

RELATÓRIO MENSAL NOVEMBRO DE 2023



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 Diagnósticas/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 UP AE.....	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

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**, 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 Biopsias de EDA e Colono.

As especialidades não médicas compreendem: Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional.

3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

NOVEMBRO

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

Foram ofertadas para o mês de NOVEMBRO, 3.114 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de NOVEMBRO 2023, 814 consultas com outros profissionais de nível superior e 400 sessões de reabilitação.

3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.114	1.465

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de NOVEMBRO/23 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.648 vagas e executadas 756 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 709 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.465 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 NOVEMBRO/2023, foram ofertadas 3.114 consultas totais.

3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.114 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.648 consultas foram as primeiras consultas, 211 consultas em interconsulta e 255 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 2.648 consultas do mês de NOVEMBRO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.297 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 1.297 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 756 pacientes e 434 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.114 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.465 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 1756 consultas foram de primeira consulta, 210 foram de interconsultas e 499 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	528	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	368
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	461	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	38	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	204
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	67	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	170	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	164
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	287	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	27	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	97
FALTAS (REGULAÇÃO)	174	FALTAS (REGULAÇÃO)	11	FALTAS (REGULAÇÃO)	107
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	37	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	14	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	41
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	37	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	14	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	41
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	82	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	5	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	98
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	82	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	5	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	98
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	368	AGENDA OFERTADA	230	AGENDA OFERTADA	144
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	120	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	119	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	86
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	248	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	111	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	58
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	79	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	54	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	35
FALTAS (REGULAÇÃO)	41	FALTAS (REGULAÇÃO)	65	FALTAS (REGULAÇÃO)	51
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	16
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	16
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	53	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	39	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	53
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	53	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	39	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	53
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	224	AGENDA OFERTADA	170	AGENDA OFERTADA	184
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	91	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	82	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	82
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	133	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	88	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	102
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	72	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	34	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	61
FALTAS (REGULAÇÃO)	19	FALTAS (REGULAÇÃO)	48	FALTAS (REGULAÇÃO)	21
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	16	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	3	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	32
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	16	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	3	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	32
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	96	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	22
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	96	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	40	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	22
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GERIATRA		TOTAL			
AGENDA OFERTADA	224	AGENDA OFERTADA	2648		
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	14	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1297		
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	210	PERDA PRIMÁRIA	1351		
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	10	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	756		
FALTAS (REGULAÇÃO)	4	ABSENTEISMO	541		
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	210		
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	12	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	210		
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0		
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	11	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	499		
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	11	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	499		
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 814 consultas da equipe multidisciplinar no mês de NOVEMBRO de 2023 e executadas 721, atingindo 218,48% 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				
NOVEMBRO/2023	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	158	208		
	FARMÁCIA	160	95		
	FISIOTERAPIA	80	15		
	FONOAUDIOLOGIA	8	6		
	NUTRIÇÃO	160	152		
	PSICOLOGIA	160	173		
	SERVIÇO SOCIAL	80	72		
	TERAPIA OCUPACIONAL	8	0		
TOTAL	814	721	330	218,48	

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 400 sessões e executadas 378, atingindo 135,00% da meta contratualizada. Observou-se, neste mês, uma curva atípica de pacientes faltosos, principalmente na especialidade de Terapia Ocupacional, mesmo com busca ativa e confirmação do agendamento da consulta.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				
NOVEMBRO/2023	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	256	329		
	FONOAUDIOLOGIA	80	49		
	TERAPIA OCUPACIONAL	64	0		
TOTAL	400	378	280	135,00	

Fonte: Planilha de Monitoramento

4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Novembro/2023 foram realizados 4.591 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				
NOVEMBRO/2023	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.618	2.618	0
	Hematologia	492	492	0
	Uroanálise	120	120	0
	Imunologia e Sorologia	187	187	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	445	445	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Digestiva Alta	14	12	2
	Biopsia de EDA	12	12	0
	ECG	250	246	4
	Ecocardiograma	40	36	4
	Holter	5	0	5
	Mapa	16	16	0
	Teste Ergométrico	40	34	6
	Colonoscopia	12	9	3
	Biopsia de Colonoscopia	3	3	0
	Radiografia Simples	245	241	4
	USG Geral	120	108	12
	USG Doppler	12	12	0
Cauterização	4	0	4	
Total	4635	4591	44	

Fonte: Planilha de Monitoramento

4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

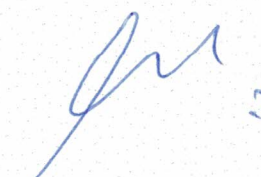
Estamos ainda neste mês de NOVEMBRO/2023 com pendências relacionadas a diagnóstico, por motivos de falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos, tais como:

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

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

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



5. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

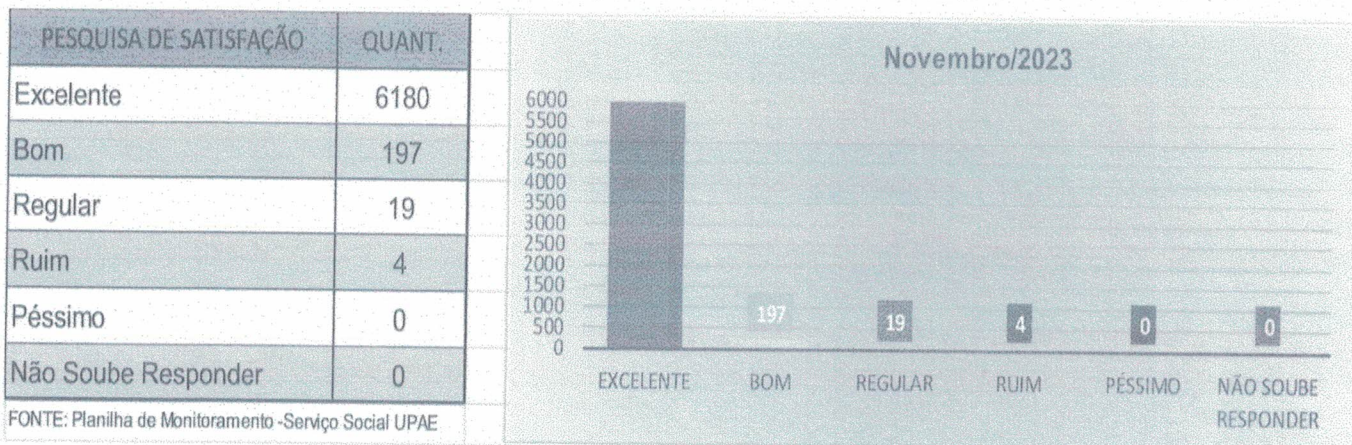
No mês de Novembro, as caixas de sugestão não foram abertas.

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. 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 NOVEMBRO/2023 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 6.180 (96,56%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 197 (3,08%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de NOVEMBRO houve ainda, 19 (0,30%) respostas no quesito Regular, 4 (0,06%) no quesito Ruim, a pesquisa não reportou resposta nos quesitos: Péssimo e Não Soube Responder.



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 NOVEMBRO/2023 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	250	ITAMARACÁ	61
ARAÇOIABA	9	ITAPISSUMA	48
CABO DE SANTO AGOSTINHO	1	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	1	MORENO	20
CHÃ GRANDE	13	OLINDA	82
CHÃ DE ALEGRIA	0	PAULISTA	142
GLÓRIA GOITÁ	24	POMBOS	6
FERNANDO DE NORONHA	2	RECIFE	10
IGARASSU	44	SÃO LOURENÇO	42
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	0
TOTAL		756	

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

7. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

7.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

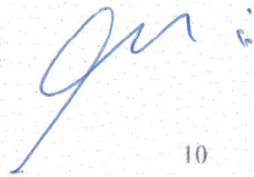
Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas para UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente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

No mês de Novembro, o índice de Perda Primária foi de (51,02%), verifica-se uma discreta redução do índice em relação ao mês de outubro/2023 (51,14%). 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	DISPONIBILIZADA	CONSULTAS NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	184	102	55,43%
CARDIOLOGIA	528	67	12,69%
DERMATOLOGIA	208	170	81,73%
ENDOCRINOLOGIA	368	164	44,57%
GASTROENTEROLOGIA	368	248	67,39%
OTORRINOLARINGOLOGIA	230	111	48,26%
PNEUMOLOGIA	144	58	40,28%
REUMATOLOGIA	170	88	51,76%
CLINICO GERAL/GERIATRA	224	210	93,75%
UROLOGIA	224	133	59,38%
TOTAL	2648	1351	51,02%

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 no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de consultas subsequentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subsequentes realizadas no mês. No mês de novembro a taxa de absenteísmo foi de 21,64% com 434 pacientes faltosos, contra 17,69% com 330 pacientes faltosos em outubro/23. Verifica-se aumento no índice entre novembro e outubro de 2023.

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

TAXA DE ABSENTEISMO			
ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	136	21	15,44%
CARDIOLOGIA	580	174	30,00%
DERMATOLOGIA	57	11	19,30%
ENDOCRINOLOGIA	343	0	0,00%
GASTROENTEROLOGIA	197	41	20,81%
OTORRINOLARINGOLOGIA	173	65	37,57%
PNEUMOLOGIA	155	51	32,90%
REUMATOLOGIA	125	48	38,40%
CLINICO GERAL/GERIATRIA	37	4	0,00%
UROLOGIA	203	19	9,36%
TOTAL	2066	434	21,64%

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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Mede indiretamente a resolatividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento. O índice de retorno da unidade em novembro ficou em (0,52), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE DE RETORNO			
ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA+ INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	ÍNDICE DE RETORNO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	93	22	0,24
CARDIOLOGIA	324	82	0,25
DERMATOLOGIA	41	5	0,12
ENDOCRINOLOGIA	138	98	0,71
GASTROENTEROLOGIA	103	53	0,51
OTORRINOLARINGOLOGIA	69	39	0,57
PNEUMOLOGIA	51	53	0,00
REUMATOLOGIA	37	40	1,08
CLINICO GERAL/GERIATRA	22	11	0,00
UROLOGIA	88	96	1,09
TOTAL	966	499	0,52

Fonte - Planilha de Monitoramento

8. PROGRAMAS

8.1. BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UPAE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos (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 espástica), causada por lesão neurológica. Atualmente existem 143 pacientes inscritos no Programa de Bexiga Neurogênica, com distribuição média mensal de 2.1450 sondas uretral, 596 pacotes de gaze, 70 bisnagas de gel anestésico.

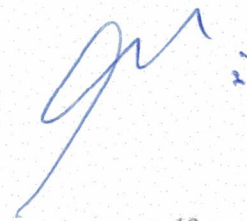
8.2. PÉ DIABÉTICO

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 2023, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Novembro foram ofertadas 184 consultas de 1ª consultas e mais 28 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 48 pacientes estão fazendo curativos frequentemente na Unidade, com acompanhamento da evolução das feridas.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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 dezembro/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 Novembro foram atendidos 126 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 Novembro foram ofertadas 224 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), mas infelizmente não houve demanda de pacientes.

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 NOVEMBRO 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. A Comissão e Revisão de Prontuários tem por finalidade atender a resolução do CFA N. 1638/2002, que define prontuário médico como documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multidisciplinar e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

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

COMISSÃO DE FARMOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA

Foi implantada em 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

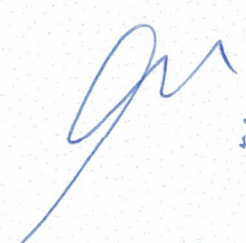
Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria n. 005/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. O Núcleo de Segurança do Paciente é a instância da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

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:

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



- 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 novembro 2022, conforme Portaria n. 001/2023 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

CIPA

Foi implantada em novembro 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.

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 NOVEMBRO/2023 os treinamentos conforme planilha:

TREINAMENTOS NOVEMBRO 2023			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
Ação :Cuidando de quem cuida - Curso de Libras.	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	06/11/2023
Ação :Cuidando de quem cuida - Curso de Libras.	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	13/11/2023
Ação :Cuidando de quem cuida - Massoterapia	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	14/11/2023
Campanha de Conscientização e Prevenção - Novembro Azul	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	14/11/2023
Palestra: Dia Mundial de Diabetes	Pacientes e Acompanhantes	Nutricionista - Abiquelia Martinse Carla Nunes	16/11/2023
Ação :Cuidando de quem cuida - Curso de Libras.	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	20/11/2023
Novembro Azul ; Prevenção ao câncer de prostata.	Pacientes e Acompanhantes	Enfermagem - Janete Ferreira	22/11/2023
Dia nacional de combate à Tuberculose.	Pacientes e Acompanhantes	Enfermagem - Janete Ferreira	22/11/2023
Palestra: Contaminação de Microorganismos / Game on CCIH	Colaboradores	Farmacêutico - Dayvid Batista	24/11/2023
Ação :Cuidando de quem cuida - Curso de Libras.	Colaboradores	Fisioterapeuta - Cláudia Guimarães	27/11/2023
Palestra: Tipos de Chás e formas seguras de utilização	Colaboradores	Farmacêutico - Dayvid Batista	29/11/2023

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

11. DIFICULDADES ENCONTRADAS

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

- Falta de identificação externa da UPAE e falta de mastro para as bandeiras
- Ofício nº 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório
- Ofício nº 05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras).
- Conforme Ofícios nº 07/2018, nº 62/2019, nº 127/2020, nº 20/2021 e nº 18/2023
- Instalação do nobreak em local inadequado
- Ofício nº 137/2020
- Solicitação de Atualização de Patrimônio
- SEI nº 2300011407.000016/2023-58
- 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 UPAE Grande Recife, que no mês de novembro os municípios de: Fernando de Noronha, Ipojuca e Jaboatão dos Guararapes, não demandaram pacientes à Unidade.

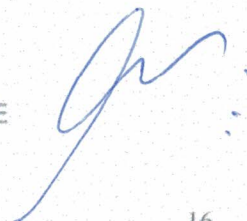
Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostomizados, funcionando de maneira eficaz, cumprindo o seu objetivo de descentralização dos serviços. Quanto ao Programa de Reabilitação de Pacientes Pós Covid, implantado no mês de novembro/2022, infelizmente não houve demanda de paciente encaminhados pela 1ª GERES, para consulta com o especialista médico, além do atendimento da equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia), aos pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.

No mês de Novembro observamos uma redução no índice de Perda Primária de aumento no índice de Absenteísmo em relação ao mês de outubro/2023.

Identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.648 consultas disponibilizadas e apenas 1.297 consultas agendadas), executamos apenas 756 consultas. Intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em novembro disponibilizamos 466 e executado 709 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas. No mês de novembro executamos 1.465 consultas no total.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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

Abreu e Lima, 13 de dezembro de 2023.



**INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR
(IBDAH)**



Mario Seixas Neto
Diretor Operacional

Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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