

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24H DR. ULISSES LUNA**

**RUA PROJETADA Nº 240 BAIRRO NOVO – DELMIRO GOUVEIA / AL**

# **RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.**

## **AGOSTO/2018.**



Rodrigo Machado

**Coordenador Administrativo**

Michelli Vilar Fortes

**Coordenação de Enfermagem**

Dr. Fábio Pedrosa

**Coordenação Médica**

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	5
1.2. Finalidades do IDAB.....	6
<b>2. INDICADORES DE PRODUÇÃO</b> .....	6
2.1. Metas.....	6
<b>3. RELATÓRIO DA GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL</b> .....	8
3.1. UPA DELMIRO GOUVEIA/AL – .....	8
<b>4. INDICADORES DE QUALIDADE</b> .....	11
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas.....	11
4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida.....	14
<b>5. PRODUÇÃO DE EXAMES</b> .....	15
<b>6. CARÊNCIAS</b> .....	15
<b>7. COMISSÕES</b> .....	16
<b>8. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE</b> .....	16
<b>9. CONCLUSÃO</b> .....	18
<b>10. ANEXOS</b> .....	18

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo demonstrar a atuação do Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB, na gestão da UPA Delmiro Gouveia/AL, no mês de AGOSTO de 2018, através da utilização de metodologias de trabalho, fluxo de processos técnicos e administrativos. Este é um caminho progressivo composto por muitos desafios, visando a melhoria contínua da assistência prestada à população, e objetivando também o alcance das metas estipuladas no Contrato de Gestão 001/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil e a Prefeitura Municipal de Delmiro Gouveia/AL, em 29 de janeiro de 2018.

Certamente a continuidade do trabalho que vem sendo desenvolvido trará resultados positivos a UPA Dr. Ulisses Luna – CNES 7641117, o que reforçará ainda mais a parceria estabelecida entre o IDAB e a Secretaria de Saúde de Delmiro Gouveia/AL.

A equipe do Instituto se encontra ao inteiro dispor desta Secretaria para esclarecer quaisquer dúvidas acerca dos aspectos envolvidos no cumprimento de metas contratuais.

Cordialmente,



Instituto Diva Alves do Brasil  
**Rodrigo Machado**  
Coordenador Administrativo

Rodrigo Machado

**Coordenador Administrativo**

## **1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL**

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

Especializado em 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 de AGOSTO de 2018, no processo de planejamento 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 de Saúde, 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 à 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.

## **2. INDICADORES DE PRODUÇÃO**

### **2.1. Metas**

O contrato de gestão nº 01/2018, estabelece os indicadores de metas contratuais qualitativos e quantitativos, para a unidade. Para este mês, a meta contratada para atendimento médico, na UPA Delmiro Gouveia foi de 6.750 atendimentos.

A UPA Delmiro Gouveia realizou, no mês em análise, 4.463 consultas médicas, atingindo 66,2% da meta.

Destacamos que, a cidade possui outro serviço de urgência e emergência localizado no Hospital Antenor Serpa, mantido pela Secretaria de Estado, também

com portas abertas no município, o que contribui para o não atingimento da meta estipulada.

O Instituto Diva Alves do Brasil não mede esforços para divulgar e reforçar a importância da UPA junto à comunidade, prestando atendimento humanizado e individualizado, respeitando as diretrizes do Ministério da Saúde, além de prestar informações sobre a quantidade de atendimentos realizados, visando conscientizar a população e demonstrar a real efetividade no serviço prestado diariamente à população de Delmiro Gouveia e região.

Solicitamos apoio ao Gestor Municipal, o conserto da iluminação pública nas proximidades da UPA. A prefeitura irá disponibilizar equipe especializada para tal serviço, afim de, garantir maior segurança aos interessados na utilização dos serviços da UPA Delmiro Gouveia, pois a Unidade está localizada em um bairro novo afastado do centro da Cidade,

Reforçamos que a Unidade está preparada para atender integralmente as metas quantitativas e qualitativas, recebendo a demanda espontânea de toda 9ª e 10ª regiões de Saúde do Estado de Alagoas.



Para melhor exemplificar, demonstramos no quadro a seguir, o quantitativo de atendimentos das 10 cidades que mais demandaram a Unidade no mês.

**ATENDIMENTOS REALIZADOS**  
**UPA Delmiro Gouveia/AL – AGOSTO/2018**

	<b>TOTAL</b>
DELMIRO GOUVEIA / AL	3.818
PARICONHA / AL	241
ÁGUA BRANCA / AL	212
OLHO D'ÁGUA DO CASADO / AL	79
INHAPI / AL	18
PIRANHAS / AL	17
MATA GRANDE / AL	6
MACEIÓ / AL	6
SÃO PAULO / SP	6
PAULO AFONSO / BA	2
Outros	58
	<b>4.463</b>

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

**3.1. Unidade UPA DELMIRO GOUVEIA / AL** – No mês de Agosto, a Unidade recebeu melhorias internas e externas. Com isso, a fachada da Unidade começou a ser restaurada, assim como os ambientes internos, que estão passando por reforma geral. Além disso, outras melhorias estão sendo realizadas, conforme elencado abaixo:

- Reforma de cadeiras, macas e poltronas;

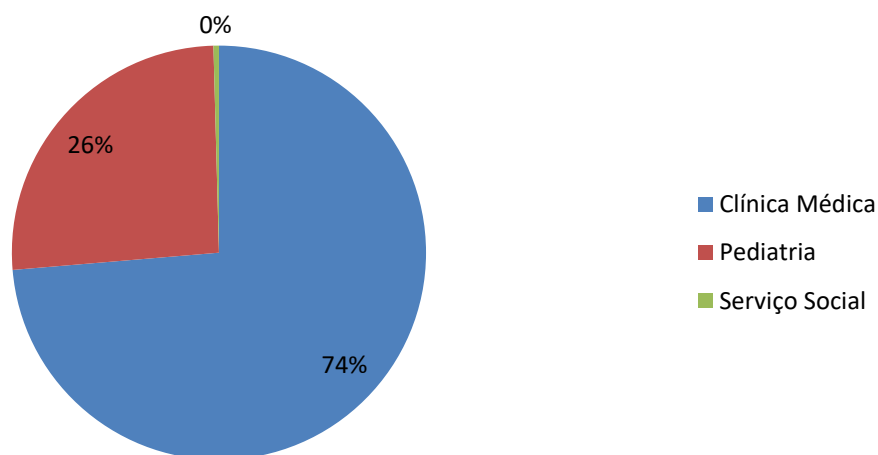




- Orçamento para compra de novos fluxômetros (válvulas de oxigênio);
- Identificação visual dos setores, conforme modelo Ministério da Saúde;;
- Acompanhamento dos tempos de classificação e atendimento médicos;
- Organização das normas e rotinas da Unidade;

ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADE - UPA DELMIRO GOUVEIA/AL		
ATENDIMENTO	Assistência Social	19
	Clínica médica	3288
	Pediatria	1156
	<b>Total</b>	<b>4463</b>

## Atendimentos por especialidade



### Análise do Resultado:

A clínica médica permanece sendo a especialidade mais procurada na UPA DELMIRO GOUVEIA/AL

### Comentário:

A UPA DELMIRO GOUVEIA/AL é responsável pela demanda de atendimento de urgência e emergência de toda a região em clínica médica e pediatria, salientando que 100% dos pacientes que buscaram a unidade foram acolhidos e atendidos, ou foram encaminhados aos centros municipais de especialidades, quando necessário.

Diante dos dados apresentados acima, observamos que o IDAB segue norteando sua gestão pela Política Nacional de Humanização, buscando excelência no atendimento médico realizado 100% pelo SUS.

Apesar das dificuldades, é possível projetar o aumento de atendimentos para os próximos meses, já que o corpo clínico encontra-se completo, a assistência médica está sendo prestada de forma ininterrupta, e o Instituto Diva Alves do Brasil segue dando prosseguimento nas medidas de melhorias da unidade.

## 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.

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

A UPA DELMIRO GOUVEIA / AL, com objetivo de manter um canal de comunicação com os pacientes, utiliza o Serviço de Atenção ao Usuário, onde os mesmos podem expressar sua satisfação ou descontentamento com algum aspecto do atendimento da Unidade.

São disponibilizados ao público (pacientes e acompanhantes), conforme Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestão e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões.

Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	
Excelente	75
Bom	200
Regular	3
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	3
<b>Total</b>	<b>281</b>

O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	74
Bom	204
Regular	3
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	73
Bom	206

Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	74
Bom	204
Regular	3
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	72
Bom	207
Regular	1
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	73
Bom	208

Regular	0
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	73
Bom	208
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	73
Bom	207
Regular	0
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	73
Bom	208
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	73
Bom	208
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos	
Excelente	73
Bom	207
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros	
Excelente	74
Bom	207
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

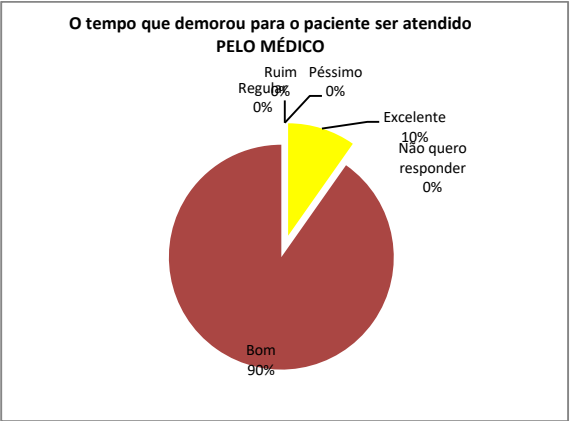
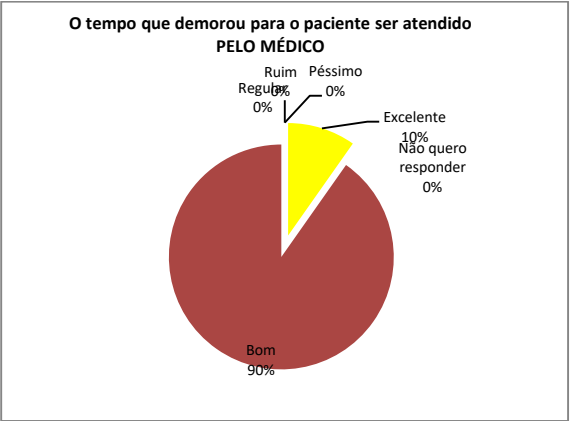
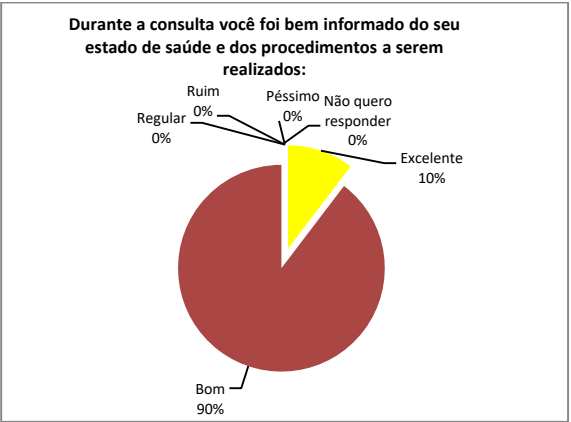
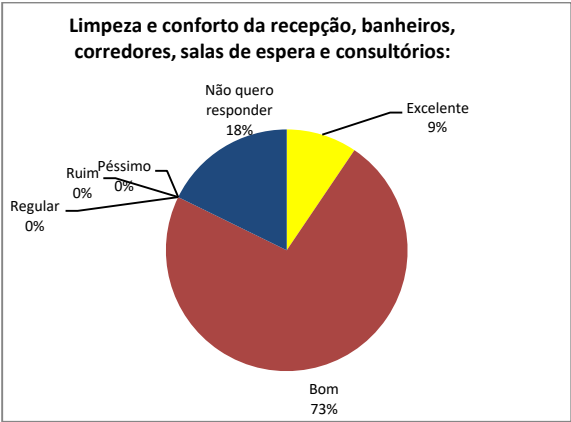
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração	
Excelente	74
Bom	207
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

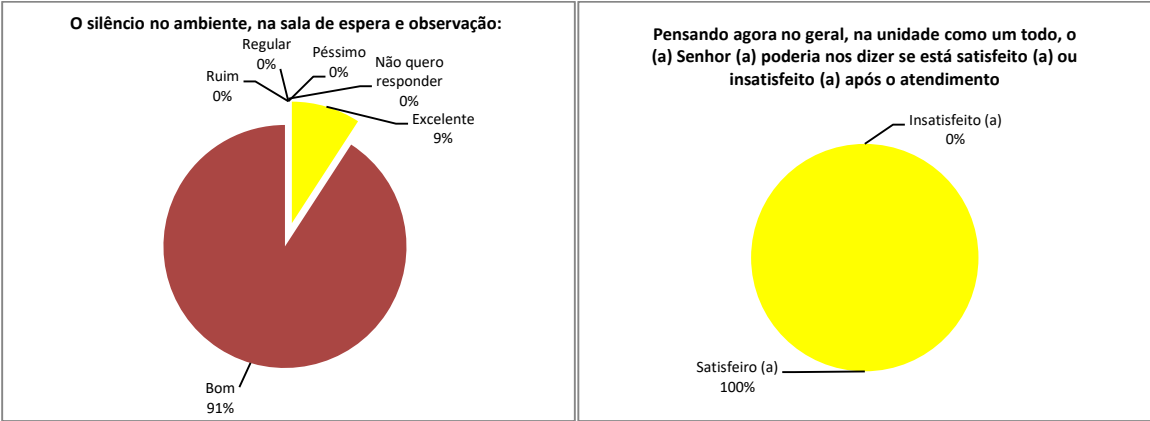
O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	
Excelente	74
Bom	207
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	75
Bom	206
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	
Excelente	74
Bom	207
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>281</b>

**4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida**





Os pontos apresentados pelos pacientes e acompanhantes, em ambas as pesquisas, são analisadas pela equipe de Coordenação da Unidade e as medidas são tomadas no menor tempo possível.

As reclamações e sugestões são analisadas e encaminhadas para conhecimento das equipes de Gestão Administrativa e Assistencial da Unidade, para que sejam conhecidas e esclarecidas pelos Gestores das áreas envolvidas.

### 5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 5.630,63 exames na UPA Delmiro Gouveia/AL, entre exames laboratoriais e de imagem, conforme ANEXO II.

### 6. CARÊNCIAS

A UPA Delmiro Gouveia/AL, 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 com a SMS, foi observada a necessidade de alguns investimentos em equipamentos hospitalares e equipamentos de informática. Quanto à parte de manutenção da unidade, foi solicitado o apoio da SMS, e esta Coordenação Administrativa está em observação para acompanhamento e identificação de novas necessidades de intervenção.

## 7. COMISSÕES

As próximas reuniões ocorrerão no mês de setembro de 2018, conforme cronograma desenvolvido pela Coordenação Médica da Unidade.

## 8. 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;
- ✓ Fortalecer a integração interpessoal da equipe multiprofissional.

▪ **ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE:**

**PRÊMIO LATIN**

**Programa Latin Telemedicina Premia - UPA Delmiro Gouveia - AL**



O Programa Latin Telemedicina em parceria com o Hospital do Coração premiou a UPA Delmiro Gouveia -AL com seu reconhecimento pelo processo de identificação do diagnóstico de infarto em Alagoas. A diretoria do IDAB - UPA Delmiro Gouveia esteve presente no evento que premiou outras quatro UPAs no Estado e dois Hospitais por identificarem e tratarem os pacientes com infarto no menor tempo possível.

**O LATIN:**

O Programa Latin America Telemedicine Infarct Network (Latin) promove o intercâmbio de informações médicas de um local a outro via comunicações eletrônicas de forma rápida e eficaz. Desde a sua implantação em junho de 2016, vem revolucionando o atendimento as vítimas de infarto em Alagoas cujo diagnóstico acontece com agilidade, evitando sequelas e mortes em razão de problemas cardíacos.

**FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA:**

Ao ser encaminhado para uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA), o paciente com suspeita de infarto é submetido a um eletrocardiograma, que é transmitido via internet para análise na Central de Telemedicina do Hospital do Coração de Alagoas. O laudo com o resultado retorna para a equipe da UPA em até dez minutos, informando se é necessário ou não submeter o paciente ao trombolítico, medicamento que desobstrui as artérias do coração. Se confirmado o diagnóstico de

infarto, o paciente é encaminhado para o serviço de Hemodinâmica do HGE, onde recebe todos os cuidados necessários.

No interior, o Lantin funciona nas UPAs de Delmiro Gouveia, São Miguel dos Campos e Coruripe, além de Arapiraca, no Hospital Regional. Em Maceió, o serviço está disponível nas UPAs do Trapiche da Barra e do Benedito Bentes.

## **9. CONCLUSÃO**

A UPA Delmiro Gouveia/AL é referência em atendimento de urgência e emergência na 9ª e 10ª regiões de saúde de Alagoas, atuando para realizar um serviço de excelência para a população, diminuindo as internações em hospitais ou encaminhando os pacientes devidamente estabilizados para as Unidades de retaguarda, tornando-se uma referência para a população Alagoana, em especial, a população do sertão.

Analisando os números da UPA Delmiro Gouveia / AL, percebe-se a importância da UPA para a população da região e a necessidade de sua melhoria contínua afim de proporcionar aos pacientes o melhor atendimento SUS da região.. A UPA Delmiro Gouveia/AL, economicamente, é uma Unidade viável e a população, de modo geral, apresenta satisfação com o acolhimento, o atendimento e com o funcionamento da unidade.

## **10. ANEXOS**

- 1. Relatório assistencial;**
- 2. Produção diária;**
- 3. Exames;**
- 4. Planilha de óbito;**
- 5. Planilha de origem dos pacientes;**
- 6. Pesquisa de Satisfação do Usuário;**