

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24 HORAS DE COPACABANA**

**RUA SIQUEIRA CAMPOS Nº 129 COPACABANA**

# **RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 015/2018 JULHO/2018.**



Gilmar Oliveira

**Coordenação Geral**

Alice Lisboa

**Coordenação de Enfermagem**

Luana Cagnin

**Coordenação Administrativo-Financeiro**

Francine Corrêa

**Coordenação Médica**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	4
1.2. Finalidades do IDAB.....	5
1.3. Cronograma de Implantação.....	6
<b>2. INDICADORES DE PRODUÇÃO</b> .....	8
2.1. Metas.....	8
<b>3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL</b> .....	11
<b>4. INDICADORES DE QUALIDADE</b> .....	16
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas.....	16
<b>5. PRODUÇÃO DE EXAMES</b> .....	17
<b>6. COMISSÕES</b> .....	17
<b>7. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE</b> .....	17
<b>8. CONCLUSÃO</b> .....	19
<b>9. ANEXOS</b> .....	19

## **1. INTRODUÇÃO**

Esse relatório, objetiva contribuir com o monitoramento e a avaliação de todas as atividades desenvolvidas a partir de 02 DE Julho de 2018, como também expor quantitativamente os dados de atendimento à população na Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Copacabana, localizado à Rua Siqueira Campos, 129 - Copacabana, Rio de Janeiro - RJ, 22031-071- CNES 6858317, que assegure assistência universal e gratuita à população, de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 01/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB e a Secretaria Estadual de Saúde, em 02º de julho de 2018.

### **1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL**

#### **O INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL**

Pessoa jurídica de direito privado, constituído na forma de associação sem fins econômicos, nem lucrativos, de caráter social filantrópico, com sede social e foro no município de Cacimbinhas, estado de Alagoas.

Especializado em consultoria e gestão de serviços de saúde e administração hospitalar é formado por uma equipe multidisciplinar sempre visando levar as melhores práticas da gestão privada para a administração pública.

Qualificada como Organização Social (OS), tem como visão/missão buscar soluções na área da saúde para oferecer um atendimento humanizado, a máxima qualidade em todos os serviços prestados, pautando suas ações no respeito, ética e na valorização aos profissionais, tornando-se uma instituição nacionalmente reconhecida pelo atendimento humanizado em serviços de saúde.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas no referido mês no processo de estruturação, organização e gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no Contrato, de forma

a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar aos pacientes críticos, buscando o aperfeiçoamento do uso dos recursos públicos.

O IDAB busca o atendimento do objetivo de ampliar, modernizar e qualificar a capacidade instalada na unidade hospitalar, elevando a oferta de leitos, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter contínuo e resolutivo.

## **1.2. Finalidades do IDAB**

O Instituto Diva Alves do Brasil - IDAB tem a finalidade gestora de operacionalizar e executar as ações e os serviços de saúde em suas unidades. Seus principais objetivos são:

- Melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.
- Reduzir as formalidades burocráticas para acesso aos serviços.
- Dotar o agente executor de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para agilizar e flexibilizar o gerenciamento da instituição.
- Utilizar os recursos de forma mais racional, visando a redução de custos.
- Priorizar a avaliação por resultados.
- Promover maior integração entre os setores públicos e privado e a sociedade.
- Atender na UPA a demanda espontânea ou referenciada da rede básica.
- Garantir a humanização da assistência.

### 1.3. Cronograma de Implantação

Implantação da fase de transição e 1ª fase de diagnóstico, avaliação e adequação do plano de trabalho.

<b>AÇÃO</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>FASE DE TRANSIÇÃO</b>	<b>1ª FASE – DIAGNÓSTICO, AVALIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO</b>	<b>2ª FASE – IMPLANTAÇÃO E EFETIVAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO</b>	<b>3ª FASE – MANUTENÇÃO DO PLANO DE TRABALHO</b>
Processo seletivo para formação da Equipe	Divulgação do Edital de seleção	X			
	Seleção dos candidatos,	X			
	Convocação dos selecionados	X			
Gestão dos equipamentos	Vistoriar e avaliar os equipamentos e mobiliários	X			
	Calibração e manutenção dos Equipamentos e mobiliários	X	X	x	X
Transição da gestão	Transição de Serviços de Infra Estrutura	X			
	Transição de Serviços Aux. Diagnóstico	X			
	Transição de Serviços Médicos	X			
	Transição da Assistência	X			
Aquisição dos insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	Levantamento da necessidade de aquisição de todos os itens para o pleno funcionamento	X			
	Cotação, seleção dos fornecedores de insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	x	X
	Rastrear e Acompanhar a entrega dos insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	X	X
	Receber e armazenar os medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	x	X
SADT	Diagnóstico por imagem	X	x	x	X
Aquisição de enxoval e uniformes	Cotação, seleção dos fornecedores e uniformes	X			
	Rastrear e Acompanhar a entrega do enxoval e uniformes	X			
	Receber e armazenar / distribuir o enxoval e uniformes	X			
Capacitação da Equipe	Promover treinamentos e capacitações para os colaboradores selecionados	X	x	x	X

Programa de Qualidade	Implantar Núcleo da Qualidade e Segurança	X			
	Implantar o programa de Qualidade nos diversos setores	X	x	x	X
Central de Material Esterelizado – CME	Seleção e contratação dos serviços de esterilização	X			
Contratação de fornecedores para SND, coleta de lixo hospitalar, oxigênio, segurança e lavanderia	Selecionar fornecedor para prestação de serviço	X			
Serviços Terceirizados	Medicina Ocupacional	X	x	x	X
	Oxigênio	X	x	X	X
	Serviço de Esterilização	X	x	x	X
	Engenharia Clínica	X	x	x	X
	Manutenção Predial	X	x	x	X
	Vigilância Patrimonial	X	x	X	X
	SND	X	x	x	X
	Processamento de roupas	X	x	x	X
Tecnologia da Informação	Laboratório clínico	X	x	x	X
	Cotação, seleção dos fornecedores e aquisição dos equipamentos da rede lógica	X			
	Rastrear e acompanhar a entrega dos equipamentos da rede lógica	X			
	Instalação, montagem e distribuição dos Equipamentos da rede lógica	X			
Rede de Refrigeração	Instalação de câmeras de segurança na recepção, almoxarifado, farmácia e demais salas estratégicas, com possibilidade de visualização pela internet com login e senha.	X			
	Checar todos os equipamentos de refrigeração	X			

Sinalização Interna da Unidade	Verificar a sinalização visual da Unidade	X			
Comissões	Implantação e acompanhamento	X	x	x	X
Gestão de Pessoas	Departamento pessoal	X	x	x	X
	Educação permanente	X	x	x	X
	Medicina do trabalho	X	x	x	X
	Segurança do trabalho	X	x	x	X
Gestão de Suprimentos	Almoxarifado	X	x	x	X
	Compras	X	X	x	X
Gestão Financeira	Contabilidade	X	X	x	X
	Faturamento	X	X	x	X
Serviço de Atendimento ao Usuário	Pesquisa de satisfação	X	X	x	X

## 2. INDICADORES DE PRODUÇÃO

### 2.1. Metas

O contrato de gestão nº 016/2018, estabelece os indicadores de metas contratuais, qualitativos e quantitativos, para a unidade.

São consideradas metas quantitativas, atendimentos Médicos por Unidade de Pronto Atendimento e deverá situar-se na meta de atendimento médicos diários, com tolerância de 10% abaixo ou acima da média.

Para este mês, a meta contratada para atendimento médico, na UPA Copacabana, foi de 8.073 atendimentos.

A UPA Copacabana realizou, no mês em análise, **8.073 consultas médicas**, atingindo 115% da meta, sendo 6.595 adultos (81,69%), 1.274 pediátricos (15,78%), 51 assistência social (0,63%) e 152 odontológicos (1,88%) conforme quadro abaixo.



Para melhor exemplificar, demonstramos no quadro a seguir o quantitativo de atendimento dos 10 bairros que mais demandaram a Unidade no mês.

**ATENDIMENTOS REALIZADOS  
UPA Jacarepaguá – Julho/2018**

	<b>TOTAL</b>
COPACABANA	4.189 usuários
BOTAFOGO	249 usuários
CENTRO	103 usuários
IPANEMA	183 usuários
LEME	198 usuários
RIO COMPRIDO	102 usuários
SÃO CRISTOVÃO	93 usuários
VIDIGAL	87 usuários
VISTA ALEGRE	90 usuários
CAMPO GRANDE	67 usuários
Outros	2.712 usuários
	8.073 usuários

ATENDIMENTOS UPA COPACABANA		
SETORES		Julho de 2018
ACOLHIMENTO	Assistência Social	37
	Clínica médica	6.927
	Odontologia	173
	Pediatria	1.280
	<b>Total</b>	<b>8.417</b>
URGÊNCIA	Assistência Social	29
	Clínica médica	6.917
	Odontologia	181
	Pediatria	1.284
	<b>Total</b>	<b>8.411</b>
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Clínica médica	6.792
	Odontologia	10
	Pediatria	1.149
	<b>Total</b>	<b>7.951</b>
NÃO CLASSIFICADOS	Assistência Social	22
	Clínica médica	38
	Odontologia	144
	Pediatria	130
	<b>Total</b>	<b>334</b>
ATENDIMENTO	Assistência Social	51
	Clínica médica	6.595
	Odontologia	153
	Pediatria	1.274
	<b>Total</b>	<b>8.073</b>

Neste **mês foi realizado 115%** da meta contratada para o mês.

No primeiro mês de atividade da Organização Social contratada, a produção assistencial não será objeto de cobrança de meta, por ser correspondente à fase de implantação do Contrato de Gestão.

<p><b>Análise do Resultado:</b></p> <p>Evidenciado que o indicador encontra-se acima da meta.</p>
<p><b>Comentário:</b></p> <p>A dificuldade assistencial ficou a cargo da falta de manutenção dos equipamentos médicos. Tal dificuldade se deu pelo fato da empresa de engenharia clínica estar em processo de cotação orçamentária, sendo finalizado o contrato até o final do mês.</p>

### 3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

#### 3.1. Unidade UPA COPACABANA; RELATÓRIO SOBRE MUDANÇAS REALIZADAS NA FASE DE IMPLANTAÇÃO DO IDAB NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE COPACABANA

Assumimos a Unidade de Copacabana de 02 de Julho de 2018 as 07 hs da manhã. Em relação a assistência encontramos a unidade com baixo estoque de medicações e insumos básicos.

Não havia telefone para contato e internet para viabilizar a regulação dos pacientes internados. Os pacientes estavam sendo regulados pela coordenação médica através de grupos de what's app e não pelo sistema SER, SISREG, pois quem o fazia era a Assistente social que já não encontrava-se prestando serviços para a unidade. Todo o Sistema do SER estava desatualizado e encontrava-se com uma fila de 82 pacientes pendenciados, e nenhum destes da fila encontrava-se na unidade.

Não havia fluxo de atendimento de pacientes e os atendimentos pediátricos não eram classificados quanto ao risco.

Os profissionais do acolhimento não eram treinados e orientavam os pacientes a procurarem o Posto de saúde ou outra unidade que atendesse especialidades. A classificação de Risco era orientada a não atender o que é preconizado pelo MS e classificava a demanda de acordo com o que foi determinado pela equipe médica, esta consistia em classificar toda a demanda de pacientes sintomáticos porém de baixo risco como azul e somente pacientes de risco alto como classificação verde e amarelo, assim aumentava-se o tempo de espera do paciente de acordo com a classificação.

A prestação de contas da Campanha do Ministério da Saúde em relação ao vírus Sincicial Respiratório (Vacina da Palivizumabe) que estava sendo aplicada na Unidade desde de fevereiro constava pendente na Farmácia Central do Estado, com divergências entre os relatórios de aplicação da vacina e a saída medicamentos da farmácia da unidade.

Os materiais e insumos do almoxarifado e medicamentos de farmácia estavam armazenados juntos e os profissionais de farmacêuticos e almoxarifes dividindo o mesmo espaço. A sala de ECG encontrava-se desativada servindo como sala de armazenamento de materiais de limpeza. O espaço determinado como rouparia estava sendo utilizado como CAF e o espaço do SAME como rouparia.

Quanto a materiais básicos para prestação da assistência a unidade encontrava-se sem termômetros, possuía 02 oxímetros portáteis que foram levados pela Organização anterior, 04 aparelhos de PA torre descalibrados, 06 spot Vitals sem oximetria, com defeitos nas braçadeiras e sem termômetros, os 03 monitores multiparâmetros incompletos, apresentando somente monitorização cardíaca, sem PNI e sem oximetria, o respirador SERVO incompleto sem a célula de O<sub>2</sub>, apenas 01 aparelho de glicemia para toda a unidade.

A visita á pacientes internados era realizada no período de 10 as 22 hs, o que aumentava o fluxo de entrada de pessoas os setores até em momentos de realização de higiene ou procedimentos médicos.

### **3.2. MUDANÇAS REALIZADAS NO PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO;**

Assim que assumimos a unidade foi realizada cotação e compra emergencial de medicamentos e insumos para prestação básica da assistência.

Realizada mudanças de locais do Almoxarifado, e SAME respeitando o que foi determinado na planta básica da unidade. Realizado Conserto da porta da frente da unidade que não dispunha da tranca.

Realizado treinamento quanto ao Sarampo e campanha vacinal na Unidade para imunização de Sarampo e H1N1 para funcionários. Retirado todo material de limpeza que encontrava-se na sala de ECG e a mesma foi montada para realizar sua atividade de origem.

Solicitado avaliação para instalação de internet e telefone para otimizar o processo de regulação dos paciente internados na unidade.

Realizado troca de escala de 12X60 para 24X120 horas semanais para equipe de enfermagem. A escala de Enfermagem é composta por 03 enfermeiros 24 horas e 01 enfermeiro 12X60 no período diurno e 7 técnicos nas 24 horas e 01 técnico na escala 120X60.

Realizado treinamento para os enfermeiros para atuarem como reguladores de vaga e exames de pacientes. Atualizamos o sistema o SER e SISREG e encerramos fila de pacientes pendenciados dos sistemas.

Foi realizado treinamento e atualização de todo o fluxo de Acolhimento e Classificação de Risco e os pacientes passaram a ser classificados de acordo com o que é preconizado de acordo com a risco apresentado.

Realizado separação dos setores de almoxarifado e farmácia. E criado fluxo de registros de entrada e saída de medicamentos e insumos separadamente.

Disponibilizamos glicosímetros e aparelhos de PA em todos os setores.

### 3.3. Principais deficiências encontradas

- Unidade repleta de goteiras principalmente na sala amarela;
- Falta de insumos básicos para a prestação da assistência;
- Falta roupas de cama suficientes;
- Falta de oxímetros portáteis;
- Monitores incompletos, sem oximetria e PNI;
- Falta de senha para acessar CADSUS atualizado;
- Banheiros femininos e masculinos interditados por falta de manutenção;
- Piso da sala vermelha cedendo;
- Faltas de aparelho de esfigmomanômetros e estetoscópios;
- Apenas 01 aparelho de HGT funcionando em toda a unidade;
- Falta de termômetros para aferição de temperatura corporal e do ambiente;

### 3.4. PLANILHA DE EQUIPAMENTOS;

MATERIAIS	QUANTIDADE IDEAL	QUANTIDADE PARA COMPRA	QUANTIDADE DISPONÍVEL NA UNIDADE	QUANTIDADE PARA CONSERTO
<u>AMBU adulto</u>	<u>08</u>	<u>04</u>	<u>02</u>	<u>04</u>
<u>AMBU neonatologia</u>	<u>02</u>	<u>03</u>	<u>02</u>	<u>02</u>
<u>AMBU pediátrico</u>	<u>08</u>	<u>02</u>	<u>05</u>	<u>02</u>
Aspirador portátil	02	01	0	01
Balança antropométrica adulto	02	01	01	01
Balança antropométrica pediátrica	02	01	01	0

Braçadeira Adulto e para Obesos com 1 via	10	10/05	01	0
Braçadeira Adulto e para Obesos com 2 via	10	10/05	01	0
<u>Braçadeira adulto monitor Dixtal</u>	<u>05</u>	<u>04</u>	<u>01</u>	<u>02</u>
<u>Braçadeira adulto monitor MindRay</u>	<u>05</u>	<u>10</u>	<u>05</u>	<u>03</u>
Braçadeira Infantil	04	04	01	0
<u>Cabo ECG monitor Dixtal</u>	<u>05</u>	<u>03</u>	<u>02</u>	<u>04</u>
<u>Cabo ECG monitor MindRay</u>	<u>10</u>	<u>04</u>	<u>06</u>	<u>03</u>
Cadeira Higiênica	04	02	00	0
Cinto para prancha de estricação	04	04	0	0
<u>Conjunto para macronebulização contínua</u>	<u>30</u>	<u>20</u>	<u>20</u>	<u>13</u>
<u>Conjunto para micronebulização contínua</u>	60	30	36	10
<u>Aparelho de ECG</u>	<u>03</u>	<u>01</u>	<u>01</u>	<u>02</u>
Escada 02 degraus	01 para cada leito	10	02	0
<u>Esfigmomanômetro Adulto</u>	<u>08</u>	<u>08</u>	<u>02</u>	<u>07</u>
<u>Esfigmomanômetro Pediátrico</u>	<u>04</u>	<u>04</u>	<u>01</u>	<u>0</u>
<u>Estetoscópio Adulto</u>	<u>08</u>	<u>08</u>	<u>02</u>	<u>0</u>
<u>Estetoscópio infantil</u>	<u>04</u>	<u>04</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
<u>Kit clip ECG</u>	<u>04</u>	<u>02</u>	<u>02</u>	<u>00</u>
Kit Imobilizador de cabeça Head block	04	04	0	0
<u>Kit pêra para ECG</u>	<u>04</u>	<u>04</u>	<u>02</u>	<u>00</u>
<u>Mesa de Mayo</u>	<u>08</u>	<u>06</u>	<u>02</u>	<u>00</u>
<u>Monitor multiparâmetros</u>	<u>10</u>	<u>08</u>	<u>03</u> <u>incompletos</u>	<u>03</u>
Otoscópio	02	02	01	0
<u>Oxímetro de pulso monitor Dixtal</u>	<u>08</u>	<u>05</u>	<u>01</u>	<u>0</u>
<u>Oxímetro de pulso monitor MindRay</u>	<u>06</u>	<u>08</u>	<u>00</u>	<u>00</u>
<u>Oxímetro de pulso portátil de uso hospitalar</u>	<u>06</u>	<u>06</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Relógio analógico	01 para cada consultório e setores	20	0	0
<u>Suporte de soro</u>	<u>12</u>	<u>06</u>	<u>06</u>	<u>00</u>
<u>Termômetro digital</u>	<u>15</u>	<u>10</u>	<u>1</u>	<u>0</u>

<b>EQUIPAMENTOS COM DEFEITOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>Aparelhos de ECG</b>	<b>03</b>
<b>Aparelho de PA Torre</b>	<b>09</b>
<b>Aparelho de PA Multi sinais - Spot Vital</b>	<b>05</b>
<b>Respirador de transporte OXILOG</b>	<b>02</b>
<b>Aspirador Portátil</b>	<b>01</b>
<b>Balança pediátrica</b>	<b>01</b>
<b>Respirador SERVO</b>	<b>01 sem célula de O2</b>
<b>Monitores cardíacos (defeito)</b>	<b>03</b>
<b>Monitores cardíacos incompleto</b>	<b>04</b>
<b>Balança antropométrica adulto</b>	<b>01</b>

#### 4. INDICADORES DE QUALIDADE

A avaliação da UPA 24h quanto ao alcance de metas qualitativas será feita com base nos indicadores de desempenho listados no anexo I, a partir do início da operação da unidade.

##### 4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

A UPA Copacabana, com objetivo de abrir um canal de comunicação com os pacientes, onde os mesmos poderiam expressar sua satisfação ou descontentamento com algum aspecto do atendimento da unidade, em Julho/2018, elaborou o Projeto de Estruturação de Atenção ao Usuário.

Foram disponibilizadas, ao público (pacientes e acompanhantes), conforme Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestão e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões. No período em análise, em nossa pesquisa espontânea, não registramos reclamações ou sugestões:

A pesquisa dirigida, realizada através de entrevistas com os pacientes e acompanhantes, tem como meta uma amostragem de 10% dos atendimentos

Os pontos apresentados pelo público, em ambas as pesquisas, são analisados pela equipe de coordenação da unidade e medidas são tomadas, no menor tempo possível.



## 5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 3.619 exames laboratoriais e 1020 exames de imagem na UPA Copacabana.

Diante dos dados apresentados acima, observamos um expressivo aumento no número de procedimentos é diretamente proporcional ao atendimento médico, percebida no mês em análise.

A UPA Copacabana em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência.

Após algumas análises do corpo técnico do IDAB, e negociações entre a OS e a SES, foram incluídas a necessidade de alguns investimentos em equipamentos hospitalares, equipamentos de informática, apoio a diagnostico da unidade e estrutura do telhado.

Quanto à parte de manutenção da unidade, após as correções realizadas pela equipe na fase de transição, a unidade está em observação para acompanhamento e identificação de novas necessidades de intervenção.

## 6. COMISSÕES

Neste mês, não houveram as reuniões das Comissões, conforme proposta de transição em anexo e ficou definido que as próximas reuniões ocorrerão nos próximos meses, quando serão definidos os calendários para todo o ano de 2018.

## 7. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE

O Ministério da Saúde, através da portaria Nº 1.996 de 20 de agosto de 2007, dispõe de novas diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Com a finalidade de formar e capacitar profissionais da saúde para atenderem as reais necessidades da população conforme os princípios do SUS (BRASIL, 2007).

O Serviço de Educação Permanente, baseado nesta política, trabalha treinando, capacitando, atualizando e aprimorando a técnica assistencial a fim de construir um profissional crítico, reflexivo e atuante diante dos problemas de saúde e da clientela atendida, permitindo uma assistência integral, humanizada e com excelência no cuidar.

O treinamento em serviço é uma ferramenta importante para a gestão institucional, pois viabiliza o acesso dos funcionários ao conhecimento de temas atuais referentes à assistência à saúde a fim de proporcionar a equivalência na qualidade da assistência por todos os funcionários da instituição.

A forma de ministrar as aulas nos treinamentos está direcionada ao tipo de assunto a ser abordado, geralmente usamos o método problematizado, participativo e prático, fundamentados no conhecimento científico. Caracteriza-se, ainda, por um processo educativo dinâmico, contínuo, de revitalização na superação pessoal e profissional objetivando a qualificação para o exercício da enfermagem atual no contexto da saúde pública com postura ética e atendimento humanizado, exercício da cidadania, reafirmação e reformulação de valores, intensificando a utilização do processo de enfermagem considerando a necessidade da clientela e as transformações sociais.

▪ **METAS DA EDUCAÇÃO PERMANENTE:**

- ✓ Aprimorar o conhecimento científico e metodológico dos profissionais mediante capacitações permanentes;
- ✓ Detectar as dificuldades no processo de trabalho;
- ✓ Ampliar a resolutividade diante dos problemas do cotidiano;
- ✓ Melhorar o atendimento e a assistência aos pacientes aos pacientes
- ✓ Fortalecer a integração interpessoal da equipe multiprofissional

## **8. CONCLUSÃO**

A UPA Copacabana veio para suprir uma lacuna existente na saúde da região administrada pelo Secretaria Estadual Saúde/RJ que, em muitos casos, os pacientes da região eram encaminhados para um centro maior, muitas vezes para a capital, para a realização de atendimentos de urgência e emergência, exames e procedimentos simples, deslocamento este oneroso aos cofres municipais e extremamente incomodo para a população, que com o advento e melhoria da UPA passou a ter atendimento de qualidade em sua região, não necessitando se afastar de seus entes queridos e de sua rotina.

Analisando os números da UPA Copacabana, percebe-se a importância de seu funcionamento para a região e a necessidade de sua continuidade. A UPA Copacabana, economicamente, é uma unidade viável, porém, percebendo atrasos nos repasses mensais de verba de custeio, por parte da Secretaria Estadual de Saúde, a unidade passa a ter uma saúde financeira desfavorável e, até certo ponto, impeditiva de sua continuidade.

A população, de modo geral, apresenta satisfação com o acolhimento, o atendimento e com o funcionamento da unidade no mês em análise.

## **9. ANEXOS**

- I. PLANILHAS – RM;**
  - 1. Relatório Mensal de Consultas Médicas;**
  - 2. Relatório assistencial;**
  - 3. Produção diária;**
  - 4. Exames;**
  - 5. Atenção ao Usuário;**
  - 6. Pesquisa de Satisfação do Usuário;**
  - 7. Planilha\_ IAM**
  - 8. Controle de Esterilização;**
  - 09. Planilha Mandado Judicial;**
  - 10. Planilha de óbito;**

- 11. Planilha de vaga zero;**
- 12. Planilha de controle de Trombolítico;**
- 13. Planilhas nova agudos;**
- 14. SAMU-GSE.**

---

**Instituto Diva Alves do Brasil**

# RELATÓRIO MENSAL

## Produção e Indicadores de Qualidade

### JULHO/2018

#### **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 013/2018.

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**

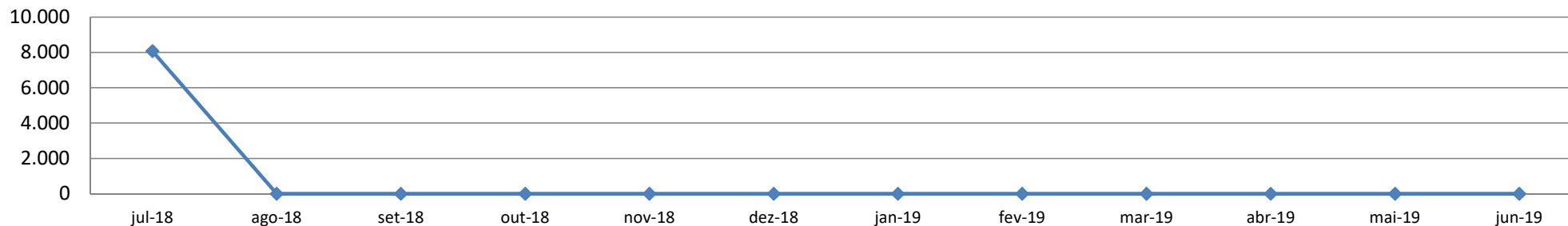
- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*



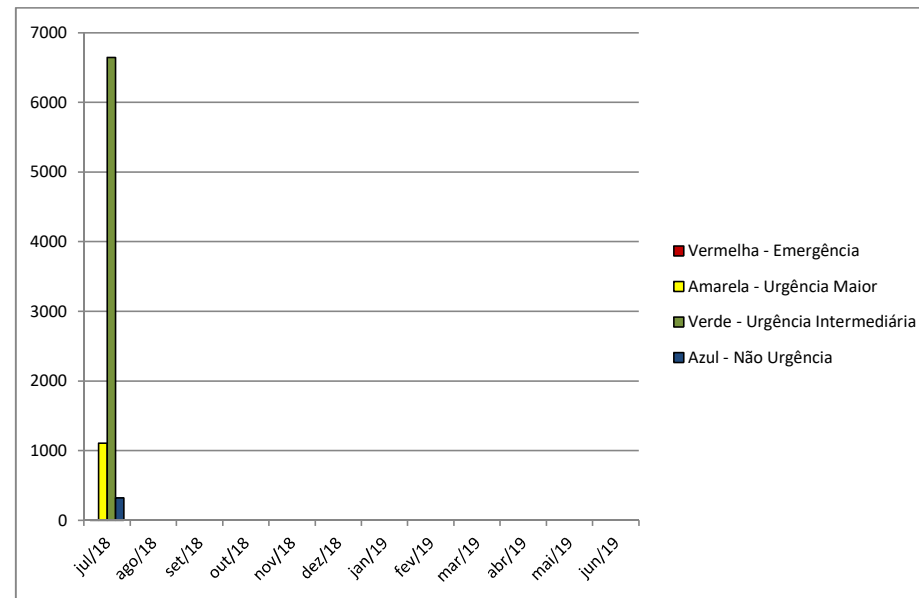


**UPA COPACABANA  
CONTRATO DE GESTÃO**

### Total de Atendimentos de Urgência/Emergência

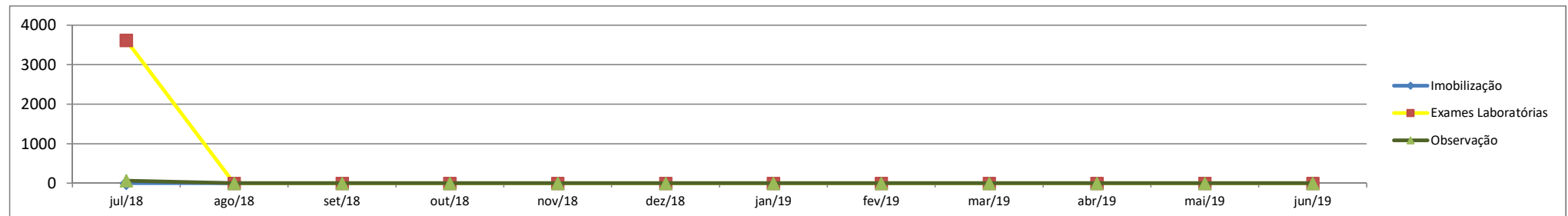
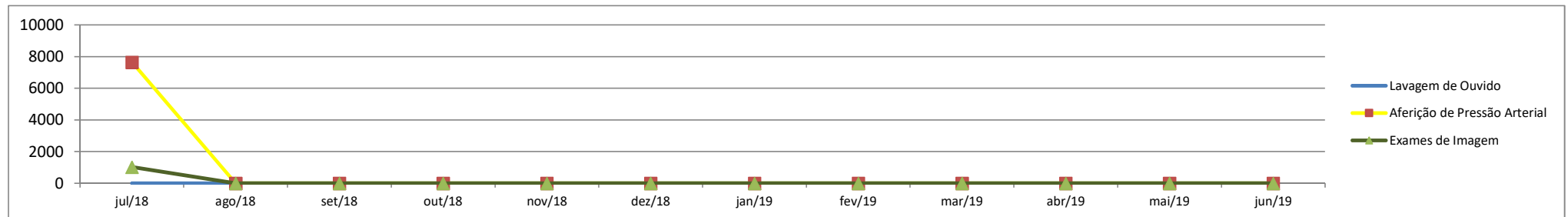
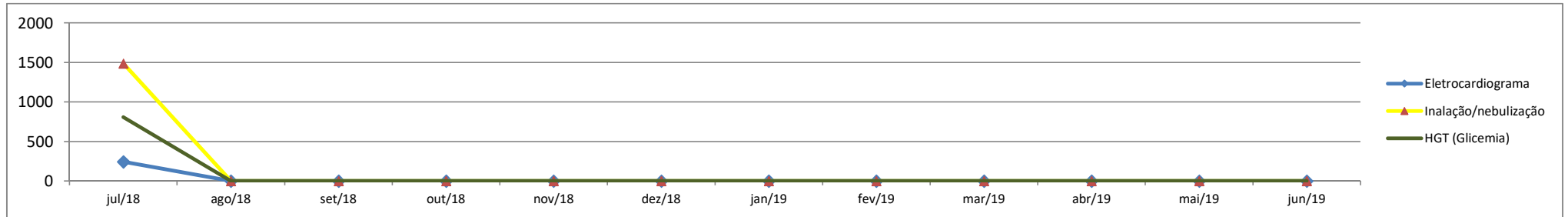
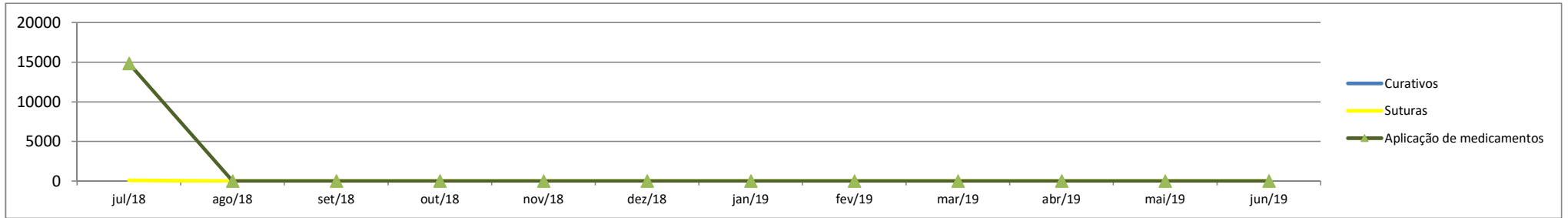


	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Mai/19	Jun/19
Série1	8.073	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





**UPA COPACABANA  
CONTRATO DE GESTÃO**





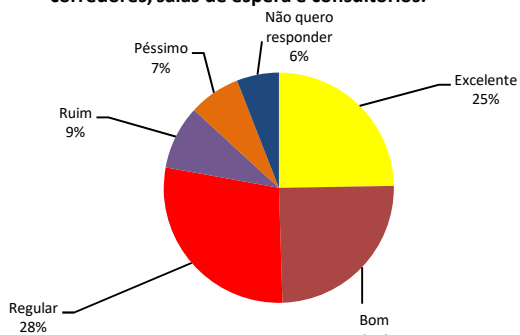
## UNIDADE GERENCIADA: UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA COPACABANA

Período: JULHO /2018

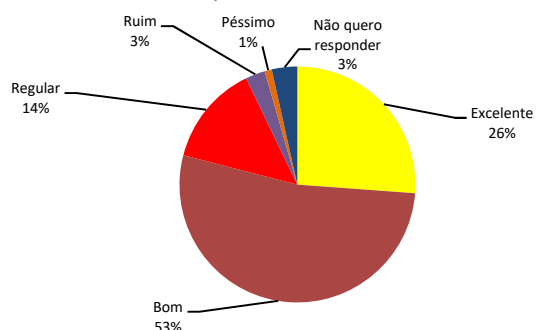
## PLANILHA DE PRODUÇÃO DIÁRIA

DATA	ACOLHIMENTO	REGISTRO	CLASS. DE RISCO	TOTAL DE ATENDIMENTO DIÁRIO	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA	SERVIÇO SOCIAL	ODONTOLOGIA	INTERNAÇÃO AMARELA ADULTO	INTERNAÇÃO AMARELA CRIANÇA	INTERNAÇÃO SALA VERMELHA	MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS	RX	NEBULIZAÇÕES	EXAMES LABORATORIAIS	SUTURAS	CURATIVO	ECG	IAM	TROMBÓLISE	ÓBITOS	REMOÇÕES TOTAIS	REMO. P/ HOSP FEDERAIS	REMO. P/ HOSP ESTADUAIS	REMO. P/ HOSP MUNICIPAIS	REMOÇÕES ENTRE AS UPAS	DIAGNÓSTICO ADULTO DENGUE	DIAGNÓSTICO CRIANÇAS DENGUE	VIOLÊNCIA INTERPESSOAL / AUTOPROVOCADA
02/07/2018	289	290	271	284	223	54	0	07	02	0	0	1399	52	62	74	04	01	07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03/07/2018	352	341	323	327	259	58	0	10	03	0	0	375	54	103	123	03	04	09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04/07/2018	317	321	288	305	250	46	01	08	02	0	0	554	23	50	107	0	01	05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05/07/2018	326	321	295	291	219	63	0	09	01	01	0	339	47	43	113	04	02	12	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	0
06/07/2018	219	220	202	209	170	35	0	04	02	01	0	466	33	36	73	01	03	05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07/07/2018	229	239	235	236	180	56	0	0	01	0	0	477	34	65	131	03	02	05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08/07/2018	198	194	187	183	155	28	0	0	0	01	0	470	22	73	149	01	01	08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09/07/2018	362	359	346	353	281	64	0	07	0	04	0	657	71	56	103	03	03	09	0	0	0	01	0	01	0	0	0	0	0
10/07/2018	252	252	234	235	186	36	02	11	02	0	0	382	23	72	89	03	03	07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11/07/2018	273	272	238	259	199	49	02	09	01	0	0	403	22	51	138	0	01	11	0	0	0	01	0	0	01	0	0	0	0
12/07/2018	269	276	259	266	218	34	01	13	01	02	0	482	46	24	119	01	02	15	01	0	0	0	0	0	0	01	0	0	0
13/07/2018	257	254	244	243	201	40	01	0	0	0	0	373	37	43	66	05	02	05	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	0
14/07/2018	238	239	232	232	189	38	0	05	0	0	0	402	39	74	95	0	0	05	0	0	0	01	0	0	01	0	0	0	0
15/07/2018	191	193	193	188	149	39	0	0	05	0	0	244	34	14	102	05	05	02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16/07/2018	305	305	287	293	243	42	03	05	02	02	0	441	62	32	119	0	02	08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17/07/2018	291	295	272	269	217	35	06	11	02	0	0	423	26	45	152	03	02	13	0	0	0	02	0	0	02	0	0	0	0
18/07/2018	304	306	298	289	218	68	03	0	04	01	0	315	24	25	111	02	05	06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19/07/2018	290	286	261	266	208	52	04	02	0	0	0	402	28	50	139	0	03	03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20/07/2018	293	294	279	290	256	32	02	0	0	0	0	1234	46	81	106	04	0	07	0	0	0	02	02	0	0	0	0	0	0
21/07/2018	247	245	227	242	209	31	0	02	02	01	0	551	21	59	104	05	08	07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22/07/2018	219	218	216	213	179	34	0	0	05	0	0	516	28	67	152	02	01	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23/07/2018	343	333	309	327	270	34	12	11	04	01	0	419	18	08	119	02	0	03	0	0	0	02	0	0	02	0	0	0	0
24/07/2018	303	305	277	277	219	42	0	16	03	0	0	385	10	37	191	01	02	14	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25/07/2018	309	306	294	304	256	47	01	0	0	01	0	373	14	39	125	03	03	02	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26/07/2018	267	268	252	255	212	29	07	07	0	0	0	544	46	31	151	07	01	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27/07/2018	261	260	253	249	221	27	01	0	03	0	0	292	52	58	132	04	08	09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28/07/2018	256	256	242	255	214	39	0	02	01	0	0	566	36	33	150	09	05	08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29/07/2018	197	200	199	192	162	30	0	0	01	01	0	251	32	71	125	05	01	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30/07/2018	294	294	280	290	248	34	02	06	05	01	0	605	17	35	114	03	07	07	0	0	01	0	0	01	0	0	0	0	0
31/07/2018	262	262	248	254	212	27	07	08	0	0	0	508	23	49	147	05	05	13	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8213	8204	7741	7876	6423	1243	55	153	52	17	0	14848	1020	1486	3619	88	83	235	03	0	04	09	02	02	06	01	0	0	0

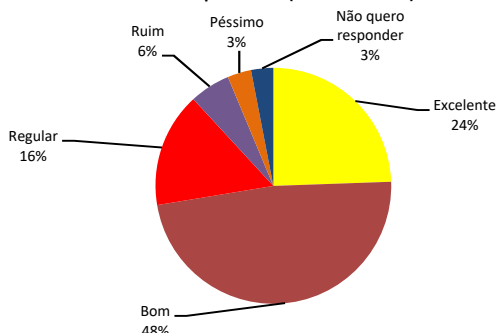
**Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:**



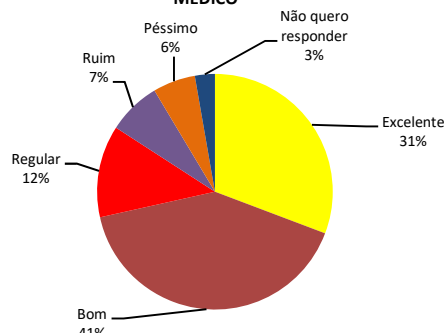
**Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:**



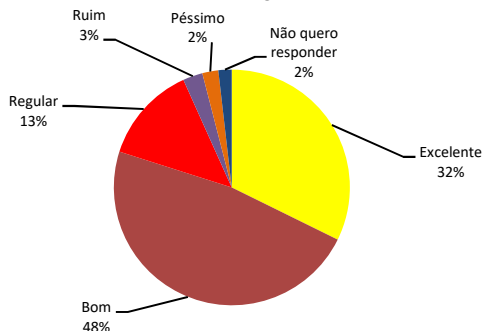
**O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)**



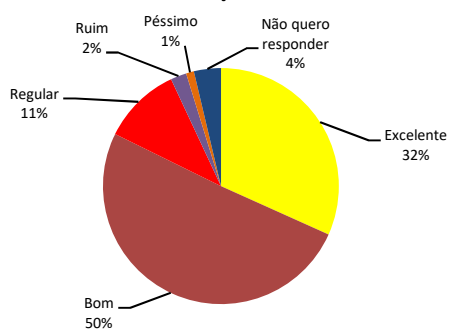
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO**



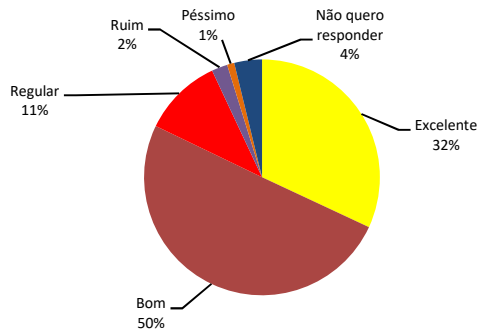
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO**



