</b> 23/05/2023 <b>Nome:</b> João Paulo Sanches Bermudes / Jesselina Haber <b>Categoria Profissional:</b> 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.					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DOCUMENTO</th> <th>ANEXOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofício Nº 007</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;"><b>Anexo III</b></td> </tr> <tr> <td>Planilha de Atualizações</td> </tr> </tbody> </table>					DOCUMENTO	ANEXOS	Ofício Nº 007	<b>Anexo III</b>	Planilha de Atualizações
DOCUMENTO	ANEXOS								
Ofício Nº 007	<b>Anexo III</b>								
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					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DOCUMENTO</th> <th>ANEXOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relatório de atendimentos por classificação de risco e por unidade de saúde.</td> <td style="text-align: center;"><b>Anexo IV</b></td> </tr> </tbody> </table>					DOCUMENTO	ANEXOS	Relatório de atendimentos por classificação de risco e por unidade de saúde.	<b>Anexo IV</b>	
DOCUMENTO	ANEXOS								
Relatório de atendimentos por classificação de risco e por unidade de saúde.	<b>Anexo IV</b>								

3.3 Apresentação da produção dos serviços prestados dentro da própria competência.	Relatório da Produção do serviço no faturamento do Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA), dentro da própria competência.	Apresentar relatório mensal com 100% da produção	Relatório mensal	Relatório apresentado: 03 pontos Relatório não apresentado: não pontua.
--	---	--	------------------	--

DOCUMENTO	PROTOCOLO	ANEXOS
Faturamento SIA	E-mail em: 04/07/2023	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	423		
Interpessoal / Auto Provocada	13		
Intoxicação Exógena	16		

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				
<table border="1" data-bbox="801 536 1429 644"> <thead> <tr> <th data-bbox="801 536 1115 587">DOCUMENTO</th> <th data-bbox="1115 536 1429 587">ANEXOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="801 587 1115 644">Relatório de Visita</td> <td data-bbox="1115 587 1429 644"><b>Anexo VI</b></td> </tr> </tbody> </table>					DOCUMENTO	ANEXOS	Relatório de Visita	<b>Anexo VI</b>
DOCUMENTO	ANEXOS							
Relatório de Visita	<b>Anexo VI</b>							

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	
<b>Total</b>			<b>100</b>

**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.