



**RELATÓRIO ANUAL 2020**  
**UPAE - IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE**



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**  
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.  
Abreu e Lima-PE  
CEP-53520-015

**SUMÁRIO**

<b>1</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Apresentação do Instituto Brasileiro Desenvolvimento Administração Hospitalar .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Unidade Pernambucana de Atenção Especializada .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>Identificação da Unidade .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Indicadores de Produção .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1</b>	<b>Consultas Médicas .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2</b>	<b>Contratadas X Ofertadas .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3</b>	<b>Ofertadas X Agendadas .....</b>	<b>8</b>
<b>4.4</b>	<b>Agendadas X Executadas .....</b>	<b>8</b>
<b>4.5</b>	<b>Consultas Médicas por Especialidade .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Consultas Multidisciplinares e Sessões de Reabilitação .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Produção exames .....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Limitações Diagnosticas/Terapêuticas .....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>Atenção ao usuário e Pesquisa de satisfação/Resolução de queixas .....</b>	<b>13</b>
<b>8.1</b>	<b>Atenção ao usuário .....</b>	<b>13</b>
<b>8.2</b>	<b>Pesquisa satisfação-resolução queixas .....</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Controle de origem dos pacientes .....</b>	<b>15</b>
<b>10</b>	<b>Gerenciamento de atendimentos realizados na UPAE .....</b>	<b>16</b>
<b>10.1</b>	<b>Perda primária –consultas médicas .....</b>	<b>16</b>
<b>10.2</b>	<b>Taxa de absenteísmo .....</b>	<b>17</b>
<b>10.3</b>	<b>Índice de retorno .....</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>Comissões .....</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>Educação Permanente .....</b>	<b>25</b>
<b>13</b>	<b>Dificuldades Encontradas .....</b>	<b>26</b>
<b>14</b>	<b>Conclusão .....</b>	<b>26</b>
<b>15</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>27</b>

## 1. Introdução

Esse relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº001/2018, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social Instituto Brasileiro de Administração Hospitalar-IBDAH, para gerenciamento da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Irmã Duda Grande Recife, no município de Abreu e Lima, referente ao período de janeiro a dezembro 2020.

O relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento por apresentar os aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise geral dos processos que são desenvolvidas das ações na UPAE Irmã Duda Grande Recife, pontuando os avanços obtidos, os obstáculos e os desafios que se configuram.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas de janeiro a dezembro de 2020, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar aos usuários do SUS, buscando o aperfeiçoamento do uso dos recursos públicos. O IBDAH busca o atendimento do objetivo de ampliar, modernizar e qualificar, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter resolutivo.

Para a realização do relatório anual 2020 de monitoramento do contrato de gestão, a UPAE Irmã Duda Grande Recife utilizou dados das atividades assistenciais executadas na UPAE, por meio dos Relatórios Gerenciais, BID, Planilha de Execução, Planilha de Monitoramento, Agenda Completa e o contrato de gestão da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, mensalmente encaminhados a SES/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 Rua do Cabral, nº. 45, sala 304, Nazaré, Salvador, Estado da Bahia, CEP: 40.055-010, neste ato representado pelo seu presidente e pelo diretor administrativo financeiro, respectivamente, **José Antônio Oliveira Andrade Sousa**, brasileiro, casado, médico, RG nº. **01.075.701-57 SSP/BA**, CPF nº **110.362.575-68**, residente e domiciliado na Rua Marechal Floriano, nº. 162, apto. 2002, Canela, Salvador-Bahia e **Alfredo Silva dos Santos**, brasileiro, casado, economista, RG nº **12961572-29**, CPF nº **386.599.647/72**, residente e domiciliado a Rua Paraná, nº. 71, Paripe, Salvador, Bahia, CEP 40.800-440, responsável pela gestão da UPAE Grande Recife – Irmã Duda.

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

O IBDAH também investe muito em tecnologia. Além dos modernos equipamentos para detecção de diagnóstico, realização de cirurgias e assistência em saúde, o Instituto adota sistemas de gestão visando melhorar o serviço prestado. É o caso do Painel Eletrônico, que organiza e agiliza o atendimento dos



usuários do SUS de acordo com o nível de gravidade com que chegam às unidades. O moderno sistema informa ao paciente, via celular, o momento que será atendido.

### **3. 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 e Urologia. Disponibiliza também os serviços de Laboratório de Análises, Eletrocardiograma, Holter, MAPA, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Ultrassonografia, RX Simples, Endoscopia Digestiva Alta.

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

#### **3.1. 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)

#### 4. INDICADORES DE PRODUÇÃO

##### Avaliação Anual 2020

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 mensalmente de: 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 reabilitações (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional), perfazendo um total anual de 37.272 consultas médicas (31.680 primeiras consultas, 1.860 interconsultas e 3.732 consultas subsequentes), 3.360 consultas com outros profissionais de nível superior (Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia e terapia Ocupacional) e 3.360 sessões de reabilitações (fisioterapia, fonoaudiologia e terapeuta ocupacional)

Importante ressaltar que no ano de 2020 enfrentamos a Pandemia no Novo Coronavírus ( COVID-19), e em **24/03/2020** a Secretaria de Saúde de Pernambuco editou a **Portaria SES Nº 107**, suspendendo todos os atendimentos ambulatorial no estado, assim em obediência a esta portaria, a UPAE - Grande Recife permaneceu com suas atividades suspensas desde o dia 20/03/2020 até o dia 21/06/2020. As atividades foram retornadas a partir do dia 22 de junho de 2020, de forma especial (reduzida), em obediência a **Portaria SES 208 de 08/06/2020**. Levando em consideração as **Portarias SES Nº 107 e SES Nº 208**, o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Gestão nº001/2018, ficaram comprometidas no ano de 2020. Serão demonstradas nos quadros a seguir o total de todas as atividades realizadas na UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE no ano de 2020.

##### 4.1 CONSULTAS MÉDICAS

No ano de 2020, no total de 37.272 consultas contratadas a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, ofertou 16.037, nas especialidades de: Dermatologia, Endocrinologia, Gastrenterologia, Urologia, Cardiologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Reumatologia, sendo 12.539 disponibilizadas para Primeira Consulta, 1.211 disponibilizadas para Interconsultas e 2.288 disponibilizadas para Consultas Subsequentes.

Em tese a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, não conseguiu atingir as metas contratadas no ano de 2020 face a Pandemia de COVID-19, pois enfrentamos um período (20/03/2020 até o dia 21/06/2020) com as atividades da unidade completamente suspensas (**Portarias SES Nº 107**) e retomando as atividades a partir do dia 22 de junho de 2020, de forma reduzida (**Portarias SES Nº 208**). Ainda conforme "Plano de Ação para Retomada dos Serviços", enviado a SES/Pe, nos meses de



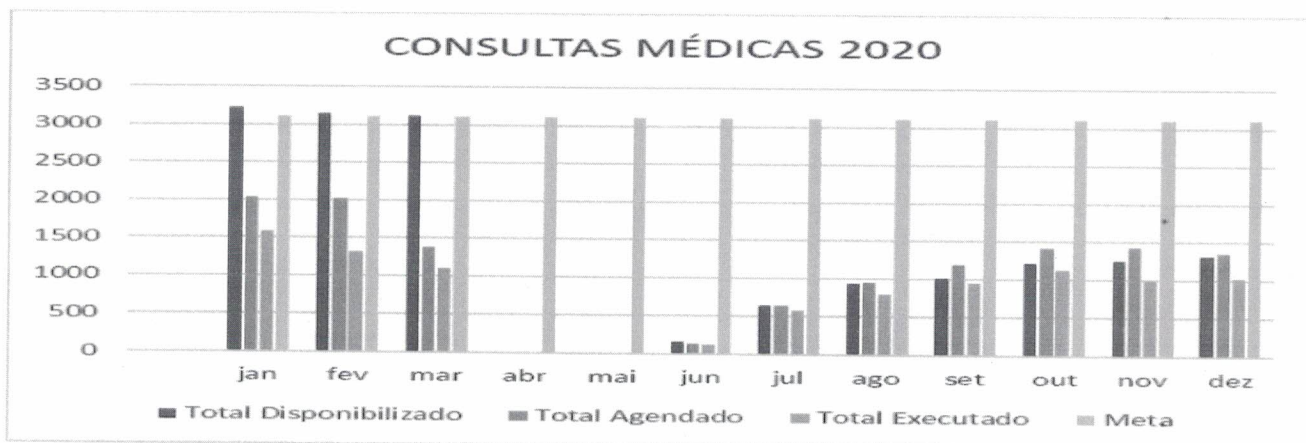
Junho e Julho de 2020, não seriam disponibilizadas vagas para Primeira Consulta, as atividades ficariam restritas aos atendimentos das demandas dos pacientes desmarcados durante o período em que suas atividades estavam suspensas.

Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAGE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES, observamos no ano de 2020, números muito baixos no que diz respeito aos agendamentos, temos comunicado todos os meses este fato e cobramos junto à SES, reunião com a 1ª GERES, para estabelecer estratégia sobre o fluxo de marcação dos municípios e reduzir o índice de absenteísmo e perda primária que dificulta as realizações das consultas.

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS e em obediências as determinações da Secretaria Estadual de Saúde.

CONSULTAS MÉDICAS 2020													
Mês	Primeira Consulta			Interconsulta			Subsequente			Total Disponibilizado	Total Agendado	Total Executado	Meta
	D	A	E	D	A	E	D	A	E				
Janeiro	2640	1148	729	250	249	225	335	644	631	3225	2041	1585	3106
Fevereiro	2599	1387	776	264	219	149	286	424	394	3149	2030	1319	3106
Março	2643	826	587	224	142	114	256	414	394	3123	1382	1095	3106
Abril	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3106
Mai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3106
Junho	0	0	0	0	0	0	162	141	125	162	141	125	3106
Julho	0	0	0	0	0	0	644	644	579	644	644	579	3106
Agosto	757	602	449	54	87	87	125	266	257	936	955	793	3106
Setembro	828	704	500	68	136	117	121	347	332	1017	1187	949	3106
Outubro	974	851	623	112	148	131	128	413	367	1214	1412	1121	3106
Novembro	1022	879	494	126	131	112	106	415	399	1254	1425	1005	3106
Dezembro	1076	705	414	113	178	157	125	470	454	1314	1353	1025	3106
<b>TOTAL</b>	<b>12539</b>	<b>7102</b>	<b>4572</b>	<b>1211</b>	<b>1290</b>	<b>1092</b>	<b>2288</b>	<b>4178</b>	<b>3932</b>	<b>16038</b>	<b>12570</b>	<b>9591</b>	<b>37272</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

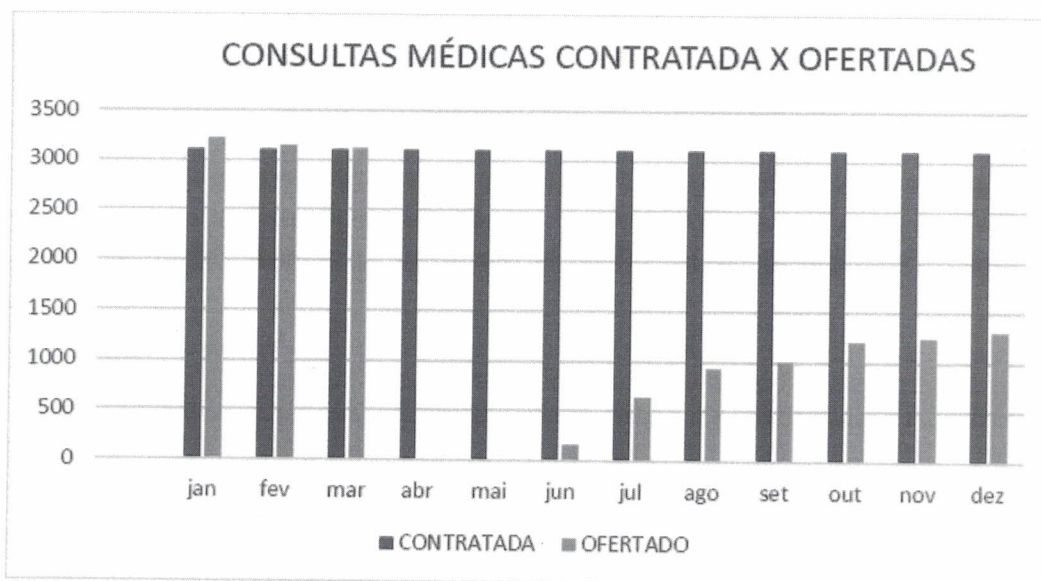


## 4.2 CONSULTAS MÉDICAS CONTRATADAS X OFERTADAS

No ano de 2020, no total de 37.272 consultas contratadas a UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, ofertou 16.038 consultas, assim apresentadas:

CONSULTAS MÉDICAS 2020		
MÊS	CONTRATADA	OFERTADO
JANEIRO	3106	3225
FEVEREIRO	3106	3149
MARÇO	3106	3123
ABRIL	3106	0
MAIO	3106	0
JUNHO	3106	162
JULHO	3106	644
AGOSTO	3106	936
SETEMBRO	3106	1017
OUTUBRO	3106	1214
NOVEMBRO	3106	1254
DEZEMBRO	3106	1314
<b>TOTAL</b>	<b>37272</b>	<b>16038</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/2020

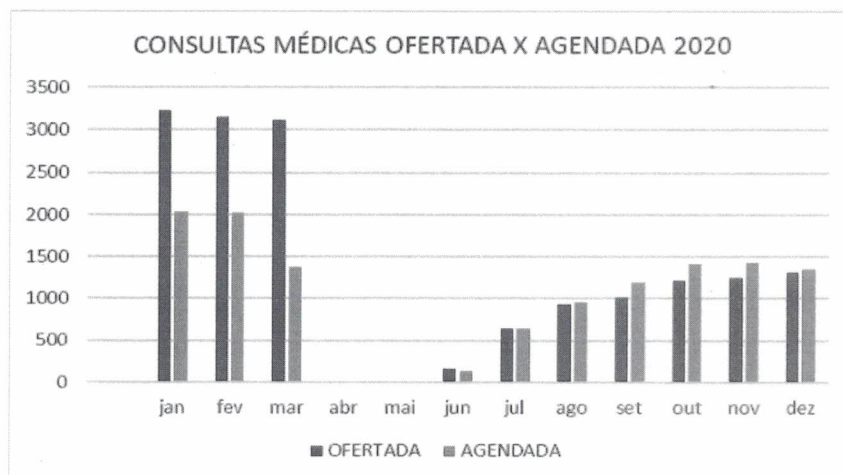


O nosso objetivo é sempre manter a oferta estipulada em contrato, mas em função da Pandemia de COVID-19 da obedecendo as Portarias da SES Nº 107 e Nº 208, não foi possível atingir o quantitativo contratualizado. Informamos ainda que aumentamos progressivamente (mês a mês) o quantitativo de consultas ofertadas sempre visando a segurança de nossos pacientes e colaboradores.

### 4.3 CONSULTAS MÉDICAS OFERTADAS X AGENDADAS

Das 16.038 consultas ofertadas pela UP AE IRMÃ DUDA GRANDE, apenas 12.570 consultas foram agendadas, sendo 7.102 Primeira Consulta, 1.290 Interconsulta e 4.178 Consulta Subsequente. Importante ressaltar que a marcação das Primeiras Consultas para a UP AE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES.

CONSULTAS MÉDICAS 2020		
Mês	OFERTADA	AGENDADA
JANEIRO	3225	2041
FEVEREIRO	3149	2030
MARÇO	3123	1382
ABRIL	0	0
MAIO	0	0
JUNHO	162	141
JULHO	644	644
AGOSTO	936	955
SETEMBRO	1017	1187
OUTUBRO	1214	1412
NOVEMBRO	1254	1425
DEZEMBRO	1314	1353
<b>TOTAL</b>	<b>16038</b>	<b>12570</b>



Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

### 4.4 CONSULTAS MÉDICAS AGENDADAS X EXECUTADAS

Nesta análise iremos verificar que, das 12.570 consultas agendadas, sendo 7.102 Primeira Consulta, 1.290 Interconsulta e 4.178 Consulta Subsequente. Em relação ao quantitativo executado foram 9.591 consultas no total, sendo 4.567 Primeira Consulta, 1.092 Interconsultas e 3.932 Consultas Subsequente.

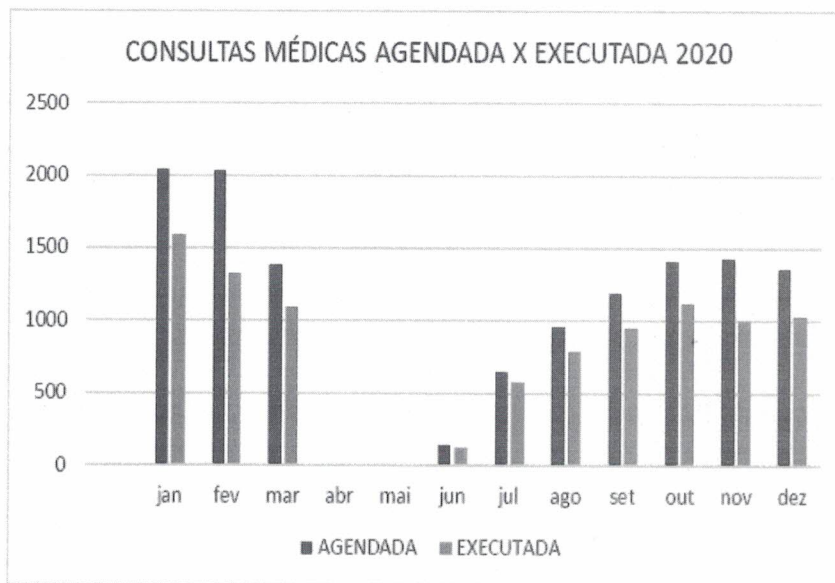
Observamos nesta análise que a UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, intensificou o quantitativo de Interconsultas e Consultas Subsequente e face ao pequeno número de consultas executadas de Primeira Consulta, ficando assim demonstrado:

- 4.567 – Primeira Consulta
- 5.024 – Interconsulta e Consulta Subsequente

Observamos também que muitos pacientes agendados se recusaram a comparecer para a consulta alegando “medo de sair de casa”, devido a Pandemia pelo novo Coronavírus (COVID-19) principalmente no segundo semestre de 2020, após a volta das atividades no dia 22/06/2020.



CONSULTAS MÉDICAS 2020		
Mês	AGENDADA	EXECUTADA
JANEIRO	2041	1585
FEVEREIRO	2030	1319
MARÇO	1382	1095
ABRIL	0	0
MAIO	0	0
JUNHO	141	125
JULHO	644	579
AGOSTO	955	793
SETEMBRO	1187	949
OUTUBRO	1412	1121
NOVEMBRO	1425	1005
DEZEMBRO	1353	1025
<b>TOTAL</b>	<b>12570</b>	<b>9591</b>



Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

#### 4.5 CONSULTAS MÉDICAS POR ESPECIALIDADE 2020

Nesta análise verificamos, que o total de agendamento de Primeira Consulta (7.102) ficou bem abaixo do ofertado (12.539), diante destes a UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, intensificou o quantitativo de Interconsultas e Consultas Subsequente. Ressaltamos que marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de Regulação 1ª GERES.

Verificamos também que tivemos um total aproximado 24% de pacientes faltosos (3.001), entendemos que isso se deu em decorrência da Pandemia de COVID-19 que vivemos em 2020.

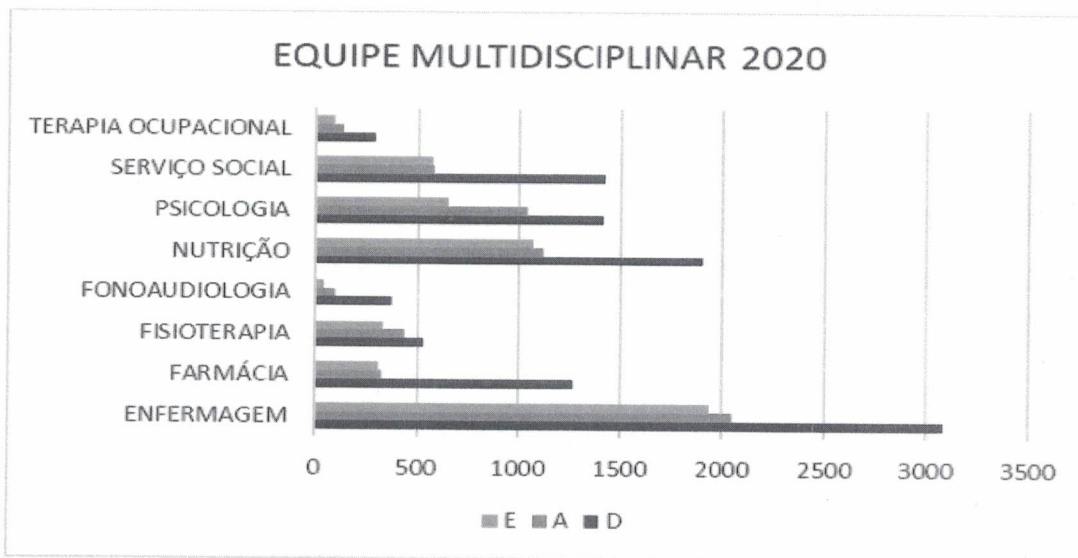
CONSULTAS MÉDICAS POR ESPECIALIDADE 2020												
Especialidades	Primeira Consulta				Interconsulta				Subsequente			
	D	A	E	PF	D	A	E	PF	D	A	E	PF
CARDIOLOGIA	1239	1117	720	397	147	200	178	22	245	480	437	43
DERMATOLOGIA	960	359	177	182	80	187	166	21	110	92	77	15
ENDOCRINOLOGIA	1942	1028	604	424	185	185	150	35	387	882	854	28
GASTROENTEROLOGIA	2248	909	588	321	162	251	220	31	249	418	388	30
OTORRINOLARINGOLOGIA	1688	1192	738	454	219	143	108	35	378	441	363	78
PNEUMOLOGIA	687	361	236	125	147	83	69	14	248	283	247	36
REUMATOLOGIA	1337	1000	668	332	115	124	112	12	285	649	671	0
UROLOGIA	2438	1136	836	300	156	117	89	28	386	933	895	38
<b>TOTAL</b>	<b>12539</b>	<b>7102</b>	<b>4567</b>	<b>2535</b>	<b>1211</b>	<b>1290</b>	<b>1092</b>	<b>198</b>	<b>2288</b>	<b>4178</b>	<b>3932</b>	<b>268</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

## 5. CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES E SESSÕES DE REABILITAÇÃO

ANO	CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES			
	CONTRATADAS	3360		
2020	PROFISSIONAIS	D	A	E
	ENFERMAGEM	3083	2050	1937
	FARMÁCIA	1269	325	367
	FISIOTERAPIA	531	441	366
	FONOAUDIOLOGIA	379	98	41
	NUTRIÇÃO	1899	1115	1070
	PSICOLOGIA	1417	1037	688
	SERVIÇO SOCIAL	1425	578	574
	TERAPIA OCUPACIONAL	291	137	91
	<b>TOTAL</b>	<b>10294</b>	<b>5781</b>	<b>5134</b>

Fonte – Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/20.

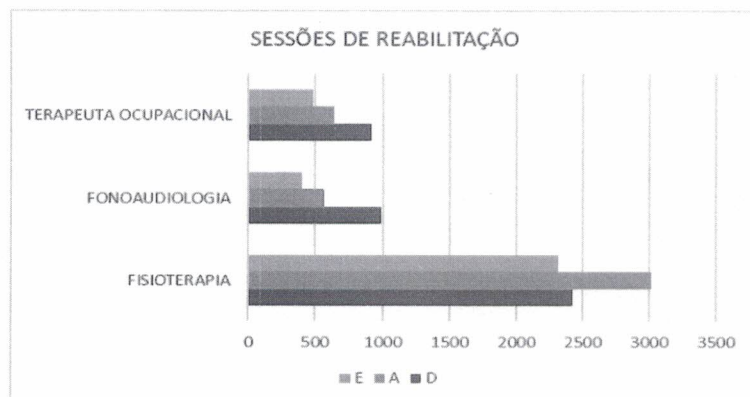


Em 2020, foram disponibilizadas 10.294 consultas da equipe multidisciplinar, sendo um total aproximado de 207% superior à meta contratualizada que é de 3.360 e foram executadas um total de 5.011 consultas. Propositadamente estes números foram superiores a meta contratualizada visto que a carga horária dos profissionais da equipe multidisciplinar nos permite essa variação.

As consultas disponibilizadas foram distribuídas entre os profissionais de Serviço Social, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

No que diz respeito as sessões de reabilitação, em 2020, foram disponibilizadas 4.331 sessões, sendo um total aproximado de 29% superior à meta contratualizada que é de 3.360 e foram executadas um total de 3.191 sessões, conforme demonstrado abaixo:

ANO	SESSÕES DE REABILITAÇÃO			
	CONTRATADAS	3360		
2020	PROFISSIONAIS	D	A	E
	FISIOTERAPIA	2428	3013	2312
	FONOAUDIOLOGIA	988	565	397
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	915	641	482
	<b>TOTAL</b>	<b>4331</b>	<b>4219</b>	<b>3191</b>



Fonte: Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/20

## 6. PRODUÇÃO DE EXAMES

No ano de 2020 foram realizados os seguintes exames: Laboratoriais, ECG, Mapa, Holter, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Raio X, Peniscopia e Endoscopia Digestiva Alta e Biópsia de EDA, entre outros.

No primeiro semestre de 2020, conforme pode ser observado na planilha abaixo, o quantitativo de exames ficou totalmente comprometido em função da **Portarias SES Nº 107 de 24/03/2020** que suspendeu os atendimentos ambulatoriais no Estado de Pernambuco, como medida de enfrentamento da Pandemia de COVID-19, ficando as atividades da UPAE Grande Recife completamente suspensas no período de 20/03/2020 até 21/06/2020.

EXAMES	EXAMES UPAE PRIMEIRO SEMESTRE - 2020													
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		TOTAL	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
Bioquímica	2.129	2.129	1.768	1.768	1.151	1.151	0	0	0	0	0	0	7.177	7.177
Hematologia	740	740	475	475	306	306	0	0	0	0	0	0	2.261	2.261
Uroanálise	285	285	139	139	91	91	0	0	0	0	0	0	800	800
Parasitológico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Imunologia e Sorologia	317	317	106	106	26	26	0	0	0	0	0	0	766	766
Hormônios	718	718	464	464	307	307	0	0	0	0	0	0	2.207	2.207
Anatomopatológico	10	10	17	17	9	9	0	0	0	0	0	0	46	46
Outros	9	9	6	6	9	9	0	0	0	0	0	0	33	33
Endoscopia Digestiva	20	10	25	17	10	10	0	0	0	0	0	0	75	47
Pesquisa de AHP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biópsia de EDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ECG	119	119	143	143	99	99	0	0	0	0	0	0	480	480
Ecocardiograma	40	36	40	38	40	39	0	0	0	0	20	19	180	168
HOLTER	30	30	22	22	19	19	0	0	0	0	0	0	101	101
MAPA	37	37	24	24	15	15	0	0	0	0	0	0	113	113
Teste Ergométrico	40	44	40	38	40	32	0	0	0	0	30	17	190	175
Radiologia Simples	278	278	100	100	181	181	0	0	0	0	0	0	837	837
Ultrassonografia	80	71	80	70	95	95	0	0	0	0	20	20	355	327
Ultrassonografia Doppler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cauterização	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4.852</b>	<b>4.833</b>	<b>3.449</b>	<b>3.427</b>	<b>2.398</b>	<b>2.389</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>56</b>	<b>15.621</b>	<b>15.538</b>

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

No segundo semestre de 2020, conforme planilha abaixo, o quantitativo de exames realizados pela unidade foi bem superior ao primeiro semestre, mesmo assim, ficando abaixo da expectativa planejada para o ano. Em função da **Portaria SES 208 de 08/06/2020**, que autoriza a retomada gradativa das atividades ambulatoriais no Estado de Pernambuco, desde que observadas medidas protetivas e de segurança para enfrentamento da Pandemia de COVID-19. As atividades na unidade foram retomadas a partir do dia 22 de junho de 2020, de forma especial (reduzida) limitando o quantitativo de atendimento diário a 50% da capacidade, conforme Plano de Ação para Retomada dos Serviços (apresentada a Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco) e disposto na referida Portaria.

EXAMES UPAE SEGUNDO SEMESTRE - 2020														
EXAMES	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		TOTAL	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
Bioquímica	2.115	2.115	2.075	2.075	1.545	1.545	1.473	1.473	1.899	1.899	1.742	1.742	10.849	10.849
Hematologia	542	542	532	532	396	396	427	427	386	386	333	333	2.616	2.616
Uroanálise	141	141	168	168	118	118	158	158	120	120	92	92	797	797
Parasitológico	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	4	4
Imunologia e Sorologia	183	183	161	161	159	159	240	240	233	233	188	188	1.164	1.164
Hormônios	565	565	498	498	365	365	288	288	282	282	305	305	2.303	2.303
Anatomopatológico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Endoscopia Digestiva	10	10	24	20	28	13	14	9	14	0	0	0	90	52
Pesquisa de AHP	0	0	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0	13	13
Biópsia de EDA	9	9	18	18	0	0	9	9	14	0	0	0	50	36
ECG	10	8	68	44	126	126	144	144	240	165	220	155	808	642
Ecocardiograma	40	26	20	23	40	34	40	27	40	35	40	36	220	181
HOLTER	0	0	36	20	11	10	12	10	16	11	32	16	107	67
MAPA	0	0	36	27	12	11	14	13	16	18	24	26	102	95
Teste Ergométrico	40	51	40	32	48	43	40	36	40	38	40	26	248	226
Radiologia Simples	135	135	272	116	165	164	186	186	400	153	384	121	1.542	875
Ultrassonografia	40	36	20	20	40	44	40	41	40	41	40	41	220	223
Ultrassonografia Doppler	0	0	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20
Cauterização	7	7	20	6	6	2	4	1	32	2	24	4	93	22
<b>TOTAL</b>	<b>3.837</b>	<b>3.828</b>	<b>4.008</b>	<b>3.780</b>	<b>3.072</b>	<b>3.043</b>	<b>3.089</b>	<b>3.062</b>	<b>3.776</b>	<b>3.387</b>	<b>3.464</b>	<b>3.085</b>	<b>21.246</b>	<b>20.185</b>

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

## 7. LIMITAÇÕES DIAGNÓSTICAS/TERAPÊUTICAS

No ano de 2020 muitas foram as limitações diagnósticas e terapêuticas enfrentadas na UPAE Grande Recife (falta de equipamento, instalação e treinamento, adequação das salas de alguns equipamentos), algumas dificuldades/limitações foram sanadas, juntamente com a Secretaria de Saúde de Pernambuco, durante o ano, permanecendo pendente ainda podemos destacar:

- BERA e Vectro - Aguardando instalação e treinamento, OFICIO Nº6
- Audiômetro - Aguardando equipamento

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada  
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.  
Abreu e Lima-PE  
CEP-53520-015

- Densitometria Óssea - Aguardando equipamento
- Mamografia - Equipamento entregue, aguardando instalação e treinamento
- Citoscopia - Aguardando equipamento

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

## 8. ATENÇÃO AO USUÁRIO – RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 8.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

A UPAE GRANDE RECIFE possui três caixas de pesquisa de satisfação distribuídas da seguinte maneira uma na recepção principal, uma na recepção 01 e uma na recepção 02.

No ano de 2020 foram abertas as caixas de sugestões (na presença de um apoiador da Secretaria de Saúde, conforme orientação) e foram recebidas 70 queixas. As queixas foram demandadas ao Serviço Social, Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica e Administração e devidamente tratadas.

