

RELATÓRIO MENSAL

Produção e Indicadores de Qualidade

NOVEMBRO/2019

Apresentação:

O presente relatório tem por finalidade a apresentação mensal dos resultados alcançados, estando estes relacionados a Produtividade e aos indicadores de qualidade expostos no Anexo Técnico do Contrato de Gestão 015/2018.

O mesmo é composto pelos seguintes itens:

- Acolhimento e Classificação de Risco;

- *Comparação Meta x Realizado*
- *Atendimento por Especialidade*
- *Extratificação Classificação de Risco*

- Atenção ao Usuário;

- *Formulário para Coleta de Informações;*
- *Tabulação;*
- *Dados consolidados;*
- *Gráficos;*
- *Queixas/Reclamações - Resoluções;*
- *Elogios/Sugestões.*

- Qualidade da Informação

- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*

UPA 24h Copacabana
Novembro
2019

UPA COPACABANA
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018

Atendimento de Urgência e Emergência	11º Mês - mai/19		12º Mês - jun/19		13º Mês - jul/19		14º Mês - ago/19		15º Mês - set/19		16º Mês - out/19		17º Mês - nov/19	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Atendimentos*	7254	10.532	7.020	8.943	7.254	8.208	7.254	7.684	7.020	7.808	7254	8375	7020	8584

**Consolidado dos atendimentos, conforme Portaria MS 819/2015 e 10, de 03 de janeiro de 2017.*

Pacientes Atendidos Por Especialidade	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
Clínica Médica	8.216	6988	6798	6380	6427	6781	7012
Pediatria	1.767	1483	1155	993	1195	1429	1470
Odontologia	183	170	120	196	109	96	72
Serviço Social	366	302	135	115	77	69	30
Total	10.532	8943	8208	7684	7808	8375	8584

Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
Vermelha - Emergência	10	11	13	5	4	2	2
Amarela - Urgência Maior	1.117	910	952	868	903	1060	1074
Verde - Urgência Intermediária	9.909	8247	7083	6473	6697	7134	7394
Azul - Não Urgência	30	102	160	17	7	3	1
Total	11.066	9270	8208	7363	7611	8199	8471

Atendimentos por Faixa Etária	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
Menor de 01 ano	279	223	65	50	69	123	158
01 a 04 anos	811	681	586	466	600	682	633
05 a 09 anos	500	442	328	340	353	448	483
10 a 14 anos	331	258	233	193	235	270	275
15 a 19 anos	541	414	287	302	341	340	421
20 a 29 anos	2.145	1807	1753	1601	1640	1861	1961
30 a 39 anos	1.849	1613	1324	1292	1213	1274	1328
40 a 49 anos	1.561	1264	1113	1003	949	1088	1051
50 a 59 anos	1.446	1201	968	853	871	848	905
60 a 69 anos	1.023	907	855	666	699	648	693
70 a 79 anos	556	510	418	351	396	399	369
Maior de 80	268	297	262	246	245	218	194
Total	11310	9617	8192	7363	7611	8199	8471

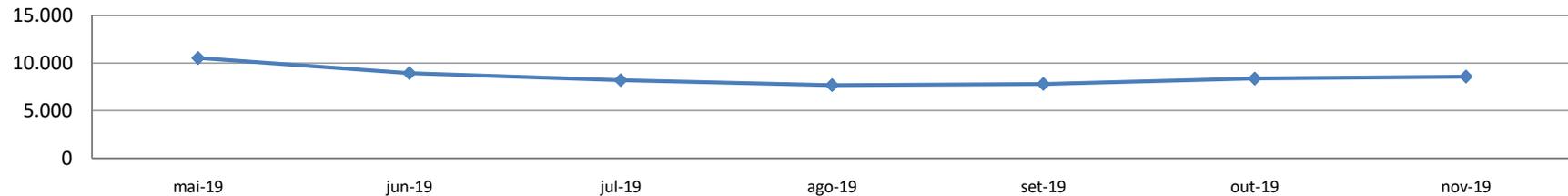
Transferências Externas	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
Hospital Estadual Azevedo Lima (Niteroi)	0	0	0	0	0	0	0
Hospitas Estadual Getúlio Vargas (Penha)	1	0	2	0	0	0	0
Hospital Estadual Adão Pereira Nunes (Duque de Caxias)	0	0	0	0	0	1	0
Hospital Municipal Miguel Couto (Botafogo)	20	18	36	28	22	14	21
Hospital Regional do Médio Paraíba (Volta Redonda)	0	0	0	0	0	0	0
HSCOR(Duque de Caxias)	0	0	0	0	0	0	0
Instituto Nacional de Cardiologia (Laranjeiras)	0	0	0	2	0	0	0
IECAC (Gávea)	0	1	1	1	0	1	0
Hospital Municipal Albert Schweitzer (Realengo)	0	0	0	0	0	0	0
Para Outras Unidades	42	14	10	23	24	29	28
Total	63	33	49	54	46	45	49

UPA COPACABANA
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018

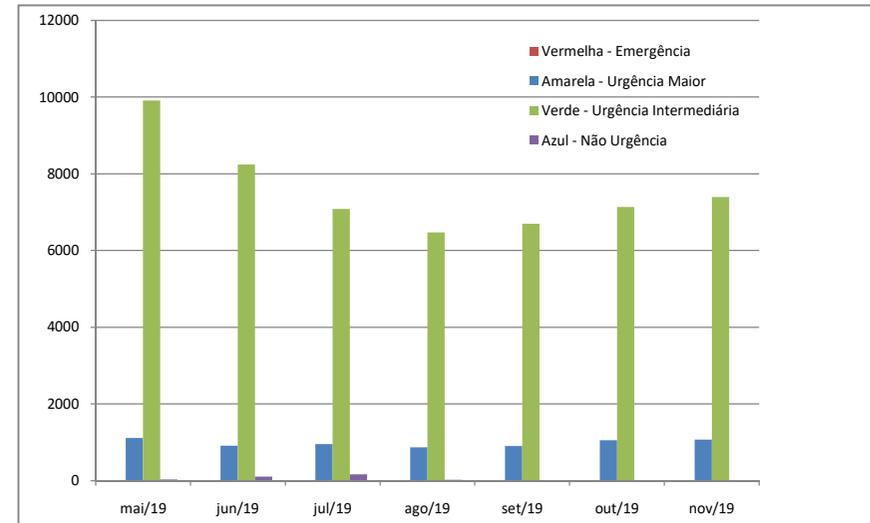
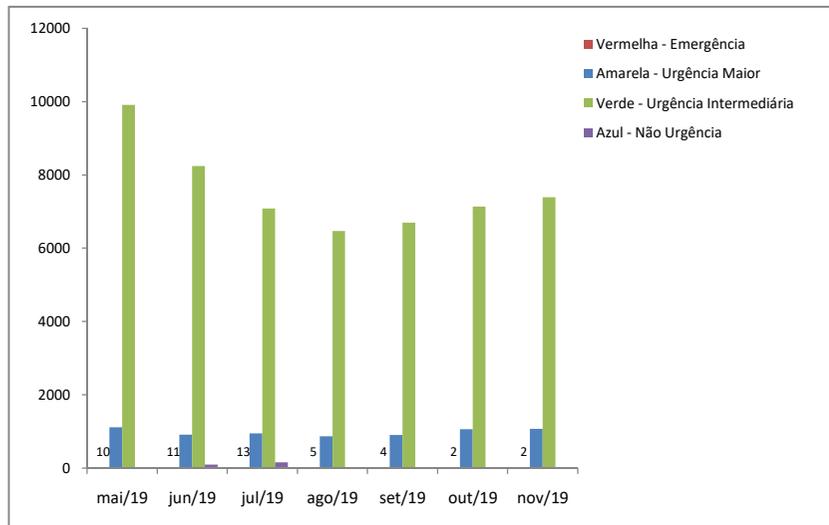
Procedimentos Enfermagem	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
Curativos	78	84	72	95	70	90	77
Suturas	78	72	45	52	47	49	39
Aplicação de medicamentos	15.899	14.270	12.993	4289	4624	4963	5235
Eletrocardiograma	308	353	416	418	385	430	410
Inalação/nebulização	1.957	1.456	1.068	1006	425	530	527
HGT (Glicemia)	1603	1.238	752	685	748	942	1892
Lavagem de Ouvido	0	0	0	0	0	0	0
Aferição de Pressão Arterial	9.600	7.162	6.945	6237	6414	6871	7191
Exames de Imagem	131	0	0	0	0	0	0
Imobilização	0	0	0	0	0	0	0
Exames Laboratórias	6.180	6.717	6.378	9712	9238	11509	8897
Lavagem de Gastrica	2	2	0	0	0	0	0
Drenagem de Abscesso	1	0	0	0	0	0	0
Observação	48	329	347	294	262	311	335
Total	35885	31683	29016	22788	22213	25695	24603
Óbitos	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
ARTEROSCLEROSE CEREBRAL							
CAUSAS EXTERNAS							
HDA							
EDEMA AGUDO PULMONAR							
TCE							
ENFORCAMENTO							
IAM		3					2
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	3	1	3		1	3	1
CAUSA NÃO IDENTIFICADA	4	3	3		5	5	1
CHOQUE ELETRICO							
PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO							
PCR				2			
DPOC			1				
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA			1				
SCA							
CHOQUE SEPTICO		3				2	1
PNEUMONIA		2				1	
INSUFICIENCIA RENAL							1
HEPATITE FULMINANTE			1				
CHOQUE HIPOVOLEMICO							
NEOPLASIA							
SEPTICEMIA	2	2					
DIABETES DESCOMPENSADO							
CA PULMÃO							
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL							
INFECCÃO GENERALIZADA				2			
CHOQUE CARDIOGENICO	3	2	7	7	10	2	3
ULCERA							
MORTE SUBITA DE ORIGEM CARDIACA							
CA DE PANCREAS							
OUTROS						1	1
Total Óbitos	12	16	16	11	16	14	10

UPA 24 HS COPACABANA
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018

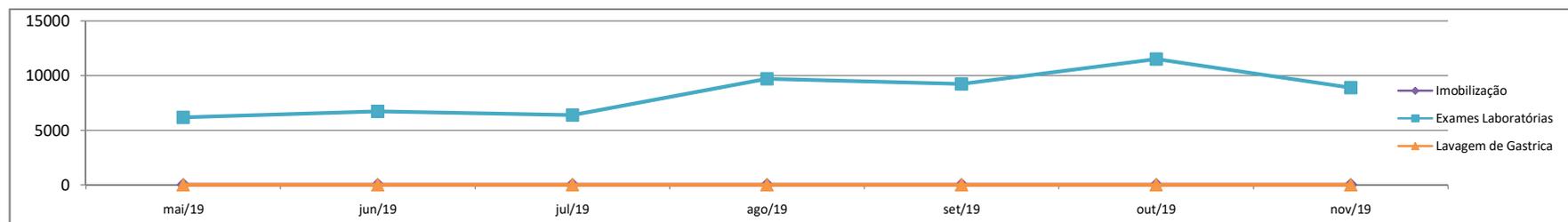
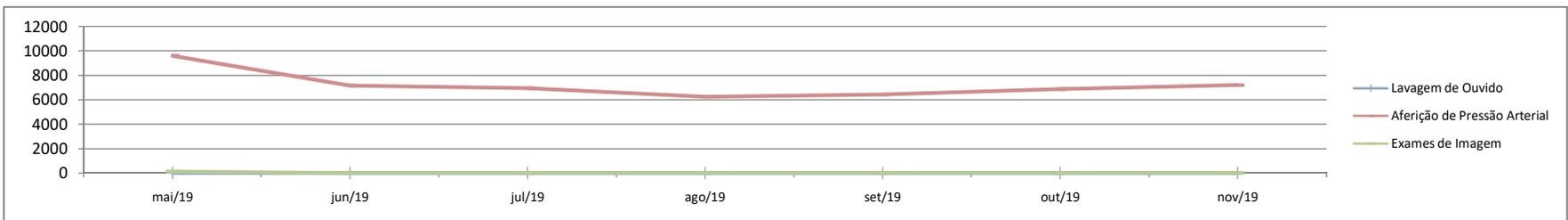
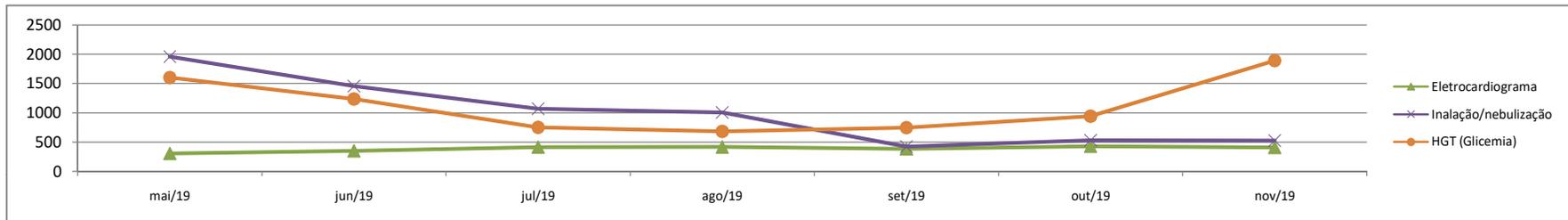
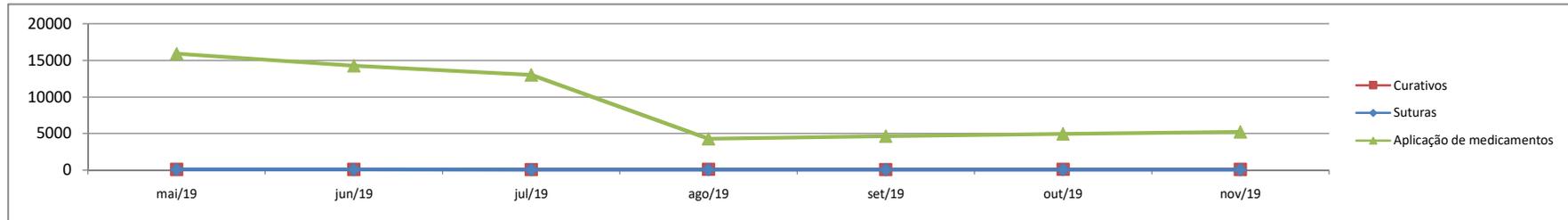
Total de Atendimentos de Urgência/Emergência



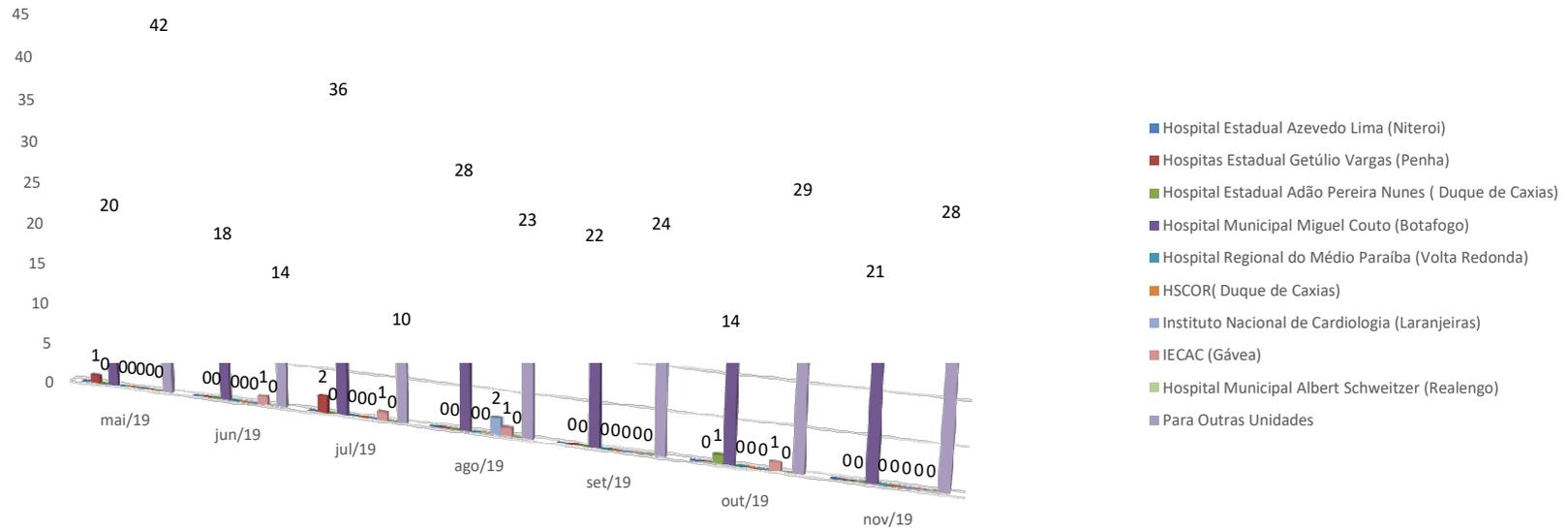
	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19
Série1	10.532	8.943	8.208	7.684	7.808	8375	8584



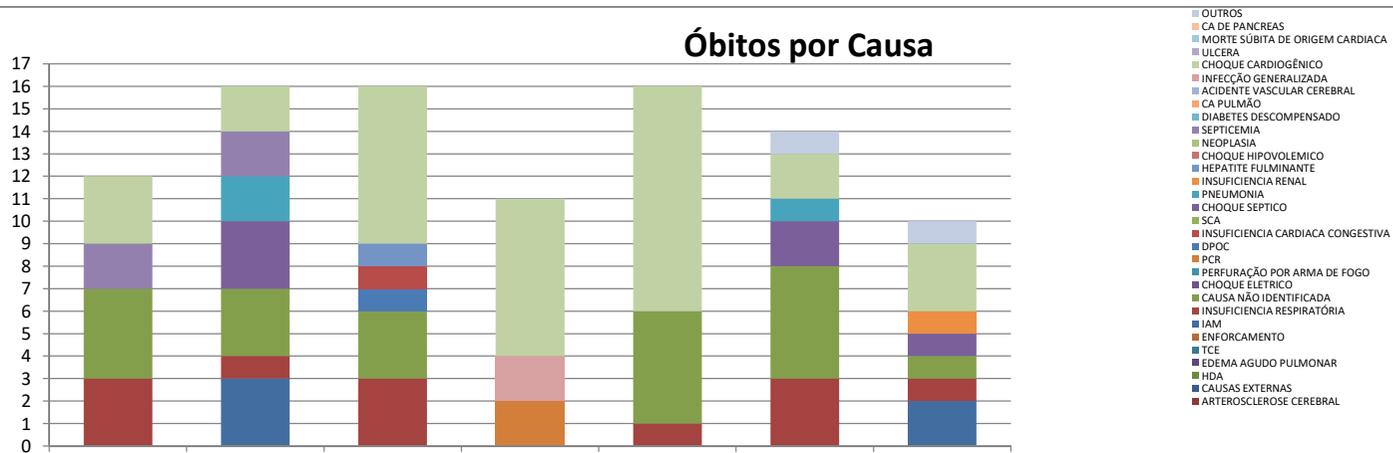
UPA 24 HS COPACABANA
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018

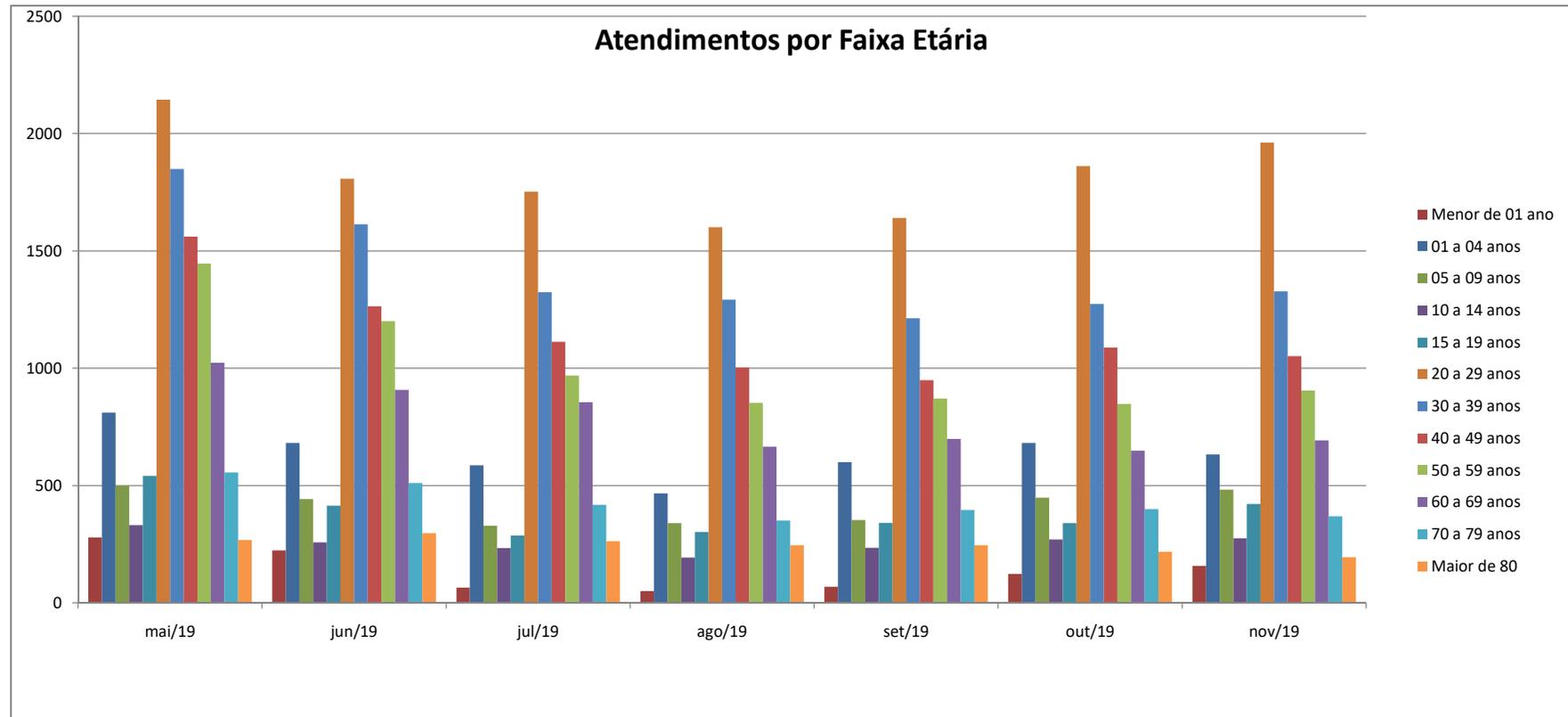


Transferências Externas no Mês



Óbitos por Causa





Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()

Entrevistado: Paciente () Acompanhante ()

Dt. ___/___/___

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1.	Como você avalia esta UPA?						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: () Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

Observação:

Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()

Entrevistado: Paciente () Acompanhante ()

Dt. ___/___/___

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1.	Como você avalia esta UPA?						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: () Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

1 -Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	
Excelente	18
Bom	769
Regular	53
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

3-O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	49
Bom	730
Regular	61
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

5-O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	79
Bom	701
Regular	60
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

7-A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	50
Bom	730
Regular	59
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

9-A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	78
Bom	701
Regular	60
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

2-Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	55
Bom	729
Regular	56
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

4-O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	55
Bom	729
Regular	53
Ruim	3
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

6-O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	79
Bom	705
Regular	56
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

8-A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	79
Bom	705
Regular	54
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

10-Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	24
Bom	760
Regular	54
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

11-A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos	
Excelente	79
Bom	700
Regular	59
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

13-A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração	
Excelente	55
Bom	724
Regular	61
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

15-As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	55
Bom	725
Regular	60
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

17- O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	
Excelente	25
Bom	755
Regular	60
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

12-A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros	
Excelente	24
Bom	760
Regular	56
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

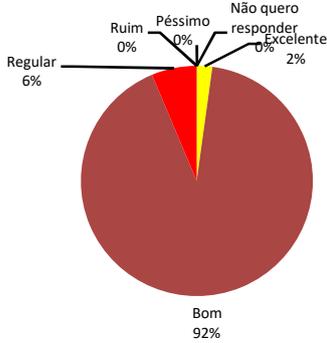
14-O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	
Excelente	25
Bom	759
Regular	55
Ruim	1
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

16-As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	
Excelente	55
Bom	730
Regular	55
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	840

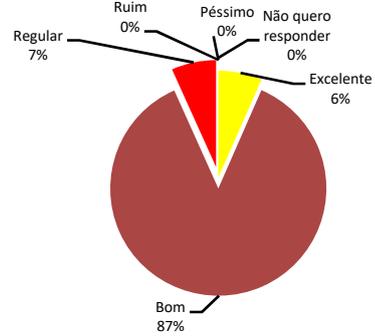
Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o	
Satisfeito (a)	784
Insatisfeito (a)	56
Total	840

Divisão dos Atendimentos	
Clínica Médica	7012
Pediatria	1470
Serviço Social + odont	102

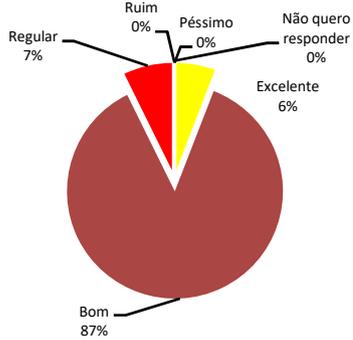
Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:



Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:



O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)



O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO



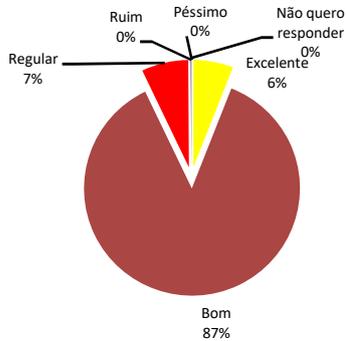
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO



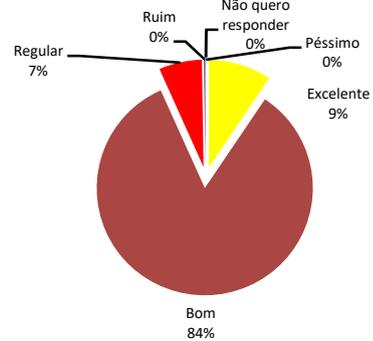
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO



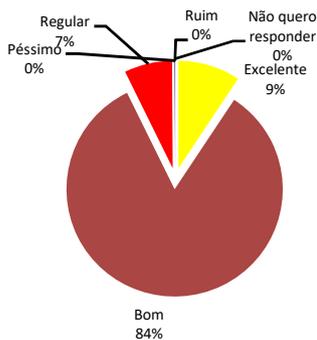
A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas



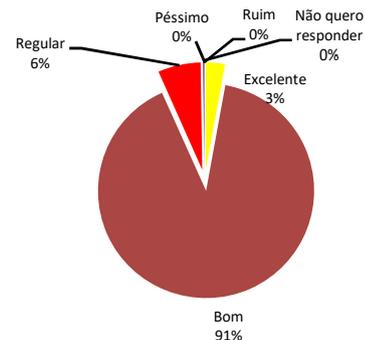
A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas



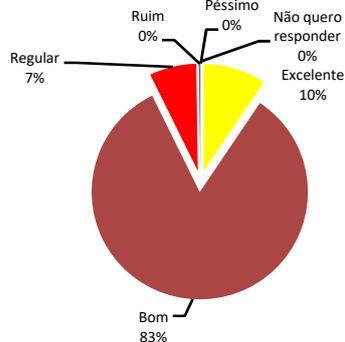
A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas



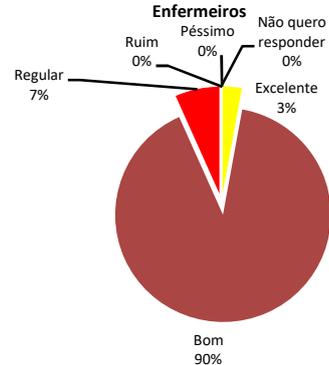
Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?



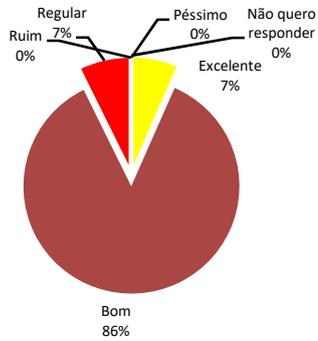
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos



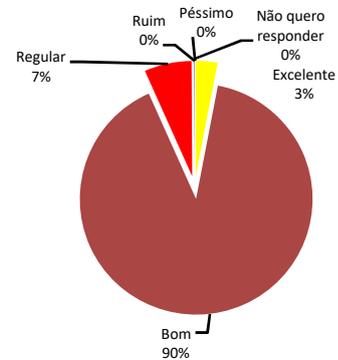
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros



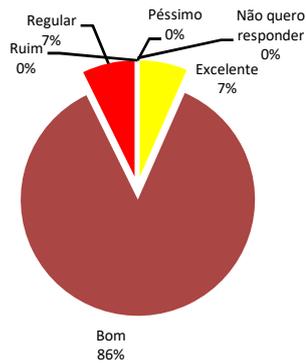
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração



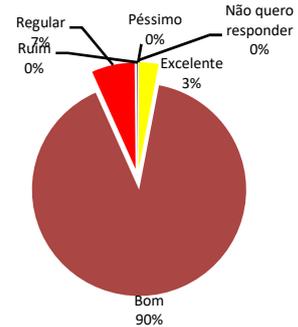
O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:



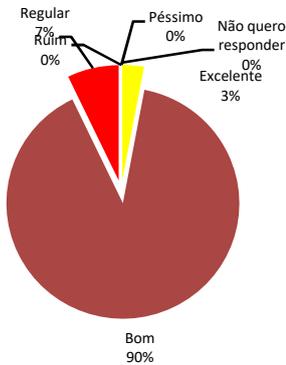
As explicações do médico durante o atendimento



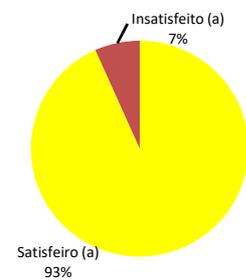
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados



O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:



Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento



Queixas/Reclamações

Nome:	Não identificado
Telefone:	
Endereço:	
Cidade:	

Queixa/Reclamação:

Fui muito bem atendida nesta unidade, mas deixo registrado a demora no atendimento.

Resolução

Sensibilização da equipe para maior atenção na busca ativa que contribui para agilidade do atendimento.

Queixas/Reclamações

Nome:	Não identificado
Telefone:	
Endereço:	
Cidade:	

Queixa/Reclamação:

Aqui não dá remédio para gente levar pra casa.

Resolução

Elogios-Sugestões

Nome:

Telefone:

Endereço:

Cidade

Elogio/Sugestão:

Elogios-Sugestões

Nome:

Telefone:

Endereço:

Cidade

Elogio/Sugestão: