

## RELATÓRIO MENSAL MAIO 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](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**, 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).

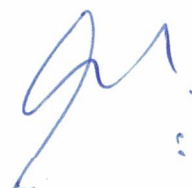
A UPAE Grande Recife funciona 07 às 17hs de dias úteis e com oferta de consultas médicas especializadas, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico.

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

#### MAIO

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 MAIO, 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	3.111	1.684

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de MAIO/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.641 vagas e executadas 984 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 700 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.684 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 MAIO/2024, foram ofertadas 3.111 consultas totais.

##### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.111 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.641 consultas foram as primeiras, 234 consultas em interconsulta e 236 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 2.641 consultas do mês de MAIO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.587 consultas para a UPAE Grande Recife.

**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 UPAAE, 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 1.587 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 984 pacientes e 605 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.111 consultas ofertadas pela UPAAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.684 consultas.

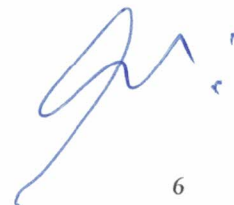
Do total das consultas executadas neste mês, 984 consultas foram de primeira consulta, 155 foram de interconsultas e 545 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	312	AGENDA OFERTADA	240	AGENDA OFERTADA	416
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	256	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	125	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	229
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	56	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	115	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	187
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	157	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	52	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	115
FALTAS (REGULAÇÃO)	99	FALTAS (REGULAÇÃO)	73	FALTAS (REGULAÇÃO)	114
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	43
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	43
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	107	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	14	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	123
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	107	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	14	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	123
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	214	AGENDA OFERTADA	119
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	111	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	193	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	115
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	305	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	21	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	4
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	63	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	113	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	77
FALTAS (REGULAÇÃO)	48	FALTAS (REGULAÇÃO)	80	FALTAS (REGULAÇÃO)	38
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	32	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	32	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	66	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	37	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	57
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	66	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	37	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	57
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	270	AGENDA OFERTADA	196	AGENDA OFERTADA	230
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	206	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	126	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	217
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	64	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	70	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	13
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	155	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	107	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	134
FALTAS (REGULAÇÃO)	51	FALTAS (REGULAÇÃO)	19	FALTAS (REGULAÇÃO)	83
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	5	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	9
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	5	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	9
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	46	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	38	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	46	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	38	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	40
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	228	AGENDA OFERTADA	2641
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	9	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1587
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	219	PERDA PRIMÁRIA	1054
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	984
FALTAS (REGULAÇÃO)	-2	ABSENTEISMO	603
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	155
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	155
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	17	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	545
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	17	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	545
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 896 consultas da equipe multidisciplinar no mês de MAIO de 2024 e executadas 9982, atingindo 303,42% 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				
MAIO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	160	324		
	FARMÁCIA	160	141		
	FISIOTERAPIA	96	29		
	FONOAUDIOLOGIA	40	5		
	NUTRIÇÃO	160	140		
	PSICOLOGIA	160	209		
	SERVIÇO SOCIAL	80	149		
	TERAPIA OCUPACIONAL	40	1		
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>	<b>998</b>	<b>280</b>	<b>356,43</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 420 sessões e executadas 541, atingindo 163,94% 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.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
MAIO/2024	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	320	440		
	FONOAUDIOLOGIA	64	50		
	TERAPIA OCUPACIONAL	36	51		
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>541</b>	<b>280</b>	<b>193,21</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 Maio/2024 foram realizados 4.917 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				
MAIO/2024	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.588	2.588	0
	Hematologia	511	511	0
	Uroanálise	181	181	0
	Imunologia e Sorologia	240	240	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	495	495	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Digestiva Alta	14	12	2
	Biopsia de EDA	12	12	0
	ECG	160	157	3
	Ecocardiograma	40	31	9
	Holter	12	10	2
	Mapa	16	14	2
	Teste Ergométrico	40	31	9
	Colonoscopia	14	5	9
	Biopsia de Colonoscopia	3	3	0
	Radiografia Simples	510	508	2
	USG Geral	120	119	1
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	4	0	4	
<b>Total</b>	<b>4960</b>	<b>4917</b>	<b>43</b>	

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de MAIO/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 maio as caixas de sugestões não foram abertas.

### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

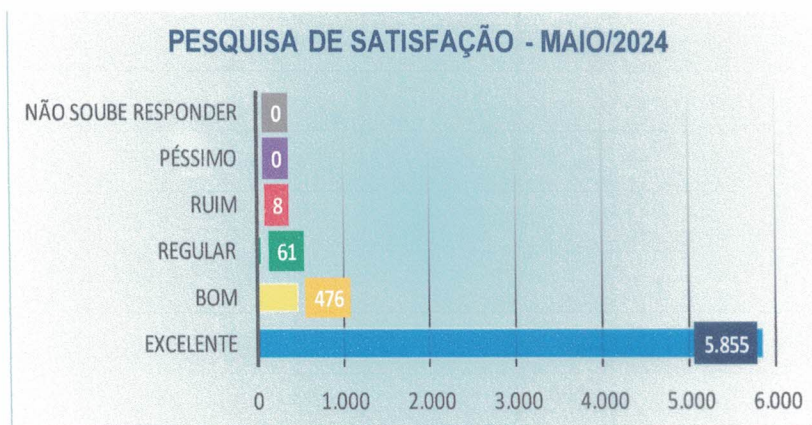
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias. A pesquisa 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 MAIO/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 5.855 (91,48%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 476 (7,44%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de MAIO houve ainda, 61 (0,95%) respostas no quesito Regular, 8 (0,13) respostas no quesito Ruim. A pesquisa não reportou respostas nos quesitos: Péssimo e Não Soube Responder.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	5.855
Bom	476
Regular	61
Ruim	8
Péssimo	0
Não Soube Responder	0

FORTE: 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 MAIO/2024 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	321	ITAMARACÁ	63
ARAÇOIABA	66	ITAPISSUMA	37
CABO DE SANTO AGOSTINHO	1	JABOATÃO DOS GUARARAPES	0
CAMARAGIBE	7	MORENO	65
CHÃ GRANDE	10	OLINDA	127
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	143
GLÓRIA GOITÁ	7	POMBOS	15
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	29
IGARASSU	64	SÃO LOURENÇO	29
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0
<b>TOTAL</b>		<b>984</b>	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de MAIO, tivemos os municípios de Chã de Alegria, Fernando de Noronha, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes e Vitória de Santo Antão, que não demandaram nenhum paciente. Os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã Grande e Pombos demandaram pouquíssimos pacientes. A maior demanda concentrou-se nos municípios de: Abreu e Lima, Araçoiaba, Igarassu, Itamaracá, Itapissuma, Moreno, Olinda, Paulista, Recife 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 Maio, o índice de Perda Primária foi de (39,91%), verifica-se redução do índice em relação ao mês de abril/2024 (41,63%). 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	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	230	13	5,65%
CARDIOLOGIA	312	56	17,95%
DERMATOLOGIA	240	115	47,92%
ENDOCRINOLOGIA	416	187	44,95%
GASTROENTEROLOGIA	416	305	73,32%
OTORRINOLARINGOLOGIA	214	21	9,81%
PNEUMOLOGIA	119	4	3,36%
REUMATOLOGIA	196	70	35,71%
CLINICO GERAL/GERIATRA	228	219	96,05%
UROLOGIA	270	64	23,70%
<b>TOTAL</b>	<b>2641</b>	<b>1054</b>	<b>39,91%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

## 7.2. TAXA DE ABSENTEÍSMO

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 maio a taxa de absenteísmo foi de 26,45% com 605 pacientes faltosos, contra 23,57% com 562 pacientes faltosos em abril/24. Verifica-se aumento no índice entre maio/2024 e abril/2024.

TAXA DE ABSENTEISMO			
ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	266	83	31,20%
CARDIOLOGIA	385	99	25,71%
DERMATOLOGIA	158	73	46,20%
ENDOCRINOLOGIA	395	114	28,86%
GASTROENTEROLOGIA	209	48	22,97%
OTORRINOLARINGOLOGIA	240	80	33,33%
PNEUMOLOGIA	172	38	22,09%
REUMATOLOGIA	169	19	11,24%
CLINICO GERAL/GERIATRA	33	0	0,00%
UROLOGIA	260	51	19,62%
<b>TOTAL</b>	<b>2287</b>	<b>605</b>	<b>26,45%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

