



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

PLANO OPERATIVO

INTRODUÇÃO

O Plano Operativo é parte integrante do contrato celebrado entre o gestor municipal e o prestador de serviço, sendo um instrumento no qual são apresentadas ações e indicadores quantitativos e qualitativos pactuados entre as partes.

1 Justificativa

A área de Urgência e Emergência constitui-se em um importante componente da assistência à saúde. A crescente demanda por serviços nesta área nos últimos anos, devido ao crescimento do número de acidentes e da violência urbana são fatores que têm contribuído decisivamente para a sobrecarga de serviços de Urgência e Emergência disponibilizados para o atendimento da população. Isso tem transformado esta área numa das mais problemáticas do Sistema de Saúde, conforme Portaria GM/MS 2.048 de 5 de novembro de 2.002.

Os serviços de urgência e emergência representam um grave problema no sistema de saúde do município, uma vez que o mesmo não possui estes serviços em suas modalidades de atendimento, o que requer uma estrutura diferenciada, com equipes de plantonistas com experiência em atendimento de emergência e também outros profissionais médicos atuando em especialidades distintas.

A oferta destes serviços visa atender os critérios de melhoria no acesso e qualidade dos serviços de saúde, colocando em prática o compromisso com a qualificação dos trabalhos e do atendimento. Almeja-se, no entanto, a resolutividade na situação de saúde emergencial da população atendendo de forma rápida e eficaz a demanda das pessoas que necessitam deste tipo de serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
CNPJ-09.127.166/0001-48

2 Objetivo Geral

Prestação de “Serviços de Atendimento em Urgência e Emergência, sendo Adulto e Pediátrico, com Sobreaviso de Ortopedia, Neurologia, Cardiologia, Pediatria, Obstetrícia, Anestesiologia e Cirurgia Geral”.

3 Objetivos Específicos

- Atender a população rionegrense que busca os serviços de urgência e emergência;
- Manter o Serviço de Pronto Atendimento funcionando 24 horas do dia, todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriados;
- Prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros de urgência e emergência, estabilizando-os e realizando a investigação diagnóstica inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não, de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade.

4 Caracterização da Contratada

Estabelecimento de saúde de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde/Saúde da Família e a Rede Hospitalar, devendo com estas compor uma rede organizada de atenção às urgências. É um integrante do componente pré-hospitalar fixo que deve atuar em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências.

O estabelecimento de saúde deverá estar localizado no perímetro urbano do município de Rio Negro para facilitar acesso das pessoas que procuram pelos serviços de urgência/emergência e deverá estar devidamente cadastrado no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde do Ministério da Saúde.

São competências e/ou funções da contratada:



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

- Prestar atendimento de Urgência/Emergência, de modo ininterrupto nas 24 horas, em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos;
- Acolher os pacientes e seu responsável sempre que buscarem atendimento na Unidade;
- Possuir equipe multiprofissional compatível com a característica e funções do Serviço;
- Articular-se com unidades básicas de saúde/saúde da família, SAMU 192, unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico e com outros serviços de atenção à saúde, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contra referência e ordenando esses fluxos por meio de Centrais de Regulação Médica de Urgências e complexos reguladores instalados na região;
- Prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade;
- Fornecer retaguarda às urgências atendidas pela Rede de Atenção Básica;
- Realizar atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos demandados à Unidade;
- Prestar os atendimentos de urgência/emergência, fornecendo estrutura física adequada; mobiliários, equipamentos; materiais e recursos humanos necessários a efetividade dos mesmos;
- Manter pacientes em observação, por período de até 24 horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica;
- Encaminhar para internação em serviços hospitalares os pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas 24 horas de observação, conforme antes mencionado, por meio das centrais reguladoras;
- Prover atendimento e/ou encaminhamento adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à Rede de Atenção às Urgências a partir da complexidade clínica, cirúrgica e traumática do usuário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

- Contra-referenciar para os demais serviços de atenção integrantes da Rede de Atenção às Urgências, proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo.

Não será de responsabilidade da contratante o profissional médico para transporte de emergência para hospitais de referência em outros municípios.

5 Caracterização do Serviço

Estão compreendidos nos Serviços de Atendimento em Urgência e Emergência, o atendimento ininterrupto nas 24 horas do dia, em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos, com equipe multiprofissional compatível com o porte dos serviços contratados, disponibilizando materiais e medicamentos necessários à assistência médica e de enfermagem, bem como, todos os exames necessários ao diagnóstico e tratamento dos usuários do Sistema Único de Saúde que procurarem o serviço.

Para os atendimentos em clínica médica geral o plantão médico deverá ser presencial, ou seja, o profissional deverá estar 24 horas por dia presente na unidade.

Deverá haver profissionais médicos de sobreaviso 24 horas por dia nas especialidades de Ortopedia, Neurologia, Cardiologia, Pediatria, Obstetrícia, Anestesiologia e Cirurgia Geral.

Em casos de extrema gravidade outras especialidades deverão ser acionadas para dar suporte ao médico clínico geral, sendo o ônus para a contratada.

Exames de urgência/emergência sejam eles laboratorial de análises clínicas, radiologia, ultrassonografia, endoscopia, tomografia e outros dentro da média complexidade, que se fizerem necessários ao diagnóstico e/ou tratamento dos pacientes atendidos no Pronto Atendimento serão de total responsabilidade da contratada.

Deverá haver leitos de observação Adulto e Pediátrico disponíveis, em consequência do atendimento de urgência, por período igual ou inferior a 24 horas, não caracterizando internação hospitalar.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

Caberá a Contratada o devido registro nas fichas de atendimento médico de todos os usuários atendidos no pronto atendimento, bem como manter cópia em anexo das fichas, de todos os exames necessários ao atendimento do usuário da rede de saúde do Município, devendo as mesmas ser encaminhadas semanalmente ao Serviço de Controle, Avaliação e Auditoria do Departamento de Municipalização da Secretaria de Saúde. Caberá ainda a Contratada, após auditoria da Secretaria de Saúde, a elaboração do faturamento mensal de todos os atendimentos, respeitando as normas de apresentação de faturamento no SUS – Sistema Único de Saúde, bem como, o cronograma de entrega das faturas à Secretaria de Saúde.

O Município de Rio Negro possui 31.274 habitantes conforme dados do IBGE.

A média de atendimentos em urgência e emergência nos últimos três anos foi de aproximadamente 27.266.

6 Meta Quantitativa

Descrição	Meta
Atendimento em Urgência e Emergência, sendo Adulto e Pediátrico, com Sobreaviso de Ortopedia, Neurologia, Cardiologia, Pediatria, Obstetrícia, Anestesiologia e Cirurgia Geral.	Atender 100% da demanda

7 Meta Qualitativa

- Atender os pacientes com dignidade e respeito de modo universal e igualitário, mantendo sempre a qualidade na prestação dos serviços, ou seja, realizando atendimento humanizado de acordo com a Política Nacional de Humanização – PNH do Ministério da Saúde.

8 Avaliação das Metas Quantitativa e Qualitativa



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

Será formada uma comissão composta por profissionais e conselheiros de saúde que irão avaliar o cumprimento das metas e objetivos propostos no plano.

A avaliação quantitativa será feita diariamente, através de acompanhamento do atendimento em urgência e emergência, considerando se houve a prestação do serviço nas 24 horas do dia com a presença de médicos plantonistas e se todas as pessoas que procuraram pelo serviço foram atendidas.

A comissão emitirá parecer mensalmente sobre o cumprimento da meta quantitativa. Caso a meta não seja cumprida será descontado do pagamento do mês subsequente da avaliação, os valores proporcionais ao período que não houve atendimento.

A avaliação qualitativa será realizada trimestralmente, e subdividida em avaliação técnica dos serviços e avaliação da satisfação dos usuários, através de impressos próprios constantes nos anexos I e II, baseados no Manual do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde - PNASS, do Ministério da Saúde, edição 2004/2005.

8.1 Critérios de Avaliação Qualitativa

A avaliação técnica dos serviços será feita através da verificação do cumprimento dos requisitos constantes no anexo I, podendo resultar na seguinte classificação:

Classificação	% Referência
Excelente	90 à 100 %
Ótimo	80 à 90 %
Bom	70 à 80 %
Razoável	60 à 70 %
Ruim	Abaixo de 60 %



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

Considerando que para obter um serviço de qualidade a contratada deverá atingir no mínimo o conceito "BOM". Uma vez não atingida esta classificação a mesma será advertida e terá um prazo de 30 (trinta) dias para adequação.

Caso não seja cumprido o prazo de 30 (trinta) dias de adequação, será aplicada multa pecuniária, correspondente a 1% do valor mensal do contrato.

Esta multa será aplicada mensalmente, até que se atinja o conceito mínimo de classificação.

A avaliação da satisfação do usuário será feita através de pesquisa aplicada, conforme anexo II, por meio de visita domiciliar.

Para subsidiar a visita domiciliar da Comissão o Departamento de Municipalização, através do Setor de Auditoria, emitirá trimestralmente Relatório contendo nome e endereço de usuários que foram atendidos no Pronto Atendimento no período, bem como, o nome dos profissionais médicos que prestaram o atendimento. Os usuários constantes no Relatório deverão ser escolhidos aleatoriamente, em dias e horários diversos e de diferentes profissionais médicos.

Os resultados obtidos nesta avaliação servirão de base para nortear a melhoria dos serviços.

Caberá a Comissão a emissão de pareceres sobre a avaliação da meta qualitativa.

Os prazos de avaliação terão início a contar da data da assinatura do contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
CNPJ-09.127.166/0001-48

ANEXO I

Instituição:	Cnes:
Avaliador:	Cargo:
Profissional Unidade:	Cargo:

AVALIAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

	SIM	NÃO	REQUISITOS
DIREÇÃO/ADMINISTRAÇÃO			Profissional responsável pela direção do serviço.
			Manual de rotinas administrativas.
			Tem fluxos de atendimento definidos.
GESTÃO DE PESSOAS			Mantém escala de 24h completa para as categorias profissionais contratadas.
			Todos os profissionais devidamente registrados nos conselhos de classe do Paraná.
GESTÃO DE DOCUMENTAÇÃO			Fichas de Atendimento devidamente preenchidas de forma legível; assinadas pelos usuários e/ou responsável, carimbadas e assinadas pelo médico assistente.
GERENCIAMENTO DE RISCO			Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Comissão de Óbitos.
			Processamento de materiais esterilizáveis em local adequado.
			Programa de gerenciamento dos resíduos sólidos implantado.
			Equipamentos de combate a princípio de incêndio.
GESTÃO DA ÁREA FÍSICA			Realiza manutenção predial corretiva.
			Ambientes identificados e de fácil visualização.
GESTÃO DE MATERIAIS , EQUIPAMENTOS E MEDICAMENTOS			Equipamentos, materiais, medicamentos e oxigênio adequados, suficientes dentro da validade e em condições de uso.
			Há programa de manutenção preventiva dos equipamentos.
			Materiais de natureza diferente acondicionados em área diferente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

HIGIENE		Rouparia limpa e trocada a cada alta.
		Rotina de limpeza concorrente e terminal definida e registrada.
APOIO DIAGNÓSTICO E LOGÍSTICO		Retaguarda diagnóstica garantida (RX, USG, Tomografia, ECG, laboratoriais).
		Há mecanismos de avaliação de real necessidade da prescrição de exames.
		Sistema de referenciamento para continuidade de atendimento (sistema de comunicação efetiva, documentação de encaminhamento completa) definido.
OUTROS		Pacientes pediátricos, idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes têm direito de 1 acompanhante durante assistência.
		A unidade tem retaguarda de especialidades médicas de sobreaviso.
		Responsável técnico médico e de enfermagem com apresentação das certificações.
		Manual de normas e rotinas de enfermagem.
		Envio mensal para a Secretaria Municipal de Saúde da escala de plantões médicos e de enfermagem.
ÁREA FÍSICA BÁSICA		Forro lavável, limpo e claro.
		Paredes limpas e claras.
		Piso de fácil limpeza e desinfecção.
		Entrada de pessoas externas controlada.
		Sanitários diferenciados para funcionários e pacientes.
		Alvará sanitário em dia.
		Espaços separados: consultas, observação, procedimentos e emergência.
	Expurgo adequado.	

Pontuação: _____

Parecer do avaliador:

Qualificação:

Classificação	% Referência	Resultado
Excelente	90 à 100 %	
Ótimo	80 à 90 %	



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO/PR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

CNPJ-09.127.166/0001-48

Bom	70 à 80 %	
Razoável	60 à 70 %	
Ruim	Abaixo de 60 %	

Rio Negro, de _____ de 2013.

Assinatura do Avaliador

Assinatura do Profissional da Unidade

ANEXO II

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

PERFIL DO USUÁRIO

IDADE:	SEXO:
ESCOLARIDADE:	

Atendimento Médico

ITENS	EXCELENTE	ÓTIMO	BOM	RAZOÁVEL	RUIM
É atencioso, ouve as queixas.					
Examina com interesse.					
Responde as perguntas feitas.					
Orienta o paciente sobre o que está acontecendo.					
Explica o resultado dos exames e o efeito dos medicamentos.					
A linguagem utilizada é simples, fácil de entender.					
Prescreveu medicamentos que fizeram bom efeito.					
Acompanhou o paciente pelo tempo que ficou em observação.					
Orientou sobre cuidados após alta, se necessário.					
<u>No caso de transferências:</u> Orientou a família do diagnóstico e possível prognóstico.					

Atendimento de Enfermagem

