

## RELATÓRIO MENSAL JANEIRO DE 2024



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

## SUMÁRIO

<b>1. Identificação da unidade.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Apresentação do Instituto Brasileiro Desenvolvimento Administração Hospitalar.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Indicadores de Produção.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Consultas Médicas.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.1. OfertadosxContratados.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. AgendadosxOfertadas.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.3. AgendadosxExecutadas.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Consultas Multidisciplinares e Sessões de Fisioterapia.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Produção exames.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Limitações Diagnosticas/Terapêuticas.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Atenção ao usuário e Pesquisa de satisfação-Resolução de queixas.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1. Atenção ao usuário.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. Pesquisa satisfação-resolução queixas.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Controle de origem dos pacientes.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Gerenciamento de atendimentos realizados na UPAE.....</b>	<b>11</b>
<b>7.1. Perda primária –consultas médicas.....</b>	<b>11</b>
<b>7.2. Taxa de absenteísmo.....</b>	<b>12</b>
<b>7.3. Índice de retorno.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Programas .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Comissões.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Educação Permanente.....</b>	<b>15</b>
<b>11. Dificuldades Encontradas.....</b>	<b>15</b>
<b>12. Conclusão.....</b>	<b>16</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>17</b>

## 1. Identificação da Unidade

**UPAE:** Irmã Duda Grande Recife

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

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

### Gestor

**Empresa Gestora:** INSTITUTO BRASILEIRO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR-IBDAH

**Contrato:** 01/2018

**Início:** 14/09/2018.

### Identificação dos Responsáveis:

**Diretor Geral:** Mario Seixas Neto

**Identidade Profissional:** CRA/PE 02-15884

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

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

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

**Identidade Profissional:** CRM 11410 /PE

**Telefone:** (081) 3184-4623

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

**Coordenador de Enfermagem:** Rebeca Canário Felix e Souza

**Identidade Profissional:** COREN 416283-ENF-IS

**Telefone:** (081)3184-4623

**E-mail:** [rebeca.upae@gmail.com](mailto:rebeca.upae@gmail.com)

## 2. Apresentação IBDAH

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº **07.267.476/0001-32**, situado na Av. Luiz Tarquínio Pontes, nº. 2576, sala 503, Buraquinho, Lauro de Freitas, Estado da Bahia, CEP: 42.709-190, neste ato representado pelo seu presidente **Alfredo Silva dos Santos**, responsável pela gestão da UPAE Grande Recife – Irmã Duda.

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

Com foco na excelência dos profissionais, modelo de gestão eficiente e um cuidado especial com o ser humano. Esses tem sido os pilares do Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar, que há cerca de 18 anos vem apoiando governos estaduais e municipais na implantação de serviços de elevada qualidade na rede pública de saúde.

### 2.1. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada-UPAE

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

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

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

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

### 3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

#### JANEIRO

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 3.106 consultas médicas (2.640 primeiras consultas, 155 interconsultas e 311 consultas subsequentes) e 330 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e 330 sessões de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de JANEIRO, 3.106 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de JANEIRO 2024, 962 consultas com outros profissionais de nível superior e 457 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.106	1.505

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de JANEIRO/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.640 vagas e executadas 691 consultas. Visto que identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado, intensificamos os retornos e as interconsultas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Urologia, Otorrinolaringologia, Vascular e Reumatologia, totalizando 814 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.505 consultas totais executadas.

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

#### 3.1.1. CONSULTAS OFERTADAS X CONTRATADAS

A meta contratual utilizada para atendimento médico é de 3.106, em JANEIRO/2024, foram ofertadas 3.106 consultas totais.

#### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.106 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.640 consultas foram as primeiras consultas, 263 consultas em interconsulta e 203 consultas subsequente. Vale mais uma vez salientar que o quantitativo executado, das interconsultas e retornos, foi maior que o ofertado, pois intensificamos em face abaixo quantidade de agendamento de Primeira Consulta.

De 2.640 consultas do mês de JANEIRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.171 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, dos 1.171 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 691 pacientes e 480 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.106 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.505 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 691 consultas foram de primeira consulta, 175 foram de interconsultas e 639 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	192	AGENDA OFERTADA	240	AGENDA OFERTADA	424
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	160	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	26	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	88
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	32	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	214	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	336
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	60	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	12	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	61
FALTAS (REGULAÇÃO)	100	FALTAS (REGULAÇÃO)	14	FALTAS (REGULAÇÃO)	27
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	29	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	29	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	64	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	3	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	192
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	64	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	3	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	192
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	448	AGENDA OFERTADA	240	AGENDA OFERTADA	136
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	135	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	182	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	120
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	313	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	58	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	16
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	103	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	84	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	66
FALTAS (REGULAÇÃO)	32	FALTAS (REGULAÇÃO)	98	FALTAS (REGULAÇÃO)	54
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	30	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	30	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	86	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	36	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	59
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	86	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	36	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	59
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	252	AGENDA OFERTADA	136	AGENDA OFERTADA	300
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	193	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	92	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	166
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	59	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	44	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	134
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	135	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	64	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	98
FALTAS (REGULAÇÃO)	58	FALTAS (REGULAÇÃO)	28	FALTAS (REGULAÇÃO)	68
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	21
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	21
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	74	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	46	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	67
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	74	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	46	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	67
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	272	AGENDA OFERTADA	2640
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	9	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1171
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	263	PERDA PRIMÁRIA	1469
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	8	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	691
FALTAS (REGULAÇÃO)	1	ABSENTEISMO	480
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	175
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	175
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	639
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	639
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 962 consultas da equipe multidisciplinar no mês de JANEIRO de 2024 e executadas 725, atingindo 219,70% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES				
JANEIRO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	176	275		
	FARMÁCIA	176	108		
	FISIOTERAPIA	100	33		
	FONOAUDIOLOGIA	50	11		
	NUTRIÇÃO	176	72		
	PSICOLOGIA	176	103		
	SERVIÇO SOCIAL	88	97		
	TERAPIA OCUPACIONAL	20	26		
	<b>TOTAL</b>	<b>962</b>	<b>725</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 457 sessões e executadas 354, atingindo 107,27% da meta contratualizada. Observou-se, neste mês, uma curva atípica de pacientes faltosos, principalmente na especialidade de Terapia Ocupacional, mesmo com busca ativa e confirmação do agendamento da consulta.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
JANEIRO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	352	251		
	FONOAUDIOLOGIA	85	59		
	TERAPIA OCUPACIONAL	20	44		
	<b>TOTAL</b>	<b>457</b>	<b>354</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Janeiro/2024 foram realizados 4.360 exames, sendo eles: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia Geral e Doppler, Raio X, Peniscopia, Endoscopia Digestiva Alta, Biopsia E.D.A., Colonoscopia e Biopsia de Colonoscopia

APOIO DIAGNÓSTICO				
JANEIRO/2024	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.498	2.498	0
	Hematologia	482	482	0
	Uroanálise	138	138	0
	Imunologia e Sorologia	156	156	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	474	474	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Disgestiva Alta	12	8	4
	Biopsia de EDA	12	8	4
	ECG	70	60	10
	Ecocardiograma	40	33	7
	Holter	6	3	3
	Mapa	20	17	3
	Teste Ergométrico	40	33	7
	Colonoscopia	14	11	3
	Biopsia de Colonoscopia	5	5	0
	Radiografia Simples	310	309	1
	USG Geral	121	121	0
	USG Doppler	4	4	0
Cauterização	4	0	4	
<b>Total</b>	<b>4406</b>	<b>4360</b>	<b>46</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de JANEIRO/2024 com pendências relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos, tais como:

- BERA e Vectro - Recolhido pelo Setor de Engenharia, da SES, para manutenção
- Audiômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial
- Citoscopia - Aguardando equipamento
- Quantidade Insuficiente de Pinças de Biópsia para EDA e Colono
- Espirômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES

Registra-se que o aparelho entregue por esta Secretaria sob o título de espirômetro, em verdade, não realiza este exame. Trata-se de um PEAK FLOW (mediador de fluxo respiratório para fisioterapia).

