

Relatório Anual de Gestão 2018

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

**Padre Assis Neves
UPAE Belo Jardim**


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

**Monitoramento do Contrato de Gestão
Período janeiro a dezembro de 2018**

I Sumário

1. Apresentação	3
2. Introdução	3
3. Indicadores/metras de monitoramento	4
3.1- Metas de Produção	4
3.2- Indicadores de qualidade	5
4. Desempenho Assistencial	5
4.1- Indicadores de Produção	5
4.2- Outras informações	8
4.3- Indicadores de qualidade	10
5. Comissões	15
6. Educação Permanente	19
7. Conclusão	22


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM


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 2018.

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, durante o decorrer do ano.

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

2. Introdução


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

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, 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, e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, 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 004/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. em 17 de maio de 2014.

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 Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer 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.

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 (Algoínia, Belo Jardim, Cachoeirinha, Pesqueira, Poção, Sanharó, São Bento do Una e Tacaimbó). (DATASUS, 2012)

A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir 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.



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

Segundo orientações da SES/PE ainda não foi ampliado o recurso financeiro a ser repassado para a O.S., portanto as metas de todo o período (janeiro a dezembro de 2018) permaneceram as mesmas do primeiro semestre de 2014 onde estamos trabalhando com a margem dos 30% ofertando em média 1.985 consultas médicas por mês, 450 atendimentos multiprofissionais e 450 sessões de fisioterapia.

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.

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 durante o ano de 2018.

a) Consultas Médicas

Foram ofertadas **23.008** consultas médicas, ou seja, **89%** da meta contratualizada. A UPAE Belo Jardim executou **21.224** consultas médicas entre os meses de janeiro e dezembro de 2018, com média de **88** usuários atendidos/dia.

Das primeiras consultas disponibilizadas, **98%** foram agendadas pelo município, o que demonstra ainda uma perda primária importante. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de **566**, num percentual de **4%** do agendamento.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000098
UPAE BELO JARDIM

Consultas Médicas - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	1.985	2.101	1.900	106%	96%
fev/18	1.985	1.804	1.487	91%	75%
mar/18	1.985	1.981	1.743	100%	88%
abr/18	1.985	2.009	1.881	101%	95%
mai/18	1.985	1.679	1.510	85%	76%
jun/18	1.985	1.881	1.755	95%	88%
jul/18	1.985	1.768	1.635	89%	82%
ago/18	1.985	1.880	1.846	95%	93%
set/18	1.985	1.825	1.780	92%	90%
out/18	1.985	1.987	1.946	100%	98%
nov/18	1.985	1.991	1.846	100%	93%
dez/18	1.985	2.102	1.895	106%	95%
Total	23.820	23.008	21.224	97%	89%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Primeiras consultas médicas - 2018					
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos
jan/18	1.174	1.110	29	95%	3%
fev/18	959	912	105	95%	12%
mar/18	1.060	957	46	90%	5%
abr/18	1.088	1.076	73	99%	7%
mai/18	1.058	1.010	56	95%	6%
jun/18	1.128	1.128	77	100%	7%
jul/18	1.151	1.151	92	100%	8%
ago/18	1.125	1.123	12	100%	1%
set/18	1.103	1.093	7	99%	1%
out/18	1.158	1.155	14	100%	1%
nov/18	1.129	1.129	11	100%	1%
dez/18	1.059	1.044	44	99%	4%
Total	13.192	12.888	566	98%	4%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Para avaliação deste indicador, consideramos o número de consultas ofertadas pela UPAE durante os meses de janeiro a dezembro/2018, tendo em vista que a demanda é regulada pela IV GERES e que o agendamento da consulta e transporte do usuário depende do próprio, ou do município.

Portanto, meta cumprida.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

b) Consultas Multiprofissionais

A UPAE Belo Jardim ofertou **13.502** consultas (**250%** da meta) multiprofissionais nos meses de janeiro a dezembro/2018, das quais **184%** foram executadas considerando o disposto em contrato de gestão. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna suficiente ao serviço. Meta cumprida.


Consultas Multiprofissionais - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	450	1.346	1.070	299%	238%
fev/18	450	1.035	738	230%	164%
mar/18	450	1.367	859	304%	191%
abr/18	450	1.123	841	250%	187%
mai/18	450	1.082	686	240%	152%
jun/18	450	1.096	772	244%	172%
jul/18	450	1.142	902	254%	200%
ago/18	450	1.224	918	272%	204%
set/18	450	972	775	216%	172%
out/18	450	1.228	948	273%	211%
nov/18	450	1.024	850	228%	189%
dez/18	450	863	582	192%	129%
Total	5.400	13.502	9.941	250%	184%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Atendimentos Multiprofissionais - 2018													
Meses	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	TOTAL
Enfermagem	330	171	270	319	285	287	333	333	277	273	282	231	3391
Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	27	15	19	32	29	25	22	40	36	19	30	26	320
Fonoaudiologia	81	55	63	62	40	59	101	102	65	94	11	51	784
Nutrição	174	131	147	148	157	132	149	126	151	183	176	82	1756
Psicologia	106	87	111	102	26	94	122	114	99	155	126	79	1221
Serviço Social	352	279	249	178	149	175	175	203	147	224	225	113	2469
Terapia Ocupacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1070	738	859	841	686	772	902	918	775	948	850	582	9941

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Não tivemos atendimentos de Farmácia, por conta de ajustes no setor. Relacionado à oferta de sessões de Terapia Ocupacional, o processo seletivo foi aberto através de cartas de divulgação, porém não existiram profissionais na região com interesse na vaga.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

c) Sessões de Fisioterapia

A UPAE Belo Jardim ofertou **5.900 (109,2% da meta)** e realizou **5.706** sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro/2018, ou seja, **106%** de execução.

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 2015 a UPAE teve sua demanda aberta para regulação nas consultas de fisioterapia, no intuito de aumentar o atendimento das sessões, bem como ofertar mais uma opção do serviço de Fisioterapia para o usuário do SUS. Portanto para este indicador, atingimos a meta.

Sessões de Fisioterapia - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	450	536	516	119%	115%
fev/18	450	477	473	106%	105%
mar/18	450	450	438	100%	97%
abr/18	450	510	471	113%	105%
mai/18	450	480	404	107%	90%
jun/18	450	484	458	108%	102%
jul/18	450	514	513	114%	114%
ago/18	450	500	495	111%	110%
set/18	450	452	452	100%	100%
out/18	450	497	497	110%	110%
nov/18	450	516	505	115%	112%
dez/18	450	484	484	108%	108%
Total	5.400	5.900	5.706	109%	106%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

4.2. Outras informações

a) Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **48.886** exames, dos quais **34.417** em patologia clínica, **2.501** em Cardiologia com os exames de Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, MAPA e HOLTER.



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

Para os exames de imagem executamos **4.454** no total, entre Radiologias Simples, mamografias, Endoscopias Digestivas Alta, Densitometria Óssea e Ultrassonografias Geral.

184 exames urológicos como Cistoscopia, Urofluxometria e Urodinâmica, e **5.842** oftalmológicos de Fundoscopia e Tonometria, além de **164** Espirometrias. Para os exames audiológicos foram **124** entre audiometria/impedanciometria, BERA, e otoneurológico, além de **425** biópsias entre mama, pele, gástrica e de colo uterino com **321** procedimentos, além de **401** colposcopias e **53** cauterizações como descritos no quadro abaixo.

Procedimentos	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	TOTAL
Patologia Clínica (posto de coleta)	3.021	1.657	2.025	2.552	2.260	3.078	3.650	2.600	2.925	3.878	3.303	3.468	34.417
Bioquímica	1.468	793	887	1.160	986	1.405	1.672	1.246	1.355	1.843	1.602	1.746	16.163
Hematologia	348	202	270	336	262	354	438	361	425	504	391	396	4.287
Urianálise	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parasitológico	88	72	77	91	73	115	119	81	94	142	109	131	1.192
Imunologia	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sorologia	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Microbiologia - Bacteriologia	37	9	19	11	24	22	43	19	24	27	17	18	270
Hormônios	1.074	580	772	954	915	1.182	1.378	893	1.027	1.362	1.184	1.177	12.498
Outros	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Endoscopia Digestiva Alta	55	57	59	54	55	50	55	58	56	55	56	57	667
Biópsia de EDA	9	8	4	11	12	9	10	9	3	9	12	5	101
Exérese de nódulo de mama	9	5	9	10	7	6	6	10	13	7	-	6	88
Biópsia de mama	9	5	8	8	7	5	8	8	12	5	-	7	82
Exérese de pele	10	15	18	25	13	20	24	22	15	30	18	23	233
Biópsia dermatológica	6	5	15	16	10	12	13	15	9	20	13	15	149
Audiometria	12	8	9	10	5	9	1	-	-	-	-	6	60
Impedanciometria	12	8	9	10	4	9	1	-	-	-	-	6	59
BERA	0	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Otoneurológico	1	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4
ECG	172	65	193	105	177	142	136	136	142	198	140	148	1.754
ECO	40	20	40	19	55	12	19	49	25	60	41	40	420
HOLTER	6	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26
MAPA	9	9	9	7	6	-	6	9	8	7	10	9	89
Teste Ergométrico	23	11	20	10	26	21	10	8	26	28	8	21	212
Espirometria	17	19	5	23	12	23	21	4	13	1	12	14	164
Densitometria Óssea	3	2	1	-	7	2	1	3	1	-	1	6	27
Mamografia	54	34	54	-	59	47	43	50	63	98	58	86	646
Radiologia	56	37	39	-	101	72	31	62	46	22	17	60	543
USG geral	177	224	280	232	158	217	199	273	203	168	275	165	2.571
Fundoscopia	284	178	247	199	147	300	287	250	299	202	343	185	2.921
Tonometria	284	178	247	199	147	300	287	250	299	202	343	185	2.921
Urofluxometria	-	20	-	17	16	6	-	11	30	20	14	6	140
Cistoscopia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Urodinâmica	41	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	43
Biópsia de Cistoscopia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colposcopia	29	20	36	39	35	36	36	37	34	35	33	31	401
Biópsia de colo de utero	5	3	3	10	2	10	7	12	8	11	12	10	93
Cauterização	0	0	0	-	-	-	5	9	8	10	13	8	53
Total	4.344	2.594	3.346	3.557	3.322	4.386	4.856	3.885	4.239	5.066	4.722	4.569	48.886

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

4.3. 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.

a) Atenção ao Usuário


A Unidade deve apresentar um Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPAE abrangendo no mínimo 10% do total de atendimentos médicos e resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade.

A UPAE Padre Assis Neves apresenta um índice de pesquisa de satisfação com percentual de 58% de entrevistas/número de atendimentos e 100% das queixas direcionadas e identificadas, tratadas.

- Pesquisa de satisfação do usuário

Pesquisa de satisfação - 2018			
Meses	Nº Atendimento	Nº Entrevistados	%
jan/18	1.900	1.746	92%
fev/18	1.487	690	46%
mar/18	1.743	958	55%
abr/18	1.881	817	43%
mai/18	1.510	1.193	79%
jun/18	1.755	1.278	73%
jul/18	1.635	1.441	88%
ago/18	1.846	1.234	67%
set/18	1.780	746	42%
out/18	1.946	500	26%
nov/18	1.846	1.152	62%
dez/18	1.895	495	26%
Total	21.224	12.250	58%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

Foram aplicados **12.250** questionários entre usuários ou acompanhantes dos **36.871** pacientes que realizaram consultas médicas, multiprofissionais e/ou sessões de fisioterapia dos quais **98,66%** avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadros abaixo:

Atendimentos - 2018													
Meses	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	TOTAL
Consultas Médicas	1.900	1.487	1.743	1.881	1.510	1.755	1.635	1.846	1.780	1.946	1.848	1.895	21224
Consultas Multiprofissionais	1.070	738	859	841	686	772	902	918	775	948	850	582	9941
Sessões de Fisioterapia	516	473	438	471	404	458	513	495	452	497	505	484	5706
Total	3486	2698	3040	3193	2600	2985	3050	3259	3007	3391	3201	2961	36871

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

Variáveis	Pessimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	2	62	7127	5047	12	12250
02. Durante a consulta foi bem informado	0	3	64	7119	5052	12	12250
03. O estabelecimento e bem sinalizado	1	1	61	7129	5046	12	12250
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	4	64	7178	4992	12	12250
04.2 Demora no atendimento dos médicos	4	7	61	7114	5002	62	12250
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	1	1	50	7023	4889	286	12250
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	4	60	7187	4987	12	12250
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	3	58	7150	4980	59	12250
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	1	60	7180	4997	12	12250
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	1	4	48	6988	4923	286	12250
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	1	6	61	7161	5009	12	12250
07.3 Tratamento pelos médicos	1	1	63	7119	5008	58	12250
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	4	57	7124	5006	59	12250
09. As explicações do médico no atendimento	1	4	54	7135	4999	57	12250
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	4	49	7001	4908	288	12250
11. O silêncio do ambiente	2	200	239	7298	4499	12	12250
Total	12	249	1.111	114.033	79.344	1.251	196.000
%	0,01%	0,13%	0,57%	58,18%	40,48%	0,64%	100%

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

• Resolução de queixas

O serviço está implantado com caixas de sugestões nas 03 recepções e centro diagnóstico. Nos meses de janeiro a dezembro/18, 41 queixas foram oficialmente recebidas pela caixa de sugestão e 13 pela Ouvidoria do Estado.

Todas foram tratadas onde mantivemos contato com os pacientes para prestar melhores esclarecimentos, ou seja, 100% do tratamento destas.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

A UPAE está atenta aos comentários e sugestões expressas sem identificação, porém, não considerando com números oficiais, mas guardando todos os questionários para esclarecimentos futuros possíveis.

Vale salientar que a meta é de 80% para resolução de queixas e 10% de execução na pesquisa de satisfação mensal conforme contrato de Gestão nº 004/2014 celebrado entre SES-PE e Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer. Meta cumprida.

Ao decorrer do ano de 2018 no mês de março especificamente, a Ouvidora da Unidade representada pela colaboradora Valéria Maria, recebeu o 3º lugar referente às tratativas e resoluções nas queixas recebidas, prêmio este ofertado pela Ouvidoria Estadual. Bem como no mês de novembro 2018 a colaboradora supracitada foi convidada a participar do 1º congresso entre Ouvidores, promovido pela Ouvidoria Estadual a participar de uma mesa redonda, pontificando e apresentando o perfil da UPAE, entre todas as UPAE'S do estado de Pernambuco, a unidade de Belo Jardim, foi contemplada para tal participação.

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2018			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/18	2	2	1
fev/18	4	4	1
mar/18	1	1	1
abr/18	2	2	1
mai/18	2	2	1
jun/18	6	6	1
jul/18	2	2	1
ago/18	2	2	1
set/18	2	2	1
out/18	10	10	1
nov/18	3	3	1
dez/18	5	5	1
Total	41	41	100%


Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Dentre as queixas levantadas estão:

1. Atendimento por ordem de chegada;
2. Conduta da nutricionista;


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

3. Pontualidade no atendimento médico;
4. Rotina do setor de agendamento (02);
5. Pontualidade no atendimento médico (08);
6. Atendimento da colaboradora do laboratório. (02)
7. Tempo do atendimento médico (muito rápido).
8. Atendimento de uma colaboradora da Recepção 03.
9. Não atendimento pelo telefone.
10. Não concordância com os protocolos da instituição de interrupção das sessões de fisioterapia após duas faltas sem justificativas.
11. Demora na espera para exame de EDA. (03)
12. Saída dos médicos no horário de atendimento para ministrarem palestras de orientação aos pacientes e colaboradores na unidade.
13. Desperdício de material - folhas de ofício jogadas fora.
14. Mudança no horário do exame de endoscopia.
15. Prioridade aos idosos com mais de 80 anos.
16. Não explicação no motivo da demora do atendimento médico.
17. Demora na marcação dos exames de ECO.
18. Necessidade de colocar água quente para lavagem otológica.
19. Demora no atendimento da recepção.
20. Insatisfação por não ter sido informado que precisava trazer identificação para recebimento dos exames. (02)
21. Prioridade no atendimento de idosos e cadeirantes.
22. Demora na entrega de exames.
23. Substituição dos atendentes do horário de almoço para não gerar lentidão.
24. Demora no aguardo em lista de espera.
25. Agilidade na central de regulação municipal.
26. Mais funcionário para o laboratório agilizando as coletas.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

b) Controle da Origem do Paciente

Município	Total	%
Alagoinha	673	5,5%
Belo Jardim	4.820	39,1%
Cachoeirinha	506	4,1%
Pesqueira	2.427	19,7%
Poção	523	4,2%
Sanharó	938	7,6%
São Bento do Una	1.812	14,7%
Tacaimbó	623	5,1%
TOTAL	12.322	100,0%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Este indicador informa a procedência dos usuários por município para primeiras consultas.


O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Belo Jardim durante os meses de Janeiro a Dezembro/18 apresentaram os seguintes resultados: Belo Jardim com 4.820 encaminhamentos equivalente a 39,1%, em segundo lugar o município de Pesqueira com 2.427 encaminhamentos equivalente a 19,7%, em terceiro lugar o município de São Bento do Una com 1.812 (14,7%), em quarto lugar o município de Sanharó com 938 (7,6%), em quinto lugar o município de Alagoinha com 673 (5,5%), em sexto lugar o município de Tacaimbó com 623 (5,1%), seguido do município de Poção com 523 (4,2%), em último lugar o município de Cachoeirinha com 506 (4,1%) encaminhamentos.

c) Gerenciamento Clínico

É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno. A meta é o envio de relatórios em tempo hábil, meta cumprida.

Indicadores	%
Perda Primária	2,24%
Taxa de Absenteísmo	5%
Índice de Retorno	0,50%

Fonte: Relatório Gerencial OS HCP



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

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 que 2,24% não compareceram a Unidade de Saúde, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise foi de 5%. 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 2018 a Unidade teve um índice de 0,50.

5. Comissões

A UPAE – Belo Jardim apresentaria três comissões, no mínimo, conforme Contrato de Gestão nº 004/2014 vigente para a O.S:

1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH e PGRSS),
2. Comissão de Revisão de Prontuários (CRPME) e
3. Comissão de Ética Médica.

Ainda assim, implantadas pela O.S mais quatro não citadas em tal contrato:

1. Comissão Educação Permanente em Saúde (CEPS),
2. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA),
3. Comissão de Humanização (CH) e
4. Comissão de Ética de Enfermagem (CEEenf.).




Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

Em implantação, temos o núcleo de segurança do paciente, onde a unidade está se adequando as solicitações da Secretaria Estadual de Saúde e buscando constantes orientações.

(a) A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde, foi criada em Novembro/2014 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 a epidemiologia, e controle de infecções. As reuniões acontecem mensalmente e discutiram 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, além de orientações sobre contaminação. Os profissionais da unidade médico José Peixoto e enfermeira Marília Catolé coordenam a referida comissão.

(b) Esta comissão foi implantada em Novembro/2014. A implantação da Comissão de Revisão de Prontuários favorece 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. No período de janeiro a dezembro de 2018, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da Unidade, totalizando aproximadamente 1.061 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, correto preenchimento da identificação e conduta e entrega de contra referências para o acompanhamento na atenção básica conforme Matriciamento. A enfermeira Célia Barbosa e a farmacêutica Nathally Ramos Valentim fazem parte da CRPME.


Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM


(c) Para a Comissão de Ética Médica, observamos que o Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou no Diário Oficial da União do dia 10 de novembro de 2016, a Resolução CFM n.º 2.152/2016, que estabelece as normas de organização, funcionamento, eleição e competências das Comissões de Ética Médica dos estabelecimentos de saúde. A resolução, que traz todo o regulamento

das Comissões de Ética, revoga a n.º 1.657, que estava em vigência desde 2002 e determinava que em unidades com número mínimo de 18 médicos existisse a comissão, bem como era essa a orientação dada pelo CREMEPE à UPAE Belo Jardim.

Em consultas e estudos verificamos que a nova legislação fixa como facultativa a constituição de Comissão de Ética Médica nas instituições com até 30 médicos, cabendo ao diretor clínico, se houver, ou ao diretor técnico, encaminhar as demandas éticas ao Conselho Regional de Medicina. (Resolução CFM n.º 2.152/2016 Art. 3º § 1).

Assim, a UPAE Belo Jardim, garante o encaminhamento dessas demandas pelo médico diretor clínico, desobrigando a instituição de tal comissão.

(d) A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA 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 funcionários, por 08 membros titulares e suplentes, eleitos e indicados pelo empregador. Durante 2018 foi revisado o mapa de risco com os riscos de cada área, estudos do PPRA e PCMSO, além de estudos constantes de ergonomia para solicitação de equipamentos para os colaboradores. Em agosto/2018 realizada a SIPAT com o apoio da equipe multiprofissional, onde cada profissional ficou responsável para abranger uma temática que contemplasse a saúde dos colaboradores em sua área de trabalho, o foco foi à prevenção em saúde no trabalho. A fisioterapia expos a importância da ginástica laboral, para evitar doenças ocupacionais, a fonoaudióloga se responsabilizou para avaliar a saúde auditiva dos mesmos, já a psicóloga e a nutricionista, apresentaram um novo projeto onde colaboradores vão ter a oportunidade de participar, de um grupo criado pela nutricionista em parceria com a psicologia para que possam ser trabalhados de forma holística a questão do sobrepeso, com o olhar na mente e no corpo para reeducação alimentar e comportamental, já a equipe de Enfermeiras apresentaram a importância das mulheres realizarem seus exames preventivos, como foco a prevenção de colo de útero e na ocasião foi demonstrado as DST's existentes, houve distribuição de um


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

cartão, onde as colaboradoras vão poder marcar a data que realizou o exame de citologia e já agendar as próximas datas, a farmacêutica apresentou o projeto de descarte que já está sendo implantado na unidade, e apresentou os tipos de embalagens para os devidos locais de descarte, finalizando a assistente social, apresentou aos colaboradores as novas diretrizes da reforma trabalhista. Os colaboradores eleitos foram, Adson Paulino, Vianiz Carlos, Stephanie Yoná e Maria Janailma e os representantes do empregador Lidiane Regino, Washington Carlos, Luana de Vasconcelos.

