

RELATÓRIO MENSAL FEVEREIRO DE 2024



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

SUMÁRIO

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

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

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, Gastreenterologia, 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

FEVEREIRO

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 FEVEREIRO, 3.108 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de FEVEREIRO 2024, 768 consultas com outros profissionais de nível superior e 373 sessões de reabilitação.

3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.108	1.440

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de FEVEREIRO/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.641 vagas e executadas 719 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 721 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.440 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 FEVEREIRO/2024, foram ofertadas 3.108 consultas totais.

3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.108 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.641 consultas foram as primeiras consultas, 242 consultas em interconsulta e 225 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 2.641 consultas do mês de FEVEREIRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.531 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 1.531 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 719 pacientes e 812 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.108 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.440 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 719 consultas foram de primeira consulta, 156 foram de interconsultas e 565 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	375	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	400
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	318	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	89	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	138
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	57	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	119	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	262
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	144	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	43	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	42
FALTAS (REGULAÇÃO)	174	FALTAS (REGULAÇÃO)	46	FALTAS (REGULAÇÃO)	96
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	34	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	28
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	34	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	28
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	58	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	7	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	196
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	58	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	7	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	196
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	450	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	102
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	127	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	198	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	85
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	323	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	10	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	17
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	36	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	98	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	36
FALTAS (REGULAÇÃO)	91	FALTAS (REGULAÇÃO)	100	FALTAS (REGULAÇÃO)	49
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	2
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	2
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	57	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	27	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	51
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	57	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	27	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	51
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	232	AGENDA OFERTADA	136	AGENDA OFERTADA	348
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	173	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	113	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	273
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	59	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	23	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	75
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	82	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	56	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	175
FALTAS (REGULAÇÃO)	91	FALTAS (REGULAÇÃO)	57	FALTAS (REGULAÇÃO)	98
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	9	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	9	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	20
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	59	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	46	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	52
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	59	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	46	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	52
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	182	AGENDA OFERTADA	2641
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	17	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1531
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	165	PERDA PRIMÁRIA	1110
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	7	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	719
FALTAS (REGULAÇÃO)	10	ABSENTEISMO	812
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	156
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	156
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	565
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	565
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 768 consultas da equipe multidisciplinar no mês de FEVEREIRO de 2024 e executadas 891, atingindo 270,00% 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				
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
FEVEREIRO/2024	ENFERMAGEM	144	294	330	270,00
	FARMÁCIA	144	100		
	FISIOTERAPIA	60	34		
	FONOAUDIOLOGIA	30	4		
	NUTRIÇÃO	144	150		
	PSICOLOGIA	144	196		
	SERVIÇO SOCIAL	72	112		
	TERAPIA OCUPACIONAL	30	1		
	TOTAL	768	891		

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 373 sessões e executadas 398, atingindo 120,61% 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				
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
FEVEREIRO/2024	FISIOTERAPIA	288	299	330	120,61
	FONOAUDIOLOGIA	55	42		
	TERAPIA OCUPACIONAL	30	57		
	TOTAL	373	398		

Fonte: Planilha de Monitoramento

4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Fevereiro/2024 foram realizados 4.238 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				
FEVEREIRO/2024	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.395	2.395	0
	Hematologia	446	446	0
	Uroanálise	110	110	0
	Imunologia e Sorologia	128	128	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	425	425	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Disgestiva Alta	12	11	1
	Biopsia de EDA	12	11	1
	ECG	115	113	2
	Ecocardiograma	40	36	4
	Holter	15	14	1
	Mapa	20	17	3
	Teste Ergométrico	40	33	7
	Colonoscopia	14	10	4
	Biopsia de Colonoscopia	6	6	0
	Radiografia Simples	330	322	8
	USG Geral	130	126	4
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	0	0	0	
Total	4238	4203	35	

Fonte: Planilha de Monitoramento

4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de FEVEREIRO/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

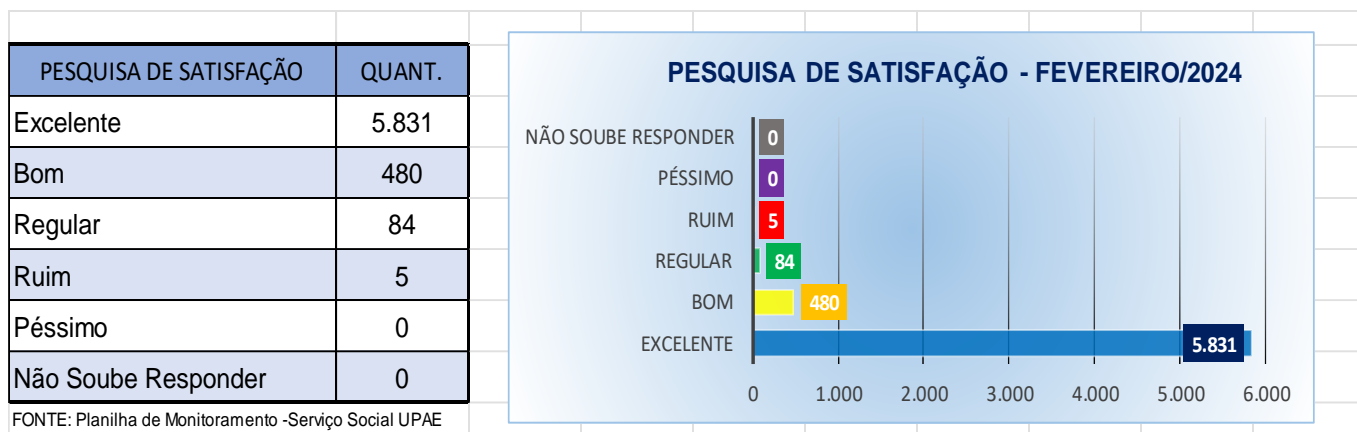
As caixas de sugestão foram abertas no dia 28 de fevereiro na presença da Analista da SES Lorena Franco que reportou apenas 7 (sete) queixas, que foram tratadas junto à Diretoria Médica, Gerência de Enfermagem e Diretoria Geral.

