

RELATÓRIO MENSAL DEZEMBRO DE 2021



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

SUMÁRIO

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

1. Identificação da Unidade

UPAE: Irmã Duda Grande Recife

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

Telefone: (081) 3184-4620

Gestor

Empresa Gestora: INSTITUTO BRASILEIRO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR-IBDAH

Contrato: 01/2018

Início: 14/09/2018.

Identificação dos Responsáveis:

Diretor Geral: MARIO SEIXAS NETO

Identidade Profissional: CRA/PE 02-15884

Telefone: (081) 3184-4620

E-mail: upae.ibdah@gmail.com

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

Identidade Profissional: CRM 11410 /PE

Telefone: (081) 3184-4623

E-mail: upae.ibdah@gmail.com

Coordenador de Enfermagem: Rebeca Canário Felix e Souza

Identidade Profissional: COREN 416283-ENF-IS

Telefone: (081)3184-4623

E-mail: rebeca.upae@gmail.com

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

2. Apresentação IBDAH

INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH), pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº **07.267.476/0001-32**, situado na Av. Luiz Tarquínio Pontes, nº. 2576, sala 503, Buraquinho, Lauro de Freitas, Estado da Bahia, CEP: 42.709-190, 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, Vascular 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

DEZEMBRO

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 DEZEMBRO 3.107 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de DEZEMBRO 2021, 1.336 consultas com outros profissionais de nível superior e 474 sessões de reabilitação, distribuídas em 252 sessões de Fisioterapia, 126 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	3.107	1.426

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de DEZEMBRO/21 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.640 vagas e executadas 576 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, Vascular e Reumatologia, totalizando 850 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.426 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 DEZEMBRO/2021, foram ofertadas 3.107 consultas totais.

O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato, mas sempre obedecendo os protocolos de segurança de nossos pacientes e colaboradores frente a pandemia de COVID-19

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 3.107 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.640 consultas foram as primeiras consultas, 467 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 2.640 consultas do mês de DEZEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.219 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 1.219 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 576 pacientes e 643 pacientes faltaram.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 2.640 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, 1.426 consultas foram executadas.

Do total das consultas executadas neste mês 576 consultas foram de primeira consulta, 235 foram de interconsulta e 615 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	408
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	317
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	91
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	112
FALTAS (REGULAÇÃO)	205
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	54
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	54
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	88
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	88
FALTAS (RETORNO)	0

DERMATOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	224
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	115
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	109
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	62
FALTAS (REGULAÇÃO)	53
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	28
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19
FALTAS (INTERCONSULTAS)	9
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	16
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	15
FALTAS (RETORNO)	1

GASTROENTEROLOGIA	
AGENDA OFERTADA	408
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	118
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	290
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	73
FALTAS (REGULAÇÃO)	45
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	53
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	53
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	77
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	76
FALTAS (RETORNO)	1

OTORRINOLARINGOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	200
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	159
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	41
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	71
FALTAS (REGULAÇÃO)	88
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	31
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	31
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	416
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	58
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	358
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	35
FALTAS (REGULAÇÃO)	23
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	35
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	33
FALTAS (INTERCONSULTAS)	2
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	160
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	159
FALTAS (RETORNO)	1

REUMATOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	264
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	247
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	17
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	103
FALTAS (REGULAÇÃO)	144
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	8
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	8
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	54
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	50
FALTAS (RETORNO)	4

ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	400
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	147
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	253
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	90
FALTAS (REGULAÇÃO)	57
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	38
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	38
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	161
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	161
FALTAS (RETORNO)	0

PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	120
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	58
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	62
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	30
FALTAS (REGULAÇÃO)	28
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	42
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	42
FALTAS (RETORNO)	0

TOTAL	
AGENDA OFERTADA	2440
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1219
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	1221
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	576
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	230
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	622
FALTAS (REGULAÇÃO)	643

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	
DEZEMBRO/2021	CONTRATADA	280
	ENFERMAGEM	259
	FARMÁCIA	71
	FISIOTERAPIA	28
	FONOAUDIOLOGIA	3
	NUTRIÇÃO	209
	PSICOLOGIA	116
	SERVIÇO SOCIAL	2
	TERAPIA OCUPACIONAL	12
	TOTAL	700

Fonte - Recepção UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Foram disponibilizadas 1.336 consultas da equipe multidisciplinar no mês de DEZEMBRO de 2021 e executadas 700, quantidade atingida de 250,00% 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	
DEZEMBRO/2021	CONTRATADA	280
	FISIOTERAPIA	354
	FONOAUDIOLOGIA	57
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	68
	TOTAL	479

Fonte - Recepção UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 408 sessões e executadas 479, atingindo 171,07% da meta contratualizada.

4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de DEZEMBRO/2021 foram realizados 5.116 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 3.169, hematologia 550, Uroanálise 162, imunologia e sorologia 285 e hormônio 503, Biopsia de EDA 6, totalizando 4.175 exames.

Quanto aos demais exames realizados, temos: ECG 112, Ecocardiograma 37, Holter 17, Mapa 17, Teste Ergométrico 35, Radiografia Simples 156, Ultrassonografia 56, Endoscopia 10 e Peniscopia 04.

Quanto aos pacientes faltosos/cancelados temos: ECG 0, Ecocardiograma 3, Holter 55, Mapa 55, Teste Ergométrico 5, Radiografia Simples 82, Peniscopia 14, Endoscopia 5 e Ultrassonografia 4.

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

BERA e Vectro - Aguardando instalação e treinamento, OFICIO N°6

Audiômetro - Aguardando equipamento

Densitometria Óssea - Aguardando equipamento

Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial

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 dezembro, as caixas de sugestão foram abertas no dia 15/12/2021, na presença da Analista da SES, Lays Hervécia, e foi registrada apenas 1 queixas, conforme abaixo:

1 Queixas referente ao atendimento Médico

A queixa foi tratada pela Assistente Social Ana Carolina em conjunto com, Dr. Frederico Henriques (coordenação médica) e Mario Seixas (diretor).

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 dezembro 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 DEZEMBRO/2021 foram realizadas 271 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 271 entrevistados, foram geradas 4.336 respostas onde 4.324 (99,72%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de DEZEMBRO houveram ainda 12 respostas no quesito Bom, 0 respostas no quesito Regular, não foram evidenciadas respostas nos quesitos Regular, Ruim ou Péssimo 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	4324
Bom	12
Regular	0
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 DEZEMBRO, tiveram municípios que não demandaram pacientes para consultas, são eles: Fernando de Noronha e Gloria de Goitá. Tivemos municípios que demandaram pouquíssimos pacientes, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã Grande, Chã de Alegria, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Moreno e Pombos. A maior demanda concentrou-se nos municípios de: Abreu e Lima, Araçoiaba, Igarassu, Itamaracá, Itapissuma, Olinda, Paulista, Recife, São Loureço e Vitória de Santo Antão.

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

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	205	ITAMARACÁ	23
ARAÇOIABA	12	ITAPISSUMA	45
CABO DE SANTO AGOSTINHO	2	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	2	MORENO	4
CHÃ GRANDE	5	OLINDA	56
CHÃ DE ALEGRIA	1	PAULISTA	84
GLÓRIA GOITÁ	0	POMBOS	14
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	20
IGARASSU	39	SÃO LOURENÇO	39
IPOJUCA	1	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	23
TOTAL		576	

FONTE - BID DEZEMBRO 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 UP AE

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 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados na agenda 1ª GERES x agenda UP AE. Permite avaliação da perda primária por especialidade médica.

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

PERDA PRIMÁRIA UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE		
ESPECIALIDADE	%	CONSULTAS NÃO AGENDADAS
CARDIOLOGIA	23,30%	91
DERMATOLOGIA	48,66%	109
ENDOCRINOLOGIA	63,25%	253
GASTROENTEROLOGIA	71,08%	290
OTORRINOLARINGOLOGIA	20,50%	41
PNEUMOLOGIA	51,67%	62
REUMATOLOGIA	6,44%	17
UROLOGIA	86,06%	358
TOTAL	50,04%	1221

FONTE - Planilha de Monitoramento

No mês de DEZEMBRO de 2021, verificou-se um alto índice de perda da primeira em (50,04%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UP AE 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 UP AE, 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

UP AE 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	44,66%	205
DERMATOLOGIA	39,62%	63
ENDOCRINOLOGIA	16,47%	57
GASTROENTEROLOGIA	18,55%	46
OTORRINOLARINGOLOGIA	42,93%	88
PNEUMOLOGIA	25,45%	28
REUMATOLOGIA	47,90%	148
UROLOGIA	10,28%	26
TOTAL	31,64%	661

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 DEZEMBRO ficou com (0,77), 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	0,53
DERMATOLOGIA	0,19
ENDOCRINOLOGIA	1,26
GASTROENTEROLOGIA	0,60
OTORRINOLARINGOLOGIA	0,36
PNEUMOLOGIA	1,05
REUMATOLOGIA	0,45
UROLOGIA	2,34
TOTAL	0,77

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 (sondas uretral, gaze, gel anestésico), além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espática), causada por lesão neurológica. Atualmente existem 123 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição mensal de 1.884 sondas uretral, 550 pacotes de gaze, 60 bisnagas de gel anestésico.

8.2. PÉ DIABÉTICO

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

No mês de Dezembro 2021, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do programa pé diabético. Foram ofertadas 200 consultas de 1ª consultas para e mais 29 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).

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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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 DEZEMBRO de 1998, que determina reduzir o máximo possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

A CCIH tem por finalidade definir as políticas e diretrizes gerais do sistema de prevenção e controle das infecções hospitalares.

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

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

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

COMISSÃO DE FARMOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA

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

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

COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

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

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

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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.

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Estamos isentos da Comissão de Ética Médica, onde foi verificado na nova legislação, fixa como facultativa a Constituição da citada Comissão de Ética Médica, nas unidades de Saúde com até 30 médicos, ficando todos os critérios relacionados as ocorrências médicas, aos cuidados do Coordenador médico da Unidade, onde qualquer demanda será encaminhada prontamente ao CREMEPE, respeitando a atual (Resolução CFM n° 2152/2016 art.3 °§1).

CIPA

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

TREINAMENTOS DEZEMBRO 2021			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Dia internacional dos Direitos Humanos.	Pacientes	Assistente Social Ana Elizabete	01/12/2021
Dia internacional da Pessoa com Deficiência	Pacientes	Assistente Social Ana Elizabete	02/12/2021
Orientações sobre a obrigatoriedade da comprovação de vacinação contra covid. - Decreto nº51.864, 30/11/2021.	Colaboradores/ Pacientes	Coordenadora de enfermagem Rebeca Félix	03/12/2021
Orientações sobre o autocuidado aos pacientes de pé diabético.	Pacientes	Enfermeira Janete Mergulhão	09/12/2021
Palestra sobre quando devemos procurar o fonoaudiólogo e esclarecimento de dúvidas.	Colaboradores	Fonoaudióloga - Nathalia Albuquerque	10/12/2021
Dia do fonoaudiólogo e suas áreas de atuação.	Colaboradores	Fonoaudióloga - Nathalia Albuquerque	10/12/2021
Palestra sobre a importância do uso do filtro solar - Prevenção ao Câncer de pele.	Pacientes	Nutricionista Carla Araújo e Dra. Gisela Brazil	16/12/2021
Dezembro Laranja: Conscientização sobre o câncer de pele.	Colaboradores	Nutricionista Carla Araújo e Dra. Gisela Brazil	16/12/2021
Apresentação Alto de Natal- Comissão de Humanização.	Colaboradores/ Pacientes	Psicóloga Edriene Cabral	22/12/2021
Capacitação sobre Influenza H3N2.	Colaboradores	Coordenadora de enfermagem Rebeca Félix / SES	22/12/2021
Orientação sobre uso de máscara e Lavagem das mãos.	Colaboradores/ Pacientes	Enfermeira Janete Mergulhão	28/12/2021

11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e também falta de mastro para as bandeiras
- Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório
- Ofício nº05/2018
- 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 DEZEMBRO a UPAE Grande Recife - UPAE Irmã Duda - algumas questões vêm sendo identificadas tanto pelo Serviço Social, quanto pela recepção a respeito do alto índice de **Perda Primária e Absenteísmo**.
- 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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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. Percebe-se, 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 DEZEMBRO observamos um alto índice de Perda Primária e Absenteísmo. Intensificamos as consultas subsequentes, interconsultas, produção de exames, consultas com a Equipe Multidisciplinar, superando as metas contratualizadas.

Abreu e Lima, 22 de janeiro de 2022.

**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