



PREFEITURA DE

Santos

Secretaria de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL

Plano Operativo

2º Quadrimestre/2017

UPA Central



INDICADORES DE DESEMPENHO

QUALITATIVOS

- Comissão de Humanização
- Classificação de risco
- Serviço de avaliação de satisfação do usuário
- Serviço de atendimento ao usuário
- Atividades de educação permanente
- Integração com o complexo regulador municipal
- Comissão de avaliação de prontuário
- Comissão de ética médica
- Comissão de controle de infecção hospitalar
- Protocolos clínicos

INDICADORES DE DESEMPENHO

QUANTITATIVOS

- Consultas médicas: pediatria, clinica médica e ortopedia;
- Exames diagnósticos;
- Procedimentos

1. COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantado a comissão de humanização de acordo com a política nacional de humanização	Executar 100% das ações planejadas para o trimestre	Resultado alcançado.

Reuniões realizadas periodicamente.

O grupo CAPACITAÇÃO PARA HUMANIZAÇÃO da COHUPA realizou a capacitação dos profissionais que atuam na UPA nos dias 06 e 07 de julho com o tema: DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO E A CIDADANIA LGBT.

1. COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

UPA CENTRAL

**PALESTRANTE:
TAIANE MIYAKE**

COORDENADORA DA
COMISSÃO MUNICIPAL DA
DIVERSIDADE SEXUAL

Quem pode participar?
Todos colaboradores de
nossa unidade.

**“DIVERSIDADE
SEXUAL E DE
GENÊRO E A
CIDADANIA
LGBT”**



DIAS

06/07/2017 às 17:00 horas
E
07/07/2017 às 17:30 horas

Local - UPA CENTRAL de Santos
Rua Joaquim Távora 256
Bairro Vila Mathias

2. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantado Classificação de risco pactuada em conjunto com SMS	Atender 100% dos pacientes classificados como vermelho e amarelo dentro do tempo de resposta previamente definidos	Atingido 100% do resultado.

*Pacientes classificados como **VERMELHO**: atendimento imediato.
Pacientes classificados como **AMARELO** : tempo de espera 30 min.*

2. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

MAIO

Pacientes classificados como **AZUL** : 6865
Pacientes classificados como **VERDE** : 3370
Pacientes classificados como **AMARELO** : 1601
Pacientes classificados como **VERMELHO** : 104

JUNHO

Pacientes classificados como **AZUL** : 7510
Pacientes classificados como **VERDE** : 3191
Pacientes classificados como **AMARELO** : 1343
Pacientes classificados como **VERMELHO** : 64

JULHO

Pacientes classificados como **AZUL** : 7532
Pacientes classificados como **VERDE** : 3079
Pacientes classificados como **AMARELO** : 1419
Pacientes classificados como **VERMELHO** : 44

AGOSTO

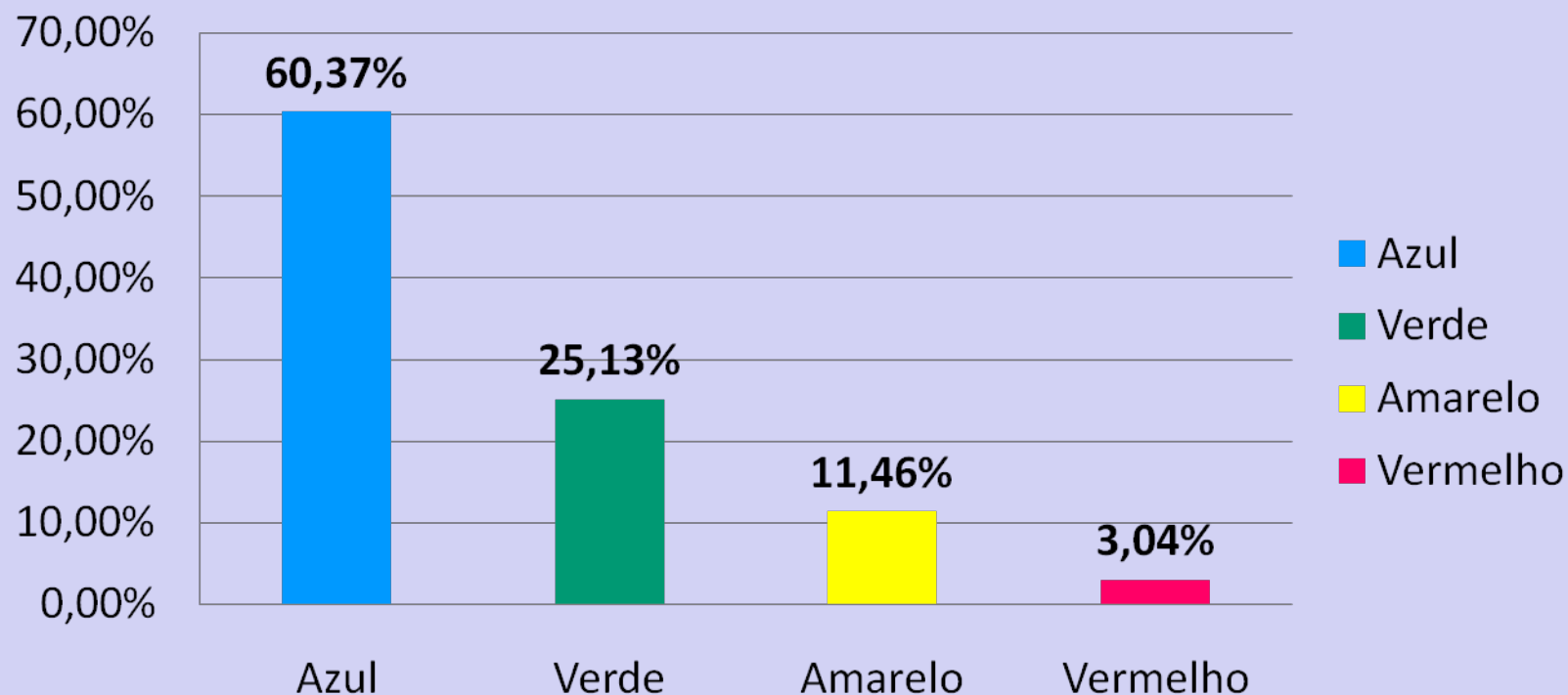
Pacientes classificados como **AZUL** : 7849
Pacientes classificados como **VERDE** : 2748
Pacientes classificados como **AMARELO** : 1284
Pacientes classificados como **VERMELHO** : 54

TOTAL QUADRIMESTRE

Pacientes classificados como **AZUL** : 29.756
Pacientes classificados como **VERDE** : 9.588
Pacientes classificados como **AMARELO** : 5.647
Pacientes classificados como **VERMELHO** : 266

2. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

PERCENTUAL QUADRIMESTRE



3. SERVIÇO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

AÇÃO	META	RESULTADO
Instituído um instrumento de avaliação de satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Atingir 80% de satisfação positiva definida anteriormente	Meta atingida conforme relatório anexo.

** Os dados extraídos do Integra Saude e também enviado ao PDR.*

3. SERVIÇO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

	Nº. ATENDIMENTOS	Nº PESQUISAS
Maio	17211	190
Junho	16207	217
Julho	15510	177
Agosto	16200	215
Total	65128	799

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantado o serviço de atendimento ao usuário	Responder 80% das queixas encaminhadas a UPA em até 72 horas	Meta atingida

Reclamações, elogios e sugestões.

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Atingido a meta todos os meses, acima de 80%. Sendo o retorno e/ou resolução no prazo preconizado de 72 horas.

