

Secretaria
de Saúde

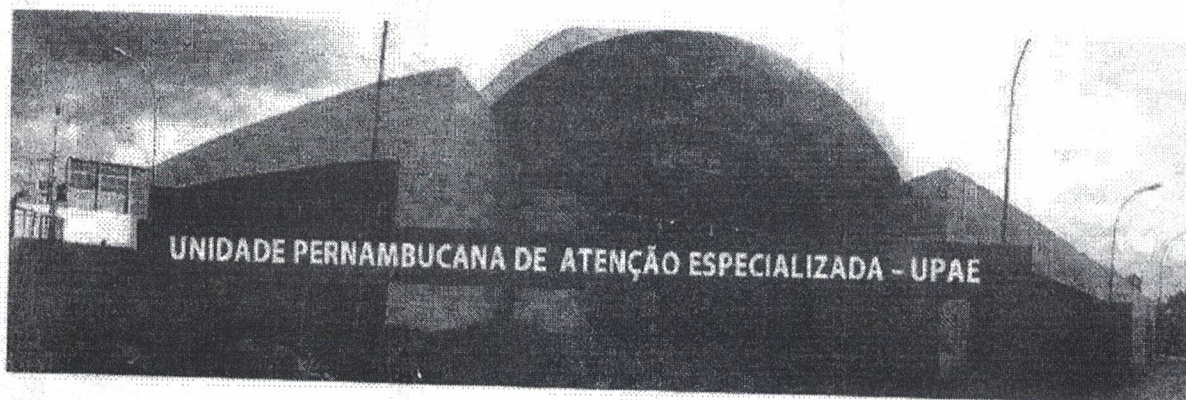


GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

UPAE
UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

IBDAH
INSTITUTO BRASILEIRO
DE GERENCIAMENTO DA
ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

RELATÓRIO MENSAL ABRIL DE 2024



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. OfertadosxContratados.....	5
3.1.2. AgendadosxOfertadas.....	6
3.1.3. AgendadosxExecutadas.....	6
3.2. Consultas Multidisciplinares e Sessões de Fisioterapia.....	8
4. Produção exames.....	8
4.1 Limitações Diagnosticas/Terapêuticas.....	9
5. Atenção ao usuário e Pesquisa de satisfação-Resolução de queixas.....	9
5.1. Atenção ao usuário.....	9
5.2. Pesquisa satisfação-resolução queixas.....	9
6. Controle de origem dos pacientes.....	10
7. Gerenciamento de atendimentos realizados na UPAE.....	11
7.1. Perda primária –consultas médicas.....	11
7.2. Taxa de absenteísmo.....	12
7.3. Índice de retorno.....	12
8. Programas.....	13
9. Comissões.....	13
10. Educação Permanente.....	15
11. Dificuldades Encontradas.....	15
12. Conclusão.....	16
Anexos.....	17

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



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**, 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.

Com foco na excelência dos profissionais, modelo de gestão eficiente e um cuidado especial com o ser humano. Esses tem sido os pilares do Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar, que há cerca de 18 anos vem apoiando governos estaduais e municipais na implantação de serviços de elevada qualidade na rede pública de saúde.

2.1. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada-UPAE

O Instituto 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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE referente a todas as consultas médicas, não médicas e sessões de reabilitação.

Os atendimentos segundo o contrato de gestão 01/2018 são 3.106 consultas médicas (2.640 primeiras consultas, 155 interconsultas e 311 consultas subsequentes) e 330 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e 330 sessões de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de ABRIL, 3.115 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também, 968 consultas com outros profissionais de nível superior e 487 sessões de reabilitação.

3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.115	1.822

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de ABRIL/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.647 vagas e executadas 983 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 839 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.822 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 ABRIL/2024, foram ofertadas 3.115 consultas totais.

3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.115 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.647 consultas foram as primeiras consultas, 228 consultas em interconsulta e 240 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 2.647 consultas do mês de ABRIL referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.545 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 1.545 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 983 pacientes e 562 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.115 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.822 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 983 consultas foram de primeira consulta, 157 foram de interconsultas e 682 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	391	AGENDA OFERTADA	216	AGENDA OFERTADA	384
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	291	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	87	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	115
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	100	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	129	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	249
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	195	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	91	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	107
FALTAS (REGULAÇÃO)	96	FALTAS (REGULAÇÃO)	76	FALTAS (REGULAÇÃO)	28
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	44	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	44	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	6
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	103	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	8	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	155
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	103	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	8	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	155
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	384	AGENDA OFERTADA	192	AGENDA OFERTADA	135
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	230	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	157	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	115
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	154	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	35	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	20
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	189	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	86	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	61
FALTAS (REGULAÇÃO)	61	FALTAS (REGULAÇÃO)	91	FALTAS (REGULAÇÃO)	54
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	18	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	18	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	87	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	70	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	62
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	87	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	70	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	62
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
URROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	261	AGENDA OFERTADA	196	AGENDA OFERTADA	216
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	200	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	158	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	161
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	61	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	38	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	55
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	138	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	84	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	85
FALTAS (REGULAÇÃO)	62	FALTAS (REGULAÇÃO)	64	FALTAS (REGULAÇÃO)	76
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	21
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	21
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	74	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	58	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	53
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	74	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	58	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	53
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GERIATRA		TOTAL			
AGENDA OFERTADA	272	AGENDA OFERTADA	2647		
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	13	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1545		
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	261	PERDA PRIMÁRIA	1102		
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	7	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	983		
FALTAS (REGULAÇÃO)	4	ABSENTEISMO	562		
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	157		
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	157		
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0		
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	682		
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	682		
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0		

[Assinatura] 6

3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 968 consultas da equipe multidisciplinar no mês de ABRIL de 2024 e executadas 992, atingindo 300,61% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

ABRIL/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	176	341		
	FARMÁCIA	176	145		
	FISIOTERAPIA	96	24		
	FONOAUDIOLOGIA	40	3		
	NUTRIÇÃO	176	160		
	PSICOLOGIA	176	193		
	SERVIÇO SOCIAL	88	125		
	TERAPIA OCUPACIONAL	40	1		

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 487 sessões e executadas 356, atingindo 107,88% da meta contratualizada. Observou-se, neste mês, uma curva atípica de pacientes faltosos, principalmente na especialidade de Terapia Ocupacional, mesmo com busca ativa e confirmação do agendamento da consulta.

ABRIL/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	352	224		
	FONOAUDIOLOGIA	85	55		
	TERAPIA OCUPACIONAL	50	71		

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/2024 foram realizados 4.970 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.

ABRIL/2024	ABRIL/2024		
	Realizados	Agendados	Cancelados
Bioquímica	3.034	3.034	0
Hematologia	516	516	0
Uroanálise	166	166	0
Imunologia e Sorologia	269	269	0
Microbiologia	0	0	0
Hormônio	541	541	0
Anatomopatológico	0	0	0
Endoscopia Digestiva Alta	14	14	0
Biopsia de EDA	14	14	0
ECG	150	140	10
Ecocardiograma	40	37	3
Holter	16	23	7
Mapa	24	16	8
Teste Ergométrico	40	40	0
Colonoscopia	14	8	6
Biopsia de Colonoscopia	8	8	0
Radiografia Simples	70	69	1
USG Geral	80	75	5
USG Doppler	0	0	0
Cauterização	4	0	4

Fonte: Planilha de Monitoramento

4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

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

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

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

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

5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

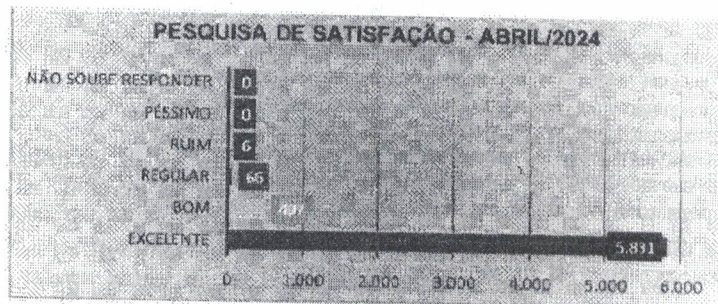
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias. A pesquisa de satisfação é um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, como forma avaliar e manter as metas de excelência e qualidade no atendimento

Neste mês de ABRIL/2024 foram realizadas 400 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 400 entrevistados, foram geradas 6.400 respostas, onde 5.831 (91,11%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 497 (7,77%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de ABRIL houve ainda, 66 (1,03%) respostas no quesito Regular, 6 (0,09) respostas no quesito Ruim. A pesquisa não reportou respostas nos quesitos: Péssimo e Não Soube Responder.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	5.831
Bom	497
Regular	66
Ruim	6
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/2024 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	357	ITAMARACÁ	95
ARAÇOÍABA	24	ITAPISSUMA	59
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	4
CAMARAGIBE	15	MORENO	19
CHÃ GRANDE	11	OLINDA	124
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	112
GLÓRIA GOITÁ	23	POMBOS	42
FERNANDO DE NORONHA	2	RECIFE	12
IGARASSU	32	SÃO LOURENÇO	47
IPOJUCA	5	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

7.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

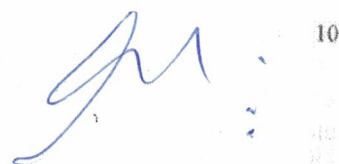
Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas para UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente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

No mês de Abril, o índice de Perda Primária foi de (41,63%), verifica-se redução do índice em relação ao mês de março/2024 (55,80%). Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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

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

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPONIBILIZADO	CONSULTAS NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	216	55	25,46%
CARDIOLOGIA	391	100	25,58%
DERMATOLOGIA	216	129	59,72%
ENDOCRINOLOGIA	384	249	64,84%
GASTROENTEROLOGIA	384	154	40,10%
OTORRINOLARINGOLOGIA	192	35	18,23%
PNEUMOLOGIA	135	20	14,81%
REUMATOLOGIA	196	38	19,39%
CLÍNICO GERAL/GERIATRIA	272	261	95,96%
UROLOGIA	261	61	23,37%
TOTAL	2647	1102	41,63%

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, número de interconsultas agendadas por especialidade, número de interconsultas realizadas, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade e o número de consultas subsequentes realizadas. No mês de abril a taxa de absenteísmo foi de 23,57% com 562 pacientes faltosos, contra 24,45% com 442 pacientes faltosos em março/24. Verifica-se redução no índice entre abril/2024 e março/2024.

ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	235	75	32,34%
CARDIOLOGIA	438	95	21,92%
DERMATOLOGIA	110	26	23,64%
ENDOCRINOLOGIA	296	28	9,46%
GASTROENTEROLOGIA	328	61	18,60%
OTORRINOLARINGOLOGIA	245	91	37,14%
PNEUMOLOGIA	187	54	28,88%
REUMATOLOGIA	222	64	28,83%
CLÍNICO GERAL/GERIATRIA	36	4	0,00%
UROLOGIA	287	62	21,60%

Fonte: Planilha de Monitoramento

Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

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 resolatividade 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 (0,60), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

	PRIMEIRAS CONSULTAS	CONSULTAS SUBSEQUENTES	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	106	53	0,50
CARDIOLOGIA	239	103	0,43
DERMATOLOGIA	76	8	0,11
ENDOCRINOLOGIA	113	155	1,37
GASTROENTEROLOGIA	180	87	0,48
OTORRINOLARINGOLOGIA	84	70	0,83
PNEUMOLOGIA	71	62	0,00
REUMATOLOGIA	100	58	0,58
CLINICO GERAL/GERIATRIA	20	12	0,00
UROLOGIA	151	74	0,49

Fonte - Planilha de Monitoramento

8. PROGRAMAS

8.1. BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UPAE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos Convencionais (sondas uretrais, gaze, gel anestésico) e Cateteres Hidrofilicos, 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 158 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 e 20 pacientes inscritos no programa que fazem uso do Cateter Hidrofilico (são distribuídos, 3.000 cateteres mensalmente).



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 UPAE Abreu e Lima o Programa pé diabético teve o primeiro paciente atendido pelo Programa no dia 23/11/2021.

No mês de abril de 2024, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Abril foram ofertadas 216 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 equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 135 pacientes estão sendo acompanhados e 48 pacientes fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

8.3. OSTOMIZADOS

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, Processo SEI: 2300000214.000336/2021-78. O Programa teve início no mês de abril/2021, com busca ativa dos pacientes conforme planilha enviada pelo Hospital Barão de Lucena, e o acolhimentos dos pacientes na Unidade, com entrega das bolsas, adjuvantes e acompanhamento com a equipe multidisciplinar. No mês de Abril foram atendidos 82 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 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 julho/2022, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade de Clínica Geral/Geriatria para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Abril foram ofertadas 272 e executado 7 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Geriatria/Clinica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social).

9.COMISSÕES

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

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

COMISSÃO DE CONTROLE INFECCÃO HOSPITALAR

Foi implantada em abril 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 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 abril 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 abril 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 abril 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 abril 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).

COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em abril 2022, conforme Portaria n. 001/2024 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Tem como objetivo implantar e monitorar as boas práticas para o setor operacional e a alta governança, reunindo informações e orientações sobre princípios e valores do instituto, visando à execução das diretrizes, aprimoramento e fortalecimento da organização, em procedimento de controle interno, condutas e das relações humanas no ambiente de trabalho, principalmente nos seus aspectos comportamentais éticos

CIPA

Foi implantada em abril 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.

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/2024 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS ABRIL 2024			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Palestra: Obesidade, nutrição e saúde.	Auxiliares, enfermeiros e pacientes	Nutricionista Aiquele Martins e Assessoria Social Fabiana Vasconcelos	4/4
Palestra: A importância da alimentação correta para evitar a obesidade.	Acompanhantes e pacientes	Nutricionista Aiquele Martins e Assessoria Social Fabiana Vasconcelos	4/4
Conferências sobre a importância da educação dos Pacientes Ousem e a prática de Procedimentos Cirúrgicos	Equipe Multidisciplinar	Farmacêutica Davida Bolina	14/4
Treinamento: Equipamentos de Proteção Individual - Atualizações e manejo na utilização.	Colaboradores	Enfermeira Janelle Ferreira e Farmacêutica Dayvy Batista	14/4
Ateliê: Resultado esperado - Pacientes autorizados.	Colaboradores	Enfermeira Janelle Ferreira e Rebeca Félix	12/4
Palestra: Considerização do Autismo.	Acompanhantes e pacientes	Daniela Lima e Edilene Cabral	19/4
Palestra: Abril verde: Saúde e segurança do trabalhador	Colaboradores	Farmacêutica Bruno Sant Anna e Enfermeira Rebeca Félix	23/4
Palestra: Abril Verde: Condição de trabalho no SUS	Colaboradores	Enfermeira Rebeca Félix	24/4
Palestra: Dia mundial da Hipertensão arterial	Acompanhantes e pacientes	Enfermeira Janelle Ferreira e Rebeca Félix	26/4
Ateliê: Encontro de todos com o paciente: Janelle Ferreira e Suzana Paiva	Colaboradores	Nutricionista Cátia Nunes e Assessoria Social Fabiana Vasconcelos	26/4

11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e falta de mastro para as bandeiras
- Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório
- Ofício nº 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras).
- Conforme Ofícios nº 07/2018, nº 62/2019, nº 127/2020, nº 20/2021 e nº 18/2024
- Instalação do nobreak em local inadequado
- Ofício nº 137/2020
- Solicitação de Atualização de Patrimônio
- SEI nº 2300011407.000016/2022-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental
- Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG
- Ofício nº 037/2021
- Taxas de Perda Primária e Absenteísmo
- SEI: 2300001403.000019/2024-30



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, Chã de Alegria e Vitória de Santo Antão, não demandaram pacientes à Unidade.

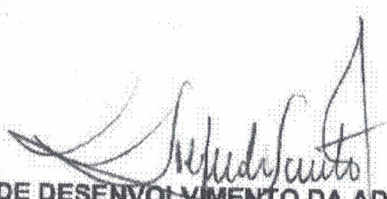
Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostimizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços. Quanto ao Programa de Reabilitação de Pacientes Pós-covid, implantado no mês de abril/2022, atendimento de apenas 7 pacientes neste mês, para consulta com o especialista médico. Os pacientes também foram atendidos pela equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia).

No mês de Abril observamos redução nos índices de Perda Primária e Absenteísmo em relação ao mês de março/2024.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.647 consultas disponibilizadas e apenas 1.545 consultas agendadas), executamos apenas 983 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em abril disponibilizamos 468 e executado 839 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de abril executamos 1.822 consultas no total.

Importante destacar que o não cumprimento das metas estabelecidas de consultas médicas, deu-se em razão do **Índice de Perda Primária** (a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação - 1ª GERES) e o **Índice de Absenteísmo**, índices os quais a Unidade não tem nenhuma governabilidade.

Abreu e Lima, 15 de maio de 2024.


INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR
(IBDAH)


Mario Seixas Neto
Diretor Operacional

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
UPAE Grande Recife, SN - BR 101, KM 47 - CEP:53520-015 - Abreu e Lima-PE



Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda