

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24 HORAS DE JACAREPAGUÁ

RUA ANDRÉ ROCHA Nº 20 TAQUARA

RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 016/2018 JULHO/2018.



Gilmar Oliveira

Coordenação Geral

Karine Moreira

Coordenação de Enfermagem

Keli Alcoforado

Coordenação Administrativo-Financeiro

Felipe Magnani

Coordenação Médica

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	4
1.2. Finalidades do IDAB.....	5
1.3. Cronograma de Implantação.....	6
2. INDICADORES DE PRODUÇÃO	8
2.1. Metas.....	8
3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL	11
4. INDICADORES DE QUALIDADE	22
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas.....	22
5. PRODUÇÃO DE EXAMES	22
6. COMISSÕES	23
7. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE	23
8. CONCLUSÃO	24
9. ANEXOS	25

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório, objetiva contribuir com o monitoramento e a avaliação de todas as atividades desenvolvidas a partir de 02 DE Julho de 2018, como também expor quantitativamente os dados de atendimento à população na Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Jacarepaguá, localizado à Rua André Rocha, 20 - Taquara, Rio de Janeiro - RJ, CNES 6037526, em tempo integral, que assegure assistência universal e gratuita à população, de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 016/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB e a Secretaria Estadual de Saúde, em 02º de julho de 2018.

1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL

O INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

Pessoa jurídica de direito privado, constituído na forma de associação sem fins econômicos, nem lucrativos, de caráter social filantrópico, com sede social e foro no município de Cacimbinhas, estado de Alagoas.

Especializado em consultoria e gestão de serviços de saúde e administração hospitalar é formado por uma equipe multidisciplinar sempre visando levar as melhores práticas da gestão privada para a administração pública.

Qualificada como Organização Social (OS), tem como visão/missão buscar soluções na área da saúde para oferecer um atendimento humanizado, a máxima qualidade em todos os serviços prestados, pautando suas ações no respeito, ética e na valorização aos profissionais, tornando-se uma instituição nacionalmente reconhecida pelo atendimento humanizado em serviços de saúde.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas no referido mês no processo de estruturação, organização e gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no Contrato, de forma

a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar aos pacientes críticos, buscando o aperfeiçoamento do uso dos recursos públicos.

O IDAB busca o atendimento do objetivo de ampliar, modernizar e qualificar a capacidade instalada na unidade hospitalar, elevando a oferta de leitos, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter contínuo e resolutivo.

1.2. Finalidades do IDAB

O Instituto Diva Alves do Brasil - IDAB tem a finalidade gestora de operacionalizar e executar as ações e os serviços de saúde em suas unidades. Seus principais objetivos são:

- Melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.
- Reduzir as formalidades burocráticas para acesso aos serviços.
- Dotar o agente executor de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para agilizar e flexibilizar o gerenciamento da instituição.
- Utilizar os recursos de forma mais racional, visando a redução de custos.
- Priorizar a avaliação por resultados.
- Promover maior integração entre os setores públicos e privado e a sociedade.
- Atender na UPA a demanda espontânea ou referenciada da rede básica.
- Garantir a humanização da assistência.

1.3. Cronograma de Implantação

Implantação da fase de transição e 1ª fase de diagnóstico, avaliação e adequação do plano de trabalho.

AÇÃO	ETAPAS	FASE DE TRANSIÇÃO	1ª FASE – DIAGNÓSTICO, AVALIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	2ª FASE – IMPLANTAÇÃO E EFETIVAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	3ª FASE – MANUTENÇÃO DO PLANO DE TRABALHO
Processo seletivo para formação da Equipe	Divulgação do Edital de seleção	X			
	Seleção dos candidatos,	X			
	Convocação dos selecionados	X			
Gestão dos equipamentos	Vistoriar e avaliar os equipamentos e mobiliários	X			
	Calibração e manutenção dos Equipamentos e mobiliários	X	X	x	X
Transição da gestão	Transição de Serviços de Infra Estrutura	X			
	Transição de Serviços Aux. Diagnóstico	X			
	Transição de Serviços Médicos	X			
	Transição da Assistência	X			
Aquisição dos insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	Levantamento da necessidade de aquisição de todos os itens para o pleno funcionamento	X			
	Cotação, seleção dos fornecedores de insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	x	X
	Rastrear e Acompanhar a entrega dos insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	X	X
	Receber e armazenar os medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	x	X
SADT	Diagnóstico por imagem	X	x	x	X
Aquisição de enxoval e uniformes	Cotação, seleção dos fornecedores e uniformes	X			
	Rastrear e Acompanhar a entrega do enxoval e uniformes	X			
	Receber e armazenar / distribuir o enxoval e uniformes	X			
Capacitação da Equipe	Promover treinamentos e capacitações para os colaboradores selecionados	X	x	x	X

Programa de Qualidade	Implantar Núcleo da Qualidade e Segurança	X			
	Implantar o programa de Qualidade nos diversos setores	X	x	x	X
Central de Material Esterelizado – CME	Seleção e contratação dos serviços de esterilização	X			
Contratação de fornecedores para SND, coleta de lixo hospitalar, oxigênio, segurança e lavanderia	Selecionar fornecedor para prestação de serviço	X			
Serviços Terceirizados	Medicina Ocupacional	X	x	x	X
	Oxigênio	X	x	X	X
	Serviço de Esterilização	X	x	x	X
	Engenharia Clínica	X	x	x	X
	Manutenção Predial	X	x	x	X
	Vigilância Patrimonial	X	x	X	X
	SND	X	x	x	X
	Processamento de roupas	X	x	x	X
	Laboratório clínico	X	x	x	X
Tecnologia da Informação	Cotação, seleção dos fornecedores e aquisição dos equipamentos da rede lógica	X			
	Rastrear e acompanhar a entrega dos equipamentos da rede lógica	X			
	Instalação, montagem e distribuição dos Equipamentos da rede lógica	X			
	Instalação de câmeras de segurança na recepção, almoxarifado, farmácia e demais salas estratégicas, com possibilidade de visualização pela internet com login e senha.	X			
Rede de Refrigeração	Checar todos os equipamentos de refrigeração	X			

Sinalização Interna da Unidade	Verificar a sinalização visual da Unidade	X			
Comissões	Implantação e acompanhamento	X	x	x	X
Gestão de Pessoas	Departamento pessoal	X	x	x	X
	Educação permanente	X	x	x	X
	Medicina do trabalho	X	x	x	X
	Segurança do trabalho	X	x	x	X
Gestão de Suprimentos	Almoxarifado	X	x	x	X
	Compras	X	X	x	X
Gestão Financeira	Contabilidade	X	X	x	X
	Faturamento	X	X	x	X
Serviço de Atendimento ao Usuário	Pesquisa de satisfação	X	X	x	X

2. INDICADORES DE PRODUÇÃO

2.1. Metas

O contrato de gestão nº 016/2018, estabelece os indicadores de metas contratuais, qualitativos e quantitativos, para a unidade.

São consideradas metas quantitativas, atendimentos Médicos por Unidade de Pronto Atendimento e deverá situar-se na meta de atendimento médicos diários, com tolerância de 10% abaixo ou acima da média.

Para este mês, a meta contratada para atendimento médico, na UPA Jacarepaguá, foi de 9.030 atendimentos.

A UPA Jacarepaguá realizou, no mês em análise, **9.193 consultas médicas**, atingindo 101,8% da meta, sendo 6.652 adultos (72,36%), 2.323 pediátricos (25,26%), 189 assistência social (2,55%) e 29 odontológicos (0,31%) conforme quadro abaixo.

Para melhor exemplificar, demonstramos no quadro a seguir o quantitativo de atendimento dos 10 bairros que mais demandaram a Unidade no mês.

**ATENDIMENTOS REALIZADOS
UPA Jacarepaguá – Julho/2018**

	TOTAL
Taquara	6.385 usuários
Cidade de Deus	2.772 usuários
Tanque	178 usuários
Frequesia	170 usuários
Anil	74 usuários
Praça Seca	14 usuários
Vila Valqueire	13 usuários
Campinho	07 usuários
Gardênia	06 usuários
Barra	03 usuários
Outros	
	9.193 usuários

ATENDIMENTOS UPA JACAREPAGUÁ		
SETORES	JULHO DE 2018	
ACOLHIMENTO	Assistência Social	198
	Clínica Médica	7.050
	Odontologia	40
	Pediatria	2.665
	Total	9.953
URGÊNCIA	Assistência Social	50
	Clínica Médica	5940
	Odontologia	18
	Pediatria	1.200
	Total	7208
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Clínica Médica	7.030
	Odontologia	5
	Pediatria	2614
	Total	9.649
NÃO CLASSIFICADOS	Assistência Social	189
	Clínica Médica	67
	Odontologia	29
	Pediatria	10
	Total	295
ATENDIMENTO	Assistência Social	189
	Clínica Médica	6.652
	Odontologia	29
	Pediatria	2.323
	Total	9.193

Neste **mês foi realizado 101,8%** da meta contratada para o mês.

No primeiro mês de atividade da Organização Social contratada, a produção assistencial não será objeto de cobrança de meta, por ser correspondente à fase de implantação do Contrato de Gestão.

Análise do Resultado:

Evidenciado que o indicador encontra-se acima da meta.

Comentário:

A dificuldade assistencial ficou a cargo da falta de manutenção dos equipamentos médicos e sistema de gestão na unidade.

3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

3.1. Unidade UPA JACAREPAGUÁ;

Organização da unidade:

Unidade em bom estado de conservação, conta com 04 consultórios médicos, sala amarela com 10 leitos, sala vermelha com dois leitos, sala pediatria com três leitos todos equipados com oxigênio, ar comprimido e vácuo. 02 salas de classificação de risco, sala de medicação e farmácia, sala de sutura e acolhimento.

Quantitativo das equipes:

Sistema de escala 12x60, 01 coordenador diarista, sendo três equipes com quantitativo de 04 enfermeiros e oito técnicos de enfermagem no serviço diurno e 03 enfermeiros e sete técnicos de enfermagem no serviço noturno.

Sistema:

Sistema utilizado na unidade era o KLINIKOS, durante a transição de gestão há unidade ficou sem sistema, permanecendo ainda sem sistema.

Todos os processos são feitos manualmente: ficha de entrada, BAM, classificação de risco, atendimento médico e prescrição médica.

Sistema de regulação:

Pacientes são regulados pelo sistema SER e SISREG, realizado na unidade o CADSUS.

Os reguladores são os próprios enfermeiros da unidade, realiza todo o processo de regulação, solicitação vaga zero para os pacientes, atualiza o quadro de cada paciente no SISREG e SER, entram em contato com os hospitais de referência de cada especialidade, solicitam exames de imagem.

Hospitais de referência para vaga zero: HECC, HEAPN, HEGV, HEAL, HEAT, HEL, HERC.

Para realização de cateterismo: IECAC e Instituto de Cardiologia de Laranjeiras

Para realização de exame de imagem: HEGV, Rio Imagem e HECC.

O encaminhamento para as clínicas da família fica responsável o serviço social que utiliza o endereço do paciente para fazer o contato com as unidades mais próximas da casa do paciente.

Sistema de dispensação da farmácia para as salas:

Não existe um sub-estoque nas salas, toda medicação para emergência ficam condicionada dentro dos carrinhos de PCR e maletas de psicotrópicos, conferência de quantidade, validade e estoque realizada pelo enfermeiro responsável pela sala e farmacêutico. A reposição na sala de medicação fica condicionada a utilização do paciente no decorrer das 12 h.

Realizada prescrição médica em 02 vias fica uma com equipe de enfermagem e outra na farmácia, conferência feita no final de cada plantão.

Serviço de esterilização:

No momento sem serviço de esterilização para as bandejas e kits de sutura, ventilatórios o processo são feitos na unidade, realizado pelos técnicos de enfermagem.

Refeição dos funcionários:

A empresa responsável pela refeição só fornece 01 refeição por dia durante o dia o almoço e a noite o jantar. O desjejum foi suspenso há três meses.

Principais problemas identificados no processo de transição entre as OSS:

falta de materiais insumos e medicações;

- # poucos banheiros na unidade em funcionamento;
- # falta de uniformes;
- # repouso sem camas e colchões mal conservados;
- # falta do desjejum para os funcionários;
- # horário da alimentação noturna que inicia as 19h00min até as 20h00min;
- # ambulâncias com falta de material e problemas no respirador;
- # precisam de treinamento, principalmente os enfermeiros e técnicos novos;
- # falta de segurança; # farmácia necessita de uma rotina para organizar os fluxos e processos.

Organizar:

- # processo de trabalho: planilhas, prontuários, sistema;
- # escala de serviço das equipes; # treinamentos.
- # necessita de contratação de 2 enfermeiros de preferência que tenham noção de regulação.

UPA 24HS - UNIDADE JACAREPAGUA - TAQUARA					
					
PLANILHA DE MATERIAIS/ EQUIPAMENTOS DE USO ASSISTENCIAL - JULHO 2018					
Seq	MATERIAIS/ EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE QUE POSSUIMOS	QUANTIDADE COM DEFEITO	QUANTIDADE IDEAL	QUANTIDADE PARA COMPRA
1	AMBÚ ADULTO	11 UNIDADES	04 UNIDADES COM DEFEITO	18 UNIDADES	0
2	AMBÚ NEONATOS	03 UNIDADES		02 UNIDADES	0

3	AMBÚ PEDIÁTRICO	10 UNIDADES	03 COM DEFEITO	06 UNIDADE S	0
4	APARELHO DE ECG	01 UNIDADE	02 UNIDADE COM DEFEITO	02 UNIDADE S	CABO DO ELETRO COM DEFEITO
5	APARELHO DE ESFINGNOMAN ÔMETRO PORTÁTIL	13 UNIDADES	03 COM DEFEITO	06 UNIDADE S	0
6	APARELHO DE ESTETOSCÓPI O	04 UNIDADES	02 COM DEFEITO	06 UNIDADE S	0
7	APARELHO DE GLICEMIA CAPILAR FREESTYLE	07 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADE S	0
8	APARELHO DE NEGATOSCÓPI O	08 UNIDADES	NENHUMA	07 UNIDADE S	0
9	APARELHO DE OTOSCÓPIO	03 UNIDADE	01 UNIDADE	01 UNIDADE	0
10	APARELHO DE OXÍMETRO PORTÁTIL	01 UNIDADE	02 UNIDADES	02 UNIDADE S	01 UNIDADE
11	APARELHO SPOT VITAL SINGS Lxi	06 UNIDADES INCOMPLET O CABOS	01 UNIDADES PRECISAND O DE TODOS OS CABOS/ CALIBRAGE	06 UNIDADE S	06 KITS DE CABOS DE PNI, SPO2 E TERMOMET RO

			M/ E		
			BATERIA		
12	BACIAS DE INOX	03 UNIDADES	NENHUMA	12 UNIDADES	10 UNIDADES
13	BALANÇAS (ADULTO/ PEDIÁTRICA)	02 UNIDADE ADULTO/ 02 UNIDADES PEDIÁTRICA	01 UNIDADE ADULTO COM DEFEITO	01 UNIDADE S DE CADA	0
14	BALDE DE INOX	01 UNIDADE	NENHUMA	02 UNIDADE S	02 UNIDADES
15	BANDEJA DE PEQUENA CIRURGIA	03 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADE S	0
16	BOMBAS INFUSORAS (LIFEMED)	16 UNIDADES FUNCIONANDO	04 UNIDADES	15 UNIDADE S	COMODATO
17	BRAÇADEIRAS DE PNI ADULTO	00 UNIDADE	NENHUMA	06 UNIDADE S	05 UNIDADES
18	BRAÇADEIRAS DE PNI PEDIÁTRICA	02 UNIDADE ????	01 UNIDADE	02 UNIDADE S	0
19	CADEIRA DE TRANSPORTE	03 UNIDADES - 1 ACOLCHOADA E 2 METAL	NENHUMA	04 UNIDADE S	01 UNIDADE

20	CADEIRA HIGIÊNICA	02 UNIDADES (01 DE FERRO E 01 DE INOX)	NENHUMA	02 UNIDADES	0
21	CANULA DE GUEDEL N° 00	10 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADES	0
22	CANULA DE GUEDEL N° 1	08 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADES	0
23	CANULA DE GUEDEL N° 2	08 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADES	0
24	CANULA DE GUEDEL N° 3	14 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADES	0
25	CANULA DE GUEDEL N° 4	08 UNIDADES	NENHUMA	03 UNIDADES	0
26	CARRINHO DE PCR	02 UNIDADES	GAVETAS NECESSITANDO DE MANUTENÇÃO	02 UNIDADES	0
27	CHASSI DE RADIOGRAFIA	02 UNIDADES DE CADA TAMANHO??	NENHUMA	02 UNIDADES DE CADA TAMANHO	0

28	CIRCUITO DE VENTILADOR ADULTO OXYLOG	02 UNIDADES	NENHUMA	06 UNIDADES	04 UNIDADES
29	CIRCUITO DE VENTILADOR PEDIÁTRICOS OXYLOG	NENHUMA	NENHUMA	02 UNIDADES	02 UNIDADES
30	CUMADRE DE INOX	07 UNIDADES	NENHUMA	08 UNIDADES	06 UNIDADES
31	DESFIBRILADOR ZOOLOG	01 UNIDADES	01 UNIDADE	02 UNIDADES	0
32	ESCADINHA DE INOX	02 UNIDADES	NENHUMA	12 UNIDADES	10 UNIDADES
33	FLUXOMETRO DE AR COMPRIMIDO	25 UNIDADES	02 UNIDADES	25 UNIDADES	0
34	FLUXOMETRO DE O2	17 UNIDADES	02 UNIDADES	26 UNIDADES	07 UNIDADES
35	FLUXOMETRO DE VÁCUO	13 UNIDADES	NENHUMA	25 UNIDADES	12 UNIDADES
36	FOCO	02 UNIDADE	NENHUMA	01 UNIDADE	0
37	FRASCO DE AR COMPRIMIDO	02 UNIDADES	NENHUMA	15 UNIDADES	13 UNIDADES

38	FRASCO DE UMIDIFICADOR DE O2	28 UNIDADES	NENHUMA	25 UNIDADES	0
39	FRASCO DE VÁCUO	14 UNIDADES	NENHUMA	25 UNIDADES	11 UNIDADES
40	GANCHOS PARA SUPORTE DE SORO	10 UNIDADES	NENHUMA	10 UNIDADES	10 UNIDADES
41	JARRO DE INOX	01 UNIDADE	NENHUMA	02 UNIDADES	02 UNIDADES
42	KIT DE COLARES CERVICAIS(P/M /G)	INF-01,M-04,G-02,GG05	P - NENHUMA	02 UNIDADES	02 UNIDADES
43	KIT DE LARINGO/LÂMINAS (2 CABOS E 6 LÂMINAS)	04 UNIDADES??	03 UNIDADES INCOMPLETAS	04 UNIDADES	0
44	KIT DE MACRONEBULIZAÇÃO ADULTO	42 UNIDADES	01 UNIDADES	15 UNIDADES	10 UNIDADES
45	KIT DE MACRONEBULIZAÇÃO INFANTIL	NENHUMA	NENHUMA	08 UNIDADES	08 UNIDADES
46	KIT DE MICRONEBULIZAÇÃO	435 UNIDADES	NENHUMA	30 UNIDADES	0

47	KIT SUTURA	50 UNIDADES	2 UNIDADES INCOMPLETOS	12 UNIDADES	0
48	MACA FIXA DOS CONSULTÓRIOS (MADEIRA)	03 UNIDADES	TODAS NECESSITAM DE MANUTENÇÃO	09 UNIDADES	01 UNIDADES
49	MACA FRIA	01 UNIDADE	NENHUMA	01 UNIDADE	0
50	MACAS MÓVEIS (CONSULTÓRIOS)	05 UNIDADES	01 MACA SEM COLÇÃO	02 UNIDADES	0
51	MÁSCARA DE CPAP	05 UNIDADES	NENHUMA	02 UNIDADES	01 UNIDADES
52	MONITORES CARDÍACOS MEC1000	00 UNIDADES	3 UNIDADES PRECISANDO DE CONCERTO E TODOS PRECISANDO DE TODOS OS CABOS(OXIMETRO/PNI/ECG)	08 UNIDADES	3 UNIDADES
54	PATINHO DE INOX	05 UNIDADES	NENHUMA	08 UNIDADES	05 UNIDADES

55	PRANCHA LONGA + KIT RED BLOCK	02 UNIDADES	NENHUMA	01 UNIDADE S	01 UNIDADES
56	RAMPER	04 UNIDADES	03 UNIDADES	03 UNIDADE S	0
57	RESPIRADORE S DRAGER (OXYLOG 3000)	04 UNIDADES (2 EMPRESTIM O)	02 UNIDADE SEM FONTE DE ENERGIA E SEM BATERIA	03 UNIDADE S	0
58	SUORTE DE BRAÇO P/ PUNÇÃO	02PE UNIDADE	NENHUMA	02 UNIDADE S	01 UNIDADE
59	SUORTE DE SORO MÓVEL	08 UNIDADES	NENHUMA	08 UNIDADE S	05 UNIDADES
60	MONITORES CARDÍACOS DIXTAL 2020	04 UNIDADES	3 UNIDADES PRECISAND O DE CONCERTO E TODOS PRECISAND O DE TODOS OS CABOS(OXI METRO/PNI/ ECG)		
61	MONITOR CARDIACO DRAGER	01 UNIDADES	NENHUMA		

	INFINITY DELTA				
62	RESPIRADORE S MAQUET - SERVO 9EMPRESTIMO HOSPITAL DA MAE	01 UNIDADE	DEFEITO		
63	VALVULA REGULADORA DE PRESSÃO DE OXIGÊNIO	20 UNIDADES	01 UNIDADE		
64	VALVULA REGULADORA DE PRESSÃO DE AR COMPRIMIDO	19 UNIDADES	01 UNIDADE		
65	PEÇA T AR COMPRIMIDO	02 UNIDADES	NENHUMA		
66	PEÇA T OXIGÊNIO	3	NENHUMA		
67	SENSOR DE TEMP. DIXTAL	25	NENHUMA		

4. INDICADORES DE QUALIDADE

A avaliação da UPA 24h quanto ao alcance de metas qualitativas será feita com base nos indicadores de desempenho listados no anexo I, a partir do início da operação da unidade.