Nos registros de atendimento foram pontuados itens como:

- ✓ *Tempo de espera;*
- ✓ *Ambiência;*
- ✓ *Relação profissional x usuário;*
- ✓ *Estrutura;*
- ✓ *Assistência.;*
- ✓ *Elogios*

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO RECLAMAÇÕES / ELOGIOS/ SUGESTÕES

Data do Atendimento: ____/____/____

Tipo de SAU: () reclamação () sugestão () elogio

Nome do paciente: _____

Data de nascimento : ____/____/____

Endereço: _____

Telefone para contato / retorno: _____

E-mail: _____

Tipo de atendimento que passou pela UPA :

() clínico () ortopedia () pediatria () dentista () serviço social () administração

() atendimento de enfermagem

Resposta: () e-mail () Carta () Telefone () Pessoalmente

Ocorrência: _____

(Se for preciso, continuar no verso)

Nome: _____ RG: _____

Assinatura do funcionário: _____ Registro: _____

Entraremos em contato para o devido retorno no prazo de 72 horas



5. EDUCAÇÃO PERMANENTE

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantado educação permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	Apresentado relatório das atividades desenvolvidas e previstas para o período

Capacitações permanente das equipes.

5. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Algumas atividades:

➤ 25 e 26/05 - ENCERRAMENTO DA SEMANA DA ENFERMAGEM:

- SUS – UPA – Acolhimento/ Classificação de risco;
- Papel do Serviço Social no atendimento de urgência e emergência;

➤ 29/05 – PREVENÇÃO E MONITORIZAÇÃO DE INFECÇÃO EM SAÚDE

➤ MAIO/17 – CAPACITAÇÃO DENGUE, ZIKA, CHIKUNGUNYA E FEBRE AMARELA

➤ 07 E 08/06 – TREINAMENTO – AIR LIQUID – VENTILADORES

➤ 16/06 – RESGATANDO O PAPEL DO RECEPCIONISTA.

➤ 12 e 13/07 - “O papel da UPA nas notificações compulsórias – vigilância epidemiológica”

➤ Agosto/17 “Caracterização de acidente de trabalho e fluxo de atendimento”

6. INTEGRAÇÃO COM O COMPLEXO REGULADOR MUNICIPAL

AÇÃO	META	RESULTADO
Estabelecido em conjunto com a regulação municipal fluxo de encaminhamentos e solicitações de transferências	Manter reunião mensal com o Dereg para pactuações	Reuniões realizadas

Reuniões realizadas freqüentemente e um funcionário da UPA é designado diariamente para integração no SISREG, o que contribui qualitativamente na resolutividade das transferências dos pacientes.

7. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantado a comissão de avaliação de prontuário e definido suas ações	Atingir 70% de resultados positivos nos critérios estabelecidos	Encaminhamos anexas atas das reuniões para avaliações dos prontuários

Reuniões realizadas mensalmente.

- ✓ 25/05/2017
- ✓ 29/06/2017
- ✓ 27/07/2017
- ✓ 30/08/2017

8. COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantado a comissão de ética médica dentro dos critérios do CREMESP	Apresentar atas assinadas das reuniões das comissões	Encaminhamos as Atas anexas

Reuniões realizadas mensalmente.

- ✓ 25/05/2017
- ✓ 29/06/2017
- ✓ 26/07/2017
- ✓ 24/08/2017

9. COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

AÇÃO	META	RESULTADO
Participar das reuniões da comissão de controle de infecção hospitalar (CCH) da SMS	Participar 100% das reuniões programadas e manter monitoramento mensal dos itens pactuados	Cópias das atas e apresentação do relatório de monitoramento

*Integram a Comissão da SMS e atualmente trabalham com 02 metodologias:
Lavagem das mãos e acidente com material biológico*

Incluíram a palestra:

PREVENÇÃO E MONITORIZAÇÃO DE INFECÇÃO A SAÚDE.

10. PROTOCOLOS CLINICOS

AÇÃO	META	RESULTADO
Implantar protocolos clínicos em conjunto com a Regulação Municipal e DAPHOS e monitorar resultados	Avaliar os resultados alcançados.	Apresentar a metodologia de avaliação do protocolo.

O objetivo dos protocolos instituídos são avaliar as patologias abaixo e verificar se utilizam os mesmos:

- ✓ *Hiperglicemia (EHH);*
- ✓ *Cetoacidose diabética (CAD)*

10. PROTOCOLOS CLINICOS

	Atendimentos	CAD	EHH
Maio	508	0,59%	0
Junho	517	0,21%	0
Julho	214	0,58%	0
Agosto	537	0,93%	0

10. PROTOCOLOS CLINICOS



CHECK LIST -TRATAMENTO DE HIPOGLICEMIA

Paciente com rebaixamento do nível de consciência ou déficit neurológico:

sim não

<60 mg/ml? Risco de encefalopatia de Wernicke?

sim não

Sim para o item 2? Prescrever tiamina + glicose

sim não

Acesso Venoso imediato: coleta de exames laboratoriais:

sim não

Glicose a 50%: 60-100 ml EV:

sim não

Procurar outra causa para o RNC?

sim não

Alta para residência Transferência Óbito

UPA CENTRAL - SANTOS

CHECK LIST – CETOACIDOSE DIABÉTICA E ESTADO HIPERGLICÊMICO HIPEROSMOLAR

Atendimento:

Data:

Sexo:

Idade:

CAD definida na presença de:

- Glicemia maior que 250mg/dl;
- ph arterial < ou = 7,3;
- Cetonemia (ou cetonúria fortemente positiva).

EHH é definido na presença de:

- Glicemia maior que 800mg/dl;
- ph arterial maior que 7,3;
- Osmolalidade sérica efetiva estimada > 320Osm/kg

Avaliação Inicial (história, exame físico):

sim não

Solicitação de exames laboratoriais e de imagem:

sim não

Hidratação vigorosa (1 a 1.5l na primeira hora):

sim não

Bomba de infusão de Insulina/ correção de acordo com K+/ avaliação da necessidade de HCO₃⁻:

sim não

Alvo atingido? 150-200mg/dL. Checagem de eletrólitos, função renal e glicose, até estabilidade:

sim não

Transferência Alta para residência Óbito

UPA CENTRAL - SANTOS



INDICADORES DE DESEMPENHO

➤ QUANTITATIVOS

- ✓ *Consultas médicas: pediatria, clinica médica e ortopedia;*
- ✓ *Exames diagnósticos;*
- ✓ *Procedimentos*

1. CONSULTAS

➤ **META:**

Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia e clinica médica:

15.000/mês

2. EXAMES DIAGNÓSTICOS

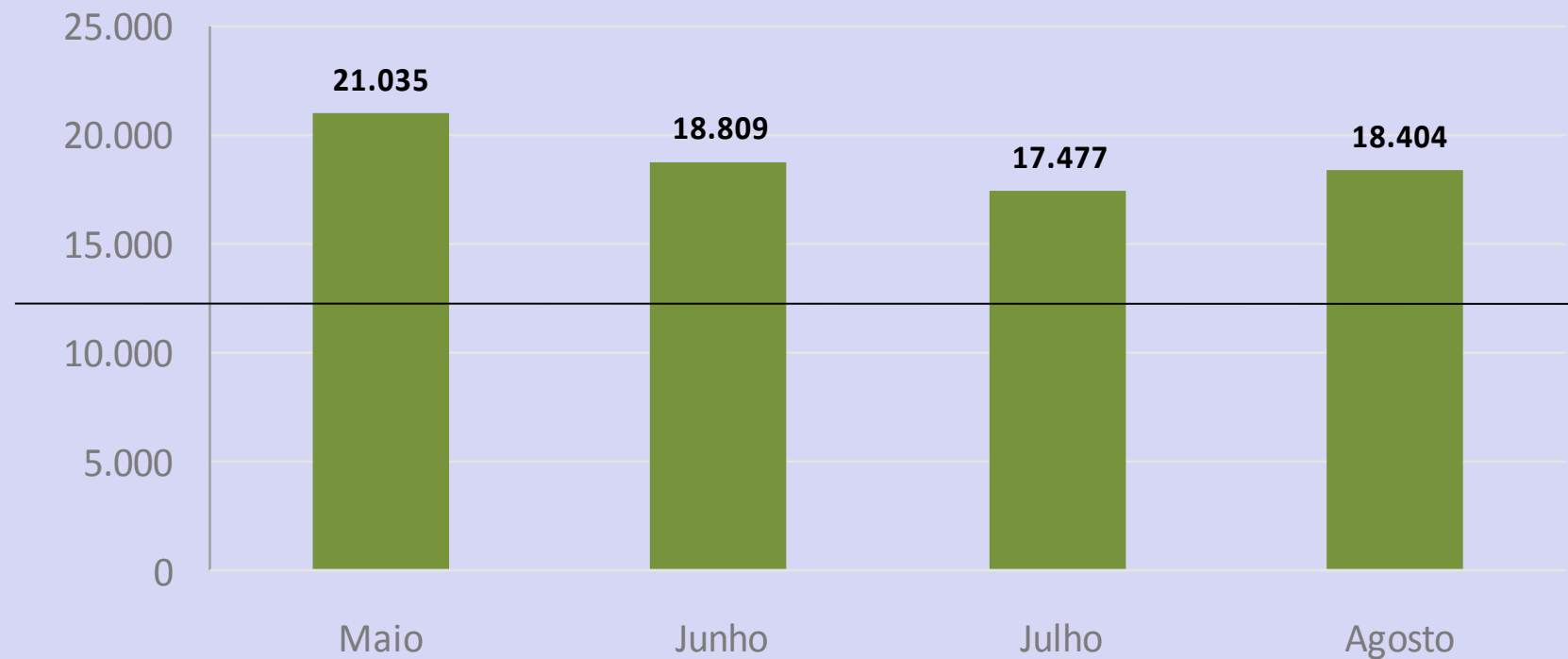
➤ **META:**

Ofertar 100% da capacidade operacional de exames diagnósticos pactuados e demonstrar os quantitativos realizados:

12.000/mês

2. EXAMES DIAGNÓSTICOS

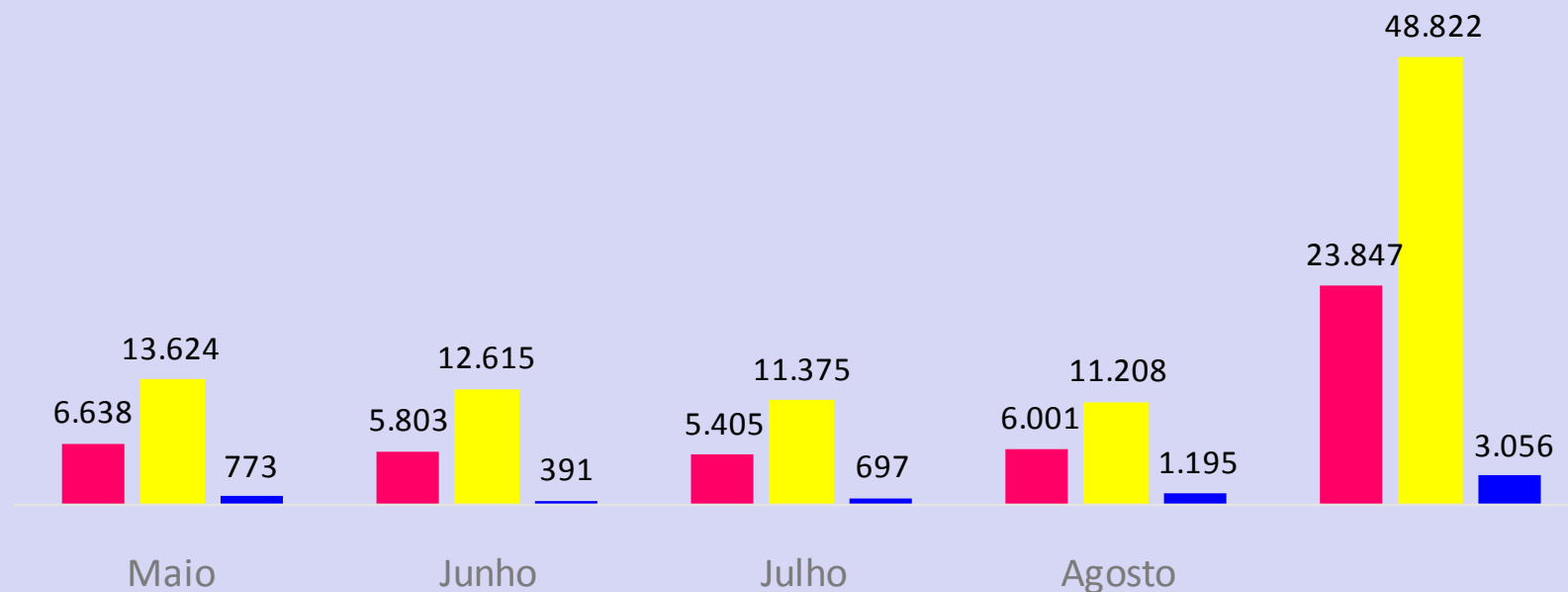
TOTAL DE EXAMES - QUADRIMESTRE



2. EXAMES DIAGNÓSTICOS

TOTAL MENSAL POR EXAME

■ Raio X ■ Laboratoriais ■ Eletrocardiograma



3. PROCEDIMENTOS

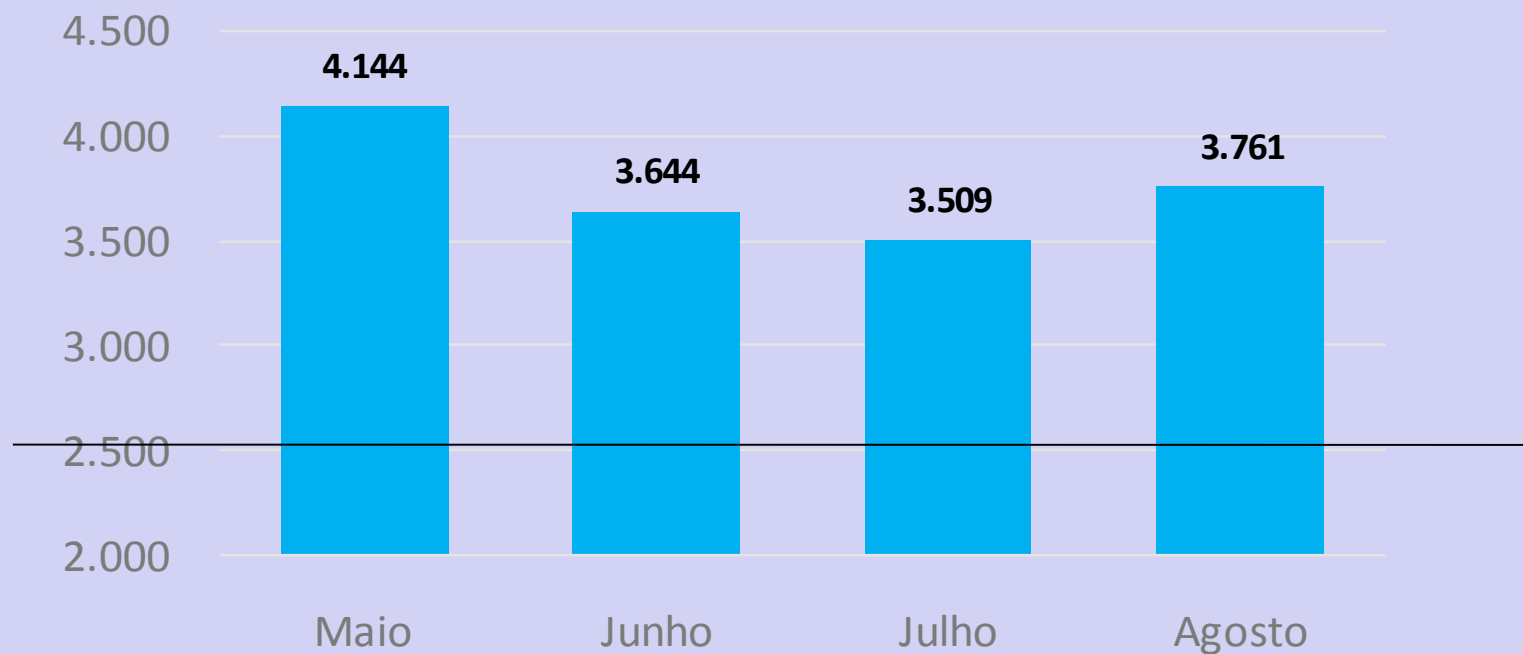
➤ *META:*

Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas nos procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização:

2.500/mês

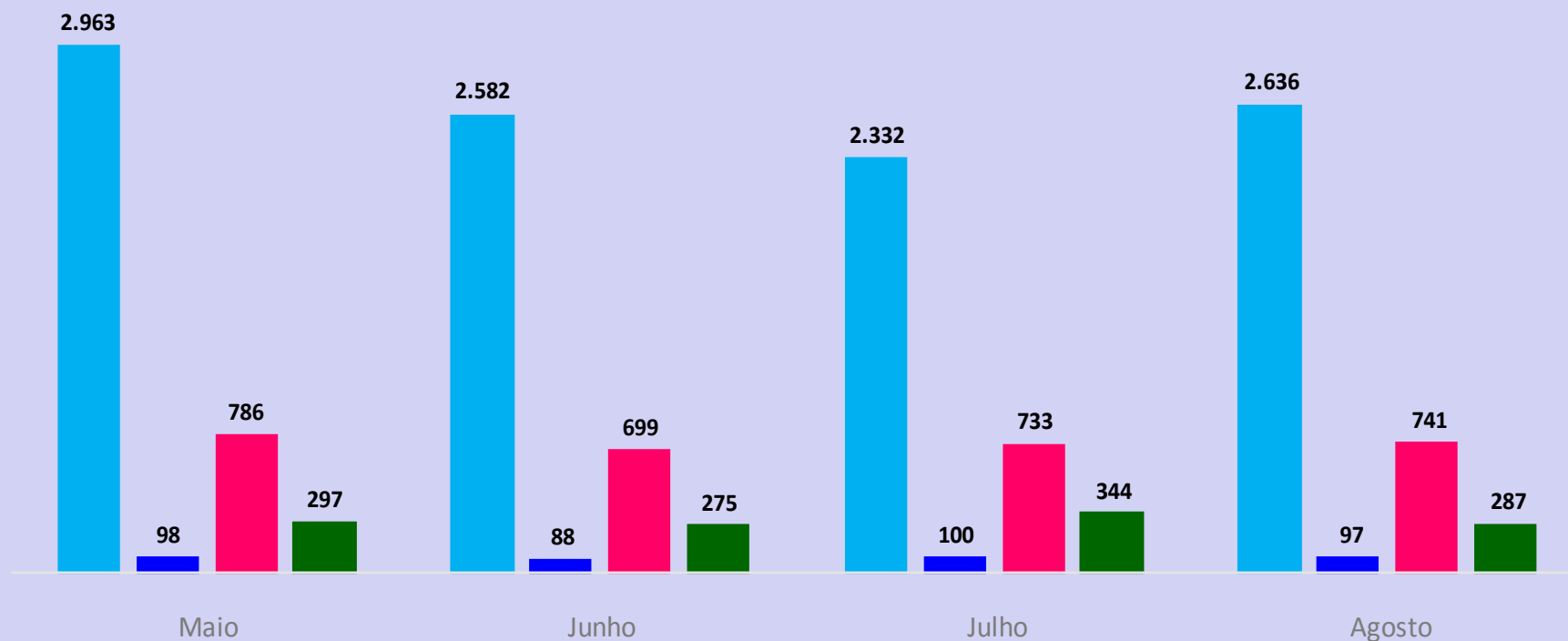
3. PROCEDIMENTOS

TOTAL DE PROCEDIMENTOS



3. PROCEDIMENTOS

■ Inalação ■ Sutura ■ Imobilização ■ Curativos



VALORES REPASSADOS NO QUADRIMESTRE

➤ **Repasse Municipal (fonte 01).....R\$ 4.298.027,57**

➤ **Repasse Federal (fonte 05).....R\$ 1.440.000,00**

TOTAL QUADRIMESTRE.....R\$ 5.738.027,57



PREFEITURA DE
Santos