



PREFEITURA DE

Santos

Secretaria de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL

Plano Operativo – 2019/2020

3º Quadrimestre /2019 – UPA Central



PREFEITURA DE
Santos

INDICADORES DE DESEMPENHO

QUALITATIVOS

- Comissão de Humanização.
- Satisfação do Usuário
- Atividades de Educação Permanente.
- Integração com o Complexo Regulador Municipal.
- Comissão de Avaliação de Prontuário.
- Comissões Institucionais: Revisão de óbito, Ética Médica, Gerenciamento de Resíduos, Revisão de Prontuários e Padronização de Padronização .
- Protocolos Clínicos.

1. COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Ação	Meta
Apresentar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário.	Executar 100% das propostas apresentadas.

Atividades Propostas:

Caminhada pela vida



Outubro Rosa



1. COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Novembro Azul



Confraternização de Fim de Ano.



2. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Ação	Meta
Realizar avaliação da satisfação dos pacientes durante as 24 horas garantindo amostragem mínima de 1%	Manter meta de 80% de satisfação positiva e responder 85% das queixas encaminhadas a UPA em até 72 horas.

Satisfação Positiva

Setembro

*Total de pesquisas realizadas: 145
83,79% de satisfação Ótimo e Bom.*

Outubro

*Total de pesquisas realizadas: 147
81,97% de satisfação Ótimo e Bom.*

Novembro

*Total de pesquisas realizadas: 141
81,56% de satisfação Ótimo e Bom.*

Dezembro

*Total de pesquisas realizadas: 141
81,56% de satisfação Ótimo e Bom.*

2. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Setembro

Das 07 reclamações efetuadas, 07 foram resolvidas dentro das 72 horas preconizadas, atingindo assim o percentual de 100%.

Relação Profissional x Usuário	02 Registros
Tempo de Espera	04 Registros
Assistência	01 Registro
Elogio	03 Registros

Outubro

Das 11 reclamações efetuadas, 10 foram resolvidas dentro das 72 horas preconizadas, atingindo assim o percentual de 90,90%

Relação Profissional x Usuário	06 Registros
Tempo de Espera	03 Registros
Assistência	01 Registro
Ambiência	01 Registro
Elogio	13 Registros

2. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Novembro

Das 19 reclamações efetuadas, 17 foram resolvidas dentro das 72 horas preconizadas, atingindo assim o percentual de 89,47%.

Relação Profissional x Usuário	03 Registros
Tempo de Espera	10 Registros
Assistência	06 Registros
Elogio	05 Registros

Dezembro

Das 13 reclamações efetuadas, 12 foram resolvidas dentro das 72 horas preconizadas, atingindo assim o percentual de 92,31%.

Relação Profissional x Usuário	02 Registros
Tempo de Espera	08 Registros
Assistência	03 Registros
Elogio	03 Registros

3. EDUCAÇÃO PERMANENTE

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

Atividades programadas:

- **Setembro:** I Jornada Santista de Doação de Órgãos e Tecidos.
- **Outubro:** Palestra Sistema Único de Saúde
- **Novembro:** SIPAT

Palestra sobre Motivação

Palestra sobre acidentes com material biológico

Palestra sobre Alimentação Saudável.

Palestra sobre DST

Palestra sobre: Intestino – O Órgão Esquecido.

- **Dezembro:** Palestra Sistema Único de Saúde.

Palestra sobre Motivação



SIPAT



Acidente com Material Biológico



Intestino – O órgão esquecido



Alimentação Saudável



DST



4. INTEGRAÇÃO COM O COMPLEXO REGULADOR MUNICIPAL

Ação	Meta	Resultado
Melhorar na qualidade das informações prestadas no SISREG e realizar reunião mensal com o Dereg.	Manter em 80% o nível de atualização.	Foram realizadas reuniões mensais com a Regulação Municipal e o nível de atualização do Sistema ficou em 98% , portanto indicador alcançado no quadrimestre.

5. 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.

AVALIADOS TODOS PRONTUÁRIOS DA SALA DE EMERGÊNCIA E OBSERVAÇÃO

	Checagem Medicação sala de emergência	Anotação do Técnico de Enfermagem	Prescrição Médica Checada
Setembro	100%	100%	100%
Outubro	100%	100%	100%
Novembro	100%	100%	100%
Dezembro	100%	97,50%	100%
Total	100%	99,37%	100%

6. COMISSÕES INSTITUCIONAIS

Ação	Meta
Demonstrar a efetiva atuação das comissões.	Apresentar cópia das Atas das reuniões realizadas no período avaliado, com no mínimo 70% de presença dos membros das comissões.

Comissões	Reuniões			
	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Revisão de óbitos	05/09	03/10	07/11	05/12
Ética Médica	26/09	31/10	28/11	26/12
Gerenciamento de Resíduos	19/09	17/10	21/11	19/12
Revisão de Prontuário	26/09	31/10	26/11	28/11
Padronização de Materiais e Equipamentos.	27/09	25/10	29/11	27/12

Apresentado ATAS de todas reuniões efetuadas.

7. PROTOCOLOS CLÍNICOS

Ação	Meta
Criar e monitorar os protocolos clínicos e devidamente pactuados com o Departamento de Regulação Municipal.	1º Quadrimestre – Instituir protocolo de INSUFICIÊNCIA RENAL.

Protocolo Clínico construído com a Central de Regulação conforme estipulado.

INDICADORES DE DESEMPENHO

QUANTITATIVOS

- Consultas (Avaliação Cirúrgica, pediatria, clinica médica, odontologia e ortopedia);
- Exames diagnósticos;
- Exames de Ultrassonografia.
- Procedimentos Ambulatoriais
- Classificação de Risco

CONSULTAS

Ação	Meta
Disponibilizar consultas até o teto físico de 19.500 consultas / Mês.	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades.

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Clínica Médica	8.263	7.820	8.586	7.705	32.374
Pediatria	2.137	2.613	3.264	3.176	11.190
Ortopedia	1.199	1.390	1.415	1.253	5.257
Odontologia	774	695	820	884	3.173
Total	12.373	12.518	14.085	13.018	51.994

EXAMES DIAGNÓSTICOS

Ação	Meta
Disponibilizar capacidade técnica instalada para atender o quantitativo adequado ao número de solicitações dos exames laboratoriais, raio X e eletrocardiograma trabalhando com a média quantitativa de 16.200 exames / Mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames diagnósticos pactuados.

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
RAIO X	4.681	4.202	4.356	3.992	17.231
EXAMES LABORATORIAIS	15.364	14.181	15.881	14.789	60.215
ELETROCARDIOGRAFIA	792	823	822	659	3.096
TOTAL:	20.837	19.206	21.059	19.440	80.542

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	83	55	79	83	300

PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

Ação	Meta
Disponibilizar capacidade técnica instalada para atender o quantitativo adequado ao número de solicitações dos procedimentos de curativo, sutura, inalação, odontologia e imobilização trabalhando com a média quantitativa de 3.200 procedimentos mês	Ofertar 100% capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos.

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
INALAÇÃO	1.972	1.467	1.579	1.325	6.343
SUTURA	70	120	91	80	361
IMOBILIZAÇÃO	476	388	423	409	1.696
CURATIVO	337	416	355	279	1.387
ODONTOLOGIA	1.155	1.049	1.138	1.175	4.517
TOTAL	4.010	3.440	3.586	3.268	14.304



CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- Tempo de Espera por consulta médica após acolhimento na classificação

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Vermelho	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Amarelo	00:21:29	00:26:51	00:27:32	00:31:28
Verde	00:54:54	01:04:27	00:59:39	00:56:49
Azul	01:08:23	01:17:53	01:12:06	01:07:45

- Tempo de Espera da Retirada da Senha no Totem para a Classificação de risco

Mês	Tempo Médio
Setembro	00:08:36
Outubro	00:05:02
Novembro	00:07:40
Dezembro	00:08:34

- Tempo de Espera da Classificação para o Cadastro

Mês	Tempo Médio
Setembro	00:02:40
Outubro	00:01:20
Novembro	00:03:02
Dezembro	00:03:32

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Setembro

Cidades	Vermelho		Amarelo		Verde		Azul	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Santos	49	96%	1.284	83%	3.311	80%	4.278	81%
S. Vicente	02	4%	189	12%	612	15%	757	14%
Cubatão	0	0%	23	1%	50	1%	63	1%
Guarujá	0	0%	20	1%	48	1%	44	1%
P. Grande	0	0%	35	2%	119	3%	117	2%
Total	51	100%	1.551	100%	4.140	100%	5.259	100%

85,44% Classificados como Verde / Azul.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Outubro

Cidades	Vermelho		Amarelo		Verde		Azul	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Santos	48	96%	1.339	79%	4.004	82%	4.579	79%
S. Vicente	02	4%	238	14%	679	14%	940	16%
Cubatão	00	0%	29	2%	46	1%	69	1%
Guarujá	0	0%	27	2%	57	1%	67	1%
P. Grande	0	0%	54	3%	124	3%	111	2%
Total	50	100%	1.687	100%	4.910	100%	5.766	100%

86,01% Classificados como Verde / Azul.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Novembro

Cidades	Vermelho		Amarelo		Verde		Azul	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Santos	53	91%	1.162	82%	3.299	82%	3.582	81%
S. Vicente	05	9%	173	12%	572	13%	630	14%
Cubatão	0	0%	20	1%	34	1%	44	1%
Guarujá	0	0%	27	2%	43	1%	44	1%
P. Grande	0	0%	41	3%	88	3%	102	2%
Total	58	100%	1.423	100%	4.036	100%	4.402	100%

85,07% Classificados como Verde / Azul.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Dezembro

Cidades	Vermelho		Amarelo		Verde		Azul	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Santos	59	92%	1.419	81%	3.719	82%	3.582	81%
S. Vicente	04	6%	231	13%	605	13%	630	14%
Cubatão	0	0%	18	1%	54	1%	44	1%
Guarujá	01	2%	23	1%	54	1%	44	1%
P. Grande	0	0%	59	3%	116	3%	102	2%
Total	64	100%	1.750	100%	4.548	100%	4.402	100%

83,15% Classificados como Verde / Azul.

DEMONSTRATIVO FINANCEIRO CONTRATUAL – MÊS DE COMPETÊNCIA

MÊS	FONTE 05 (Federal)	FONTE 01 (Municipal)	Total
Setembro	R\$ 500.000,00	R\$ 1.279.965,96	R\$ 1.779,965,96
Outubro	R\$ 500.000,00	R\$ 1.333.936,45	R\$ 1.833.936,45
Novembro	R\$ 500.000,00	R\$ 1.427.061,06	R\$ 1.927.061,06
Dezembro	R\$ 500.000,00	R\$ 1.429.631,40	R\$ 1.929.631,40



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

Santos