ATENÇÃO AO USUÁRIO - QUEIXAS 2020														META		
Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	%	%	
Recebidas	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	70	100	80	
Tratadas	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	70	100	80	

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

### 8.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

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

No ano de 2020 foram realizadas 3.512 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se a avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 3.512 entrevistados, foram geradas 56.192 respostas onde 98,75% dos entrevistados consideraram a unidade boa/excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste ano foram evidenciadas apenas 0,02%

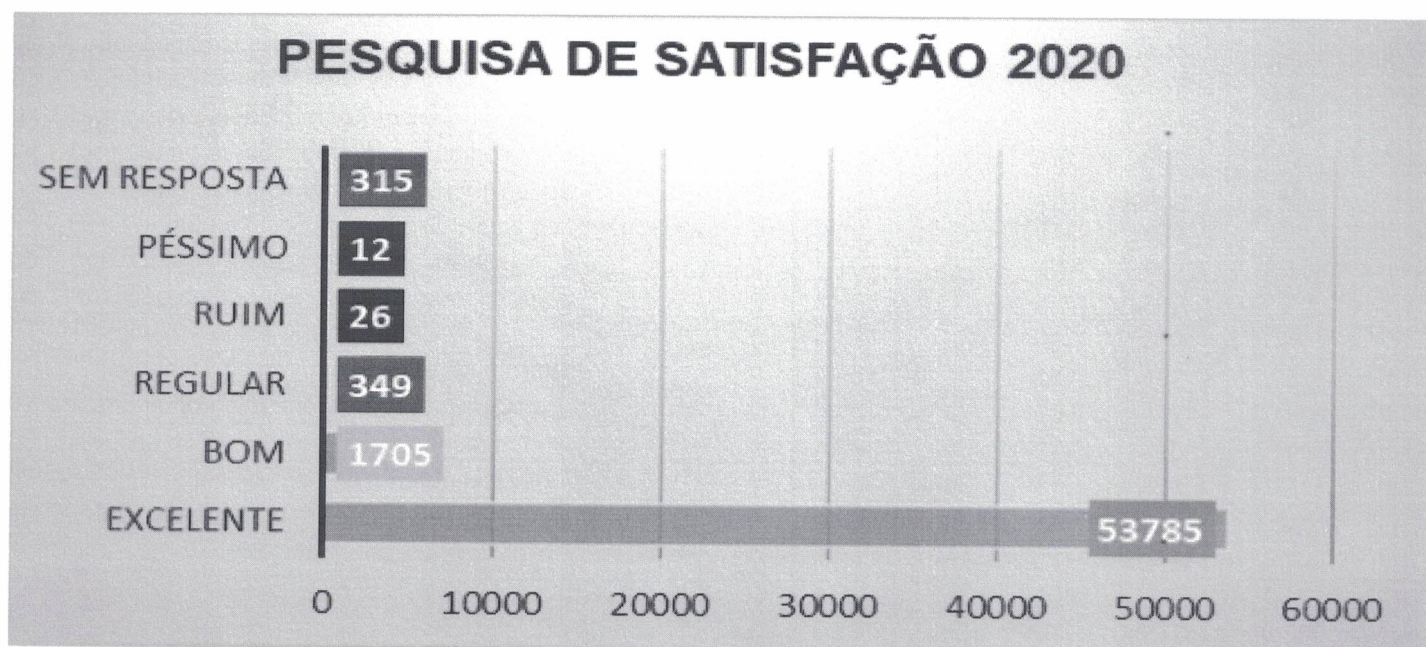


respostas no quesito péssimo, 0,05% respostas no quesito ruim, 0,62 respostas no quesito regular e 0,56% não responderam.

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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020							
Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta	Total
01. Limpeza e conforto da recepção	0	1	6	32	3472	1	3512
02. Durante a consulta foi bem informado	1	0	2	21	3486	2	3512
03. O estabelecimento é bem sinalizado	1	0	35	285	3187	4	3512
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	1	6	29	3474	2	3512
04.2 Demora no atendimento dos médicos	2	15	157	365	2968	5	3512
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	3	12	36	3370	91	3512
05.2 Boa vontade e disposição funcionários da recepção	0	0	1	17	3492	2	3512
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	2	0	3	42	3462	3	3512
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	1	165	3339	7	3512
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	3	1	41	3372	95	3512
07.2 Tratamentos pelos funcionários da recepção	0	0	1	17	3492	2	3512
07.3 Tratamento pelos médicos	2	0	2	60	3447	1	3512
08. Interesse do médico em ouvir queixas	2	0	7	77	3425	1	3512
09. As explicações do médico no atendimento	2	0	2	77	3429	2	3512
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	3	12	49	3354	94	3512
11. O silêncio do ambiente	0	0	101	392	3016	3	3512
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>349</b>	<b>1705</b>	<b>53785</b>	<b>315</b>	<b>56192</b>
<b>%</b>	<b>0,02</b>	<b>0,05</b>	<b>0,62</b>	<b>3,03</b>	<b>95,72</b>	<b>0,56</b>	<b>100</b>

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20





## 9. CONTROLE DE ORIGEM DOS PACIENTES

Avalia a existência de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados ao Ambulatório e destina-se a um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões. Observamos no ano 2020 que dos 20 municípios da área de abrangência atendidos pela UPAE Grande Recife, evidenciamos municípios que não demandaram pacientes para consultas, são eles: Chã Alegria e Fernando de Noronha. Tivemos municípios que demandaram pouquíssimos pacientes, são eles: Cabo de Santo Agostinho, Glória do Goitá, Ipojuca e Jaboatão dos Guararapes. A maior demanda concentrou-se em apenas 8 municípios, Abreu e Lima, Araçoiaba, Itamaracá, Itapissuma, Moreno, Olinda, Paulista e São Lourenço, conforme apresentado na planilha a seguir:

CONTROLE DE ORIGEM 2020	
MUNICÍPIOS	QUANT.
ABREU E LIMA	924
ARAÇOIABA	199
CABO DE SANTO AGOSTINHO	3
CAMARAGIBE	53
CHÃ GRANDE	47
CHÃ DE ALEGRIA	0
GLÓRIA GOITÁ	3
FERNANDO DE NORONHA	0
IGARASSU	87
IPOJUCA	3
ITAMARACÁ	389
ITAPISSUMA	340
JABOATÃO DOS GUARARAPES	21
MORENO	258
OLINDA	555
PAULISTA	1200
POMBOS	60
RECIFE	81
SÃO LOURENÇO	301
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	48
<b>Total</b>	<b>4572</b>

Importe ressaltar que nos meses de abril e maio não houve medição de Controle de Origem em função da **Portarias SES Nº 107 de 24/03/2020** que suspendeu os atendimentos ambulatoriais no Estado de Pernambuco, como medida de enfrentamento da Pandemia de COVID-19, ficando as atividades da UPAE Grande Recife completamente suspensas no período de 20/03/2020 até 21/06/2020.



Após a edição da **Portaria SES 208 de 08/06/2020**, que autorizou a retomada dos serviços, e conforme Plano de Ação para Retomada dos Serviços (apresentada a Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco), os serviços foram retomados a partir de 22/06/2020, ficando acordado (com SES/Pe) que nos meses de junho e julho, os atendimentos na UPAE Grande Recife, seriam destinados aos pacientes que tiveram consultas canceladas durante a suspensão das atividades, assim nesses meses também não foi possível medir o Controle de Origem.

## 10. GERENCIAMENTOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPAE

### 10.1. PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

Caracteriza o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada, onde a taxa é calculada entre a 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 planilha das perdas primárias referente as consultas médicas por especialidades disponibilizadas pela UPAE IRMA DUDA GRANDE RECIFE.

PERDA PRIMÁRIA 2020			
Especialidades Médicas	Primeira Consulta		
	D	CNAg	PP
Cardiologia	1239	161	12,99%
Dermatologia	960	613	63,85%
Endocrinologia	1942	941	48,46%
Gastroenterologia	2248	1361	60,54%
Otorrinolaringologia	1688	497	29,44%
Pneumologia	687	346	50,36%
Reumatologia	1337	367	27,45%
Urologia	2438	1330	54,55%
<b>Total</b>	<b>12539</b>	<b>5616</b>	<b>44,79%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

Legenda: D - Disponibilizado CNAg - Consultas não agendadas PP - Perda Primaria

O índice de perdas das primeiras consultas especializadas, no ano de 2020 foi (44,79%), medidas organizacionais de gestão e de comunicação ao paciente precisam ser implementadas como forma de minimizar estas perdas, otimizar o uso dos recursos e qualificar a assistência à saúde.

