

Á DGMCG-SES/PE

Diretoria de Modernização e Monitoramento dos Contratos de Gestão.

Ilm^a Sr^a.

Camyla Godoy

Assunto: Envio dos Relatórios Anuais de prestação de contas elaboradas pela Organização Social de Saúde/ REF: 2022

Prezada Senhora,

A **Unidade Pernambucana de Atenção Especializada- Áureo Howard Bradley-UPAE Arcoverde**, por seu representante legal abaixo assinado, vem, respeitosamente perante V.S.^a, através deste ofício, enviar o **Relatório Anual Referente ao Ano de 2022**, 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 Júnior

Luiz Gonzaga Júnior
Coordenador Geral
UPAE-Arcoverde

RELATÓRIO ANUAL 2022



UPAE Arcoverde
Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

Arcoverde
2022

LGJa.

Período analisado:

Janeiro a Dezembro de 2022

LGJa.

Arcoverde
2022

1 LISTA DE IMAGEM

FIGURA 1 - MAPA	03
FIGURA 2 – EVENTOS JANEIRO 2022.....	24
FIGURA 3 – EVENTOS FEVEREIRO 2022	24
FIGURA 4 – EVENTOS MARÇO 2022.....	25
FIGURA 5 – EVENTOS ABRIL 2022	25
FIGURA 6– EVENTOS MAIO 2022.....	26
FIGURA 7 – EVENTOS JUNHO 2022	26
FIGURA 8 – EVENTOS JULHO 2022.....	27
FIGURA 9 – EVENTOS AGOSTO 2022	27
FIGURA 10 – EVENTOS SETEMBRO 2022	28
FIGURA 11 – EVENTOS OUTUBRO 2022	28
FIGURA 12– EVENTOS NOVEMBRO 2022	29
FIGURA 13- EVENTOS DEZEMBRO 2022	29

LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13
---	----

LGJr.

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.....	13
TABELA 8 – QUEIXAS TRATADAS	14
TABELA 9- RESOLUÇÃO DE QUEIXAS (OUVIDORIA ESTADUAL).....	15
TABELA 10 – CONTROLE DE ORIGEM.....	16
TABELA 11 – GERENCIA CLÍNICA.....	17
TABELA 12- PROGRAMA OSTOMIZADOS	32
TABELA 13- PROGRAMA BEXIGA NEUROGÊNICA.....	33
TABELA 14- PROGRAMA PÉ DIABÉTICO	34
TABELA 15 - PROGRAMA PÓS COVID	35

LGJa.

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.

LGJa.

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	01
2 INTRODUÇÃO	02
3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO	05
3.1 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.....	12
6.1 Estruturação do Serviço	12
6.2 Resolução de Queixas	14
7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE	16
8 GERENCIAMENTO CLÍNICO	17
9 COMISSÕES	18
10 EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	22
11 PROJETOS E REUNIÕES VI GERES- SES/PE.....	30
11.1 BOA VISÃO.....	30
11.2 MICROCEFALIA	30
11.3 HANSENÍASE E TUBERCULOSE.....	30
11.4 PLANIFICA SUS.....	31
11.5 PROJETO CHAGAS.....	31
11.6 PROGRAMA OLHAR PARA AS DIFERENÇAS.....	31
11.7 PROGRAMA OSTOMIZADOS.....	32
11.8 PROGRAMA BEXIGA NEUROGÊNICA.....	33
11.9 PROGRAMA PÉ DIABÉTICO.....	33
11.10 PROGRAMA PÓS COVID.....	35
12 PROBLEMAS ESTRUTURAIS	36
CONCLUSÃO.....	37

LG/a.

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 2022.

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.

LGJr.

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.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 UPAE 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, Ibirimir, 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).

LGJa.

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, Colposcopia, Colonoscopia, Urodinâmica, Urofluxometria, Biópsia de Pele, PAG (Punção por Agulha Grossa) 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.”

LGJa

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 nos meses de **Janeiro e Fevereiro de 2022**.

