

## RELATÓRIO MENSAL ABRIL 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 Pannel 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, 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

#### ABRIL

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 ABRIL, 3.108 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de ABRIL 2023, 984 consultas com outros profissionais de nível superior e 345 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.108	1.327

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

No mês de ABRIL/23 na UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.642 vagas e executadas 720 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 607 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.1327 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 ABRIL/2023, foram ofertadas 3.108 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 3.108 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.642 consultas foram as primeiras consultas, 167 consultas em interconsulta e 299 consultas subsequente. Vale mais uma vez salientar que o quantitativo executado, das interconsultas e retornos, foi maior que o ofertado, pois intensificamos em face abaixo quantidade de agendamento de Primeira Consulta.

De 2.642 consultas do mês de ABRIL referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.345 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 1.345 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 720 pacientes e 625 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.108 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.1.327 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 720 consultas foram de primeira consulta, 181 foram de interconsultas e 426 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	260	AGENDA OFERTADA	312	AGENDA OFERTADA	156
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	248	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	73	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	133
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	12	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	239	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	23
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	134	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	47	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	96
FALTAS (REGULAÇÃO)	114	FALTAS (REGULAÇÃO)	26	FALTAS (REGULAÇÃO)	37
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	42	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	42	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	6
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	59	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	11	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	47
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	59	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	11	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	47
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	468	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	154
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	228	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	202	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	72
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	240	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	6	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	82
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	86	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	73	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	46
FALTAS (REGULAÇÃO)	142	FALTAS (REGULAÇÃO)	129	FALTAS (REGULAÇÃO)	26
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	27	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	27	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	50	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	21	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	48
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	50	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	21	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	48
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	432	AGENDA OFERTADA	132	AGENDA OFERTADA	248
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	101	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	118	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	170
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	331	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	14	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	78
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	57	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	56	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	125
FALTAS (REGULAÇÃO)	44	FALTAS (REGULAÇÃO)	62	FALTAS (REGULAÇÃO)	45
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	23	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	17
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	23	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	145	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	27
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	145	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	27
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

CLINICO GERAL		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	272	AGENDA OFERTADA	2642
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1345
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	272	PERDA PRIMÁRIA	1297
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	720
FALTAS (REGULAÇÃO)	0	ABSENTEISMO	625
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	181
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	181
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	426
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	426
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 948 consultas da equipe multidisciplinar no mês de ABRIL de 2023 e executadas 864, atingindo 308,57% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia e Psicologia. Quanto a Terapia Ocupacional, estamos em processo de contratação de uma nova profissional, para a Unidade, mas sem sucesso para o mês de abril.

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES				
ABRIL/2023	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	216	234		
	FARMÁCIA	180	85		
	FISIOTERAPIA	80	62		
	FONOAUDIOLOGIA	40	5		
	NUTRIÇÃO	180	149		
	PSICOLOGIA	180	224		
	SERVIÇO SOCIAL	108	105		
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0		
	<b>TOTAL</b>	<b>984</b>	<b>864</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 345 sessões e executadas 234, atingindo 83,57% da meta contratualizada. Observou-se, neste mês, uma curva atípica de pacientes faltosos, principalmente na especialidade de Fisioterapia, mesmo com busca ativa e confirmação do agendamento da consulta.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
ABRIL/2023	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	240	185		
	FONOAUDIOLOGIA	105	49		
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0		
	<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>234</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 Abril/2023 foram realizados 4.074 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				
ABRIL/2023	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.432	2.432	0
	Hematologia	429	429	0
	Uroanálise	142	142	0
	Imunologia e Sorologia	214	214	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	350	350	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Disgestiva Alta	14	13	1
	Biopsia de EDA	13	13	0
	ECG	156	156	0
	Ecocardiograma	40	35	5
	Holter	20	15	5
	Mapa	20	19	1
	Teste Ergométrico	40	38	2
	Colonoscopia	17	17	0
	Biopsia de Colonoscopia	3	3	0
	Radiografia Simples	60	48	12
	USG Geral	150	148	2
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	4	2	2	
<b>Total</b>	<b>4104</b>	<b>4074</b>	<b>30</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de ABRIL/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
- Citoscopia - 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 ABRIL, as caixas de sugestão foram abertas e reportaram 5 queixas que foram devidamente tratadas.

### 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.

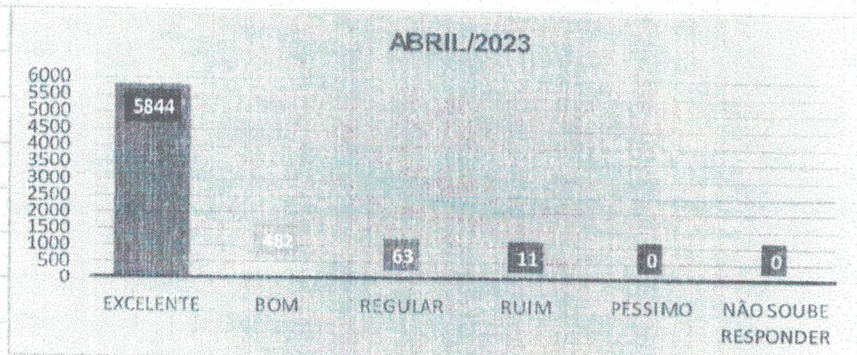
Neste mês de ABRIL/2023 foram realizadas 400 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 400 entrevistados, foram geradas 6.400 respostas, onde 5.844 (91,31%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 482 (7,53%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de ABRIL houveram ainda, 63 (0,98%) 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	5844
Bom	482
Regular	63
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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE durante o mês de ABRIL/2023 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	259	ITAMARACÁ	99
ARAÇOIABA	29	ITAPISSUMA	33
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	0
CAMARAGIBE	2	MORENO	22
CHÃ GRANDE	13	OLINDA	48
CHÃ DE ALEGRIA	5	PAULISTA	73
GLÓRIA GOITÁ	0	POMBOS	16
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	8
IGARASSU	73	SÃO LOURENÇO	37
IPOJUCA	2	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	1
<b>TOTAL</b>		<b>720</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de ABRIL, tiveram municípios que não demandaram pacientes, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Glória Goitá, Fernando de Noronha e Jaboatão dos Guararapes. Os municípios de: Camaragibe, Chã Grande, Chã de Alegria, Ipojuca, Pombos, Recife e Vitória 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 Lourenço.

## 7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

### 7.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

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

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

No mês de Abril, o índice de Perda Primária foi de (49,09%), verifica-se uma redução significativa do índice em relação ao mês de março/2023 (63,77%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE 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	248	78	31,45%
CARDIOLOGIA	260	12	4,62%
DERMATOLOGIA	312	239	76,60%
ENDOCRINOLOGIA	156	23	14,74%
GASTROENTEROLOGIA	468	240	51,28%
OTORRINOLARINGOLOGIA	208	6	2,88%
PNEUMOLOGIA	154	82	53,25%
REUMATOLOGIA	132	14	10,61%
CLINICO GERAL	272	272	100,00%
UROLOGIA	432	331	76,62%
<b>TOTAL</b>	<b>2642</b>	<b>1297</b>	<b>49,09%</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 abril a taxa de absenteísmo foi de 32,02% com 625 pacientes faltosos, contra 14,09% com 249 pacientes faltosos em março/23. Verifica-se um grande aumento no índice entre abril e março 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	214	45	21,03%
CARDIOLOGIA	349	114	32,66%
DERMATOLOGIA	96	26	27,08%
ENDOCRINOLOGIA	186	37	19,89%
GASTROENTEROLOGIA	300	142	47,33%
OTORRINOLARINGOLOGIA	250	129	51,60%
PNEUMOLOGIA	135	26	19,26%
REUMATOLOGIA	159	62	38,99%
CLINICO GERAL	0	0	0,00%
UROLOGIA	263	44	16,73%
<b>TOTAL</b>	<b>1952</b>	<b>625</b>	<b>32,02%</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 UP AE 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 abril ficou em (0,49), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