Importante frisar que a marcação das primeiras consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação da 1ª GERES.





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 entrando em contato com a Secretaria de Saúde, solicitando intermediação com a Regulação e os Municípios para explicar as rotinas para atendimento, bem como solicitar que seja o agendado para o melhor aproveitamento das consultas disponibilizadas.

## 10.2 TAXA DE ABSENTEISMO

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas agendadas para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, informamos 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.

TAXA DE ABSENTEÍSMO 2020												
Especialidade Médica	Primeira Consulta			Interconsulta			Subsequente			Total Agendado	Total de PF	Tx. Abs.
	A	PF	Tx. Abs.	A	PF	Tx. Abs.	A	PF	Tx. Abs.			
Cardiologia	1117	397	35,54%	200	22	11,00%	480	43	8,33%	1797	459	25,54%
Dermatologia	359	198	55,15%	187	21	11,23%	93	18	19,35%	639	237	37,09%
Endocrinologia	1028	424	41,25%	185	35	18,92%	881	27	3,06%	2094	486	23,21%
Gastroenterologia	909	323	35,53%	251	31	12,35%	418	30	7,18%	1578	384	24,33%
Otorrinolaringologia	1192	454	38,09%	143	25	17,48%	441	78	17,69%	1776	557	31,36%
Pneumologia	361	125	34,63%	83	14	16,87%	283	36	12,72%	727	175	24,07%
Reumatologia	1000	395	39,50%	124	8	6,45%	649	19	2,93%	1773	422	23,80%
Urologia	1136	300	26,41%	117	28	23,93%	933	49	5,25%	2186	377	17,25%
<b>Total</b>	<b>7102</b>	<b>2616</b>	<b>36,83%</b>	<b>1290</b>	<b>184</b>	<b>14,26%</b>	<b>4178</b>	<b>297</b>	<b>7,11%</b>	<b>12570</b>	<b>3097</b>	<b>24,64%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

Importante frisar que a marcação das Primeiras Consultas para a UPAE Grande Recife é realizada exclusivamente pelo sistema de regulação da 1ª GERES e podemos observar que o total de absenteísmos chega a 36,83%, enquanto as Interconsultas e Consultas subsequentes são agendadas pela recepção da UPAE, podemos observar que as taxas de absenteísmo são menores 14,26% e 7,28% respectivamente. Importante desenvolver juntamente com a SES/Pe, 1ª GERES e Secretarias Municipais de Saúde, um fluxo para minimizar o absenteísmo.

## 10.3 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 2020 ficou com (0,69), devido as consultas subsequentes que sempre são desenvolvidas em prol da resolução do diagnóstico do paciente, com entrega de exames laboratoriais e imagem e definição de tratamentos propostos.

ÍNDICE DE RETORNO 2020			
Especialidades	Primeira Consulta + Interconsulta	Subsequente	IR
Cardiologia	897	437	0,49%
Dermatologia	344	77	0,22%
Endocrinologia	753	854	1,13%
Gastroenterologia	808	388	0,48%
Otorrinolaringologia	844	363	0,43%
Pneumologia	310	247	0,80%
Reumatologia	778	671	0,86%
Urologia	925	895	0,97%
<b>Total</b>	<b>5659</b>	<b>3932</b>	<b>0,69%</b>

Fonte: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

## 11. COMISSÕES

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

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

### COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

Foi implantada em Novembro 2018, conforme Portaria n. 002/2018 UP AE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, tem funções e finalidades definidas pelo regimento interno. De acordo com a Portaria nº 2616 de 12 de maio 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, no ano de 2020 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para o controle de infecção hospitalar, dentre elas podemos destacar:

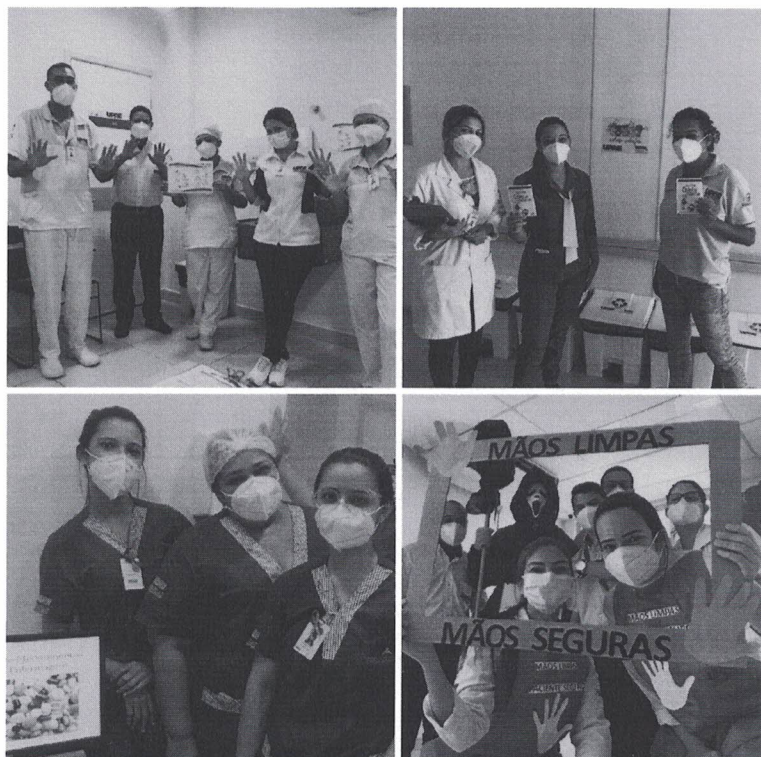
**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.

Abreu e Lima-PE

CEP-53520-015

- Treinamento sobre manejo dos resíduos de saúde
- Treinamento sobre a importância da Higienização das mãos
- Treinamento sobre uso dos adornos
- Ação sobre o dia mundial da lavagem das mãos
- Treinamento sobre lavagem das pinças de endoscopia, saneantes, limpeza e desinfecção
- Treinamento sobre precauções de contato/ paramentação e desparamentação



### 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 de Revisão de Prontuários atua de forma a garantir que os mesmos apresentem 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).

Nos meses de abril e maio não houve prontuário avaliado, face ao cancelamento dos serviços da UPAE de 20/03/2020 até 21/06/2020 conforme **Portarias SES Nº 107 de 24/03/2020**.

<b>COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO</b>	
<b>Mês</b>	<b>Prontuários Avaliados</b>
Janeiro	22
Fevereiro	20
Março	22
Abril	Não Houve Prontuários
Maio	Não Houve Prontuários
Junho	12
Julho	18
Agosto	22
Setembro	18
Outubro	22
Novembro	50
Dezembro	38
<b>Total</b>	<b>244 Prontuários</b>

Fonte: Comissão de Revisão de Prontuário UPAE

## **COMISSÃO DE FARMOCOVIGILÂNCIA E TECNOVIGILÂNCIA**

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria número 004/2018 UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, e tem como objetivo: 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.

Em 2020 podemos destacar dentre outras as ações e palestras realizadas pela comissão

- Revisão de Padronização de Medicamentos na UPAE
- Programa “A prevenção está em suas mãos” - Distribuição de álcool em gel para os colaboradores
- Criação de unidade não padrão de medicamentos
- Quiz protetor solar- Campanha combate ao câncer de pele
- Utilização e instabilidade medicamentosa no serviço de endoscopia

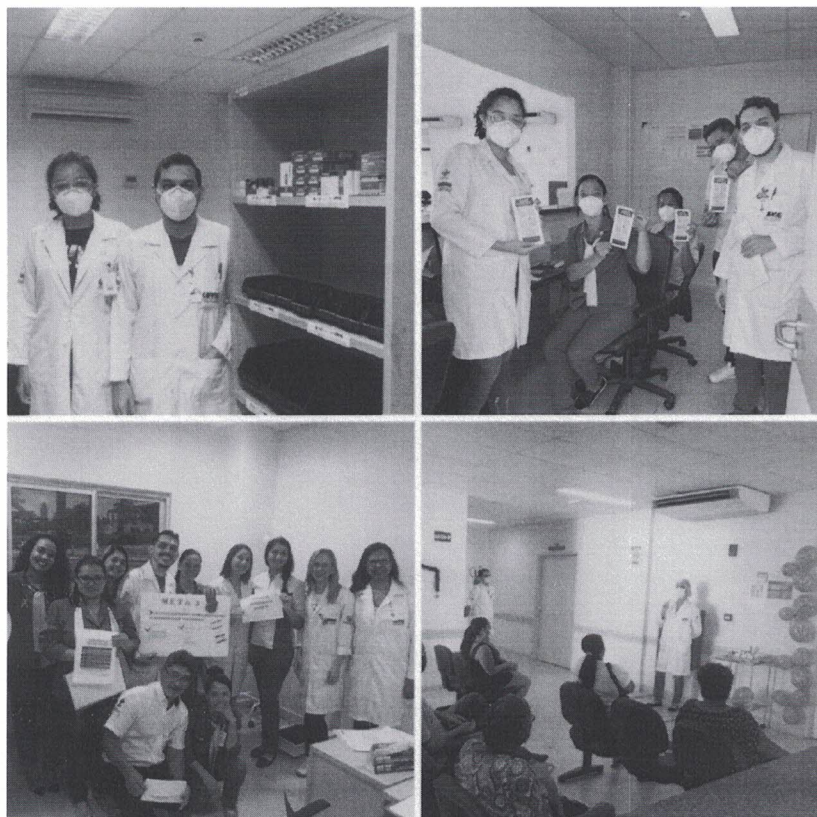
**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.

Abreu e Lima-PE

CEP-53520-015

- Treinamento sobre dispensação de medicamento seguro
- Implementação dos kits de material hospitalar e medicamentos
- Treinamento sobre o uso consciente dos antibióticos



## COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria número 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.

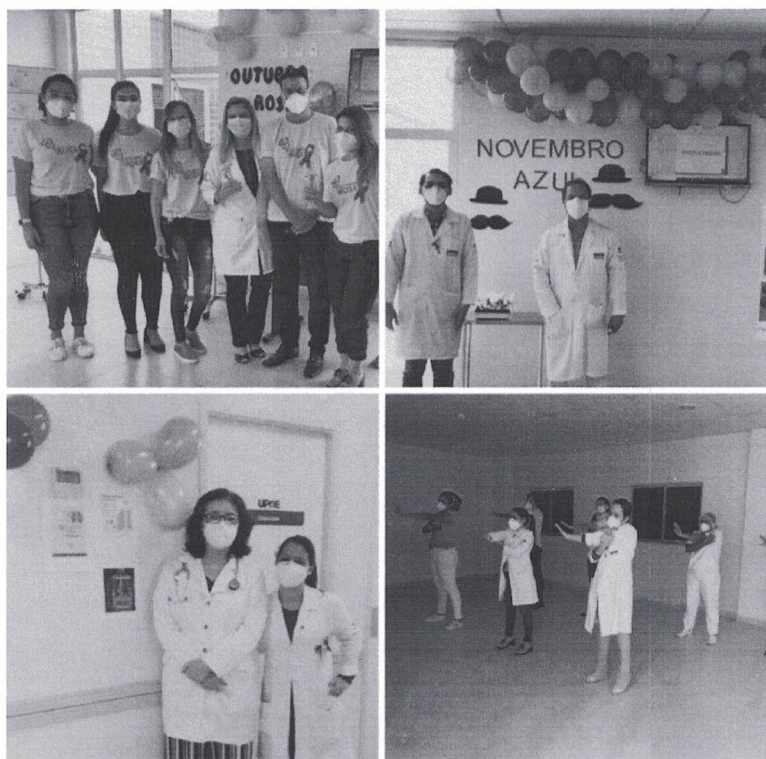
A Comissão de Humanização de Assistência tem como finalidade desenvolver e implementar ações de humanização na assistência aos pacientes e nas relações com e entre os colaboradores, no ano de 2020 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para humanização de pacientes e colaboradores da UPAE, dentre elas podemos destacar:

- Campanha de conscientização ao lúpus, fibromialgia e mal de Alzheimer
- Campanha mês de combate a Leucemia
- Palestra sobre dia nacional do idoso - A valorização do idoso



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**  
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.  
Abreu e Lima-PE  
CEP-53520-015

- Palestra sobre saúde mental - Campanha de prevenção ao suicídio
- Campanha de combate ao fumo
- Campanha prevenção a diabetes
- Campanha Outubro rosa - Conscientização ao câncer de mama
- Campanha Novembro azul - Conscientização ao câncer de próstata
- Palestra sobre pneumonia e doença pulmonar obstrutiva crônica
- Palestra sobre dia da pessoa com deficiência física
- Palestra sobre conscientização da osteoporose e artrite reumatoide
- Ação cuidando de quem cuida



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

Foi implantada em novembro 2018, conforme Portaria número 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).

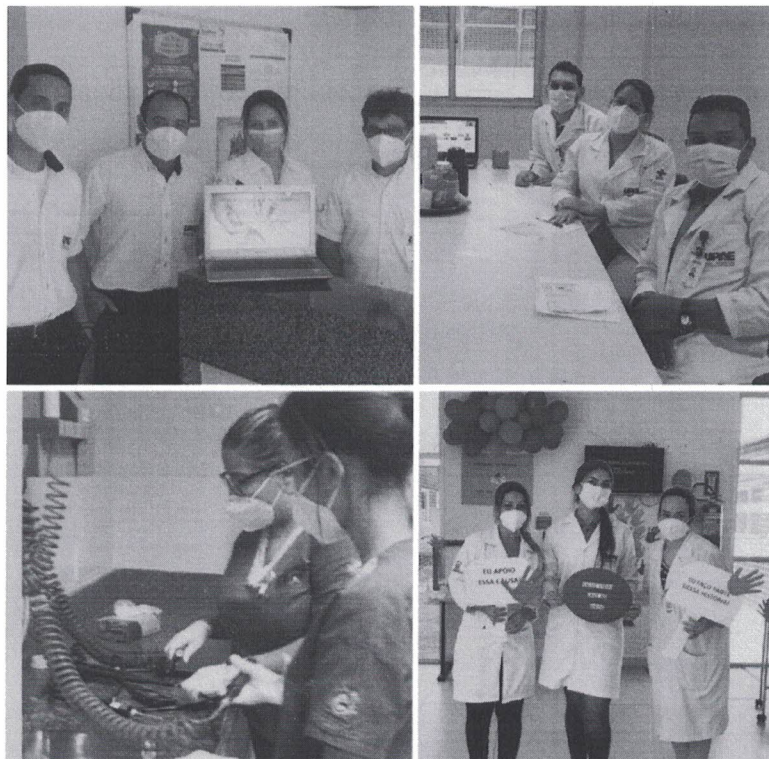
**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**  
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.  
Abreu e Lima-PE  
CEP-53520-015

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.

No ano de 2020 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para a segurança do paciente, dentre elas podemos destacar:

- Treinamento sobre notificações de eventos adversos
- Segurança do paciente diante pandemia de covid-19
- Treinamento sobre identificação do paciente
- Treinamento sobre prevenção de quedas
- Treinamento sobre comunicação efetiva em serviços de saúde
- Treinamento sobre segurança dos medicamentos de alta vigilância
- Treinamento sobre Segurança no procedimento de endoscopia: Limpeza e desinfecção das pinças
- Ação BIG fone do núcleo de segurança
- Treinamento sobre Higienização das mãos - A segurança do paciente está em suas mãos



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**  
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.  
Abreu e Lima-PE  
CEP-53520-015



## COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Quanto a Comissão de Ética Médica, onde na nova legislação, fixa como **Facultativa a Constituição da citada Comissão de Ética Médica**, nas unidades de Saúde com até 30 profissionais 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).

## COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES - CIPA

Foi implantada em outubro 2019, conforme Portaria número 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.

Em 2020 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para a redução dos riscos de acidente de trabalho na UPAE, voltados para nossos pacientes e colaboradores, podemos destacar:

- Palestra sobre prevenção da dependência de álcool e outras drogas
- Campanha sobre saúde do coração - o cuidado com a saúde do coração
- Treinamento de brigadista de incêndio
- Conscientização para Redução do Consumo de Água
- Ação dia D - prevenção a Diabetes
- Treinamento sobre mapa de risco
- Treinamento sobre uso adequado dos EPI'S
- Treinamento Paramentação e desparamentação dos EPI'S

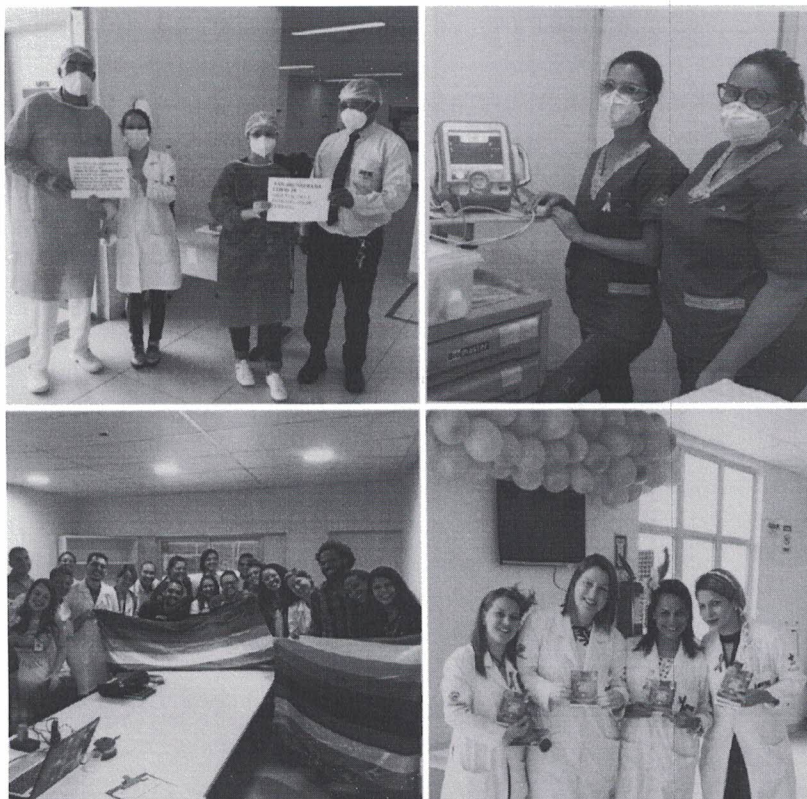




## 12. EDUCAÇÃO PERMANENTE

Com foco na promoção de mudanças institucional, o fortalecimento das ações das equipes multidisciplinares e transformações de práticas e técnicas, em 2020 foram realizados inúmeros eventos e palestra voltados para nossos pacientes e colaboradores, dentre elas podemos destacar:

- Campanha Janeiro Branco- Conscientização a saúde mental- A gente cuida da mente ou a mente acaba com a gente
- Campanha Janeiro roxo- Combate a Hanseníase
- Palestra sobre política estadual de atenção integral a saúde LGBT
- Palestra de Mitos e verdades na nutrição
- Treinamento sobre suporte básico de vida
- Treinamento com todos os profissionais sobre o uso dos EPI'S conforme área de atuação
- Treinamento sobre acesso e acolhimento na atenção à saúde do paciente
- Palestra sobre a quarentena no covid-19 orientações e estratégias
- Palestra sobre o dia mundial de combate ao colesterol
- Campanha prevenção ao câncer de pele



**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.

Abreu e Lima-PE

CEP-53520-015



### 13. DIFICULDADES ENCONTRADAS

No ano de 2020 muitas foram as dificuldades encontradas pela gestão da UPAE IRMA DUDA GRANDE RECIFE, algumas dificuldades foram sanadas, juntamente com a Secretaria de Saúde de Pernambuco, durante o ano, permanecendo pendente ainda podemos destacar:

- Licença operacional (APEVISA) - Em fase de inicial
- 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
- Ainda continuamos com Problemas na Estrutura Física (como infiltrações e umidade nas paredes e piso). Um problema nos chamou atenção - Presença de Água na tubulação Elétrica do RX (podendo causar danos ao equipamento).  
- Informamos que desde o mês de junho/20 ficou acordado com o Eng. Fernando Gomes da Empresa Times Engenharia (empresa que é responsável pela garantia) que prometeu iniciar as obras necessárias, mas até o momento nada foi feito.
- Falha na Central de Ar Condicionado  
- Informamos que no dia 19/07/2020, a CELPE fez um desligamento programado para substituição de posteação de alta voltagem, o que acarretou inversão de fase e conseqüentemente pane (queima) em uma de nossa central de ar condicionado, comprometendo o sistema de climatização da UPAE. Já foram adotadas as devidas providências administrativas e estamos aguardando posicionamento da CELPE quanto a responsabilização e autorização para a devida manutenção corretiva do equipamento.
- Instalação do nobreak em local inadequado.  
- Ofício nº 137/2020
- Durante o ano de 2020 a Unidade Pernambucana de Atendimento Especializado da Grande Recife - UPAE Irmã Duda, identificou quantitativo reduzido de Primeira Consulta demandada pela 1ª GERES.

### 14. CONCLUSÃO

O Relatório anual da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE é um importante instrumento de planejamento da unidade proporcionando informações para implementação dos planos de ação. A análise do relatório de gestão da Unidade no período de janeiro a dezembro 2020, foi elaborado a partir de dados de produção e relatórios de serviços, sendo todos já apresentados mensalmente a Secretaria de Saúde Pernambuco.

Importante ressaltar que no ano de 2020 enfrentamos a Pandemia de COVID-19, e em **24/03/2020** a Secretaria de Saúde de Pernambuco editou a **Portaria SES Nº 107**, suspendendo todos os atendimentos ambulatorial no estado, assim em obediência a esta portaria, a UPAE - Grande Recife permaneceu com suas atividades suspensas desde o dia 20/03/2020 até o dia 21/06/2020. As atividades foram retornadas a partir do dia 22 de junho de 2020, de forma especial (reduzida), em



obediência a **Portaria SES 208 de 08/06/2020**, limitando o quantitativo de atendimento diário a 50% da capacidade, conforme Plano de Ação para Retomada dos Serviços (apresentada a Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco) e disposto na referida Portaria.

Levando em consideração as **Portarias SES Nº 107 e SES Nº 208**, o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Gestão nº001/2018, ficaram comprometidas no ano de 2020.

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

Os dados apresentados neste Relatório anual mostram claramente as mudanças estruturais e organizacionais da UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, onde as ações desenvolvidas pelos profissionais contribuem no fortalecimento da unidade.

Houve um desperdício das primeiras consultas disponibilizadas para a rede de saúde e o não comparecimento dos usuários aos atendimentos nas especialidades médicas disponibilizadas, isso tem sido uma grande dificuldade enfrentada pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, visto que foge da governabilidade os agendamentos de primeira consulta. Nosso objetivo é sempre cumprir as metas do contrato de gestão.

Conforme previsto em contrato, tendo em vista que durante o segundo ano de contrato e ainda com uma grande perda primária e absenteísmo, além do enfrentamento da Pandemia pelo novo Coronavírus (COVID-19), a unidade não cumpriu todas as metas contratualizadas (meta quantitativa) no que se refere as consultas médicas, nos 12 meses do ano de 2020. Outrossim, no que tange às consultas disponibilizadas, não houve marcação pela Regulação (1ª GERES) de modo a aproveitar integralmente a agenda disponibilizada.

Abreu e Lima, 26 de janeiro de 2021.

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

Mario Seixas Neto  
DIRETOR OPERACIONAL  
UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**  
UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.  
Abreu e Lima-PE  
CEP-53520-015



Anexos:

Portaria SES 107 de 24/03/2020

Portaria SES 208 de 08/06/2020

Plano de Ação

Planilhas de Monitoramento 2020