No mês de Março/22 com o fim das medidas preventivas impostas pela Secretaria Estadual de Saúde no âmbito de situação de emergência relativa ao enfrentamento da Infecção Humana pelo SARS-cov 2 (COVID-19), voltamos os atendimentos em sua totalidade atingindo assim as metas estabelecidas no contrato de Gestão N° 005/14.

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.

Em 03/05/2022 o PNI do município de Arcoverde, disponibilizou para os profissionais da unidade a dose única da vacina contra Gripe, imunizando contra a Influenza.

Em 13/06/2022 o PNI do município de Arcoverde, disponibilizou para os profissionais da unidade a 4ª dose da vacina contra COVID-19, imunizando contra o Coronavírus, seguindo calendário vacinal.

LGJa.

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.

LGJa.

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

Foram disponibilizadas **24.147** consultas médicas, onde a UPAE Arcoverde executou **21.511** consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2022 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia, Endocrinologia e Vascular. Este total de consultas disponibilizadas representa 101,37% da meta anual estabelecida, com média de **85** consultas médica realizadas/dia.

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

Consultas Médicas 2022					
Meses	Meta	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/22	1.985	1.504	1.342	75,77%	67,61%
fev/22	1.985	1.879	1.743	94,66%	87,81%
mar/22	1.985	2.267	1.962	114,21%	98,84%
abr/22	1.985	2.019	1.821	101,71%	91,74%
mai/22	1.985	1.970	1.760	99,24%	88,66%
jun/22	1.985	2.018	1.763	101,66%	88,82%
jul/22	1.985	2.146	1.928	108,11%	97,13%
ago/22	1.985	2.111	1.883	106,35%	94,86%
set/22	1.985	1.973	1.770	99,40%	89,16%
out/22	1.985	2.109	1.895	106,24%	95,46%
nov/22	1.985	2.132	1.911	107,40%	96,27%
dez/22	1.985	2.019	1.733	101,71%	87,30%
Total	23.820	24.147	21.511	101,37%	90,30%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Em relação às primeiras consultas, excetuando-se subsequentes e interconsultas tivemos **12.842** primeiras consultas disponibilizadas, e **92,61%** foi agendada pela regulação

LG/a.

VI GERES, o que demonstra uma melhora importante no aproveitamento das vagas, evidenciando ainda **7,38%** de perda primária. Nessas consultas de 1º vez, o número de pacientes faltosos foi de **2.755**, representando **23,16%** 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/22	830	774	206	93,25%	26,61%	6,75%
fev/22	1.011	923	224	91,29%	24,26%	8,70%
mar/22	1.332	1.251	385	93,91%	30,77%	6,08%
abr/22	1.176	1.104	255	93,87%	23,09%	6,12%
mai/22	1.184	1.085	257	91,63%	23,68%	8,36%
jun/22	1.155	1.062	240	91,94%	22,59%	8,05%
jul/22	1.158	1.062	242	91,70%	22,78%	8,29%
ago/22	1.138	1.093	220	96,04%	20,12%	3,95%
set/22	1.001	938	186	93,70%	19,87%	6,29%
out/22	945	836	178	88,46%	21,29%	11,53%
nov/22	949	893	178	88,46%	21,29%	11,53%
dez/22	963	873	184	90,65%	21,07%	9,35%
Total	12.842	11.894	2.755	92,61%	23,16%	7,38%

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/2022, 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 2.755 consultas descritas acima como absenteísmo, foram aproveitadas internamente nas consultas subsequentes de janeiro a dezembro 2022, **1.221** consultas, reduzindo a perda total geral de consultas reguladas de 2.755 para **1.534** consultas.

LGJa.

4.3 Consultas de outros profissionais de nível superior multidisciplinar.

A UPAE Arcoverde ofertou **8.064** consultas, com execução de **6.680** consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a dezembro 2022 das quais (**123,70%** 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, Farmacêutico, 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 2022					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/22	450	643	463	142,88%	102,88%
fev/22	450	597	511	132,66%	113,55%
mar/22	450	694	585	154,22%	130%
abr/22	450	660	550	146,66%	122,22%
mai/22	450	878	786	195,11%	174,66 %
jun/22	450	697	568	154,88%	126,22%
jul/22	450	622	516	138,22%	114,66 %
ago/22	450	722	596	160,44%	132,44%
set/22	450	629	535	139,77%	118,88%
out/22	450	595	514	132,22%	114,22%
nov/22	450	602	468	133,77%	104 %
dez/22	450	725	588	161,11%	130,66%
Total	5.400	8.064	6.680	149,33%	123,70%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

4.4 Sessões de Reabilitação

A UPAE Arcoverde ofertou **7.801 (144,46%)** sessões de Fisioterapia, fonoaudiologia e Terapia Ocupacional (serviços de reabilitação) e realizou **7.261 (134,46%)** das sessões ofertadas nos meses de janeiro a dezembro 2022. 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 2022. *LGJa.*

Tabela 04 – Fisioterapia

Sessões de Fisioterapia (Reabilitação) 2022					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/22	450	618	560	137,33%	124,44%
fev/22	450	660	622	146,66%	138,22%
mar/22	450	674	664	149,77%	147,55%
abr/22	450	684	617	152%	137,11%
mai/22	450	686	651	152,44%	144,66%
jun/22	450	654	623	145,33%	138,44%
jul/22	450	610	524	135,55%	116,44%
ago/22	450	678	652	150,66%	144,88%
set/22	450	623	595	138,44%	132,22%
out/22	450	660	609	146,66%	135,33%
nov/22	450	602	555	133,77%	123,33%
dez/22	450	652	589	144,88%	130,88%
Total	5.400	7.801	7.261	144,46%	134,46%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

LGJr.

5 APOIO DIAGNÓSTICO

Foram realizados no período avaliado **45.225** 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, Exames Dermatológicos, Exames Gastroenterológicos e CAF.

Tabela 05 - Exames Realizados por tipo

EXAMES REALIZADOS 2022													
PROCEDIMENTOS	TOTAL GERAL												TOTAL
	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	
Patologia Clínica (posto de coleta)	1.348	1.600	2.009	2.479	3.102	2.910	2.599	2.248	1.321	2.031	2.476	2.697	26.820
<i>Bioquímica</i>	753	1.187	1.485	1.520	1.899	1.749	1.606	1.495	858	1.286	1.663	1.808	17.309
<i>Hematologia</i>	135	130	164	239	252	300	246	229	142	214	201	194	2.446
<i>Urianálise /parasitológico</i>	56	64	70	94	100	110	87	55	48	59	60	81	884
<i>Imunologia/Sorologia</i>	375	191	249	285	350	359	276	181	130	170	221	207	2.994
<i>Microbiologia(Bacteriologia)</i>	26	27	39	43	54	65	63	25	27	35	30	50	484
<i>Hormônios</i>	00	00	00	298	445	326	315	259	112	262	294	355	2.666
<i>Anatomopatológico</i>	03	01	02	00	02	01	06	04	04	05	07	02	37
<i>Biópsia</i>	32	31	20	37	66	62	49	46	72	57	76	57	605
<i>Exerese de mama e pele</i>	01	05	05	23	18	17	18	23	22	20	16	26	194
<i>Punção por agulha fina e grossa</i>	01	01	03	18	13	08	04	20	08	12	07	11	106
ECG	-	161	162	166	117	166	146	89	104	104	245	232	1.692
Ecocardiografia com Doppler	86	79	98	51	58	79	83	178	79	65	-	70	926
Teste Ergométrico	-	17	21	55	49	26	28	35	30	20	-	21	302
Holter	19	21	19	18	20	30	28	43	22	23	26	41	310
MAPA	33	32	32	22	31	23	30	27	18	19	25	34	326
USG de Carótidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biomicroscopia de Fundo de Olho	186	144	140	152	110	144	151	200	202	113	87	136	1.765
Fundoscopia	186	144	140	152	110	144	151	200	202	113	87	136	1.765
Tonometria	186	144	140	152	110	144	151	200	202	113	87	136	1.765
Endoscopia Digestiva Alta	86	33	89	70	67	106	106	102	96	132	146	134	1.167
Pesquisa de A.H.P.	70	26	71	54	56	87	86	91	83	110	132	126	992
Radiologia Simples	33	63	72	39	85	52	72	74	38	88	40	77	733
Ultrassonografia Com Doppler	19	19	51	61	25	30	66	64	63	69	77	93	637
Espirometria	15	19	20	20	19	17	18	21	21	21	19	17	176
Audiometria	-	24	26	14	21	22	11	17	16	16	09	-	176
BERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impedanciometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Colposcopia	01	11	14	10	13	15	12	15	11	11	12	12	137
CAF	-	04	04	05	06	04	03	06	6	04	07	05	54
Mamografia	29	71	103	150	286	199	253	296	209	260	122	197	2.175
Cistoscopia	-	-	01	-	-	02	-	01	-	-	-	02	06
Urodinâmica	-	-	-	-	-	-	-	01	01	-	-	02	04
Urofluxometria	39	39	40	40	40	38	41	37	40	39	39	39	471
Densitometria	-	-	-	-	03	02	06	02	01	03	03	-	20
Otoneuro	-	02	04	03	03	04	-	07	08	06	03	-	40
Ultrassonografia Geral	138	219	205	150	191	192	87	94	100	99	92	174	1.741
Colonoscopia	-	-	06	05	10	08	06	07	06	07	07	07	69
TOTAL	1.160	1.309	1.486	1.467	1.527	1.621	1.606	1.896	1.660	1.524	1.364	1.785	18.405

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

LGJa.

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 - 2022			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/22	3.525	889	25,21%
fev/22	4.185	1.028	24,56%
mar/22	4.697	906	19,28%
abr/22	4.455	968	21,72%
mai/22	4.724	1.141	24,15%
jun/22	4.575	841	18,38%
jul/22	4.574	920	20,11%
ago/22	5.027	938	18,65%
set/22	4.560	929	20,37%
out/22	4.542	754	16,60%
nov/22	4.298	802	18,65%
dez/22	4.695	981	20,89%
Total	53.857	11.097	20,60%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Foram aplicados **11.097** questionários entre os usuários, uma média de **20,60%** da quantidade citada, que ao longo do ano de 2022 utilizaram-se dos serviços ofertados, entre os quais **99,81%** avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela abaixo.

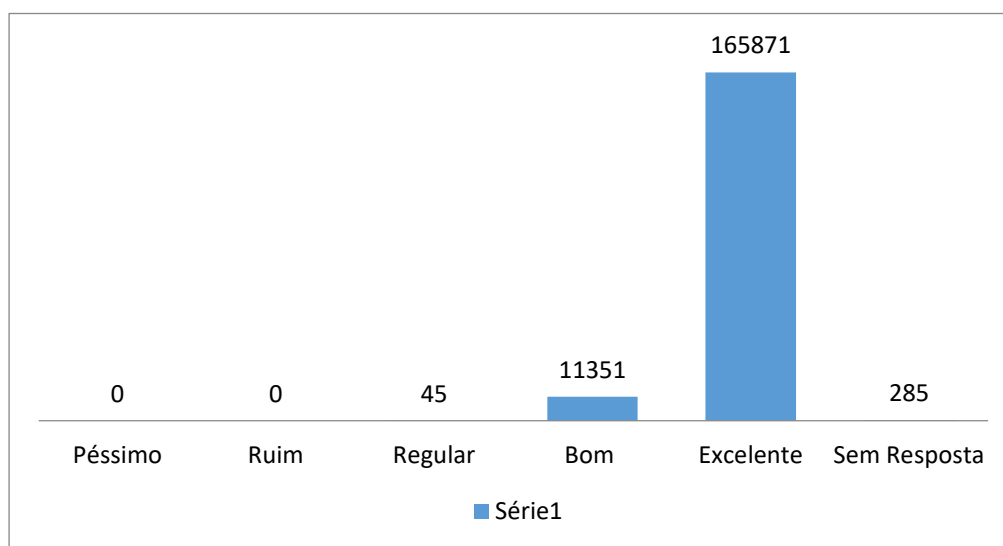
LGJa.

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	739	10347	11	11097
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	0	640	10448	9	11097
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	0	683	10405	9	11097
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	1	693	10392	11	11097
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	0	7	837	10232	21	11097
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	1	641	10440	15	11097
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	1	660	10426	10	11097
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	8	803	10263	23	11097
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	0	656	10433	8	11097
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	0	640	10439	18	11097
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	0	661	10425	11	11097
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	7	792	10262	36	11097
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	8	799	10255	35	11097
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	7	783	10265	42	11097
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	0	655	10427	15	11097
11. O silêncio do ambiente	0	0	5	669	10412	11	11097
Total	0	0	45	11351	165871	285	177552
%	0,00%	0,00%	0,03%	6,39%	93,42%	0,16%	100,00%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Gráfico 01 - Pesquisa de Satisfação



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

LG/a.

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/22 na UPAE Arcoverde, houve **05** queixas internas, onde todas foram tratadas gerando uma taxa percentual de 100% de resolutividade. Em relação à Ouvidoria Estadual tivemos **09** demandas que foram respondidas em tempo hábil.

Tabela 08 - Queixas Tratadas

Porcentagem de Queixas Tratadas – 2022			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/22	00	00	100%
fev/22	00	00	100%
mar/22	00	00	100%
abr/22	01	01	100%
mai/22	00	00	100%
jun/22	00	00	100%
jul/22	01	01	100%
ago/22	02	02	100%
set/22	00	00	100%
out/22	00	00	100%
nov/22	01	01	100%
dez/22	00	00	100%
Total	05	05	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

As queixas citadas foram:

- **03** relata a necessidade da especialidade de Ortopedia na UPAE-Arcoverde; (Explicado aos usuários as Especialidades que constam no contrato Gestão/004/2014 – SES-PE).
- **01** Usuário reclama sobre atendimento de uma determinada recepcionista da unidade. (Em contato com a usuária foi explicado que a Unidade preza pela excelência do atendimento e que todos os funcionários em determinado período passam por um treinamento de reciclagem)
- **01** Usuário questiona horário de agendamento/atendimento médico. (Em contato com o usuário foi explicado que neste dia em questão 25/08/22 a médica mastologista Dr^a

LG/a.

Tereza Christina que reside em outra cidade teve um imprevisto durante o trajeto para chegar a Unidade e realizar os seus atendimentos, por este motivo a mesma chegou atrasada, mas que isto é um fato que não é decorrente na UPAE-Arcoverde.)

Tabela 9 - Resolução de Queixas (Ouvidoria Estadual)

Queixas Ouvidoria Estadual Tratada 2022			
Meses	Recebidas	Tratadas	Nº da Demanda
jan/22	00	00	-
fev/22	00	00	-
mar/22	03	03	202221458/ 202221465/ 202221310
abr/22	00	00	-
mai/22	01	01	4631360
jun/22	01	01	202243893
jul/22	01	01	4386712
ago/22	02	02	65889/ 63418
set/22	00	00	-
out/22	00	00	-
nov/22	00	00	-
dez/22	01	01	95041
Total	09	09	

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Demandas tratadas com a Ouvidoria Estadual em tempo hábil.

LGJa.

