

Ofício n° 03/2020

Arcoverde, 13 de fevereiro de 2020.

À **SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

Ilm^a Sr^a

Flavia Lira

Diretora de Modernização e Monitoramento da Assistência à Saúde (DGMMAS-SES/PE)

C/C

Ilm^o Sr.

Felipe Costa Leandro Bitú

Superintendente Geral das Unidades sob Gestão – HCP

Referência: Envio de Relatório Anual e CD-ROM – **JANEIRO A DEZEMBRO/ 2019**.

Prezada Senhora,

A **UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADA – UP AE ARCOVERDE**, por seu representante legal abaixo assinado, vem, respeitosamente perante V.S.^a, através deste ofício enviar Relatório Anual e CD-ROM referentes ao período de **JANEIRO A DEZEMBRO/2019**, conforme Contrato de Gestão n° 005/2014 celebrado com o Estado de Pernambuco.

Aproveita-se a oportunidade para reforçar sentimentos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde - PE

Luiz Gonzaga Júnior
Coordenador Geral

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2019

UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA
DEPUTADO ÁUREO HOWARD BRADLEY



Arcoverde
2019

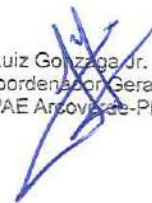
Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de janeiro a dezembro de 2019

Arcoverde
2019

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE



Lista de Imagens

| | |
|---------------------------------------|----|
| Figura 1- Mapa..... | 10 |
| Figura 2- Eventos Janeiro 2019..... | 30 |
| Figura 3- Eventos Fevereiro 2019..... | 30 |
| Figura 4- Eventos Março 2019..... | 31 |
| Figura 5- Eventos Abril 2019..... | 31 |
| Figura 6- Eventos Maio 2019..... | 32 |
| Figura 7 – Eventos Junho 2019..... | 32 |
| Figura 8- Eventos Julho 2019..... | 33 |
| Figura 9- Eventos Agosto 2019..... | 33 |
| Figura 10- Eventos Setembro 2019..... | 34 |
| Figura 11- Eventos Outubro 2019..... | 34 |
| Figura 12- Eventos Novembro 2019..... | 35 |
| Figura 13- Eventos Dezembro 2019..... | 35 |

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE



Lista de Gráficos

Gráfico 1- Pesquisa de Satisfação.....19

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1- Consultas Médicas | 12 |
| Tabela 2- Primeira Consulta..... | 13 |
| Tabela 3- Consulta Não Médica..... | 14 |
| Tabela 4- Sessões de Fisioterapia(Sessões de Reabilitação)..... | 15 |
| Tabela 5- Exames Realizados..... | 16 |
| Tabela 6- Pesquisa de Satisfação..... | 18 |
| Tabela 7- Pesquisa de Satisfação II..... | 19 |
| Tabela 8- Queixas Tratadas..... | 20 |
| Tabela 9- Resolução de Queixas/Elogios(Ouvidoria Estadual)..... | 21 |
| Tabela 10- Controle de Origem..... | 22 |
| Tabela 11- Gerenciamento Clínico..... | 23 |


Luiz Gonzaga Jr.
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;

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE



Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1 APRESENTAÇÃO..... | 08 |
| 2 INTRODUÇÃO..... | 09 |
| 3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO..... | 11 |
| 3.1 Metas de Produção..... | 11 |
| 3.2 Indicadores de Qualidade..... | 11 |
| 4 DESEMPENHO ASSISTENCIAL..... | 12 |
| 4.1 Indicadores de Proteção | 12 |
| 4.2 Consultas Médicas | 12 |
| 4.3 Consultas Não Médicas..... | 14 |
| 4.4 Sessões de Fisioterapia..... | 14 |
| 5 APOIO DIAGNOSTICO..... | 16 |
| 6 ATENÇÃO AO USUÁRIO..... | 18 |
| 6.1 Estruturação do Serviço..... | 18 |
| 6.2 Resolução de Queixas..... | 20 |
| 7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE..... | 22 |
| 8 GERENCIAMENTO CLINICO..... | 23 |
| 9 COMISSÕES..... | 24 |
| 10 EDUCAÇÃO PERMANENTE..... | 28 |
| 11 PROBLEMAS ESTRUTURAIIS..... | 36 |
| 12 CONCLUSÃO..... | 37 |


Luiz Gonzaga Jr.
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 2019.

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.



Luiz Gonzaga Jr.
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 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

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde/PE

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, CAF, 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.

Luiz Gonzaga Jr.
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 (Reabilitação).

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/2019) permaneceu as mesmas 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 reabilitação 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.

Luiz Gonzaga Jr.
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

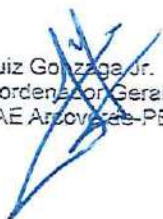
Foram ofertadas 23.666 consultas médicas, a UPAE Arcoverde executou 21.990 consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2019 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia e Endocrinologia. 92% da meta estabelecida, com média de 94 usuários atendidos/dia.

Tabela 01 – Consultas Médicas

| Consultas Médicas 2019 | | | | | |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|------------|-------------|
| Meses | Contratado | Ofertado | Realizado | % Ofertado | % Realizado |
| jan/19 | 1.985 | 1.861 | 1.742 | 94% | 88% |
| fev/19 | 1.985 | 1.832 | 1.714 | 92% | 86% |
| mar/19 | 1.985 | 1.890 | 1.762 | 95% | 89% |
| abr/19 | 1.985 | 1.819 | 1.688 | 92% | 85% |
| mai/19 | 1.985 | 2.058 | 1.935 | 104% | 97% |
| jun/19 | 1.985 | 1.989 | 1.851 | 100% | 93% |
| jul/19 | 1.985 | 2.039 | 1.894 | 103% | 95% |
| ago/19 | 1.985 | 2.051 | 1.899 | 103% | 96% |
| set/19 | 1.985 | 2.081 | 1.916 | 105% | 97% |
| out/19 | 1.985 | 2.008 | 1.897 | 101% | 96% |
| nov/19 | 1.985 | 2.013 | 1.846 | 101% | 93% |
| dez/19 | 1.985 | 2.025 | 1.846 | 102% | 93% |
| Total | 23.820 | 23.666 | 21.990 | 99% | 92% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
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 5,62% de perda primária. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de 1.901, considerando 17% 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

| Meses | Ofertado | Agendado | Faltosos | % Agendado | % Faltosos | % Perda Primária |
|--------------|---------------|---------------|--------------|------------|------------|------------------|
| jan/19 | 925 | 843 | 181 | 91% | 21% | 8,86% |
| fev/19 | 896 | 804 | 151 | 90% | 19% | 10,27% |
| mar/19 | 887 | 819 | 132 | 92% | 16% | 7,67% |
| abr/19 | 862 | 808 | 130 | 94% | 16% | 6,26% |
| mai/19 | 1067 | 1038 | 167 | 97% | 16% | 2,72% |
| jun/19 | 981 | 929 | 160 | 95% | 17% | 5,30% |
| jul/19 | 989 | 907 | 153 | 92% | 17% | 8,29% |
| ago/19 | 1076 | 1021 | 176 | 95% | 17% | 5,11% |
| set/19 | 1048 | 1032 | 143 | 98% | 14% | 1,62% |
| out/19 | 923 | 897 | 128 | 97% | 14% | 2,82% |
| nov/19 | 1079 | 1044 | 164 | 97% | 16% | 3,34% |
| dez/19 | 1022 | 968 | 216 | 95% | 22% | 5,28% |
| Total | 11.755 | 11.110 | 1.901 | 94% | 17% | 5.62% |

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/2019, 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 92% do contratado.

Obs. Foram aproveitadas internamente nas consultas subsequentes de janeiro à dezembro 2019, **1256** consultas onde ficamos com a perda total geral de **645** consultas reguladas.

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE



4.3 Consultas de outros profissionais de nível superior

A UPAE Arcoverde ofertou 7.689 consultas, com execução de 6.094 consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a dezembro 2019 das quais (113% da meta) foi executada, desta maneira é possível considerar a 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 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 OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL SUPERIOR 2019 | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Meses | Contratado | Ofertado | Realizado | % Ofertado | % Realizado |
| jan/19 | 450 | 665 | 532 | 148% | 118% |
| fev/19 | 450 | 634 | 471 | 141% | 105% |
| mar/19 | 450 | 488 | 379 | 108% | 84% |
| abr/19 | 450 | 551 | 494 | 122% | 110% |
| mai/19 | 450 | 693 | 528 | 154% | 117% |
| jun/19 | 450 | 476 | 398 | 106% | 88% |
| jul/19 | 450 | 561 | 520 | 125% | 116% |
| ago/19 | 450 | 662 | 502 | 147% | 112% |
| set/19 | 450 | 642 | 479 | 143% | 106% |
| out/19 | 450 | 852 | 666 | 189% | 148% |
| nov/19 | 450 | 769 | 573 | 171% | 127% |
| dez/19 | 450 | 696 | 552 | 155% | 123% |
| Total | 5.400 | 7.689 | 6.094 | 142% | 113% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

4.4 Sessões de Fisioterapia (Reabilitação)

A UPAE Arcoverde ofertou 7.913 sessões de Fisioterapia(reabilitação) e realizou 7.606 (96%) das sessões ofertadas nos meses de janeiro a dezembro 2019. Portanto meta cumprida. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução das Sessões de Reabilitação nos meses em análise. Na região da VI GERES, existem outras Unidades no município (Centros de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional)

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde - PE

que atendem os usuários impedindo o aumento substancial da demanda interna. Desde dezembro/2014 foram abertas 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 – Fisioterapia (Sessões de Reabilitação)

| SESSÕES DE FISIOTERAPIA(REABILITAÇÃO) 2019 | | | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Meses | Contratado | Ofertado | Realizado | % Ofertado | % Realizado |
| jan/19 | 450 | 630 | 622 | 140% | 138% |
| fev/19 | 450 | 656 | 647 | 146% | 144% |
| mar/19 | 450 | 678 | 627 | 151% | 139% |
| abr/19 | 450 | 625 | 590 | 139% | 131% |
| mai/19 | 450 | 665 | 664 | 148% | 148% |
| jun/19 | 450 | 611 | 598 | 136% | 133% |
| jul/19 | 450 | 616 | 600 | 137% | 133% |
| ago/19 | 450 | 640 | 616 | 142% | 137% |
| set/19 | 450 | 706 | 689 | 157% | 153% |
| out/19 | 450 | 674 | 621 | 150% | 138% |
| nov/19 | 450 | 742 | 689 | 165% | 153% |
| dez/19 | 450 | 670 | 643 | 149% | 143% |
| Total | 5400 | 7.913 | 7.606 | 147% | 141% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

5 APOIO DIAGNÓSTICO

Foram realizados no período avaliado 47.935 exames, distribuídos em: Patologia clínica, Exames cardiológicos, Exames Oftalmológicos, Biópsias, Exames de Imagem, Espirometrias, Procedimentos Fonoaudiológicos, Procedimentos Urológicos, Exames de EDA e H- Pylori, Punção por Agulha Grossa (PAG), Exames Pulmonares, Exames de Mamas, Exames Ginecológicos e CAF.

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Tabela 05 - Exames Realizados

| EXAMES REALIZADOS 2019 | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PROCEDIMENTOS | TOTAL GERAL | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | jan/19 | fev/19 | mar/19 | abr/19 | mai/19 | jun/19 | jul/19 | ago/19 | set/19 | out/19 | nov/19 | dez/19 | |
| Patologia Clínica (posto de coleta) | 2.585 | 2.988 | 2.557 | 2.685 | 2.432 | 2.405 | 3.017 | 2.715 | 2.204 | 2.825 | 2.611 | 2.425 | 31.449 |
| <i>Bioquímica</i> | 2.225 | 2.407 | 2.160 | 2.285 | 2.066 | 2.027 | 2.634 | 2.251 | 1.836 | 2.494 | 2.288 | 2.207 | 26.880 |
| <i>Hematologia</i> | 284 | 445 | 307 | 283 | 275 | 260 | 281 | 369 | 309 | 258 | 218 | 150 | 3.439 |
| <i>Urianálise /parasitológico</i> | 59 | 103 | 75 | 77 | 60 | 81 | 66 | 60 | 42 | 46 | 55 | 45 | 769 |
| <i>Imunologia</i> | - | - | - | - | - | - | - | 04 | - | 02 | - | - | 06 |
| <i>Sorologia</i> | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| <i>Microbiologia</i> | 13 | 31 | 12 | 37 | 30 | 32 | 36 | 31 | 17 | 25 | 50 | 23 | 337 |
| <i>Hormônios</i> | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| <i>Anatomopatológico</i> | 04 | 02 | 03 | 03 | 01 | 05 | - | - | - | - | - | - | 18 |
| Biópsia | 45 | - | 58 | 48 | 22 | 09 | 13 | 38 | 25 | 28 | 47 | 36 | 369 |
| <i>Exerese de mama e pele</i> | 07 | 04 | 08 | 03 | 04 | 03 | 03 | 02 | 03 | 03 | - | 03 | 43 |
| <i>Punção por agulha fina e grossa</i> | 09 | 11 | 12 | 05 | 01 | 04 | 05 | 09 | 08 | 15 | 11 | 12 | 102 |
| ECG | 97 | 104 | 126 | 171 | 168 | 168 | 124 | 221 | 175 | 75 | 57 | 44 | 1.530 |
| Ecocardiografia com Doppler | 69 | 96 | 70 | 71 | 85 | 57 | - | 70 | 57 | 130 | 103 | 112 | 920 |
| Teste Ergométrico | 59 | 25 | 25 | 26 | 26 | 28 | - | 41 | 42 | 54 | 66 | 35 | 427 |
| Holter | 18 | 17 | 16 | 19 | 20 | 20 | 18 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 228 |
| MAPA | 10 | 10 | 10 | 10 | 11 | 08 | 10 | 10 | 09 | 30 | 29 | 18 | 165 |
| USG de Carótidas | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Biomicroscopia de Fundo de Olho | 126 | 129 | 144 | 59 | 213 | 127 | 110 | 67 | 142 | 199 | 279 | 108 | 1.703 |
| Fundoscopia | 126 | 129 | 144 | 59 | 212 | 127 | 110 | 67 | 142 | 199 | 279 | 108 | 1.702 |
| Tonometria | 126 | 129 | 144 | 59 | 212 | 127 | 110 | 67 | 142 | 199 | 279 | 108 | 1.702 |
| Endoscopia Digestiva Alta | 90 | 74 | 53 | 67 | 32 | 52 | 97 | 58 | 58 | 122 | 106 | 127 | 936 |
| Pesquisa de A.H.P. | 29 | 27 | 28 | 44 | 19 | 40 | 78 | 49 | 47 | 101 | 92 | 101 | 655 |
| Radiologia Simples | 32 | 64 | 32 | 59 | 61 | 52 | 26 | 83 | 66 | 52 | 39 | 50 | 616 |
| Ultrassonografia Com Doppler | 104 | 83 | 57 | 69 | 107 | 103 | 43 | 43 | 67 | 33 | 84 | 80 | 873 |
| Espirometria | 14 | 13 | 10 | 12 | 14 | - | 17 | 37 | 20 | 17 | - | - | 154 |
| Audiometria | 17 | 25 | 15 | 26 | 28 | 15 | 16 | 27 | 20 | - | - | - | 189 |
| BERA | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Impedanciometria | - | - | - | - | - | 04 | - | - | - | - | - | - | 04 |
| Colposcopia | 27 | 52 | 52 | 59 | 53 | 46 | 55 | 59 | 49 | 33 | 35 | 24 | 544 |
| CAF | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 04 | 07 | 07 | 18 |
| Mamografia | 79 | 59 | - | - | 01 | 95 | 144 | 88 | 67 | 95 | 13 | - | 641 |
| Cistoscopia | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Urodinâmica | 01 | 01 | 03 | 03 | 01 | 01 | 01 | 01 | 04 | 04 | - | 02 | 22 |
| Urofluxometria | 28 | 28 | 27 | 27 | 29 | 28 | 29 | 28 | 24 | 25 | 29 | 27 | 329 |
| Densitometria | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otoneuro | 04 | 05 | 06 | 08 | 12 | 08 | 04 | 11 | 08 | - | - | - | 66 |
| Ultrassonografia Geral | 244 | 235 | 219 | 239 | 208 | 200 | 152 | 250 | 185 | 201 | 233 | 182 | 2.548 |
| TOTAL | 3.946 | 4.308 | 3.816 | 3.828 | 3.971 | 3.727 | 4.182 | 4.061 | 3.584 | 4.464 | 4.419 | 3.629 | 47.935 |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

~~Luiz Gonzaga Jr.
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 - 2019 | | | |
|-------------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Meses | Nº Atendimentos | Nº Entrevistados | % |
| jan/19 | 1.742 | 1.080 | 62% |
| fev/19 | 1.714 | 894 | 52% |
| mar/19 | 1.762 | 957 | 54% |
| abr/19 | 1.688 | 1.089 | 64% |
| mai/19 | 1.935 | 1.324 | 68% |
| jun/19 | 1.851 | 1.150 | 62% |
| jul/19 | 1.894 | 1.269 | 67% |
| ago/19 | 1.899 | 1.190 | 63% |
| set/19 | 1.916 | 1.113 | 58% |
| out/19 | 1.897 | 1.165 | 61% |
| nov/19 | 1.846 | 1.253 | 68% |
| dez/19 | 1.846 | 719 | 39% |
| Total | 21.990 | 13.203 | 60% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Foram aplicados 13.203 questionários entre os usuários, uma média de 60% da quantidade citada, que ao longo do ano de 2019 utilizaram-se dos serviços ofertados, entre os quais 99,9% avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela abaixo.

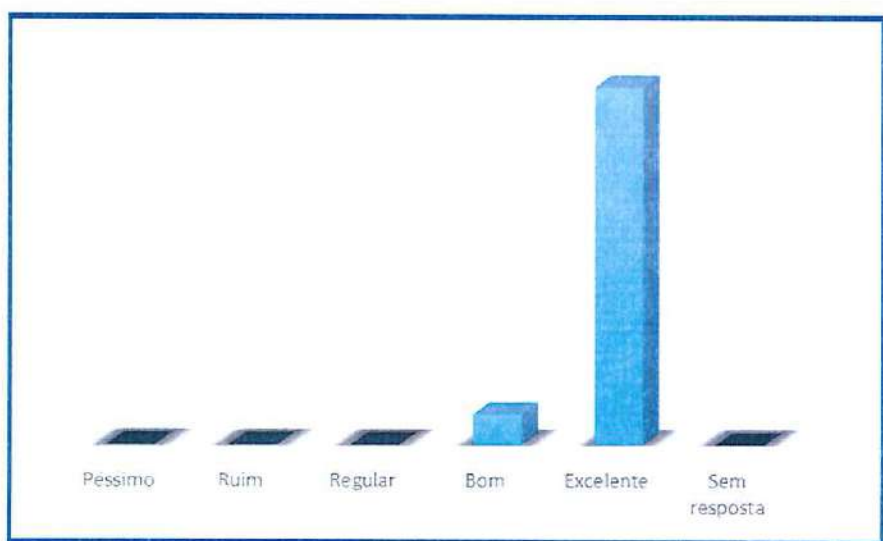
Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

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 | 0 | 1 | 1.179 | 12.022 | 1 | 13.203 |
| 02. Durante a consulta foi bem informado | 0 | 0 | 5 | 1.132 | 12.063 | 3 | 13.203 |
| 03. O estabelecimento e bem sinalizado | 0 | 0 | 3 | 1.059 | 12.140 | 1 | 13.203 |
| 04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção | 0 | 0 | 4 | 1.150 | 12.048 | 1 | 13.203 |
| 04.2 Demora no atendimento dos médicos | 0 | 0 | 5 | 986 | 12.209 | 3 | 13.203 |
| 05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros | 0 | 0 | 0 | 1.195 | 12.000 | 8 | 13.203 |
| 05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção | 0 | 0 | 1 | 1.127 | 12.072 | 3 | 13.203 |
| 05.3 Boa vontade e disposição dos médicos | 0 | 0 | 2 | 960 | 12.237 | 4 | 13.203 |
| 06. Sensação de segurança nos procedimentos | 0 | 0 | 1 | 1.060 | 12.141 | 1 | 13.203 |
| 07.1 Tratamento pelos enfermeiros | 0 | 0 | 1 | 1.115 | 12.079 | 8 | 13.203 |
| 07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção | 0 | 0 | 2 | 1.038 | 12.162 | 1 | 13.203 |
| 07.3 Tratamento pelos médicos | 0 | 0 | 2 | 821 | 12.377 | 3 | 13.203 |
| 08. Interesse do médico em ouvir queixas | 0 | 0 | 3 | 899 | 12.298 | 3 | 13.203 |
| 09. As explicações do médico no atendimento | 0 | 0 | 2 | 821 | 12.376 | 4 | 13.203 |
| 10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos | 0 | 0 | 0 | 1.137 | 12.057 | 9 | 13.203 |
| 11. O silêncio do ambiente | 3 | 18 | 49 | 1.076 | 12.054 | 3 | 13.203 |
| Total | 3 | 18 | 81 | 16.755 | 194.335 | 56 | 211.248 |
| % | 0.00% | 0.01% | 0.04% | 7.93% | 91.99% | 0,03% | 100% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Gráfico 01 - Pesquisa de Satisfação



Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE 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/19 na UPAE Arcoverde houveram 15 queixas internas, onde todas foram tratadas gerando uma taxa percentual de 100% de resolatividade.

Em relação a Ouvidoria Estadual tivemos 04 demandas que foram respondidas em tempo hábil, além de 02 elogios.

Tabela 08 - Queixas Tratadas

| Porcentagem de Queixas Tratadas – 2019 | | | |
|--|-----------|-----------|-------------|
| Meses | Recebidas | Tratadas | % |
| jan/19 | 2 | 2 | 100% |
| fev/19 | 1 | 1 | 100% |
| mar/19 | 2 | 2 | 100% |
| abr/19 | 1 | 1 | 100% |
| mai/19 | 1 | 1 | 100% |
| jun/19 | 1 | 1 | 100% |
| jul/19 | 1 | 1 | 100% |
| ago/19 | 1 | 1 | 100% |
| set/19 | 1 | 1 | 100% |
| out/19 | 1 | 1 | 100% |
| nov/19 | 1 | 1 | 100% |
| dez/19 | 2 | 2 | 100% |
| Total | 15 | 15 | 100% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

As queixas citadas foram:

- 03 queixas sobre demora na marcação das consultas na central de marcação;
- 01 queixa pelo número de guichês na central de marcação;
- 03 queixas referentes ao atendimento preferencial;
- 04 queixas referentes ao atendimento médico;
- 02 Queixas sobre a demora da entrega de exames;

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE



- 02 Solicitações de outras especialidades (Ortopedista, Reumatologista e Nefrologista);

Tabela 9 - Resolução de Queixas/Elogios (Ouvidoria Estadual)

| Queixas Ouvidoria Estadual Tratada 2019 | | | |
|---|-----------|----------|-----------------|
| Meses | Recebidas | Tratadas | Nº da Demanda |
| jan/19 | 1 | 1 | 2956357 |
| fev/19 | 0 | 0 | - |
| mar/19 | 1 | 1 | 3039677 |
| abr/19 | 0 | 0 | - |
| mai/19 | 0 | 0 | - |
| jun/19 | 0 | 0 | - |
| jul/19 | 0 | 0 | - |
| ago/19 | 2 | 2 | 3272952/3274637 |
| set/19 | 0 | 0 | - |
| out/19 | 0 | 0 | - |
| nov/19 | 0 | 0 | - |
| dez/19 | 0 | 0 | - |
| Total | 4 | 4 | |

| Elogios Recebidos Ouvidoria Estadual 2019 | | |
|---|-----------|---------------|
| Meses | Recebidas | Nº da Demanda |
| jan/19 | 0 | - |
| fev/19 | 0 | - |
| mar/19 | 0 | - |
| abr/19 | 0 | - |
| mai/19 | 1 | 3132597 |
| jun/19 | 0 | - |
| jul/19 | 0 | - |
| ago/19 | 0 | - |
| set/19 | 1 | 3285525 |
| out/19 | 0 | - |
| nov/19 | 0 | - |
| dez/19 | 0 | - |
| Total | 2 | |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonçalves Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde/PE



7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE

Tabela 10 - Controle de Origem

| Controle de Origem 2019 | | |
|-------------------------|--------------|-------------|
| Município | Total | % |
| ARCOVERDE | 2.886 | 31,34% |
| BUIQUE | 1.350 | 14,66% |
| CUSTÓDIA | 779 | 8,46% |
| IBIMIRIM | 551 | 5,98% |
| INAJÁ | 308 | 3,34% |
| JATOBÁ | 76 | 0,83% |
| MANARI | 367 | 3,99% |
| PEDRA | 549 | 5,96% |
| PETROLÂNDIA | 400 | 4,34% |
| SERTÂNIA | 673 | 7,31% |
| TACARATU | 320 | 3,47% |
| TUPANATINGA | 490 | 5,32% |
| VENTUROSA | 460 | 5% |
| Total | 9.209 | 100% |

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/19 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com 2.886 encaminhamentos equivalentes a (31,34%), em segundo lugar o município de Buíque com 1.350 encaminhamentos equivalentes a (14,66%), em terceiro lugar o município de Custódia com 779 (8,46%), em quarto lugar o município de Sertânia com 673 (7,31%), em quinto lugar o município de Ibimirim com 551(5,98%), em sexto lugar o município da Pedra com 549 (5,96%), em sétimo lugar o município de Tupanatinga com 490 (5,32%), em oitavo lugar o município de Venturosa com 460 (5 %), em nono lugar o município de Petrolândia com 400 (4,34%), em décimo lugar o município de Manari com 367 (3,99), em décimo primeiro lugar o município de Tacaratu com 320 (3,47%), em penúltimo lugar o município de Inajá com 308 (3,34%), e em último lugar o município de Jatobá com 76 (0,83%).

Luiz Gonzaga Jr.
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 2019. O envio dos relatórios foram realizados em tempo hábil, desta maneira meta cumprida.

Tabela 11 - Gerenciamento Clínico

| Gerenciamento Clínico 2019 | | | |
|----------------------------|------------------|---------------------|-------------------|
| Meses | % Perda Primária | Taxa de Absenteísmo | Índice de Retorno |
| jan/19 | 8,86% | 10,20% | 0,90% |
| fev/19 | 10,27% | 8,72% | 0,95% |
| mar/19 | 7,67% | 7,26% | 0,94% |
| abr/19 | 6,26% | 7,15% | 0,90% |
| mai/19 | 2,72% | 8,23% | 0,73% |
| jun/19 | 5,30% | 8,28% | 0,77% |
| jul/19 | 8,29% | 7,82% | 0,74% |
| ago/19 | 5,11% | 8,87% | 0,62% |
| set/19 | 1,62% | 7,36% | 0,72% |
| out/19 | 2,82% | 6,75% | 0,84% |
| nov/19 | 3,34% | 8,88% | 0,56% |
| dez/19 | 5,28% | 11,59% | 0,78% |
| Total | 5,62% | 8,42% | 0,78% |

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2019, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas. 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 UPAE, e nos meses acumulados de Janeiro a Dezembro/19, a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida.

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE 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);

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde foram criadas em 16.10.2014 (terceiro trimestre de funcionamento), conforme portaria nº 02/UPAE – Arcoverde-PE, e tem como função e

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE - Arcoverde-PE

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 2019. 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 Psicóloga, Assistente social, técnico de Enfermagem 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 da 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 onde 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

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

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 31/10/2019 já contamos com novos membros para o exercício 2019/2020.

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.).

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde, PE



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.



Luiz Gonzaga Jr.
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/2019 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;
24. Pré-natal e redução da mortalidade infantil;

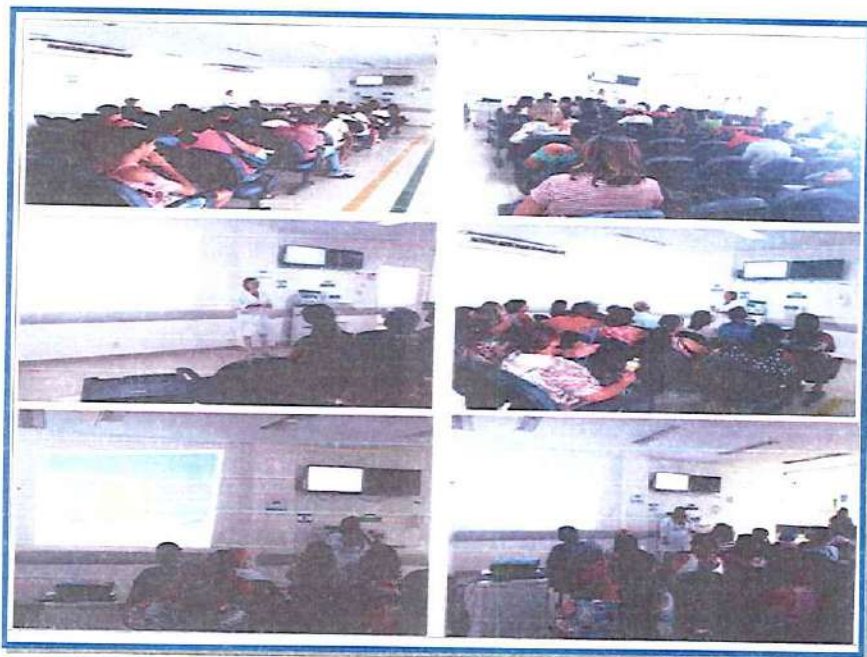
Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE



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;

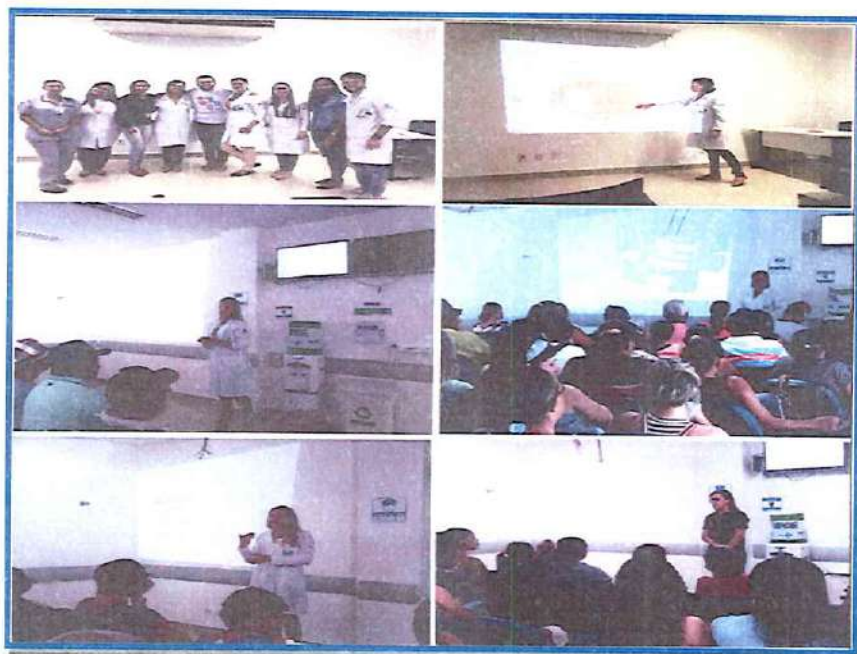

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Figura 02 - Eventos Janeiro 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 03 - Eventos Fevereiro 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

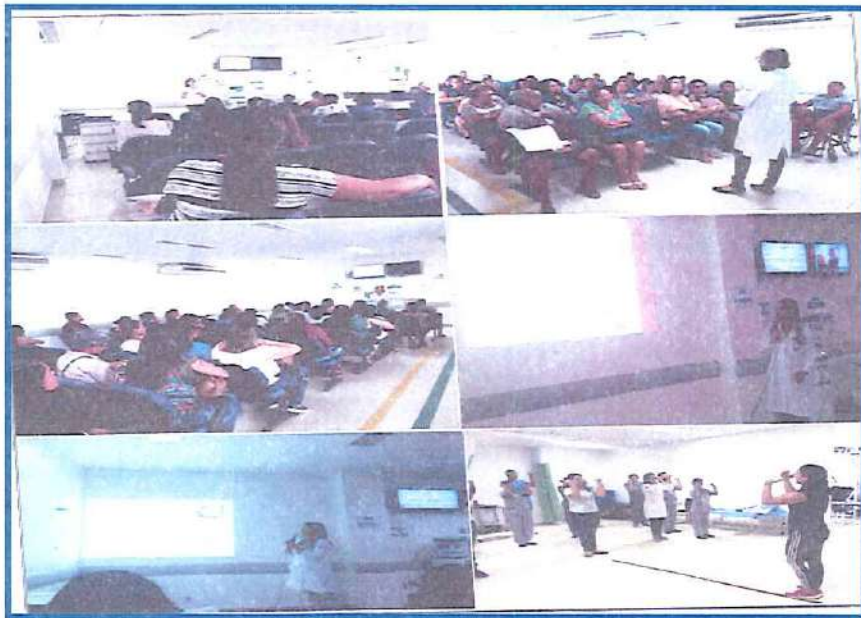
Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Figura 04 - Eventos Março 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 05 - Eventos Abril 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Figura 06 - Eventos Maio 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Figura 07 - Eventos Junho 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde/PE

Figura 08 - Eventos Julho 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 09 - Eventos Agosto 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Figura 10 - Eventos Setembro 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 11 - Eventos Outubro 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

Figura 12 - Eventos Novembro 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 13 - Eventos Dezembro 2019



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde

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 70% 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 no tocante a estrutura inicial da UPAE Arcoverde 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.

Luiz Góes Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde-PE

12 CONCLUSÃO

A UPAE - Arcoverde 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 a novembro/2019 foram realizadas em torno de 707 consultas, 2.121 exames e 509 indicações de óculos, beneficiando as 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, 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. Em 27 de agosto no ano de 2019 foi apresentado pela Dra. Ana Lúcia de Souza L. Ávilla (Coordenadora do grupo condutor da SES) o projeto de gestão voltado para a organização e integração da Atenção Primária à Saúde (APS) e Atenção Ambulatorial Especializada (AAE) na rede de atenção aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) – **Planificação do SUS**. Além de toda a equipe da UPAE-Arcoverde, estavam presentes membros da SES, IV Geres e da Secretaria municipal de saúde de Arcoverde. Dando continuidade ao projeto, em 12 de Setembro do ano de 2019 foi apresentado o plano de ação e a avaliação da ambiência da atenção ambulatorial especializada (UPAE-Arcoverde) para a identificação de alguma melhoria para o cuidado ao usuário, No mês de outubro/2019 recebemos da SES-PE, atualizações para tratar e orientar os pacientes de Chagas atendidos na UPAE-Arcoverde. Treinamento realizado com cardiologistas e Enfermeiros da unidade.



A UPAE 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 às 19h passou a ser das 07 às 17h, ficando o final do expediente no mesmo horário das lotações das

idades vizinhas. 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.

Espera-se uma maior integração das regulações municipais juntamente com a VI GERES e com a UPAE Arcoverde para 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's 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.

Arcoverde, 13 de Fevereiro de 2020.

Luiz Gonzaga Jr.
Coordenador Geral
UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Júnior
Coordenador Geral de UPAE - Arcoverde
Mat. 000038.