

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2018

UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA
DEPUTADO ÁUREO HOWARD BRADLEY



Arcoverde
2018


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de janeiro a dezembro de 2018


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Arcoverde
2018

LISTA DE IMAGENS

Figura 1 - Mapa.....	15
Figura 2 - Eventos Janeiro 2018	35
Figura 3 - Eventos Fevereiro 2018.....	35
Figura 4 - Eventos Março 2018.....	36
Figura 5 - Eventos Abril 2018.....	36
Figura 6 - Eventos Maio 2018	37
Figura 7 - Eventos Junho 2018	37
Figura 8 - Eventos Julho 2018.....	38
Figura 9 - Eventos Agosto 2018	38
Figura 10 - Eventos Setembro 2018	39
Figura 11 - Eventos Outubro 2018.....	39
Figura 12 - Eventos Novembro 2018.....	40
Figura 13 - Eventos Dezembro 2018.....	40


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Pesquisa de Satisfação.....24


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Consultas Médicas	17
Tabela 2 - Primeira Consulta Médica	18
Tabela 3 - Consulta Não Médica.....	19
Tabela 4 - Sessões de Fisioterapia.....	20
Tabela 5 - Exames Realizados.....	21
Figura 6 - Pesquisa de Satisfação	23
Figura 7 - Pesquisa de Satisfação II.....	24
Figura 8 - Queixas Tratadas	25
Figura 9 - Controle de Origem.....	27
Figura 10 - Gerenciamento Clínico.....	28


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCIH - Centro de Controle de Infecção Hospitalar;

DOE - Diário Oficial do Estado;

OS - Organização Social;

PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;

PPRAMP - Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante;

SES - Secretária Estadual de Saúde;

SPCC - Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer;

UPAE - Unidade de Atenção Especializada Deputado Áureo Howard Bradley;



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	13
2 INTRODUÇÃO	14
3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO	16
3.1 Metas de Produção	16
3.2 Indicadores de Qualidade.....	16
4 DESEMPENHO ASSISTENCIAL	17
4.1 Indicadores de Produção.....	17
4.2 Consultas Médicas	17
4.3 Consultas Não Médicas.....	18
4.4 Sessão de Fisioterapia	19
5 APOIO DIAGNOSTICO	21
6 ATENÇÃO AO USUÁRIO	23
6.1 Estruturação do Serviço	23
6.2 Resolução de Queixas.....	25
7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE	27
8 GERENCIAMENTO CLINICO	28
9 COMISSÕES	29
10 EDUCAÇÃO PERMANENTE	33
11 PROBLEMAS ESTRUTURAIS	41
12 CONCLUSÃO	42


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 005/2014, 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 Deputado Áureo Howard Bradley - UPAE Arcoverde, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2018.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla os 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 de relatório gerencial mensal, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

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 Deputado Áureo H. Bradley - UPAE / Arcoverde 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, e 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 005/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. Em 17 de maio de 2014.

O Hospital de Câncer de Pernambuco (Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC) é uma instituição de saúde sem fins lucrativos, beneficente, filantrópica e de assistência social mantida pela Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, fundada há 60 anos, reconhecida como Sociedade Civil de Utilidade Pública Federal pelo Decreto nº 67.087, de 20 de agosto de 1970.

A UPAE Arcoverde, localizada na Av. Conselheiro João Alfredo, 491, Bairro Santa Luzia, no município de Arcoverde/PE, inicialmente em regime de 12 horas/dia que assegura assistência gratuita à população. Foi modificado o atendimento em setembro/2015 onde a UPAE Arcoverde passou a funcionar das 07h: 00min às 17h: 00min sem prejuízo no atendimento normal, conforme Plano de Contingenciamento do Governo do Estado de Pernambuco.

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 Arcoverde iniciou suas atividades assistenciais em 30 de



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

março de 2014 com sede no município de Arcoverde da VI Região de Saúde, sendo referência para 13 municípios (Arcoverde, Buíque, Custódia, Sertânia, Ibimirim, Inajá, Jatobá, Manarí, Pedra, Petrolândia, Tacaratu, Tupanatinga, Venturosa). Os pacientes serão regulados pela VI Geres, totalizando uma população de aproximadamente 408.604 mil habitantes (DATASUS, 2014).

Figura 01 - Mapa



Fonte: VI Geres – SES PE

A referida Unidade possui 2.378,51 M² de área construída, com o setor ambulatorial formado por recepção com sala de espera; doze consultórios e um consultório de oftalmologia, sala para coletas e coleta íntima, sala para curativo, entre outros. O setor de diagnóstico possui sala de espera com recepção, sala de Fisioterapia, Sala de raios-X, Mamografia, Densitometria Óssea, Endoscopia, MAPA e HOLTER, Teste Ergométrico, Eletrocardiograma, Espirometria, Ultrassonografia, Oftalmologia, Exames de BERA entre outros.

A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir preferencialmente das Unidades de Saúde da Família que são as coordenadoras do cuidado.

João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO

3.1 Metas de Produção

Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado a UPAE Arcoverde, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas de outros profissionais de nível superior e 2% às sessões de fisioterapia.

Como não houve ampliação do recurso financeiro a serem repassadas para a O.S. pela SES/PE as metas de todo o período (Janeiro a Dezembro/2018) permaneceu as mesmas do de 2014, 1º semestre do ano de funcionamento que é de (1.985) consultas médicas, (450) consultas de outros profissionais de nível superior e (450) sessões de fisioterapia a serem disponibilizadas.

3.2 Indicadores de Qualidade

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


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

4 DESEMPENHO ASSISTENCIAL

4.1 Indicadores de Produção

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

4.2 Consultas Médicas

Foram ofertadas 22.365 consultas médicas, a UPAE Arcoverde executou 20.494 consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2018 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia e Endocrinologia. 86% da meta estabelecida, com média de 82 usuários atendidos/dia.

Tabela 01 – Consultas Médicas

Consultas Médicas 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	1.985	1.909	1.688	96%	85%
fev/18	1.985	1.815	1.603	91%	81%
mar/18	1.985	1.889	1.788	95%	90%
abr/18	1.985	1.917	1.617	97%	81%
mai/18	1.985	1.749	1.616	88%	81%
jun/18	1.985	1.996	1.856	101%	94%
jul/18	1.985	1.860	1.737	94%	88%
ago/18	1.985	1.825	1.705	92%	86%
set/18	1.985	1.798	1.645	91%	83%
out/18	1.985	1.889	1.756	95%	88%
nov/18	1.985	1.855	1.743	93%	88%
dez/18	1.985	1.863	1.740	94%	88%
Total	23.820	22.365	20.494	94%	86%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Das primeiras consultas disponibilizadas, uma média de 94% foi agendada pela regulação VI GERES no período analisado, o que demonstra uma melhora importante, evidenciando apenas 5,57% de perda primária. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de 1.844, considerando 18% do ofertado, necessitando ainda uma maior atenção por parte das Secretarias Municipais no que tange o transporte. Busca - se sempre melhorar as formas de parceria junto à regulação da VI GERES, com o intuito de ter um melhor aproveitamento das consultas ofertadas.

Tabela 02 - Primeira Consulta Médica

Primeira Consulta Médica 2018							
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos	%	% Perda Primária
jan/18	831	771	115	93%	15%	6000%	34,39%
fev/18	806	759	138	94%	18%	4700%	5,83%
mar/18	855	824	77	96%	9%	3100%	3,63%
abr/18	873	819	139	94%	17%	5400%	6,19%
mai/18	1.309	1.158	249	88%	22%	15100%	11,54%
jun/18	930	878	135	94%	15%	5200%	5,59%
jul/18	900	860	151	96%	18%	4000%	4,44%
ago/18	921	903	149	98%	17%	1800%	1,95%
set/18	918	855	175	93%	20%	6300%	6,86%
out/18	989	953	189	96%	20%	3600%	3,64%
nov/18	933	900	162	96%	18%	3300%	3,54%
dez/18	865	830	165	96%	20%	3500%	4,05%
Total	11.130	10.510	1.844	94%	18%	6200%	5,57%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Para avaliação deste indicador se considera o número de consultas executadas pela UP AE durante os meses de janeiro a dezembro/2018, tendo em vista que a demanda é totalmente regulada e que também o transporte destes usuários depende dos municípios pertencentes à região da VI GERES. Portanto, a meta foi considerada cumprida, atingindo 94% do contratado.

4.3 Consultas não Médicas

A UP AE Arcoverde ofertou 12.564 consultas, com execução de 8.346 consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a


João Peixoto
Coordenador Geral
UP AE - Arcoverde - PE

dezembro 2018 das quais (155% da meta) foi executada, desta maneira é possível à meta como cumprida.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna dos seguintes profissionais: Enfermeiro, Psicólogo, Nutrição, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga, Serviço Social, Farmácia e Consultas reguladas de Fisioterapia. Portanto a meta dos outros profissionais de nível superior considerada cumprida, pois atingiu mais de 100% do contratado.

Tabela 03 - Consulta Não Médica

CONSULTA NÃO MÉDICA 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	450	1.376	916	306%	204%
fev/18	450	1.319	770	293%	171%
mar/18	450	1.390	839	309%	186%
abr/18	450	1.456	910	324%	202%
mai/18	450	1.272	743	283%	165%
jun/18	450	1.282	699	285%	155%
jul/18	450	1.333	870	296%	193%
ago/18	450	763	702	170%	156%
set/18	450	575	426	128%	95%
out/17	450	637	554	142%	123%
nov/17	450	499	457	111%	102%
dez/17	450	662	460	147%	102%
Total	5.400	12.564	8346	233%	155%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

4.4 Sessões de Fisioterapia

A UP AE Arcoverde ofertou 5.566 sessões de fisioterapia e realizou 5.429 (101%) das sessões ofertadas nos meses de janeiro a dezembro 2018. Portanto meta cumprida. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução das Sessões de Fisioterapia nos meses em análise. Na região da VI GERES, existem outras Unidades no município (Centros de Fisioterapia) que atendem os usuários impedindo o aumento substancial da demanda interna, porém em dezembro/2014 foi aberta para regulação da VI GERES as consultas de

Fisioterapia, no intuito de aumentar o atendimento. O que melhorou o fluxo para os usuários.

Tabela 04 - Sessões de Fisioterapia

SESSÕES DE FISIOTERAPIA 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	450	480	453	107%	101%
fev/18	450	460	454	102%	101%
mar/18	450	460	450	102%	100%
abr/18	450	460	454	107%	101%
mai/18	450	460	451	102%	100%
jun/18	450	460	450	102%	100%
jul/18	450	466	454	104%	101%
ago/18	450	460	452	102%	100%
set/18	450	460	453	102%	101%
out/17	450	460	453	102%	101%
nov/17	450	460	452	102%	100%
dez/17	450	460	453	102%	101%
Total	5400	5546	5429	103%	101%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

5 APOIO DIAGNÓSTICO

Foram realizados no período avaliado 42.337 exames, distribuídos em: Patologia clínica, Exames cardiológicos, Exames de Oftalmologia, Fonoaudiologia, Biópsias, Exames de Imagem, Espirometrias, Urodinâmica, Exames de EDA e H- Pylori, Punção por Agulha Fina e Grossa. PAF e PAG, Exames Pulmonares, Exames de Mamas, Exames Ginecológicos.

Tabela 05 - Exames Realizados

EXAMES REALIZADOS 2018													
PROCEDIMENTOS	TOTAL GERAL												TOTAL
	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	
Patologia Clínica (posto de coleta)	1.819	2.488	2.007	2.015	1.984	2.582	2.746	2.727	1.913	2.747	2.628	2.980	28.636
<i>Bioquímica</i>	1.524	2.048	1.638	1.691	1.680	2.197	2.294	2.286	1.612	2.355	2.225	2.564	24.114
<i>Hematologia</i>	191	298	244	202	223	289	344	333	231	288	298	314	3.255
<i>Urianálise /parasitológico</i>	89	111	93	89	73	77	94	89	56	83	70	78	1.002
<i>Imunologia</i>	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0
<i>Sorologia</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Microbiologia</i>	15	31	32	33	8	19	0	19	14	21	28	19	239
<i>Hormônios</i>	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	-
<i>Anatomopatológico</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3	10
<i>Biópsia</i>	39	27	34	38	13	37	0	44	22	40	49	30	373
<i>Exereses de mama e pele</i>	14	11	6	9	7	6	8	4	7	10	8	2	92
<i>Punção por agulha fina e grossa</i>	2	1	1	4	1	9	6	9	10	8	10	18	79
ECG	179	128	183	50	110	69	64	65	35	59	81	125	1.148
Ecocardiografia com Doppler	107	84	79	54	103	86	46	74	74	77	43	55	882
Teste Ergométrico	15	14	10	10	20	19	8	68	39	51	54	38	346
Holter	11	18	19	20	21	18	13	16	10	13	18	17	194
MAPA	20	20	17	26	19	8	10	11	10	10	10	10	171
USG de Carótidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Biomicroscopia de Fundo de Olho	150	51	0	0	125	79	0	117	129	143	151	127	1.072
Fundoscopia	150	51	0	0	125	79	0	117	129	143	151	127	1.072
Tonometria	150	51	0	0	125	79	0	117	129	143	151	127	1.072
Endoscopia Digestiva Alta	76	54	77	91	13	70	92	69	76	146	57	91	912
Pesquisa de A.H.P.	45	41	55	50	3	22	32	23	34	74	20	47	446
Radiologia Simples	45	21	85	2	0	0	0	171	73	51	30	41	519
Ultrassonografia Com Doppler	17	43	59	51	41	75	51	72	81	86	102	74	752
Espirometria	7	16	15	6	6	5	10	4	11	10	9	8	107
Audiometria	0	0	0	0	0	0	0	30	31	39	25	21	146
BERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Colposcopia	36	42	47	39	54	36	49	56	37	57	50	31	534

Mamografia	75	68	96	106	90	68	81	0	0	175	135	131	1.025
Cistoscopia	0	1	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	8
Urodinâmica	0	3	2	3	4	2	5	0	2	2	3	1	27
Urofluxometria	0	19	24	34	14	21	19	25	28	28	24	29	265
Densitometria	10	8	6	12	11	11	10	5	12	8	0	0	93
Otoneuro	3	2	2	5	5	8	0	5	8	8	10	5	39
Ultrassonografia Geral	66	152	189	186	110	246	188	164	257	240	245	292	2.335
TOTAL	3.036	3.414	3.017	2.812	3.006	3.635	3.438	3.993	3.157	4.368	4.064	4.427	42.367

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

6 ATENÇÃO AO USUARIO

6.1 Estruturação do serviço

Foi estruturado no primeiro trimestre de funcionamento da Unidade o projeto de atenção ao usuário, iniciado desde junho/2014. A pesquisa de satisfação do usuário destina-se a avaliação da percepção da qualidade do serviço pelos usuários e acompanhantes, por meio de questionários específicos onde deverão ser aplicados mensalmente abrangendo 10% do total de atendimentos, sendo obrigatoriamente anônima apenas com identificação numérica, conforme contrato de Gestão. Segue abaixo os números anuais.

Tabela 06 - Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação - 2018			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/18	1.688	449	70%
fev/18	1.603	784	49%
mar/18	1.788	613	34%
abr/18	1.617	564	35%
mai/18	1.616	499	31%
jun/18	1.856	958	52%
jul/18	1.737	1.139	66%
ago/18	1.705	677	40%
set/18	1.645	1.162	71%
out/18	1.756	1.448	82%
nov/18	1.743	1.262	72%
dez/18	1.740	733	42%
Total	20.494	10.288	1

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Foram aplicados 10.288 questionários entre os usuários uma média de 50% da quantidade citada, que ao longo do ano 2018 utilizaram-se dos serviços ofertados, entre os quais 99,9% avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela abaixo.



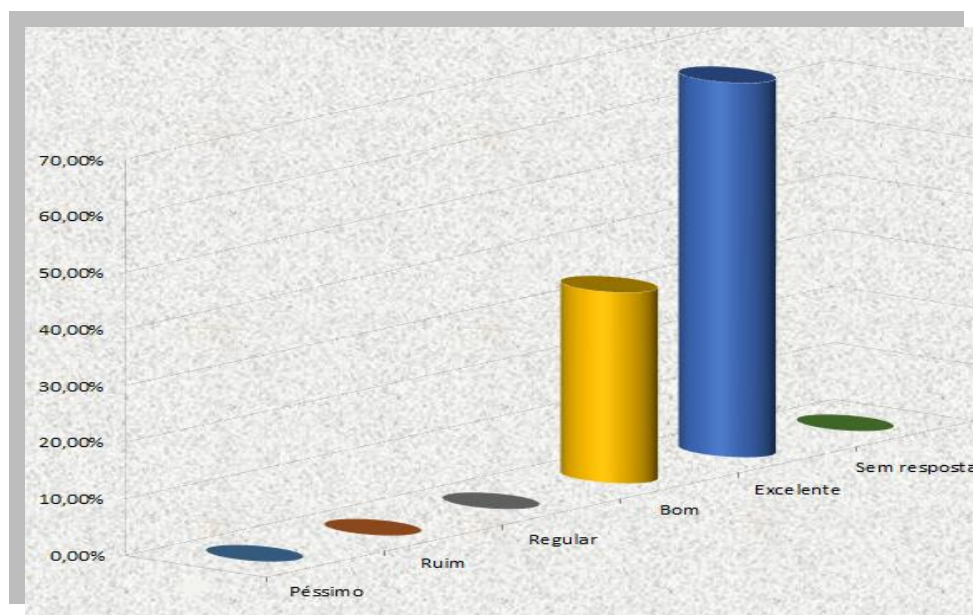
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Tabela 07 - Pesquisa de Satisfação II

Pesquisa de Satisfação II							
Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	1	1	1.920	8.366	0	10.288
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	1	1.972	8.315	0	10.288
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	6	2.008	8.274	0	10.288
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	1	2.026	8.261	0	10.288
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	1	8	1.862	8.417	0	10.288
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	1	2.075	8.210	2	10.288
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	1	2.048	8.239	0	10.288
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	4	1.973	8.311	0	10.288
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	0	2.012	8.276	0	10.288
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	0	1.977	8.309	2	10.288
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	1	1.984	8.303	0	10.288
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	4	1.841	8.443	0	10.288
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	5	1.991	8.292	0	10.288
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	6	1.807	8.475	0	10.288
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	1	2.112	8.173	2	10.288
11. O silêncio do ambiente	2	21	90	2.108	8.067	0	10.288
Total	2	23	130	31.716	132.731	6	164.608
%	0,00%	0,01%	0,08%	19,27%	80,63%	0,00%	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Gráfico 01 - Pesquisa de Satisfação



João Peixoto
 Coordenador Geral
 UP AE - Arcoverde - PE

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

6.2 Resolução de Queixas

O serviço de resoluções foi implantado em Junho de 2014, com caixas de sugestões nas 03 recepções e no posto de enfermagem. Entende-se por queixas um conjunto de reclamações por qualquer meio e com autor identificado, as mesmas deverão ser solucionadas e encaminhadas a seu autor como resposta ou esclarecimento dos problemas relatados. Durante os meses de janeiro a dezembro/18 na UPAE Arcoverde houveram 26 queixas, onde todas foram tratadas gerando uma taxa percentual de 100% de resolutividade.

Tabela 08 - Queixas Tratadas

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2018			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/18	2	2	100%
fev/18	3	3	100%
mar/18	3	3	100%
abr/18	3	3	100%
mai/18	2	2	100%
jun/18	2	2	100%
jul/18	2	2	100%
ago/18	3	3	100%
set/18	1	1	100%
out/18	1	1	100%
nov/18	2	2	100%
dez/18	2	2	100%
Total	26	26	1

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

As queixas citadas foram:

- 05 queixas sobre demora na marcação das consultas subsequentes;
- 04 queixas de atendimento médico;
- 02 queixas sobre o amento da quantidade de sopa servida;
- 05 Queixas sobre a demora da entrega de exames;
- 02 Queixas sobre a equipe multidisciplinar;



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

- 05 Queixas sobre orientações de primeiras consultas;
- 02 Solicitações de outras especialidades (Angiologia e Ortopedista);
- 01 Queixa sobre sinalização da Unidade.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE

Tabela 09 - Controle de Origem

Controle de Origem 2018		
Município	Total	%
ARCOVERDE	2823	32,5%
BUIQUE	1285	14,8%
CUSTÓDIA	664	7,6%
IBIMIRIM	451	5,2%
INAJÁ	194	2,2%
JATOBÁ	79	0,9%
MANARI	356	4,1%
PEDRA	414	4,8%
PETROLÂNDIA	397	4,6%
SERTÂNIA	812	9,3%
TACARATU	257	3,0%
TUPANATINGA	537	6,2%
VENTUROSA	427	4,9%
Total	8696	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Este indicador informa a procedência dos usuários por município, através da atenção primária, todas as cotas são distribuídas através da VI GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UP AE Arcoverde durante os meses de janeiro a dezembro/18 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com 2.823 encaminhamentos equivalentes a (32,5%), em segundo lugar o município de Buíque com 1.285 encaminhamentos equivalentes a (14,8%), em terceiro lugar o município de Sertânia com 812 (9,3%), em quarto lugar o município de Custódia com 664 (7,6%), em quinto lugar o município de Tupanatinga com 537(6,2%), em sexto lugar o município de Ibimirim com 451 (5,2%), em sétimo lugar o município de Venturosa com 427 (4,9%), em oitavo lugar o município de Pedra com 414 (4,8%), em nono lugar o município de Petrolândia com 397 (4,6%), em décimo lugar o município de Manari com 356 (4,1), em décimo primeiro lugar o município de Tacaratu com 257 (3,0%), em penúltimo lugar o município de Inajá com 194 (2,2%), e em último lugar Jatobá com 79 (0,9%).


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

8 GERENCIAMENTO CLÍNICO


O gerenciamento é subdividido em 03 (três) indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno de janeiro a dezembro de 2018. O envio dos relatórios foram realizados em tempo hábil, desta maneira meta cumprida.

Tabela 10 - Gerenciamento Clinico

Gerenciamento Clínico 2018			
Meses	% Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
jan/18	7,22%	0,00%	0,80
fev/18	5,83%	7,93%	0,90
mar/18	4,80%	4,20%	0,77
abr/18	6,83%	7,92%	0,81
mai/18	11,54%	14,46%	0,47
jun/18	5,59%	6,95%	0,78
jul/18	8,89%	8,33%	0,88
ago/18	1,95%	8,25%	0,73
set/18	6,86%	10,17%	0,79
out/18	3,64%	10,24%	0,78
nov/18	3,54%	9,28%	0,85
dez/18	4,05%	9,03%	0,91
Total	6,07%	8,57%	0,78

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2018, observou-se uma diminuição constante neste quesito, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise ocorreu também uma grande melhora durante o ano. O índice de retorno é a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e Inter consultas realizadas na UP AE, e nos meses acumulados de Janeiro a Dezembro/18, a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida.


João Peixoto
Coordenador Geral
UP AE - Arcoverde - PE

9 COMISSÕES

A unidade consta de nove (09) comissões atualmente, sendo elas: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (CCIH e PGRSS), Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Humanização, Comissão de Educação Permanente, Núcleo de Manutenção Geral, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Núcleo de Segurança do Paciente, Comissão de Farmácia e Terapêutica e PPRAMP (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante). Ainda estamos por implantar a Comissão de Ética Médica, informamos que a quantidade de médicos ainda é inviável para criação de tal Comissão conforme preconiza o CREMEPE. (Resolução CFM nº 2152/2016 Art.3º §1). Onde são necessários 30 médicos, no momento temos 20.

As implantações destas Comissões visam colaborar diretamente na atuação da UPAE - Arcoverde-PE, já que são de caráter obrigatório e necessário em todas as unidades de saúde, por estes motivos todas estas comissões foram e estão sendo organizadas conforme rigorosa pesquisa nas suas respectivas criações, visto que a UPAE, é um órgão novo em matéria de estabelecimentos de saúde em Pernambuco, necessitamos de uma minuciosa busca e adaptação de tudo que se refere a esta Unidade, sendo mais intensificada em cada processo estudado, para que obtenhamos sucesso dentro do que rege a lei e também a qualidade e funcionalidade em todas as comissões.

- a) Controle de Infecção Hospitalar – CCIH e PGRSS (Programa de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde)
- b) Revisão de Prontuários;
- c) Comissão de Humanização;
- d) Comissão de Educação Permanente;
- e) Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- f) Núcleo de Manutenção Geral;
- g) Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- h) Núcleo de Segurança do Paciente;
- i) P.P.R.A.M.P. (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante);


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde foram criada em 16.10.2014 (terceiro trimestre de funcionamento), conforme portaria nº 02/UPAE – Arcoverde-PE, e tem como função e finalidade conforme Regimento Interno próprio de: Assessorar a Coordenação Geral e a Gerência de Enfermagem 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 à epidemiologia, e controle de infecções. A CCIH da Unidade de Saúde é composta por profissionais de nível universitário que exerçam atividades, sendo representada por um Presidente, responsável pela coordenação e condução das atividades da Comissão, que é representada na sua essência pelas seguintes áreas profissionais: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Farmácia, Bacteriologia e Administração. E as reuniões foram realizadas mensalmente no ano de 2016. Informamos também que já estamos de posse da renovação com a APEVISA do Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (PGRSS), do ano 2018.

A Comissão de Revisão de Prontuários Médicos foi implantada em 15 de outubro de 2014 (terceiro trimestre de funcionamento) conforme Portaria nº 01/UPAE-Arcoverde. A implantação da Comissão de Revisão de Prontuários 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 CFM nº 1638/2002.

A Comissão de Humanização, criada em 25 de fevereiro de 2016 Portaria nº 04, composta por representantes da equipe multidisciplinar, como Enfermeira, Psicóloga, Assistente social e de Fonoaudiologia, trabalham baseado na Política Nacional de Humanização, com o objetivo de: Sensibilizar trabalhadores, gestores e usuários do SUS com os princípios e as diretrizes da humanização; Fortalecer iniciativas de humanização existente. Desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e de



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

atenção; Aprimorar, ofertar e divulgar estratégias e metodologias de apoio a mudanças dos modelos de atenção e de gestão; Programar processos de acompanhamento e avaliação, ressaltando saberes gerado no SUS e experiências coletivas bem-sucedidas. Realizadas todas as reuniões mensais são encaminhadas anexas.

A Comissão de Educação Permanente foi Criada em 03.10.2014 (terceiro trimestre de funcionamento) conforme portaria nº 03 / UPAE-Arcoverde, 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 (CEP – UPAE – Arcoverde); Estimular o desenvolvimento de pesquisas pela equipe multiprofissionais observadas as normas institucionais; reunir-se-á, ordinariamente, a cada 30 dias com a Coordenação Geral e a Gerencia de Enfermagem e extraordinariamente quando ocorrer assuntos pertinentes à Educação Permanente de funcionários na unidade. Trataremos desta comissão especificamente no item 7, próximo.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, foi implantada no mês de dezembro/2015, tendo sua implantação regida pela NR 5 e pela Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 do Ministério do Trabalho, gestão 2015/2016, tendo dois representantes efetivos do empregador e dois suplentes e dois representantes efetivos dos empregados e dois suplentes estes eleitos democraticamente para gestão anual. A CIPA se reunirá obrigatoriamente mensalmente para resoluções e discussões a cerca da melhoria diária nos setores de trabalho e principalmente erradicar acidentes de trabalho na Unidade, melhorando o desempenho das funções aqui desenvolvidas no dia a dia laboral, informamos que após eleições ocorridas em 31/10/2018 já contamos com novos membros para o exercício 2018/2019.

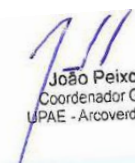
O Núcleo de Manutenção Geral (NMG) foi implantado em fevereiro de 2016, criado no sentido de, contemplar as áreas de manutenção predial, hidráulica, e elétrica, tendo como membros o Engenheiro Clínico, o Coordenador de Manutenção Geral da UPAE Arcoverde e a Enfermeira do Centro

Diagnóstico, ocorrendo reuniões mensais visando sempre a manutenção e perfeito funcionamento de todos os equipamentos, como também toda a estrutura física da Unidade, todas as atas de reunião seguem sempre no relatório mensal enviado a SES/PE.

A Comissão de Farmácia e Terapêutica foi criada em 28 de agosto de 2017, tendo por finalidade, servir como órgão consultivo e deliberativo sobre medicamentos, além da promoção do uso adequado dos mesmos, tendo sua Portaria UPAE Arcoverde nº 06/2017, e regida pela portaria nº 4.283/2010 - MS e a Resolução nº 449/2016 do Conselho Federal de Farmácia (C.F.F.).

O Núcleo de Segurança do Paciente foi criado conforme Portaria UPAE Arcoverde nº 07 em 17 de novembro de 2017, considerando a Resolução da Diretoria Colegiada RDC 36 da ANVISA de 25-07-2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, dentre elas a constituição de um Núcleo de Segurança do Paciente; tem como finalidade estabelecer políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas e tecnologias, que visem garantir a qualidade dos processos na Instituição.

Foi instaurada a criação do PPRAMP (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante), conf. Portaria nº 08 UPAE - Arcoverde, considerando a regulamentação através da Portaria nº 1748 de 30.08.2011, que altera a NR 32 do MS, estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação por parte das empresas dos serviços de saúde, que exerçam tarefas com materiais perfuro cortantes, com probabilidade a exposição a agentes biológicos.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

10 EDUCAÇÃO PERMANENTE

A proposta da educação permanente vem ao encontro das necessidades de aperfeiçoar os mecanismos, tornando-os mais participativos, respeitando o conhecimento dos profissionais e ampliando os espaços de aprendizagem no próprio local de trabalho, para a prestação de um serviço de melhor qualidade.

No período de janeiro a dezembro/2018 a UPAE - Arcoverde realizou os seguintes treinamentos:

1. Economia e Redução de Custo;
2. Orientações do RH;
3. HIV/AIDS;
4. Febre Amarela;
5. Influência do Álcool no trânsito;
6. IST, Prevenção no Carnaval;
7. PCR e RCR (Parada e Ressuscitação Respiratória);
8. Doação de Medula Óssea;
9. Comunicação no Ambiente de Trabalho;
10. Síndrome de Dow;
11. Saúde e Nutrição;
12. Saúde da Mulher;
13. Indicadores Operacionais UPAE Arcoverde;
14. Dia Mundial da Voz;
15. Vírus da Influenza;
16. Alimentação no Controle na Hipertensão;
17. Hábitos de Higiene;
18. Vítima de Acidentes de Trabalho;
19. Dia Nacional da CCIH;
20. Motivação Auto Estima;
21. Combate ao Abuso das Crianças e Adolescentes;
22. Meio ambiente sustentável;
23. Higienização e proteção das mãos;


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

24. Pré-natal e redução da mortalidade infantil;
25. Terceira idade;
26. A arte de se relacionar;
27. Manuseio de produtos químicos;
28. Saúde ocular conjuntivite;
29. Prevenção de Acidentes de trabalho;
30. Combate do câncer cabeça e pescoço;
31. ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente;
32. Políticas de Saúde LGBT;
33. Prevenção de incêndios;
34. Políticas de Saúde LGB;
35. Combate ao colesterol;
36. Inteligência Emocional e vida no trabalho;
37. Importância da amamentação;
38. Sarampo;
39. Matriciamento SES;
40. Uso racional de medicamentos;
41. Integração com o RH;
42. Integração com a CCIH;
43. ALZHEIMER;
44. Prevenção à obesidade;
45. Câncer de Mama Preventivo;
46. Risco Perfuro cortantes;
47. Semana nacional de prevenção da violência na primeira infância;
48. Câncer de próstata;
49. Dia mundial da diabetes;
50. Doação de sangue sua importância;
51. Orientações no ponto digital;
52. Manobras de ressuscitação Cardio pulmonar;
53. Primeiros socorros;


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Figura 02 - Eventos Janeiro 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 03 - Eventos Fevereiro 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Figura 04 - Eventos Março 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 05 - Eventos Abril 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Figura 06 - Eventos Maio 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 07 - Eventos Junho 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Figura 08 - Eventos Julho 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Figura 09 - Eventos Agosto 2018



João Peixoto
 João Peixoto
 Coordenador Geral
 UP AE - Arcoverde - PE

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Figura 10 - Eventos Setembro 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 11 - Eventos Outubro 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

Figura 12 - Eventos Novembro 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 13 - Eventos Dezembro 2018



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

11 PROBLEMAS ESTRUTURAIS

Ainda existem muitas dificuldades do ponto de vista estrutural da UPAE - Arcoverde tais como:

A obra civil ainda encontra-se inacabada e foi abandonada pela construtora conforme ofício encaminhado a SES/PE março/2015, ficando sem previsão para finalização por parte da mesma, onde foi realizada reunião entre a SES/PE e a O.S, ficando decidido que a empresa SBM retornaria no mês de julho/2016, para iniciar a conclusão da obra, em janeiro de 2017 a empresa compareceu e ficou para março/2018 iniciar as reformas necessárias que se encontram inacabadas, não comparecendo novamente;

Qualquer eventualidade de chuvas reaparece infiltrações em 90% das salas das unidades, ocasionando mofo e queda no forro de gesso em várias localidades da UPAE - Arcoverde;

Foi necessário realizar o serviço de pintura em quase toda a UPAE-Arcoverde, conforme o que é preconizado pela ANVISA pinturas lavável nas paredes dos setores de diagnósticos (EXAMES) instituído na RDC nº 50 ANVISA, onde a construtora não realizou o serviço pintura adequada, abandonando a obra sem solução destes problemas, onde acarretou no atraso em alguns exames aos quais dependiam desta situação. Informamos que a pintura da parte de exames foi totalmente conclusa, onde não se podia aguardar um posicionamento da construtora (SBM - Construtora);

Ainda se observa o serviço de cobertura totalmente ineficaz, com desníveis, facilitando acúmulo de água parada, o que se torna bastante prejudicial para o funcionamento da Unidade. Espera-se que em breve este problema seja sanado pela construtora, já que se trata de uma grande reforma estrutural.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

12 CONCLUSÃO

A UP AE - Arcoverde está sempre busca sempre atuar em conformidade com as metas pactuadas em contrato, como também atuar em parcerias que visem sempre à melhoria de atendimento a população, como por exemplo, o Projeto Boa Visão que no período de março á dezembro/2018 foram atendidos mais de 3.380 consultas, 7.488 exames e 2.131 indicações de óculos beneficiando a crianças e adolescentes em idade escolar, tudo isto em parceria com a Secretaria de Educação, VI GERES e SES/PE, onde também os Profissionais foram capacitados para atender portadores de microcefalia como também a seus familiares, ofertando consultas para regulação da VI GERES desde junho/2016, como também atender o projeto de Hanseníase e Tuberculose (Prevenção) e Detecção de CA precoce em Mamas ofertando mamografias mensalmente para este projeto desde novembro/2017.

A UP AE Arcoverde alterou o horário de seus atendimentos a partir de setembro/2015 conforme plano de contingenciamento do Estado de Pernambuco, este horário obteve um resultado de economia de energia bastante significativo, onde antes era das 07h ás 19h passou a ser das 07 ás 17h, ficando o final do expediente no mesmo horário das lotações das cidades vizinhas.

Ainda permanece pacientes faltosos para as consultas e exames, a maior queixa é falta de interesse das prefeituras pelo translado do usuário/UPAE-Arcoverde o que no momento independe dos nossos esforços em virtude de existirem diversos fatores que fogem da governabilidade da UP AE Arcoverde. Realizado em agosto de 2018 o projeto de Matriciamento da Unidade onde foi convocado para reunião marcada na VI GERES, todos os Secretários de Saúde da VI Região juntamente com nosso Diretor Médico, onde foram discutidos todos os pontos do protocolo de matriciamento, com a presença de todas as cidades da VI GERES, com isto pretendemos melhorar ainda mais as parcerias com as cidades e aperfeiçoar os atendimentos.

Espera-se uma maior integração das regulações municipais juntamente com a VI GERES e com a UP AE Arcoverde, irá possibilitar uma saúde no âmbito geral mais efetiva e com resultados em curto prazo, pois a prevenção das doenças está dentro de todas as metas pactuadas. A UP AE - Arcoverde amplia a acessibilidade dos usuários aos serviços de média complexidade a todos os



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

municípios que fazem parte da VI GERES, fortalecendo sempre a rede de assistência entre a atenção Primária e Terciária, garantindo a continuidade de um cuidado especializado, para fortalecer as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), preconizando as UBS como porta de entrada do usuário, onde serão propostos sempre pela Unidade Pernambucana de Atenção Especializada de Arcoverde projetos que estreite o relacionamento com as equipes de saúde que compõem a Atenção Primária local. Além disso, serão realizadas ações educativas com o intuito de sensibilizar os usuários e seus familiares, otimizando os fluxos de atenção e proporcionando maior resolubilidade para as questões relacionadas ao processo saúde e doença.

A população de um modo geral apresenta satisfação com o acolhimento, atendimento e funcionamento da unidade como um todo, considerando que esta é uma forma nova de pensar e fazer Saúde, quebrando paradigmas arraigados culturalmente em parte dos usuários, profissionais de saúde e gestores.

Conclui-se que todos os documentos exigidos e os instrumentos definidos para o monitoramento do contrato de gestão foram enviados pela UPAE Arcoverde no período estimado. Em relação aos indicadores de produção previstos no contrato de funcionamento, relatórios sobre a origem dos usuários, gerenciamento clínico e todas as informações solicitadas, foram devidamente encaminhadas em seus respectivos meses e analisadas em tempo hábil.

Recife, 21 de Janeiro de 2018.



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE

João Cláudio Ferreira Peixoto
Coordenador Geral de UPAE - Arcoverde
Mat. 00003.