



RELATORIO QUALIQUANTITATIVO

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

MONSENHOR RÔMULO NEVES BALESTRERO

**P.A DO TREVO DE ALTO LAGE
CARIACICA/ES**

PERÍODO 01/07/2022 A 31/07/2022

CARIACICA/ES
Julho/2022



INTRODUÇÃO

A URGÊNCIA/EMERGÊNCIA do Pronto Atendimento Monsenhor Rômulo Neves Ballestrero - PA do Trevo de Alto Lage, abrange os atendimentos aos pacientes de todas as faixas etárias, tendo como objetivo atender as consultas médicas em caráter de urgência/emergência todos os dias da semana, inclusive sábado, domingo e feriado, com a proposição de atendimento em 24 horas ininterrupta, a fim de promover o atendimento do maior fluxo de pacientes. Também, realizar os curativos diários e acompanhamentos dos profissionais de enfermagem, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem aos pacientes que necessitam de cuidados diários, inclusive finais de semana e feriados, ministrando medicações de urgência/emergência conforme prescrição médica e organizando e reabastecendo o dispensário de medicamentos para distribuição.

No âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS é almejada a adoção de um modelo de gestão que atenda às necessidades da população obedecendo a pontos prioritários para a melhoria do Sistema de Saúde, aprimorando e avaliando os processos dos serviços, minimizando a demanda reprimida e melhorando a qualidade dos serviços ofertados.

ABRANGÊNCIA



Endereço: Rod. Gov. José Henrique Sette, km 0 – Alto Lage, Cariacica - ES, CEP29151-055

Aberto 24 horas



APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui-se num Relatório Quantiquantitativo do período de agosto de 2022, tendo como objeto o apoio ao gerenciamento, operacionalização e execução dos serviços de saúde da Unidade de Pronto Atendimento do município de Cariacica/ES.

O escopo deste está amparado pela celebração do Contrato de Gestão entre o município de Cariacica e o Instituto Esperança – IESP, e para tal, visa demonstrar a organização e gerenciamento das ações de urgência e emergência aos usuários do SUS, que demandam ao Pronto Atendimento, espontaneamente, sem exclusões, sendo assegurado o acolhimento para todo e qualquer cidadão e promovendo ambiência acolhedora à comunidade externa e interna dos serviços, de forma a atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, conforme princípios do Sistema Único de Saúde.

Sobretudo, visando contemplar as necessidades essenciais para o efetivo acolhimento, atendimento e assistência aos pacientes SUS, dentro da lógica de construção da rede de assistência, interagindo e articulando-se através de pactuações e da regulação com a atenção básica, com atenção especializada e com a rede hospitalar.

OBJETO

O presente contrato tem por objeto a contratação de entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social na área de saúde no âmbito do município de Cariacica/ES, para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, incluindo equipamentos e medicamentos, da Unidade Pronto Atendimento Monsenhor Rômulo Neves Ballestrero, por meio de Contrato de Gestão em caráter emergencial, conforme especificações descritas no Projeto Básico e seus anexos.

O Pronto Atendimento do Trevo realizará os procedimentos de baixa e média complexidade com ênfase no atendimento de Urgência e Emergência em todos os ciclos da vida, 24 horas por dia, ininterruptamente, considerados como tais os atendimentos não programados, por demanda espontânea e referenciada.

O Pronto Atendimento deverá manter pacientes em observação, por período de até 24 (vinte e quatro) horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica, através de 29 leitos para procedimentos (21 OBSERVAÇÕES, 06 EMERGENCIAS, 02 ISOLCAMENTOS), após isso deverá encaminhar para internação em serviços hospitalares de referência, por meio das centrais reguladoras ou outros fluxos



estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde, não sendo caracterizado como local adequado para internação hospitalar.

EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

O IESP – Instituto Esperança nos termos do compromisso assumido no Contrato de Gestão, tendo como objeto a operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da Unidade de Pronto Atendimento do Trevo, do município de Cariacica. manifesta o cumprimento das obrigações contratuais contidas nas “cláusulas do Termo de Referência e destacadas nesta minuta, assim como, cumprimento das Portarias Ministeriais, Resoluções ANVISA, Normas ABNT NBR e Normas Regulamentadoras, e outras legislações aplicáveis no que concerne à operacionalização das ações complementares de saúde, e deverá contemplar os dispositivos da Portaria MS/GM 342 de março de 2013, alterada pela PRT nº 104/GM/MS de 15/01/2014, da Resolução CFM nº 2.079 de 14 de agosto de 2014 e demais normativas vigentes à época da contratação e pertinentes à matéria.

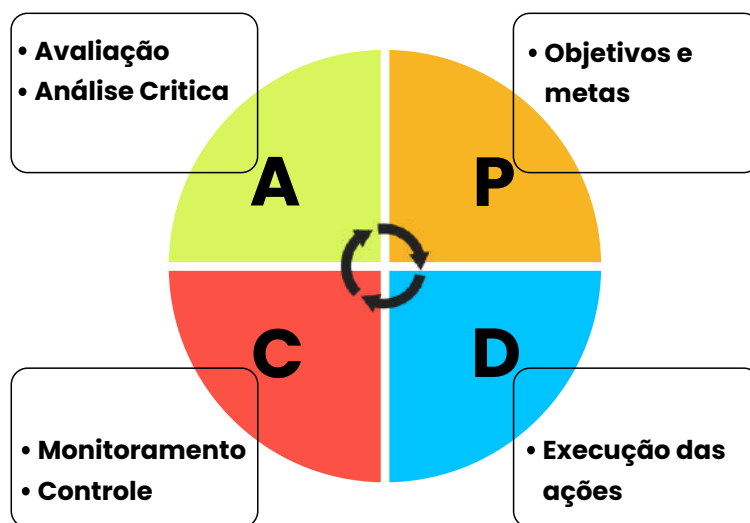
Neste contexto, o IESP se propõe em sua prática cotidiana, buscar assegurar uma atenção acolhedora, resolutiva e humana aos usuários, promovendo o acolhimento e a humanização do atendimento, bem como, o bem-estar físico, mental e emocional dos seus colaboradores, através da promoção de um meio ambiente laboral saudável e a minimização de acidentes e doenças ocupacionais com a prática preventiva nos espaços de trabalho.

OBJETIVO

O Relatório em pauta tem por objetivo apresentar os desenvolvimentos das ações e/serviços prestados, no período de 01/07/2022 a 31/07/2022.

E tem como metodologia a avaliação dos indicadores de desempenho, através da mensuração das metas e do atingimento pactuado.

A metodologia de avaliação está baseada na lógica do planejamento, execução, verificação e avaliação dos possíveis desvios e ações corretivas para a melhoria continuada dos serviços.



METAS QUALITATIVAS E INDICADORES

As metas qualitativas foram elaboradas com base na Política Nacional de Urgência e Emergência, sendo que todas as ações serão acompanhadas mensalmente.

As ações previstas visam o constante aprimoramento da Humanização e Resolutividade da Garantia de Acesso e Integralidade das ações de saúde, do Controle de Custos e Gestão realizadas em cada um dos serviços de saúde (processos e procedimentos) objetos da documentação comprobatória apresentada a cada mês subsequente à realização.

INDICADORES QUALITATIVOS

- ✓ Pesquisa de Satisfação
 - ✓ Núcleo de Educação Permanente – Em anexo.
 - ✓ Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES
 - ✓ Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho
 - ✓ Responsável Técnico Médico com Registro no Conselho de Classe
 - ✓ Protocolos Assistenciais
 - ✓ Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde – PGRSS
 - ✓ Núcleo de Manutenção Geral – NMG
 - ✓ Acolhimento com Classificação de Riscos
- Dentre outros.



SISTEMA DE IDENTIFICAÇÃO

DESCRIÇÃO	SIM	NÃO
Lista Nominal dos Funcionários afixadas		X
Escala de Trabalho Afixada	X	
Crachá e Uniformes	X	
EPIs disponibilizados	X	

SERVIÇOS

DESCRIÇÃO	SIM	NÃO
Nutrição e Dietética	X	
Lavanderia	X	
Coleta de Resíduo	X	
Limpeza	X	
Manutenção de Equipamentos e Mobiliários	X	
Manutenção Predial	X	
Serviços de Esterilização de Materiais e Equipamentos	X	
Serviço Social	X	
Serviço de Controlador de Acesso	X	
Serviço de Recepção	X	
Serviço de Enfermagem	X	
Serviços Médicos Clínicos	X	
Serviços Médicos Pediatras	X	
Serviços Odontológicos	X	



Assistência Farmacêutica	X	
Farmácia para dispensação e abastecimento interno	X	
Farmácia para dispensação aos pacientes	X	
Serviço de Informática	X	
Serviço de Radiologia	X	
Serviços de Logística de Exames Laboratoriais	X	
Serviços de Esterilização de Materiais e Equipamentos	X	
Serviço de Ultrassonografia		x
Serviço de Apoio - Oxigênio Medicinal e demais gases	X	
Serviço de Apoio - Contratação de empresa especializada para manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos médico-hospitalar	X	

ALIMENTAÇÃO

Usuários em leitos de Observação ou em Sala de Espera Interna (período superior a 4 horas)

DESCRIÇÃO	SIM	NÃO
Café da Manhã	X	
Almoço	X	
Café da Tarde	X	
Jantar	X	
Ceia		X
Funcionários em escala de plantão de 12 horas		
Almoço ou Jantar	X	



PRODUTIVIDADE

Baseia-se na série histórica de cada um dos serviços de saúde, sendo que as ações serão acompanhadas mensalmente.

CATEGORIA	META MENSAL	META ANUAL
Atendimento Adulto	20.00 Atendimentos	120.00 Atendimentos
Atendimento Infantil		
Atendimento Odontológico		
Cirurgia Geral		
Emergência		

ATENDIMENTOS REALIZADOS

DESCRIÇÃO	Nº de Atendimentos Médicos/mês Pactuados	Nº de Atendimentos Médicos/mês Realizados
Raio X	20.00 Atendimentos	5937
Eletrocardiograma		1509
Laboratórios - Exames Clínicos		18861
Ultrassonografia		Não realiza
Inalação e Aplicação de Medicamento		20112
Suturas e Curativos		501
Total de Atendimentos Realizados		46920



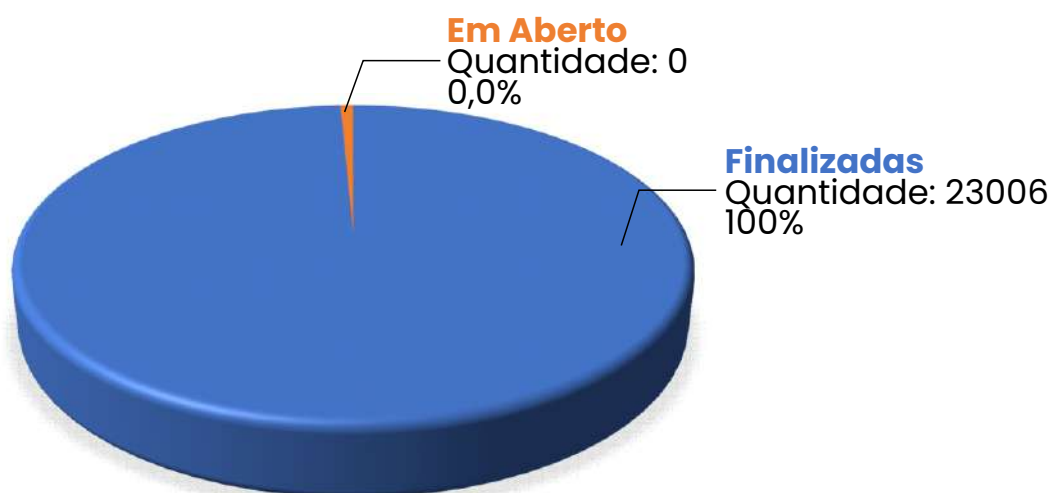
NÚMERO DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS

Estratificação dos volumes por risco de atendimentos e horários, demonstrando às evasões e desistências.

julho 2022	Evasões - 1727 Desistências - 792	Atendimento Medico e Odontológico - 22035
		Classificação 23006

Fonte: MV/PA do Trevo – julho/22

Classificações em aberto e finalizadas - Últimas informações de junho/22



PRIORIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Emergência	37	0,14%
Óbito	14	0,07%
Muito urgente	489	2,45%
Urgente	2683	15,14%
Pouco urgente	18555	81,41%
Não urgente	208	0,86%



ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO E RISCO

VERMELHO	Atendimento imediato (0 minutos)
LARANJA	Quando o paciente necessita de atendimento o mais rápido passível (até 10 minutos)
AMARELO	O paciente tem condições de aguardar o atendimento por até (60 minutos)
VERDE	Atendidos em até 2 horas

NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS E PERCENTUAIS POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Estratificação dos volumes por risco de atendimentos e horários, demonstrando às evasões e desistências.

CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
VERMELHO	Imediato	37	0,17%
LARANJA	10 min	489	2,23%
AMARELO	60 min	2683	12,21%
VERDE	2 horas	18556	84,45%
AZUL		208	0,95%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		21972	

Fonte: MV/PATrevo – Julho 2022



METAS ALCANÇADAS PRECONIZADAS PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO LARANJA, AMARELO E VERDE

Tempo de espera no atendimento de urgência e emergência da chegada do paciente ao pronto atendimento e avaliação da Classificação de risco para atendimento do médico e do odontólogo.

CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	Imediato	1:22
LARANJA	10 min	2:29
AMARELO	10 min	2:10
VERDE	10 min	1:47
AZUL	10 min	1:46

Fonte: MV/PATrevo – Julho 2022

RESULTADO:

Metas alcançadas preconizadas para a classificação de risco amarelo dos atendimentos Médicos e Odontológicos

TEMPO PARA CONSULTA MÉDICA POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Tempo decorrido da chegada do paciente no Pronto Atendimento do Trevo em Cariacica e a avaliação, segundo a classificação de risco para o atendimento médico

MUITO URGENTE

SALA	LARANJA - 10 minutos
Média de Tempo de Espera na Clínica Médica/Pediatria	40:02

Fonte: MV/PATrevo – Julho 2022

Tempo médio para atendimento de urgência e emergência, conforme estabelecido no Termo de Referência - Contrato de Gestão.

RESULTADO:

Meta não alcançada para prioridade Muito Urgente



TEMPO PARA CONSULTA MÉDICA POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Tempo decorrido da chegada do paciente no Pronto Atendimento do Trevo em Cariacica e a avaliação, segundo a classificação de risco para o atendimento médico

URGENTE

SALA	AMARELO - 60 minutos
Média de Tempo de Espera na Clínica Médica/Pediatria	01:25:30

Fonte: MV/PATrevo – julho 2022

Tempo médio para atendimento de urgência e emergência, conforme estabelecido no Termo de Referência - Contrato de Gestão.

RESULTADO:

Meta não alcançada para prioridade Urgente

POUCO URGENTE

SALA	VERDE - 2 HORAS
Média de Tempo de Espera na Clínica Médica/Pediatria	00:59:06

Fonte: MV/PATrevo – julho 2022

Tempo médio para atendimento de urgência e emergência, conforme estabelecido no Termo de Referência - Contrato de Gestão.

RESULTADO:

Meta alcançada para prioridade Pouco Urgente

TEMPO MÉDIO PARA URGÊNCIAS E EMERGÊNCIA

Tempo de Espera para classificação de risco	00:00:404
Tempo médio classificação paciente	00:01:43
Tempo média espera do paciente para o atendimento Médico	00:00:00
Classificação URGÊNCIA	00:14:52
Classificação EMERGÊNCIA	00:151



ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As queixas recebidas pelo Instituto Esperança, referente ao Pronto Atendimento Monsenhor Rômulo Neves Balestrero são encaminhadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cariacica. No período de 01 a 31/07 de 2022 recebemos quatro demandas pela Ouvidoria para suas respectivas tratativas e resoluções.

RESUMO DAS PESQUISAS TABELADAS

SETORES AVALIADOS	MUITO SATISF.	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SE APLICA	TOTAL
ATENDIMENTO RECEPÇÃO	846	349	15	37		1.247
ATENDIMENTO CLASSIFICAÇÃO	799	462	22	40	1	1.324
ATENDIMENTO CONTR DE FLUXO	629	485	41	38	3	1.196
ATENDIMENTO MÉDICO	590	395	128	67	1	1.181
ATENDIMENTO PELA ENFERMAGEM	636	451	89	64	83	1.323
ATENDIMENTO LABORATORIO	548	346	53	46	298	1.291
ATENDIMENTO RAO - X	510	297	24	36	359	1.226
LIMPEZA	871	328	15	44	198	1.456
ALIMENTAÇÃO	2	6			1271	1.279

TEMPO DE ESPERA	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO	NÃO SE APLICA	TOTAL
CLASSIFICADO PELO ENFERMEIRO	903	312	19	39		1.273
PARA SER CONSULTADO MEDICO	595	433	146	48	5	1.227
PARA SER MEDICADO (ENF)	735	348	31	51	76	1.241
PARA COLETA DE EXAMES	553	305	22	36	385	1.301
PARA A CHEGADA DE EXAMES	496	260	27	54	385	1.222
PARA REALIZAR RAO - X	539	318	15	36	435	1.343

PROBLEMA RESOLVIDO NESSE ATENDIMENTO	RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO RESOLVIDO	NÃO SE APLICA	TOTAL
	882	340	49	8	1.279

RELAÇÃO AO ATENDIMENTO NA UPA	MUITO SATISF.	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SE APLICA	TOTAL
	783	312	56		1.151



META QUANTITATIVA

PRONTO ATENDIMENTO MONSENHOR RÔMULO NEVES BALESTRERO (PA DO TREVO)

As Metas Quantitativas estão prevista no Contrato nº 085/22 celebrado entre o Município de Cariacica e Instituto Esperança - IESP, conforme itens 1.2.3.

Volume de atividade contratada:

1.2.3 Volume de atividade contratada

O Pronto Atendimento Monsenhor Rômulo Neves Balestrero - PA do Trevo, deverá atender, durante o prazo de vigência do contrato emergencial, 120.00 (cento e vinte mil) pacientes, dentre as especialidades, distribuídos nas áreas de Pediatria, Clínica Médica, Cirurgia Geral, Odontologia e Emergência.

1.2.3.1. O quantitativo mensal a ser considerado é de 20.000 (vinte mil) pacientes da gestão pela organização social, de acordo com as especialidades, distribuídos nas áreas de Pediatria, Clínica médica, Cirurgia Geral, Odontologia e Emergências.

META PACTUADA	META REALIZADA	
Nº de Atendimento Geral Contratual (Atendimento Médico Adulto, Infantil, Odontológico, Cirurgia Geral e Emergência)	Nº de Atendimento Geral Realizado	Percentual de Atendimento Geral Alcançado
20.000	23128	115,64%