



**RELATÓRIO ANUAL 2019**  
**2º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO**  
**PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019**

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**  
UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1.Introdução.....  | 3  |
| 2. Apresentação do Instituto Brasileiro Desenvolvimento Administração Hospitalar(IBDAH)..... | 3  |
| 3.Unidade Pernambucana de Atenção Especializada-UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.....            | 4  |
| 3.1.Identificação da unidade.....  | 5  |
| 4.Indicadores de produção.....   | 6  |
| 4.1.Consultas Médicas.....   | 6  |
| 4.2.Consultasequipe multidisciplinar e sessões de reabilitação.....                          | 15 |
| 4.2.1.Equipe multidisciplinar.....   | 15 |
| 4.2.2.Sessões de reabilitação.....   | 16 |
| 4.3.Produção de exame.....   | 17 |
| 4.3.1.Limitações diagnósticas.....   | 17 |
| 5.Atenção ao usuário e pesquisa de satisfação-resolução queixas.....                         | 18 |
| 5.1.Atenção ao usuário.....  | 18 |
| 5.2.Pesquisa de satisfação-resolução queixas.....  | 18 |
| 6.Controle de Origem dos pacientes.....  | 19 |
| 7. Gerenciamento dos atendimentos realizados na UPAE.....                                    | 20 |
| 7.1.Perda Primária consulta médica.....  | 20 |
| 7.2.Taxa de absenteísmo.....   | 20 |
| 7.3.Índice de retorno.....   | 23 |
| 8.Comissões.....   | 24 |
| 9.Educação Permanente.....   | 27 |
| 10.Dificuldades encontradas.....   | 36 |
| 11.Conclusão.....  | 37 |
| 12.Anexos.....   | 39 |

## 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 2019.

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 no ano de janeiro a dezembro 2019, 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 2019 de monitoramento do contrato de gestão da UPAE Irmã Duda Grande Recife foi através do acompanhamentos das atividades assistenciais executadas na UPAE, por meio dos relatórios gerenciais mensais encaminhados a SES/PE, BID, planilha de execução, planilha de monitoramento, agenda completa e relatórios mensais- e o contrato de gestão da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

## 2. Apresentação INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR- 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 Rua do Cabral, nº. 45, sala 304, Nazaré, Salvador, Estado da Bahia, CEP: 40.055-010; neste ato representado pelo seu presidente e pelo superintendente, 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 Maria José da Silva.

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

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 IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE**

O Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar (IBDAH) administra a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, "Irmã Duda", localizada em Abreu e Lima, Região Metropolitana do Recife (RMR), que beneficiará mais de 4 milhões de habitantes referência para 1 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, Urologia e Reumatologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises, ecocardiograma, teste ergométrico, mapa, holter, ultrassonografia, raio x, endoscopia e peniscopia.

As especialidades da equipe multiprofissional 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:** Tiana Pimentel

**Identidade Profissional:** CRA 02-15474

**Telefone:** (081) 3184-4620

**E-mail:** upae.ibdah@gmail.com

**Diretor Médico:** Eduardo de Oliveira Magalhães

**Identidade Profissional:** CRM 12048 /PE

**Telefone:** (081) 3184-4263

**E-mail:** eduardo.plastica@hotmail.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

- CONSULTAS MÉDICAS
- CONSULTAS NÃO MÉDICAS
- SESSÕES DE REABILITAÇÃO

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 3106 consultas médicas (primeira consulta, interconsulta e consulta subsequente) nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Urologia e Reumatologia, 280 atendimentos da equipe multiprofissional que compreendem: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e 280 sessões de reabilitações em Fonoaudiologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional. Com o objetivo de educar, prevenir, diagnosticar, tratar, reabilitar, prestar assistência integrada e reintegrar.

##### 4.1. CONSULTAS MÉDICAS

Foram ofertadas 37.698 consultas médicas para o ano de 2019 compreendido entre janeiro a dezembro de 2019 com as seguintes especialidades Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Urologia, Cardiologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Reumatologia com meta contratual mensal para atendimento de 3.106.

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

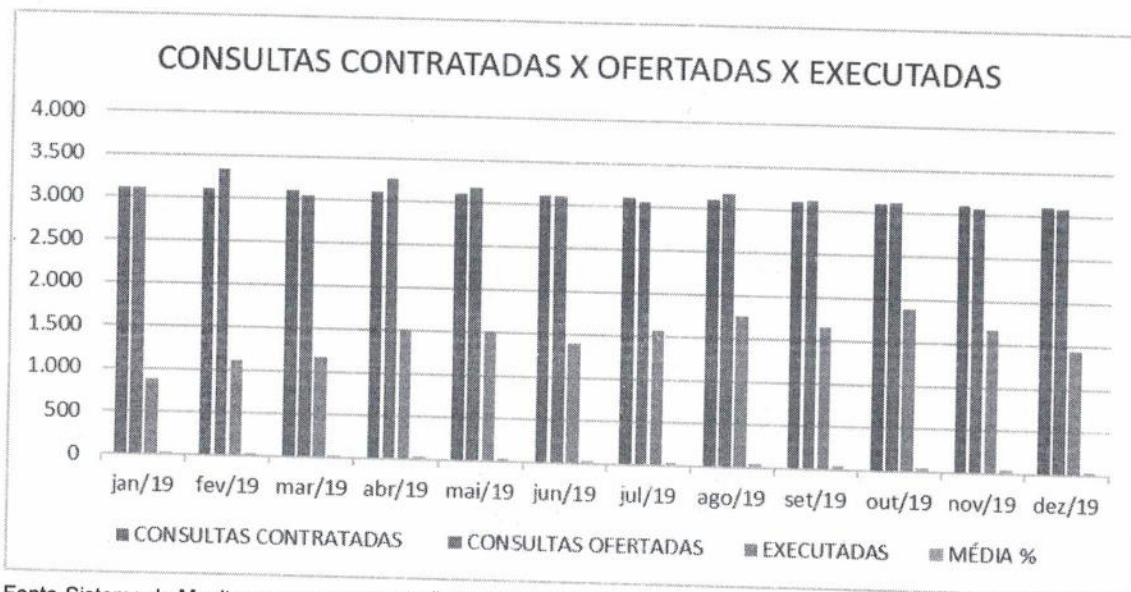
Como mostra o quadro abaixo: consultas contratadas 37.816, consultas ofertadas 37.698 e consultas executadas 17.614.

| MESES 2019 | CONSULTAS CONTRATADAS | CONSULTAS OFERTADAS | EXECUTADAS | MÉDIA % |
|------------|-----------------------|---------------------|------------|---------|
| jan/19     | 3.106                 | 3.112               | 878        | 28      |
| fev/19     | 3.106                 | 3.342               | 1.112      | 35      |
| mar/19     | 3.106                 | 3.043               | 1.167      | 35      |
| abr/19     | 3.106                 | 3.264               | 1.520      | 48      |
| mai/19     | 3.106                 | 3.180               | 1.519      | 48      |
| jun/19     | 3.106                 | 3.111               | 1.397      | 44      |
| jul/19     | 3.106                 | 3.107               | 1.581      | 50      |

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

|              |              |               |              |                |
|--------------|--------------|---------------|--------------|----------------|
| ago/19       | 3.106        | 3.173         | 1.767        | 56             |
| set/19       | 3.106        | 3.122         | 1.665        | 53             |
| out/19       | 3.106        | 3.128         | 1.889        | 60             |
| nov/19       | 3.106        | 3.106         | 1.676        | 53             |
| dez/19       | 3.106        | 3.128         | 1.443        | 46             |
| <b>TOTAL</b> | <b>37272</b> | <b>37.816</b> | <b>17614</b> | <b>556,268</b> |



Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Em que tese a unidade tenha ofertado a quantidade de consultas contratualizadas nas metas, a unidade não atingiu as metas com essa ausência de agendamentos pela regulação I GERES. Temos comunicado todos os meses este fato solicitando providências, inclusive mediante nossa provocação foi realizada uma reunião entre SES,UPAE IRMÃ DUDA E I 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. Esta quantidade de consultas é bastante inferior a quantidade de consultas ofertadas

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento.

#### JANEIRO 2019

Das 3.112 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE,2640 consultas foram as primeiras consultas,472 consultas distribuídas em interconsulta 232 e consulta subsequente 240.

De 2.640 consulta do mês de janeiro referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 840 (oitocentos e quarenta) consultas para a UPAE Grande Recife. Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, das 840 (oitocentos e quarenta) de 1ª consultas marcadas, 286 (duzentos e oitenta e seis) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de janeiro 554 (quinhentos e cinquenta e quatro) 1ª consultas e das 472 (quatrocentos e setenta e dois) consultas de interconsulta e subsequente foram realizadas 324.

| TOTAL                                 |      |                 |      |
|---------------------------------------|------|-----------------|------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2640 | TOTAL OFERTADO  |      |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 472  |                 | 3112 |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 840  |                 |      |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1800 |                 |      |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 554  | TOTAL REALIZADO |      |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 93   |                 |      |
| CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)        | 231  |                 | 878  |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 286  |                 |      |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

## FEVEREIRO 2019

Das 3.342 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2670 consultas foram as primeiras consultas, 672 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.670 consulta do mês de fevereiro referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.106 (hum mil cento e seis) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, das 1.106 (hum mil cento e seis) de 1ª consultas marcadas, 280 (duzentos e oitenta) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de fevereiro 810 (oitocentas e de) 1ª consultas e das 672 (seiscentos e setenta e dois) consultas de interconsulta e subsequente foram realizadas 302.

| TOTAL                               |       |                 |
|-------------------------------------|-------|-----------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                | 2670  | TOTAL OFERTADO  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA  | 672   |                 |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)     | 1.106 |                 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS | 1.564 |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS) | 810   | TOTAL REALIZADO |



|                                       |     |       |
|---------------------------------------|-----|-------|
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 82  | 1.112 |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 220 |       |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 296 |       |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

### MARÇO 2019

Das 3.043 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.555 consultas foram as primeiras consultas, 488 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.555 consulta do mês de março referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.333 (hum mil trezentos e trinta três) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, das 1.333(hum mil trezentos e trinta três) de 1ª consultas marcadas,484 ( quatrocentos e oitenta quatro ) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de março 1.167 (hum mil cento e sessenta sete) sendo 849 (oitocentos e quarenta nove) 1ªconsultas,122 ( cento e vinte dois ) de interconsulta e 196 (cento e noventa seis) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |      |                 |
|---------------------------------------|------|-----------------|
| 1ª CONSULTA OFERTADA                  | 2555 | TOTAL OFERTADO  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 488  | 3.043           |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1333 |                 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1222 |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)   | 849  | TOTAL REALIZADO |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 122  | 1.167           |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 196  |                 |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 484  |                 |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

### ABRIL 2019

Das 3.264 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.680 consultas foram as primeiras consultas, 584 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.680 consulta do mês de abril referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.470 (hum mil quatrocentos e setenta ) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, das 1.470(hum mil quatrocentos e setenta) de 1ª consultas marcadas,464 ( quatrocentos e sessenta quatro ) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de abril 1.520 (hum mil quinhentos e vinte) sendo 1.006 (hum mil e seis) 1ª consultas, 158 (cento e cinquenta e oito) de interconsulta e 356 (trezentos e cinquenta e seis) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |       |                 |
|---------------------------------------|-------|-----------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2.680 | TOTAL OFERTADO  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 584   |                 |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1.470 | TOTAL REALIZADO |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1.210 |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 1.006 |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 158   |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 356   | 1.520           |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 464   |                 |

Fonte-Recepção UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

## MAIO 2019

Das 3.180 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.662 consultas foram as primeiras consultas, 518 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.662 consulta do mês de maio referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.365 (hum mil trezentos e sessenta e cinco) consultas para a UP AE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UP AE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos. Solicitamos uma reunião com a I GERES e SES.

Além disto, das 1.365 (hum mil trezentos e sessenta e cinco) de 1ª consultas marcadas, 393 (trezentos e noventa e três) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de abril 1.519 (hum mil quinhentos e dezenove) sendo 972 (novecentos e setenta e dois) 1ª consultas, 189 (cento e oitenta e nove) de interconsulta e 358 (trezentos e cinquenta e oito) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |      |                 |
|---------------------------------------|------|-----------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2662 | TOTAL OFERTADO  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 518  |                 |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1365 | TOTAL REALIZADO |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1297 |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 972  |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 189  |                 |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 358  | 1519            |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 393  |                 |

Fonte-Recepção UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

## JUNHO 2019

Das 3.111 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.619 consultas foram as primeiras consultas, 492 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.619 consulta do mês de junho referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.397 (hum mil trezentos e noventa setes) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos. Solicitamos uma reunião com a I GERES e SES.

Além disto, das 1.397 (hum mil trezentos e noventa sete) de 1ª consultas marcadas, 466 (quatrocentos e sessenta seis) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir: Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de junho 1.397 (hum mil trezentos e noventa sete) sendo 931 (novecentos e trinta um) 1ªconsultas, 133 (cento e trinta três) de interconsulta e 333 (trezentos e trinta três) subsequente foram realizadas

| TOTAL                                 |      |                          |
|---------------------------------------|------|--------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2619 | TOTAL OFERTADO<br>3.111  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 492  |                          |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1397 | TOTAL REALIZADO<br>1.397 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1222 |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 931  |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 133  |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 333  |                          |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 466  |                          |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

## JULHO 2019

Das 3.107 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.260 consultas foram as primeiras consultas, 800 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.295 consulta do mês de julho referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.681 (hum mil seiscentos e oitenta um) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos. Realizada reunião com a I Geres, SES e UPAE onde foram abordados os principais problemas perda primária e taxa de absenteísmo, onde foi acordado uma reunião na primeira semana do mês subsequente para conversar sobre agenda e os fluxos UPAE x regulação.

Além disto, das 1.681 (hum mil seiscentos e oitenta um) de 1ª consultas marcadas, 556 (quinhentos e cinquenta seis) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de julho 1.581 (hum mil quinhentos e oitenta um) sendo 1.125 (hum mil cento e vinte cinco) 1ªconsultas, 139 (cento e trinta nove) de interconsulta e 317 (trezentos e dezessete) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |      |                         |
|---------------------------------------|------|-------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2295 | TOTAL OFERTADO<br>3107  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 812  |                         |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1681 | TOTAL REALIZADO<br>1581 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 579  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 1125 |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 139  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 317  |                         |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 556  |                         |

Fonte-Recepção UP AE I RMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

## AGOSTO 2019

Das 3.173 consultas ofertadas pela UP AE I RMÃ DUDA GRANDE, 2.642 consultas foram as primeiras consultas, 531 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.2642 consulta do mês de agosto referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.883 (hum mil oitocentos e oitenta três) consultas para a UP AE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UP AE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos. Realizada reunião com a I Geres, SES e UP AE onde foram abordados os principais problemas perda primária e taxa de absentismo ,onde foi acordado uma reunião na primeira semana do mês subsequente para conversar sobre a agenda e os fluxos UP AE x regulação.

Além disto, das 1.883 (hum mil oitocentos e oitenta três) de 1ª consultas marcadas, 665 (seiscentos e sessenta cinco ) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de agosto 1.767 (hum mil setecentos e sessenta sete ) sendo 1.218 (hum mil duzentos e dezoito ) 1ªconsultas, 126 (cento e vinte seis) de interconsulta e 423 (quatrocentos e vinte três) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |      |                         |
|---------------------------------------|------|-------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2642 | TOTAL OFERTADO<br>3173  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 531  |                         |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1883 | TOTAL REALIZADO<br>1767 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 759  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 1218 |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 126  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 423  |                         |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 665  |                         |

Fonte-Recepção UP AE I RMÃ DUDA GRANDE RECIFE

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UP AE I RMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

## SETEMBRO 2019

Das 3.122 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.517 consultas foram as primeiras consultas, 605 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.517 consulta do mês de setembro referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.417 (hum mil quatrocentos e dezessete) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos. Realizada reunião com a I Geres, SES e UPAE onde foram abordados os principais problemas perda primária e taxa de absenteísmo, onde foi acordado uma reunião na primeira semana do mês subsequente para conversar sobre a agenda e os fluxos UPAE x regulação.

Além disto, das 1.417 (hum mil quatrocentos e dezessete) de 1ª consultas marcadas, 406 (quatrocentos e seis) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de setembro 1.665 (hum mil seiscentos e sessenta e cinco) sendo 1.011 (hum mil e onze) 1ª consultas, 195 (cento e noventa e cinco) de interconsulta e 459 (quatrocentos e cinquenta e nove) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |      |                          |
|---------------------------------------|------|--------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2517 | TOTAL OFERTADO<br>3.122  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 605  |                          |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1417 | TOTAL REALIZADO<br>1.665 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1100 |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 1011 |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 195  |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 459  |                          |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 406  |                          |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

## OUTUBRO 2019

Das 3.128 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.640 consultas foram as primeiras consultas, 605 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.640 consulta do mês de outubro referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.464 (hum mil quatrocentos e sessenta e quatro) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos. Realizada reunião com a I Geres, SES e UPAE onde foram abordados os principais problemas perda primária e taxa de absenteísmo, onde foi acordado uma reunião na primeira semana do mês subsequente para conversar sobre a agenda e os fluxos UPAE x regulação.

Além disto, das 1.464 (hum mil quatrocentos e sessenta e quatro) de 1ª consultas marcadas, 403 (quatrocentos e três) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de outubro 1.889 (hum mil oitocentos e oitenta e nove) sendo 1.061 (hum mil e sessenta e um) 1ª consultas, 155 (cento e cinquenta e cinco) de interconsulta e 669 (seiscentos e sessenta e nove) subsequente foram realizadas.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

| TOTAL                                 |       |                          |
|---------------------------------------|-------|--------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2.640 | TOTAL OFERTADO<br>3.128  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 488   |                          |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1464  | TOTAL REALIZADO<br>1.889 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1176  |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 1061  |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 159   |                          |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 669   |                          |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 403   |                          |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

### NOVEMBRO 2019

Das 3.106 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.640 consultas foram as primeiras consultas, 466 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.640 consulta do mês de novembro referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.494 (hum mil quatrocentos e noventa quatro) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, das 1.494 (hum mil quatrocentos e noventa quatro) de 1ª consultas marcadas, 556 (quinhentos e cinquenta e seis ) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir: Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de novembro 1.676 (hum mil seiscentos e setenta e seis ) sendo 938 (novecentos e trinta e oito) 1ªconsultas, 185 (cento e oitenta cinco) de interconsulta e 553 (quinhentos e cinquenta e tres) subsequente foram realizadas

| TOTAL                                 |      |                         |
|---------------------------------------|------|-------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2640 | TOTAL OFERTADO<br>3106  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 466  |                         |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1494 | TOTAL REALIZADO<br>1676 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1116 |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 938  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 185  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 553  |                         |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 556  |                         |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

DEZEMBRO 2019

Das 3.178 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.640 consultas foram as primeiras consultas, 543 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente.

De 2.640 consulta do mês de dezembro referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES marcou apenas 1.185 (hum mil cento e oitenta cinco) consultas para a UPAE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, das 1.185(hum mil cento e oitenta cinco) de 1ª consultas marcadas,452 (quatrocentos e cinquenta dois ) pacientes não compareceram, conforme demonstrativo a seguir:

Assim, a Contratada só realizou durante todo o mês de dezembro 1.443 (hum mil quatrocentos e quarenta três) sendo 733 (setecentos e trinta três) 1ªconsultas,156 (cento e cinquenta seis) de interconsulta e 554 (quinhentos e cinquenta quatro) subsequente foram realizadas.

| TOTAL                                 |      |                         |
|---------------------------------------|------|-------------------------|
| 1º CONSULTA OFERTADA                  | 2640 | TOTAL OFERTADO<br>3178  |
| INTERCONSULTA/SUBSEQUENTE OFERTADA    | 538  |                         |
| CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)       | 1185 | TOTAL REALIZADO<br>1443 |
| SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS   | 1360 |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)   | 733  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS) | 156  |                         |
| CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)       | 554  |                         |
| FALTAS (REGULAÇÃO)                    | 452  |                         |

Fonte-Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

## 4.2.CONSULTAS EQUIPE MULTIDISCIPLINAR E SESSÕES DE REABILITAÇÃO

### 4.2.1 EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

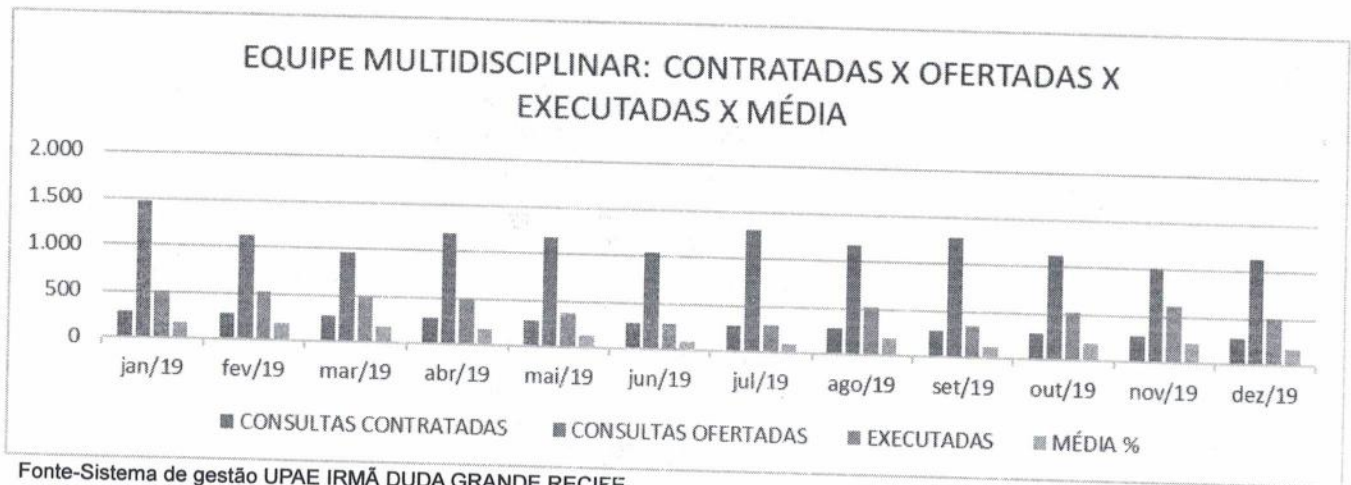
Os atendimentos com a equipe multidisciplinar são: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional com meta mensal contratado de 280 atendimentos. Durante o ano de 2019 todos os meses as metas propostas foram atingidas conforme demonstrado no quadro abaixo:

| MESES 2019 | CONSULTAS CONTRATADAS | CONSULTAS OFERTADAS | EXECUTADAS | MÉDIA % |
|------------|-----------------------|---------------------|------------|---------|
| jan/19     | 280                   | 1.468               | 505        | 180     |
| fev/19     | 280                   | 1.124               | 523        | 186     |

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

|              |             |              |             |             |
|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| mar/19       | 280         | 963          | 495         | 176         |
| abr/19       | 280         | 1.184        | 495         | 176         |
| mai/19       | 280         | 1.172        | 380         | 135         |
| jun/19       | 280         | 1.048        | 286         | 102         |
| jul/19       | 280         | 1.311        | 294         | 105         |
| ago/19       | 280         | 1.170        | 526         | 187         |
| set/19       | 280         | 1.276        | 354         | 126         |
| out/19       | 280         | 1.118        | 522         | 186         |
| nov/19       | 280         | 1.016        | 613         | 218         |
| dez/19       | 280         | 1.132        | 511         | 182         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3360</b> | <b>13982</b> | <b>5504</b> | <b>1959</b> |



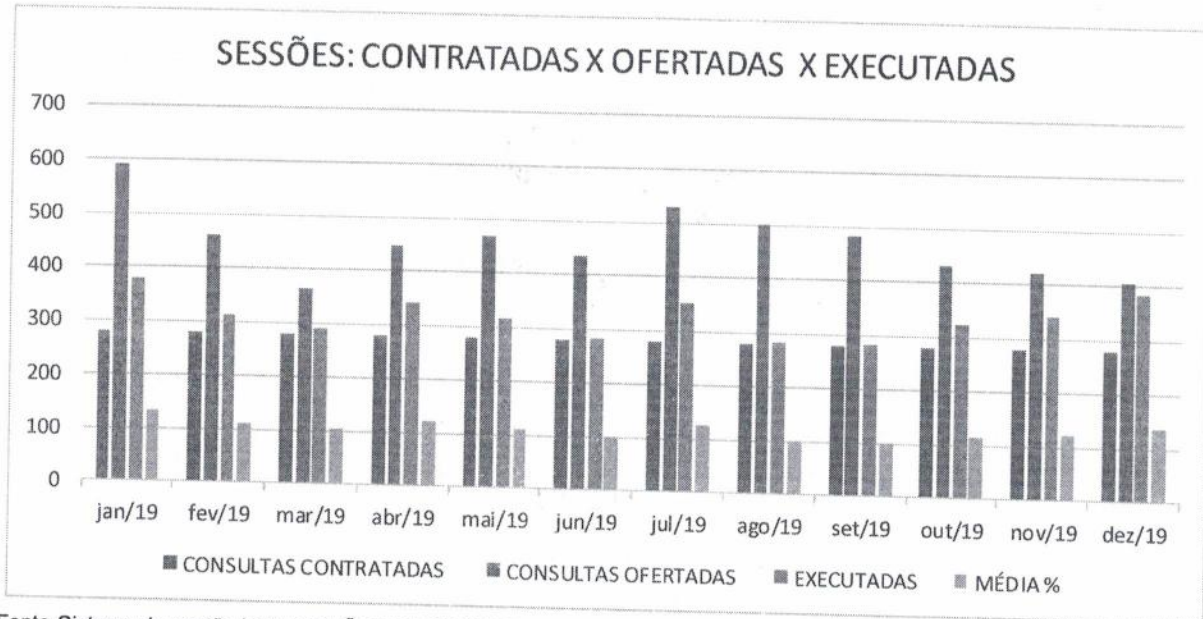
#### 4.2.2 SESSÕES

Sessões de reabilitações (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional) com meta mensal de 280 atendimentos. Durante o ano de 2019 todos os meses as metas propostas foram atingidas conforme demonstrado no quadro abaixo:

| MESES 2019 | CONSULTAS CONTRATADAS | CONSULTAS OFERTADAS | EXECUTADAS | MÉDIA % |
|------------|-----------------------|---------------------|------------|---------|
| jan/19     | 280                   | 591                 | 378        | 135     |
| fev/19     | 280                   | 461                 | 311        | 111     |
| mar/19     | 280                   | 362                 | 291        | 103     |
| abr/19     | 280                   | 447                 | 342        | 122     |
| mai/19     | 280                   | 468                 | 315        | 112     |
| jun/19     | 280                   | 437                 | 284        | 101     |
| jul/19     | 280                   | 529                 | 351        | 125     |



|              |             |             |             |                |
|--------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| ago/19       | 280         | 501         | 283         | 101            |
| set/19       | 280         | 483         | 283         | 101            |
| out/19       | 280         | 431         | 321         | 114            |
| nov/19       | 280         | 420         | 340         | 121            |
| dez/19       | 280         | 407         | 385         | 137            |
| <b>TOTAL</b> | <b>3360</b> | <b>5537</b> | <b>3884</b> | <b>1383,36</b> |



Fonte-Sistema de gestão UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

### 4.3 PRODUÇÃO DE EXAMES

Durante o ano de 2019 foram realizados os seguintes exames: laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste ergométrico, Ecocardiograma, ultrassonografia, Raio x, Peniscopia e Endoscopia pesquisa de AHP e biopsia E.D.A.

#### 4.3.1 LIMITAÇÕES DIAGNOSTICAS/TERAPÊUTICAS

No ano /2019 encontramos com pendências relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento.

BERA e Vectro aguardando instalação e treinamento, OFICIO N°6

Audiômetro aguardando equipamento

Densitometria óssea aguardando equipamento

Mamografia equipamento entregue, aguardando instalação e treinamento

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

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.

## 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO- RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

### 5.1. 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 2019 foram abertas 04 vezes as caixas na presença de um apoiador da Secretaria de Saúde, conforme orientação, perfazendo um total de 90 queixas recebidas e 90 queixas tratadas

### 5.2. 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. Ademais, 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.

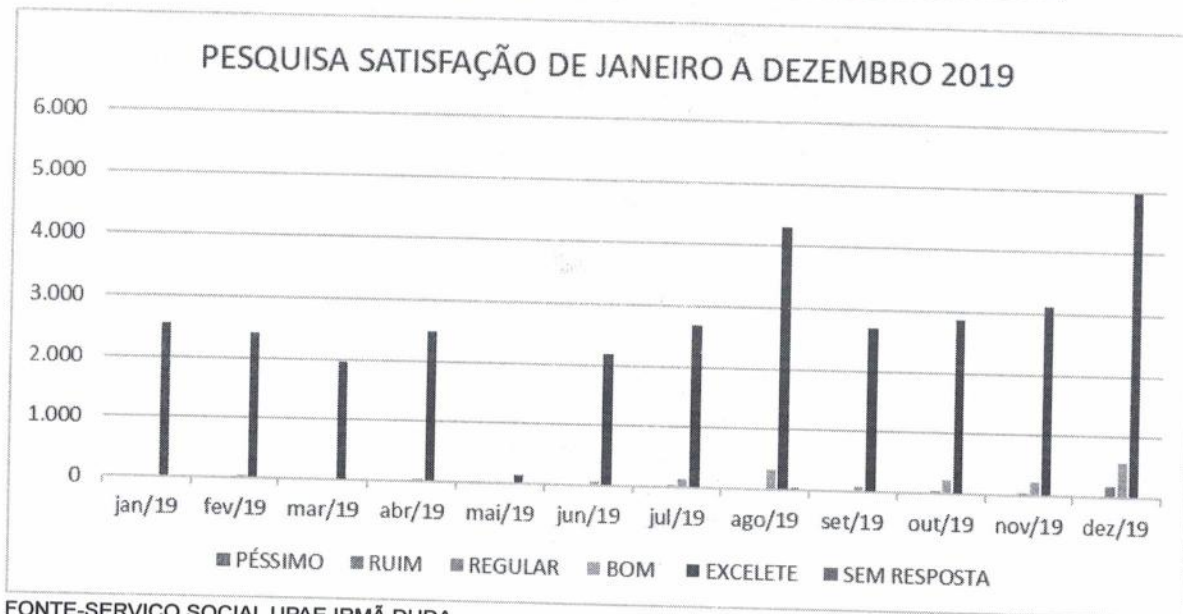
Conforme o demonstrativo do quadro abaixo, a UPAE GRANDE RECIFE durante todo o ano 2019 vem mantendo o índice excelente na qualidade dos serviços oferecidos aos 20 municípios da I Geres. A pesquisa de satisfação parte de um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, priorizando uma forma de melhorar e ao mesmo tempo manter as metas de excelência e qualidade no atendimento.

| MESES 2019 | PÉSSIMO | RUIM | REGULAR | BOM | EXCELETE | SEM RESPOSTA |
|------------|---------|------|---------|-----|----------|--------------|
| jan/19     | 2       | 4    | 17      | 27  | 2.547    | 5            |
| fev/19     | 0       | 4    | 8       | 48  | 2.420    | 0            |
| mar/19     | 0       | 0    | 6       | 32  | 1.962    | 0            |
| abr/19     | 7       | 1    | 1       | 50  | 2.497    | 4            |
| mai/19     | 0       | 0    | 0       | 34  | 138      | 0            |
| jun/19     | 3       | 5    | 5       | 61  | 2.182    | 0            |
| jul/19     | 3       | 10   | 37      | 149 | 2.700    | 13           |
| ago/19     | 0       | 0    | 31      | 323 | 4.316    | 50           |
| set/19     | 0       | 4    | 19      | 80  | 2.729    | 0            |
| out/19     | 0       | 1    | 37      | 234 | 2.879    | 1            |

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

|              |    |    |     |      |       |    |
|--------------|----|----|-----|------|-------|----|
| nov/19       | 0  | 0  | 36  | 237  | 3.119 | 0  |
| dez/19       | 0  | 2  | 183 | 568  | 4.980 | 11 |
| <b>TOTAL</b> | 15 | 31 | 380 | 1843 | 32469 | 84 |



FONTE-SERVIÇO SOCIAL UPAE IRMÃ DUDA

## 6. 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.

O levantamento de origem dos usuários assistidos na UPAE IRMÃ DUDA – GRANDE RECIFE durante o ano de 2019 apresentou os seguintes resultados conforme gráfico abaixo: Paulista com 3.231 dos encaminhamentos seguidos do município de Abreu e Lima com 1.926, Olinda com 1.461, Ilha de Itamaracá com 1.147, Itapissuma 855, São Lourenço da Mata com 834, Igarassu com 498, Araçoiaba 277, Moreno 266, Recife 154, 150 Vitória de Santo Antão, 110 Chã Grande, 102 Pombos, 81 Camaragibe, 52 Jaboatão dos Guararapes, 32 Cabo de Santo Agostinho, 24 Glória de Goitá, 5 Ipojuca e 3 Fernando de Noronha. O município de Chã de Alegria não encaminhou nenhum usuário durante todo o ano 2019.

Ainda continuamos com muitas faltas nas consultas vindas dos municípios da I Geres, ainda não conseguimos captar o número completo e máximo de paciente para preencher a agenda e metas ofertadas pela Unidade.

| MESES 2019 X MUNICIPIOS | jan/19 | fev/19 | mar/19 | abr/19 | mai/19 | jun/19 | jul/19 | ago/19 | set/19 | out/19 | nov/19 | dez/19 | TOTAL |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| ABREU E LIMA            | 158    | 196    | 192    | 197    | 135    | 145    | 210    | 149    | 193    | 131    | 102    | 118    | 1.926 |
| ARAÇOIABA               | 6      | 25     | 14     | 26     | 20     | 20     | 15     | 25     | 36     | 37     | 37     | 16     | 277   |
| CABO DE SANTO AGOSTINHO | 0      | 0      | 11     | 10     | 0      | 2      | 3      | 2      | 1      | 0      | 3      | 0      | 32    |

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

|                         |     |     |     |      |     |     |      |      |      |      |     |     |       |
|-------------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|------|------|------|-----|-----|-------|
| CAMARAGIBE              | 0   | 2   | 0   | 4    | 6   | 5   | 7    | 15   | 10   | 13   | 7   | 12  | 81    |
| CHÃ GRANDE              | 12  | 1   | 18  | 3    | 2   | 14  | 15   | 9    | 10   | 14   | 11  | 1   | 110   |
| CHÃ DE ALEGRIA          | 0   | 0   | 0   | 0    | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0     |
| GLÓRIA DE GOITÁ         | 2   | 1   | 0   | 10   | 5   | 4   | 1    | 0    | 0    | 0    | 1   | 0   | 24    |
| FERNADO DE NORONHA      | 1   | 0   | 0   | 1    | 0   | 0   | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   | 0   | 3     |
| IGARASSU                | 3   | 3   | 5   | 118  | 72  | 67  | 39   | 72   | 60   | 35   | 13  | 11  | 498   |
| IPOJUCA                 | 0   | 0   | 0   | 1    | 1   | 1   | 1    | 0    | 0    | 1    | 0   | 0   | 5     |
| ITAMARACÁ               | 168 | 112 | 82  | 137  | 68  | 79  | 110  | 132  | 59   | 78   | 84  | 38  | 1.147 |
| ITAPISSUMA              | 63  | 151 | 80  | 30   | 92  | 40  | 48   | 66   | 44   | 105  | 72  | 64  | 855   |
| JABOATÃO DOS GUARARAPES | 0   | 0   | 11  | 0    | 0   | 14  | 7    | 4    | 6    | 6    | 2   | 2   | 52    |
| MORENO                  | 0   | 17  | 18  | 42   | 9   | 72  | 43   | 38   | 4    | 1    | 14  | 8   | 266   |
| OLINDA                  | 5   | 8   | 67  | 98   | 153 | 96  | 197  | 269  | 135  | 170  | 138 | 125 | 1.461 |
| PAULISTA                | 71  | 177 | 259 | 259  | 331 | 263 | 295  | 289  | 360  | 341  | 344 | 242 | 3.231 |
| POMBOS                  | 8   | 3   | 9   | 3    | 6   | 12  | 3    | 17   | 5    | 10   | 16  | 10  | 102   |
| RECIFE                  | 4   | 5   | 8   | 5    | 8   | 32  | 22   | 20   | 12   | 21   | 12  | 5   | 154   |
| SÃO LOURENÇO            | 53  | 109 | 75  | 43   | 52  | 54  | 74   | 80   | 66   | 89   | 65  | 74  | 834   |
| VITÓRIA DE SANTO ANTÃO  | 0   | 0   | 0   | 19   | 12  | 11  | 35   | 31   | 9    | 9    | 17  | 7   | 150   |
| <b>TOTAL</b>            | 554 | 810 | 849 | 1006 | 972 | 931 | 1125 | 1218 | 1011 | 1061 | 938 | 733 | 11208 |

FORNTE-BID anual.

#### Legenda

O município que mais encaminhou para UPÁE GRANDE RECIFE no ano de 2019.

## 7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPÁE

### 7.1. PERDA PRIMÁRIA-CONSULTA MÉDICA

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas para UPÁE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados na agenda I geres x agenda UPÁE. Permite avaliação da perda primária por especialidade médica.

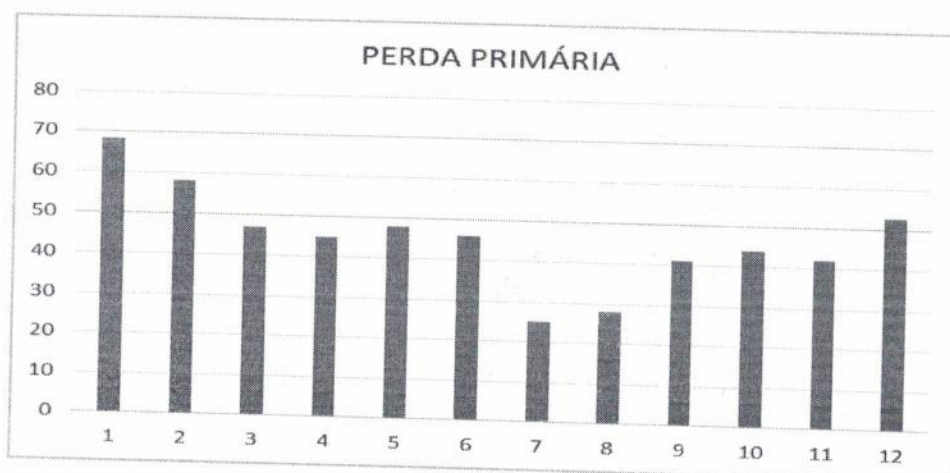
Segue o quadro das perdas primárias referente as consultas médicas total disponibilizadas pela UPÁE IRMA DUDA GRANDE RECIFE.

| MESES 2019 | DISPONIBILIZADO | CONSULTAS NÃO AGENDADAS | PERDA PRIMÁRIA % |
|------------|-----------------|-------------------------|------------------|
|------------|-----------------|-------------------------|------------------|

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPÁE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

|              |       |       |        |
|--------------|-------|-------|--------|
| jan/19       | 2.640 | 1.800 | 68,18  |
| fev/19       | 2.670 | 1.564 | 58,58  |
| mar/19       | 2.555 | 1.222 | 47,83  |
| abr/19       | 2.680 | 1.210 | 45,15  |
| mai/19       | 2.662 | 1.297 | 48,72  |
| jun/19       | 2.619 | 1.222 | 46,66  |
| jul/19       | 2.260 | 579   | 25,62  |
| ago/19       | 2.642 | 759   | 28,73  |
| set/19       | 2.517 | 1.036 | 41,16  |
| out/19       | 2.640 | 1.176 | 44,55  |
| nov/19       | 2.610 | 1.116 | 42,76  |
| dez/19       | 2.545 | 1.360 | 53,44  |
| <b>TOTAL</b> | 31040 | 14341 | 551,38 |



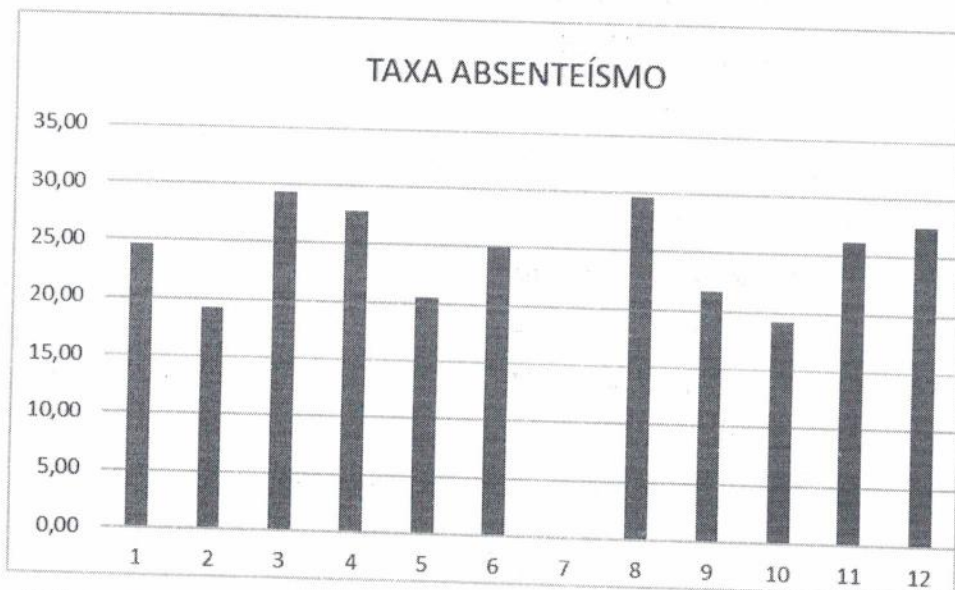
FONTE-Planilha de monitoramento.

O índice de perda primária nas consultas especializadas foi bastante elevado durante o ano 2019 em destaque o mês de janeiro de 2019 que o índice de perda primária foi de 68,18% conforme demonstrar quadro acima. Foram tomadas medidas organizacionais de gestão UP AE, regulação I Geres e Secretária de Saúde Pernambuco em reunião a fim de entender a comunicação com os usuários como forma de minimizar estas perdas, otimizar o uso dos recursos e qualificar a assistência à saúde.

## 7.2.TAXA DE ABSENTEÍSMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa 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.

| MESES 2019   | TOTAL AGENDADO | TOTAL PACIENTES FALTOSOS | TAXA ABSENTEÍSMO % |
|--------------|----------------|--------------------------|--------------------|
| jan/19       | 1.164          | 286                      | 24,57              |
| fev/19       | 1.542          | 296                      | 19,20              |
| mar/19       | 1.651          | 484                      | 29,32              |
| abr/19       | 1.984          | 553                      | 27,87              |
| mai/19       | 1.912          | 393                      | 20,55              |
| jun/19       | 1.863          | 466                      | 25,01              |
| jul/19       | 2.406          | 749                      | 31,13              |
| ago/19       | 2.554          | 758                      | 29,68              |
| set/19       | 2.126          | 461                      | 21,68              |
| out/19       | 2.337          | 448                      | 19,17              |
| nov/19       | 2.273          | 597                      | 26,26              |
| dez/19       | 1.944          | 552                      | 27,68              |
| <b>TOTAL</b> | 23756          | 6043                     | 270,99             |



FONTE-Planilha de monitoramento

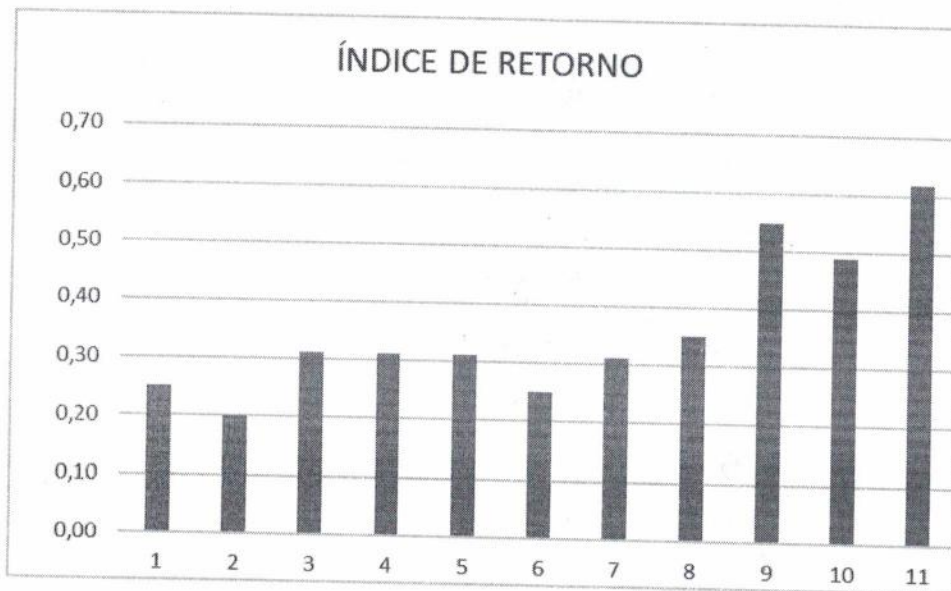
O absenteísmo dos usuários nas consultas agendadas para a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE pode justificar a baixa produção em a seus componentes assistenciais. O acesso ao serviço de saúde ofertado e não utilizado pela população contribui para a redução da eficiência de todo o sistema, no qual a ausência dos usuários é variável relevante a ser considerada em projeto de reorganização do modelo de assistência e do dimensionamento dos recursos humanos. A falta do usuário a consultas agendadas é um dos maiores problemas para a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, pois os horários vagos em decorrência de faltas raramente são utilizados para o atendimento de outros usuários.

### 7.3.ÍNDICE DE RETORNO

É a relação entre o total de consultas subsequêntes 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 no ano de 2019 conforme quadro abaixo tem aumentado, devido as consultas subsequêntes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de resultados dos exames e definição de tratamentos propostos.

| MESES 2019   | PRIMEIRA CONSULTA + INTERCONSULTA | SUBSEQUENTE | ÍNDICE DE RETORNO |
|--------------|-----------------------------------|-------------|-------------------|
| jan/19       | 647                               | 231         | 0,36              |
| fev/19       | 892                               | 220         | 0,25              |
| mar/19       | 971                               | 196         | 0,20              |
| abr/19       | 1.164                             | 356         | 0,31              |
| mai/19       | 1.151                             | 358         | 0,31              |
| jun/19       | 1.064                             | 333         | 0,31              |
| jul/19       | 1.264                             | 317         | 0,25              |
| ago/19       | 1.344                             | 423         | 0,31              |
| set/19       | 1.306                             | 459         | 0,35              |
| out/19       | 1.220                             | 669         | 0,55              |
| nov/19       | 1.123                             | 553         | 0,49              |
| dez/19       | 889                               | 554         | 0,62              |
| <b>TOTAL</b> | <b>13035</b>                      | <b>4669</b> | <b>3,95</b>       |



FONTE-Planilha de monitoramento

## 8.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 Educação Permanente, Núcleo de Manutenção Geral e CIPA.

As implantações de tais comissões visam colaborar diretamente na atuação da UPAE IRMA 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.

Esta comissão tem como objetivo a diminuição dos riscos do paciente adquirir infecção dentro da unidade. Na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Foi elaborado normas de Procedimento Operacional Padrão (POP) para a equipe de enfermagem. Entre outras tarefas executadas pela



enfermeira da CCIH / Educação Permanente, está o treinamento dos profissionais da unidade na prevenção e controle das infecções. Como a UPAE não possui internamento, não há também estatística de infecção hospitalar; porém desde o início de funcionamento da unidade não foi notificado nenhum caso de retorno por infecção após procedimento realizado em nossa unidade.

- **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 revisa que apresentaram 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 FARMOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA**

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 004/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. 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.

- **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 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.

- **NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 005/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. O Núcleo de Segurança do Paciente é a instância da UP AE 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 UP AE 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.

Solicitado a Secretaria de Saúde treinamento.

- **COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA**

- Estamos isentos da Comissão de Ética Médica, onde foi verificado na nova legislação, fixa como facultativa a Constituição da citada Comissão de Ética Médica, nas unidades de Saúde com até 30 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).

- **CIPA**

Foi implantada em Outubro 2019, conforme Portaria n. 005/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

## 9. EDUCAÇÃO PERMANENTE

A Educação permanente tem por objetivo capacitar e promover a qualidade de vida dos trabalhadores e oferecer uma assistência que atenda às reais necessidades aos usuários. Tornando essencial o desencadeamento de processos de capacitação dos trabalhadores da saúde, cujo trabalho é de vital importância para a melhoria da atenção oferecida aos usuários do SUS. Tem por objetivo aprimorar o conhecimento científico e metodológico dos profissionais mediante capacitações permanentes, detectar as dificuldades no processo de trabalho, ampliar a resolutividade diante dos problemas do cotidiano, melhorar o atendimento e a assistência aos pacientes e fortalecer a integração interpessoal da equipe multiprofissional.

### PALESTRAS E TREINAMENTOS

Informamos que no mês de JANEIRO foram realizadas a seguinte palestra cujo os temas foi para lembrar as pessoas de cuidarem não só da saúde física, mas também da mental, psicólogos brasileiros criaram a campanha **Janeiro Branco**, que usa o mês em que tradicionalmente as pessoas estão mais focadas em resoluções e metas para o ano para instigar nelas um maior cuidado com o seu bem-estar psíquico.

-PALESTRA –PREVENÇÃO SUICIDIO

DIA-17/01/2019

LOCAL-RECEPÇÃO UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

PALESTRANTE-EDRIENE CABRAL(Psicóloga)

-PALESTRA –PREVENÇÃO SUICIDIO

DIA-10/01/2019

LOCAL-RECEPÇÃO UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
PALESTRANTE-EDRIENE CABRAL(Psicóloga), SAYONARA(TERAPEUTA OCUPACIONAL), ANA  
CAROLINA (SERVIÇO SOCIAL).

Informamos que no mês de Fevereiro foram realizadas a seguinte palestras:

-PALESTRA –Conscientização sobre a fibromialgia

DIA-14/02/2019

LOCAL-RECEPÇÃO UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

PALESTRANTE-Claúdia Guimarães

-PALESTRA –Prevenção ISTS

DIA-25/02/2019

LOCAL-RECEPÇÃO UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

PALESTRANTE-CAROLINA E SAYONARA

Informamos que no mês de Março foram realizadas a seguinte palestras:

-PALESTRA –TUBERCULOSE

DIAS-26 E 27/03.

LOCAL-RECEPÇÃO UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

PALESTRANTE-CAMILA MARTINS

A tuberculose é uma doença infectocontagiosa que afeta principalmente os pulmões, mas também pode acometer órgãos como ossos, rins e meninges (membranas que envolvem o cérebro).

A data foi criada em 1982 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em homenagem aos 100 anos do anúncio do descobrimento do bacilo causador da tuberculose, ocorrida em 24 de março de 1882, pelo médico Robert Koch.

Segundo estimativas da OMS, um terço da população mundial está infectada pelo Mycobacterium tuberculosis e em risco de desenvolver a doença. Há cerca de 8,8 milhões de doentes e 1,1 milhões de mortes por ano no mundo.

O Brasil ocupa o 17º lugar entre os 22 países responsáveis por 82% do total de casos de tuberculose no mundo. Embora seja uma doença passível de ser prevenida, tratada e mesmo curada, ainda mata cerca de 4,7 mil pessoas todos os anos no Brasil.

Cada paciente com tuberculose pulmonar que não se trata, pode infectar em média 10 a 15 pessoas por ano. Alguns fatores contribuem para a disseminação da doença, tais como a pobreza e má distribuição de renda, a AIDS, a desnutrição, as más condições sanitárias e a alta densidade populacional.

### **Sinais e sintomas mais frequentes:**

- tosse seca ou com secreção por mais de três semanas, podendo evoluir para tosse com pus ou sangue;
- cansaço excessivo e prostração;
- febre baixa geralmente no período da tarde;
- suor noturno;
- falta de apetite;
- emagrecimento acentuado;
- rouquidão.

Alguns pacientes, entretanto, não exibem nenhum indício da doença, enquanto outros apresentam sintomas aparentemente simples, que não são percebidos durante alguns meses. Pode ser confundida com uma gripe, por exemplo, e evoluir durante 3 a 4 meses sem que a pessoa infectada saiba, ao mesmo tempo em que transmite a doença para outras pessoas. A transmissão da tuberculose é direta, de pessoa a pessoa. O doente expele, ao falar, espirrar ou tossir, pequenas gotículas de saliva que podem ser aspiradas por outro indivíduo.

### **Prevenção e tratamento:**

A vacina BCG é obrigatória para menores de um ano, pois protege as crianças contra as formas mais graves da doença. A melhor forma de prevenir a transmissão da doença é fazer o diagnóstico precoce e iniciar o tratamento adequado o mais rápido possível. Com 15 dias após iniciado o tratamento, a pessoa já não transmite mais a doença. O tratamento deve ser feito por um período mínimo de 6 meses, diariamente e sem nenhuma interrupção. O tratamento só termina quando o médico confirmar a cura total do paciente.

**Fontes:**

Assistência Multidisciplinar de Saúde

Ministério da Saúde

PALESTRA –SEXUALIDADE FEMININA

DIA-14/03/2019

LOCAL-RECEPÇÃO UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

PALESTRANTE-SAYONARA E ANA CAROLINA

O entendimento da saúde como resultado de uma ação técnica específica sobre corpos diferenciados, no caso, o das mulheres. O processo histórico-social, que configura a possibilidade de pensarmos em “saúde da mulher” e estabelecermos uma imediata relação disso com cuidados profissionais, oferta de serviços e acesso a insumos específicos.

Informamos que no mês de Abril foram realizadas a seguinte palestras:

TREINAMENTO- AFERIÇÃO DE SINAIS VITAIS

DIA-05/04/2019

LOCAL-CONSULTÓRIO 1

PALESTRANTE- Dra .Camila Martins- Enfermeira

PALESTRA –PROMOÇÃO Á SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

DIA-18/04/2019

LOCAL-RECEPÇÃO UPAE

PALESTRANTE-Dra. Ana Carolina Alves- Assistente Social

Informamos que no mês de maio foram realizadas a seguinte palestras:

Palestra –SEMANA DA ENFERMAGEM

DIA-13/05/2019

LOCAL-RECEPÇÃO

PALESTRANTE- Dra .Camila Martins- Enfermeira

Informamos que no mês de junho foram realizadas as seguintes palestras:

Palestra –Dia Mundial do Doador de Sangue

DIA-27/06/2019

LOCAL-RECEPÇÃO

PALESTRANTE- Ana Carolina Alves – Serviço Social

Por que doar sangue?

O sangue é imprescindível e sem ele é impossível viver. A importância da doação de sangue é manter os estoques sempre abastecidos, não dependendo de casos específicos para comover a população.

Como e quem pode doar sangue?

Para doar sangue é preciso seguir algumas recomendações:

Estar em boas condições de saúde

Estar alimentado (evitar alimentação gordurosa nas 4 horas que antecedem a doação)

Ter entre 16 e 69 anos (menores de idade precisam da autorização com a presença dos pais e maiores de 60 anos devem ter doado ao menos uma vez antes de completar a idade)

Pesar no mínimo 50kg

Levar documento com foto recente e original

Não ingerir bebidas alcoólicas 24 horas antes

Não apresentar gripe, resfriado, febre ou algum processo infeccioso/inflamatório atual

Será realizada uma triagem clínica individual sobre seu histórico médico, seus hábitos e suas condições de saúde. A entrevista tem como objetivo assegurar a saúde do doador e do receptor.

Cuidados após a doação

Após a doação de sangue, é necessário ter alguns cuidados:

Permanecer sentado durante 15 minutos. Comer e beber o lanche fornecido no local de coleta

Evitar esforços físicos exagerados por pelo menos 12 horas

Evitar bebidas alcoólicas 12 horas após a doação

Aumentar a ingestão de líquidos, principalmente nas primeiras 4 horas

Manter o curativo no braço por pelo menos 4 horas

Não fumar por cerca de 2 horas

Intervalo entre doações

Para mulheres a doação pode acontecer a cada 3 meses, sendo no máximo 3 doações anuais. Já para os homens a doação pode acontecer a cada 2 meses, sendo no máximo 4 doações anuais.

O amor corre nas veias! Doe sangue, salve vidas!

Fonte:

Organização Mundial da Saúde



Ministério da Saúde

Palestra –Prevenção à Queimadura

DIA-20/06/2019

LOCAL-RECEPÇÃO

PALESTRANTE- Saynora Queiroz e Ana Carolina Alves – Terapeuta Ocupacional/ Serviço Social

Com a chegada das festas juninas e julinas o risco de acidentes que podem ocasionar queimaduras aumenta por conta dos fogos de artifícios e brincadeiras que envolvem fogo. Segundo a Sociedade Brasileira de Queimaduras, um milhão de brasileiros sofrem com esse tipo de lesão todos os anos. Entre os queimados, devido ao uso incorreto de fogos de artifício, 65% das vítimas são homens.

Arraiá da UPAE

DIA-20/06/2019

LOCAL-RECEPÇÃO

PALESTRANTE- Equipe multiprofissional e usuários.

Houveram palestras do profissional do serviço social- Ana Elizabete sobre normas e rotinas da UPAE nos dias 21/08/2019, 22/08/2019, 23/08/2019, 26/08/2019, 27/08/2019, 28/08/2019, 29/08/2019 e 30/08/2019 local recepção UPAE.

**Palestras sobre orientações aos pacientes sobre normas e rotinas UPAE.**

Datas-23/09, 24/09 e 25/09 de 2019.

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elisabete –Assistente Social

**Dia Mundial da Fisioterapia**

Data-18/09/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Claudia Guimarães-Fisioterapia

**Setembro Amarela-Prevenção ao Suicídio**

Data-09/09/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Edriene Cabral e Adson Cordeiro (convidado) –Psiquiatra

**Apresentação do Núcleo de Segurança do Paciente**

Data-30/09/19

Local-Sala de Reunião UPAE

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015



Profissional responsável-Comissão Núcleo Segurança do Paciente

**Orientações preenchimento de formulário de Notificação –Eventos Adversos**

Data-25/09/19

Local-Sala de Reunião UPAE

Profissional responsável-Rebeca Canário Félix

**Orientações sobre importância do uso das pulseiras de identificação**

Data-25/09/19

Local-Sala de Reunião UPAE

Profissional responsável-Rebeca Canário Félix

**Palestras sobre orientações aos pacientes sobre normas e rotinas UPAE.**

Datas-01/10,02/10,03/10,04/10,08/10,09/10,10/10,11/10,14/10,16/10,25/10,28/10 e 29/10/19 de 2019.

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elisabete –Assistente Social

**Apresentação do Núcleo de Segurança do Paciente**

Data-02/10/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Núcleo de Segurança do Paciente

**Direitos do Idoso**

Data-07/10/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elisabete-Assistente Social

**Prevenção ao Câncer de Mama**

Data-08/10 e 10/10/2019

Local-Recepção Principal

Profissional responsável-Eriline-Enfermeira

**Prevenção a Quedas em Idosos**

Data-09/10/19

Local-Recepção Principal

Profissional responsável-Claúdia Guimarães –Fisioterapia e Sayonara Queiroz- Terapeuta Ocupacional

**Apresentação do Fluxo de Funcionamento da UPAE/Dinâmica de Grupo**

Data-11/10/19

Local-Recepção Principal

Profissional responsável- Tiana Pimentel-Gestora, Rebeca Canário Félix-Coordenadora Enfermagem e Ana Carolina-Serviço Social.

**Atividade Alusiva ao Dia do dia 13/10-Dia do Fisioterapeuta/Terapia Ocupacional**

Data-14/10/19

Local-Sala de da Fisioterapia

Profissional responsável- Cláudia Guimarães –Fisioterapia e Sayonara Queiroz- Terapeuta Ocupacional.

**Direitos Sociais da Pessoa Com Câncer**

Data-15/10/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elizabete-Assistente Social

**Ação Campanha Lavagem das Mãos**

Data-18/10/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Erlene Vitorino –Enfermeira e Rebeca Félix-Coordenadora Enfermagem.

**Palestras sobre orientações aos pacientes sobre normas e rotinas UPAE.**

Datas-04/11,05/11,07/11,11/11,13/11,14/11,21/11,26/11,28/11 de 2019.

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elisabete –Assistente Social

**Palestra sobre combate ao estresse**

Data-14/11/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável: Ana Elisabete –Assistente Social/ Edriene Cabral – Psicologa

**Novembro Azul**

Data-18/11/2019

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elisabete-Assistente Social/ Edriene Cabral – Psicologa/ Erlene Vitorino – enfermeira/ Carla Patricia- Nutricionista

**Dia nacional de combate a tuberculose**

Data-20/11/19

Local-Recepção principal UPAE

**Profissional responsável-** Ana Elizabete-Assistente Social/ Eriene Vitorino – enfermeira

**Novembro azul para os colaboradores**

Data-25/11/2019

Local- Sala de reunião

Profissional responsável- Ana Elizabete-Assistente Social/ Edriene Cabral – Psicóloga/ Eriene Vitorino – enfermeira/ Carla Patricia- Nutricionista

**Diabetes**

Data-25/11/2019

Local-Recepção Principal

Profissional responsável-Claúdia Guimarães –Fisioterapia e Sayonara Queiroz- Terapeuta Ocupacional

**Palestras sobre orientações aos pacientes sobre normas e rotinas UPAE.**

Datas-02/12,06/12,09/12,10/12,11/12,12/12,16/12,18/12,19/12 de 2019.

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elisabete –Assistente Social

**DIA MUNDIAL DA CONSCIENTIZAÇÃO DO HIV**

Data-05/12/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Sayonara Queiroz –Terapeuta Ocupacional

**DEZEMBRO LARANJA-CÂNCER DE PELE**

Data-13/12/19

Local-Recepção principal UPAE

Profissional responsável-Ana Elizabete-Assistente Social, Eriene Vitorino-Enfermeira,Carla Patricia-Nutricionista e Edriene Cabral-Psicologia.

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Data-27/12/2019

Local-Todos os setores da UPAE

Profissional responsável-Rebeca Félix-Enfermeira e Marcus Vasconcelos-Farmacêutico.

**CIPA**

Data-12/12/19

Local-Sala de Reunião

Profissional responsável-Rebeca Félix-Enfermeira

## ALTO DE NATAL

Data-23/12/2019

Local-Recepção Principal

Profissional responsável- Equipe Multiprofissional

### 10.DIFICULDADES ENCONTRADAS

Durante o ano 2019 da Unidade Pernambucana de Atendimento Especializado da Grande Recife – UPAE Irmã Duda – algumas questões vêm sendo identificadas tanto pelo Serviço Social, quanto pela recepção a respeito do número de faltas e pacientes faltosos.

Muitos pacientes chegam à unidade com problemas na referência ao especialista, que de acordo com o fluxo de atendimento, deve ser realizado (assinado e carimbado) pelo médico do PSF/UBSF, no entanto algumas situações são recorrentes:

Ausência da referência – os pacientes não recebem ou não possuem a referência feito pelo médico do PSF/UBSF

Referência realizada em receituário médico – o qual deveria ser em formulário específico: “Ficha de Referência ao Especialista” / “Documento de Referência e Contra-Referência”

Ficha de referência sem carimbo e assinatura do médico solicitante .

Ficha de referência com carimbo e assinatura do (a) Enfermeiro (a) do PSF/UBSF

Paciente comparece a unidade para realização de exame ,as vezes em jejum,sendo que conforme o fluxo da UPAE primeiro passa com uma consulta pelo especialista.

Ficha de referência para Fisioterapia sem laudo e sem CID

Outros problemas envolvendo as regulações são identificados no dia a dia da unidade, são mais eventuais e muitas vezes são superados no contato com os responsáveis, são eles:

Falta de informação / informação equivocada / comunicação de consulta às vésperas / os pacientes são informados no final da tarde, no dia anterior da consulta / paciente orientado a vir diretamente à unidade sem agendamento, apenas com o referência da urgência / entre outros;

Ausência e/ou deficiência do transporte TFD (Tratamento Fora do Domicílio) – muitos pacientes, como citado acima, são informados à véspera da consulta e não conseguem agendar o transporte na secretaria de saúde e precisam vir por conta própria / TFD sai muito cedo e demora a retornar / TFD não disponível

Ainda enfrentamos algumas dificuldades do ponto de vista estrutural na UPAE IRMA DUDA – GRANDE RECIFE tais como:

Pendências de obras- não identificação da unidade e falta de mastros para bandeiras.  
OF. 02/2018 com número do SIGEP 80767-1/2018

Aguardando Retorno

Adequação da estrutura física refeitório-falta de ralo, exaustores, coifa e espaço adequado acondicionamento do gás.

OF. 05/2018 com número do SIGEP 85476-3/2018  
Aguardando Retorno

Problemas estruturais- infiltrações ,problemas no piso.

Ainda enfrentamos algumas dificuldades do ponto de vista de documentação na UPAE IRMA DUDA – GRANDE RECIFE tais como:

Solicitação do as alvarás –solicitados documentos referentes a UPAE irmã Duda –Grande ã Duda – Grande Recife.

OF.01/2018 COM NÚMERO DO SIGEP 78084-0/2018  
Aguardando Retorno

Ainda enfrentamos algumas dificuldades do ponto de vista de equipamentos na UPAE IRMA DUDA – GRANDE RECIFE tais como:

Instalação do Bera e Otoneuro-solicitado instalação e treinamento.

OF. 06/2018 com número do SIGEP 85475-2/2018

Aguardando Retorno.

## 11.CONCLUSÃO

O Relatório anual da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE é um importante instrumento de planejamento da unidade proporcionando informações para implementação dos planos. A análise do relatório de gestão da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE da gestão da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE no período de janeiro 2019 a dezembro 2019. Foi elaborado a partir de dados de produção e relatórios de serviços, sendo todos já apresentada mensalmente a Secretaria de Saúde Pernambuco.

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.

Conforme previsto em contrato, tendo em vista que durante o segundo ano de contrato e ainda com uma perda primária e taxa de absenteísmo alta , por esta razão, a unidade não atingiu todas as metas

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015



contratualizadas (meta quantitativa) no que se refere a meta de consultas médicas, nos 12 meses do ano de 2019. Outrossim, no que tange às consultas disponibilizadas, não houve marcação pela regulação (GERES) e modo a ocupar integralmente a agenda.

Houve um desperdício das primeiras consultas disponibilizadas para a rede de saúde e o não comparecimento dos atendimentos nas especialidades médicas disponibilizadas, isso tem sido uma grande dificuldade enfrentada pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, neste sentido, diante de não ter a instituição governabilidade sobre os agendamentos. Nosso objetivo é sempre atingir as metas do contrato de gestão.

Abreu e Lima, 14/02/2020.

  
INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH)

  
DIRETORA OPERACIONAL  
UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada  
UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE  
BR 101, KM 47 NORTE, S/N, BAIRRO-DESTERRO  
ABREU E LIMA-PE, CEP-53520-015

## 12. ANEXOS

Agendas

BID

Planilha de Execução

Planilha de Monitoramento

Planilha de Pesquisa de Satisfação

Atas Educação permanente

Atas de Reuniões Comissões