

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.

JULHO/2018.



Rodrigo Machado

Coordenador Administrativo

Michelli Vilar Fortes

Coordenação de Enfermagem

Dr. Fábio Pedrosa

Coordenação Médica

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	5
1.2. Finalidades do IDAB.....	6
2. INDICADORES DE PRODUÇÃO	6
2.1. Metas.....	6
3. RELATÓRIO DA GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL	9
3.1. UPA DELMIRO GOUVEIA/AL –	9
4. INDICADORES DE QUALIDADE	11
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas.....	11
4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida.....	14
5. PRODUÇÃO DE EXAMES	15
6. CARÊNCIAS	15
7. COMISSÕES	16
8. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE	16
9. CONCLUSÃO	17
10. ANEXOS	17

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 JULHO 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 JULHO 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.

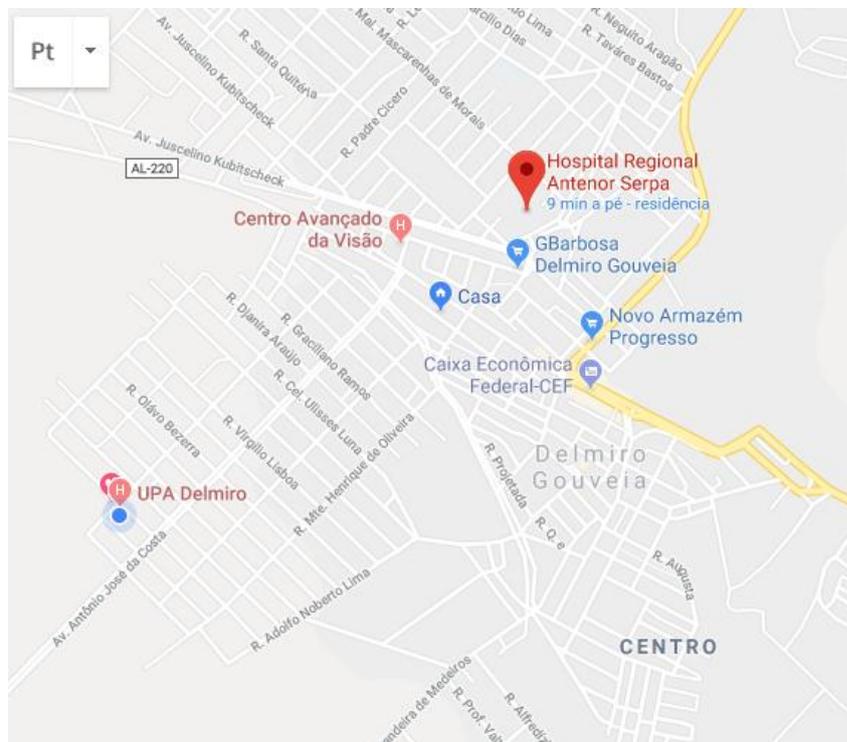
A UPA Delmiro Gouveia realizou, no mês em análise, 4.745 consultas médicas, atingindo 70,3% da meta.

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

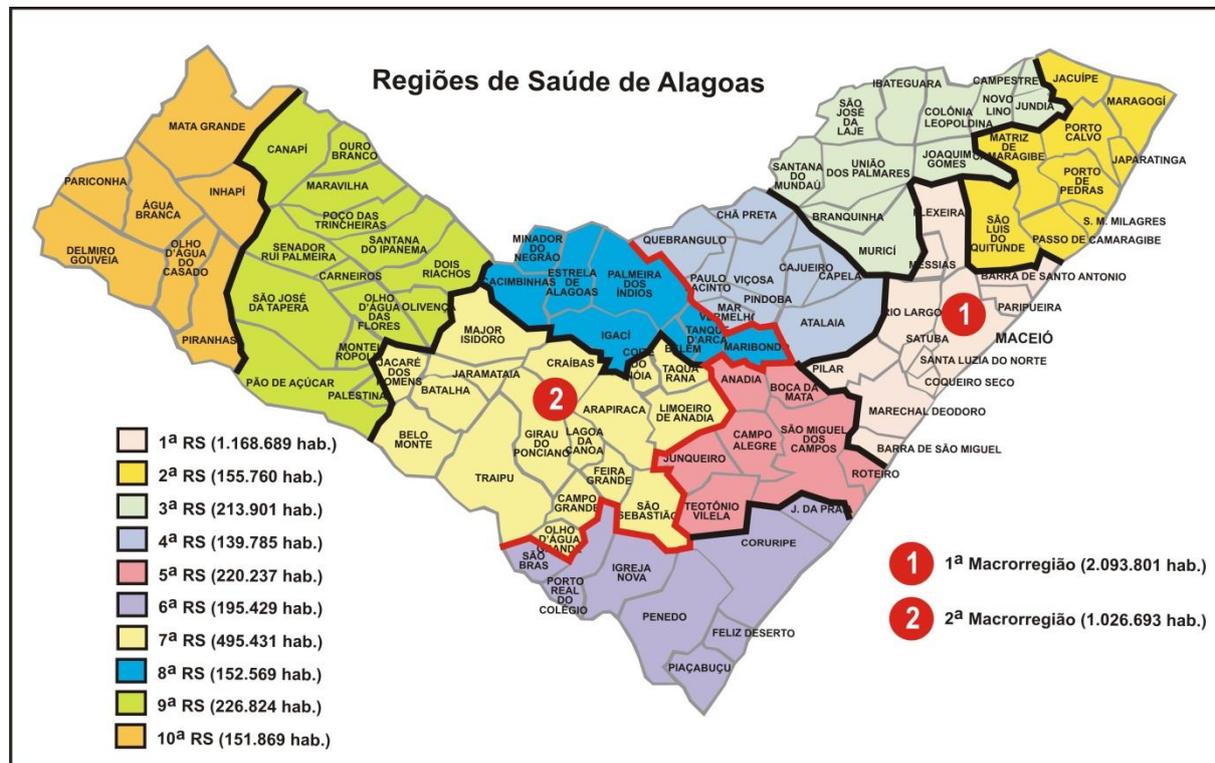
com portas abertas no município, o que contribui para o não atingimento da meta estipulada.

Desta forma, o Instituto Diva Alves do Brasil não mede esforços para divulgar e reforçar a importância da UPA junto à comunidade, realizando inserções diárias nas rádios locais, onde são divulgados os serviços ofertados na UPA, além de 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.

Também foi solicitado ao Gestor Municipal, a colocação de placas de indicação da UPA em diversos pontos da cidade, afim de, orientar os motoristas e interessados na utilização dos serviços da UPA Delmiro Gouveia, pois a Unidade está localizada em um bairro novo afastado do centro da Cidade, enquanto que o Hospital Antenor Serpa, que também oferta o serviço de urgência e emergência, está localizada em área central da cidade, favorecendo o recebimento de pacientes, conforme demonstrado abaixo.



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 – JULHO/2018**

	TOTAL
DELMIRO GOUVEIA / AL	4064
PARICONHA / AL	243
ÁGUA BRANCA / AL	198
OLHO D'ÁGUA DO CASADO / AL	104
INHAPI / AL	27
PIRANHAS / AL	15
MATA GRANDE / AL	14
MACEIÓ / AL	9

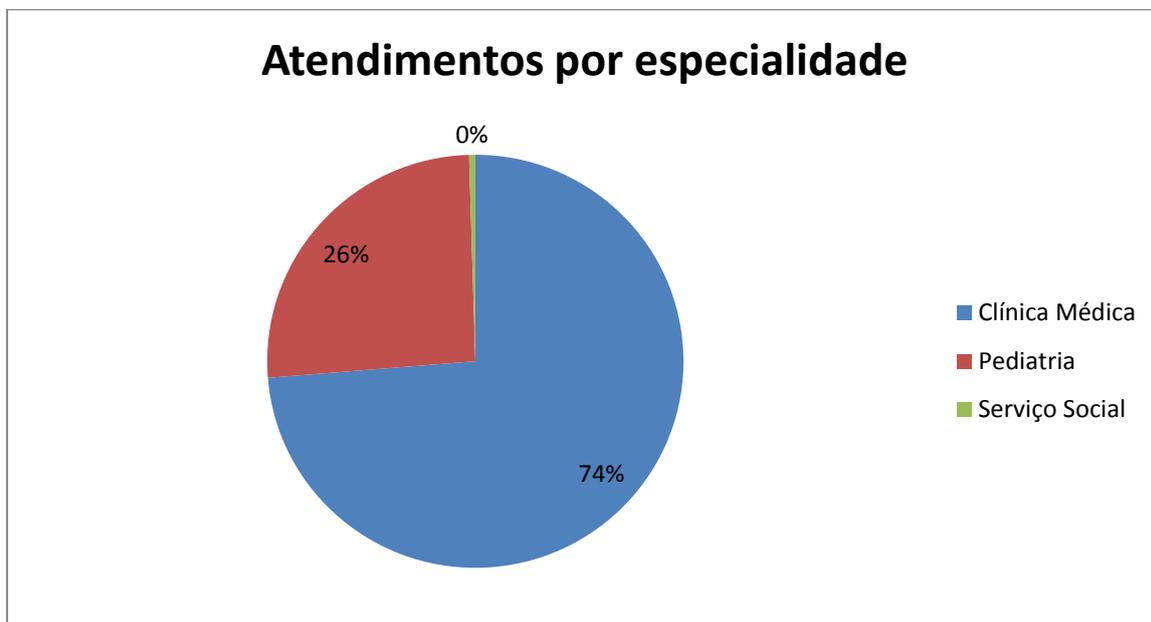
SÃO PAULO / SP	8
PAULO AFONSO / BA	6
Outros	57
	4745

