



RELATÓRIO MENSAL MARÇO 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. 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



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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

MARÇO

Esta análise está direcionada para cada especialidade atendida na UP AE 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 MARÇO, 3.172 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de MARÇO 2023, 1.162 consultas com outros profissionais de nível superior e 391 sessões de reabilitação.

3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.172	1.518

Fonte-Sistema de Monitoramento UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de MARÇO/23 na UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.724 vagas e executadas 738 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 780 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.518 consultas totais executadas.

Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UP AE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES.

3.1.1. CONSULTAS OFERTADAS X CONTRATADAS

A meta contratual utilizada para atendimento médico é de 3.106, em MARÇO/2023, foram ofertadas 3.172 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.

3.1.2. CONSULTAS AGENDADAS X OFERTADAS

Das 3.172 consultas ofertadas pela UP AE I RMÃ DUDA GRANDE, 2.724 consultas foram as primeiras consultas, 178 consultas em interconsulta e 270 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 2.724 consultas do mês de MARÇO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 987 consultas para a UP AE Grande Recife.

Percebe-se inclusive, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UP AE, 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 987 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 738 pacientes e 249 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.172 consultas ofertadas pela UP AE I RMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.518 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 738 consultas foram de primeira consulta, 159 foram de interconsultas e 621 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	260	AGENDA OFERTADA	156
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	284	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	34	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	96
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	132	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	226	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	60
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	220	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	20	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	83
FALTAS (REGULAÇÃO)	64	FALTAS (REGULAÇÃO)	14	FALTAS (REGULAÇÃO)	13
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	37	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	16	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	4
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	37	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	16	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	4
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	124	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	16	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	40
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	124	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	16	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	40
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	572	AGENDA OFERTADA	208	AGENDA OFERTADA	176
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	137	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	141	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	38
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	435	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	67	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	138
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	94	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	77	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	35
FALTAS (REGULAÇÃO)	43	FALTAS (REGULAÇÃO)	64	FALTAS (REGULAÇÃO)	3
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	27	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	8
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	27	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	8
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	62	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	63	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	73
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	62	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	63	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	73
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	432	AGENDA OFERTADA	176	AGENDA OFERTADA	208
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	103	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	90	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	64
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	329	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	86	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	144
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	85	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	60	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	64
FALTAS (REGULAÇÃO)	18	FALTAS (REGULAÇÃO)	30	FALTAS (REGULAÇÃO)	0
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	16
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	15	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	17	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	16
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	140	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	57	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	46
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	140	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	57	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	46
FALTAS (RETORNO)	0	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



CLÍNICO GERAL		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	120	AGENDA OFERTADA	2724
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	987
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	120	PERDA PRIMÁRIA	1737
CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (1º CONSULTAS)	738
FALTAS (REGULAÇÃO)	0	ABSENTEISMO	249
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	159
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	159
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	621
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	621
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 1162 consultas da equipe multidisciplinar no mês de MARÇO de 2023 e executadas 937, quantidade atingida de 334,64% da meta contratualizada. As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais do Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia e Psicologia. Quanto a Terapia Ocupacional, estamos em processo de contratação de uma nova profissional, para a Unidade, mas sem sucesso para o mês de março.

Mês	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES				META	%
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.			
MARÇO/2023	ENFERMAGEM	220	237	280	334,64	
	FARMÁCIA	220	105			
	FISIOTERAPIA	100	62			
	FONOAUDIOLOGIA	50	12			
	NUTRIÇÃO	220	182			
	PSICOLOGIA	220	196			
	SERVIÇO SOCIAL	132	143			
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0			
	TOTAL	1162	937			

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 391 sessões e executadas 298, atingindo 106,43% da meta contratualizada.

Mês	SESSÕES DE REABILITAÇÃO				META	%
	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.			
MARÇO/2023	FISIOTERAPIA	272	246	280	106,43	
	FONOAUDIOLOGIA	119	52			
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0			
	TOTAL	391	298			

Fonte: Planilha de Monitoramento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

4. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês de Março/2023 foram realizados 4.593 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				
MARÇO/2023	Exames	A	E	PF
	Bioquímica	2.646	2.646	0
	Hematologia	508	508	0
	Uroanálise	165	165	0
	Imunologia e Sorologia	269	269	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	414	414	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Digestiva Alta	14	13	1
	Biopsia de EDA	9	9	0
	ECG	250	247	3
	Ecocardiograma	40	40	0
	Holter	30	20	10
	Mapa	30	26	4
	Teste Ergométrico	40	39	1
	Colonoscopia	14	13	1
	Biopsia de Colonoscopia	5	5	0
	Radiografia Simples	150	112	38
	USG Geral	66	66	0
	USG Doppler	0	0	0
Cauterização	4	1	3	
Total	4654	4593	61	

Fonte: Planilha de Monitoramento

4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de MARÇO/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 para manutenção
- Audiômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES
- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento Devolvido por Ordem Judicial
- Citoscopia - Aguardando equipamento
- Espirômetro - Plano de Investimento aguardando parecer da SES

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.

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 MARÇO, as caixas de sugestão não foram abertas.

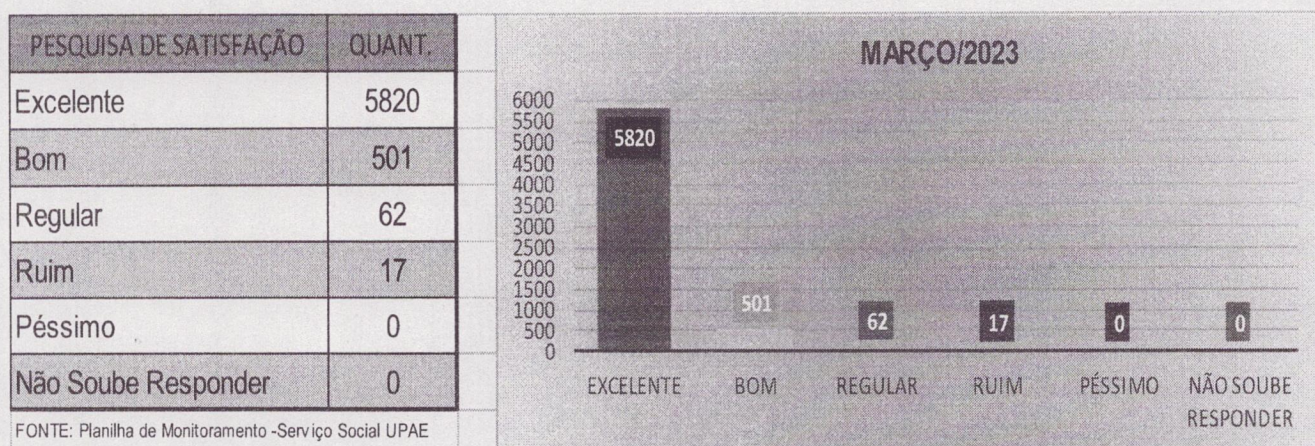
5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 MARÇO/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 5.820 (90,94%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 501 (7,83%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de MARÇO houveram ainda, 62 (0,97%) respostas no quesito Regular, 17 (0,27%) respostas no quesito Ruim e não houveram avaliações nos quesitos Péssimo, 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.

O levantamento de origem dos usuários assistidos na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE durante o mês de MARÇO/2023 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM			
MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	213	ITAMARACÁ	61
ARAÇOIABA	25	ITAPISSUMA	27
CABO DE SANTO AGOSTINHO	5	JABOATÃO DOS GUARARAPES	0
CAMARAGIBE	6	MORENO	70
CHÃ GRANDE	7	OLINDA	59
CHÃ DE ALEGRIA	2	PAULISTA	118
GLÓRIA GOITÁ	4	POMBOS	19
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	11
IGARASSU	58	SÃO LOURENÇO	30
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	1
TOTAL		716	

Fonte: Planilha de Monitoramento

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

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 Março, o índice de Perda Primária foi de (63,77%), verifica-se um crescimento significativo do índice em relação ao mês de fevereiro/2023 (43,09%). 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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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

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.

PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPON.	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	208	144	69,23%
CARDIOLOGIA	416	132	31,73%
DERMATOLOGIA	260	226	86,92%
ENDOCRINOLOGIA	156	60	38,46%
GASTROENTEROLOGIA	572	435	76,05%
OTORRINOLARINGOLOGIA	208	67	32,21%
PNEUMOLOGIA	176	138	78,41%
REUMATOLOGIA	176	86	48,86%
CLINICO GERAL	120	120	100,00%
UROLOGIA	432	329	76,16%
TOTAL	2724	1737	63,77%

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 março a taxa de absenteísmo foi de 14,09% com 249 pacientes faltosos, contra 40,09% com 4805 pacientes faltosos em fevereiro/23. Verifica-se uma grande redução no índice entre março e fevereiro 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	126	0	0,00%
CARDIOLOGIA	445	64	14,38%
DERMATOLOGIA	66	14	21,21%
ENDOCRINOLOGIA	140	13	9,29%
GASTROENTEROLOGIA	226	43	19,03%
OTORRINOLARINGOLOGIA	223	64	28,70%
PNEUMOLOGIA	119	3	2,52%
REUMATOLOGIA	164	30	18,29%
CLINICO GERAL	0	0	0,00%
UROLOGIA	258	18	6,98%
TOTAL	1767	249	14,09%

Fonte: Planilha de Monitoramento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



7.3. ÍNDICE DE RETORNO

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Este indicador é calculado mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Mede indiretamente a resolutividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento.

O índice de retorno da unidade em março ficou em (0,69), 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	80	46	0,58
CARDIOLOGIA	257	124	0,48
DERMATOLOGIA	36	16	0,44
ENDOCRINOLOGIA	87	40	0,46
GASTROENTEROLOGIA	121	62	0,51
OTORRINOLARINGOLOGIA	96	63	0,66
PNEUMOLOGIA	43	73	0,00
REUMATOLOGIA	77	57	0,74
CLINICO GERAL	0	0	0,00
UROLOGIA	100	140	1,40
TOTAL	897	621	0,69

Fonte - Planilha de Monitoramento

8. PROGRAMAS

8.1. BEXIGA NEUROGÊNICA

Iniciado por solicitação da Secretária de Saúde de Pernambuco, e com seu aval, a descentralização para a UP AE Grande Recife, do Programa Estadual de Bexiga Neurogênica teve seu primeiro paciente atendido em 02/08/2019. Este Programa visa distribuição de Kits de insumos (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, além de 6 (seis) pacientes em uso de cateter hidrofílico, com distribuição mensal de 900 cateteres.

8.2. PÉ DIABÉTICO

Iniciado por solicitação da Secretaria de Saúde de Pernambuco, e com o seu aval, através do processo nº 2300000184.001055/2021-37, DESPACHO-4012 para UPAE Abreu e Lima o Programa pé diabético teve o primeiro paciente atendido pelo Programa no dia 23/11/2021.

No mês de março de 2023, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Março foram ofertadas 208 consultas de 1ª consultas e mais 39 consultas ofertadas de interconsultas e subseqüentes. Além do atendimento ambulatorial na especialidade Vascular, os pacientes do Programa também contam com atendimento ambulatorial com a equipe multidisciplinar (enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social). Atualmente 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 Março foram atendidos 66 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.

Em Março foram ofertadas 256 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), mas infelizmente não foi encaminhado nenhum paciente, pela 1ª GERES, ao programa.

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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



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 MARÇO de 1998, que determina reduzir o máximo possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

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

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

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

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

COMISSÃO DE FARMOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA

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

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

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

- I- A melhoria Contínua da qualidade dos processos de cuidado e uso de tecnologia da saúde, com vista à segurança do paciente;
- II- A disseminação de cultura, sinergismo e ações e efetiva implantação da política de gestão de risco;
- III- A articulação transversal dos diferentes processos de gerenciamento de risco, por área e atividades específicas;
- IV- Atender as recomendações do Programa Nacional de Segurança do Paciente.

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Estamos isentos da Comissão de Ética Médica, onde foi verificado na nova legislação, fixa como facultativa a Constituição da citada Comissão de Ética Médica, nas unidades de Saúde com até 30 médicos, ficando todos os critérios relacionados as ocorrências médicas, aos cuidados do Coordenador médico da Unidade, onde qualquer demanda será encaminhada prontamente ao CREMEPE, respeitando a atual (Resolução CFM nº 2152/2016 art.3 °§1).

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.

COMISSÃO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Foi implantada em outubro 2022, conforme Portaria n. 001/2023 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. Tem como objetivo implantar e monitorar as boas práticas para o setor operacional e a alta governança, reunindo informações e orientações sobre princípios e valores do instituto, visando à execução das diretrizes, aprimoramento e fortalecimento da organização, em procedimento de controle interno, condutas e das relações humanas no ambiente de trabalho, principalmente nos seus aspectos comportamentais éticos



10. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Com foco na promoção de mudanças institucional, o fortalecimento das ações das equipes multidisciplinares e transformações de práticas e técnicas, foram realizadas, no mês de MARÇO/2023 os treinamentos conforme planilha:

MARÇO 2023			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
A Importância do Uso da Máscara de Proteção em Unidade de Saúde.	Pacientes e colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos/ Psicologo - Daniella Lima	08/03/2023
Dia da Promoção da Autoestima da Mulher.	Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos/ Psicologo - Edriene Cabral	09/03/2023
A Importância do Uso da Máscara de Proteção em Unidade de Saúde.	Pacientes e Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	13/03/2023
Cuidados com o Câncer de Boca.	Pacientes e Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos/ Farmaceutico - David Batista	15/03/2023
Orientações Sobre o Uso Correto da Máscara para Prevenção.	Colaboradores	CIPA - Farmaceutico - David Batista	20/03/2023
Desacato ao Servidor Público, Lei N° 2.848 de 07 de Dezembro de 1940,Art.331.	Pacientes	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	20/03/2023
A Importância do Uso da Máscara de Proteção em Unidade de Saúde.	Pacientes	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	20/03/2023
Autoestima e Empoderamento da Mulher.	Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos/ Psicologo - Daniella Lima	20/03/2023
Inspeção Geral e Orientações Sobre o Uso dos EPI'S.	Colaboradores	CIPA - Farmaceutico - David Batista/ Nutricionista Carla Patricia.	22/03/2023
Desacato ao Servidor Público, Lei N° 2.848 de 07 de Dezembro de 1940,Art.331.	Pacientes	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	27/03/2023
Desacato ao Servidor Público, Lei N° 2.848 de 07 de Dezembro de 1940,Art.331.	Pacientes	Assistente Social - Fabiana Vasconcelos	30/03/2023
Dia da Saúde e Nutrição.	Pacientes e colaboradores	Farmaceutico - David Batista/ Nutricionista Carla Patricia.	31/03/2023

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 n° 02/2018
- Falta de ralo e local adequado para armazenamento do gás para o Refeitório
- Ofício n°05/2018
- Problemas Estruturais (infiltrações e rachaduras).
- Conforme Ofícios n° 07/2018, n° 62/2019, n° 127/2020 e n° 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado
- Ofício n° 137/2020
- Aditivo de Contrato do Programa Ostromizados
- SEI n° 2300011407.000038/2023-18
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica
- SEI n° 2300011407.000026/2023-93
- Solicitação de Atualização de Patrimônio
- - SEI n° 2300011407.000016/2023-58
- Documentação para Licenciamento Ambiental
- Ofício n° 028/2021
- Documentação para Alteração de Endereço solicitado pela SES - GAFCG
- Ofício n° 037/2021

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



12. CONCLUSÃO

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado de maneira satisfatória, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e no cumprimento das metas estabelecidas pelo Contrato de Gestão 0001/2018. Percebe-se, que dos 20 municípios abrangidos na área de cobertura da UPAE Grande Recife, que no mês de março os municípios de: Glória do Goitá, Fernando de Noronha e Vitória de Santo Antão, não demandaram pacientes à Unidade.

Os programas Estaduais de Bexiga Neurogênica, Pé Diabético e Ostromisados, 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 agosto/2022, infelizmente ainda não foi encaminhado nenhum paciente pela 1ª GERES, para consulta com o especialista médico, o programa restringe-se apenas ao atendimento da equipe multidisciplinar (fisioterapia, psicologia, nutrição e fonoaudiologia), aos pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.

No mês de Março observamos um crescimento significativo no índice de Perda Primária e redução no índice de Absenteísmo em relação ao mês de fevereiro/2023.

Visto que identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado, intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em março disponibilizamos um 479 e executado 505 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas.

Abreu e Lima, 10 de abril de 2023.

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

**Mario Seixas Neto
DIRETOR OPERACIONAL**

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



Anexos:

Agenda total

BID

Planilha de execução

Planilha monitoramento

Núcleo de manutenção geral

Atas Comissões

Atas Palestras

Ofício Ausência Demanda

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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