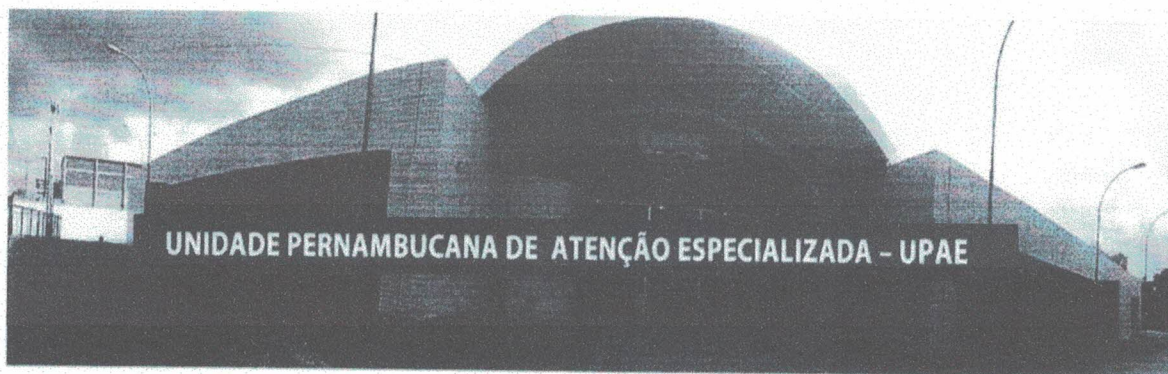


**RELATÓRIO MENSAL JUNHO DE 2023**



**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 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

**Diretor Médico:** Frederico Guilherme de Oliveira T. B. Henriques

**Identidade Profissional:** CRM 11410 /PE

**Telefone:** (081) 3184-4623

**E-mail:** upae.ibdah@gmail.com

**Coordenador de Enfermagem:** Rebeca Canário Felix e Souza

**Identidade Profissional:** COREN 416283-ENF-IS

**Telefone:** (081)3184-4623

**E-mail:** [rebeca.upae@gmail.com](mailto:rebeca.upae@gmail.com)

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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

## 2. Apresentação IBDAH

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR (IBDAH)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº **07.267.476/0001-32**, situado na Av. Luiz Tarquínio Pontes, nº. 2576, sala 503, Buraquinho, Lauro de Freitas, Estado da Bahia, CEP: 42.709-190, neste ato representado pelo seu presidente **Alfredo Silva dos Santos**, 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 Pannel 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

#### JUNHO

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 JUNHO, 3.117 consultas médicas entre 1ª consulta, interconsulta e subsequente. Disponibilizamos também no mês de JUNHO 2023, 810 consultas com outros profissionais de nível superior e 493 sessões de reabilitação.

#### 3.1. CONSULTAS MÉDICAS

Consultas Contratadas	Consultas Ofertadas Total (1ª consulta, interconsulta, subsequente)	Consultas Executadas
3.106	3.117	1.506

Fonte-Sistema de Monitoramento UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE.

No mês de JUNHO/23 na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram disponibilizadas para primeira consulta 2.648 vagas e executadas 801 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 705 consultas (retornos e interconsultas), perfazendo um total de 1.506 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 JUNHO/2023, foram ofertadas 3.117 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 3.117 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE, 2.648 consultas foram as primeiras consultas, 200 consultas em interconsulta e 269 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 JUNHO referente ao disponibilizado de 1ª consulta o sistema de regulação I GERES agendou 1.282 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 1.282 agendamentos de 1ª Consultas, compareceram apenas 801 pacientes e 481 pacientes faltaram, evidenciando alto índice de absenteísmo.

### 3.1.3. CONSULTAS AGENDADAS X EXECUTADA

Nesta análise iremos verificar das 3.117 consultas ofertadas pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, foram executadas um total de 1.506 consultas.

Do total das consultas executadas neste mês, 801 consultas foram de primeira consulta, 153 foram de interconsultas e 552 consultas subsequentes.

CARDIOLOGIA		DERMATOLOGIA		ENDOCRINOLOGIA	
AGENDA OFERTADA	432	AGENDA OFERTADA	192	AGENDA OFERTADA	384
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	381	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	38	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	131
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	51	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	154	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	253
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	238	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	26	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	88
FALTAS (REGULAÇÃO)	143	FALTAS (REGULAÇÃO)	12	FALTAS (REGULAÇÃO)	43
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	19
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	24	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	11	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	19
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	68	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	7	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	188
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	68	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	7	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	188
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
GASTROENTEROLOGIA		OTORRINOLARINGOLOGISTA		PNEUMOLOGISTA	
AGENDA OFERTADA	416	AGENDA OFERTADA	192	AGENDA OFERTADA	144
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	213	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	141	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	102
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	203	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	51	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	42
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	127	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	92	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	84
FALTAS (REGULAÇÃO)	86	FALTAS (REGULAÇÃO)	49	FALTAS (REGULAÇÃO)	18
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	23	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	23	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	7
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	23	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	23	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	7
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	59	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	29	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	39
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	59	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	29	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	39
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS (RETORNO)	0
UROLOGIA		REUMATOLOGISTA		VASCULAR	
AGENDA OFERTADA	448	AGENDA OFERTADA	56	AGENDA OFERTADA	192
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	68	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	53	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	135
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	380	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	3	SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	57
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	56	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	25	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	56
FALTAS (REGULAÇÃO)	12	FALTAS (REGULAÇÃO)	28	FALTAS (REGULAÇÃO)	79
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	2	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	22
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	2	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	22
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS (INTERCONSULTAS)	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	108	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	27	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	27
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	108	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	27	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	27
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



GERIATRA		TOTAL	
AGENDA OFERTADA	192	AGENDA OFERTADA	2648
CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	14	CONSULTAS AGENDADAS (REGULAÇÃO)	1276
SUBTRAÇÃO DOS OFERTADOS / AGENDADOS	178	PERDA PRIMÁRIA	1372
CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	9	CONSULTAS REALIZADAS (1ª CONSULTAS)	801
FALTAS (REGULAÇÃO)	5	ABSENTEISMO	475
CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS AGENDADAS (INTERCONSULTAS)	153
CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	0	CONSULTAS REALIZADAS (INTERCONSULTAS)	153
FALTAS (INTERCONSULTAS)	0	FALTAS INTERCONSULTAS	0
CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS AGENDADAS (RETORNO)	552
CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	0	CONSULTAS REALIZADAS (RETORNO)	552
FALTAS (RETORNO)	0	FALTAS RETORNO	0

### 3.2. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE FISIOTERAPIA

Foram disponibilizadas 810 consultas da equipe multidisciplinar no mês de JUNHO de 2023 e executadas 900, atingindo 321,43% 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 junho.

JUNHO/2023	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	ENFERMAGEM	126	226		
	FARMÁCIA	168	110		
	FISIOTERAPIA	40	27		
	FONOAUDIOLOGIA	20	11		
	NUTRIÇÃO	168	159		
	PSICOLOGIA	168	193		
	SERVIÇO SOCIAL	84	142		
	TERAPIA OCUPACIONAL	36	32		

Fonte: Planilha de Monitoramento

Quanto ao atendimento das sessões de reabilitação foram disponibilizadas 493 sessões e executadas 425, atingindo 151,79% da meta contratualizada. Observou-se, neste mês, uma curva atípica de pacientes faltosos, principalmente na especialidade de Fisioterapia, mesmo com busca ativa e confirmação do agendamento da consulta.

JUNHO/2023	ESPECIALIDADE	DISP.	EXEC.	META	%
	FISIOTERAPIA	336	329		
	FONOAUDIOLOGIA	85	59		
	TERAPIA OCUPACIONAL	72	37		
					151,79

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 Junho/2023 foram realizados 4.377 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

JUNHO/2023	Bioquímica	2.657	2.657	0
	Hematologia	460	460	0
	Uroanálise	151	151	0
	Imunologia e Sorologia	185	185	0
	Microbiologia	0	0	0
	Hormônio	454	454	0
	Anatomopatológico	0	0	0
	Endoscopia Digestiva Alta	14	10	4
	Biopsia de EDA	14	10	4
	ECG	20	15	5
	Ecocardiograma	40	36	4
	Holter	10	7	3
	Mapa	22	22	0
	Teste Ergométrico	41	31	10
	Colonoscopia	15	13	2
	Biopsia de Colonoscopia	5	5	0
	Radiografia Simples	160	158	2
	USG Geral	125	121	4
	USG Doppler	0	0	0
	Cauterização	4	0	4

Fonte: Planilha de Monitoramento

#### 4.1. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

Estamos ainda neste mês de JUNHO/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 JUNHO, as caixas de sugestão não foram abertas.

