



# **RELATORIO QUALIQUANTITATIVO**

## **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO**

### **MONSENHOR RÔMULO NEVES BALESTRERO**

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

**PERÍODO 21/05/2022 A 31/05/2022**

**CARIACICA/ES**  
**Maio/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.

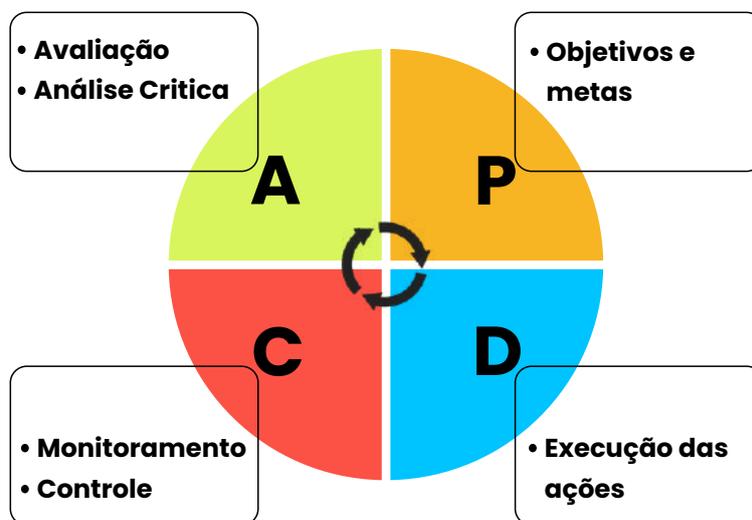
Neste contexto, o IESP se propõe em sua prática cotidiana, buscar assegurar uma atenção acolhedora, resolutiva e humana aos usuários, promovendo o acolhimento e a humanização do atendimento, bem como, o bem-estar físico, mental e emocional dos seus colaboradores, através da promoção de um meio ambiente 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 21/05/2022 a 31/05/2022.

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

## **ALIMENTAÇÃO**

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

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



## 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	<b>20.00 Atendimentos</b>	<b>120.00 Atendimentos</b>
Atendimento Infantil		
Atendimento Odontológico		
Cirurgia Geral		
Emergência		

## ATENDIMENTOS REALIZADOS

DESCRIÇÃO	Nº de Atendimentos Médicos/mês Pactuados	Nº de Atendimentos Médicos/mês Realizados
Raio X	<b>20.00 Atendimentos</b>	<b>2448</b>
Eletrocardiograma		<b>860</b>
Laboratórios - Exames Clínicos		<b>6236</b>
Ultrassonografia		<b>Não realiza</b>
Inalação e Aplicação de Medicamento		<b>8445</b>
Suturas e Curativos		<b>154</b>
<b>Total de Atendimentos Realizados</b>		<b>18143</b>



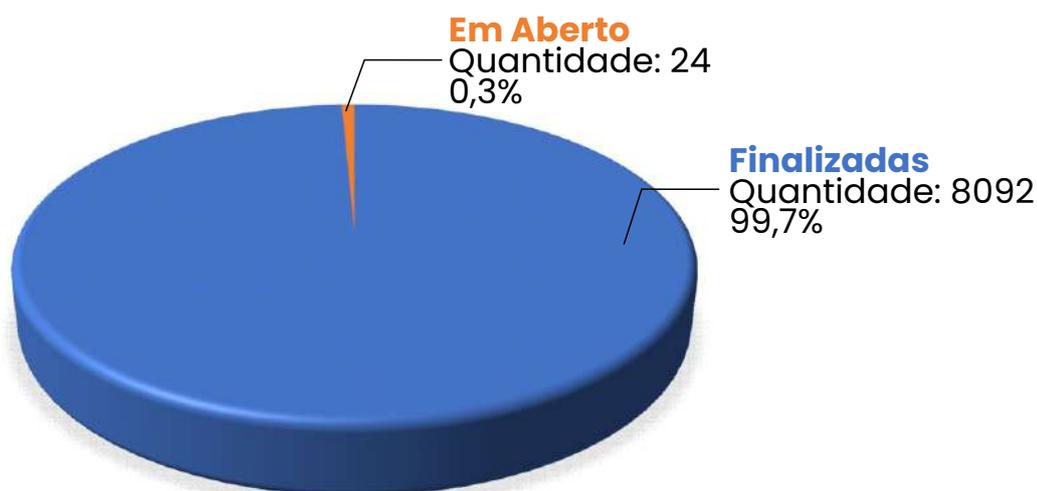
## NÚMERO DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS

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

<b>Maio 2022</b>	<b>Evasões - Desistências -</b>	<b>Atendimento Medico e Odontológico -</b>
		<b>Classificação</b>

Fonte: MV/PA do Trevo – maio/22

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



PRIORIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Emergência	7	0,09%
Óbito	7	0,09%
Muito urgente	205	2,65%
Urgente	1063	13,72%
Pouco urgente	6385	82,43%
Não urgente	86	1,11%

Classificações: 666 finalizadas e 03 em aberto (amostral)



## ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO E RISCO

<b>VERMELHO</b>	Atendimento imediato ( 0 minutos )
<b>LARANJA</b>	Quando o paciente necessita de atendimento o mais rápido passível (até 10 minutos)
<b>AMARELO</b>	O paciente tem condições de aguardar o atendimento por até ( 60 minutos)
<b>VERDE</b>	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
<b>VERMELHO</b>	Imediato	8	0,10%
<b>LARANJA</b>	10 min	217	2.75%
<b>AMARELO</b>	60 min	1158	14,65%
<b>VERDE</b>	2 horas	6439	81.49%
<b>AZUL</b>		80	1,01%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>7902</b>	

Fonte: MV/PATrevo – maio 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
<b>VERMELHO</b>	Imediato	1:42
<b>LARANJA</b>	10 min	2:15
<b>AMARELO</b>	10 min	2:14
<b>VERDE</b>	10 min	2:14
<b>AZUL</b>	10 min	1:51

Fonte: MV/PATrevo – Maio 2022

### RESULTADO:

Metas alcançadas preconizadas para a classificação de risco 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	<b>00:16:29</b>

Fonte: MV/PATrevo – maio 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

<b>SALA</b>	<b>AMARELO - 60 minutos</b>
Média de Tempo de Espera na Clínica Médica/Pediatria	<b>00:11:06</b>

Fonte: MV/PATrevo – maio 2022

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

#### RESULTADO:

Meta alcançada para prioridade Urgente

### POUCO URGENTE

<b>SALA</b>	<b>VERDE - 2 HORAS</b>
Média de Tempo de Espera na Clínica Médica/Pediatria	<b>00:51:34</b>

Fonte: MV/PATrevo – maio 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

<b>Tempo de Espera para classificação de risco</b>	<b>00:01:54</b>
<b>Tempo médio classificação paciente</b>	<b>00:25:19</b>
<b>Tempo média espera do paciente para o atendimento Médico</b>	<b>00:09:29</b>
<b>Classificação URGÊNCIA</b>	<b>00:02:26</b>
<b>Classificação EMERGÊNCIA</b>	<b>00:01:41</b>



## 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 31/05 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	502	32	14	4		552
ATENDIMENTO CLASSIFICAÇÃO	502	32	14	4		552
ATENDIMENTO CONTR DE FLUXO	502	32	14	4		552
ATENDIMENTO MÉDICO	502	32	14	4		552
ATENDIMENTO PELA ENFERMAGEM	502	25	14	4		545
ATENDIMENTO LABORATORIO	192	6	3	3	22	226
ATENDIMENTO RAIOS - X	192	6	3	3	40	244
LIMPEZA	502	32	14	4		552
ALIMENTAÇÃO					522	522

TEMPO DE ESPERA	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO	NÃO SE APLICA	TOTAL
CLASSIFICADO PELO ENFERMEIRO	502	32	11	2		547
PARA SER CONSULTADO MEDICO	502	32	11	2		547
PARA SER MEDICADO (ENF)	502	32	11	2		547
PARA COLETA DE EXAMES	143	10	1		22	176
PARA A CHEGADA DE EXAMES	143	10	1		22	176
PARA REALIZAR RAIOS - X	143	10	1		40	194

PROBLEMA RESOLVIDO NESSE ATENDIMENTO	RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO RESOLVIDO	NÃO SE APLICA	TOTAL
	504	33	15		552

RELAÇÃO AO ATENDIMENTO NA UPA	MUITO SATISF.	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SE APLICA	TOTAL
	504	35	15		554



## **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.

<b>META PACTUADA</b>	<b>META REALIZADA</b>	
<b>Nº de Atendimento Geral Contratual</b> (Atendimento Médico Adulto, Infantil, Odontológico, Cirurgia Geral e Emergência)	<b>Nº de Atendimento Geral Realizado</b>	<b>Percentual de Atendimento Geral Alcançado</b>
<b>20.000</b>	<b>8127</b>	<b>40,64%</b>