

## RELATÓRIO MENSAL

# Produção e Indicadores de Qualidade FEVEREIRO 2020

### Apresentação:

O presente relatório tem por finalidade a apresentação mensal dos resultados alcançados, estando estes relacionados a Produtividade e aos indicadores de qualidade expostos no Anexo Técnico do Contrato de Gestão 015/2018.

O mesmo é composto pelos seguintes itens:

**- Acolhimento e Classificação de Risco;**

- *Comparação Meta x Realizado*
- *Atendimento por Especialidade*
- *Extratificação Classificação de Risco*

**- Atenção ao Usuário;**

- *Formulário para Coleta de Informações;*
- *Tabulação;*
- *Dados consolidados;*
- *Gráficos;*
- *Queixas/Reclamações - Resoluções;*
- *Elogios/Sugestões.*

**- Qualidade da Informação**

- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*

**UPA 24h Copacabana**  
**Fevereiro**  
**2020**

Atendimento de Urgência e Emergência	19º Mês- jan/20		20º Mês- fev/20	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Atendimentos*	7254	9686	6786	8382

*\*Consolidado dos atendimentos, conforme Portaria MS 819/2015 e 10, de 03 de janeiro de 2017.*

Pacientes Atendidos Por Especialidade	jan/20	fev/20
Clínica Médica	8410	7342
Pediatria	1202	1004
Odontologia	5	0
Serviço Social	69	36
<b>Total</b>	<b>9686</b>	<b>8382</b>

Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco	jan/20	fev/20
Vermelha - Emergência	4	8
Amarela - Urgência Maior	1231	930
Verde - Urgência Intermediária	8340	7368
Azul - Não Urgência	24	25
<b>Total</b>	<b>9599</b>	<b>8331</b>

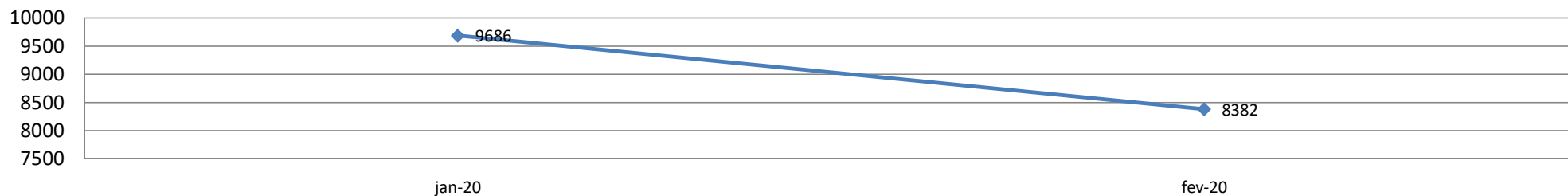
Atendimentos por Faixa Etária	jan/20	fev/20
Menor de 01 ano	128	123
01 a 04 anos	479	432
05 a 09 anos	404	332
10 a 14 anos	272	179
15 a 19 anos	499	438
20 a 29 anos	2577	2045
30 a 39 anos	1656	1473
40 a 49 anos	1158	1086
50 a 59 anos	940	909
60 a 69 anos	836	751
70 a 79 anos	410	354
Maior de 80	240	209
<b>Total</b>	<b>9599</b>	<b>8331</b>

Transferências Externas	jan/20	fev/20
Hospital Estadual Azevedo Lima (Niteroi)	0	0
Hospitas Estadual Getúlio Vargas (Penha)	0	1
Hospital Estadual Adão Pereira Nunes ( Duque de Caxias)	0	0
Hospital Municipal Miguel Couto (Botafogo)	26	16
Hospital Regional do Médio Paraíba (Volta Redonda)	0	0
HSCOR( Duque de Caxias)	0	0
Instituto Nacional de Cardiologia (Laranjeiras)	1	1
IECAC (Gávea)	0	0
Hospital Municipal Albert Schweitzer (Realengo)	0	0
Para Outras Unidades	27	20
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>38</b>

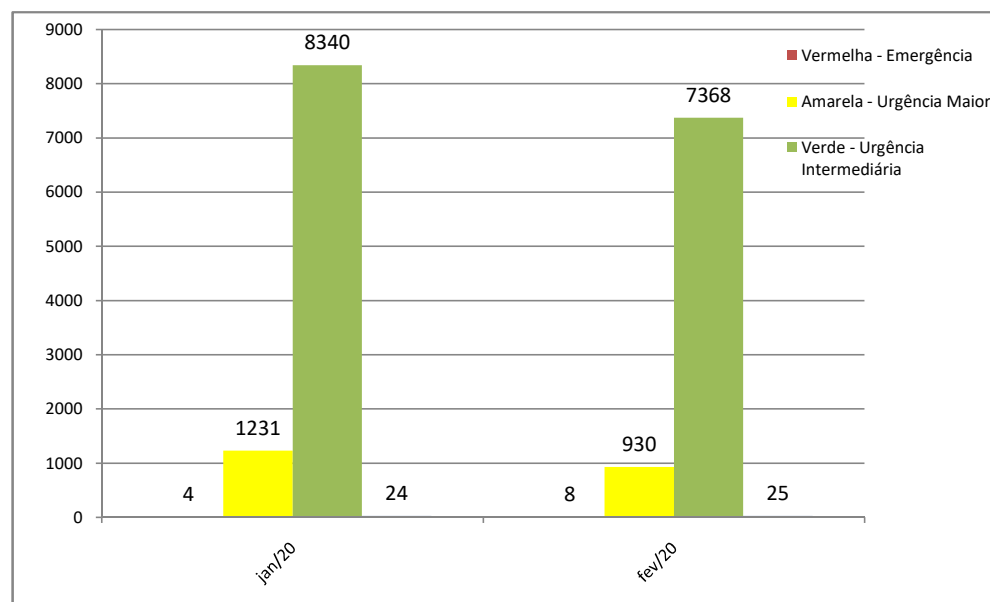
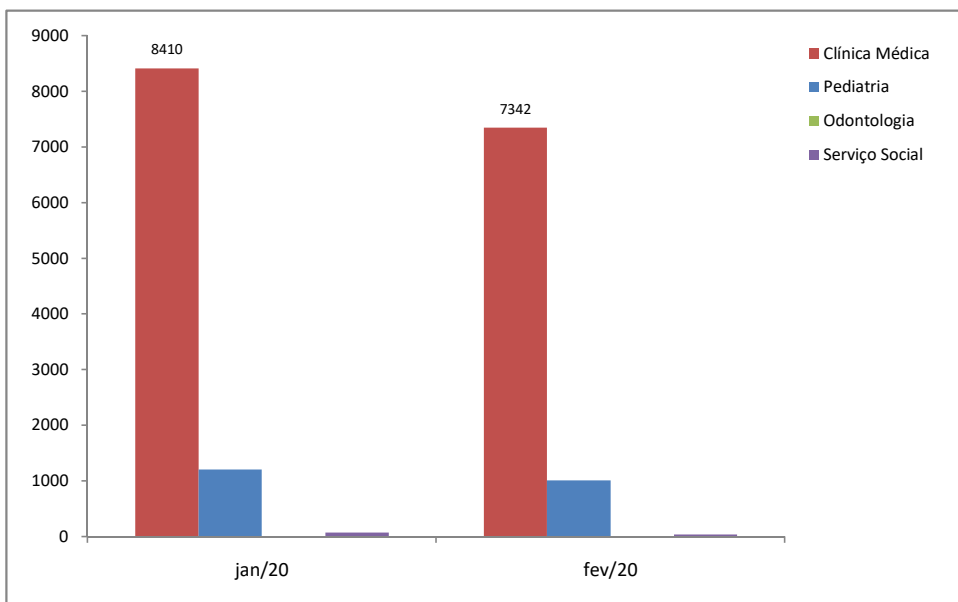
Procedimentos Enfermagem	jan/20	fev/20
Curativos	49	47
Suturas	23	43
Aplicação de medicamentos	5934	5249
Eletrocardiograma	378	355
Inalação/nebulização	512	436
HGT (Glicemia)	1979	1506
Lavagem de Ouvido	0	0
Aferição de Pressão Arterial	8766	7565
Exames de Imagem	0	0
Imobilização	0	0
Exames Laboratórias	7949	6798
Lavagem de Gastrica	0	0
Drenagem de Abscesso	0	0
Observação	303	230
Total	25893	22229
Óbitos	jan/20	fev/20
ARTEROSCLEROSE CEREBRAL		
CAUSAS EXTERNAS		
HDA		
EDEMA AGUDO PULMONAR		1
TCE		
ENFORCAMENTO		
IAM	1	1
INSUFICIENCIA RESPIRATÓRIA		
CAUSA NÃO IDENTIFICADA	1	4
CHOQUE ELETRICO		
PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO		
PCR		
DPOC		
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA		
SCA		
CHOQUE SEPTICO		3
PNEUMONIA	1	
INSUFICIENCIA RENAL		
HEPATITE FULMINANTE		
CHOQUE HIPOVOLEMICO		
NEOPLASIA		
SEPTICEMIA	1	
DIABETES DESCOMPENSADO		
CA PULMÃO		
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL		
INFECCÃO GENERALIZADA		
CHOQUE CARDIOGÊNICO	2	3
ULCERA		
MORTE SUBITA DE ORIGEM CARDIACA		
CA DE PANCREAS		
OUTROS	7	5
Total Óbitos	13	17

**UPA 24 HS COPACABANA  
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018**

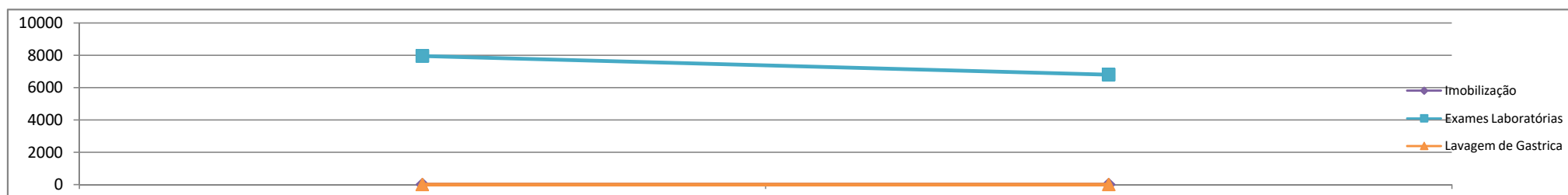
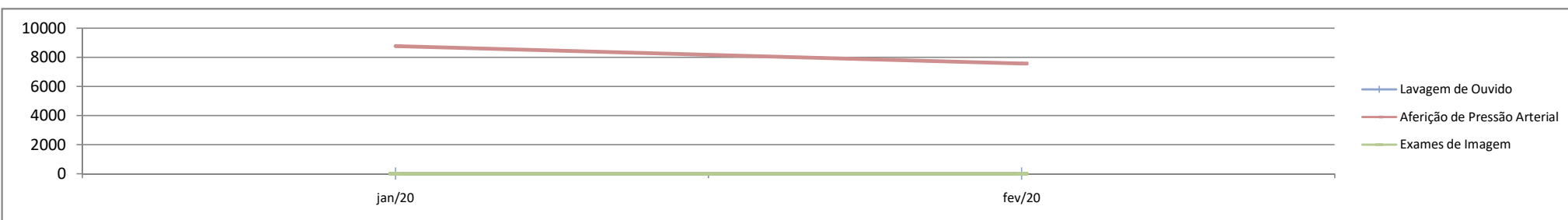
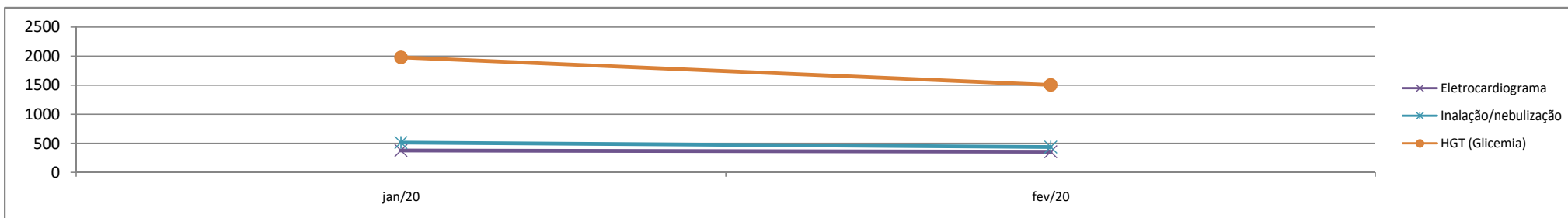
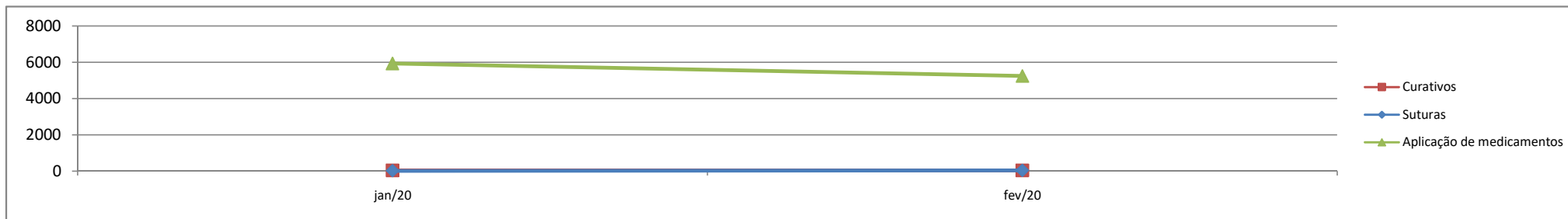
### Total de Atendimentos de Urgência/Emergência



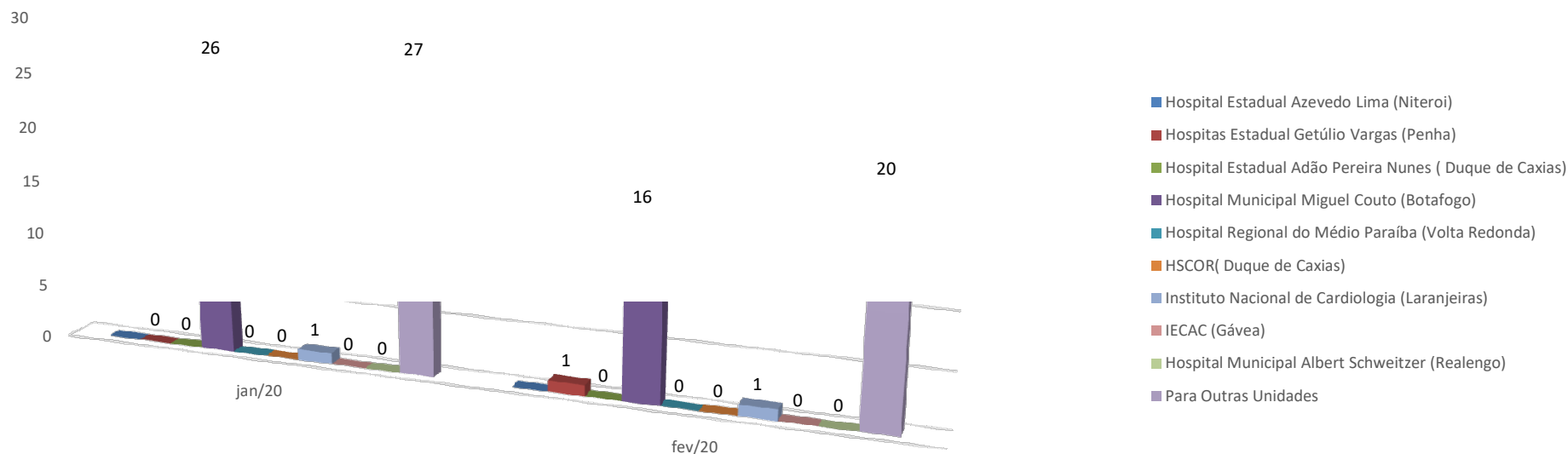
	jan/20	fev/20
Série1	9686	8382



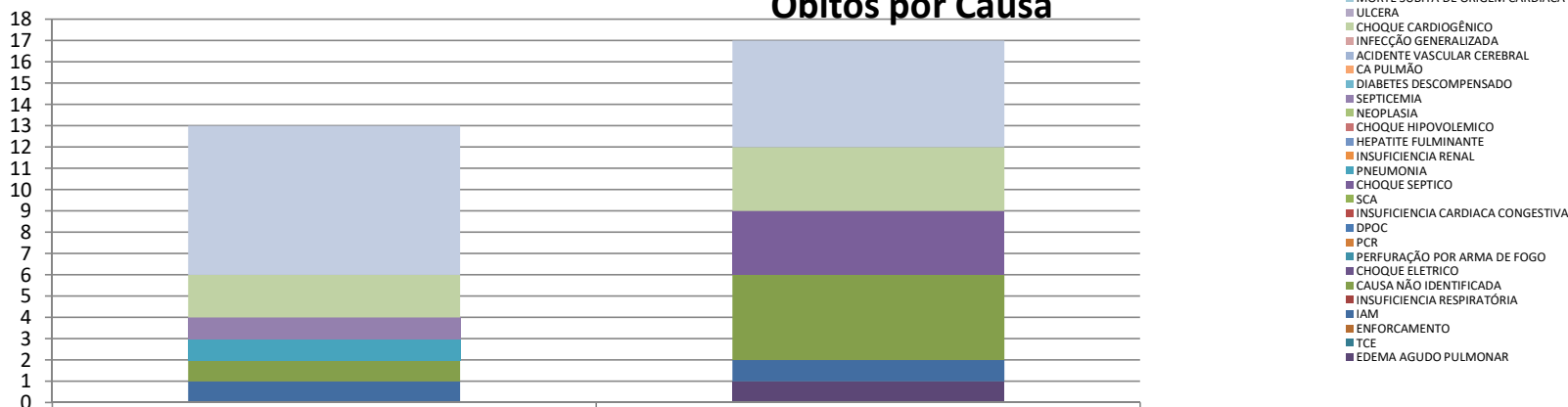
UPA 24 HS COPACABANA  
 CONTRATO DE GESTÃO 015/2018



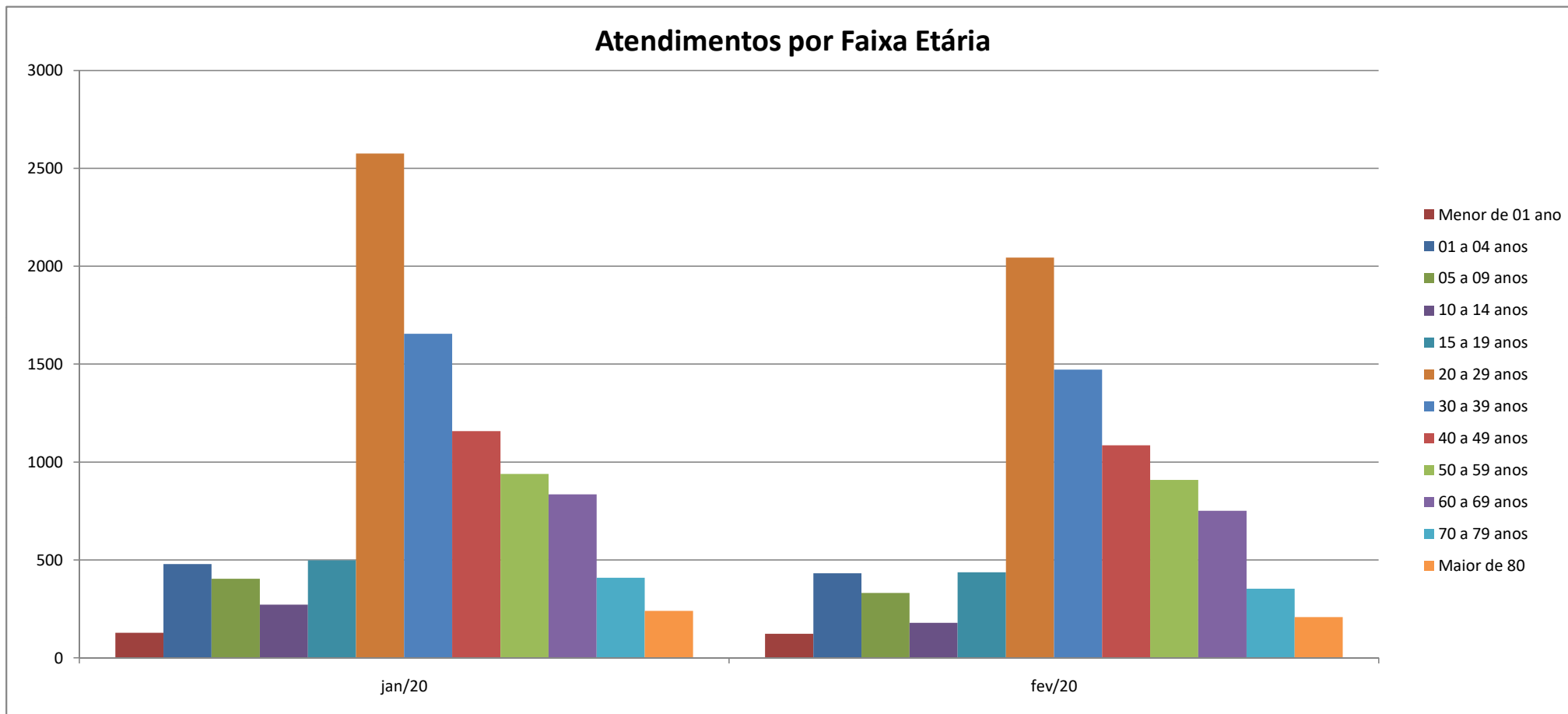
### Transferências Externas no Mês



### Óbitos por Causa



### Atendimentos por Faixa Etária



**Especialidade:** Clínica Geral ( ) Pediatria ( ) Serviço Social ( )

**Entrevistado:** Paciente ( ) Acompanhante ( )

**Dt.** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
<b>1.</b>	<b>Como você avalia esta UPA?</b>						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
<b>2.</b>	<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
<b>3.</b>	<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
<b>4.</b>	<b>Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?</b>						
<b>5.</b>	<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
<b>6.</b>	<b>O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:</b>						
<b>7.</b>	<b>As explicações do médico durante o atendimento:</b>						
<b>8.</b>	<b>As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:</b>						
<b>9.</b>	<b>O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:</b>						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: ( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a)						

**Observação:**

**Especialidade:** Clínica Geral ( ) Pediatria ( ) Serviço Social ( )

**Entrevistado:** Paciente ( ) Acompanhante ( )

**Dt.** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
<b>1.</b>	<b>Como você avalia esta UPA?</b>						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
<b>2.</b>	<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
<b>3.</b>	<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
<b>4.</b>	<b>Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?</b>						
<b>5.</b>	<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
<b>6.</b>	<b>O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:</b>						
<b>7.</b>	<b>As explicações do médico durante o atendimento:</b>						
<b>8.</b>	<b>As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:</b>						
<b>9.</b>	<b>O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:</b>						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: ( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a)						







1 -Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	
Excelente	18
Bom	797
Regular	55
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

3-O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	48
Bom	759
Regular	63
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

5-O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	79
Bom	729
Regular	62
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

7-A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	49
Bom	759
Regular	61
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

9-A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	78
Bom	729
Regular	62
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

2-Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	56
Bom	756
Regular	58
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

4-O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	56
Bom	756
Regular	55
Ruim	3
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

6-O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	79
Bom	733
Regular	58
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

8-A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	79
Bom	733
Regular	56
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

10-Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	24
Bom	788
Regular	56
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

11-A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos	
Excelente	79
Bom	728
Regular	61
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

13-A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração	
Excelente	56
Bom	751
Regular	63
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

15-As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	56
Bom	752
Regular	62
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

17- O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	
Excelente	25
Bom	783
Regular	62
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

12-A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros	
Excelente	24
Bom	788
Regular	58
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

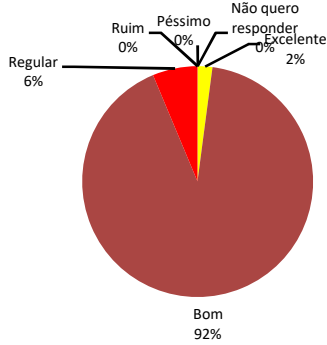
14-O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	
Excelente	25
Bom	787
Regular	57
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

16-As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	
Excelente	56
Bom	757
Regular	57
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>870</b>

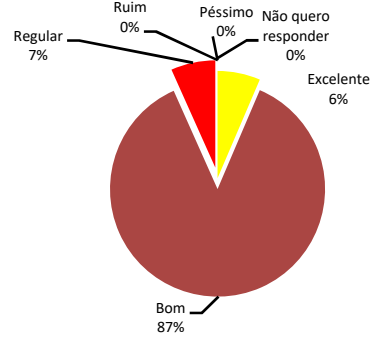
Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o	
Satisfeito (a)	812
Insatisfeito (a)	58
<b>Total</b>	<b>870</b>

Divisão dos Atendimentos	
Clínica Médica	7342
Pediatria	1004
Serviço Social + odont	36
<b>Total</b>	<b>8382</b>

**Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:**



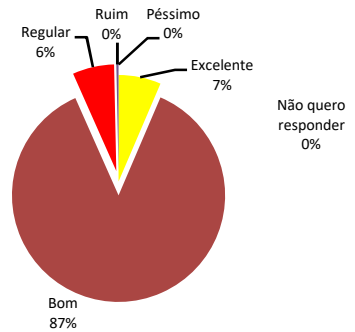
**Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:**



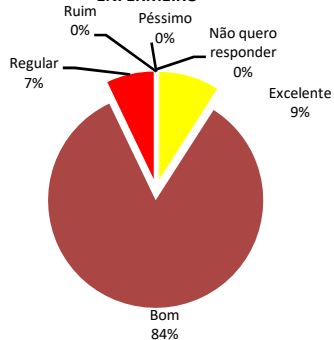
**O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)**



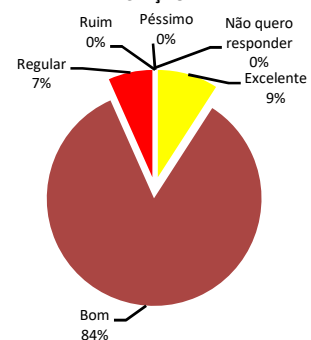
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO**



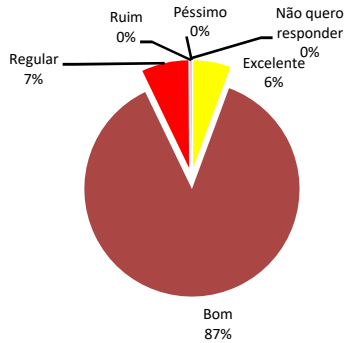
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO**



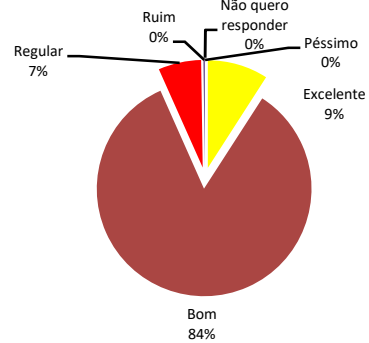
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO**



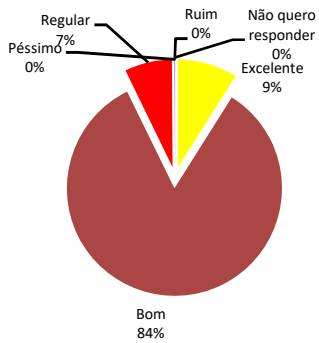
**A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas**



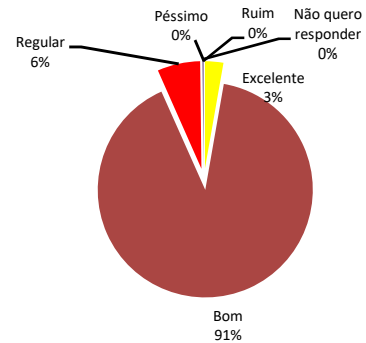
**A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas**



