



## RELATÓRIO MENSAL JANEIRO DE 2023



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## SUMÁRIO

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

## 1. Identificação da Unidade

**UPAE:** Irmã Duda Grande Recife

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

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

### Gestor

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

**Contrato:** 01/2018

**Início:** 14/09/2018.

### Identificação dos Responsáveis:

**Diretor Geral:** Mario Seixas Neto

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

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

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

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

**Identidade Profissional:** CRM 11410 /PE

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

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

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

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

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

**E-mail:** [rebeca.upae@gmail.com](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 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**, 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, Gastreenterologia, 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

#### JANEIRO

Esta análise está direcionada para cada especialidade atendida na UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE referente a todas as consultas médicas, não médicas e sessões de reabilitação.

Os atendimentos segundo o contrato de gestão 01/2018 são 3.106 consultas médicas (2.640 primeiras consultas, 155 interconsultas e 311 consultas subsequentes) e 280 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e 280 sessões de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de JANEIRO, 3.180 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de JANEIRO 2023, 1.146 consultas com outros profissionais de nível superior e 540 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.180	1.557

Fonte-Sistema de Monitoramento UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de JANEIRO/23 na UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.692 vagas e executadas 804 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 753 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.557 consultas totais executadas.

Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UP AE 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 JANEIRO/2023, foram ofertadas 3.180 consultas totais.

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

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 3.180 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.692 consultas foram as primeiras consultas, 192 consultas em interconsulta e 296 consultas subseqüente. 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 2.692 consultas do mês de JANEIRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.259 consultas para a UP AE Grande Recife.

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.

Além disto, dos 1.259 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 804 pacientes e 455 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.180 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.557 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 804 consultas foram de primeira consulta, 251 foram de interconsultas e 502 consultas subseqüentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	364	AGENDA OFERTADA	260	AGENDA OFERTADA	208
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	337	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	52	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	133
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	27	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	208	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	75
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	218	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	34	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	95
FALTAS (REGULAÇÃO)	119	FALTAS (REGULAÇÃO)	18	FALTAS (REGULAÇÃO)	38
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	35	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	21	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	14
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	35	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	21	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	14
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	56	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	47
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	56	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	47
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	520	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	176
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	160	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	168	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	76
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	360	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	40	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	100
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	100	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	98	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	47
FALTAS (REGULAÇÃO)	-60	FALTAS (REGULAÇÃO)	-70	FALTAS (REGULAÇÃO)	29
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	52	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	35	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	30
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	52	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	35	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	30
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	96	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	20	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	51
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	96	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	20	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	51
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	432	AGENDA OFERTADA	172	AGENDA OFERTADA	208
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	113	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	122	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	100
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	321	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	50	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	108
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	72	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	83	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	57
FALTAS (REGULAÇÃO)	39	FALTAS (REGULAÇÃO)	39	FALTAS (REGULAÇÃO)	43
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	28	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	29
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	28	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	29
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	135	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	51	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	28
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	135	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	51	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	28
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

CLÍNICO GERAL		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	144	AGENDA OFERTADA	2692
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1259
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	124	PERDA PRIMÁRIA	1433
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	804
FALTAS (REGULAÇÃO)	0	ABSENTEISMO	455
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	251
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	251
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	502
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	502
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 1.146 consultas da equipe multidisciplinar no mês de JANEIRO de 2023 e executadas 849, quantidade atingida de 303,21% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES				META	%
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.			
JANEIRO/2023	ENFERMAGEM	264	271			
	FARMÁCIA	220	86			
	FISIOTERAPIA	60	83			
	FONOAUDIOLOGIA	30	7			
	NUTRIÇÃO	220	127			
	PSICOLOGIA	220	166			
	SERVIÇO SOCIAL	132	109			
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0			
	<b>TOTAL</b>	<b>1146</b>	<b>849</b>	<b>280</b>	<b>303,21</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 540 sessões e executadas 444, atingindo 194,29% da meta contratualizada.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				META	%
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.			
JANEIRO/2023	FISIOTERAPIA	288	467			
	FONOAUDIOLOGIA	252	77			
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0			
	<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>444</b>	<b>280</b>	<b>194,29</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Janeiro/2023 foram realizados 4.681 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				
DEZEMBRO/2022	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.656	2.656	0
	Hematologia	519	519	0
	Uroanálise	182	182	0
	Imunologia e Sorologia	221	221	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	445	445	0
	Anatomopatológico	18	18	0
	Endoscopia Disgestiva Alta	14	12	2
	Biopsia de EDA	12	12	0
	ECG	260	258	0
	Ecocardiograma	41	41	0
	Holter	25	23	2
	Mapa	35	32	3
	Teste Ergométrico	40	33	7
	Colonoscopia	14	14	0
	Biopsia de Colonoscopia	8	8	0
	Radiografia Simples	150	144	0
	USG Geral	61	61	0
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	4	2	2	
<b>Total</b>	<b>4705</b>	<b>4681</b>	<b>16</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de JANEIRO/2023 com pendências relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos, tais como:

- BERA e Vectro – Recolhido pelo Setor de Engenharia para manutenção
- Audiômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial
- Cítoscopia - Aguardando equipamento
- Espirômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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 JANEIRO, as caixas de sugestão não foram abertas.

### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

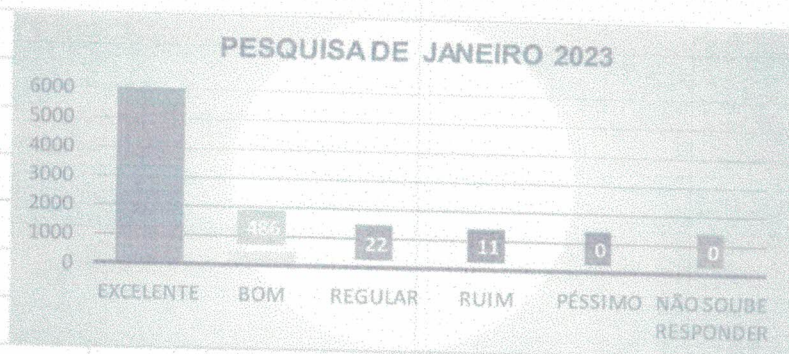
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias.

Neste mês de JANEIRO/2023 foram realizadas 410 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 410 entrevistados, foram geradas 6.560 respostas, onde 5.041 (92,09%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 486 (7,41%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de JANEIRO houveram ainda, 22 (0,34%) respostas no quesito Regular, 11 (0,17%) respostas no quesito Ruim e não houveram avaliações nos quesitos Péssimo, 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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	6041
Bom	486
Regular	22
Ruim	11
Péssimo	0
Não Soube Responder	0



FONTE: Planilha de Monitoramento -Serviço Social UPAE

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

## 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 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE durante o mês de JANEIRO/2023 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	271	ITAMARACÁ	55
ARAÇOIABA	29	ITAPISSUMA	33
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	7	MORENO	34
CHÃ GRANDE	9	OLINDA	84
CHÃ DE ALEGRIA	2	PAULISTA	107
GLÓRIA GOITÁ	0	POMBOS	21
FERNANDO DE NORONHA	1	RECIFE	15
IGARASSU	81	SÃO LOURENÇO	50
IPOJUCA	2	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	2
<b>TOTAL</b>			<b>804</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

## 7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA 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.

No mês de Janeiro, o índice de Perda Primária foi de (53,23%), verifica-se uma discreta redução do índice em relação ao mês de dezembro/2022 (57,22%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UP AE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPON.	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	208	108	51,92%
CARDIOLOGIA	364	27	7,42%
DERMATOLOGIA	260	208	80,00%
ENDOCRINOLOGIA	208	75	36,06%
GASTROENTEROLOGIA	520	360	69,23%
OTORRINOLARINGOLOGIA	208	40	19,23%
PNEUMOLOGIA	176	100	56,82%
REUMATOLOGIA	172	50	29,07%
CLINICO GERAL	144	144	100,00%
UROLOGIA	432	321	74,31%
<b>TOTAL</b>	<b>2692</b>	<b>1433</b>	<b>53,23%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

## 7.2. TAXA DE ABSENTEISMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês. No mês de janeiro a taxa de absenteísmo foi de 22,61% com 455 pacientes faltosos, contra 20,77% com 409 pacientes faltosos em dezembro/22. Verifica-se um leve aumento no índice entre dezembro/2022 e janeiro de 2023.

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	157	43	27,39%
CARDIOLOGIA	428	119	27,80%
DERMATOLOGIA	91	18	19,78%
ENDOCRINOLOGIA	194	38	19,59%
GASTROENTEROLOGIA	308	60	19,48%
OTORRINOLARINGOLOGIA	223	70	31,39%
PNEUMOLOGIA	157	29	18,47%
REUMATOLOGIA	180	39	21,67%
CLINICO GERAL	0	0	0,00%
UROLOGIA	274	39	14,23%
<b>TOTAL</b>	<b>2012</b>	<b>455</b>	<b>22,81%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

### 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 janeiro ficou em (0,43), 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	86	28	0,33
CARDIOLOGIA	253	56	0,22
DERMATOLOGIA	55	18	0,33
ENDOCRINOLOGIA	109	47	0,43
GASTROENTEROLOGIA	152	96	0,63
OTORRINOLARINGOLOGIA	133	20	0,15
PNEUMOLOGIA	77	51	0,00
REUMATOLOGIA	90	51	0,57
CLÍNICO GERAL	120	0	0,00
UROLOGIA	100	135	1,35
<b>TOTAL</b>	<b>1175</b>	<b>502</b>	<b>0,43</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 (sondas uretrais, gaze, gel anestésico), além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espática), causada por lesão neurológica. Atualmente existem 143 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição média mensal de 2.1450 sondas uretral, 596 pacotes de gaze, 70 bisnagas de gel anestésico, além de 5 (cinco) pacientes em uso de cateter hidrofílico, com distribuição mensal de 750 cateteres.

### 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 janeiro de 2023, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Janeiro foram ofertadas 208 consultas de 1ª consultas e mais 40 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 38 pacientes estão fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

### 8.3. OSTOMISADOS

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, Processo SEI: 2300000214.000336/2021-78. O Programa teve início no mês de março, com busca ativa dos pacientes conforme planilha enviada pelo Hospital Barão de Lucena, e o acolhimentos dos pacientes na Unidade, com entrega das bolsas, adjuvantes e acompanhamento com a equipe multidisciplinar. No mês de Janeiro foram atendidos 66 pacientes.

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

### 8.4. REABILITAÇÃO DE PACIENTE PÓS COVID

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

No mês de agosto, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade de Clínica Geral para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Janeiro foram ofertadas 120 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Clínica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social), mas infelizmente não foi encaminhado nenhum paciente, pela 1ª GERES, ao programa.

### 9. COMISSÕES

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

As implantações de tais comissões visam colaborar diretamente na atuação da 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 JANEIRO 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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



### **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 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 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.

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

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

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

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

- 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.3º §1º).

### 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.

### COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em outubro 2023, conforme Portaria n. 001/2023 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Tem como objetivo implantar e monitorar as boas práticas para o setor operacional e a alta governança, reunindo informações e orientações sobre princípios e valores do instituto, visando à execução das diretrizes, aprimoramento e fortalecimento da organização, em procedimento de controle interno, condutas e das relações humanas no ambiente de trabalho, principalmente nos seus aspectos comportamentais éticos

## 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 JANEIRO/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS JANEIRO 2023			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
A importância do uso da máscara de proteção;	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	04/01/2023
Combate ao HIV, DSTS, testagem e orientações pós-testagem.	Colaboradores	Enfermeiro - Willams Ferreira	10/01/2023
A importância do uso da máscara em unidade de saúde.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	16/01/2023
Janeiro Branco - Saúde Mental - Abordagem no grupo de idosos.	Paciente	Assistente social e Psicologia - Fabiana Vasconcelos e Daniela Lima	16/01/2023
A importância do uso da máscara e da vacina contra COVID - 19.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	17/01/2023
Orientações sobre laudos para pericia do INSS.	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	17/01/2023
Campanha Janeiro Branco - mês de conscientização pela saúde mental e emocional.	Colaboradores	Psicóloga - Daniela Lima	19/01/2023
O uso de adornos no ambiente de trabalho - Abordagem NR32.	Colaboradores	Farmacêutico - David Batista	20/01/2023
Direito dos idosos - Grupo de Idosos.	Pacientes	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	23/01/2023
Janeiro Roxo: Mês de Conscientização e combate à Hanseníase	Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	30/01/2023
Uso racional de Medicamentos.	Pacientes	Farmacêutico - Bruno Alves.	30/01/2023

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

## 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 nº 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras), agravado neste mês de Janeiro diante das fortes chuvas.  
- 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
- Aditivo de Contrato do Programa Ostomizados  
- SEI nº 2300011407.000038/2023-18
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica  
- SEI nº 2300011407.000026/2023-93
- Solicitação de Atualização de Patrimônio  
- SEI nº 2300011407.000016/2023-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental  
- Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG  
- Ofício nº 037/2021

## 12. CONCLUSÃO

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado de maneira satisfatória, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e no cumprimento das metas estabelecidas pelo Contrato de Gestão 0001/2018. Percebe-se, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE Grande Recife, que no mês de janeiro os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Fernando de Noronha, Ipojuca e Jaboatão dos Guararapes, não demandaram pacientes à Unidade.

Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostomizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços. Quanto ao Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid, implantado no mês de agosto/2023, infelizmente ainda não foi encaminhado nenhum paciente pela 1ª GERES, para consulta com o especialista médico, o programa restringe-se apenas ao atendimento da equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia), aos pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



No mês de Janeiro observamos uma discreta redução no índice de Perda Primária e aumento no índice de Absenteísmo em relação ao mês de dezembro/2022.

Visto que identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado, intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em janeiro disponibilizamos um 488 e executado 753 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas.

Abreu e Lima, 08 de fevereiro de 2023.

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