7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE

Tabela 10 - Controle de Origem

Controle de Origem 2022		
Município	Total	%
Arcoverde	2973	32,53%
Buíque	1372	15,01%
Sertânia	886	9,69%
Pedra	739	8,09%
Tupanatinga	722	7,90%
Venturosa	506	5,54%
Ibimirim	417	4,56%
Custódia	397	4,34%
Inajá	319	3,49%
Manarí	285	3,12%
Tacaratu	247	2,70%
Petrolândia	221	2,42%
Jatobá	55	0,60%
Total	9139	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Este indicador informa a procedência dos usuários por município, através da atenção primária, todas as cotas são distribuídas através da VI GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UP AE Arcoverde durante os meses de janeiro a dezembro/22 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com **2.973** encaminhamentos equivalentes a **(32,53%)**, em segundo lugar o município de Buíque com **1372** encaminhamentos equivalentes a **(15,01%)**, em terceiro lugar o município de Sertânia com **886 (9,69%)**, em quarto lugar o município da Pedra com **739 (8,09%)**, em quinto lugar o município de Tupanatinga com **722 (7,90%)**, em sexto lugar o município de Venturosa com **506 (5,54%)**, em sétimo lugar o município de Ibimirim com **417 (4,56%)**, em oitavo lugar o município de Custódia com **397 (4,34 %)**, em nono lugar o município de Inajá com **319 (3,49%)**, em décimo lugar o município de Manarí com **285 (3,12%)**, em décimo primeiro lugar o município de Tacaratu com **247 (2,70%)**, em penúltimo lugar o município de Petrolândia com **221 (2,42%)**, e em último lugar o município de Jatobá com **55 (0,60%)**.

LGJa.

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 2022. Os envios dos relatórios foram realizado em tempo hábil, desta maneira meta cumprida.

Tabela 11 - Gerenciamento Clinico

Gerenciamento Clinico 2022			
Meses	% Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
jan/22	6,75%	14,43%	0,63%
fev/22	8,70%	12,51%	0,61%
mar/22	6,08%	17,61%	0,64
abr/22	6,12%	13,10%	0,59
mai/22	8,36%	13,74%	0,64
jun/22	8,05%	12,54%	0,63
jul/22	8,29%	11,81%	0,73
ago/22	3,95%	10,74%	0,72
set/22	6,29%	9,89%	0,72
out/22	11,53%	8,98%	0,83
nov/22	5,90%	8,65%	0,67
dez/22	9,35%	9,82%	0,65

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2022, 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 UP AE, e nos meses acumulados de Janeiro a Dezembro/22, a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida.

LGJa.

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

LGJa.

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.

LGJr.

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 01/11/2022 já contamos com novos membros para o exercício 2022/2023.

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

LGJa.

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.

LGJa.

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/2022 a UPAE - Arcoverde realizou os seguintes treinamentos:

1. Janeiro Roxo: Conscientização sobre a Hanseníase;
2. Tratamento e Prevenção da Diástase;
3. Dia do Farmacêutico: O uso racional de medicamentos;
4. NR 32: Segurança e saúde no trabalho em Serviços de Saúde;
5. Doenças Raras: Um relato de experiência na Terapia Ocupacional;
6. Dia Nacional de combate as drogas e alcoolismo;
7. Infecções Sexualmente Transmissíveis: Diagnóstico e Prevenção;
8. Dia Mundial de Transtorno Bipolar: Mais conhecimento, menos preconceito;
9. Tuberculose: Tratar, Tratar e Vencer !
10. Dia Mundial de Obesidade: Mudar para viver mais e melhor;
11. Medicação Segura e Autocuidado;
12. Dia Mundial da Atividade Física;
13. Dia Mundial da Doença de Chagas: Conhecer para Combater;
14. Prevenção e Promoção da saúde: Compreendendo a rede de Atenção;
15. Dia Nacional do uso Racional de Medicamentos;
16. Dia nacional de combate ao abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes;
17. Dia mundial de higienização das mãos;
18. Maio Verde e a conscientização sobre o Glaucoma;
19. Junho Vermelho e o dia mundial do doador de sangue;
20. Dia internacional de combate as drogas; Uma luta de todos nós!
21. Direitos e deveres trabalhistas;
22. Dia Internacional da Amizade: Quem tem amizade tem tudo, pensando em redes de apoio;
23. Ambiente escolar e segurança do paciente;
24. Dia mundial da conscientização do TDAH: Diminuir defasagens e aumentar

LGJr.

possibilidades;

25. Dia nacional da saúde: Importância da Prevenção e estilo de vida mais saudável;

26. Dia do psicólogo: A importância do seu acompanhamento no dia a dia dos profissionais de saúde;

27. Dia nacional de combate ao colesterol: A importância da conscientização e sua prevenção;

28. Agosto dourado: Aleitamento materno;

29. Monkeypox: Conhecendo melhor a varíola dos Macacos;

30. Dia de combate ao suicídio: Apoio emocional como base;

31. Dia de combate ao estresse: Oficina de Relaxamento;

32. Dia nacional do agente de saúde;

33. Dia do fisioterapeuta e Terapeuta Ocupacional: Oficina de Ventosaterapia;

34. Dia nacional e internacional do idoso;

35. Outubro Rosa: A importância do autoexame;

36. Dia do Radiologista: Qual o seu papel na saúde da população;

37. Dia nacional dos ostomizados: Dia de tirar dúvidas e conscientizar a população contra o preconceito;

38. Novembro azul: Um bate papo sobre o cuidado com o câncer de Próstata;

39. Novembro azul: alimentos que previnem o câncer de Próstata;

40. Dia mundial da luta contra a AIDS;

41. Dezembro Vermelho;

42. Conhecendo melhor a nova CEPA do COVID-19.

LGJa.



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 02 - Eventos
Janeiro 2022



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 03 - Eventos
Fevereiro 2022

LG/a.



Figura 04 - Eventos
Março 2022



Figura 05 - Eventos
Abril 2022

LG/a.



Figura 06 - Eventos
Maio 2022



Figura 07 - Eventos
Junho 2022

LGJa.



Figura 8 - Eventos
Julho 2022



Figura 9 - Eventos
Agosto 2022

LG/a.



Figura 10 - Eventos
Setembro 2022



Figura 11 - Eventos
Outubro 2022

LGJa.



Figura 12 - Eventos
Novembro 2022



Figura 13 - Eventos
Dezembro 2022

LG/a.

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 2022 a quantidade de 10.568 exames e 3.031 indicações de óculos.

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 24 pacientes de outras síndromes neurológicas no período de janeiro a dezembro 2022.

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 2022 tivemos a quantidade de 04 pacientes atendidos no projeto de Hanseníase e nenhum paciente para o projeto de Tuberculose. *LGJa.*

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 2023 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 17 pacientes atendidos na UPAE Arcoverde de janeiro à dezembro 2022.

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

LGJa.

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 244 pacientes atendidos na UPAE Arcoverde de janeiro a dezembro 2022.

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

Meses	Disponibilizado	Pacientes Regulados (IV Geres)	Pacientes Não Regulados	Agendados	Executados	Faltosos	Tx.Absenteísmo	P.P
Jan/22	08	04	00	04	03	01	25%	50%
Fev/22	08	01	06	07	07	00	0%	87,5%
Mar/22	10	00	02	02	02	00	0%	100%
Abr/22	06	02	01	03	03	00	0%	67%
Mai/22	08	01	07	08	08	00	0%	87,5%
Jun/22	08	02	03	05	04	01	20%	75%
Jul/22	08	01	05	06	06	00	0%	87,5%
Ago/22	08	00	07	07	07	00	0%	100%
Set/22	08	01	04	05	05	00	0%	87,5%
Out/22	08	01	05	06	06	00	0%	87,5%
Nov/22	08	00	04	04	04	00	0%	100%
Dez/22	10	03	05	08	08	00	0%	70%
Total	98	16	49	65	63	02	3,07%	83,67%

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 2022 a quantidade de **98** vagas, onde foram regulados pela VI Geres **16 (16,33%)** **49(50%)** não agendados. Dos **65** pacientes agendados, **63(96,92%)** foram executados.

LGJa.

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 vesical de forma limpa.

Tabela 13 - Programa Bexiga Neurogênica

Meses	Disponibilizado	Pacientes Regulados (IV Geres)	Pacientes Não Regulados	Agendados	Executados	Faltosos	Tx.Absenteísmo	P.P
Jan/22	08	01	00	01	01	00	0%	87,5%
Fev/22	08	02	00	02	01	01	50%	85%
Mar/22	10	00	00	00	00	00	0%	100%
Abr/22	06	03	01	04	01	03	75%	50%
Mai/22	08	01	01	02	01	01	50%	87,5%
Jun/22	08	01	00	01	01	00	0%	87,5%
Jul/22	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Ago/22	08	00	01	01	01	00	0%	100%
Set/22	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Out/22	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Nov/22	08	00	01	01	01	00	0%	100%
Dez/22	10	02	00	02	02	00	0%	80%
Total	98	10	04	14	09	05	35,71%	89,79%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

A UPAE Arcoverde iniciou o programa a partir de outubro/2021. De janeiro/22 até dezembro/2022 ofertamos para a VI GERES, 98 vagas para atendimento (médico urologista, enfermeiro, psicóloga e assistente social) tivemos **10(10,21%)** pacientes regulados pela VI Geres e **04 (4,08%)** não regulados onde **09(68,28%)** dos **14** agendados foram atendidos, este programa também não está conseguindo efetividade, com apenas **9,18%** 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.

LGJa.

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 cicatrizam e infecções no pé.

Tabela 14 - Programa Pé Diabético

Meses	Disponibilizado	Pacientes Regulados (IV Geres)	Pacientes Não Regulados	Agendados	Executados	Faltosos	Tx.Absenteísmo	P.P
Jan/22	08	00	01	01	01	00	0%	100%
Fev/22	08	02	01	02	02	00	0%	85%
Mar/22	10	01	02	03	03	00	0%	90%
Abr/22	06	00	11	11	11	00	0%	100%
Mai/22	08	08	03	11	10	01	9,09%	0%
Jun/22	08	01	09	10	09	01	10%	87,5%
Jul/22	08	01	05	06	06	00	0%	87,5%
Ago/22	08	01	05	06	05	01	16,66%	87,5%
Set/22	08	00	02	02	02	00	0%	100%
Out/22	08	00	02	02	02	00	0%	100%
Nov/22	08	02	03	05	03	02	40%	75%
Dez/22	10	02	05	07	07	00	0%	80%
Total	98	18	49	66	61	05	7,57%	81,63

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE 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 2022 a quantidade de **98** vagas para atendimento, onde tivemos 18(18,37%) regulados e 49(50%) não regulados onde **67** atendimentos agendados, **61(92,42%)** foram executados, notamos ainda que neste programa as perdas primárias se intensificam, não se aproveitando **18,37%** das vagas

LGJa.

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, cognitivas e psíquicas.

Tabela 15 - Programa Pós Covid

Meses	Disponibilizado	Pacientes Regulados (IV Geres)	Pacientes Não Regulados	Agendados	Executados	Faltosos	Tx.Absenteísmo	P.P
Jan/22	04	00	02	02	02	00	0%	100%
Fev/22	04	01	01	02	02	00	0%	75%
Mar/22	05	01	00	01	01	00	0%	80%
Abr/22	06	01	00	01	01	00	0%	83%
Mai/22	04	00	00	00	00	00	0%	100%
Jun/22	04	00	03	03	03	00	0%	100%
Jul/22	04	00	04	04	04	00	0%	100%
Ago/22	04	00	01	01	01	00	0%	100%
Set/22	04	01	00	01	01	00	0%	75%
Out/22	04	00	00	00	00	00	0%	100%
Nov/22	04	00	00	00	00	00	0%	100%
Dez/22	05	00	00	00	00	00	0%	100%
Total	52	04	11	15	15	00	0%	92,30%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE 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 2022 para a VI GERES, **52** vagas onde **04 (7,7%)** foram regulados, **11(21,15%)** não pacientes. Das **15** consultas agendadas, **15(100%)** foram executados. 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.

LGJa.

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.

LGJr.

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

LGJr.

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