



# CASO DE SUCESSO

## UPA SANTA PAULA

Fundada em 2014, a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e Pronto Atendimento Infantil (PAI) Santa Paula integra a rede municipal de saúde da prefeitura de Ponta Grossa, no Paraná. Sob administração do Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano (INDSH), possui um quadro funcional de 130 funcionários e de 30 médicos. Em 2018, se tornou a primeira e única UPA do Brasil a obter certificação de qualidade na área da saúde ONA Nível 2 - Acreditado Pleno da Organização Nacional da Acreditação.

### LA INSTITUCIÓN EN NÚMEROS



Ponta Grossa  
Paraná - Brasil



9,5 mil  
Atendimentos  
mensais



30  
Médicos



130  
Funcionários



5,2 mil  
Exames laboratoriais  
mensais



400  
Eletrocardiogramas  
mensais



1,2 mil  
Exames de Raio X  
mensais



Certificações ONA Nível 1  
e Acreditação e ONA Nível 2

## Missão

Garantir aos usuários um atendimento de urgência e emergência com excelência, equidade e humanização.

## Visão

Ser referência em atendimento de urgência e emergência, por meio da inovação e qualidade na região dos Campos Gerais até 2020.

## Objetivos Estratégicos

- Garantir a satisfação dos usuários promovendo a participação de campanhas socioeducativos com a comunidade e estimulando a gestão sócio ambiental.
- Assegurar transparência na medição quantitativa e qualitativa nos processos,

## Necessidades

- Gestão da Qualidade;
- Apoio à obtenção da creditação ONA;
- Fomentar o processo de maturidade profissional.

## SOBRE O PROJETO

O projeto de Gestão da Qualidade com a UPA Santa Paula teve duração de seis meses. Sob coordenação da Unidade Interact Paraná, dirigida por João Carlos Villela, a parceria contempla cinco módulos integrados da Suite SA Strategic Adviser: SA Performance Manager, SA Occurrence Manager, SA Document Manager, SA Risk Manager e SA Service Manager. No total, o projeto incorpora 130 usuários da UPA Santa Paula. O principal resultado foi o reconhecimento nacional com a obtenção da certificação ONA Nível 2 – Acreditado Pleno.



SA  
Performance  
Manager



SA  
Occurrence  
Manager



SA  
Risk  
Manager



SA  
Service  
Manager



SA  
Document  
Manager

## Benefícios Percebidos

- Sedimentar a cultura de segurança do paciente
- Gestão por processos
- Gestão dos documentos
- Gestão dos contratos
- Gestão de riscos

## DEPOIMENTO

*"A utilização do software foi fator contribuinte ao processo de evolução da UPA Santa Paula. hoje, nossa Unidade é a única UPA porte VIII certificado pleno do Brasil, trabalhar de maneira integrada pelo SA enriquece o método e proporciona um conhecimento linear em nossa equipe."*

**José André Przybytovicz Andrade de Lima**

Coordinación de Calidad

