PRÓ SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 03/2021

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 03/2021

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

Identificação das partes

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

PREFEITO: Rogério Santos

SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL DE SAÚDE: Adriano Catapreta Lugon Ribeiro

UNIDADE: Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos

CNPJ: 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

ENDEREÇO: Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos - SP

DIRETOR ADMINISTRATIVO: Gilmar Santos Oliveira

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

Gilmar Oliveira
Diretor Hospitalar
Upa Zona Leste - Santos

GILMAR SANTOS OLIVEIRA
DIRETOR ADMINISTRATIVO

Castorino M. Carvalho Neto
Contabilidade – CRC – 1SP132.477/O-4
UPA ZONA LESTE – SANTOS

CASTORINO MARCONDES C. NETO
CONTADOR

PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Sumário

1. Introdução 3

2. Metas contratuais 4
2.1. Indicadores de Desempenho Qualitativos 5
2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos 21

3. Censo de Origem dos Usuários 26

4. Execução do POA - Plano Operativo Anual 27

1. Introdução

A PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados de Janeiro de 2021, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o **OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE**.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza–se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção ás Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

2. Metas contratuais

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços **DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE - UPA-ZL,** da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

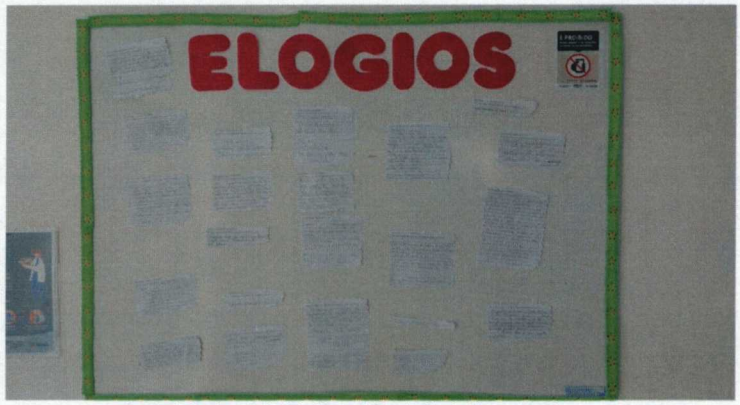
A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.

Quadro Elogios dos Colaboradores SAL - Mês (março)

Objetivo: Conscientizar os colaboradores a importância do bom atendimento humanizado aos usuários.

Público-alvo: Colaboradores

Resultados obtidos: Ação apresentou resultado positivo e engajamento da equipe, foram elogios recebidos as esquipes pelo atendimento humanizado.



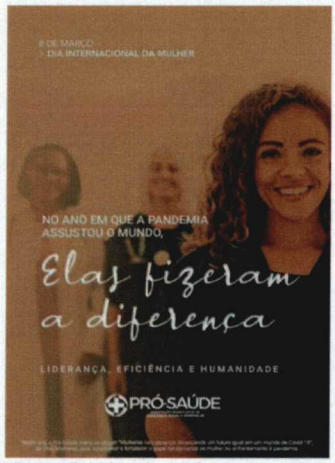
Fonte de Dados: Relatório Mensal Comissão de Humanização

Datas Comemorativas – Dia da Mulher 08/09 (março)

Objetivo: Homenagear o Dia Internacional da Mulher, comemorado no dia 8 de março, celebra as conquistas das mulheres nos cenários sociais, políticos e econômicos ao longo dos anos.

Público-alvo: Colaboradores

Resultados obtidos: Promover entre os colaboradores homenagem e reconhecimento pelo dia da mulher onde todas as mulheres estejam seguras e sejam respeitadas, e que todas as mulheres tenham chances iguais de sucesso e segurança.



Fonte de Dados: Relatório Mensal Comissão de Humanização

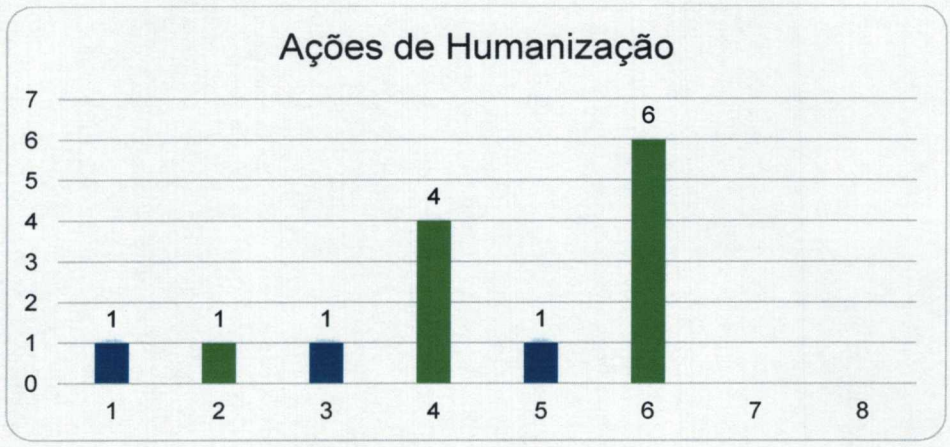
CAMPANHA PREVENÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO (março)

Março Lilás - "Combate ao Câncer do colo uterino"

Objetivo: Conscientizar os pacientes e colaboradores a respeito da doença do câncer do colo uterino, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer.

Público-alvo: Colaboradores

Resultados obtidos: Foi realizada de forma virtual e visual no quadro de recados da unidade com objetivo de orientação **Prevenção e Conscientização.**



Análise crítica: Meta atingida, executado 100% das atividades propostas.

Fonte de Dados: Relatório Mensal Comissão de Humanização

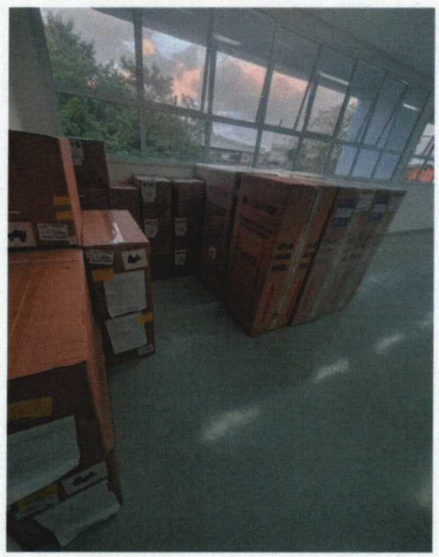
COVID- 19 25/03/2021

Unidade UPA Zona Leste recebeu 20 equipamentos respiradores que possibilitaram a abertura de novos leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) para pacientes covid-19.

A unidade UPA ZL chegou ao total de 20 leitos de UTI, (19/03/2021) destinados aos casos de maior complexidade da doença.

"Com a abertura constante de novos leitos de UTI, estamos conseguindo atender todos os pacientes graves da doença e reduzindo a taxa de ocupação".

Diante do avanço do contágio pelo novo coronavírus e o consequente aumento na procura por atendimento nas Unidades de Atendimento, tanto de pacientes da cidade quanto de outros municípios da região, a Prefeitura de Santos tem se empenhado e também buscado ajuda em todas as esferas para atenuar com celeridade a situação para que não haja falta de equipamentos, insumos e atendimento para a população.



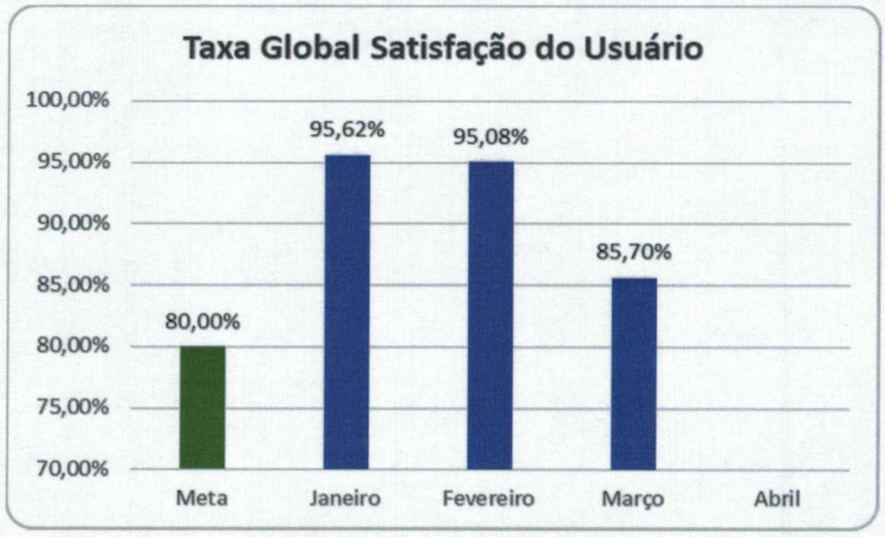
02 – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário:

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é uma ferramenta de gestão que auxilia o usuário em suas relações com a UPA. É um canal direto do usuário com os gestores/direção da instituição, que recebe reclamações, sugestões e elogios, além de prestar informações.

O SAU estimula a participação do usuário na avaliação da prestação dos serviços, favorecendo mudanças e ajustes nas atividades e processos da instituição à frente das necessidades apresentadas por ele. O SAU funciona como um agente promotor de mudanças e favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do usuário. É um canal disponibilizado para o usuário se manifestar das mais variadas formas, com elogios, críticas e sugestões de melhorias.

Ação: Manter pesquisa de satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de Atendimentos/mês.

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Média Período
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	80% Satisfação Positiva	80,00%	95,62%	95,08%	85,70%		92,13%



Fonte de dados: Relatório Mensal SAU

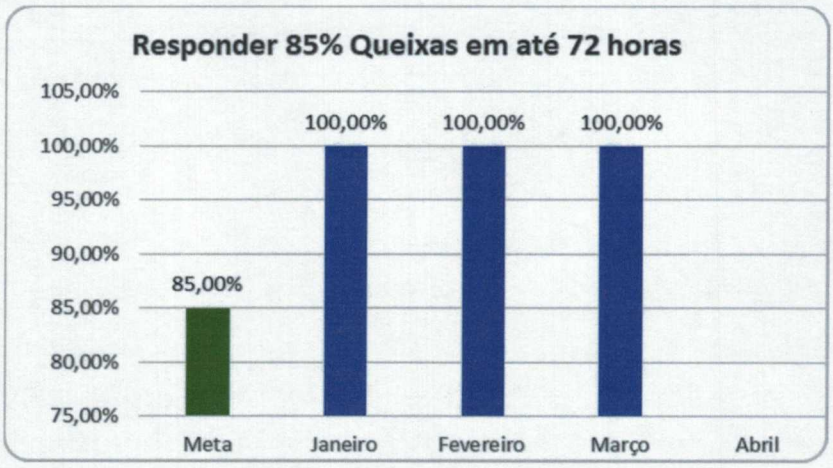
No mês de março/21 foram realizadas 302 pesquisas do total de 11.583 atendimentos, tendo uma abrangência de 3% dos atendimentos.

Análise crítica: Meta atingida, mantido satisfação positiva em 85,70%

03 – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário:

Ação: Manter o serviço de atendimento ao usuário durante 24 horas.

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Total
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 horas	Responder 85% das queixas encaminhads à UPA em até 72 horas	85,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%



Fonte de dados: Relatório Mensal SAL

Total das reclamações, elogios e/ou sugestões registradas pelos usuários através do acolhimento do Serviço Social e Ouvidoria interna:

MARÇO/2021

ÍNDICE GLOBAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – 85,70%

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS
PERÍODO 01/03/2021 à 31/03/2021

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não Utilizado	
11.583	302	X	X	X	X	2,61%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	205	56	34	7	302	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	201	61	36	4	302	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	194	70	31	7	302	100%
HIGIENE E LIMPEZA	187	76	32	7	302	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	197	47	35	23	302	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
RECEPÇÃO	67,88%	18,54%	11,26%	2,32%
ATENDIMENTO MÉDICO	66,56%	20,20%	11,92%	1,32%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	64,24%	23,18%	10,26%	2,32%
HIGIENE E LIMPEZA	61,92%	25,17%	10,60%	2,32%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	65,23%	15,56%	11,59%	7,62%

= Índice global de satisfação do usuário	85,70%

Fonte de dados: Relatório Mensal SAU

Análise crítica: Meta atingida, respondido 100% das queixas em até 72 horas.

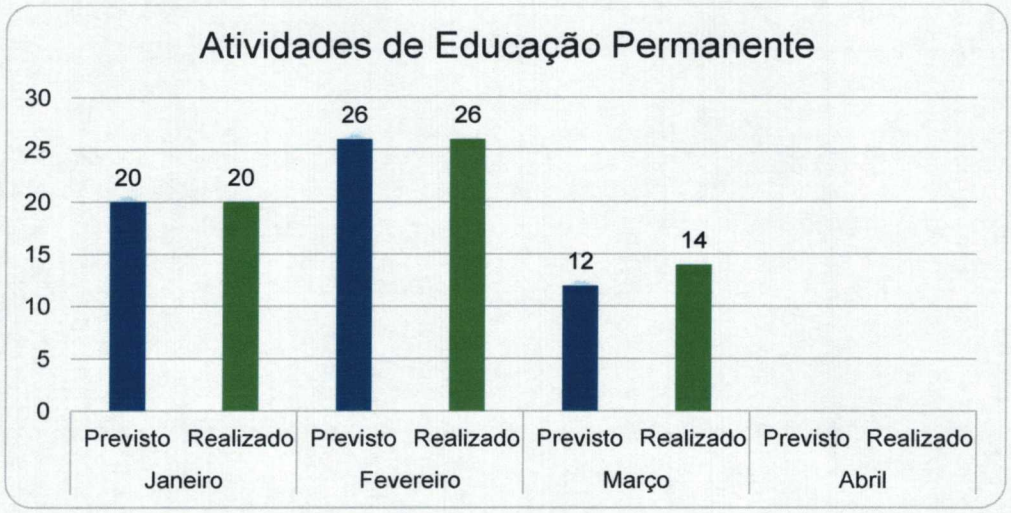
CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFA

DEPARTAMENTO - **UPA ZONA LESTE**
MÊS/ANO – **MARÇO/2021**

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ------- 302

RESULTADOS (por item respondido*)

- ✓ **MUITO SATISFEITO 984**
- ✓ **SATISFEITO 310**
- ✓ **INSATISFEITO 168**
- ✓ **NÃO UTILIZOU 48**



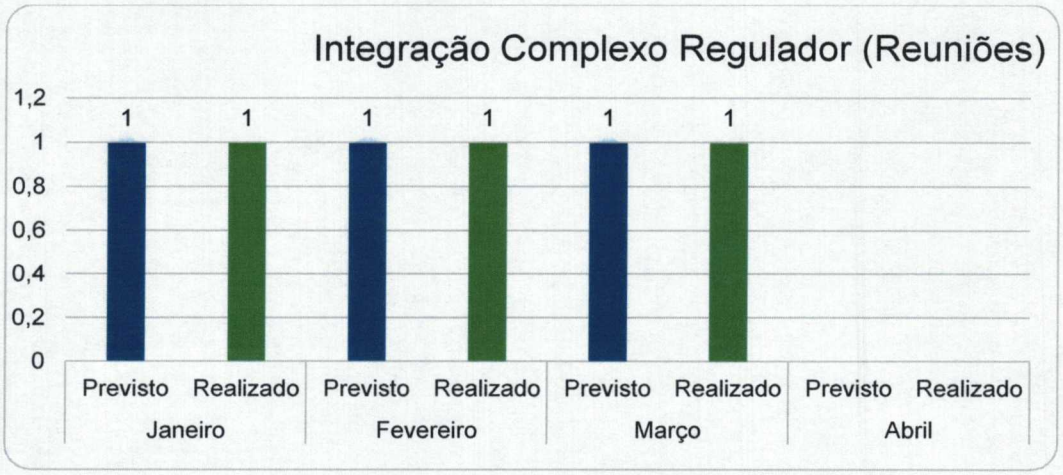
Análise crítica: Meta atingida em 100%, realizado a totalidade das capacitações planejadas.

5 – Integração com Complexo Regulador:

Ação: Qualificar /atualizar diariamente as informações registradas em SISREG

A unidade conta com Núcleo Interno de Regulação – NIR com equipe 24 horas por dia 7 dias por semana, os pacientes com necessidade de transferência para unidades de saúde de referência são cadastrados no SISREG e suas informações são atualizadas diariamente, quando houver mudança de quadro clinico, resultados de exames, evoluções médicas ou quanto solicitado informações complementares.

Ação: Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos

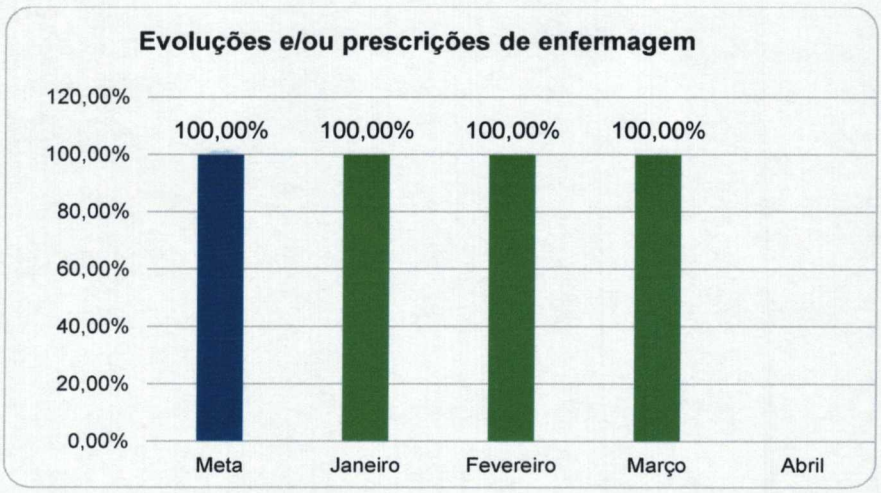


Fonte de dados: Relatório emitido pela Departamento Regulação Municipal

Análise crítica: Meta atingida – reunião realizada

6 – Comissão de Avaliação de Prontuário

Ação: Melhorar a qualidade da informação constante do prontuário / Ata da Comissão de Prontuários **(ANEXO III).**



7 – Protocolos Clínicos

Ação: Criar e monitorar os protocolos clínicos e devidamente pactuados com Departamento de Regulação Municipal **(ANEXO IV)**

Protocolos Implantados

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia	Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC	Protocolo Municipal Fluxo SISREG
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19	Protocolo Municipal Fluxo SAMU
Protocolo Segurança do Paciente Identificação do Paciente	Protocolo Segurança do Paciente Higiene das Mãos
Protocolo Segurança do Paciente - Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos	Protocolo Segurança do Paciente Prevenção de Lesão por Pressão
Protocolo Segurança do Paciente Prevenção de Queda	Protocolo de Tratamento para Sepse
Protocolo de Dor Torácica	Protocolo Atendimento a Parada Cardiorrespiratória

8 – Comissões

Ação: Implantar as atividades propostas para o exercício, visando a qualidade e segurança / **(ANEXO V)**

Comissões Técnicas de Avaliação / Reunião	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	21/jan	25/fev	25/mar	
Comissão de Avaliação e Revisão de Óbito	22/jan	19/fev	31/mar	
Comissão de Análise e Revisão de Prontuário	22/jan	26/fev	29/mar	
Comissão de Humanização	19/jan	24/fev	30/mar	
Comissão de Ética de Enfermagem	29/jan	23/fev	30/mar	
Comissão de PGRSS	29/jan	18/fev	25/mar	
Comissão da CIPA	28/jan	24/fev	31/mar	
Comissão NQSP Núcleo Segurança Paciente	21/jan	25/fev	25/mar	
Comissão Farmacia Terapêutica	22/jan	23/fev	23/mar	
Comissão de Perfurocortante	29/jan	18/fev	25/mar	
Comissão de Ética Médica	14/jan	26/fev	30/mar	

Fonte de dados: Relatório Mensal NQSP – Gestão das Comissões

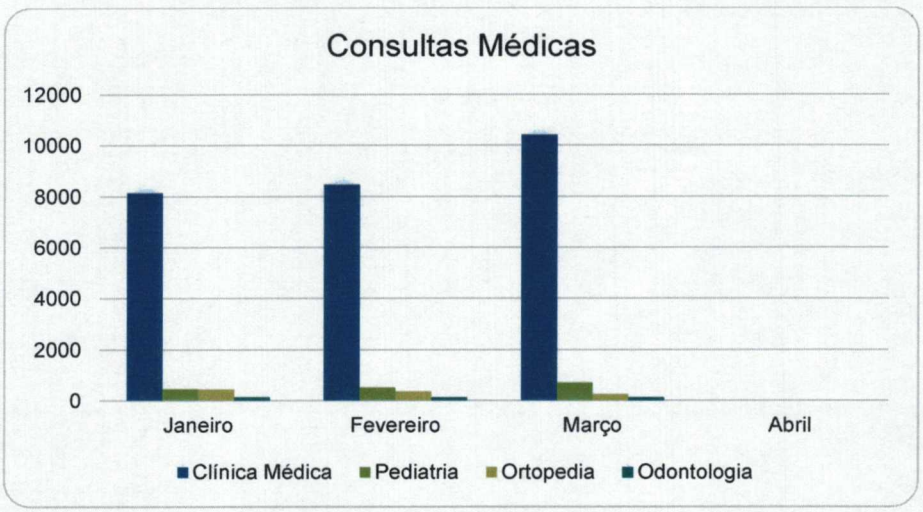
Análise crítica: Meta atingida, realizadas reuniões das comissões técnicas conforme cronograma/mês, de maneira a garantir a qualidade do serviço.

2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos

1 – Consultas Médicas (pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia)

Ação: Disponibilizar consultas médicas e pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o teto físico de 15.000 consultas/mês

Ação	Meta		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Total
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clínica Médica	8169	8493	10434		27096
		Pediatria	474	532	731		1737
		Ortopedia	462	379	273		1114
		Odontologia	160	148	145		453
Total			**9265**	**9552**	**11583**	**0**	**30400**



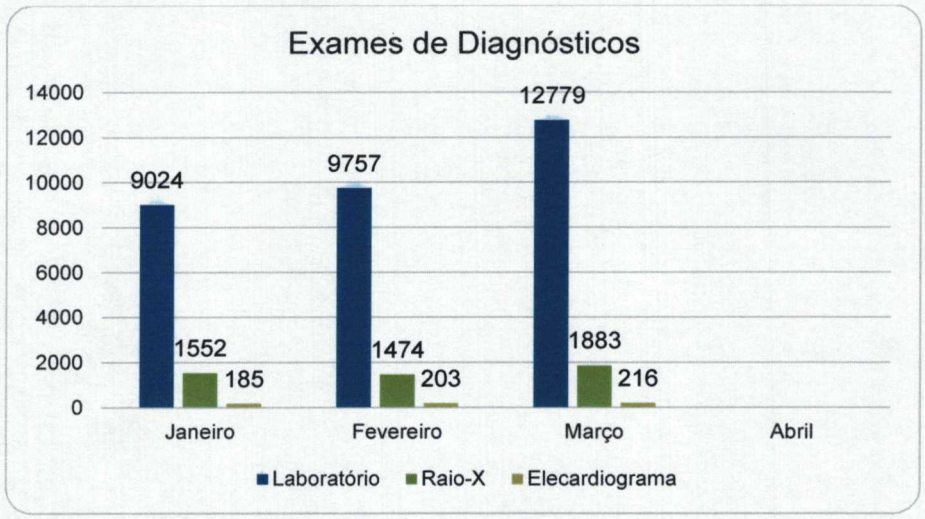
Fonte de Dados: sistema MV

Análise crítica: Meta atingida, disponibilizados consultas médicas.

2 – Exames Diagnósticos

Ação: Disponibilizar exames laboratoriais, raio-x, e eletrocardiografia aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês.

Ação	Meta		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Total
Disponibilizar exames laboratoriais, raio-x, e eletrocariograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnósticos pactuados	Laboratório	9024	9757	12779		31560
		Raio-X	1552	1474	1883		4909
		Elecardiograma	185	203	216		604
Total			**10761**	**11434**	**14878**	**0**	**37073**



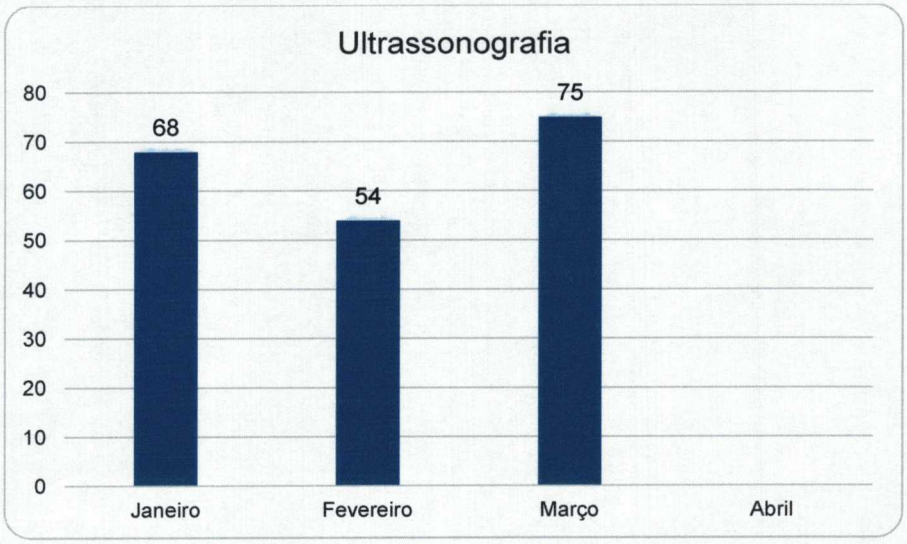
Fonte de Dados: sistema MV

Análise crítica: Meta atingida, disponibilizados exames.

3 – Exames de Ultrassonografia

Ação: Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência / 24 horas na unidade

Ação	Meta		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Total
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	68	54	75		197
Total			**68**	**54**	**75**	**0**	**197**



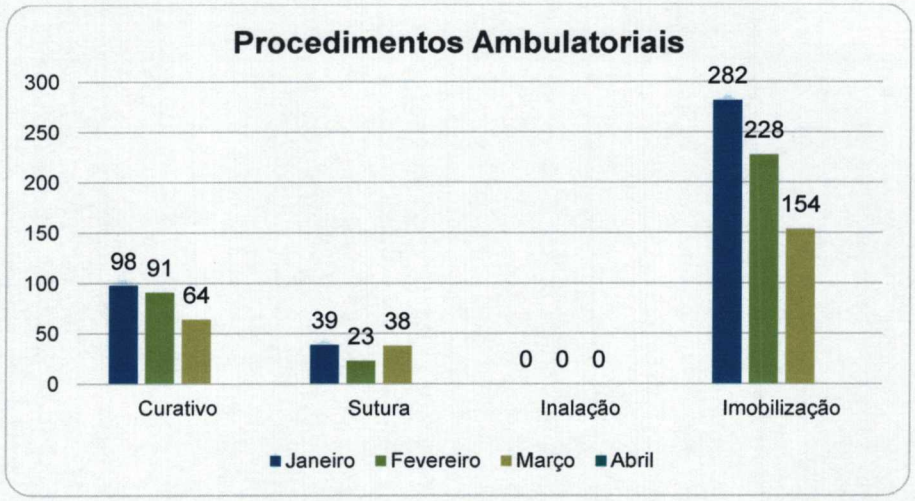
Fonte de Dados: sistema MV

Análise crítica: Meta atingida, disponibilizados exames de ultrassonografia.

4 – Procedimentos ambulatoriais

Ação: Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês.

Ação	Meta		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Total
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inaliação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidae operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inaliação e imobilização.	Curativo	98	91	64		253
		Sutura	39	23	38		100
		Inalação	0	0	0		0
		Imobilização	282	228	154		664
Total			**419**	**342**	**256**	**0**	**1017**



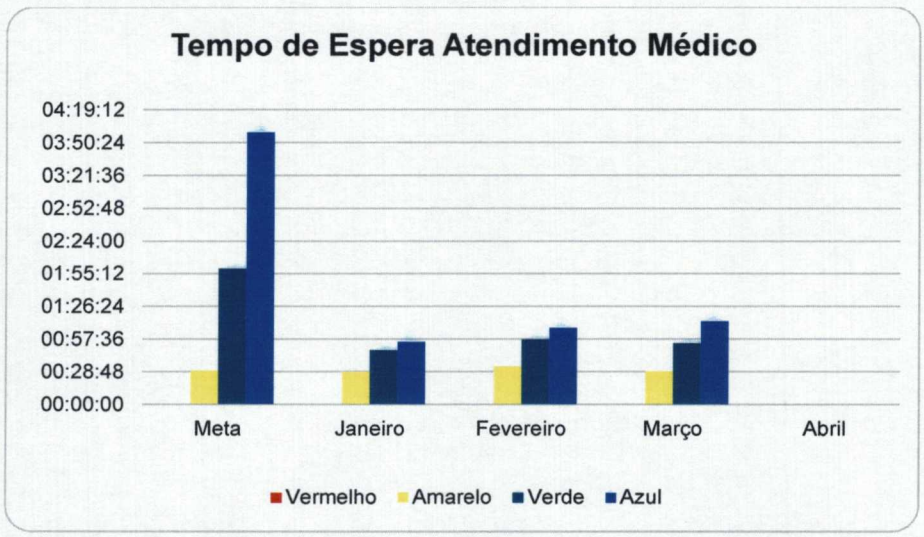
Fonte de Dados: sistema MV

Análise crítica: Meta atingida, disponibilizados procedimentos ambulatoriais

5 – Classificação de Risco

Ação: Implantar monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, estratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente.

Ação			Meta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atenidmentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	Vermelho	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
		Amarelo	0:30:00	0:28:50	00:33:55	00:29:41	
		Verde	2:00:00	0:48:10	0:58:02	0:54:32	
		Azul	4:00:00	0:55:54	1:08:04	1:14:14	



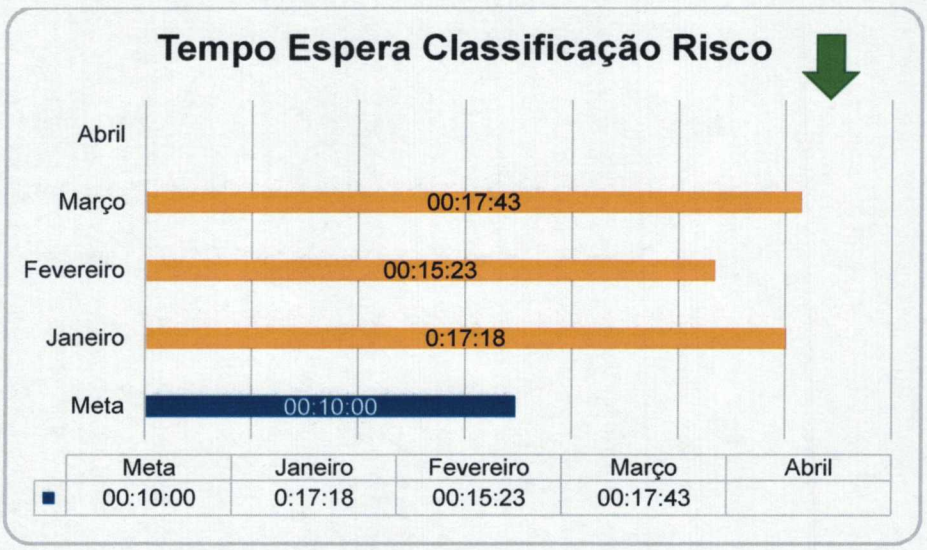
Fonte de Dados: sistema MV

Análise crítica: Meta atingida, monitoramento e gerenciamento do tempo de espera sendo executado.

Ação: Implantar monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, estratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente

Classificação de Risco (b)

Ação		Meta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	Tempo entre a chegada na UPA e o início da classificação de risco em até 10 minutos	00:10:00	0:17:18	00:15:23	00:17:43	



Fonte de Dados: sistema MV

Análise crítica: Meta não atingida, monitoramento e gerenciamento do tempo de espera sendo executado.

Indicador abaixo da meta – implantado a abertura da 2ª sala de classificação por todo o período de atendimento.

Atendimento Médico diferenciado em cumprimento ao Protocolo de Atendimento com pacientes com suspeita de COVID-19

Atendimento Médico Março/2021		
Atendimento Médico Geral	**8305**	**100,00%**
Atendimento Médico COVID-19	**3278**	**96,80%**
Total Geral	**11583**	**100,00%**

Sindrome Gripal Covid 19 Total por Período Março/2021		
Total	Diurno	
3278	2506	**76,45%**
	Noturno	
	772	**23,55%**
Coleta PCR - IAL		
Total de Coletas	Diurno	
1791	1310	**73,14%**
	Noturno	
	481	**26,86%**

3. Censo de Origem dos Usuários

Apresentar o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão.

CIDADE POR ESPECIALIDADE												
CIDADE	CLINICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		ENFERMAGEM		TOTAL POR CIDADE	
Santos	9490	91,45%	241	88,27%	697	95,35%	135	93,10%	57	100%	10620	91,69%
São Vicente	639	6,16%	21	7,69%	31	4,24%	4	2,76%	0	0%	695	6,00%
Cubatão	34	0,33%	2	0,73%	0	0%	1	0,69%	0	0%	37	0,32%
Praia Grande	67	0,65%	3	1,10%	0	0%	2	1,38%	0	0%	72	0,62%
Guarujá	107	1,03%	6	2,20%	3	0,41%	3	2%	0	0%	119	1,03%
Outros	40	0,39%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	0,35%
Total por Especialidade	10377	100%	273	100%	731	100%	145	100%	57	100%	11583	100%

Fonte de Dados: sistema MV

4. Execução do POA - Plano Operativo Anual

As ações previstas no plano operativo anual para cumprimento das metas contratuais estão sendo implantadas visando o novo perfil de atendimento no período previsto contratualmente – durante o 2º Quadrimestre de funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento.

ANEXO I

Lista de presença comissão de Humanização e cronograma de atividades