

CNPJ 13.363.111/0001-03

RUA: VINTE E SETE DE OUTUBRO, 357

- SUZANO - SP - CONTATO : (11) 4759-2851

www.institutoisec.org - contato@institutoisec.org

2018

PRESTAÇÃO DE CONTAS





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2017 UPA 24 HORAS – PORTE 2 RIO GRANDE DA SERRA



RELATÓRIO PRESTAÇÃO DE CONTAS PERÍODO 02/01/2018 À 31/12/2018

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 - UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO LUIS GABRIEL FERNANDES DA SILVEIRA

SECRETÁRIA DA SAÚDE MARILZA APARECIDA DE OLIVEIRA SILVA



GERENTE ADMINISTRATIVA FERNANDA MELO

AUXILIAR ADMINISTRATIVA NEIDE SAIURI HAGUIARA

DIRETORA PRESIDENTE **KAREN DELLA LATTA**

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24 HORAS VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES



RECEPÇÃO



SALA DE MEDICAÇÃO



SINALIZAÇÃO NO CORREDOR SALA AMARELA



SINALIZAÇÃO NO CORREDOR SALA VERMELHA

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS







Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

APRESENTAÇÃO

O INSTITUTO DE SAÚDE EDUCAÇÃO E COMÉRCIO – ISEC, Organização Social sem Fins Lucrativos, iniciou suas atividades no Município de Rio Grande da Serra em 02/01/2018, visando o gerenciamento, a operacionalização e



execução das atividades e serviços em Saúde na Unidade de Pronto Atendimento Horas **UPA VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES** tendo com sua expertise na gestão de unidades de saúde, alcançado o resultado satisfatório assistência prestada usuários do aos serviço, durante o a

vigência do Contrato de Gestão.

Dr. André Paulino - Médico Plantonista

ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

O monitoramento das atividades realizadas foram realizados manualmente, tendo em vista que a implantação efetiva do sistema ainda não foi concluída.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Mas, a equipe da Divisão de tecnologia de Informação junto com esta instituição encontram-se empenhadas para sanar todas as dificuldades encontradas.

Todos os colaboradores foram orientados e estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS.

Porém, corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade, devido à lentidão, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidades diárias nos sistemas e número insuficiente de equipamentos de informática.

AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvida na Unidade no período de 02/01/2018 a 31/12/2018

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS



UPA 24 HORAS VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências. O objetivo é concentrar os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar e atenção domiciliar.

Desta forma, a população terá uma melhoria no acesso, um aumento da capacidade de atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

A UPA 24h oferece estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação.

Se necessário o paciente será encaminhado para um hospital da rede de saúde, para realização de procedimento de alta complexidade.

A UPA funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, e pode atender grande parte das urgências e emergências.

Presta atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e presta o primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir a

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

conduta necessária para cada caso, bem como garantir o referenciamento dos pacientes que necessitarem de atendimento.

Mantem pacientes em observação, por até 24 horas, para elucidação diagnóstica ou estabilização clínica, e encaminham aqueles que não tiveram suas queixas resolvidas com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

Sua complexidade se dá pela necessidade do atendimento 24 horas às diferentes condições de saúde: agudas ou crônicas agudizadas; sendo elas de natureza clínica, cirúrgica, traumatológica entre outras.

De acordo com o contrato de gestão nº 001/2017 firmado entre Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra e o Instituto de Saúde Educação e Comércio

 ISEC, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento continuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

A UPA 24HS PORTE I – VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES tem como, Missão "Prestar Atendimento de Urgência e Emergência de forma Humanizada à População de Rio Grande da Serra", Visão" Ser uma Unidade de Pronto Atendimento reconhecida pela Qualidade e Segurança nos atendimentos prestados." e Princípios como: Humanização: Acolher com respeito, cordialidade e igualdade; Qualidade: Compromisso com a melhoria continua; Credibilidade: Confiabilidade e resolução na assistência de pronto atendimento e Segurança - Promover gestão de riscos e perigos.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

UPA 24 HORAS VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES



QUANTIDADE DE LEITOS EXISTENTES PARA OBSERVAÇÃO 24 HORAS

CLASSIFICAÇÃO	DIVISÃO	LEITOS
SALA AMARELA	ADULTO	06
	INFANTIL	04
SALA VERMELHA		03
ISOLAMENTO		01

- A UPA conta com 03 consultórios de atendimento, sendo 02 clínica médica e 01 pediatria, os consultórios estão todos informatizados para a leitura dos exames no mesmo momento em que é realizado.
- A UPA conta com uma equipe de 02 médicos plantonista emergencista diurno e 02 médicos plantonista emergencista noturno , qualificado para atendimento de estabilização de urgência/emergência e remoções, quando preciso for.
- 01 médico pediatra diurno, qualificado para atendimentos de estabilização de urgência/emergência.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Técnicos de raiox qualificados e treinados para situações de urgência/emergência e também eletivos.

VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA METAS QUANTITATIVAS

UPA 24 HORAS VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES	METAS	ATIVIDADE MÍNIMA ESPERADA
ATENDIMENTO DOS PACIENTES QUE PROCURAREM O SERVIÇO	100%	110%
	5.800	6.350
REALIZAR CONSULTAS MÉDICAS COM EMISSÃO DE DIAGNÓSTICOS	100% 5.800	110% 6.350
REALIZAR CONSULTAS MÉDICAS COM PRESCRIÇÃO DE MEDICAMENTOS CONFORME REMUME	100% 5.800	110% 6.350
ENCAMINHAMENTO CONFORME ROTINAS DA SMS	100%	100%
REMOÇÕES COM ACOMPANHAMENTO MÉDICO		75%
REALIZAR ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	100% 5.800	110% 6.350
REALIZAR EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM RAIO-X	100% 930	130% 1.233

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

ESTRUTURA E VOLUME DE ATIVIDADES ESPERADAS

VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA

Os dados de produção da **UPA 24 HORAS VEREADOR JOSÉ DA ROCHA GONÇALVES** de consultas de clínica médica realizadas de segunda a segunda no período de 02/01/2018 a 31/12/2018 estão apresentados na Tabela abaixo:

ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO

Atendimentos	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun
Atendimento Médico						
Previsto	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000
Realizado	7.918	6.214	6.656	6.763	6.694	5.541
% Alcance das Metas	132%	103%	111%	112%	111%	92.5%
Exames por Imagem						
Sem laudo						
Previsto	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Realizado	505	936	1.096	1.341	1.135	1.429
Com laudo						
Previsto	0	0	0	0	0	0
Realizado	0	255	357	248	239	188
% Alcance das Metas	49%	99%	103%	130%	113%	142%

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Atendimentos	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Médico						
Previsto	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000
Realizado	4.867	5.558	6.478	6.330	6.372	5.822
% Alcance das Metas	81%	92.5%	108%	103%	103%	92.5%
Exames por Imagem						
Sem laudo						
Previsto	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Realizado	1.240	1.233	1.155	1.484	1.474	1.142
Com laudo						
Previsto	0	0	0	0	0	0
Realizado	106	231	210	169	157	149
% Alcance das Metas	123%	123%	115%	145%	147%	114%

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP

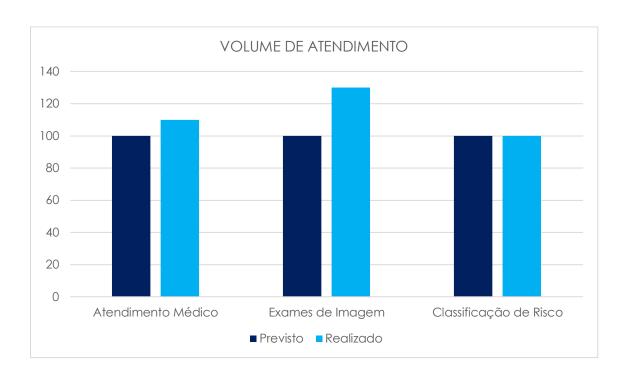




Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

VOLUME DE ATENDIMENTO



Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS



Classificação	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	
							Total
Azul							
Realizado	3.572	2.314	2.528	1.875	1.431	1.501	13.221
% de Atendimento Por Classificação	45%	37.5%	38%	27.5%	21.5%	27.5%	33%
Verde							
Realizado	3.500	3.199	3.275	3.742	3.968	3.133	20.817
% de Atendimento Por Classificação	43%	51%	49%	55%	59%	56.5%	52%
Amarelo							
Realizado	834	694	825	1.071	1.140	737	5.301
% de Atendimento Por Classificação	10.5%	11%	12%	15%	17%	13%	13.5%
Vermelho							
Realizado	12	07	28	75	155	170	447
% de Atendimento Por Classificação							1.4%
Total	7.918	6.214	6.656	6.763	6.694	5.541	39.786

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Classificação	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
							Total
Azul							
Realizado	1.410	1.812	2.155	2.108	2.334	2.240	12.059
% de Atendimento Por Classificação	29.5%	32%	33%	32%	35%	38%	34%
Verde							
Realizado	2.555	2.809	3.319	3.411	3.200	2.889	18.183
% de Atendimento Por Classificação	52%	50%	51%	53.5%	50%	49%	51%
Amarelo							
Realizado	817	865	934	762	694	808	4.680
% de Atendimento Por Classificação	16.5%	15.5%	14.5%	12%	10. 5%	10.5%	13%
Vermelho							
Realizado	85	72	70	49	144	85	505
% de Atendimento Por Classificação							1.5%
Total	4.867	5.558	6.478	6.330	6.372	5.822	35.427

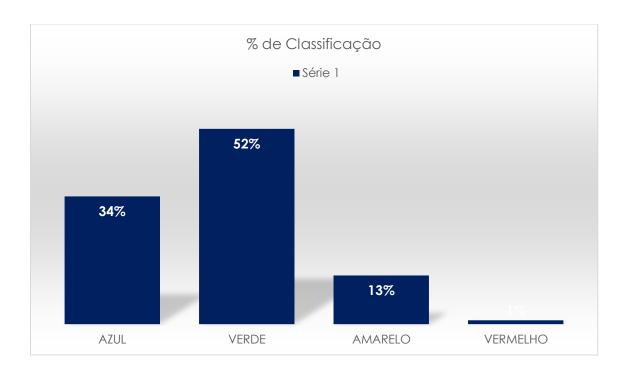
Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS



Conforme deliberação em reunião, em razão da demanda do município aumentamos a oferta de consultas em Clínica Médica e as consultas de pediatria, contratando para tanto, um médico plantonista pediatra.

