

Relatório Anual de Gestão 2016

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
Padre Assis Neves
UPAE Belo Jardim**



**Monitoramento do Contrato de Gestão
Período janeiro a dezembro de 2016**

Alexandra
Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

1

I Sumário

1. Apresentação	3
2. Introdução	3
3. Indicadores/metras de monitoramento	5
3.1- Metas de Produção	5
3.2- Indicadores de qualidade	5
4. Desempenho Assistencial	5
4.1- Indicadores de Produção	5
a) Consultas médicas	6
b) Consultas de outros profissionais de nível superior	7
c) Sessões de Fisioterapia	8
4.2- Outras informações	8
a) Apoio Diagnóstico	9
4.3- Indicadores de qualidade	9
a) Atenção ao Usuário	10
b) Controle de Origem ao Paciente	14
c) Gerenciamento Clínico	14
5. Comissões	16
6. Dificuldade	20
7. Conclusão	21


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim- PE
Mat 000008

1. Apresentação

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 004/2014, assinado em 03 de março de 2014, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, para o gerenciamento da Unidade de Atenção Especializada Padre Assis Neves – UPAE Belo Jardim, referente ao período anual de janeiro a dezembro de 2016.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla aspectos qualitativos e quantitativos, além de análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços, as dificuldades e os desafios observados.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento do relatório gerencial mensal e objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

2. Introdução

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 004/2013, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na UPAE Padre de Assis Neves – UPAE Belo Jardim foi processado nos termos da Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000 e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, alterada pela Lei 12.973, de 26, de dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de setembro de 2009, Lei nº 14.248, de 17 de dezembro de 2010, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde – SUS emanadas do Ministério da Saúde – MS, do qual se sagrou vencedora a O.S. Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, sendo assinado o contrato nº


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

004/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. em 17 de maio de 2014.

A Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC assumiu em 30 de março de 2014 a gerência da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Padre Assis Neves em Belo Jardim-PE, que tem por finalidade, promover assistência através da realização de consultas médicas e não médicas e exames ambulatoriais, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na região da IV GERES.

O HCP - Hospital de Câncer de Pernambuco é uma instituição de saúde sem fins lucrativos, beneficente, filantrópica e de assistência social mantida pela SPCC, fundada há 70 anos, reconhecida como Sociedade Civil de Utilidade Pública Federal pelo Decreto nº 67.087, de 20 de agosto de 1970. Referência no Norte e Nordeste atua nas áreas de diagnóstico, tratamento, assistência, ensino e pesquisa em oncologia, sendo uma instituição de largos serviços prestados à população Pernambucana, tanto na capital como do interior do Estado, especificamente no segmento mais carente.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada é um centro regional de diagnóstico e orientação terapêutica com alta resolubilidade e densidade tecnológica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade que tem como um dos objetivos fortalecer a rede de assistência entre a atenção primária e a terciária garantindo a continuidade do cuidado.

A UPAE Belo Jardim, localizada à Rodovia BR 232, Km 185, Belo Jardim - Pernambuco, em regime de 10 horas/dia assegura assistência gratuita à população. Atende aproximadamente 270.397 habitantes e abrange 8 municípios (Alagoinha, Belo Jardim, Cachoeirinha, Pesqueira, Poção, Sanharó, São Bento do Uma e Tacaimbó). (DATASUS, 2012)

Atendendo as especialidades médicas de cardiologia, ginecologia, gastroenterologia, dermatologia, neurologia, urologia, pneumologia, mastologia, oftalmologia, endocrinologia e otorrinolaringologia, além dos serviços de nutrição, enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, farmácia, psicologia e assistência social, a UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir


Alexandra Investre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

preferencialmente da Estratégia de Saúde da Família que é a coordenadora do cuidado.

3. Indicadores/metras de monitoramento

3.1. Metas de Produção

Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado à UPE Belo Jardim, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas não médicas e 2% às sessões de fisioterapia.

Na ausência da ampliação do recurso financeiro pela SES/PE a ser repassado para a O.S., as metas de todo o período (Janeiro a Dezembro de 2016) permaneceram as mesmas do primeiro semestre de funcionamento em 2014, onde estamos trabalhando com a margem dos 30% ofertando em média 1.985 consultas médicas por mês.

