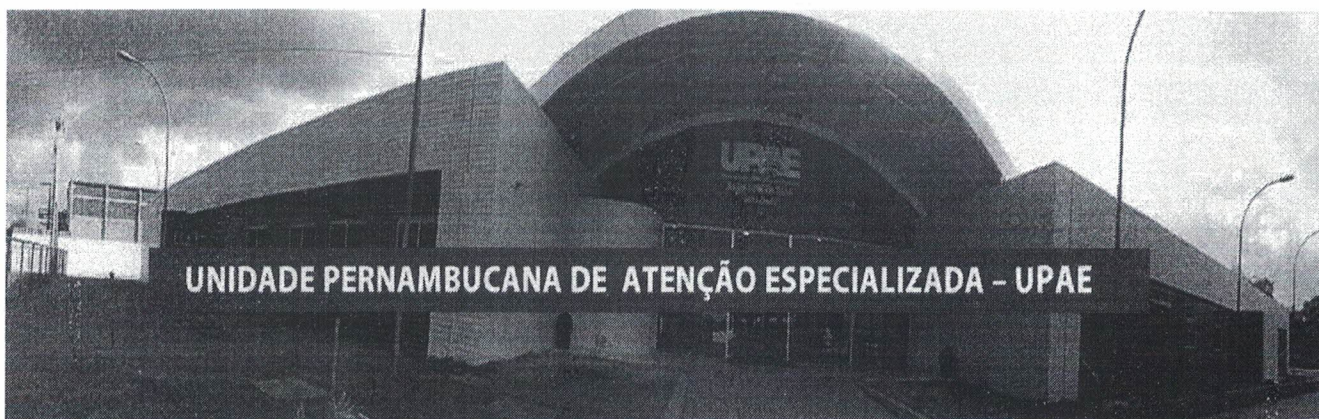




## RELATÓRIO MENSAL MAIO DE 2021



**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. Ofertados x Contratados.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. Agendados x Ofertadas.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.3. Agendados x Executadas.....</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>13</b>
<b>8. Comissões.....</b>	<b>14</b>
<b>9. Educação Permanente.....</b>	<b>15</b>
<b>10. Dificuldades Encontradas.....</b>	<b>16</b>
<b>11. Conclusão.....</b>	<b>16</b>
<b>12. Anexos.....</b>	<b>17</b>

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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





## 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)

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## 2. Apresentação IBDAH

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº **07.267.476/0001-32**, situado na Rua do Cabral, nº. 45, sala 304, Nazaré, Salvador, Estado da Bahia, CEP: 40.055-010, neste ato representado pelo seu presidente e pelo diretor administrativo financeiro, respectivamente, **José Antônio Oliveira Andrade Sousa**, brasileiro, casado, médico, RG nº. **01.075.701-57 SSP/BA**, CPF nº **110.362.575-68**, residente e domiciliado na Rua Marechal Floriano, nº. 162, apto. 2002, Canela, Salvador-Bahia e **Alfredo Silva dos Santos**, brasileiro, casado, economista, RG nº **12961572-29**, CPF nº **386.599.647/72**, residente e domiciliado a Rua Paraná, nº. 71, Paripe, Salvador, Bahia, CEP 40.800-440, responsável pela gestão da UPAE Grande Recife – Irmã Duda.

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

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

### 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 e Urologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises, Eletrocardiograma, Holter, MAPA, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Ultrassonografia, RX Simples, Endoscopia Digestiva Alta.

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



### 3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

#### Maio

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 280 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e sessões de reabilitações (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de Maio 1.394 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de Maio 2021, 1.192 consultas com outros profissionais de nível superior e 396 sessões de reabilitação, distribuídas em 192 sessões de Fisioterapia, 108 sessões de Terapeuta Ocupacional e 96 sessões de Fonoaudiologia.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	1.394	1.177

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de Maio/21 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 1.180 vagas e executadas 524 consultas. Visto que identificamos poucas marcações de Primeira Consulta, intensificamos os retornos e as interconsultas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Urologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Reumatologia, totalizando 653 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.177 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 Maio/2021, obedecendo as Portarias SES/PE nº 208 de 08/06/2020 foram disponibilizadas 1.394 consultas médicas.

