

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA24H
DR. ATÍLIO CARDARELLI CYPRIANO**

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

**CATANDUVA/SP
OUTUBRO 2022**

RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES – OUTUBRO DE 2022

1. Quadro de metas estabelecidas pelo contrato de gestão.	3
2. Considerações sobre os indicadores	6
2.1. Indicador 01 - Número de profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento da UPA:.....	6
2.2. Indicador 02 - Realização de 10.125 consultas médicas na UPA sob Contrato de Gestão:	7
2.3. Indicador 03 - Realização de 10.125 acolhimentos com classificação de risco na UPA sob Contrato de Gestão:.....	8
2.4. Indicador 04 - Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira:	8
2.5. Indicador 05 - Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente e Elaboração do Plano de Segurança do Paciente:	9
2.6. Indicador 06 - Execução das ações do Plano de Segurança do Paciente, conforme cronograma apresentado:.....	9
2.7. Indicador 07 - Apresentação da proposta anual do Plano de educação permanente, capacitações, treinamentos e atividades de humanização:	10
2.8. Indicador 08 - Apresentação e execução do Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva:.....	18
2.9. Indicador 09 - Elaboração e implantação dos Protocolos Clínicos Assistenciais às Urgências e Emergências no período de 12 meses, conforme cronograma apresentado e aprovado:	18
2.10. Indicador 10 - Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para atendimento médico, conforme categoria de risco:.....	18
2.11. Indicador 11 - Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para Acolhimento com Classificação de Risco:	19
2.12. Indicador 12 - Resolubilidade do serviço de Ouvidoria:.....	20
2.13.. Indicador 13 - Implantação e execução das Comissões de Ética Médica, Revisão de Óbitos e Revisão de Prontuário Médico, nos termos das respectivas resoluções do Conselho Federal de Medicina:.....	20
2.14. Indicador 14 - Percentual de transferência hospitalar:.....	24
3. Demais atividades desenvolvidas.	26

3.1. Serviço Social.....	266
3.2. Pesquisa de satisfação.....	27
4. ANEXO – RELATÓRIO DOS SERVIÇOS MÉDICOS DA UPA 24h.....	30
5. ANEXO - RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO PREDIAL.....	30
6. ANEXO - RELATÓRIO DE MAUTENÇÃO PREVENTIVA.....	30

1. Quadro de metas estabelecidas pelo contrato de gestão.

Nº	Indicador / Descrição	Meta	Outubro/2022	Fonte de verificação	Cumprimento da meta	Justificativa
1	Número de profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento da UPA.	Mínimo de 10 profissionais médicos nas 24 horas, sendo 06 diurnos e 04 noturnos.	Escala de profissionais em anexo	Escala mensal de profissionais, registro de presença e cadastro no SCNES	SIM	SIM
2	Realização de 10.125 consultas médicas na UPA sob Contrato de Gestão.	80% das consultas médicas previstas realizadas	8.197 (81%)	Sistema de informação indicado pela SMS. Os atendimentos deverão ser informados através dos códigos preconizados pelo MS: 03.01.06.002-9 03.01.06.009-6 e 03.01.06.010-0	SIM	SIM
3	Realização de 10.125 acolhimentos com classificação de risco na UPA sob Contrato de Gestão.	80% dos acolhimentos com classificação de risco prevista realizada.	8.552 (85%)	Sistema de informação indicado pela SMS. Os acolhimentos deverão ser informados através do código preconizado pelo MS: 03.01.06.011-8	SIM	SIM
4	Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira.	100% de pontualidade para todos os relatórios.	20/11/2022	Protocolo de recebimento dos relatórios pelo Apoio Administrativo da SMS	SIM	SIM

5	Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente e elaboração do Plano de Segurança do Paciente.	100% da implantação do Núcleo de Segurança do Plano de Segurança do Paciente.	100% implantado	Registrado das atividades desenvolvidas conforme cronograma encaminhado anteriormente	SIM	SIM
6	Execução das ações do Plano de Segurança do Paciente, conforme cronograma apresentado.	Realização de no mínimo 90% das atividades previstas.	Plano sendo executado de acordo com o cronograma encaminhado anteriormente	Atividades realizadas conforme cronograma anual entregue para apreciação em junho de 2022.	SIM	SIM
7	Apresentação da proposta anual do Plano de educação permanente, capacitações, treinamentos e atividades de humanização.	90% das atividades previstas realizadas, com 80% de adesão dos profissionais.	Núcleo de Educação Permanente em Execução.	Atividades realizadas conforme cronograma anual entregue para apreciação em junho de 2022.	SIM	SIM
8	Apresentação e execução do Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva.	90% das manutenções preventivas e manutenções corretivas realizadas.	Relatórios em anexo	Relatório das manutenções preventivas e corretivas previstas e realizadas no período.	SIM	SIM

9	Elaboração e implantação dos Protocolos Clínicos Assistenciais às Urgências e Emergências no período de 12 meses, conforme cronograma apresentado e aprovado.	100% dos Protocolos elaborados e implantados conforme cronograma apresentado.	Protocolos elaborados e implantados conforme atualizações de novas diretrizes com prazo de revisão de 2 anos.	Apresentação das cópias dos protocolos com ata de apresentação e ciência a equipe multiprofissional.	SIM	SIM
10	Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para atendimento médico, conforme categoria de risco.	100% dos pacientes atendidos no tempo de espera preconizado	Dados gerados no sistema MV	Segue levantamentos gerados no sistema MV	SIM	SIM
11	Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para Acolhimento com Classificação de Risco.	100% dos pacientes atendidos em até 15 minutos após abertura da Ficha de Atendimento.	Dados gerados no sistema MV	Segue levantamentos gerados no sistema MV	SIM	SIM
12	Resolutividade do serviço de Ouvidoria.	90% das manifestações respondidas em 48h a partir do registro da demanda.	Respondido 100% das ocorrências dentro do tempo preconizado	Planilha própria de controle interno de ouvidorias em anexo.	SIM	NÃO

13	Implantação e execução das Comissões de Ética Médica, Revisão de Óbitos e Revisão de Prontuário Médico, nos termos das respectivas resoluções do Conselho Federal de Medicina.	100% das Comissões implantadas e atividades realizadas.	Aguarda implantação da comissão de ética médica devida mudanças no quadro clínico. Demais comissões implantadas.	Relatório próprio com as atividades realizadas durante o mês.	NÃO	SIM
14	Percentual de transferência hospitalar.	Máximo de 8% do total de pacientes atendidos no mês, encaminhados para o Hospital de referência.	8.552 Atendimentos. 486 Encaminhamentos, correspondendo a 6%.	Prontuário Eletrônico e Portal de Regulação CROSS.	SIM	SIM

2. Considerações sobre os indicadores

2.1. Indicador 01 - Número de profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento da UPA:

Conforme contratualizada, a unidade mantém 10 (dez) profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento, demonstrado nas escalas contidas no relatório médico em anexo.

2.2. Indicador 02 - Realização de 10.125 consultas médicas na UPA sob Contrato de Gestão:



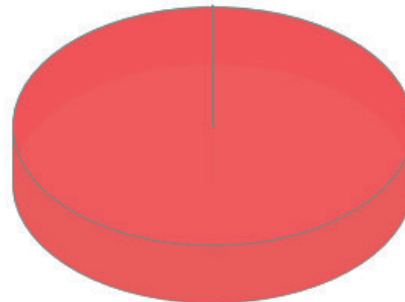
PREFEITURA MUNICIPAL DE CATANDUVA

**Relatório de Consulta
Sintético por Unidades**

Filtros: Data Inicial: 01/10/2022 Data Final: 31/10/2022
 Hora Inicial: 00:00 Hora Final: 23:59
 Unidade de Saúde: 40-1 - UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO
 Convênios: 1-1 - SUS CATANDUVA
 Tipo Agenda: Todos
 Consulta Básicas / Consultas e Reconsultas / Não Faltantes, Não Cancelados, Não Desmarcados

Unidade	Quantidade	%
40-1UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO	8.197	100,00 %
Total Geral..:	8.197	

Relatório de Consulta Sintético - por Unidade de saúde



● UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO=8197

Conforme demonstra o gráfico, atingimos o número de 8.197 consultas que corresponde a 81% do preconizado, estando dentro da meta estabelecida de 80%. Destes 1.893 atendimentos foram de pediatria, representando 23% do total geral de consultas realizadas, mantendo a mesma média do mês anterior. Deve ser salientado que um grande número destas consultas gera reavaliações que caracteriza uma “nova consulta”, não estando estas computadas, porém geram demanda e fazem parte do fluxo de atendimentos.

2.3. Indicador 03 - Realização de 10.125 acolhimentos com classificação de risco na UPA sob Contrato de Gestão:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CATANDUVA

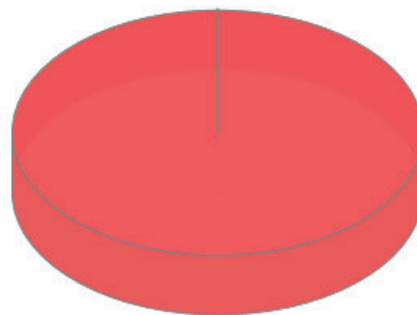
**Relatório de Agendamento de Triagem de Enfermagem
Sintético por Unidade**

Filtros: Data Inicial: 01/10/2022 Data Final: 31/10/2022

Unidade: 40-1 - UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO

Unidade	Quantidade	%
40-1 UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO	8.552	100,00 %
Total Geral..:	8.552	

Relatório de Agendamento de Triagem Sintético - Por Unidade



● UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO

Conforme demonstra o gráfico, atingimos o número de 8.552 acolhimentos com classificação de risco, que corresponde a 85% do preconizado, estando dentro da meta estabelecida de 80%.

2.4. Indicador 04 - Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira:

Informamos que os relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira são entregues com pontualidade, conforme pactuação contratual, até o dia 20 de cada mês subsequente.

2.5. Indicador 05 - Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente e Elaboração do Plano de Segurança do Paciente:

O Núcleo de Segurança do Paciente e o Plano de Segurança do Paciente estão em atividade, sendo realizadas reuniões bimestrais conforme cronograma apresentado em junho de 2022, onde são definidos as ações a serem implementadas e discutido as que estão sendo implantadas.

2.6. Indicador 06 - Execução das ações do Plano de Segurança do Paciente, conforme cronograma apresentado:

Neste mês vigente, houve reunião do Núcleo de Segurança do Paciente, seguindo o cronograma apresentado de reuniões bimestrais. Dentro das atividades do Núcleo foi confeccionado o protocolo de medicações off-label em conjunto a Diretoria clínica, a responsável técnica (RT) da farmácia e o coordenador técnico da unidade, apresentado em reunião para os membros da comissão, aguardamos apenas a validação final para divulgar e treinar a equipe, após treinamento de toda a equipe mesmo será disponibilizado na forma digital para apreciação sempre que necessário. Realizado também em conjunto ao Núcleo de Educação Permanente e a R.T da farmácia a revisão e atualização o Protocolo de Medicações de Alta Vigilância, na reunião houve a explanação do mesmo aos membros com validação do Protocolo que entra em vigência imediatamente após aprovação, sendo este disponível para apreciação de toda a equipe na forma digital.

Aprovação dos membros da Comissão de Segurança do Paciente do Protocolo de Alta Vigilância e Ata de reunião do mês vigente:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	MEDIÇÕES DE ALTA VIGILÂNCIA		
	Validade: 02 anos	1ª Versão: 10/2022	
	Revisão: 10/2024	2ª Versão:	

POP Técnico nº 01	Procedimento Operacional Padrão	
Periodicidade de Revisão:	02 anos	
EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO		
Elaboração	Data	Função
Shirley Regina Roque	10/2022	Enfermeira – Educação Permanente UPA
Fábio Cegatti	10/2022	Enfermeiro – Educação Permanente Sede
Revisores	Data	Função
Nelson Alves Pinheiro Neto	10/2022	R.T de Enfermagem UPA
Dra. Beatriz dos Santos Timóteo	10/2022	Diretora Clínica
Patrícia Ressude de Paula	10/2022	R.T Farmácia UPA
Aprovador	Data	Função
Adriano César de Araújo	10/2022	Gerente da Unidade
Validador	Data	Função
Com. de Segurança Paciente	03-13	membros

Handwritten signatures and notes:
 - "Com. de Segurança Paciente" (written vertically)
 - "03-13" (written vertically)
 - "membros" (written vertically)
 - "Aprovado em 03/13/2024" (written vertically)
 - "Membro da Comissão de Segurança do Paciente" (written vertically)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – Medição de Alta Vigilância
 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA24h CATANDUVA/SP
 E-mail: nep.upacatanduva@mgandhi.com.br

As 14:00 horas dos 03 dias do mês de novembro de 2022, foi realizada a reunião do Comitê de Segurança do Paciente da Unidade de Pronto Atendimento Dr. Atilio Cardarelli Cypriano UPA - CATANDUVA.

Apresentado e aprovado pela Comissão o Cronograma das reuniões na periodicidade bimestral, passível de reuniões extraordinárias que forem prioritárias a UPA-Catanduva.

Apresentado para a comissão o Protocolo de Farmacovigilância/ Medicções de Alta Vigilância com atualização para apreciação e aprovação da comissão.

Discutido junto aos membros o Protocolo de Risco Queda vigente na unidade para explanação do mesmo, levantando sugestões para melhorias na assistência ao paciente, onde será realizado atualização periódica do Protocolo e será apresentado na próxima reunião para os membros da comissão.

Na reunião anterior do dia 11-08, foi levantado dúvidas quanto aos medicamentos haloperidol e clorpormazina na sua administração endovenosa, foi notificado a diretoria clínica, onde foi elaborado junto ao corpo clínico da unidade o Protocolo de Medicação off-label, apresentado para apreciação de todos os membros, onde este aguarda aprovação final da R.T da Farmácia, afastada neste momento por motivos médicos.

Encerra-se a reunião as 15 horas e 35.

COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

FUNÇÃO	NOME	ASSINATURA
RT – ENFERMAGEM	NELSON ALVES PINHEIRO NETO	<i>[Signature]</i>
RT - RADIOLOGIA	FELIPE BALDINI DA CONCEIÇÃO	<i>[Signature]</i>
RT - FARMACIA	PATRICIA RESSUDE DE PAULA	<i>[Signature]</i>
RT-LABORATÓRIO	TACIARA CRISTINA DA COSTA RAMOS	<i>[Signature]</i>
DIRETORA CLÍNICA	DRA. BEATRIZ TIMÓTEO	<i>[Signature]</i>
COORDENADORA DE FLUXO	FRANCIELI LOPES AMANCIO	<i>[Signature]</i>
ENFERMEIRA	SHIRLEY REGINA ROQUE	<i>[Signature]</i>
ENFERMEIRO	RODRIGO DE J. PEREIRA DA SILVA	<i>[Signature]</i>
ENFERMEIRA	LAISLA FERNANDA DA SILVA	<i>[Signature]</i>
ENFERMEIRO	FABIO CEGATTI	<i>[Signature]</i>
TÉCNICA DE ENFERMAGEM	SUELI CHERUBIM	<i>[Signature]</i>
TÉCNICA DE ENFERMAGEM	SILVIA MALVAIS	<i>[Signature]</i>
RESPONSÁVEL S.H.L.E COPA	LIDYA MUNHOZ DIAS PEREIRA	<i>[Signature]</i>

UPA 24H - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR. ATILIO CARDARELLI CYPRIANO
 AV. THEODORO ROSA FILHO, 1500 PARQUE IRACEMA, CATANDUVA - SP

2.7. Indicador 07 - Apresentação da proposta anual do Plano de educação permanente, capacitações, treinamentos e atividades de humanização:

O Plano de Educação Continuada e Humanização estão em plena atividade seguindo o cronograma apresentado. Conforme já informado o cronograma está sujeito a alterações com o

remanejamento de algumas atividades previstas sendo acrescidos atividades e treinamentos pertinentes à necessidade da unidade, além dos já estipulados em cronograma.

Segue relação de atividades realizadas no mês de outubro de 2022 pelo o Núcleo de Educação Permanente:

Atendimento ao Politraumatizado – Projeto de Parceria com o SAMU Catanduva – equipe de enfermagem e radiologia

Treinamento 27 e 28 Outubro 2022.
ATENDIMENTO AO POLITRAUMA

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
ADRIANA RITA DA SILVA ALLO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
ALINE HELOISA PELLICARI ABREGAO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
ANDRE MEDEIROS ALEXANDRE DE OLIVEIRA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
AUDREY CAROLINI AREM	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
CAMILA CARNELOSI PEREIRA PRANDO	ENFERMEIRO	Afastada
DAIANA CRISTINA RODRIGUES ALEXO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
NELSON ALVES PINHEIRO NETO	RT - ENFERMAGEM	<i>[Assinatura]</i>
DEBORA ROCHA DA SILVA	ENFERMEIRO	
ELAINE CRISTINA VICENTE	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
EVELIN SORAIA ALVES DA SILVA	ENFERMEIRO	Afastada
FABIANA PERPETUA ZANCHETA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
GLAUCIA REGINA DIAS DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
GRAZIELA VALDEFRAMA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
GUILHERME HENRIQUE PIRES BARBOZA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
JAQUELINE CRISTINA PEREIRA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
JOAO HENRIQUE BIAGI	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
LAISLA FERNANDA DA SILVA	ENFERMEIRO	
PERPETUA APARECIDA DE S. BIGNARDI	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
RODRIGO DE JESUS PEREIRA DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
SHIRLEY REGINA ROQUE	ENF. ED. PERMANENTE	<i>[Assinatura]</i>
TIAGO JOSE AYO DE FRITAS	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
VICENTINO CAMILLO PINTO JUNIOR	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
WANDERSON CASTIONE ARO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
WELLEN NATALI SCABELLO BECKER	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>

Treinamento 27 e 28 Outubro 2022.
ATENDIMENTO AO POLITRAUMA

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
ALEXANDRE SCARABELLI	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
ANDREA CRISTIANE DE SOUZA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
CLARICE BRANDAO DA SILVA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
DRIELY AMADEU MORAES	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
DUARTE BROSLEI	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
ELIANE MENEZES DE LIMA MALRÍCIO	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
FABIANA ARRUDA BATISTA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
FLAVIA CRISTINA FLORENTINO PAVIM	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
INGRID DAYANE PEREIRA XAVIER	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
ISABEL DE FATIMA DOS SANTOS DIAS	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
JALIFI ALVES	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
JOSIMARA RIBEIRO DOS SANTOS	TEC. DE ENF.	
JOYCE DOS SANTOS AZEVEDO	TEC. DE ENF.	
LAIR APARECIDA PEREIRA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
LAIS APARECIDA SIMOES	TEC. DE ENF.	
LINCOLN RICHARD DE OLIVEIRA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
LUCIENE DE OLIVEIRA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
LUCILEIDE CANDIDO DOS SANTOS	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
MARCELO CASTIONE ARO	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
MARCELO DE JESUS GUIMARAES	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
MARCIO RODRIGO RIBEIRO COOULIO	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
MARIA GABRIELA SANT ANA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
MARIA N. F. DE ANDRADE BELA	TEC. DE ENF.	<i>[Assinatura]</i>
MOQUEIAS ESPEJO FARIA	TEC. DE ENF.	

ENFERMEIROS

Treinamento Outubro 2022: "Acolhimento na prática na saúde".

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
ADRIANA RITA DA SILVA ALLIO	ENFERMEIRO	
ALINE HELOISA PELUCIARI ABEGAO	ENFERMEIRO	
ANDRE MEDEIROS ALEXANDRE DE OLIVEIRA	ENFERMEIRO	
AUDREY CAROLINE AREM	ENFERMEIRO	
CAMILA CARNELOSSI PEREIRA PRANDO	ENFERMEIRO	
DAIANA CRISTINA RODRIGUES ALEIXO	ENFERMEIRO	
NELSON ALVES PINHEIRO NETO	RT - ENFERMAGEM	
DEBORA ROCHA DA SILVA	ENFERMEIRO	
ELAINE CRISTINA VICENTE	ENFERMEIRO	
EVELIN SORAIA ALVES DA SILVA	ENFERMEIRO	
FABIANA PERPETUA ZANCHETA	ENFERMEIRO	
GLAUCIA REGINA DIAS DA SILVA	ENFERMEIRO	
GRAZIELA VALDERRAMA	ENFERMEIRO	
GUILHERME HENRIQUE PIRES BARBOZA	ENFERMEIRO	
JAQUELINE CRISTINA PEREIRA	ENFERMEIRO	
JOAO HENRIQUE BIAGI	ENFERMEIRO	
LAISLA FERNANDA DA SILVA	ENFERMEIRO	
PERPETUA APARECIDA DE S. BIGNARDI	ENFERMEIRO	
RODRIGO DE JESUS PEREIRA DA SILVA	ENFERMEIRO	
SHIRLEY REGINA ROQUE	ENF. ED. PERMANENTE	
TIAGO JOSE AIO DE FREITAS	ENFERMEIRO	
VICENTINO CAMILLO PINTO JUNIOR	ENFERMEIRO	
WANDERSON CASTIONE ARO	ENFERMEIRO	
WELLEN NATALI SCABELLO BECKER	ENFERMEIRO	

TÉCNICOS DE ENFERMAGEM

Treinamento Outubro 2022: "Acolhimento na prática na saúde".

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
ALEXANDRE SCARABELI	TEC. DE ENF.	
ANDREA CRISTIANE DE SOUZA	TEC. DE ENF.	
CLARICE BRANDAO DA SILVA	TEC. DE ENF.	
DRIELY AMADEU MORAES	TEC. DE ENF.	
DUARTE BROSLER	TEC. DE ENF.	
ELIANE MENEZES DE LIMA MAURICIO	TEC. DE ENF.	
FABIANA ARRUDA BATISTA	TEC. DE ENF.	
FLAVIA CRISTINA FLORENTINO PAVIM	TEC. DE ENF.	
INGRID DAYANE PEREIRA XAVIER	TEC. DE ENF.	
ISABEL DE FATIMA DOS SANTOS DIAS	TEC. DE ENF.	
JALIFI ALVES	TEC. DE ENF.	
JOSIMARA RIBEIRO DOS SANTOS	TEC. DE ENF.	
JOYCE DOS SANTOS AZEVEDO	TEC. DE ENF.	
LAIR APARECIDA PEREIRA	TEC. DE ENF.	
LAIS APARECIDA SIMÕES	TEC. DE ENF.	
LINCON RICHARD DE OLIVEIRA	TEC. DE ENF.	
LUCIENE DE OLIVEIRA	TEC. DE ENF.	
LUCILEIDE CANDIDO DOS SANTOS	TEC. DE ENF.	
MARCELO CASTIONE ARO	TEC. DE ENF.	
MARCELO DE JESUS GUIMARAES	TEC. DE ENF.	
MARCIO RODRIGO RIBEIRO CODULO	TEC. DE ENF.	
MARIA GABRIELA SANT ANA	TEC. DE ENF.	
MARIA M. F. DE ANDRADE BIELA	TEC. DE ENF.	

UPA24h

MIQUEIAS ESPEJO FARIA	TEC. DE ENF.	
NATACHA ALINE TEIXEIRA	TEC. DE ENF.	
PAULA REGINA BARBOSA	TEC. DE ENF.	
RAFAEL DOUGLAS BRAGA	TEC. DE ENF.	
ROGERIO TORRES	TEC. DE ENF.	
ROSANI FARIA DIOS SANTOS	TEC. DE ENF.	
SILVIA HELENA LISBOA MALAVAIS	TEC. DE ENF.	
SILVIA MARTINS	TEC. DE ENF.	
SIMONE MARIA FROIS DA SILVA	TEC. DE ENF.	
SONIA REGINA COSTA	TEC. DE ENF.	
SUELI CHERUBIM	TEC. DE ENF.	
TAIS ROBERTA BASTAZZINI	TEC. DE ENF.	
VAGNER RODRIGUES DE MATTOS	TEC. DE ENF.	
VANESSA MARION MOREIRA	TEC. DE ENF.	
ZENILDA MARIANA DE MATOS DASSENA	TEC. DE ENF.	
PAULA FERNANDA ESPERANDIO	TEC. DE ENF.	