3.2. Indicadores de qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Belo Jardim, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico em cada trimestre.

4. Desempenho Assistencial

4.1. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAE- Belo Jardim de todas as consultas médicas e não médicas e sessões de fisioterapia em todos os contextos.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mgt. 000008

a) Consultas Médicas

Foram ofertadas **24.459** consultas médicas entre primeiras consultas, interconsultas e consultas subsequentes, ou seja, **103%** da meta contratualizada. A UPAE Belo Jardim realizou **19.429** consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2016, com média de **81** usuários atendidos/dia, perfazendo um percentual de **82%** de execução, nas especialidades de cardiologia, ginecologia, gastroenterologia, dermatologia, neurologia, urologia, pneumologia, mastologia, oftalmologia, endocrinologia e otorrinolaringologia.

Das primeiras consultas disponibilizadas (tabela 1), **92%** foram agendadas pelo município, demonstrando ainda um índice de **7,53%** de perda primária, que veremos no item 4.3 letra C. A UPAE preocupa-se com esse número e vem realizando reuniões constantes com a IV GERES para adequação das ofertas por especialidades. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de **1.589**, o que podemos considerar **14%** do agendamento.

Primeiras consultas médicas - 2016					
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos
jan/16	778	639	158	82%	25%
fev/16	784	680	133	87%	20%
mar/16	1.106	890	164	80%	18%
abr/16	1.127	947	141	84%	15%
mai/16	1.191	1.119	174	94%	16%
jun/16	1.109	1.060	131	96%	12%
jul/16	908	871	96	96%	11%
ago/16	1.156	1.127	128	97%	11%
set/16	1.114	1.106	126	99%	11%
out/16	1.096	1.067	122	97%	11%
nov/16	1.012	985	77	97%	8%
dez/16	1.084	1.036	139	96%	13%
Total	12.465	11.527	1.589	92%	14%

Tabela 1. Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Matr. 000008

Consultas Médicas -2016					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/16	1.985	1.760	1.147	89%	58%
fev/16	1.985	1.700	1.134	86%	57%
mar/16	1.985	2.040	1.398	103%	70%
abr/16	1.985	2.010	1.541	101%	78%
mai/16	1.985	2.243	1.816	113%	91%
jun/16	1.985	2.158	1.763	109%	89%
jul/16	1.985	1.783	1.555	90%	78%
ago/16	1.985	2.220	1.903	112%	96%
set/16	1.985	2.140	1.752	108%	88%
out/16	1.985	2.095	1.786	106%	90%
nov/16	1.985	2.000	1.773	101%	89%
dez/16	1.985	2.310	1.861	116%	94%
Total	23.820	24.459	19.429	103%	82%

Tabela 2. Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Para avaliação deste indicador, considera-se o número de consultas executadas pela UPAE durante os meses de Janeiro a Dezembro/2016 (tabela 2) de **19.429**. Apresentamos um índice de 82% de consultas executadas, pois somente a partir de abril/06 tivemos o direcionamento da SES em poder aproveitar as consultas não reguladas pela IV GERES, tendo em vista que a demanda de primeira consulta é regulada por esta e que o agendamento da consulta e transporte do usuário depende do município.

Após o abril/16 conseguimos satisfatoriamente atingir as metas propostas de 85% da execução, porém, não compensando ainda os baixos números iniciais, demonstrados complementarmente, nos índices de primeiro trimestre de perda primária e taxa de absenteísmo (tabelas 9 e 10)

b) Consultas de outros profissionais de nível superior

A UPAE Belo Jardim ofertou **18.079** consultas (**335%** da meta) de outros profissionais de nível superior nos meses de Janeiro a Dezembro/2016, das quais **222%** foram executadas (tabela 3) nas especialidades de nutrição, enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, farmácia, psicologia e assistência social.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna suficiente ao serviço e abertura para regulação

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim- PE
Mat 000008

regional das avaliações de fisioterapia a partir de outubro/2014. Meta cumprida por atingir o mínimo de 85% de execução contratual.