4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

A UPA Jacarepaguá, com objetivo de abrir um canal de comunicação com os pacientes, onde os mesmos poderiam expressar sua satisfação ou descontentamento com algum aspecto do atendimento da unidade, em Julho/2018, elaborou o Projeto de Estruturação de Atenção ao Usuário.

Foram disponibilizadas, ao público (pacientes e acompanhantes), conforme Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestão e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões. No período em análise, em nossa pesquisa espontânea, não registramos reclamações ou sugestões:

A pesquisa dirigida, realizada através de entrevistas com os pacientes e acompanhantes, tem como meta uma amostragem de 10% dos atendimentos

Os pontos apresentados pelo público, em ambas as pesquisas, são analisados pela equipe de coordenação da unidade e medidas são tomadas, no menor tempo possível.

5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 5.689 exames laboratoriais e 231 exames de imagem na UPA Caxias I, conforme ANEXO IV.

Diante dos dados apresentados acima, observamos um expressivo aumento no número de procedimentos, em comparação ao mês de Junho, é diretamente proporcional ao atendimento médico, percebida no mês em análise.

A UPA Jacarepaguá em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência.

Após algumas análises do corpo técnico do IDAB, e negociações entre a OS e a SES, foram incluídas a necessidade de alguns investimentos em equipamentos hospitalares, equipamentos de informática e apoio a diagnóstico da unidade.

Quanto à parte de manutenção da unidade, após as correções realizadas pela equipe na fase de transição, a unidade está em observação para acompanhamento e identificação de novas necessidades de intervenção.

6. COMISSÕES

Neste mês, não houveram as reuniões das Comissões, conforme proposta de transição em anexo e ficou definido que as próximas reuniões ocorrerão nos próximos meses, quando serão definidos os calendários para todo o ano de 2018.

7. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE

O Ministério da Saúde, através da portaria Nº 1.996 de 20 de agosto de 2007, dispõe de novas diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Com a finalidade de formar e capacitar profissionais da saúde para atenderem as reais necessidades da população conforme os princípios do SUS (BRASIL, 2007).

O Serviço de Educação Permanente, baseado nesta política, trabalha treinando, capacitando, atualizando e aprimorando a técnica assistencial a fim de construir um profissional crítico, reflexivo e atuante diante dos problemas de saúde e da clientela atendida, permitindo uma assistência integral, humanizada e com excelência no cuidar.

O treinamento em serviço é uma ferramenta importante para a gestão institucional, pois viabiliza o acesso dos funcionários ao conhecimento de temas atuais referentes à assistência à saúde a fim de proporcionar a equivalência na qualidade da assistência por todos os funcionários da instituição.

A forma de ministrar as aulas nos treinamentos está direcionada ao tipo de assunto a ser abordado, geralmente usamos o método problematizado,

participativo e prático, fundamentados no conhecimento científico. Caracteriza-se, ainda, por um processo educativo dinâmico, contínuo, de revitalização na superação pessoal e profissional objetivando a qualificação para o exercício da enfermagem atual no contexto da saúde pública com postura ética e atendimento humanizado, exercício da cidadania, reafirmação e reformulação de valores, intensificando a utilização do processo de enfermagem considerando a necessidade da clientela e as transformações sociais.

▪ **METAS DA EDUCAÇÃO PERMANENTE:**

- ✓ Aprimorar o conhecimento científico e metodológico dos profissionais mediante capacitações permanentes;
- ✓ Detectar as dificuldades no processo de trabalho;
- ✓ Ampliar a resolutividade diante dos problemas do cotidiano;
- ✓ Melhorar o atendimento e a assistência aos pacientes aos pacientes
- ✓ Fortalecer a integração interpessoal da equipe multiprofissional

8. CONCLUSÃO

A UPA Jacarepaguá veio para suprir uma lacuna existente na saúde da região administrada pelo Secretaria Estadual Saúde/RJ que, em muitos casos, os pacientes da região eram encaminhados para um centro maior, muitas vezes para a capital, para a realização de atendimentos de urgência e emergência, exames e procedimentos simples, deslocamento este oneroso aos cofres municipais e extremamente incomodo para a população, que com o advento e melhoria da UPA passou a ter atendimento de qualidade em sua região, não necessitando se afastar de seus entes queridos e de sua rotina.

Analisando os números da UPA Jacarepaguá, percebe-se a importância de seu funcionamento para a região e a necessidade de sua continuidade. A UPA Jacarepaguá, economicamente, é uma unidade viável, porém, percebendo atrasos nos repasses mensais de verba de custeio, por parte da Secretaria Estadual de Saúde, a unidade passa a ter uma saúde financeira desfavorável e, até certo ponto, impeditiva de sua continuidade.

A população, de modo geral, apresenta satisfação com o acolhimento, o atendimento e com o funcionamento da unidade no mês em análise.

9. ANEXOS

I. PLANILHAS – RM;

- 1. Relatório Mensal de Consultas Médicas;**
- 2. Relatório assistencial;**
- 3. Produção diária;**
- 4. Exames;**
- 5. Atenção ao Usuário;**
- 6. Pesquisa de Satisfação do Usuário;**
- 7. Planilha_ IAM**
- 8. Controle de Esterilização;**
- 09. Planilha Mandado Judicial;**
- 10. Planilha de óbito;**
- 11. Planilha de vaga zero;**
- 12. Planilha de controle de Trombolítico;**
- 13. Planilhas nova agudos;**
- 14. SAMU-GSE.**

RELATÓRIO MENSAL

Produção e Indicadores de Qualidade

JULHO/2018

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 013/2018.

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;

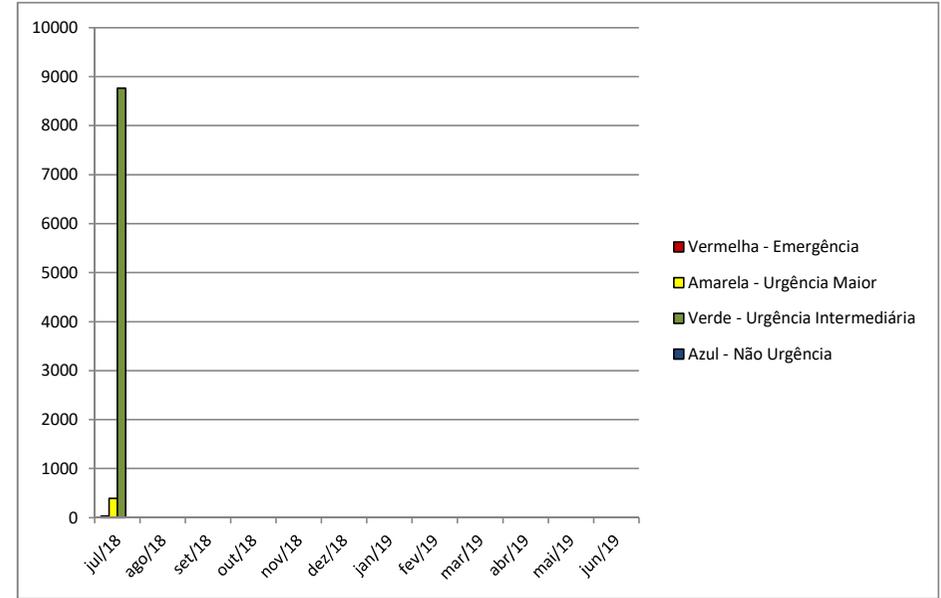
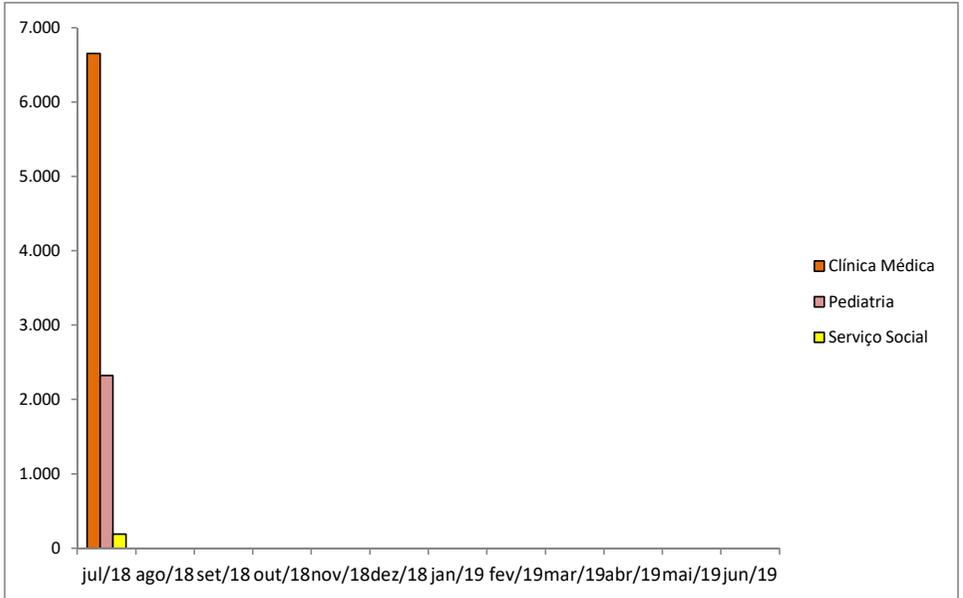
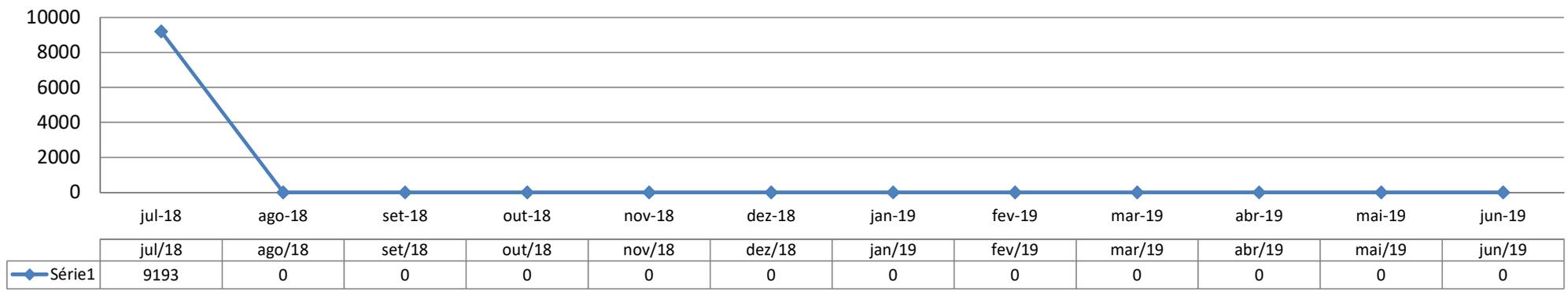
- *Formulário para Coleta de Informações;*
- *Tabulação;*
- *Dados consolidados;*
- *Gráficos;*
- *Queixas/Reclamações - Resoluções;*
- *Elogios/Sugestões.*

- Qualidade da Informação

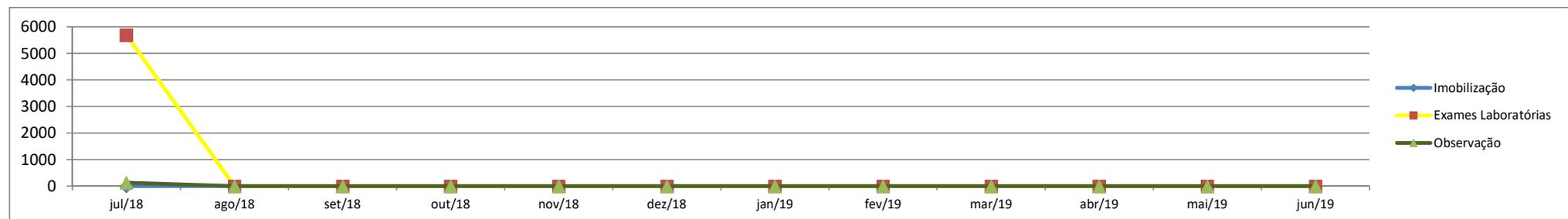
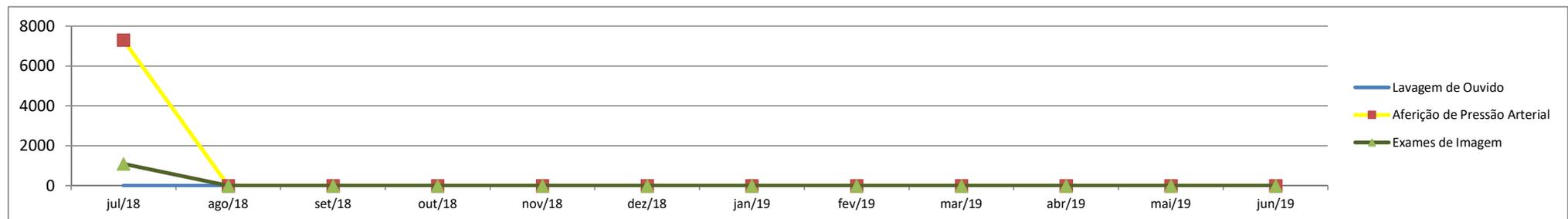
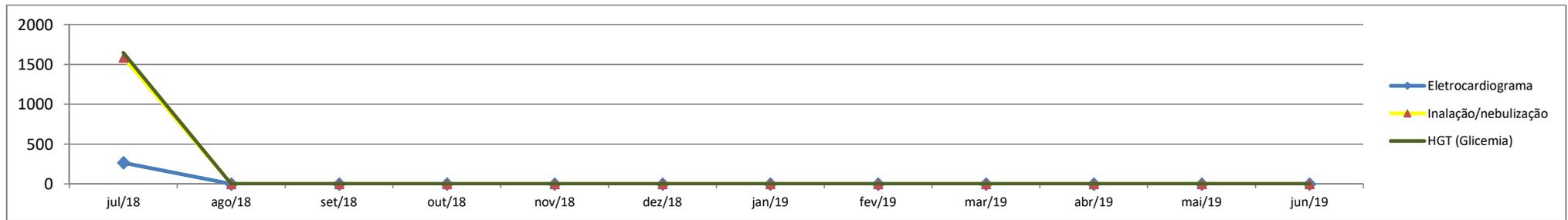
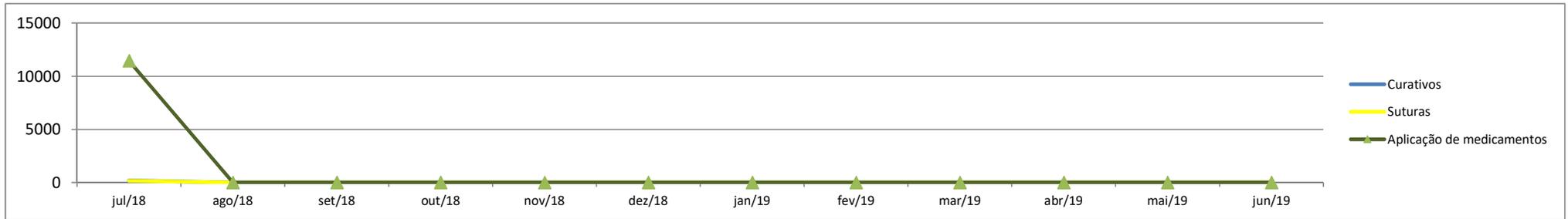
- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*

**UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO**

Total de Atendimentos de Urgência/Emergência



**UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO**



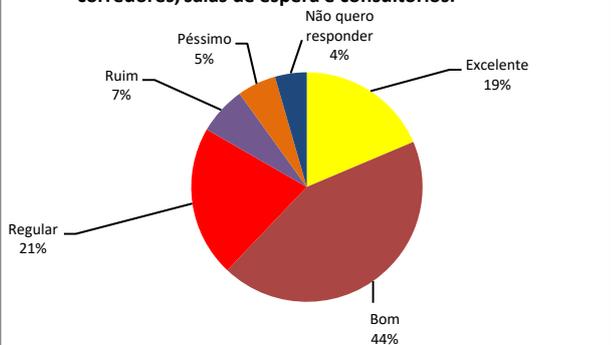
Período: JULHO/2018
PLANILHA DE PRODUÇÃO DIÁRIA

DATA	ACOLHIMENTO	REGISTRO	CLASS. DE RISCO	TOTAL DE ATENDIMENTO DIÁRIO	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA	SERVIÇO SOCIAL	ODONTOLOGIA	INTERNACÃO AMARELA ADULTO	INTERNACÃO AMARELA CRIANÇA	INTERNACÃO SALA VERMELHA	MEDICAMENTOS DISTRIBUÍDOS	RX	NEBULIZAÇÕES	EXAMES LABORATORIAIS	SUTURAS	CURATIVO	ECG	IAM	TROMBÓLISE	ÓBITOS	REMOÇÕES TOTAIS	REMO. P/ HOSP FEDERAIS	REMO. P/ HOSP ESTADUAIS	REMO. P/ HOSP MUNICIPAIS	REMOÇÕES P/ HOSP PARTICULARES	REMOÇÕES ENTRE AS UPAS	DIAGNÓSTICO ADULTO DENGUE	DIAGNÓSTICO CRIANÇAS DENGUE	VIOLÊNCIA INTERPESSOAL / AUTOPROVOCADA
01/07/2018	341	320	318	241	175	66	0	0	2	1	1	364	45	32	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02/07/2018	271	270	270	242	159	70	13	0	1	1	0	301	34	31	129	6	6	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03/07/2018	341	334	315	314	207	87	11	9	2	0	1	598	45	15	172	5	5	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04/07/2018	334	330	330	314	216	87	11	0	3	1	0	503	67	83	190	3	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05/07/2018	393	386	380	353	239	107	7	0	2	1	1	563	30	46	148	2	3	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06/07/2018	343	342	336	307	217	77	13	0	4	1	2	525	27	59	207	5	6	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07/07/2018	313	298	290	289	204	83	0	2	7	1	1	461	24	57	205	4	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08/07/2018	291	285	280	269	209	60	0	0	2	2	1	470	42	78	191	6	6	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09/07/2018	279	270	270	266	187	71	8	0	3	1	1	553	38	29	227	5	2	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10/07/2018	367	359	357	332	227	98	7	0	2	0	1	547	15	28	154	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11/07/2018	295	292	291	292	198	76	11	7	3	1	2	465	1	131	124	4	6	13	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
12/07/2018	358	356	356	317	222	88	7	0	4	1	2	727	36	65	165	5	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13/07/2018	318	310	309	314	242	61	11	0	7	1	2	585	34	43	225	1	4	15	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14/07/2018	262	255	253	248	189	59	0	0	3	0	4	573	35	92	283	9	9	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
15/07/2018	303	290	287	291	230	61	0	0	3	0	0	506	30	42	193	11	12	1	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0
16/07/2018	285	278	276	244	174	58	12	0	3	0	1	618	59	70	204	7	7	18	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
17/07/2018	416	400	380	397	292	98	7	0	4	0	0	456	28	124	202	4	4	12	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0
18/07/2018	372	350	348	337	247	85	5	0	4	3	0	541	53	64	242	6	6	6	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
19/07/2018	301	298	298	305	195	101	9	0	0	1	1	564	37	41	157	5	5	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20/07/2018	370	365	364	345	259	79	7	0	4	1	2	346	22	64	231	6	6	10	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
21/07/2018	312	310	302	305	220	82	0	3	4	0	2	612	36	44	166	12	16	9	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
22/07/2018	321	320	319	301	230	71	0	0	3	0	0	482	36	48	196	13	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23/07/2018	289	287	287	272	190	69	8	5	4	4	0	889	29	100	176	5	8	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
24/07/2018	298	295	294	243	169	74	0	0	5	1	1	382	38	39	163	0	8	7	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25/07/2018	290	288	288	272	190	70	12	0	3	2	3	376	76	40	230	9	6	21	1	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0
26/07/2018	358	352	352	331	234	89	8	0	0	1	0	501	34	75	142	8	8	7	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
27/07/2018	306	305	304	308	234	68	6	0	3	1	0	832	48	34	234	3	1	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28/07/2018	303	300	300	285	218	64	0	3	4	1	2	432	34	32	274	6	4	22	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29/07/2018	313	310	309	301	235	66	0	0	2	1	0	644	20	75	183	7	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30/07/2018	264	260	258	259	204	46	9	0	3	2	1	635	19	28	151	2	2	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31/07/2018	346	340	328	299	240	52	7	0	2	0	1	336	25	6	125	3	5	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9953	9755	9649	9193	6652	2323	189	29	96	30	33	16387	1097	1715	5689	163	185	301	10	2	17	15	4	8	1	1	1	0	0	0

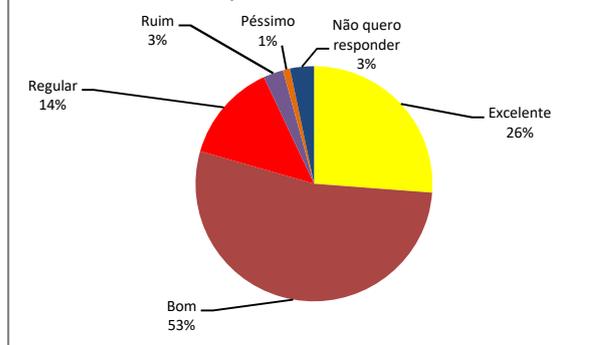
CONTROLE DE REALIZAÇÃO DE EXAMES RADIOLÓGICOS
UPA 24H - JACAREPAGUÁ

SEQ	DESCRIÇÃO DOS EXAMES RADIOLÓGICOS	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
1	RADIOGRAFIA DE ABDOMEN AGUDO (MÍNIMO DE 3 INCIDÊNCIAS)	-	-	02	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	01	-	07	01	-	02	-	01	-	16	
2	RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLES (AP)	01	01	05	01	02	01	-	03	01	-	-	-	-	01	01	01	01	02	01	-	-	03	-	-	02	03	-	01	-	-	01	-	32
3	RADIOGRAFIA DE ANTEBRAÇO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	02
4	RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO COXO-FEMORAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO ESCAPULO-UMERAL	01	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
6	RADIOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO TIBIO-TARSICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	01	
7	RADIOGRAFIA DE BACIA	-	02	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	07
8	RADIOGRAFIA DE CALCANEAO	-	01	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	01	01	-	03	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	09
9	RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO / FLEXÃO)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	02
10	RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (PA + LATERAL + TO + OBLIQUAS)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL FUNCIONAL / DINÂMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	RADIOGRAFIA DE COLUNA TORÁCICA (AP + LATERAL)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
13	RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	02	-	-	-	-	-	-	-	03	-	-	-	-	-	01	08
14	RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR (DINÂMICA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	RADIOGRAFIA DE COSTELAS (POR HEMITORAX)	-	01	-	01	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
16	RADIOGRAFIA DE COTOVELO	01	-	-	-	-	-	-	01	-	-	01	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	04
17	RADIOGRAFIA DE COXA	-	01	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	-	-	01	05
18	RADIOGRAFIA DE CRANIO (PA + LATERAL + OBLIGUA / BRETTON + HIRTZ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	-	02	04
19	RADIOGRAFIA DE CRANIO (PA + LATERAL)	01	03	-	01	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	01	01	03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	13
20	RADIOGRAFIA DE ESCAPULA / OMBRO (TRES POSIÇÕES)	01	01	-	02	-	01	-	01	-	-	-	-	-	-	02	02	01	02	01	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
21	RADIOGRAFIA DE ESÔFAGO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	RADIOGRAFIA DE ESTERNO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + LATERAL)	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	02	08	01	-	-	-	-	-	-	14
24	RADIOGRAFIA DE JOELHO OU PATELA (AP + LATERAL + AXIAL)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	RADIOGRAFIA DE JOELHO OU PATELA (AP + LATERAL + OBLIQUA + 3 AXIAIS)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	RADIOGRAFIA DE MÃO	-	01	01	01	-	01	01	03	01	01	-	01	-	-	04	01	-	-	-	-	-	01	-	-	01	-	01	-	02	-	-	-	21
27	RADIOGRAFIA DE MÃO E PUNHO (P/ DETERMINAÇÃO DE IDADE ÓSSEA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	01	01	03	
28	RADIOGRAFIA DE MÁXILAR (PA + OBLIQUA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	RADIOGRAFIA DO OMBRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	RADIOGRAFIA DE OSSOS DA FACE (MN + LATERAL + HIRTZ)	04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	05
30	RADIOGRAFIA DE PE / DEDOS DO PE	02	01	02	01	-	-	-	01	-	-	01	01	02	-	-	-	-	03	-	01	03	-	02	-	01	-	02	-	-	01	-	24	
31	RADIOGRAFIA DE PERNA	-	-	01	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
32	RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + LATERAL + OBLIQUA)	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
33	RADIOGRAFIA DE REGIÃO SACRO-COCCIGEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	RADIOGRAFIA DE SEIOS DA FACE (FN + MN + LATERAL + HIRTZ)	-	03	02	05	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02	-	11	02	03	01	04	01	01	02	01	07	01	07	02	02	-	-	59	
35	RADIOGRAFIA DE TORAX (PA + LATERAL + OBLIQUA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	RADIOGRAFIA DE TORAX (PA)	34	17	32	49	27	23	22	34	35	12	-	31	33	28	21	40	23	39	29	17	30	26	26	33	40	26	36	24	15	15	13	830	
37	RADIOGRAFIA DE TORNOZELO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02	01	-	-	03	
38	RADIOGRAFIA PANORÂMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	RADIOGRAFIA PERI-APICAL INTERPROXIMAL (BITE-WING)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	---	45	34	45	67	30	27	24	42	38	15	01	36	34	35	30	59	28	53	37	22	36	36	29	38	76	34	48	34	20	19	25	1.097	

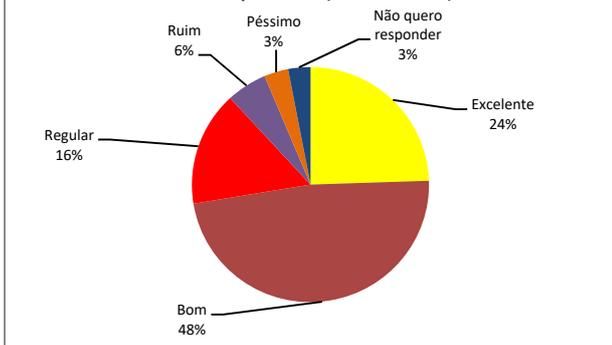
Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:



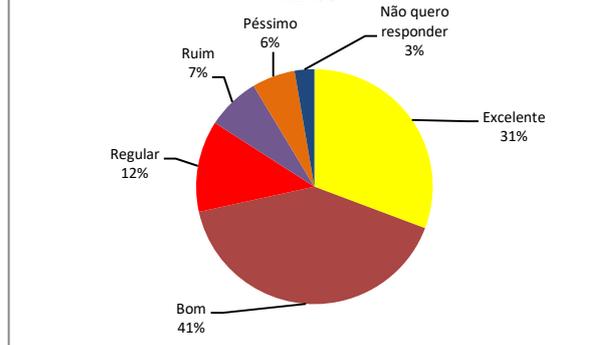
Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:



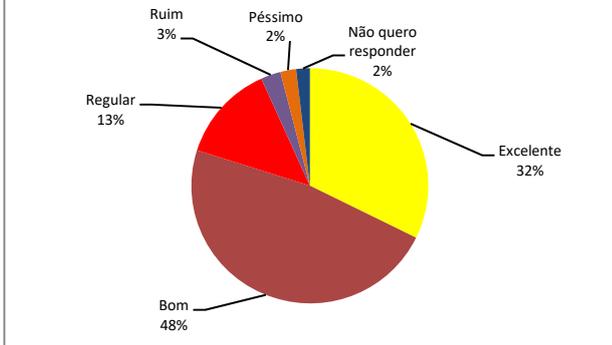
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)



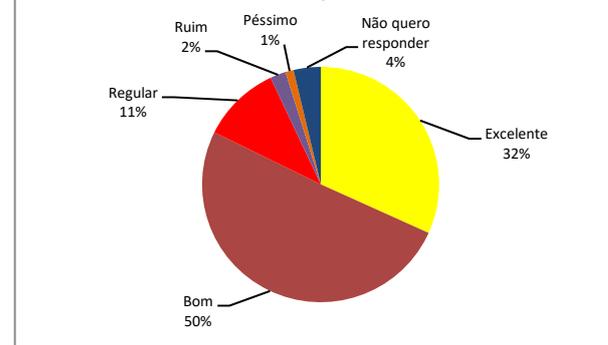
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO



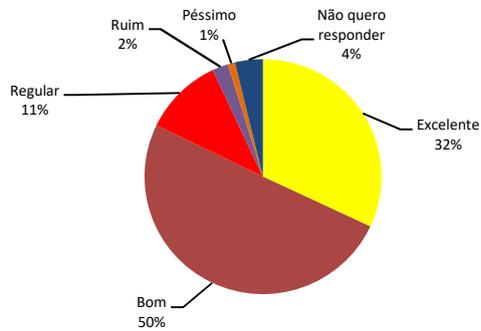
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO



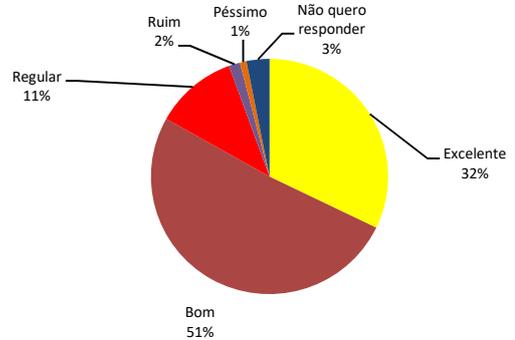
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO



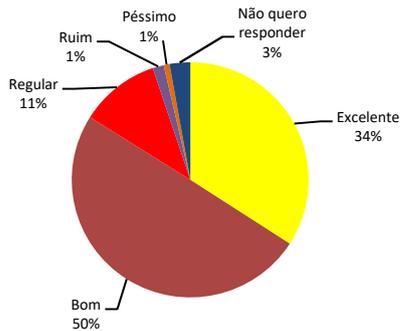
A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas



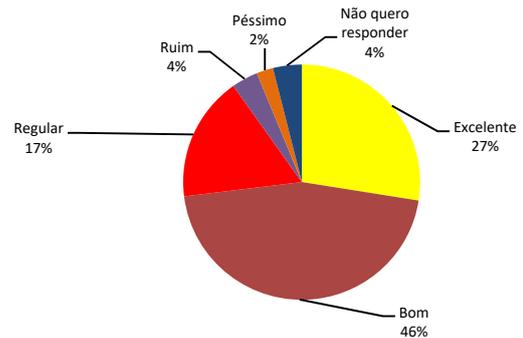
A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas



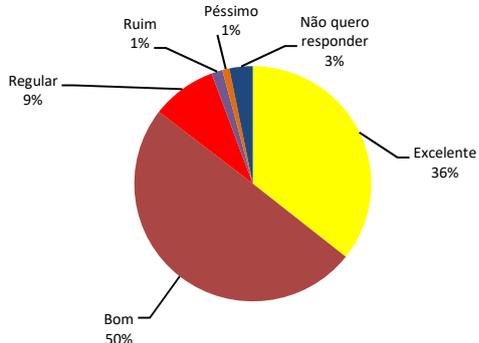
A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas



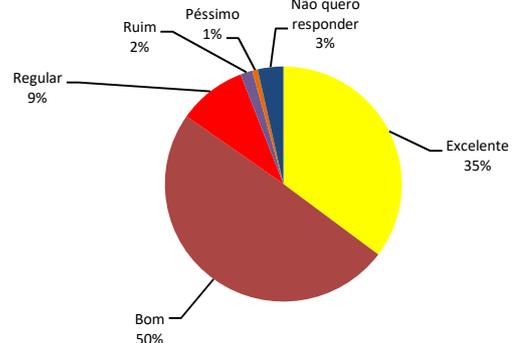
Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?



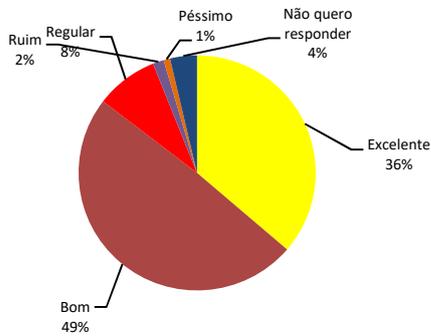
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos



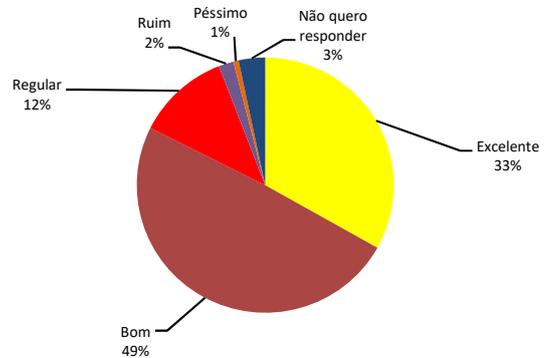
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros



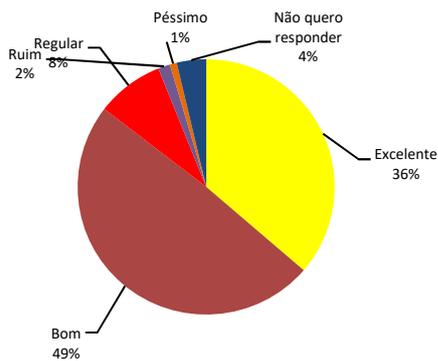
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração



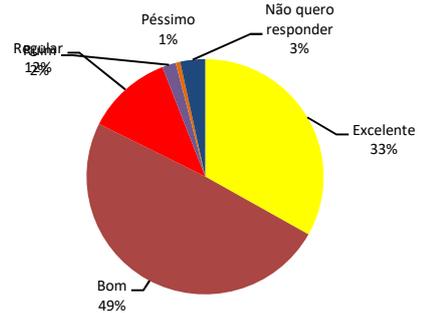
O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:



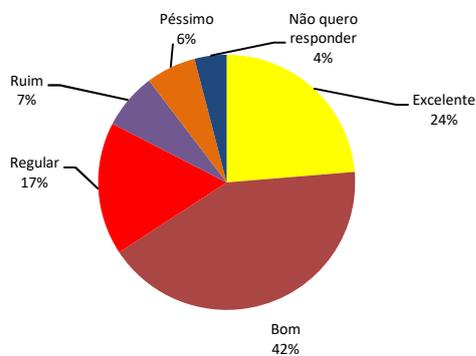
As explicações do médico durante o atendimento



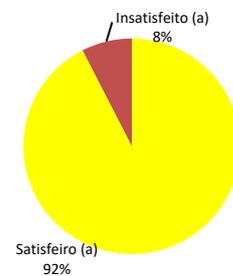
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados



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





**UPA 24HS
JACAREPAGUÁ
PLANILHA DE IAM**



**GOVERNO DO
Rio de
Janeiro**

IAM	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Total de pacientes com Dor torácica			22						
Total de IAM com SST diagnosticados			4						
Total de IAM com SST trombolisados			2						
Total de IAM sem SST			3						