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

3.1. Unidade UPA DELMIRO GOUVEIA / AL – No mês de julho, a unidade apresentou diversas melhorias, devido ao recebimento de recursos municipais que estavam em atraso desde o início do ano de 2018. Com isso, dívidas com fornecedores e prestadores de serviços estão sendo negociados, os estoques da Unidade foram reabastecidos e as equipes médicas tiveram os pagamentos regularizados. Além disso, outras melhorias estão sendo realizadas, conforme elencado abaixo:

- Renovação da Identificação Visual da Unidade;
- Reforma de móveis e equipamentos;
- Organização dos setores, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde;
- Retirada de vegetação sobressalente na área externa da Unidade;
- Controle e acompanhamento das rotinas de higienização da Unidade;
- Acompanhamento dos tempos de classificação e atendimento médicos;

ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADE - UPA DELMIRO GOUVEIA/AL		
ATENDIMENTO	Assistência Social	23
	Clínica médica	3498
	Pediatria	1224
	Total	4745



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 Dina 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, desde Janeiro / 2018,

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	32
Bom	246
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	60
Total	338

O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	35
Bom	302
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	35
Bom	303
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	33
Bom	305
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	34
Bom	303
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	337

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	34
Bom	304
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	28
Bom	310
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	28
Bom	310
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	28
Bom	310
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	28
Bom	310
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos	
Excelente	31
Bom	306
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	337

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros	
Excelente	31
Bom	307
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

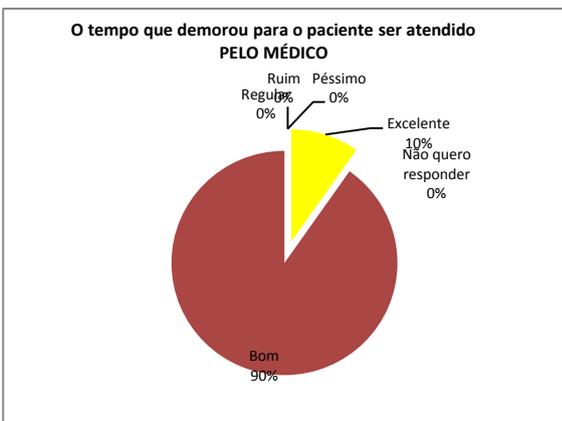
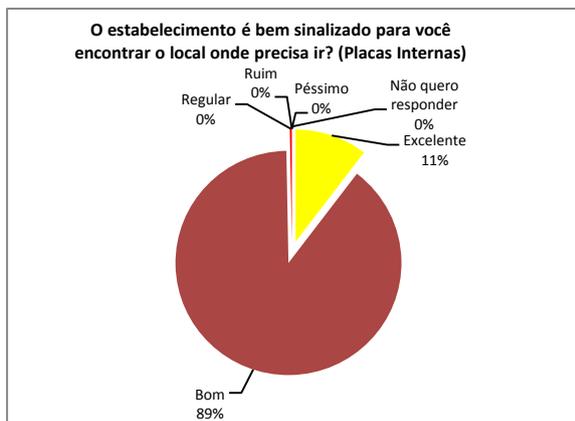
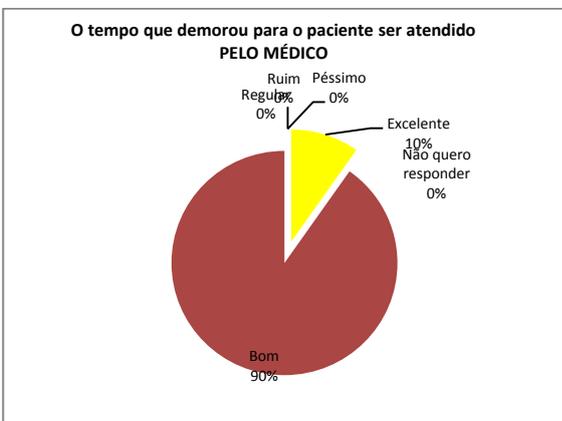
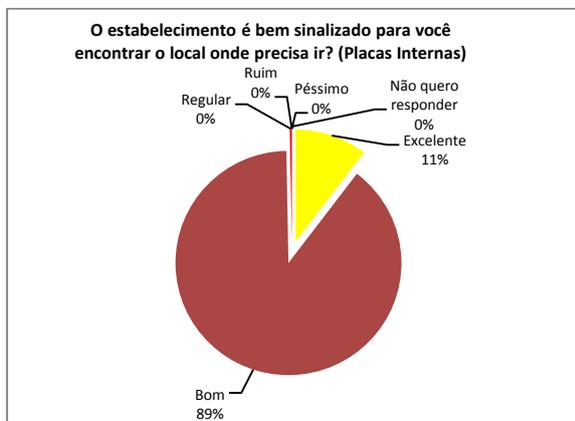
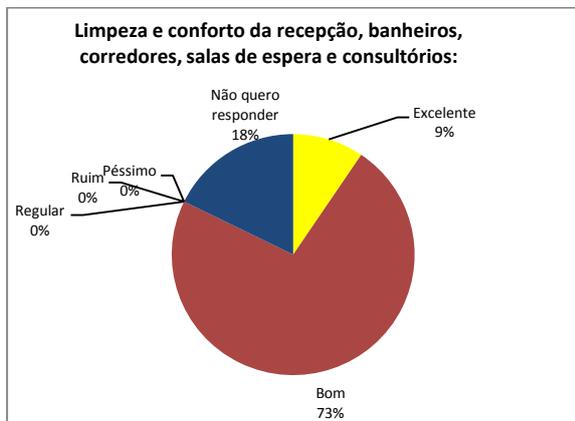
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração	
Excelente	31
Bom	307
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

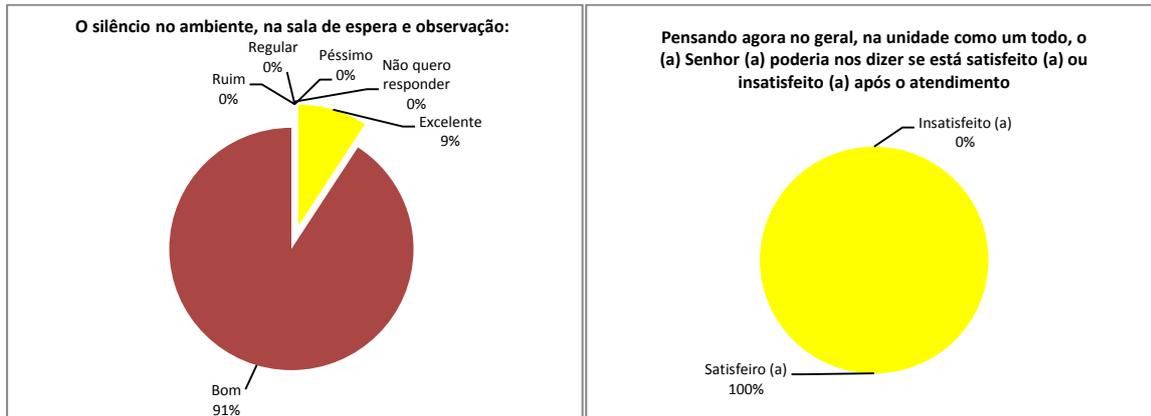
O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	
Excelente	31
Bom	307
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	32
Bom	306
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	
Excelente	31
Bom	307
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	338

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.

5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 5.028 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, foram observadas 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 na obtenção de mão de obra 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 agosto de 2018, conforme cronograma desenvolvido pela Coordenação Médica da Unidade.

8. 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.

Buscando manter a qualidade dos serviços prestados à população, o IDAB, por meio de seu Núcleo de Educação Permanente, Coordenação Médica e Coordenação de Enfermagem desenvolvem mensalmente atividades relacionadas à educação permanente, buscando a melhoria contínua na assistência aos pacientes e no conhecimento aplicado na Gestão em Saúde.

9. CONCLUSÃO

A UPA Delmiro Gouveia/AL é referência em atendimento de urgência e emergência na 9ª e 10ª regiões de saúde de Alagoas, contribuindo para diminuição das internações em hospitais, 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 de seu funcionamento para a região e a necessidade de sua continuidade. 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;**