

**DR. ATÍLIO CARDARELLI CYPRIANO**

**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES REALIZADAS**

**CATANDUVA/SP**

**ABRIL/2024**

## RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES – FEVEREIRO DE 2024.

### Sumário

1	QUADRO DE METAS ESTABELECIDAS PELO CONTRATO DE GESTÃO ..	4
2	CONSIDERAÇÕES SOBRE OS INDICADORES.....	7
2.1	Indicador 01 – Número de profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento da UPA:.....	7
2.2	Indicador 02 – Realização de 10.125 consultas médicas na UPA sob Contrato de Gestão:.....	10
2.3	Indicador 03 – Realização de 10.125 acolhimentos com classificação de risco na UPA sob Contrato de Gestão.....	10
2.4	Indicador 04 – Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira:.....	11
2.5	Indicador 05 – Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente e Elaboração do Plano de Segurança do Paciente:.....	12
2.6	Indicador 06 – Execução das ações do Plano de Segurança do Paciente, conforme cronograma apresentado:.....	13
2.7	Indicador 07 – Apresentação da proposta anual do plano de educação permanente, capacitações, treinamentos e atividades de humanização:.....	13
2.8	Indicador 08 – Apresentação e execução do Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva:.....	22
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:.....	22
2.10	Indicador 10 – Proporção de pacientes atendidos dentro do tempo de espera para atendimento médico, conforme categoria de risco:.....	23
2.11	Indicador 11 – Proporção de Pacientes Atendidos Dentro do Tempo de Espera para Acolhimento com Classificação de Risco:.....	24
2.12	Indicador 12 – Resolutividade do Serviço de Ouvidoria:.....	24
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:.....	25
2.14	Indicador 14 – Percentual de Transferência Hospitalar:.....	28
3	DEMAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	29
3.1	Serviço Social.....	29

3.2	Pesquisa de Satisfação.....	29
4	SERVIÇO ODONTOLÓGICO.....	32
5	Procedimentos Gerais.....	32
6	ANEXO – RELATÓRIO DOS SERVIÇOS MÉDICOS DA UPA 24H. ....	33
7	ANEXO – RELATÓRIO MANUTENÇÃO PREDIAL.....	33
8	ANEXO – RELATÓRIO MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	33

## 1 QUADRO DE METAS ESTABELECIDAS PELO CONTRATO DE GESTÃO

Nº	Indicador / Descrição	Meta	Abril/2024	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 04 diurnos e 04 noturnos.	Escala de profissionais em anexo	Escala mensal de profissionais, registro de presença e cadastro no SCNES	SIM	NÃO
2	Realização de 10.125 consultas médicas na UPA sob Contrato de Gestão.	80% das consultas médicas previstas realizadas	<b>12.101 (119%)</b>	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.	<b>13.739 (136%)</b>	Sistema de informação indicado pela SMS. Os acolhimentos deverão ser informados através do código preconizado pelo MS: 03.01.06.011-8	SIM	NÃO
4	Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira.	100% de pontualidade para todos os relatórios.	20/05/2024	Protocolo de recebimento dos relatórios pelo Apoio Administrativo da SMS	SIM	NÃO
5	Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente e Elaboração do Plano de Segurança do Paciente.	100% da implantação do Núcleo de Segurança do Paciente e do Plano de Segurança do Paciente.	100% implantado	Registrado das atividades desenvolvidas conforme cronograma encaminhado anteriormente	SIM	NÃO

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 setembro de 2023.	SIM	NÃO
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 julho de 2023.	SIM	Não
8	Apresentação e execução do Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva.	90% das manutenções preventivas e previstas e manutenções corretivas realizadas.	Relatórios em anexo	Relatório das manutenções preventivas e corretivas previstas e realizadas no período.	SIM	NÃO
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	NÃO
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 IDS SAÚDE	Segue levantamentos gerados no sistema IDS SAUDE	SIM	NÃO

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 Fichade Atendimento.	Dados gerados no sistema IDS SAÚDE	Segue levantamentos gerados no sistema IDS SAUDE	SIM	NÃO
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 parao Hospital de referência.	<b>12.086</b> Atendimentos. <b>613</b> Encaminhamentos, correspondendo a 5%.	Prontuário Eletrônico e sistema Regulação SIRESP.	SIM	NÃO

## 2 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS INDICADORES

### 2.1 Indicador 01 – Número de profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento da UPA:

Conforme contratualizado, a unidade mantém 10 (dez) profissionais médicos nas 24 horas de funcionamento, demonstrado nas escalas contidas nos relatórios médicos em anexo.

Devido ao aumento da demanda de atendimentos médicos e visando garantir a qualidade dos serviços prestados, a escala foi readequada e foram adicionados dois médicos de apoio. Um clínico 12 horas diárias para auxiliar nos atendimentos adultos, e um médico para apoio nos atendimentos pediátrico por 6 horas diárias.

A partir de 27/04/2024, a SMS de Catanduva vem encaminhando um apoio médico de 4 horas, das quartas-feiras aos sábados, para auxiliar nos atendimentos pediátricos, além dos já realizados, devida a alta demanda desses atendimentos.

#### ESCALAS

LOCAL: CATANDUVA - EMERGÊNCIA  
PROFISSIONAL DE PLANTÃO  
01/04/2024-30/04/2024

SEG 01/04	TER 02/04	QUA 03/04	QUI 04/04	SEX 05/04	SÁB 06/04
<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Leticia Datsygdá da Silva (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 01:00-07:00 João Moreira Nelo 07:00-13:00 (CO) Paula Reis Viola	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Mayara Fernanda Gabiato Júlia Permegiani Vilarinho Moreschi 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira Júlia Permegiani Vilarinho Moreschi 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira 07:00-14:00 Mayara Fernanda Gabiato 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Jady Casati (CO) Rodrigo Dameto Vieira 07:00-19:00 Thaina Sambiasi Napoleão (CO) Pedro Henrique Nunes Dantas
07:00-19:00 (CO) Rúbia Piccolo Verza (CO) Paula Reis Viola	07:00-19:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira	07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha	07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha	07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha	07:00-19:00 (CO) Gabriela Panegossi G. Santos
12:00-18:00 (CO) Gustavo Souza Silva	12:00-18:00 (CO) Rúbia Piccolo Verza	12:00-18:00 (CO) Mariana Rizzo Basso	12:00-18:00 (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	12:00-18:00 (CO) Guilherme José Dias	12:00-18:00 (CO) Gabriela Panegossi G. Santos
13:00-19:00 Tereza Braga Saad Faria	12:00-18:00 (CO) Mariana Rizzo Basso	13:00-19:00 (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	13:00-19:00 (CO) Paula Reis Viola	14:00-18:00 Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	13:00-19:00 Nicolas Joseph Della Matta
18:00-00:00 Fernanda Tavares Amaral Mello	13:00-19:00 Paula Reis Viola	18:00-00:00 (CO) Mariana Fernandes de Lucca	18:00-00:00 (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	18:00-00:00 Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	18:00-00:00 Fernanda Tavares Amaral Mello
19:00-01:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves (CO) Gabriela Cristina de Paula Costa	18:00-00:00 (CO) Matheus Cunha Cantuária	19:00-01:00 Raiane Dias de Souza	19:00-01:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira	19:00-01:00 Laisa Durigan	19:00-01:00 (CO) Guilherme José Dias
19:00-07:00 Rodrigo Dameto Vieira	19:00-01:00 Alex de Oliveira Dillon	19:00-07:00 (CO) Beatriz Camargo Castro	19:00-07:00 Natalia Roquette Giachetto	19:00-07:00 Rodrigo Dameto Vieira	19:00-07:00 (CO) Mariana Santesso Rossi da Silva
<b>Emergência</b> 07:00-13:00 Edgar Clovis Pasa Junior	<b>Emergência</b> (CO) Leticia Datsygdá da Silva (CO) Gabriela Cristina de Paula Costa	<b>Emergência</b> 07:00-13:00 Gabriel Dias Veiga	<b>Emergência</b> 07:00-13:00 Vinicius Lamoniér Melo	<b>Emergência</b> 07:00-13:00 Raiane Dias de Souza	<b>Emergência</b> 07:00-19:00 Gleice Aline Gonçalves
13:00-19:00 Rafael Bellini	07:00-13:00 Vinicius Lamoniér Melo	13:00-19:00 Vinicius Lamoniér Melo	13:00-19:00 Gabriel Dias Veiga	07:00-19:00 Vinicius Lamoniér Melo	19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes
19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez	13:00-19:00 Gabriel Dias Veiga	19:00-07:00 (CO) Georgeta Mahkoul	19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez	19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes	<b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Darlín Liseth Mariscal Berduguez
<b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luz Gustavo Cunha Claudino	<b>Pediatria</b> 19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes	<b>Pediatria</b> 07:00-13:00 (CO) Ana Clara Arantes Leite	<b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Guilá Pinhati de Souza	<b>Pediatria</b> 07:00-13:00 (CO) Ana Clara Arantes Leite	13:00-19:00 Karine dos Santos Martins
13:00-19:00 Adilson Bizaio Martins Júnior	07:00-13:00 Luz Gustavo Cunha Claudino	13:00-19:00 (CO) Guilá Pinhati de Souza	13:00-19:00 Karine dos Santos Martins	13:00-19:00 Darlín Liseth Mariscal Berduguez	16:00-22:00 (CO) Guilá Pinhati de Souza
16:00-22:00 Ana Clara Arantes Leite	13:00-19:00 Carolina Michetti Otaviano	16:00-22:00 (CO) Raquel Araújo Carvalho	16:00-22:00 Welinton de Assunção Ferreira	16:00-22:00 Gabriela Honorato dos Santos	19:00-07:00 (CO) Gabriela Domingues Amale
19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	16:00-22:00 Darlín Liseth Mariscal Berduguez Raquel Araújo Carvalho	19:00-07:00 Eduarda Cardoso Ribeiro	19:00-07:00 Elién Pedroso Oliveira de Paula	19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	

Escalas Médicas



DOM 07/04	SEG 08/04	TER 09/04	QUA 10/04	QUI 11/04	SEX 12/04
<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Jady Casatti (CO) Paula Reis Violla Thaina Sambiazi Napoleão 07:00-19:00 (CO) Laísa Dungan 12:00-18:00 Gabriela Panegossi G. Santos 13:00-19:00 Gabriela Cristina de Paula Costa (CO) Mariana Fernandes de Lucca 18:00-00:00 (CO) Fernanda Tavares Amaral Mello 19:00-01:00 Rodrigo Dameto Vieira 19:00-07:00 João Moreira Neto (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Delprina de Guadalupe Rocha (CO) Rúbia Piccolo Verza Rodrigo Dameto Vieira 07:00-19:00 Celina de Sousa Vieira 12:00-18:00 (CO) Paula Reis Violla 13:00-19:00 (CO) Kleber Kenji Haikawa Gabriela Cristina de Paula Costa 18:00-00:00 Fernanda Tavares Amaral Mello 19:00-01:00 (CO) Kleber Kenji Haikawa 19:00-07:00 Rodrigo Dameto Vieira João Moreira Neto (CO) Eduardo Elias Oliveira Padovez	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Paula Reis Violla 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 (CO) Mariana Risso Basso 18:00-07:00 (CO) Leticia Datsygeid da Silva 19:00-00:00 Gabriel Dias Veiga 19:00-01:00 (CO) Maria Emilia Miani Pereira 19:00-07:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Vinicius Lamoniér Melo 13:00-19:00 Gabriel Dias Veiga 19:00-07:00 (CO) Edgard Clovis Pasa Júnior <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-16:00 Carolina Michetti Otaviano 16:00-19:00 Gabriela Honorato dos Santos 16:00-22:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 19:00-07:00 Raquel Araújo Carvalho	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira Júlia Permegiani Vilarinho Moreschi 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha 12:00-18:00 (CO) Mariana Risso Basso 13:00-19:00 (CO) Celina de Sousa Vieira 18:00-00:00 (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto 19:00-01:00 Raiane Dias de Souza 19:00-07:00 Rodrigo Dameto Vieira Paulo Henrique Vieira <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Gabriel Dias Veiga 13:00-19:00 Vinicius Lamoniér Melo 19:00-07:00 (CO) Pedro Gabriel Pedroso Montes <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Bruna Isepão Barboza da Silva 13:00-19:00 (CO) Giulia Pinhati de Souza 16:00-22:00 Adilson Bizaio Martins Júnior 19:00-07:00 Eduarda Cardoso Ribeiro	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Júlia Permegiani Vilarinho Moreschi (CO) Paula Reis Violla 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha 12:00-18:00 (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto 13:00-19:00 (CO) Paula Reis Violla 18:00-00:00 Rodrigo Dameto Vieira 19:00-01:00 (CO) Raiane Dias de Souza 19:00-07:00 (CO) Leticia Datsygeid da Silva (CO) Guilherme José Dias <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Vinicius Lamoniér Melo 13:00-19:00 Edgard Clovis Pasa Júnior 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-19:00 Karine dos Santos Martins 16:00-22:00 Giulia Pinhati de Souza 19:00-07:00 Ellen Pedrosa Oliveira de Paula	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira (CO) Paula Reis Violla 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha 12:00-18:00 (CO) Livia Guerzoni da Silva 13:00-19:00 Celina de Sousa Vieira 18:00-00:00 (CO) Janine Florentino Gomes Lima 19:00-01:00 Rodrigo Dameto Vieira 19:00-02:00 Rúbia Piccolo Verza 19:00-07:00 (CO) Natalia Roquette Giachetto (CO) Nicolas Joseph Della Matta <b>Emergência</b> 07:00-19:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves 19:00-07:00 Edgard Clovis Pasa Júnior 19:00-07:00 Rafael Bellini (CO) Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-19:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 16:00-22:00 Giulia Pinhati de Souza 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira

SÁB 13/04	DOM 14/04	SEG 15/04	TER 16/04	QUA 17/04	QUI 18/04
<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) João Moreira Neto (CO) Pedro Henrique Nunes Dantas 07:00-19:00 (CO) Ana Laura Pallone Buzzini Thaina Sambiazi Napoleão 12:00-18:00 Janine Florentino Gomes Lima 13:00-19:00 Rodrigo Dameto Vieira 18:00-00:00 Celina de Sousa Vieira 19:00-01:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira 19:00-02:40 Tereza Braga Saad Faria 19:00-07:00 Juliana Caroline Mendonça Justino (CO) Gabriel Dias Veiga <b>Emergência</b> 07:00-19:00 (CO) Gabriel Dias Veiga 19:00-07:00 (CO) João Victor Sptolli Martins <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 (CO) Caroline Santiago Bordenali 13:00-19:00 Adilson Bizaio Martins Júnior 16:00-22:00 (CO) Ricardo Hotz Fiozeze 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Vinicius Basaglia (CO) Ana Laura Pallone Buzzini (CO) Mariana Fernandes de Lucca 07:00-19:00 (CO) Rúbia Piccolo Verza 12:00-18:00 Giovana Brito Martins 13:00-19:00 (CO) Janine Florentino Gomes Lima Paulo Henrique Vieira 18:00-00:00 (CO) Nicolas Joseph Della Matta (CO) Juliana Arantes Calli 19:00-01:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira João Moreira Neto <b>Emergência</b> 07:00-19:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves 19:00-07:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira João Moreira Neto <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Eduarda Cardoso Ribeiro 13:00-19:00 Giulia Pinhati de Souza 16:00-22:00 (CO) Ricardo Hotz Fiozeze 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Mariana Risso Basso (CO) Gabriel Dias Veiga 07:00-19:00 Celina de Sousa Vieira Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 Rúbia Piccolo Verza 13:00-19:00 Paula Reis Violla 18:00-00:00 João Moreira Neto 19:00-01:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves 19:00-07:00 Rodrigo Garcia Jordão Rodrigo Dameto Vieira <b>Emergência</b> 07:00-13:00 (CO) Georges Makhouli 13:00-19:00 Rafael Bellini 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-19:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 16:00-22:00 Ana Clara Arantes Leite 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Mariana Risso Basso 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 Fernanda Tavares Amaral Mello 18:00-00:00 Juliana Arantes Calli 19:00-01:00 (CO) Maria Emilia Miani Pereira 19:00-07:00 (CO) Leticia Datsygeid da Silva (CO) Gleice Aline Gonçalves <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Vinicius Lamoniér Melo 13:00-19:00 Gabriel Dias Veiga 19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Giulia Pinhati de Souza 13:00-19:00 Carolina Michetti Otaviano 16:00-22:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 19:00-07:00 (CO) Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira (CO) Mayara Fernanda Gabiato 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha 12:00-18:00 Fernanda Tavares Amaral Mello 13:00-19:00 (CO) Livia Guerzoni da Silva 18:00-00:00 Gleice Aline Gonçalves 19:00-01:00 (CO) Mariana Fernandes de Lucca 19:00-07:00 (CO) Mariana Santesso Rossi da Silva Paulo Henrique Vieira <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Gabriel Dias Veiga 13:00-19:00 Vinicius Lamoniér Melo 19:00-07:00 Edgard Clovis Pasa Júnior <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Edgard Clovis Pasa Júnior 13:00-19:00 Bruna Isepão Barboza da Silva 16:00-22:00 Ellen Pedrosa Oliveira de Paula 19:00-07:00 Adilson Bizaio Martins Júnior Eduarda Cardoso Ribeiro	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira (CO) Kleber Kenji Haikawa 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha 12:00-18:00 Fernanda Tavares Amaral Mello 13:00-19:00 (CO) Paula Reis Violla 18:00-00:00 (CO) Maria Emilia Miani Pereira 19:00-01:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira 19:00-07:00 (CO) Raiane Dias de Souza Natalia Roquette Giachetto (CO) Raiane Dias de Souza <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Vinicius Lamoniér Melo 13:00-19:00 Edgard Clovis Pasa Júnior 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Giulia Pinhati de Souza 13:00-19:00 Karine dos Santos Martins 16:00-22:00 Caroline Santiago Bordenali 19:00-07:00 (CO) Welinton de Assunção Ferreira



SEX 19/04	SÁB 20/04	DOM 21/04	SEG 22/04	TER 23/04	QUA 24/04
<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha Mayara Fernanda Gabiato 13:00-19:00 Pedro Henrique Hunes Dantas 18:00-00:00 (CO) Gabriel de Carvalho Adami 19:00-01:00 (CO) Nairara Aparecida Chiconi 19:00-07:00 (CO) Janine Florentino Gomes Lima (CO) Rodrigo Dameto Vieira <b>Emergência</b> 07:00-19:00 Vinicius Lamonier Melo 19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Bruna Isepão Barboza da Silva 13:00-19:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 16:00-22:00 Riccardo Hotz Fioreze 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Rúbia Piccolo Verza Paula Reis Viola (CO) Livia Guerzoni da Silva (CO) Kleber Kenji Hakawa 12:00-18:00 Giovana Brito Martins 13:00-19:00 (CO) Marília Vilela Galhardo (CO) Mariana Santesso Rossi da Silva Pedro Henrique Hunes Dantas 18:00-00:00 (CO) Gabriel de Carvalho Adami 19:00-01:00 (CO) João Moreira Neto 07:00-07:00 (CO) Leticia Datsygold da Silva (CO) Mariana Santesso Rossi da Silva 07:00-19:00 (CO) Tayanne Fonseca Rodrigues 19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Gabriela Domingues Amate 13:00-19:00 Karine dos Santos Martins 16:00-22:00 Gabriela Honorato dos Santos 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Jady Casatti Marília Vilela Galhardo 07:00-19:00 (CO) Maria Emilia Miani Pereira 12:00-18:00 (CO) Raiane Dias de Souza 13:00-19:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira 13:00-19:00 (CO) Janine Florentino Gomes Lima (CO) Livia Guerzoni da Silva 18:00-00:00 Rodrigo Dameto Vieira 19:00-01:00 (CO) Gustavo Souza Silva 07:00-07:00 (CO) Laís Durgan (CO) João Moreira Neto 07:00-19:00 Tayanne Fonseca Rodrigues 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Giulia Pinhati de Souza 13:00-19:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 16:00-22:00 Riccardo Hotz Fioreze 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Fernanda Tavares Amaral Mello (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto 07:00-19:00 Celina de Sousa Vieira Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira 13:00-19:00 (CO) Rúbia Piccolo Verza 18:00-00:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira 19:00-01:00 (CO) João Moreira Neto 19:00-07:00 Rodrigo Garcia Jordão Gleice Aline Gonçalves 07:00-13:00 (CO) Matheus Cunha Cantuária 13:00-19:00 Rafael Bellini 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-19:00 Adilson Bizaio Martins Júnior 16:00-22:00 Ana Clara Arantes Leite 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Mariana Rizzo Basso Delprina de Guadalupe Rocha 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 Fernanda Tavares Amaral Mello 13:00-19:00 Rúbia Piccolo Verza 18:00-00:00 (CO) João Moreira Neto 19:00-01:00 (CO) Gabriel Dias Veiga 19:00-07:00 (CO) Gabriela Cristina de Paula Costa 07:00-13:00 (CO) Pedro Gabriel Pedroso Montes 13:00-19:00 Gabriel Dias Veiga 19:00-07:00 Gleice Aline Gonçalves <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-16:00 Carolina Michetti Otaviano 16:00-19:00 Ana Clara Arantes Leite 16:00-22:30 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 19:00-07:00 Raquel Araújo Carvalho	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Rúbia Piccolo Verza (CO) Fernanda Tavares Amaral Mello Júlia Pergemiani Vilarinho Moreschi 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa 12:00-18:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves 13:00-19:00 Mariana Rizzo Basso 18:00-00:00 (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto 18:00-00:00 Gleice Aline Gonçalves 19:00-01:00 (CO) Guilherme José Dias 07:00-07:00 Rodrigo Dameto Vieira Paulo Henrique Vieira <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Gabriel Dias Veiga 13:00-19:00 Vinicius Lamonier Melo 19:00-07:00 Bruna Isepão Barboza da Silva 07:00-13:00 Pedro Henrique Nunes Dantas 13:00-19:00 (CO) Eduarda Cardoso Ribeiro 16:00-22:00 (CO) Nairara Aparecida Chiconi 19:00-07:00 (CO) Ellen Pedroso Oliveira de Paula

