



SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ !

Declarações de Utilidade Pública:

MUNICIPAL: Lei nº 961 de 28/08/68 | ESTADUAL: Lei nº 10314 de 13/09/77

FEDERAL: Decreto de 17/09/92 – Proc. MJ nº 14554/90-441

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA “FREI SIGRIST” - VILA CRISTINA
UPA “NESTOR LONGATTO” - VILA SÔNIA**

**RELATÓRIO TÉCNICO DAS ATIVIDADES REALIZADAS REFERENTE AO
MÊS DE JULHO/2023**

PIRACICABA/SP

2023

Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar uma breve descrição das atividades desenvolvidas entre os dias 01 a 31 de Julho/2023 referente as metas e indicadores pactuados no Contrato de Gestão 722/2023 celebrados entre o Município de Piracicaba e o Hospital Mahatma Gandhi, cujo objetivo é o gerenciamento e o desenvolvimento de ações e serviços de saúde, das Unidades de Pronto Atendimento UPA “Frei Sigrist” – Vila Cristina e UPA “Nestor Longatto” – Vila Sônia, do município de Piracicaba/SP.

Conforme ANEXO XVII do edital de chamamento público 01/2022 e o item 5.1.2 do Plano de Trabalho apresentado pela Associação Mahatma Gandhi, segue o quadro abaixo com os indicadores e metas pactuados, resultados obtidos, e justificativas técnicas a respeito de cada indicador.

A fonte de informação utilizada se trata do sistema de informação vigente no serviço. Importante ressaltar que o mesmo se encontra em desenvolvimento e em implantação gradativa, desta forma os relatórios disponíveis ainda não atendem totalmente a necessidade do serviço e está em processo de aprimoramento dos dados. Para o presente relatório foram utilizados os dados extraídos em: ISS-saúde -> relatório Bi -> Linha do tempo de atendimento. E posteriormente armazenados em Excel, onde foram aplicados filtros para obter a apresentação adequada.



QUADRO DE INDICADORES E METAS ESTABELECIDAS

Item	Indicador/ descrição	Meta	Resultado	Justificativa
1	Taxa de Satisfação dos Usuários. Formulários padronizados e Call Center. Ligar em até 48h após o atendimento dos usuários e/ou acompanhantes. Percentual de ligações e/ou formulários: 5%/TOTAL/DIA	Entre 90% a 100% satisfeitos	Não realizado	SIM
2	Taxa das ações e soluções das queixas do SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU) e (156) no prazo máximo de 5 dias uteis para respostas	90 % prontuários finalizados	Não houve demanda no SAU	SIM
3	Número de atendimentos médicos em cada mês, com a apresentação separada pelos códigos e consolidados: 03.01.06.009-6 (atendimento médico em UPA 24h) e 03.01.06.002-9 (atendimento de urgência com observação até 24h)	Atendimentos médicos realizados	13.635 atendimentos médicos na UPA Vila Cristina 10.350 atendimentos médicos na UPA Vila Sônia	SIM
4	Taxa de Transferência de usuários, salvo os não contemplado pela Portaria GM/MS 342/2013, Art.7º, inciso X	<=1%	UPA Vila Cristina: 191 pacientes transferidos (1,47%) UPA Vila Sônia: 57 pacientes transferidos (0,55%)	SIM
5	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	Apresentação do Relatório	Não realizado	SIM
6	Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH (total de prontuários de usuários com infecção, revisados pela CCIH)	Apresentação do Relatório	Não realizado	SIM
7	Tempo médio de espera do usuário conforme padrão do Protocolo padronizado pelo Ministério da Saúde, identificando a classificação de risco por adesivo ou pulseira. Esse indicador deve levar em conta a medição do tempo desde o momento que o paciente chega na unidade até a triagem ou classificação de risco. Essa medição deve ser feita a partir do	Apresentação do Relatório	Apresentação do relatório SISS – UPA Vila Cristina e UPA Vila Sônia	SIM

	momento que o paciente retira a sua senha na entrada da unidade.			
8	Tempo máximo de atendimento do usuário classificado como Risco Vermelho = Desde o acolhimento = IMEDIATO	Tempo máximo de atendimento do usuário classificado como Risco Vermelho = Desde o acolhimento = IMEDIATO	0	SIM
9	Tempo máximo de espera para usuários classificados com Risco Amarelo desde o acolhimento	85% <= 30 minutos. Diminuir o tempo de espera dos usuários	UPA VILA CRISTINA: 1550 (91%) atendimentos Amarelos <= 30 minutos de um total de 1702 fichas amarelas. UPA VILA SONIA: 1156 (89,7%) atendimentos Amarelos <= 30 minutos de um total de 1288 fichas amarelas	SIM
10	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento	UPA VILA CRISTINA: 8622 (94,5%) atendimentos verdes <= 120 minutos de um total de 9120 fichas verdes. UPA VILA SONIA: 8271 (96,6%) atendimentos verdes <= 120 minutos de um total de 8556 fichas verdes.	SIM
11	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Azul desde o acolhimento	85% <= 240 minutos. Diminuir o tempo de espera dos usuários	UPA VILA CRISTINA: 1958 (99,7%) atendimentos azuis <= 240 minutos de um	NÃO

			total de 1602 fichas azuis. UPA VILA SONIA: 142 (99,3%) atendimentos azuis <= 240 minutos de um total de 143 fichas azuis.	
12	Taxa de usuários adultos/crianças atendidos por enfermeiro identificados por adesivos ou pulseiras, classificados por cores correspondentes ao grau de risco. O Protocolo de Manchester preconiza que a classificação de risco deve durar no máximo 3 minutos	90% <= 3 minutos. Diminuir o tempo de espera dos usuários	UPA VILA CRISTINA: 10.450 (76,64%) atendimentos de classificação de risco com duração de 03 minutos. UPA VILA SÔNIA: 8256 (79,6%) atendimentos de classificação de risco com duração de 03 minutos.	SIM
13	Ações de Educação continuada, desenvolvidas para cada categoria profissional, visando a de forma a gerar uma melhoria contínua para o trabalho dos funcionários e atendimento dos pacientes. Relatório mensal contemplando no mínimo 50% dos colaboradores contendo: Lista de Presença devidamente assinada (nome, data, e categoria profissional) e certificado pelo Responsável Técnico	Comprovação das educções permanentes realizadas	Não realizado	SIM

QUADRO URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – ATENDIMENTO MÉDICO

Atendimento médico	Atendimento Médico/dia		Atendimento Médico/mês			Soma das atividades - Julho	% Realizada em julho
	Estimado	Realizado em julho	Estimado	Realizado em julho	% Realizada em julho		
UPA “FREI SIGRIST” VILA CRISTINA	500	440	15.000	13.635	91%	14.075	91%
UPA “NESTOR LONGATO” - VILA SÔNIA	350	334	10.500	10.350	99%	10.684	98%

QUADRO SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO

Exame	UPA “NESTOR LONGATO” - VILA SÔNIA		UPA “FREI SIGRIST” - VILACRISTINA		Soma das atividades - Julho
	Atividade estimada - mensal	Atividade realizada no mês de julho	Atividade estimada - mensal	Atividade realizada no mês de julho	
Raio X	560	1175	1.200	1984	3159
Laboratoriais	3.600	1038	8.100	1143	2181
USG	20	0	30	0	0
Eletrocardiograma	180	295	400	716	1011

ITEM 1. Taxa de Satisfação dos Usuários.

JUSTIFICATIVA:

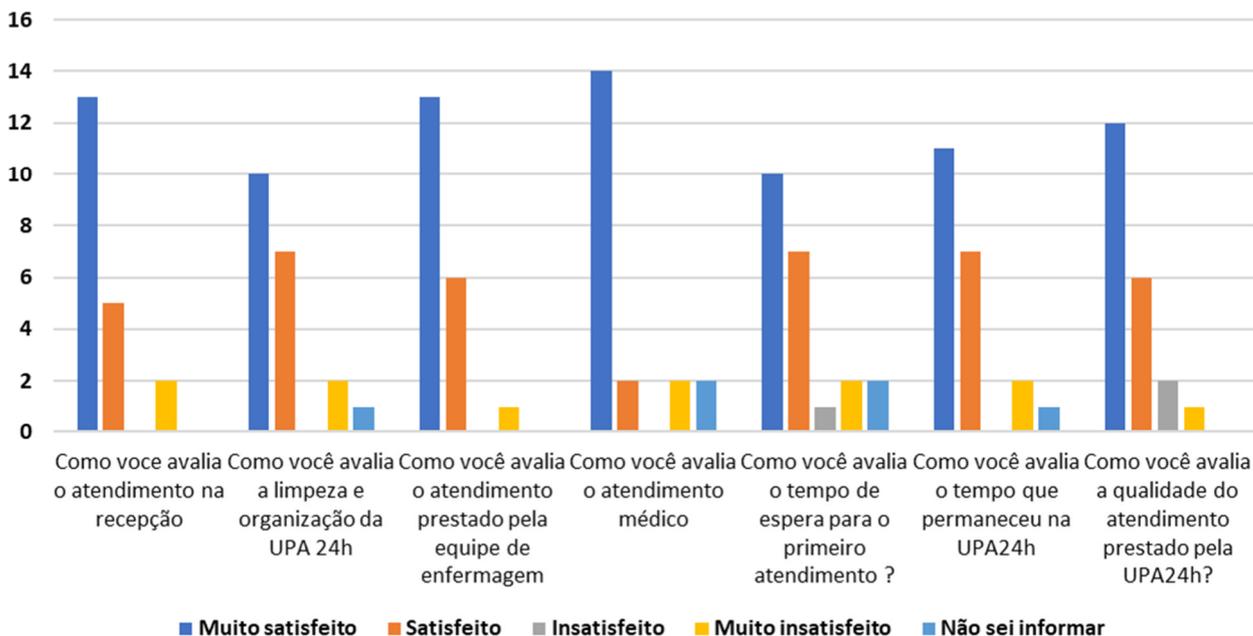
Não foi possível realização de ligações para pesquisa de satisfação devido falta de estrutura adequada e ausência de linhas telefônicas específicas para execução desse processo. Entendemos a importância da realização da pesquisa de satisfação dos pacientes e/ou acompanhantes da unidade, e que essa ação é essencial para a melhoria do serviço, e portanto, foi realizado a pesquisa de satisfação de forma manual com formulários e urnas disponíveis no serviço para os usuários que evidenciaremos o resultado no final da justificativa.

Importante informar sobre alguns impedimentos para início no mês de Julho/2023:

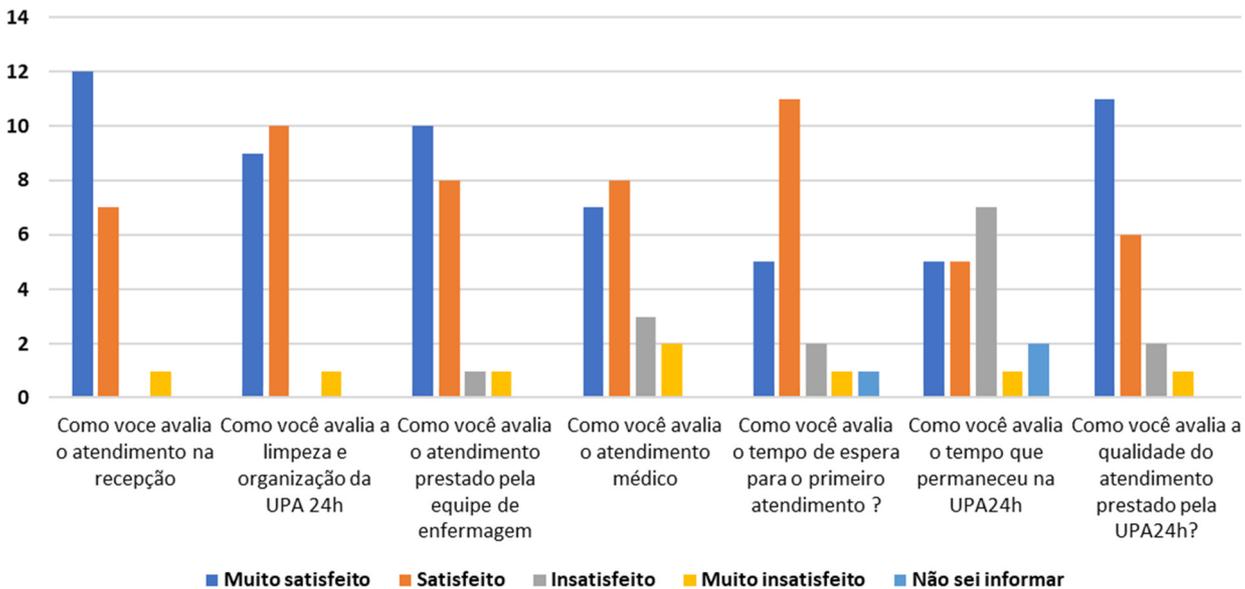
- Infraestrutura tecnológica: a realização de uma pesquisa de satisfação por meio de ligações requer uma infraestrutura tecnológica adequada, incluído sistemas de telefonia e no mês em questão, enfrentamos desafios técnicos que impediram a configuração eficiente desses recursos.
- Espaço físico: a preparação de espaço físico adequado para realização das ligações exige um planejamento prévio, no qual, foi realizado, porém dada a urgência das demais demandas operacionais, o espaço físico não foi implantado no mês de julho para fazer parte do processo de maneira mais eficaz.
- Qualidade da coleta de dados: acreditamos que a realização da pesquisa de satisfação deve ser feita de forma cuidadosa e precisa. A ausência de estrutura poderia comprometer a qualidade das ligações e a fidedignidade das respostas obtidas.

Dessa forma, como maneira de absorver o feedback dos pacientes no primeiro mês, foram realizadas 22 pesquisas de satisfação na UPA Vila Sonia e 20 pesquisas de satisfação na UPA Vila Cristina, com o seguinte resultado:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - UPA VILA SONIA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO - UPA VILA CRISTINA



ITEM 2. Taxa das ações e soluções das queixas do SAU.

Justificativa:

A ouvidoria é um canal de comunicação importante para que as pessoas possam expressar preocupações, reclamações, sugestões ou elogios. Se não houve demanda pelo número informado, podemos pensar em algumas situações como falta de conhecimento (pode ser que as pessoas não são cientes da existência da ouvidoria como um canal de comunicação), problemas na comunicação (as informações sobre como acessá-la não é claro), experiência positiva com o serviço ou ainda, estão

procurando canais alternativos como por exemplo, próprio gestor da unidade, redes sociais, poderes públicos e imprensas. Importante mencionar que no mês de Julho/2023, foram encaminhados 2 (dois) ofícios a respeito de atendimentos prestados, que foram respondidos dentro do prazo estipulado. (OFÍCIO CAA 002/2023 – caso UPA Vila Cristina e OFÍCIO CAA 003/2023 – caso UPA Vila Sônia)

ITEM 3. Número de atendimentos médicos.

Justificativa:

O sistema utilizado permite emissão de relatórios por meio do Power Bi, limitando a acessibilidade aos dados conforme o código mencionado. Importante haver possibilidade de ferramentas de relatórios alternativos para comprovação do resultado obtido.

ITEM 4. Taxa de transferência de usuários <1%

Justificativa: Pacientes são transferidos para outros níveis de atenção devido a necessidade de cuidados específicos com objetivo de o paciente possuir um tratamento mais adequado de acordo com as condições clínicas, ou seja, a UPA possui recursos limitados diante de alguns diagnósticos e necessitam de atendimentos com maior complexidade.

Item 5. Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito.

Justificativa: Período de implantação do contrato. No item 18.2.9. do Contrato 722-2023, há menção de que nos primeiros 90 dias após assunção das unidades de saúde, serão considerados período de transição. O período de transição e implantação do contrato se justifica devido adaptação, minimização de interrupções abruptas e permissões de uma mudança mais branda do contrato atual.

Item 6. Taxa de Revisão de Prontuários pela CCIH (total de prontuários de usuários com infecção, revisados pela CCIH).

Justificativa: Período de implantação do contrato. No item 18.2.9. do Contrato 722-2023, há menção de que nos primeiros 90 dias após assunção das unidades de saúde, serão considerados período de transição. O período de transição e implantação do contrato se justifica devido adaptação, minimização de interrupções abruptas e permissões de uma mudança mais branda do contrato atual.

Item 7. Tempo médio de espera do paciente da recepção até a triagem.

Justificativa: Juntamente com o início da equipe da Organização Social, no dia 01 de julho também se iniciou a implantação de um sistema de informatização novo nas UPAs. A implantação do sistema exige um período de adaptação, com capacitação dos profissionais, planejamento das etapas da implantação do sistema para toda equipe e acompanhamento pós implantação. Além de todo o início de implantação, é importante mencionar que principalmente na UPA Vila Cristina, houveram problemas de oscilação na conexão com a internet, o que acabou afetando no processo de trabalho adequado juntamente com o sistema de informação para emissão de dados fidedignos ao real.

Item 8. Tempo máximo de atendimento paciente classificado como vermelho.

Justificativa: Importante esclarecer que casos classificados como Emergência (Vermelho) os atendimentos ocorrem antes da baixa no sistema de informação devido a complexidade dos casos, sendo o encerramento do atendimento realizado após o atendimento do paciente, com isso, o tempo médio não condiz com o tempo do atendimento prestado.

Item 9. Tempo máximo de espera para usuários classificados com Risco Amarelo desde o acolhimento.

Resultado alcançado: UPA Vila Cristina: 91% dos pacientes classificados como amarelo tiveram seus atendimentos dentro de 30 minutos. UPA Vila Sônia: 89,7% dos pacientes classificados como Amarelo tiveram seus atendimentos dentro de 30 minutos.

Item 10. Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento.

Justificativa: O sistema não demonstra nesse momento o tempo médio de espera das fichas verdes, porém, 94,5% da população classificada como verde que passou por atendimento na UPA Vila Cristina foi atendida dentro do tempo de espera preconizado e 96,6% da população de passou por atendimento na UPA Vila Sônia classificado como verde, foi atendido dentro de 2 horas.

Item 11. Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Azul desde o acolhimento.

Resultado alcançado: 99,7% dos pacientes classificados como Azul da UPA Vila Cristina e 99,3% dos pacientes classificados como Azul da UPA Vila Sônia foram atendidos dentro de 4 horas.

Item 12. Classificação de risco com duração de no máximo 3 minutos.

Justificativa: No mês de julho, os enfermeiros vivenciaram todas as fases da implantação do serviço da unidade, como, Sistema de Informação desconhecido, adaptação de fluxos, oscilações de internet, e organizações de processo de trabalhos, impactando negativamente nos resultados do indicador. Para melhora, já está programado implementação de treinamentos para que todos sejam capacitados a respeito da classificação de risco, com intuito de promover melhorias no processo e desenvolver habilidades técnicas nos enfermeiros através de uma aprendizagem eficaz. Capacitação é um processo contínuo e que os resultados podem levar tempo para se manifestar completamente.

Item 13. Educação Continuada.

Justificativa: Período de implantação do contrato. No item 18.2.9. do Contrato 722-2023, há menção de que nos primeiros 90 dias após assunção das unidades de saúde, serão considerados período de transição. O período de transição e implantação do contrato se justifica devido adaptação, minimização de interrupções abruptas e permissões de uma mudança mais branda do contrato atual.