

RELATÓRIO MENSAL MARÇO DE 2021



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

Mario Seixas Neto
Adm. Mario Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

**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. Ofertados x Contratados.....	5
3.1.2. Agendados x Ofertadas.....	6
3.1.3. Agendados x Executadas.....	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.....	13
8. Comissões.....	14
9. Educação Permanente.....	16
10. Dificuldades Encontradas.....	16
11. Conclusão.....	17
12. Anexos.....	18

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


Adm. Mario Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

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, Gastroenterologia, 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,
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

Adm. Maria Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
IBDAH - Grande Recife

3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

MARÇO

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 subseqüentes) 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 março 1.458 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subseqüente. Disponibilizamos também no mês de março 2021, 1.308 consultas com outros profissionais de nível superior e 770 sessões de reabilitação, distribuídas em 400 sessões de Fisioterapia, 256 sessões de Terapeuta Ocupacional e 114 sessões de Fonoaudiologia.

3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subseqüente)	Consultas Executadas
3.106	1.458	1.114

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de março/21 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 1.192 vagas e executadas 430 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 684 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.114 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 março/2021, obedecendo as Portarias SES/PE nº 208 de 08/06/2020 foram disponibilizadas 1.458 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.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

Adm. Mario Salzes Neto
CRAPE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 1.458 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 1.192 consultas foram as primeiras consultas, 266 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 1.192 consultas do mês de março referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou apenas 755 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 755 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 430 pacientes e 325 pacientes faltaram.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 1.458 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, 1.114 consultas foram executadas. Vale ressaltar que no período de 18 a 28 de março/2021, por força da Portaria SES/PE nº 187 de 16/03/2021 e conforme reunião virtual com a SES no dia 18 de março, ficou determinado que consultas e procedimentos eletivos seriam adiados e ou remarcados desde que não cause prejuízo a saúde do paciente, o que foi feito.

Do total das consultas executadas neste mês 430 consultas foram de primeira consulta, 162 foram de interconsulta e 522 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	171
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	149
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	22
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	89
FALTAS (REGULAÇÃO)	60
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	30
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	29
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	75
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	73
FALTAS (RETORNO)	2

DERMATOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	80
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	41
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	39
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	29
FALTAS (REGULAÇÃO)	12
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	16
FALTAS (INTERCONSULTAS)	8
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	11
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	11
FALTAS (RETORNO)	0

Adm. Manoel Seixas Neto
 CRA/PE/02-15884
 Diretor Operacional
 UPAE - Grande Recife

GASTROENTEROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	175
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	100
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	75
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	43
FALTAS (REGULAÇÃO)	57
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	41
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	41
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	66
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	66
FALTAS (RETORNO)	0

OTORRINOLARINGOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	84
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	84
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	0
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	44
FALTAS (REGULAÇÃO)	40
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	14
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	4
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	35
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	35
FALTAS (RETORNO)	0

UROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	210
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	132
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	78
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	63
FALTAS (REGULAÇÃO)	69
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	18
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	18
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	100
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	100
FALTAS (RETORNO)	0

REUMATOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	184
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	94
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	90
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	59
FALTAS (REGULAÇÃO)	35
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19
FALTAS (INTERCONSULTAS)	5
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	130
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	127
FALTAS (RETORNO)	3

ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	168
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	93
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	75
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	68
FALTAS (REGULAÇÃO)	25
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	25
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	24
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	92
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	90
FALTAS (RETORNO)	2

PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	120
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	62
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	58
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	35
FALTAS (REGULAÇÃO)	27
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	5
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	28
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	20
FALTAS (RETORNO)	8

Adm. Maria Seixas Neto
CRA/PE-02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

TOTAL	
AGENDA OFERTADA	1192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	755
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	437
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	430
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	162
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	522
FALTAS (REGULAÇÃO)	200

Fonte: Planilha de Monitoramento - março/2021

3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES	
FEVEREIRO/2021	CONTRATADA	280
	ENFERMAGEM	263
	FARMÁCIA	43
	FISIOTERAPIA	32
	FONOAUDIOLOGIA	4
	NUTRIÇÃO	157
	PSICOLOGIA	83
	SERVIÇO SOCIAL	87
	TERAPIA OCUPACIONAL	21
	TOTAL	690

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Foram disponibilizadas 1.308 consultas da equipe multidisciplinar no mês de março de 2021 e executadas 690, quantidade 246,43% superior à 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	
FEVEREIRO/2021	CONTRATADA	280
	FISIOTERAPIA	111
	FONOAUDIOLOGIA	62
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	74
	TOTAL	247

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 770 sessões e executadas 247, atingindo 88,21% da meta contratualizada. Vale ressaltar que o não atingimento da meta foi em função da Portaria SES/PE nº 187 de 16/03/2021 e conforme reunião virtual com a SES no

dia 18 de março, onde ficou determinado que, no período de 18 a 28 de março/2021, consultas e procedimentos eletivos seriam adiados e ou remarcados desde que não cause prejuízo a saúde do paciente, o que foi feito.

4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de março/2021 foram realizados 3.664 exames, sendo eles: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Raio X, Peniscopia. 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 2.191, hematologia 416, Uroanálise 115, imunologia e sorologia 190 e hormônio 370, totalizando 3.282 exames.

Quanto aos demais exames realizados, temos: ECG 97, Ecocardiograma 40, Holter 9, Mapa 14, Teste Ergométrico 39, radiografia simples 146, ultrassonografia 35, endoscopia 0, 0 biopsias E.D.A, e peniscopia 2.

Quanto aos pacientes faltosos/cancelados temos: ECG 8, Holter 4, Mapa 4, Teste Ergométrico 1, radiografia simples 14, ultrassonografia 5 e peniscopia 2.

4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de março/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 N°6

Audiômetro - Aguardando equipamento

Densitometria Óssea - Aguardando equipamento

Mamografia - Equipamento entregue, aguardando instalação e treinamento

Citoscopia - Aguardando equipamento

Referente ao exame espirometria, importante registrar que o aparelho entregue por esta Secretaria sob o título de espirômetro, em verdade, não realiza este exame. Trata-se de um PEAK FLOW (mediador de 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

Foram abertas 02 (duas) as caixas de sugestões, no dia 21/03/2021, na presença da Apoiadora da SES Tereza Cristina. Foram registradas 30 queixas/sugestões as quais 24 validas e 6 invalidas (sem identificação e contato) conforme seguem:

- 8 - Solicitação de ampliação das especialidades (Ginecologia, mastologia, Psiquiatria, Neurologia, etc).
- 7 - Solicitação de ampliação do Rol de exames (Ressonância, tomografia, Preventivo).
- 7 - Solicitação de Semáforo em frente a UPAE, para travessia de pedestre.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

Adm. Maria Seixas Neto
CRAPE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

2 - Queixa Placa de Identificação Externa da UPAE (Unidade sem Identificação)

- 1 - Queixa de Calor na Fisioterapia.
- 1 - Atraso dos Médicos
- 1 - Sinais Vitais (não afere a PA)
- 1 - Demora para agendamento de USG
- 1 - Relata modo grosseiro (Dra. Priscila Costa)
- 1 - Relata modo grosseiro (Dr. Frederico Rangel)

Todas as sugestões/queixas foram tratadas pela Assistente Social Ana Carolina em conjunto com a Enf. Rebeca Felix (coordenação de enfermagem) e Dr. Frederico Henriques (coordenação médica).

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.

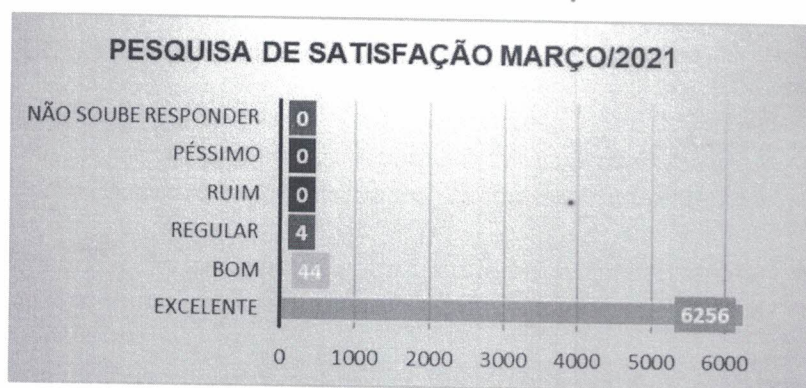
Neste mês de março/2021 foram realizadas 394 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 394 entrevistados, foram geradas 6.304 respostas onde 6.256 (99,24%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de março não houveram queixas evidenciadas nos quesitos péssimo e ruim, 4 queixas no quesito regular, 44 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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	6256
Bom	44
Regular	4
Ruim	0
Péssimo	0
Não Soube Responder	0

FONTE: Planilha de Monitoramento -Serviço Social UPAE



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
 UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
 Abreu e Lima-PE
 CEP-53520-015

Adm. Mario Seixas Neto
 CRA/PE-82-15884
 Diretor Operacional
 UPAE - Grande Recife

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 março, tiveram municípios que não demandaram pacientes para consultas, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Chã de Alegria, Ipojuca e Vitória de Santo Antão. Tivemos municípios que demandaram pouquíssimos pacientes, são eles: Camaragibe, Chã Grande, Glória Goitá, Fernando de Noronha, Jaboatão dos Guararapes, Olinda e Pombos. A maior demanda concentrou-se em apenas 5 municípios, Abreu e Lima, Igarassu, Itamaracá, Itapissuma e Paulista.

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

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	134	ITAMARACÁ	44
ARAÇOIABA	15	ITAPISSUMA	41
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	3
CAMARAGIBE	1	MORENO	14
CHÃ GRANDE	4	OLINDA	6
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	111
GLÓRIA GOITÁ	1	POMBOS	6
FERNANDO DE NORONHA	1	RECIFE	10
IGARASSU	23	SÃO LOURENÇO	16
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0
TOTAL		430	

FONTE – BID fevereiro 2021

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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
 UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
 Abreu e Lima-PE
 CEP-53520-015

Adm. Manoel Seixas Neto
 GRAPE: 02-15884
 Diretor Operacional
 UPAE - Grande Recife

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE		
ESPECIALIDADE	%	CONSULTAS NÃO AGENDADAS
CARDIOLOGIA	12,87%	22
DERMATOLOGIA	48,75%	39
ENDOCRINOLOGIA	44,64%	75
GASTROENTEROLOGIA	42,86%	75
OTORRINOLARINGOLOGIA	00,00%	0
PNEUMOLOGIA	48,33%	58
REUMATOLOGIA	48,91%	90
UROLOGIA	37,14%	78
TOTAL	36,66%	437

FONTE - Planilha de monitoramento

No mês de março de 2021, verificou-se um índice de perda da primeira em (36,66%). 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.

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.

Adriano Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015



TAXA DE ABSENTEISMO		
ESPECIALIDADE	TAXA DE ABSENTEISMO	PACIENTES FALTOSOS
CARDIOLOGIA	24,80%	63
DERMATOLOGIA	27,63%	21
ENDOCRINOLOGIA	13,33%	28
GASTROENTEROLOGIA	27,54%	57
OTORRINOLARINGOLOGIA	33,08%	44
PNEUMOLOGIA	37,50%	36
REUMATOLOGIA	17,34%	43
UROLOGIA	27,60%	69
TOTAL	24,49%	361

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 março ficou com (0,88), 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.

ÍNDICE DE RETORNO	
CARDIOLOGIA	0,62
DERMATOLOGIA	0,24
ENDOCRINOLOGIA	0,98
GASTROENTEROLOGIA	0,79
OTORRINOLARINGOLOGIA	0,65
PNEUMOLOGIA	0,50
REUMATOLOGIA	1,63
UROLOGIA	1,23
TOTAL	0,88

FONTE - Planilha de Monitoramento

Adm. Mano Seixas Neto
CRATPE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

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. A Comissão e Revisão de Prontuários tem por finalidade atender a resolução do CFA N. 1638/2002, que define prontuário médico como documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multidisciplinar e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

Mensalmente a Comissão de Revisão de Prontuários revisa que apresentaram condições satisfatórias em relação aos itens: registro de identificação do paciente, da anamnese, do exame físico, dos exames complementares, das hipóteses diagnósticas, do tratamento proposto, da evolução do atendimento nas consultas de retorno (quando se aplicar), registros realizados em letra legível, presença da identificação do profissional que realizou o atendimento (assinatura e identificação do número de inscrição no Conselho de Classe).

COMISSÃO DE FARMOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA

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

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
Abreu e Lima-PE
CEP-53520-015

Adm. Sérgio Seixas Neto
GRUPE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 001/2018 UPÆ 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 UPÆ IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. O Núcleo de Segurança do Paciente é a instância da UPÆ 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 UPÆ tem por finalidades:

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

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Estamos isentos da Comissão de Ética Médica, onde foi verificado na nova legislação, fixa como facultativa a Constituição da citada Comissão de Ética Médica, nas unidades de Saúde com até 30 médicos, ficando todos os critérios relacionados as ocorrências médicas, aos cuidados do Coordenador médico da Unidade, onde qualquer demanda será encaminhada prontamente ao CREMEPE, respeitando a atual (Resolução CFM nº 2152/2016 art.3 °§1).

CIPA

Foi implantada em Outubro 2019, conforme Portaria n. 005/2018 UPÆ 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 março/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS MARÇO/2021			
TREINAMENTO	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Cuidando de Quem Cuida	Colaboradores	Equipe Multidisciplinar	13/03/2021
Capacitação sobre Faturamento	Colaboradores	Equipe Multidisciplinar	22/03/2021
Orientações sobre MAPA e Holter	Colaboradores (Equipe de Enfermagem)	Debora da Silva	22/03/2021
Indicadores Segurança dos Pacientes	Colaboradores	Videoconferência SES	26/03/2021
Cancer do Colo do Útero	Pacientes	Equipe Multidisciplinar	26/03/2021
Norma e Rotinas	Colaboradores	Ass. Social Ana Elizabete	Diariamente

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
- Ainda continuamos com Problemas na Estrutura Física (como infiltrações e umidades nas paredes e piso em diversos setores da Unidade). Alguns problemas nos chamaram a nossa atenção – Parecença de Água na tubulação Elétrica do RX (podendo causar danos ao equipamento), presença de água na tubulação do RAC do Servidor na sala de TI e também grande infiltração/vazamento, pela laje do banheiro da sala de Fisioterapia (durante as chuvas dos últimos dias) a água infiltra pela luminária do banheiro (está interditado).

Informamos que desde o mês de junho/20 ficou acordado com o Eng. Fernando Gomes da Empresa Times Engenharia (empresa que é responsável pela garantia) que prometeu iniciar as obras necessárias, mas até o momento nada foi feito. Tentamos inúmeras vezes (sem sucesso), manter contato com o Eng. Fernando Gomes.

- Falha na Central de Ar Condicionado

Informamos que no dia 19/07/2020, a CELPE fez um desligamento programado para substituição de posteação de alta voltagem, o que acarretou inversão de fase e conseqüentemente pane (queima) em uma de nossa central de ar condicionado, comprometendo o sistema de climatização da UPAE. Já foram adotadas as devidas providências administrativas e estamos aguardando posicionamento da CELPE quanto a responsabilização e autorização para a devida manutenção corretiva do equipamento.

- Instalação do nobreak em local inadequado.
- Ofício nº 137/2020

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
 UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.
 Abreu e Lima-PE
 CEP-53520-015

Adm. Maria Selvas Nova
 CRA/PE: 02-15884
 Diretor Operacional
 UPAE - Grande Recife



- Durante o mês de março 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 e Portaria SES/PE nº 187 de 16/03/2021

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 março 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 março intensificamos as consultas subsequentes, interconsultas, produção de exames, consultas com a Equipe Multidisciplinar, superando as metas contratualizadas.

Assim, no mês de março, em total obediência a Portaria SES/PE 208 de 08 de junho de 2020 e Portaria SES/PE nº 187 de 16/03/2021, 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, 19 de abril de 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH)

Mario Seixas Neto
DIRETOR OPERACIONAL
UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

Adm. Mario Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
IBDAH - Grande Recife



Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda


Adm. Marly Seixas Neto
CRA/PE: 02-15884
Diretor Operacional
UPAE - Grande Recife

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.

Abreu e Lima-PE

CEP-53520-015