Treinamento Outubro 2022: "Acolhimento na prática na saúde".

Treinamento: “Cuidados Paliativos” ministrado pela Dra. Beatriz Thimóteo.

Mahatma Gandhi SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!		UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
ENFERMEIROS		
Treinamento Outubro 2022: “Cuidados Paliativos” com Dra. Beatriz Thimóteo.		
NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
ADRIANA RITA DA SILVA ALLIO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
ALINE HELOISA PELLICIANI ABEGAO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
ANDRE MEDEIROS ALEXANDRE DE OLIVEIRA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
AUDREY CAROLINE AREM	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
CAMILA CARNELOSSI PEREIRA PRANDO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
DAIANA CRISTINA RODRIGUES ALEIXO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
NELSON ALVES PINHEIRO NETO	RT - ENFERMAGEM	<i>[Assinatura]</i>
DEBORA ROCHA DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
ELAINE CRISTINA VICENTE	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
EVELIN SORAIA ALVES DA SILVA	ENFERMEIRO	Afastada
FABIANA PERPETUA ZANCHETA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
GLAUCIA REGINA DIAS DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
GRAZIELA VALDERRAMA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
GUILHERME HENRIQUE PIRES BARBOZA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
JAQUELINE CRISTINA PEREIRA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
JOAO HENRIQUE BIAGI	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
LAISLA FERNANDA DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
PERPETUA APARECIDA DE S. BIGNARDI	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
RODRIGO DE JESUS PEREIRA DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
SHIRLEY REGINA ROQUE	ENF. ED. PERMANENTE	<i>[Assinatura]</i>
TIAGO JOSE AIO DE FREITAS	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
VICENTINO CAMILLO PINTO JUNIOR	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
WANDERSON CASTIONE ARO	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>
WELLEN NATALI SCABELLO BECKER	ENFERMEIRO	<i>[Assinatura]</i>

UPA 24H - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR. ATILIO CARDARELLI CYPRIANO
AV. THEODORO ROSA FILHO, 1500 PARQUE IRACEMA, CATANDUVA - SP

Treinamento: “Melhorias e reestruturação no processo de Gerenciamento das Fichas de Atendimento”- Enfermeiros, recepção e faturamento.

ENFERMEIROS

Treinamento Outubro de 2022: Aprimoramento do Fluxograma e gerenciamento das Fichas de Atendimento.

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
ADRIANA RITA DA SILVA ALLIO	ENFERMEIRO	
ALINE HELOISA PELLICIANI ABEGAO	ENFERMEIRO	
ANDRE MEDEIROS ALEXANDRE DE OLIVEIRA	ENFERMEIRO	
AUDREY CAROLINE AREM	ENFERMEIRO	
CAMILA CARNELOSSI PEREIRA PRANDO	ENFERMEIRO	
DAIANA CRISTINA RODRIGUES ALEXO	ENFERMEIRO	
NELSON ALVES PINHEIRO NETO	RT - ENFERVAGEM	
DEBORA ROCHA DA SILVA	ENFERMEIRO	
ELAINE CRISTINA VICENTE	ENFERMEIRO	
EVELIN SORAIA ALVES DA SILVA	ENFERMEIRO	Afastada
FABIANA PERPETUA ZANCHETA	ENFERMEIRO	
GLAUCIA REGINA DIAS DA SILVA	ENFERMEIRO	
GRAZIELA VALDERRAMA	ENFERMEIRO	
GUILHERME HENRIQUE PIRES BARBOZA	ENFERMEIRO	
JAQUELINE CRISTINA PEREIRA	ENFERMEIRO	
JOAO HENRIQUE BIAGI	ENFERMEIRO	
LAISLA FERNANDA DA SILVA	ENFERMEIRO	
PERPETUA APARECIDA DE S. BIGNARDI	ENFERMEIRO	
RODRIGO DE JESUS PEREIRA DA SILVA	ENFERMEIRO	
SHIRLEY REGINA ROQUE	ENF. ED. PERMANENTE	
TIAGO JOSE AIO DE FREITAS	ENFERMEIRO	
VICENTINO CAMILLO PINTO JUNIOR	ENFERMEIRO	
WANDERSON CASTIONE ARO	ENFERMEIRO	
WELLEN NATALI SCABELLO BECKER	ENFERMEIRO	



UPA 24H - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR. ATILIO CARDARELLI CYPRIANO
AV. THEODORO ROSA FILHO, 1590 PARQUE IRACEMA, CATANDUVA - SP

RECEPÇÃO/SERVIÇO SOCIAL

Treinamento: 03 de outubro de 2022, aprimoramento do fluxograma e gerenciamento das Fichas de Atendimento.

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Francieli Lopes Amancio	Coordenadora de fluxo - AS	
Vanuza Alves de Sousa	Assistente Social	
Ana Beatriz Delalibera	Recepcionista	
Fernanda R. Trindade Gouvea	Recepcionista	
Gibela Cristina Joaquim	Recepcionista	
Joice J. Matheus Fagundes	Recepcionista	
Daiane Regina Brienze Ruiz	Recepcionista	
Gisele Lobo Perin	Recepcionista	
Juliana Cristina Progiante	Recepcionista	
Cacilda Cristina Garcia	Recepcionista	
Sonia Moreschi Lino	Recepcionista	
Rosemari C. Morato	Recepcionista	
Vanessa Casseta	Recepcionista	
Ana Paula Silva	Recepcionista	
PAULA HARUMI NAKAMOTO	FATURISTA	
POLYANA HARUE NAKAMOTO	FATURISTA	

Treinamento: “Teórico e Prático do Passo a Passo para Faturamento das Fichas de Atendimento” – RECEPÇÃO.

 		
REUNIÃO RECEPÇÃO; PASSO A PASSO DE FATURAMENTO DE FICHAS. 14.10.2022		
NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Francieli Lopes Amancio	Coordenadora de fluxo	<i>Francieli Lopes Amancio</i>
Vanuza Alves de Sousa	Assistente Social	<i>Vanuza Alves de Sousa</i>
Shirley Regina Roque	Enf. NEP	<i>Shirley Regina Roque</i>
Ana Beatriz Delalibera	Recepcionista	<i>Ana Beatriz Delalibera</i>
Fernanda R. Trindade Gouvea	Recepcionista	<i>Fernanda R. Trindade Gouvea</i>
Isabela Cristina Joaquim	Recepcionista	<i>Isabela Cristina Joaquim</i>
Joice J. Matheus Fagundes	Recepcionista	<i>Joice J. Matheus Fagundes</i>
Daiane Regina Brienze Ruiz	Recepcionista	
Gisele Lobo Perin	Recepcionista	
Juliana Cristina Progiante	Recepcionista	<i>Juliana Cristina Progiante</i>
Cacilda Cristina Garcia	Recepcionista	
Sonia Moreschi Lino	Recepcionista	<i>Sonia Moreschi Lino</i>
Rosemari C. Morato	Recepcionista	<i>Rosemari C. Morato</i>
Vanessa Casseta	Recepcionista	<i>Vanessa Casseta</i>
Ana Paula Silva	Recepcionista	

Projeto identificação e tratamento precoce da sepse nas Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) em pacientes adultos - PROADI SUS.

Nesse mês vigente iniciamos o processo de reconhecimento precoce da Suspeita de Sepse, estamos trabalhando junto à equipe na testagem da ferramenta para auxiliar na Classificação de Risco, foi realizado formulário com a ferramenta SIRS e iremos testar MEWS. Com esse processo de reconhecimento e avaliação das ferramentas serão realizados reuniões e indicadores para avaliarmos a melhor opção para o adequado reconhecimento.

Primeiro Formulário para identificação da Suspeita de Sepse

ASSOCIAÇÃO Mahatma Gandhi **UPA 24h** UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO **ASSOCIAÇÃO DA CATANDUVA**

PENSE: "PODE SER SEPSE?" **Formulário Identificação Suspeita de SEPSE**

PODE SER INFECÇÃO? SIM NÃO. ENF: _____

Nome paciente _____, idade _____

Data do Atendimento: ____/____/____. Data de nascimento ____/____/____.

Descrição queixa na Classificação _____

PA: ____/____ mmHg PULSO: ____ bpm. FR: ____ irpm. TEMP. ____ °C.

VERMELHO	LARANJA
<input type="checkbox"/> TORPOR	<input type="checkbox"/> FEBRE
<input type="checkbox"/> BAIXA PERFUSÃO PERIFÉRICA	<input type="checkbox"/> TAQUICARDIA FC até 140 bpm
<input type="checkbox"/> HIPOTENSÃO (SISTÓLICA < 80 mmHg).	<input type="checkbox"/> TAQUIPNÉIA FR > 22 irpm.
<input type="checkbox"/> RESPIRAÇÃO IRREGULAR	<input type="checkbox"/> SONOLÊNCIA
<input type="checkbox"/> TAQUICARDIA > 140 bpm.	<input type="checkbox"/> CONFUSÃO MENTAL
	<input type="checkbox"/> HIPOTENSÃO (SISTÓLICA < 100 mmHg).
	<input type="checkbox"/> DIMINUIÇÃO DA URINA

QUAL SETOR FOI IDENTIFICADO A SUSPEITA DE SEPSE?

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

SALA DE OBSERVAÇÃO

SALA DE EMERGÊNCIA

QUAL O MOMENTO FOI IDENTIFICADO?

NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

NO ATENDIMENTO MÉDICO

2.8. Indicador 08 - Apresentação e execução do Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva:

Segue o relatório de manutenção corretiva dos equipamentos de acordo com o cronograma encaminhado no mês de julho e o relatório de higienização e manutenção preventiva dos ares condicionados.

2.9. Indicador 09 - Elaboração e implantação dos Protocolos Clínicos Assistenciais às Urgências e Emergências no período de 12 meses, conforme cronograma apresentado e aprovado:

Todos os protocolos da unidade estão dentro do prazo de vigência de dois anos. Está sendo inseridos fluxogramas de atendimentos para organização e padronização da assistência.

2.10. Indicador 10 - Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para atendimento médico, conforme categoria de risco:

Classificação	Tempo Médio*
NOR Normal	0 dias 0 horas 26 minutos
PUR Pouco Urgente	0 dias 0 horas 24 minutos
URG Urgente	0 dias 0 horas 20 minutos
MUR Muito Urgente	0 dias 0 horas 18 minutos
EME Emergência	0 dias 0 horas 12 minutos

Conforme demonstram as imagens o tempo de espera para atendimento médico gerados no sistema MV observa-se que as classificações, Normal (240min), Pouco Urgente (120min) e Urgente (50min) estão dentro do tempo estipulado nos protocolos seguidos. Nos casos de Muito Urgente (10min) e Emergência (imediate), os atendimentos ocorrem antes da realização da baixa no sistema devido à complexidade dos casos, sendo está baixa realizada após o atendimento do paciente, com isso o tempo médio não condiz com a realidade do atendimento prestado. Sendo assim, consideramos este indicador cumprido.

2.11. Indicador 11 - Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para Acolhimento com Classificação de Risco:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CATANDUVA

**Relatório de Agendamento de Triagem de Enfermagem
Tempo Médio de Espera - Triagem ao Atendimento - por Classificação**

Filtros: Data Inicial: 01/10/2022 Data Final: 31/10/2022
Unidade: 40-1 - UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR. ATILIO C. CYPRIANO

Classificação	Tempo Médio*
URG Urgente	0 Dia(s) 0 Hora(s) 8 Minuto(s)
PUR Pouco Urgente	0 Dia(s) 0 Hora(s) 7 Minuto(s)
NOR Normal	0 Dia(s) 0 Hora(s) 4 Minuto(s)
EME Emergência	0 Dia(s) 0 Hora(s) 13 Minuto(s)
MUR Muito Urgente	0 Dia(s) 0 Hora(s) 10 Minuto(s)

Conforme demonstrado na imagem, o tempo médio de classificação de risco pelo enfermeiro está dentro do preconizado de quinze minutos. Deve ser considerado que nos casos de emergência e muito urgente, o atendimento ocorre simultaneamente com a classificação de risco.

2.12. Indicador 12 - Resolutividade do serviço de Ouvidoria:

 PLANILHA DE CONTROLE DE DEMANDA DE OUVIDORIA								
N	DATA DA OUVIDORIA	DATA E HORARIO DA RESPOSTA	TEMPO DE RESPOSTA	NUMERO DA DEMANDA	INSTITUIÇÃO SOLICITANTE	RESOLVEADOR	DILAÇÃO DE PRAZO	TIPO DE DEMANDA (ELOGIO /
1	10/10/2022 10:02	11/10/2022 16:19	01 Dias 06 H 17 M	Demanda n. 20221665167675125	Secretaria Municipal de Saúde	Dra. Beatriz dos Santos Thimóteo		RECLAMAÇÃO
2	11/10/2022 08:59	14/10/2022 09:59	03 Dias 01 H 00 M	Demanda n. 4984460	Secretaria Municipal de Saúde	Dra. Beatriz dos Santos Thimóteo	X	RECLAMAÇÃO
3	17/10/2022 11:40	17/10/2022 16:12	00 Dias 04 H 32 M	Demanda n. 20221665960626830	Secretaria Municipal de Saúde	Francieli Lopes Amancio		RECLAMAÇÃO

Conforme demonstrado na tabela, o tempo resposta das ouvidorias recebidas, está dentro do preconizado de 90% das manifestações respondidas em 48h a partir do registro da demanda. Recebemos um total de três ouvidorias. As críticas são tratadas de forma individual e utilizadas para melhorias dos processos implantados.

2.13. Indicador 13 - Implantação e execução das Comissões de Ética Médica, Revisão de Óbitos e Revisão de Prontuário Médico, nos termos das respectivas resoluções do Conselho Federal de Medicina:

A Comissão de Ética Médica está sendo readequada com novos membros no CFM, uma vez que ocorreram mudanças na composição do corpo clínico da instituição. A Comissão de Ética de Enfermagem não realizou reunião mensal por ausência de quórum, sendo as ausências justificadas por férias e afastamento médico dos colaboradores membro da comissão.

A comissão de prontuários está ativa, houve reunião na data de 18 de outubro de 2022 onde em anexo a ata da reunião.

Reunião da Comissão de Revisão de Prontuários da Unidade de Pronto Atendimento de Catanduva – UPA

Foi realizada a segunda reunião da comissão de revisão de prontuários da unidade de pronto atendimento Drº. Atilio Cardarelli Cypriano UPA – Catanduva as 10h00min do dia 18 de outubro de 2022.

Foi realizada a coleta de dados dos prontuários que foram revisados de acordo com o "check list" e colocados em planilha a fim de quantificar e qualificar os dados que utilizamos dentro da unidade, onde foi constatado deficiências a serem resolvidas e possíveis alterações.

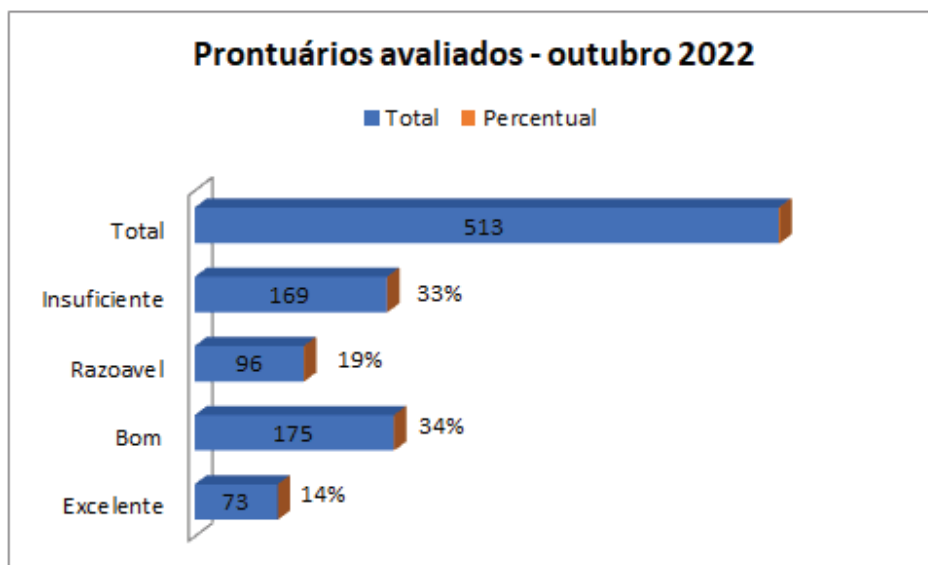
Durante a reunião foi conversado e apontado as deficiências dos nossos impressos e onde esta acontecendo as não conformidades dos dados que são inseridos nos prontuários da instituição, sendo observado a necessidade de acrescentar dados relevantes ao "check list", todos os membros foram instruídos na realização do preenchimento dos novos formulários e direcionados os prontuários para conferência dos mesmos entre os membros de forma aleatória, sendo a comissão composta pelos membros listados abaixo:

- Izabela Dias Brugugnolli – Presidente
- Nelson Alves Pinheiro Neto – Vice Presidente
- Caio Vinicius Gambarini Rodrigues – Secretario
- Beatriz dos Santos Thimóteo – Membro
- Patricia Ressude de Paula – Membro
- Francieli Lopes Amancio – Membro
- Maria Julia Martani – Membro
- Gabriel Turini – Membro

Sendo encerrada a reunião por volta das 11h30min, sendo distribuídas as funções, prontuários e "check list" aos mesmos, será analisada a porcentagem mínima de avaliação de 10% dos atendimentos referentes ao mês anterior a presente reunião, segue abaixo o relatório de análise de prontuários utilizado anteriormente e o novo com as alterações realizadas, assim como o relatório obtido da reunião anterior.

Sem mais.



Att. Caio Vinicius Gambarini Rodrigues.



Foi analisado um total de 513 prontuários (6%), estando abaixo dos 10% preconizados pela comissão. Este fato ocorreu devido dois membros estarem de férias e uma afastada por motivo de saúde. Observa-se que excelente e bom soma 48% estando abaixo do mês anterior, razoável 19% e insuficiente 33% ficando acima do mês anterior. As amostras estão compreendendo de forma proporcional os atendimentos de acordo com a classificação de risco, e utilizando desta métrica conseguimos analisar quais os locais de atendimento necessitam de maior intervenção para melhoria da qualidade do prontuário, sendo estratificadas também as inconsistências por equipe multiprofissional.

Salientamos que este é o segundo mês que é realizado este tipo de análise, e mediante os dados obtidos será criado estratégias de melhoria.

A comissão de óbito está em atividade, sendo realizadas reuniões mensais de acordo com o cronograma apresentado anteriormente. Segue abaixo o relatório conclusivo da reunião do dia 10 de outubro de 2022

RELATÓRIO CONCLUSIVO

Em 10 de Outubro de 2022, foi realizada a reunião da Comissão de Óbitos da Unidade de Pronto Atendimento de Catanduva, presidida pela Dra. Izabela Dias Brugugnoli – médica assistente, inscrita no CRM sob n° 156.833, revisando os prontuários 03 (três) pacientes que evoluíram à óbito no mês de agosto de 2022. Referindo-se:


1. R.S.P, mulher, 75 anos;
2. D.C.F, mulher, 91 anos;
3. A.E, homem, 79 anos.

Foram detectados nos prontuários inconsistências graves na abordagem de óbitos esperados na unidade, bem como divergências na indicação de serviço de verificação de óbito. Todos os óbitos ocorridos no mês foram de pacientes em cuidados paliativos, o que reforça a necessidade de abordagem do tema para a equipe de saúde multiprofissional.


Como ações para educação permanente, foram sugeridos os temas abaixo relacionados:

- Orientação da equipe médica sobre fluxo de óbito e utilização do SVO;
- Orientação da equipe médica sobre preenchimento adequado da D.O, atentar para causas básicas e associadas, bem como descrever tempo da doença e CID;
- Manter o gerenciamento da padronização do processo de trabalho para equipe de enfermagem no acompanhamento do paciente na sala amarela e vermelha, com padronização dos horários de cuidados e reavaliações;
- Orientação da equipe médica para evolução do quadro clínico até o óbito em local apropriado e liberação do corpo em receituário avulso simples (no sistema MV "demais orientações");
- Abordagem de toda equipe multidisciplinar sobre cuidados paliativos.


Às 16h03m a reunião deu-se por encerrada, onde os membros da comissão de Revisão Óbitos assinam ciência abaixo;



Izabela Dias Brugugnoli – Médica assistente

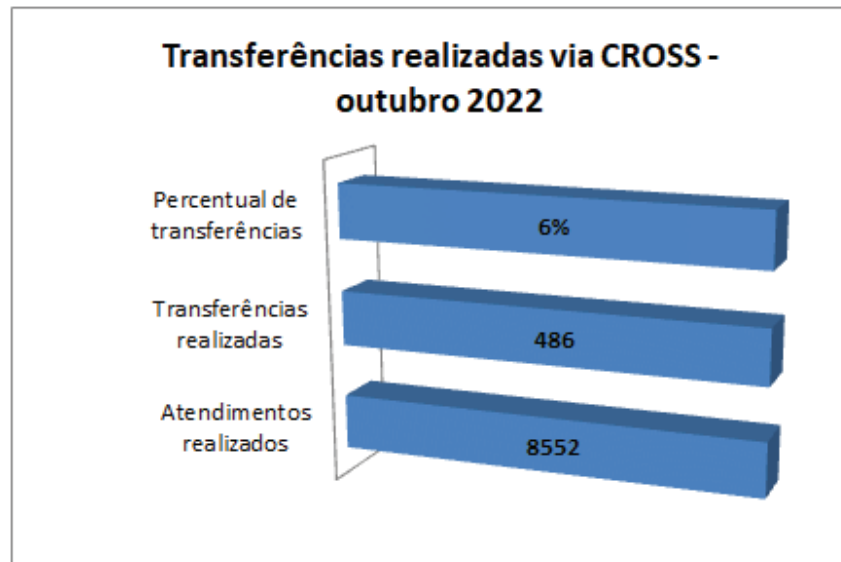


Shirley Regina Roque – Enfermeira NEP

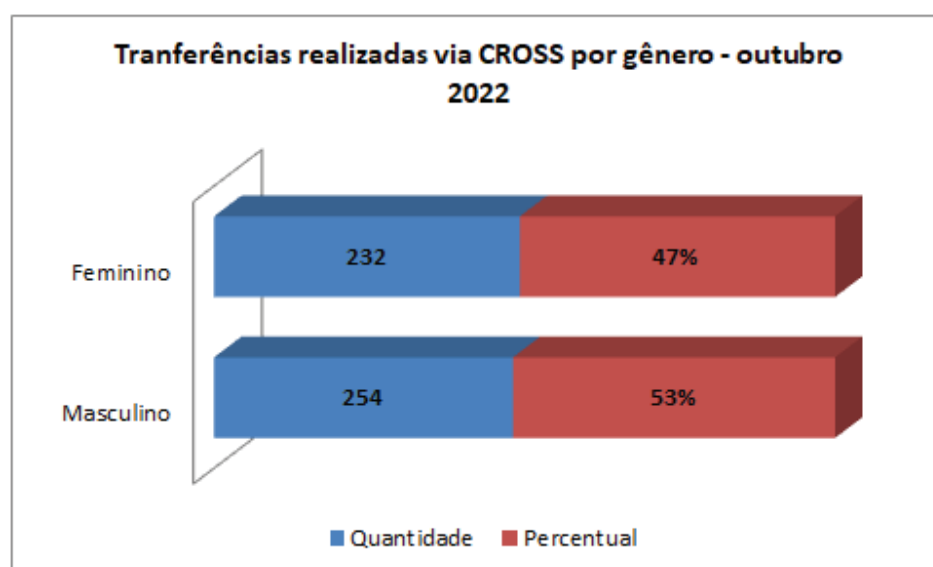


Francieli Lopes Amancio – Coord. De fluxo | A.S

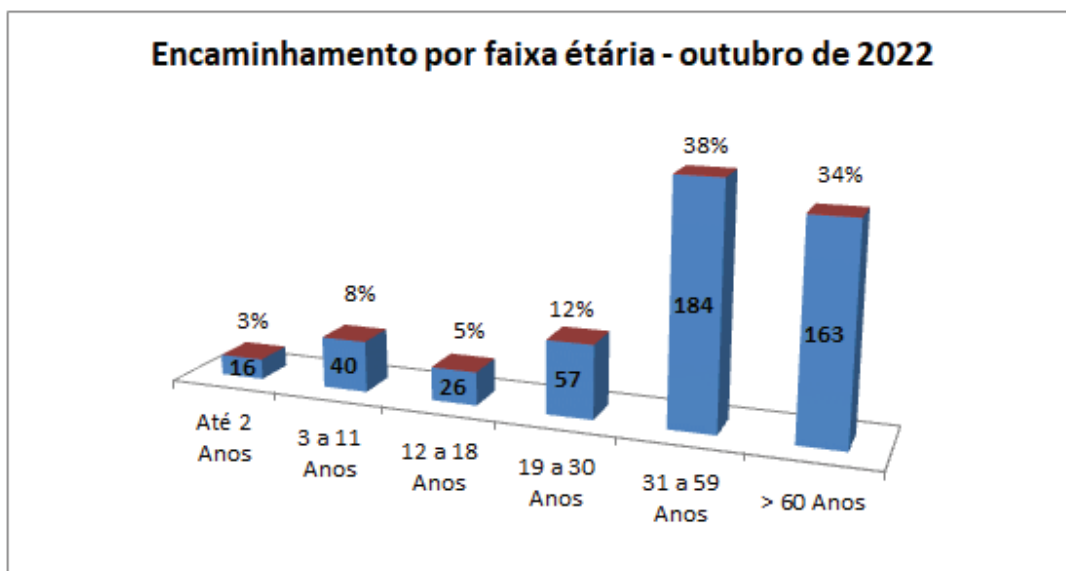
2.14. Indicador 14 - Percentual de transferência hospitalar:



Conforme demonstrado no gráfico, obtivemos um total de 8.552 atendimentos, destes 486 necessitaram de encaminhamentos via CROSS para um serviço terciário, que corresponde a 6% do total de atendimentos realizados, estando abaixo da meta preconizada de 8%.



Conforme demonstrado acima, das 486 transferências realizadas, 232 foram mulheres (47%), e 254 formam homens (53%). Quando comparado como mês anterior, observa-se que não há alteração percentual no perfil de encaminhamento de homens e mulheres.

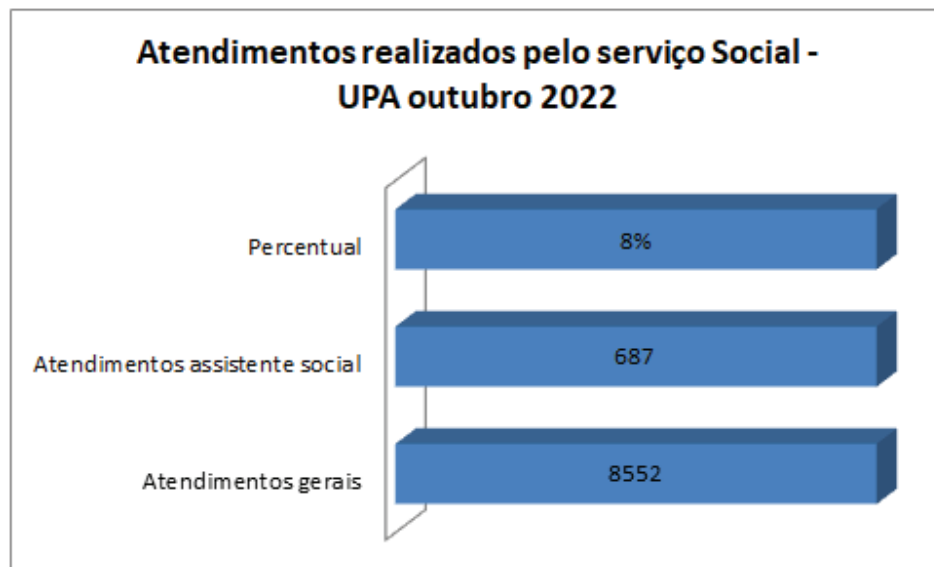


Ainda dentro dos atendimentos transferidos, podemos observar que 38% (184) foram de pacientes a com idade entre 31 a 59 anos, e 34% (163) na população a partir de 60 anos ficando ambos exatamente próximos dos percentuais do mês anterior, demonstrando uma estabilidade na faixa etária de encaminhamentos para rede terciária.

Será encaminhado um relatório médico anexo ao de gestão contendo maiores informações sobre os atendimentos realizados e dados epidemiológicos.

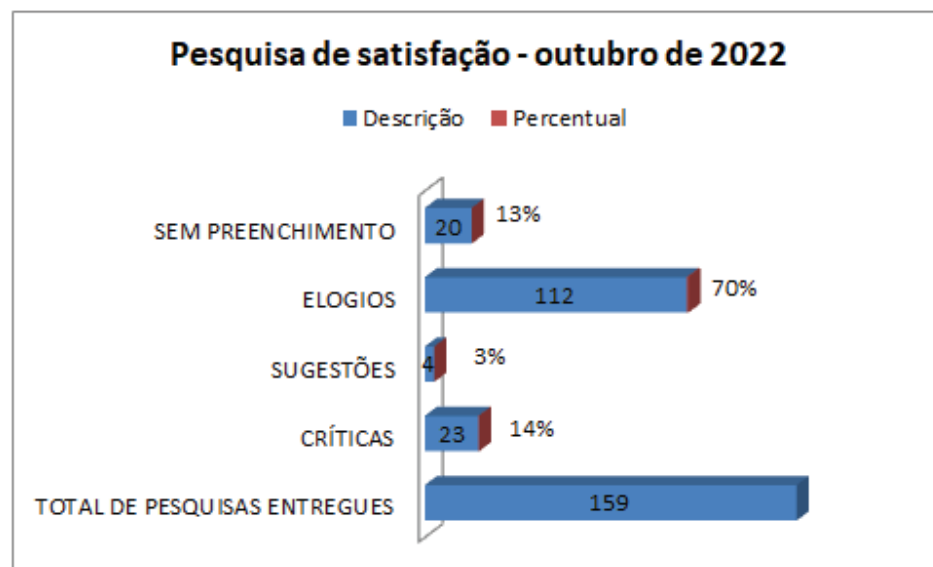
3. Demais atividades desenvolvidas.

3.1. Serviço Social

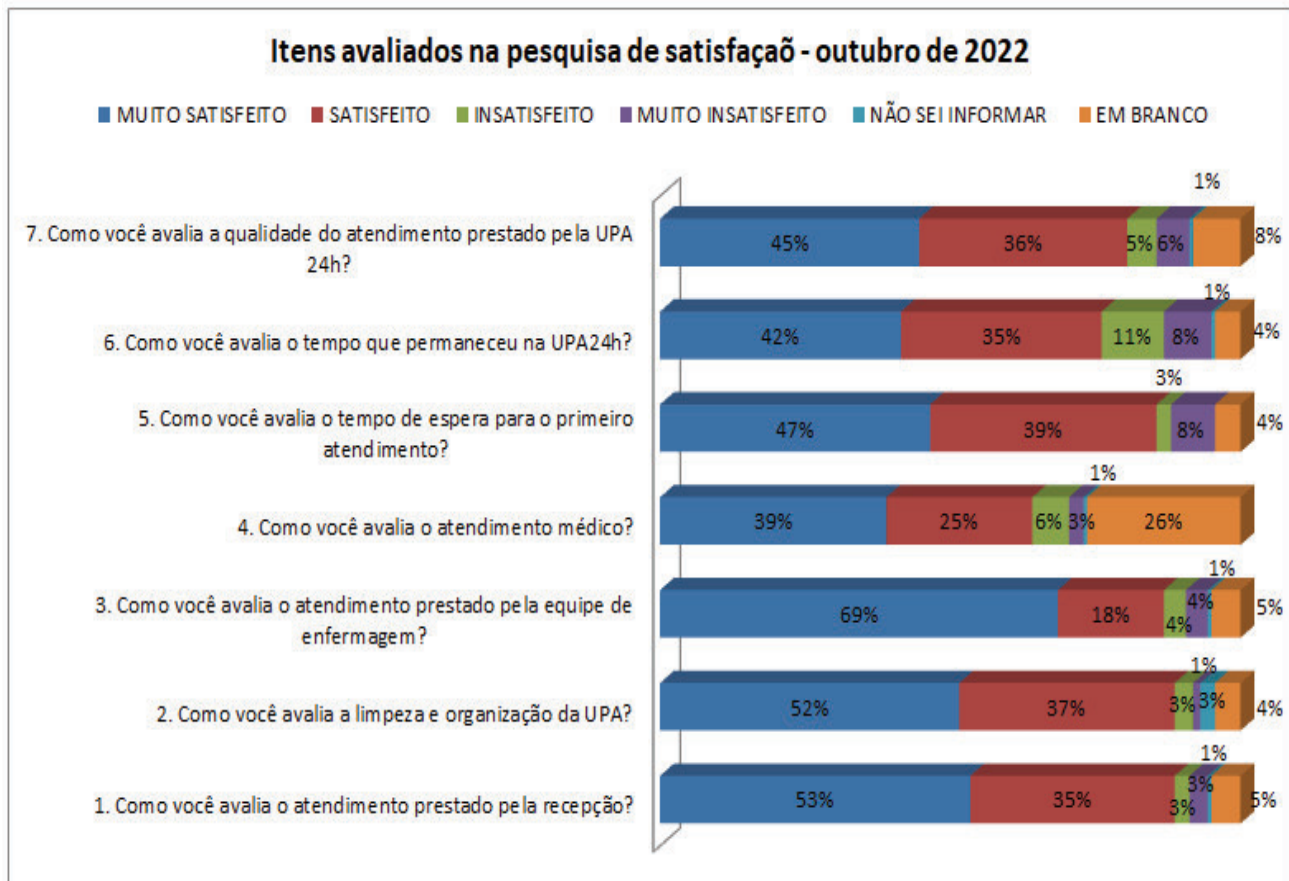


Foram feitas 687 abordagens do serviço social a clientes passando por atendimento na UPA, chegando a 8% do total de clientes atendidos no mês. A proposta destas visitas é acolher o cliente durante o período de permanência na unidade com o intuito de sanar dúvidas e atuar na resolução de pendências e reclamações, diminuindo anseios e proporcionando um atendimento mais humanizado no acolhimento do mesmo.

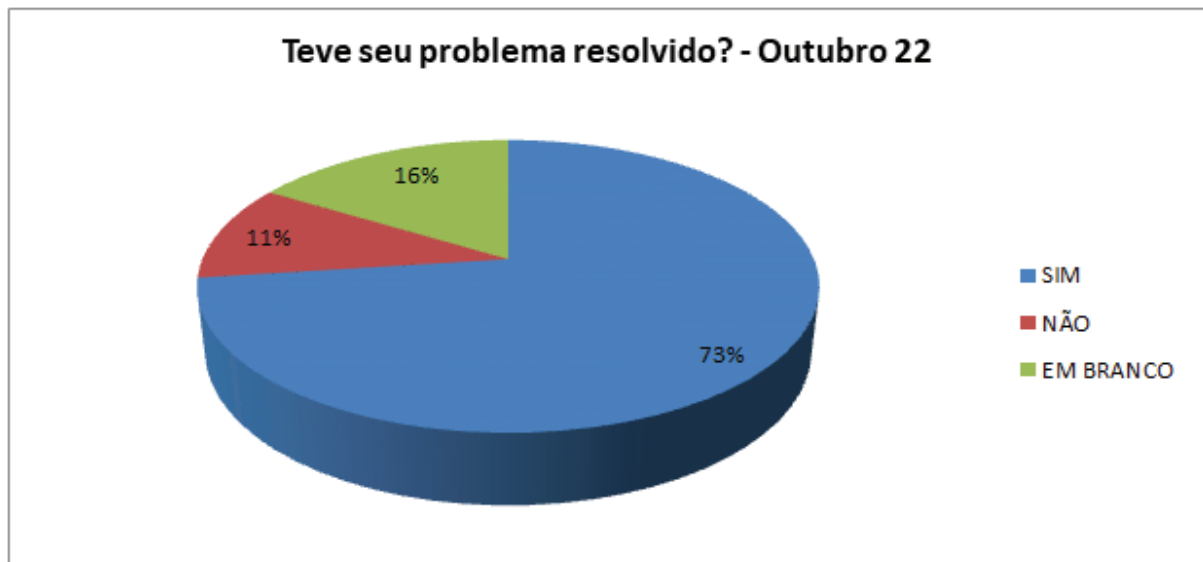
3.2. Pesquisa de satisfação



Conforme demonstra o gráfico tivemos um total de 159 pesquisas entregues, perfazendo um total de 2% dos atendimentos realizados, destes 13% não houve nenhuma descrição, 70% foram com descrição de elogios ao atendimento, 3% de alguma sugestão e 14% de críticas e reclamações. Quando comparado ao mês anterior, observa-se um aumento 4% nos questionários sem preenchimento, diminuição de 11% nos elogios e aumento de 6% nas críticas recebidas. Como estratégia de melhoria, as críticas estão sendo analisadas e tratadas quando pertinentes, e quando há identificação do cliente o serviço social esta entrando em contato e dando uma devolutiva da reclamação. Os elogios quando direcionados especificamente a um colaborador, estamos comunicando o mesmo e agradecendo formalmente o bom desempenho.



Em relação aos itens analisados no impresso, o gráfico demonstra a visão do cliente em relação aos serviços prestados. Podemos observar que os maiores índices são de muito satisfeitos e satisfeitos o que demonstra um fator positivo nos serviços prestados pela unidade, porém como o intuito de melhoria constante, devemos sempre atenta-nos aos índices de insatisfeitos e muitos insatisfeitos. A análise crítica destes itens em questão nos proporciona meios de identificar falhas nos processos e agir na melhoria destes. A maior queixa esta relacionada aos itens referentes a tempo de espera. A divulgação das normas de triagem e prioridade de atendimentos de acordo com a equidade do SUS é uma importante ferramenta para esclarecimento da população.



O gráfico demonstra a análise do item 8 “Teve seu problema resolvido?”, conforme podemos observar 73% responderam que sim, estando 6% abaixo do mês anterior, e 11 % que não estando 2% acima do período passado. 16% não responderam o questionamento o que representa um aumento de 4% em relação a setembro.

De modo geral, ocorreu uma piora nos índices de pesquisa de satisfação, com aumento das queixas e diminuição dos elogios quando comparamos com o mês anterior. Entender os fatos demonstrados nas pesquisas é muito importante para analisarmos a visão do cliente em relação aos serviços prestados e o onde devemos concentrar esforços de melhoria.

4. ANEXO – RELATÓRIO DOS SERVIÇOS MÉDICOS DA UPA 24H
5. ANEXO – RELATÓRIO MANUTENÇÃO PREDIAL
6. ANEXO – RELATÓRIO MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Catanduva, 10 de outubro de 2022.



ADRIANO CÉSAR DE ARAÚJO
GERENTE ADMINISTRATIVO