O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato, mas obedecendo a referida portaria não é possível atingir o quantitativo contratualizado. Informamos ainda que vamos aumentando progressivamente (mês a mês) o quantitativo de consultas ofertadas desde que não comprometa a segurança de nossos pacientes e colaboradores frente a pandemia de COVID-19.



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 1.394 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE, 1.180 consultas foram as primeiras consultas, 214 consultas distribuídas em interconsulta e consulta 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 1.180 consultas do mês de Maio referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou apenas 923 consultas para a UP AE Grande Recife.

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

Além disto, dos 923 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 524 pacientes e 399 pacientes faltaram.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 1.394 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, 1.177 consultas foram executadas.

Do total das consultas executadas neste mês 524 consultas foram de primeira consulta, 1478 foram de interconsulta e 506 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	187
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	5
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	93
FALTAS (REGULAÇÃO)	94
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	68
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	66
FALTAS (RETORNO)	2

DERMATOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	96
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	91
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	5
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	33
FALTAS (REGULAÇÃO)	58
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	18
FALTAS (INTERCONSULTAS)	2
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	22
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	21
FALTAS (RETORNO)	1

GASTROENTEROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	144
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	137
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	7
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	78
FALTAS (REGULAÇÃO)	59
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22
FALTAS (INTERCONSULTAS)	2
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	54
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	53
FALTAS (RETORNO)	1

OTORRINOLARINGOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	108
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	108
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	0
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	73
FALTAS (REGULAÇÃO)	35
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17
FALTAS (INTERCONSULTAS)	3
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	39
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	38
FALTAS (RETORNO)	1

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





UROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	179
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	13
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	95
FALTAS (REGULAÇÃO)	84
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	13
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	13
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	88
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	86
FALTAS (RETORNO)	2

REUMATOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	168
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	10
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	158
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	5
FALTAS (REGULAÇÃO)	5
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	41
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	34
FALTAS (INTERCONSULTAS)	7
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	142
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	114
FALTAS (RETORNO)	28

ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	216
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	163
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	53
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	113
FALTAS (REGULAÇÃO)	50
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	14
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	14
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	100
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	100
FALTAS (RETORNO)	0

PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	64
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	48
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	16
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	34
FALTAS (REGULAÇÃO)	14
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	12
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	2
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	30
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	28
FALTAS (RETORNO)	2

TOTAL	
AGENDA OFERTADA	1180
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	923
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	257
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	524
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	147
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	506
FALTAS (REGULAÇÃO)	399

FONTE: PLANILHA DE MONITORAMENTO

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

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES	
MAIO/2021	CONTRATADA	280
	ENFERMAGEM	151
	FARMÁCIA	67
	FISIOTERAPIA	46
	FONOAUDIOLOGIA	10
	NUTRIÇÃO	187
	PSICOLOGIA	104
	SERVIÇO SOCIAL	147
	TERAPIA OCUPACIONAL	12
	TOTAL	724

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Foram disponibilizadas 1.192 consultas da equipe multidisciplinar no mês de Maio de 2021 e executadas 724, quantidade atingida de 258,57% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
MAIO/2021	CONTRATADA	280
	FISIOTERAPIA	309
	FONOAUDIOLOGIA	46
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	66
	TOTAL	421

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 396 sessões e executadas 421, atingindo 150,36% da meta contratualizada.

### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Maio/2021 foram realizados 3.978 exames, sendo eles: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Raio X, Peniscopía. Quanto a Endoscopia Digestiva Alta e Biopsia E.D.A., face ao aumento dos casos de COVID-19 na região metropolitana de Recife, estes exames estão temporariamente suspensos.

Os quantitativos de exames laboratoriais foram: bioquímica 2.425, hematologia 479, Uroanálise 146, imunologia e sorologia 175 e hormônio 355, totalizando 3.580 exames.

Quanto aos demais exames realizados, temos: ECG 104, Ecocardiograma 33, Holter 12, Mapa 17, Teste Ergométrico 32, radiografia simples 138, ultrassonografia 50, endoscopia 12, 12 biopsias E.D.A, e peniscopía 2.

Quanto aos pacientes faltosos/cancelados temos: ECG 76, Ecocardiograma 7, Holter 3, Mapa 3, Teste Ergométrico 8, radiografia simples 67 e peniscopía 1, endoscopia 2 e ultrassonografia 10.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de Maio/2021 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 - Aguardando instalação e treinamento, OFICIO Nº6

Audiômetro - Aguardando equipamento

Densitometria Óssea - Aguardando equipamento

Mamografia - Equipamento entregue, aguardando instalação e treinamento

Citoscopia - Aguardando equipamento

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

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

##### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

No mês de maio/2021, não foram abertas as caixas de sugestões.

##### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantando a partir de outubro 2018, 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 Maio/2021 foram realizadas 418 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 418 entrevistados, foram geradas 6.688 respostas onde 6.513 (97,38%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de Maio não houveram respostas evidenciadas no quesito péssimo, no quesito ruim apenas 2 respostas, 23 respostas no quesito regular, 150 no quesito bom e 0 não soube responder.

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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





PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	6513
Bom	150
Regular	23
Ruim	2
Péssimo	0
Não Soube Responder	0

FONTE: Planilha de Monitoramento -Serviço Social UPAE



## 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. Observamos que no mês de Maio, tiveram municípios que não demandaram pacientes para consultas, são eles: Chã de Alegria, Fernando de Noronha e Ipojuca. Tivemos municípios que demandaram pouquíssimos pacientes, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã Grande, Glória de Goitá, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Pombos e Vitória de Santo Antão. A maior demanda concentrou-se em apenas 8 municípios, Abreu e Lima, Igarassu, Itamaracá, Itapissuma, Olinda, Paulista, Recife e São Lourenço.

O levantamento de origem dos usuários assistidos na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE durante o mês de Maio/2021 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	175	ITAMARACÁ	35
ARAÇOIABA	6	ITAPISSUMA	25
CABO DE SANTO AGOSTINHO	1	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	2	MORENO	8
CHÃ GRANDE	7	OLINDA	110
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	70
GLÓRIA GOITÁ	2	POMBOS	4
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	25
IGARASSU	18	SÃO LOURENÇO	29
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	6
<b>TOTAL</b>		<b>524</b>	

FONTE – BID maio 2021

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## 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 por especialidades disponibilizadas pela UPAE IRMA DUDA GRANDE RECIFE.

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE		
ESPECIALIDADE	%	CONSULTAS NÃO AGENDADAS
CARDIOLOGIA	2,60%	5
DERMATOLOGIA	5,21%	5
ENDOCRINOLOGIA	24,54%	53
GASTROENTEROLOGIA	4,86%	7
OTORRINOLARINGOLOGIA	0,00%	0
PNEUMOLOGIA	25,00%	16
REUMATOLOGIA	94,05%	158
UROLOGIA	6,77%	13
<b>TOTAL</b>	<b>21,78%</b>	<b>257</b>

FONTE - Planilha de Monitoramento

No mês de Maio de 2021, verificou-se um índice de perda da primeira em (21,78%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação. Estamos solicitando uma reunião com I GERES e SES.

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 afim 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.



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## 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 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		
ESPECIALIDADE	TAXA DE ABSENTEISMO	PACIENTES FALTOSOS
CARDIOLOGIA	35,27%	97
DERMATOLOGIA	45,86%	61
ENDOCRINOLOGIA	18,05%	50
GASTROENTEROLOGIA	28,84%	62
OTORRINOLARINGOLOGIA	23,35%	39
PNEUMOLOGIA	20,00%	18
REUMATOLOGIA	20,73%	40
UROLOGIA	30,71%	86
TOTAL	27,79%	453

FONTE: Planilha de Monitoramento

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

## 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 Maio ficou com (0,75), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de exames laboratoriais e imagem e definição de tratamentos propostos.



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





ÍNDICE DE RETORNO	
CARDIOLOGIA	0,59
DERMATOLOGIA	0,41
ENDOCRINOLOGIA	0,79
GASTROENTEROLOGIA	0,53
OTORRINOLARINGOLOGIA	0,42
PNEUMOLOGIA	0,64
REUMATOLOGIA	2,98
UROLOGIA	0,80
TOTAL	0,75

FONTE - Planilha de Monitoramento

## 8.COMISSÕES

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

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

### COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

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

A CCIH tem por finalidade definir as políticas e diretrizes gerais do sistema de prevenção e controle das infecções hospitalares.

### COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

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

Mensalmente a Comissão de Revisão de Prontuários revisa que apresentaram condições satisfatórias em relação aos itens: registro de identificação do paciente, da anamnese, do exame físico, dos exames complementares, das hipóteses diagnósticas, do tratamento proposto, da evolução do

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





atendimento nas consultas de retorno (quando se aplicar), registros realizados em letra legível, presença da identificação do profissional que realizou o atendimento (assinatura e identificação do número de inscrição no Conselho de Classe).

### **COMISSÃO DE FARMOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA**

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

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

### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

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

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

A Comissão de Humanização de Assistência tem como finalidade desenvolver e implementar ações de humanização na assistência aos pacientes e nas relações com e entre os colaboradores.

### **NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

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

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

O Núcleo de Segurança do Paciente da UP AE tem por finalidades:

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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





## COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

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

## CIPA

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

## 9. 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 Maio/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS MAIO/2021			
TREINAMENTO	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Princípios da Administração em Unidades de Saúde	Colaboradores	Adm. Mario Seixas	13/05/2021
Consientezação sobre Acidente de Trânsito	Colaboradores	CIPA	18/05/2021
Campanha Maio Amarelo	Colaboradores	CIPA	18/05/2021
Concientização sobre o Uso Racional de Medicamentos	Colaboradores	Far. Arisa Ferreira	20/05/2021
Concientização sobre o Uso Indiscriminado de Medicamentos	Colaboradores	Far. Arisa Ferreira	21/05/2021
Consientização das Doenças Inflamatórias Intestinais	Colaboradores	Ass. Social Ana Elizabete e Nutri. Carla Patricia	26/05/2021
Higienização das Mãos	Colaboradores	Enf. Isabela Pontes	28/05/2021
Dia Mundial da Meditação	Pacientes e Colaboradores	Psicóloga Ediene Vilela	28/05/2021
Técnicas de Relaxamento para Colaboradores	Colaboradores	Psicóloga Ediene Vilela	28/05/2021
Higienização das Mãos	Pacientes e Colaboradores	Enf. Isabela Pontes	31/05/2021
Norma e Rotinas	Pacientes e Colaboradores	Ass. Social Ana Elizabete	Diariamente

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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





## 10. 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 também 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 e nº 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado.  
- Ofício nº 137/2020
- Durante o mês de Maio a 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 quantitativo reduzido de Primeira Consulta demandada pela 1ª GERES.

## 11. CONCLUSÃO

Em que tese a unidade não ofertou a quantidade de consultas contratualizadas nas metas, assim a unidade não atingiu algumas metas, isso ocorreu em função dos serviços estarem com restrições em obediência a Portaria SES/PE 208/2020.

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS. Neste caso, no mês de Maio conforme já citado e justificado anteriormente, a quantidade de consultas ofertadas não atingiu a meta contratualizada, além disso, identificamos quantitativo reduzido de Primeira Consulta demandada pela 1ª GERES, identificamos também alto índice de absenteísmo. Percebe-se também, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, sequer fizeram qualquer agendamento. No mês de Maio intensificamos as consultas subsequentes, interconsultas, produção de exames, consultas com a Equipe Multidisciplinar, superando as metas contratualizadas.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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





Assim, no mês de Maio, em total obediência a Portaria SES/PE 208 de 08 de junho de 2020, requer **MANIFESTAÇÃO EXPRESSA E PRÉVIA, DESTA SECRETARIA, DO ACATAMENTO DAS JUSTIFICATIVAS PARA NÃO OCORRÊNCIA DE GLOSAS PELO NÃO CUMPRIMENTO DAS METAS CONTRATUAIS.**

Abreu e Lima, 17 de junho de 2021.

**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**