De acordo com o contrato firmado, todos os usuários devem ser classificados quanto a gravidade e identificamos que a maioria dos atendimentos (86%), pertencem as queixas de menor gravidade, sendo os pacientes classificados como verde ou azul.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

PROFISSIONAIS QUE REALIZARAM OS ATENDIMENTOS

CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA
João Henrique C. de Almeida	Breno Andrade Pimenta Alves
Juan P. D´albuquerque	Danny Alexandro Boado
Aline Barboza de Moura	Elmer Novia
André Paulino D'albuquerque Junior	André Paulino D´albuquerque Junior
Allan Irwin L. Bezerra	Juliana Campelo Freitas
Allait II WIII L. Dezella	D'albuquerque
Brenda de Carvalho Candiotto	Amanda Bentes Rios de Freitas
Breno Andrade Pimenta Alves	Luiz Carlos da Cruz Junior
Danny Alexandro Boado	Raul Atilio Castro Vidal
Daniel Alexandre Pereira Consani	Felipe Nunes Camara
Elmer Novia	Vania Enrique Vela
Fernanda Severo Guimarães	Patrícia dos Santos Fonseca
Felipe Gustavo Valadares	Sidney Ramos Seabra Junior
João Paulo Tostas	Julia Tchia Yi Chen
Juan Daniel Navarro de La Mazza	Orlando Vedovello Neto
Larissa Martins Salomão	Rebeca Megale Brandão
Laura Beatriz Pires Almeida Leber	Sávio Diego Nascimento Cavalcanti
Manuel Naléssio Ferraz de Campos	Glaucia D´Andretta Roma
Rafael Kocinas	
Rafael Rosa Pires Vieira	
Sissy Aponte Toledo	
Xu Xue Qing	
Monica Moreira de Oliveira Silva	
Aya Carolina Kishi Diniz	
Luz Evelyn T. Gomes	
Sofia Velitsiotis	
Marcelo Nelio Miranda Vasquez	
Hellen k. Barros de Oliveira	
Sergio Pereira	
Isilda Julia Petrocino	
Romer Daniel Beltran Ortega	

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA
Edwin Mayobanex Rondon de Jesus	
Jefferson Fernandez Braga	
Maria Eugenia Quispe Condori	
Ana Almeida	
Barbara Taina Paes Ferreira	
Guilherme Augusto da Silva Alves	
Tamires Bueno Vasquez	
Diego Alvaro Quilo Montano	
Chrystiano Bonifácio Maciel Marques	

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

METAS QUALITATIVAS

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

Todas as ações previstas no Plano de Trabalho forma concluídas dentro do prazo.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é uma ferramenta de gestão que auxilia o usuário em suas relações com a UPA. É um canal direto do usuário com os gestores/direção da instituição, que recebe reclamações, sugestões e elogios, além de prestar informações. O SAU estimula a participação do usuário na avaliação da prestação dos serviços, favorecendo mudanças e ajustes nas atividades e processos da instituição à frente das necessidades apresentadas por ele. O SAU deve funcionar como um agente promotor de mudanças e favorecer uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do usuário, garantindo uma prestação de serviços de qualidade. Resumindo, é um canal disponibilizado para o usuário se manifestar das mais variadas formas, com elogios, criticas e sugestões de melhorias. O SAU utiliza como metodologia distribuir, recolher e analisar os questionários de avaliação.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Principais Indicadores Estatísticos

Evolução - Satisfação do Usuário

Dados Estatísticos Externo	Total
Nº de atendimento interno	
População amostra interna	
Nº de questionário de satisfação	200
Do usuário respondido	
Nº total de elogios classificados por	177
Motivo	
Cordialidade Médicos	179
Cordialidade Recepcionista	185
Agilidade	10
Alimentação	10
Serviços prestados pela UPA	120
Outros	
Nº total de reclamações classificados	89
Por motivo	
Demora no atendimento	70
Demora para transferência pacientes	45
Demora resultados de Exames	80
Falta de cordialidade da equipe médica	10
Falta de cordialidade da equipe da enfermagem	19
Falta de cordialidade da equipe da recepção	30
Falta de informações ou informações incorreta	5
Qualidade Alimentação	15
Qualidade Higiene	35
Infraestrutura	80
Outros	
Nº de reclamações procedentes – tratadas	
Nº de reclamações improcedentes	25
Taxa de reclamação do usuário interno	25

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP



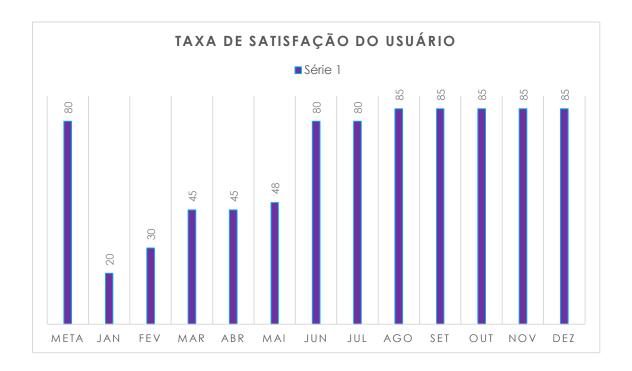


Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO GLOBAL

INDICADOR	Jan
Taxa de Satisfação do usuário – Meta contratual	80%
Taxa de satisfação do usuário global	85%



Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS

Apresentar o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema informatizado de gestão, separando as estatísticas por tipo de atendimento (ex.: internação, ambulatório, urgência, SADT). Citar a fonte dos dados para eventuais consultas.

CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES POR BAIRRO

BAIRRO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL
Santa Tereza	607	457	495	504	485	421	2.969
Conde	515	443	488	498	476	418	2.838
Pq. America	496	431	472	486	452	381	2.718
Lopes	486	408	466	481	446	378	2.665
Lavinia	480	378	449	475	421	352	2.555
Niwa	477	386	425	468	419	333	2.508
Monte Alegre	471	342	417	423	391	321	2.365
São João	468	355	396	410	389	318	2.336
Jd. Guiomar	460	333	384	372	377	297	2.223
Novo Horizonte	457	328	362	358	368	281	2.154
Oasis Paulista	452	344	343	331	345	274	2.089
Pedreira	446	342	324	297	336	262	2.007
Figueiredo	429	333	321	279	311	227	1.900
Arnoud	418	332	304	264	307	225	1.850
Centro	412	321	301	233	284	217	1.768
Santo Antonio	359	309	297	218	258	201	1.642
Sitio Maria Joana	381	285	284	204	252	186	1.592
Outros (Ribeirão	104	87	122	98	109	124	644
Pires, Paranapiacaba,							
Maúa)							
Suzuki				180	121	152	453
Pouso Alegre				194	147	173	514
Total	7.918	6.214	6.650	6.763	6.694	5.541	39.780

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

BAIRRO	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Santa Tereza	381	452	488	488	548	432	2.789
Conde	379	432	467	478	497	429	2.682
Pq. America	361	400	425	455	402	411	2.454
Lopes	347	392	402	438	398	391	2.368
Lavinia	320	385	379	412	359	382	2.237
Niwa	317	363	381	388	347	356	2.152
Monte Alegre	291	349	377	367	341	335	2.060
São João	277	337	371	349	327	321	1.982
Jd. Guiomar	263	319	356	324	319	319	1.900
Novo Horizonte	244	286	347	311	307	307	1.802
Oasis Paulista	232	277	344	296	301	301	1.751
Pedreira	219	269	339	285	292	278	1.682
Figueiredo	204	251	322	269	283	264	1.593
Arnoud	195	222	304	257	279	258	1.515
Centro	187	206	268	248	267	241	1.417
Santo Antonio	158	157	235	237	252	220	1.259
Sitio Maria Joana	146	131	218	201	242	207	1.145
Outros (Ribeirão	94	86	145	150	170	90	735
Pires, Paranapiacaba,							
Maúa)							
Suzuki	119	115	153	179	201	95	862
Pouso Alegre	133	129	157	188	229	185	1.021
Total	4.867	5.558	6.478	6.330	6.372	5.822	35.427

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

CAPACITAÇÕES / TREINAMENTOS

O treinamento e desenvolvimento de pessoal terá como premissa adequar continuamente dos profissionais para atingirem os objetivos e atenderem as necessidades da empresa. Os treinamentos abordam aspectos técnicos e comportamentais da força de trabalho e visaram o aprimoramento dos resultados das equipes e da performance individual. O levantamento das necessidades de treinamento é realizado através do processo formal junto aos gestores a cada 06 meses, tendo como embasamento, a melhoria dos processos, ações do planejamento estratégico, relatório de não-conformidade, relatórios de incidentes, entre outros temas.

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP Contato: (11) 4759-2851 – www.institutoisec.org - institutoisec@institutoisec.org





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO SEGMENTADA POR TIPO DE ATENDIMENTO

DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Consultas Médicas Adultos Feminino	3.155	2.517	2.766	2.520	2.453	2.256
Consultas Médicas Adulto Masculino	2.238	1.960	1.838	1.976	1.814	1.459
Consultas Médicas Adulto Idosos	1.022	816	805	979	1.055	629
Consulta Pediátrica	1.503	921	1.247	1.288	1.372	1.197
Total de Atendimentos	7.918	6.214	6.656	6.763	6.694	5.541
Atendimentos Azul	3.572	2.314	2.528	1.875	1.431	1.501
Atendimentos Verde	3.500	3.199	3.275	3.742	3.968	3.133
Atendimentos Amarelo	834	694	825	1.071	737	817
Atendimentos Vermelho	12	7	28	75	155	170
Procedimentos	9.940	9.028	9.880		6.167	7.886
Sutura	34	31	24		15	28
Curativo	81	77	75		35	53
Inalação	404	489	518		670	809
Observação até 24 horas	2.132	2.235	2.164		0	1.152
Observação acima de 24 horas						
Administração de medicamentos	3.595	3.342	4.084		3.845	3.888
Aferição Pressão arterial	2.525	1.971	2.083		1.116	1.238
Glicemia Capilar	1.169	883	932		486	718
Exames de Imagens – Raiox sem Iaudo	505	936	1.096	1.341	1.135	1.429
Exames de Imagens – Raiox com Iaudo	0	255	357	248	239	188

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

DESCRIÇÃO	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Consultas Médicas Adultos Feminino	1.733	2.428	2.534	2.449	2.213	2.021
Consultas Médicas Adulto Masculino	1.356	1.572	1.852	1.853	1.778	1.734
Consultas Médicas Adulto Idosos	831	646	752	891	1.347	716
Consulta Pediátrica	947	912	1.340	1.137	1.034	1.351
Total de Atendimentos	4.867	5.558	6.478	6.330	6.372	5.822
Atendimentos Azul	1.410	1.812	2.155	2.108	2.334	2.240
Atendimentos Verde	2.555	2.809	3.319	3.411	3.200	2.889
Atendimentos Amarelo	817	865	934	762	694	808
Atendimentos Vermelho	85	72	70	49	144	85
Procedimentos	7.573	8.568	8.858	7.606	8.193	8.988
Sutura	28	15	45	26	17	57
Curativo	63	41	55	31	37	83
Inalação	612	773	731	519	523	711
Observação até 24 horas	1.271	1.494	1.590	1.451	1.247	1.551
Observação acima de 24 horas						
Administração de medicamentos	3.494	4.150	4.019	3.748	3.774	3.680
Aferição Pressão arterial	1.268	1.278	1.587	1.277	1.745	2.010
Glicemia Capilar	837	817	831	554	850	896
Exames de Imagens – Raiox sem Iaudo	0	1.233	1.155	1.484	1.474	1.142
Exames de Imagens – Raiox com Iaudo	0	231	210	169	157	149

Na Planilha acima, percebemos que a quantidade de atendimentos de classificação de baixa complexidade é o que prevalece na Unidade de Pronto Atendimento, de 100% de atendimentos realizados e concluído, 86% são de atendimentos que poderiam ter as suas resoluções nas UBS do Município.

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

PROPOSTA DE MODELO GERENCIAL

OBJETIVO GERAL

Buscar a melhoria permanente da qualidade da assistência devendo como meta assegurar a assistência voltada para a humanização dos serviços dos que nos buscam, assegurando desta forma, efetivar os direitos referentes à vida e à saúde.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Buscar continuamente a excelência na assistência à saúde integral da população através da disseminação da cultura de excelência e do aprimoramento dos processos de trabalho para contribuir na qualidade da assistência.
- Incentivar a política de humanização desenvolvendo a cultura de humanização na instituição.
- Fomentar a política de gestão de pessoas orientada para o desenvolvimento profissional e pessoal na busca do aprendizado individual, aprimorando a equipe de trabalho e buscando a eficiência e eficácia na assistência integral ao cliente.
- Gerenciar pessoas, viabilizando o bom funcionamento da instituição, mantendo o funcionamento da instituição com qualidade e segurança.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Implantar os serviços específicos tratados neste convênio.
- Oferecer recursos humanos técnicos/administrativo preparados para a prestação de serviços.
- Gerenciar em parceira com esta secretaria de saúde, os programas propostos pelo Ministério da Saúde Plano Municipal de Saúde direcionados ao **Pronto**



Atendimento Municipal.

- Atender com presteza, avaliar e viabilizar o atendimento a todos usuários que procurem a unidade de saúde do município, visando assegurar assistência de qualidade aliada à segurança do paciente.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Reduzir a procura pelas emergências hospitalares por usuários com casos de urgência de baixa e média complexidades;
- Facilitar o acesso da população aos atendimentos de urgência, incluindo a oferta de exames laboratoriais e radiológicos para elucidação diagnóstica;
- garantir o atendimento rápido, estabilização e observação dos usuários por período de até 24 horas, antes de sua remoção para o tratamento definitivo e liberação para acompanhamento ambulatorial;
- permitir o direcionamento para os hospitais da rede, por meio da Central de Regulação de Vagas dos casos com necessidade de internação;
- identificar os usuários que realmente necessitam de cuidados hospitalares;
- apoiar o sistema de atendimento pré-hospitalar móvel (SAMU), servindo como referência para os casos de menor complexidade que necessitem de observação ou de procedimentos de urgência e emergência ambulatoriais.

Diretrizes A Serem Seguidas Para A Elaboração Da Metodologia de Trabalho

Do Contrato de Gestão

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

A gestão e operação do Pronto Atendimento Municipal / Unidade de Pronto Atendimento 24 horas de **RIO GRANDE DA SERRA**, visa implantar um novo modelo de prestação de serviços, já nos moldes da política nacional de

humanização do sistema único de saúde (humanizasus), com a vinculação a metas quantitativas e indicadores de desempenho.

A secretaria de saúde do município precisa superar as expectativas do munícipe com relação aos serviços assistenciais, reduzindo elevados custos e prazos de aquisição de insumos e de contratação de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.

Assim, faz-se necessário reorientar o modelo de gestão e de atenção à saúde, visando 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 ao usuário do sistema único de saúde.

Com estas ações, a municipalidade não precisará se incumbir da contratação de médicos e Técnicos para Exames de Imagens . para o funcionamento dos serviços, adicionalmente, estará garantida maior agilidade e eficiência no atendimento à população, promovendo economia nos processos de trabalho.

Para garantir uma assistência de qualidade e humanizada no atendimento às urgências no Sistema Único de Saúde (SUS) é imprescindível a organização de toda a rede assistencial, desde a Atenção Primária até o nível terciário.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

A Estratégia Saúde da Família (ESF), desenvolvida por meio de práticas gerenciais, sanitárias, democráticas e participativas, tem potencialidade para superar as proposições exclusivamente centradas na doença. O diferencial brasileiro propõe programações sob responsabilidade de uma Equipe

Multidisciplinar – Equipe Saúde da Família (Equipe SF) –direcionadas a grupos populacionais em territórios delimitados.

Os atributos estruturantes – não exclusivos – da Atenção Primária à Saúde (APS) incluem o acesso ao primeiro contato, a integralidade das ações, a longitudinalidade do cuidado e a coordenação sistêmica. Quando a APS é organizada com base na ESF, os atributos entendidos como complementares(orientação familiar, orientação comunitária e competência cultural), assumem capital relevância e consubstanciam diferenciadas programações, particularmente as de caráter intersetorial.

A Rede de integração entre os Sistemas é palavra-chave para o bom funcionamento da unidade. Esta rede deve ser clara nos seus princípios organizativos e deverá:

- definir portas de entrada;
- ordenar o acesso de forma cronológica e de risco;
- racionalizar a oferta de serviços e a incorporação tecnológica;
- definir linhas de cuidado;
- integrar os sistemas de informação;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- evitar repetição de ações e procedimentos;
- permitir o acesso a prontuários de forma integrada;
- construir fluxo interno de complexidade.

ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO CONTRATO DE GESTÃO

- Das Obrigações da OSS

- 1- Prestar os serviços de saúde que estão especificados no Termo de Referência
- Anexo I Chamamento Público de Seleção nº 001/2017 e seus anexos de acordo com o estabelecido nesta proposta;
- 2- Dar atendimento exclusivo aos usuários do SUS no estabelecimento de saúde cujo uso lhe fora permitido;
- 3- Dispor, por razões de planejamento das atividades assistenciais, de informação oportuna sobre o local de residência dos pacientes atendidos ou que lhe sejam referenciados para atendimento, registrando o município de residência:
- 4- Responsabilizar-se pela indenização de dano decorrente de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem a paciente, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, bem como aos bens públicos móveis e imóveis sob sua guarda,

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

assegurando-se o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis;

- 4.1- A responsabilidade de que trata o item anterior estende-se aos casos de danos causados por falhas relativas à prestação dos serviços, nos termos do art.
 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- 5- Restituir, em caso de desqualificação, ao Poder Público, o saldo dos recursos líquidos resultantes dos valores dele recebidos;
- 6- Administrar os bens móveis e imóveis cujo uso lhe fora permitido, em conformidade com o disposto nos respectivos termos de permissão de uso, até sua restituição ao Poder Público;
- 7- Transferir, integralmente, ao município, em caso de desqualificação e conseqüente extinção da Organização Social de Saúde, o patrimônio, os legados ou doações que lhe foram destinados, bem como os excedentes financeiros decorrentes da prestação de serviços de assistência à saúde no Pronto Atendimento Municipal cujo uso lhe fora permitido;
- 8- Contratar, se necessário, pessoal para a execução das atividades previstas neste Contrato de Gestão, responsabilizando-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto desta avença;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

9- Instalar na Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Rio Grande da Serra, cujo uso lhe fora permitido, "Serviço de Atendimento ao Usuário", devendo encaminhar à Secretaria Municipal de Saúde relatório mensal de suas atividades:

- 10- Manter, em perfeitas condições de uso, os equipamentos e instrumentais necessários para a realização dos serviços contratados;
- 11- Responsabilizar-se por cobrança indevida feita ao paciente ou ao seu representante, por profissional empregado ou preposto, em razão da execução de contrato de gestão;
- 12- Manter sempre atualizado o prontuário médico dos pacientes e o arquivo médico, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ressalvados os prazos previstos em lei;
- 13- Não utilizar nem permitir que terceiros utilizem o paciente para fins de experimentação;
- 14- Atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, mantendo-se sempre a qualidade na prestação dos serviços;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

15- Afixar aviso, em lugar visível, de sua condição de entidade qualificada como Organização Social de Saúde, e de gratuidade dos serviços prestados nessa condição;

16- Justificar ao paciente ou ao seu representante, por escrito, as razões técnicas alegadas quando da decisão de não realização de qualquer ato profissional previsto no Contrato de Gestão.

17- Esclarecer os pacientes sobre seus direitos e assuntos pertinentes aos serviços oferecidos;

18- Respeitar a decisão do paciente ao consentir ou recusar prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de vida ou obrigação legal;

19- Garantir a confidencialidade dos dados e informações relativas aos pacientes;

20- Implantar a Comissão de Ética.

21- Implantar a Comissão de Humanização;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 22- Implantação e Implementação de Protocolos Clínicos e Linhas de cuidados sobre as patologias e processos que possam ser solucionados no Pronto Atendimento Municipal;
- 23- Integração com o Complexo Regulador;
- 24 Destinar os recursos financeiros que lhe forem repassados por objeto deste convênio, à gestão, operacionalização e execução de serviços de saúde do Pronto Atendimento Municipal 24 horas de Rio Grande das Serra, para os fins previstos neste instrumento de convênio e atividades correlatas que advierem de termo aditivo, atentando para a preservação da natureza jurídica como de recurso público;
- 25 Prestar cooperação para com o Município na prestação de contas dos valores provenientes de verba estadual e federal;

- 26 Registrar em sua contabilidade analítica os atos e fatos administrativos de gestão de recursos alocados a este Convênio;
- 27 Prestar contas ao Município da utilização do recurso financeiro recebido pelo instrumento deste convênio até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente, conforme disposições legais vigentes, sendo que as irregularidades documentais

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

ou descumprimento com data estipulada, confirmados pela fiscalização, ocasionarão a retenção do referido auxílio, até que sejam sanadas as pendências existentes;

28 - O Município deverá analisar as contas apresentadas nos 10 (dez) dias subsequentes à entrega da prestação por parte da Conveniada. No dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, a Conveniada se reunirá com o Município para que este aponte, por meio de relatório, as irregularidades eventualmente encontradas na prestação de contas. Até o dia 30 (trinta) do mês corrente, a Conveniada deverá

sanar as irregularidades apresentadas ou apresentar justificativa que demonstre a ausência de irregularidade a ser sanada;

- 29 A prestação de contas deverá ser acompanhada de relatório de execução físico- financeira e demais relatórios que porventura venham a ser solicitados pelo Município a fim de atender a exigências de Tribunais de Contas;
- 30 Caso o cronograma acima seja devidamente cumprido por parte do Município e a Conveniada mantenha-se inerte, não adotando qualquer providência, o Município descontará do valor do próximo repasse dos recursos financeiros o montante correspondente à irregularidade apresentada, pendente de resolução;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 31 Contratar pessoal necessário para a execução das atividades previstas neste Convênio, responsabilizando-se pelos encargos de natureza civil, fiscal, trabalhista, previdenciária ou Social;
- 32 Na forma dos parágrafos 4º e 5º do art. 116 da Lei nº 8.666 de 21.06.93, a CONVENIADA fica obrigada a:
- Aplicar o saldo do Convênio não utilizado em caderneta de poupança de instituição financeira oficial se a previsão de seu uso for igual ou superior a um mês, ou em fundo de aplicação financeira de curto prazo ou operação de mercado aberto lastreada em títulos da dívida pública quando a utilização dos mesmos verificar-se em prazos menores que um mês;

- Aplicar as receitas financeiras auferidas na forma do item anterior, que serão obrigatoriamente computadas a crédito deste convênio, exclusivamente no objeto de sua finalidade, devendo constar dos demonstrativos específicos que integrarão as prestações de contas do ajuste;
- Restituir o valor recebido atualizado monetariamente, desde a data do recebimento, acrescido de juros legais, na forma aplicável aos débitos para com a Fazenda Pública Municipal, quando:
- Não for executado o objeto deste Convênio;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Não for apresentada, no prazo estipulado, a respectiva prestação de contas parcial ou final;
- Os recursos forem utilizados em finalidade diversa do estabelecido neste
 Convênio;
- Assegurar a integridade, a conservação e a manutenção dos bens de propriedade do município, mantidos sob a guarda da CONVENIADA, podendo responder por danos em relação à substituição dos mesmos;
- Zelar pelo patrimônio público geral cedido pelo Município, dentro de suas condições atuais, excluída a responsabilidade da CONVENIADA em caso de força maior, bem como pelo desgaste natural decorrente do uso normal e da obsolescência, responsabilizando-se pela sua manutenção preventiva e corretiva.
- Na hipótese de a assistência prestada em regime de urgência na unidade ser seguida de internação do usuário, este deve ser inserido na CROSS (Central de Regulação da Oferta de Serviços de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde).
- Permitir o acompanhamento e fiscalização permanente pelo Gestor Municipal do SUS, no tocante aos recursos públicos recebidos e correto cumprimento dos termos deste Convênio.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Atender os usuários SUS com dignidade e respeito, zelando pela qualidade dos serviços prestados.
- Atender e zelar pelos princípios e normas operacionais que norteiam o Sistema
 Único de Saúde SUS.
- Cuidar e garantir a confidencialidade de dados e informações dos usuários, salvo nos casos previstos em lei.
- Repassar ao Município eventuais valores que lhe sejam transferidos, por conta de atendimentos executados anteriormente ao exercício da vigência do presente Convênio.
- Garantir aos usuários do Sistema Único de Saúde SUS, acesso gratuito às ações e serviços de saúde contemplados pelo objeto do presente Convênio, vedada a cobrança, pela CONVENIADA de qualquer valor ao paciente, acompanhante ou responsável.
- Responsabilizar-se por cobrança indevida feita ao paciente ou ao seu representante, por profissional empregado ou preposto, em razão da execução deste Convênio.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Instalar serviço de atendimento ao usuário, devendo encaminhar ao município relatório mensal de suas atividades.
- Atender, no que lhe pertine, às instruções emanadas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.
- Garantir a realização, de forma ininterrupta na Unidade, de atendimento multidisciplinar integral à população, com equipe especializada da CONVENIADA,
- Realizar tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de atenção.
- Realizar tratamento de complicações e intercorrências que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, excetuando-se as cirurgias.
- Realizar tratamentos concomitantes, diferentes daquele classificado como principal que motivou o atendimento do usuário e que podem ser necessários devido às condições especiais do usuário, entre outras causas, dentro de seu perfil e capacidade operacional.
- 33 Providenciar a realização de procedimentos (sutura) e procedimentos de enfermagem necessários ao adequado tratamento da população, referenciandoos para outras unidades públicas de saúde;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 34 Realizar procedimentos que se fizerem necessários ao adequado atendimento e tratamento do usuário, de acordo com a capacidade instalada, respeitando a complexidade da Unidade;
- 35 Fornecer rotineiramente aos usuários que recorrerem à assistência prestada pela Unidade, conforme as necessidades identificadas e de acordo com os protocolos de orientação dos serviços assistenciais:
- Atendimento Médico;
- Realização de exames de imagem, nos termos estabelecidos, fornecendo, a respectiva mão-de-obra técnica;
- 36 Uniformes adequado ao colaborador;
- 37 Promover o uso de roupas hospitalares.
- 38 Administrar medicamentos aos usuários da rede municipal.
- 39 Realizar curativos e procedimentos de enfermagem diversos.
- 40 Realizar todos os atendimentos médicos necessários ao usuário, não sendo permitida a limitação do atendimento por qualquer cláusula contratual ou outra alegação, desde que compatíveis com a capacidade instalada da unidade.
- 41 Realizar atendimento médico sem distinção.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 42 Fornecer e disponibilizar, sempre que solicitados, laudos dos exames, procedimentos e assistência realizados pela sua equipe médica.
- 43 Manter responsável técnico pelos serviços médicos.
- 44 Garantir atendimento por profissionais médicos nas áreas de diagnose e terapêutica sempre que necessário.
- 45 Comunicar ao órgão competente todos os casos de notificação compulsória que porventura sejam diagnosticados na Unidade.
- Providenciar os equipamentos e mobiliários necessários para administração do Projeto;
- Garantir que o processo de trabalho transcorra de forma organizada e sistematizada;
- Fornecer crachás e uniformes específicos para cada categoria profissional, em que conste a identificação da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, para melhor identificação por parte dos munícipes, bem como EPIs para categorias que não se enquadrem aos profissionais de saúde, de acordo com sua exigência;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Manter equipe completa, sendo que nos casos de afastamento, licença ou demissão, a reposição deverá ocorrer no prazo máximo de 15 dias, para que não haja prejuízo no atendimento à população;
- Responder pelas obrigações, despesas, encargos trabalhistas, securitários, previdenciários, fundiários e outros, na forma da legislação em vigor, relativos aos empregados ou colaboradores utilizados na execução dos serviços ora contratados, sendo- lhe defeso invocar a existência desse contrato, para tentar eximir- se daquelas obrigações ou transferi- las ao CONTRATANTE;
- Responsabilizar- se integralmente por todos os compromissos assumidos no contrato de gestão;
- Manter registro atualizado de todos os atendimentos, disponibilizando a qualquer momento ao CONTRATANTE e auditorias do SUS, as fichas e prontuários da clientela, assim como todos os demais documentos que comprovem a confiabilidade e segurança dos serviços prestados nas Unidades;
- Enviar, mensalmente, os dados de produção e epidemiológicos respeitando os prazos estabelecidos pela SMS, bem como manter atualizado o Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES);

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Apresentar ao CONTRATANTE até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços, a Prestação de Contas acompanhada de Relatórios Gerenciais e comprovantes, Documentos Fiscais e de Pagamento de Pessoal e Encargos Trabalhistas, na forma que lhe for indicada e assim sucessivamente;
- Arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo, de qualquer natureza, causado ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erro, imperícia, imprudência e ou negligência própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade na execução dos serviços contratados;
- Manter em perfeitas condições de higiene e conservação as áreas físicas e instalações utilizadas, de propriedade do município de RIO GRANDE DA SERRA;

- Receber os bens e mantê- los sob sua guarda, devidamente inventariados,
 devolvendo- os ao CONTRATANTE após o término do Contrato de Gestão,
 (áreas, equipamentos, instalações e utensílios) em perfeitas condições de uso;
- Encaminhar ao CONTRATANTE, nos prazos e instrumentos por ela definidos,
 os Relatórios de Atividades expressando a produtividade e qualidade da
 assistência oferecida aos usuários SUS, os Relatórios de Execução Financeira
 expressando os gastos de custeio e investimento dos serviços, e os Relatórios

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

de Execução Fiscal tratando dos pagamentos de taxas e tributos, além de pagamento (folhas) de pessoal eencargos trabalhistas, todos acompanhados das devidas comprovações;

- Implantar um sistema de pesquisa de satisfação pós- atendimento e manter um serviço de atendimento ao usuário, no prazo de 90 (NOVENTA) dias contados a partir da data de assinatura do CONTRATO DE GESTÃO, devendo o inquérito/questionário ser previamente submetido e aprovado pela SMS, emitindo os respectivos relatórios mensais, a partir do mês de vigência do Contrato de Gestão;
- Não adotar nenhuma medida unilateral de mudança no plano de trabalho sem prévio relatório a SMS e aprovação expressa pelo mesmo;
- Alcançar os índices de produtividade e qualidade definidos nos ANEXOS no Contrato de Gestão;
- Desenvolver as atividades de vigilância em saúde, de acordo com as normas,
 legislação e diretrizes ;
- Garantir o acesso aos serviços prestados de forma integral e contínua dentro das metas pactuadas;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Utilizar ferramentas gerenciais que facilitem a horizontalização da gestão, da qualificação gerencial,profissional e educação continuada além do enfrentamento das questões corporativas, rotinas técnicas e operacionais e sistema de avaliação de custos e das informações gerenciais;
- Garantir transparência do processo administrativo- financeiro, com abertura de planilhas financeiras e de custos, para acompanhamento das partes;
- Alimentar regularmente os sistemas de informações vigentes ou novos que venham a ser implementados em substituição ou em complementaridade aos atuais;
- Desenvolver ações de Educação Permanente, em parceria com a SMS, aos trabalhadores das unidades, objetivando o trabalho interdisciplinar, a diminuição da segmentação do trabalho e a implementação do cuidado integral;
- Promover ambiência acolhedora à comunidade interna e externa dos serviços;
- Responsabilizar- se pela indenização de dano decorrente de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem a paciente, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, bem como aos bens públicos móveis e imóveis sob a sua guarda, assegurando- se o direito de defesa e aplicação de punição contra o responsável nos casos de dolo ou culpa, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Restituir, em caso de desqualificação, ao Poder Público, o saldo dos recursos líquidos resultantes dos valores dele recebidos;
- Prestar esclarecimentos a Secretaria Municipal de Saúde, por escrito, sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam O INSTITUTO DE SAÚDE EDUCAÇÃO E COMÉRCIO - ISEC, independentemente de solicitação;
- Atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário,
 mantendo- se sempre a qualidade na prestação dos serviços contratados;
- Notificar o Departamento Municipal de Saúde de eventual alteração de sua razão social ou de mudança em sua diretoria, ou estatuto, enviando- lhe no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data do registro de alteração, acompanhado de cópia autenticada da Certidão da Junta Comercial ou do Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas;
- Transferir, integralmente ao CONTRATANTE em caso de distrato ou extinção do INSTITUTO DE SAUDE EDUCAÇÃO E COMÉRCIO ISEC, o patrimônio, os legados ou doações que lhe foram destinados, bem como os excedentes financeiros decorrentes da prestação de serviços de assistência à saúde, cujo uso lhe fora permitido;
- Os profissionais contratados pelo INSTITUTO DE SAÚDE EDUCAÇÃO E
 COMÉRCIO ISEC terão seus salários registrados conforme legislação vigente;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

 O modelo gerencial proposto deverá obedecer aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde –SUS.

A busca pela melhoria permanente da qualidade da assistência é missão primordial dos profissionais da saúde, gestores e parceiros do terceiro setor, devendo como meta assegurar a assistência voltada para a humanização dos serviços dos que nos buscam, assegurando desta forma, efetivar os direitos referentes à vida e à saúde.

Baseados nesses princípios, o Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC apresenta os objetivos do proposto:

- a) Avaliação do desempenho de cada profissional, registradas por meio de questionário, que deverá ser aplicado semestralmente;
- b) Controle e apontamentos da frequência dos funcionários contratados pela Organização Social, com os Contratos de Gestão celebrados;
- c) Fornecimento de equipamentos de proteção individual, uniforme e crachás de identificação aos profissionais das equipes de trabalho;
- d) Assistência em situações de surto ou emergência em Saúde Pública declaradas pelo Município;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- e) Cumprimento de todas as normas e instruções operacionais estabelecidas pelo Município, Estado ou União;
- f) Participar da organização de planos de socorro em caso de desastres ou eventos com múltiplas vítimas, como acidentes aéreos, ferroviários, inundações, terremotos, explosões, intoxicações, acidentes químicos ou de radiações ionizantes e demais situações de catástrofes;
- g) Assegurar processo de educação continuada, visando à formação e aperfeiçoamento dos profissionais;
- h) Promover periodicamente ações de Educação Permanente voltadas à qualificação das equipes e à humanização do atendimento;

Implantação da Gestão do Serviço

- DO ACOLHIMENTO:

- Aplicar a política de Nacional de Humanização baseado no Protocolo Humaniza SUS e Protocolo Integra SUS do Ministério da Saúde, desenvolvendo ações de incorporação da humanização, priorizando a qualidade da assistência prestada com vistas a efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde através da participação de usuários, trabalhadores e gestores em saúde, garantindo a presteza, tecnologia apropriada e condições de trabalho adequadas para os profissionais de saúde;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC implantará ações que fortaleçam o atendimento humanizado a partir de educação continuada, aprimoramento e avaliação da assistência prestada por meio de atividades periódicas de avaliação e reflexão quanto à filosofia de trabalho;
- A prioridade será baseada em critérios de vulnerabilidade clínica e social, sem qualquer tipo de discriminação ou privilégio;
- Com a implantação do Protocolo de Humanização e Protocolo de Classificação de Riscos, O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC buscará em parceria com esta Secretaria de Saúde: redução de filas e tempo de espera, atendimento resolutivo, garantia dos direitos dos usuários e a ampliação do acesso;
- O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC implantará protocolo de classificação de risco, baseado em critérios técnicos rigorosos para o desenvolvimento de atendimento racional e efetivo considerando como prioridade os pacientes que necessitem de atendimento imediato, classificando a necessidade a partir do grau de risco, agravos e/ou grau de sofrimento;
- O acolhimento será estendido aos familiares e acompanhantes de pacientes facilitando acesso às informações e ampliando a relação de vínculo com o serviço com estreitamento de laços entre usuários e trabalhadores de saúde;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC desenvolverá fluxos internos para as rotinas administrativas com vistas à facilitação do atendimento ao usuário, bem como do desenvolvimento das atividades conforme as necessidades da unidade e as particularidades do serviço.

- DO PROCESSO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

No processo de urgência, estão incluídos:

- A disponibilização de tratamento de possíveis complicações que possam ocorrer durante a estada do paciente atendido na UPA desde o atendimento inicial até sua recuperação ou transferência;
- Tratamentos concomitantes que se façam necessários devido às condições do paciente, independente de este estar relacionado ao principal motivo de sua admissão na UPA;

- Tratamento medicamentoso que seja requerido por indicação médica durante a estadia do paciente, sendo a lista de medicamentos a proposta pelo S.U.S.;
- Cuidados de enfermagem baseados na Sistematização de Cuidados de Enfermagem para UPA;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Procedimentos médicos e de enfermagem que se façam necessários durante o atendimento prestado, baseado em normas técnicas;
- Serviço de nutrição, dietética e lactário, para pacientes atendidos nas unidades da UPA;
- Equipe multidisciplinar compatível com o serviço oferecido.
- Disponibilização do centro obstétrico e cirúrgico quando da indicação do mesmo por profissional médico;
- Disponibilização de material descartável para os procedimentos médicos e de enfermagem durante tratamento e estadia na UPA;
- Acolhimento de acompanhantes quando da obrigatoriedade conforme normas previstas pela Legislação que regulamenta o Sistema Único de Saúde, sendo o direito ao acompanhamento por pessoa de sua livre escolha nas consultas, exames e internações e em todas as situações previstas em lei (criança, adolescente, pessoas vivendo com deficiências ou idoso), ressalvadas as situações técnicas não indicadas;
- Fornecimento de rouparia necessária aos pacientes;
- Realização de outros procedimentos de acordo com a capacidade das instalações das unidades da UPA.
- Quando da necessidade de atendimento de complexidade incompatível com a capacidade instalada, o paciente a que se refere deverá ser encaminhado à serviço de maior complexidade, de acordo com a grade de referência previamente pactuada (NOAS – SUS/2002) baseado na Portaria do MS nº 356, Anexo II de 22 de setembro de 2009, e ainda, sendo a transferência um ato

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

médico, não cabendo a outros sua realização, devendo o mesmo esgotar todos os recursos antes de acionar a Central de Vagas ou Plantão Regulador;

- Quando da necessidade e indicação médica, realizar apoio diagnóstico, com o oferecimento de exames de raio—X;
- Manter contato direto e eficiente com o Setor de Vigilância Epidemiológica do município para a notificação imediata dos casos suspeitos ou confirmado de doenças de notificação compulsória, conforme estabelecido na Lei Federal nº 6259 de 30/10/1975 e portaria nº 33 de 14/07/2005 pelo Ministério da Saúde;

- DOS ATENDIMENTOS - URGÊNCIAS

Serão considerados atendimentos de urgência aqueles não programados que sejam dispensados pelo Serviço de Urgência da UPA a pessoas que procurem tal atendimento, seja de forma espontânea ou encaminhada de forma referenciada, dentro das especificidades e complexidades da capacidade instalada da UPA.

A unidade de Urgência / Emergência estará apta a prestar o serviço de atendimento resolutivo aos pacientes que buscarem a unidade apresentando quadros agudos ou crônicos quando de sua agudização, e ainda, pacientes encaminhados pela rede básica municipal de maneira referenciada e ou trazido por serviço de remoção e atendimento pré – hospitalar, de acordo com a capacidade das referidas unidades;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- DO SERVIÇO DE SND / NUTRIÇÃO

Para a recuperação completa dos pacientes, um fator muito importante é a sua nutrição. A comida preparada deve seguir a dieta determinada para cada um – geralmente contendo algumas restrições alimentares, dependendo da enfermidade apresentada – mas sem deixar de lado o sabor.

O serviço de Nutrição segue a prescrição médica, registrada no prontuário médico do paciente juntamente com outros dados que são relevantes para a avaliação nutricional, plano alimentar e orientação do paciente, tais como a identificação, o histórico, o diagnóstico provisório ou definitivo, os dados clínicos, antropométricos e laboratoriais

O fornecimento de refeições a pacientes e acompanhantes e a estratégia de oferta de alimentação a funcionários – conforme estabelecido em lei.

Dentre essas refeições, são servidas para os pacientes durante o dia 3 tipos de refeições: desjejum, almoço e jantar, de responsabilidade da Contratante.

Para que o serviço de nutrição e dietética hospitalar trabalhe com qualidades, ele deve ser formado pelas seguintes áreas:

a) Área de administração: com um nutricionista responsável técnico (RT) pelo setor, gerenciando e coordenando a unidade.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- b) Área de recebimento e estocagem de gêneros perecíveis e não-perecíveis.
- c) Área de pré-preparo e preparo das refeições normais (dietas gerais) e modificadas (dietas especiais).

- DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Nesse item será dado ênfase à política de recursos humanos, abordando-se o recrutamento e seleção, administração de pessoal, administração de cargos e salários, administração de benefícios, treinamento e desenvolvimento, indicadores de absenteísmo e rotatividade da mão de obra.

- RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

As atividades de recrutamento e seleção serão devidamente formalizadas. O processo seletivo será realizado através de seleção pública, especialmente elaborado para preenchimento de cada cargo na estrutura do hospital.

- ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

No referente à área de administração de pessoal, serão realizadas avaliações sistemáticas do quadro de pessoal para identificar se os profissionais estão tecnicamente capacitados para a execução das tarefas a eles relacionadas, de acordo com a legislação trabalhista vigente, as normas e as rotinas

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

administrativas internas. A área também realizará a documentação e registro de empregados, folha de pagamento, relacionamento com a previdência social e regulamento interno de trabalho como faltas, licenças e sanções disciplinares. Um sistema de informação de gerenciamento de recursos humanos possibilitará o manuseio das informações gerenciais.

- ADMINISTRAÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS

O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC realizará a descrição dos cargos com as especificações de cada um e a relação sistematizada das atividades devendo permitir a compreensão do **que**, do **como** e do **por que** é feita cada uma das tarefas. A especificação de cada cargo deverá contemplar as

condições exigidas do ocupante com relação a escolaridade, experiência, iniciativa e habilidades, bem como a responsabilização do ocupante por erros, materiais, equipamentos, ferramentas, condições de trabalho e requisitos físicos. A administração de salários estabelecerá estruturas de salários equitativas e justas na organização.

- ADMINISTRAÇÃO DE BENEFÍCIOS

Os serviços e benefícios sociais deverão fornecer apoio e suplementação. Deverá promover a manutenção da força de trabalho dentro do nível satisfatório de moral e produtividade.

- DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

No que diz respeito ao treinamento e desenvolvimento de pessoal, O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC manterá um programa de capacitações/treinamento de âmbito geral, isto é, para todas as categorias existentes no quadro de pessoal sendo o curso introdutório obrigatório para os novos funcionários. Especial atenção será dada às capacitações/treinamentos para a área de enfermagem considerando a gama de atribuições e atividades sob responsabilidade dessa equipe, determinante no processo de qualificação da atenção e humanização do atendimento.

A Comissão de Qualidade desenvolverá um programa de melhoria continua com cursos e treinamento em todos os níveis, inclusive o gerencial com assessoria externa.

A avaliação do desempenho será realizada trimestralmente, devendo-se estabelecer junto à SMS os mecanismos para gratificação pelo atingimento de metas, considerando os indicadores qualitativos e quantitativos.

- IMPLANTAÇÃO DE PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS

A implantação de Protocolos Clínicos e Assistenciais visará normalizar e institucionalizar as atividades assistenciais oferecidas aos usuários, conforme recomendações do Ministério da Saúde, apontando para a busca da qualidade

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

da assistência ao usuário e à coletividade. Protocolos contextualizados à realidade do território uniformizarão e padronizarão as ações referentes às atividades dos profissionais, objetivando uma assistência adequada, integral e de mais baixo custo.

Visará, também, legitimar o exercício de cada profissional, junto à equipe interdisciplinar, à Instituição e principalmente perante à sociedade, possibilitando o efetivo exercício profissional, na implementação das ações de saúde ao indivíduo e sua coletividade

Os protocolos conferirão organização dos serviços, estabelecendo fluxos para agilizar e qualificar a assistência, dar direcionalidade, atualidade e adequação às ações cotidianas, sejam elas de caráter clínico ou de estruturação do cuidado.

- QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Objetivando tornar a administração da mais inteligente, eficiente, integrada, abrangente, moderna e segura, advindo daí imensos benefícios econômicos e

de bem-estar para o município e seus cidadãos, a implementação da tecnologia da informação inteligente na gestão da saúde é essencial nos dias de hoje.

Com o propósito, trazer resultados em qualidades e valores a todos os envolvidos na assistência à saúde, desde executivos, administradores e

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

profissionais, mas, principalmente, aos cidadãos, um sistema deve contemplar as seguintes características:

- Gerenciar ações de saúde desenvolvidas na unidade de prontoatendimento;
- Subsidiar a tomada de decisão do gestor, fornecendo-lhe uma base de dados organizada, consistente, completa e georeferenciada, baseada no Prontuário Eletrônico;
- Possibilitar o aperfeiçoamento do processo de gerenciamento da rede municipal de saúde, diminuindo o custo da assistência prestada;
- Diminuir o tempo gasto pelo usuário para tratar de problemas de saúde;
- Agilizar o fluxo das informações na rede de serviços, melhorando as condições de trabalho.
- Prover a organização do histórico clínico e auxílio no acompanhamento das condições de saúde dos usuários do SUS, viabilizando condições para maior eficácia do ponto de vista médico.
- Propiciar segurança e Conforto Tecnológico aos profissionais e usuários do sistema público de saúde, através de Assinatura Digital, Segurança e confiabilidade na impressão de documentos como por exemplo, resultado de exames, leitura Biométrica para a Identificação dos usuários por impressão digital, garantindo segurança e agilidade nos acesso aos serviços, Fotografia Digital, facilitando a identificação visual dos usuários em qualquer ponto de atenção;
- Aumento dos níveis de controle sobre processos geralmente caros, como a gestão de medicamentos, procedimentos de apoio diagnóstico e o fluxo de pacientes no sistema.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Aprimoramento do controle de processos e subsídios nas funções de controle e avaliação, através de vários relatórios gerenciais contendo informações necessárias à tomada de decisões.
- Otimização de Processos de Trabalho
- Eliminação de etapas desnecessárias nos processos abrangidos pelo sistema, desde a compra de medicamentos, passando pela solicitação e resultados de exames, até a marcação de consultas, registro de procedimentos e processamento da produção.
- Respeito aos princípios e diretrizes gerais do SUS e a integralização das informações sobre o paciente, ao desenho de referência e contra-referência no sistema municipal ou na região de saúde onde esteja sendo utilizado.
- Compatibilidade com sistemas do Ministério da Saúde que devem ser periodicamente alimentados pelo município.
- Integrar e automatizar suas atividades administrativas e gerenciais, promovendo a racionalização e otimização de recursos.

- GESTÃO FINANCEIRA

O planejamento orçamentário será a principal ferramenta utilizada na gestão financeira das unidades de saúde.

Sua elaboração será feita pelo Grupo de Planejamento Orçamentário (GPO), de acordo com as metas e as premissas determinadas pelo Contato de Gestão e sua utilização, como sustentação das estratégias e dos planos de operação.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Para a elaboração do orçamento de custeio, considera-se a seguinte composição dos grupos de despesas: recursos humanos, benefícios, material de consumo e serviços de terceiros/despesas diversas.

O controle e acompanhamento da execução orçamentária são feitos mensalmente (orçado X realizado) e administrados em vários níveis. Os gastos excedentes são seguidos de justificativas e efetivados depois de validação pela Diretoria.

Organização dos Serviços

O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC entende que a organização é a base fundamental de sustentabilidade de qualquer serviço, atividade ou sistema de produção de trabalho. Estará diretamente relacionada com a funcionalidade dos serviços, tendo por objetivo o gerenciamento eficiente e eficaz.

Dessa forma, um serviço organizado gerará resolubilidade, otimizará tempo e recursos, além de refletir positivamente na credibilidade da instituição, setor/serviço, sistema de saúde e usuário, favorecendo a todos os envolvidos no processo.

Para organizar os serviços, partir-se-á, inicialmente, do planejamento para conhecer a realidade e a funcionalidade, identificar problemas, processos de

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

trabalho, fluxo de informações, Sistema de Informação, mecanismo de controle e avaliação, atividades desenvolvidas, forma de execução, canais de articulação, comunicação e informação, demandas, para adequar os recursos, visando melhor eficiência na gestão e no atendimento às demandas requeridas.

- Aspectos a Serem Considerados

Para a organização do serviço, deverão ser observados alguns pressupostos básicos. Dentre eles:

- Estrutura organizacional que permita um bom desempenho em relação às funções básicas;
- Capacidade de interagir, de forma permanente, para a busca da adequação da estrutura e processos, diante das circunstâncias;
- Gestão orientada para resultados, de forma planejada e com objetivos criteriosamente construídos.

- Vantagens de um Serviço Organizado

Um serviço estruturado e organizado viabilizará bons e mensuráveis resultados, como:

- Regularidade no abastecimento e a disponibilidade dos produtos no momento requerido, em quantidade e qualidade;
- Melhoria do acesso:
- Credibilidade no serviço de saúde e na instituição parceira;
- Diminuição das perdas, desperdícios e a má utilização dos recursos;
- Registro dos processos de trabalho;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Base de dados de suporte e apoio à gestão;
- Cumprimento de normas e procedimentos;
- Acompanhamento, avaliação e intervenção eficiente;
- Garantia da qualidade dos serviços e do atendimento ao usuário.

- Procedimentos Básicos para um Serviço Organizado

- Conhecer a estrutura organizacional, os níveis de hierarquia, as competências, as atribuições as normas, os procedimentos e as formas de controle e avaliação;
- Identificar responsabilidades, ou seja, quem faz o quê, como, quando e com qual e periodicidade;
- Conhecer os processos de trabalho, forma de execução, fluxo de informações e demandas, interfaces, atividades desenvolvidas, em desenvolvimento, necessidades ou não de intervenção, de mudanças de funções, de práticas e/ou de pessoas;
- Identificar os recursos humanos, número de pessoal, perfil profissional, compatibilidade com a função, nível de satisfação do pessoal, demandas e relações no trabalho;
- Realizar oficina de trabalho com a equipe que será envolvida neste processo para discutir, ouvir sugestões, avaliar necessidades de redefinição de processos

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

de trabalhos e repensar atribuições, de acordo com habilidades e perfis profissionais identificados;

- Elaborar Plano de Trabalho, com definição clara de objetivos, metas, prazo de execução, responsáveis, incluindo a sensibilização e motivação da equipe;
- Elaborar cronograma de atividades, forma de acompanhamento e avaliação dos resultados:
- Definir parâmetros e/ou instrumentos de controle e avaliação de resultados;
- Estabelecer indicadores de desempenho para o serviço e para a equipe;
- Desenvolver Sistema de Informação eficiente e eficaz, para o gerenciamento das ações;
- Implantar sistema de qualidade, que possibilite a melhoria dos serviços;
- Elaborar manual de normas e procedimentos operacionais, para harmonizar procedimentos e condutas.
- Requisitos Necessários
- Estrutura organizacional;
- Estrutura física;
- Estrutura administrativa;
- Equipamentos e materiais;
- Recursos humanos;
- Recursos de informação;
- · Recursos financeiros;
- Normalização e regulamentação;

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

• Apoio político do Gestor Municipal e da equipe.

- Estrutura Administrativa

Um serviço organizado exigirá uma estrutura administrativa eficiente que possibilitará a elaboração de relatórios gerenciais, a manutenção de um sistema de informação eficiente (possibilitando uma gestão da informação a contento), a distribuição de tarefas de acordo com o perfil técnico e a estruturação de manuais e normas de procedimentos, nos quais constem todas as atividades, forma de execução, instrumentos gerenciais, padronização de formulários, normas administrativas, com a explicitação de toda funcionalidade do serviço.

- Manual de Normas e Procedimentos

Para contemplar a organização do serviço, O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC estabelecerá um conjunto de normas e procedimentos e assegurará seu fiel cumprimento. Ressalta-se que, para executarem bem suas

tarefas, as pessoas precisam de direcionamento, a fim de que se sintam seguras e não tomem atitudes individualizadas para cada situação.

O conjunto de normas e procedimentos deverá ser elaborado de forma clara e objetiva, para todas as atividades e serviços: seleção, programação, aquisição, armazenamento, recepção de medicamentos, controle, distribuição, dispensação, prescrição, entre outros As normas deverão também abordar

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

aspectos referentes às questões administrativas, disciplinares, horários, conduta e vestuário, entre outros aspectos.

- Elaboração de Manuais

O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC exorta que os Manuais são documentos práticos que servirão de orientação para a execução de todas as etapas dos processos de trabalho, de acordo com os critérios estabelecidos e responsabilidades atribuídas.

- Estrutura Dos Manuais

Um manual deverá ser prático, didático, objetivo, de fácil acesso e compreensão.

- Aplicabilidade

Para que um manual tenha aplicabilidade, algumas estratégias deverão ser desenvolvidas:

- Sensibilização da equipe: O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC mostrará a importância e as vantagens da utilização do Manual, sensibilizando as Equipes para que assumam compromisso para a sua adoção e utilização;
- Credibilidade: O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC garantirá aos profissionais que o processo será acompanhado e avaliado sistematicamente;
- Acompanhamento e avaliação: O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC designará um responsável, para acompanhar e avaliar o processo, além

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

de, periodicamente, promover eventos para avaliação das ações e atualização do manual;

- Treinamento: O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC treinará as Equipe, objetivando o esclarecimento de dúvidas, e também fará os ajustes necessários ou estabelecerá prazos para a atualização do Manual, quando necessário;
- Instrumentos gerenciais/formulários: O Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC entende que são modelos de documentos que deverão ser periodicamente atualizados, de acordo com o prazo estabelecido para revisão e deverão constar como anexos no Manual de Normas e Procedimentos.

- Normas

Serão regras que O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC estabelecerá com a finalidade de disciplinar os procedimentos, ordenar os serviços, harmonizar condutas no trabalho, o modo de execução das tarefas, forma de acompanhamento e controle das ações.

- Procedimentos

Será a descrição detalhada, passo a passo, de uma atividade ou operação. Serão as orientações de como executá-las. Deverão ser estabelecidos procedimentos para todas as atividades, forma de acompanhamento e avaliação, como por exemplo, critérios técnicos e administrativos para a compra de Medicamentos, seleção e qualificação de fornecedores, visando assegurar a qualidade do processo de aquisição e dos fornecedores, recebimento de

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

medicamentos, estocagem, distribuição, dispensação, recolhimento, devolução de medicamentos, medicamentos vencidos, entre outros.

- Equipamentos e Materiais

O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC disporá de equipamentos e materiais, em quantidade e qualidade apropriadas, e condições adequadas de funcionamento, incluindo:

- Sistema de manutenção preventiva e corretiva;
- Cadastro dos equipamentos, com o número do patrimônio;
- Cronograma de manutenção e limpeza;
- Registro de datas de manutenção, em especial os extintores.

Envio de Informações e Dados

A contratada encaminhará à contratante todas as informações solicitadas de acordo com a formatação e periodicidade determinada pela Secretaria Municipal de Saúde com vistas ao bom andamento e desenvolvimento das atividades.

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS

- Serviço de Acolhimento

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

O acolhimento tem como propósito reconhecer os problemas de saúde e organizar a porta de entrada, viabilizar o primeiro contato por meio da equipe de saúde, humanizando o atendimento e alcançando a satisfação do usuário. O objetivo é receber, escutar e oferecer uma atenção oportuna, eficaz, segura e ética aos cidadãos que proporcionará a integralidade das ações e a coordenação do cuidado, sendo necessário o comprometimento de toda equipe de saúde. Este deve ser entendido como um procedimento realizado por toda equipe de

saúde em toda a atenção dispensada ao usuário. É importante registrar que O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC propõe que as atividades de acolhimento façam parte do processo de trabalho dos profissionais das unidades de saúde.

As ações voltadas para implantação de um serviço de acolhimento devem garantir o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Tornar os ambientes mais acolhedores:
- Reorganizar processos de trabalho;
- Redirecionar as ações, se necessário;
- Sensibilizar a equipe da importância da prática do acolhimento e ações humanizadas.

Desse modo, o objetivo desta proposta é implantar um Serviço de Atendimento ao Cliente/Usuário, apresentando diretrizes da Política Nacional de Humanização, no que se refere à valorização das relações interpessoais entre

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

usuários, familiares e profissionais de saúde, a partir do atendimento a ser realizado pela Enfermagem e pelo Serviço Social numa Unidade de Saúde.

O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC possui larga experiência na elaboração, implantação e execução do protocolo de acolhimento com classificação de risco para tanto disponibiliza treinamento e reciclagem permanente de seus profissionais para que tal estratégia seja eficaz.

A equipe de acolhimento é formada por enfermeiro e técnico de enfermagem que realizam o acolhimento, bem como a classificação de risco, baseada em crivos técnicos capazes de mensurar a real necessidade, bem como o tempo de espera apropriado para cada cliente, porém seu maior benefício se encontra na escuta qualificada.

As equipes de acolhimento compostas pelos profissionais descritos no presente, serão selecionados com base na legislação dos conselhos de classe, sendo que para as funções pré estabelecidas deverão comprovar a especialização para o cargo pretendido, sendo ainda submetidos aos processos de integração e capacitação propostos pelo Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

com vistas a atender as determinações do edital supracitado, bem como o de satisfazer integralmente às necessidades da clientela atendida.

Além disso, o instituto propõe a educação permanente e continuada dos colaboradores.

- Humanização do atendimento

No Humanizasus, a humanização se define: aumentar o grau de coresponsabilidade dos diferentes atores que constituem a rede do SUS no cuidado à saúde implica Mudança na cultura da atenção aos usuários e na gestão dos processos de trabalho tomar a saúde como valor de uso é ter como padrão na atenção o vínculo com os usuários; é garantir direitos aos usuários e seus familiares; é estimular que eles se coloquem como protagonistas do sistema de saúde através de sua ação de controle social. Mas é, também, ter melhores condições para que os profissionais efetuem seu trabalho de modo digno e criador de novas ações, e que possam participar como cogestores do seu processo de trabalho.

A humanização do SUS se operacionaliza com a troca e a construção de saberes; o trabalho em rede com equipes multiprofissionais; a identificação das necessidades, desejos e interesses dos diferentes sujeitos do campo da saúde; o pacto entre os diferentes níveis de gestão do SUS (federal, estadual e municipal), entre as diferentes instâncias de efetivação das políticas públicas de saúde (instâncias da gestão e da atenção), assim como entre gestores, trabalhadores e usuários desta rede; o resgate dos fundamentos básicos que

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

norteiam as práticas de saúde no sus, reconhecendo os gestores, trabalhadores e usuários como sujeitos ativos e protagonistas das ações de saúde; construção de redes solidárias e interativas, participativas e protagonistas do sus. Assim, apresenta a noção de humanização como sendo a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde. Os valores que norteiam esta política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a coresponsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão.

Sob as diretrizes do HumanizaSUS o presente Projeto prevê, além da escuta do usuário e familiares, por meio do Serviço de Ouvidoria, um atendimento especial aos acompanhantes nos atendimentos pediátricos, seguindo o critério de que os pacientes menores serão acompanhados.

Pressupostos:

- Debater a questão do que é ser acompanhante;
- Abrir espaço para escuta, orientação e reflexão;
- Possibilitar a discussão das questões trazidas pelo grupo;
- Esclarecer direitos e deveres do acompanhante na Unidade de Saúde;
- Melhorar a interação acompanhante/equipe multidisciplinar, visando ao conforto do paciente e acompanhante, durante sua permanência no PA;
- Fortalecer o tratamento do paciente, mantendo informado o mesmo e família dos procedimentos executados;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Socializar as informações, aumentando o compromisso dos acompanhantes e o nível de conscientização;
- Integrar todos os setores no processo da assistência humanizada aos pacientes e acompanhantes.

A implantação da programação inclui a qualificação dos serviços, desde a recepção até a pós consulta, com treinamento para o atendimento humanizado e qualificado que garanta o acolhimento com classificação de risco, com a possibilidade ao usuário em observação ser acompanhado por seu familiar ou cuidador e contra-referenciamento do usuário à rede de atenção primária.

ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS,

FINANCEIROS E GERAIS

- SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

A organização das atividades de apoio deve considerar que a atividade finalística da unidade consiste no atendimento de casos graves (risco de morte) que necessitam de todos os recursos possíveis para o atendimento resolutivo e rápido. As atividades de suporte como Segurança, Limpeza, Apoio Logístico serão executadas pela Secretaria Municipal de Saúde.

A unidade contará com um coordenador geral que será responsável por:

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- chefia imediata da equipe de auxiliares administrativos, recepcionistas, telefonistas, motoristas, serviços gerais, copeiros, arquivistas, almoxarifes e técnicos de informática:
- fluxo de documentos para SMS e Instituto de Saúde Educação e Comércio ISEC ;
- encaminhamento das fichas de avaliação de desempenho dos profissionais contratados;
- convocação dos membros das distintas comissões;
- interlocução semanal com o supervisor administrativo da unidade;
- organização e encaminhamento das solicitações de compras;
- solicitação de serviços de manutenção predial e de equipamentos;
- monitoramento de indicadores;
- monitoramento do provisionamento orçamentário mensal das unidades.

A administração também se dedicará às atividades gerenciais que requerem conhecimentos e habilidades que passam pelas dimensões técnica, administrativa, política e psicossocial. Tais dimensões possuem significados próprios, permitindo caracterizar não um único estilo de gerência eficaz, mas, qualidades que devem permear a ação do gerente. Apesar de já ser do conhecimento comum que um bom técnico não será, necessariamente, um bom gerente, também não é possível um bom gerente sem conhecimento específico do trabalho gerenciado. Não se esperam conhecimentos de especialista, mas,

Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

um conhecimento que o legitime, diante de seus subordinados, podendo, inclusive, constituir fonte de prestígio.

As principais atribuições do gerente são:

- planejar;
- organizar;
- coordenar:

- controlar e avaliar o trabalho para que a organização possa atingir seus objetivos.

Portanto, uma das dimensões importantes na gerência é o comprometimento com a tarefa organizacional e o trabalho de envolver seus subordinados nessa tarefa. Fazer com que cada um desempenhe seu papel, e assuma um compromisso conjunto de produzir um serviço de saúde que satisfaça às necessidades da população. O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC disponibiliza os seguintes setores para apoio da administração:

Gerência de Projetos: responsável pelo planejamento, coordenação e administração dos recursos financeiros envolvidos no Projeto, incluindo a formalização e acompanhamento dos Termos de Parceria e dos projetos/programas na área da saúde.

Coordenação de Recursos Humanos: acompanhamento do pagamento das garantias trabalhistas dos profissionais contratados como o vale-transporte,

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

FGTS, INSS, entre outros, incluindo o recrutamento, seleção e avaliação de desempenho.

Supervisor Administrativo: profissional encarregado de intermediar e buscar soluções para problemas e dificuldades que surgirem na execução do Projeto.

Assessora o gerente em todos os assuntos afeitos ao desenvolvimento/execução dos projetos/programas.

Setor de compras: responsável pela celebração e acompanhamento dos contratos de prestação de serviços e de compras.

- GESTÃO FINANCEIRA

O planejamento orçamentário será a principal ferramenta utilizada na gestão financeira das unidades de saúde.

Sua elaboração será feita pelo Grupo de Planejamento Orçamentário (GPO), de acordo com as metas e as premissas determinadas pelo Contato de Gestão e sua utilização, como sustentação das estratégias e dos planos de operação.

Para a elaboração do orçamento de custeio, considera-se a seguinte composição dos grupos de despesas: recursos humanos, benefícios, material de consumo e serviços de terceiros/despesas diversas.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

O controle e acompanhamento da execução orçamentária são feitos mensalmente (orçado X realizado) e administrados em vários níveis. Os gastos excedentes são seguidos de justificativas e efetivados depois de validação pela Diretoria.

- EDUCAÇÃO EM SAÚDE / CAPACITAÇÃO

Será estabelecido um Núcleo de Educação Permanente que trabalhará articulado com o RH e demais coordenações do serviço, cabendo a este núcleo o planejamento e a implantação de programas de treinamentos e desenvolvimento de pessoal, estimulando os colaboradores à constante necessidade de aprendizado e crescimento profissional. O NEP deverá desenvolver uma relação de confiança a fim de estimular o desenvolvimento de novas habilidades mantendo a motivação trazida pelos parceiros internos e externos. Colabora, planeja e executa treinamentos, oficinas, palestras.

Qualificação

Exige-se da Gerência responsável pelo desenvolvimento do trabalho, comprovada experiência em serviços na área de características e complexidade semelhantes aos que serão realizados.

Em função de disposição contida nas Diretrizes vigentes para Seleção e Contratação de funcionários e, ainda, de eventuais recomendações da

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

municipalidade, serão consideradas as propostas que venham a ser apresentadas para a realização dos serviços.

Será reservado o direito de solicitar a substituição de quaisquer integrantes da equipe do Serviço de Higienização, caso entenda-se não estarem correspondendo ao desempenho e comportamento esperados para o adequado desenvolvimento do trabalho. A substituição deverá ser efetuada no menor prazo possível, uma vez que não deverá acarretar em descumprimento do Programa de Trabalho.

Supervisão

As atividades da empresa contratada serão acompanhadas pelo Gestor do Contrato de Gestão dO Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC . Atribuições:

- aprovar o planejamento global dos trabalhos e propor eventuais ajustes;
- aprovar o planejamento detalhado de cada passo e propor eventuais ajustes;
- negociar o cronograma;
- agendar reuniões de acompanhamento com representantes do Município, conforme demanda:
- convocar reuniões com consultoria eventualmente contratada;
- negociar a substituição ou a redefinição de operações;
- acompanhar os trabalhos e dar conformidade a relatórios e outros documentos;
- dar conformidade final ao trabalho:

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- solicitar a substituição de qualquer dos integrantes da equipe contratada, conforme estabelecido;
- decidir quanto a possíveis mudanças.

A Gerência correspondente terá autonomia para, quando julgar necessário, requerer esclarecimentos adicionais acerca de princípios, metodologias, critérios e procedimentos ao Gestor do Contrato de Gestão.

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE APOIO AO USUÁRIO - SAU

Indicador de Satisfação do Usuário

O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC implanta ações que fortalecem o atendimento humanizado a partir de educação continuada, aprimoramento e avaliação da assistência prestada, por meio de implantação de protocolos desenvolvidos de acordo com as particularidades observadas no município.

Todas as atividades são realizadas respeitando os padrões profissionais, a legislação e a regulamentação das políticas internas, com base na ética.

Os profissionais que atuam para O Instituto de Saúde Educação e Comércio - ISEC em seus projetos, e os que porventura venham a atuar, recebem instrução quanto à hospitalidade, excelência de atendimento e humanização, a fim de que sua prática profissional seja aplicada na íntegra, com vistas à alcançar

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

não tão somente todas as metas propostas pelo gestor público, mas também a satisfação de sua clientela alvo – os pacientes.

São utilizados como instrumento de avaliação da qualidade: pesquisa de opinião dos usuários atendidos, avaliação técnica dos profissionais, levantamento de indicadores baseados nos atendimentos e resultados das classificações de risco realizados.

Todos os dados levantados são mensurados e utilizados como norteadores das ações subseqüentes para melhoria da qualidade dos serviços.

- Serviço de Apoio ao Usuário - SAU

O SAU (Serviço de Apoio ao Usuário) tem como objetivo registrar queixas, sugestões ou elogios, orientar os pacientes e familiares em questão mais especificas, verificar o índice de satisfação dos usuários, atendendo as necessidades e expectativas dos clientes.

O trabalho desenvolvido no SAU envolve todas as unidades do Ambulatório no sentido de garantir um atendimento digno, com resolutividade e eficácia na assistência aos usuários.

O serviço funcionará de segunda a sexta-feira no horário das 08:00 às 17:00 horas e contará com 1 (um) funcionário para fazer o atendimento dos pacientes que desejam formalizar sua queixa, sugestão ou elogio, bem como sanar dúvidas e resolver conflitos.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

O SAU também é o responsável pela aplicação da Pesquisa de Opinião dos Usuários, que tem por objetivo registrar a opinião do usuário ou familiar e pontuar as questões referentes a atuação dos diversos profissionais, com foco na qualidade da assistência prestada, tempo de espera, qualidade e higiene das instalações e equipamentos.

O questionário ficará à disposição dos usuários e familiares na recepção do ambulatório.

Diariamente os questionários respondidos serão recolhidos e tabulados, ao final do mês será apresentado um relatório geral do resultado das pesquisas.

Normas de Atendimento do SAU

- Os atendimentos deverão ser feitos na sala do Serviço de Atendimento ao Usuário, de forma a preservar a privacidade do paciente.
- O paciente estando internado e solicitar o serviço do Serviço de Atendimento ao Usuário, este deverá ser realizado no leito, em um horário em que o paciente não esteja sendo atendido pela equipe de enfermagem, equipe médica ou no horário de suas refeições.
- Nos casos em que existir algum conflito no setor e solicitarem a presença do Serviço de Atendimento ao Usuário. O mesmo deverá dirigir-se ao setor e solicitará que o usuário o acompanhe até a sala do SAU, para então dar següência ao atendimento.

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Registros de Atendimentos do SAU

- Todos os atendimentos deverão ser registrados na planilha excel: pessoal, fax, telefônico, correio ou email.
- A planilha de controle deve conter os seguintes itens: quantidade, número de ocorrência, origem, data, nome do usuário e abaixo o do paciente, resumo de ocorrência, resumo da ação, comportamento dos colaboradores, unidade envolvida, diretoria e foco da ocorrência.
- Ao final do mês alimentar o relatório gerencial com os seguintes dados: total de atendimentos (telefone pessoal e e-mail) e ocorrências formalizadas, quantidade de focos, atendimento por diretoria, comportamento do colaborador.

Encaminhamento das Reclamações

As ocorrências formalizadas deverão ser encaminhadas para:

- Diretoria Administrativa para tomar ciência do caso e encaminhá-las para os setores responsáveis:
- Divisão de Atenção ao Paciente: as reclamações do atendimento médico do Pronto Socorro, Enfermarias e SADT.
- Divisão Administrativa: as reclamações do atendimento da recepção, Unidade da Portaria, Unidade da Hotelaria, Unidade do SAME, Unidade do SADT, Unidade da Manutenção e Unidade de Alimentação e Nutrição.
- Divisão de Enfermagem: as reclamações do atendimento da equipe de enfermagem.

Retorno das Reclamações

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 – Centro – Suzano – SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- É obrigatório a resolução e o retorno de 90% das queixas formalizadas recebidas, obedecendo prazo de 48 para resposta da queixa e 15 dias para a resolução.
- Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que deve ser registrada adequadamente.
- Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhado a seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

- Pesquisa de Opinião dos Usuários

A Pesquisa de Opinião dos Usuários utilizará a técnica de entrevista.

Os itens a serem verificados na Pesquisa de Satisfação dos Usuários são os seguintes:

- Agilidade no Atendimento
- Acolhimento
- Ambiência (Conforto, Limpeza, Sinalização, Ruído)
- Roupas
- Alimentação
- Marcas da Humanização
- Expectativa sobre o serviço

A entrevista deverá ser realizada preferencialmente com aqueles usuários que já concluíram a experiência de utilização do serviço, porém poderão ser

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP





Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

entrevistados pacientes que ainda o estejam utilizando. Os familiares e amigos do(a) paciente, embora tenham opinião formada sobre os serviços prestados, não devem ser entrevistados, uma vez que não experimentaram aspectos relevantes do serviço (exceto na especialidade de Pediatria, em que deverá ser entrevistado o responsável pelo paciente).

Amostra

A amostra será de 20% do número médio de atendimentos realizados em um dia de atendimento. Identificado o número da amostra, os questionários serão divididos para aplicação nos 7 (sete) plantões da semana.

AÇÕES

Deverão ser propostas pela OS e aprovadas pelo CONTRATANTE, observandose os requisitos básicos constantes no item 2, e os seguintes:

- Supervisionar técnica e administrativamente as atividades da UPA;
- Executar as ações de recrutamento, seleção e avaliação de desempenho das equipes, observados critérios – exclusivamente técnicos nas contratações e obedecidas todas as normas legais atinentes;
- Manter atualização sistemática dos sistemas de informação em saúde;
- Assessorar na estruturação do Sistema de Informação do Departamento,
 envolvendo os momentos de coleta, processamento e analise de dados;

Rua: Vinte e Sete de Outubro, 357 - Centro - Suzano - SP

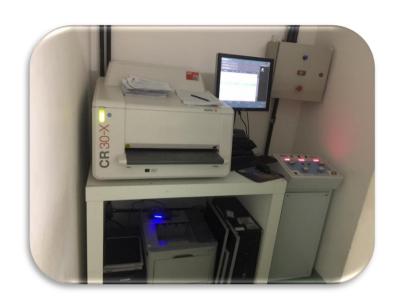




Contrato de Gestão nº 001/2017 – UPA porte 2 Desenvolvimento das Ações e Serviços de Saúde

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Agregar o Pronto Atendimento Municipal às Redes de Atenção à Rede de Saúde do município;
- Receber os funcionários cedidos pela CONTRATANTE.
- Disponibilizar equipe para a realização de exames de RX digital das 7:00 as
 19:00, todos os dias da semana;
- Realizar a manutenção corretiva e preventiva do RX digital e demais equipamentos;



Rua: Vinte e Sete de Outubro , 357 – Centro – Suzano – SP