(e) Na comissão de Humanização, representantes da equipe multidisciplinar, como a enfermeira Célia Barbosa, a psicóloga Mônica Maria, a assistente social Josinalda e Valéria assistente administrativa, 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. Durante o ano de 2018 trabalhamos sobre a pesquisa de clima organizacional com os colaboradores e evidenciamos as atividades do calendário nacional de saúde contemplando as comemorações do janeiro branco, abril amarelo, outubro rosa e novembro azul, por exemplo.

(f) De acordo com a resolução do Conselho Federal de Enfermagem - COFEN nº 172/94, que autoriza a criação de órgãos representativos dos Conselhos Regionais junto a instituições de saúde, com funções educativas, consultivas e fiscalizadoras do exercício profissional e ético dos profissionais de Enfermagem, recebemos dia 28/03/2017 na unidade o COREN – Conselho Regional de Enfermagem, nas pessoas das Dras. Catarina Ugietto e Morgana Vilar para instituição e posse dessa comissão. Criada pela portaria 01/2017 datada de 28 de março de 2017 da Coordenação Geral da UPAE – Pe. Assis Neves, instituímos a Comissão de Ética de Enfermagem – CEE, com a finalidade de: Garantir a conduta ética dos profissionais de enfermagem da Instituição através da análise das intercorrências notificadas por meio de denúncia formal e auditoria; Zelar pelo exercício ético dos profissionais de enfermagem da Instituição; Colaborar com o COREN-PE, no combate ao exercício ilegal da profissão e na tarefa de educar,


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008


UPAE BELO JARDIM

discutir, orientar e divulgar temas relativos à ética dos profissionais de enfermagem e instaurar Comissão de Ética na Instituição de Saúde a qual deverá fazer parte da estrutura organizacional COFEN a teor da resolução 172.

Temas como o Código de Ética da profissão e o papel da comissão foram novamente abordados pelas enfermeiras Marília Catolé, presidente da comissão, enfermeira Célia Barbosa e a vogal Luana Vasconcelos, com a equipe. Durante todo o ano de 2018 não tivemos nenhum tipo de ocorrência no que diz respeito à infração ética, nem incidentes que infrinjam o propósito da Comissão de Ética de Enfermagem.

Mantivemos os Núcleos de Manutenção Geral e Engenharia Clínica, objetivando contemplar o monitoramento das áreas predial, hidráulica e elétrica, bem como o acompanhamento do desempenho dos equipamentos.

Acompanhou-se a estrutura civil da edificação, controle das manutenções preventivas e corretivas de bem moveis e imóveis, incluindo equipamentos médicos, processos de higienização e segurança da unidade que apresenta várias patologias, (vícios construtivos) desde sua abertura para atendimento ao público desde sua inauguração em **31/03/2014**, proporcionando várias intervenções corretivas de forma generalizada, em todos os ambientes, bem como programação mensal para implementação das medidas corretivas que demandem aquisições de insumos diversos tipos; material e humano, com o objetivo de corrigir todas as pendências construtivas e controlar a qualidade no funcionamento dos equipamentos médicos utilizados para realização de exames e realização de consultas, mediante programação anual escalonada de manutenções; preventivas, corretivas, calibrações externas e internas através da Empresa de Engenharia Clínica, SL Engenharia, em conformidade contratual.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 007008
UPAE BELO JARDIM

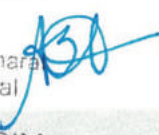
6. Educação Permanente

No período de janeiro a dezembro/2018 a UPAE – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

- ✓ Desenvolvimento da Linguagem, ministrada por Eduarda Fonoaudióloga.

- ✓ Dia Internacional Contra a Discriminação Racial, ministrada por Josinalda, Assistente Social.
- ✓ Comissão de Ética discutiu com a equipe de Enfermagem em Mesa Redonda o novo Código de Ética de enfermagem.
- ✓ Comissão de Humanização realizou encontro com colaboradores, trazendo o tema: Clima Organizacional.
- ✓ UPAE-BJ recebeu a equipe do PNI-BJ para imunização dos colaboradores contra Influenza.
- ✓ Exame de Audiometria, ministrada por Sammyses fisioterapeuta.
- ✓ Comissão de Humanização e Educação Permanente homenagearam as MÃES colaboradoras da UPAE-BJ.
- ✓ Célia, enfermeira da unidade, conduziu uma Mesa Redonda sobre cólica menstrual para colaboradoras da UPAE-BJ.
- ✓ Janailma enfermeira desta unidade, explicou aos colaboradores através de vídeo explicativo sobre Saúde Digestiva.
- ✓ Início das atividades sobre o MEIO AMBIENTE, com apresentações das enfermeiras Célia e Marília, a nutricionista Camila e Josinalda assistente social.
- ✓ A Comissão de Ética promoveu uma palestra sobre Assédio Moral e trouxe como convidados o advogado Ivano Rostam e a psicóloga Gabriela Weis.
- ✓ Edjane, assistente social e Eduarda fonoaudióloga, ministraram palestra sobre Violência Contra o Idoso, para pacientes e colaboradores.
- ✓ Direitos da Mulher perante a lei, ministrada por Eligiane, assistente social da Secretaria da mulher deste município.
- ✓ Saúde do Homem, ministrada por Brunno fisioterapeuta desta unidade.
- ✓ Roda de conversa com colaboradoras, sobre a Semana Nacional da Amamentação, conduzida por Andreza, à época, enfermeira desta unidade.
- ✓ Capacitação para equipe de enfermagem, ministrada pela Comissão de Ética, sobre novas determinações do COREN-PE.
- ✓ Homenagem Dia dos Pais, para colaboradores, realizada pela Comissão de Humanização.
- ✓ A unidade recebe a Psicóloga Danila e a pedagoga Jackeline, para falar a colaboradores e pacientes sobre o Agosto Lilás, mês dedicado ao Combate a Violência contra a Mulher.
- ✓ Aconteceu a III SIPAT da UPAE-BJ, houve apresentações da equipe Multidisciplinar e gincana entre os colaboradores como objetivo de arrecadar

Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM



20

- produtos de higiene e limpeza para doações em instituições de caridade de Belo Jardim.
- ✓ Eduarda fonoaudióloga, ministrou palestra sobre Saúde Auditiva na 3ª Idade para pacientes.
 - ✓ Lavagem das Mãos e prevenção de acidente com material perfura cortante, para a equipe de enfermagem e higienização, desta unidade.
 - ✓ Os benefícios da Atividade Física na vida de cada indivíduo, palestra ministrada pela fisioterapeuta Sammyses.
 - ✓ Prevenção do suicídio, palestra ministrada pela psicóloga Janyelle e a psicopedagoga Layane, ambas servidoras públicas da Secretaria da Mulher, do município de Belo Jardim.
 - ✓ Dia Nacional de Doação de Órgãos, ministrada pela Farmacêutica Jaciely e a enfermeira Marília.
 - ✓ Treinamento de princípio de incêndio para colaboradores, com profissionais do Corpo de Bombeiros.
 - ✓ Palestra com o Ginecologista Jânio Batista, fazendo a abertura da campanha "Outubro Rosa".
 - ✓ Palestra com o médico Tales, sobre o câncer de mama, para colaboradoras desta unidade.
 - ✓ Dia "D", em parceria com o SESC, foi oferecido aos pacientes desta unidade, cortes de cabelo, acompanhamento nutricional, exames oftalmológicos, teste de glicemia e mensuração de PAS, e palestras sobre o Câncer de mama.
 - ✓ Abertura do Novembro Azul, com a presença das colaboradoras desta unidade, Miria Pereira, assistente de Recursos Humanos e Maria Auxiliadora Técnica de Enfermagem, falaram sobre a história do HCP (Hospital de Câncer de Pernambuco), e os cuidados na prevenção do Câncer de Próstata.
 - ✓ Aconteceu o primeiro treinamento para implantação da Brigada de Incêndio, de acordo com a Norma Regulamentadora NR-23, aprovada pela Portaria 3.214/1978. Ministrada para 10 colaboradores. Instrutores Edilzo Félix, Técnico de Enfermagem do SAMU da cidade do Recife-PE, Tarcísio Batista, Diógenes Queiroz e Anderson Franklin, os três últimos citados, são bombeiros civis.
 - ✓ Camila Alves Ferreira, nutricionista ministrou palestra sobre o Dia Mundial do Diabetes, oportunizou o momento falando para colaboradores e pacientes como manter um estilo de vida saudável, já que a doença está intimamente ligada à alimentação e sedentarismo, de acordo com a Sociedade Brasileira de Endocrinologia.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM



21

- ✓ O Analista de Sistemas Elivonaldo, capacitou todas as recepcionistas desta unidade, sobre o manuseio do sistema MV.
- ✓ Bruno Carvalho fisioterapeuta, ministrou uma palestra sobre Saúde do Homem, para os colaboradores.
- ✓ A UP AE-Belo Jardim, recebeu a Enfermeira Débora Delicato, para falar, sobre o Câncer de Próstata e como detectar a doença precocemente.
- ✓ A UP AE-Belo Jardim recebeu a profissional Gisele Nunes enfermeira para falar aos pacientes e colaboradores sobre o Câncer de Próstata, suas complicações e o tratamento oferecido pelas instituições hospitalares, ainda contamos com a participação de Stephanie Yoná, acadêmica de nutrição e Técnica de Enfermagem desta unidade, para falar aos pacientes o quanto é importante se alimentar de forma saudável, no combate ao câncer de próstata.
- ✓ Dezembro Vermelho e Laranja, comemorando a luta contra o HIV e Câncer de pele, a enfermeira Débora Delicato, a convite do Serviço Social, falou para pacientes e colaboradores, sobre DST/AIDS, quanto aos cuidados, estigmas e discriminação relacionados à doença.
- ✓ As enfermeiras Maria Janailma e Flaviana Monteiro, participaram do III Fórum de Segurança do Paciente por videoconferência, na sede da IV Regional promovida pela SES. Momento de grande importância, já que a UP AE encontra-se em processo de implantação do Núcleo de Segurança do Paciente.
- ✓ DST/AIDS, ministrada pela fisioterapeuta Sammyses.
- ✓ Câncer de pele e prevenção, ministrada pela enfermeira Janailma.



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

7. Conclusão

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 57% do total de atendimentos e resolução de 100% das Queixas Recebidas no referido ano, considerando as queixas estavam identificadas, porém não desprezando a informação e resolução das que constam anônimas.

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 de acordo com sua tipologia como também a real necessidade da IV Geres nas primeiras consultas, garantindo sempre assim um melhor acesso do usuário a UPAE. Para isso realizarmos reuniões mensais entre a equipe da unidade, IV GERES e SES.

Os municípios regulados pela IV Geres são contemplados para serem atendidos em duas UPAE'S que são elas UPAE'S Caruaru e Belo Jardim e em diversas reuniões entre UPAE e SES foi-se contextualizado a necessidade de que os usuários dos 08 municípios por diversos momentos fossem apenas regulados para a UPAE Belo Jardim, onde facilitará o acesso aos mesmos como também o aumento da produção da UPAE, readequando todo nosso fluxo assistencial, bem como outros aspectos como descrito e previsto em contrato nº 04/2014.

Sofremos ainda com altos índices de faltas dos pacientes portadores de microcefalia, que desde setembro/2016 a UPAE adaptou-se para receber os pacientes e mesmo assim o índice de faltosos é bem expressivo, conforme relatos. Por muitas vezes foi-se relatado pela IV Geres através da apoiadora das crianças Microcefálicas, que as famílias dos pacientes utilizam outros tipos de atendimentos de forma opcional da família, dessa forma nossa execução de atendimentos para crianças portadoras de Microcefalia são abaixo do disponibilizado. De acordo com reuniões da equipe multidisciplinar juntamente com a Coordenação da equipe os profissionais relatam involução dos quadros diagnósticos, uma vez que os pacientes não prosseguem o atendimento em um único serviço destinado.

Após dois anos de Matriciamento, ainda identificamos municípios sem realizar suas atribuições em encaminhamento de referência completo, como direcionado em reuniões, existem encaminhamentos para os pacientes, com direcionamento de Atenção Básica, não respeitando os critérios de encaminhamento para a especialidade aqui destinado, mostrando que esse processo precisa ser finalizado para assim conseguirmos efetivar corretamente o Matriciamento, garantindo aos usuários a linha de cuidado entre Atenção Básica e UPAE para apoio e diagnóstico, que esse é a nossa maior missão. Todos os nossos profissionais médicos e multiprofissionais já tem ciência da importância da contra referência, direcionando as mesmas para a atenção básica após a consulta

Alexandra Silvestre Amador
Coordenadora Geral
Matricula: 000098

UPAE BELO JARDIM

médica, tal documento segue com o plano terapêutico destinado a acompanhamento na Unidade Básica de Saúde.

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 procuram 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 mantemos no empenho do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão Nº 004/2014

Belo Jardim, 30 de janeiro de 2019.



Alexandra Silvestre Amaral

**Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim
Mat. 000008**



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM