



RELATÓRIO ANUAL 2021
UPAE - IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE



**SUMÁRIO**

1 Introdução	3
2 Apresentação do Instituto Brasileiro Desenvolvimento Administração Hospitalar	4
3 Unidade Pernambucana de Atenção Especializada	4
3.1 Identificação da Unidade	4
4 Indicadores de Produção	5
4.1 Consultas Médicas	5
4.2 Contratadas X Ofertadas	7
4.3 Ofertadas X Agendadas	8
4.4 Agendadas X Executadas	8
4.5 Consultas Médicas por Especialidade	9
5 Consultas Multidisciplinares e Sessões de Reabilitação	10
6 Produção exames	11
7 Limitações Diagnosticas/Terapêuticas	12
8 Atenção ao usuário e Pesquisa de satisfação/Resolução de queixas	13
8.1 Atenção ao usuário	13
8.2 Pesquisa satisfação-resolução queixas	13
9 Controle de origem dos pacientes	15
10 Gerenciamento de atendimentos realizados na UPAE	16
10.1 Perda primária –consultas médicas	16
10.2 Taxa de absenteísmo	17
10.3 Índice de retorno	17
11 Comissões	18
12 Educação Permanente	25
13 Programas	26
14 Dificuldades Encontradas	26
15 Relatório Financeiro	27
16 Conclusão	28

1. Introdução

Esse relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº001/2018, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social Instituto Brasileiro de Administração Hospitalar-IBDAH, para gerenciamento da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Irmã Duda Grande Recife, no município de Abreu e Lima, referente ao período de janeiro a dezembro 2021.

O relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento por apresentar os aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise geral dos processos que são desenvolvidas das ações na UPAE Irmã Duda Grande Recife, pontuando os avanços obtidos, os obstáculos e os desafios que se configuram.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas de janeiro a dezembro de 2021, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar aos usuários do SUS, buscando o aperfeiçoamento do uso dos recursos públicos. O IBDAH busca o atendimento do objetivo de ampliar, modernizar e qualificar, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter resolutivo.

Para a realização do relatório anual 2021 de monitoramento do contrato de gestão, a UPAE Irmã Duda Grande Recife utilizou dados das atividades assistenciais executadas na UPAE, por meio dos Relatórios Gerenciais, BID, Planilha de Execução, Planilha de Monitoramento, Agenda Completa e o contrato de gestão da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, mensalmente encaminhados a SES/PE.

2. Apresentação IBDAH

INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH), pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº **07.267.476/0001-32**, situado na Av. Luiz Tarquínio Pontes, nº. 2576, sala 503, Buraquinho, Lauro de Freitas, Estado da Bahia, CEP: 42.709-190, neste ato representado pelo seu presidente e pelo diretor administrativo financeiro, respectivamente, **José Antônio Oliveira Andrade Sousa**, brasileiro, casado, médico, RG nº. **01.075.701-57 SSP/BA**, CPF nº **110.362.575-68**, residente e domiciliado na Rua Marechal Floriano, nº. 162, apto. 2002, Canela, Salvador-Bahia e **Alfredo Silva dos Santos**, brasileiro, casado, economista, RG nº **12961572-29**, CPF nº **386.599.647/72**, residente e domiciliado a Rua Paraná, nº. 71, Paripe, Salvador, Bahia, CEP 40.800-440, responsável pela gestão da UPAE Grande Recife – Irmã Duda.

O Instituto tem levado atendimento de excelência para pacientes do Sistema Único de Saúde em diversas cidades. Seja na capital ou no interior, nas unidades gerenciadas pelo IBDAH, milhares de baianos e pernambucanos já comprovaram que o serviço da rede pública de saúde não deixa nada a desejar em termos de qualidade e humanização.

O IBDAH também investe muito em tecnologia. Além dos modernos equipamentos para detecção de diagnóstico, realização de cirurgias e assistência em saúde, o Instituto adota sistemas de gestão visando melhorar o serviço prestado. É o caso do Painel Eletrônico, que organiza e agiliza o atendimento dos usuários do SUS de acordo com o nível de gravidade com que chegam às unidades. O moderno sistema informa ao paciente, via celular, o momento que será atendido.

3. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada-UPAE

O Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar administra a Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Maria José da Silva, "Irmã Duda", em Abreu e Lima, Região Metropolitana do Recife (RMR) da I GERES, que compreende 20 municípios (Abreu e Lima, Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã de Alegria Chã Grande, Fernando de Noronha, Glória do Goitá, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Ipojuca, Itapissuma, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Paulista, Pombos, Recife, São Lourenço da Mata e Vitória de Santo Antão).

A UPAE Grande Recife funciona 07 às 17hs de dias úteis e com oferta de consultas médicas especializadas, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico.

A unidade oferece consultas médicas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Reumatologia, Vascular e Urologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises, Eletrocardiograma, Holter, MAPA, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Ultrassonografia, RX Simples, Endoscopia Digestiva Alta.

As especialidades não médicas compreendem: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional.

3.1. Identificação da Unidade

UPAE: Irmã Duda Grande Recife

Endereço: Km 47, BR 101 Norte, Bairro Desterro, Abreu e Lima- PE, CEP-53520-015.

Telefone: (081) 3184-4620

Gestor

Empresa Gestora: INSTITUTO BRASILEIRO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR - IBDAH

Contrato: 01/2018

Início: 14/09/2018.

Identificação dos Responsáveis:

Diretor Geral: MARIO SEIXAS NETO

Identidade Profissional: CRA/PE 02-15884

Telefone: (081) 3184-4620

E-mail: upae.ibdah@gmail.com

Diretor Médico: Frederico Guilherme de Oliveira T. B. Henriques

Identidade Profissional: CRM 11410 /PE

Telefone: (081) 3184-4623

E-mail: upae.ibdah@gmail.com

Coordenador de Enfermagem: Rebeca Canário Felix e Souza

Identidade Profissional: COREN 416283-ENF-IS

Telefone: (081)3184-4623

E-mail: rebeca.upae@gmail.com



4. INDICADORES DE PRODUÇÃO

Avaliação Anual 2021

Esta análise está direcionada para cada especialidade atendida na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE referente a todas as consultas médicas, não médicas e sessões de reabilitação.

Os atendimentos segundo o contrato de gestão 01/2018 são mensalmente de: 3.106 consultas médicas sendo 2.640 primeiras consultas, 155 interconsultas e 311 consultas subsequentes nas especialidades de: Otorrinolaringologia, Pneumologia, Urologia, Reumatologia, Endocrinologia, Cardiologia, Gastrenterologia, Dermatologia e a partir do mês de novembro a inclusão da especialidade Vascular (Programa Pé Diabético). Estão contratualizadas também: 280 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional e ainda 280 sessões de reabilitações (Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapeuta Ocupacional), perfazendo um total anual de 37.272 consultas médicas (31.680 primeiras consultas, 1.860 interconsultas e 3.732 consultas subsequentes), 3.360 consultas com outros profissionais de nível superior e ainda 3.360 sessão de reabilitação.

Importante ressaltar que desde o ano de 2020 e ainda em 2021, enfrentamos a Pandemia no Novo Coronavírus (COVID-19), e em **08/06/2020** Secretaria de Saúde de Pernambuco editou a **Portaria SES Nº 208**, que autoriza a retomada dos serviços ambulatoriais na Unidades de Saúde do Estado de Pernambuco e que sistematiza as regras relativas às medidas temporárias para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus. Atendendo a **Portaria SES Nº 208**, o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Gestão nº001/2018, ficaram comprometidas no ano de 2021. Serão demonstradas nos quadros a seguir o total de todas as atividades realizadas na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE neste ano.

4.1 CONSULTAS MÉDICAS

No ano de 2021, no total de 37.272 consultas contratadas a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, ofertou 20.153, nas especialidades de: Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Urologia, Cardiologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Reumatologia e Vascular (a partir de nov/21), sendo 16.798 disponibilizadas para Primeira Consulta, 1.463 disponibilizadas para Interconsultas e 1.892 disponibilizadas para Consultas Subsequentes.

Em tese a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, não conseguiu atingir as metas contratadas no ano de 2021 face a Pandemia de COVID-19, e as restrições de impostas pelos Órgãos de Saúde e em total obediência à **Portarias SES Nº 208**. Ainda conforme “Plano de Ação para Retomada dos Serviços”, enviado a SES/Pe, só foi possível a retomada de forma segura (para nossos pacientes e funcionários) das metas contratuais, a partir de novembro de 2021.

Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES, observamos no ano de 2021, números muito baixos no que diz respeito aos agendamentos, temos comunicado todos os meses este fato e cobramos junto à SES, reunião com a 1ª GERES, para estabelecer estratégia sobre o fluxo de

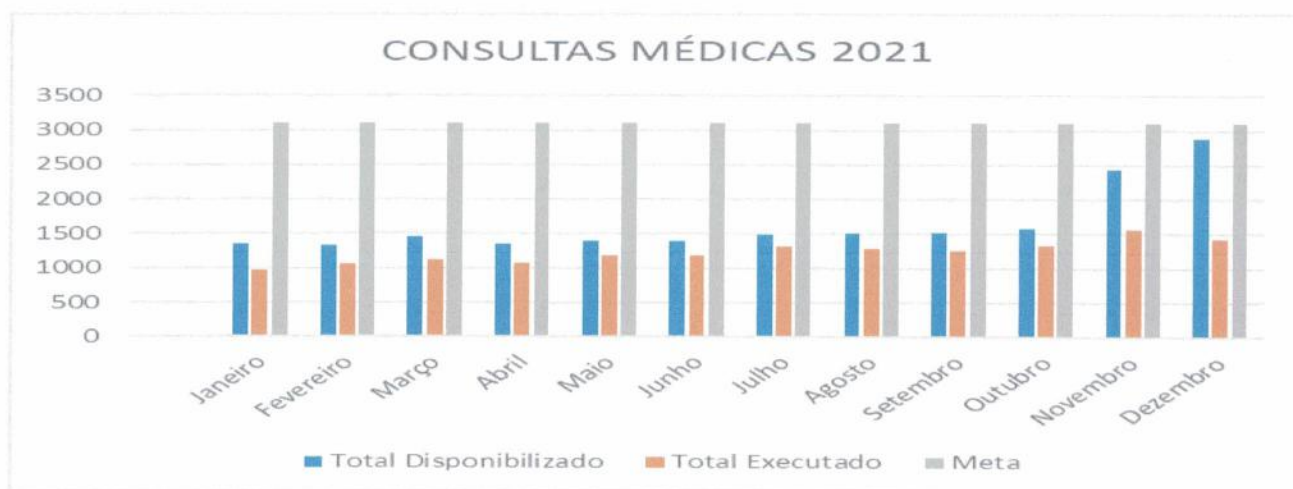


marcação dos municípios e reduzir o índice de absenteísmo e perda primária que dificulta as realizações das consultas.

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e em obediências as determinações da Secretaria Estadual de Saúde.

CONSULTAS MÉDICAS 2021												
Mês	Primeira Consulta			Interconsulta			Subsequente			Total Disponibilizado	Total Executado	Meta
	D	A	E	D	A	E	D	A	E			
Janeiro	1116	615	278	120	204	197	116	495	484	1352	959	3106
Fevereiro	1120	680	437	112	194	170	112	466	448	1344	1055	3106
Março	1192	755	430	136	182	162	130	537	522	1458	1114	3106
Abril	1160	676	435	100	187	178	100	475	466	1360	1079	3106
Mai	1180	923	524	107	164	147	107	543	506	1394	1177	3106
Junho	1200	1021	590	100	146	138	100	481	458	1400	1186	3106
Julho	1200	857	500	154	232	229	138	592	587	1492	1316	3106
Agosto	1203	1057	577	137	196	188	163	523	523	1503	1288	3106
Setembro	1212	1054	620	116	141	136	192	501	501	1520	1257	3106
Outubro	1285	1086	623	98	181	173	196	534	534	1579	1330	3106
Novembro	2290	1475	833	140	283	269	214	508	481	2644	1583	3106
Dezembro	2640	1293	650	143	241	229	324	629	615	3107	1494	3106
TOTAL	16798	11492	6497	1463	2351	2216	1892	6284	6125	20153	14838	37272

Fonte: Planilha de Monitoramento Jan a Dez de 2021.

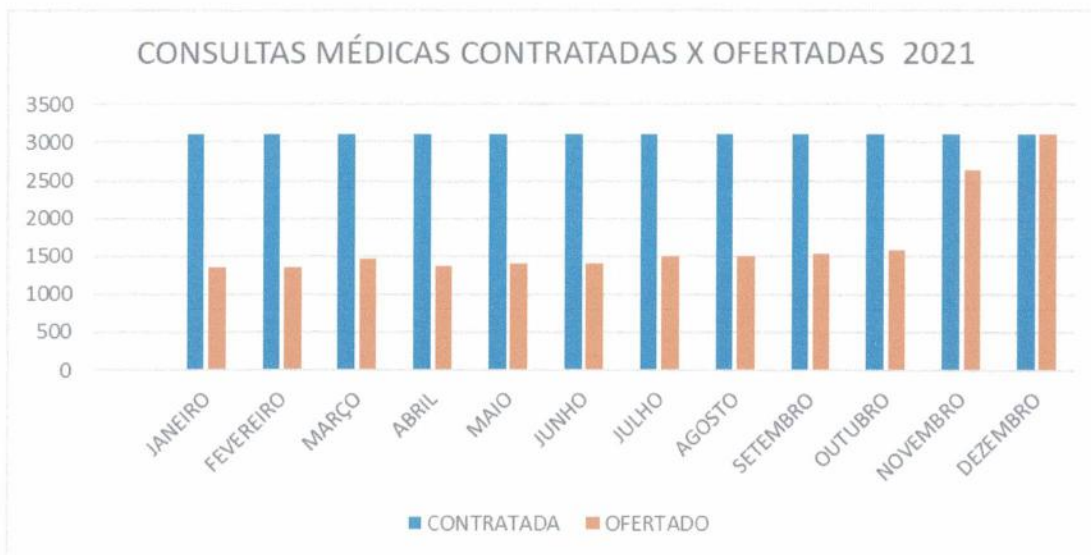


4.2 CONSULTAS MÉDICAS CONTRATADAS X OFERTADAS

No ano de 2021, no total de 37.272 consultas contratadas a UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, ofertou 20.153 consultas, assim apresentadas:

CONSULTAS MÉDICAS 2021		
MÊS	CONTRATADA	OFERTADO
JANEIRO	3106	1352
FEVEREIRO	3106	1344
MARÇO	3106	1458
ABRIL	3106	1360
MAIO	3106	1394
JUNHO	3106	1400
JULHO	3106	1492
AGOSTO	3106	1503
SETEMBRO	3106	1520
OUTUBRO	3106	1579
NOVEMBRO	3106	2644
DEZEMBRO	3106	3107
TOTAL	37272	20153

Fonte: Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/2021



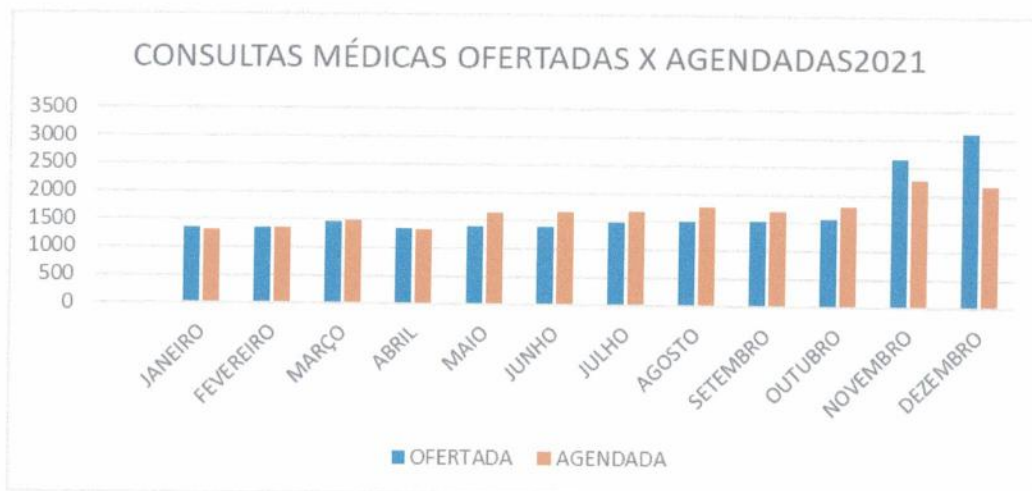
O nosso objetivo é sempre manter a oferta estipulada em contrato, mas em função da Pandemia de COVID-19, das restrições de impostas pelos Órgãos de Saúde e em total obediência à **Portarias SES Nº 208**, não foi possível atingir o quantitativo contratualizado. Informamos ainda que aumentamos progressivamente (mês a mês) o quantitativo de consultas ofertadas sempre visando a segurança de nossos pacientes e colaboradores.

4.3 CONSULTAS MÉDICAS OFERTADAS X AGENDADAS

Das 20.153 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 20.127 consultas foram agendadas, sendo 11.492 Primeira Consulta, 2.351 Interconsulta e 6.284 Consulta Subsequente. Importante ressaltar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES. Observa-se que o total de consultas agendadas é superior às ofertadas, isso se deu em função principalmente, da marcação das consultas subsequentes (retorno) superior às ofertadas, para a redução da fila de espera para o retorno.

CONSULTAS MÉDICAS 2021		
Mês	OFERTADA	AGENDADA
JANEIRO	1352	1314
FEVEREIRO	1344	1340
MARÇO	1458	1474
ABRIL	1360	1338
MAIO	1394	1630
JUNHO	1400	1648
JULHO	1492	1681
AGOSTO	1503	1776
SETEMBRO	1520	1696
OUTUBRO	1579	1801
NOVEMBRO	2644	2266
DEZEMBRO	3107	2163
TOTAL	20153	20127

Fonte: Planilha de Monitoramento Jan a Dez/21




4.4 CONSULTAS MÉDICAS AGENDADAS X EXECUTADAS

Nesta análise iremos verificar que, das 20.127 consultas agendadas, sendo 11.492 Primeira Consulta, 2.351 Interconsulta e 6.284 Consulta Subsequente. Em relação ao quantitativo executado foram 14.838 consultas no total, sendo 6.497 Primeira Consulta, 2.216 Interconsultas e 6.125 Consultas Subsequente.

Observamos nesta análise que a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, intensificou o quantitativo de Interconsultas e Consultas Subsequente e face ao pequeno número de consultas executadas de Primeira Consulta, ficando assim demonstrado:

- 6.497 – Primeira Consulta
- 8.341 – Interconsulta e Consulta Subsequente

Observamos também que muitos pacientes agendados se recusaram a comparecer para a consulta em função das restrições de impostas pelos Órgãos de Saúde devido a Pandemia do novo Coronavírus (COVID-19).



Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/21

4.5 CONSULTAS MÉDICAS POR ESPECIALIDADE 2021

Nesta análise verificamos, que o total de agendamento de Primeira Consulta (11.492) ficou bem abaixo do ofertado (16.798), diante destas a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, intensificou o quantitativo de Interconsultas e Consultas Subsequente. Ressaltamos que marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES.

Verificamos também que tivemos um total aproximado 43% (quarenta e três por cento) de pacientes faltosos (4.995), entendemos que isso se deu em decorrência da Pandemia de COVID-19 que ainda vivemos no ano de 2021.



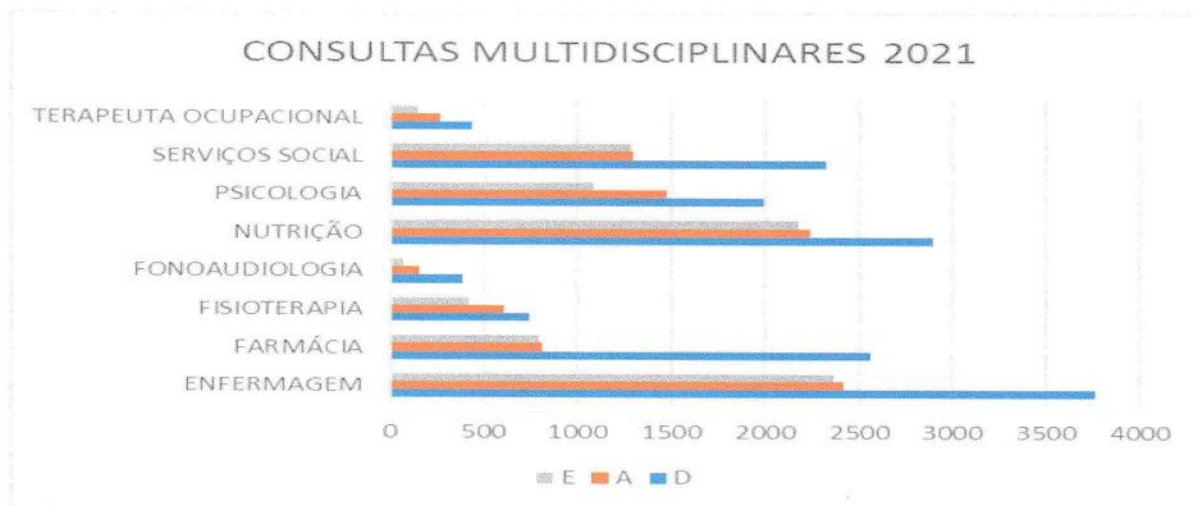
TOTAL												
Especialidades	Primeira Consulta				Interconsulta				Subsequente			
	D	A	E	PF	D	A	E	PF	D	A	E	PF
ANGIOLOGIA	376	80	80	0	24	0	0	0	37	0	0	0
CARDIOLOGIA	2611	2247	1126	1121	217	442	425	17	289	957	947	10
DERMATOLOGIA	1340	926	468	458	108	309	278	31	144	194	174	20
ENDOCRINOLOGIA	2554	1711	1100	611	229	274	272	2	299	1248	1236	12
GASTROENTEROLOGIA	2481	1458	774	684	190	428	421	7	258	788	764	24
OTORRINOLARINGOLOGIA	1318	1109	580	529	122	268	250	18	145	455	435	20
PNEUMOLOGIA	1054	596	373	223	113	119	110	9	142	422	407	15
REUMATOLOGIA	2303	1605	914	691	203	269	237	32	261	1025	979	0
UROLOGIA	2761	1760	1082	678	257	242	223	19	317	1195	1183	12
TOTAL	16798	11492	6497	4995	1463	2351	2216	135	1892	6284	6125	113

Fonte: Planilha de Monitoramento Jan a Dez/21

5. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE REABILITAÇÃO

ANO	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES				
	CONTRATADA			3360	
2021	ESPECIALIDADE		D	A	E
	ENFERMAGEM		3762	2416	2378
	FARMÁCIA		2564	811	789
	FISIOTERAPIA		740	606	417
	FONOAUDIOLOGIA		384	150	72
	NUTRIÇÃO		2896	2240	2178
	PSICOLOGIA		1992	1477	1082
	SERVIÇOS SOCIAL		2326	1292	1282
	TERAPEUTA OCUPACIONAL		434	268	146
	TOTAL		15098	9260	8344

Fonte – Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/21.



Em 2021, foram disponibilizadas 15.138 consultas da equipe multidisciplinar, sendo um total aproximado de 450,50% superior à meta contratualizada que é de 3.360 e foram executadas um total de 6.952 consultas. Propositadamente estes números foram superiores a meta contratualizada visto que a carga horária dos profissionais da equipe multidisciplinar nos permite essa variação.

As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais de Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

No que diz respeito as sessões de reabilitação, em 2021, foram disponibilizadas 6.226 sessões, sendo um total aproximado de 185,00% superior à meta contratualizada que é de 3.360 e foram executadas um total de 5.135 sessões, conforme demonstrado abaixo:

ANO	SESSÕES DE REABILITAÇÃO			
2021	CONTRATADA			3360
	ESPECIALIDADE	D	A	E
	FISIOTERAPIA	3232	4297	3691
	FONOAUDIOLOGIA	1206	770	603
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	1788	1127	841
	TOTAL	6226	6194	5135

Fonte: Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/21



6. PRODUÇÃO DE EXAMES

No ano de 2020 foram realizados os seguintes exames: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Raio X, Peniscopia, Endoscopia Digestiva Alta (em particular este procedimento não foi realizado nos primeiros meses de 2021 por prevenção à contaminação de Covid 19, por se tratar de exame que lança aerossóis no ambiente), Biopsia de EDA, entre outros.



No primeiro semestre de 2021, os números são:

EXAMES UPAE PRIMEIRO SEMESTRE - 2021														
Exames	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		TOTAL	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
Bioquímica	2.329	2.329	2.349	2.349	2.191	2.191	2.317	2.317	2.425	2.425	2.486	2.486	14.097	14.097
Hematologia	480	480	438	438	416	416	429	429	479	479	472	472	2.714	2.714
Uroanálise	108	108	124	124	115	115	138	138	146	146	115	115	746	746
Imunologia e Sorologia	219	219	190	190	190	190	221	221	175	175	281	281	1.276	1.276
Hormônios	342	342	389	389	370	370	290	290	355	355	349	349	2.095	2.095
EDA	0	0	0	0	0	0	0	0	12	10	14	11	26	21
Biópsia EDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
ECG	120	104	120	103	105	97	120	110	180	104	160	90	805	608
ECO	40	39	40	40	40	40	40	39	40	33	40	41	240	232
Holter	12	10	12	8	13	9	12	9	15	12	40	10	104	58
Mapa	14	11	14	9	18	14	12	10	20	17	40	14	118	75
T E	40	38	40	24	40	39	40	37	40	32	40	36	240	206
RX	120	89	125	116	160	146	120	87	205	138	320	212	1.050	788
USG/Doppler	42	42	42	42	40	35	40	43	60	50	60	60	284	272
Cauterização	6	4	6	2	4	2	6	5	5	2	24	1	51	16
Totais	3.872	3.815	3.889	3.834	3.702	3.664	3.785	3.735	4.157	3.978	4.441	4.187	23.846	23.213

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/21

No segundo semestre de 2021, conforme planilha abaixo, o quantitativo de exames realizados pela unidade foi superior ao primeiro semestre. No segundo semestre de 2021, os números são:

EXAMES UPAE SEGUNDO SEMESTRE - 2021														
Exames	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAL	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
Bioquímica	2.938	2.938	2.495	2.495	2.574	2.574	2.601	2.601	2.575	2.575	3.169	3.169	16.352	16.352
Hematologia	562	562	523	523	502	502	585	585	528	528	550	550	3.250	3.250
Uroanálise	147	147	154	154	142	142	177	177	217	217	162	162	999	999
Imunologia e Sorologia	264	264	240	240	277	277	287	287	191	191	285	285	1.544	1.544
Hormônios	400	400	381	381	355	355	355	355	484	484	503	503	2.478	2.478
EDA	14	9	10	8	12	10	14	11	16	10	16	11	82	59
Biópsia EDA	9	9	8	8	10	9	10	10	16	10	16	6	69	52
ECG	129	129	180	169	120	109	112	96	95	177	105	112	741	792
ECO	40	40	40	33	40	40	40	41	40	36	40	37	240	227
Holter	40	9	16	16	20	15	30	23	48	15	72	17	226	95
Mapa	40	14	17	17	20	18	30	21	48	20	72	17	227	107
T E	40	41	40	37	40	38	40	40	40	41	40	35	240	232
RX	360	187	140	128	240	231	180	143	240	142	238	152	1.398	983
USG/Doppler	64	64	60	61	60	58	60	62	60	55	60	56	364	356
Cauterização	16	4	6	4	4	1	4	2	16	1	18	4	64	16
Totais	5.063	4.817	4.310	4.274	4.416	4.379	4.525	4.454	4.614	4.502	5.346	5.116	28.274	27.542

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE Grande Recife, SN - BR 101, KM 47, CEP-53520-015 - Abreu e Lima-PE

7. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

No ano de 2021 muitas foram as limitações diagnósticas e terapêuticas enfrentadas na UPAE Grande Recife (falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos), algumas dificuldades/limitações foram sanadas, juntamente com a Secretaria de Saúde de Pernambuco, durante o ano, permanecendo pendente ainda podemos destacar:

- BERA e Vectro - Aguardando instalação e treinamento, OFICIO N°6
- Audiômetro - Aguardando equipamento
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - O Equipamento foi devolvido ao fornecedor por Ordem Judicial, conforme SEI: 2300000034.000472/2021-86
- Bisturi Eletrônico - Transferido para o Hospital Regional Dom Moura, conforme SEI: 2300000765.000625/2021-31
- Citoscopia - Aguardando equipamento

Referente ao exame espirometria, importante registrar que o aparelho entregue por esta Secretaria sob o título de espirômetro, em verdade, não realiza este exame. Trata-se de um PEAK FLOW (mediador de fluxo respiratório), não tendo função diagnóstica e não permitindo laudar o exame, conforme constatado pela médica pneumologista da unidade. Sua função é exclusiva para tratamento fisioterápico, razão pela qual foi encaminhado para fisioterapia da unidade. Importante frisar que foi solicitado à Secretaria de saúde do estado de Pernambuco, o envio do equipamento correto.

8. ATENÇÃO AO USUÁRIO – RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

8.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

A UPAE GRANDE RECIFE possui três caixas de pesquisa de satisfação distribuídas da seguinte maneira uma na recepção principal, uma na recepção 01 e uma na recepção 02.

No ano de 2021 foram abertas as caixas de sugestões (na presença de um apoiador da Secretaria de Saúde, conforme orientação) e foram recebidas 43 queixas. As queixas foram demandadas ao Serviço Social, Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica e Diretoria Administrativa e devidamente tratadas.

ATENÇÃO AO USUÁRIO - QUEIXAS 2021														META		
Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	%	%	
Recebidas	0	0	24	0	0	0	6	5	0	7	0	1	43	100	80	
Tratadas	0	0	24	0	0	0	6	5	0	7	0	1	43	100	80	

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/21



8.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantando a partir de outubro 2018, A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias.

No ano de 2021 foram realizadas 4.171 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se a avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

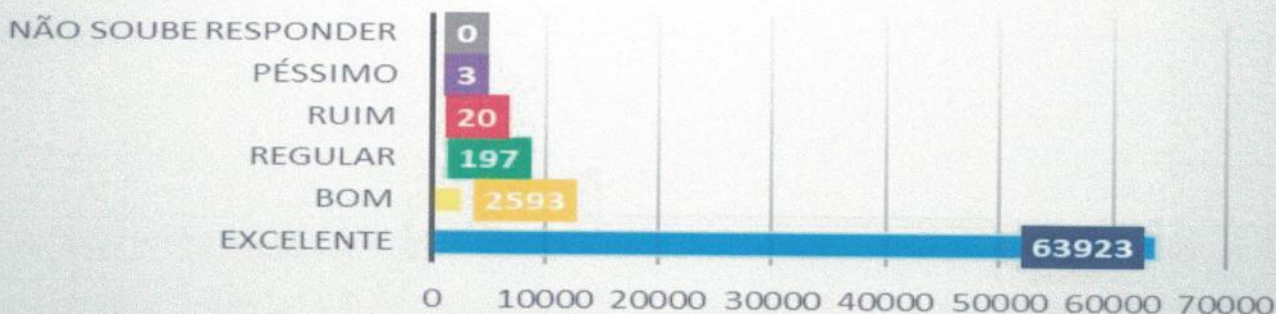
Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 4.171 entrevistados, foram geradas 66.736 respostas onde 95,785% dos entrevistados consideraram a unidade boa/excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste ano foram evidenciadas 2.593 respostas no quesito Bom, representando 3,885%, 197 respostas no quesito Regular, representando 0,295%, 20 respostas no quesito ruim, representando 0,030%, apenas 3 respostas no quesito péssimo representando 0,004% e 0 não soube responder.

A pesquisa de satisfação parte de um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, priorizando uma forma de melhorar e ao mesmo tempo manter as metas de excelência e qualidade no atendimento.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2021							
Quesitos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	4	98	4069	0	4171
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	1	98	4072	0	4171
03. O estabelecimento é bem sinalizado	0	3	17	339	3812	0	4171
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	1	5	100	4065	0	4171
04.2 Demora no atendimento dos médicos	1	16	149	703	3402	0	4271
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	1	95	3975	0	4071
05.2 Boa vontade e disposição funcionários da recepção	0	0	2	96	4073	0	4171
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	1	0	1	105	4064	0	4171
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	1	152	4018	0	4171
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	1	90	4080	0	4171
07.2 Tratamentos pelos funcionários da recepção	0	0	2	93	4076	0	4171
07.3 Tratamento pelos médicos	1	0	0	97	4073	0	4171
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	0	103	4068	0	4171
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	0	98	4073	0	4171
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	1	93	4077	0	4171
11. O silêncio do ambiente	0	0	12	233	3926	0	4171
Total	3	20	197	2593	63923	0	66736
%	0,004%	0,030%	0,295%	3,885%	95,785%	0,000%	100,000%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021



9. CONTROLE DE ORIGEM DOS PACIENTES

Avalia a existência de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados ao Ambulatório e destina-se a um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões. Observamos no ano 2021 que dos 20 municípios da área de abrangência atendidos pela UPAE Grande Recife, evidenciamos que alguns municípios demandaram pouquíssimos pacientes para consultas, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã de Alegria, Glória do Goitá, Fernando de Noronha, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes e Vitória de Santo Antão. Temos ainda os municípios de Araçoiaba, Chã Grande, Moreno e Pombos que demandaram alguns pacientes. A maior demanda concentrou-se nos municípios de Abreu e Lima, Igarassu, Itamaracá, Itapissuma, Olinda, Paulista, Recife e São Lourenço, conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM 2021		
MUNICÍPIOS	QUANT.	%
ABREU E LIMA	2102	32,353%
ARAÇOIABA	212	3,263%
CABO DE SANTO AGOSTINHO	12	0,185%
CAMARAGIBE	43	0,662%
CHÃ GRANDE	68	1,047%
CHÃ DE ALEGRIA	2	0,031%
GLÓRIA GOITÁ	15	0,231%
FERNANDO DE NORONHA	3	0,046%
IGARASSU	291	4,479%
IPOJUCA	20	0,308%
ITAMARACÁ	509	7,834%
ITAPISSUMA	502	7,727%
JABOATÃO DOS GUARARAPES	33	0,508%
MORENO	170	2,617%
OLINDA	461	7,096%
PAULISTA	1279	19,686%
POMBOS	88	1,354%
RECIFE	308	4,741%
SÃO LOURENÇO	318	4,895%
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	61	0,939%
Total	6497	100%

Importe ressaltar que ainda respeitando a **Portaria SES 208 de 08/06/2020**, a oferta de vagas de Primeira Consulta foi reduzida (conforme Portaria) e somente normalizado a partir do mês de novembro de 2021, respeitando rigorosamente os protocolos de segurança dos pacientes e funcionários.

10. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

10.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

Caracteriza o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada, onde a taxa é calculada entre a diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas para UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados na Agenda 1ª GERES X Agenda UPAE. Permite avaliação da perda primária por especialidade médica.

Segue planilha das perdas primárias referente as consultas médicas por especialidades disponibilizadas pela UPAE IRMA DUDA GRANDE RECIFE.

PERDA PRIMÁRIA 2021			
Especialidades Médicas	Primeira Consulta		
	D	CNAg	PP
Angiologia	376	296	78,72%
Cardiologia	2611	364	13,94%
Dermatologia	1340	414	30,90%
Endocrinologia	2554	843	33,01%
Gastroenterologia	2481	1023	41,23%
Otorrinolaringologia	1318	209	15,86%
Pneumologia	1054	458	43,45%
Reumatologia	2303	698	30,31%
Urologia	2761	1001	36,25%
Total	16798	5306	31,59%

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/21'

D – Disponibilizado , CNAg – Consultas não agendadas, PP – Perda Prim

O índice de perdas das primeiras consultas especializadas, no ano de 2021 foi (31,59%), medidas organizacionais de gestão e de comunicação ao paciente precisam ser implementadas como forma de minimizar estas perdas, otimizar o uso dos recursos e qualificar a assistência à saúde.

Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação da 1ª GERES.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que demandam pouquíssimos pacientes, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Saliente-se que a unidade vem entrando em contato com a Secretaria de Saúde, solicitando intermediação com a Regulação e os Municípios para explicar as rotinas para atendimento, bem como solicitar que seja o agendado para o melhor aproveitamento das consultas disponibilizadas.

10.2 TAXA DE ABSENTEISMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, informamos os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês.

TAXA DE ABSENTEISMO 2021												
Especialidade Médica	Primeira Consulta			Interconsulta			Subsequente			Total Agendado	Total de PF	Tx. Ads.
	A	PF	Tx. Abs.	A	PF	Tx. Abs.	A	PF	Tx. Abs.			
Angiologia	80	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	80	0	0,00%
Cardiologia	2247	1121	49,89%	442	17	3,85%	957	10	1,04%	3646	1148	31,49%
Dermatologia	926	458	49,46%	309	31	10,03%	194	20	10,31%	1429	509	35,62%
Endocrinologia	1711	611	35,71%	274	2	0,73%	1248	12	0,96%	3233	625	19,33%
Gastroenterologia	1458	684	46,91%	428	7	1,64%	788	24	3,05%	2674	715	26,74%
Otorrinolaringologia	1109	529	47,70%	268	18	6,72%	455	20	4,40%	1832	567	30,95%
Pneumologia	596	223	37,42%	119	9	7,56%	422	15	3,55%	1137	247	21,72%
Reumatologia	1605	691	43,05%	269	32	11,90%	1025	46	4,49%	2899	769	26,53%
Urologia	1760	678	38,52%	242	19	7,85%	1195	12	1,00%	3197	709	22,18%
Total	11482	4995	43,47%	2351	135	5,74%	6284	159	2,53%	20127	5289	26,29%

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/21

Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação da 1ª GERES e podemos observar que o total de absenteísmos chega a 43,77%, enquanto as Interconsultas e Consultas subsequentes são agendadas pela recepção da UPAE, podemos observar que as taxas de absenteísmo são menores 5,74% e 2,53% respectivamente. Importante desenvolver juntamente com a SES/Pe, 1ª GERES e Secretarias Municipais de Saúde, um fluxo para minimizar o absenteísmo.

10.3 ÍNDICE DE RETORNO

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Mede indiretamente a resolutividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento.

O índice de retorno da unidade em 2021 ficou com (0,71), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de exames laboratoriais e imagem e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE DE RETORNO 2021			
Especialidades	Primeira Consulta + Interconsulta	Subsequente	IR
Angiologia	80	0	0,00
Cardiologia	1551	947	0,61
Dermatologia	746	174	0,23
Endocrinologia	1372	1236	0,90
Gastroenterologia	1195	764	0,64
Otorrinolaringologista	830	435	0,52
Pneumologista	483	407	0,84
Reumatologista	1151	979	0,85
Urologista	1305	1183	0,91
Total	8633	6125	0,71

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/21

11. COMISSÕES

A unidade possui as seguintes comissões: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comissão de Revisão de Prontuários, Núcleo de Segurança do Paciente, Comissão de Farmacovigilância e Tecnovigilância, Comissão de Humanização, Comissão de Educação Permanente, Comissão interna de Prevenção de Acidente e Núcleo de Manutenção Geral.

As implantações de tais comissões visam colaborar diretamente na atuação da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE já que são de caráter obrigatório em todas as unidades de saúde.

COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 002/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, tem funções e finalidades definidas pelo regimento interno. De acordo com a Portaria nº 2616 de 12 de maio de 1998, que determina reduzir o máximo possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

A CCIH tem por finalidade definir as políticas e diretrizes gerais do sistema de prevenção e controle das infecções hospitalares, no ano de 2021 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para o controle de infecção hospitalar, dentre elas podemos destacar:

- Treinamento: Limpeza dos bebedouros.
- Dia mundial da lavagem das mãos.
- Gerenciamento de resíduos de saúde.
- Utilização e conservação da N95.
- Treinamento sobre limpeza terminal dos consultórios de Pneumologia e Pé Diabético com equipe de Higienização.

- Medidas de prevenção Covid -19.
- Orientações sobre o uso adequado dos EPI's e Lavagem das mãos.
- Orientações sobre o uso da máscara N95.



COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 003/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. À Comissão e Revisão de Prontuários tem por finalidade atender a resolução do CFA N. 1638/2002, que define prontuário médico como documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas , geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multidisciplinar e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

Mensalmente a Comissão de Revisão de Prontuários atua de forma a garantir que os mesmos apresentem condições satisfatórias em relação aos itens: registro de identificação do paciente, da anamnese, do exame físico, dos exames complementares, das hipóteses diagnósticas, do tratamento proposto, da evolução do atendimento nas consultas de retorno (quando se aplicar), registros realizados em letra legível, presença da identificação do profissional que realizou o atendimento (assinatura e identificação do número de inscrição no Conselho de Classe).



COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO	
Mês	Prontuários Avaliados/2021
Janeiro	42
Fevereiro	44
Março	44
Abril	46
Mai	44
Junho	44
Julho	44
Agosto	20
Setembro	22
Outubro	38
Novembro	38
Dezembro	22
Total	448 Prontuários

Fonte: Comissão de Revisão de Prontuário UP AE

COMISSÃO DE FARMOCOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria número 004/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, e tem como objetivo: Formular e programar políticas institucionais relacionadas com a seleção, prescrição e uso racional de medicamentos, em um processo dinâmico, participativo, multiprofissional e multidisciplinar; para assegurar terapêutica eficaz e melhoria na qualidade da assistência prestada à saúde

Programar estratégias para o monitoramento e conclusão dos casos de investigação decorrentes das notificações de suspeita de reação adversa a medicamentos; notificações de inefetividade terapêutica de medicamentos; notificações de desvio da qualidade medicamentos, produtos para saúde e saneantes, geradas nesta unidade de saúde.

Em 2021 podemos destacar dentre outras as ações e palestras realizadas pela comissão

- Princípios básicos na preparação de Substâncias
- Uso racional de medicamentos
- Conscientização sobre o uso indiscriminado de medicamentos
- Julho amarelo - Hepatites Virais
- Conscientização do uso de preservativos.
- Treinamento sobre Agentes de Limpeza Hospitalar
- Administração segura de Medicamentos
- Cuidados no uso dos Saneantes



COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria número 001/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

O grupo de trabalho de humanização (GTH) é um espaço coletivo organizado, participativo e democrático, que se destina a empreender uma política institucional de resgate da humanização na assistência à saúde intra-hospitalar em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde.

A Comissão de Humanização de Assistência tem como finalidade desenvolver e implementar ações de humanização na assistência aos pacientes e nas relações com e entre os colaboradores, no ano de 2021 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para humanização de pacientes e colaboradores da UP AE, dentre elas podemos destacar:

- Janeiro Branco - Saúde Mental.
- Dia internacional dos Direitos Humanos.
- Dia nacional de combate às drogas e ao alcoolismo.
- Cuidando de quem cuida - Ações para os colaboradores.
- Janeiro Branco - Conscientização a saúde mental.
- Palestra: Conscientização sobre o autismo.



- Abril Azul - Câncer de esôfago.
- Palestra: "Políticas de Saúde - Lugar da população LGBT na Saúde".
- Setembro Amarelo - "Agir Salva Vidas".
- Dia do fisioterapeuta - Alongamento e Ginástica laboral.
- Palestra sobre o Dia do Idoso.
- Outubro Rosa - Prevenção ao Câncer de Mama.
- Novembro azul - Prevenção ao Câncer de Próstata.
- Treinamento: Importância do Nome social.
- Palestra sobre Violência contra Mulher.
- Dia Internacional dos Direitos Humanos



NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria número 005/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. O Núcleo de Segurança do Paciente é a instância da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

O Núcleo de Segurança do Paciente é formado por uma equipe multidisciplinar, de natureza técnico-científica, composta por profissionais que atuam direta e indiretamente na assistência à saúde, em entendimento ao Programa Nacional de Segurança do Paciente (ANVISA, 2013).

O Núcleo de Segurança do Paciente da UPAE tem por finalidades:

- I- A melhoria Contínua da qualidade dos processos de cuidado e uso de tecnologia da saúde, com vista à segurança do paciente;
- II- A disseminação de cultura, sinergismo e ações e efetiva implantação da política de gestão de risco;
- III- A articulação transversal dos diferentes processos de gerenciamento de risco, por área e atividades específicas;
- IV- Atender as recomendações do Programa Nacional de Segurança do Paciente.

No ano de 2021 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para a segurança do paciente, dentre elas podemos destacar:

- Oficina de indicadores de segurança do paciente.
- I Workshop de segurança do paciente - Profissionais em harmonia: Paciente Seguro (Pandemia Covid -19).
- Metas de Segurança na prevenção de eventos adversos
- A importância da comunicação no atendimento ao paciente.
- Semana da segurança do paciente:
- Prevenção mortalidade materno infantil: Hipertensão e Diabetes.
- Palestra sobre Diabetes Gestacional.
- Prevenção e manejo do engasgo em bebês.
- Palestra sobre Aleitamento Materno.
- Palestra sobre Alimentação da Gestante.
- Cuidados com a pele das gestantes e Neonatos.



COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Quanto a Comissão de Ética Médica, onde na nova legislação, fixa como **Facultativa a Constituição da citada Comissão de Ética Médica**, nas unidades de Saúde com até 30 profissionais médicos, ficando todos os critérios relacionados as ocorrências médicas, aos cuidados do Coordenador médico da Unidade, onde qualquer demanda será encaminhada prontamente ao CREMEPE, respeitando a atual (Resolução CFM n° 2152/2016 art.3 °§1).

COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES - CIPA

Foi implantada em outubro 2019, conforme Portaria número 005/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Tem como **objetivo** observar e relatar condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir até eliminar os riscos existentes e/ou neutralizar os mesmos.

Em 2021 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para a redução dos riscos de acidente de trabalho na UP AE, voltados para nossos pacientes e colaboradores, podemos destacar:

- Abril Verde: Saúde do Trabalhador.
- Maio amarelo: Conscientização ao acidente de Trânsito
- SIPAT - Semana de prevenção de Acidentes:
 - Quedas e suas consequências.
 - Choque elétrico e suas consequências.
 - Suporte básico de vida.
 - NR 06- Equipamentos de proteção individual e coletiva



12. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Com foco na promoção de mudanças institucional, o fortalecimento das ações das equipes multidisciplinares e transformações de práticas e técnicas, em 2021 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para nossos pacientes e colaboradores, dentre elas podemos destacar:

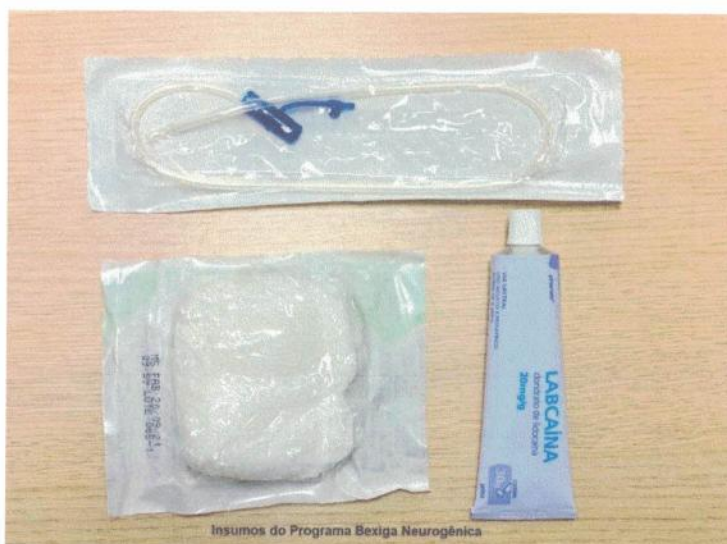
- Dia mundial contra a Hanseníase.
- Fevereiro Roxo e Laranja - Campanha de conscientização ao Alzheimer/ Lúpus e Leucemia.
- Exames laboratoriais - Boas práticas de coleta e armazenamento.
- Prevenção do Câncer de colo do útero/ colorretal
- Instalação e retirada de Mapa e Holter.
- Hipertensão: Prevenção, fatores relacionados e tratamentos.
- A audição suas funções e a perda auditiva.
- Treinamento: Higienização Hospitalar - Equipe de Higienização.
- Equipe de Higienização Limpeza terminal e Concorrente.
- Campanha agosto Dourado - A importância do Aleitamento Materno.
- Maio Roxo - Doenças inflamatórias intestinais.
- Julho Vermelho: Campanha Doação de Sangue.
- Palestra: Dia Nacional ao combate ao colesterol.
- Outubro Rosa - Prevenção ao Câncer de Mama.
- Novembro azul - Prevenção ao Câncer de Próstata.
- Dezembro Laranja e Vermelho - Conscientização ao câncer de pele e AIDS.
- Atuação do Fonoaudiólogo e suas áreas de atuações
- Capacitação Influenza



13. PROGRAMAS

13.1 BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UPAE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos (sondas uretral, gaze, gel anestésico), além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espática), causada por lesão neurológica. No ano de 2021 chegamos a um total de 123 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição mensal de 1.884 sondas uretral, 550 pacotes de gaze, 60 bisnagas de gel anestésico.



13.2 PÉ DIABÉTICO

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do processo nº 2300000184.001055/2021-37, DESPACHO-4012 para UPAE Abreu e Lima o Programa pé diabético teve o primeiro paciente atendido pelo Programa no dia 23/11/2021.

Nos meses de Novembro e Dezembro 2021, foram ofertadas 376 consultas de 1ª consultas e mais 61 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes, totalizando 437 na especialidade de Vascular/Angiologia. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social).

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE Grande Recife, SN - BR 101, KM 47, CEP-53520-015 - Abreu e Lima-PE



Sala para curativos Programa Pn Diabético

14. DIFICULDADES ENCONTRADAS

No ano de 2021 muitas foram as dificuldades encontradas pela gestão da UPAE IRMA DUDA GRANDE RECIFE, algumas dificuldades foram sanadas, juntamente com a Secretaria de Saúde de Pernambuco, durante o ano, permanecendo pendente ainda podemos destacar:

- Falta de identificação externa da UPAE e também falta de mastro para as bandeiras
- Ofício n° 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório
- Ofício n°05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras)
- Conforme Ofícios n° 07/2018, n° 62/2019, n° 127/2020 e n° 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado
- Ofício n° 137/2020
- Durante o mês de DEZEMBRO a UPAE Grande Recife - UPAE Irmã Duda - algumas questões vêm sendo identificadas tanto pelo Serviço Social, quanto pela recepção a respeito do alto índice de **Perda Primária e Absenteísmo**.
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica
- Ofício n° 010/2021
- Documentação para Licenciamento Ambiental
- Ofício n° 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG
- Ofício n° 037/2021

15. RELATÓRIO FINANCEIRO

No ano de 2021, a UPAE Grande Recife (IBDAH), teve um repasse financeiro na ordem de R\$ 4.961.735,18, mais R\$ 21.903,00 CELPE (reembolso referente à danos elétricos na Unidade), mais rendimentos financeiros R\$ 44.447,91 e despesas total na ordem de R\$ 4.392.227,14, conforme demonstrativos em anexo.



16. CONCLUSÃO

O Relatório anual da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE é um importante instrumento de planejamento da unidade proporcionando informações para implementação dos planos de ação. A análise do Relatório de Gestão da Unidade no período de janeiro a dezembro 2021, foi elaborado a partir de dados de produção e relatórios de serviços, sendo todos já apresentados mensalmente a Secretaria de Saúde Pernambuco.

Importante ressaltar que desde o ano de 2020 e ainda em 2021, enfrentamos a Pandemia no Novo Coronavírus (COVID-19), e em **08/06/2020** Secretaria de Saúde de Pernambuco editou a **Portaria SES Nº 208**, que autoriza a retomada dos serviços ambulatoriais na Unidades de Saúde do Estado de Pernambuco que sistematiza as regras relativas às medidas temporárias para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus. Levando em consideração a **Portaria SES Nº 208**, o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Gestão nº001/2018, ficaram comprometidas no ano de 2021

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

Os dados apresentados neste Relatório anual mostram claramente as mudanças estruturais e organizacionais da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, onde as ações desenvolvidas pelos profissionais contribuem no fortalecimento da unidade.

Houve um desperdício das primeiras consultas disponibilizadas para a rede de saúde e o não comparecimento dos usuários aos atendimentos nas especialidades médicas disponibilizadas, isso tem sido uma grande dificuldade enfrentada pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, visto que foge da governabilidade os agendamentos de primeira consulta. Nosso objetivo é sempre cumprir as metas do contrato de gestão.

Conforme previsto em contrato, tendo em vista que durante o ano de 2021 ainda com uma grande perda primária e absenteísmo, além do enfrentamento da Pandemia pelo novo Coronavírus (COVID-19), a unidade não cumpriu todas as metas contratualizadas (meta quantitativa) no que se refere as consultas médicas, nos 12 meses do ano de 2021. Outrossim, no que tange às consultas disponibilizadas, não houve marcação pela Regulação (1ª GERES) de modo a aproveitar integralmente a agenda disponibilizada.

Abreu e Lima, 07 de fevereiro de 2022.

Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar
IBDAH

Adm. Marlo Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife