



**1º QUADRIMESTRE DO 1º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO
PERIODO DE 13 SETEMBRO 2018 À DEZEMBRO DE 2018**

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

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irmã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH

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.....	4
4.Indicadores de produção.....	5
4.1.Consultas Médicas.....	5
4.2.Consultas não médicas e sessões de reabilitação.....	7
4.3.Produção de exame.....	10
4.3.1.Limitações diagnósticas.....	10
5.Atenção ao usuário e pesquisa de satisfação-resolução queixas.....	11
5.1.Atenção ao usuário.....	10
5.2.Pesquisa de satisfação-resolução queixas.....	10
6.Controle de Origem dos pacientes.....	11
7. Gerenciamento dos atendimentos realizados na UPAE.....	12
7.1.Perda Primária consulta médica.....	12
7.2.Taxa de absenteísmo.....	13
7.3.Índice de retorno.....	14
8.Comissões.....	14
9.Educação Permanente.....	17
10.Dificuldades encontradas.....	18
11.Conclusão.....	21
12.Anexos.....	23

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 13 de setembro à dezembro 2018.

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 referido mês no processo de implantação, estruturação, organização e gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no Contrato, 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 primeiro relatório quadrimestral 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, 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



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 e Urologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises e eletrocardiograma.

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 DE DESENVOLVIMENTO ADMINISTRATIVO HOSPITALAR-IBDAH

Contrato: 01/2018

Início: 14/09/2018.

Identificação dos Responsáveis:

Diretor Geral: Tiana Pimentel

Identidade Profissional: CRA 16122

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

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irmã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH



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: Luciana Menezes

Identidade Profissional: COREN 80671

Telefone: (081)3184-4263

E-mail: lumenezes.upaegr@gmail.com

4.INDICADORES DE PRODUÇÃO

AVALIAÇÃO QUADRIMESTRAL

- 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),280 atendimentos não médicos e 280 sessões de reabilitações.

4.1.CONSULTAS MÉDICAS

Foram disponibilizadas para o quadrimestre de 2018 compreendido entre setembro à dezembro de 2018, consultas ofertadas 7.038 e consultas executadas 2.341 como mostra o quadro abaixo:

MESES	Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas	Consultas Executadas	Média %
SETEMBRO/18	3106	500	223	7,17%
OUTUBRO/18	3106	1925	626	20,15%
NOVEMBRO/18	3106	1901	713	22,95%
DEZEMBRO/18	3106	2712	779	25,08%
TOTAL		7.038	2.341	18,84%

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

A meta contratual utilizada para atendimento médico é de 3.106 mensal, no quadrimestre foram disponibilizados 7.038 consultas. Entretanto não são a quantidade de consultas médicas

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

Tiaha Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH



contratualizado pois esses quatro meses estávamos no processo de implantação, organização e estruturação da UPAE havendo de dificuldades na contratação de algumas especialidades contudo essa situação já foi solucionada. O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato.

SETEMBRO

Considerando que a unidade iniciou suas atividades em 17/09/2018, perfazendo um total de apenas dez dias úteis e processo de implantação só foram ofertadas primeiras consultas no total de 500 consultas com as seguintes especialidades Dermatologia, Endocrinologia, Gastreenterologia, Urologia e Cardiologia, entretanto não são a quantidade de consultas médicas contratualizadas pois esse primeiro mês estávamos no processo de implantação, organização e estruturação da UPAE havendo dificuldades na contratação de algumas especialidades contudo essa situação já foi solucionada. O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato.

Saliente-se que o contrato estabelece que: "O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."

OUTUBRO

Segundo mês de funcionamento da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, estamos no processo de implantação da unidade foram disponibilizadas 1906 entre primeira consulta, interconsulta e consulta subsequente sendo a quantidade de consultas executadas foi de 626 é bastante inferior a quantidade de consultas disponibilizadas conforme com as seguintes especialidades Dermatologia, Endocrinologia, Gastreenterologia, Urologia, Cardiologia e Otorrinolaringologia. Importante frisar que a marcação das consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação. Entretanto não são a quantidade de consultas médicas contratualizadas pois esse segundo mês estávamos no processo de implantação, organização e estruturação da UPAE havendo dificuldades na contratação de algumas especialidades contudo essa situação já foi solucionada. O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato.

Saliente-se que o contrato estabelece que: "O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."

NOVEMBRO

Terceiro mês de funcionamento da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, período de implantação da unidade e quantidade de consultas disponibilizadas foi de 1901 e a quantidade de consultas executadas foi de 713 é bastante inferior a quantidade de consultas disponibilizadas com as seguintes especialidades Dermatologia, Endocrinologia, Gastreenterologia, Urologia, Cardiologia, Otorrinolaringologia e Pneumologia. Importante frisar que a marcação das consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação. Entretanto não são a quantidade de consultas médicas contratualizadas pois esse terceiro mês estávamos no processo de implantação, organização e

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

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH

estruturação da UPAE havendo dificuldades na contratação de algumas especialidades contudo essa situação já foi solucionada. O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato.

Saliente-se que o contrato estabelece que: **"O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."**

DEZEMBRO

Quarto mês de funcionamento da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, no período de implantação da unidade foram disponibilizadas 2712 e executadas 779 consultas a quantidade de consultas executadas é bastante inferior a quantidade de consultas disponibilizadas com as seguintes especialidades Dermatologia, Endocrinologia, Gastreterologia, Urologia, Cardiologia, Otorrinolaringologia e Pneumologia, faltando só a especialidade de Reumatologia para completar a quantidade de especialista pelo contrato de gestão.

Importante frisar que a marcação das consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação. Entretanto não são a quantidade de consultas médicas contratualizadas pois esse quarto mês estávamos no processo de implantação, organização e estruturação da UPAE havendo dificuldades na contratação de algumas especialidades contudo essa situação já foi solucionada. O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato.

Saliente-se que o contrato estabelece que: **"O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."**

Percebe-se inclusive, que durante esses quatro meses de funcionamento da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPA, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

4.2. CONSULTAS NÃO MÉDICAS E SESSÕES DE REABILITAÇÃO

Mês	CONSULTAS NÃO MÉDICAS	
SETEMBRO/2018	CONTRATADA	280
	EXECUTADA	192

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
	SETEMBRO/2018	CONTRATADA
EXECUTADA		0

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Considerando que a unidade iniciou suas atividades em 17/09/2018, perfazendo um total de apenas dez dias úteis e processo de abertura, implantação da unidade e contratação dos profissionais não médicos. Não houve tempo hábil para o cumprimento das metas contratuais não médicas e sessões de reabilitação.

Saliente-se que o contrato estabelece que: **"O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."**

Mês	CONSULTAS NÃO MÉDICAS	
	OUTUBRO/2018	CONTRATADA
EXECUTADA		723

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
	OUTUBRO/2018	CONTRATADA
EXECUTADA		41

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de outubro os não médicos atingiram a meta contratual 280 com os seguintes profissionais Enfermagem, Nutricionista, Serviço Social, Psicologia, Fonoaudiólogo, Farmácia, Terapeuta ocupacional e Fisioterapia as sessões de reabilitação não foram alcançadas. As sessões reabilitação não foram alcançadas neste mês, em conversa com a I GERES e SES decidimos em conjunto ofertar vagas para regulação para auxiliar no cumprimento da meta contratual.

Saliente-se que o contrato estabelece que: **"O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."**

Mês	CONSULTAS NÃO MÉDICAS	
NOVEMBRO/2018	CONTRATADA	280
	EXECUTADA	475

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
NOVEMBRO/2018	CONTRATADA	280
	EXECUTADA	154

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Os não médicos atingiram a meta contratual com os seguintes profissionais Enfermagem, Nutricionista, Serviço Social, Psicologia, Fonoaudiólogo, Farmácia, Terapeuta ocupacional e Fisioterapia. As sessões de reabilitação ainda não foram alcançadas no mês de novembro mesmo sendo disponibilizados as sessões de reabilitação para agendamento na I GERES para auxiliar no cumprimento da meta contratual.

Saliente-se que o contrato estabelece que: **"O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço."**

Mês	CONSULTAS NÃO MÉDICAS	
DEZEMBRO/2018	CONTRATADA	280
	EXECUTADA	563

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
DEZEMBRO/2018	CONTRATADA	280
	EXECUTADA	363

Fonte-Sistema de gestão UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de Dezembro disponibilizamos as sessões de reabilitação para agendamento na I GERES para auxiliar no cumprimento da meta, os pacientes começaram a chegar a UPAE através da regulação da I GERES. Os não médicos atingiram a meta contratual, as sessões de reabilitação foram alcançadas. Percebeu uma demanda superior a contratada em relação as consultas não médicas.

Saliente-se que o contrato estabelece que: **“O primeiro semestre de funcionamento da unidade será monitorado e avaliado, porém os resultados alcançados não serão objeto de penalização financeira por ser este período necessário à implantação do serviço.”**

4.3.PRODUÇÃO DE EXAMES

Durante o mês de setembro foram realizados somente ECG pois estávamos na etapa de abertura e implantação da unidade. No mês de outubro foi contratado exames laboratoriais para unidade e realizado ECG, no mês de novembro foram realizados exames laboratoriais e ECG e no mês de dezembro foram realizados exames laboratoriais e ECG.

Durante o quadrimestre não existiram faltas para os exames na UPAE IRMÃ DUDA – GRANDE RECIFE referente aos exames laboratoriais os pacientes realizaram o preparo correto.

4.3.1.LIMITAÇÕES DIAGNOSTICAS/TERAPÊUTICAS

Durante o quadrimestre /2018 encontramos com pendencias relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos. Raio X fixo aguardando autorização da SES para adequação da sala; Raio X móvel já instalado junto com a processadora previsto para começar a execução em Janeiro de 2019, Mapa Holter já instalado previsto para começar em Janeiro de 2019, BERA e Vectro aguardando instalação e treinamento, Teste Ergométrico (fazendo cotação para compra ou locação dos torpedos de Oxigênio) previsto para começar em Janeiro de 2019, Endoscopia e Colonoscopia adequação da sala para realização dos referidos exames(aguardando reprocessadora,poltronas), Colposcópico instalado previsto para começar a Peniscopia em Janeiro de 2019, Audiômetro aguardando equipamento foi entregue só a cabine, Ultrassom aguardando equipamento, Ecocardiograma aguardando equipamento, Densitometria óssea foi solicitado a adequação da sala e aguardando equipamento, Mamografia foi solicitado a adequação da sala e aguardando equipamento.

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

5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

SETEMBRO

Foi o mês de implantação e estruturação dos indicadores de qualidade.

OUTUBRO

Implantado a pesquisa de satisfação do usuário realizado pelo serviço social desta unidade, ao mesmo tempo sobre orientação da SES as caixas de sugestões estão sendo confeccionadas, foi elaborado o projeto de pesquisa de atenção ao usuário em conjunto com formulário sugerido foi solicitado banners e cartazes da Ouvidoria da SES.

NOVEMBRO

Conforme orientação da SES, em novembro foram instaladas na recepção principal duas caixas de sugestões lacradas e com a seguinte numeração 0441334 e 0441370 anotado pela apoiadora e formulário sugerido. Aguardando retorno da apoiadora para abertura das mesmas. Ainda não recebemos banners e cartazes.

DEZEMBRO

Aguardando retorno da apoiadora para abertura das mesmas e com a seguinte numeração 0441334 e 0441370 anotado pela apoiadora e formulário sugerido.

5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

SETEMBRO

Foi o mês de implantação e estruturação dos indicadores de qualidade.

OUTUBRO

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantando a partir de outubro 2018, ficando o mês de setembro para conhecimento e treinamento do pessoal no novo instrumento. 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.

Neste mês de outubro/2018 foram realizadas 100 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.

NOVEMBRO

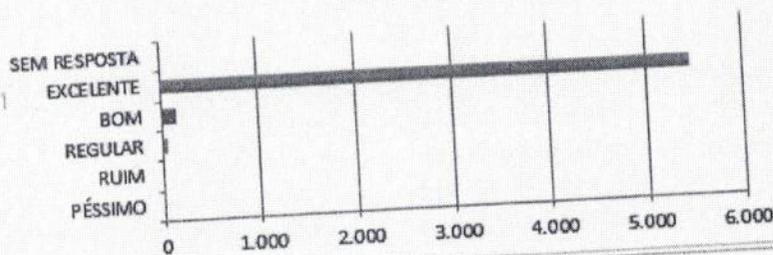
Neste mês de novembro/2018 foram realizadas 153 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção da qualidade do serviço pelos usuários e acompanhantes por meio de questionário específico.

DEZEMBRO

Neste mês de dezembro/2018 foram realizadas 103 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 o quadrimestre da pesquisa de satisfação do usuário-resolução da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE pode-se observar que quesito excelente ficou em primeiro lugar os entrevistados consideraram a unidade excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção sempre.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO UPAE IRMÃ DUDA



PESQUISA SATISFAÇÃO UPAE IRMÃ DUDA

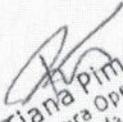
PÉSSIMO	2
RUIM	12
REGULAR	50
BOM	157
EXCELENTE	5.464
SEM RESPOSTA	11
TOTAL	5.696

FONTE-SERVIÇO SOCIAL UPAE IRMÃ DUDA

6. CONTROLE DE ORIGEM DOS PACIENTES

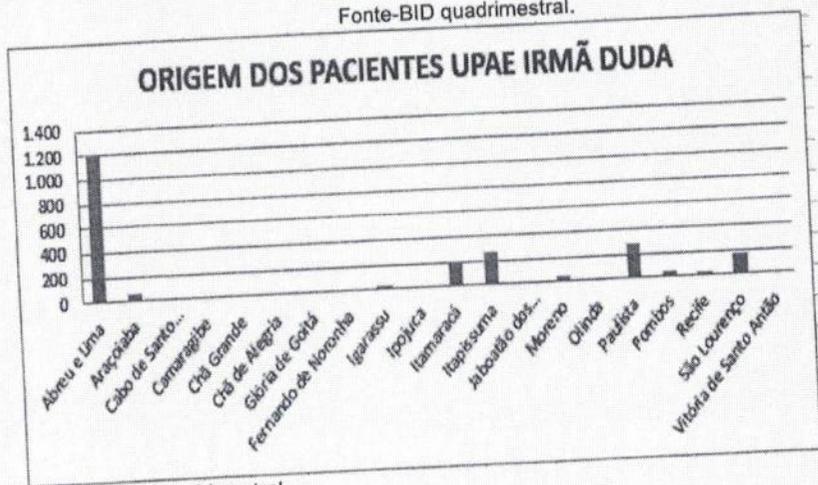
Avalia a existência de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados ao Ambulatório e destina-se a um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões.

O levantamento de origem dos usuários assistidos na UPAE IRMÃ DUDA – GRANDE RECIFE durante o quadrimestre de 2018 apresentou os seguintes resultados conforme gráfico abaixo: Abreu e Lima com 1.191 dos encaminhamentos seguidos do município de Paulista com 281, Itapissuma com 268 e Ilha de Itamaracá com 203 e São Lourenço da Mata com 169. os municípios de Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Igarassu, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Pombos, Recife e Vitória de Santo Antão fizeram menos de 100 (cem) encaminhamentos. Os municípios de Chã de Alegria, Glória de Coita e Fernando de Noronha não encaminharam nenhum usuário. Ainda continuamos com algumas faltas provenientes nas consultas vindas dos municípios da GERES I, ainda não conseguimos captar o número completo e máximo de paciente para preencher a agenda e metas ofertadas pela Unidade.


Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irmã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 - IBDAH

PACIENTES ENVIADOS PELOS MUNICIPIOS	
Abreu e Lima	1.191
Araçoiaba	61
Cabo de Santo Agostinho	1
Camaragibe	10
Chã Grande	16
Chã de Alegria	0
Glória de Goitã	0
Fernando de Noronha	0
Igarassu	21
Ipojuca	1
Itamaracá	203
Itapissuma	268
Jaboatão dos Guararapes	1
Morano	38
Olinda	9
Paulista	281
Pombos	42
Recife	25
São Lourenço	169
Vitória de Santo Antão	4
TOTAL	2.341

Fonte-BID quadrimestral.



FRONTE-BID quadrimestral.

7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados na agenda I geres x agenda UPAE. Permite avaliação da perda primária por especialidade médica.

Segue o quadro das perdas primárias referente as consultas médicas total disponibilizadas pela UPAE IRMA 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

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irmã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 - IBDAH

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE	
SETEMBRO TOTAL	32,60%
OUTUBRO TOTAL	57,82%
NOVEMBRO TOTAL	60,52%
DEZEMBRO TOTAL	71,13%

FONTE-Planilha de monitoramento.

O índice de perdas das primeiras consultas especializadas foi bastante elevado durante o quadrimestre conforme demonstrar quadro acima. 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.

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.

TAXA DE ABSENTEISMO UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE	
SETEMBRO TOTAL	35,55%
OUTUBRO TOTAL	26,85%
NOVEMBRO TOTAL	15,91%
DEZEMBRO TOTAL	22,79%

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

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

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH

modelo de assistência e do dimensionamento dos recursos humanos. A falta do usuário às 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 subseqüentes 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 quadrimestre conforme quadro abaixo tem aumentado, devido as consultas subseqüentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de exames laboratoriais e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE RETORNO UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE	
SETEMBRO TOTAL	0,03
OUTUBRO TOTAL	0,07
NOVEMBRO TOTAL	0,19
DEZEMBRO TOTAL	0,31
TOTAL	0,15

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.

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. Estamos em processo de Implantação da Comissão de Educação Permanente, Comissão interna de Prevenção de Acidente e Núcleo de Manutenção Geral.



• COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 002/2018 UPAC 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 UPAC 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 UPAC 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 UPAC IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. A 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

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

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAC Irã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH

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 UPAE 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 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.

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).

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.

Houve duas palestras referente ao Setembro amarelo cujo tema é Prevenção ao Suicídio, realizados pelos seguintes profissionais.

Houve duas palestras referente ao Outubro Rosa sobre o tema Câncer de Mama, realizados pela equipe multidisciplinar. Aconteceu também uma palestra referente ao dia do idoso com o tema Direitos e Saúde, realizados pela assistente social e enfermagem.

Foram realizadas três capacitações internas com os seguintes temas:

Parada Cardiorrespiratória e Reanimação-realizada pela enfermagem.

Integração e Dinâmica de Grupo-realizado pela psicóloga.

No mês de Novembro foram realizadas a seguinte palestra cujo tema foi sobre Orientação para Prevenção do AVC realizada pela Terapeuta Ocupacional da Unidade UPAE Irmã Duda Grande Recife,

ainda referente ao mês de Novembro, tivemos os seguintes treinamentos: Integração a Enfermagem, Treinamento MAPA HOLTER e Uso Correto dos Utensílios de Limpeza. A UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE está criando um cronograma para treinamentos e palestras além da criação de alguns impressos, registros e indicadores para os setores, além de normas fazendo o levantamento das necessidades da unidade.

No mês de DEZEMBRO foram realizadas a seguinte palestra cujo tema foi sobre o dezembro vermelho -Diversas ações de celebração do Dia Mundial contra a AIDS (1º de dezembro) e do mês conhecido como Dezembro Vermelho—em referência ao laço vermelho que simboliza a solidariedade de pessoas ao redor do mundo com a resposta à epidemia de AIDS—contaram com apoio e participação do UNAIDS no Brasil. O objetivo desta estratégia é ajudar a dar voz aos diversos atores envolvidos neste objetivo comum: o de acabar com a epidemia de AIDS até 2030.

10. DIFICULDADES ENCONTRADAS

Durante esses quatro meses de funcionamento 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 de 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 (Grau de recorrência: alto);

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

Ficha de referência realizada por outra unidade de saúde – hospitais, UPAs e clínicas particulares (Grau de recorrência: médio);

Ficha de referência sem carimbo e assinatura do médico solicitante (Grau de recorrência: alto);

Ficha de referência com carimbo e assinatura do (a) Enfermeiro (a) do PSF/UBSF (Grau de recorrência: baixo);

Ficha de referência para Fisioterapia sem laudo e sem CID (Grau de recorrência: médio);

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 não sabe a localização da unidade / 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 / TFD apenas até Recife;

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 e vazamento banheiros.

OF. 07/2018 com número do SIGEP 88736-5/2018
Aguardando Retorno

Vamos começar a pintar a UPAE IRMÃ DUDA – GRANDE RECIFE conforme o que preconizado pela ANVISA pinturas laváveis nas paredes dos setores, de diagnósticos exames instituída na RDC nº 50 da ANVISA pois a construtora não realizou a pintura adequada.

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.

Estamos com algumas pendência de equipamentos para o setor de fisioterapia:

- Bola suíça
- Tatame
- Faixa elástica (diferentes cores)
- Halter (0,5 kg e 1kg)
- Bastão 2 unidades
- Aspirador portátil
- Oxímetro de dedo
- Espelho

11. CONCLUSÃO

O Relatório quadrimestral 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 13 de setembro a dezembro 2018. Foi elaborado a partir de dados de produção e relatórios de serviços, sendo todos já apresentados 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 quadrimestral 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 os primeiros trimestres a unidade estaria em período de implantação e estruturação do serviço, por esta razão, a unidade não atingiu todas as metas contratualizadas (meta quantitativa) no que se refere a meta de consultas médicas, nos 4 meses iniciais. 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.

Estamos com a nossa perda primária muito elevada e com algumas dificuldades sobre o encaminhamento dos pacientes muitos 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 de encaminhamento – os pacientes não recebem ou não possuem o encaminhamento feito pelo médico do PSF/UBSF (Grau de recorrência: alto); realizado em receituário médico – o qual deveria ser em formulário específico: "Ficha de referência ao Especialista" / "Documento de Referência e Contra-Referência" (Grau de recorrência: alto); Referência realizado por outra unidade de saúde – hospitais, UPA's e clínicas particulares (Grau de recorrência: médio); Encaminhamento sem carimbo e assinatura do médico solicitante (Grau de recorrência: alto); ficha de referência com carimbo e assinatura do (a) Enfermeiro (a) do PSF/UBSF (Grau de recorrência: baixo); Encaminhamento para Fisioterapia sem laudo e sem CID (Grau de recorrência: médio).

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: Agendamento de consulta diretamente pela regulação, sem solicitação médica, por conhecimentos internos; Falta de informação / informação equivocada / comunicação de consulta às vésperas – orientar o paciente a vir em jejum para realização de endoscopia, quando a unidade ainda não realiza este procedimento / os pacientes são informados no final da tarde, no dia anterior da consulta; paciente não sabe a localização da unidade / paciente orientado a vir diretamente à unidade sem agendamento, apenas com o encaminhamento 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 / TFD apenas até Recife; Troca/erro de nome de paciente e especialidade demandada – paciente chegou à unidade portando comprovante e encaminhamento para um especialista em nome de outra pessoa. Cancelamento ou Remarcação de consultas – a unidade informa mudança de agenda dos médicos e os pacientes não são informados. A UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE sempre atenta na organização e padronização dos serviços ofertados oferecendo o bem estar dos usuários e colaboradores que aqui frequentam, procuramos sempre solucionar problemas que venham a ocorrer.

Interferir na mudança de hábitos da população, na perspectiva da Promoção da Saúde é uma ação a médio e longo prazo que exige estratégias bem definidas, onde a participação de todos é fundamental, ou seja, usuários, IBDAH, SES e I GERES.

Abreu e Lima, 15/02/2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH)

Tiana Pimentel
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-53320-015

Tiana Pimentel
Diretora Operacional
UPAE Irã Duda - Grande Recife
Mat. 2769 IBDAH

12. ANEXOS

Agendas

BID

Planilha de Execução

Planilha de Monitoramento

Planilha de Pesquisa de Satisfação

Atas Educação permanente

Atas de Reuniões Comissões