

**RELATÓRIO MENSAL MARÇO 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





## 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

#### MARÇO

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 MARÇO, 3.134 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também, 768 consultas com outros profissionais de nível superior e 355 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.134	1.366

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de MARÇO/24 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.679 vagas e executadas 742 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 624 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.366 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 MARÇO/2024, foram ofertadas 3.146 consultas totais.

##### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.134 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.679 consultas foram as primeiras consultas, 215 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 2.679 consultas do mês de MARÇO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.184 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 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 1.184 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 742 pacientes e 442 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.134 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.366 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 7742 consultas foram de primeira consulta, 152 foram de interconsultas e 472 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	345	AGENDA OFERTADA	224	AGENDA OFERTADA	448
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	291	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	18	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	69
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	64	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	206	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	388
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	101	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	9	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	144
FALTAS (REGULAÇÃO)	180	FALTAS (REGULAÇÃO)	9	FALTAS (REGULAÇÃO)	84
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	10	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	27
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	10	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	108	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	7	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	56
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	108	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	7	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	56
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGIA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	448	AGENDA OFERTADA	240	AGENDA OFERTADA	90
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	89	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	173	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	87
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	359	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	65	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	3
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	67	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	91	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	38
FALTAS (REGULAÇÃO)	22	FALTAS (REGULAÇÃO)	84	FALTAS (REGULAÇÃO)	48
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	8	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	64	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	29	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	35
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	64	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	29	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	35
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	248	AGENDA OFERTADA	140	AGENDA OFERTADA	310
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	157	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	86	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	210
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	81	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	54	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	100
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	110	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	54	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	116
FALTAS (REGULAÇÃO)	57	FALTAS (REGULAÇÃO)	32	FALTAS (REGULAÇÃO)	94
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	56	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	34	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	48	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	76	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	48	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	76	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	40
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0

GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	186	AGENDA OFERTADA	2679
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	171	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1184
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	175	PERDA PRIMÁRIA	1495
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	742
FALTAS (REGULAÇÃO)	0	ABSENTEISMO	442
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	152
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	6	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	152
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	9	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	472
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	9	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	472
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

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 768 consultas da equipe multidisciplinar no mês de MARÇO de 2024 e executadas 739, atingindo 223,94% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

MARÇO/2024	ESPECIALIDADE	DISPONIBILIZADO	EXECUTADO	META	%
	ENFERMAGEM	144	237		
FARMÁCIA	144	81			
FISIOTERAPIA	60	45			
FONOAUDIOLOGIA	30	3			
NUTRIÇÃO	144	118			
PSICOLOGIA	144	155			
SERVIÇO SOCIAL	72	99			
TERAPIA OCUPACIONAL	30	1			

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 355 sessões e executadas 398, atingindo 120,61% 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.

MARÇO/2024	ESPECIALIDADE	DISPONIBILIZADO	EXECUTADO	META	%
	FISIOTERAPIA	240	312		
FONOAUDIOLOGIA	75	36			
TERAPIA OCUPACIONAL	40	50			

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Março/2024 foram realizados 3.742 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

Exames			
Bioquímica	2.157	2.157	0
Hematologia	398	398	0
Uroanálise	110	110	0
Imunologia e Sorologia	147	147	0
Microbiologia	0	0	0
Hormônio	399	399	0
Anatomopatológico	0	0	0
Endoscopia Digestiva Alta	12	11	1
Biopsia de EDA	12	11	1
ECG	100	91	9
Ecocardiograma	40	33	7
Holter	10	8	2
Mapa	20	18	2
Teste Ergométrico	40	39	1
Colonoscopia	14	7	7
Biopsia de Colonoscopia	6	6	0
Radiografia Simples	160	153	7
USG Geral	180	174	6
USG Doppler	0	0	0
Cauterização	0	0	0

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de MARÇO/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).



## 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

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

### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

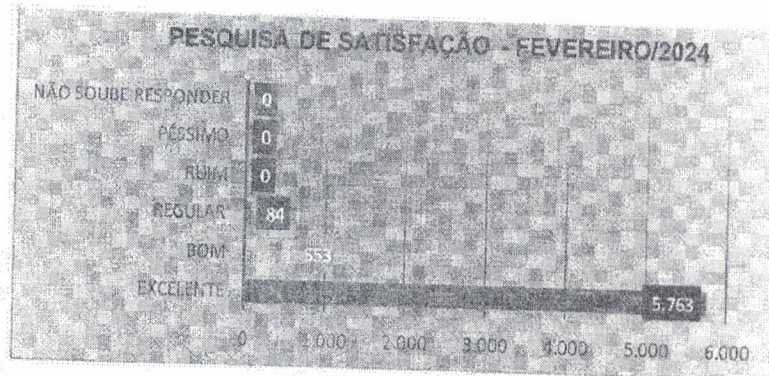
A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias. A pesquisa 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 MARÇO/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 5.763 (90,05%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 553 (8,64%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de MARÇO houve ainda, 84 (1,31%) respostas no quesito Regular, a pesquisa não reportou respostas nos quesitos: Ruim, Péssimo e Não Soube Responder.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	5.763
Bom	553
Regular	84
Ruim	0
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 MARÇO/2024 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
ABREU E LIMA	355	ITAMARACÁ	37
ARAÇOIABA	10	ITAPISSUMA	20
CABO DE SANTO AGOSTINHO	0	JABOATÃO DOS GUARARAPES	4
CAMARAGIBE	4	MORENO	10
CHÃ GRANDE	14	OLINDA	100
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	48
GLÓRIA GOITÁ	9	POMBOS	22
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	19
IGARASSU	52	SÃO LOURENÇO	36
IPOJUCA	21	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0

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

No mês de Março, o índice de Perda Primária foi de (55,80%), verifica-se aumento do índice em relação ao mês de fevereiro/2024 (42,03%). 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	310	100	32,26%
CARDIOLOGIA	345	64	18,55%
DERMATOLOGIA	224	206	91,96%
ENDOCRINOLOGIA	448	388	86,61%
GASTROENTEROLOGIA	448	359	80,13%
OTORRINOLARINGOLOGIA	240	65	27,08%
PNEUMOLOGIA	90	3	3,33%
REUMATOLOGIA	140	54	38,57%
CLÍNICO GERAL/GERIATRIA	186	175	94,09%
UROLOGIA	248	81	32,66%
<b>TOTAL</b>	<b>2679</b>	<b>1495</b>	<b>55,80%</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, 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 março a taxa de absenteísmo foi de 24,45% com 442 pacientes faltosos, contra 36,62% com 812 pacientes faltosos em fevereiro/24. Verifica-se redução no índice entre março/2024 e fevereiro/2024.

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

ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	265	94	35,47%
CARDIOLOGIA	406	180	44,33%
DERMATOLOGIA	35	9	25,71%
ENDOCRINOLOGIA	138	-84	-60,87%
GASTROENTEROLOGIA	175	22	12,57%
OTORRINOLARINGOLOGIA	212	84	39,62%
PNEUMOLOGIA	129	48	37,21%
REUMATOLOGIA	173	32	18,50%
CLÍNICO GERAL/GERIATRIA	26	0	0,00%
UROLOGIA	249	57	22,89%

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 março ficou em (0,53), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

ESPECIALIDADE	TOTAL DE CONSULTAS	TOTAL DE CONSULTAS SUBSEQUENTES	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	131	40	0,31
CARDIOLOGIA	118	108	0,92
DERMATOLOGIA	19	7	0,37
ENDOCRINOLOGIA	166	56	0,34
GASTROENTEROLOGIA	89	64	0,72
OTORRINOLARINGOLOGIA	99	29	0,29
PNEUMOLOGIA	46	35	0,76
REUMATOLOGIA	65	76	1,17
CLÍNICO GERAL/GERIATRIA	17	9	0,53
UROLOGIA	144	48	0,33

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 Convencionais (sondas uretrais, gaze, gel anestésico) e Cateteres Hidroflílicos, 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 2.145 sondas uretral, 596 pacotes de gaze, 70 bisnagas de gel anestésico e 18 pacientes inscritos no programa que fazem uso do Cateter Hidroflílico (são distribuídos, 2.700 cateteres mensalmente).

## 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 março de 2024, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Março foram ofertadas 310 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 março/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 Março foram atendidos 57 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 para atendimento do Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid.

Em Março foram ofertadas 186 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).

## 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 março 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 MARÇO 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 março 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 março 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 março 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 março 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 nº 2152/2016 art.3 °§1).

### COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em março 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 março 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 MARÇO/2024 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS MARÇO 2024			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Serviço de acolhimento em família acolhedora.	Acompanhantes e pacientes.	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	01/03/2024
Alusão ao dia internacional da Mulher.	Acompanhantes e pacientes.	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	14/03/2024
CIPA - Comissão interna de prevenção de Acidentes - Dúvidas e orientações.	Colaboradores	Engenheiro Segurança do trabalho - Claudio Menezes	27/03/2024
Treinamento de feridas e estudo de caso de paciente.	Colaboradores	Janete Ferreira - Enfermeira	26/03/2024
Alusão ao dia da saúde e suicídio	Colaboradores	Engenheiro Segurança do trabalho - Claudio Menezes	27/03/2024

## 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 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, n° 20/2021 e n° 18/2024
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício n° 137/2020
- Solicitação de Atualização de Patrimônio  
- SEI n° 2300011407.000016/2024-58
- 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 março os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Chã de Alegria, Fernando de Noronha, Ipojuca e Vitória de Santo Antão, não demandaram pacientes à Unidade.

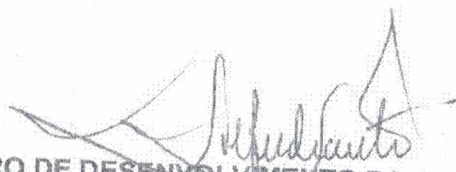
Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostomizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços. Quanto ao Programa de Reabilitação de Pacientes Pós-covid, implantado no mês de março/2022, atendimento de apenas 11 pacientes neste mês, para consulta com o especialista médico. Os pacientes também foram atendidos pela equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia).

No mês de Março observamos um aumento no índice de Perda Primária e redução no índice de Absenteísmo em relação ao mês de fevereiro/2024.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.679 consultas disponibilizadas e apenas 1.184 consultas agendadas), executamos apenas 742 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em março disponibilizamos 455 e executado 624 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de março executamos 1.366 consultas no total.

Importante destacar que o não cumprimento das metas estabelecidas de consultas médicas, deuse 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 março 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

