



PREFEITURA DE

Santos

Secretaria de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL

Plano Operativo – 2019/2020

3º Quadrimestre /2019 – UPA Zona Noroeste



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.
- Protocolos Clínicos.
- Prestação de Contas.
- Comissões Internas
- Tempo de espera de consulta Médicas após acolhimento com risco



PREFEITURA DE

Santos

1. COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Ação	Meta
Implantar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário.	Apresentar as propostas a serem apresentadas no ano e executar 100% das propostas apresentadas para o quadrimestre.

Atividades Efetuadas no Período:

- Campanha de conscientização sobre o suicídio onde os funcionários usaram uma peça da cor amarela simbolizando o tema abordado.
- Campanha Outubro Rosa, foi realizada palestra de conscientização sobre o câncer de mama, onde os funcionários utilizaram uma peça da Cor Rosa simbolizando o tema abordado.
- Palestra sobre inteligência emocional.
- Campanha Novembro Azul foi realizada palestra de conscientização sobre o câncer de próstata, onde os funcionários utilizaram uma peça da Cor Azul simbolizando o tema abordado.
- Campanha Dezembro Vermelho.

PALESTRA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



SETEMBRO AMARELO



OUTUBRO ROSA



2. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Ação	Meta
Manter a Classificação de Risco e informar origem dos pacientes.	Emitir relatório mensal contendo número de atendimentos realizados e a origem do paciente, incluindo ortopedia.

*Pacientes classificados como **VERMELHO**: atendimento imediato.*

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

*Pacientes classificados como **VERDE**: tempo de espera em até 02 horas.*

*Pacientes classificados como **AZUL**: tempo de espera em até 04 horas.*

NÚMERO DE ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO TOTAL

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Vermelho	48	42	71	74	235	0,56%
Amarelo	1.483	2.036	1.408	1.785	6.712	16,10%
Verde	3.288	4.622	3.711	3.723	15.344	36,80%
Azul	5.201	4.988	4.727	4.491	19.407	46,54%
TOTAL	10.020	11.688	9.917	10.073	41.698	100%

83,34% Classificados como Verde / Azul.

NÚMERO DE ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO POR MUNICÍPIO.

	Santos	S.Vicente	P.Grande	S.Paulo	TOTAL
Vermelho (Emergência)	207	16	01	0	224
Amarelo (Urgência)	3.955	1.579	20	13	5.567
Verde (Risco Moderado)	11.337	3.528	44	19	14.928
Azul (Sem Risco)	14.270	4.533	48	35	18.886
TOTAL	29.769	9.656	113	67	39.605

ATENDIMENTOS POR MUNICÍPIOS

Municípios	Total	
Santos	30.669	75,40%
São Vicente	9.656	23,74%
Praia Grande	113	0,28%
São Paulo	63	0,15%
Cubatão	50	0,12%
Guarujá	30	0,07%
Outros	94	0,24%
Total	40.695	100%

3. SERVIÇO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

Ação	Meta
Manter pesquisa de satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos / mês	Apresentar relatório consolidado, mantendo 80% de satisfação positiva.

Avaliação	Recepção		Atendimento Médico		Atendimento Enfermagem		Limpeza		Total%
		%		%		%		%	
Excelente	449	36,62	502	40,95	458	37,36	466	38,01	38,23%
Bom	676	55,14	588	47,96	672	54,81	669	54,57	53,12%
Regular	86	7,01	93	7,59	77	6,28	75	6,12	6,75%
Ruim	15	1,22	43	3,51	19	1,55	16	1,31	1,90%
Total	1.226	100%	1.226	100%	1.226	100%	1.226	100%	100%

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO POSITIVA NO QUADRIMESTRE: 91,35%

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Ação	Meta
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 Horas	Responder 85% das queixas encaminhadas à UPA em até 72 Horas.

Classificação	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Elogios	14	31	15	11	71
Reclamações	14	21	12	09	56
Sugestão	0	0	01	01	02
Total	28	52	28	21	129

Das 56 reclamações efetuadas, 55 foram respondidas dentro das 72 horas preconizadas, correspondendo a 99,21% da meta.

Reclamações, elogios e sugestões.

5. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Ação	Meta
Manter ativa área de educação permanente na unidade	Realizar 100% das atividades programadas para o período.

Atividades efetuadas:

- Setembro
- Validação de prontuário (Anotações de enfermagem).
- Qualidade no atendimento
- Gestão, Fluxos, processos e treinamentos dos profissionais sobre o bom atendimento e postura profissional.

5. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Atividades efetuadas:

▪ Outubro

- Treinamento de validação de prontuário.
- Treinamento de aparelho de ventilação mecânica e respiradores
- Treinamento e apresentação do PGRSS
- Fluxos e processos de trabalho aos finais de semana (Recepção).
- Fluxos de laboratório, CNES e Faturamento.

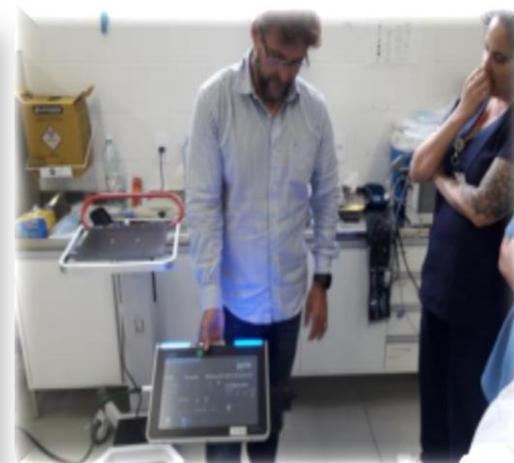
• Novembro

- Treinamento e capacitação do PGRSS
- Treinamento de utilização do sistema MV na sala de medicação.
- Dialogo de segurança, inteligência emocional e Centro de Referência em saúde do trabalhador.
- Fluxos e processos de trabalho.

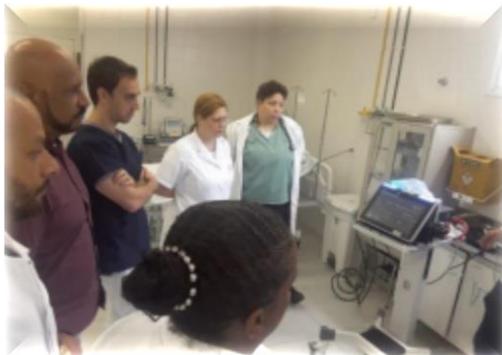
5. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Atividades efetuadas:

- Dezembro
- Capacitação na assistência as vitimas de acidente por animal por animal peçonhento (Escorpião).
- Treinamento de Acesso ao Sistema
- Treinamento e fluxos para atendimento manual e faturamento.



5. EDUCAÇÃO PERMANENTE



6. INTEGRAÇÃO COM O COMPLEXO REGULADOR MUNICIPAL

Ação	Meta	Resultado
Melhorar na qualidade das informações prestadas no SISREG e realizar reunião mensal com o Dereg para pactuações e alinhamentos.	Manter em 80% o nível de atualização.	Indicador alcançado conforme informação do Departamento de Regulação com 100% de atualização do sistema.

7. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO

Ação	Meta
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência e apresentar dois critérios avaliados diferentes a cada quadrimestre para o repouso.

Prontuários da Sala de Emergência

Comissão de Prontuários	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Nº de Prontuários Avaliados	154	179	172	170

7. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO

Prontuários Repouso Anamnese Médica

Comissão de Prontuários	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Nº de Prontuários Avaliados	42	50	50	50

Prontuários Repouso Hipótese Diagnóstica

Comissão de Prontuários	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Nº de Prontuários Avaliados	42	50	50	50

8. PROTOCOLOS CLÍNICOS

Ação	Meta
Avaliar os protocolos clínicos implantados e devidamente pactuados com o Dereg.	3º Quadrimestre: Avaliar 100% dos protocolos programados para o período.

A patologia deste período é:

Avaliação de Cirurgia Vascular.

