

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	<p>Nº de atendimentos médicos realizados em cada mês, com apresentação separada pelos códigos e consolidado:</p> <p><b>03.01.06.009-6</b> (Atendimento médico em UPA 24 horas)</p> <p><b>03.01.06.002-9</b> (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada)</p> <p><b>03.01.06.010-0</b> (atendimento ortopédico com imobilização provisória)</p> <p><b>03.01.06.011-8</b> (Acolhimento com classificação de risco)</p>	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)	8.424
<b>03.01.06.002-9</b> (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada)	1.002
<b>03.01.06.010-0</b> (atendimento ortopédico com imobilização provisória)	777
<b>03.01.06.011-8</b> (Acolhimento com classificação de risco)	8.433

<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)	777
Pediatria	1.906
Clínica Médica	5.473
Odontologia	277

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="405 391 1818 1184"> <thead> <tr> <th data-bbox="414 395 1330 427">Profissional</th> <th data-bbox="1337 395 1809 427">Total de Atendimentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="414 432 1330 491">Ana Clara Monteiro Correia</td> <td data-bbox="1337 432 1809 491">41</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 496 1330 555">Barbara Lourenço Dal Rovere</td> <td data-bbox="1337 496 1809 555">11</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 560 1330 619">Bruna Teles Camargo Cavalhieri</td> <td data-bbox="1337 560 1809 619">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 624 1330 683">Carla de Sa Lopes</td> <td data-bbox="1337 624 1809 683">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 687 1330 746">Gabriel Henrique da Silva</td> <td data-bbox="1337 687 1809 746">19</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 751 1330 810">Gabriela Masocatto Benetti Villani</td> <td data-bbox="1337 751 1809 810">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 815 1330 874">Karla Karoline Oliveira Fernandes</td> <td data-bbox="1337 815 1809 874">18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 879 1330 938">Luisa Alcala Souza e Silva</td> <td data-bbox="1337 879 1809 938">27</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 943 1330 1002">Marcelo Lorenzetto Pinto</td> <td data-bbox="1337 943 1809 1002">41</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 1007 1330 1066">Roberta Salete Parckert</td> <td data-bbox="1337 1007 1809 1066">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 1070 1330 1129">Simoni Fabiana do Prado</td> <td data-bbox="1337 1070 1809 1129">24</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 1134 1330 1193">Tatiana Ribas Biziak</td> <td data-bbox="1337 1134 1809 1193">17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="414 1198 1330 1257">Wilson Antonio Cirilo Filho</td> <td data-bbox="1337 1198 1809 1257">8</td> </tr> </tbody> </table>					Profissional	Total de Atendimentos	Ana Clara Monteiro Correia	41	Barbara Lourenço Dal Rovere	11	Bruna Teles Camargo Cavalhieri	10	Carla de Sa Lopes	20	Gabriel Henrique da Silva	19	Gabriela Masocatto Benetti Villani	12	Karla Karoline Oliveira Fernandes	18	Luisa Alcala Souza e Silva	27	Marcelo Lorenzetto Pinto	41	Roberta Salete Parckert	25	Simoni Fabiana do Prado	24	Tatiana Ribas Biziak	17	Wilson Antonio Cirilo Filho	8
Profissional	Total de Atendimentos																															
Ana Clara Monteiro Correia	41																															
Barbara Lourenço Dal Rovere	11																															
Bruna Teles Camargo Cavalhieri	10																															
Carla de Sa Lopes	20																															
Gabriel Henrique da Silva	19																															
Gabriela Masocatto Benetti Villani	12																															
Karla Karoline Oliveira Fernandes	18																															
Luisa Alcala Souza e Silva	27																															
Marcelo Lorenzetto Pinto	41																															
Roberta Salete Parckert	25																															
Simoni Fabiana do Prado	24																															
Tatiana Ribas Biziak	17																															
Wilson Antonio Cirilo Filho	8																															

**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				
	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia
Diagnóstico em laboratório clínico	4.155	25	767	0
Diagnóstico por radiologia	652	426	296	0
Eletrocardiograma	302	0	5	1

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>51</td> <td>27</td> <td>10</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Hemogluco teste</td> <td>176</td> <td>0</td> <td>43</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Sinais Vitais</td> <td>258</td> <td>0</td> <td>65</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Observar Nível de Consciência</td> <td>59</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>					Produção	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia	Curativo	51	27	10	0	Hemogluco teste	176	0	43	0	Sinais Vitais	258	0	65	0	Observar Nível de Consciência	59	0	7	0
Produção	Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Odontologia																									
Curativo	51	27	10	0																									
Hemogluco teste	176	0	43	0																									
Sinais Vitais	258	0	65	0																									
Observar Nível de Consciência	59	0	7	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 JUNHO/2023**

Nota / Peso	10	7	3	1				
	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>	<b>Total Respostas</b>	<b>Pontos Possíveis</b>	<b>Total Pontos</b>	<b>índice de satisfação</b>
Clínica Médica	315	205	20	15	555	5550	4660	83,96%
Pediatria	90	63	7	1	161	1610	1363	84,66%
Ortopedia	80	26	0	0	106	1060	982	92,64%
Odontologia	30	6	0	0	36	360	342	95,00%
<b>Total Pontos</b>	<b>5150</b>	<b>2100</b>	<b>81</b>	<b>16</b>	<b>858</b>	<b>8580</b>	<b>7347</b>	<b>84,50%</b>
								<b>índice de satisfação</b>

	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>
Clínica Médica	56,76%	36,94%	3,60%	2,70%
Pediatria	55,90%	39,13%	4,35%	0,62%
Ortopedia	75,47%	24,53%	0,00%	0,00%
Odontologia	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%

Total Pesquisas	858
Total Pacientes Atendidos	8.424
<b>% Pacientes Pesquisados</b>	<b>10,19%</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="584 486 1639 687"> <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>202'</td> </tr> <tr> <td>Verde</td> <td>120'</td> <td>108'</td> </tr> <tr> <td>Amarelo</td> <td>60'</td> <td>57'</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="185 724 2042 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'	202'	Verde	120'	108'	Amarelo	60'	57'	Laranja	10'	10'	Vermelho	0'	0'
Classificação	Tempo Protocolo de Manchester	Tempo de Atendimento em Minutos																				
Azul	240'	202'																				
Verde	120'	108'																				
Amarelo	60'	57'																				
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		
Limpeza Concorrente		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> Práticas de Conservação – Limpeza Concorrente <b>Data:</b> 06/06/2023 <b>Nome:</b> Enf. Mayra A. C. Menezes e Enf. Elaine Mulato <b>Categoria Profissional:</b> Limpeza e Conservação			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 002/003</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 002/003	<b>Anexo III</b>	Planilha de Atualizações
DOCUMENTO	ANEXOS								
Ofício Nº 002/003	<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: 10/08/2023	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	157	
Interpessoal / Auto Provocada	13	14	
Intoxicação Exógena	16	10	

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

**Relatório não recebido dos órgãos competentes**

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.