



## RELATÓRIO MENSAL FEVEREIRO DE 2022



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## SUMÁRIO

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



## 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 e pelo diretor administrativo financeiro, respectivamente, **José Antônio Oliveira Andrade Sousa**, brasileiro, casado, médico, RG nº. **01.075.701-57 SSP/BA**, CPF nº **110.362.575-68**, residente e domiciliado na Rua Marechal Floriano, nº. 162, apto. 2002, Canela, Salvador-Bahia e **Alfredo Silva dos Santos**, brasileiro, casado, economista, RG nº **12961572-29**, CPF nº **386.599.647/72**, residente e domiciliado a Rua Paraná, nº. 71, Paripe, Salvador, Bahia, CEP 40.800-440, responsável pela gestão da UPAE Grande Recife – Irmã Duda.

O Instituto tem levado atendimento de excelência para pacientes do Sistema Único de Saúde em diversas cidades. Seja na capital ou no interior, nas unidades gerenciadas pelo IBDAH, milhares de baianos e pernambucanos já comprovaram que o serviço da rede pública de saúde não deixa nada a desejar em termos de qualidade e humanização.

O IBDAH também investe muito em tecnologia. Além dos modernos equipamentos para detecção de diagnóstico, realização de cirurgias e assistência em saúde, o Instituto adota sistemas de gestão visando melhorar o serviço prestado. É o caso do Painel Eletrônico, que organiza e agiliza o atendimento dos usuários do SUS de acordo com o nível de gravidade com que chegam às unidades. O moderno sistema informa ao paciente, via celular, o momento que será atendido.

### 2.1. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada-UPAE

O Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Administração Hospitalar administra a Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Maria José da Silva, "Irmã Duda", em Abreu e Lima, Região Metropolitana do Recife (RMR) da I GERES, que compreende 20 municípios (Abreu e Lima, Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã de Alegria Chã Grande, Fernando de Noronha, Glória do Goitá, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Ipojuca, Itapissuma, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Paulista, Pombos, Recife, São Lourenço da Mata e Vitória de Santo Antão).

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

A unidade oferece consultas médicas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Reumatologia, Vascular e Urologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises, Eletrocardiograma, Holter, MAPA, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Ultrassonografia, RX Simples, Endoscopia Digestiva Alta.

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

#### FEVEREIRO

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 280 atendimentos com outros profissionais de nível superior são eles: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional e sessões de reabilitações (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de FEVEREIRO, 3.106 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de FEVEREIRO 2022, 1.304 consultas com outros profissionais de nível superior e 408 sessões de reabilitação, distribuídas em 204 sessões de Fisioterapia, 102 sessões de Terapeuta Ocupacional e 102 sessões de Fonoaudiologia.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.139	1.581

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de FEVEREIRO/22 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.644 vagas e executadas 790 consultas. Visto que identificamos marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado, intensificamos os retornos e as interconsultas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Urologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Vascular e Reumatologia, totalizando 791 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.581 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 FEVEREIRO/2022, foram ofertadas 3.139 consultas totais.

O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato, mas sempre obedecendo os protocolos de segurança de nossos pacientes e colaboradores frente a pandemia de COVID-19



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.139 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.644 consultas foram as primeiras consultas, 197 consultas em interconsulta e 298 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 2.644 consultas do mês de FEVEREIRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.405 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 1.405 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 790 pacientes e 615 pacientes faltaram.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 2.640 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, 1.640 consultas foram executadas.

Do total das consultas executadas neste mês 944 consultas foram de primeira consulta, 228 foram de interconsulta e 501 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	224	AGENDA OFERTADA	416
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	350	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	152	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	202
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	66	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	72	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	214
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	155	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	84	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	132
FALTAS (REGULAÇÃO)	195	FALTAS (REGULAÇÃO)	68	FALTAS (REGULAÇÃO)	70
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	67	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	31	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	35
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	65	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	31	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	32
FALTAS (INTERCONSULTAS)	2	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	3
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	68	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	150
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	68	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	12	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	148
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	2

GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	432	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	128
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	100	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	198	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	63
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	332	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	10	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	65
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	66	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	107	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	38
FALTAS (REGULAÇÃO)	34	FALTAS (REGULAÇÃO)	91	FALTAS (REGULAÇÃO)	25
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	48	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	44	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	46	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	44	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	18
FALTAS (INTERCONSULTAS)	2	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	2
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	62	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	25	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	36
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	61	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	36
FALTAS (RETORNO)	1	FALTAS (RETORNO)	7	FALTAS (RETORNO)	0

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	480	AGENDA OFERTADA	220	AGENDA OFERTADA	120
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	149	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	130	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	61
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	331	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	90	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	59
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	106	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	86	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	16
FALTAS (REGULAÇÃO)	43	FALTAS (REGULAÇÃO)	44	FALTAS (REGULAÇÃO)	45
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	27	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	14	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	3
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	26	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	13	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	3
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1	FALTAS (INTERCONSULTAS)	1	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS ( RETORNO)	119	CONSULTAS AGENDADAS ( RETORNO)	50	CONSULTAS AGENDADAS ( RETORNO)	2
CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)	119	CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)	49	CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)	2
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	1	FALTAS (RETORNO)	0

TOTAL	
AGENDA OFERTADA	2644
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1405
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	1239
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	790
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	278
CONSULTAS REALIZADAS ( RETORNO)	513
FALTAS (REGULAÇÃO)	615
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1581

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES	
FEVEREIRO/2022	CONTRATADA	280
	ENFERMAGEM	254
	FARMÁCIA	60
	FISIOTERAPIA	59
	FONOAUDIOLOGIA	8
	NUTRIÇÃO	178
	PSICOLOGIA	180
	SERVIÇO SOCIAL	116
	TERAPIA OCUPACIONAL	0
TOTAL	855	

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Foram disponibilizadas 1.249 consultas da equipe multidisciplinar no mês de FEVEREIRO de 2022 e executadas 855, quantidade atingida de 305,36% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO	
FEVEREIRO/2022	CONTRATADA	280
	FISIOTERAPIA	427
	FONOAUDIOLOGIA	59
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	97
	<b>TOTAL</b>	<b>583</b>

Fonte - Recepção UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 384 sessões e executadas 583, atingindo 208,21% da meta contratualizada.

#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de FEVEREIRO/2022 foram realizados 4.581 exames, sendo eles: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Raio X, Peniscopia, Endoscopia Digestiva Alta e Biopsia E.D.A

FEVEREIRO/2022	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2658	2658	0
	Hematologia	565	565	0
	Uroanálise	178	178	0
	Imunologia e Sorologia	255	255	0
	Hormônio	433	433	0
	Biopsia de EDA	12	8	4
	EDA	12	8	4
	ECG	200	172	28
	Ecocardiograma	40	39	1
	Holter	32	17	15
	Mapa	32	21	11
	Teste Ergométrico	40	39	1
	Radiografia Simples	240	131	109
	USG Geral	80	54	26
	Cauterização	12	3	9
<b>Total</b>	<b>4789</b>	<b>4581</b>	<b>208</b>	



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de FEVEREIRO/2021 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 - Aguardando instalação e treinamento, OFICIO N°6
- Audiômetro - Aguardando equipamento
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial
- Citoscopia - Aguardando equipamento

Referente ao exame espirometria, importante registrar que o aparelho entregue por esta Secretaria sob o título de espirômetro, em verdade, não realiza este exame. Trata-se de um PEAK FLOW (mediador de fluxo respiratório), não tendo função diagnóstica e não permitindo laudar o exame, conforme constatado pela médica pneumologista da unidade. Sua função é exclusiva para tratamento fisioterápico, razão pela qual foi encaminhado para fisioterapia da unidade.

#### 5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

##### 5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

No dia 24 de fevereiro de 2022, foram abertas as caixinhas de sugestão na presença da Analista Lays Hevercia, onde foram identificadas reclamações conforme segue:

- Dr Rui Carlos (Reumatologista) - Falta na agenda
- Dr Oscar Gonzales (Cardiologista) - Falta de atenção com o paciente
- Dra Anna Carolina (Otorrinolaringologista) - Atraso para o início do atendimento

Todas as queixas foram tratadas pela Assistente Social Ana Carolina em conjunto com a Enf. Rebeca Felix (coordenação de enfermagem), Dr. Frederico Henriques (coordenação médica) e Mario Seixas (diretor).

##### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantado a partir de FEVEREIRO 2018, A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias.

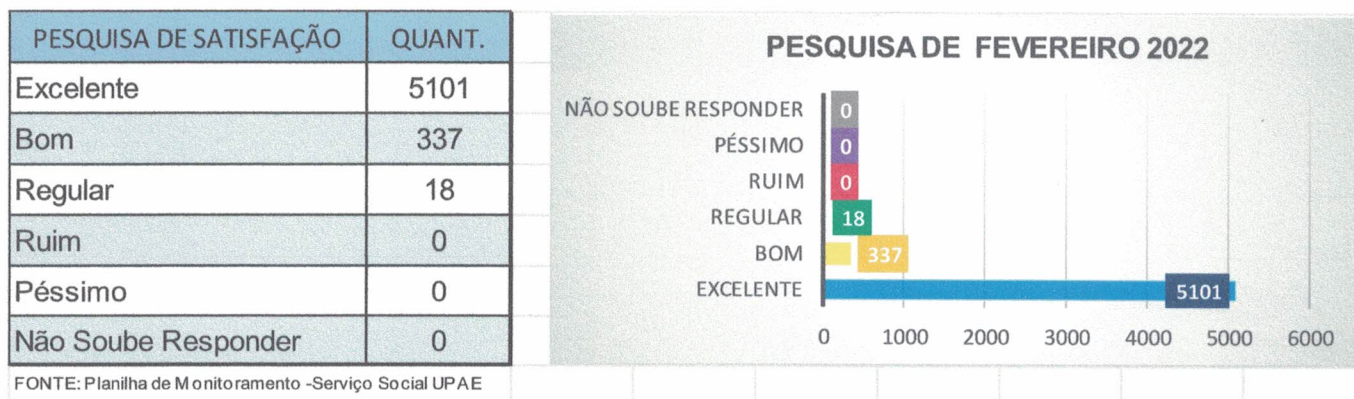
Neste mês de FEVEREIRO/2022 foram realizadas 341 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 341 entrevistados, foram geradas 5.456 respostas, onde 5.101 (93,49%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de FEVEREIRO houveram



ainda 337 respostas no quesito Bom, 18 respostas no quesito Regular, não foram evidenciadas respostas nos quesitos, Ruim ou Péssimo e 0 não soube responder.

A pesquisa de satisfação parte de um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, priorizando uma forma de melhorar e ao mesmo tempo manter as metas de excelência e qualidade no atendimento.



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

O levantamento de origem dos usuários assistidos na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE durante o mês de FEVEREIRO/2022 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	235	ITAMARACÁ	68
ARAÇOIABA	21	ITAPISSUMA	47
CABO DE SANTO AGOSTINHO	2	JABOATÃO DOS GUARARAPES	4
CAMARAGIBE	8	MORENO	18
CHÃ GRANDE	8	OLINDA	64
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	137
GLÓRIA GOITÁ	0	POMBOS	22
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	85
IGARASSU	30	SÃO LOURENÇO	29
IPOJUCA	2	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	10
TOTAL		790	

FONTE – BID FEVEREIRO 2022

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## 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.

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE		
ESPECIALIDADE	%	CONSULTAS NÃO AGENDADAS
VASCULAR/ANGIOLOGIA	49,17%	59
CARDIOLOGIA	15,87%	66
DERMATOLOGIA	32,15%	72
ENDOCRINOLOGIA	51,44%	214
GASTROENTEROLOGIA	78,85%	332
OTORRINOLARINGOLOGIA	4,81%	10
PNEUMOLOGIA	50,78%	65
REUMATOLOGIA	40,91%	90
UROLOGIA	68,96%	331
<b>TOTAL</b>	<b>46,86%</b>	<b>1239</b>

FONTE - Planilha de Monitoramento

No mês de FEVEREIRO de 2021, verificou-se um alto índice de perda da primeira em (46,86%).

Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação. Estamos solicitando uma reunião com I GERES e SES.

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 afim de implantar uma rotina/procedimento de agendamento para minimizar este índice de Perda Primária e ocupar o total de agenda disponibilizada de modo a cumprir as metas.

### 7.2. TAXA DE ABSENTEISMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





consultas subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês. No mês de FEVEREIRO a taxa de absenteísmo foi de 28,72% com 637 pacientes faltosos.

TAXA DE ABSENTEISMO		
ESPECIALIDADE	TAXA DE ABSENTEISMO	PACIENTES FALTOSOS
VASCULAR/ANGIOLOGIA	68,18%	45
CARDIOLOGIA	40,62%	197
DERMATOLOGIA	34,87%	68
ENDOCRINOLOGIA	19,38%	75
GASTROENTEROLOGIA	17,62%	37
OTORRINOLARINGOLOGIA	36,70%	98
PNEUMOLOGIA	22,69%	27
REUMATOLOGIA	23,71%	46
UROLOGIA	14,92%	44
<b>TOTAL</b>	<b>28,72%</b>	<b>637</b>

FONTE: Planilha de Monitoramento

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

### 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 FEVEREIRO ficou com (0,48), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de exames laboratoriais e imagem e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE DE RETORNO	
VASCULAR/ANGIOLOGIA	0,11
CARDIOLOGIA	0,31
DERMATOLOGIA	0,10
ENDOCRINOLOGIA	0,90
GASTROENTEROLOGIA	0,54
OTORRINOLARINGOLOGIA	0,12
PNEUMOLOGIA	0,64
REUMATOLOGIA	0,49
UROLOGIA	0,90
<b>TOTAL</b>	<b>0,48</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





## 8. PROGRAMAS

### 8.1. BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UPAE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos (sondas uretrais, gaze, gel anestésico), além de consulta ambulatorial com Urologista e equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social), à pacientes com a disfunção de bexiga (flácida ou espática), causada por lesão neurológica. Atualmente existem 123 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição mensal de 1.884 sondas uretral, 550 pacotes de gaze, 60 bisnagas de gel anestésico.

### 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 FEVEREIRO 2022, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do programa pé diabético. Foram ofertadas 120 consultas de 1ª consultas e mais 34 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).

## 9.COMISSÕES

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

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

### COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 002/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, tem funções e finalidades definidas pelo regimento interno. De acordo com a Portaria nº 2616 de 12 de FEVEREIRO de 1998, que determina reduzir o máximo possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

A CCIH tem por finalidade definir as políticas e diretrizes gerais do sistema de prevenção e controle das infecções hospitalares.

### COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 003/2018 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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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

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

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 004/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Formular e programar políticas institucionais relacionadas com a seleção, prescrição e uso racional de medicamentos, em um processo dinâmico, participativo, multiprofissional e multidisciplinar; para assegurar terapêutica eficaz e melhoria na qualidade da assistência prestada à saúde

Programar estratégias para o monitoramento e conclusão dos casos de investigação decorrentes das notificações de suspeita de reação adversa a medicamentos; notificações de inefetividade terapêutica de medicamentos; notificações de desvio da qualidade medicamentos, produtos para saúde e saneantes; geradas nesta unidade de saúde.

### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 001/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

O grupo de trabalho de humanização (GTH) é um espaço coletivo organizado, participativo e democrático, que se destina a empreender uma política institucional de resgate da humanização na assistência à saúde intra-hospitalar em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde.

A Comissão de Humanização de Assistência tem como finalidade desenvolver e implementar ações de humanização na assistência aos pacientes e nas relações com e entre os colaboradores.

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

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

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

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

- 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;

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

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.

Solicitado a Secretaria de Saúde treinamento.

### 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).

### CIPA

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

### 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 FEVEREIRO/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS FEVEREIRO 2022			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Treinamento in- loco: Processos de controle de infecção e segurança durante o exame de endoscopia.	Colaboradores	Rebeca Félix (Coord. de Enfermagem)	03/02/2022
Palestra: Álcool e drogas na adolescência.	Pacientes	Daniela Maria Pereira (Psicóloga)	04/02/2022
Palestra: Procure ajuda: álcool e drogas - Diga não!	Pacientes	Daniela Maria Pereira (Psicóloga)	04/03/2022
Treinamento: Análise Ergonômica do trabalho (AET) - CIPA.	Colaboradores	Anakethen e Claudia Guimarães (Fisioterapeuta)	08/02/2022
Treinamento in-loco: Importância do uso dos EPI'S e da triagem para aferição da temperatura dos colaboradores.	Colaboradores	Janete Ferreira (Enfermeira)	09/02/2022
Orientações e Sala de espera: Fevereiro Laranja: Conscientização sobre a leucemia.	Pacientes	Carla Patricia (Nutricionista)	11/02/2022
Palestra : Doença de Alzheimer.	Pacientes	Mercia Melo (Terapeuta Ocupacional) e Ana Elizabete (A. Social)	16/02/2022
Ação cuidando de quem cuida: "Celular - Fonte de contaminação".	Colaboradores	Janete Ferreira (Enfermeira)	17/02/2022
Treinamento sobre feridas: Cuidando das lesões.	Colaboradores	Palestrante convidado e Rebeca Félix (Coord. de Enfermagem)	24/02/2022

### 11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e também falta de mastro para as bandeiras - Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório - Ofício nº05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras)

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

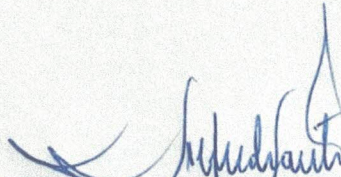


- Conforme Ofícios nº 07/2018, nº 62/2019, nº 127/2020 e nº 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado
  - Ofício nº 137/2020
- Durante o mês de FEVEREIRO a UPAE Grande Recife - UPAE Irmã Duda - algumas questões vêm sendo identificadas tanto pelo Serviço Social, quanto pela recepção a respeito dos índices de **Perda Primária e Absenteísmo**.
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica
  - Ofício nº 010/2021
- Documentação para Licenciamento Ambiental
  - Ofício nº 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG
  - Ofício nº 037/2021

## 12.CONCLUSÃO

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado de maneira satisfatória, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e no cumprimento das metas estabelecidas. Percebe-se, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE, há alguns que até o presente momento, não fizeram qualquer agendamento. No mês de FEVEREIRO observamos um aumento no índice de Perda Primária, observamos ainda uma redução significativa no índice de Absenteísmo. Intensificamos as consultas subsequentes, interconsultas, produção de exames, consultas com a Equipe Multidisciplinar, superando as metas contratualizadas.

Abreu e Lima, 14 de março de 2022.

  
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