

RELATÓRIO ANUAL 2021



UPAE Arcoverde
Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

Arcoverde
2021

Período analisado:

Janeiro a Dezembro de 2021

Arcoverde
2021

1 LISTA DE IMAGEM

FIGURA 1 - MAPA	10
FIGURA 2 – EVENTOS JANEIRO 2021.....	30
FIGURA 3 – EVENTOS FEVEREIRO 2021	30
FIGURA 4 – EVENTOS MARÇO 2021.....	31
FIGURA 5 – EVENTOS ABRIL 2021	31
FIGURA 6– EVENTOS MAIO 2021.....	32
FIGURA 7 – EVENTOS JUNHO 2021	32
FIGURA 8 – EVENTOS JULHO 2021.....	33
FIGURA 9 – EVENTOS AGOSTO 2021	33
FIGURA 10 – EVENTOS SETEMBRO 2021	34
FIGURA 11 – EVENTOS OUTUBRO 2021	34
FIGURA 12– EVENTOS NOVEMBRO 2021	35
FIGURA 13- EVENTOS DEZEMBRO 2021	35

LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	19
---	----

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – CONSULTAS MÉDICAS.....	06
TABELA 2 – PRIMEIRA CONSULTA MÉDICA	07
TABELA 3 – CONSULTA NÃO MÉDICA	08
TABELA 4 – SESSÕES DE FISIOTERAPIA	09
TABELA 5 – EXAMES REALIZADOS.....	10
TABELA 6 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
TABELA 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO II.....	12
TABELA 8 – QUEIXAS TRATADAS	13
TABELA 9 – CONTROLE DE ORIGEM.....	14
TABELA 11 – GERENCIA CLÍNICA.....	15
TABELA 12- PROGRAMA OSTOMIZADOS.....	16
TABELA 13- PROGRAMA BEXIGA NEUROGÊNICA.....	31
TABELA 14- PROGRAMA PÉ DIABÉTICO	32
TABELA 15 - PROGRAMA PÓS COVID	32

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCIH - Centro de Controle de Infecção Hospitalar;

DOE - Diário Oficial do Estado;

OSS - Organização Social de Saúde;

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.

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	01
2 INTRODUÇÃO	02
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
4.3 Consultas outros profissionais de nível superior multidisciplinar	08
4.4 Sessões de Fisioterapia	08
5 APOIO DIAGNÓSTICO	10
6 ATENÇÃO AO USUÁRIO	11
6.1 Estruturação do Serviço	11
6.2 Resolução de Queixas	13
7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE	15
8 GERENCIAMENTO CLÍNICO	16
9 COMISSÕES	17
10 EDUCAÇÃO PERMANENTE	21
11 PROJETOS E REUNIÕES VI GERES- SES/PE	29
11.1 BOA VISÃO	29
11.2 MICROCEFALIA	29
11.3 HANSENÍASE E TUBERCULOSE	29
11.4 PLANIFICA SUS	30
11.5 PROJETO CHAGAS	30
11.6 PROGRAMA OLHAR PARA AS DIFERENÇAS	30
11.7 PROGRAMA OSTOMIZADOS	31
11.8 PROGRAMA BEXIGA NEUROGÊNICA	31
11.9 PROGRAMA PÉ DIABÉTICO	32
11.10 PROGRAMA PÓS COVID	33
12 PROBLEMAS ESTRUTURAIS	34
CONCLUSÃO	35

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão n° 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 2021.

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 e acompanhamento de 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 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 UP AE Deputado Áureo H. Bradley - UP AE / 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.S da 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.

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 UP AE Arcoverde, localizada na Av. Conselheiro João Alfredo, 491, Bairro Santa Luzia, no município de Arcoverde/PE, 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, Manarí, Pedra, Petrolândia, Tacaratu, Tupanatinga, Venturosa). Os pacientes atendidos na unidade são regulados pela VI Geres, totalizando uma população de aproximadamente 408.604 mil habitantes (DATASUS, 2014).

Figura 01 – Mapa dos municípios atendidos pela UPAE de Arcoverde.



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 das Unidades de Saúde da Família que são as coordenadoras do cuidado.

Sendo uma unidade de saúde de atendimento ambulatorial eletivo e regulado, a UPAE Arcoverde atende o art. 3º, §5º da Lei Complementar Estadual nº: 425/2020, de 25 de março de 2020, que versa sobre:

“Nas contratações firmadas com Organizações Sociais de Saúde, Hospitais de Ensino e Hospitais Filantrópicos, em curso, ficam suspensas as obrigações relacionadas ao cumprimento das metas pactuadas, a apresentação dos respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, previstas no art. 14 da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, e Portarias do Ministro da Saúde, bem como outras formalidades incompatíveis com a situação de emergência, devendo ser estabelecido regime de transição para a execução dos referidos contratos durante este período.”

Dessa forma, esta unidade de saúde, ficou desobrigada ao cumprimento das metas

durante o período de vigência da lei citada acima para atender as orientações de distanciamento entre os usuários.

Em 04/02/2021 o PNI do município de Arcoverde, disponibilizou para os profissionais da unidade a 1ª dose da vacina contra COVID-19, imunizando contra o Coronavírus, seguindo com a 2ª e 3ª dose até finalização do calendário vacinal.

Em 07/05/2021 a SES, disponibilizou para os profissionais da unidade a dose única da vacina contra Gripe, imunizando contra a Influenza.

Ainda devido à necessidade de manter o atendimento de forma segura, a UPAE garante aos pacientes, acompanhantes, colaboradores e profissionais de saúde que atuam nos serviços, medidas preventivas voltadas à contenção da curva de disseminação da Covid-19 que incluem os cuidados com higiene e distanciamento social. A partir de 06 de dezembro de 2021 entrou em vigor o decreto nº 51.864 que estabelece a obrigatoriedade da comprovação de vacinação contra a COVID-19, para ingresso e permanência nos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado de Pernambuco.

3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO

3.1 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 serviço desenvolvido na UPAE- Arcoverde de todas as consultas médicas e multiprofissionais e sessões de Fisioterapia em todos os contextos.

4.2 Consultas Médicas

Respeitando a **Portaria da SES/PE 208/2020** que dispõe sobre o funcionamento e as recomendações para atividades de saúde durante a pandemia do Covid-19 e também obedecendo as normas do CREMEPE para realização de 04 consultas médicas presenciais por hora. Foram ofertadas 14.889 consultas médicas, onde a UPAE Arcoverde executou **14.094** consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2021 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia, Endocrinologia e Vascular. Este total de consultas disponibilizadas representa 62,5% da meta anual estabelecida, com média de 59 consultas médica realizadas/dia.

Tabela 01 – Consultas Médicas com o percentual do ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Consultas Médicas 2021					
Meses	Meta	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/21	1.985	1.089	1.012	54,86%	50,98%
fev/21	1.985	1.168	1.106	58,84%	55,71%
mar/21	1.985	1.224	1.159	61,66%	58,39%
abr/21	1.985	1.258	1.223	63,38%	61,61%
mai/21	1.985	1.279	1.223	64,43%	61,61%
jun/21	1.985	1.159	1.098	58,39%	55,31%
jul/21	1.985	1.152	1.093	58,04%	55,06%
ago/21	1.985	1.293	1.238	65,14%	62,37%
set/21	1.985	1.228	1.168	61,86%	58,84%
out/21	1.985	1.421	1.333	71,59%	67,15%
nov/21	1.985	1.306	1.225	65,79%	61,71%
dez/21	1.985	1.312	1.216	66,10%	61,26%
Total	23.820	14.889	14.094	62,50%	59,17%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Das 6.904 primeiras consultas disponibilizadas, 94,88% foi agendada pela regulação VI GERES, o que demonstra uma melhora importante no aproveitamento das vagas, evidenciando ainda 5,11% de perda primária. Nessas consultas de 1º vez, o número de pacientes faltosos foi de 1.475, representando 21,36% do ofertado, necessitando ainda uma maior atenção por parte das Secretarias Municipais no que tange o transporte, onde foge da Governabilidade da UPAE Arcoverde. Procuramos sempre melhorar as formas de parceria junto à regulação da VI GERES, com o intuito de ter um aproveitamento total das consultas ofertadas.

Tabela 02 - Primeira Consulta Médica com o percentual de agendado e faltosos em comparação à oferta.

Primeira Consulta Médica						
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos	%Perda Primária
jan/21	549	536	130	97,63%	23,68%	2,37%
fev/21	577	557	90	96,53%	15,59%	3,47%
mar/21	584	556	153	95,20%	26,19%	4,79%
abr/21	428	413	83	96,49%	19,39%	3,50%
mai/21	542	521	144	96,12%	26,56%	3,87%
jun/21	547	528	158	96,52%	28,88%	3,47%
jul/21	538	512	99	95,16%	18,40%	4,83%
ago/21	637	618	117	97,01%	18,36%	2,98%
set/21	588	564	108	95,91%	18,36%	4,08%
out/21	646	604	117	93,50%	18,11%	6,50%
nov/21	647	576	124	89,02%	19,16%	10,97%
dez/21	621	566	152	91,14%	24,47%	8,86%
Total	6.904	6.551	1.475	94,88%	21,36%	5,11%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Para avaliação deste indicador se considera o número de consultas executadas pela UPAE durante os meses de janeiro a dezembro/2021, 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.

Das 1.475 consultas descritas acima como absenteísmo, foram aproveitadas internamente nas consultas subsequentes de janeiro a dezembro 2021, **1.035** consultas, reduzindo a perda total geral de consultas reguladas de 1.475 para **440** consultas.

4.3 Consultas de outros profissionais de nível superior multidisciplinar.

A UPAE Arcoverde ofertou 8.049 consultas, com execução de 6.403 consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a dezembro 2021 das quais (118,57% da meta) foi executada.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna dos seguintes profissionais: Enfermeiro, Psicólogo, Nutricionista, 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 com o percentual de ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Consulta outros profissionais nível superior 2021					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/21	450	803	625	178,44%	138,88%
fev/21	450	757	633	168,22%	140,66%
mar/21	450	750	668	166,66%	148,44%
abr/21	450	598	528	132,88%	117,33%
mai/21	450	780	621	173,33%	138%
jun/21	450	896	494	199,11%	109,77%
jul/21	450	589	459	130,88%	102%
ago/21	450	593	487	131,77%	108,22%
set/21	450	562	469	124,88%	104,22%
out/21	450	529	454	117,55%	100,88%
nov/21	450	548	459	121,77%	102%
dez/21	450	644	506	143,11%	112,44%
Total	5.400	8.049	6.403	149,05%	118,57%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

4.4 Sessões de Reabilitação

A UPAE Arcoverde ofertou 7.647 sessões de Fisioterapia, fonoaudiologia e Terapia Ocupacional (serviços de reabilitação) e realizou 7.058 (92,29%) das sessões ofertadas nos meses de janeiro a dezembro 2021. Portanto meta cumprida. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução das Sessões de Reabilitação nos meses em análise janeiro a dezembro 2021.

Tabela 04 – Fisioterapia

Sessões de Fisioterapia 2021					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/21	450	552	425	122,66%	94,44%
fev/21	450	492	473	109,33%	105,11%
mar/21	450	589	560	130,88%	124,44%
abr/21	450	664	502	147,55%	111,55%
mai/21	450	692	677	153,77%	150,44%
jun/21	450	698	664	155,11%	147,55%
jul/21	450	705	686	156,66%	152,44%
ago/21	450	703	663	156,22%	147,33%
set/21	450	657	622	146%	138,22%
out/21	450	613	583	136,22%	129,55%
nov/21	450	650	634	144,44%	140,88%
dez/21	450	632	569	140,44%	126,44%
Total	5.400	7.647	7.058	141,61%	130,70%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

5 APOIO DIAGNÓSTICO

Foram realizados no período avaliado 33.383 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.

Tabela 05 - Exames Realizados por tipo

EXAMES REALIZADOS 2021													
PROCEDIMENTOS	TOTAL GERAL												TOTAL
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	
Patologia Clínica (posto de coleta)	1.996	1.971	1.461	2.144	1.767	1.641	1.454	1.850	1.795	1.591	1.625	1.631	20.926
<i>Bioquímica</i>	1.751	1.741	1.311	1.921	1.531	811	806	925	830	1.168	985	773	14.553
<i>Hematologia</i>	180	174	124	163	160	218	171	220	190	122	146	221	2.089
<i>Urianálise /parasitológico</i>	56	49	18	54	49	41	455	63	68	72	64	56	1.045
<i>Imunologia/Sorologia</i>	0	0	0	0	0	550	21	612	656	198	402	552	2.991
<i>Microbiologia(Bacteriologia)</i>	9	4	6	4	26	20	0	28	51	30	27	26	231
<i>Hormônios</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Anatomopatológico</i>	0	3	2	2	1	1	1	2	0	1	1	3	17
<i>Biópsia</i>	25	33	19	31	22	22	44	24	45	36	29	20	350
<i>Exereze de mama e pele</i>	6	8	11	4	3	9	9	5	7	5	6	9	82
<i>Punção por agulha fina e grossa</i>	1	-	3	2	6	5	1	1	2	4	1	4	30
ECG	85	64	63	58	50	51	36	98	79	102	109	169	964
Ecocardiografia com Doppler	20	54	84	96	104	-	89	75	89	57	88	89	845
Teste Ergométrico	14	49	65	14	16	-	20	20	17	10	13	17	255
Holter	20	24	18	16	19	10	5	8	15	17	15	15	182
MAPA	55	38	35	24	33	32	33	35	28	25	19	23	380
USG de Carótidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biomicroscopia de Fundo de Olho	61	62	60	67	117	108	113	113	114	99	218	72	1.204
Fundoscopia	61	62	60	67	117	108	113	113	114	99	218	72	1.204
Tonometria	61	62	60	67	117	108	113	113	114	99	218	72	1.204
Endoscopia Digestiva Alta	59	58	72	56	34	69	76	115	95	76	91	100	901
Pesquisa de A.H.P.	45	46	57	46	25	49	71	92	81	69	83	86	750
Radiologia Simples	51	41	65	42	47	13	10	82	32	59	42	35	519
Ultrassonografia Com Doppler	7	14	18	33	18	12	36	14	65	69	11	21	318
Espirometria	17	17	18	14	21	16	18	10	17	15	8	20	191
Audiometria	-	19	29	12	17	25	20	21	19	21	10	-	193
BERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impedanciometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colposcopia	15	21	23	13	16	17	15	18	12	13	12	16	191
CAF	5	1	6	6	3	3	4	6	5	6	3	5	53
Mamografia	39	39	33	33	35	34	39	37	43	71	33	50	486
Cistoscopia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urodinâmica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urofluxometria	14	14	-	11	16	20	40	39	40	38	39	43	314
Densitometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	39	3	47
Otoneuro	-	2	7	2	7	8	6	6	5	-	-	-	43
Ultrassonografia Geral	32	36	32	137	153	197	182	236	285	208	116	137	1.751
TOTAL	2.689	2.735	2.299	2.995	2.763	2.557	1.547	3.131	3.118	2.794	3.046	2.709	33.383

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

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 médicos, não médicos e exames, sendo obrigatoriamente anônima apenas com identificação numérica, conforme contrato de Gestão. Segue abaixo os números anuais.

Tabela 06 - Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação - 2021			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/21	2.755	736	26,71%
fev/21	2.976	737	24,76%
mar/21	3.925	1.029	31,27%
abr/21	3.104	672	21,64%
mai/21	3.517	839	23,48%
jun/21	3.172	645	20,33%
jul/21	3.331	640	28,59%
ago/21	3.669	508	13,84%
set/21	3.582	681	19,01%
out/21	3.573	847	23,70%
nov/21	3.739	624	16,68%
dez/21	3.369	526	15,61%
Total	37.957	8.484	22,35%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

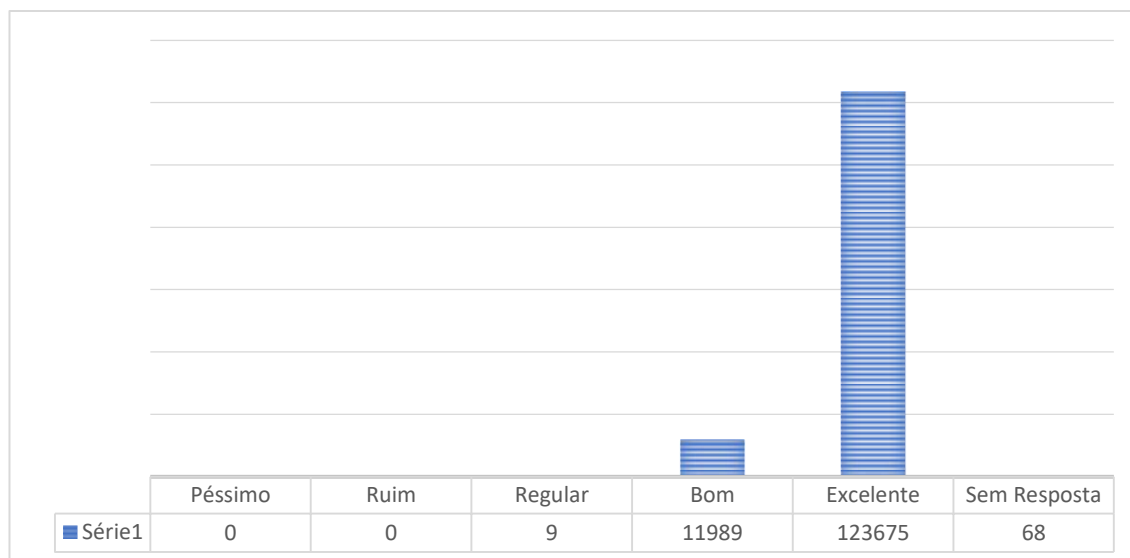
Foram aplicados 8.484 questionários entre os usuários, uma média de 22,35% da quantidade citada, que ao longo do ano de 2021 utilizaram-se dos serviços ofertados, entre os quais 99,94% avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela abaixo.

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	0	701	7780	0	8481
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	0	730	7753	1	8484
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	1	747	7734	2	8484
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	2	744	7736	2	8484
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	0	1	806	7672	5	8484
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	0	730	7752	2	8484
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	0	734	7748	2	8484
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	0	771	7704	9	8484
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	0	730	7753	1	8484
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	0	732	7750	2	8484
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	0	735	7746	3	8484
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	0	768	7709	7	8484
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	1	772	7698	13	8484
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	1	784	7682	17	8484
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	0	740	7743	1	8484
11. O silêncio do ambiente	0	0	3	765	7715	1	8484
Total	0	0	9	11989	123675	68	135741
%	0,00%	0,00%	0,01%	8,83%	91,11%	0,05%	100,00%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Gráfico 01 - Pesquisa de Satisfação



Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

6.2 Resolução de Queixas

O serviço de resoluções foi implantado em Junho de 2014, com caixas de sugestões nas 03 recepções e no posto de enfermagem. Entende-se por queixas um conjunto de reclamações por qualquer meio e com autor identificado, as mesmas deverão ser solucionadas e encaminhadas a seu autor como resposta ou esclarecimento dos problemas relatados. Durante os meses de janeiro a dezembro/21 na UPAE Arcoverde houveram 05 queixas internas, onde todas foram tratadas gerando uma taxa percentual de 100% de resolutividade.

Em relação a Ouvidoria Estadual tivemos 03 demandas que foram respondidas em tempo hábil.

Tabela 08 - Queixas Tratadas

Porcentagem de Queixas Tratadas – 2021			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/21	00	00	100%
fev/21	00	00	100%
mar/21	00	00	100%
abr/21	01	01	100%
mai/21	00	00	100%
jun/21	00	00	100%
jul/21	00	00	100%
ago/21	00	00	100%
set/21	00	00	100%
out/21	01	01	100%
nov/21	03	03	100%
dez/21	00	00	100%
Total	05	05	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

As queixas citadas foram:

- 01 relata a necessidade de duas especialidades na UPAE-Arcoverde: Ortopedia e Pediatria; (Explicado aos usuários as Especialidades que constam no contrato Gestão/004/2014 – SES-PE).
- 04 Usuário reclama do atendimento médico na Especialidade de Cardiologia. (Resolvido problema junto com a Direção Médica, não vindo mais a ocorrer tais reclamações.)

Tabela 9 - Resolução de Queixas (Ouvidoria Estadual)

Queixas Ouvidoria Estadual Tratada 2021			
Meses	Recebidas	Tratadas	Nº da Demanda
jan/21	01	01	3918630
fev/21	00	00	
mar/21	00	00	
abr/21	00	00	
mai/21	00	00	
jun/21	00	00	
jul/21	00	00	
ago/21	00	00	
set/21	00	00	
out/21	02	02	4350145 /4350179
nov/21	00	00	
dez/21	00	00	
Total	03	03	

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Demandas tratadas com a Ouvidoria Estadual em tempo hábil.

7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE

Tabela 10 - Controle de Origem

Controle de Origem 2021		
Município	Total	%
Arcoverde	1462	28,80%
Buíque	886	17,45%
Custódia	251	4,94%
Ibimirim	434	8,55%
Inajá	203	4,00%
Jatobá	62	1,22%
Manari	172	3,39%
Pedra	303	5,97%
Petrolândia	135	2,66%
Sertânia	400	7,88%
Tacaratu	182	3,59%
Tupanatinga	273	5,38%
Venturosa	313	6,17%
Total	5076	100,00%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Este indicador informa a procedência dos usuários por município, através da atenção primária, todas as cotas são distribuídas através da VI GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UP AE Arcoverde durante os meses de janeiro a dezembro/21 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com 1.462 encaminhamentos equivalentes a (28,80%), em segundo lugar o município de Buíque com 886 encaminhamentos equivalentes a (17,45%), em terceiro lugar o município de Ibimirim com 434 (8,55%), em quarto lugar o município de Sertânia com 400 (7,88%), em quinto lugar o município de Venturosa com 313 (6,17%), em sexto lugar o município da Pedra com 303 (5,97%), em sétimo lugar o município de Tupanatinga com 273 (5,38%), em oitavo lugar o município de Custódia com 251 (4,94%), em nono lugar o município de Inajá com 203 (4,00%), em décimo lugar o município de Tacaratu com 182 (3,59%), em décimo primeiro lugar o município de Manari com 172 (3,39%), em penúltimo lugar o município de Petrolândia com 135 (2,66%), e em último lugar o município de Jatobá com 62 (1,22%).

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 2021. O envio dos relatórios foram realizados em tempo hábil, desta **maneira meta cumprida**.

Tabela 11 - Gerenciamento Clínico

Gerenciamento Clínico 2021			
Meses	% Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
jan/21	2,37%	12,08%	0,91%
fev/21	3,47%	7,85%	0,71%
mar/21	4,79%	12,79%	0,93%
abr/21	3,50%	6,68%	0,81%
mai/21	3,87%	11,45%	0,72%
jun/21	3,47%	13,86%	0,77%
jul/21	4,83%	8,79%	0,84%
ago/21	2,98%	9,18%	0,75%
set/21	4,08%	8,97%	0,87%
out/21	6,50%	8,48%	0,92%
nov/21	10,97%	10,04%	0,78%
dez/21	8,86%	12,09%	0,61%
Total	4,97%	10,18%	0,80%

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 2021, 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/21, a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida.

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. Salientamos ainda que a Resolução nº 572/2018 em seu Art. 4º, Parágrafo Único, traz que “para os serviços de enfermagem com o limite abaixo de 20 (Vinte) enfermeiros, será facultativo a constituição da CEE (Comissão de Ética de Enfermagem). A UP AE Arcoverde possui apenas 04 enfermeiras assistencialistas e 01 Coordenador de Enfermagem em seu quadro de funcionários.

As implantações destas Comissões visam colaborar diretamente na atuação da UP AE - 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 UP AE, 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 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 estamos atualizados com todas as normas vigentes com a APEVISA.

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 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 acerca 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 29/10/2020 já contamos com novos membros para o exercício 2020/2021.

O Núcleo de Manutenção Geral (NMG) foi implantado em fevereiro de 2016, criado no sentido de, contemplar as áreas de manutenção predial, hidráulica, e elétrica, tendo como membros o Engenheiro Clínico, o Coordenador de Manutenção Geral da UPAE Arcoverde e a Enfermeira do Centro Diagnóstico, ocorrendo reuniões mensais visando sempre a manutenção e perfeito funcionamento de todos os equipamentos, como também toda a estrutura física da Unidade, todas as atas de reunião seguem sempre no relatório mensal enviado a SES/PE.

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

O Núcleo de Segurança do Paciente foi criado conforme Portaria UPAE Arcoverde nº 07 em 17 de novembro de 2017, considerando a Resolução da Diretoria Colegiada RDC 36 da ANVISA de 25-07-2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, dentre elas a constituição de um Núcleo de Segurança do Paciente; tem como

finalidade estabelecer políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas e tecnologias, que visem garantir a qualidade dos processos na Instituição, informamos que sempre estamos atualizando as normas vigentes do NSP.

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.

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/2021 a UPAE - Arcoverde realizou os seguintes treinamentos:

1. Hanseníase: Cuidados e Prevenção;
2. Prontuário: Aspectos legais éticos;
3. A importância do acolhimento e intervenção frente aos pacientes alcólatras;
4. Uso racional de medicamentos;
5. COVID 19: Exames e diagnóstico;
6. Conheça e entenda o Autismo;
7. Vacinação: Um ato de amor;
8. Campanha de vacinação contra a COVID 19;
9. Síndrome de Down: Uma intervenção multidisciplinar;
10. Dia mundial de combate a obesidade: entender é o primeiro passo para mudar!
11. Oficina: Mulheres históricas;
12. Campanha: Dia mundial de conscientização do autismo;
13. Autocuidado em tempos de pandemia;
14. Primeiros socorros em acidentes domésticos e laborais;
15. Fluxo da unidade e lei de atendimento preferencial;
16. Maio amarelo: segurança no trânsito;
17. Dia nacional de combate ao abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes;
18. Dia nacional sobre o uso racional de medicamentos;
19. Dia mundial de higienização das mãos;
20. Meio ambiente: qual o meu papel?
21. Junho violeta: conscientização sobre o combate à violência contra a pessoa idosa;
22. Oficina: produzindo saúde mental em tempos de pandemia;
23. Enxergue-se!
24. Dia do estatuto da criança e do adolescente;
25. Obesidade: características, complicações e tratamento;

26. Ansiedade em tempos de pandemia;
27. Perfurocortantes;
28. A psicologia além do consultório: desafios e inquietações frente aos preconceitos sobre a profissão;
29. A importância da nutrição em todas as fases da vida;
30. Dia mundial da fisioterapia: ventosatrapias na prática;
31. Setembro amarelo: depressão, ansiedade e pandemia;
32. Alimentação saudável durante a gestação;
33. Setembro amarelo: mês de prevenção ao suicídio;
34. Dia nacional e internacional do idoso; Independência e autonomia na terceira idade;
35. Outubro Rosa e a prevenção do câncer de mama;
36. Outubro rosa e a importância do autocuidado;
37. A importância da alimentação na prevenção do câncer de mama;
38. Dia nacional de prevenção e combate à surdez;
39. A importância da imagem diagnóstica;
40. Novembro azul: um toque pela vida. Cuide-se!
41. Saúde do homem: Ginástica laboral para os colaboradores da unidade;
42. Novembro azul: Doenças da próstata;
43. Dezembro vermelho- Quem previne, testa! Todos contra o HIV/AIDS;
44. Dezembro laranja: mês de prevenção ao câncer de pele;
45. H3N2;
46. A importância dos cuidados com a saúde bucal;
47. 2022: Faça o seu bom ano novo.



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 02 - Eventos
Janeiro 2021



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 03 - Eventos
Fevereiro 2021



Figura 04 - Eventos
Março 2021



Figura 05 - Eventos
Abril 2021



Figura 06 - Eventos
Maio 2021



Figura 07 - Eventos
Junho 2021



Figura 8 - Eventos
Julho 2021



Figura 9 - Eventos
Agosto 2021



**Figura 10 - Eventos
Setembro 2021**



**Figura 11 - Eventos
Outubro 2021**



Figura 12 - Eventos
Novembro 2021



Figura 13 - Eventos
Dezembro 2021

11 PROJETOS E REUNIÕES VI GERES- SES/PE

11.1 Boa Visão

Teve início na UPAE - Arcoverde em **maio/2016**, o Projeto Estadual Boa Visão, executando ações para identificar e tratar problemas oculares que acometem alunos matriculados nas escolas estaduais, além dos professores e funcionários da rede, como também entrega de óculos grátis, a iniciativa pretende beneficiar alunos das escolas vinculadas a GRE - Sertão do Moxotó (Gerência Regional de Educação), A UPAE - Arcoverde, informa que atendemos de abril 2016 à dezembro de 2021 a quantidade de **9.995** exames e **2.856** indicações de óculos. O programa seguiu suspenso até este mês de julho/2021 devido a paralisação das aulas presenciais enquanto durar a situação pandêmica do novo coronavírus como dispõe a **Portaria Nº 544, de 16 de Junho de 2020**. Com a flexibilização das restrições e volta progressiva das aulas presenciais nas escolas estaduais, o projeto Boa Visão foi retomado no mês de agosto/2021, onde tivemos a quantidade de **111** consultas e **333** exames realizados.

11.2 Microcefalia

Desde junho/2016 a unidade foi adequada para receber crianças por conta da microcefalia, e a partir de julho/2016 conforme orientação da SES/PE já foi enviado na regulação mensal as vagas disponíveis para nossos profissionais, englobando toda a equipe multidisciplinar, já preparados e treinados para executar o melhor atendimento possível, informamos que no **mês de setembro/2018**, tivemos a presença para consulta de um menor **portador de Microcefalia** ao qual iniciaram sessões de fisioterapia com nossos profissionais, atendemos ainda várias outras síndromes neurológicas. Tivemos atendimento de **03** pacientes de microcefalia e **55** pacientes de outras síndromes neurológicas no período de janeiro a dezembro 2021.

11.3 Hanseníase e Tuberculose

No mês de abril de 2017 iniciamos a participação no projeto de Hanseníase e Tuberculose, conforme determinação e nota técnica da SES/PE, onde já foi disponibilizado

cotas para regulação na VI GERES a partir de abril/2017, nas especialidades de Dermatologia e Pneumologia, informamos que de janeiro a dezembro 2021 tivemos a quantidade de 14 pacientes atendidos no projeto e Hanseníase e nenhum paciente para o projeto de Tuberculose.

11.4 Planifica SUS

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 algumas melhorias para o cuidado ao usuário.

No terceiro encontro com a Dra. Ana Lúcia de Souza L. Ávilla (Coordenadora do grupo condutor da SES) em 12 de Novembro de 2019 na UPAE-Arcoverde, foram discutidos os progressos do plano de ação e avaliação de vários espaços de circulação, espera e atendimento como: ingresso, hall da recepção (atendimento), hall da recepção (espera), sala de atendimento do técnico em enfermagem, sala de atendimento inicial do enfermeiro, consultórios para atendimento individual (uso multiprofissional), consultório para atendimento ginecológico, consultório para oftalmologia, laboratório de métodos gráficos em cardiologia, atendimento da fisioterapia, sala de ultrassom, sala de mamografia, sala de observação, espaço saúde, coordenação assistencial, corredores e outros espaços. Estamos aguardando para o próximo ano 2022 a próxima etapa do PLANIFICASUS na UPAE Arcoverde.

11.5 Projeto Chagas

No mês de outubro/2019 recebemos da SES-PE, atualizações para tratar e orientar os pacientes portadores da doença de Chagas atendidos na UPAE-Arcoverde. Treinamento realizado com instrutores da SES-PE com cardiologistas e Enfermeiros da unidade, tivemos a quantidade de **07**.pacientes atendidos na UPAE Arcoverde de janeiro à dezembro 2021.

11.6 Programa Olhar para as Diferenças

Foi iniciada em nossa unidade no dia 07 de maio de 2021 os atendimentos do programa ‘Olhar para as Diferenças’ que abrange as crianças com deficiência Física ou intelectual de 0 a 6 anos para os 13 municípios que compõem a VI Geres. Estas crianças serão acompanhadas pela equipe multiprofissional como Neurologista, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga, Fisioterapeuta, Psicóloga com o objetivo de criar condições para o desenvolvimento motor, cognitivo e emocional dos pacientes. Tivemos a quantidade de 91 pacientes atendidos na UPAE Arcoverde de janeiro a dezembro 2021.

11.7 Programa Ostomizados

O projeto Ostomizados conforme nota técnica N° 233/2021, visa dar assistência aos pacientes que precisaram passar por uma intervenção cirúrgica para fazer uma abertura ou caminho alternativo de comunicação para o meio externo, para a saída de fezes ou urina que é chamada de estoma onde terão um acompanhamento multiprofissional (médico, enfermeiro, assistente social, farmacêutica, nutricionista e psicólogo) e o fornecimento de forma trimestral dos materiais e insumos necessários ao cuidado com o estoma.

Tabela 12 - Programa Ostomizados

MÊS	DISPONIBILIZADOS	PACIENTES REGULADOS (VIGERES)	PACIENTES NÃO REGULADOS	AGENDADOS	EXECUTADOS	FALTOSOS	Tx. ABSENTEÍSMO	P.P
nov/21	10	10	0	8	8	2	20%	0%
dez/21	10	4	0	3	2	1	67%	60%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Estamos atendendo desde novembro/2021, fomos guiados por uma lista enviado pela SES/PE onde tínhamos 38 pacientes da VI GERES ao qual iria necessitar do atendimento trimestral, para obtenção dos insumos e como também caso necessidades avaliadas na triagem multidisciplinar, participar dos atendimentos necessários na sua linha de cuidado.

Como explicado na tabela acima, foram disponibilizados para a VI Região de saúde no ano de 2021 a quantidade de 20 vagas, onde foram regulados 14 (70%) e executados 10(50%) atendimentos, acreditamos que a chegada do paciente a Unidade ainda necessita de uma melhor divulgação por parte das Secretarias Municipais juntamente com a VI GERES, como também a checagem por regiões dos pacientes, orientando os mesmos ao chegar nos Hospitais da Capital, sejam orientados a resgatar insumos nas suas Regiões de Origem.

11.8 Programa Bexiga Neurogênica

O projeto da Bexiga Neurogênica tem o propósito de atender os pacientes que não tem o controle da bexiga devido a um problema nervoso adquiridos após um acidente vascular cerebral, lesão da medula espinhal ou tumores disponibilizando um atendimento multiprofissional (médico urologista, enfermeiro, psicóloga e assistente social) e o fornecimento de forma trimestral dos materiais necessários para a realização do cateterismo

Table 15 - Programa Bexiga Neurogênica

MÊS	DISPONIBILIZADOS (VIGERES)	PACIENTES REGULADOS (VIGERES)	PACIENTES NÃO REGULADOS	AGENDADOS	EXECUTADOS	FALTOSOS	Tx. ABSENTEÍSMO	P.P
out/21	8	1	0	0	0	1	100%	87,50%
nov/21	8	1	0	1	1	0	0%	87,50%
dez/21	10	0	0	0	0	0	0%	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

A UP AE Arcoverde iniciou o programa a partir de outubro/2021, e até dezembro/2021 ofertamos para a VI GERES, 26 vagas para atendimento (médico urologista, enfermeiro, psicóloga e assistente social) tivemos 02 pacientes regulados (7,69%) e 01 paciente atendido (3,84%), este programa também não está conseguindo efetividade, com apenas 10% de aproveitamento das cotas ofertadas, necessitamos como nos outros programas um maior engajamento das Secretarias Municipais juntamente com a VI GERES, para podermos atender um maior número de pacientes com esta necessidade na nossa Região.

11.9 Programa Pé Diabético

O programa de Pé diabético ou com feridas complexas conforme a nota técnica N° 232/2021 tem como objetivo a realização de um acompanhamento pela equipe multiprofissional composta por vascular, endocrinologista, enfermeiro, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e assistente social de pacientes com polineuropatia diabética periférica e doença arterial periférica que tiveram uma complicação grave da diabetes mellitus(DM) ou pacientes que obtiveram trombose venosa profunda (TVP) que é a formações de trombos dentro de veias profundas, com obstrução parcial ou oclusão, sendo mais comum nos membros inferiores provocando assim o surgimento de feridas que não

Table 14 - Programa Pé Diabético

MÊS	DISPONIBILIZADOS	PACIENTES REGULADOS (VIGERES)	PACIENTES NÃO REGULADOS	AGENDADOS	EXECUTADOS	FALTOSOS	Tx. ABSENTEÍSMO	P.P
dez/21	10	0	0	0	0	0	0%	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Passamos a disponibilizar para a VI GERES, cotas de atendimento em novembro/2021, onde foram providenciadas medidas tais como: compra de insumos e curativos especiais, sala apropriada para curativos, contratação de Especialista Vascular, várias educações permanentes em relação ao atendimento.

Disponibilizados para a VI Região de saúde no ano de 2021 a quantidade de 18 vagas para atendimento, onde tivemos 01 regulado (5,55%) e 01 executados (5,55%) pacientes, notamos ainda que neste programa as perdas primárias se intensificam, não se aproveitando nem 10% das vagas ofertadas, sempre frisamos em reuniões de colegiado regional, mais conscientização das Secretarias Municipais juntamente com a VI GERES, para tentarmos um aproveitamento maior, e eficácia em relação ao programa.

11.10 Programa Pós Covid

O projeto de Reabilitação pós-covid tem como objetivo de ofertar um acompanhamento multiprofissional para os pacientes que evoluíram com limitações físicas, cognitivas ou psíquicas após a Covid 19, fraqueza muscular e respiratória proporcionando uma avaliação global dos pacientes, com instrumentos específicos para a melhoria da capacidade funcional (muscular e respiratória), qualidade de vida, condições nutricionais,

Objetivos Psíquicas Pós Covid

MÊS	DISPONIBILIZADOS	PACIENTES REGULADOS (VIGERES)	PACIENTES NÃO REGULADOS	AGENDADOS	EXECUTADOS	FALTOSOS	Tx. ABSENTEÍSMO	P.P
nov/21	4	1	7	8	8	0	0%	25%
dez/21	5	1	7	8	8	0	0%	20%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

O programa teve seu início também a partir de novembro/2021, como já atendíamos fisioterapia respiratória, já tínhamos pacientes internos com o diagnóstico de pós covid, principalmente diagnosticado pelo Especialista Pneumologista, disponibilizamos no ano de 2021 para a VI GERES, 09 vagas, onde 02 foram regulados(22,22%) e 02 executados (22,22%), em relação a chegada dos pacientes pós covid, sempre frisamos em

reuniões de colegiado regional, mais conscientização das Secretarias Municipais juntamente com a VI GERES, para podermos atender a um maior número de pacientes com esta necessidade na nossa Região.

12 PROBLEMAS ESTRUTURAIS

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

A obra civil ao qual ficou 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; Fizemos os reparos necessários e não contamos mais com problemas anteriores de infiltrações.

Foi necessário realizar o serviço de pintura em quase toda a UPAE-Arcoverde no ano de 2015, conforme o que é preconizado pela ANVISA pintura 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);

Apesar de se observar o serviço de cobertura totalmente ineficaz no tocante a estrutura inicial da UPAE Arcoverde com desníveis, melhoramos a estrutura e realizamos toda a parte ao qual a construtora SBM, deixou a desejar nas finalizações. Realizamos um retrabalho em relação a citada construtora, mas conseguimos sanar os problemas estruturais.

CONCLUSÃO

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 cidades 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 e se enquadram nos protocolos vigentes da SES-PE ao qual a UPAE Arcoverde é direcionada como ordem de controle.

Arcoverde, 15 de Fevereiro de 2022.

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