Consultas Outros Profissionais de nível superior - 2016					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/16	450	1.324	590	294%	131%
fev/16	450	1.254	577	279%	128%
mar/16	450	1.502	891	334%	198%
abr/16	450	1.374	891	305%	198%
mai/16	450	1.561	1.066	347%	237%
jun/16	450	1.587	1.110	353%	247%
jul/16	450	1.284	985	285%	219%
ago/16	450	1.713	1.305	381%	290%
set/16	450	1.757	1.186	390%	264%
out/16	450	1.676	1.239	372%	275%
nov/16	450	1.508	1.037	335%	230%
dez/16	450	1.539	1.093	342%	243%
Total	5.400	18.079	11.970	335%	222%

Tabela 3. Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

c) Sessões de Fisioterapia

A UPAE Belo Jardim ofertou **6.778 (126% da meta)** e realizou **5.326** sessões de fisioterapia nos meses de Janeiro a Dezembro/2016, ou seja, **99%** de execução (tabela 4).

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de sessões de fisioterapia nos meses em análise considerando que na região desta UPAE, existem outras Unidades (Centros de Fisioterapia) que atendem os usuários. Desde outubro de 2014 a UPAE teve sua demanda aberta para regulação nas consultas de fisioterapia, no intuito de aumentar o atendimento das sessões. Portanto, atingindo mais que os 85% de execução contratual, meta cumprida.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim- PE
Mat. 000008

Sessões de Fisioterapia - 2016						
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado	
jan/16	450	540	326	120%	72%	
fev/16	450	496	282	110%	63%	
mar/16	450	309	195	69%	43%	
abr/16	450	561	404	125%	90%	
mai/16	450	632	461	140%	102%	
jun/16	450	609	450	135%	100%	
jul/16	450	572	456	127%	101%	
ago/16	450	690	586	153%	130%	
set/16	450	595	470	132%	104%	
out/16	450	572	508	127%	113%	
nov/16	450	572	621	127%	138%	
dez/16	450	630	567	140%	126%	
Total	5.400	6.778	5.326	126%	99%	

Tabela 4. Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

4.2. Outras informações

a) Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **39.062** exames, dos quais **27.406** em patologia clínica e **11.656** nos exames de eletrocardiograma, ecocardiograma, teste ergométrico, MAPA, HOLTER, radiologias simples (raios-x), mamografias, endoscopia digestiva alta, densitometria óssea, ultrassonografia geral, cistoscopia, urodinâmica, oftalmológicos de fundoscopia e tonometria, espirometrias, audiometria, impedanciometria, BERA, otoneurológico, biópsias e pequenos procedimentos (tabela 5).

Alexandra Silvestre Amaral
Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mgt. 000008

Procedimentos	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	TOTAL
Patologia Clínica (posto de coleta)	1.923	1.561	1.870	1.679	2.599	2.726	2.228	2.102	2.108	2.561	3.227	2.822	27.406
Bioquímica	1.665	1.319	1.580	1.406	2.175	2.244	1.798	1.723	1.761	2.098	2.656	2.309	22.734
Hematologia	190	179	215	213	333	361	320	284	276	347	426	396	3.540
Unanálise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parasitológico	42	48	52	46	55	74	64	53	41	80	103	83	741
Imunologia	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bacteriologia	26	15	23	14	36	45	46	42	30	36	42	34	389
Outros	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Biópsias	-	7	30	43	56	49	26	23	25	47	34	43	383
Procedimentos	-	-	-	-	-	-	37	52	45	33	44	49	260
ECG	100	187	65	74	50	79	69	63	74	116	142	78	1.097
Ecocardiografia com Doppler Vascular	38	40	19	20	14	25	36	37	34	25	46	37	371
Holter	-	-	-	7	10	5	3	12	6	6	14	15	78
MAPA	-	-	4	7	6	6	5	10	8	9	9	6	70
Teste Ergométrico	23	15	21	24	18	26	23	21	23	17	18	30	259
Fundoscopia	-	-	-	66	207	187	174	231	169	180	192	182	1.588
Tonometria	-	-	-	66	207	187	174	231	169	180	192	182	1.588
Urodinâmica	16	16	-	22	23	26	24	20	29	22	23	33	254
Cistoscopia	1	-	-	3	1	-	1	-	-	-	-	-	6
Audiometria - Impedanciometria	-	-	25	35	62	83	48	48	41	61	49	45	497
BERA	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	3	-	11
Otoneuroológico	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	4
Densitometria	8	18	12	40	21	30	27	16	18	23	11	8	232
Mamografia	38	47	40	9	-	-	-	-	-	7	-	-	141
Radiologia Simples	35	35	60	69	75	74	112	151	203	224	152	8	1.198
Ultrassonografia Geral	227	214	215	224	211	232	223	229	215	212	220	223	2.645
Endoscopia Digestiva Alta	72	72	74	72	69	75	54	97	69	76	72	58	860
Espirometria	11	10	9	12	15	10	17	-	14	16	-	-	114
Total	2.492	2.222	2.444	2.472	3.644	3.820	3.283	3.346	3.253	3.818	4.449	3.819	39.062

Tabela 5. Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

4.3. Indicadores de Qualidade

a) Atenção ao Usuário

Implantado em julho/2014 a UPAE apresenta um Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos na unidade abrangendo no mínimo 10% do total de atendimentos médicos e resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade.

a) 1. Pesquisa de satisfação do usuário

Alexandra
Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

Pesquisa de satisfação - 2016			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/16	1.147	317	28%
fev/16	1.134	756	67%
mar/16	1.398	2.013	144%
abr/16	1.541	1.142	74%
mai/16	1.816	1.616	89%
jun/16	1.763	1.776	101%
jul/16	1.555	1.583	102%
ago/16	1.903	1.264	66%
set/16	1.752	1.347	77%
out/16	1.786	1.248	70%
nov/16	1.773	1.039	59%
dez/16	1.861	1.288	69%
Total	19.429	15.389	79%

Tabela 6. Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Foram aplicados **15.389** questionários (tabela 6) entre usuários e/ou acompanhantes, justificando o número maior que 100% dos meses de março, junho e julho, dos **19.429** pacientes que realizaram consultas médicas, sejam primeiras, interconsultas ou subsequentes dos quais **98,72%** avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadro e gráfico (1) abaixo:


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat. 000008

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	54	7467	7863	5	15389
02. Durante a consulta foi bem informado	0	1	39	7475	7834	40	15389
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	6	84	7507	7782	10	15389
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	11	22	263	7549	7541	3	15389
04.2 Demora no atendimento dos médicos	9	21	205	7292	7627	235	15389
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	1	37	7557	7791	3	15389
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	2	107	7599	7680	1	15389
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	1	2	42	7374	7739	231	15389
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	46	7519	7807	17	15389
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	40	7490	7853	6	15389
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	2	67	7581	7737	2	15389
07.3 Tratamento pelos médicos	1	2	42	7346	7767	231	15389
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	6	77	7330	7745	231	15389
09. As explicações do médico no atendimento	1	5	57	7338	7758	230	15389
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	1	51	7504	7816	17	15389
11. O silêncio do ambiente	11	46	527	7466	7339	0	15389
Total	34	117	1.738	119.394	123.679	1.262	246.224
%	0,01%	0,05%	0,71%	48,49%	50,23%	0,51%	100%

Quadro1. Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

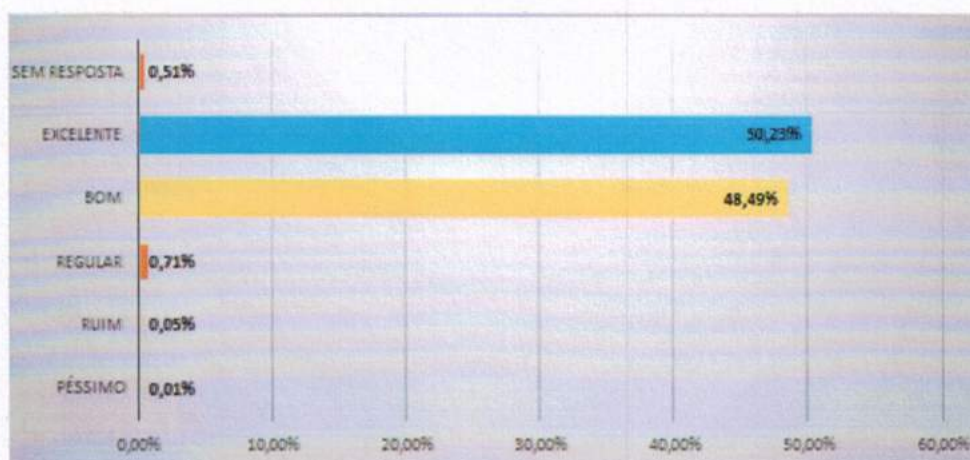


Gráfico 1.

a) 2. Resolução de queixas

O serviço está implantado desde julho de 2014 com caixas de sugestões nas 03 recepções. Nos meses de Janeiro a Dezembro/16, recebemos 42 queixas e efetivamos 42 resoluções (tabela 7), seja pelo contato com o paciente ou por medidas administrativas. Ou seja, 100% do tratamento destas, cumprindo a meta de resolução mínima de 80%.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
12 Mat. 000008

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2016			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/16	3	3	1
fev/16	3	3	1
mar/16	8	8	1
abr/16	3	3	1
mai/16	4	4	1
jun/16	7	7	1
jul/16	2	2	1
ago/16	1	1	1
set/16	4	4	1
out/16	3	3	1
nov/16	3	3	1
dez/16	1	1	1
Total	42	42	100%

Tabela 7. Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Dentre as queixas levantadas estão:

1. Pontualidade médica (07)
2. Mal atendimento médico (04)
3. Demora no atendimento administrativo/recepções (03)
4. Não entendimento ao atendimento preferencial (03)
5. Mal atendimento administrativo/recepções (12)
6. Lentidão no atendimento das recepções (01)
7. Tempo de marcação das consultas subsequentes (02)
8. atendimentos por ordem de chegada (02)
9. Mal atendimento em contato telefônico (02)
10. Limpeza e higiene nos banheiros (01)
11. Demora na execução dos exames (01)
12. Marcações de consultas deveriam ser feitas na unidade (01)
13. Atendimento à crianças com necessidades especiais (01)
14. Presença de funcionários próximo ao banheiro feminino (01)

Alexandra Silvestre Amara
Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim- PE
Mat 000008

b) Controle da Origem do Paciente

Este indicador informa a procedência dos usuários por município para primeiras consultas encaminhadas pela atenção primária. As cotas para as especialidades são distribuídas pela regulação regional da IV GERES para os 8 municípios atendidos pela UPAE Belo Jardim.

Município	Total	%
Alagoinha	566	5,7%
Belo Jardim	4.384	44,1%
Cachoeirinha	107	1,1%
Pesqueira	1.276	12,8%
Poção	556	5,6%
Sanharó	819	8,2%
São Bento do Una	1.933	19,5%
Tacaimbó	297	3,0%
TOTAL	9.938	100,0%

Tabela 8. Fonte: Relatório Gerencial OS HCP

Na tabela 8 observamos o levantamento da origem dos usuários assistidos na unidade durante os meses de Janeiro a Dezembro/16 apresentou os seguintes resultados: Belo Jardim com 4.384 encaminhamentos equivalente a 44,1%, em segundo lugar o município de São Bento do Una com 1.933 encaminhamentos equivalente a 19,5%, em terceiro lugar o município de Pesqueira com 1.276 (12,8%), em quarto lugar o município de Sanharó com 819 (8,2%), em quinto lugar o município de Alagoinha com 566 (5,7%), em sexto lugar o município de Poção com 556 (5,6%), em sétimo lugar o município de Tacaimbó com 297 (3%), em último lugar o município de Cachoeirinha com 107 (1,1%) encaminhamentos.

c) Gerenciamento Clínico

É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária – Primeira consulta médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
14 at 000008

O indicador de perda primária (tabela 9) revela a não utilização das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2016 observou-se que 7,71% não compareceram a esta Unidade de Saúde.

A taxa de absenteísmo revela a não efetivação das consultas agendadas, que nos meses em análise foi de 13% (tabela 10).


O 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 e no meses acumulados do ano de 2016 a Unidade teve um índice de 0,56 onde foi considerado dentro do limite que é de 1, não sendo um valor percentual (tabela 11).

