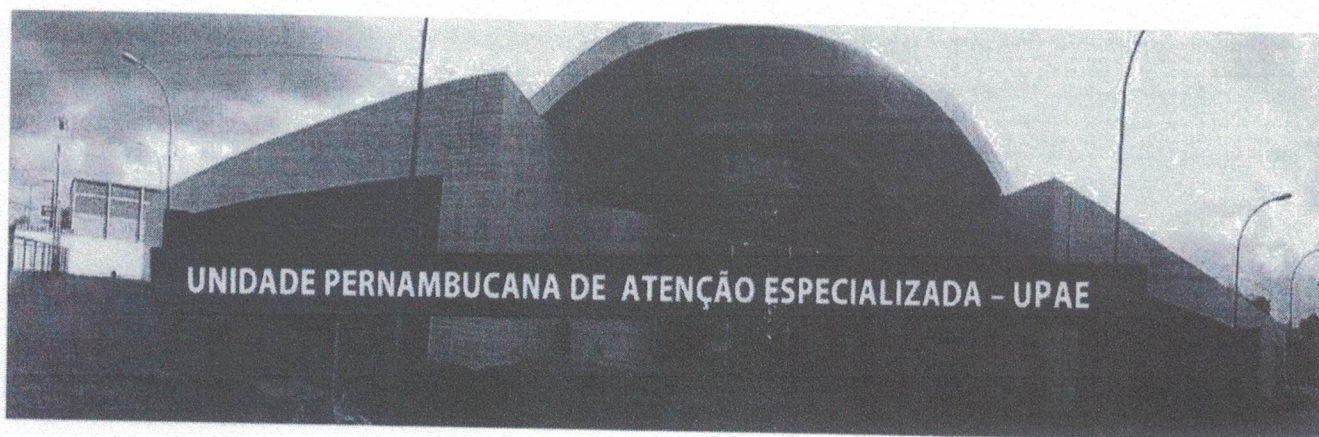


## RELATÓRIO MENSAL SETEMBRO DE 2021



## SUMÁRIO

1. Identificação da unidade.....	3
2. Apresentação do Instituto Brasileiro Desenvolvimento Administração Hospitalar.....	4
2.1. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada.....	4
3. Indicadores de Produção.....	5
3.1. Consultas Médicas.....	5
3.1.1. Ofertados x Contratados.....	5
3.1.2. Agendados x Ofertadas.....	6
3.1.3. Agendados x Executadas.....	6
3.2. Consultas Multidisciplinares e Sessões de Fisioterapia.....	8
4. Produção exames.....	8
4.1 Limitações Diagnosticas/Terapêuticas.....	9
5. Atenção ao usuário e Pesquisa de satisfação-Resolução de queixas.....	9
5.1. Atenção ao usuário.....	9
5.2. Pesquisa satisfação-resolução queixas.....	9
6. Controle de origem dos pacientes.....	10
7. Gerenciamento de atendimentos realizados na UPAE.....	11
7.1. Perda primária –consultas médicas.....	11
7.2. Taxa de absenteísmo.....	12
7.3. Índice de retorno.....	13
8. Comissões.....	14
9. Educação Permanente.....	15
10. Dificuldades Encontradas.....	16
11. Conclusão.....	16
12. Anexos.....	17



## 1. Identificação da Unidade

**UPAE:** Irmã Duda Grande Recife

**Endereço:** Km 47, BR 101 Norte, Bairro Desterro, Abreu e Lima- PE, CEP-53520-015.

**Telefone:** (081) 3184-4620

### Gestor

**Empresa Gestora:** INSTITUTO BRASILEIRO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR-IBDAH

**Contrato:** 01/2018

**Início:** 14/09/2018.

### Identificação dos Responsáveis:

**Diretor Geral:** MARIO SEIXAS NETO

**Identidade Profissional:** CRA/PE 02-15884

**Telefone:** (081) 3184-4620

**E-mail:** upae.ibdah@gmail.com

**Diretor Médico:** Frederico Guilherme de Oliveira T. B. Henriques

**Identidade Profissional:** CRM 11410 /PE

**Telefone:** (081) 3184-4623

**E-mail:** upae.ibdah@gmail.com

**Coordenador de Enfermagem:** Rebeca Canário Felix e Souza

**Identidade Profissional:** COREN 416283-ENF-IS

**Telefone:** (081)3184-4623

**E-mail:** [rebeca.upae@gmail.com](mailto:rebeca.upae@gmail.com)

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## 2. Apresentação IBDAH

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

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

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

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

O Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar administra a Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Maria José da Silva, "Irmã Duda", em Abreu e Lima, Região Metropolitana do Recife (RMR) da I GERES, que compreende 20 municípios (Abreu e Lima, Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã de Alegria Chã Grande, Fernando de Noronha, Glória do Goitá, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Ipojuca, Itapissuma, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Paulista, Pombos, Recife, São Lourenço da Mata e Vitória de Santo Antão).

A UPAE Grande Recife funciona 07 às 17hs de dias úteis e com oferta de consultas médicas especializadas, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico.

A unidade oferece consultas médicas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Reumatologia e Urologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises, Eletrocardiograma, Holter, MAPA, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Ultrassonografia, RX Simples, Endoscopia Digestiva Alta.

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



### 3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

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

Foram ofertadas para o mês de SETEMBRO 1.520 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de SETEMBRO 2021, 1.210 consultas com outros profissionais de nível superior e 478 sessões de reabilitação, distribuídas em 256 sessões de Fisioterapia, 1126 sessões de Terapeuta Ocupacional e 96 sessões de Fonoaudiologia.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	1.520	1.257

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de SETEMBRO/21 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 1.212 vagas e executadas 620 consultas. Visto que identificamos poucas marcações de Primeira Consulta, intensificamos os retornos e as interconsultas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Urologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Reumatologia, totalizando 637 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.257 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/2021, obedecendo as Portarias SES/PE nº 208 de 08/06/2020 foram disponibilizadas 1.520 consultas médicas.

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 1.520 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 1.212 consultas foram as primeiras consultas, 308 consultas distribuídas em interconsulta e consulta subsequente. Vale mais uma vez salientar que o quantitativo executado, das interconsultas e retornos, foi maior que o ofertado, pois intensificamos em face abaixo quantidade de agendamento de Primeira Consulta.

De 1.212 consultas do mês de SETEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.054 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 1.054 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 620 pacientes e 434 pacientes faltaram.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 1.520 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, 1.212 consultas foram executadas.

Do total das consultas executadas neste mês 620 consultas foram de primeira consulta, 136 foram de interconsulta e 501 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	177
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	15
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	101
FALTAS (REGULAÇÃO)	76
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	38
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	38
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	72
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	72
FALTAS (RETORNO)	0

DERMATOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	104
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	101
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	3
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	46
FALTAS (REGULAÇÃO)	55
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	9
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	9
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	17
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	17
FALTAS (RETORNO)	0

GASTROENTEROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	148
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	148
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	0
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	56
FALTAS (REGULAÇÃO)	92
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	26
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	26
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	59
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	59
FALTAS (RETORNO)	0

OTORRINOLARINGOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	96
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	84
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	12
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	49
FALTAS (REGULAÇÃO)	35
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	16
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	43
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	43
FALTAS (RETORNO)	0

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





UROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	208
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	130
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	78
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	84
FALTAS (REGULAÇÃO)	46
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	21
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17
FALTAS (INTERCONSULTAS)	4
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	106
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	106
FALTAS (RETORNO)	0

REUMATOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	191
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	1
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	128
FALTAS (REGULAÇÃO)	63
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	79
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	79
FALTAS (RETORNO)	0

ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	166
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	26
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	120
FALTAS (REGULAÇÃO)	46
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	80
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	80
FALTAS (RETORNO)	0

PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	80
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	57
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	23
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	36
FALTAS (REGULAÇÃO)	21
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	11
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	45
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	45
FALTAS (RETORNO)	0

TOTAL	
AGENDA OFERTADA	1212
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1054
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	158
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	620
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	136
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	501
FALTAS (REGULAÇÃO)	261

Fonte: Planilha de Monitoramento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES	
SETEMBRO/2021	CONTRATADA	280
	ENFERMAGEM	173
	FARMÁCIA	48
	FISIOTERAPIA	47
	FONOAUDIOLOGIA	1
	NUTRIÇÃO	180
	PSICOLOGIA	87
	SERVIÇO SOCIAL	95
	TERAPIA OCUPACIONAL	6
	TOTAL	637

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Foram disponibilizadas 1.210 consultas da equipe multidisciplinar no mês de SETEMBRO de 2021 e executadas 637, quantidade atingida de 227,50% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
SETEMBRO/2021	CONTRATADA	280
	FISIOTERAPIA	374
	FONOAUDIOLOGIA	4
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	6
	TOTAL	424

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 478 sessões e executadas 424, atingindo 151,43% da meta contratualizada.

### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de SETEMBRO/2021 foram realizados 4.416 exames, sendo eles: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Raio X, Peniscopia, Endoscopia Digestiva Alta e Biopsia E.D.A

Os quantitativos de exames laboratoriais foram: bioquímica 2.574, hematologia 502, Uroanálise 142, imunologia e sorologia 277 e hormônio 355, Biopsia de EDA 9, totalizando 3.850 exames.

Quanto aos demais exames realizados, temos: ECG 109, Ecocardiograma 40, Holter 15, Mapa 18, Teste Ergométrico 38, radiografia simples 231, ultrassonografia 58, endoscopia 10 e peniscopia 01.

Quanto aos pacientes faltosos/cancelados temos: ECG 11, ecocardiograma 0, Holter 5, Mapa 2, Teste Ergométrico 2, radiografia simples 9 e peniscopia 3, endoscopia 2 e ultrassonografia 2.

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 SETEMBRO/2021 com pendências relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos, tais como:

BERA e Vectro - Aguardando instalação e treinamento, OFICIO Nº6

Audiômetro - Aguardando equipamento

Densitometria Óssea - Aguardando equipamento

Mamografia - Equipamento entregue, aguardando instalação e treinamento

Citoscopia - Aguardando equipamento

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

#### 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

##### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

No mês de setembro, não foram abertas as caixinhas de sugestões.

##### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantando a partir de outubro 2018, A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias.

Neste mês de SETEMBRO/2021 foram realizadas 312 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 312 entrevistados, foram geradas 4.992 respostas onde 4.360 (87,34%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de SETEMBRO houveram ainda 603 respostas no quesito Bom, 29 respostas no quesito Regular, não foram evidenciadas respostas nos quesitos Péssimo e/ou Ruim e 0 não soube responder.

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	4360
Bom	603
Regular	29
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. Observamos que no mês de SETEMBRO, tiveram municípios que não demandaram pacientes para consultas, são eles: Chã de Alegria, Fernando de Noronha. Tivemos municípios que demandaram pouquíssimos pacientes, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã Grande, Gloria de Goitá, Igarassu, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Pombos e Vitória de Santo Antão. A maior demanda concentrou-se em apenas nos municípios de: Abreu e Lima, Araçoiaba, Itamaracá, Itapissuma, Moreno, Olinda, Paulista, Recife e São Lourenço.

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

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	176	ITAMARACÁ	56
ARAÇOIABA	21	ITAPISSUMA	58
CABO DE SANTO AGOSTINHO	2	JABOATÃO DOS GUARARAPES	4
CAMARAGIBE	4	MORENO	24
CHÃ GRANDE	15	OLINDA	46
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	114
GLÓRIA GOITÁ	1	POMBOS	13
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	27
IGARASSU	19	SÃO LOURENÇO	29
IPOJUCA	1	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	10
<b>TOTAL</b>		<b>620</b>	

FONTE - BID SETEMBRO 2021

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## 7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

### 7.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas para UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados na agenda 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.

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE		
ESPECIALIDADE	%	CONSULTAS NÃO AGENDADAS
CARDIOLOGIA	7,81%	15
DERMATOLOGIA	2,88%	03
ENDOCRINOLOGIA	13,54%	26
GASTROENTEROLOGIA	00,00%	00
OTORRINOLARINGOLOGIA	12,50%	12
PNEUMOLOGIA	28,75%	23
REUMATOLOGIA	0,52%	01
UROLOGIA	37,5%	78
<b>TOTAL</b>	<b>13,04%</b>	<b>158</b>

FONTE - Planilha de Monitoramento

No mês de SETEMBRO de 2021, verificou-se um índice de perda da primeira em (13,04%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação. Estamos solicitando uma reunião com I GERES e SES.

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

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



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## 7.2. TAXA DE ABSENTEISMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês.

TAXA DE ABSENTEISMO		
ESPECIALIDADE	TAXA DE ABSENTEISMO	PACIENTES FALTOSOS
CARDIOLOGIA	26,48%	76
DERMATOLOGIA	43,31%	55
ENDOCRINOLOGIA	17,97%	46
GASTROENTEROLOGIA	39,48%	92
OTORRINOLARINGOLOGIA	25,17%	36
PNEUMOLOGIA	18,58%	21
REUMATOLOGIA	22,50%	63
UROLOGIA	19,46%	50
<b>TOTAL</b>	<b>25,88%</b>	<b>439</b>

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 SETEMBRO ficou com (0,66), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de exames laboratoriais e imagem e definição de tratamentos propostos.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



ÍNDICE DE RETORNO	
CARDIOLOGIA	0,52
DERMATOLOGIA	0,31
ENDOCRINOLOGIA	0,62
GASTROENTEROLOGIA	0,72
OTORRINOLARINGOLOGIA	0,67
PNEUMOLOGIA	0,96
REUMATOLOGIA	0,57
UROLOGIA	1,05
<b>TOTAL</b>	<b>0,66</b>

FONTE - Planilha de Monitoramento

## 8.COMISSÕES

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

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

### COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 002/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, tem funções e finalidades definidas pelo regimento interno. De acordo com a Portaria nº 2616 de 12 de 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 Novembro 2018, conforme Portaria n. 003/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. À Comissão e Revisão de Prontuários tem por finalidade atender a resolução do CFA N. 1638/2002, que define prontuário médico como documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multidisciplinar e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

Mensalmente a Comissão de Revisão de Prontuários revisa que apresentaram condições satisfatórias em relação aos itens: registro de identificação do paciente, da anamnese, do exame físico, dos exames complementares, das hipóteses diagnósticas, do tratamento proposto, da evolução do atendimento nas consultas de retorno (quando se aplicar), registros realizados em letra legível,

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



presença da identificação do profissional que realizou o atendimento (assinatura e identificação do número de inscrição no Conselho de Classe).

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

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

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

### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

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

## CIPA

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

## **9. EDUCAÇÃO PERMANENTE**

Com foco na promoção de mudanças institucional, o fortalecimento das ações das equipes multidisciplinares e transformações de práticas e técnicas, foram realizadas, no mês de SETEMBRO/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS SETEMBRO 2021			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Prevenção Mortalidade Materno: Hipertensão e Diabetes	Pacientes	Endocrino. Frederico Rangel	13/09/2021
Diabetes Gestacional	Pacientes	Endocrino. Frederico Rangel	13/09/2021
Prevenção e Manejo do Engasgo em Bebês	Pacientes	Fono. Nathalia Guimarães	14/09/2021
Aleitamento Materno	Pacientes	Nutri. Abiquelia Martins	15/09/2021
Cuidados com a Pele das Gestantes e Neonatos	Pacientes	Dermato. Gisela Brazil	16/09/2021
1ª Semana de Segurança do Paciente: Cuidados Maternos	Pacientes	Enfer. Rebeca Felix	17/09/2021
Abordagem a Segurança a Gestação: Uma visão Multidisciplinar	Colaboradores	Enfer. Rebeca Felix	17/09/2021
3ª Dia Mundial de Segurança do Paciente: Cuidado Materno e Neonatal Seguros	Pacientes	SES/PE	17/09/2021
Setembro Amarelo - Tema: Reconheça e Liberte-se	Pacientes	Psiquiatra Adson Cordeiro e Psicol. Edriene Cabral	20/09/2021
Setembro Amarelo - Tema: Agir Salva Vidas	Pacientes	Psicol. Edriene Cabral	20/09/2021
Semana Interna de Prevenção de Acidentes "Quedas e suas Consequências"	Colaboradores	Enfer. Edy Bandeira - SAMU	21/09/2021
Semana Interna de Prevenção de Acidentes "Choque elétrico e suas Consequências"	Colaboradores	Enfer. Edy Bandeira - SAMU	22/09/2021
Semana Interna de Prevenção de Acidentes "Suporte Básico de Vida"	Colaboradores	Sarg. Julio Andrade - Bombeiro e Enfer. Rebeca Félix	23/09/2021
Semana Interna de Prevenção de Acidentes "NR 06 - Equipamentos de Proteção individual e Coletiva (EPIS e EPCS)"	Colaboradores	Comissão CIPA	24/09/2021
Aniversário do Sistema �nico de Saúde - SUS	Pacientes	Ass. Social Ana Elizabete	29/09/2021
Orienta�es Diárias	Pacientes	Ass. Social Ana Elizabete	Diariamente

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## \* 10. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e também falta de mastro para as bandeiras  
- Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório  
- Ofício nº 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras)  
- Conforme Ofícios nº 07/2018, nº 62/2019, nº 127/2020 e nº 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício nº 137/2020
- Durante o mês de SETEMBRO a Unidade Pernambucana de Atendimento Especializado da Grande Recife - UPAE Irmã Duda - algumas questões vêm sendo identificadas tanto pelo Serviço Social, quanto pela recepção a respeito do quantitativo reduzido de Primeira Consulta demandada pela 1ª GERES.
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica  
- Ofício nº 010/2021
- Documentação para Licenciamento Ambiental  
- Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG  
- Ofício nº 037/2021

## 11. CONCLUSÃO

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

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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



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

Abreu e Lima, 14 de outubro de 2021.

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

Mario Seixas Neto  
DIRETOR OPERACIONAL

Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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