



RELATÓRIO

UPA MARY DOTA - BAURU/SP



JANEIRO 2025

Palavras da

Presidente



”

Não tem jeito de você favorecer uma pessoa só em uma parte. O ser humano é uma integralidade. Não adianta eu trabalhar o acesso a determinado direito e deixar de atender outros, porque a dignidade humana é um complexo de coisas. Por isso, a nossa missão é:

**A todo ser humano,
todos os seus direitos.**

Quem somos

O Instituto Avante Social é uma organização da sociedade civil que executa projetos socioassistenciais e de saúde em todo Brasil. Desde que começamos em Minas Gerais, há quase 25 anos, com a prestação da assistência jurídica e psicossocial à população, não paramos mais. Desejamos que as pessoas tenham acesso a seus direitos e amamos cuidar dos outros.

O que fazemos

Há quase 25 anos o Avante Social oferece soluções através da gestão e operacionalização de projetos e programas na área socioassistencial e de saúde, executados de forma autônoma ou em parcerias com o poder público e mercado privado.

Instituto Avante Social

Nossos projetos no

Eixo Socioassistencial

As ações do Eixo Socioassistencial do Instituto Avante têm como premissa a redução das vulnerabilidades e riscos sociais, a promoção da justiça social e a defesa e garantia de direitos.

A partir de iniciativas próprias e/ou celebração de parcerias e convênios com Estados e Municípios, atualmente executamos os seguintes trabalhos



Nossos projetos no

Eixo da Saúde

O Instituto Avante Social promove a gestão e operacionalização de serviços de saúde em todos os seus níveis de complexidade, buscando uma prestação de serviços qualificada e eficiente, oferecendo um diferencial nos resultados alcançados por indicadores previamente definidos.

2023 do Avante Social
em números



Total de atendimentos realizados
pelo Avante Social em 2023

+ 27.579

**Pessoas atendidas no
Socioassistencial**

+358.264

**Pessoas atendidas na
Saúde**

1. Avante Social	7
1.1 Eixo Saúde	7
2. Termo de Colaboração	9
3. Relatório de Avaliação.....	9
4. Metas Quantitativas e Qualitativas dos Indicadores	10
4.1. Indicadores Quantitativos	11
4.1.1. Atendimento Médico UPA 24 horas.....	11
4.1.2. Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas.....	11
4.1.3. Acolhimento com Classificação de Risco.....	14
4.1.4. Número Absoluto de Diagnóstico em Laboratório Clínico.....	15
4.1.5. Número Absoluto de Diagnóstico por Radiologia Simples.....	16
4.1.6. Número Absoluto de Eletrocardiografia.....	16
4.2. Indicadores Qualitativos.....	17
4.2.1. Conformidade no Processo de Informação aos Usuários.....	17
4.2.1.1. Certidões de Responsabilidade Técnica.....	17
4.2.1.2. Escalas Assistenciais.....	20
4.2.1.3. Cartaz de Pesquisa de Satisfação.....	21
4.2.1.4. Net Promoter Score.....	23
4.2.1.5. Efetividade das Ações de Humanização do Atendimento.....	25
4.2.1.6. Comissões Obrigatórias e Apoio Assistencial.....	26
4.2.1.7. Protocolos Clínicos Assistenciais.....	26
4.2.1.8. Manual de Normas e Rotinas.....	27
4.2.1.9. Educação Continuada.....	28
4.2.1.10. Atividades do SESMT.....	28
4.2.1.11. Fornecedores.....	28
4.3. Considerações Finais.....	29

1. AVANTE SOCIAL

Fundado em junho de 2000, o Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania e Saúde – Avante Social, é uma organização social sem fins lucrativos, certificada como Entidade Beneficente de Assistência Social – CEBAS, conforme portaria nº 91, de 08 de maio de 2019, do Ministério da Cidadania, cujo trabalho é disseminar a temática de direitos humanos, fomentando a criação de programas capazes de articular a promoção do homem com o desenvolvimento social, econômico e cultural da localidade onde vive buscando assegurar a plena realização do direito de desenvolvimento, engajando instituições públicas e privadas no processo participativo de formulação e de implementação de políticas públicas voltadas para a redução das desigualdades econômicas, sociais e culturais promovendo a efetividade dos direitos socioeconômicos como o trabalho, a educação e a saúde, dentre outros, como forma de garantir a aplicação dos direitos políticos e civis da pessoa humana assegurando assim a participação democrática da população no processo de promoção da efetividade dos direitos fundamentais a todo o ser humano. Nossa propósito está alinhado a nossa filosofia empresarial:



Na área da Saúde, a Avante Social desempenha um papel crucial na promoção gratuita da saúde, implementando ações e projetos de gestão em unidades de saúde de baixa, média e alta complexidade. Além disso, a organização oferece serviços jurídicos e psicossociais gratuitos, beneficiando um amplo público que engloba crianças, jovens, adolescentes, adultos, idosos e suas famílias. A atuação da Avante Social abrange a execução de políticas públicas voltadas para a promoção e proteção dos direitos daqueles beneficiados por suas diversas áreas de atuação.

1.1 Eixo Saúde

O Avante Social trabalha para mudar a situação da saúde pública no Brasil. Apresentamos uma evolução no gerenciamento e administração de Hospitais, Unidades de Saúde e UPA (Unidades de Pronto Atendimento), além de serviços como PSF (Programa da Saúde da Família) e SAMU (Serviços de Atendimento Móvel de Urgência). Por meio de programas de educação continuada, também realizamos consultoria e capacitação tecnológica de profissionais.

Nossas soluções permitem que os pacientes tenham uma nova experiência com o sistema de saúde pública, reconhecendo os diferenciais desde o atendimento humanizado, com um sistema atencioso e próximo, até a redução da fila de espera, com maior número de médicos, medicamentos e equipamentos tecnológicos.

Atualmente, a Avante Social realiza a gestão de diversos serviços, tais como:

- Gestão de Prestação de Serviços Médicos;
- Gestão de Serviços Especializados em Saúde;
- Gestão Hospitalar (todos os níveis de complexidade);
- Gestão de Maternidade;
- Gestão de Unidade de Pronto Atendimento (UPA);
- Gestão de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), entre outros.

O Instituto valoriza o indivíduo, atuando com ética e responsabilidades, e buscando de forma permanente a melhoria dos processos e dos resultados e a satisfação dos seus usuários tendo como objetivos:

- Atender os pacientes com dignidade respeito, de modo universal e igualitário, mantendo sempre a qualidade na prestação de serviço, cumprindo com os preceitos éticos e morais estabelecidos pelos conselhos de classe dos profissionais que atuam no objeto do presente projeto.
- Reconhecer, no processo de descentralização, o fortalecimento do poder local, enquanto espaço para gerir e integrar as políticas públicas.
- Apoiar o município e as comunidades com a metodologia da construção de indicadores que reflitam os diferentes paradigmas de desenvolvimento na formulação, monitoramento e avaliação.
- Recolocar os valores da cidadania, concomitantemente, à construção de direitos e responsabilidades pelos diferentes fatores sociais, sejam eles governamentais ou não.

- Ser verdadeiramente comprometidos com o processo de desenvolvimento econômico e a preservação ambiental, sempre objetivando a melhoria da qualidade de vida da população.
- Capacitar profissionais tendo como referência uma nova mentalidade de gestão, que seja preventiva e interativa em urgências, com intuito de incorporar e preservar saberes derivados de experiências e vivências tradicionais.
- Prestar um atendimento com resolutividade e responsabilidade, orientando, quando for o caso, o paciente e a família relação a outros serviços de saúde.
- Zelar pela qualidade das ações e do pessoal contratado que se encontrarem-se em efetivo exercício em consonância as orientações emanadas do parceiro.

2. TERMO DE COLABORAÇÃO

O Termo de Colaboração, fundamentado nas seguintes documentações: Edital de Licitação nº 55/2024, Processo Administrativo nº 174.036/2022 e Chamamento Público nº 10/2024, foi celebrado entre o Município de Bauru/SP, por intermédio da Prefeitura Municipal, e o Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania e Saúde – Avante Social, com início das atividades em 07/08/2024. O objetivo é o gerenciamento, operacionalização e execução dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24h Mary Duta.

A UPA Mary Duta é uma unidade de saúde vinculada à Secretaria Municipal de Saúde de Bauru, destinada ao atendimento de emergências e urgências, voltada para a população do bairro Mary Duta e regiões adjacentes, como Chapadão, Jardim Silvestre, Nobugi, Pousada I e II, Beija-Flor, Jardim Pagani, Araruna, Santa Luzia, entre outros. O foco principal do atendimento é a população adulta a partir dos 15 anos, considerando que, no município, a faixa etária infantil inclui crianças de 0 a 15 anos. No entanto, isso não impede a unidade de atender crianças de qualquer idade, já que dispõe de infraestrutura, equipamentos e equipe especializada para esse público.

Para embasar este relatório, foram utilizados os dados do sistema de informação “MV”, atualmente empregado em toda a rede de saúde do município de Bauru, incluindo a UPA Mary Duta.

A nova gestão tem como premissa assegurar um atendimento seguro e de qualidade, alinhado à missão, visão e valores do Instituto Avante Social.

3. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as ações realizadas durante o período de implantação do projeto, garantindo o cumprimento do plano de trabalho e a manutenção da qualidade nos serviços de saúde.

Com o propósito de assegurar um acesso equitativo e abrangente aos serviços de saúde com qualidade para todos os cidadãos, foram realizadas diversas ações pautadas no plano operativo de implantação, incluindo: visitas técnicas para diagnóstico situacional, seleção e contratação dos profissionais, contratação de fornecedores de serviços, integração do tripé de gestão e equipe multiprofissional, organização dos setores da unidade, alinhamentos junto ao município, elaboração de documentação, acompanhamento diário de todo o processo, dentre outras ações.

Essas iniciativas estabelecem uma base sólida para a tomada de decisão, permitindo que o tripé de gestão da unidade de saúde (coordenação médica, coordenação de enfermagem e coordenação administrativa) implemente estratégias eficazes para aprimorar a qualidade dos serviços e atingir as metas estabelecidas.

O objetivo deste relatório é apresentar uma análise detalhada dos indicadores e metas estabelecidos no contrato, conforme o plano de trabalho. Este documento foca nos principais resultados alcançados durante o período, com esclarecimento do desempenho quantitativo e qualitativo dos respectivos indicadores.

4. METAS QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS DOS INDICADORES

As metas dos indicadores serão apresentadas mensalmente neste relatório, com base em dados coletados na unidade por meio de relatórios extraídos do sistema MV, planilhas desenvolvidas para a coleta de informações e relatórios fornecidos pelo laboratório terceirizado.

Para as metas relacionadas à Atenção às Urgências, Emergências e Pronto Atendimento (consultas médicas), as informações serão obtidas a partir de relatórios específicos extraídos do sistema MV.

Metas referentes à realização de Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) serão obtidas por meio do sistema MV, dados fornecidos pelo laboratório terceirizado e controle interno por planilhas.

Metas qualitativas relacionadas às informações e à satisfação dos usuários serão avaliadas por meio da pesquisa de satisfação e canal de ouvidoria.

O indicador de humanização do atendimento será medido através:

- Criação e implementação do protocolo de acolhimento com classificação de risco;
- Capacitação em humanização para todos os profissionais da unidade;

- Implantação do processo de ouvidoria (fluxo, formulário, canal telefônico e e-mail) que estão implantados na unidade.

Para as metas relacionadas às comissões, serão apresentadas evidências da criação dos regimentos internos, atos normativos, cronograma de reuniões e lista de presença.

O indicador relacionado aos protocolos médicos e multidisciplinares, será evidenciado pela criação do documento de protocolo, capacitação da equipe e implementação do protocolo.

4.1. INDICADORES QUANTITATIVOS

4.1.1. Atendimento médico em UPA 24hs

Meta mensal: 7.750 atendimentos

Resultado obtido: 9.214 atendimentos

O atendimento médico na UPA é essencial por oferecer cuidados imediatos em casos de urgência e emergência, garantindo acesso à saúde 24 horas por dia. Além disso, as UPAs integram a rede de atenção à saúde, atuando como elo entre as unidades básicas, hospitais e o SAMU, prevenindo complicações e promovendo um atendimento humanizado. Dessa forma, elas contribuem para um sistema de saúde mais eficiente e acessível à população. No mês de janeiro na UPA Mary Dota, foram realizados 9.214 atendimentos médicos. Os registros dos atendimentos foram feitos no sistema MV, bem como manualmente se houver queda do sistema.

Ações de Melhoria:

- Considerando que o atendimento é demanda espontânea, não termos governança em relação a esta meta, porém desde a terceirização, cumprimos a média estabelecida.

4.1.2. Atendimento de Urgência com observação até 24hs

Meta mensal: 7.750 atendimentos

Resultado obtido: 6.066

Durante o mês de janeiro de 2025, a UPA Mary Dota realizou 9.214 atendimentos médicos no total. Desses, 6.066 exigiram observação por até 24 horas ou mais o que corresponde 78,3% dos pacientes atendidos em observação. Considerando o perfil urgência e emergência, entendemos que o número é representativo e pouco estratégico para o giro da Unidade, porém para segurança da assistência, permanecemos com pacientes em observação aguardando exames externos, resultados

de exames laboratoriais e transferências. Continuamos com grandes dificuldades com Laboratório de Análises Clínicas por atraso em coleta da amostra, causando inclusive recoletas.

Em reunião com os gestores de contrato, ficamos de alinhar uma nova meta, vamos monitorar qual a representatividade deste número em relação a espera de leito via CROSS.

Ações de Melhoria:

Elaboração de Procedimento Operacional Padrão (POP) para Round Multidisciplinar para que possamos garantir a real necessidade do paciente em observação. O resultado de implantação do Round vem sendo bastante produtiva em relação aos desfechos e resolutividade dos pacientes internados. São reuniões com a equipe médica, enfermagem, nutrição, farmácia e serviço social para discussão de casos dos pacientes.

No mês de janeiro, obtivemos uma adesão de 48,4% dos dias, o critério da realização da discussão clínica beira leito é para pacientes com permanência maior que 06 horas, tivemos uma redução na realização em relação ao mês de dezembro. Estes são os resultados da participação das equipes multidisciplinares que está descrita no relatório:

- Equipe Médica: 100%
- Equipe de Enfermagem: 100%
- Serviço Social: 89,3%
- Farmácia: 98,2%
- Nutrição: 80,4%

Realizado nova reunião com a equipe multidisciplinar para apresentação do resultado de adesão e conscientização em relação a realização do Round, bem como adesão da equipe por completa. A ferramenta de evidência completa está disponível no drive (**Anexo 1**).



PACIENTE		ETIQUETA	
Paciente: <i>Enira Luiza Pinto</i>	Idade: <i>5504</i>	44 anos	
Data Nascimento: <i>00.01.90</i>	Nº Registro:		
Nome da Mão: <i>Enira marcondes pinto</i>		DATA: <i>06/01/2015</i>	
HORAS: <i>11:00h</i>		PERÍODO: <i>1G Rua</i>	
PROBLEMA - ORIGEM			
TB com fto, queda do estado geral, dispneia	Agravada pelo uso de círcos	RELAÇÃO	PERÍODO DE INTERNAÇÃO
Residência:			
Antecedentes: Uso de SPA, moradora de rua			
S = SITUAÇÃO			
Motivo de Observação/Análise: <i>TB</i>	B = BREVE HISTÓRICO	A = ANÁLISE	B = RECOMENDAÇÃO
TRIBUNO DE CONSTITUIMENTE ATENDIMENTO: <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Dados de paciente: Respiratório: <input checked="" type="checkbox"/> Respiratório - gástrica <input type="checkbox"/> Respiratória / Alergias <input type="checkbox"/> Cistite <input type="checkbox"/> Gastro e Alergias <input type="checkbox"/> Cistite e Cistite Dermatológico: <i>PCV 6 Glauclina</i> <i>PCV 8 22</i> <input type="checkbox"/> Desta vez: <input type="checkbox"/> Festa São João / OTT _____ m/d/h <input type="checkbox"/> MPF / 00-00 _____ m/d/h <input type="checkbox"/> Início: _____ <input type="checkbox"/> Fim: _____	Paciente hospitalizado: <i>06/01/15</i> Análise de etar (Seja respeitosa): Respiratória: _____ Mobilidade: _____ Polar: _____ Penitenciária Social: <i>Internação nova</i> Densos: <input type="checkbox"/> Primeiro - Local: _____ Distrito: _____ <input type="checkbox"/> Segundo - Local: _____ Distrito: _____ <input type="checkbox"/> Tercer - Local: _____ Distrito: _____ <input type="checkbox"/> Quarto - Local: _____ Distrito: _____ Alergias: _____ Alteração de estímulos: _____	RETIRADA DE DISPOSITIVOS: <input type="checkbox"/> Controle de humor <input type="checkbox"/> Restrição física <input type="checkbox"/> Suspensão de ATB <input type="checkbox"/> Mobilização: MUNICÍPIO: <input type="checkbox"/> PCV _____ <input type="checkbox"/> 000 _____ AGENDAMENTOS: <input type="checkbox"/> Exames: _____ Data: _____ Hora: _____ <input type="checkbox"/> Consultas / tratamentos: _____ Paciente inserido na Negociação: <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Data solicitação: <i>06/01/15</i> Status: <i>mag cross infecto</i>
O QUE INCONTEVE QUAL O PRINCIPAL?	INFORMAÇÕES DO PACIENTE ORIGENS E CONSEQUÊNCIAS PERTINENTES AO PROBLEMA	O QUE VOCÊ ENCONTROU? ANÁLISE E OPÇÃO CONSIDERADA	O QUE DEVE SER FEITO? AÇÃO RECOMENDADA

Avante Social		VISITA EQUIPE INTERDISCIPLINAR		
MEDICO		ENFERMEIRO CABINETE ASSISTENCIA	Também presente: <i>Enira Luiza Pinto</i>	
<i>Dr. Lúcio Ribeiro</i> CRM: 20200		<i>Thalita Oliveira</i> CRM: 20200	SERVIÇO SOCIAL CARMÉLIO KAMPA Lar Bruno Pedroso Vale Assistente Social CRAS 51.100	
FARMACEUTICO Carmem da Silva Farmácia: _____ crf: 1309650		NUTRICIONISTA Jessica Secotti CRM: 20200 NUTRICIONISTA CRN 31/8634	ACOMPANHANTE / PACIENTE CARMÉLIO KAMPA	
O PROJETO TERAPÉUTICO POR ASSISTIVO: <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NOK Se não, justifique: _____				
OBSEVAÇÕES GERAIS				

Mantivemos a ação implantada no mês de novembro, que trouxe um impacto positivo para este indicador, pois através deste double check, o médico plantonista da Sala Vermelha pode avaliar os pacientes com uma visão mais ampla, evitamos eventuais solicitações de exames desnecessárias ou que podem ser realizadas via ambulatoriais, pois estes pacientes ficam aguardando o exame em observação.

4.1.3. Acolhimento com classificação de risco

Meta mensal: 7.750 atendimentos

Resultado obtido: 7.882

No mês de janeiro, obtivemos 85,5% de Classificação de Risco em relação a atendimentos médicos, já solicitamos contato com o representante do Sistema MV da Secretaria Municipal, ainda sem sucesso para que possamos mapear e sanar este problema. Foi implantado o Protocolo Termo de Recusa de Tratamento e controle de evasão através do Boletim de Ocorrência que estarão disponíveis em relatório e Drive. Ficamos no aguardo do suporte de ERP para sanar todos os gargalos possíveis, pois o médico não consegue atender sem Classificação de Risco, o sistema não permite.

Neste mês realizamos 12 Boletins de Ocorrência por evasão e 23 Termos de Recusa de Tratamento. Um número significativo, porém, que não corresponde com o relatório no sistema MV. Segue exemplo do Protocolo Termo de Recusa de Tratamento, os demais estão disponíveis no Drive como **Anexo 2**.

DECLARAÇÃO DO PACIENTE

Eu Felipe da Mota Melo, CPF 217971800-37
RG 8478402, na qualidade de (X) paciente () responsável representante legal (grau de parentesco:) declaro que fui devidamente informado e esclarecido pelo médico Dr(a) José Guilherme Melo inscrito no CRM/SF 0259520, com base nas hipóteses diagnósticas levantadas para o meu caso, sobre o tratamento eletivo proposto: Ressecção cl. oftálmica, seus benefícios e possibilidades, bem como os riscos e complicações potenciais da sua realização.
Também fui informado (a) sobre as alternativas possíveis e disponíveis ao tratamento e ainda sobre as consequências de não realizar o tratamento;
Declaro que tive a oportunidade de esclarecer todas as minhas dúvidas e obtive respostas de maneira satisfatória. Estou devidamente ciente dos riscos do tratamento eletivo proposto, bem como que não existe garantia absoluta sobre os resultados a serem obtidos.
Assim, por ser maior de idade e estar no momento da decisão, capaz, lúcido, orientado e consciente, opto por não realizar o procedimento acima mencionado. Posteriormente, a qualquer momento, posso autorizar a realização do procedimento/tratamento que ora recuso, desde que presentes as condições clínicas indicadas bem como as condições exigidas pela instituição.
Declaro ainda ter sido esclarecido e alertado sobre os riscos de morte e eventuais sequelas irreversíveis a que estarei sujeito pela não realização do procedimento e usando dos direitos a que a legislação me garante, **não autorizo o tratamento indicado**, assumindo pessoal e individualmente todas as consequências e encargos da minha recusa, isentando a instituição de responsabilidades em quaisquer esferas (cível, administrativa e penal).

Bauru 31 de 01 de 2025.

Assinatura do paciente ou responsável e representante legal

Testemunhas:

Nome: _____

CPF: _____ Assinatura: _____

Nome: _____

CPF: _____ Assinatura: _____

O espaço a seguir deverá ser preenchido pelo médico

Expliquei todo o procedimento/tratamento ao paciente acima identificado e/ou responsável, sobre os benefícios, riscos, alternativas, referentes à sua recusa, tendo respondido às perguntas formuladas pelos mesmos. De acordo com o meu entendimento, o paciente e/ou responsável, está em condições de compreender o que lhe foi informado.

Dr. José Guilherme Melo

Médico

CRM/SF 0259520

Assinatura/CRM/carimbo do médico responsável

UPA MARY DOTA – RUA PEDRO SALVADOR S/N – BLOCK 2

A classificação de risco realizada pelos enfermeiros na UPA Mary Dota tem como objetivo priorizar o atendimento dos pacientes conforme a gravidade de seus casos, garantindo que os mais críticos recebam atendimento rapidamente. Na unidade, o sistema utilizado é o MV, onde, após o paciente passar pela recepção, ele é avaliado pelo enfermeiro responsável pela classificação de risco e, em seguida, direcionado ao atendimento médico conforme a prioridade estabelecida, além da classificação de prioridade de atendimento com a classificação de risco, a equipe de enfermagem também classifica todos pacientes que terão atendimento odontológico.

4.1.4. Número Absoluto de Diagnóstico em Laboratório Clínico

Meta mensal: 7500 exames

Resultado obtido: 4.039

Dos 9.214 atendimentos médicos realizados, obtivemos 4.039 exames. Solicitações de análises clínicas realizadas em 1.071 pacientes, ou seja, foram solicitados exames para 11,6% dos pacientes atendidos com uma média de quatro a cinco exames por paciente, muito semelhante ao mês anterior. Considerando a série histórica, bem como as ações implantadas nos processos assistenciais, tivemos um leve crescimento em relação aos meses de novembro e dezembro, na qual houve uma queda nos resultados.

4.1.5. Número Absoluto de Diagnóstico por Radiologia Simples

Meta mensal: 1000 exames (desvio padrão - 900 a 1.100)

Resultado obtido: 1.025

Realizamos 2,5% a mais da meta estabelecida, considerando a campanha de conscientização da equipe médica, entendemos ser um resultado satisfatório.

4.1.6. Número Absoluto de Eletrocardiografia

Meta mensal: 1000 exames (desvio padrão - 900 a 1.100)

Resultado obtido: 153

Realizamos uma produção superior ao apresentado no relatório do MV, apesar de não termos atingido a meta estabelecida. Foi constatado que a equipe médica vem solicitando o exame em campo de evolução e não de procedimento, já foi solicitado anteriormente para coordenação médica, iremos reforçar uma nova orientação.

Ações de Melhoria:

1. Reforçado a orientação da para equipe médica em relação ao campo correto da prescrição;
2. Orientação realizada para equipe assistencial, buscar o nome do médico solicitante do exame para checagem;
3. Ajustado layout e processo de contabilização por planilha manual pela equipe de enfermagem.

4.2. INDICADORES QUALITATIVOS

4.2.1. Conformidade no processo de Informação aos usuários

INDICADOR	OBJETIVO		CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO			
6	A Unidade de Pronto Atendimento tem como meta estruturar mecanismos para informação aos usuários e familiares, acerca do processo de Atenção. O indicador desta meta será dado pela comprovação da efetiva existência e implantação das rotinas relativas à informação dos usuários, tanto documentalmente como de fato.		Pontuação: 0% a 89%: Meta Não alcançada >90%: Meta Alcançada			
	Conformidade no processo de Informação aos usuários.					
FONTE:		META: 90%				
		RESULTADO:	100,0%	PONTOS OBTIDOS		ALCANÇADA
PRODUÇÃO						
FÓRMULA	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4		TOTAL
Quadro de informações implantado e atualizado na recepção da UPA (Certidões de Responsabilidade Técnica de todos os profissionais, escala de atendimento médico do plantão, Cartaz de Pesquisa de Satisfação, Cartaz de informações sobre o SAU/Ouvíndoria)	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Banner de informação sobre o protocolo de acolhimento com classificação de risco afixado em local visível, acessível a todos, no hall de espera para atendimento	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Informações disponíveis sobre horário de visita, especialidades atendidas, especialidades disponíveis na unidade	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%

Para aprimorar a transparência e a comunicação na UPA, foram selecionados processos críticos de comunicação visando tangibilizar o indicador. No mês de setembro/24 foi implementado um quadro informativo na recepção, com as seguintes seções:

4.2.1.1 Certidões de Responsabilidade Técnica – CRT

Exibição das Certidões de Responsabilidade Técnica de todos os profissionais envolvidos no atendimento, incluindo médicos, enfermeiros, dentistas e farmacêuticos. Vamos garantir que todos os CRTs estejam atualizados e em conformidade com as exigências legais. Verificando regularmente a validade e a atualização dessas certidões.

- ✓ Certidão de Responsabilidade Médica



✓ Certidão de Responsabilidade de Enfermagem

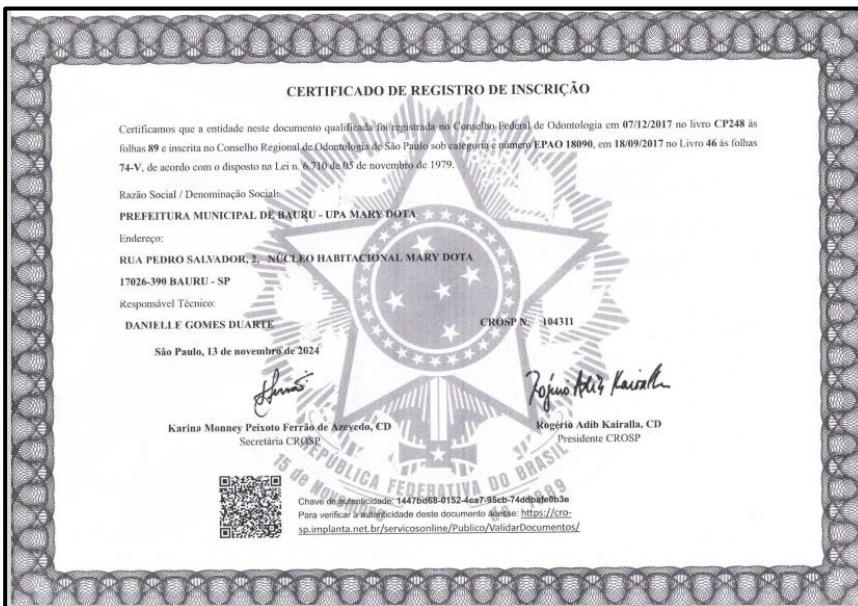


✓ Certidão de Responsabilidade de Farmácia

Realizado a baixa da Responsabilidade Técnica da farmacêutica da Prefeitura de Bauru, já demos entrada no CRF em relação a assunção da responsabilidade técnica e aguardamos o retorno do Conselho

Comprovante de Protocolo			
Protocolo	3619660		
Local	Atendimento Eletrônico		
CRF-PJ	3608627 - MUN BAURU		
Solicitação	805 - ECAT Assunção		
Observações	Assunção solicitada via e-CAT Assunção R [RESPONSÁVEL] LUIANA BONFIM DA SILVA - CRF: 11109686 Assunção F5 [FARMACÉUTICO SUBSTITUTO] MARIA JESUS DOS SANTOS RIBEIRO - CRF: 10299593 Assunção F5 [FARMACÉUTICO SUBSTITUTO] EDAMARA REGINA FRANCO MARINHO - CRF: 10454743 Assunção F5 [FARMACÉUTICO SUBSTITUTO] PATRICIA PAOLA MOLINA SILVA - CRF: 10208495		
Emissão	24/10/2024 13:38:00	Autenticação	
Site	http://www.crfsp.org.br		
Horários Informados na solicitação			
<p>[R] LUIANA BONFIM DA SILVA - CRF-PF: 11109686 - Vinc.: Carteira de trabalho - Rotina: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 07:00 até 19:00 - 1º Intervalo: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 12:00 até 13:00 - Obs: Escala 12x36; O farmacêutico altera seu horário de assistência nas folgas dos demais, para garantir assistência integral</p> <p>[F5] MARIA JESUS DOS SANTOS RIBEIRO - CRF-PF: 10299593 - Vinc.: Carteira de trabalho - Rotina: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 07:00 até 19:00 - 1º Intervalo: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 12:00 até 13:00 - Obs: Escala 12x36; O farmacêutico altera seu horário de assistência nas folgas dos demais, para garantir assistência integral</p> <p>[F5] EDAMARA REGINA FRANCO MARINHO - CRF-PF: 10454743 - Vinc.: Carteira de trabalho - Rotina: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 19:00 até 07:00 - 1º Intervalo: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 03:00 até 04:00 - Obs: Escala 12x36; O farmacêutico altera seu horário de assistência nas folgas dos demais, para garantir assistência integral</p> <p>[F5] PATRICIA PAOLA MOLINA SILVA - CRF-PF: 10208495 - Vinc.: Carteira de trabalho - Rotina: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 19:00 até 07:00 - 1º Intervalo: (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, Dom) 03:00 até 04:00 - Obs: Escala 12x36; O farmacêutico altera seu horário de assistência nas folgas dos demais, para garantir assistência integral</p>			

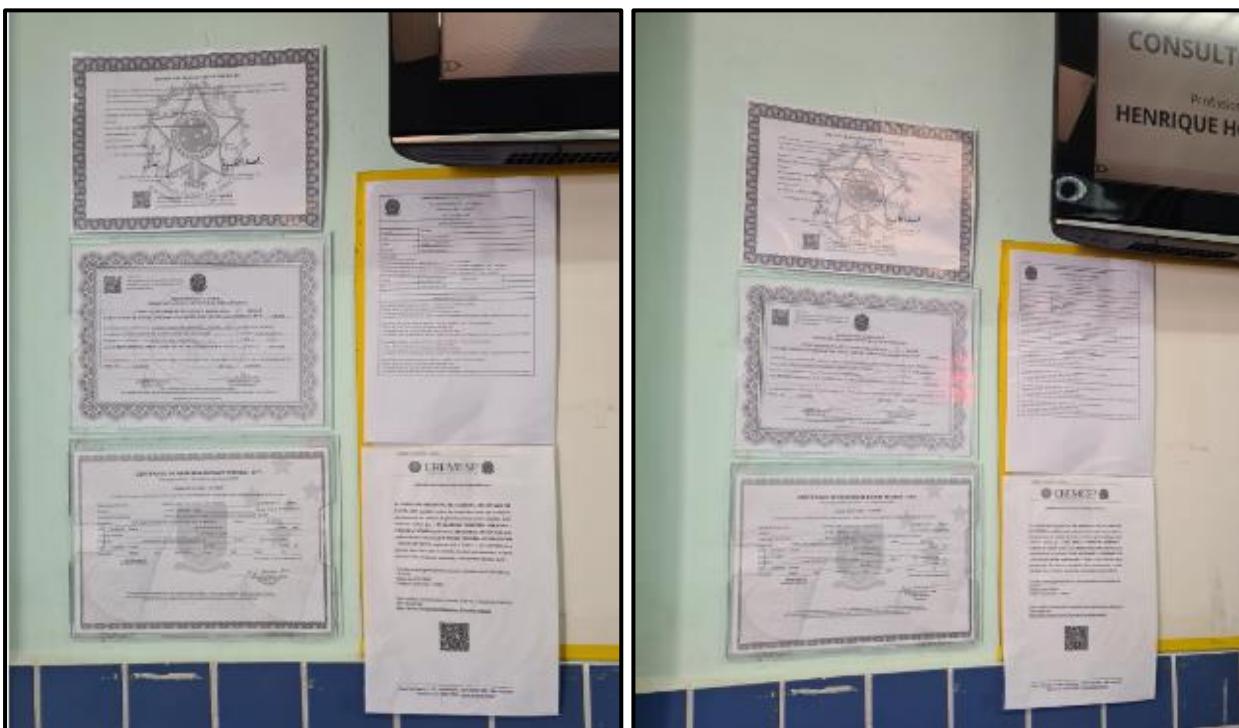
✓ Certidão de Responsabilidade de Odontologia



✓ Certidão de Responsabilidade de Radiologia



Gestão à Vista das Responsabilidades Técnicas



4.2.1.2 Escala de Atendimento Assistencial

Já é divulgada a escala de plantão médico e de enfermagem em local acessível na UPA Mary Dota para transparência à população. Segue anexo as escalas dos colaboradores da UPA Mary Dota em **Anexo 3**.



4.2.1.3 Cartaz de Pesquisa de Satisfação e Informações sobre o SAU/Ouvidoria

Implantado o processo de Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação no dia 17/09/2024 para que os pacientes saibam como encaminhar sugestões, reclamações ou elogios.

UPA Ouvidoria MARY DOTA

Este canal é dedicado aos cidadãos que utilizam os serviços da UPA Mary DOTA, permitindo que expressem suas opiniões, sugestões e avaliações sobre o atendimento recebido. Sua participação é essencial para melhorarmos continuamente a qualidade dos nossos serviços.

Aqui você faz:

- [Sugestão](#)
- [Elogio](#)
- [Denúncia](#)
- [Reclamação](#)
- [Solicitação](#)
- [Informação](#)

Email
Envie um e-mail para ouvidoriapamarydota@avantesocial.org.br.
Em até **3 dias úteis** ele será respondido.

Telefone
Entre em contato através do número **(14) 3109-2460**.
Horário de atendimento: Todos os dias de 08h às 16h.

Pessoalmente
Solicite o formulário de Ouvidoria no guichê de atendimento da unidade.
Em seguida, preencha e entregue para a atendente.

UPA Ouvidoria MARY DOTA

Qual o tipo de manifestação você quer fazer?

- Sugestão
- Elogio
- Denúncia
- Reclamação
- Solicitação
- Informação

VAI SE IDENTIFICAR? SIGILOSO ANÔNIMO*

*As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

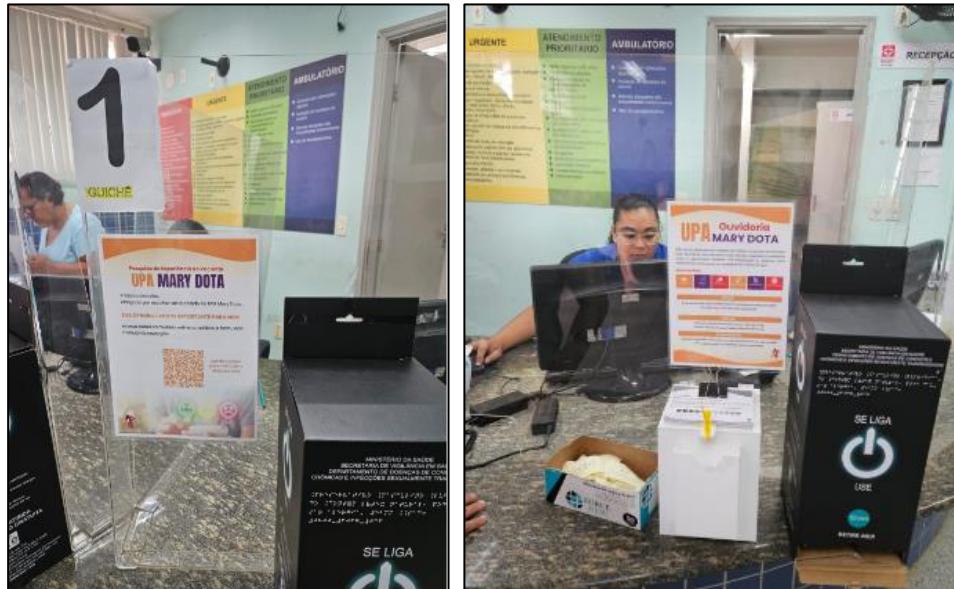
Nome: _____
CPF: _____ Email: _____
Telefone: _____

Descrição dos fatos:

Referido a: _____
Nome completo: _____
Data de Nasc.: _____
Nome da mãe: _____
Local do fato: _____

Crie até 6 envolvidos
Nome: _____
Cargo/função: _____
Identidade funcional: _____

Sabendo que a Ouvidoria realiza o tratamento de todos os dados enviando operações como: de coleta, recepção, classificação, processamento, avaliação ou controle de informações, modificação, remoção, distribuição, transferência, armazenamento, processamento, eliminação, difusão, ou extração, além do envio de notificações por e-mail ou por outros meios.





Neste mês 18 manifestações, sendo 13 elogios e 05 reclamações, obtivemos 72,2% de elogios, e 27,7% de reclamações, porém entendemos que este quantitativo ainda não é representativo como amostra para traçarmos planos de melhoria para que o usuário se sinta acolhido e bem atendido. Apesar dos cartazes espalhados em toda UPA, os formulários estavam concentrados na recepção e como plano de melhoria para adesão, no mês passado, colocamos os formulários, também, nos consultórios médicos, odontológico, serviço social e posto de enfermagem de observação. As evidências do mês estão disponíveis no Drive como **Anexo 04**.

O processo de monitoramento e retorno aos usuários é de três dias úteis quando identificados. A atualização contínua dessas informações é fundamental para assegurar a conformidade e a excelência no atendimento, porém no mês de janeiro não obtivemos nenhuma manifestação de Ouvidoria através do e-mail: ouvidoriaupamarydota@avantesocial.org.br

4.2.1.4 Net Promoter Score - NPS

Junto as ações de processo de Ouvidoria, foi implantando também na UPA Mary Dota o Net Promoter Score - NPS. Desenvolvido material de comunicação e canal de pesquisa virtual para levantamento dos dados.

Estas ações têm o objetivo de aprimorar a experiência dos pacientes, garantir uma jornada e experiência de alta qualidade e promover um ambiente de cuidado que atenda às expectativas e necessidades dos nossos usuários.

UPA MARY DOTA
Quer ouvir você

Prezado cidadão,

Obrigado por escolher ser atendido na UPA Mary Dota.

Queremos aprender com 1 pergunta em 30 segundos como foi a sua experiência em nosso serviço. Agradecemos a sua colaboração.

Em uma escala de **0 a 10**, o quanto você recomendaria a UPA Mary Dota a um amigo ou familiar?

Em poucas palavras, escreva o que motivou sua nota:



Obtivemos no mês de janeiro, através de 15 avaliações, com o resultado de 67 pontos, sendo apenas dois detratores e um neutros.

PRODUÇÃO						
FÓRMULA	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	TOTAL
Nº de Promotores	1	2	2	0	7	12
Nº de Detratores	0	0	0	0	3	3
Nº Total de respondentes	1	2	2	0	10	15



4.2.1.5 Efetividade das Ações de Humanização do Atendimento

FÓRMULA	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	TOTAL
Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco Implementado	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Realização de capacitação em humanização para todos os profissionais da unidade, conforme cronograma quadrienal (setembro, janeiro, maio)	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Implantação do processo de Ouvidoria (fluxo, formulário, canal telefônico, e-mail)	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%

✓ Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco

O protocolo está implementado na unidade baseado no protocolo de Manchester, visto que todos os atendimentos passam pelo acolhimento com classificação de risco pelo profissional enfermeiro, que possui experiência com o processo. Como melhoria, o protocolo do município foi incorporado ao modelo padrão da Avante e os profissionais foram capacitados no protocolo municipal em setembro de 2024. Este protocolo visa garantir um atendimento mais ágil e adequado, priorizando casos conforme a gravidade e necessidades dos pacientes. Além da Classificação de Risco, iniciamos no mês de novembro as pulseiras por cor de classificação após a triagem do enfermeiro.

4.2.1.6 Comissões Obrigatórias e Apoio Assistencial

	Ato Normativo Atualizado	Cronograma validado	Regimento Interno Implementado	Cumprido cronograma de reunião? Ata e lista de presença de evidência	Resultado
Comissão de Ética Médica	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Comissão de Ética de Enfermagem	SIM	SIM	NÃO	NÃO	50%
Comissão de Análise e Revisão de Prontuários	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Comissão de Verificação de Óbitos	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Comissão de Gerenciamento de Riscos	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Comissão de Núcleo Interno de Segurança do Paciente	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA	SIM	SIM	SIM	SIM	100%
Plano de Contingência para Atendimento de Múltiplas Vítimas	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
Conselho Gestor da Unidade	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	0%
	90,00%	80,00%	80,00%	80,00%	82,50%

Continuamos no processo de implantação das Comissões obrigatórias, no mês de novembro implantamos o Plano de Contingência para Atendimento de Múltiplas Vítimas. As demais ainda não implantadas seguem com os andamentos necessários:

- **Comissão de Ética de Enfermagem:** Iniciado processo conforme normas do COFEN, o prazo de candidatura encerrou em novembro. Foi encaminhado todas documentações necessárias, conforme resolução do COFEN, solicitando a nomeação de representantes para a Comissão em 28 de novembro, porém, conforme orientação do COREN, a Comissão só poderá ser formada se o quadro de enfermagem tiver acima de 51 colaboradores, contudo, nosso quadro é formado por 50 colaboradores entre Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem. Por tanto não temos a quantidade necessária para a formação da Comissão.
- **Conselho Gestor da Unidade:** Alinhado com os gestores do contrato que será feito em conjunto com as demais Unidades.

Conforme cronograma de plano de trabalho, neste mês foram realizadas as reuniões das Comissões, as informações das reuniões estarão em anexo no Drive. **Anexo 5**

4.2.1.7 Protocolos Clínicos e Assistenciais

Todos os protocolos propostos foram implantados até o mês de outubro, a única pendência é interna em relação ao sistema de qualidade Interact, porém o mesmo não interfere nas condutas e qualidade assistencial dispensada ao usuário.

PROTÓCOLOS	Protocolo Elaborado no prazo	Protocolo no Interact	Equipe capacitada com evidências	Protocolo Implantado?	Resultado
1. Protocolo de PCR – Parada Cardiorrespiratória	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
2. Protocolo de Diarreia Aguda	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
3. Protocolo de Crise Convulsiva	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
4. Protocolo de Animais Peçonhentos	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
5. Protocolo de Múltiplas Vítima/Desastres	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
IMPLANTADOS ATÉ 07/10	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	75,00%
6. Protocolo de Dor Torácica	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
7. Protocolo de Infecção do Trato-Urinário	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
8. Protocolo de Acidente Vascular Encefálico	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
9. Protocolo de Sepse	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
10. Protocolo de Pneumonia Comunitária	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
IMPLANTADOS ATÉ 07/09	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	75,00%
11. Protocolo de Dor	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
12. Protocolo de Dengue/ Zikavírus/ Chikungunya	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
13. Protocolo de SRAG	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
14. Protocolo de Bronquiolite	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
15. Protocolo de Crise Asmática	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
IMPLANTADOS ATÉ 07/11	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	75,00%

Esses protocolos foram desenvolvidos pela equipe médica do Instituto Avante Social e posteriormente adaptados às necessidades e condições específicas da UPA, respeitando os fluxos que interligam com outras unidades do Município de Bauru para garantir sua eficácia e aplicabilidade.

O objetivo é assegurar que todos os profissionais compreendam e possam aplicar os protocolos corretamente, promovendo um atendimento de alta qualidade e alinhado com as melhores práticas.

4.2.1.8 Manual de Normas e Rotinas

MANUAL	Manual Elaborado	Manual no Interact	Equipe capacitada com evidências	Manual Implantado?	Resultado
Manual de normas e rotinas de enfermagem	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
Manual de normas e rotinas do serviço de nutrição e dietética	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
Manual de normas e rotinas de processamento de roupas e enxovals	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	0%
Manual de normas e rotinas de processamento de materiais (CME)	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
Manual de normas e rotinas de gerenciamento de resíduos	SIM	NÃO	SIM	SIM	75%
	80,00%	0,00%	80,00%	80,00%	60,00%

Realizamos a finalização do contrato de lavanderia no final do mês de dezembro com a implantação efetiva em 02 de janeiro. Neste mês deveria ser implementado o Manuel de Normas e Rotinas de Processamento de Roupas e Enxovals, porem teve uma troca na Coordenação Administrativa, então ficou a implantação para o mês de fevereiro.

Em fase de contratação de um enfermeiro educador que apoiará na capacitação dos profissionais em todos os manuais.

Ações de Melhoria:

1. Implementar cultura de engajamento e qualidade na unidade.
2. Contratar enfermeiro educador para dedicação ao processo de desenvolvimento e qualificação profissional.

4.2.1.9 Educação Continuada

Apesar da ausência de contratação do enfermeiro educador por dificuldade de contrato, conseguimos avançar com treinamentos que entendemos ser importante para a qualidade assistencial e com funcionamento da UPA Mary Dotta.

4.2.1.10 Atividades do SESMT

O SESMT vem trabalhando de forma expressiva para cumprir o plano de trabalho e todas as legalidades exigidas em uma Unidade de Saúde. As evidências das atividades do SESMT estarão disponíveis no Drive como **Anexo 06**.

4.2.1.11 Fornecedores

Segue **Anexo 7** relatórios dos fornecedores de contratos firmados de manutenções periódicas. Atualmente temos cronograma de manutenção com a Engenharia Clínica, Gerador, Compressor e

Dedetização. Quanto a manutenção de Ar Condicionado, aguardamos o orçamento das peças para manutenção corretiva dos aparelhos. Os demais contratos necessários estão sendo firmados pela a Avante.

4.3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto se encontra em fase de maturação dos processos. Consideramos que a implantação foi bem sucedida, considerando tempo de início do projeto pactuado com o município, 100% de profissionais recém admitidos na unidade e as condições operacionais de início do projeto. A equipe do Instituto Avante Social está atuando e monitorando diariamente o projeto. Acreditamos que o relacionamento estabelecido juntamente à secretaria de saúde, diretoria de atenção às urgências e emergências, gestora e fiscal do contrato é fundamental e o fator crítico de sucesso desta parceria.



Telefone
31) 3295-5655

Email
institucional@avantesocial.org.br

Endereço
R. José Hemetério Andrade, 950 - Buritis, Belo Horizonte - MG