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 FEVEREIRO/2024 foram realizadas 400 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 400 entrevistados, foram geradas 6.400 respostas, onde 5.831 (91,11%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 480 (7,50%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de FEVEREIRO houve ainda, 84 (1,31%) 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 FEVEREIRO/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
TOTAL		691	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de FEVEREIRO, 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 Fevereiro, o índice de Perda Primária foi de (42,03%), verifica-se uma redução do índice em relação ao mês de janeiro/2024 (55,64%). 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	348	75	21,55%
CARDIOLOGIA	375	57	15,20%
DERMATOLOGIA	208	119	57,21%
ENDOCRINOLOGIA	400	262	65,50%
GASTROENTEROLOGIA	450	323	71,78%
OTORRINOLARINGOLOGIA	208	10	4,81%
PNEUMOLOGIA	102	17	16,67%
REUMATOLOGIA	136	23	16,91%
CLINICO GERAL/GERIATRIA	182	165	90,66%
UROLOGIA	232	59	25,43%
TOTAL	2641	1110	42,03%

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 fevereiro a taxa de absenteísmo foi de 36,062% com 812 pacientes faltosos, contra 22,382% com 453 pacientes faltosos em janeiro/24. Verifica-se aumento no índice entre fevereiro/2024 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	345	98	28,41%
CARDIOLOGIA	410	174	42,44%
DERMATOLOGIA	111	46	41,44%
ENDOCRINOLOGIA	362	96	26,52%
GASTROENTEROLOGIA	208	91	43,75%
OTORRINOLARINGOLOGIA	235	100	42,55%
PNEUMOLOGIA	138	49	35,51%
REUMATOLOGIA	168	57	33,93%
CLINICO GERAL/GERIATRIA	37	10	0,00%
UROLOGIA	238	91	38,24%
TOTAL	2252	812	36,06%

Fonte: Planilha de Monitoramento

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 fevereiro ficou em (0,65), 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	195	52	0,27
CARDIOLOGIA	178	58	0,33
DERMATOLOGIA	58	7	0,12
ENDOCRINOLOGIA	70	196	2,80
GASTROENTEROLOGIA	60	57	0,95
OTORRINOLARINGOLOGIA	108	27	0,25
PNEUMOLOGIA	38	51	1,34
REUMATOLOGIA	65	46	0,71
CLINICO GERAL/GERIATRIA	15	12	0,80
UROLOGIA	88	59	0,67
TOTAL	875	565	0,65

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 18 pacientes inscritos no programa que fazem uso do Cateter Hidrofílico (são distribuídos, 2.700 cateteres mensalmente).

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 fevereiro de 2024, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Fevereiro foram ofertadas 348 consultas de 1ª consultas e mais 48 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 135 pacientes estão sendo acompanhados e 48 pacientes fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

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 fevereiro/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 Fevereiro foram atendidos 80 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 UPAE GRANDE RECIFE a especialidade de Clínica Geral para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Fevereiro foram ofertadas 212 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Geriatria/Clínica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social), infelizmente foram atendidos pacientes neste mês.

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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE já que são de caráter obrigatório em todas as unidades de saúde.

COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

Foi implantada em fevereiro 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 FEVEREIRO 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 fevereiro 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 fevereiro 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 fevereiro 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 fevereiro 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.

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).

COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em fevereiro 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 fevereiro 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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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 FEVEREIRO/2024 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS FEVEREIRO 2024			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Ação: Prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis	Acompanhantes, Colaboradores e Pacientes	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix e Psicóloga - Daniella Lima	09/02/2024
Treinamento: Rotinas dos Serviços de Higienização	Colaboradores - Equipe de Higienização	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix	20/02/2024
Treinamento: Comunicação Efetiva - Segurança do Paciente	Colaboradores - Equipe de Recepção e Higienização.	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix e Enfermeira Janete Mergulhão	27/02/2024
Treinamento: Fevereiro Roxo: Alzheimer e Fibromialgia	Colaboradores	Enfermeiro - Willams Ferreira e Farmaceutico Bruno Sant'Anna	27/02/2024
Palestra: Combate a Dengue	Colaboradores, Pacientes e acompanhantes	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix/ Palestrante convidado	28/02/2024
Treinamento: Compliance - Normas Éticas e Canais de Denúncia	Colaboradores	Nutricionista - Carla Nunes e Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	29/02/2024
Dia Mundial do Combate as Doenças e Alcoolismo	Colaboradores	Nutricionista - Carla Nunes e Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	29/02/2024

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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 fevereiro 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 fevereiro/2022, infelizmente não houve demanda neste mês, para consulta com o especialista médico. O programa limitou-se ao atendimento da equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia), aos pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.

No mês de Fevereiro observamos uma redução no índice de Perda Primária e aumento no índice de Absenteísmo em relação ao mês de fevereiro/2024.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.640 consultas disponibilizadas e apenas 1.531 consultas agendadas), executamos apenas 719 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em fevereiro disponibilizamos 467 e executado 721 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de fevereiro executamos 1.440 consultas no total.

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 março de 2024.

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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