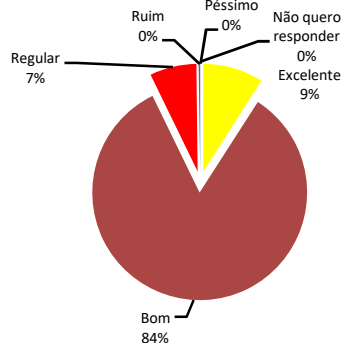
**A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas**



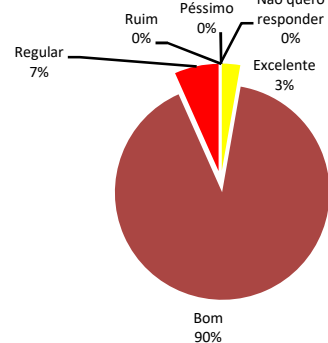
**Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?**



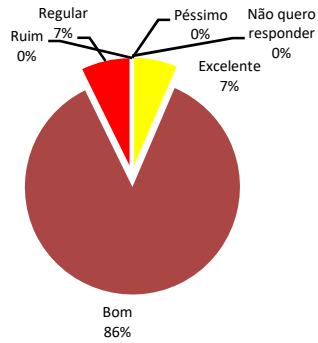
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos**



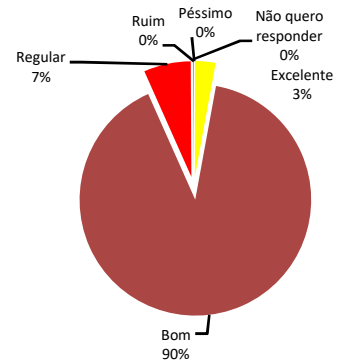
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros**



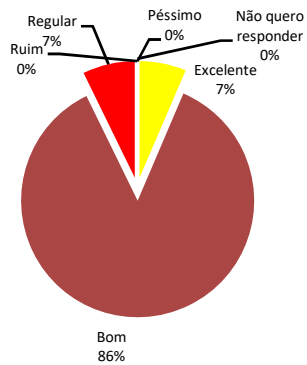
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração**



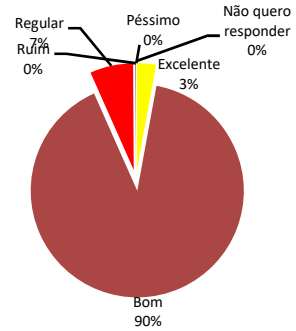
**O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:**



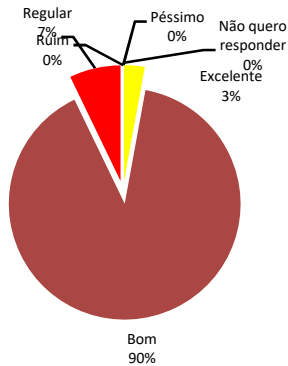
**As explicações do médico durante o atendimento**



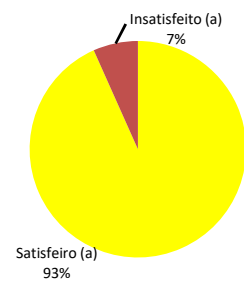
**As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados**



**O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:**



**Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento**



### Queixas/Reclamações

Nome:	Não identificado
Telefone:	
Endereço:	
Cidade:	

#### Queixa/Reclamação:

Fui muito bem atendida nesta unidade, mas deixo registrado a demora no atendimento.

#### Resolução

Sensibilização da equipe para maior atenção na busca ativa que contribui para agilidade do atendimento.

### Queixas/Reclamações

Nome:	Não identificado
Telefone:	
Endereço:	
Cidade:	

#### Queixa/Reclamação:

Aqui não dá remédio para gente levar pra casa.

#### Resolução



**Elogios-Sugestões**

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Elogio/Sugestão:

--

**Elogios-Sugestões**

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Elogio/Sugestão:

--