**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 maio ficou em (0,48), 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	143	40	0,28
CARDIOLOGIA	179	107	0,60
DERMATOLOGIA	71	14	0,20
ENDOCRINOLOGIA	158	123	0,78
GASTROENTEROLOGIA	95	66	0,69
OTORRINOLARINGOLOGIA	123	37	0,30
PNEUMOLOGIA	77	57	0,74
REUMATOLOGIA	112	38	0,34
CLINICO GERAL/GERIATRA	18	17	0,94
UROLOGIA	163	46	0,28
<b>TOTAL</b>	<b>1139</b>	<b>545</b>	<b>0,48</b>

Fonte - Planilha de Monitoramento

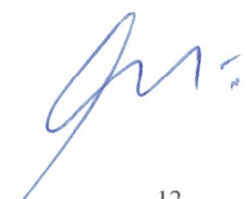
## 8. PROGRAMAS

### 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 Convencionais (sondas uretrais, gaze, gel anestésico) e Cateteres Hidrofílicos, 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 na UPAE Grande Recife, o Programa atende 160 pacientes, sendo 140 pacientes que recebem o kit de sondagem vesical convencional (sonda, gaze e lidocaína), com distribuição média mensal de 21.000 sondas uretral, 7.000 pacotes de gaze, 540 bisnagas de gel anestésico e 20 pacientes inscritos no programa que fazem uso do kit de sondagem vesical hidrofílico, com 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 maio de 2024, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Maio foram ofertadas 230 consultas de 1ª consultas e mais 30 consultas ofertadas de interconsultas e subseqüentes. 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 maio/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 Maio 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 Gera/Geriatria para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Maio foram ofertadas 228 e executado 11 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Geriatria/Clínica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social).

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



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

Mensalmente a Comissão 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 maio 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.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

Foi implantada em maio 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 maio 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 maio 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 maio 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 MAIO/2024 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS ABRIL 2024			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Palestra: Obesidade, nutrição e saúde.	Acompanhantes e pacientes.	Nutricionista Abiquelia Martins e Assistente Social Fabiana Vasconcelos	4/4
Palestra: A importância da alimentação correta para evitar a obesidade.	Acompanhantes e pacientes.	Nutricionista Abiquelia Martins e Assistente Social Fabiana Vasconcelos	4/4
Orientações sobre elaboração e atualização dos Protocolos Operacionais padrão e Procedimentos Sistêmicos.	Equipe Multidisciplinar	Farmacêutico Dayvid Batista	5/4
Treinamento: Equipamentos de Proteção individual - Atualizações e manejo na utilização.	Colaboradores	Enfermeira Janete Ferreira e Farmacêutico Dayvid Batista	11/4
Workshop: Realidade simulada - Pacientes estornizados.	Colaboradores	Enfermeira Janete Ferreira e Rebeca Félix	12/4
Palestra: Conscientização do Autismo.	Acompanhantes e pacientes.	Daniella Lima e Edriene Cabral	19/4
Palestra: Abril verde: Saúde e segurança do trabalhador	Colaboradores	Farmacêutico Bruno Sant'Anna e Enfermeira Rebeca Félix	23/4
Palestra: Abril Laranja: Comunicação efetiva e trabalho em equipe.	Colaboradores	Enfermeira Rebeca Félix	24/4
Palestra: Dia mundial da hipertensão arterial	Acompanhantes e pacientes.	Enfermeira Janete Ferreira e Rebeca Félix	26/4
Ação: 1º Encontro café com compliance: Meio Ambiente e Sustentabilidade	Colaboradores	Nutricionista Carla Nunes e Assistente Social Fabiana Vasconcelos	30/4

## 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
- Ajuste Financeiro no Programa de Bexiga Neurogênica  
- SEI: 2300001403.000029/2024-75

**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 maio os municípios de: Chã de Alegria, Fernando de Noronha, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes e Vitória de Santo Antão, 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 maio/2022, atendimento de apenas 11 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 Maio observamos redução nos índices de Perda Primária e aumento no índice de Absenteísmo em relação ao mês de abril/2024.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.641 consultas disponibilizadas e apenas 1.587 consultas agendadas), executamos apenas 984 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em maio disponibilizamos 470 e executado 700 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de maio executamos 1.684 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, 10 de junho de 2024.

ALFREDO SILVA DOS  
SANTOS:38659964772

Assinado de forma digital por ALFREDO SILVA DOS  
SANTOS:38659964772  
Dados: 2024.06.10 14:38:14 -03'00'

**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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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