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

## 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

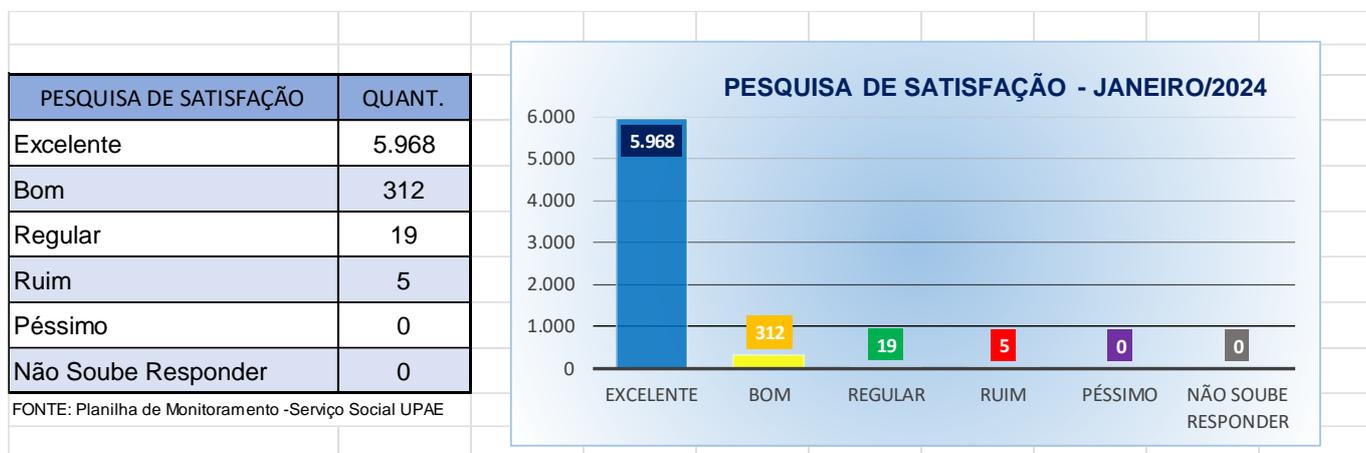
No mês de Janeiro, as caixas de sugestão não foram abertas.

### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. 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. A pesquisa de satisfação é um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, como forma avaliar e manter as metas de excelência e qualidade no atendimento

Neste mês de JANEIRO/2024 foram realizadas 394 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 394 entrevistados, foram geradas 6.304 respostas, onde 5.968 (94,67%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 312 (4,95%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de JANEIRO houve ainda, 19 (0,30%) respostas no quesito Regular, 5 (0,08%) no quesito Ruim, a pesquisa não reportou resposta nos quesitos: Péssimo e Não Soube Responder.



## 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 mês de JANEIRO/2024 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	209	ITAMARACÁ	17
ARAÇOIABA	34	ITAPISSUMA	47
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	3
CAMARAGIBE	9	MORENO	9
CHÃ GRANDE	22	OLINDA	74
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	105
GLÓRIA GOITÁ	8	POMBOS	10
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	8
IGARASSU	72	SÃO LOURENÇO	64
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0
<b>TOTAL</b>		<b>691</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de JANEIRO, tivemos o município de Cabo de Santo Agostinho, Chã de Alegria, Fernando de Noronha, Ipojuca e Vitória de Santo Antão, que não demandaram nenhum paciente. Os municípios de: Camaragibe, Chã Grande, Glória Goitá, Itamaracá, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Pombos e Recife, demandaram pouquíssimos pacientes. A maior demanda concentrou-se nos municípios de: Abreu e Lima, Araçoiaba, Igarassu, Itapissuma, Olinda, Paulista e São Lourenço.

## 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 1ª GERES x agenda UPAE. Permite avaliação da perda primária por especialidade médica.

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

No mês de Janeiro, o índice de Perda Primária foi de (55,64%), verifica-se um aumento do índice em relação ao mês de dezembro/2023 (44,82%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

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.

Saliente-se que a Unidade vem mantendo contato frequentemente com a Secretaria de Saúde e a 1ª GERES a fim de implantar uma rotina/procedimento de agendamento para minimizar este índice de Perda Primária e ocupar o total de agenda disponibilizada de modo a cumprir as metas.

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPONIBILIZADO	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	300	134	44,67%
CARDIOLOGIA	192	32	16,67%
DERMATOLOGIA	240	214	89,17%
ENDOCRINOLOGIA	424	336	79,25%
GASTROENTEROLOGIA	448	313	69,87%
OTORRINOLARINGOLOGIA	240	58	24,17%
PNEUMOLOGIA	136	16	11,76%
REUMATOLOGIA	136	44	32,35%
CLINICO GERAL/GERIATRIA	272	263	96,69%
UROLOGIA	252	59	23,41%
<b>TOTAL</b>	<b>2640</b>	<b>1469</b>	<b>55,64%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

## 7.2. TAXA DE ABSENTEISMO

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, número de interconsultas agendadas por especialidade, número de interconsultas realizadas, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade e o número de consultas subsequentes realizadas. No mês de janeiro a taxa de absenteísmo foi de 22,82% com 453 pacientes faltosos, contra 30,514% com 644 pacientes faltosos em dezembro/23. Verifica-se redução no índice entre dezembro/2023 e janeiro/2024.

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

TAXA DE ABSENTEISMO			
ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	254	68	26,77%
CARDIOLOGIA	253	100	39,53%
DERMATOLOGIA	36	14	38,89%
ENDOCRINOLOGIA	302	0	0,00%
GASTROENTEROLOGIA	245	32	13,06%
OTORRINOLARINGOLOGIA	248	98	39,52%
PNEUMOLOGIA	189	54	28,57%
REUMATOLOGIA	146	28	19,18%
CLINICO GERAL/GERIATRIA	32	1	3,13%
UROLOGIA	280	58	20,71%
<b>TOTAL</b>	<b>1985</b>	<b>453</b>	<b>22,82%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

### 7.3. ÍNDICE DE RETORNO

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Mede indiretamente a resolutividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento. O índice de retorno da unidade em janeiro ficou em (0,74), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE DE RETORNO			
ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA + INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	119	67	0,56
CARDIOLOGIA	89	64	0,72
DERMATOLOGIA	19	3	0,16
ENDOCRINOLOGIA	83	192	2,31
GASTROENTEROLOGIA	127	86	0,68
OTORRINOLARINGOLOGIA	114	36	0,32
PNEUMOLOGIA	76	59	0,00
REUMATOLOGIA	72	46	0,64
CLINICO GERAL/GERIATRIA	19	12	0,00
UROLOGIA	148	74	0,50
<b>TOTAL</b>	<b>866</b>	<b>639</b>	<b>0,74</b>

Fonte - Planilha de Monitoramento

## 8. PROGRAMAS

### 8.1. BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UPAE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos Convencionais (sondas uretrais, gaze, gel anestésico) e Cateteres Hidrofílicos, além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espástica), causada por lesão neurológica. Atualmente existem 158 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição média mensal de 2.1450 sondas uretral, 596 pacotes de gaze, 70 bisnagas de gel anestésico e 2.250 Cateteres Hidrofílicos.

### 8.2. PÉ DIABÉTICO

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

No mês de janeiro de 2024, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vasculare para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Janeiro foram ofertadas 300 consultas de 1ª consultas e mais 48 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vasculare, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 135 pacientes estão sendo acompanhados e 48 pacientes fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

### **8.3. OSTOMIZADOS**

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, Processo SEI: 2300000214.000336/2021-78. O Programa teve início no mês de janeiro/2021, com busca ativa dos pacientes conforme planilha enviada pelo Hospital Barão de Lucena, e o acolhimentos dos pacientes na Unidade, com entrega das bolsas, adjuvantes e acompanhamento com a equipe multidisciplinar. No mês de Janeiro foram atendidos 99 pacientes.

Um ponto importante que vale ser observado é quanto aos dados dos pacientes na Planilha (enviada pelo Hospital Barão de Lucena). Estamos com dificuldades de localização dos pacientes, quanto aos números de telefone (incorreto), pacientes que já trocaram o modelo de bolsa utilizado e o quantitativo mensal de bolsas a ser fornecido.

### **8.4. REABILITAÇÃO DE PACIENTE PÓS COVID**

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, conforme Nota Técnica nº 287/2021 - DGAIS e Parecer nº 191/2021- CTAI.

No mês de julho/2022, foi incluída na UP AE GRANDE RECIFE a especialidade de Clínica Geral para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Janeiro foram ofertadas 272 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Geriatria/Clinica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social), foram atendidos apenas 4 pacientes.

### **9.COMISSÕES**

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

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

### **COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR**

Foi implantada em janeiro 2018, conforme Portaria n. 002/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, tem funções e finalidades definidas pelo regimento interno. De acordo com a Portaria nº 2616 de 12 de JANEIRO 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.

### **COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO**

Foi implantada em janeiro 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 revisa os prontuários para identificar 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 janeiro 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 janeiro 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 janeiro 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:

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

- 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.

### **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 nº 2152/2016 art.3 °§1).

### **COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE**

Foi implantada em janeiro 2022, conforme Portaria n. 001/2024 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Tem como objetivo implantar e monitorar as boas práticas para o setor operacional e a alta governança, reunindo informações e orientações sobre princípios e valores do instituto, visando à execução das diretrizes, aprimoramento e fortalecimento da organização, em procedimento de controle interno, condutas e das relações humanas no ambiente de trabalho, principalmente nos seus aspectos comportamentais éticos

### **CIPA**

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

## **10. EDUCAÇÃO PERMANENTE**

Com foco na promoção de mudanças institucional, o fortalecimento das ações das equipes multidisciplinares e transformações de práticas e técnicas, foram realizadas, no mês de JANEIRO/2024 os treinamentos conforme planilha:

<b>TREINAMENTOS JANEIRO 2024</b>			
<b>TREINAMENTOS</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FACILITADOR</b>	<b>DATA</b>
Campanha Janeiro Branco: Alusão a saúde mental.	Acompanhantes, Colaboradores e Pacientes	Psicóloga - Daniella Lima	08/01/2024
Treinamento CIPA: Equipamentos de proteção individual, mapa de risco e prevenção de acidentes.	Colaboradores - Novos Integrantes CIPA	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix	08/01/2024
Palestra: Dezembro Laranja: Conscientização sobre o câncer de pele.	Acompanhantes e Pacientes	Serviço Social - Fabiana Vasconcelos	14/12/2024
Palestra: Programa Família acolhedora.	Acompanhantes e Pacientes	Serviço Social - Fabiana Vasconcelos	18/01/2024
Palestra : Transfobia.	Colaboradores	Psicóloga - Daniella Lima e Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	29/01/2024
Palestra : Janeiro Branco: Mês de conscientização da saúde mental.	Acompanhantes e Pacientes	Psicóloga - Daniella Lima e Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	31/01/2024

## 11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e falta de mastro para as bandeiras  
- Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório  
- Ofício nº 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras).  
- Conforme Ofícios nº 07/2018, nº 62/2019, nº 127/2020, nº 20/2021 e nº 18/2024
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício nº 137/2020
- Solicitação de Atualização de Patrimônio
- - SEI nº 2300011407.000016/2024-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental  
- Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG  
- Ofício nº 037/2021

## 12. CONCLUSÃO

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado de maneira satisfatória, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e no cumprimento das metas estabelecidas pelo Contrato de Gestão 0001/2018. Percebe-se, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE Grande Recife, que no mês de janeiro os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Chã de Alegria, Fernando de Noronha, Ipojuca e Vitória de Santo Antão, não demandaram pacientes à Unidade.

Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostromizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços. Quanto ao Programa de Reabilitação de Pacientes Pós-covid, implantado no mês de janeiro/2022, infelizmente a demanda está muito pequena, com apenas 8 pacientes atendidos, para consulta com o especialista médico, além do atendimento da equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia), aos pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.

No mês de Janeiro observamos uma aumento no índice de Perda Primária de redução no índice de Absenteísmo em relação ao mês de dezembro/2023.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.640 consultas disponibilizadas e apenas 1.171 consultas agendadas), executamos apenas 691 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em janeiro disponibilizamos 466 e executado 814 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de janeiro executamos 1.505 consultas no total.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

Importante destacar que o não cumprimento das metas estabelecidas de consultas médicas, deu-se em razão do **Índice de Perda Primária** (a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação - 1ª GERES) e o **Índice de Absenteísmo**, índices os quais a Unidade não tem nenhuma governabilidade.

Abreu e Lima, 15 de fevereiro de 2024.

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR  
(IBDAH)**

**Mario Seixas Neto**  
**Diretor Operacional**

Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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