

SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS
UPA 3.2 ENGENHO DE DENTRO
CONTRATO DE GESTÃO 020/2010- SMSDC-RJ
ANO DE 2012
CNPJ: 61.699.567/0034-50**





SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Programa de Atenção Integral à Saúde



RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS
UPA TIPO III – 24 HORAS – ENGENHO DE DENTRO
ANO DE 2012
CONTRATO DE GESTÃO – 021/2010 – SMSDC/RJ
CNPJ: 61.699.567/0034-50



SUMÁRIO

INDICADORES

Atendimento ao Usuário

1. Total de Consultas Médicas
2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional
3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário
5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos

Desempenho Assistencial

1. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.
2. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade
3. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepsis
4. Adequação ao Sistema de Regulação
5. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos

Eficiência

1. BAE Dentro do Padrão de Conformidades
2. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC
3. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST
4. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC
5. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC



No ano de 2012, foi dada continuidade às atividades de atendimento na UPA Engenho de Dentro pela Organização Social SPDM/PABSF.

INDICADORES

Atendimento ao Usuário

1. Total de Consultas Médicas

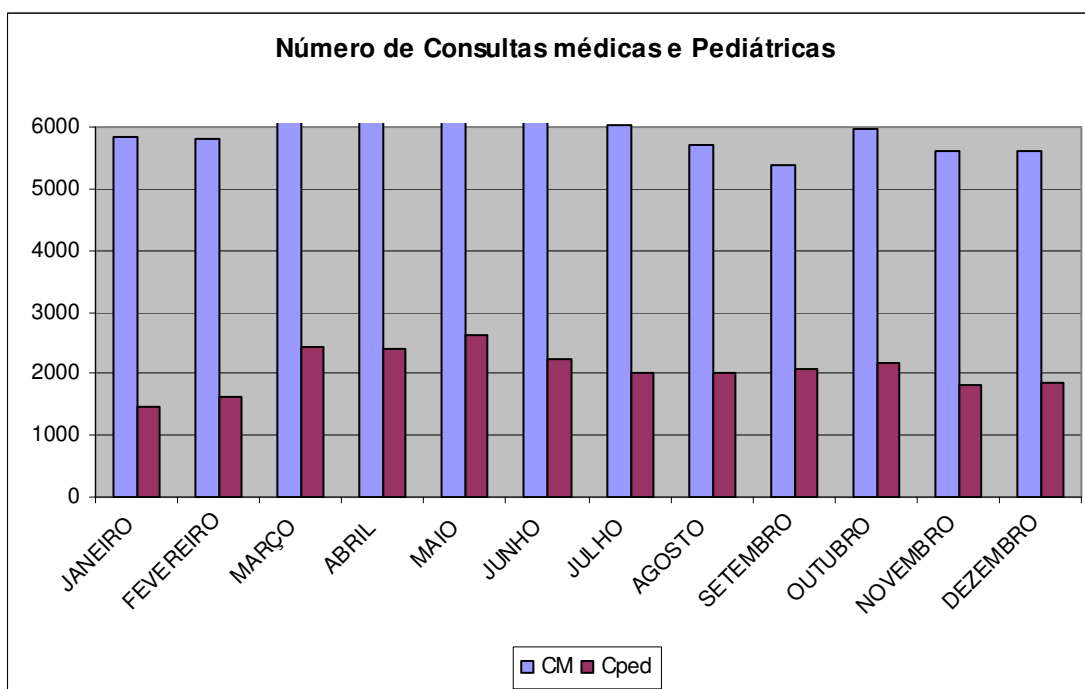
No ano de 2012 foram realizadas 97.773 consultas médicas sendo, 73.056 de clínica médica e 24.717 de pediatria. A tabela e o gráfico abaixo apresentam a distribuição de consultas de clínica médica e pediátrica realizadas em 2012.

Tabela: Número de Consultas Médicas no ano de 2012

MÊS	Clínica Médica	Pediatria	TOTAL
JANEIRO	5839	1456	7295
FEVEREIRO	5798	1617	7415
MARÇO	7069	2444	9513
ABRIL	7029	2392	9421
MAIO	6618	2634	9252
JUNHO	6389	2229	8618
JULHO	6047	2027	8074
AGOSTO	5701	2016	7717
SETEMBRO	5400	2090	7490
OUTUBRO	5968	2173	8141
NOVEMBRO	5596	1802	7398
DEZEMBRO	5602	1837	7439
TOTAL	73056	24717	97773
MÉDIA MENSAL	6088	2060	

Fonte: SISUPA

Gráfico: Consultas médicas e pediátricas no ano 2012



2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional

No ano de 2012 a média do índice de absenteísmo foi de 3,85% para os profissionais da área da saúde, ficando próximo da meta pactuada que é de 3%

