

**APRESENTAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO PARA O GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS COMPLEMENTARES DE SAÚDE, NOS PROGRAMAS: UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA****A) DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA:****INTRODUÇÃO**

As UPA 24h são serviços públicos de saúde que integram as redes de urgência e emergência. Constituem o componente pré-hospitalar fixo e estão implantadas em locais estratégicos, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências. São estruturas de complexidade intermediária, situando-se entre as Unidades básicas de saúde e os serviços de emergência hospitalar.

A UPA tem como atividade fim o atendimento ao usuário quanto aos cuidados de saúde. Objetivam assistir a população com pronto atendimento médico e exames complementares pertinentes, implementando ainda a ferramenta do acolhimento com avaliação e classificação de risco. Estas características reduzem o tempo de espera, evitam o deslocamento desnecessário e excessivo dos usuários, melhoram a atenção e diminuem a sobrecarga assistencial das Unidades hospitalares regionais.

Para o adequado funcionamento técnico e administrativo da UPA, são necessárias ações de logística e abastecimento específicos, gerenciamento de pessoas, faturamento e informações sobre saúde concernentes ao atendimento do público em geral. As estruturas físicas e logísticas, bem como os processos, são interligados de forma que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final da prestação do serviço.

É necessária a busca por novas formas de gestão para que muitos destes processos cursem com maior simplicidade e eficácia, buscando um menor custo para a administração pública. Neste momento, é preciso reorientar o modelo de gerenciamento dos serviços de saúde, buscando atingir novos patamares de prestação dos serviços para proporcionar otimização do uso dos recursos públicos e economia nos processos de trabalho associados à elevada satisfação do usuário.

Podem ser destacados como benefícios adicionais pertinentes a este modelo de serviço, a integralidade do funcionamento das Unidades, sem interrupções



motivadas por falta de manutenção, falta de insumos ou reposição de peças e ausência de pessoal técnico especializado, pois a prestadora de serviços a ser contratada ficará integralmente responsável pelas manutenções preventivas e corretivas.

**PRESSUPOSTOS E DEFINIÇÕES****Atendimento às Urgências:**

Serão considerados Urgência e/ou Emergência os atendimentos aos pacientes com quadro agudo por ocorrência imprevista de agravo à saúde, com ou sem risco potencial ou iminente de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata.

A Unidade de Pronto Atendimento deve prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, pediátrica e odontológica como também primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não, de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade (Portaria GM/MS 1600, de 07 de julho de 2011).

A UPA terá as seguintes competências na Rede de Atenção às Urgências (Portaria Nº 342, de 04 de março de 2013):

I - acolher os usuários e seus familiares sempre que buscarem atendimento na UPA 24h;

II - articular-se com a Atenção Básica à Saúde, SAMU 192, unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico e com outros serviços de atenção à saúde, por meio de fluxos lógicos e efetivos de referência e contrarreferência, ordenados pelas Centrais de Regulação Médica de Urgências e complexos reguladores instalados na região;

III - prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade;

IV - fornecer retaguarda às urgências atendidas pela Rede de Atenção Básica à Saúde;



V - funcionar como local de estabilização de pacientes atendidos pelo SAMU 192;

VI - realizar consulta médica e odontológica em regime de pronto atendimento aos casos de menor gravidade;

VII - realizar atendimentos e procedimentos médicos, de enfermagem e odontológicos adequados aos casos demandados à unidade;

VIII - prestar apoio diagnóstico e terapêutico ininterrupto nas 24 (vinte e quatro) horas do dia e em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos;

IX - manter pacientes em observação, por período de até 24 (vinte e quatro) horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica;

X - encaminhar para internação em serviços hospitalares, por meio das centrais reguladoras, os pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas 24 (vinte e quatro) horas de observação, conforme definido no inciso IX do "caput";

XI - prover atendimento e/ou encaminhamento adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à RUE a partir da complexidade clínica, cirúrgica e traumática do usuário;

XII - contrarreferenciar para os demais serviços de atenção integrantes da RUE, proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo;

XIII - solicitar retaguarda técnica ao SAMU 192 sempre que a gravidade ou complexidade dos casos ultrapassarem a capacidade instalada da unidade.

### **Principais Enfrentamentos e Dificuldades**

O acesso dos usuários aos serviços de emergência do SUS deve ser feito, preferencialmente, a partir das unidades de atenção básica - Unidades Básicas de Saúde e Unidades Básicas de Saúde da Família - (UBSs e UBSFs), sendo feita a referência para outros níveis, conforme a necessidade de recursos humanos e tecnológicos a serem aplicados para o diagnóstico e resolução da afecção apresentada.

A realidade assistencial hoje mostra que as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), por estarem abertas 24 horas, acabam atuando como porta de entrada do sistema, acolhendo clientela diversa, como pacientes de urgência propriamente dita, pacientes com quadros percebidos como urgências, pacientes desgarrados da atenção primária e especializada e as urgências sociais.



**I - DIRETRIZES BÁSICAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DA UPA (24 horas) - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO.**

1. Realizar, consultas e exames de apoio diagnóstico, e procedimentos ambulatoriais na UPA;
2. Manter uma equipe multiprofissional para a estratégia e assistência a saúde na UPA;
3. Estabelecer mecanismos para melhoria da qualidade de atendimento aos usuários dentro de padrões éticos;
4. Utilizar sistemas de informação para o monitoramento e a tomada de decisões;
5. Acolher os pacientes que chegam à Unidade de Pronto Atendimento de acordo com a classificação de risco;
6. Reduzir riscos e agravos à saúde promovendo atendimento integral nas urgências e emergências;
7. Intervir sobre os fatores de risco aos quais a população está exposta, especificamente nas doenças de notificação compulsória;
8. Humanizar as práticas de saúde através do estabelecimento de um vínculo entre os profissionais de saúde e a população.
9. Participar em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, da promoção e integração das ações de saúde, visando perfil epidemiológico nos atendimentos;
10. Viabilizar a capacitação e a saúde permanente aos profissionais;
11. Utilizar instrumentos permanentes de acompanhamento e avaliação das ações realizadas;
12. Realizar pesquisas com o objetivo de avaliar a satisfação da coletividade e levantamento de informações para tomada de decisões;
13. Prestar atendimento médico com resolutividade e boa qualidade às necessidades de saúde;
14. Humanizar o atendimento aos pacientes e seus familiares;
15. Garantir em tempo integral o funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento.

**II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E ATIVIDADE.****1. DA UNIDADE**

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA - 24 horas), está localizada na Rua Alexandre Begueto, nº 10 - Bairro da Estação, Santa Cruz do Rio Pardo/ SP, térreo, com área construída de 990m<sup>2</sup>, e se encontra em conformidade com as diretrizes da Política Nacional de Atenção às Urgências e atendendo ao disposto nas Portarias

Rua Fiação da Saúde 40 - Conj. 71 - Vila da Saúde  
São Paulo - SP - Cep 04.144-020  
Tel.: (11) 5564.1130



Ministeriais nº 342, de 04/03/2013 e nº 104, de 15/01/2014, caracterizada como estrutura de Porte I, que será implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção as Urgências, garantindo atendimento oportuno e qualificado.

## **2. CRITÉRIOS DE FUNCIONAMENTO DA UPA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- a. Funcionar nas 24 horas do dia em todos os dias da semana;
- b. Acolher os pacientes e seus familiares sempre que buscarem atendimento na UPA;
- c. Implantar processo de Acolhimento com Classificação de Risco, considerando a identificação do paciente que necessite de tratamento imediato, estabelecendo o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de complexidade em sala específica para tal atividade e garantindo atendimento ordenado de acordo com a gravidade do caso;
- d. Estabelecer e adotar protocolos de acolhimento, atendimento clínico, de classificação de risco, de procedimentos administrativos conexos, atualizando - os sempre que a evolução do conhecimento tornar necessário;
- e. Articular-se com Unidades Básicas de Saúde/Saúde da Família, SAMU 192, unidades hospitalares e serviços de atendimento domiciliar, unidades de diagnóstico e terapêutico e com outros serviços de atenção à saúde, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contra referência e ordenando esses fluxos por meio de Centrais de Regulação Médica de Urgências e Complexos reguladores instalados na região.
- f. Possuir equipe interdisciplinar compatível com seu porte;
- g. Prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica ou de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não, de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade;
- h. Fornecer retaguarda às urgências atendidas pela Atenção Básica;
- i. Funcionar como local de estabilização de pacientes atendidos pelo SAMU 192;
- j. Realizar consulta médica em regime de pronto atendimento aos casos de menor gravidade, incluindo transtornos mentais;
- k. Realizar atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos críticos ou de maior gravidade;



- l. Prestar apoio diagnóstico (realização de Raio-X Digital, exames laboratoriais, eletrocardiograma por telemedicina) e terapêutico nas 24 horas do dia;
- m. Manter pacientes em observação, por período de até 24 horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica;
- n. Encaminhar para internação em serviços hospitalares os pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas 24 horas de observação acima mencionada por meio do Complexo Regulador;
- o. Prover atendimento e/ou referenciamento adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à rede loco regional de Urgência a partir da complexidade clínica e traumática do usuário;
- p. Contra referenciar para os demais serviços de atenção integrantes da rede proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo;
- q. Solicitar retaguarda técnica ao SAMU 192, sempre que a gravidade/complexidade dos casos ultrapassarem a capacidade instalada da Unidade; e Garantir apoio técnico e logístico para o bom funcionamento da Unidade.

### **3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **3.1 Atendimento às Urgências e Emergências;**

Realizar atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos demandados à Unidade, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, todos os dias do ano, observando o que segue:

- Atendimento de Urgência e Emergência adulto e pediátrico;
- Acolhimento e Classificação de Risco;
- Procedimentos médicos no atendimento de urgência de acordo com as características da UPA.

#### **3.2 Observação Clínica;**

A observação compreende a prestação de assistência à saúde no período previsto de 24 horas, oferecendo atendimento assistencial integral necessário, dentro do escopo da UPA, para obter o diagnóstico e resolver as queixas do paciente com o emprego de terapêuticas necessárias. Após as 24 horas de observação com realização de exames e terapêutica, caso o diagnóstico não tenha sido elucidado ou a queixa resolvida, paciente deverá ser encaminhado para internação nos serviços hospitalares, por meio de Complexo Regulador (Municipal e CROSS).

Rua Fiação da Saúde 40 – Conj. 71 – Vila da Saúde  
São Paulo - SP - Cep 04.144-020  
Tel.: (11) 5564.1130





No período de observação estarão incluídos;

- Tratamentos das possíveis complicações que possam ocorrer;
- Tratamento farmacoterapêutico necessário, de acordo com a padronização da Unidade, RENAME, REMUME, Federal e Municipal, respectivamente, conforme determinado pelo SUS – Sistema Único de Saúde;
- Cuidados e procedimentos assistenciais necessários ao cliente;
- Direito a acompanhante durante o período da observação, conforme regras estabelecidas devido às condições especiais do usuário (as normas que estabelece o direito de presença de acompanhamento estão previstas na legislação que regulamenta o SUS – Sistema Único de Saúde).

### 3.3 Serviços de Apoio Diagnóstico – SADT

O serviço de apoio diagnóstico e terapêutico consiste na realização de exames complementares necessários para o diagnóstico ou à coleta de materiais, e realização de procedimentos terapêuticos imediatos necessários no atendimento da emergência.

Estão incluídos;

- Eletrocardiograma;
- Ultrassonografia;
- Coleta de material e realização de exames laboratoriais;
- Exames de radiologia em geral;
- Suturas e curativos;
- Imobilização de fraturas/gesso;
- Inalação;
- Aplicação de medicamentos;
- Reidratação;
- Pequenos procedimentos médicos.

Outros serviços e procedimentos que os usuários necessitarem conforme o porte UPA I

A **ABEDESC** se responsabilizará pelos seguintes serviços:

- **Serviço de nutrição e dietética:** serviço de nutrição e dietética com distribuição de kits (sucos, achocolatados, biscoitos) aos usuários que estiverem nos leitos de observação superior a duas horas, considerando prescrição médica.
- **Serviço de limpeza e higienização:** serviços de limpeza e higienização nas 24 horas, sábados, domingos e feriados.

Rua Fiação da Saúde 40 – Conj. 71 – Vila da Saúde  
São Paulo - SP - Cep 04.144-020  
Tel.: (11) 5564.1130



- **Serviço de manutenção:** manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos médicos, mobiliário, bem como manutenção predial, limpeza e manutenção de jardim, hidráulica e elétrica.
- **Aquisição de materiais de enfermagem, expediente, limpeza e insumos,** bem como equipos para bomba de infusão, e demais materiais necessários para o desenvolvimento da atividade na UPA.
- **Classificação de Risco – Protocolo Manchester;**
- **Serviços de exames laboratoriais:** a Organização Social deverá manter serviço de diagnóstico laboratorial, próprio ou terceirizado, 24 horas por dia, incluindo sábado, domingo e feriados.
- **Serviços de esterilização;** esterilização de materiais, os quais não sejam possíveis à realização na unidade – UPA
- Eletrocardiógrafo com laudo;
- **Raio X:** Laudos médicos de Raio X, bem como a locação/ aquisição do equipamento e insumos necessários a realização do Raio-X (Raio X Digital).
- **Despesas** com água, luz, telefone e internet são responsabilidade da entidade.

**- PROPOSTA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DE DESEMPENHO DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE, DENTRE OUTROS**

A avaliação de desempenho da Unidade gerenciada se dará na seguinte forma:

- O acompanhamento e avaliação de desempenho são instrumentos essenciais para assegurar que a organização está apresentando os resultados planejados, de modo que eventuais desvios possam induzir a redirecionamentos durante o curso das ações.

- A avaliação das ações e metas programadas será efetivada levando-se em conta os indicadores de desempenho pré-fixados.

- A avaliação da unidade quanto ao alcance de metas será feita com base nos seguintes Indicadores de Desempenho, a partir do início da operação da Unidade, conforme discriminado abaixo:

**a) Indicadores Quantitativos:** Os indicadores quantitativos estão relacionados ao número de consultas, número de procedimentos e exames do total de atendimentos.

**b) Indicadores Qualitativos:** Os indicadores de qualidade estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da Unidade .





**3. Os indicadores de Desempenho Quantitativos e Qualitativos**, bem como os pesos a eles atribuídos, poderão ser revistos a qualquer tempo, durante a vigência do Contrato de Gestão, em comum acordo entre as partes.

**- Alguns conceitos, no contexto do monitoramento em questão:**

**Indicador:** Indicadores são medidas-síntese que contêm informação relevante sobre determinados atributos e dimensões do estado de saúde, bem como do desempenho do sistema de saúde.

Vistos em conjunto, devem refletir a situação sanitária de uma população e servir para a vigilância das condições de saúde. Se forem gerados de forma regular e manejados em um sistema dinâmico, os indicadores de saúde constituem ferramenta fundamental para a gestão e avaliação da situação de saúde, em todos os níveis.

Um conjunto de indicadores de saúde tem como propósito produzir evidência sobre a situação sanitária e suas tendências, inclusive documentando as desigualdades em saúde. Além de prover matéria prima essencial para a análise de saúde, a disponibilidade de um conjunto básico de indicadores tende a facilitar o monitoramento de objetivos e metas em saúde, estimular o fortalecimento da capacidade analítica das equipes de saúde e promover o desenvolvimento de sistemas de informação de saúde intercomunicados.

**Monitoramento:** O monitoramento é um processo sistemático e contínuo que através da observação e análise de informações substanciais e em tempo adequado, permite a rápida avaliação situacional e a intervenção oportuna que confirma ou corrige as ações em saúde.

**Avaliação:** A avaliação é uma função da gestão destinada a auxiliar o processo de decisão, visando torná-lo mais racional e efetivo. Na atual conjuntura, o alto custo da atenção a saúde, seja por sua cobertura ou complexidade, tem exigido dos gestores decisões que beneficiem maior número de usuários e que consigam resultados mais equitativos com os mesmos recursos disponíveis

**Meta:** As metas, neste contexto, são resultados numéricos aonde se quer chegar. Cada indicador deve ser acompanhado de uma meta, o valor que se pretende alcançar com as ações/programas de saúde.

**- Avaliação e Valoração dos Indicadores de Quantidade e Qualidade**  
**Indicadores de Quantidade**

Para o monitoramento e avaliação das atividades, serão apresentados tópicos que serão parâmetros de avaliação, conforme segue:

- Avaliação das metas quantitativas pactuadas.
- Programa de educação permanente para médicos e enfermeiros.
- Qualidade: Avaliação de satisfação do usuário; Avaliação de satisfação dos colaboradores;
- Determinação das comissões obrigatórias - CCIH, Prontuário, Óbitos, e Ética (Médica e de Enfermagem)
- Gestão: Classificação de Riscos; Humanização; Custos Hospitalares; Implantação de programa de capacitação e desenvolvimento de colaboradores; Protocolos clínicos;

**Indicadores De Qualidade**

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade.

Com o passar do tempo, a cada ano, novos indicadores poderão ser introduzidos e o alcance de um determinado indicador no decorrer de um certo período, torna este indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados; desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito financeiro.

**Proposta de Implantação dos Indicadores de Processos Assistenciais**

A **ABEDESC** demonstra seu comprometimento e preocupação com a qualidade e segurança da assistência por meio do monitoramento de indicadores. Dentre os indicadores estratégicos estão:

**Infecção Hospitalar:**

- Taxa de infecção hospitalar;

**Clientes – Satisfação do Atendimento**

- Taxa de Satisfação do Usuário;

Rua Fiação da Saúde 40 – Conj. 71 – Vila da Saúde  
São Paulo - SP - Cep 04.144-020  
Tel.: (11) 5564.1130

**Enfermagem – Assistência**

- Incidência de queda de paciente;
- Incidência de erro de medicação;
- Incidência de quase falha relacionada ao processo de administração de medicação;

**Pronto Socorro**

- Taxa de atendimentos por classificação de risco;
- Taxa de Pacientes atendidos encaminhados para observação;
- Taxa de pacientes em observação transferidos para serviços de referência;

Diante destas estratégias, é possível constatar que a informação é mais um recurso para a gerência e que é de todos os atores envolvidos no processo de trabalho a responsabilidade pela sua coleta, organização, distribuição e disponibilização. Desta forma, um sistema de informação que sirva ao processo de trabalho deve responder às demandas e necessidades dos diversos serviços.

Entende-se por sistema de informação todo conjunto de dados e informações que são organizados de forma integrada, com o objetivo de atender à demanda e antecipar as necessidades dos usuários.

Além do sistema de informação gerencial, o aprimoramento do Sistema de Gestão envolve o aperfeiçoamento e ou a implantação de outros dispositivos organizacionais, ferramentas de gestão e, em particular, de gestão de custos, de planejamento, acompanhamento e avaliação e instrumentos de melhoria contínua das distintas áreas de funcionamento Institucional.

4  
L. J. J.