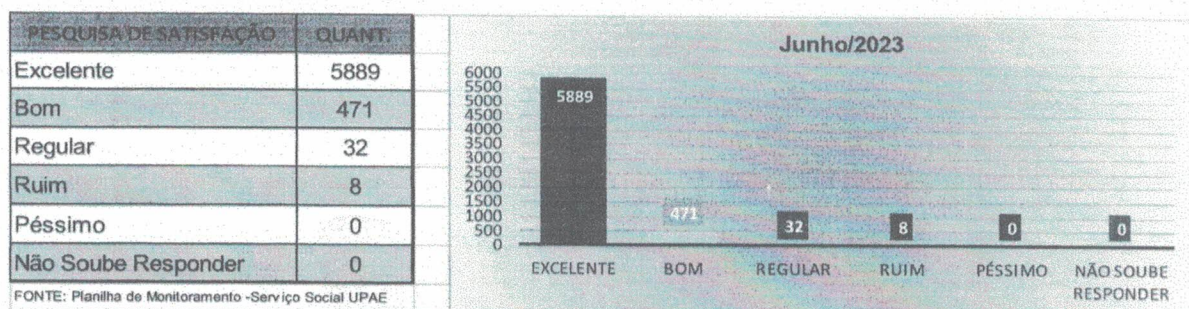
### 5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 JUNHO/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 5.889 (92,02%) respostas dos entrevistados consideraram a unidade **Excelente**, 471 (7,36%) consideraram **Bom**, nossa intenção é atingir excelência (100%) sempre. Neste mês de JUNHO houveram ainda, 32 (0,50%) respostas no quesito Regular, 8 (0,13%) 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 JUNHO/2023 apresentou resultados conforme apresentado na planilha a seguir:

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



MUNICÍPIO	QUANTID.	MUNICÍPIO	QUANTID.
ABREU E LIMA	228	ITAMARACÁ	84
ARAÇOIABA	22	ITAPISSUMA	68
CABO DE SANTO AGOSTINHO	4	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1
CAMARAGIBE	16	MORENO	26
CHÃ GRANDE	20	OLINDA	106
CHÃ DE ALEGRIA	4	PAULISTA	88
GLÓRIA GOITÁ	5	POMBOS	14
FERNANDO DE NORONHA	0	RECIFE	6
IGARASSU	62	SÃO LOURENÇO	46
IPOJUCA	0	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	1

Fonte: Planilha de Monitoramento

Observamos que no mês de JUNHO, tiveram municípios que não demandaram pacientes, são eles: Fernando de Noronha e Ipojuca. Os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Chã Grande, Chã de Alegria, Glória Goitá, Jaboatão dos Guararapes, Pombos, Recife 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 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 Junho, o índice de Perda Primária foi de (51,59%), verifica-se uma discreta redução do índice em relação ao mês de maio/2023 (51,89%). 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.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



PERDA PRIMÁRIA UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE			
ESPECIALIDADE	DISPON.	CONS. NÃO AGENDADAS	PERDA PRIMÁRIA
VASCULAR/ANGIOLOGIA	192	57	29,69%
CARDIOLOGIA	432	51	11,81%
DERMATOLOGIA	192	154	80,21%
ENDOCRINOLOGIA	384	253	65,89%
GASTROENTEROLOGIA	416	203	48,80%
OTORRINOLARINGOLOGIA	192	51	26,56%
PNEUMOLOGIA	144	36	25,00%
REUMATOLOGIA	56	3	5,36%
GERIATRIA/CLINICA MÉDICA	192	178	92,71%
UROLOGIA	448	380	84,82%
<b>TOTAL</b>	<b>2648</b>	<b>1366</b>	<b>51,59%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento

## 7.2. TAXA DE ABSENTEISMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas 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 junho a taxa de absenteísmo foi de 24,21% com 481 pacientes faltosos, contra 24,61% com 484 pacientes faltosos em maio/23. Verifica-se uma discreta redução no índice entre junho e maio de 2023.

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

ESPECIALIDADE	TOTAL AGENDADO	PACIENTES FALTOSOS	TAXA DE ABSENTEISMO
VASCULAR/ANGIOLOGIA	184	79	42,93%
CARDIOLOGIA	473	143	30,23%
DERMATOLOGIA	56	12	21,43%
ENDOCRINOLOGIA	338	43	12,72%
GASTROENTEROLOGIA	295	86	29,15%
OTORRINOLARINGOLOGIA	193	49	25,39%
PNEUMOLOGIA	154	24	15,58%
REUMATOLOGIA	82	28	34,15%
GERIATRIA/CLINICA MÉDICA	14	5	0,00%
UROLOGIA	198	12	6,06%

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 resolutividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento.

O índice de retorno da unidade em junho ficou em (0,58), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente e definição de tratamentos propostos.

VASCULAR/ANGIOLOGIA	78	27	0,35
CARDIOLOGIA	262	68	0,26
DERMATOLOGIA	37	7	0,19
ENDOCRINOLOGIA	107	188	1,76
GASTROENTEROLOGIA	150	59	0,39
OTORRINOLARINGOLOGIA	115	29	0,25
PNEUMOLOGIA	91	39	0,00
REUMATOLOGIA	27	27	1,00
GERIATRIA/CLÍNICA MÉDICA	9	0	0,00
UROLOGIA	78	108	1,38

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, além de 12 (doze) pacientes em uso de cateter hidrofílico, com distribuição mensal de 1.800 cateteres.

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

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



## 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 junho de 2023, foi incluída na UPAE GRANDE RECIFE a especialidade Vascular para atendimento do Programa Pé Diabético. Em Junho foram ofertadas 192 consultas de 1ª consultas e mais 32 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 junho, 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 Junho foram atendidos 67 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 Junho foram ofertadas 240 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 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, tem funções e finalidades definidas pelo regimento interno. De acordo com a Portaria nº 2616 de 12 de JUNHO de 1998, que determina reduzir o máximo possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

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

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

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria n. 003/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE. À Comissão e Revisão de Prontuários tem por finalidade atender a resolução do CFA N. 1638/2002, que define prontuário médico como documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações 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.

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



### **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.

### **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).

### **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 outubro 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

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

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



## 10. EDUCAÇÃO PERMANENTE

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

TREINAMENTOS JUNHO 2023			
TREINAMENTOS	PARTICIPANTES	FACILITADOR	DATA
A importância do uso da máscara de proteção em unidade de saúde.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	05/06/2023
Ação cuidando de quem cuida - Laboral In-loco, Grupo 1	Colaboradores	Fisioterapia - Cláudia Guimarães	05/06/2023
Treinamento: Cuidados no uso dos saneantes e uso dos equipamentos de proteção individual.	Colaboradores	Integrantes CIPA - Rebeca Félix e Carla Nunes	06/06/2023
Orientações sobre a Lei nº 6514 de segurança e da medicina do trabalho.	Colaboradores	Diretor - Mário Seixas	08/06/2023
Palestra: Desacato ao servidor público é crime.	Fabiana de Oliveira	Assistente Social - Fabiana Oliveira	08/06/2023
Ação cuidando de quem cuida - Laboral In-loco, Grupo 2	Colaboradores	Fisioterapia - Cláudia Guimarães	08/06/2023
Orientações sobre direitos dos pacientes: Controle da glicose, como receber insumos pelo município.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	16/06/2023
Junho Vermelho: Consentimento sobre a doação de sangue.	Pacientes, Acompanhantes e Colaboradores	Assistente Social - Fabiana Oliveira e Farmacêutico - Bruno Sant'Anna	21/06/2023
Evento Junino do grupo dos idosos	Pacientes, Acompanhantes e Colaboradores	Psicóloga - Daniella Lima	26/06/2023
A importância do uso da máscara em unidade de saúde.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	27/06/2023
Orientações sobre direitos dos pacientes: Como solicitar fralda geriátrica no PSF.	Pacientes e Acompanhantes	Assistente Social - Fabiana Oliveira	28/06/2023
Uso racional de medicamentos para profissionais de saúde.	Colaboradores	Farmacêutico - Bruno Sant'Anna	29/06/2023

## 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 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 e nº 20/2021
- Instalação do nobreak em local inadequado  
- Ofício nº 137/2020
- Aditivo de Contrato do Programa Ostromizados  
- SEI nº 2300011407.000038/2023-18
- Aditivo de Contrato do Programa de Bexiga Neurogênica  
- SEI nº 2300011407.000026/2023-93
- 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

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 junho os municípios de: Cabo de Santo Agostinho, Glória Goitá, Fernando de Noronha 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 agosto/2022, infelizmente ainda com pouquíssima 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 Junho observamos uma discreta redução nos índices de Perda Primária e Absenteísmo em relação ao mês de maio/2023.

Visto que identificamos as marcações de Primeira Consulta abaixo do quantitativo disponibilizado (2.648 consultas disponibilizadas e apenas 1.282 consultas agendadas), intensificamos as interconsultas e as consultas subsequentes nas especialidades médicas disponíveis na Unidade. Em junho disponibilizamos um 469 e executado 705 consultas de interconsultas e consultas subsequentes, superando as metas contratualizadas.

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, 12 de julho 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