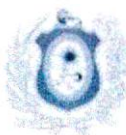


## RELATÓRIO MENSAL NOVEMBRO DE 2024





## SUMÁRIO

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



## 1. Identificação da Unidade

**UPAE:** Imã 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:** IGA - INSTITUTO DE GESTÃO ALIANÇA

**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 IGA

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

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

Com foco na excelência dos profissionais, modelo de gestão eficiente e um cuidado especial com o ser humano. Esses tem sido os pilares do Instituto de Gestão Aliança, que há cerca de 20 anos vem apoiando governos estaduais e municipais na implantação de serviços de elevada qualidade na rede pública de saúde.

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

O Instituto de Gestão Aliança 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.





### 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 330 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e 330 sessões de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de NOVEMBRO, 3.110 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também, 657 consultas com outros profissionais de nível superior e 376 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.110	1.298

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de NOVEMBRO/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.644 vagas e executadas 587 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 711 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.298 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 NOVEMBRO/2024, foram ofertadas 3.110 consultas totais.

#### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.110 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.644 consultas foram as primeiras consultas, 227 consultas em interconsulta e 239 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 2.644 consultas do mês de NOVEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.112 consultas para a UPAE Grande Recife, reportando um alto índice de Perda Primária (1.532 consultas não agendadas).



Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UP AE, há alguns que demandam pouquíssimos pacientes, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

Além disto, dos 1.112 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 587 pacientes e 647 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.110 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.298 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 587 consultas foram de primeira consulta, 147 foram de interconsultas e 564 consultas subseqüentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	138	AGENDA OFERTADA	288	AGENDA OFERTADA	384
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	149	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	56	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	74
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	-11	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	232	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	310
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	81	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	27	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	31
FALTAS (REGULAÇÃO)	68	FALTAS (REGULAÇÃO)	29	FALTAS (REGULAÇÃO)	0
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	21	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	2	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	23
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	21	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	2	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	23
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	32	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	20	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	183
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	32	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	20	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	183
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	568	AGENDA OFERTADA	288	AGENDA OFERTADA	102
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	96	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	211	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	84
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	472	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	77	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	18
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	74	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	42	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	53
FALTAS (REGULAÇÃO)	22	FALTAS (REGULAÇÃO)	169	FALTAS (REGULAÇÃO)	31
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	5
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	5
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	69	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	52
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	69	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	52
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	224	AGENDA OFERTADA	140	AGENDA OFERTADA	224
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	118	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	120	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	194
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	106	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	20	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	30
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	102	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	68	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	105
FALTAS (REGULAÇÃO)	16	FALTAS (REGULAÇÃO)	52	FALTAS (REGULAÇÃO)	89
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	5	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	30
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	5	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	30
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	62	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	52	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	52
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	62	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	52	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	52
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	288	AGENDA OFERTADA	2644
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	10	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1112
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	278	PERDA PRIMÁRIA	1532
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	4	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	587
FALTAS (REGULAÇÃO)	6	ABSENTEISMO	525
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	147
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	147
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	24	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	564
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	24	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	564
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0





### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 657 consultas da equipe multidisciplinar no mês de NOVEMBRO de 2024 e executadas 973, atingindo 294,85% 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				
NOVEMBRO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	114	290		
	FARMÁCIA	114	216		
	FISIOTERAPIA	72	59		
	FONOAUDIOLOGIA	36	5		
	NUTRIÇÃO	114	92		
	PSICOLOGIA	114	157		
	SERVIÇO SOCIAL	57	147		
	TERAPIA OCUPACIONAL	36	7		
	<b>TOTAL</b>	<b>657</b>	<b>973</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 376 sessões e executadas 461, atingindo 139,70% da meta contratualizada. Observou-se, neste mês, uma curva atípica de pacientes faltosos, principalmente na especialidade de Terapia Ocupacional, mesmo com busca ativa e confirmação do agendamento da consulta.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
NOVEMBRO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	256	371		
	FONOAUDIOLOGIA	80	30		
	TERAPIA OCUPACIONAL	40	60		
	<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>461</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

No mês de Novembro as caixas de sugestões foram abertas e reportaram 18 (dezoito) queixas, que foram devidamente tratadas, junto a Diretoria Administrativa, Coordenação Médicas e Coordenação de Enfermagem.

### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

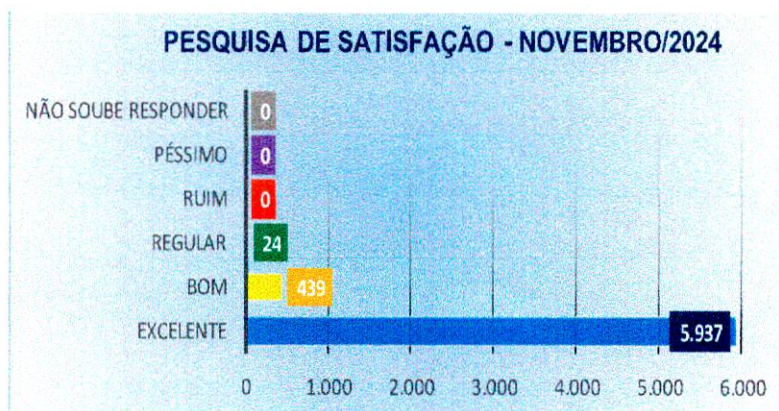
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias. A pesquisa de satisfação é um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, como forma avaliar e manter as metas de excelência e qualidade no atendimento

Neste mês de NOVEMBRO/2024 foram realizadas 400 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 400 entrevistados, foram geradas 6.400 respostas, onde 5.937 (92,77%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 439 (6,86%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de NOVEMBRO houve ainda, 24 (0,38%) respostas no quesito Regular, a pesquisa não reportou respostas nos quesitos: Ruim, Péssimo e Não Soube Responder.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	5.937
Bom	439
Regular	24
Ruim	0
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.

O levantamento de origem dos usuários assistidos na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE durante o mês de NOVEMBRO/2024 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	171	ITAMARACÁ	17
ARAÇOIABA	6	ITAPISSUMA	28
CABO DE SANTO AGOSTINHO	1	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	5	MORENO	25
CHÃ GRANDE	10	OLINDA	37
CHÃ DE ALEGRIA	1	PAULISTA	138
GLÓRIA GOITÁ	10	POMBOS	5
FERNANDO DE NORONHA	3	RECIFE	15
IGARASSU	66	SÃO LOURENÇO	44
IPOJUCA	3	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	1
<b>TOTAL</b>		<b>587</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de NOVEMBRO, todos os 20 municípios demandaram pacientes à Unidade. Os municípios de: Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã Grande, Chã de Alegria, Glória Goitá, Fernando de Noronha, Ipojuca, Itamaracá, Jaboatão dos Guararapes, Pombos, Recife e Vitória de Santo Antão, demandaram pouquíssimos pacientes. A maior demanda concentrou-se nos municípios de: Abreu e Lima, Igarassu, Itapissuma, Moreno, Olinda, Paulista e São Lourenço.

## 7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

### 7.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas para UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados na agenda 1ª GERES x agenda UPAE. Permite avaliação da perda primária por especialidade médica.

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

No mês de Novembro, o índice de Perda Primária foi de (57,94%), verifica-se aumento do índice em relação ao mês de outubro/2024 (56,91%). 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 demandam pouquíssimos pacientes, necessitando de auxílio desta secretaria para diligenciar providências para realização dos agendamentos.

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

<b>PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE</b>			
<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>DISPON.</b>	<b>CONS. NÃO AGENDADAS</b>	<b>PERDA PRIMÁRIA</b>
<b>VASCULAR/ANGIOLOGIA</b>	224	30	13,39%
<b>CARDIOLOGIA</b>	138	-11	-7,97%
<b>DERMATOLOGIA</b>	288	232	80,56%
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	384	310	80,73%
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	568	472	83,10%
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	288	77	26,74%
<b>PNEUMOLOGIA</b>	102	18	17,65%
<b>REUMATOLOGIA</b>	140	20	14,29%
<b>GERIATRIA</b>	288	278	96,53%
<b>UROLOGIA</b>	224	106	47,32%
<b>TOTAL</b>	<b>2644</b>	<b>1532</b>	<b>57,94%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

## 7.2. TAXA DE ABSENTEÍSMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas, número de interconsultas agendadas por especialidade, número de interconsultas realizadas, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade e o número de consultas subsequentes realizadas. No mês de Novembro a taxa de absenteísmo foi de 25,95% com 473 pacientes faltosos, contra 22,53% com 433 pacientes faltosos em outubro/24. Verifica-se aumento no índice entre novembro/2024 e outubro/2024. Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

<b>TAXA DE ABSENTEÍSMO</b>			
<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>TOTAL AGENDADO</b>	<b>PACIENTES FALTOSOS</b>	<b>TAXA DE ABSENTEÍSMO</b>
VASCULAR/ANGIOLOGIA	276	89	32,25%
CARDIOLOGIA	202	68	33,66%
DERMATOLOGIA	78	29	37,18%
ENDOCRINOLOGIA	280	43	15,36%
GASTROENTEROLOGIA	180	22	12,22%
OTORRINOLARINGOLOGIA	236	169	71,61%
PNEUMOLOGIA	141	31	21,99%
REUMATOLOGIA	194	0	0,00%
GERIATRIA	51	6	11,76%
UROLOGIA	185	16	8,65%
<b>TOTAL</b>	<b>1823</b>	<b>473</b>	<b>25,95%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento





### 7.3. ÍNDICE DE RETORNO

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Mede indiretamente a resolatividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento. O índice de retorno da unidade em Novembro ficou em (0,77), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE DE RETORNO			
ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA+ INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	135	52	0,39
CARDIOLOGIA	102	32	0,31
DERMATOLOGIA	29	20	0,69
ENDOCRINOLOGIA	54	183	3,39
GASTROENTEROLOGIA	89	69	0,78
OTORRINOLARINGOLOGIA	49	18	0,37
PNEUMOLOGIA	58	52	0,00
REUMATOLOGIA	90	52	0,58
GERIATRIA	21	24	1,14
UROLOGIA	107	62	0,58
<b>TOTAL</b>	<b>734</b>	<b>564</b>	<b>0,77</b>

Fonte - Planilha de Monitoramento

## 8. PROGRAMAS

### 8.1. BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UPAE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos Convencionais (sondas uretrais, gaze, gel anestésico) e Cateteres Hidrofilicos, além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espástica), causada por lesão neurológica. Atualmente na UPAE Grande Recife, o Programa atende 160 pacientes, sendo 140 pacientes que recebem o kit de sondagem vesical convencional (sonda, gaze e lidocaína), com distribuição média mensal de 21.000 sondas uretral, 7.000 pacotes de gaze, 540 bisnagas de gel anestésico e 20 pacientes inscritos no programa que fazem uso do kit de sondagem vesical hidrofilico, com distribuídos, 3.000 cateteres mensalmente.



## 8.2. PÉ DIABÉTICO

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

No mês de Novembro de 2024, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Novembro foram ofertadas 224 consultas de 1ª consultas e mais 32 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 135 pacientes estão sendo acompanhados e 48 pacientes fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

## 8.3. OSTOMIZADOS

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, Processo SEI: 2300000214.000336/2021-78. O Programa teve início no mês de Julho/2021, com busca ativa dos pacientes conforme planilha enviada pelo Hospital Barão de Lucena, e o acolhimentos dos pacientes na Unidade, com entrega das bolsas, adjuvantes e acompanhamento com a equipe multidisciplinar. No mês de Novembro foram atendidos 138 pacientes, com entrega de Kit's de bolsas.

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

## 8.4. REABILITAÇÃO DE PACIENTE PÓS-COVID

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

No mês de Novembro/2022, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade de Clínica Gera/Geriatria para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Novembro foram ofertadas 288 e executamos apenas 4 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Geriatria, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social).

## 9. COMISSÕES

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

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





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

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

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

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

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

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

### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

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

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

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

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

### **COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA**

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

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

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

### **CIPA**

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





## 10. EDUCAÇÃO PERMANENTE

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

TREINAMENTOS NOVEMBRO 2024			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Treinamento Recepção/ Alinhamentos de fluxos	Colaboradores	Enfermagem - Janete Ferreira	04/11/2024
Treinamento/ Dados e quantitativos	Colaboradores	Enfermagem - Janete Ferreira	05/11/2024
Ação: Gentileza gera Gentileza	Colaboradores	Farmácia - Bruno Rodrigues	13/11/2024
Alusão ao Novembro Azul/Diabetes Azul	Colaboradores, Pacientes e Acompanhantes	Nutrição - Abiquélia Martins	18/11/2024
Criação de Confiança através de Práticas do Compliance	Colaboradores	Psicologia - Daniella Maria	21/11/2024
Treinamento/ Curativo e Coberturas	Colaboradores	Enfermagem - Kyma Gomes	25/11/2024
Treinamento/ Adornos no Ambiente de Saúde	Colaboradores	Fisioterapia - Claudia Guimarães	25/11/2024
Palestra/ Conscientização e Combate a Tuberculose	Colaboradores, Pacientes e Acompanhantes	Fisioterapia - Anakettlem de Sá	27/11/2024
Novembro Azul/ Câncer de Prostata	Colaboradores	Enfermagem - Janete Ferreira	27/11/2024

## 11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e falta de mastro para as bandeiras  
- Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório  
- Ofício nº 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras).  
- Conforme Ofícios nº 07/2018, nº 62/2019, nº 127/2020, nº 20/2021 e nº 18/2024
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício nº 137/2020
- Solicitação de Atualização de Patrimônio  
- SEI nº 2300011407.000016/2022-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental  
- Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG  
- Ofício nº 037/2021
- Taxas de Perda Primária e Absenteísmo  
- SEI: 2300001403.000019/2024-30
- Ajuste Financeiro no Programa de Bexiga Neurogênica  
- SEI: 2300001403.000029/2024-75





## 12. CONCLUSÃO

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado de maneira satisfatória, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e no cumprimento das metas estabelecidas pelo Contrato de Gestão 0001/2018. Percebe-se, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE Grande Recife, que no mês de Novembro todos os municípios demandaram pacientes à 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 Novembro/2022, foram agendados apenas 10 consultas e executado 4, para o especialista médico e equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia).

No mês de Novembro observamos aumento nos índices de Perda Primária e Absenteísmo em relação ao mês de outubro/2024.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.644 consultas disponibilizadas e apenas 1.112 consultas agendadas), executamos apenas 587 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em Novembro disponibilizamos 466 e executado 711 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de Novembro executamos 1.298 consultas no total.

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

Abreu e Lima, 16 de dezembro de 2024.



IGA - INSTITUTO DE GESTÃO ALIANÇA



Mario 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