3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais

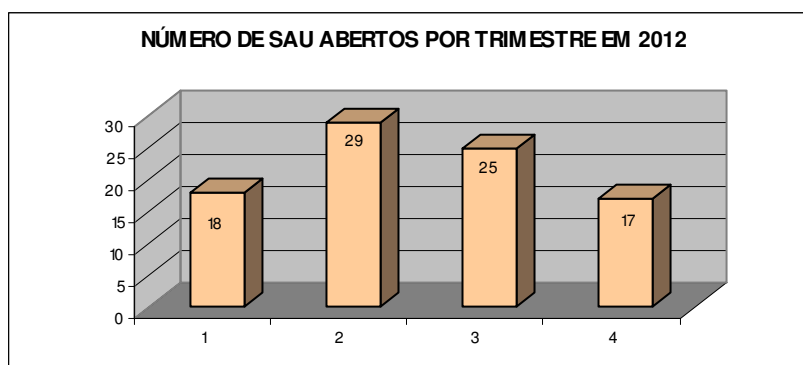
No ano de 2012 a Sede Administrativa da Organização Social SPDM acompanhou o recebimento das manifestações do SAU e encaminhou-os ao SAU Central para a abertura do processo. Todas as manifestações foram devolvidas à unidade de abrangência do usuário para que a Gerente Administrativa entrasse em contato com o mesmo para a realização dos encaminhamentos, orientações e providências cabíveis, conforme determinado no fluxo do SAU. Vale ressaltar que o SAU se configura como ferramenta de gerenciamento para o gerente da Unidade e como forma de avaliação para os gestores locais, possibilitando o desenvolvimento de estratégias de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Ao longo de 2012 foram abertos 89 processos no SAU, conforme distribuição nos trimestre apresentada em tabela e gráfico abaixo.

Tabela: Distribuição dos processos abertos e concluídos no SAU em 2012

Unidade de Saúde	Processos abertos 1º Trimestre	Processos abertos 2º Trimestre	Processos abertos 3º Trimestre	Processos Abertos 4º trimestre
UPA ENG DE DENTRO	18	29	25	17

Gráfico – Número de SAUs abertos por trimestre de 2012

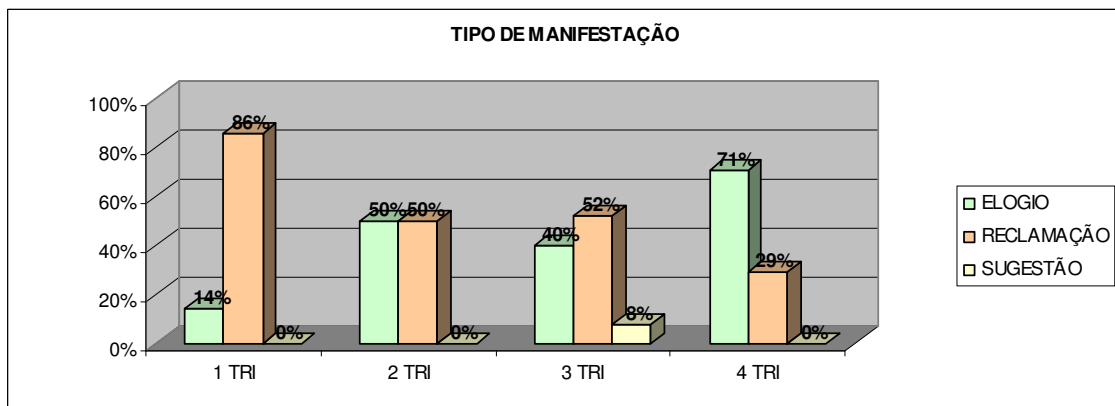
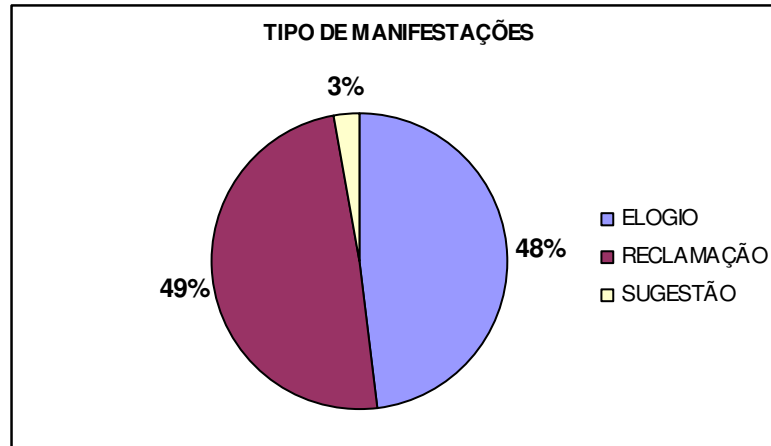


Os processos abertos do SAU são considerados concluídos após todas as providências tomadas pelo gerente da Unidade e setores envolvidos, sendo imprescindível o contato direto com o usuário para o retorno à sua manifestação com os encaminhamentos realizados e/ou reorientação do usuário, bem como o encaminhamento das providências internas necessárias.

Estas providências são avaliadas pela equipe técnica e gerente de Projetos da Organização Social SPDM/PAIS e se consideradas satisfatórias o processo é encerrado, caso contrário o gerente é reorientado para os encaminhamentos necessários, visando o fortalecimento do SAU como instrumento de gerenciamento do serviço.

Das manifestações registradas no período, 49% foram reclamações, 48% elogios e 3% foram sugestões.

Gráfico – Tipo de reclamações manifestadas pelo SAU



O SAU recebeu as manifestações dos usuários através das urnas na Unidade, da linha telefônica 0800-770-7736, o e-mail sau.os@spdm-pais.org.br e através da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde. Não foram utilizados como Canal de acesso ao SAU a correspondência. O canal de acesso mais utilizado pelos usuários no ano de 2012 foi o formulário, com 71% das manifestações realizadas por esta via de acesso.

Ouvidoria de Profissionais

Todos os profissionais da UPA Engenho de Dentro são orientados a utilizar o SAU, através de todos os seus canais disponíveis, ou seja, urna, telefone 0800, e-mail, para registrarem suas manifestações junto à Organização Social, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário por trimestre, com 06 perguntas de múltipla escolha e um campo livre para críticas e sugestões e resposta do gestor da unidade.

No ano de 2012 foram registrados 651 questionários com críticas e sugestões.

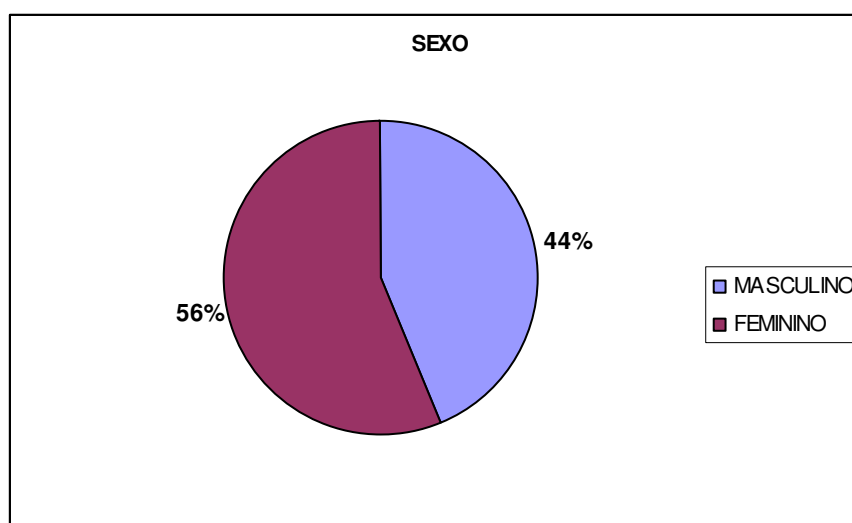
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

No ano de 2012, foi realizado na UPA Engenho de Dentro a Pesquisa de Satisfação com os usuários que passaram em atendimento, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário em um mês típico de atendimento da unidade. Foram distribuídos questionários, com 10 questões fechadas a ser respondido pelo usuário de forma livre e voluntária, para que o mesmo não se sentisse constrangido ou coagido.

Os formulários foram distribuídos pelos administrativos da recepção no momento em que o usuário fazia o registro para atendimento na UPA. Foi colocada uma Urna para que os usuários depositassem o questionário preenchido após o atendimento. A urna fica exposta na entrada da UPA com cartazes de incentivo com o dizer: “Nós queremos ouvi-lo”.

Foram entrevistados 5.321 usuários, atendidos pelas especialidades médicas e odontologia do serviço. Dos usuários que responderam aos questionários no ano de 2012, 56% eram do sexo feminino e 44% do sexo masculino.

Gráfico: Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo sexo

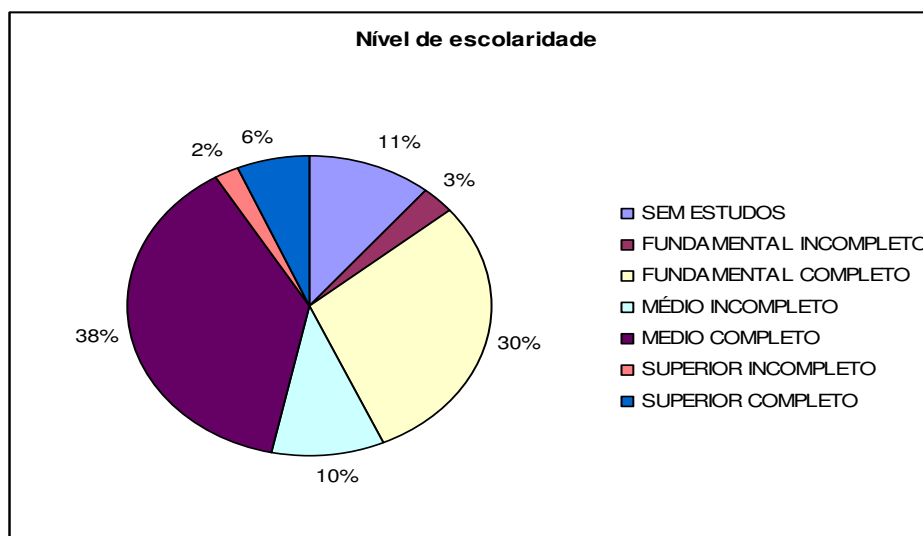


Quanto ao nível de escolaridade dos participantes, 38% dos entrevistados declararam ter ensino médio completo.

Tabela - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo nível de escolaridade

ESCOLARIDADE	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI	TOTAL
SEM ESTUDOS	0%	4%	12%	14%	11%
FUNDAMENTAL INCOMPLETO	8%	22%	0%	0%	3%
FUNDAMENTAL COMPLETO	13%	0%	35%	34%	30%
MÉDIO INCOMPLETO	18%	27%	13%	0%	10%
MEDIO COMPLETO	49%	35%	30%	46%	38%
SUPERIOR INCOMPLETO	7%	8%	2%	0%	2%
SUPERIOR COMPLETO	6%	3%	7%	6%	6%

Gráfico - Pesquisa de Satisfação do Usuário: Nível de Escolaridade

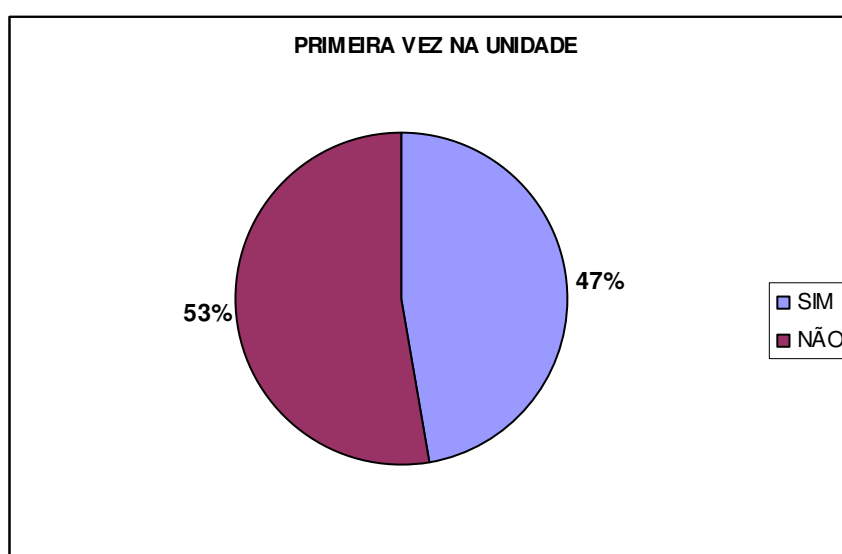


Dos 5.321 entrevistados, 2805 já haviam sido atendidos na UPA Engenho de Dentro em outras ocasiões e 2516 usuários estiveram na UPA no momento da pesquisa, pela primeira vez.

Tabela - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo frequência na UPA em 2012

PRIMEIRA VEZ NESTA UNIDADE	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI	TOTAL
SIM	209	244	929	1134	2516
NÃO	235	255	1424	891	2805

Gráfico – Pesquisa de Satisfação de Usuários: Frequência de Atendimento na UPA



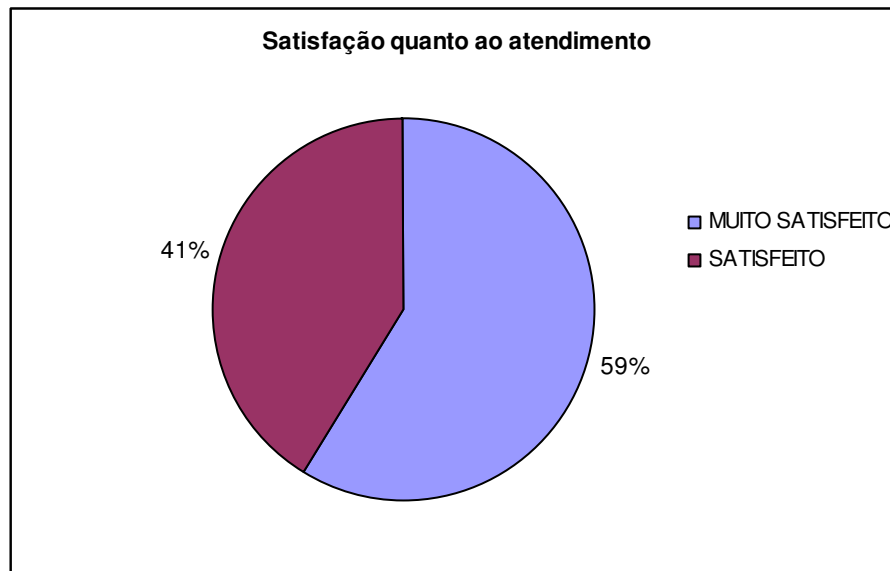
5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos

Dos 5.321 entrevistados no ano de 2012, 81,75% relataram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com o atendimento. Observamos os dados no quadro e gráfico a seguir.

Tabela - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.

PESQUISADO - ATENDIMENTO	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI	TOTAL
MUITO SATISFEITO	138	2	1154	1258	2552
SATISFEITO	9	131	1001	657	1798

Gráfico - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.



Desempenho Assistencial

1. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.

No ano de 2012 passaram pela Classificação de Risco 104.884 pacientes, divididos em cores segundo risco, conforme apresentado em tabela 09.

Segundo padrões estabelecidos em contrato de gestão, temos que o tempo médio de espera entre classificação de risco do enfermeiro e o atendimento médico tem que ser menor ou igual a 15 minutos para pacientes classificados em Vermelho; menor ou igual a 30 minutos para pacientes classificados como amarelo; de até uma hora para os pacientes classificados em verde e de até 24h para pacientes classificados como azuis. O número de pacientes com tempo de espera adequado segundo classificação de risco é apresentado a seguir.

Tabela – Número de pacientes classificados por cor, por trimestre do ano de 2012

CLASSIFICAÇÃO	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI	TOTAL
Vermelho	30	34	23	40	127
Amarelo	4012	5362	4193	4049	17616
Verde	17712	19501	19611	19972	76796
Azul	4109	4135	1236	865	10345
TOTAL	25863	29032	25063	24926	104884

Tabela – Tempo de espera para atendimento médico adequado conforme critérios de classificação de risco

Classificação de risco	N. de pacientes	Tempo de espera adequado	% de pacientes com tempo de espera adequado
VERMELHO	127	127	100
AMARELO	17616	17616	100
VERDE	76796	76796	100
AZUL	10345	10345	100
Total	104884	104884	100,00%

2. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade

Neste item serão apresentados os resultados dos meses de setembro a dezembro, pois este indicador foi inserido em contrato à partir deste período.

Todos os casos de óbitos ocorridos na UPA Engenho de Dentro em 2012 foram discutidos e analisados por Comissão de Óbitos.

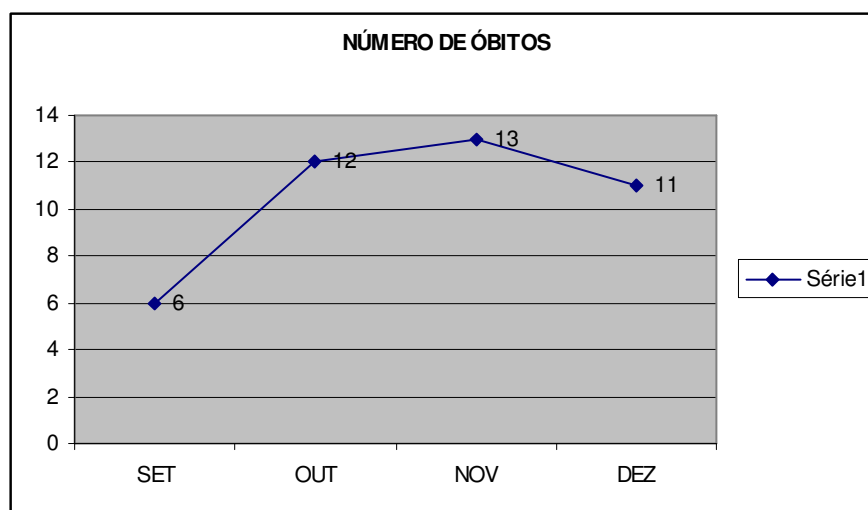
A taxa de mortalidade é calculada dividindo-se o número total de óbitos pelo número total de altas ocorridas na unidade

No período considerado ocorreram 42 óbitos, gerando uma taxa de mortalidade de 13,59%. Na tabela e gráfico abaixo podemos acompanhar a evolução de óbitos nos meses de setembro a dezembro de 2012.

Tabela: Taxa de óbito nos meses de setembro a dezembro de 2012

MÊS	N. DE ALTAS	N. DE ÓBITOS	TAXA DE ÓBITO
SETEMBRO	99	6	6%
OUTUBRO	80	12	15%
NOVEMBRO	71	13	18%
DEZEMBRO	59	11	19%
Total	309	42	13,59%

GRÁFICO: Distribuição dos óbitos nos meses de setembro a dezembro de 2012



3. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepses

Neste item serão apresentados os resultados dos meses de setembro a dezembro, pois este indicador foi inserido em contrato à partir deste período.

A UPA Engenho de Dentro possui Comissão de Infecção Hospitalar que se reúne mensalmente registrando em ata as ocorrências identificadas e os encaminhamentos decididos, assim como a análise dos boletins de atendimentos médico.

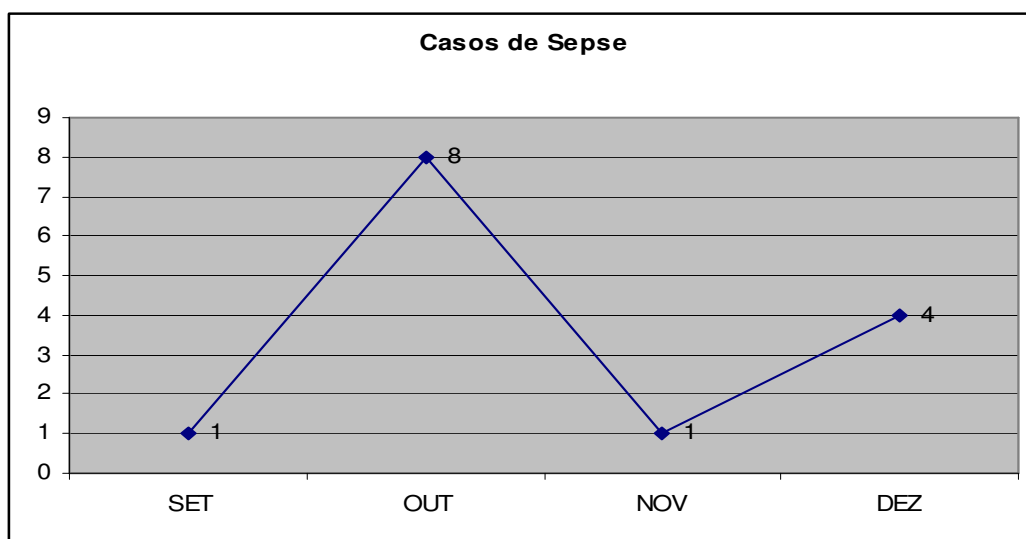
No ano de 2012 ocorreram 14 casos de sepse na UPA Engenho de Dentro, sendo que todos os pacientes iniciaram antibioticoterapia em tempo igual ou inferior a 2 horas do diagnóstico. Na tabela e gráfico abaixo é apresentada a distribuição dos casos de sepse ao longo do ano

de 2012. Perceber-se uma concentração dos casos no primeiro trimestre com redução importante nos demais trimestres do ano.

Tabela: Tempo de Início de Antibiótico em decorrência de Sepse

MÊS	N. PCTES COM SEPSSE	INÍCIO DE ANTIB < 2 HORAS	% DE PCTES COM INÍCIO DE ANTIB < 2H
SETEMBRO	1	1	100%
OUTUBRO	8	8	100%
NOVEMBRO	1	1	100%
DEZEMBRO	4	4	100%
Total	14	14	100,00%

Gráfico: Distribuição dos casos de sepse nos meses de setembro a dezembro de 2012



4. Adequação ao Sistema de Regulação

Durante o ano de 2012 passaram pelas salas, Amarela, Vermelha e Amarela Pediátrica 1991 pacientes, destes 1614 pacientes passaram por mais de 24 horas, Foram transferidos 435 pacientes, gerando uma taxa de transferência no ano de 2012 de 27%.

A UPA Engenho de Dentro teve no ano de 2012 taxa de regulação de 98% dos pacientes em observação por tempo maior que 24 horas.

5. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos

Foram realizadas 443 notificações de agravos no ano de 2012, distribuídas conforme gráficos apresentados a seguir.

Gráfico: Notificações realizadas no ano de 2012 por tipo de notificação

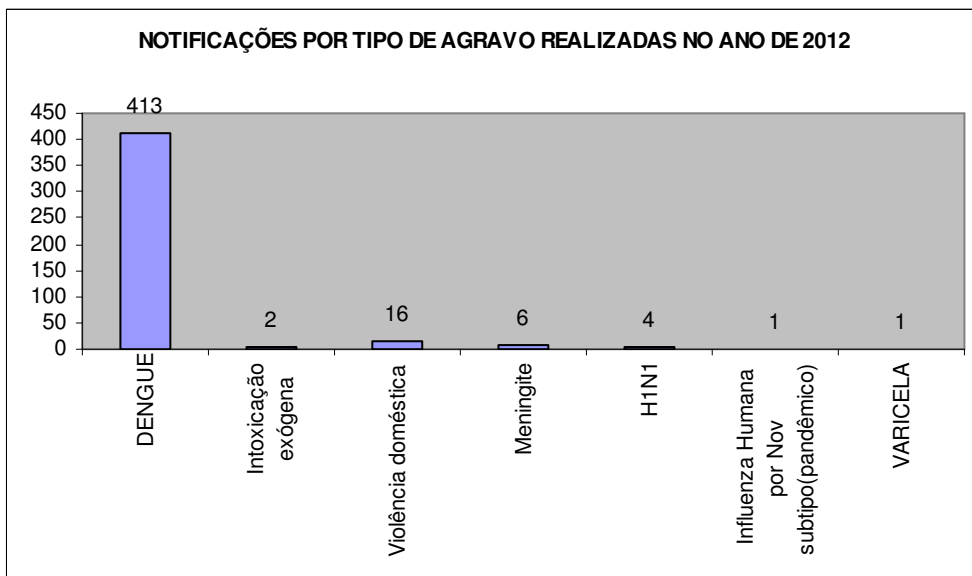
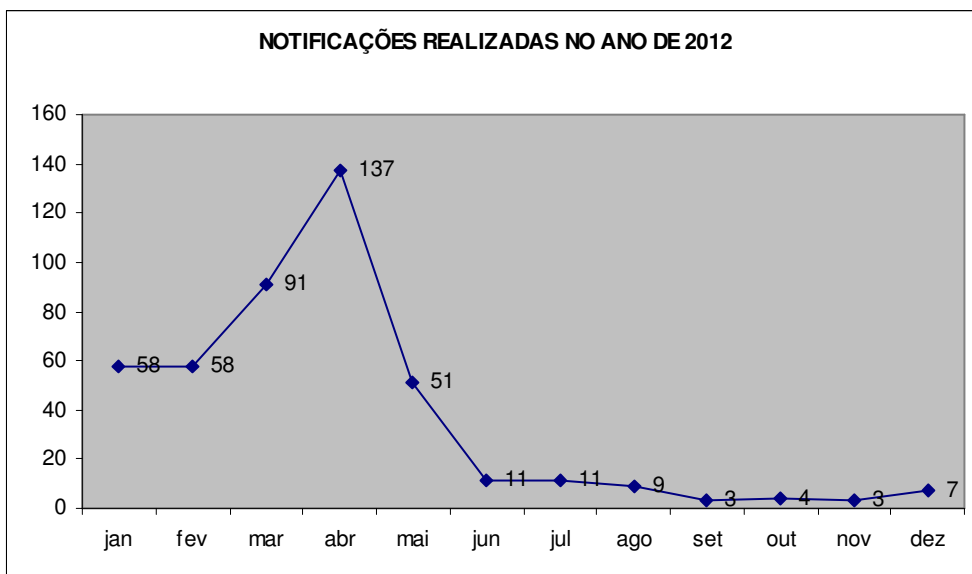


Gráfico: Número de notificações realizadas por mês no ano de 2012





Eficiência

1. BAE Dentro do Padrão de Conformidades

No ano de 2012, a Comissão de prontuários da UPA Engenho de Dentro analisou uma amostra dos BAEs para avaliação de sua organização de acordo com as práticas técnicas operacionais requeridas.

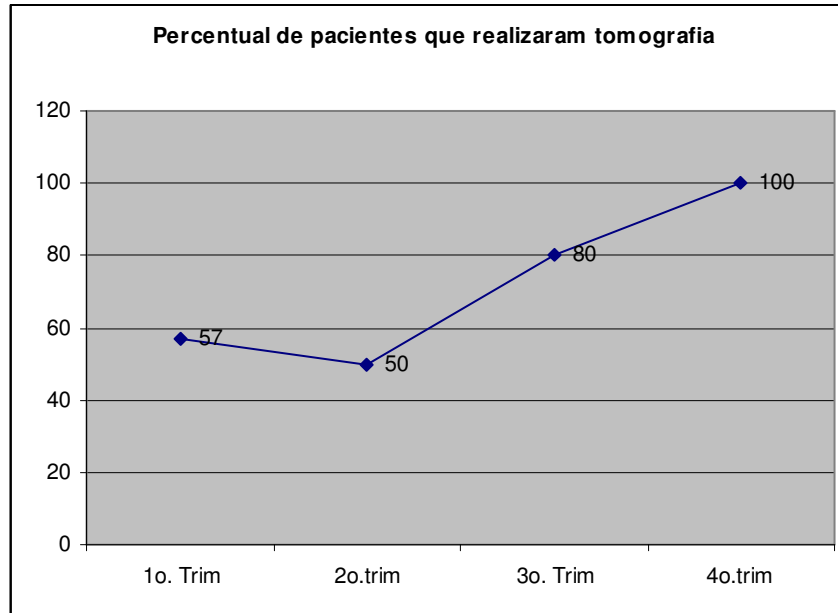
2. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC

No ano de 2012 foram diagnosticados 85 pacientes com AVC, destes 65 realizaram tomografia computadorizada, correspondendo a um percentual de 76% dos pacientes com diagnóstico de AVC. Segue no quadro abaixo a distribuição do número de tomografias realizadas nos trimestres de 2012. O gráfico apresenta a evolução do percentual de tomografias realizadas neste ano.

Tabela: Percentual de tomografias realizadas em pacientes com diagnóstico de AVC

Trimestre/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE AVC	N. DE PACIENTES QUE REALIZARAM A TOMOGRAFIA	PERCENTUAL DE TOMOGRAFIAS REALIZADAS
1o. Trim	14	8	57
2o.trim	18	9	50
3o. Trim	25	20	80
4o.trim	28	28	100
TOTAL	85	65	76

Gráfico: Percentual de tomografias realizadas por trimestre de 2012



3. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST

Neste item serão apresentados os resultados dos meses de setembro a dezembro, pois este indicador foi inserido em contrato a partir deste período.

Entre os meses de setembro a dezembro de 2012 foram diagnosticados 29 pacientes com IAM e 24 destes fizeram uso de trombolíticos, gerando um percentual de 83% de trombólise realizadas.

Tabela: Percentual de trombólises realizadas

MÊS	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE IAM	N. DE PACIENTES QUE RECEBEU TROMBOLÍTICO	PERCENTUAL DE TROMBÓLISE
Setembro	10	2	20
Outubro	4	2	50
Novembro	7	15	214
Dezembro	8	5	63
TOTAL	29	24	83



4. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC

Todos os indicadores aqui apresentados são contabilizados a partir das planilhas do Censo, encaminhadas semanalmente a SUBHUE.

Os relatórios de atividades financeiras foram enviados mensalmente seguindo o padrão estabelecido pela SMSDC/RJ nos prazos estabelecidos.

5. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC

Janeiro

- Tema: Protocolo de Tratamento de Influenza
Público: médicos
- Tema: Hemofilia
Público: profissionais da saúde
- Tema: Riocard Especial
O Rio Ônibus e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência - SMPD conscientes de suas responsabilidades sociais para com as pessoas portadoras de deficiência, uniram-se para cadastrar e emitir a carteira que concede o direito de viajar gratuitamente em linhas municipais nos ônibus convencionais de duas portas, sem ar condicionado, e nos microônibus urbanos sem ar condicionado da Cidade do Rio de Janeiro, de acordo com o que estabelecem a Lei nº 3167/2000 e decretos nº 19936/2001 e 28673/2007.
- Tema: Direitos do Idoso
Público: profissionais da unidade
- Tema: Treinamento teórico prático de higienização
Público: trabalhadores terceirizados que atuam no setor de limpeza
- Tema: Sistema de Distribuição de Medicamentos na Farmácia Hospitalar
Público: profissionais da unidade

Fevereiro

- Tema: Feridas



Foi abordado a identificação de feridas infectadas, abscessos com ou sem necrose.
Conduas terapêuticas para prevenção de complicações.

Março

- Tema: Reações anafiláticas
Público: Médicos
- Tema: Humanização do serviço de Enfermagem
Público: Enfermagem
- Tema: Diabetes Mellitus
Público: Serviço Social
- Tema: Acidente com Material Biológico
Público: Limpeza
- Tema: Os Riscos da Automedicação
Público: equipe de farmácia

Abril

- Tema: Álcool
Público: Médicos
- Tema: Os Riscos da Automedicação
Público: equipe de farmácia
- Tema: Implantes dentários
Público: odontologia
- Tema: Preparo e administração de medicamentos
Público: enfermagem
- Tema: Tratamento da Intoxicação Por Organofosforados
Público: médico

Mai

- Tema: Intoxicação Exógena
Público: médico
- Tema: Aterosclerose
Público: enfermagem
- Tema: A higiene oral em pacientes de UTI
Público: odontologia



Junho

- Tema: doença pulmonar obstrutiva crônica (dpc) descompensada
Público: médicos e enfermeiros
- Tema: Higiene Bucal
Público: odontologia
- Tema: SINAN- A Importância da Notificação de Violência.
Público: serviço social
- Tema: Símbolos e Cores de Sacos para Descarte de Lixo
Público: profissionais da limpeza
- Tema: Ascaris lumbricóides
Público: farmácia
- Tema: Emergências abdominais não traumáticas
Público: médicos
- Tema: Doença Periodontal e Doenças Sistêmicas
Público: odontologia
- Tema: Higienização das mãos em serviços de saúde
Público: farmácia
- Tema: Violência contra a mulher - Lei Maria da Penha - Nº 11.340/06
Público: serviço social

Agosto

- Tema: Oclusão Arterial Aguda De Extremidade
Público: médicos e enfermeiros
- Tema: Interações de medicamentos com álcool: verdades e mitos
Público: farmácia
- Tema: Alteração Periodontal Associada às Doenças Sistêmicas
Público: odontologia
- Tema: Alzheimer- O Declínio das Funções Cognitivas e o Enfrentamento da Doença.
Público: serviço social

Setembro

- Tema: Sepses
Público: médicos e enfermeiros
- Tema: Medicamentos e Risco na Gravidez
Público: farmácia



- Tema: Principais Problemas Bucais - Como prevenir?
Público: odontologia

Outubro

- Tema: Insuficiência renal aguda e hipercalemia
Público: Enfermagem
- Tema: Principais Emergências Odontológicas
Público: odontologia
- Tema: Vacina Contra Gripe no contexto paciente profissionais de saúde
Público: farmácia
- Tema: Assédio Moral
Público: serviço social

Novembro

- Tema: Insuficiência hepática aguda
Público: enfermagem
- Tema: Quimioterapia Antibacteriana
Público: farmácia

Dezembro

- Tema: Hemorragia digestiva
Público: médicos
- Tema: Avulsão Traumática
Público: odontologia
- Tema: Programa Cegonha Carioca
Público: serviço social
- Tema: Uso correto de EPI'S
Público: equipe de limpeza

Mário Silva Monteiro
Superintendente
SPDM/PAIS

Agrimeron Cavalcante da Costa
Diretor de Planejamento e
Informação em Saúde
SPDM/PAIS