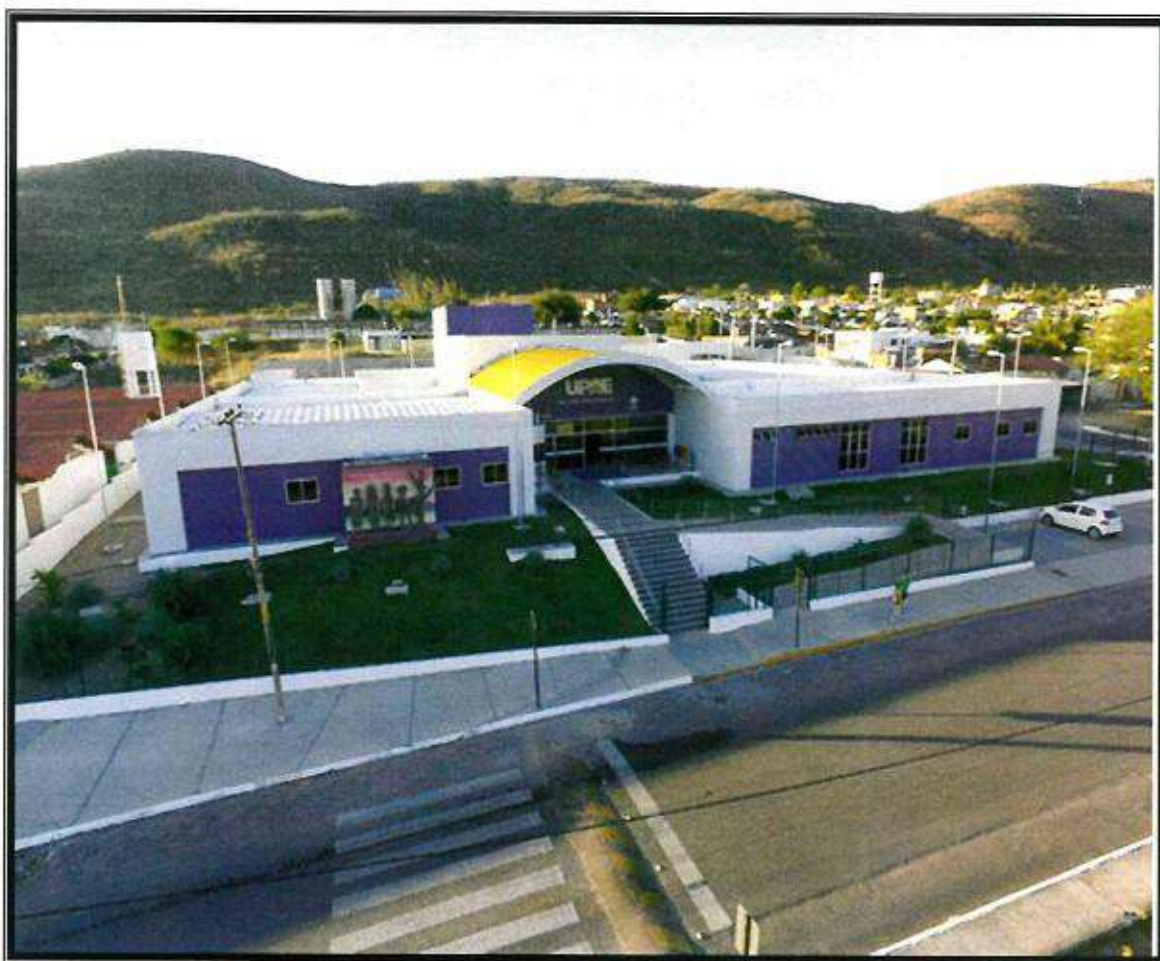


Relatório Anual de Gestão 2017

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

Deputado Àureo Howard Bradley



Monitoramento do Contrato de Gestão

Período de janeiro a dezembro de 2017


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE
Mat. 0030 - CRAPE 12070

Sumário:

1 - Apresentação	03
2 - Introdução	03
3 - Indicadores e Metas de Monitoramento.....	05
3.1 - Metas de Produção	05
3.2 - Indicadores de Qualidade	05
4 - Desempenho Assistencial	06
4.1 - Indicadores de Produção	06
4.2 – Consultas Médicas	06
4.2.1 – Consultas de outros profissionais nível superior.....	07
4.2.2. - Sessões de Fisioterapia	08
5. - Apoio Diagnóstico	09
6. - Atenção ao usuário.....	10
6.1 - Estruturação do serviço.....	10
6.1.2. - Resolução de queixas.....	12
7 - Controle de origem do paciente	13
8. - Gerenciamento clínico.....	14
9. - Comissões.....	15
10. - Educação permanente.....	17
11. - Problemas estruturais.....	25
12. - Conclusão.....	26
13. - Anexo.....	28

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 Àureo Howard Bradley - UPAE Arcoverde, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2017.

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 do relatório gerencial mensal, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

2. Introdução

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos N° 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 Àureo 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 Cancer, 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 07 às 17h 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 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, Manari, Pedra, Petrolândia, Tacaratu, Tupanatinga, Venturosa). Os pacientes serão regulados pela VI Geres, totalizando uma população de aproximadamente **408.604** mil habitantes (DATASUS, 2014).

MAPA - 01 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, Desintometria Óssea, Endoscopia, MAPA e HOLTER, Teste Ergométrico, Eletrocárdiograma, 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.

3. Indicadores/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 não médicas e **2%** às sessões de fisioterapia.

Como não houve ampliação do recurso financeiro a ser repassado para a O.S., pela SES/PE as metas de todo o período (Janeiro a Dezembro/2017) permaneceram as mesmas do de 2014, 1º semestre do ano de funcionamento que é de **(1.985)** consultas médicas, **(450)** consultas não médicas 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.

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 **24.001** consultas médicas, A UPAE Arcoverde executou **21.269** consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2017 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia e Endocrinologia. **89%** da meta estabelecida, com média de **85** usuários atendidos/dia. (tabela 01)

Tabela 01:

CONSULTAS MÉDICAS -2017					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/17	1985	1988	1788	100%	90%
fev/17	1985	1901	1708	96%	86%
mar/17	1985	2205	1901	111%	96%
abr/17	1985	2095	1710	106%	86%
mai/17	1985	2149	1898	108%	96%
jun/17	1985	2001	1697	101%	85%
jul/17	1985	2039	1806	103%	91%
ago/17	1985	2150	1897	108%	96%
set/17	1985	1881	1744	95%	88%
out/17	1985	1890	1721	95%	87%
nov/17	1985	1863	1709	94%	86%
dez/17	1985	1839	1690	93%	85%
Total	23820	24001	21269	101%	89%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Das primeiras consultas disponibilizadas, cerca de **93%** foram agendadas pela regulação VI GERES no período analisado, o que demonstra uma melhora importante. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de **741**, considerando **7%** do agendamento evidenciando uma diminuição em relação a anos anteriores. Estamos sempre tentando formas de melhorar junto a regulação da VI GERES, no intuito de termos um aproveitamento total das consultas ofertadas. (Tabela 02)

Tabela 02

Primeiras Consultas Médicas - 2017							Perda
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos	%	Primária
jan/17	928	928	0	100%	0%	0%	0,00%
fev/17	823	801	22	97%	3%	2200%	2,67%
mar/17	1064	1017	47	96%	4%	4700%	4,42%
abr/17	899	705	194	78%	22%	19400%	21,58%
mai/17	1003	947	56	94%	6%	5600%	5,58%
jun/17	969	859	110	89%	11%	11000%	11,35%
jul/17	787	751	36	95%	5%	3600%	4,57%
ago/17	1025	958	67	93%	7%	6700%	6,54%
set/17	841	804	37	96%	4%	3700%	4,40%
out/17	928	794	34	86%	4%	13400%	14,44%
nov/17	864	849	15	98%	2%	1500%	1,74%
dez/17	813	790	23	97%	3%	2300%	2,83%
Total	10944	10203	741	93%	7%	74100%	6,77%

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Para avaliação deste indicador, consideraremos o número de consultas executadas pela UPAE durante os meses de janeiro a dezembro/2017, tendo em vista que a demanda é totalmente regulada, e que também o transporte destes usuários depende dos municípios pertencentes a região da VI GERES. Portanto, a meta foi considerada cumprida atingindo 85% do contratado.

4.2.1. Consultas de outros profissionais de nível superior

A UPAE Arcoverde ofertou **19.894** consultas, com execução de **13.930** consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a dezembro 2016, das quais (**258%** da meta) foram executadas, portanto meta cumprida. tabela 03.

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 meta dos outros profissionais de nível superior considerada cumprida pois atingiu mais de 85% do contratado.

Tabela 03:

CONSULTAS OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL SUPERIOR 2017					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/17	450	1847	1280	410%	284%
fev/17	450	1455	1196	323%	266%
mar/17	450	1785	1273	397%	283%
abr/17	450	1451	968	322%	215%
mai/17	450	1790	1170	398%	260%
jun/17	450	1663	965	370%	214%
jul/17	450	1325	944	294%	210%
ago/17	450	1920	1208	427%	268%
set/17	450	1438	952	320%	212%
out/17	450	1342	884	298%	196%
nov/17	450	1523	983	338%	218%
dez/17	450	1460	796	324%	177%
Total	5400	18999	12619	352%	234%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

4.2.2. Sessões de Fisioterapia

A UPAE Arcoverde ofertou **5.672** e realizou **5.488 (102%)** sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro 2017. 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).



 João Peixoto
 Coordenador Geral
 UPAE - Arcoverde - PE
 Mat. 0030 - CRA/PE 12070

Tabela 04:

SESSÕES DE FISIOTERAPIA - 2017					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/17	450	460	459	102%	102%
fev/17	450	464	461	103%	102%
mar/17	450	484	456	108%	101%
abr/17	450	460	456	102%	101%
mai/17	450	484	452	108%	100%
jun/17	450	460	452	102%	100%
jul/17	450	460	453	102%	101%
ago/17	450	500	493	111%	110%
set/17	450	480	452	107%	100%
out/17	450	480	455	107%	101%
nov/17	450	460	451	102%	100%
dez/17	450	480	448	107%	100%
Total	5400	5672	5488	105%	102%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

5. Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **46.415** exames, distribuídos em: Patologia clínica, Exames cardiológicos, Exames de Oftalmologia, Fonoaudiologia, Biópsias, Exames de Imagem, Espirometrias, Urodinâmica, Exames de EDA e H, Pylory, Punção por Agulha Fina e Grossa, PAF e PAG, Exames Pulmonares, Exames de Mamas, Exames Ginecológicos.

Tabela 05:

PROCEDIMENTOS	EXAMES REE - 2017												TOTAL
	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	
Patologia Clínica (posto de coleta)	3.073	2.489	2.844	2.394	3.087	2.587	2.717	1.869	1.983	2.565	2.068	2.076	29.754
Bioquímica	2.497	2.035	2.319	2.018	2.595	2.150	2.285	1.542	1.650	2.110	1.748	1.764	24.713
Hematologia	398	285	341	289	353	320	321	258	254	315	209	255	3.528
Urinálise /Parasitológica	151	113	124	76	91	82	82	59	67	91	79	65	1.060
Imunologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	4	0
Bacteriologia	45	50	56	25	48	55	29	15	52	52	0	0	388
Micologia	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Outros	2	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Biópsia	49	55	42	44	24	32	51	25	61	63	28	22	516
Exeres de mama e pele	13	44	47	45	46	18	26	26	33	35	16	25	370
Punção por agulha fina e grossa	4	0	0	3	1	0	0	4	2	2	2	10	28
ECG	195	123	98	121	128	107	100	111	155	95	114	125	1.468
Ecocardiografia com Doppler Vascular	65	64	70	88	92	56	47	70	47	63	58	88	738
Teste Ergométrico	37	45	49	38	50	42	0	58	27	40	40	16	442
Holter	20	20	18	16	18	18	17	15	18	18	14	18	210
MAPA	21	16	20	20	22	18	21	20	17	20	20	10	227
USG de Catetidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biomicroscopia de Fundo de Olho	182	153	128	88	234	147	142	157	192	105	218	111	1.807
Fundoscopia	182	153	128	88	234	147	142	157	192	105	218	111	1.807
Tanometria	182	153	128	88	234	147	142	157	192	105	218	111	1.807
Endoscopia Digestiva Alta	93	68	75	52	0	39	105	0	70	87	54	52	686
Pesquisa de A.H.P.	62	52	51	52	0	25	84	0	41	87	34	39	467
Radiologia Simples	154	77	79	92	107	91	101	126	96	86	62	85	1.154
Ultrassonografia Com Doppler	50	41	54	40	82	45	45	50	41	35	50	62	607
Espirometria	19	12	19	14	20	11	18	25	14	21	11	20	203
Audiometria	8	35	37	20	22	0	24	29	18	7	0	0	200
BERA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Colposcopia	37	48	69	29	58	55	45	34	37	38	38	14	490
Namografia	75	75	90	68	84	68	84	54	77	80	99	84	938
Cistoecopia	0	1	0	2	4	2	0	2	2	2	2	2	19
urodinâmica	0	12	20	18	18	9	5	1	1	6	6	3	89
Urofluximetria	0	0	0	0	0	10	18	16	24	25	18	18	129
Densitometria	26	18	21	9	50	16	11	6	21	6	15	15	190
Osteoneuro	0	0	0	7	9	0	1	10	6	6	13	5	39
Ultrassonografia Geral	177	186	170	180	202	147	179	50	188	165	178	194	2.016
TOTAL	4.694	3.913	4.258	3.397	4.806	3.833	4.136	3.074	3.553	3.843	3.600	3.326	46.415

Fonte: Relatórios Gerenciais - UPAE Arcoverde

6. Atenção ao Usuário

6.1 Estruturação do serviço

Foi estruturado no primeiro trimestre de funcionamento da Unidade projeto de atenção ao usuário, iniciado em junho/2014, segue abaixo números anuais, Esta 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 (tabela 06)

- Pesquisa de satisfação do usuário

Tabela 06:

Pesquisa de Satisfação - 2017			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/17	1788	1246	70%
fev/17	1708	1018	60%
mar/17	1901	1044	55%
abr/17	1710	997	58%
mai/17	1898	1110	58%
jun/17	1697	856	50%
jul/17	1806	916	51%
ago/17	1897	1358	72%
set/17	1744	910	52%
out/17	1721	910	53%
nov/17	1709	870	51%
dez/17	1690	753	45%
Total	21269	11988	56%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

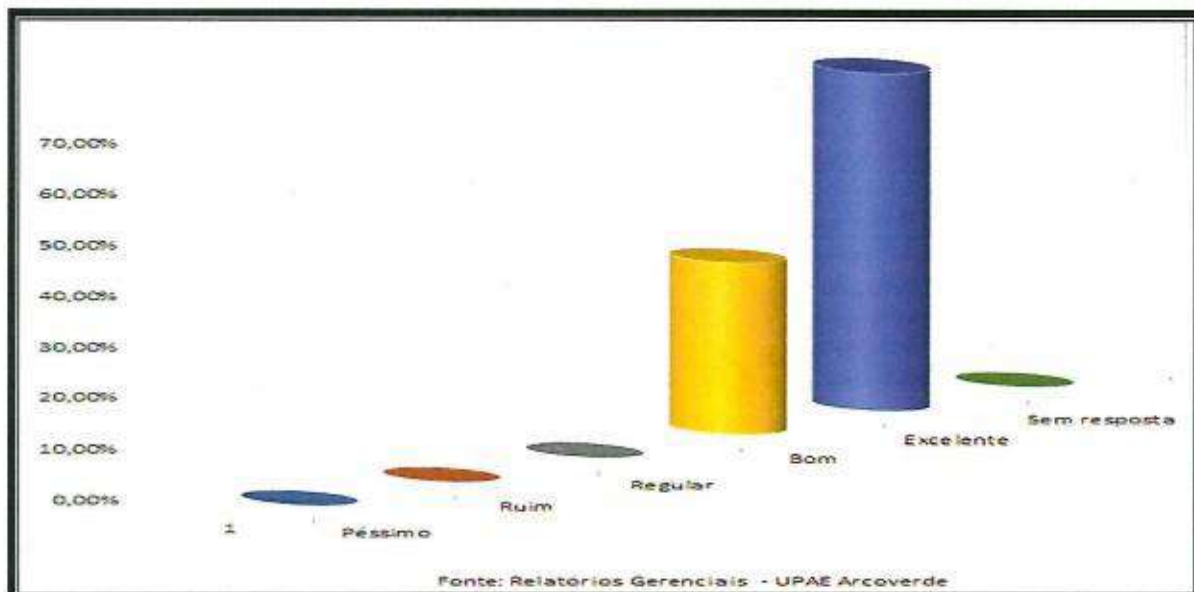
Foram aplicados **11.988** questionários entre nossos usuários uma média de **56%** dos usuários, que ao longo do ano 2017 utilizaram nossos serviços, dos quais **99,9%** avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela.

Tabela 07:

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	1	4204	7783	0	11988
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	0	4192	7794	2	11988
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	9	4351	7628	0	11988
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	1	4536	7451	0	11988
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	0	29	5119	8838	2	11988
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	0	4141	7829	18	11988
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	1	4412	7575	0	11988
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	7	3389	8590	2	11988
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	1	4464	7523	0	11988
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	0	4369	7601	17	11987
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	1	4379	7608	0	11988
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	5	3318	8663	2	11988
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	11	3466	8509	2	11988
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	6	3.324	8.656	2	11988
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	0	4447	7523	18	11988
11. O silêncio do ambiente	1	0	46	4602	7338	1	11988
Total	1	0	118	64713	126909	66	191807
%	0,00%	0,00%	0,06%	33,74%	66,16%	0,03%	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais - UPAE Arcoverde

Gráfico 01:



6.1.2 Resolução de queixas

O serviço de resoluções foi implantado em Junho de 2014, com caixas de sugestões nas 03 recepções, entende-se por queixas o conjunto de reclamações por qualquer meio e com autor indenticado, as mesmas deverão ser solucionadas e encaminhadas a seu autor como resposta ou esclarecimento dos problemas relatados.. Nos meses de janeiro a dezembro/17 ocorreram **34** queixas todas elas foram tratadas, ou seja, **100%** respondidas aos usuários. (Tabela 08)

Tabela 08:

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2017			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/17	2	2	100%
fev/17	3	3	100%
mar/17	2	2	100%
abr/17	4	4	100%
mai/17	3	3	100%
jun/17	5	5	100%
jul/17	5	5	100%
ago/17	2	2	100%
set/17	2	2	100%
out/17	2	2	100%
nov/17	2	2	100%
dez/17	2	2	100%
Total	34	34	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

As queixas citadas foram:

- 08 queixas sobre demora na marcação das consultas subsequentes.
- 08 queixas do atendimento médico.
- 04 queixas do atendimento das recepcionistas e central de marcação.
- 04 Queixas sobre a demora da entrega de exames
- 03 Queixas sobre a equipe multidisciplinar
- 03 queixas sobre a equipe de manutenção..
- 02 Solicitações de outras especialidades (Psiquiatra e Ortopedista)
- 01 Queixa sobre sinalização da Unidade
- 01 Queixa sobre organização dos espaços da recepção 01

7. Controle da Origem do Paciente

Tabela 09:

CONTROLE DE ORIGEM		
Município	Total	%
ARCOVERDE	3207	36,7%
BUIQUE	994	11,4%
SERTÂNIA	824	9,4%
CUSTÓDIA	570	6,5%
VENTUROSA	512	5,9%
TUPANATINGA	480	5,5%
IBIMIRIM	475	5,4%
PEDRA	470	5,4%
MANARI	381	4,4%
PETROLÂNDIA	271	3,1%
INAJÁ	268	3,1%
TACARATU	214	2,4%
JATOBÁ	84	1,0%
Total	8750	100,00%

Fonte: Relatórios Gerenciais - UPAE 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 UPAE Arcoverde durante os meses de janeiro a dezembro/17 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com **3.207** encaminhamentos equivalente a **(36,7%)**, em segundo lugar o município de Buíque com **994** encaminhamentos equivalente a **(11,4%)**, em terceiro lugar o município de Sertânia com **824 (9,4%)**, em quarto lugar o município de Custódia com **570 (6,5%)**, em quinto lugar o município de Venturosa com **512(5,9%)**, em sexto lugar o município de Tupanatinga com **480 (5,5%)**, em sétimo lugar o município de Ibimirim com **475 (5,4%)**, em oitavo lugar o município de Pedra com **470 (5,4%)**, em nono lugar o município de Manari com **381 (4,4%)**, em décimo lugar o município de Petrolândia com **271 (3,1)**, em décimo primeiro lugar o município de Inajá com **268 (3,1%)**, em penúltimo lugar o município de Tacaratu com **214 (2,4%)**, e em último lugar Jatobá com **84 (1,0%)**.

8. Gerenciamento Clínico

É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno de janeiro a dezembro de 2017. Envio de relatórios em tempo hábil, meta cumprida.

Tabela 10:

Gerenciamento Clínico - UPAE Arcoverde / 2017			
MESES	Perda primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de retorno
jan/17	0,00%	10,06%	0,66
fev/17	2,67%	7,83%	0,67
mar/17	4,42%	9,09%	0,73
abr/17	21,58%	9,09%	0,92
mai/17	5,58%	9,32%	0,71
jun/17	11,35%	8,52%	0,78
jul/17	4,57%	7,81%	0,99
ago/17	6,54%	8,36%	0,88
set/17	4,40%	4,12%	0,85
out/17	14,44%	6,92%	0,99
nov/17	1,74%	8,27%	0,71
dez/17	2,83%	8,10%	0,86
Total	7%	11%	0,81

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE / OS - HCP

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertada, nos meses de janeiro a dezembro de 2017, observou-se que ocorreu 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 interconsultas realizadas na UPAE, e nos meses acumulados de Janeiro a Dezembro/17 a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida. (Tabela 10)

9. Comissões

A unidade consta de oito (08) 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 e Comissão de Farmácia e Terapêutica. Verificamos que a nova legislação do CFM (Conselho Federal de Medicina), fixa como facultativa a constituição da citada Comissão de Ética Médica, nas unidades de saúde com até 30 médicos, ficando todos os critérios relacionados as ocorrências médicas, aos cuidados do diretor médico da unidade, onde qualquer demanda será encaminhada prontamente ao CREMEPE, respeitando a atual (Resolução CFM nº 2152/2016 Art.3º §1).

(a) **A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde (PGRSS)**, foi 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 a epidemiologia, e controle de infecções. A CCIH da Unidade de Saúde é composta por profissionais que exercem atividades correlativas, 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, e Administração. E as reuniões são realizadas mensalmente. Informamos também que foi aprovado no mês de **abril/2017** por parte da APEVISA, nosso Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (PGRSS), com validade até abril/2018.

(b) **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.

(c) **A Comissão de Humanização**, criada em **25 de fevereiro de 2016**, composta por representantes da equipe multidisciplinar, como Enfermeira, Psicólogo, 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 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.

(d) **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 multiprofissional 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.

(e) **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 **31/10/2017** já contamos com novos membros para o exercício **2017/2018**.

João Alfredo
Coordenação Geral
UPAE - Arcoverde - PE
Mat: 0230 - CRA/PE 12070

(f) **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.

(g) **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).

(h) **O Núcleo de Segurança do Paciente**, foi criado conforme Portaria UPAE Arcoverde 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.

Em tempo: foram revalidados todos os Protocolos Operacionais da Unidade no ano 2017.

10. Educação permanente

A proposta de nossa educação permanente veio ao encontro das necessidades de aperfeiçoar estes 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 com uma melhor qualidade.

No período de janeiro a dezembro/2017 a UPAE - Arcoverde realizou os seguintes treinamentos:

1. Educação Ambiental – NR 32 -
2. Uso Racional de antibióticos
3. Hanseníase
4. Direitos Humanos
5. HPV Papiloma Humano (Vírus)
6. Cuidado com a Audição e voz no carnaval
7. Prevenção DSTs e AIDS
8. Tratamento do Alcoolismo
9. Relações Interpessoais
10. Ergonomia no trabalho
11. Como manter o ambiente de trabalho harmonioso
12. Combate à Tuberculose
13. Aspéctos éticos e legais (Prontuários)
14. Papanicolau na terceira idade
15. Febre amarela
16. Alimentação no controle da hipertensão
17. Cuidados gerais com a voz
18. Combate a infecção hospitalar
19. Os dois lados no meio da comunicação
20. Influência dos meios de comunicações
21. Benefícios assistenciais e previdenciários
22. Violência no trânsito deveres e direitos dos cidadãos
23. Importância do trabalho em equipe
24. Contexto da Tuberculose
25. Calendário básico de vacinação atualização
26. Ponto eletrônico importâncias
27. A arte de se relacionar
28. DIU no pós parto
29. Bêbes de risco e intervenção precoce da Terapia Ocupacional
30. Livre seu ambiente de trabalho da infecção

31. Lei Maria da Penha
32. Saúde e cuidado na primeira infância
33. Resiliência
34. Segurança do paciente em serviço de saúde
35. Excelência no atendimento ao usuário
36. Prevenção ao suicídio
37. Relacionamento interpessoal
38. A importância do acolhimento aos usuários na unidade
39. Doação de órgãos
40. Prevenção do Cancer de Mama
41. Ética profissional
42. Integração com a CCIH
43. Humanização na saúde
44. Cancer de Mama cuidados na terceira idade
45. Alimentação saudável
46. Prevenção do câncer de próstata
47. DSTs
48. Alimentação no controle da diabetes
49. Medicamentos que causam alterações em exames laboratoriais
50. Uso correto de filtros solares prevenção de Cancer de Pele

Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Janeiro/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Fevereiro/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Março/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Abril/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Maio/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde(Junho/17)

Handwritten signature
 João Peixoto
 Coordenador Geral
 UPAE - Arcoverde - PE
 Mat: 0120 - CRA/PE 12070



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Julho/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde(Agosto/17)

João Peivoto
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde - PE
Mat. 0036 - CREA/PE 12010



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Setembro/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Outubro/17)



Fotos Eventos: Arquivo UPAE – Arcoverde (Novembro/17)



Handwritten signature
 João Pinheiro
 Coordenador Geral
 UPAE - Arcoverde - PE
 Mat. 0030 - CRAUPE 12670



11. Problemas estruturais

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

- A Empresa SBM, compareceu no início do mês de julho/2017, e realizou obras estruturais em na UPAE, refazendo quase toda a cobertura,
- Ainda temos 40% da cobertura totalmente ineficaz, com desníveis , facilitando acúmulo de água parada, o que nos é bastante prejudicial. Esperamos em breve este grande problema seja sanado pela construtora já que se trata de uma reforma estrutural. informamos que a empresa não voltou mais na Unidade, ficando serviços por fazer em 2017, por parte da construtora SBM.
- A UPAE Arcoverde, agendou reunião com todos os Secretários de Saúde das cidades que compõem a VI GERES para tratar do projeto de matriciamento em 2017, porém não tivemos presença dos envolvidos representantes das prefeituras, não conseguimos ter presença de

nenhum secretário, estamos aguardando para iniciarmos nosso projeto de matriciamento no ano de 2018, ao qual está fixado em contrato com a SES/PE.

12. Conclusão.

A UPAE - Arcoverde, está sempre procurando atuar em conformidade com as metas pactuadas em contrato, como também atuar em parcerias que visem sempre a melhoria de atendimento a população, como por exemplo o Projeto Boa Visão que no período de março/2016 á dezembro/2017 foram atendidos mais de **1.999** consultas, **5997** exames e **1.817** 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, informamos também que estamos participando dos projetos de Hanseníase e Tuberculose, Detecção precoce de Cancer de Mama ofertando mamografias as usuárias e também temos os nossos Profissionais todos capacitados para atender portadores de microcefalia como também a seus familiares, ofertando consultas para regulação da VI GERES desde junho/2016.

Ainda permanece pacientes faltosos para as consultas e exames, a maior queixa é falta de interesse das prefeituras pelo traslado do usuário/UPAE-Arcoverde o que no momento independe dos nossos esforços em virtude de existirem diversos fatores que fogem da governabilidade da UPAE Arcoverde, mais acompanhamos uma grande melhora no comparecimento dos usuários neste ano de 2017.

Esperamos uma maior integração das regulações municipais juntamente com a VI GERES com a UPAE Arcoverde, o que somente 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 UPAE - Arcoverde amplia a acessibilidade dos usuários aos serviços de média complexidade a todos os 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 será proposto 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 proporcionado maior resolubilidade para as questões relacionadas ao processo saúde e doença.


João Peixoto
Coordenação Geral
UPAE - Arcoverde - PE
Mat. 0030 - CRA/PE 12070

Todos os usuários de um modo geral estão apresentando muita satisfação com o nosso 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. Concluimos que todos os documentos exigidos e instrumentos definidos para o monitoramento do contrato de gestão foram enviados pela UPAE no período avaliado. Dos indicadores monitorados de produção previstos para serem executados neste período de funcionamento, todos foram cumpridos, além do envio dos relatórios sobre a origem dos usuários e gerenciamento clínico e todas as informações nos solicitadas, tudo foi devidamente encaminhado em todos os meses analisados em tempo hábil no anos de 2017.

Recife, 06 de fevereiro de 2018



João Peixoto
Coordenação Geral
UPAE - Arcoverde - PE
Mat. 0030 - CRA/PE 12670

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

Nome e CNPJ da OS: Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer (SPCC) - 10.894.988.0001-33
 Nome do Parceiro público: Estado de Pernambuco - Secretaria Estadual de Saúde
 Resumo do objeto do contrato de gestão: Operacionalização da gestão e execução de ações e serviços de saúde na Unidade Pernambucana de Atenção Especializada - UPAE Áureo Howard Bradley - Arcoverde PE
 Município e Estado: Arcoverde - PE
 Nome e CNPJ da UPAE: UPAE - ÁUREO HOWARD BRADLEY - ARCOVERDE -PE - 10.894.988/0002 - 14
 Valor estipulado no contrato de gestão: R\$ 22.133.372,75
 Data de assinatura e término do contrato: 03/03/2014 a 03/03/2018

Meta de Produtividade Pactuada	Indicador	Resultado Alcançado	
		2017	2017
Entre 85% e 100% do volume contratado - 1.985 Consultas médicas mensais - Ano 2017;	Total de atendimento/mês	24001	21.269
Entre 85% e 100% do volume contratado - 450 Consultas outros profissionais nível superior- Ano 2017;	Total de atendimento/mês	18.999	12.619
Entre 85% e 100% do volume contratado - 450 Sessões de fisioterapia - Ano 2017;	Total de atendimento/mês	5.672	5.672
Meta de Qualidade Pactuada	Indicador	Resultado Alcançado	
Estruturação do Serviço de Atenção ao Usuário - Resolução de queixas - 80%	Percentual de resolução das queixas	Média mensal 100% de resoluções	
Pesquisa de satisfação - no mínimo 10% da execução dos atendimentos mensais - Média Anual: 10%	Percentual de pesquisa de satisfação	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados
Escala médica 100%	Percentual de escala médica	21.269	11.988
Avaliar a inserção da VI Regional de localização da UPAE - Arcoverde, atingindo 98% de CEP válido e 98% de CEP compatível com o Código IBGE.	Taxa de indentificação do origem do paciente	100%	
		CEP. VÁLIDOS: 100% / CEP. COMPATÍVEL 100%	

Resumo Financeiro do Exercício	Valor (R\$)
Custo Operacional	2.931.232,68
Despesas Administrativas	2.513.150,40
Despesa Total do Exercício	5.444.383,08
Valor de repasse do período total	5.400.000,00
Valores recebidos do exercício anterior	450.000,00
Valor contingenciado no exercício	(500.000,00)
Valor não recebido no exercício anterior	(450.000,00)
Valor não recebido no exercício	(2.250.000,00)
Rendimentos de aplicações financeiras	21.301,57
Saldo do Contrato do Exercício	(2.773.081,51)
Saldo do Contrato do Exercício Anterior	(1.794.704,10)
Saldo Final do Contrato Acumulado	(4.567.785,61)
(-) Provisões contratuais obrigatórias	(685.628,44)
Saldo Financeiro do Contrato no Exercício	(5.253.414,05)

Filipe Costa Leado Bit.

Filipe Costa Leandro Bitu
 Superintendente Geral das Unidades sob Gestão
 Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - HCP Gestão

João Peixoto
 Coordenação Geral
 UPAE - Arcoverde - PE
 Mat. 0030 - CRAPE 12070