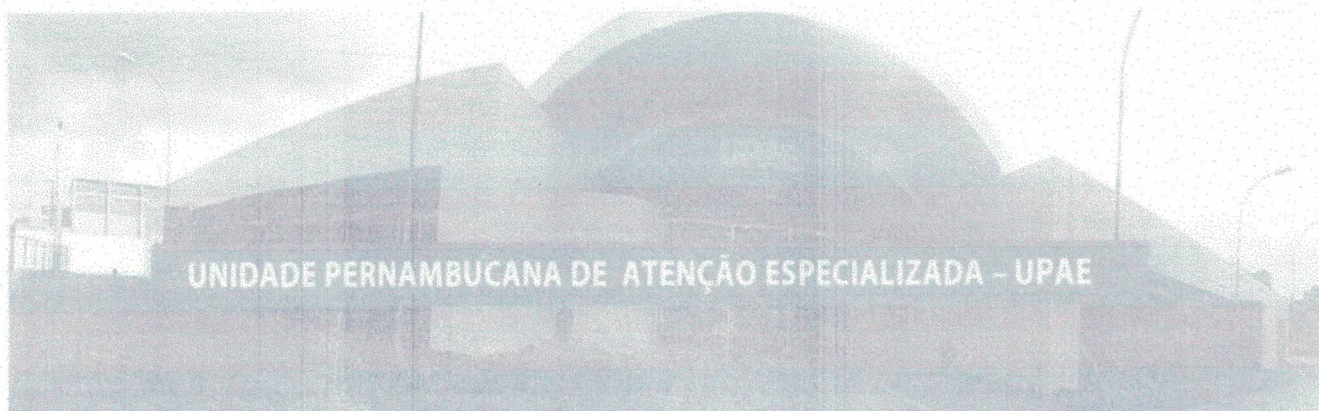




## RELATÓRIO MENSAL SETEMBRO DE 2022



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

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](mailto: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](mailto: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, 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 Biopsia 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

#### SETEMBRO

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 280 sessões de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional).

Foram ofertadas para o mês de SETEMBRO, 3.110 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de SETEMBRO 2022, 1.104 consultas com outros profissionais de nível superior e 533 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.110	1.789

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de SETEMBRO/22 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.644 vagas e executadas 973 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 816 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.793 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 SETEMBRO/2022, foram ofertadas 3.110 consultas totais.

O nosso objetivo é sempre manter a oferta firmada estipulada em contrato, mas sempre obedecendo os protocolos de segurança de nossos pacientes e colaboradores frente a pandemia de COVID-19, que apesar da equivocada sensação de fim da pandemia, ainda não podemos abaixar a guarda nas medidas de segurança.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





### 3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.110 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.644 consultas foram as primeiras consultas, 162 consultas em interconsulta e 304 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 SETEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.674 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 1.674 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 973 pacientes e 701 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.110 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.793 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 973 consultas foram de primeira consulta, 268 foram de interconsultas e 577 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	312	AGENDA OFERTADA	260	AGENDA OFERTADA	364
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	312	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	37	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	204
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	0	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	223	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	160
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	212	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	27	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	139
FALTAS (REGULAÇÃO)	100	FALTAS (REGULAÇÃO)	10	FALTAS (REGULAÇÃO)	65
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	64	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	34	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	14
FALTAS (INTERCONSULTAS)	1	FALTAS (INTERCONSULTAS)	10	FALTAS (INTERCONSULTAS)	1
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	24	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	127
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	35	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	18	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	127
FALTAS (RETORNO)	5	FALTAS (RETORNO)	6	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	176
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	368	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	207	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	42
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	48	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	1	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	134
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	181	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	95	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	38
FALTAS (REGULAÇÃO)	187	FALTAS (REGULAÇÃO)	108	FALTAS (REGULAÇÃO)	0
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	31	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	25
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	31	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	25
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	85	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	30	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	60
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	80	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	28	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	58
FALTAS (RETORNO)	5	FALTAS (RETORNO)	2	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	416	AGENDA OFERTADA	164	AGENDA OFERTADA	208
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	130	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	168	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	206
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	286	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	0	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	2
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	56	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	98	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	123
FALTAS (REGULAÇÃO)	74	FALTAS (REGULAÇÃO)	70	FALTAS (REGULAÇÃO)	83
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	71	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	42	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	20
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	71	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	42	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	20
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	81	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	100	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	30
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	81	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	94	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	19
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	6	FALTAS (RETORNO)	1
CLINICO GERAL		TOTAL			
AGENDA OFERTADA	120	AGENDA OFERTADA	2644		
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1574		
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	120	PERDA PRIMÁRIA	854		
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	973		
FALTAS (REGULAÇÃO)	0	ABSENTEISMO	701		
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	280		
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	268		
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	12		
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	577		
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	548		
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	29		

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 1.104 consultas da equipe multidisciplinar no mês de SETEMBRO de 2022 e executadas 978, quantidade atingida de 349,29% 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			META	%
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.		
SETEMBRO/2022	ENFERMAGEM	252	278		
	FARMÁCIA	210	110		
	FISIOTERAPIA	48	65		
	FONOAUDIOLOGIA	24	1		
	NUTRIÇÃO	210	171		
	PSICOLOGIA	210	226		
	SERVIÇO SOCIAL	126	116		
	TERAPIA OCUPACIONAL	24	11		
<b>TOTAL</b>		<b>1104</b>	<b>978</b>	<b>200</b>	<b>349,29</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento



Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 533 sessões e executadas 533, atingindo 190,36% da meta contratualizada.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
SETEMBRO/2022	FISIOTERAPIA	288	416	280	190,36
	FONOAUDIOLOGIA	119	25		
	TERAPIA OCUPACIONAL	126	92		
	<b>TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>533</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Setembro/2022 foram realizados 4.794 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			
	Exames	A	E	PF
SETEMBRO/2022	Bioquímica	2.701	2.701	0
	Hematologia	491	491	0
	Uroanálise	179	179	0
	Imunologia e Sorologia	294	294	0
	Hormônio	410	410	0
	Endoscopia Digestiva Alta	16	14	2
	Biopsia de EDA	13	13	0
	ECG	234	234	0
	Ecocardiograma	40	36	4
	Holter	40	29	11
	Mapa	40	33	7
	Teste Ergométrico	40	36	4
	Colonoscopia	13	13	0
	Biopsia de Colonoscopia	11	11	0
	Radiografia Simples	250	234	16
	USG Geral	60	58	2
	USG Doppler	5	5	0
	Cauterização	4	3	1
	<b>Total</b>	<b>4.794</b>	<b>4.794</b>	<b>47</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



#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de SETEMBRO/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 – Recolhido pelo Setor de Engenharia para manutenção
- 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 mês de SETEMBRO, as caixas de sugestão 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.

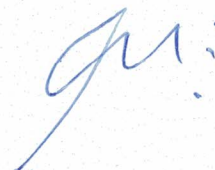
Neste mês de SETEMBRO/2022 foram realizadas 305 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 300 entrevistados, foram geradas 4.800 respostas, onde 4.358 (90,79%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 380 (7,92%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste mês de SETEMBRO houveram ainda, 50 (1,04%) respostas no quesito Regular, 12 (0,25%) resposta no quesito Ruim e não houve avaliação nos quesitos Péssimo e 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.

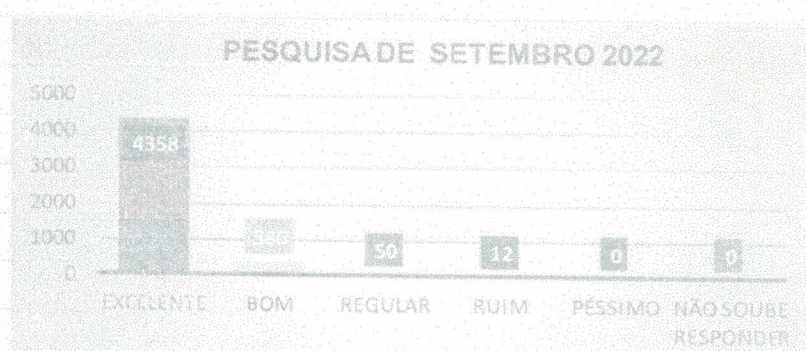
Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





PESQUISA DE SATISFAÇÃO	QUANT.
Excelente	4358
Bom	380
Regular	50
Ruim	12
Péssimo	0
Não Soube Responder	0



FONTE: Planilha de Monitoramento - Serviço Social UPAE

## 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 SETEMBRO/2022 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	345	ITAMARACÁ	44
ARAÇOIABA	28	ITAPISSUMA	35
CABO DE SANTO AGOSTINHO	3	JABOATÃO DOS GUARARAPES	5
CAMARAGIBE	2	MORENO	8
CHÃ GRANDE	11	OLINDA	54
CHÃ DE ALEGRIA	3	PAULISTA	229
GLÓRIA GOITÁ	3	POMBOS	18
FERNANDO DE NORONHA	1	RECIFE	43
IGARASSU	93	SÃO LOURENÇO	42
IPOJUCA	1	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	5
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>		

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

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 IRMA DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPON.	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	208	2	0,98%
CARDIOLOGIA	312	0	0,00%
DERMATOLOGIA	260	223	85,77%
ENDOCRINOLOGIA	364	160	43,96%
GASTROENTEROLOGIA	416	48	11,54%
OTORRINOLARINGOLOGIA	208	1	0,48%
PNEUMOLOGIA	176	134	76,14%
REUMATOLOGIA	164	-4	-2,44%
CLINICO GERAL	120	120	100,00%
UROLOGIA	416	286	68,75%
<b>TOTAL</b>	<b>2844</b>	<b>870</b>	<b>30,69%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

No mês de Setembro, verificou-se um diminuição no índice de Perda Primária (36,69%), em relação ao mês de Agosto/2022. Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação.

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

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,

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



número de consultas subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês. No mês de SETEMBRO a taxa de absenteísmo foi de 29,32% com 742 pacientes faltosos.

TAXA DE ABSENTEÍSMO			
ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEÍSMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	256	84	32,81%
CARDIOLOGIA	372	108	28,49%
DERMATOLOGIA	105	26	24,76%
ENDOCRINOLOGIA	346	66	19,08%
GASTROENTEROLOGIA	404	192	49,67%
OTORRINOLARINGOLOGIA	249	110	44,18%
PNEUMOLOGIA	127	8	6,30%
REUMATOLOGIA	310	76	24,52%
CLINICO GERAL	0	0	0,00%
UROLOGIA	282	74	26,24%
<b>TOTAL</b>	<b>2571</b>	<b>742</b>	<b>29,32%</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 SETEMBRO ficou com (0,44), 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.

ESPECIALIDADES	ÍNDICE DE RETORNO		ÍNDICE DE RETORNO
	1ª CONSULTA - INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	
VASCULAR/ANGIOLOGIA	143	29	0,20
CARDIOLOGIA	231	35	0,15
DERMATOLOGIA	61	18	0,30
ENDOCRINOLOGIA	153	127	0,83
GASTROENTEROLOGIA	212	80	0,38
OTORRINOLARINGOLOGIA	111	28	0,25
PNEUMOLOGIA	63	56	0,00
REUMATOLOGIA	140	94	0,67
CLINICO GERAL	0	0	0,00
UROLOGIA	127	81	0,64
<b>TOTAL</b>	<b>1241</b>	<b>546</b>	<b>0,44</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 143 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição mensal de 2.1450 sondas uretral, 596 pacotes de gaze, 70 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 novembro de 2022, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Setembro foram ofertadas 160 consultas de 1ª consultas e mais 36 consultas ofertadas de interconsultas e subsequentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 38 pacientes estão fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

### 8.3. OSTOMISADOS

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, Processo SEI: 2300000214.000336/2021-78. O Programa teve início no mês de março, 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 Setembro foram atendidos 56 pacientes.

Um ponto importante que vale ser observado é quanto aos dados dos pacientes na Planilha (enviada pelo Hospital Barão de Lucena). Estamos com dificuldades de localização dos pacientes, quanto aos números de telefone (incorreto), pacientes que já trocaram o modelo de bolsa utilizado e também o quantitativo mensal de bolsas a ser fornecido.

### 8.4. REABILITAÇÃO DE PACIENTE PÓS COVID

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2018, conforme Nota Técnica nº 287/2021 - DGAIS e Parecer nº 191/2021- CTAI.

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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





Em Setembro foram ofertadas 120 consultas de 1ª consultas de atendimento ambulatorial na especialidade Clínica Médica, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial da equipe multidisciplinar (psicólogo, nutricionista, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistente social).

## **9.COMISSÕES**

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

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

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

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

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

### **COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO**

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

Mensalmente a Comissão 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 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Formular e programar políticas institucionais relacionadas com a seleção, prescrição e uso racional de medicamentos, em um processo dinâmico, participativo, multiprofissional

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



e multidisciplinar; para assegurar terapêutica eficaz e melhoria na qualidade da assistência prestada à saúde

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

### **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

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

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

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

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

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 005/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. O Núcleo de Segurança do Paciente é a instância da UP AE 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 UP AE 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.
- 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 n° 2152/2016 art.3 °§1).

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## CIPA

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

## COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em setembro 2022, conforme Portaria n. 001/2022 UP AE 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

## 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 SETEMBRO/2021 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS SETEMBRO 2021			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Palestra: "O uso da máscara em unidades de saúde"	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	05/09/2022
Palestra: "Uso de calçar durante as consultas"	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	05/09/2022
Palestra: "Orientações de fluxo e realização de exames"	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	12/09/2022
Treinamento: "Apresentação do Programa de Compliance e Integridade"	Colaboradores	Diretor Operacional - Mária Seixas	14/09/2022
Treinamento: "Higienização Terminal e Concomitante"	Colaboradores	Enfermeira - Janete Ferreira	14/09/2022
Treinamento: "Funcionaria Programa Bexiga Neurogênica - Ostomia, Ft Diabético"	Colaboradores	Gerência de Enfermagem - Róbica Fátis	15/09/2022
Palestra: "Caixa de Sugestão, Reclamação e Elogios: Como Registrar"	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	20/09/2022
Treinamento: "Programa de Higienização"	Colaboradores	Gerência de Enfermagem - Róbica Fátis	21/09/2022
Palestra: "Dia Mundial de Segurança do Paciente- Medicamentos Sem Danos"	Colaboradores	Enfermeira - Janete Ferreira	21/09/2022
Palestra: "Por Amor a Vida (Alusão ao Setembro Amarelo)"	Paciente	Psicóloga - Daniela Perera	23/09/2022
Palestra: "Laudo para INSS"	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	23/09/2022
Palestra: "A diferença da caixa de sugestão e pesquisa de satisfação"	Paciente	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	26/09/2022
Treinamento: "Obrigatoriedade do uso do EPI"	Colaboradores	Nutrição - Carla Patrícia	27/09/2022
Palestra: "Cuidar da Mente e Cuidar de Você"	Colaboradores	Nutrição - Carla Patrícia	27/09/2022
Palestra: "Dia Mundial do Coração"	Paciente	Nutrição - Carla Patrícia	30/09/2022

## 11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UP AE e também falta de mastro para as bandeiras  
- Ofício n° 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório  
- Ofício n°05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras), agravado neste mês de Setembro diante das fortes chuvas.  
- Conforme Ofícios n° 07/2018, n° 62/2019, n° 127/2020 e n° 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício n° 137/2020

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



- Durante o mês de Setembro a UP AE Grande Recife - UP AE Irmã Duda - algumas questões vêm sendo identificadas tanto pelo Serviço Social, quanto pela recepção a respeito do índice de **Absenteísmo**.
- Aditivo de Contrato do Programa Ostromizados  
- SEI nº 2300011407.000038/2022-18
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica  
- SEI nº 2300011407.000026/2022-93
- 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

## 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 UP AE, que no mês de Setembro todos demandaram pacientes para a Unidade.

Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético, Reabilitação de Pacientes Pós Covid e Ostromizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços.

No mês de setembro houve a Implantação da Comissão de Integridade, Riscos e Controles do Programa de Compliance e Integridade na Unidade.

No mês de Setembro observamos uma discreta queda no índice de Perda Primária, e um aumento no índice de Absenteísmo em relação ao mês de agosto.

Intensificamos as consultas subsequentes, interconsultas, produção de exames, consultas com a Equipe Multidisciplinar, superando as metas contratualizadas.

Abreu e Lima, 19 de outubro de 2022.

  
INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR  
(IBDAH)

  
Mário 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