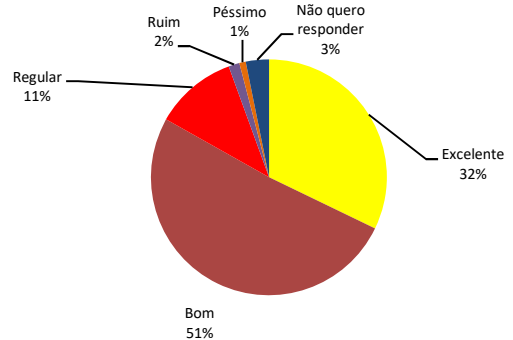
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO**



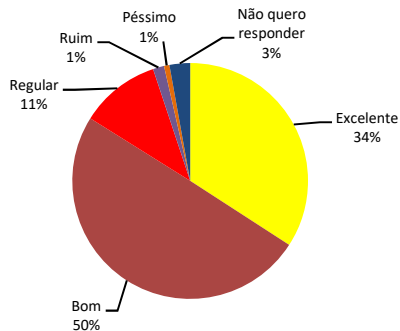
**A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas**



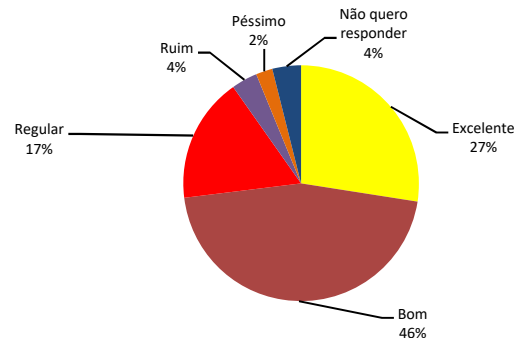
**A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas**



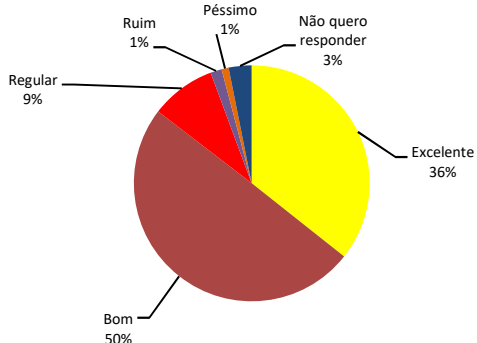
**A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas**



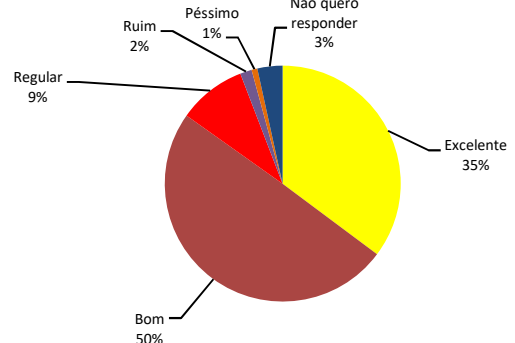
**Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?**



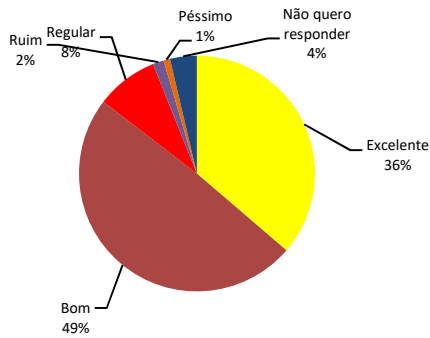
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos**



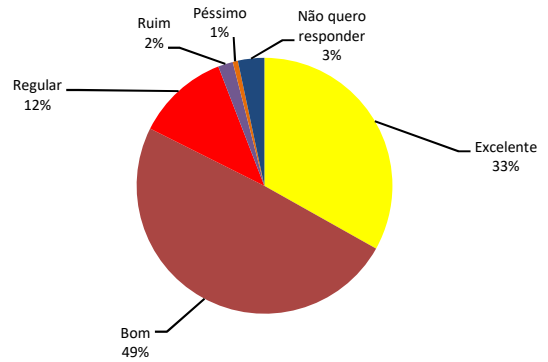
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros**



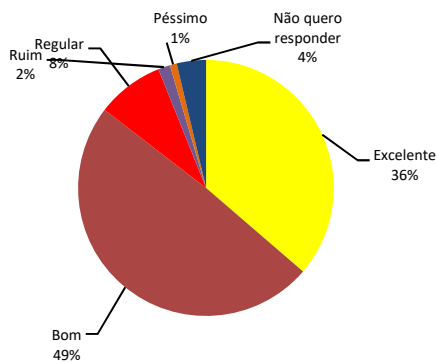
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração**



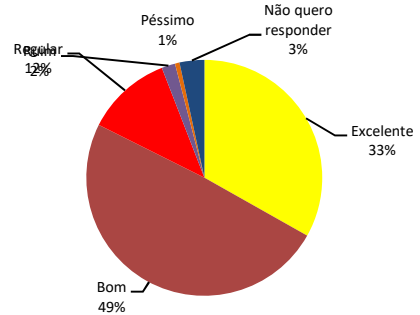
**O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:**



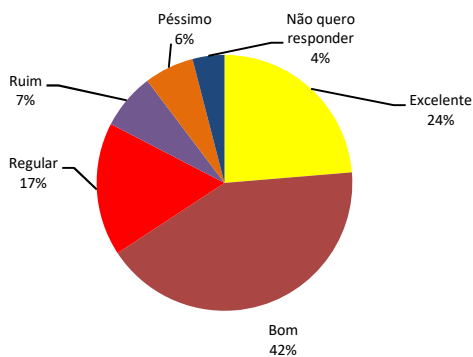
**As explicações do médico durante o atendimento**



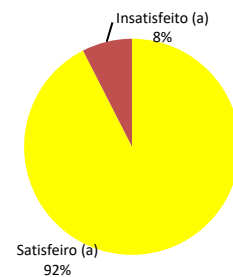
**As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados**



**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**





**UPA 24HS  
COPACABANA  
PLANILHA DE IAM**



**GOVERNO DO  
Rio de  
Janeiro**

IAM							
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Total de pacientes com Dor torácica	243						
Total de IAM com SST diagnosticados	1						
Total de IAM com SST trombolisados	0						
Total de IAM sem SST	2						