QUI 25/04	SEX 26/04	SÁB 27/04	DOM 28/04	SEG 29/04	TER 30/04
<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Fernanda Tavares Amaral Mello Delprina de Guadalupe Rocha 07:00-19:00 Júlia Pergemiani Vilarinho Moreschi 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa (CO) Celina de Sousa Vieira 13:00-19:00 (CO) Paula Reis Viola Gabriela Cristina de Paula Costa 18:00-00:00 Gleice Aline Gonçalves 19:00-01:00 Guilherme José Dias 19:00-07:00 Natalia Roquette Giachetto Juliana Arantes Calli <b>Emergência</b> 07:00-13:00 (CO) Gabriel Dias Veiga 13:00-19:00 (CO) Matheus Cunha Cantuária 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Giulia Pinhati de Souza 13:00-19:00 Karine dos Santos Martins 16:00-22:00 Riccardo Hotz Fioreze 19:00-07:00 (CO) Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Celina de Sousa Vieira 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha Camilla Azevedo Silva 12:00-18:00 (CO) Maria Emilia Miani Pereira (CO) Gabriela Panegossi G. Santos 19:00-01:00 Rodrigo Dameto Vieira 19:00-07:00 (CO) Laís Durgan Raiane Dias de Souza <b>Emergência</b> 07:00-19:00 Vinicius Lamonier Melo 07:00-13:00 Bruna Isepão Barboza da Silva 13:00-19:00 Eduarda Cardoso Ribeiro 16:00-22:00 (CO) Nairara Aparecida Chiconi 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Celina de Sousa Vieira (CO) Rodrigo Dameto Vieira (CO) Mariana Fernandes de Lucca 07:00-19:00 (CO) Jéssica Sayuri Nishio Kimura (CO) Janine Florentino Gomes Lima 13:00-19:00 Paulo Henrique Vieira Gabriela Cristina de Paula Costa 18:00-00:00 (CO) Gabriel de Carvalho Adami 19:00-01:00 (CO) João Moreira Neto 19:00-07:00 (CO) Raiane Dias de Souza (CO) Rodrigo Dameto Vieira 07:00-19:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira 07:00-13:00 (CO) Tayanne Fonseca Rodrigues 19:00-07:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves 07:00-13:00 Giulia Pinhati de Souza 13:00-19:00 Caroline Santiago Bordenalli 14:00-20:00 Ellen Pedroso Oliveira de Paula 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 Jady Casatti (CO) Vinicius Bassaglia (CO) Rafaela Midori Fujinami Tanimoto 07:00-19:00 Celina de Sousa Vieira (CO) Laís Durgan 12:00-18:00 (CO) Mariana Fernandes de Lucca 13:00-19:00 (CO) Livia Guerzoni da Silva Gabriela Cristina de Paula Costa 18:00-00:00 Matheus Cunha Cantuária 19:00-01:00 (CO) Raiane Dias de Souza 19:00-07:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira João Moreira Neto <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Tayanne Fonseca Rodrigues 13:00-19:00 Gabriel de Carvalho Adami 19:00-07:00 (CO) João Victor Sprioli Martins <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Caroline Santiago Bordenalli 13:00-19:00 Giulia Pinhati de Souza 14:00-20:00 Riccardo Hotz Fioreze 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Mariana Rizzo Basso (CO) Paula Reis Viola 07:00-19:00 Celina de Sousa Vieira Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 (CO) Gabriel Dias Veiga 13:00-19:00 (CO) Ana Luiza Duran Casseb 18:00-00:00 (CO) Raiane Dias de Souza 19:00-07:00 (CO) Gleice Aline Gonçalves 19:00-07:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira João Moreira Neto <b>Emergência</b> 07:00-13:00 (CO) Georgea Malkouf 13:00-19:00 Rafael Bellini 19:00-07:00 Eduardo Elias Oliveira Padovez <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-19:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 14:00-20:00 Ana Clara Arantes Leite 19:00-07:00 Welinton de Assunção Ferreira	<b>Clinica - UPA 24HRS</b> 07:00-13:00 (CO) Matheus Cunha Cantuária 07:00-19:00 José João Teixeira Matos Costa Delprina de Guadalupe Rocha Mayara Fernanda Gabiato 12:00-18:00 Pedro Henrique Nunes Dantas 18:00-00:00 (CO) Mariana Fernandes de Lucca 19:00-01:00 (CO) Maria Emilia Miani Pereira 19:00-07:00 (CO) Rodrigo Dameto Vieira (CO) Gleice Aline Gonçalves <b>Emergência</b> 07:00-13:00 Vinicius Lamonier Melo 13:00-19:00 Gabriel Dias Veiga 19:00-07:00 Pedro Gabriel Pedroso Montes <b>Pediatria</b> 07:00-13:00 Luiz Gustavo Cunha Claudino 13:00-19:00 Darlin Liseth Mariscal Berduguez 14:00-20:00 (CO) Gabriela Domingues Amate 19:00-08:00 Raquel Araújo Carvalho

## 2.2 Indicador 02 – Realização de 10.125 consultas médicas na UPA sob Contrato de Gestão:

### Fichas de atendimento da UPA - Primeiro atendimento Cópia de Tempos de Atendimento Com Profissional

Agrupamento = Unidade de saúde						
Filtros = Data Entre 01/04/2024 e 30/04/2024 e Setor Diferente 8 e 9 e Idade (anos) Entre 0 e 130						
Nome do Profissional - Consulta	Nome - Usuário	Recepção In.	Triagem In.	Consulta In.	Consulta Fim	Quantidade
47 UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO						12090

De acordo com os registros do sistema IDS Saúde, no mês de abril de 2024, a UPA Catanduva realizou um total de 12.090 consultas médicas. Além desses atendimentos, foram registrados 11 atendimentos designados a pacientes como "desconhecidos". Estes não foram contabilizados no total, uma vez que não possuímos informações dos pacientes, como nome, RG, CPF ou idade. Totalizando então no mes de abril 12.101 consultas médicas.

Em relação aos grupos de atendimento, registramos 2.777 consultas médicas para pacientes de 0 a 11 anos e 9.309 consultas para indivíduos maiores de 12 anos. Ao analisar a média de atendimentos em ambos os grupos desde o início do ano, observa-se um crescimento contínuo em comparação com os meses anteriores. Esse aumento é esperado devido à sazonalidade de algumas doenças neste período, além da epidemia de dengue que o Brasil está enfrentando.

Por fim, o total de atendimentos no mês de abril representa 119% do total de 10.125 consultas acordadas no contrato de gestão, ou seja, 19% acima do previsto.

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

### Triagem

#### Quantidade Classificação de Risco por idade

Agrupamento = Unidade de Saúde e Nível de classificação de risco	
Filtros = Data Entre 01/04/2024 e 30/04/2024 e Idade (anos) Entre 0 e 130	
	Quantidade
UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO	13739

No que diz respeito ao processo de acolhimento e classificação de risco, conforme relatado pelo sistema IDS Saúde, foram realizados um total de 13.739

acolhimentos, todos devidamente classificados conforme o protocolo adotado. Além das fichas registradas no sistema, foram registrados 11 atendimentos designados a pacientes como "desconhecidos". Estes não foram contabilizados no total, uma vez que não possuímos informações dos pacientes, como nome, RG, CPF ou idade. Essa quantidade representa uma taxa de 136% em relação aos 10.125 atendimentos, ou seja, 36% acima do estabelecido no contrato de gestão.

O fato do número de classificação de risco, ser maior que de atendimentos médicos, se justifica pelo fato, de que todos os pacientes que procuram o serviço, seja para realização de procedimentos, consultas odontológicas, e ou assistência social, passam por acolhimento com o profissional de enfermagem.

#### **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 está plenamente operacional, em conformidade com o Plano de Segurança do Paciente. As reuniões bimestrais têm sido conduzidas conforme o cronograma estabelecido para o ano 2023/2024.

### CRONOGRAMA DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

MÊS	TEMA/ATIVIDADE	DATA
SETEMBRO 2023	Reunião para apresentação do novo plano de segurança do paciente e discussão do cronograma anual da comissão.	AGENDADA: 13/09/2023
OUTUBRO 2023	Reunião bimestral onde será discutido o tema: Controle de infecção hospitalar e medidas básicas a serem adotadas para prevenir incidentes.	AGENDADA: 11/10/2023
DEZEMBRO 2023	Reunião bimestral onde será discutido o tema: Tecnovigilância, direcionado ao uso de dispositivos utilizados na assistência prestada aos pacientes e utilização de ficha de notificação de incidentes com dispositivos.	AGENDADA: 04/12/2023
FEVEREIRO 2023	Reunião bimestral onde será discutido o tema: Risco de quedas.	AGENDADA: 25/02/2024
ABRIL 2023	Reunião bimestral onde será discutido o tema: Higiene das mãos.	AGENDADA: 08/04/2024
JUNHO 2023	Reunião bimestral onde será discutido o tema: Prevenção de LPP e avaliação da eficácia do uso de placas de duoderm adotado na unidade mediante a aplicação de protocolo instituído na unidade.	AGENDADA: 10/06/2024
AGOSTO 2023	Reunião bimestral onde será discutido o tema: Farmacovigilância; integridade, alocação, distribuição, manipulação e administração do fármaco.	AGENDADA: 14/08/2024



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

O Núcleo de Segurança do Paciente está em pleno funcionamento, com reuniões bimestrais agendadas de acordo com o cronograma estabelecido. No entanto, a reunião prevista para abril precisou ser reagendada para maio devido às férias de um dos membros e à licença por luto de outro integrante.

## 2.7 Indicador 07 – Apresentação da proposta anual do plano de educação permanente, capacitações, treinamentos e atividades de humanização:

### CRONOGRAMA EDUCAÇÃO PERMANENTE – TREINAMENTOS TÉCNICOS PARA COLABORADORES

MÊS	TREINAMENTO	PÚBLICO ALVO	TEMA/REALIZAÇÃO	INDICADOR
JULHO 2023	<b>Treinamento:</b> "Avaliação e curativo de pacientes queimados".	Equipe de enfermagem	<b>Treinamento Prioritário:</b> Curativo. <b>Realização NEP.</b> (Projeto de	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
AGOSTO 2023	<b>Treinamento:</b> "Assistência de enfermagem em urgência e emergência".	Equipe de Enfermagem	<b>Treinamento Prioritário:</b> Técnicas em urgência e emergência.	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
SETEMBRO 2023	<b>Treinamento 5:</b> "Atendimento na síndrome coronariana aguda e dor torácica".	Equipe de enfermagem	<b>Treinamento Prioritário:</b> I.A.M <b>Realização NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
SETEMBRO 2023	<b>Treinamento 6:</b> "Preenchimento de Notificação (CEREST)".	Recepção	Rotina de trabalho. <b>Realização: Coord. Fluxo/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
SETEMBRO 2023	<b>Treinamento 7:</b> "Alterações de macromoléculas em CK/CKMB e Troponina".	Equipe do Laboratório	Rotina de Trabalho <b>Realização: R.T Biomédico/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
SETEMBRO 2023	<b>Treinamento 8:</b> "Medidas de biossegurança em Radiologia - Medidas de proteção para os profissionais e pacientes aos risco de exposição a radiação".	Equipe de Radiologia	Biossegurança. <b>Realização: R.T Radiologia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
OUTUBRO 2023	<b>Treinamento 9:</b> "Realização de ECG e Monitorização cardíaca".	Equipe de Enfermagem	<b>Treinamento prioritário:</b> ECG e Monitorização. <b>Realização NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos
OUTUBRO 2023	<b>Treinamento 10:</b> "Controle de estoque e Controle de Psicotrópico".	Equipe Farmácia	Rotina técnica de trabalho <b>Realização: R.T Farmácia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes = 100</b> Colaboradores ativos

NOVEMBRO 2023	<b>Treinamento 11:</b> "Segurança do paciente no atendimento do idoso e pacientes risco queda".	Equipe Radiologia	Ações em segurança do paciente. <b>Realização: R.T Radiologia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
NOVEMBRO 2023	<b>Treinamento 12:</b> "Abordagens assistenciais no Acidente Vascular Cerebral e reconhecimento precoce".	Equipe de Enfermagem	A.V.C <b>Realização: R.T Enfermagem/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
DEZEMBRO 2023	<b>Treinamento 14:</b> "Medidas de biossegurança em laboratório de análise clínica"	Equipe Laboratório	Biossegurança <b>Realização: R.T Biomédico/NEP</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JANEIRO 2024	<b>Treinamento 15:</b> "Abordagem nas arboviroses".	Equipe de Enfermagem	Ações de vigilância em saúde: Vigilância epidemiológica e medidas assistenciais. <b>Realização: NEP</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JANEIRO 2024	<b>Treinamento 16:</b> "Medidas de biossegurança no serviço no Serviço de Higiene e Limpeza".	Equipe de higiene e limpeza	Biossegurança. <b>Realização: R.T S.H.L/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JANEIRO 2024	<b>Treinamento 17:</b> "Orientações e identificação de acompanhantes na Unidade de Pronto Atendimento".	Portaria	Rotina de trabalho. <b>Realização: Coord. Fluxo/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
FEVEREIRO 2024	<b>Treinamento 18:</b> "Atendimento em P.C.R com identificação e manejo das causas externas".	Equipe de Enfermagem	<b>Treinamento Prioritário: P.C.R</b> <b>Realização NEP.</b> (Projeto de Parceria).	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
FEVEREIRO 2024	<b>Treinamento 19:</b> "Procedimento e Técnicas Radiológicas".	Equipe Radiologia	Técnicas Radiológica Tórax e Abdomen. <b>Realização: R.T Radiologia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
FEVEREIRO 2024	<b>Treinamento 20:</b> "Descarte medicamentos e materiais vencidos".	#VALOR!	Procedimento Organizacional <b>Realização: R.T Farmácia/ NEP</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
MARÇO 2024	<b>Treinamento 21:</b> "Administração de farmacos na urgência".	Equipe de Enfermagem	<b>Treinamento Prioritário: Farmacos de urgência.</b> <b>Realização NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
MARÇO 2024	<b>Treinamento 22:</b> "Procedimentos e Técnicas Radiológicas".	Equipe de Radiologia	Técnicas Radiológicas Crânio e Coluna Vertebral <b>Realização R.T Radiologia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
MARÇO 2024	<b>Treinamento 23:</b> "Hematologia - Alteração Morfológica da Hemácia".	Equipe Laboratório	Tema Poiquilocitose <b>Realização R.T Biomédico/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
ABRIL 2024	<b>Treinamento 24:</b> "Atendimento no Trauma torácico".	Equipe de Enfermagem	<b>Treinamento Prioritário: Trauma</b> <b>Realização R.T Enfermagem/NEP</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
ABRIL 2024	<b>Treinamento 25:</b> "Saúde Mental voltada ao Profissional de Saúde "	Equipe Assistencial	Palestra Motivacional e Qualidade de Vida <b>Realização R.H/NEP.</b> (Projeto de Parceria)	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
MAIO 2024	<b>Treinamento 26:</b> "Prevenção de Acidentes perfuro-cortantes".	Equipe de Enfermagem	Biossegurança <b>Realização R.T Enfermagem/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
MAIO 2024	<b>Treinamento 27:</b> "Procedimentos e Técnicas Radiológicas".	Equipe Radiologia	Técnicas Radiológicas: Membros <b>Realização R.T Radiologia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
MAIO 2024	<b>Treinamento 28:</b> "Manuseio e Descarte do lixo gerado na Unidade de Pronto Atendimento".	Equipe de higiene e limpeza	Biossegurança <b>Realização R.T S.H.L/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JUNHO 2024	<b>Treinamento 29:</b> "Controle e dispensação de Autovigilância".	Equipe Farmacia	Segurança do Paciente <b>Realização R.T Farmácia/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JUNHO 2024	<b>Treinamento 30:</b> "Abordagens assistenciais no traumatismo de crânio encefálico".	Equipe de Enfermagem	<b>Treinamento prioritário: TRAUMA.</b> <b>Realização: NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JUNHO 2024	<b>Treinamento 31:</b> "Urinálise".	Equipe Laboratório	Diferença em Cristais na Urina <b>Realização: R.T Biomédico/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos

\*Cronograma passível de mudanças conforme as externalidades em saúde e emergências epidemiológica do Município.



CRONOGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE - TREINAMENTOS HUMANIZA SUS				
Cronograma de treinamentos - "HUMANIZA SUS" aos colaboradores da UPA/Catanduva				
Mês	TREINAMENTO	PÚBLICO ALVO	AÇÃO HUMANIZA SUS/REALIZAÇÃO	INDICADOR
AGOSTO 2023	<b>Treinamento 1:</b> "O Acolhimento humanizado com Classificação de Risco".	Enfermeiros	Humanização na Saúde <b>Realização NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
SETEMBRO 2023	<b>Treinamento 2:</b> "O Acolhimento como ferramenta de Práticas inclusiva na saúde".	Recepção e Portaria	Cenário da Humanização na Saúde <b>Realização NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
OUTUBRO 2023	<b>Treinamento 3:</b> "Treinamento de líderes - Liderança e Abordagem Humanizada".	Líderes de Equipe; Coord. Administrativa	Mentoria Voltada aos Líderes de Equipe; Resp. Técnicos e Coord. <b>Realização R.H/NEP. (Projeto de Parceria)</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
NOVEMBRO 2023	<b>Treinamento 4:</b> "Acolhimento dos usuários e familiares".	Recepção e Portaria	ARTE DE ACOLHER/ HUMANIZASUS <b>Realização COORD. FLUXO/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
DEZEMBRO 2023	<b>Treinamento 5:</b> "Treinamento Corpotalmental Humanizado".	Equipe Assistencial	Motivação pessoal e profissional, Inteligência emocional. <b>Realização: NEP/RH (Projeto de Parceria)</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
ABRIL 2024	<b>Treinamento 6:</b> "Humanização: a essência da ação técnica e ética nas práticas em saúde".	Recepção e equipe de enfermagem	Humanização na saúde. <b>Realização COORD. FLUXO/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos
JUNHO 2024	<b>Treinamento 7:</b> "Comunicação profissional de saúde x usuário diante das novas tecnologias".	Recepção e Equipe de Saúde	HUMANIZASUS: Aspectos gerais da humanização na saúde. <b>Realização COORD. FLUXO/NEP.</b>	Participação Mínima de 80% do público alvo. <b>Colaboradores participantes</b> x 100 Colaboradores ativos

\*Cronograma passível de mudanças conforme as externalidades em saúde e emergências epidemiológica do Município.

No mes de abril foram ministrados os treinamentos com o pessoal da limpeza e farmacia, que haviam sido remanejados, enquanto os programados para abril, foram elaborados, porém remanejados para serem ministrados no mês de maio. Isso ocorreu devido à alta demanda que a unidade apresentou no mês com a epidemia de dengue e devido à promoção do enfermeiro Tiago, que era responsável pelo NEP até então e agora assumirá o cargo de Responsável Técnico de Enfermagem, e também à promoção da Enfermeira Audrey, que assumirá o cargo de Educação Permanente.

Além disso, o Núcleo de Educação Permanente, juntamente com a equipe de coordenação, ficaram envolvidos no desenvolvimento do trabalho "**Humanização na UPA 24h: experiência na abordagem e acolhimento a portadores de deficiência intelectual e do TEA**".

Que teve como objetivo Relatar a experiência da UPA 24h na assistência do paciente com alguma deficiência intelectual/cognitiva através da análise do tempo decorrido no atendimento dos mesmos desde a chegada à recepção e seu desfecho na Unidade no período de julho a dezembro de 2023 em concomitância ao desenvolvimento de ações em educação permanente junto à equipe assistencial multiprofissional.

O trabalho foi apresentado no congresso do COSEMS, celebrado no município de Santos – SP na data de 17/04/2024 á 19/04/2024.

## Humanização na UPA 24h: experiência na abordagem e acolhimento a portadores de deficiência intelectual e do TEA



Beatriz dos Santos Thimóteo  
João Henrique Biagi  
Nelson Alves Pinheiro Neto  
Tiago José Aio De Freitas  
Evandro Neves



**37º CONGRESSO DE SECRETÁRIOS MUNICIPAIS DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
SANTOS 2024  
20ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS  
13º PRÊMIO DAVID CAPISTRANO

### Apresentação/Introdução

Apesar do aumento na discussão sobre atendimento inclusivo e humanizado, questões de acessibilidade, prioridade e garantia dos direitos ainda estão distantes. Em casos de adoecimento agudo, a fragilidade da atenção primária leva os pacientes às emergências, acessíveis e disponíveis 24 horas por dia.

Quando isso ocorre, pacientes e familiares têm a expectativa de uma assistência resolutive, compassiva e individualizada.

Existem medidas já consolidadas na literatura para cuidar de pessoas com deficiência intelectual/cognitiva na emergência, são elas: acolhimento, classificação de risco, cuidados em situações urgentes; ampliar e aprimorar o acesso aos serviços de saúde; e facilitar o acesso a atendimento odontológico de emergência.

### Metodologia

Trata-se de um estudo observacional, com delineamento retrospectivo a partir da análise dos dados dos prontuários atendidos na UPA 24h de julho a dezembro de 2023.

Assim, traçamos metas para melhoria com treinamento para a equipe multiprofissional, a qual, sem dúvida foi o maior desafio, visto nossa alta demanda de atendimentos diários. No entanto, observamos um maior envolvimento dos profissionais em lidar com o tema, todos conseguiram esclarecer as angústias, promovendo um ambiente seguro para compartilhar informações de modo que as experiências pessoais e o cenário de pacientes com deficiência cognitiva/intelectual pudesse ser enfrentado com dignidade, conforto, amparo e compaixão.

O treinamento ocorreu no início de outubro de 2023. Nesse ponto, os profissionais tiveram contato com o que é, de fato, suas definições, classificação de risco e importância de tornar o ambiente mais preparado para recebê-los.

### Considerações Finais

O estudo realizado na UPA 24h mostra que o cenário de emergência é visto como algo resolutive e curativo, o que torna um desafio na demanda de pacientes portadores de deficiência intelectual e do TEA.

Foi preciso sensibilizar e qualificar a equipe de saúde no sentido técnico e humano, abordar a deficiência para além dos trâmites burocráticos, promover o melhor tratamento possível para o paciente que busca o atendimento em uma UPA 24h.

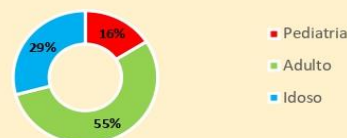
### Objetivos

Relatar a experiência da UPA 24h na assistência do paciente com alguma deficiência intelectual/cognitiva através da análise do tempo decorrido no atendimento dos mesmos desde a chegada à recepção e seu desfecho na Unidade no período de julho a dezembro de 2023 em concomitância ao desenvolvimento de ações em educação permanente junto à equipe assistencial multiprofissional.

### Resultados

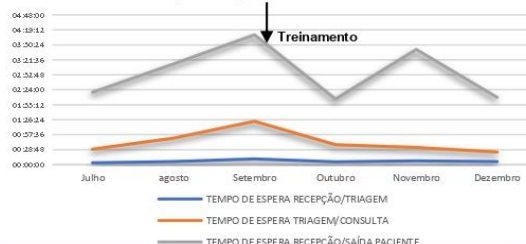
No segundo semestre de 2023 ocorreram 281 atendimentos de pacientes portadores de alguma deficiência intelectual/cognitiva na UPA 24h, sendo 16% deles pacientes pediátricos (45 pacientes), 55% adultos (154 pacientes) e 29% corresponde a população idosa (82 pacientes). O perfil de doença que os acometia foi dividido em seis grupos de doenças: Neurológicas (11%); Síndrome Gripal (19%); Dor (22%); Trauma (11%); Gastrointestinais (8%) e Outros (29%). Quanto a resolutive, 12% dos pacientes foram encaminhados ao serviço Terciário, 3% foram destinados para seguimento na Atenção Primária de Saúde, e tivemos 1% de Óbito na Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h.

Porcentagem Pediatria X Adulto X Idoso

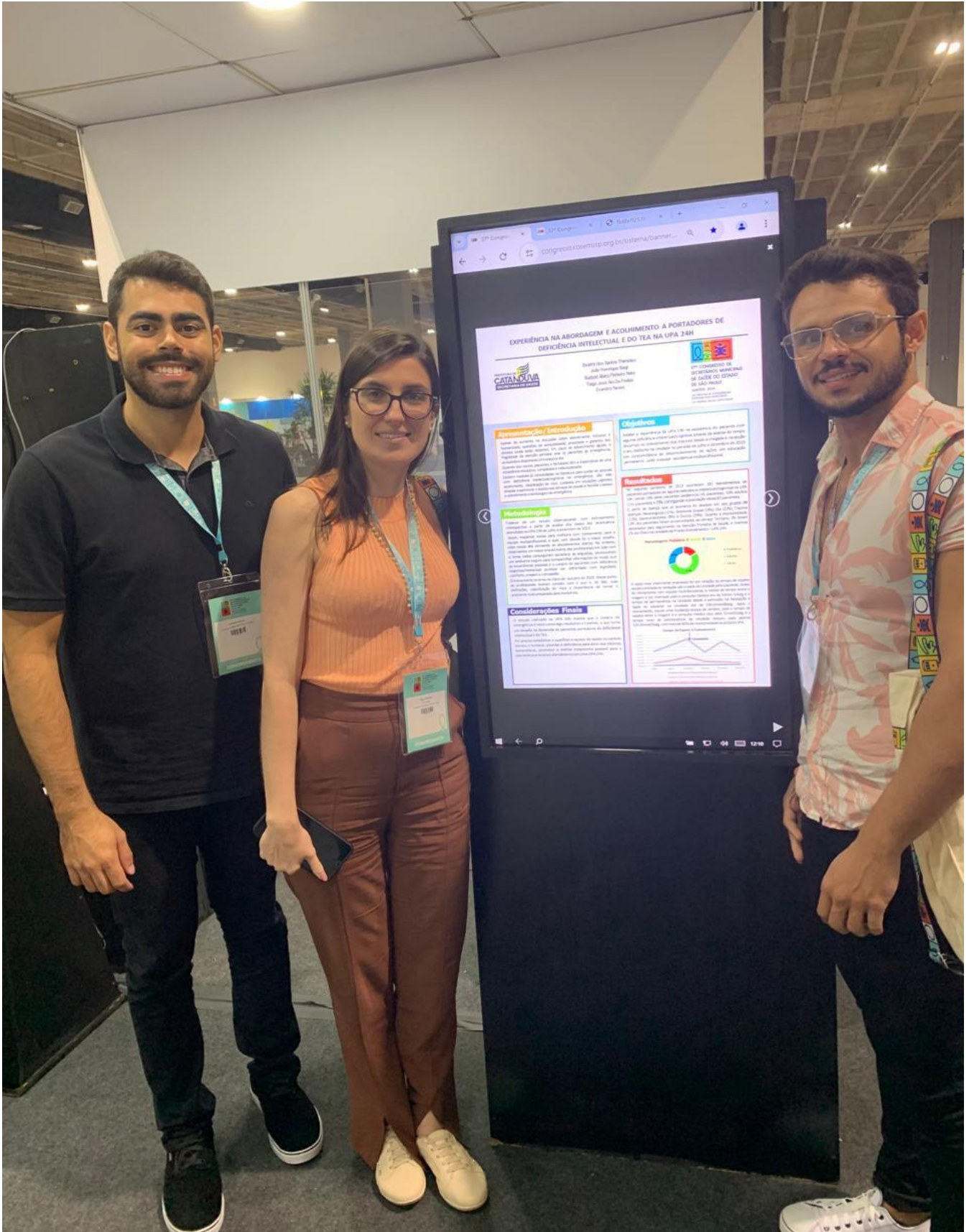


O dado mais importante levantado foi em relação ao tempo de espera desde a entrada na recepção até a saída da Unidade pelo paciente. Antes do treinamento com equipe multidisciplinar, a média de tempo entre a triagem e ser chamado para a consulta médica era de 54min 54seg e o tempo de permanência na Unidade desde a admissão na Recepção e Saída do paciente na Unidade era de 03h14min08seg. Após o treinamento, houve uma mudança brusca de cenário, pois o tempo de espera entre a triagem e a consulta médica caiu para 31min51seg e o tempo total de permanência na Unidade reduziu para apenas 02h39min05seg, com mais de 80% de resolutive na própria UPA.

Tempo de Espera X Treinamento







**Registro das atividades executadas pelo Núcleo de Educação Permanente durante o mês de março de 2024:**

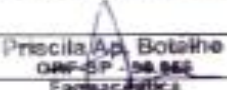


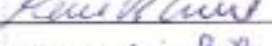
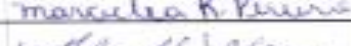

- Descrição das rotinas da unidade de pronto atendimento de Catanduva – SP em andamento;
- Alimentação das planilhas com os indicadores do protocolo sepse;
- Participação ativa em reunião da comissão de óbitos;
- Participação ativa em reunião da comissão de ética de enfermagem;
- Participação ativa durante reuniões de integração médica, promovendo a troca de informações essenciais;
- Participação ativa em reunião mensal com equipe de enfermagem;
- Elaboração dos demonstrativos dos indicadores do protocolo sepse;
- Elaboração de gratificação aos profissionais que mais atuaram frente ao protocolo sepse;
- Elaboração de cronogramas do núcleo de educação permanente, humaniza sus e comissão de segurança do paciente;
- Elaboração de POP sobre Sistematização da Assistência de Enfermagem;
- Participação em congresso do cosems, que foi celebrado no município de Santos – SP na data de 17/04/2024 à 19/04/2024.
- Treinamento com equipe do serviço de higiene e limpeza sobre o tema: biosegurança, tipos de higienização e qualidade no trabalho;
- Treinamento com equipe de farmácia sobre o tema: descarte de medicamentos e materiais vencidos;

**SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA**

Treinamento realizado no dia 02/04/2024 sobre os temas biossegurança, tipos de higienização e fator de qualidade no trabalho.

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
DANIELA CRISTINA DA SILVA	LIDER SHL	<i>Daniela</i>
DAIANA GONÇALVES AFFONSO	AUX. SHL	
DAMIANA JERONIMA DA CONCEICAO	AUX. SHL	
DIVANILCE GONÇALVES MOREIRA	AUX. SHL	<i>Divanilce</i>
EDSON CARLOS MOREIRA	AUX. SHL	<b>AFASTADO</b>
FERNANDA DOS SANTOS CONCEIÇÃO	AUX. SHL	<i>Fernanda</i>
FRANCIELLE APARECIDA F. BALDA	AUX. SHL	
JOSIANE DOS SANTOS N. DE CARVALHO	AUX. SHL	<i>Josiane dos Santos</i>
JULIA TRINDADE ARAUJO DA SILVA	AUX. SHL	
JULIANA APARECIDA CORREA	AUX. SHL	<i>Juliana</i>
LUIZ GUSTAVO CONCEIÇÃO OLIVEIRA	AUX. SHL	<i>Luiz Gustavo</i>
LUCICLEIDE MARIA DA SILVA MOREIRA	AUX. SHL	<i>Lucicleide Maria da Silva Moreira</i>
SONIA MARCIA PEREIRA	AUX. SHL	<i>Sônia M. Pereira</i>
TATIANE APARECIDO CASSINONI	AUX. SHL	<i>Tatiane Aparecido Cassinoni</i>
VALDECIR TORRES	AUX. SHL	<i>Valdecir</i>
ZULEICA APARECIDA GOMES SANTOS	AUX. SHL	<i>Zuleica Aparecida Gomes Santos</i>



 <b>Lista de presença - Treinamento Farmácia UPA</b>			
<b>Treinamento: Descarte de medicamentos e materiais vencidos</b>			
<b>Responsável técnico: Priscila Botelho</b>			
<b>Data</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Assinatura colaborador</b>	<b>Responsável treinamento</b>
/ /	Aline Fernandes Baptistelo		 Priscila A. Botelho ORF-SP - 08.862 Farmacêutica
15/04/2024	André Ricardo Stochi		
/ /	Bianca Cristina Chaves Lima		
15/04/2024	Daniell Cristina Santana Ferreira		
15/04/2024	Elinei Rosangela Silva		
15/04/2024	Jade Lohanne Aleixos		
15/04/2024	Jussara Martins da Silva		
15/04/2024	Keli Patrícia dos Santos		
15/04/2024	Lais de Cristo Soares		
15/04/2024	Leonardo Rodrigues Araujo		
15/04/2024	Marciclea Ribeiro Melo Pereira		
15/04/2024	Nathalia de Cassia G. A. Casanova		
/ /	Patrícia Serafim Vis		
15/04/2024	Tamara da Silva Romão		
15/04/2024	Tatiane Pellegrino Corrêa		
15/04/2024	Tatiane Spanha		
/ /	Vitoria Eduarda B. Silva		



**REUNIÃO DE ENFERMEIROS**

**NOS DIAS 03 e 04 DE ABRIL DE 2024.**

FUNCIÓNARIO	FUNÇÃO	ASSINATURA
ADRIANA RITA DA SILVA ALLIO	ENFERMEIRO	
ADRIANO MAGALHAES DE SOUZA	ENFERMEIRO	<i>Adriano Magalhaes de Souza</i>
ALINE HELOISA PELLICIARI ABEGAO	ENFERMEIRO	<i>Aline Heloisa Pellicari Abegao</i>
AUDREY CAROLINE AREM	ENFERMEIRO	<i>Audrey Caroline Arem</i>
CAMILA CARNELOSSI PEREIRA PRANDO	ENFERMEIRO	<i>Camila Carnelossi Pereira Prando</i>
DAIANA CRISTINA RODRIGUES ALEIXO	ENFERMEIRO	
DEBORA ROCHA DA SILVA	ENFERMEIRO	
ELAINE CRISTINA VICENTE	ENFERMEIRO	<i>Elaine Cristina Vicente</i>
EVELIN SORAIA ALVES DA SILVA	ENFERMEIRO	<b>Afastada</b>
FABIANA PERPETUA ZANCHETA	ENFERMEIRO	<i>Fabiana P. Zancheta</i>
GLAUCIA REGINA DIAS DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>Glauca Regina Dias da Silva</i>
GRAZIELA VALDERRAMA	ENFERMEIRO	<i>Graciele Valderrama</i>
GUILHERME HENRIQUE PIRES BARBOZA	ENFERMEIRO	
JAQUELINE CRISTINA PEREIRA	ENFERMEIRO	<i>Jaqueline Cristina Pereira</i>
JOÃO MACENA NETO	ENFERMEIRO	<i>João Macena Neto</i>
LAISLA FERNANDA DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>Laisla F. Silva</i>
PERPETUA APARECIDA DE S. BIGNARDI	ENFERMEIRO	
RODRIGO DE JESUS PEREIRA DA SILVA	ENFERMEIRO	<i>Rodrigo de Jesus Pereira da Silva</i>
TATIANE SCARPETO TEIXEIRA	ENFERMEIRO	<i>Tatiane Scarpeto Teixeira</i>
VICENTINO CAMILLO PINTO JUNIOR	ENFERMEIRO	<i>Vicentino Camillo Pinto Junior</i>
VIVIANE CRISTINA DA SILVA ZERBINATTI	ENFERMEIRA	
WANDERSON CASTIONE ARO	ENFERMEIRO	<i>Wanderson Castione Aro</i>
WELLEN NATALI SCABELLO BECKER	ENFERMEIRO	

## **Valorização da Equipe.**

Uma outra iniciativa que merece destaque em nossa Unidade está vinculada às pesquisas de satisfação. Nesse contexto, reconhecemos e valorizamos nossos colaboradores que são elogiados pelos usuários. Aqueles que recebem elogios são presenteados com bombons, acompanhados de um cartão referente ao reconhecimento. Além disso, reservamos um reconhecimento especial para o profissional que acumula o maior número de menções positivas nas pesquisas de satisfação: ele é agraciado com uma folga adicional na próxima escala de trabalho.

Tais práticas são meticulosamente orquestradas com o objetivo de fomentar um atendimento ainda mais acolhedor e humanizado por parte de nossos colaboradores em relação aos usuários dos nossos serviços. Através dessas ações, não apenas expressamos nossa gratidão pelo comprometimento demonstrado, mas também estimulamos um ambiente de cuidado e excelência no atendimento, contribuindo para fortalecer a qualidade de nossa assistência prestada.

### **2.8 Indicador 08 – Apresentação e execução do Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva:**

Segue o relatório de manutenção corretiva (em anexo) dos equipamentos de acordo com o cronograma encaminhado no mês de agosto 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 atualizados dentro do prazo de vigência de dois anos. Além dos protocolos já instituídos, no próximo mês será elaborado um novo cronograma para a criação de novos protocolos.

- Síndromes gripais – revisado em janeiro de 2024 (validade de 2 anos).

- Síndrome respiratória aguda grave – revisado em janeiro de 2024.(validade de 2 anos).
- Síndromes coronarianas agudas – elaborado em maio de 2023 (validade de 2 anos).
- Hiperglicemias – revisão prevista para novembro de 2024.
- Emergências hiperglicêmicas – revisão prevista para novembro de 2024.
- Protocolo sepse e choque séptico - elaborado em janeiro de 2023. (validade de 2 anos).
- Protocolo atendimento á vítimas de picada de escorpião- elaborado em janeiro de 2023. (validade de 2 anos).
- Protocolo manejo clínico das arboviroses -elaborado em março de 2023 2023 (validade de 2 anos).
- Síndromes coronarianas agudas – elaborado em maio de 2023 (validade de 2 anos)

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

<b>Atendimentos da UPA</b>	
<b>UPA-Tempo de atendimento - Tempo Médio Classificação</b>	
Agrupamento = Unidade de Saúde e Descrição	
Filtros = Unidade de Saúde Igual 47 e Idade (anos) Entre 0 e 130	
	ME.T.C
<b>47 UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO</b>	<b>1h 8m 44s</b>
10 minutos	10m 12s
120 minutos	1h 25m 49s
240 minutos	21m 49s
60 minutos	23m 5s
Atendimento Imediato	15m 43s
Não informado(a)	31m 14s
<b>Totalizadores</b>	<b>1h 8m 44s</b>

Conforme evidenciado pelas imagens, o tempo médio de espera gerado pelo sistema IDS SAÚDE, desde o momento do acolhimento e classificação de risco até o atendimento médico, está dentro dos limites estabelecidos no protocolo em vigor. Os tempos estipulados são: Normal (até 240 minutos), Pouco Urgente (até 120 minutos) e Urgente (até 60 minutos).

É importante ressaltar que nos casos de Muito Urgente (10 minutos) e Emergência ( imediato), os atendimentos são realizados antes da atualização no sistema,

devido à complexidade dos casos. Portanto, o tempo médio registrado no sistema não reflete a realidade do atendimento prestado.

No mês de abril, observa-se um aumento na média geral de tempo para o atendimento médico em comparação com o mês anterior. Isso se justifica pelo aumento da demanda por atendimento médico, especialmente devido à epidemia de dengue evidenciada durante o mês.

## 2.11 Indicador 11 – Proporção de Pacientes Atendidos Dentro do Tempo de Espera para Acolhimento com Classificação de Risco:

Triagem		ME.R.T
Quantidade Classificação de Risco por idade		
Agrupamento = Unidade de Saúde e Nível de classificação de risco		
Filtros = Data Entre 01/04/2024 e 30/04/2024 e Idade (anos) Entre 0 e 130		
UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO		7m 16s
Atendimento Imediato 0		2m 31s
10 minutos 10		6m 42s
60 minutos 60		6m 56s
120 minutos 120		7m 19s
240 minutos 240		8m 29s
Totalizadores		7m 16s

Conforme apresentado na imagem, o tempo médio destinado à classificação de risco por parte dos enfermeiros está em total consonância com o prazo recomendado de quinze minutos. É de relevância destacar que, em situações emergenciais e de muita urgência, a atenção é provavelmente dispensada de maneira simultânea à realização da classificação de risco.

## 2.12 Indicador 12 – Resolutividade do Serviço de Ouvidoria:

ABRIL								
Nº	DATA OUVIDORIA	DATA E HORÁRIO DA RESPOSTA	TEMPO DE RESPOSTA	NÚMERO DA DEMANDA/PROTOCOLO	INSTITUIÇÃO SOLICITANTE	RESOLVEDOR	DILAÇÃO DE PRAZO	TIPO DE DEMANDA ( ELOGIO/RECLAMAÇÃO )
1	08/04/2024 07:54	10/04/2024 07:32	01 Dias 23 H 38 M	Nº 20241712504055900	Secretaria Municipal de Saúde	Nelson/Beatriz		Reclamação
2	09/04/2024 14:40	11/04/2024 11:21	01 Dias 20 H 41 M	Nº5792353	Secretaria Municipal de Saúde	Nelson		Elogio
3	29/04/2024 10:24	02/05/2024 08:48	02 Dias 22 H 24 M	Nº 5811732	Secretaria Municipal de Saúde	Nelson		Reclamação
4	29/04/2024 11:31	29/04/2024 17:32	00 Dias 06 H 01 M	Nº 20241714397394394	Secretaria Municipal de Saúde	Beatriz dos Santos Thimoteo/Nelson		Reclamação

Conforme evidenciado na tabela, constatamos que durante o período analisado, houve o registro de 04 manifestações junto à ouvidoria. As manifestações apresentadas referem-se a 3 reclamações e 1 elogio, sendo ambas devidamente tratadas e recebendo o retorno adequado dentro do prazo estipulado.

**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:**

**Comissão de Ética:**

A comissão de Ética Médica segue em processo de implantação junto ao CREMESP.

**A comissão de óbito:**

A comissão de Óbito está em plena atividade, realizando reuniões mensais conforme o cronograma estabelecido anteriormente. No dia 02 de abril de 2024, ocorreu a reunião conforme a programação previa, onde foi avaliado um total de dois prontuários, referentes aos óbitos ocorridos no mês de março de 2024.

Segue abaixo ata da reunião da comissão de óbito

ASSOCIAÇÃO Mahatma Gandhi SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ! **Formulário de ata de reunião** UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Sector/Comissão: COMISSÃO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITOS Reunião Ordinária Nº 04/12

Data: 02/04/2024 Horário: 12:00 Local Realização: Serviço Social

Presidente e/ou Responsável pela Reunião: Vinicius Lamonier Melo

Secretário e/ou Responsável pela Ata: Francieli Lopes Amancio

PAUTA	
1. Revisão dos óbitos	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

PARTICIPANTES		ASSINATURA
1	Vinicius Lamonier Melo	<i>Vinicius Lamonier Melo</i>
2	Tiago José Aio de Freitas	<i>Tiago José Aio de Freitas</i>
3	Francieli Lopes Amancio	<i>Francieli Lopes Amancio</i>
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		

Item	Pauta	Deliberações
1		

Responsáveis:  
Prazo:  
Status:

Item	Pauta	Deliberações

ASSOCIAÇÃO Mahatma Gandhi UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

**RELATÓRIO CONCLUSIVO**

Em 02 de abril de 2024, foi realizada a reunião da Comissão de Óbitos da Unidade de Pronto Atendimento de Catanduva, presidida pelo Dr. Vinicius Lamonier Melo – médico assistente, inscrito no CRM sob nº 232.246, revisando os prontuários dos pacientes que evoluíram à óbito no mês de março de 2024. Referindo-se:

- J.R, homem, 96 anos
- O.G, homem, 93 anos;

Houve melhora na adesão do protocolo SEPSE, na classificação de risco, bem como na alocação adequada dos pacientes. Quanto ao que se refere a documentação em prontuário, notamos acentuada melhora de ambas as equipes com anotações detalhadas e cronologia especificada e bem evoluída. Em relação ao preenchimento da declaração de óbito, verifica-se ainda dificuldade no preenchimento dos campos de diagnóstico, bem como tempo de evolução e CID.

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

- Orientação da equipe médica sobre preenchimento adequado da D.O, atentar quanto ao preenchimento dos campos de diagnósticos, tempo de evolução e CID;
- Elaboração de relatório para divulgação de forma resumida das ações e conclusões desta comissão;

Às 12h34m a reunião deu-se por encerrada, onde os membros da comissão de Revisão Óbitos assinam ciência abaixo:

*Dr. Vinicius Lamonier Melo*  
Médico  
CRM-SP 232-246  
Vinicius Lamonier Melo – Médico assistente

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

*Tiago José Aio de Freitas*  
Tiago José Aio de Freitas – Enfermeiro NEP



## A comissão de Revisão de Prontuários :

**UPA24h**  
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

**HOSPITAL**  
**Mahatma Gandhi**  
*Uma nova vida é possível!*

**ATA DE REUNIÃO**

Em 22 de Abril de 2024, as 10h00 foi realizada reunião extraordinária da Comissão de Prontuários da Unidade de Pronto Atendimento de Catanduva.

A reunião foi convocada devido manifestação de vontade e solicitação de desligamento do colaborador João Henrique Biagi, do qual era presidente da comissão.

Discussão:

- Após a saída do presidente anterior, foi decidido por unanimidade que a colaboradora Maria Julia Martani assumirá o cargo de Presidente, enquanto o colaborador Evandro expressou interesse em assumir a Vice-Presidência, sendo sua nomeação aprovada.
- Além disso, para integrar a comissão, foi sugerido convidar o colaborador Tiago Jose Aio de Freitas, que será responsável técnico de enfermagem.
- Adicionalmente, ficou determinado que na próxima reunião os membros apresentarão sugestões de nomes para convidar a participarem da comissão.

Às 10h30 a reunião deu-se por encerrada, onde os membros da comissão de Revisão Prontuário de assinam ciência abaixo.

\_\_\_\_\_ *[Assinatura]* Beatriz dos Santos Thimoteo

\_\_\_\_\_ *[Assinatura]* Tiago Jose Aio de Freitas

\_\_\_\_\_ *nao presente* Francieli Lopes Amancio

\_\_\_\_\_ *Evandro Neves* Evandro Neves

\_\_\_\_\_ *Maria Julia Martani* Maria Julia Martani

\_\_\_\_\_ *Priscila Botelho* Priscila Aparecida Botelho

Sem mais.

---

UPA 24H – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



### Comissão de ética de enfermagem:

No dia 05 de abril de 2024 às 07:30 horas, ocorreu a reunião da comissão de ética de enfermagem. Nesse encontro, não havendo nenhuma deliberação, a reunião foi dada por encerrada às 08:20 horas.

Segue em anexo ata da reunião da comissão de ética de enfermagem.



---

**Ata de Reuniões da Comissão de Ética de Enfermagem da Unidade de Pronto Atendimento de Catanduva – UPA**

**ATA DA 4ª REUNIÃO DA COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DRº ATILIO CARDARELLI CYPRIANO – UPA CATANDUVA SP.**

Aos 05 do mês de abril de 2024, às 07 horas e 30 minutos, na unidade de pronto atendimento UPA, sito a AV: Theodoro rosa filho nº 1500, parque Iracema, Catanduva SP, reuniram-se os membros da comissão de ética de enfermagem: Fabiana Perpetua zancneta – Presidente da CCE, Wanderson Castione Aro – Secretário, Alexandre Scarabeli – Membro efetivo e Fabiana Arruda Batista – Membro efetivo, para o cumprimento da seguinte pauta:

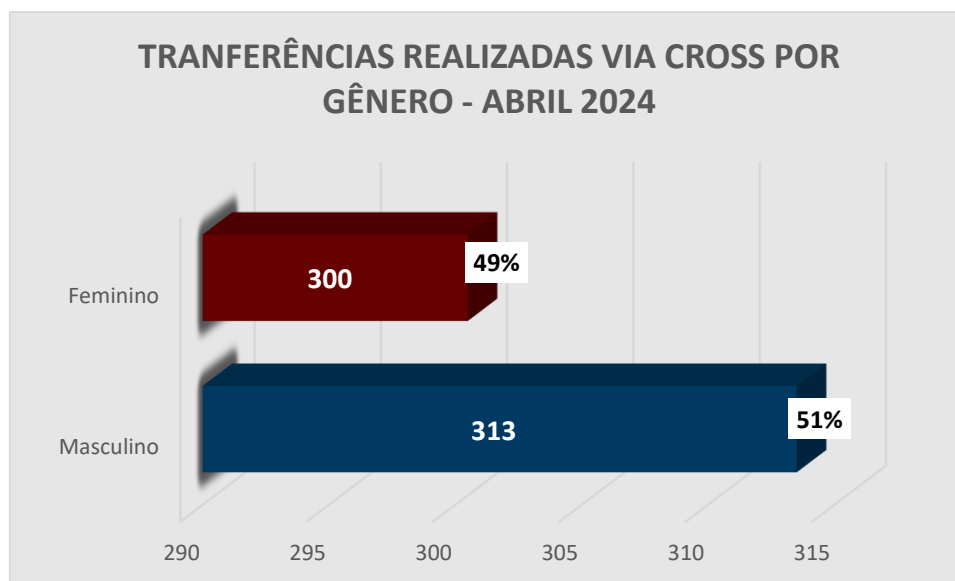
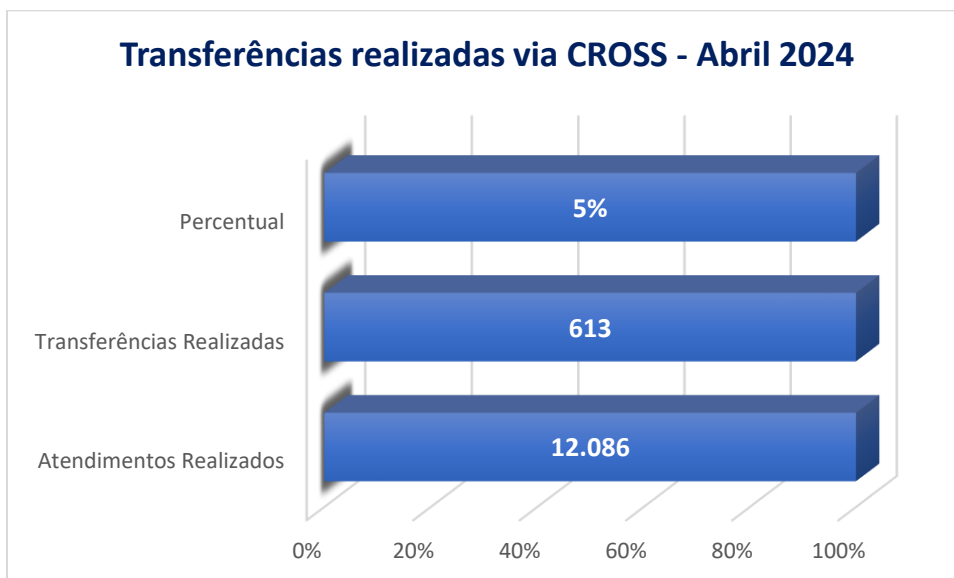
- 01 Deliberações – não há deliberações a serem discutidas.
- 02 Assuntos gerais:

Nada mais havendo a tratar, às 08 horas e 20 minutos foi encerrada a reunião e lavrada a presente Ata, assinada por mim, secretário desta comissão de Ética de Enfermagem, do Presidente e dos demais membros presentes na reunião.

---

ASSINATURA E CARIMBO DA PRESIDENTE, DO SECRETÁRIO E MEMBROS DA CEE.

**2.14 Indicador 14 – Percentual de Transferência Hospitalar:**



Conforme evidenciado no gráfico, registramos um número total de 12.101 atendimentos, dos quais 613 exigiram encaminhamentos através do CROSS para um serviço terciário, fazendo um total de 5% do conjunto de atendimentos efetuados. É importante ressaltar que essa porção está em conformidade com a meta estipulada, que se estabelece em um limite máximo de 8%.

Dentre as 613 transferências concretizadas, 300 corresponderam a mulheres (49%), enquanto 313 foram referentes a homens (51%).

### 3 DEMAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

#### 3.1 Serviço Social

##### Fichas de atendimento da UPA - Primeiro atendimento Cópia de Tempos de Atendimento Com Profissional

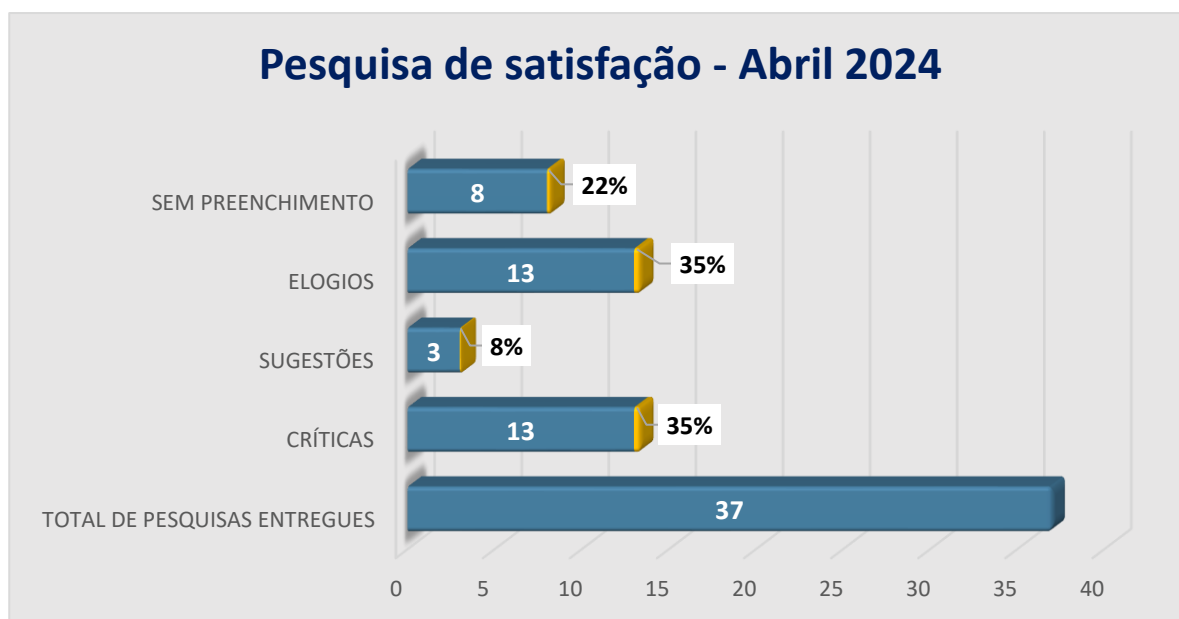
Agrupamento = Unidade de saúde  
Filtros = Data Entre 01/04/2024 e 30/04/2024 e Setor Igual 8 e Idade (anos) Entre 0 e 130

Nome do Profissional - Consulta	Nome - Usuário	Consulta In.	Consulta Fim	Quantidade
47 UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO				971

O serviço social realizou um total de 971 abordagens no mês de abril. O objetivo central dessas visitas é acolher os clientes durante o período de permanência na unidade, com o propósito de esclarecer dúvidas, resolver pendências e lidar com reclamações. Isso não apenas alivia preocupações, mas também promove um acolhimento mais humanizado e empático.

Tais atendimentos englobam tanto o acolhimento direto do cliente durante sua estadia na unidade, como também o acolhimento via contato telefônico posterior ao atendimento. Por meio desse acompanhamento, a equipe do serviço social busca verificar se as questões foram resolvidas ou se ainda há necessidades que requerem intervenção ou encaminhamento para outras redes de saúde.

#### 3.2 Pesquisa de Satisfação.



Conforme evidenciado pelo gráfico, observamos um total de 37 pesquisas coletadas. Destas, 22% não continham descrições, enquanto 35% incluíram elogios ao atendimento, igualmente quando comparado ao mês anterior. Além disso, 35% abordaram críticas e reclamações. Houve um aumento quando comparado ao mês anterior. E 8% como sugestões de melhorias.

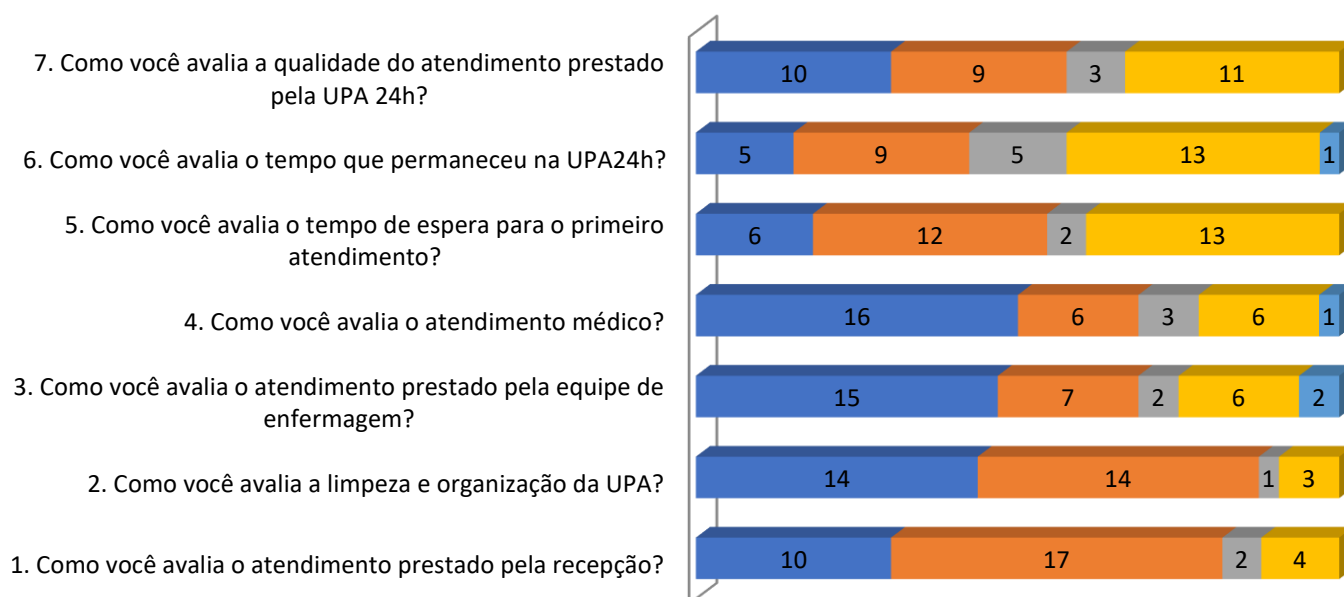
Como parte de nossa estratégia de aprimoramento contínuo, estamos empenhados em analisar e abordar as críticas, quando pertinentes. Quando conseguimos identificar o cliente que expressou a reclamação, nossa equipe do serviço social entra em contato para fornecer um retorno sobre a situação.

No caso de elogios dirigidos a um membro específico da equipe, estamos prontos para comunicar esse colaborador, expressando nosso agradecimento formal por seu excelente desempenho.

Essas iniciativas exemplificam nosso compromisso em aprender com as críticas e valorizar os elogios, a fim de aperfeiçoar ainda mais a qualidade de nossos serviços e a experiência global dos clientes.

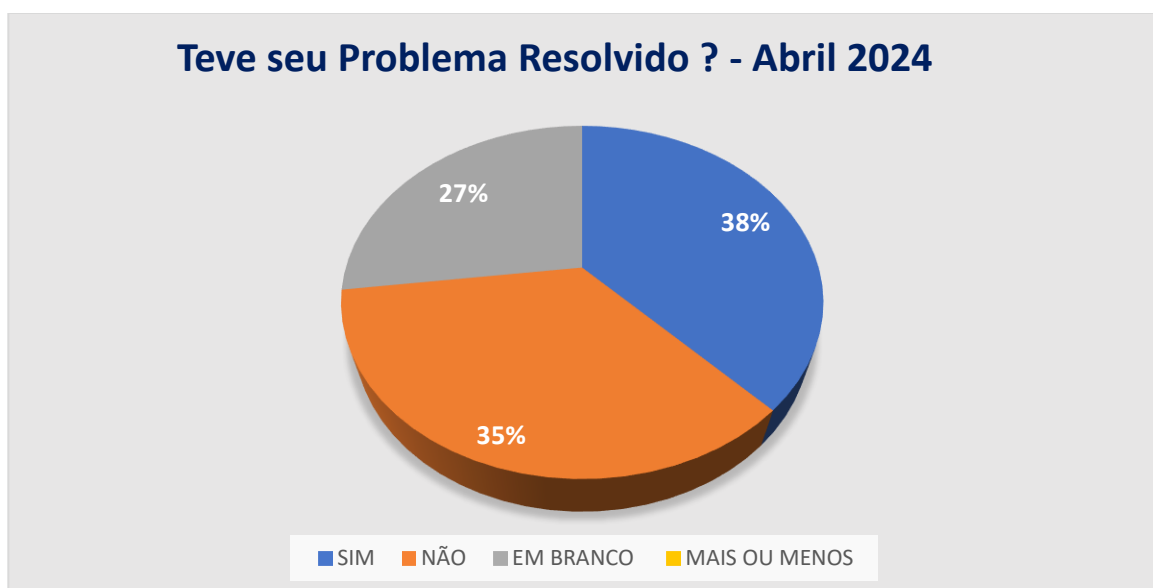
## Relatório de pesquisa de satisfação - Abril 2024

■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ INSATISFEITO ■ MUITO INSATISFEITO ■ NÃO SEI INFORMAR



No que diz respeito aos aspectos abordados no questionário, o gráfico ilustra a percepção dos clientes em relação aos serviços fornecidos. Observa-se que as categorias de “muito satisfeitos” e “satisfeitos” detêm os maiores índices, denotando um elemento positivo no que se refere aos serviços oferecidos pela unidade. Contudo, no espírito de busca contínua por aprimoramento, é imperativo que permaneçamos atentos aos índices correspondentes a “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos”. A análise crítica destas categorias nos capacita a identificar possíveis deficiências nos processos e tomar medidas para aprimorá-los.

Após análise das observações feitas, constatamos que a principal queixa está relacionada ao tempo de espera, o que tem sido acompanhado por um aumento na insatisfação dos pacientes, especialmente diante do aumento da demanda por atendimentos. Diante desse cenário, foi implantado apoio médico tanto em atendimentos pediátricos quanto adultos.



O gráfico ilustra a avaliação do item 8 - “Teve seu Problema Resolvido?”, e nos permite constatar que 38% dos respondentes afirmaram que sim. Essa porcentagem nota-se uma diminuição em relação ao mês anterior. Além disso, observa-se que houve também um aumento daqueles que responderam negativamente, 35%.

Do qual estamos direcionando os esforços para trabalhar esses pontos afim de garantir maior satisfação dos pacientes.

#### 4 SERVIÇO ODONTOLÓGICO

Os atendimentos de urgência odontológicas ocorrem das 18:00 às 23:00 horas, de segunda a sexta-feira, e das 07:00 às 17:00 horas aos finais de semana e feriados.

Além do serviço de urgência odontológica, oferecemos atendimento odontológico especializado para pessoas com necessidades especiais, das 07:00h às 11:00h, de segunda a sexta-feira, mediante encaminhamento da Atenção Básica de Catanduva.

#### Fichas de atendimento da UPA - Primeiro atendimento Cópia de Tempos de Atendimento Com Profissional

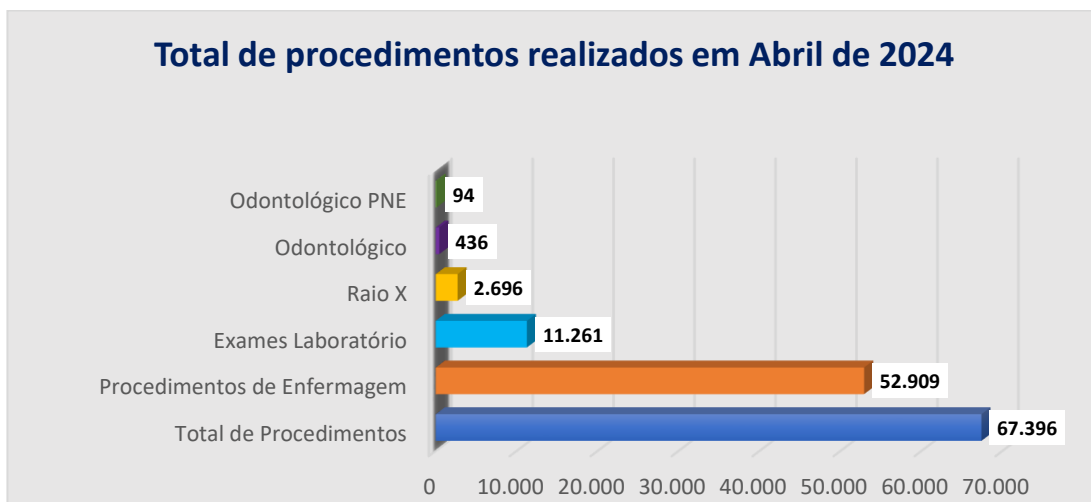
Agrupamento = Unidade de saúde  
Filtros = Data Entre 01/04/2024 e 30/04/2024 e Setor Igual 9 e Idade (anos) Entre 0 e 130

Nome do Profissional - Consulta	Nome - Usuário	Recepção In.	Triagem In.	Consulta In.	Consulta Fim	Quantidade
47 UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DR ATILIO C CYPRIANO						193

Conforme destacado, no decorrer do mês de abril, foram registrados um total de 193 atendimentos odontológicos. O que demonstra boa adesão do serviço, tanto na procura pelo serviço de urgência, quanto ao serviço por agendamento (PNE).

#### 5 Procedimentos Gerais.

Conforme a tabela a seguir demonstra, foram realizados um total de 67.396 procedimentos na UPA durante o mês de abril. Esses procedimentos abrangem diversas áreas, incluindo enfermagem, laboratório, radiologia, odontologia.





- 6 ANEXO – RELATÓRIO DOS SERVIÇOS MÉDICOS DA UPA 24H.**
- 7 ANEXO – RELATÓRIO MANUTENÇÃO PREDIAL.**
- 8 ANEXO – RELATÓRIO MANUTENÇÃO PREVENTIVA.**

Catanduva, 10 de maio de 2024.



**NELSON ALVES PINHEIRO NETO**  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**