

## RELATÓRIO MENSAL SETEMBRO 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)



## 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.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



### 3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

#### SETEMBRO

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 SETEMBRO, 3.110 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também, 727 consultas com outros profissionais de nível superior e 397 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.110	1.411

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de SETEMBRO/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.642 vagas e executadas 757 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 654 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.411 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 SETEMBRO/2024, foram ofertadas 3.110 consultas totais.

#### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.110 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.642 consultas foram as primeiras consultas, 240 consultas em interconsulta e 228 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 2.642 consultas do mês de SETEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.297 consultas para a UPAE Grande Recife, reportando um alto índice de Perda Primária (1.345 consultas não agendadas).

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

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 1.297 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 757 pacientes e 540 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.110 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.411 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 757 consultas foram de primeira consulta, 183 foram de interconsultas e 471 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	300	AGENDA OFERTADA	240	AGENDA OFERTADA	260
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	213	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	19	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	56
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	87	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	221	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	204
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	49	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	17	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	32
FALTAS (REGULAÇÃO)	164	FALTAS (REGULAÇÃO)	2	FALTAS (REGULAÇÃO)	24
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	25
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	25
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	28	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	87
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	28	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	87
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	480	AGENDA OFERTADA	300	AGENDA OFERTADA	136
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	283	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	210	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	100
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	197	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	90	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	36
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	205	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	130	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	46
FALTAS (REGULAÇÃO)	78	FALTAS (REGULAÇÃO)	80	FALTAS (REGULAÇÃO)	54
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	37	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	28	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	37	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	28	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	6	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	65	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	76
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	6	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	65	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	76
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	232	AGENDA OFERTADA	140	AGENDA OFERTADA	290
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	134	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	111	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	157
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	98	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	29	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	133
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	101	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	75	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	96
FALTAS (REGULAÇÃO)	33	FALTAS (REGULAÇÃO)	36	FALTAS (REGULAÇÃO)	61
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	60	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	54	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	57
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	60	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	54	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	57
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	264	AGENDA OFERTADA	2642
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	14	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1297
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	250	PERDA PRIMÁRIA	1345
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	6	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	757
FALTAS (REGULAÇÃO)	8	ABSENTEISMO	540
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	16	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	183
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	16	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	183
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	26	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	471
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	26	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	471
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 727 consultas da equipe multidisciplinar no mês de SETEMBRO de 2024 e executadas 1.035, atingindo 313,64% 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				
SETEMBRO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	126	340		
	FARMÁCIA	126	190		
	FISIOTERAPIA	80	60		
	FONOAUDIOLOGIA	40	0		
	NUTRIÇÃO	126	97		
	PSICOLOGIA	126	194		
	SERVIÇO SOCIAL	63	147		
	TERAPIA OCUPACIONAL	40	7		
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>1.035</b>	<b>330</b>	<b>313,64</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 397 sessões e executadas 443, atingindo 134,24% 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				
SETEMBRO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	272	394		
	FONOAUDIOLOGIA	85	12		
	TERAPIA OCUPACIONAL	40	37		
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>443</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Setembro/2024 foram realizados 3.386 exames, sendo eles: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia Geral e Doppler, Raio X, Peniscopia, Endoscopia Digestiva Alta, Biopsia E.D.A., Colonoscopia e Biopsia de Colonoscopia

APOIO DIAGNÓSTICO				
SETEMBRO/2024	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	1.876	1.876	0
	Hematologia	350	350	0
	Uroanálise	114	114	0
	Imunologia e Sorologia	194	194	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	279	279	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Disgestiva Alta	14	10	4
	Biopsia de EDA	10	10	0
	ECG	60	58	2
	Ecocardiograma	50	48	2
	Holter	15	15	0
	Mapa	20	18	2
	Teste Ergométrico	40	37	3
	Colonoscopia	14	11	3
	Biopsia de Colonoscopia	1	1	0
	Radiografia Simples	265	261	4
	USG Geral	110	102	8
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	4	2	2	
<b>Total</b>	<b>3416</b>	<b>3386</b>	<b>30</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de SETEMBRO/2024 com pendências relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos, tais como:

- BERA e Vectro - Recolhido pelo Setor de Engenharia, da SES, para manutenção
- Audiômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial
- Citoscopia - Aguardando equipamento
- Quantidade Insuficiente de Pinças de Biópsia para EDA e Colono
- Espirômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES

Registra-se que o aparelho entregue por esta Secretaria sob o título de espirômetro, em verdade, não realiza este exame. Trata-se de um PEAK FLOW (mediador de fluxo respiratório para fisioterapia).

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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





## 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

No mês de Setembro as caixas de sugestões não foram abertas.

### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

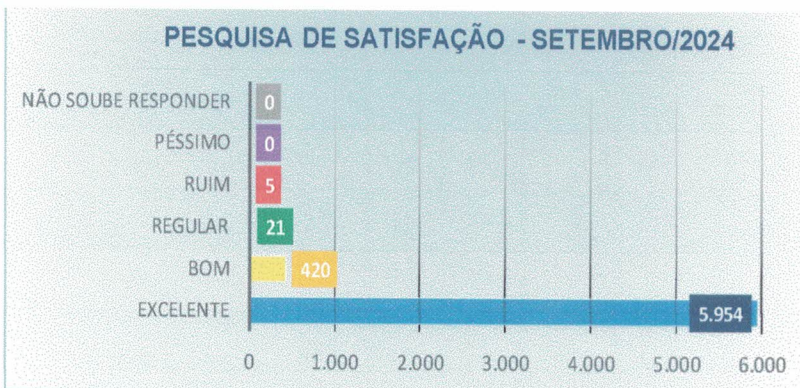
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias. A pesquisa 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 SETEMBRO/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 5.954 (93,03%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 420 (6,56%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de SETEMBRO houve ainda, 21 (0,33%) respostas no quesito Regular e 5 (0,08%) resposta no quesito Ruim, a pesquisa não reportou respostas nos quesitos: Péssimo e Não Soube Responder.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	5.954
Bom	420
Regular	21
Ruim	5
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 SETEMBRO/2024 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	300	ITAMARACÁ	42
ARAÇOIABA	1	ITAPISSUMA	42
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	2
CAMARAGIBE	1	MORENO	9
CHÃ GRANDE	9	OLINDA	121
CHÃ DE ALEGRIA	1	PAULISTA	114
GLÓRIA GOITÁ	7	POMBOS	2
FERNANDO DE NORONHA	1	RECIFE	4
IGARASSU	54	SÃO LOURENÇO	43
IPOJUCA	4	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0
<b>TOTAL</b>		<b>757</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de SETEMBRO, tivemos os municípios de Cabo de Santo Agostinho, e Vitoria de Santo Antão, que não demandaram nenhum paciente. Os municípios de: Araçoiaba, Camaragibe, Chã Grande, Chã de Alegria, Gloria Goitá, Fernando de Noronha, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Pombos e Recife, demandaram pouquíssimos pacientes. A maior demanda concentrou-se nos municípios de: Abreu e Lima, Igarassu, Itamaracá, Itapissuma, Olinda, Paulista e São Lourenço.

## 7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

### 7.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

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

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

No mês de Setembro, o índice de Perda Primária foi de (50,91%), verifica-se redução do índice em relação ao mês de agosto/2024 (60,01%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

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

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

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPON.	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	290	133	45,86%
CARDIOLOGIA	300	87	29,00%
DERMATOLOGIA	240	221	92,08%
ENDOCRINOLOGIA	260	204	78,46%
GASTROENTEROLOGIA	480	197	41,04%
OTORRINOLARINGOLOGIA	300	90	30,00%
PNEUMOLOGIA	136	36	26,47%
REUMATOLOGIA	140	29	20,71%
GERIATRIA	264	250	94,70%
UROLOGIA	232	98	42,24%
<b>TOTAL</b>	<b>2642</b>	<b>1345</b>	<b>50,91%</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 Setembro a taxa de absenteísmo foi de 25,83% com 504 pacientes faltosos, contra 22,53% com 417 pacientes faltosos em agosto/24. Verifica-se aumento no índice entre setembro/2024 e agosto/2024. Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

TAXA DE ABSENTEISMO			
ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	236	61	25,85%
CARDIOLOGIA	247	164	66,40%
DERMATOLOGIA	50	2	4,00%
ENDOCRINOLOGIA	168	24	14,29%
GASTROENTEROLOGIA	326	78	23,93%
OTORRINOLARINGOLOGIA	303	80	26,40%
PNEUMOLOGIA	183	54	29,51%
REUMATOLOGIA	176	0	0,00%
GERIATRIA	56	8	14,29%
UROLOGIA	206	33	16,02%
<b>TOTAL</b>	<b>1951</b>	<b>504</b>	<b>25,83%</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 resolutividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento. O índice de retorno da unidade em Setembro ficou em (0,50), 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	118	57	0,48
CARDIOLOGIA	55	28	0,51
DERMATOLOGIA	36	12	0,33
ENDOCRINOLOGIA	57	87	1,53
GASTROENTEROLOGIA	242	6	0,02
OTORRINOLARINGOLOGIA	158	65	0,41
PNEUMOLOGIA	53	76	0,00
REUMATOLOGIA	86	54	0,63
GERIATRIA	22	26	0,00
UROLOGIA	113	60	0,53
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>471</b>	<b>0,50</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 Hidrofílicos, além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espástica), causada por lesão neurológica. Atualmente 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 hidrofílico, 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 UP AE Abreu e Lima o Programa pé diabético teve o primeiro paciente atendido pelo Programa no dia 23/11/2021.

No mês de Setembro de 2024, foi incluída na UP AE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Setembro foram ofertadas 290 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 Setembro foram atendidos 153 pacientes, com entrega de 70 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- CTAI.

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

Em Setembro foram ofertadas 264 e não executamos nenhuma consulta de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Geriatria/Clínica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social).

## 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 junho 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 SETEMBRO 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 UP AE 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 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Formular e programar políticas institucionais relacionadas com a seleção, prescrição e uso racional de medicamentos, em um processo dinâmico, participativo, multiprofissional e multidisciplinar; para assegurar terapêutica eficaz e melhoria na qualidade da assistência prestada à saúde

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

### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

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

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

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

## NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Foi implantada em junho 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 nº 2152/2016 art.3 °§1).

## COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em Julho 2022, conforme Portaria n. 001/2024 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

## CIPA

Foi implantada em junho 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.

## 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 SETEMBRO/2024 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS SETEMBRO 2024			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Setembro Amarelo	Pacientes e Acompanhantes	Psicologia - Edriene Cabral	13/09/2024
Coleta e Acondicionamento de Amostras Biológicas: O que sabemos?	Colaboradores	Farmácia - Dayvid Batista	16/09/2024
Estomia e Ajuvantes	Colaboradores	Enfermagem - Janete Ferreira	16/09/2024
Setembro Amarelo: Por Amor à Vida	Pacientes	Psicologia - Daniella Lima	16/09/2024
Melhorando o Diagnóstico para Segurança do Paciente	Colaboradores	Farmácia - Dayvid Batista	16/09/2024
Equilíbrio Emocional	Colaboradores	Farmácia - Bruno Sant'na	16/09/2024
Úlceras nos Pés de Pessoas com Diabetes e Curativos Especias	Colaboradores	Enfermagem - Kylma Gomes	17/09/2024
Gestão de Tempo	Colaboradores	Farmácia - Bruno Sant'na	17/09/2024
Eu cuido de você, você cuida de mim	Colaboradores	Farmácia - Bruno Sant'na	18/09/2024
Plantas Medicinais na Saúde Mental	Colaboradores	Farmácia - Dayvid Batista	18/09/2024
Incontinência Urinária	Colaboradores	Enfermagem - Janete Ferreira	23/09/2024
Compliance e Integridade: Comunicação efetiva e responsabilidade	Colaboradores	Serviço Social - Fabiana de Oliveira	24/09/2024
A importância do Farmacêutico nos âmbitos de atuação	Pacientes, Acompanhantes e Colaboradores	Farmácia - Dayvid Batista	25/09/2024
Dia Mundial do Coração	Colaboradores	Enfermagem - Kylma Gomes	26/09/2024
Auto Cuidado	Pacientes, Acompanhantes e Colaboradores	Psicologia - Daniella Lima	27/09/2024
Dia Nacional do Surdo	Pacientes, Acompanhantes e Colaboradores	Serviço Social - Fabiana de Oliveira	30/09/2024
Fisioterapia na Promoção de Saúde Coletiva	Pacientes e Acompanhantes	Fisioterapia - Anakettlem Santana	30/09/2024
Orientações sobre itens que deverão constar obrigatoriamente no prontuário médico do paciente	Colaboradores	Enfermagem - Janete Ferreira	30/09/2024

## 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 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).  
- Conforme Ofícios n° 07/2018, n° 62/2019, n° 127/2020, n° 20/2021 e n° 18/2024
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício n° 137/2020
- Solicitação de Atualização de Patrimônio
- - SEI n° 2300011407.000016/2022-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental  
- Ofício n° 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG  
- Ofício n° 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 Setembro os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, e Vitoria de Santo Antão, não demandaram pacientes à Unidade.

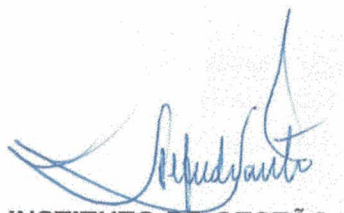
Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostromizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços. Quanto ao Programa de Reabilitação de Pacientes Pós-covid, implantado no mês de Setembro/2022, foram agendados apenas 14, para o especialista médico e equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia).

No mês de Setembro observamos redução no índice de Perda Primária e aumento no índice Absenteísmo em relação ao mês de agosto/2024.

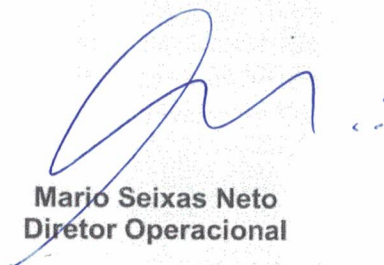
Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.642 consultas disponibilizadas e apenas 1.297 consultas agendadas), executamos apenas 757 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em Setembro disponibilizamos 468 e executado 654 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de Setembro executamos 1.411 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, 17 de outubro de 2024.



IGA - INSTITUTO DE GESTÃO ALIANÇA



**Mário Seixas Neto**  
Diretor Operacional

Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda

