

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, N° 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 |

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 relatórios mensais 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) | 11.153 |
| 03.01.06.002-9 (Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada) | 1.119 |
| 03.01.06.010-0 (atendimento ortopédico com imobilização provisória) | 209 |
| 03.01.06.011-8 (Acolhimento com classificação de risco) | 10.662 |
| Evasões | 491 |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <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: 03.01.06.010-0 (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 | 01:00 AS 07:00 | 07:00 AS 13:00 | 13:00 AS 19:00 | 19:00 AS 01:00 | Total |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| Ortopedia | 20 | 601 | 602 | 464 | 1.687 |
| Pediatria | 186 | 642 | 878 | 701 | 2.407 |
| Clínica Médica | 587 | 2.191 | 2.208 | 1.542 | 6.528 |
| Odontologia | 40 | 142 | 180 | 169 | 531 |

| | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|---|
| 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 |
|---|---|---|-------------------------------|---|

| PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS | ANEXOS |
|--|---------|
| Relatório de procedimentos odontológicos realizados. | Anexo I |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 | ANEXOS |
|---|----------|
| Relatório de exames diagnósticos complementares | Anexo II |

| 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" data-bbox="797 520 1429 1118"> <thead> <tr> <th data-bbox="797 520 1111 587">Procedimentos</th> <th data-bbox="1117 520 1429 587">Quantidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="797 587 1111 663"></td> <td data-bbox="1117 587 1429 663"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 663 1111 735">Intubação Orotraqueal</td> <td data-bbox="1117 663 1429 735">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 735 1111 812">Sutura</td> <td data-bbox="1117 735 1429 812">127</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 812 1111 888">Drenagem de Abscesso</td> <td data-bbox="1117 812 1429 888">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 888 1111 965">Drenagem de Tórax</td> <td data-bbox="1117 888 1429 965">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 965 1111 1042">Imobilização</td> <td data-bbox="1117 965 1429 1042">209</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 1042 1111 1118">Acesso Venoso Central</td> <td data-bbox="1117 1042 1429 1118">0</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Procedimentos | Quantidade | | | Intubação Orotraqueal | 3 | Sutura | 127 | Drenagem de Abscesso | 9 | Drenagem de Tórax | 0 | Imobilização | 209 | Acesso Venoso Central | 0 |
| Procedimentos | Quantidade | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Intubação Orotraqueal | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sutura | 127 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Drenagem de Abscesso | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Drenagem de Tórax | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Imobilização | 209 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acesso Venoso Central | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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/2024

| Nota / Peso | 10 | 7 | 3 | 1 | | | | |
|---------------------|--------------|-------------|----------------|-------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------------------|
| | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Total Respostas | Pontos Possíveis | Total Pontos | índice de satisfação |
| Clínica Médica | 366 | 244 | 35 | 12 | 657 | 6570 | 5485 | 83,49% |
| Pediatria | 103 | 51 | 20 | 7 | 181 | 1810 | 1454 | 80,33% |
| Ortopedia | 145 | 87 | 11 | 11 | 254 | 2540 | 2103 | 82,80% |
| Odontologia | 18 | 12 | 0 | 2 | 32 | 320 | 266 | 83,13% |
| Total Pontos | 6320 | 2758 | 198 | 32 | 1124 | 11240 | 9308 | 80,77% |
| | | | | | | | | índice de satisfação |

| | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM |
|----------------|--------------|------------|----------------|-------------|
| Clínica Médica | 55,71% | 37,14% | 5,33% | 1,83% |
| Pediatria | 56,91% | 28,18% | 11,05% | 3,87% |
| Ortopedia | 57,09% | 34,25% | 4,33% | 4,33% |
| Odontologia | 56,25% | 37,50% | 0,00% | 6,25% |

| | |
|--------------------------------|---------------|
| Total Pesquisas | 1.124 |
| Total Pacientes Atendidos | 11.150 |
| % Pacientes Pesquisados | 10,08% |

| | | | | |
|--|---|-----------------------------|---|--|
| 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. |
|--|---|-----------------------------|---|--|

| MÉDIA DE TEMPO DE PERMANÊNCIA TOTAL | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|
| Classificação | 01:00 AS 07:00 | | | 07:00 AS 13:00 | | | 13:00 AS 19:00 | | | 19:00 AS 01:00 | | |
| | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo |
| Azul | 9' | 215' | 317' | 12' | 218' | 324' | 53' | 220' | 345' | 93' | 237' | 312' |
| Verde | 11' | 120' | 215' | 5' | 119' | 274' | 8' | 105' | 263' | 8' | 118' | 281' |
| Amarelo | 14' | 54' | 101' | 11' | 57' | 110' | 12' | 60' | 121' | 10' | 55' | 127' |
| Vermelho | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' |

| DA ABERTURA DE FICHA ATÉ A TRIAGEM | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|
| Classificação | 01:00 AS 07:00 | | | 07:00 AS 13:00 | | | 13:00 AS 19:00 | | | 19:00 AS 01:00 | | |
| | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo |
| Azul | 2' | 9' | 46' | 2' | 10' | 90' | 3' | 20' | 49' | 8' | 18' | 28' |
| Verde | 1' | 12' | 39' | 1' | 17' | 43' | 0' | 20' | 27' | 1' | 13' | 55' |
| Amarelo | 1' | 16' | 50' | 1' | 14' | 26' | 1' | 18' | 16' | 1' | 14' | 64' |
| Vermelho | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' |

| DA TRIAGEM ATÉ A CONSULTA MÉDICA | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|
| Classificação | 01:00 AS 07:00 | | | 07:00 AS 13:00 | | | 13:00 AS 19:00 | | | 19:00 AS 01:00 | | |
| | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo |
| Azul | 6' | 106' | 300' | 4' | 39' | 310' | 9' | 137' | 287' | 13' | 38' | 295' |
| Verde | 2' | 113' | 315' | 2' | 123' | 324' | 0' | 166' | 367' | 1' | 58' | 312' |
| Amarelo | 2' | 52' | 123' | 3' | 47' | 172' | 2' | 47' | 71' | 2' | 37' | 250' |
| Vermelho | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' |

| DA CONSULTA MÉDICA ATÉ A MEDICAÇÃO | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|----------------|-------|--------|
| Classificação | 01:00 AS 07:00 | | | 07:00 AS 13:00 | | | 13:00 AS 19:00 | | | 19:00 AS 01:00 | | |
| | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo | Mínimo | Médio | Máximo |
| Azul | 1' | 90' | 178' | 8' | 59' | 145' | 4' | 40' | 119' | 12' | 33' | 50' |
| Verde | 0' | 38' | 189' | 0' | 32' | 178' | 0' | 46' | 174' | 1' | 38' | 159' |
| Amarelo | 0' | 14' | 75' | 1' | 16' | 65' | 1' | 12' | 61' | 2' | 17' | 57' |
| Vermelho | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' | 0' |

| | | | | |
|--|---|---|---------------------------|--|
| <p>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</p> | <p>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</p> | <p>01 Protocolo ou POP/quadrimestre</p> | <p>Apresentar os POPS</p> | <p>Apresentação de 01 POP: 10 pontos Não apresentar: não pontua.</p> |
|--|---|---|---------------------------|--|

| POP | ANEXOS |
|--|-------------------------|
| <p>APRESENTAÇÃO QUADRIMESTRAL REALIZADA EM MAIO</p> | <p>Anexo III</p> |

| 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 a 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 | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--------|--|----------|
| <table border="1" data-bbox="443 703 1783 965"> <thead> <tr> <th data-bbox="443 703 1377 759">LISTA DE PRESENÇA DE EVENTO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA</th> <th data-bbox="1377 703 1783 759">ANEXOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="443 759 1377 965">APRESENTAÇÃO QUADRIMESTRAL REALIZADA EM MAIO</td> <td data-bbox="1377 759 1783 965">Anexo IV</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | LISTA DE PRESENÇA DE EVENTO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA | ANEXOS | APRESENTAÇÃO QUADRIMESTRAL REALIZADA EM MAIO | Anexo IV |
| LISTA DE PRESENÇA DE EVENTO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA | ANEXOS | | | | | | | |
| APRESENTAÇÃO QUADRIMESTRAL REALIZADA EM MAIO | Anexo IV | | | | | | | |

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 |
|-----------|---------|
| Protocolo | Anexo V |
| 1Doc | |

| | | | | |
|--|---|------------------|--|---|
| 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 VI |

| Passou na UBS anteriormente? | |
|------------------------------|--------|
| Sim | Não |
| 205 | 10.948 |

| Veio com encaminhamento impresso da UBS? | |
|--|-----|
| Sim | Não |
| 184 | 21 |

| | | | | |
|--|---|--|------------------|--|
| 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 | Protocolo de Envio | Anexo VII |

| | | | | |
|--|---|---|-----------|--|
| 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 | |
|-------------------------------|-------|
| | JUNHO |
| Dengue | 796 |
| Interpessoal / Auto Provocada | 14 |
| Intoxicação Exógena | 7 |

| | | | | |
|--|---|--|---------------------|---|
| 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 VIII |

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 e o restante, ou seja, 40% para a Qualidade.