ESPECIALIDADES	ÍNDICE DE RETORNO		
	1ª CONSULTA + INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	142	27	0,19
CARDIOLOGIA	176	59	0,34
DERMATOLOGIA	59	11	0,19
ENDOCRINOLOGIA	102	47	0,46
GASTROENTEROLOGIA	108	50	0,46
OTORRINOLARINGOLOGIA	100	21	0,21
PNEUMOLOGIA	61	48	0,00
REUMATOLOGIA	79	18	0,23
CLINICO GERAL	0	0	0,00
UROLOGIA	74	145	1,96
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>	<b>426</b>	<b>0,47</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 UP AE 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 espástica), 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 8 (oito) pacientes em uso de cateter hidrofílico, com distribuição mensal de 1.200 cateteres.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## 8.2. PÉ DIABÉTICO

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

No mês de abril de 2023, foi incluída na UP AE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Abril foram ofertadas 248 consultas de 1ª consultas e mais 24 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 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 abril, 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 Abril 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-CTAI.

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

Em Abril foram ofertadas 272 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 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE já que são de caráter obrigatório em todas as unidades de saúde.



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

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

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

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

Foi implantada em 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.

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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. O Núcleo de Segurança do Paciente é a instância da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

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

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

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

## **COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA**

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

## **CIPA**

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

## **COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE**

Foi implantada em outubro 2022, conforme Portaria n. 001/2023 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Tem como objetivo implantar e monitorar as boas práticas para o setor operacional e a alta governança, reunindo informações e orientações sobre princípios e valores do instituto, visando à execução das diretrizes, aprimoramento e fortalecimento da organização, em procedimento de controle interno, condutas e das relações humanas no ambiente de trabalho, principalmente nos seus aspectos comportamentais éticos

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

## 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 ABRIL/2023 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS ABRIL 2023			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Treinamento sobre Normas e rotinas de higienização hospitalar/ Limpeza terminal e concorrente.	Equipe de Higienização	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix	03/04/2023
Palestra sobre Lei N° 2.848/40 - Descalço ao profissional de saúde.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	05/04/2023
Treinamento sobre incontinência urinária.	Equipe de Enfermagem	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix Palestrante Convidado	11/04/2023
Treinamento sobre tratamento de feridas.	Equipe de Enfermagem	Gerente de Enfermagem - Rebeca Félix Palestrante Convidado	11/04/2023
Orientações sobre renovação de receita médica, laudo, formulários de medicamentos para recebimento em farmácia do Estado.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	12/04/2023
Orientações sobre o uso de máscara em Unidade de Saúde.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	13/04/2023
Atividade Laboral: Cuidando de quem cuida.	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	18/04/2023
Abril Verde - Saúde e Segurança no trabalho.	Colaboradores	Integrantes CIPA - Carla Nunes e Dayvid Batista	25/04/2023
Dia nacional de prevenção e combate a hipertensão.	Colaboradores	Nutricionista - Carla Nunes	26/04/2023
Abril Laranja: Paciente Seguro - Engajamento do paciente e família.	Colaboradores	Integrantes NSP - Abiquelia Martins, Dayvid Batista e Cláudia Guimarães.	28/04/2023

## 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 n° 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório  
- Ofício n° 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras).  
- Conforme Ofícios n° 07/2018, n° 62/2019, n° 127/2020 e n° 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício n° 137/2020
- Aditivo de Contrato do Programa Ostomizados  
- SEI n° 2300011407.000038/2023-18
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica  
- SEI n° 2300011407.000026/2023-93
- Solicitação de Atualização de Patrimônio  
- SEI n° 2300011407.000016/2023-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental  
- Ofício n° 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG  
- Ofício n° 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 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 abril os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Glória Goitá, Fernando de Noronha 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/2022, 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.

No mês de Abril observamos um redução significativa no índice de Perda Primária e aumento no índice de Absenteísmo em relação ao mês de março/2023.

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 abril disponibilizamos um 466 e executado 607 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas.

Abreu e Lima, 15 de maio 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