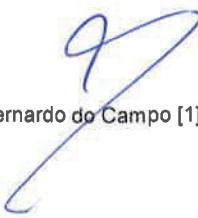




**PLANO DE TRABALHO PARA O GERENCIAMENTO E APOIO NA  
EXECUÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE EM UNIDADES DE SAÚDE  
PERTENCENTES À REDE DE ATENÇÃO HOSPITALAR DE URGÊNCIA E  
EMERGÊNCIA DE SÃO BERNARDO O CAMPO.**

**SANTO ANDRÉ  
NOVEMBRO 2018**



## Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	OBJETO DETALHADO DA ÁREA .....	4
3	ESPECIFICAÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE.....	5
3.1	UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO .....	5
3.2	SAMU .....	6
4	TABELA DE VALOR A PAGAR DE ACORDO COM A ATIVIDADE REALIZADA.....	7
5	METAS QUANTITATIVAS .....	7
6	METAS QUALITATIVAS.....	8
7	INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	10

## PLANO OPERATIVO

### REDE DE ATENÇÃO HOSPITALAR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O presente Plano Operativo tem por objetivo definir as áreas de atuação nas Unidades da Rede de Atenção Hospitalar de Urgência e Emergência de São Bernardo do Campo, e as ações e serviços públicos de saúde, nas áreas de assistência, gestão, ensino e pesquisa, que serão prestados, definindo metas na prestação das ações e serviços contratualizados, bem como indicadores para avaliação das metas e do desempenho.

## 1 INTRODUÇÃO

A Política de Atenção Hospitalar de Urgência e Emergência representa os eixos e as vertentes das ações que estão sendo desenvolvidas e tem como objetivo a articulação e integração de todas as esferas de saúde com a finalidade de expandir e qualificar o acesso digno, integral e humanizado aos usuários em condições de urgência/emergência nos serviços de saúde, de maneira rápida, segura e apropriada. Essas ações contemplam também a adequação e expansão da capacidade de oferta hospitalar do município e a qualificação da assistência integral ao paciente.

O Departamento de Atenção Hospitalar e de Urgência e Emergência, DAHUE, é o departamento responsável pela Atenção às Urgências e Emergências e Atenção Hospitalar. O DAHUE é responsável direto pelos serviços pré-hospitalar móvel –Serviço de Atendimento Móvel, SAMU 192, e serviço pré-hospitalar fixo–Unidade de Pronto Atendimento, Upa 24h e realiza também a gestão da Atenção Hospitalar entre o Complexo Hospitalar e a FUABC.

O Departamento de Atenção Hospitalar e de Urgência e Emergência (DAHUE) tem direcionado suas ações para ofertar serviços com qualidade, segurança, atendimento humanizado e integrado aos demais pontos da rede de serviços em saúde do município.

## 2 OBJETO DETALHADO DA ÁREA

A rede de atenção às urgências e emergências de SBC é composta por 09 unidades de atenção pré-hospitalares fixas e pela Rede SAMU 192, de atenção pré-hospitalar móvel. As unidades fixas foram reformadas e adequadas às normas do Ministério da Saúde que as definem como Unidades de Pronto Atendimento – Upa 24h, conforme Portaria MS GM 342/2013. Nestas adequações foram feitas intervenções físicas, de ambiente, instalação de novos equipamentos, fluxos e rotinas de atendimento e composição de quadro funcional mínimo.

As Upa 24h são estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária que prestam atendimento aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e podem prestar o primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma. Todas as Upa 24h atuam com o Protocolo de Manchester – Sistema de Classificação de Risco, visando priorizar o atendimento segundo gravidade e organização de fluxos de atendimentos.

O SAMU 192 de São Bernardo do Campo conta com 12 Unidades de Suporte Básico de Vida (SBV), 02 Unidades de Suporte Avançado (USA), 03 Motolâncias e 01 Unidade de Suporte Intermediário (SIV). Estes veículos estão descentralizados nos limites territoriais do município de acordo com o melhor acesso para o alcance do tempo resposta adequado aos atendimentos.

ITEM	UNIDADE	ENDEREÇO	CNES
1	SAMU 192 SAO BERNARDO DO CAMPO	AV.DOM JAIME DE BARROS CÂMARA, 201 - CENFORP	5991439
2	SAMU MOTOLANCIA 868	AV.DOM JAIME DE BARROS CÂMARA, 201 - CENFORP	6946666

3	SAMU MOTOLANCIA 869	AV.DOM JAIME DE BARROS CÂMARA, 201 - CENFORP	6946682
4	SAMU USA 600	AV.DOM JAIME DE BARROS CÂMARA, 201 - CENFORP	6946658
5	SAMU USA 601	AV.KENNEDY, 67 - JD DO MAR (COBOM)	6946747
6	SAMU USB 003	AV.DOM JAIME DE BARROS CÂMARA, 201 - CENFORP	7273576
7	SAMU USB 004	RUA PEDRO DE TOLEDO, 326	7273681
8	SAMU USB 007	RUA VALDOMIRO LUIZ, 303	7274041
9	SAMU USB 009	AV. HUMBERTO DE A. C. BRANCO, 4220	7321570
10	SAMU USB 010	AVENIDA DOUTOR JOSE FORNARI, 509 - FERRAZOPOLIS	7267614
11	SAMU USB 017	AVENIDA DO TABOÃO, 4281 - TABOÃO	7267142
12	SAMU USB 109	RUA HUGO VIEIRA PINTO, 423 - SANTA CRUZ	7584040
13	SAMU USB 156	RUA DOS VIANAS, 933	6946518
14	SAMU USB 158	AV. DOM PEDRO DE ALCÂNTARA, 273	6946593
15	SAMU USB 297	RUA ANGELA TOMÉ, 256	6946631
16	SAMU USB 753	RUA MARCILIO CONRADO, 333	6946607
17	SAMU USB 754	EST. DOS ALVARENGAS, 5.779	6946623
18	UPA ALVES DIAS/ASSUNÇÃO	AV. HUMBERTO DE A. C. BRANCO, 4220	7053835
19	UPA BAETA NEVES	RUA DOS VIANAS, 933	6844596
20	UPA DEMARCHI/BATISTINI	RUA VALDOMIRO LUIZ, 303	6535798
21	UPA PAULICÉIA/ TABOÃO	RUA PEDRO DE TOLEDO, 326	6821197
22	UPA RIACHO GRANDE	RUA MARCILIO CONRADO, 333	6650864
23	UPA RUDGE RAMOS	RUA ANGELA TOMÉ, 256	7030878
24	UPA SILVINA/FERRAZOPOLIS	AV. JOSÉ FORNARI, 509	7169310
25	UPA UNIÃO/ALVARENGA	EST. DOS ALVARENGAS, 5.779	6607667
26	UPA VILA SÃO PEDRO	AV. DOM PEDRO DE ALCÂNTARA, 273	6418651

### 3 ESPECIFICAÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

#### 3.1 UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

A Upa 24h atua como observatório do sistema, realiza acolhimento e Classificação de Risco para todos os usuários que adentram as unidades. A Upa 24h oferece alternativa de qualidade ao atendimento das emergências e urgências de baixa e média complexidade. Os objetivos específicos das Upa 24h são:

- ✓ Atender casos de Emergência e/ou Urgência de baixa e média complexidade;
- ✓ Dar retaguarda às UBS;
- ✓ Diminuir a sobrecarga dos hospitais de maior complexidade;
- ✓ Acolher, intervir em sua condição clínica e referenciar para a rede de saúde seja de âmbito hospitalar ou rede básica, responsável pela gestão do cuidado.

O município possui duas Upas tipo porte 1 (Upa Baeta Neves e Upa Riacho Grande) e as outras sete unidades são porte 2. A diferença entre as duas unidades está no número de leitos das salas de observação adulto e pediátrico.

Na Upa 24h – porte 1, tem-se 4 leitos adultos, 2 pediátricos e 2 leitos de emergência; na Upa 24h – porte 2, tem-se 8 leitos adultos, 4 pediátricos e 2 leitos de emergência.

Todas as Upa 24h trabalham com o mesmo quantitativo mínimo para atendimento à população. Seguem portaria do MS para equipes mínimas.

### 3.2 SAMU

Assim como a Upa 24h, o SAMU 192 é um serviço que funciona 24 horas através do número 192 e todas as ligações são reguladas por um médico. O SAMU 192 é um serviço pré-hospitalar, que atende todos os tipos de ocorrências de agravo à saúde.

O SAMU 192 é composto por:

- **SBV:** composta por condutor socorrista e técnico e/ou auxiliar de enfermagem;
- **Motolâncias:** composta por dois técnicos de enfermagem;
- **SIV:** composta por dois enfermeiros ou um enfermeiro, um técnico e/ou auxiliar de enfermagem e um condutor socorrista;
- **USA:** composta por um condutor socorrista, um enfermeiro e um médico.



As Unidades de Suporte Básico de Vida (SBV) e as Motolâncias são preparadas para os atendimentos de baixa e média complexidade. Já as Unidades de Suporte Intermediário (SIV) e as Unidades de Suporte Avançado (USA) são preparados para o atendimento de todos os procedimentos de urgências graves.

Seguem portaria do MS para equipes mínimas para SAMU 192 e Transporte Sanitário (TS).

#### 4 TABELA DE VALOR A PAGAR DE ACORDO COM A ATIVIDADE REALIZADA

O orçamento econômico-financeiro das unidades que compõem o Departamento de Atenção Básica e Gestão do Cuidado (SS-1); para o exercício de 2019 será valorado de acordo com composição percentual entre o composto pelos Indicadores de Produção e Indicadores Qualitativos, conforme Tabela abaixo.

VALORAÇÃO DOS INDICADORES		
INDICADOR	METAS	PESO %
1	Metas Quantitativas	85%
2	Metas Qualitativas	15%
Percentual total dos recursos repassado		100%

#### 5 METAS QUANTITATIVAS

Nº DE CONSULTAS MÉDICAS E DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO - UPA 24H	Média Mensal	Atendimento Ano	PESO
Número de consultas médicas nas 09 Upa 24h de SBC	62.000	744.000	95%
Número Total de Pacientes em Observação nas 09 Upa 24h de SBC	1.117	13.406	5%
<b>Fonte: Hygia</b>	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>
Número de Atendimentos realizados por unidade de suporte - SAMU 192	Média mensal	Atendimento ano	PESO
ATENDIMENTO PRÉ-HOSP-SAMU 192 UNIDADE DE SUPORTE AVANÇADO	476	5.712	24%
ATENDIMENTO PRÉ-HOSP-SAMU 192 UNIDADE DE SUPORTE BÁSICO	1.478	17.736	73%
ATENDIMENTO PRÉ-HOSP-SAMU 192 MOTOLÂNCIA	57	684	3%
<b>Fonte: E-SUS</b>	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

## 6 METAS QUALITATIVAS

Descrição	Conteúdo	Periodicidade	Meta	Fonte de Verificação	Peso
Preenchimento de prontuários nos seguintes aspectos: legibilidade, assinatura, CID, exames, evolução, prescrição e orientação aos profissionais quanto aos encontrados	Avaliação das FAAs e de prontuários de pacientes que ficaram internados nas Upa 24h	Mensal (contínuo)	60% ou mais das fichas avaliadas atendendo todos os requisitos	Prontuários e Fichas de Atendimento	15%
Realizar a classificação de risco nas 09 Upa 24h de acordo com o Protocolo de Classificação de Risco - Sistema Manchester	Classificar todos os pacientes que adentrem o serviço de urgência e emergência	Mensal (contínuo)	Aplicação do Protocolo em todas as Upa 24h do município e para todos os pacientes que entrarem no serviço.	Prontuários abertos nas Upa 24h	15%
Realizar o atendimento médico dos casos de urgência e emergência dentro do tempo preconizado pelo Sistema Manchester de Classificação de Risco	Atender os pacientes classificados como vermelho, laranja e amarelo dentro do tempo alvo preconizado pelo Sistema Manchester de Classificação de Risco	Mensal (contínuo)	Tempo médio para atendimento médico para as prioridades amarelo, laranja e vermelho em até 60min, 10min e imediato, respectivamente	Sistema utilizado pela rede de saúde - Hygia	15%
Realizar a cobertura das escalas médicas das Upa 24h e SAMU 192	Mantar escala médica das Upa 24h e SAMU 192 completa	Continuo	Mantar no mínimo 90% de cobertura da escala médica	Escala médica completa	10%
Realizar auditoria dos prontuários dos pacientes que evoluíram a óbito nas Upa 24h	Realizar auditoria de todos os prontuários de todos os pacientes que evoluíram a óbito nas Upa 24h	Mensal (contínuo)	Realizar auditoria de 100% dos prontuários dos pacientes que evoluíram a óbito (adulto e pediatria)	Ficha De Revisão de óbito	10%
Realizar ações educativas do SAMU 192	Realizar ações educativas e treinamentos junto à população do município	Mensal (continuo)	Realizar no mínimo 14 ações educativas e treinamentos sobre temas de urgência à população e à Rede de Saúde do Município	Lista de Presença do Treinamento	15%
Implantar mais pesquisas de satisfação ao usuário, realizar análise das pesquisas e de reclamações recebidas pela ouvidoria	Implantar mais pesquisas de satisfação, analisar continuamente as pesquisas aplicadas, as queixas e sugestões oriundas da ouvidoria	Mensal (continuo)	Apresentar em forma de gráficos os resultados obtidos nas pesquisas elaboradas pelo DAHUE, apresentar um compilado de quais providências foram tomadas em relação às reclamações recebidas no período	Canais de comunicação espontânea nos quais pode haver avaliação do atendimento na Upa 24h e SAMU 192 relatórios da ouvidoria, gráficos de pesquisas aplicadas pelo DAHUE	20%
<b>TOTAL</b>					100%

Fonte: Mapa de Leitos, Planilhas de Monitoramento Interno

Serão fornecidos também relatório mensal dos seguintes indicadores de acompanhamento.

- ✓ Meta do tempo porta ECG de até 10 minutos para pacientes com queixa de dor torácica encaminhados ao Protocolo de Angioplastia Primária;
- ✓ Auditorias das FAAs dos pacientes encaminhados para o Protocolo de acesso à Angioplastia Primária e AVC;
- ✓ Quantitativo de Eventos Adversos ocorridos nas 09 Upa 24h, tipo e grupo de eventos;

- ✓ Monitoramento do quantitativo de ações educativas e treinamentos do SAMU 192 junto à rede de serviços de saúde do município;
- ✓ Quantitativo de pacientes que permanecem nas Upas até 24 horas e acima de 24 horas de permanência, separados por: tempo de internação – de 24 a 48horas, de 48 a 72horas e acima de 72horas.

A avaliação e valorização dos indicadores de produção e indicadores de qualidade, os ajustes dos valores financeiros decorrentes dos desvios constatados serão efetuados nos meses subsequentes aos períodos de avaliação.

A avaliação e análise das atividades contratadas constante deste documento serão efetuadas conforme explicado nas tabelas que se seguem.

VALORIZAÇÃO DOS DESVIOS DOS INDICADORES QUANTITATIVOS		
ATIVIDADE REALIZADA	QUANTIDADE PRODUZIDA	VALOR A PAGAR
Atenção de Urgências e Emergências	Entre 85 e 100% da meta	100% do peso percentual da atividade
	Entre 70% e 84,9% da meta	90% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$
	Menos que 70% da meta	70% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$

VALORIZAÇÃO DOS DESVIOS DOS INDICADORES QUALITATIVOS		
ATIVIDADE REALIZADA	QUANTIDADE PRODUZIDA	VALOR A PAGAR
Atenção de Urgências e Emergências	Entre 85 e 100% da meta	100% do peso percentual da atividade
	Entre 70% e 84,9% da meta	90% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$
	Menos que 70% da meta	70% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$

Os desvios serão analisados em relação as quantidades especificadas para cada unidade assistencial especificadas na tabela, respeitando-se a proporcionalidade de cada tipo de despesa especificada.



## 7 INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Todas as Upa 24h contam com uma caixa urna de Satisfação do Usuário em local de fácil acesso e utilização para os usuários das unidades. Todas as Upa 24h contém também um Totem explicativo sobre o Protocolo de Manchester – Sistema de Classificação de Risco.

Os exames laboratoriais e de imagem devem seguir os protocolos estabelecidos pela Área de Assistencial da Secretaria de Saúde

Vale ressaltar que pode haver alteração no planejamento de saúde local e regional, devida às alterações nos perfis assistenciais das unidades que podem ocorrer ao longo do ano.

O fornecimento de materiais e insumos médicos bem como os medicamentos são de responsabilidade do Município de São Bernardo do Campo.

O presente Plano Operativo se vincula a proposta Financeira para 2019.

São Bernardo do Campo, 20 de novembro de 2018

  
**LUIZ MARIO PEREIRA DE SOUZA GOMES**  
Presidente da Fundação do ABC  
(Procurador Geral do Município de São Bernardo do Campo, designado para ocupação do cargo pelo Decreto Municipal nº 20.496 de 30/08/2018)