Perda Primária - 2016				
Meses	Ofertado	Agendado	CNAg	PP
jan/16	778	639	139	17,87%
fev/16	784	680	104	13,27%
mar/16	1.106	890	216	19,53%
abr/16	1.127	947	180	15,97%
mai/16	1.191	1.119	72	6,05%
jun/16	1.109	1.060	49	4,42%
jul/16	908	871	61	6,72%
ago/16	1.156	1.127	27	2,34%
set/16	1.114	1.106	8	0,72%
out/16	1.096	1.067	29	2,65%
nov/16	1.012	985	27	2,67%
dez/16	1.084	1.036	49	4,52%
TOTAL	12.465	11.527	961	7,71%

Tabela 9. Fonte: Relatório Gerencial OS HCP

Tx Absenteísmo - 2016			
Meses	Agendado	N Faltas	% Faltosos
jan/16	1.423	276	19%
fev/16	1.332	198	15%
mar/16	1.655	254	15%
abr/16	1.768	227	13%
mai/16	2.106	290	14%
jun/16	2.001	238	12%
jul/16	1.739	184	11%
ago/16	2.147	244	11%
set/16	2.049	297	14%
out/16	2.030	244	12%
nov/16	1.956	183	9%
dez/16	2.143	282	13%
Total	22.349	2.917	13%

Tabela 10. Fonte: Relatório Gerencial OS HCP


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

15

Consultas Médicas - 2016 INDICE DE RETORNO			
Meses	Primeiras + Inter	Subsequente	IR
jan/16	617	530	0,86
fev/16	705	429	0,61
mar/16	1000	398	0,40
abr/16	1.050	491	0,47
mai/16	1.164	652	0,56
jun/16	1.158	605	0,52
jul/16	979	576	0,59
ago/16	1.215	688	0,57
set/16	1.169	583	0,50
out/16	1.143	643	0,56
nov/16	1.108	665	0,60
dez/16	1.130	731	0,65
Total	12.438	6.991	0,56

Tabela 11. Fonte: Relatório Gerencial OS HCP

O envio dessas informações deve ocorrer até o dia 10 por meio da Planilha de Monitoramento e os relatórios físicos mensais até o dia 20 do mês subsequente. A UPAE Belo Jardim atendeu a todos esses prazos.

5. Comissões

A UPAE – Belo Jardim apresentaria três comissões conforme Contrato de Gestão nº 004/2014 vigente para a O.S, são elas: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH e PGRSS), Comissão de Revisão de Prontuários Médicos e Estatística (CRPME) e Comissão de Ética. Contudo, implantadas pela O.S mais três não previstas: Comissão Educação Permanente (CEPS), Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Comissão de Humanização.

Ainda não foi possível a finalização da Comissão de Ética Médica por conta da quantidade médica mínima exigida pelo conselho específico em sua resolução CFM nº 1.657/2002, de 11 de dezembro de 2002, porém prevista abertura de edital para início de 2017.


5.1 A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH e o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde - PGRSS foram instituídos em

Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

Novembro/2014 e tem como função e finalidade conforme Regimento Interno próprio de: Assessorar a Coordenação Geral e a Multiprofissional da Unidade em assuntos pertinentes ao controle de infecção; Cumprir e fazer cumprir o disposto na Portaria Ministerial nº 2616; Programar e desenvolver treinamentos em diversas áreas da unidade; Supervisionar as normas e rotinas da CCIH e PGRSS; Manter sempre atualizado o conhecimento de saúde quanto a epidemiologia, e controle de infecções. As reuniões acontecem mensalmente e discorreram sobre problemáticas como organizações da sala com a higienização e equipamentos corretos, comportamento e reciclagem dos colaboradores, vistorias e acompanhamentos com a empresa de dedetização, uso de equipamentos de proteção individual, coleta seletiva e descarte de perfuro-cortantes.

5.2 Desde novembro/2014 a implantação da Comissão de Revisão de Prontuários Médicos e Estatística - CRPME irá favorecer a sistematização dos atendimentos realizados desde a abertura da unidade, dispostas em ordem alfabética, sequenciando evoluções médicas, fichas padronizadas e histórico de doenças preexistentes de cada indivíduo, ou seja, tem como objetivo sempre analisar e acompanhar os prontuários médicos desta unidade conforme Resolução do Conselho Federal de Medicina CFM nº 1638/2002. No período de Janeiro a Dezembro de 2016, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da Unidade, totalizando aproximadamente 971 prontuários no ano. Lembramos que desde abril/2015 foi implantado na UPAE Belo Jardim o sistema de prontuários eletrônico, facilitando essa revisão de acordo com o preconizado pela CRPME, com a verificação de assinaturas, evoluções e correto preenchimento da identificação e conduta.

5.3 A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA implementada em dezembro/2015 tem como objetivo, seguindo a NR nº 5, a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador. A comissão é formada, de acordo com a quantidade de


Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

17

funcionários, por 08 membros titulares e suplentes, eleitos e indicados pelo empregador. Durante 2017 foi confeccionado o mapa de risco com os riscos de cada área, estudos do PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, além da ergonomia para solicitação de equipamentos para os colaboradores. Também realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT com treinamento prático e teórico sobre prevenção de incêndios e prevenção de IST's.

5.4 Contamos a partir de fevereiro/2016 com a Comissão de Humanização. Representantes da equipe multidisciplinar, como enfermeira, psicóloga, assistente social e de recursos humanos trabalham, baseado na Política Nacional de Humanização, com o objetivo de fortalecer iniciativas de humanização existentes, desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e de atenção, entre outras.

5.5 A Comissão de Educação Permanente em Saúde - CEPS foi criada em Novembro/2014, e tem por finalidade conforme portaria nº 278 de 27.02.2014 (MS): Programar e desenvolver treinamentos em diversas áreas de saúde da unidade; Coordenar o desenvolvimento das diferentes modalidades e atividades educacionais de acordo com as normas e padrões estabelecidas pela (CEPS – UPAE – Belo Jardim); Estimular o desenvolvimento de pesquisas pela equipe multiprofissional observadas as normas institucionais.

No período de Janeiro a Dezembro/2016 a UPAE – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

- ✓ Chikungunya e o combate ao mosquito transmissor;
- ✓ Dia Mundial da Hanseníase;
- ✓ Zika Vírus;
- ✓ Os Mitos e Verdades sobre o tratamento medicamentoso nos casos de Dengue, Zika e Chikungunya;
- ✓ Comportamentos e Bons Modos no Ambiente de Trabalho;


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008
18

- ✓ Desenvolvimento do mosquito Aedes Aegypte;
- ✓ Benefícios da Ginastica Laboral.
- ✓ Escolhas Alimentares no Acometimento de Dengue, Zika e Chikungunya;
- ✓ Homenagens ao Dia Internacional da mulher;
- ✓ Saúde Auditiva;
- ✓ Trabalhando a Saúde das Nossas Informações;
- ✓ Bem Estar e Saúde do Corpo;
- ✓ Conversando Sobre Humanização;
- ✓ Integração de aniversário de 2 anos de UPAE;
- ✓ A Importância da Felicidade no Ambiente de Trabalho e Seu Reflexo no Cotidiano;
- ✓ Desafios do Modelo a Atenção à Saúde;
- ✓ Novos perfis e desafios da Enfermagem nos dias atuais;
- ✓ Humanização e os Erros na Assistência de Enfermagem;
- ✓ A importância do trabalho em equipe.
- ✓ Influenza H1N1;
- ✓ Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.
- ✓ Postura e Comportamento dos Colaboradores de Atendimento em Recepção Hospitalar e Unidades de Saúde;
- ✓ Acessibilidade;
- ✓ Mitos e Verdades no Processo da Fala;
- ✓ Dia Internacional do Combate ao Colesterol;
- ✓ Dia Mundial do Combate a Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes.
- ✓ Microcefalia, o Que Você Vê;
- ✓ Quem é o Terapeuta Ocupacional;
- ✓ Perfil Nutricional;
- ✓ Campanha de Combate ao Suicídio;
- ✓ Conscientização Sobre o Câncer de Mama;
- ✓ Dia Nacional de Combate a Obesidade;
- ✓ Câncer de Próstata e sua Prevenção;
- ✓ Parada Cardiorrespiratória;


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

- ✓ Prevenção a IST's;
- ✓ Se Cuidar Também é Coisa de Homem.
- ✓ Violência contra as mulheres;
- ✓ Dezembro Vermelho HIV/AIDS;
- ✓ Integração Sobre Relacionamentos Interpessoais.

Mantivemos os Núcleos de Manutenção Geral e Engenharia Clínica, contemplando as áreas predial, hidráulica e elétrica, bem como o acompanhamento do desempenho dos equipamentos.

As atas de reuniões, bem como fotos e todos os Relatórios Técnicos mensais estão disponíveis na Diretoria Geral de Modernização e Monitoramento de Assistência a Saúde DGMMAS/SES/PE anexados aos Relatórios de Monitoramento encaminhados mensalmente pela UPAE Belo Jardim a este órgão.

6. Dificuldades

No terceiro ano de funcionamento da unidade permanecem dificuldades iniciais de equipamentos que apresentaram defeitos, como o mamógrafo e o aparelho de raios-x, onde a Shimadzu e a Philips respectivamente, ainda tentam solucionar problemas nos impossibilitando de oferecer plenamente tais exames, como citados mensalmente em relatórios gerenciais disponíveis na DGMMAS.

Ainda existem algumas pendências do ponto de vista estrutural da unidade: obra civil encontra-se inacabada em algumas partes da UPAE e abandonada pela construtora ficando sem previsão por parte da mesma resolver, inclusive nos impossibilitando de receber algumas licenças, como a dos Bombeiros, por exemplo. Já estamos trabalhando com várias licenças, como a da Vigilância Sanitária, a dos Conselhos Regionais de Medicina, Enfermagem, Farmácia e Fonoaudiologia.

Pacientes ainda relatam a dificuldade que tem em seus municípios de origem para marcação de consultas para as especialidades disponíveis na UPAE Belo Jardim.

Alexandra
Alexandra Silveira Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat 000008

Jardim, seja pela informação de falta de vagas ou pela regulação para outro município, como, por exemplo, para Caruaru.

7. Conclusão

Nosso processo organizacional constrói-se diariamente com o estudo da necessidade de início e oferta de cada exame e consultas especialidade médicas, sempre avaliando mês a mês a oferta de disponibilizado de acordo com a real necessidade da UPAE na modalidade de interconsultas e subsequentes, como também a real necessidade da IV GERES nas primeiras consultas.

Dos indicadores monitorados de produção e os relatórios sobre a origem dos usuários e gerenciamento clínico, previstos para serem executados, todos foram cumpridos. A unidade segue com o Serviço de Atenção ao Usuário, realizando Pesquisa de Satisfação com uma média de 42% do total de atendimentos e resolução de 100% das Queixas Recebidas no referido ano.

No mês de setembro/2016, de acordo com nossa proposta de trabalho, demos início ao Projeto de Matriciamento, um novo arranjo do sistema de saúde que busca fortalecer as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), preconizando as UBS como porta de entrada do usuário. Assim, a iniciativa é articular cada município com a UPAE Belo Jardim num processo de suporte técnico especializado, viabilizando o acesso do paciente e a qualidade do atendimento, reconhecendo nos dois segmentos parceiros na atenção integral aos pacientes.

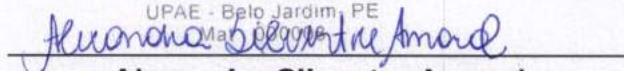
Iniciamos também em setembro o atendimento ao paciente portador de Microcefalia, onde os mesmos utilizam o sistema de Regulação para a consulta com o Fisioterapeuta, após a avaliação o paciente é encaminhando para o atendimento multiprofissional, onde é direcionado para Fonoaudiologia, Psicologia, Nutrição e Terapia Ocupacional, os atendimentos e acompanhamento destes pacientes acontecem de acordo com a necessidade dos mesmos, existindo boas evoluções durante 04 meses de terapia no ano de 2016, onde atendemos atualmente 13 crianças.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim - PE
Mat. 000008

Consideramos que mesmo com todas as limitações e adversidades expostas anteriormente, estamos nos esforçando para ampliar e solucionar os problemas de todos os usuários que procurem por nossos serviços nesta unidade de saúde, existindo sempre um alinhamento da Gerencia junto a SES e IV Geres para melhoria de fluxos e melhor utilização dos usuários na UPAE onde nos mantemos no empenho do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão N° 004/2014.

Belo Jardim, 15 de fevereiro de 2017.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
UPAE - Belo Jardim, PE



Alexandra Silvestre Amaral

Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim