

Relatório Anual de Gestão 2019

- **BANCO DE OLHOS DE SOROCABA**

O **Banco de Olhos de Sorocaba/BOS – CNPJ 50.795.566/0001-25** é uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, fundada em 1979, através das entidades representativas da cidade de Sorocaba, tais como, Lions, Rotary, Associações de Classe, Lojas Maçônicas, Sindicatos, entre outras. Buscando o desenvolvimento progressivo, tanto tecnológico como humano a fim de garantir atendimento primoroso à população, tornou-se referência na área de saúde. Está qualificado como Organização Social de Saúde – OSS para, em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde do Estado de São Paulo, promover gestão em saúde. Dispõe de diretores voluntários que aliam sólida base à experiência empresarial.

- **UPA DO ÉDEN**

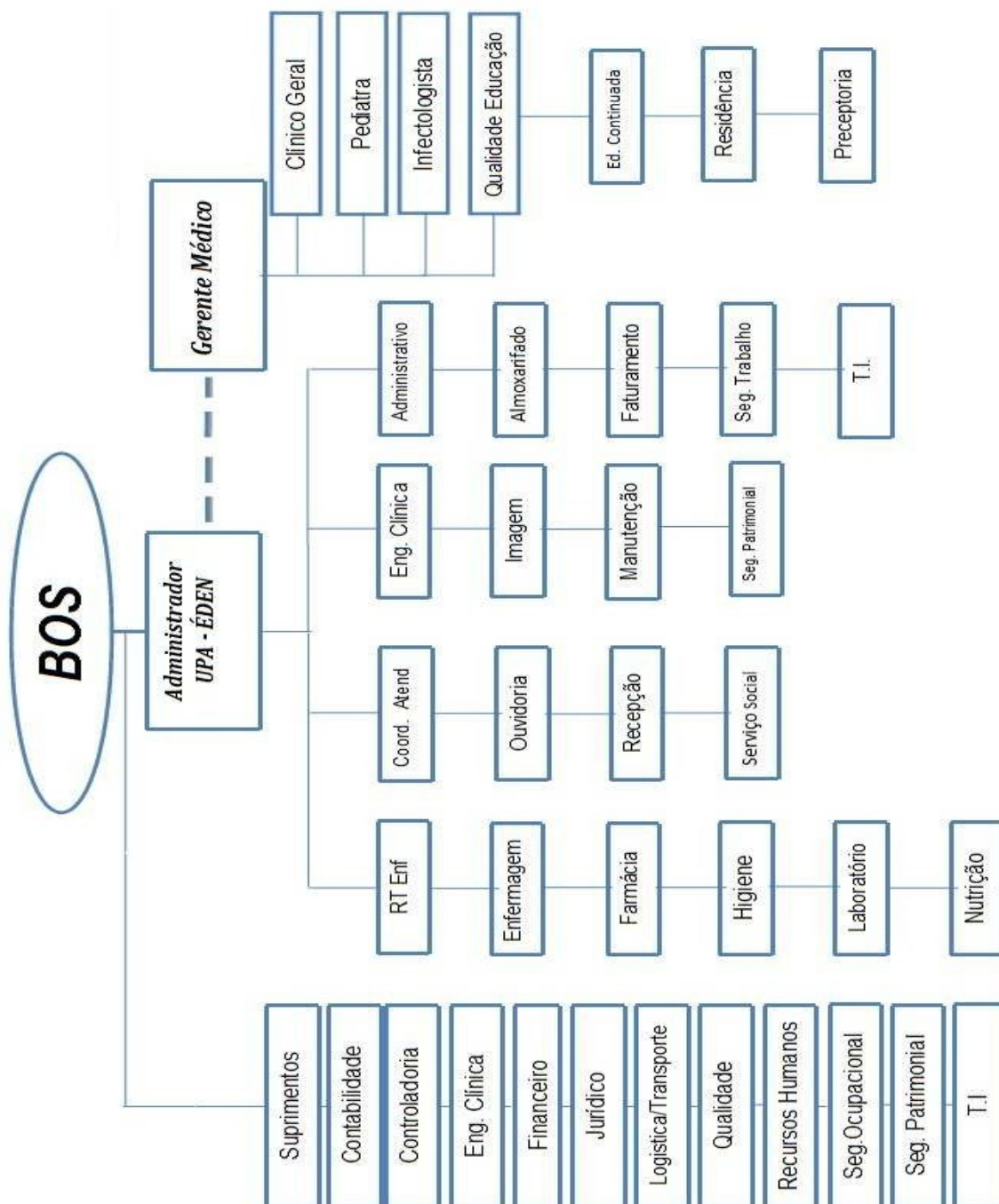
A UPA do Éden, surgiu devido à parceria firmada entre a **PREFEITURA DE SOROCABA E O BANCO DE OLHOS DE SOROCABA**, através de um convênio intermediado pela Secretaria de Saúde após processo de Chamamento Público. Este convênio visa a Implantação, Estruturação, Operacionalização e Gerenciamento da unidade inaugurada em 15/08/2015. Localizada no município de Sorocaba/SP na Rua Miguel José Gimenes, nº 75 – Jd. Portobello – CEP: 18103-750 funcionando 24hs por dia todos os dias da semana.

A unidade, tem como objetivo geral a prestação de serviços médicos resolutivo e qualificado nas especialidades de Clínica Médica e Pediatria, na área de urgência e emergência acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica ou de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não, de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade. Contamos com serviços de exames laboratoriais de análises clínicas, eletrocardiograma e imagem (radiologia e ultrassonografia).

CORPO TÉCNICO / ADMINISTRATIVO

- **Presidente:** Pascoal Martinez Munhoz
- **Vice-Presidente:** José Carlos Tavares D'Almeida
- **Diretor Técnico:** Rubens José Busoli – CRM nº 79.652
- **Diretor Clínico:** Marcos Antônio Lourencette Filho – CRM nº 125.128
- **Administrador:** Marcio Roberto Luchesi – CRA nº 113.415
- **Coordenadores Médicos:** Ricardo Menegoci Alcoléa – CRM nº 117.257 / Sérgio Mangini Junior – CRM nº 124.002
- **RT Enfermagem:** Fabiana Camila Tosi Silva – COREN nº 193.660
- **Farmacêutica:** Andréia Ferreira de Picoli Mendes – CRF nº 78.196
- **Coordenadora de Atendimento:** Elisabete dos Santos Lopes Zanetti
- **Coordenadora de Manutenção / Eng^a Clínica:** Aline Cristina Bueno Gimenes
- **Nutricionista:** Dayane Alves Ferreira – CRN nº 36.514
- **Coordenadora de Hotelaria:** Fernanda Zanon Fonseca Proença
- **Técnica de Segurança do Trabalho:** Camila Araújo Perfetto – MTE: 69.252

ORGANOGRAMA ORGANIZACIONAL



ÁREA DE ABRANGÊNCIA – UPA DO ÉDEN

BAIRROS ZONA INDUSTRIAL	BAIRROS ZONA NORTE
ÉDEN	PARQUE VITÓRIA RÉGIA
CAJURU	PARQUE SÃO BENTO
APARECIDINHA	JARDIM SOROCABA PARK
IPORANGA	PARQUE DAS PAINEIRAS
VILA DÁLMATAS	PARQUE DAS LARANJEIRAS
JARDIM NILTON TORRES	JARDIM SÃO GUILHERME
JARDIM JOSANE	JARDIM GUAÍBA
JARDIM JATOBÁ	JARDIM IMPERATRIZ
JARDIM BOA ESPERANÇA	CJ. HABITACIONAL ANA PAULA ELEUTÉRIO
JARDIM CAROLINA	JARDIM MARIA EUGÊNIA
JARDIM ALEGRIA	JARDIM SANTA MARINA
JARDIM RES. VILLA AMATO	JARDIM SANTO ANDRÉ
JARDIM PORTOBELLO	JARDIM SANTA CATARINA

Embora a unidade tenha como foco o município de Sorocaba, atendemos bairros adjacentes de nossa área de abrangência e municípios da região por se tratarmos de uma unidade porta aberta, ou seja, atendemos a todos os usuários que procuram o serviço.

REFERÊNCIAS EXTERNA – UPA DO ÉDEN

- **UBS:** Casos clínicos de acompanhamento ambulatorial especializado.
- **Central de Regulação de Leitos:** Casos de urgência e emergência, que necessitam de continuidade nos atendimentos imediatos, como cirurgias e UTI, somente para pacientes de Sorocaba.
- **CROSS:** Casos de urgência e emergência, que necessitam de continuidade nos atendimentos imediatos, como cirurgias, UTI, etc, somente para pacientes de outros municípios.
- **SAMU:** Acionados para solicitação de vagas e transferências, para moradores de Sorocaba.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – UPA DO ÉDEN

Para atender as metas quantitativas e qualitativas pré estabelecidas através de convênio firmado entre Banco de Olhos de Sorocaba e Prefeitura Municipal foram estabelecidos os seguintes conceitos:

- **MISSÃO:** acolher e pronto atender o usuário de forma resolutiva e humanizada, desenvolvendo a equipe e colocando à disposição do paciente todo o recurso que a unidade oferece, visando melhoria e qualidade de vida a população que procura serviços de pronto atendimento de Sorocaba e região.
- **VISÃO:** atingir a meta dos atendimentos mensais e ser a melhor unidade de pronto atendimento de Sorocaba e região.
- **VALORES:** ética e transparência nas ações sustentabilidade ambiental, humanização no atendimento, comprometimento com a qualidade valorização pelo desenvolvimento local.

PRODUÇÃO – 2019

ATENDIMENTO POR ESPECIALIDADE

Atendimentos	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
Clínica Médica	11.661	9.868	11.405	10.990	11.536	12.117	10.808	10.433	10.563	11.333	10.081	10.541	131.336
Pediatria	3.652	3.257	5.281	6.099	5.864	6.213	3.724	4.143	4.871	5.963	4.641	3.657	57.365
Total	15.313	13.125	16.686	17.089	17.400	18.330	14.532	14.576	15.434	17.296	14.722	14.198	188.701

FLUXO DE ATENDIMENTO POR HORÁRIO

Horário	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
00 - 07	1.892	1.676	2.402	2.288	2.503	2.665	1.968	1.768	1.994	2.368	2.162	2.289	25.975
07 - 09	1.422	1.411	1.831	1.946	1.973	2.093	1.390	1.584	1.740	1.989	1.590	1.424	20.393
09 - 11	2.110	1.716	2.247	2.138	2.294	2.421	1.875	1.868	1.956	2.100	1.756	1.754	24.235
11 - 13	1.609	1.293	1.680	1.715	1.699	1.980	1.694	1.570	1.537	1.600	1.420	1.401	19.198
13 - 15	1.662	1.448	1.780	1.850	2.035	2.162	1.755	1.817	1.827	1.855	1.647	1.435	21.273
15 - 17	1.467	1.328	1.551	1.596	1.587	1.675	1.472	1.424	1.470	1.570	1.350	1.352	17.842
17 - 19	1.508	1.267	1.600	1.752	1.643	1.751	1.494	1.545	1.612	1.724	1.462	1.425	18.783
19 - 21	1.672	1.486	1.874	1.916	1.837	1.840	1.486	1.550	1.686	2.062	1.659	1.623	20.691
21 - 00	1.971	1.500	1.721	1.888	1.829	1.743	1.398	1.450	1.612	2.028	1.676	1.495	20.311
Total	15.313	13.125	16.686	17.089	17.400	18.330	14.532	14.576	15.434	17.296	14.722	14.198	188.701

FLUXO DE ATENDIMENTO POR DIAS DA SEMANA

Dia Semana	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
Segunda	2.180	2.200	2.390	2.926	2.572	2.670	2.619	2.131	2.960	2.644	2.280	2.560	30.132
Terça	2.304	1.808	2.270	3.049	2.551	2.555	2.458	2.088	2.237	3.075	2.174	2.368	28.937
Quarta	2.760	1.868	2.306	2.354	2.798	2.592	2.463	1.984	2.157	2.942	2.005	1.845	28.074
Quinta	2.565	2.079	2.388	2.669	2.905	2.570	1.946	2.416	2.064	2.817	1.954	1.919	28.292
Sexta	1.873	1.792	2.574	2.129	2.622	2.419	1.727	2.270	1.915	2.062	2.312	1.741	25.436
Sábado	1.854	1.619	2.459	2.113	2.009	2.766	1.701	2.066	1.831	1.892	2.107	1.660	24.077
Domingo	1.777	1.759	2.299	1.849	1.943	2.758	1.618	1.621	2.270	1.864	1.890	2.105	23.753
Total	15.313	13.125	16.686	17.089	17.400	18.330	14.532	14.576	15.434	17.296	14.722	14.198	188.701

TRANSFERÊNCIAS

Transferências	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
Santa Casa	51	61	41	43	51	70	60	51	60	71	48	77	684
CHS	15	16	14	11	11	11	17	7	5	7	2	9	125
GPACI	5	3	6	12	13	12	6	9	4	10	10	15	105
Santa Lucinda	3	2	2	3	6	5	5	3	8	5	2	10	54
Outros	1	1	2	4	3	5	3	5	4	2	0	1	31
Modelo	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Unimed	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Samaritano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Santo Antônio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UPH Zona Leste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Evangélico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	75	83	66	74	84	103	91	75	81	95	62	112	1.001

ENCAMINHAMENTOS

Encaminhamentos	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
Santa Casa	365	328	313	332	281	246	249	296	300	338	314	341	3.703
BOS	77	62	82	64	58	56	52	76	104	83	102	77	893
CHS	47	39	41	40	32	40	30	32	38	60	42	55	496
Santa Lucinda	20	23	32	21	30	26	20	32	25	31	34	42	336
GPACI	11	13	24	17	18	17	30	37	29	26	40	31	293
UBS	31	38	40	28	18	7	19	13	14	12	12	9	241
Outros	13	14	10	8	8	15	7	4	8	20	11	4	122
CAPS	8	8	3	8	6	2	5	4	7	5	10	0	66
Unimed	0	0	0	1	2	3	1	1	2	3	3	0	16
Samaritano	0	0	1	1	2	2	1	1	1	2	0	2	13
UPH Zona Leste	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Total	572	526	546	520	455	414	414	497	528	580	568	561	6.181

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

Municípios	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
Sorocaba	14.614	12.557	15.942	16.359	16.549	17.481	13.762	13.906	14.702	16.544	13.989	13.416	179.821
Itu	364	345	444	462	514	483	424	343	384	430	422	432	5.047
Votorantim	86	59	68	68	106	99	58	82	65	75	72	59	897
Mairinque	30	18	15	27	34	36	27	16	41	38	43	32	357
São Paulo	52	28	41	27	21	33	40	20	22	19	17	36	356
Iperó	11	12	13	20	13	12	20	16	25	18	10	22	192
Salto	8	5	24	11	10	9	8	14	21	11	11	14	146
Porto Feliz	8	7	8	7	11	7	16	16	12	15	13	16	136
Salto de Pirapora	7	9	7	8	10	5	12	9	8	7	20	9	111
Araçoiaba da Serra	7	5	5	8	5	16	8	4	14	15	10	9	106
Itapetininga	6	2	6	5	5	6	5	1	5	4	4	6	55
São Roque	3	2	3	3	3	8	0	5	5	7	7	8	54
Boituva	4	2	1	3	2	7	6	4	7	5	4	3	48
Ibiúna	2	1	0	3	4	11	2	6	2	5	2	1	39
Piedade	3	1	2	1	7	4	1	2	7	3	2	0	33
Tatuí	1	0	3	4	2	3	5	2	1	2	2	5	30
Pilar do Sul	5	1	1	2	5	1	5	2	0	3	1	3	29
Alumínio	3	3	3	2	4	4	0	1	4	0	1	4	29
Itapeva	2	0	3	0	2	1	1	3	0	0	9	1	22
Cerquilha	1	1	0	1	2	0	4	0	2	2	0	7	20
Taboão da Serra	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	7
Outros Municípios	94	66	97	67	89	104	128	124	107	93	82	115	1.166
Total	15.313	13.125	16.686	17.089	17.400	18.330	14.532	14.576	15.434	17.296	14.722	14.198	188.701

BAIRROS ATENDIDOS – MUNICÍPIO DE SOROCABA

Bairros	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	Total
Parque Vitória Régia	1.387	1.243	1.585	1.665	1.591	1.648	1.273	1.330	1.499	1.569	1.495	1.406	17.691
Éden	1.104	1.049	1.433	1.468	1.428	1.513	1.232	1.256	1.214	1.424	1.254	1.209	15.584
Cajuru	764	654	829	844	889	928	738	733	850	839	836	810	9.714
Aparecidinha	554	546	667	641	636	611	574	531	622	680	502	490	7.054
Jardim Boa Esperança	183	435	548	545	547	638	502	508	525	556	459	442	5.888
Iporanga	345	303	366	352	411	379	293	335	335	349	304	283	4.055
Jardim Sorocaba Park	343	279	355	402	399	358	265	320	302	330	307	259	3.919
Jardim Josane	345	284	332	354	326	392	266	283	308	354	257	282	3.783
Parque São Bento	282	218	257	264	291	326	229	216	252	333	254	250	3.172
Jardim Nilton Torres	223	205	323	291	267	315	202	249	240	295	218	264	3.092
Ana Paula Eleutério	241	227	273	269	258	297	186	254	241	291	219	191	2.947
Vila Dálmatas	182	194	227	263	220	294	254	231	262	255	208	205	2.795
Jardim Jatobá	248	231	244	223	244	254	221	214	216	252	198	214	2.759
Parque das Paineiras	210	144	203	263	262	285	223	185	219	268	226	176	2.664
Jardim J. S. Carvalho	206	183	257	234	244	253	192	213	228	232	181	197	2.620
Jardim Imperatriz	195	154	206	231	263	242	206	236	219	259	180	180	2.571
Jardim Res. Villa Amato	152	170	219	241	242	241	201	168	215	182	189	180	2.400
Jardim Santa Catarina	151	149	196	244	211	259	151	201	206	217	189	167	2.341
Jardim Carolina	181	177	233	219	202	231	185	212	142	222	157	174	2.335
Jardim Amália	149	161	191	238	191	216	180	204	187	200	199	178	2.294
Jardim Santa Marina	170	157	185	232	254	229	177	153	160	216	173	169	2.275
Jardim São Guilherme	179	150	175	201	191	219	181	171	178	211	163	177	2.196
Parque das Laranjeiras	181	131	170	168	202	188	137	189	191	204	157	150	2.068
Jardim Alegria	149	145	181	187	174	190	132	142	123	197	157	149	1.926
Outros Bairros	7189	5536	7031	7050	7457	7824	6332	6042	6500	7361	6240	5996	80.558
Total	15.313	13.125	16.686	17.089	17.400	18.330	14.532	14.576	15.434	17.296	14.722	14.198	188.701

METAS QUANTITATIVAS – 2019

PROCEDIMENTOS		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Atenção Médica	Clínico Geral	11661	9868	11405	10990	11536	12117	10808	10433	10563	11333	10081	10541	131336
	Pediatria	3652	3257	5281	6099	5864	6213	3724	4143	4871	5963	4641	3657	57365
	TOTAL MÉDICAS	15313	13125	16686	17089	17400	18330	14532	14576	15434	17296	14722	14198	188701
Consultas Não Médicas	Acolhimento	15313	13125	16686	17092	17400	18330	14529	14576	15434	17296	14722	14198	188701
	Farmacêutico	43	39	41	42	43	42	39	42	42	41	39	41	494
	Assistente Social	551	532	557	500	470	425	425	502	543	592	572	559	6228
	TOTAL NÃO MÉDICAS	15907	13696	17284	17634	17913	18797	14993	15120	16019	17929	15333	14798	195423
Procedimento de Enfermagem	Teste Realizado Fora Estrutura Laboratório	6075	2606	2872	3457	2961	3173	3163	3193	3672	4352	3681	3661	42866
	Coletas em Geral	8132	3587	4036	4441	4422	4444	3610	3798	3928	4711	4389	4280	53778
	Atendimentos Enfermagem em Geral	48083	20369	24855	25815	26347	27568	23708	23214	24157	26628	22945	23599	317288
	TOTAL PROCEDIMENTO ENFERMAGEM	62290	26562	31763	33713	33730	35185	30481	30205	31757	35691	31015	31540	413932
Cirurgias Ambulatoriais	Suturas, Drenagens, Curativos, Cistos	719	335	348	343	342	292	302	332	340	468	385	459	4665
	TOTAL CIRURGIA AMBULATORIAL	719	335	348	343	342	292	302	332	340	468	385	459	4665
SADT	Exame Laboratório	13777	11363	12076	13692	13830	14393	11224	12009	12631	14136	13100	13680	155911
	Radiologia	3773	3656	4323	4434	4339	5654	4477	4682	4772	5066	3989	4021	53186
	Eletracardiograma	738	685	777	839	808	780	826	765	658	867	713	755	9211
	TOTAL SADT	18288	15704	17176	18965	18977	20827	16527	17456	18061	20069	17802	18456	218308
Outros Atendimentos	Atendimentos Serviço de Nutrição e Dietética	2314	2362	2368	2760	2859	3166	2981	2319	3021	3639	2960	3020	33769
	Atendimentos Farmácia de Distribuição	1194	1010	1886	1576	1398	1236	874	614	607	716	831	889	12831
	Serviço de Remoção	357	317	301	437	348	468	224	0	0	0	0	0	2452
	Ultrassonografia	0	0	0	0	0	0	18	23	26	35	28	50	180
	TOTAL OUTROS ATENDIMENTOS	3865	3689	4555	4773	4605	4870	4097	2956	3654	4390	3819	3959	49232
TOTAL GERAL		116382	73111	87812	92517	92967	98301	80932	80645	85265	95843	83076	83410	1070261

COMPETÊNCIAS 2019	REALIZADO	APROVADO
JANEIRO	163,41%	95,86%
FEVEREIRO	101,25%	89,43%
MARÇO	121,54%	98,63%
ABRIL	128,03%	98,80%
MAIO	128,96%	98,67%
JUNHO	136,35%	99,77%
JULHO (de 01/07 a 14/07)	120,59%	96,80%
JULHO (de 15/07 a 31/07)	107,53%	95,58%
AGOSTO	115,86%	97,81%
SETEMBRO	121,74%	99,29%
OUTUBRO	136,42%	99,87%
NOVEMBRO	118,15%	97,34%
DEZEMBRO	118,27%	95,84%

METAS QUALITATIVAS – 2019

Indicador	Meta	Pontos Obtidos	Fonte de Informação
1 – Comissão de Humanização	Comissão implantada e implementada de caráter imediato com reuniões mensais de avaliação. Reunião mensal de avaliação de satisfação do usuário.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Portaria de constituição e registro de atas.
2 – Serviço de Acolhimento e Classificação de Riscos	Serviço implantado e implementado de caráter imediato com reuniões mensais de avaliação. Reunião mensal de avaliação do serviço de acolhimento e classificação de risco.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Portaria de constituição, registro de atas e verificação de registro nos prontuários.
3 – Serviço de Avaliação e Satisfação do Usuário	Serviço implantado com a realização de pelo menos 01 avaliação do trimestre. Reunião mensal de avaliação de satisfação do usuário.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Relatório de Pesquisa de Avaliação e Satisfação do Usuário.

4 – Ouvidoria / Serviço de Atendimento ao Usuário	Serviço implantado em caráter imediato com reuniões mensais de avaliação. Reunião mensal de avaliação de satisfação do usuário e identificação de pontos críticos e soluções encaminhadas.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Registro das atas e relatório trimestral contendo as respostas, os resultados definidos e as providências adotadas.
5 – Atividades de Educação permanente desenvolvidas de acordo com o plano anual de Educação Permanente	Desenvolver atividades de Educação Permanente de acordo com o Plano Anual.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Apresentação do Plano de Trabalho com calendários das atividades realizadas no período.
6 – Implantação e implementação de protocolos clínicos e linhas de cuidado sobre as patologias e processos que possam ser solucionados na UPA	Implantar no mínimo 01 protocolo por mês, e realização de reuniões para discutir o protocolo e o processo de implantação.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Manual dos protocolos implementados nos setores e registro em ata das reuniões realizadas. Avaliação a cada 3 meses.

7 – Integração com o complexo regulador da SES	Articular com o complexo regulador para encaminhamento dos pacientes.	Janeiro: 05 Fevereiro: 05 Março: 05 Abril: 05 Maio: 05 Junho: 05 Julho: 05 Agosto: 05 Setembro: 05 Outubro: 05 Novembro: 05 Dezembro: 05 Total: 60 Pontos	Informação prestada pela Central de Regulação e consulta ao SISREG.
8 – Tempo de permanência do paciente na unidade	Manter a média de permanência < 24HS.	Janeiro: 13 Fevereiro: 13 Março: 13 Abril: 13 Maio: 13 Junho: 13 Julho: 13 Agosto: 13 Setembro: 13 Outubro: 13 Novembro: 13 Dezembro: 13 Total: 156 Pontos	Relatório do sistema quanto a entrada e saída do cliente
9 – Satisfação do Cliente	Aumentar progressivamente a satisfação	Janeiro: 13 Fevereiro: 13 Março: 13 Abril: 13 Maio: 13 Junho: 13 Julho: 13 Agosto: 13 Setembro: 13 Outubro: 13 Novembro: 13 Dezembro: 13 Total: 156 Pontos	Relatório de pesquisa de satisfação do usuário

10 – Taxa de evasão do cliente	Manter a média de evasão < 30%	Janeiro: 13 Fevereiro: 13 Março: 13 Abril: 13 Maio: 13 Junho: 13 Julho: 13 Agosto: 13 Setembro: 13 Outubro: 13 Novembro: 13 Dezembro: 13 Total: 156 Pontos	Relatório de evasão através do sistema
11 – Taxa de resolubilidade nos atendimentos	Manter a média de altas > 70% dos atendimentos	Janeiro: 13 Fevereiro: 13 Março: 13 Abril: 13 Maio: 13 Junho: 13 Julho: 13 Agosto: 13 Setembro: 13 Outubro: 13 Novembro: 13 Dezembro: 13 Total: 156 Pontos	Relatório de encaminhamentos
12 – Proporção de pós-consultas oferecidas dentro do sistema de regulação	Informação de 100% dos pacientes que necessitam de agendamento em unidades municipais tais como: – Recém-nascidos – Gestantes – Pacientes crônicos – < de 01 ano com doença respiratória – Notificações	Janeiro: 13 Fevereiro: 13 Março: 13 Abril: 13 Maio: 13 Junho: 13 Julho: 13 Agosto: 13 Setembro: 13 Outubro: 13 Novembro: 13 Dezembro: 13 Total: 156 Pontos	Relatório semanal descritivo com dados do paciente

TREINAMENTOS / CURSOS / PALESTRAS

Os cursos e treinamentos oferecidos aos colaboradores visando capacitação dos mesmos foi um fator determinante para que a unidade atingisse as metas estabelecidas atrelado ao fato de nos tornarmos referência na área de urgência e emergência chamando a atenção dos usuários em busca de um atendimento diferenciado comparado aos demais serviços ofertados à população.

- 21/02 e 22/02 – Descarte de Resíduos:



Capacitação ministrada pela hoteleira do grupo Fernanda Zanon Fonseca com o foco *nas equipes assistenciais (enfermagem e laboratório) e higiene.*

- 26/02 – Acidente Biológico:



Capacitação ministrada pelo infectologista do grupo Dr. Jaime Sauda com foco *nas equipes assistenciais (enfermagem e laboratório) e higiene.*

- 18/03 – Precauções e Isolamento e Higiene das Mãos:



Capacitação ministrada pela infectologista do grupo Dra. Virgínia Felizolla com foco nas equipes assistenciais (enfermagem e laboratório) e higiene.

- 30/03 – Primeiros Socorros:



O Diretor Técnico, Dr. Rubens Busoli e a RT de Enfermagem, Enfª Fabiana Tosi ministraram para o Grupo de Escoteiros Vuturaty – 2017 de Votorantim uma palestra voltada à área de Primeiros Socorros.

- 14/05 e 15/05 – Semana da Enfermagem:



A unidade promoveu a sua “4ª SEMANA DA ENFERMAGEM” que contou com a presença de palestrantes parceiros do grupo e dinâmicas envolvendo a todos os colaboradores presentes.

- 05/06 – Manuseio de Bomba de Seringa:



Contamos com a presença da representante Tatiana Batista da empresa Fresenius que ministrou uma capacitação a título de reciclagem as áreas de enfermagem e gestão de equipamentos.

- 25/06 e 27/06 – Interação de Processos: Melhorias dos Fluxos Internos:



As lideranças das áreas linhas de frente ministraram treinamentos junto as suas equipes visando melhoria entre os processos.

- 16/07 – H1N1:



Com a chegada do inverno Dr. Jaime Sauda ministrou capacitação com foco no período de possível sazonalidade.

- 09/08 – Semana de Prevenção da Leishmaniose Visceral:



Estagiárias da área de enfermagem realizaram uma semana de conscientização sobre a prevenção da Leishmaniose Visceral, conscientização esta que abrangeu tanto colaboradores bem como pacientes.

- 15/08 – Treinamentos de Insulina:



As enfermeiras plantonistas da unidade realizaram capacitação com foco na equipe técnica que compõe a escala.

- 19/08 – Meningite:



Dra. Virgínia Felizolla ministrou capacitação com foco nas áreas assistenciais e demais departamentos considerados linha de frente.

- 21/08 e 22/08 – Profilaxia Pós Exposição:



Enfª Helena da Vigilância Epidemiológica esteve na unidade realizando capacitação junto a equipe de enfermagem.

- 01/09 a 30/09 – Campanha Segurança do Paciente:



RT da unidade, Enfª Fabiana Tosi, juntamente com as estagiárias da área de enfermagem estiveram em campanha de conscientização pela UPA.

- 04/09 e 17/09 – Lavagem das Mãos:



Equipe de enfermagem em campanha de conscientização.

- 04/09 e 17/09 – Precauções e Isolamento:



RT da unidade, Enfª Fabiana Tosi, juntamente com as estagiárias da área estiveram ministrando capacitação abrangendo a todos os profissionais de enfermagem.

- 13/09 – Revisão Unidade Sentinela – SIVEP Gripe:



Unidade recebeu Dra. Priscila Helena dos Santos da Vigilância Epidemiológica para realização de reciclagem, pois a UPA do Éden tornou-se “UNIDADE SENTINELA” do município conforme determinação da Secretaria de Saúde.

- 28/09 – Excelência no Atendimento Modelo Disney:



A conceituada palestrante da área de atendimento ao cliente, Sra. Solange Marcos, esteve no auditório do grupo BOS ministrando capacitação a líderes de diversas áreas abrangendo a todas as unidades do grupo, com destaque a UPA do Éden.

- 14/10, 24/10 e 25/10 – Capacitação Emergências Psiquiátricas:



Representantes da assistência da unidade estiveram participando de uma capacitação sobre emergências psiquiátricas promovido pelo Programa de Saúde Mental de Sorocaba.

- 22/10 e 29/10 – Manuseio da Incubadora CME:



A unidade recebeu o representante Paulo da empresa Hemopharma ministrando um treinamento aos colaboradores da equipe de enfermagem.

- 01/11 – Capacitação Arboviroses:



Representantes da equipe de enfermagem estiveram participando de capacitação promovida pela Prefeitura Municipal de Sorocaba.

- 04/11 a 09/11 – Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho:



A unidade realizou a sua “4ª SIPAT (Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho)”, que contou com a presença de palestrantes parceiros do grupo e dinâmicas envolvendo a todos os colaboradores da unidade.

- 06/12 – Punção Intraóssea:



Recebemos a Enfª Rose Abelha que ministrou capacitação direcionada a equipe de enfermagem.

- 17/12 – Eletrocardiograma:



Dr. Matheus Pires Siqueira, médico clínico plantonista na unidade ministrou capacitação com foco na equipe assistencial de enfermagem.

SITUAÇÃO FINANCEIRA DA UPA 2019

Compet	Pré-Fixado	Valor Recebido Pós-Fixado	Rendimento de Aplicação	Total Pre+Pos+Rend Apli. Mês	Total Despesa Fluxo de caixa	Saldo Financeiro do Convênio
saldo						-15.260.448,78
01/19	2.669.864,88	822.975,04	816,04	3.493.655,96	2.393.502,73	1.100.153,23
02/19	960.200,86	0,00	2.755,81	962.956,67	2.303.463,16	-1.340.506,49
03/19	1.135.200,86	464.084,42	1.388,29	1.600.673,57	2.386.171,40	-785.497,83
04/19	1.849.832,83	480.100,43	980,23	2.330.913,49	2.366.025,81	-35.112,32
05/19	3.665.803,44	960.200,86	1.610,08	4.627.614,38	2.397.477,88	2.230.136,50
06/19	1.920.401,72	480.100,43	1.190,44	2.401.692,59	2.525.028,73	-123.336,14
07/19	640.197,27	0,00	800,59	640.997,86	2.585.589,38	-1.944.591,52
08/19	2.879.882,86	250.424,60	1.476,95	3.131.784,41	2.409.221,54	722.562,87
09/19	1.878.184,48	0,00	1.091,09	1.879.275,57	2.421.009,97	-541.734,40
10/19	2.134.174,68	1.173.693,42	294,18	3.308.162,28	2.494.968,76	813.193,52
11/19	350.000,00	0,00	179,59	350.179,59	2.771.079,44	-2.420.899,85
12/19	1.703.184,48	939.092,24	523,57	2.642.800,29	2.608.482,00	34.318,29
TOTAIS	21.786.928,36	5.570.671,44	13.106,86	27.370.706,66	29.662.020,80	-17.551.762,92

RESUMO DO ANO

O ano 2019 foi muito produtivo para a UPA do Éden, a Prefeitura Municipal e Banco de Olhos de Sorocaba renovaram o convênio de prestação de serviços para gerenciamento da unidade, onde conforme acordado em Termo Aditivo houveram as seguintes alterações: redução das metas de atendimento passando de 16.700 para 15.000 mês, exclusão do serviço de remoção, onde a demanda passou a ser atendida 100% pelo SAMU, inclusão de serviço de ultrassonografia para casos de urgência e emergência, redução do horário de funcionamento da Farmácia de Distribuição e alteração na logística de abastecimento, passado os insumos a serem repostos pela própria Prefeitura.

A Vigilância Sanitária esteve na unidade realizando vistorias para liberação de nossos Alvarás. Nestas visitas a qualidade dos nossos serviços foram muito elogiadas o que nos motivou a ainda mais a melhorarmos sempre.

Analizamos e encaminhamos mensalmente à Secretaria de Saúde da Prefeitura Municipal de Sorocaba a Prestação de Contas.

Em resumo geral, foi um ano satisfatório, nível de satisfação dos usuários aumentando progressivamente, melhoria de nossos fluxos e atuação efetiva de nossas comissões visando sempre o melhor aos pacientes que procuram os nossos serviços e também a todos os colaboradores da unidade.