Edema Agudo de Pulmão.

Atendimento a pacientes com leptospirose.

Pneumonia.

9. PRESTAÇÃO DE CONTAS

Ação	Meta	Resultado
Avaliar planilha de compras com os valores praticados de medicamentos e insumos de enfermagem.	Apresentar a cada quadrimestre uma planilha mensal por item adquirido constando valor unitário e quantidade para medicamentos e insumos de enfermagem.	Apresentado relatório pelo setor de compras da SPDM conforme preconizado.

10.COMISSÕES INTERNAS

	Ação	Meta
Comissões de: Controle de Infecção Hospitalar Ética Médica; Revisão de Óbitos; Ética de Enfermagem; Gerenciamento de Resíduos; Prevenção de Acidentes – CIPA; Gestão de Riscos e Segurança do Paciente; Farmácia e Terapêutica;	Implantar as atividades propostas para o exercício, visando qualidade e segurança.	2º quadrimestre: Executar 100% das atividades propostas

Apresentado pela Instituição Atas de todas reuniões comprovando a efetividade da atuação das referidas comissões, bem como todas atividades efetuadas no período.

11.TEMPO DE ESPERA

	Ação	Meta
Tempo de espera de consulta médica após acolhimento e classificação de risco	Implantar monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento e classificação de risco .	2º quadrimestre: Apresentar os demonstrativos mensais extratificados conforme protocolo de classificação de risco, monitorando tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento.

	Vermelho	Amarelo	Verde	Azul
Setembro	00:00:00	00:27:43	00:54:33	01:14:27
Outubro	00:00:00	00:21:53	01:03:35	01:24:40
Novembro	00:00:00	00:24:34	00:59:41	01:26:51
Dezembro	00:00:00	00:27:33	01:03:34	01:33:05
Total	00:00:00	00:25:26	01:21:00	01:24:46

INDICADORES DE DESEMPENHO

QUANTITATIVOS

- Consultas médicas (pediatria, clinica médica e ortopedia);
- Exames diagnósticos;
- Exames de Ultrassonografia
- Procedimentos

CONSULTAS

Ação	Meta
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, Clínica Médica, Ortopedia e avaliação cirúrgica até o teto físico de 16.600 consultas / Mês.	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia e Clínica Médica.

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Clínica Médica	7.407	7.964	8.808	8.348	32.527
Pediatria	2.785	2.530	3.386	2.678	11.379
Ortopedia	796	710	813	702	3.021
Total	10.988	11.204	13.007	11.728	46.927

EXAMES DIAGNÓSTICOS

Ação	Meta
Disponibilizar exames laboratoriais, raio-x e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 13.300 procedimentos.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames diagnósticos pactuados.

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
RAIO X	2.527	2.417	2.824	2.382	10.150
EXAMES LABORATORIAIS	8.756	8.465	9.899	8.887	36.007
ELETROCARDIOGRAFIA	367	402	436	305	1.510
TOTAL:	11.650	11.284	13.159	11.574	47.667

EXAMES DE ULTRASSONOGRAFIA

Ação	Meta
Disponibilizar exames de Ultrassonografia de Urgência e Emergência / 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
USG	34	24	49	43	150

PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

Ação	Meta
Disponibilizar procedimentos de curativos, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 3.000 procedimentos /Mês	Ofertar 100% capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização.

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
INALAÇÃO	1.533	1.417	1.544	1.088	5.582
SUTURA	23	30	17	21	91
IMOBILIZAÇÃO	257	247	304	205	1.013
CURATIVO	101	71	72	74	318
TOTAL	1.914	1.765	1.937	1.388	7.004

DEMONSTRATIVO FINANCEIRO CONTRATUAL – MÊS DE COMPETÊNCIA

MÊS	FONTE 01 (Municipal)
Setembro	R\$ 1.493.461,80
Outubro	R\$ 1.493.461,80
Novembro	R\$ 1.584.705,43
Dezembro	R\$ 1.584.705,43



P R E F E I T U R A D E

Santos