



RELATÓRIO MENSAL NOVEMBRO DE 2022



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. 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.....	12
8. Programas	13
9. Comissões.....	13
10. Educação Permanente.....	15
11. Dificuldades Encontradas.....	15
12. Conclusão.....	16
Anexos.....	17

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

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 Av. Luíz 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**, 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, 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

NOVEMBRO

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 280 sessões de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de NOVEMBRO, 3.112 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de NOVEMBRO 2022, 1.072 consultas com outros profissionais de nível superior e 450 sessões de reabilitação.

3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.112	1.468

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de NOVEMBRO/22 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.646 vagas e executadas 860 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 580 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 1º GERES.

3.1.1. CONSULTAS OFERTADAS X CONTRATADAS

A meta contratual utilizada para atendimento médico é de 3.106, em NOVEMBRO/2022, foram ofertadas 3.112 consultas totais.

O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato, mas sempre obedecendo os protocolos de segurança de nossos pacientes e colaboradores frente a pandemia de COVID-19, que apesar da equivocada sensação de fim da pandemia, ainda não podemos abaixar a guarda nas medidas de segurança.



3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.112 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.646 consultas foram as primeiras consultas, 163 consultas em interconsulta e 303 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 2.646 consultas do mês de NOVEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.407 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 1.407 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 860 pacientes e 547 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.112 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.440 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 860 consultas foram de primeira consulta, 154 foram de interconsultas e 450 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	260	AGENDA OFERTADA	364
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	347	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	113	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	206
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	69	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	147	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	158
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	220	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	58	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	158
FALTAS (REGULAÇÃO)	127	FALTAS (REGULAÇÃO)	55	FALTAS (REGULAÇÃO)	68
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	35	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	14	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	35	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	14	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	4
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	45	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	20	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	150
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	43	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	16	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	146
FALTAS (RETORNO)	2	FALTAS (RETORNO)	4	FALTAS (RETORNO)	4
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	176
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	141	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	169	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	68
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	275	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	39	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	108
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	137	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	77	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	51
FALTAS (REGULAÇÃO)	4	FALTAS (REGULAÇÃO)	92	FALTAS (REGULAÇÃO)	17
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	30	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	17
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	30	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	60	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	25	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	58	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	21	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	36
FALTAS (RETORNO)	2	FALTAS (RETORNO)	4	FALTAS (RETORNO)	4

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	279	AGENDA OFERTADA	154	AGENDA OFERTADA	176
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	44	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	109	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	100
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	235	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	45	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	76
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	37	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	85	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	57
FALTAS (REGULAÇÃO)	7	FALTAS (REGULAÇÃO)	24	FALTAS (REGULAÇÃO)	48
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	25	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	4	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	18
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	25	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	4	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	13
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	5
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	85	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	30
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	83	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	39	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	30
FALTAS (RETORNO)	2	FALTAS (RETORNO)	1	FALTAS (RETORNO)	0

CLINICO GERAL		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	120	AGENDA OFERTADA	2569
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1297
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	120	PERDA PRIMÁRIA	1272
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	860
FALTAS (REGULAÇÃO)	0	ABSENTEISMO	437
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	175
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	171
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	4
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	495
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	472
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	23

3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 1.072 consultas da equipe multidisciplinar no mês de NOVEMBRO de 2022 e executadas 808, quantidade atingida de 288,577% 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			META	%
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.		
NOVEMBRO/2022	ENFERMAGEM	228	211		
	FARMÁCIA	190	85		
	FISIOTERAPIA	80	73		
	FONOAUDIOLOGIA	40	6		
	NUTRIÇÃO	190	153		
	PSICOLOGIA	190	153		
	SERVIÇO SOCIAL	114	127		
	TERAPIA OCUPACIONAL	40	0		
TOTAL	1072	808	280	288,57	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 450 sessões e executadas 386, atingindo 137,86% da meta contratualizada.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
NOVEMBRO/2022	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	240	335		
	FONOAUDIOLOGIA	105	47		
	TERAPIA OCUPACIONAL	105	4		
	TOTAL	450	386	280	137,86

Fonte: Planilha de Monitoramento

4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Novembro/2022 foram realizados 4.799 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

	AFICID DIAGNÓSTICO			
	Exames	A	E	PF
NOVEMBRO/2022	Bioquímica	2.992	2.992	0
	Hematologia	532	532	0
	Uroanálise	187	187	0
	Imunologia e Sorologia	252	252	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	452	452	0
	Endoscopia Digestiva Alta	14	9	5
	Biopsia de EDA	14	7	7
	ECG	186	186	0
	Ecocardiograma	41	41	0
	Holter	35	11	24
	Mapa	30	11	19
	Teste Ergométrico	40	33	7
	Colonoscopia	14	8	6
	Biopsia de Colonoscopia	14	1	13
	Radiografia Simples	160	110	0
	USG Geral	60	56	4
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	12	5	7	
Total	4.035	4.093	92	

Fonte: Planilha de Monitoramento

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 NOVEMBRO/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 – Recolhido pelo Setor de Engenharia para manutenção
- Audiômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial
- Citoscopia - Aguardando equipamento
- Espirômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES

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

5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

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


5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

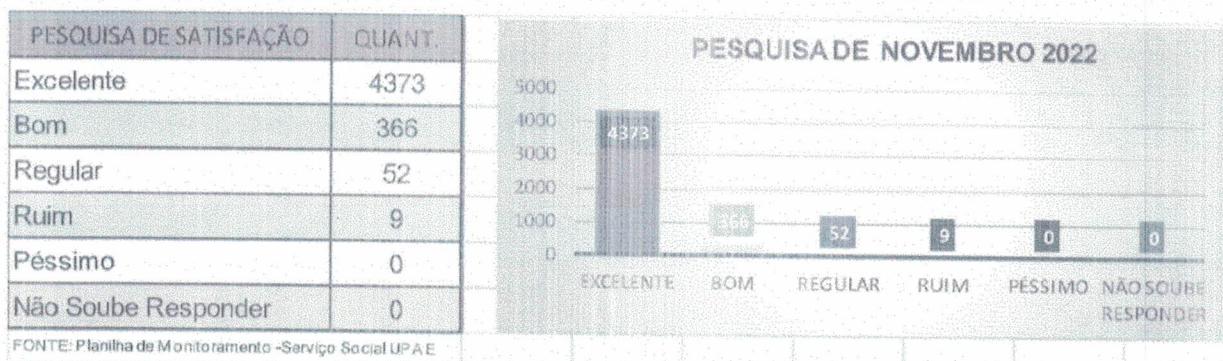
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias.

Neste mês de NOVEMBRO/2022 foram realizadas 300 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 300 entrevistados, foram geradas 4.800 respostas, onde 4.373 (91,10%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 366 (7,63%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de NOVEMBRO houveram ainda, 52 (1,08%) respostas no quesito Regular, 9 (0,19%) resposta no quesito Ruim e não houve avaliação nos quesitos Péssimo e 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.





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 NOVEMBRO/2022 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	296	ITAMARACÁ	77
ARAÇOIABA	22	ITAPISSUMA	49
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	3	MORENO	17
CHÃ GRANDE	5	OLINDA	77
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	142
GLÓRIA GOITÁ	1	POMBOS	0
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	10
IGARASSU	99	SÃO LOURENÇO	47
IPOJUCA	2	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	12
TOTAL		860	

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

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 Novembro, verificou-se um aumento no índice de Perda Primária (46,83%), em relação ao mês de outubro/2022 (44,14%). 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 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.

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPON.	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	208	108	51,92%
CARDIOLOGIA	416	69	16,59%
DERMATOLOGIA	260	147	56,54%
ENDOCRINOLOGIA	364	158	43,41%
GASTROENTEROLOGIA	416	275	66,11%
OTORRINOLARINGOLOGIA	208	39	18,75%
PNEUMOLOGIA	176	108	61,36%
REUMATOLOGIA	154	45	29,22%
CLÍNICO GERAL	120	120	100,00%
UROLOGIA	324	170	52,47%
TOTAL	2346	1239	46,83%

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 no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de consultas

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

subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês. No mês de novembro a taxa de absenteísmo foi de 28,39% com 571 pacientes faltosos, contra 24,28% com 507 pacientes faltosos em outubro, um aumento significativo

TAXA DE ABSENTEÍSMO			
ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEÍSMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	143	43	30,07%
CARDIOLOGIA	427	127	29,74%
DERMATOLOGIA	147	59	40,14%
ENDOCRINOLOGIA	371	56	15,09%
GASTROENTEROLOGIA	231	6	2,60%
OTORRINOLARINGOLOGIA	216	96	44,44%
PNEUMOLOGIA	125	21	16,80%
REUMATOLOGIA	153	45	29,41%
CLINICO GERAL	0	0	0,00%
UROLOGIA	198	118	59,60%
TOTAL	2311	571	28,39%

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 novembro ficou com (0,38), 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. Em relação ao mês de outubro (0,38), este índice se manteve estável

ÍNDICE DE RETORNO			
ESPECIALIDADE	PRIMEIRA CONSULTA E INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	70	30	0,43
CARDIOLOGIA	255	45	0,18
DERMATOLOGIA	72	16	0,22
ENDOCRINOLOGIA	169	146	0,86
GASTROENTEROLOGIA	167	58	0,35
OTORRINOLARINGOLOGIA	99	21	0,21
PNEUMOLOGIA	68	36	0,00
REUMATOLOGIA	69	39	0,57
CLINICO GERAL	120	0	0,00
UROLOGIA	41	39	0,95
TOTAL	1156	410	0,38

Fonte - Planilha de Monitoramento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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 (sondas uretrais, gaze, gel anestésico), 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 espática), causada por lesão neurológica. Atualmente existem 143 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.

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 novembro de 2022, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Novembro foram ofertadas 160 consultas de 1ª consultas e mais 36 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 38 pacientes estão fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

8.3. OSTOMISADOS

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 março, 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 Novembro foram atendidos 66 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 também 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 agosto, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade de Clínica Geral para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Novembro foram ofertadas 120 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Clínica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social), mas infelizmente não foi encaminhado nenhum paciente, pela 1ª GERES, ao programa.

9.COMISSÕES

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

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

COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria n. 001/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

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

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

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

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

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

O Núcleo de Segurança do Paciente da UPAE tem por finalidades:

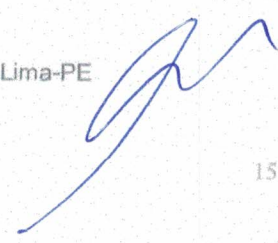
- I- A melhoria Contínua da qualidade dos processos de cuidado e uso de tecnologia da saúde, com vista à segurança do paciente;
- II- A disseminação de cultura, sinergismo e ações e efetiva implantação da política de gestão de risco;
- III- A articulação transversal dos diferentes processos de gerenciamento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

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 UPAE 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.



COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em outubro 2022, conforme Portaria n. 001/2022 UPAE 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

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 NOVEMBRO/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS NOVEMBRO 2022			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
A importância da máscara como proteção contra a COVID - 19.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	03/11/2022
Benefícios solicitados ao INSS.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	04/11/2022
Orientações entre a diferença entre caixa de sugestão e pesquisa de satisfação.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	11/11/2022
A importância de manter a cartela de vacina atualizada.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	11/11/2022
Palestra: Dia Mundial da Diabetes.	Pacientes/ Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	16/11/2022
Orientações sobre agendamentos de retorno e encaminhamentos de exames.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	17/11/2022
Suprte Básico de Vida.	Colaboradores	Enfermagem - Convênios	17/11/2022
A diferença entre atestado e laudo médico para o INSS.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	18/11/2022
Roda de idosos: Dia mundial da gentileza.	Paciente	Psicologia - Daniella Lima	21/11/2022
COVID: Reforço para os cuidadas com o uso da máscara e vacinação.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	21/11/2022
BPC: Orientações de quem tem direito e como solicitar.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	21/11/2022
Orientações: Como receber tratamentos geriatricos pela farmácia o dia.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	21/11/2022
Novembro Azul: O combate ao câncer de próstata.	Pacientes/ Colaboradores	Psicologia - Daniella Lima	25/11/2022
Orientações: Como receber tratamentos geriatricos pela farmácia o dia.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	21/11/2022
Palestra: Dia mundial da gentileza.	Pacientes/ Colaboradores	Psicologia - Daniella Lima	22/11/2022
A diferença entre declaração de comparecimento e atestado.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	29/11/2022

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 também falta de mastro para as bandeiras
 - Ofício n° 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório
 - Ofício n°05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras), agravado neste mês de Novembro diante das fortes chuvas.
 - Conforme Ofícios n° 07/2018, n° 62/2019, n° 127/2020 e n° 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado
 - Ofício n° 137/2020
- Aditivo de Contrato do Programa Ostomizados
 - SEI n° 2300011407.000038/2022-18

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica
- SEI nº 2300011407.000026/2022-93
- Solicitação de Atualização de Patrimônio
- SEI nº 2300011407.000016/2022-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental
- Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG
- Ofício nº 037/2021

12. CONCLUSÃO

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado de maneira satisfatória, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e no cumprimento das metas estabelecidas pelo Contrato de Gestão 0001/2018. Percebe-se, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, que no mês de novembro todos demandaram pacientes para a Unidade.

Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostomizados, 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 agosto/2022, infelizmente ainda não foi encaminhado nenhum paciente pela 1ª GERES.

No mês de Novembro observamos um aumento nos índices de Perda Primária e Absenteísmo em relação ao mês de outubro, enquanto ao índice de retorno se manteve estável.

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

Abreu e Lima, 07 de dezembro de 2022.

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

**Mário Seixas Neto
DIRETOR OPERACIONAL**

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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