

# RELATÓRIO ANUAL 2023



**UPAE Arcoverde**  
Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

Arcoverde  
2023

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



Período analisado:

Janeiro a Dezembro de 2023

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

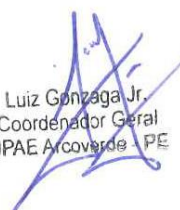
Arcoverde  
2023

## 1 LISTA DE IMAGEM

FIGURA 1 - MAPA .....	03
FIGURA 2 – EVENTOS JANEIRO 2023.....	23
FIGURA 3 – EVENTOS FEVEREIRO 2023 .....	23
FIGURA 4 – EVENTOS MARÇO 2023.....	24
FIGURA 5 – EVENTOS ABRIL 2023 .....	24
FIGURA 6– EVENTOS MAIO 2023.....	25
FIGURA 7 – EVENTOS JUNHO 2023 .....	25
FIGURA 8 – EVENTOS JULHO 2023.....	26
FIGURA 9 – EVENTOS AGOSTO 2023 .....	26
FIGURA 10 – EVENTOS SETEMBRO 2023 .....	27
FIGURA 11 – EVENTOS OUTUBRO 2023 .....	27
FIGURA 12– EVENTOS NOVEMBRO 2023 .....	28
FIGURA 13- EVENTOS DEZEMBRO 2023 .....	28

## LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12
---	----

  
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – CONSULTAS MÉDICAS.....	06
TABELA 2 – PRIMEIRA CONSULTA MÉDICA .....	07
TABELA 3 – CONSULTA OUTROS PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR .....	07
TABELA 4 – SESSÕES DE FISIOTERAPIA .....	08
TABELA 5 – EXAMES REALIZADOS.....	09
TABELA 6 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	11
TABELA 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO II.....	12
TABELA 8 – QUEIXAS TRATADAS .....	13
TABELA 9- RESOLUÇÃO DE QUEIXAS (OUVIDORIA ESTADUAL).....	14
TABELA 10 – CONTROLE DE ORIGEM.....	15
TABELA 11 – GERENCIA CLÍNICA.....	16
TABELA 12- PROGRAMA OSTOMIZADOS.....	32
TABELA 13- PROGRAMA BEXIGA NEUROGÊNICA.....	33
TABELA 14- PROGRAMA PÉ DIABÉTICO .....	34
TABELA 15 - PROGRAMA PÓS COVID .....	35

  
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCIH - Centro de Controle de Infecção Hospitalar;

DOE - Diário Oficial do Estado;

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.

  
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>01</b>
<b>2 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>02</b>
<b>3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO .....</b>	<b>04</b>
3.1 Indicadores de Qualidade.....	04
<b>4 DESEMPENHO ASSISTENCIAL .....</b>	<b>05</b>
4.1 Indicadores de produção .....	05
4.2 Consultas Médicas .....	05
4.3 Consultas outros profissionais de nível superior multidisciplinar .....	07
4.4 Sessões de Fisioterapia .....	07
<b>5 APOIO DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>09</b>
<b>6 ATENÇÃO AO USUÁRIO.....</b>	<b>11</b>
6.1 Estruturação do Serviço .....	11
6.2 Resolução de Queixas .....	13
<b>7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE .....</b>	<b>15</b>
<b>8 GERENCIAMENTO CLÍNICO .....</b>	<b>16</b>
<b>9 COMISSÕES .....</b>	<b>17</b>
<b>10 EDUCAÇÃO PERMANENTE.....</b>	<b>21</b>
<b>11 PROJETOS E REUNIÕES VI GERES- SES/PE.....</b>	<b>29</b>
11.1 BOA VISÃO.....	29
11.2 MICROCEFALIA .....	29
11.3 HANSENÍASE E TUBERCULOSE.....	29
11.4 PLANIFICA SUS.....	30
11.5 PROJETO CHAGAS.....	31
11.6 PROGRAMA OLHAR PARA AS DIFERENÇAS.....	31
11.7 PROGRAMA OSTOMIZADOS.....	31
11.8 PROGRAMA BEXIGA NEUROGÊNICA.....	33
11.9 PROGRAMA PÉ DIABÉTICO.....	34
11.10 PROGRAMA PÓS COVID.....	35
<b>12 PROBLEMAS ESTRUTURAIS .....</b>	<b>37</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>38</b>

## 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.




Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 2 INTRODUÇÃO

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 004/2013, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na UPAE Deputado Áureo H. Bradley - UPAE / Arcoverde foi processado nos termos da Lei Estadual nº 11.743, de 20 de Janeiro de 2000 e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de Fevereiro de 2001, alterada pela Lei 12.973, de 26 de Dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de Setembro de 2009, e Lei nº 14.248, de 17 de Dezembro de 2010, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde – SUS, emanadas do Ministério da Saúde - MS, do qual se sagrou vencedora a O.S.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).



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

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



Fonte: VI Geres – SES PE

A referida Unidade possui 2.378,51 M<sup>2</sup> 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.

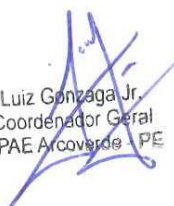
A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir das Unidades de Saúde da Família que são as coordenadoras do cuidado.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

### 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.



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 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 **24.127** consultas médicas, onde a UPAE Arcoverde executou **21.476** consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2023 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia, Endocrinologia e Vascular. Este total de consultas disponibilizadas representa 101,28% da meta anual estabelecida, com média de **88** consultas médica realizadas/dia.

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

Consultas Médicas 2023					
Meses	Meta	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/23	1.985	2080	1854	104,78%	93,40%
fev/23	1.985	1987	1753	100,10%	88,31%
mar/23	1.985	1963	1773	98,89%	89,31%
abr/23	1.985	2042	1837	102,87%	92,54%
mai/23	1.985	2016	1788	101,56%	90,07%
jun/23	1.985	1939	1697	97,68%	85,49%
jul/23	1.985	2097	1869	105,64%	94,15%
ago/23	1.985	1969	1759	99,19%	88,61%
set/23	1.985	2021	1823	101,81%	91,83%
out/23	1.985	1981	1807	99,79%	91,03%
nov/23	1.985	2007	1782	101,10%	89,77%
dez/23	1.985	2025	1734	102,01%	87,35%
<b>Total</b>	<b>23.820</b>	<b>24.127</b>	<b>21.476</b>	<b>101,28%</b>	<b>90,15%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Em relação às primeiras consultas, excetuando-se subsequentes e interconsultas tivemos **24.127** primeiras consultas disponibilizadas, e **88,70%** foi agendada pela regulação

VI GERES, o que demonstra uma melhora importante no aproveitamento das vagas, evidenciando ainda **11,34%** de perda primária. Nessas consultas de 1º vez, o número de pacientes faltosos foi de **1.881**, representando **18,17%** do ofertado, necessitando ainda uma maior atenção por parte das Secretarias Municipais no que tange o transporte, onde foge da Governabilidade da UP AE 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.



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

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/23	1104	1003	222	90,85%	22,13%	9,15%
fev/23	1149	1040	270	90,51%	25,96%	9,49%
mar/23	1045	914	147	87,46%	16,08%	12,54%
abr/23	1022	927	200	90,70%	21,57%	9,30%
mai/23	807	753	122	93,30%	16,20%	6,69%
jun/23	773	713	140	92,23%	19,63%	7,76%
jul/23	1004	928	142	92,43%	15,30%	7,57%
ago/23	999	931	150	93,19%	16,11%	6,81%
set/23	1009	913	140	90,48%	15,33%	9,51%
out/23	913	831	129	91,01%	15,52%	8,98%
nov/23	924	690	91	74,67%	13,18%	25,32%
dez/23	916	705	128	76,96%	18,15%	23,03%
<b>Total</b>	<b>11.665</b>	<b>10.348</b>	<b>1.881</b>	<b>88,70%</b>	<b>18,17%</b>	<b>11,34%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE Arcoverde

Para avaliação deste indicador se considera o número de consultas executadas pela UP AE durante os meses de janeiro a dezembro/2023, 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 **1.881** consultas descritas acima como absenteísmo, foram aproveitadas internamente nas consultas subsequentes de janeiro a dezembro 2023, **990** consultas, reduzindo a perda total geral de consultas reguladas de **1.881** para **891** consultas.

#### 4.3 Consultas de outros profissionais de nível superior multidisciplinar.

A UPAE Arcoverde ofertou **7.787** consultas, com execução de **6.308** consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a dezembro 2023 das quais (**116,81%** 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 2023					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/23	450	662	546	147,11%	121,33%
fev/23	450	609	478	135,33%	106,22%
mar/23	450	686	548	152,44%	121,77%
abr/23	450	631	520	140,22%	115,55%
mai/23	450	639	510	142%	113,33 %
jun/23	450	651	500	144,66%	111,11%
jul/23	450	613	497	136,22%	110,44%
ago/23	450	718	640	159,55%	142,22%
set/23	450	627	515	139,33%	114,44%
out/23	450	612	508	136%	112,88%
nov/23	450	684	530	152%	117,77 %
dez/23	450	655	516	145,55%	114,66%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>7.787</b>	<b>6.308</b>	<b>144,20%</b>	<b>116,81%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

#### 4.4 Sessões de Reabilitação

A UPAE Arcoverde ofertou **7.588 (140,51%)** sessões de Fisioterapia, fonoaudiologia e Terapia Ocupacional (serviços de reabilitação) e realizou **6.992 (129,48%)** das sessões ofertadas nos meses de janeiro a dezembro 2023. 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 2023.

Tabela 04 – Fisioterapia

Sessões de Fisioterapia (Reabilitação) 2023					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/23	450	668	606	148,44%	134,66%
fev/23	450	652	605	144,88%	134,44%
mar/23	450	652	644	144,88%	143,11%
abr/23	450	652	598	144,88%	132,88%
mai/23	450	684	638	152%	141,77%
jun/23	450	658	563	146,22%	125,11%
jul/23	450	600	546	133,33%	121,33%
ago/23	450	684	630	152%	140%
set/23	450	636	594	141,33%	132%
out/23	450	594	569	154,22%	126,44%
nov/23	450	592	539	131,55%	119,77%
dez/23	450	516	460	114,66%	102,25%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>7.588</b>	<b>6.992</b>	<b>140,51%</b>	<b>129,48%</b>

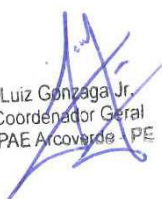
Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 5 APOIO DIAGNÓSTICO

Foram realizados no período avaliado **42.978** 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.

Informamos que os exames de colonoscopia, MAPA, holter, ultrassonografia Vascular, punção por agulha grossa e fina, urofluxometria, urodinâmica, cistoscopia e endoscopia foram segue suspensos no mês de Outubro/23 devido a repasses atrasados mencionados no **SEI: 2300000817.000017/2023-35, Despacho 65**, enviado no dia 14 de setembro de 2023.



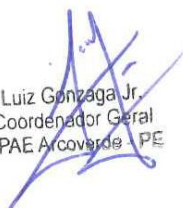
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Tabela 05 - Exames Realizados por tipo

EXAMES REALIZADOS 2023													
PROCEDIMENTOS	TOTAL GERAL												TOTAL
	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	
Patologia Clínica (posto de coleta)	2.450	2.011	2.626	2.072	2.999	2.087	2.259	2.781	1.694	1.910	2.237	2.316	27.442
Bioquímica	1.544	1.368	1.684	1.320	1.866	1.333	1.471	1.814	1.090	1.259	1.480	1.572	17.801
Hematologia	214	153	208	198	257	190	201	208	153	164	210	175	2.331
Urianálise /parasitológico	66	55	79	56	83	61	47	42	56	40	44	29	658
Imunologia/Sorologia	209	124	227	195	282	183	177	291	168	193	186	164	2.399
Microbiologia(Bacteriologia)	44	33	57	44	60	38	38	30	29	19	29	17	438
Hormônios	369	278	369	259	450	280	322	395	196	233	286	359	3.796
Anatomopatológico	04	-	02	-	01	02	03	01	02	02	02	-	19
<b>Biópsia</b>	<b>61</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>49</b>	<b>75</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>61</b>	<b>43</b>	<b>617</b>
Exerese de mama e pele	06	15	20	18	21	20	34	14	12	22	19	14	215
Punção por agulha fina e grossa	02	13	04	18	12	04	10	13	09	11	10	13	119
ECG	283	241	230	248	155	148	251	292	269	230	196	175	2.718
Ecocardiografia com Doppler	97	95	116	114	178	204	45	90	94	91	90	81	1.295
Teste Ergométrico	29	28	30	39	36	30	30	19	15	21	20	16	313
Holter	51	34	42	38	48	19	16	19	-	-	-	-	267
MAPA	43	35	38	43	55	46	25	31	-	-	-	-	316
USG de Carótidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biomicroscopia de Fundo de Olho	92	58	-	40	132	129	136	130	133	132	92	140	1.214
Fundoscopia	92	58	-	40	132	129	136	130	133	132	92	140	1.214
Tonometria	92	58	-	40	132	129	136	130	133	132	92	140	1.214

Endoscopia Digestiva Alta	86	50	51	55	135	129	89	20	49	71	20	39	794
Pesquisa de A.H.P.	76	35	46	45	123	114	69	14	45	52	15	28	662
Radiologia Simples	73	40	27	30	45	22	46	48	43	45	43	17	479
Ultrassonografia Com Doppler	84	94	85	151	135	43	65	34	35	02	06	03	737
Espirometria	19	03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
Audiometria	-	16	26	13	14	20	10	20	12	11	48	24	214
BERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impedanciometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colposcopia	-	09	08	14	12	13	08	13	07	15	13	08	120
CAF	-	06	05	07	06	05	02	06	-	02	07	04	50
Mamografia	192	116	116	94	101	96	104	123	63	79	32	41	1.157
Cistoscopia	01	02	02	03	04	02	-	-	-	-	-	-	14
Urodinâmica	01	-	-	-	-	02	01	-	-	-	-	-	04
Urofluxometria	41	40	39	40	40	40	-	-	-	-	-	-	240
Densitometria	01	-	01	-	02	-	01	01	02	02	01	-	11
Otoneuro	-	09	06	03	02	02	03	06	02	02	01	03	39
Ultrassonografia Geral	184	173	183	168	178	165	103	109	50	28	24	27	1.392
Colonoscopia	09	10	14	11	12	17	12	08	06	-	-	-	99
<b>TOTAL</b>	<b>4.065</b>	<b>3.286</b>	<b>3.767</b>	<b>3.383</b>	<b>4.777</b>	<b>3.678</b>	<b>3.640</b>	<b>4.126</b>	<b>2.847</b>	<b>3.018</b>	<b>3.119</b>	<b>3.272</b>	<b>42.978</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

  
 Luiz Gonzaga Jr.  
 Coordenador Geral  
 UPAE Arcoverde - PE

## 6 ATENÇÃO AO USUARIO

### 6.1 Estruturação do serviço

Foi estruturado no primeiro trimestre de funcionamento da Unidade o projeto de atenção ao usuário, iniciado desde junho/2014. A pesquisa de satisfação do usuário destina-se a avaliação da percepção da qualidade do serviço pelos usuários e acompanhantes, por meio de questionários específicos onde deverão ser aplicados mensalmente abrangendo 10% do total de atendimentos 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 - 2023			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/23	4.621	1.042	22,54%
fev/23	4.111	987	24%
mar/23	4.106	1.104	26,88%
abr/23	4.266	912	21,37%
mai/23	4.714	856	18,15%
jun/23	4.351	924	21,23%
jul/23	4.293	778	18,12%
ago/23	4.374	859	19,63%
set/23	4.085	981	24,01%
out/23	3.992	645	16,15%
nov/23	3.733	999	26,76%
dez/23	3.666	949	25,88%
<b>Total</b>	<b>50,312</b>	<b>11.036</b>	<b>21,93%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Foram entrevistados **11.036** usuários , uma média de **21,93%** quantidade de pacientes atendidos, que ao longo do ano de 2023 utilizaram-se dos serviços ofertados, entre os quais **99,91%** avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela abaixo.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE




Tabela 07 - Pesquisa de Satisfação II

Pesquisa de Satisfação II							
Variáveis	Sem resposta	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	8	0	0	0	812	10216	11036
02. Durante a consulta foi bem informado	5	0	0	0	629	10402	11036
03. O estabelecimento e bem sinalizado	6	0	0	0	589	10441	11036
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	6	0	0	0	515	10515	11036
04.2 Demora no atendimento dos médicos	10	0	0	5	603	10418	11036
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	6	0	0	0	481	10549	11036
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	6	0	0	0	507	10523	11036
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	9	0	0	4	530	10493	11036
06. Sensação de segurança nos procedimentos	6	0	0	0	556	10474	11036
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	7	0	0	0	512	10517	11036
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	8	0	0	1	501	10526	11036
07.3 Tratamento pelos médicos	10	0	0	3	540	10483	11036
08. Interesse do médico em ouvir queixas	12	0	0	4	546	10474	11036
09. As explicações do médico no atendimento	16	0	0	4	522	10494	11036
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	7	1	0	0	494	10534	11036
11. O silêncio do ambiente	6	0	0	0	549	10481	11036
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>8886</b>	<b>167540</b>	<b>176576</b>
<b>%</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,01%</b>	<b>5,03%</b>	<b>94,88%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Gráfico 01 - Pesquisa de Satisfação



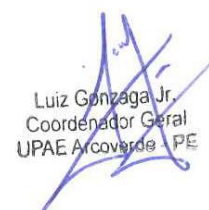
Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

## 6.2 Resolução de Queixas

O serviço de resoluções foi implantado em Junho de 2014, com caixas de sugestões nas 03 recepções e no posto de enfermagem. Entende-se por queixas um conjunto de reclamações por qualquer meio e com autor identificado, as mesmas deverão ser solucionadas e encaminhadas a seu autor como resposta ou esclarecimento dos problemas relatados. Durante os meses de janeiro a dezembro/23 na UPAE Arcoverde, houve **11** queixas internas, onde todas foram tratadas gerando uma taxa percentual de 100% de resolutividade. Em relação à Ouvidoria Estadual, não houve demandas a serem respondidas..

Tabela 08 - Queixas Tratadas

Porcentagem de Queixas Tratadas – 2023			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/23	00	00	100%
fev/23	01	01	100%
mar/23	02	02	100%
abr/23	01	01	100%
mai/23	01	01	100%
jun/23	00	00	100%
jul/23	01	01	100%
ago/23	01	01	100%
set/23	02	02	100%
out/23	00	00	100%
nov/23	01	01	100%
dez/23	01	01	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

As queixas citadas foram:

- **02** relatam a necessidade da especialidade de Ortopedia na UPAE-Arcoverde; (Explicado aos usuários as Especialidades que constam no contrato de Gestão/004/2014 – SES-PE).
- **02** relatam a necessidade da especialidade de Pediatria na UPAE-Arcoverde; (Explicado aos usuários as Especialidades que constam no contrato de Gestão/004/2014 – SES-PE).
- **03** relatam a necessidade da especialidade de Reumatologia na UPAE-Arcoverde; (Explicado aos usuários as Especialidades que constam no contrato de Gestão/004/2014 – SES-PE).

- **01** Usuário questiona horário de agendamento/atendimento médico urologista. (Em contato com o usuário foi explicado que este médico não costuma se atrasar em seus atendimentos, porem neste dia o profissional teve um imprevisto, justificando assim o atraso no atendimento.)
- **01** Usuário questiona sobre atendimento de seu filho que estava com febre e foi encaminhado para um serviço de urgência. (Em contato com o usuário foi explicado que na UPAE Arcoverde não é realizado atendimentos de Urgência/Emergência. Sempre acolhemos e orientamos a procurar um serviço com suporte mais próximo.).
- **02** Usuários questionaram sobre o acesso ao Wi-Fi da unidade para os pacientes. (Em contato com o usuário foi explicado que o uso da rede Wi-Fi só é disponibilizado para os equipamentos de uso profissional desta unidade).

Tabela 9 - Resolução de Queixas (Ouvidoria Estadual)

Queixas Ouvidoria Estadual Tratada 2023			
Meses	Recebidas	Tratadas	Nº da Demanda
jan/23	0	0	-
fev/23	0	0	-
mar/23	0	0	-
abr/23	0	0	-
mai/23	0	0	-
jun/23	0	0	-
jul/23	0	0	-
ago/23	0	0	-
set/23	0	0	-
out/23	0	0	-
nov/23	0	0	-
dez/23	0	0	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Demandas tratadas com a Ouvidoria Estadual em tempo hábil.

  
 Luiz Gonzaga Jr.  
 Coordenador Geral  
 UPAE Arcoverde - PE

## 7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE

Tabela 10 - Controle de Origem

Controle de Origem 2023		
Município	Total	%
Arcoverde	2.961	34,97 %
Buíque	1.349	15,93%
Custódia	448	5,29%
Ibimirim	360	4,25%
Inajá	253	2,99%
Jatobá	127	1,50%
Manari	282	3,33%
Pedra	654	7,72%
Petrolândia	141	1,67%
Sertânia	680	8,03%
Tacaratu	245	2,89%
Tupanatinga	555	6,55%
Venturosa	412	4,87%
<b>Total</b>	<b>8.467</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Este indicador informa a procedência dos usuários por município, através da atenção primária, todas as cotas são distribuídas através da VI GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Arcoverde durante os meses de janeiro a dezembro/22 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com **2.961** encaminhamentos equivalentes a **(34,97%)**, em segundo lugar o município de Buíque com **1349** encaminhamentos equivalentes a **(15,93%)**, em terceiro lugar o município de Sertânia com **680 (8,03%)**, em quarto lugar o município da Pedra com **654 (7,72%)**, em quinto lugar o município de Tupanatinga com **555 (6,55%)**, em sexto lugar o município de Custódia com **448 (5,29%)**, em sétimo lugar o município de Venturosa com **412 (4,87%)**, em oitavo lugar o município de Ibimirim com **360 (4,25 %)**, em nono lugar o município de Manari com **282 (3,33%)**, em décimo lugar o município de Inajá com **253 (2,99%)**, em décimo primeiro lugar o município de Tacaratu com **245 (2,89%)**, em penúltimo lugar o município de Petrolândia com **141 (1,67%)**, e em último lugar o município de Jatobá com **127 (1,50%)**.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 8 GERENCIAMENTO CLÍNICO

O gerenciamento é subdividido em 03 (três) indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno de janeiro a dezembro de 2023. Os envios dos relatórios foram realizado em tempo hábil, desta maneira meta cumprida.

Tabela 11 - Gerenciamento Clinico

Gerenciamento Clinico 2023			
Meses	% Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
jan/23	9,15%	11,25%	0,75
fev/23	9,49%	14,49%	0,69
mar/23	12,54%	8,08%	0,85
abr/23	9,30%	10,38%	0,82
mai/23	6,69%	6,47%	0,96
jun/23	7,76%	7,73%	0,98
jul/23	7,57%	7,19%	0,81
ago/23	6,81%	8,04%	0,75
set/23	9,51%	7,41%	0,84
out/23	8,98%	6,87%	0,95
nov/23	25,32%	5,26%	1,03
dez/23	23,03%	7,31%	0,89

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 2023, 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/23, a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 9 COMISSÕES

A unidade consta de nove (09) comissões atualmente, sendo elas: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (CCIH e PGRSS), Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Humanização, Comissão de Educação Permanente, Núcleo de Manutenção Geral, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Núcleo de Segurança do Paciente, Comissão de Farmácia e Terapêutica e PPRAMP (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante). Ainda estamos por implantar a Comissão de Ética Médica, informamos que a quantidade de médicos ainda é inviável para criação de tal Comissão conforme preconiza o CREMEPE. (Resolução CFM nº 2152/2016 Art.3º §1). Onde são necessários 30 médicos, no momento temos 20. 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 UPAE 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 UPAE - Arcoverde-PE, já que são de caráter obrigatório e necessário em todas as unidades de saúde, por estes motivos todas estas comissões foram e estão sendo organizadas conforme rigorosa pesquisa nas suas respectivas criações, visto que a UPAE, é um órgão novo em matéria de estabelecimentos de saúde em Pernambuco, necessitamos de uma minuciosa busca e adaptação de tudo que se refere a esta Unidade, sendo mais intensificada em cada processo estudado, para que obtenhamos sucesso dentro do que rege a lei e também a qualidade e funcionalidade em todas as comissões.

- a) Controle de Infecção Hospitalar – CCIH e PGRSS (Programa de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde);
- b) Revisão de Prontuários;
- c) Comissão de Humanização;
- d) Comissão de Educação Permanente;
- e) Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- f) Núcleo de Manutenção Geral;
- g) Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- h) Núcleo de Segurança do Paciente;
- i) P.P.R.A.M.P. (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

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.



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

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

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.




Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 10 EDUCAÇÃO PERMANENTE

A proposta da educação permanente vem ao encontro das necessidades de aperfeiçoar os mecanismos, tornando-os mais participativos, respeitando o conhecimento dos profissionais e ampliando os espaços de aprendizagem no próprio local de trabalho, para a prestação de um serviço de melhor qualidade.

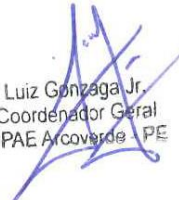
No período de janeiro a dezembro/2023 a UPAE - Arcoverde realizou os seguintes treinamentos:

1. Uso irracional de medicamentos;
2. Dia nacional de combate e prevenção da hanseníase;
3. Janeiro Branco
4. Dia mundial das doenças raras;
5. Dia nacional da mamografia;
6. Semana nacional de prevenção da gravidez na adolescência;
7. Dia mundial da obesidade;
8. Semana nacional de mobilidade e luta contra a tuberculose;
9. Dia mundial do transtorno bipolar;
10. Programa nacional de segurança do paciente;
11. Dia mundial da hemofilia;
12. Dia mundial da doença de chagas;
13. Dia mundial da conscientização do autismo- Roda de conversa;
14. Bem estar mental e emocional no ambiente de trabalho;
15. Dia nacional de combate ao abuso e exploração sexual contra criança e adolescente;
16. Momento bem estar em comemoração a semana da enfermagem;
17. Dia mundial de higienização das mãos;
18. Dia mundial do meio ambiente;
19. Dia da imunização;
20. Dia nacional da diabetes;
21. Dia do estatuto da criança e do adolescente;
22. Julho amarelo- Combate as hepatites virais;
23. Dispositivos de emergência e acionamento da central de alarmes;
24. Agosto dourado- Amamentação;
25. Dia nacional de combate ao colesterol



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

26. Semana de controle combate a leishmaniose;
27. Dia mundial da segurança do paciente;
28. Uso racional de medicamentos;
29. Setembro amarelo- Saúde mental não é frescura;
30. Outubro rosa- Câncer de mama versus alimentação;
31. Outubro rosa- A importância da prevenção;
32. Direito das mulheres oncológicas;
33. Novembro azul- Momento de relaxamento;
34. A importância da promoção, prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata;
35. Dia mundial do diabetes;
36. Bate papo sobre a importância da prevenção do câncer de mama;
37. Dezembro vermelho- Dia mundial da luta contra a AIDS;
38. Dezembro laranja- Principais sinais e sintomas do câncer de pele.

  
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

## Figura 02 - Eventos Janeiro 2023



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

## Figura 03 - Eventos Fevereiro 2023

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



**Figura 04 - Eventos**  
Março 2023



**Figura 05 - Eventos**  
Abril 2023

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



**Figura 06 - Eventos  
Maio 2023**



**Figura 07 - Eventos  
Junho 2023**

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



**Figura 8 - Eventos**  
Julho 2023



**Figura 9 - Eventos**  
Agosto 2023

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



**Figura 10 - Eventos  
Setembro 2023**



**Figura 11 - Eventos  
Outubro 2023**

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



**Figura 12 - Eventos**  
Novembro 2023



**Figura 13 - Eventos**  
Dezembro 2023

## 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 2023 a quantidade de **10.934** exames e **3.128** 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 **285** 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 2023 tivemos a quantidade de **14** pacientes atendidos no projeto de Hanseníase e **nenhum** paciente para o projeto de Tuberculose.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada - UP AE Arcoverde - tem publicizado reiterados processos para contratação de especialista em Pneumologia (**documento em anexo**), desde novembro/2022, sem sucesso até o presente momento, conforme reportado a SES, por meio dos relatórios mensais e informado as antigas apoiadoras SES – DGMMAS. A especialidade de pneumologia tem sido bastante procurada na capital do Estado e Região Metropolitana em razão do período da pandemia e pós pandemia, causando redução de oferta desta especialidade no interior do Estado. Ainda assim, a UP AE Arcoverde continua buscando a contratação do especialista em Pneumologia para atender à necessidade dos usuários do SUS da VI Região de Saúde.

#### 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 UP AE-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 (UP AE-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 UP AE-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 UP AE Arcoverde.



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

### **11.5 Projeto Chagas**

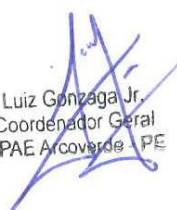
No mês de outubro/2019 recebemos da SES-PE, atualizações para tratar e orientar os pacientes portadores da doença de Chagas atendidos na UPAE-Arcoverde. Treinamento realizado com instrutores da SES-PE com cardiologistas e Enfermeiros da unidade, tivemos a quantidade de **56** pacientes atendidos na UPAE Arcoverde de janeiro à dezembro 2023.

### **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 **231** pacientes atendidos na UPAE Arcoverde de janeiro a dezembro 2023.

### **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.



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Tabela 12 - Programa Ostromizados

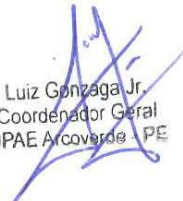
Meses	Disponibilizado	Pacientes Regulados (IV Geres)	Pacientes Não Regulados	Agendados	Executados	Faltosos	Tx.Absenteísmo	P.P
Jan/23	08	01	04	05	04	01	20%	87,5%
Fev/23	08	02	05	07	07	00	0%	75%
Mar/23	10	01	09	10	10	00	0%	90%
Abr/23	08	02	03	05	05	00	0%	75%
Mai/23	08	06	00	06	06	00	0%	25%
Jun/23	08	03	04	07	07	00	0%	62,50%
Jul/23	00	00	07	07	07	00	0%	0%
Ago/23	00	00	08	08	08	00	0%	0%
Set/23	00	00	05	05	05	00	0%	0%
Out/23	00	00	07	07	07	00	0%	0%
Nov/23	00	00	06	06	06	00	0%	0%
Dez/23	00	00	02	02	02	00	0%	0%
Total	50	15	60	75	74	01	1,33%	70%

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 2023 a quantidade de **50** vagas, onde foram regulados pela VI Geres **15 (30%)**. **60** pacientes foram não agendados (demanda interna). Dos **75** pacientes agendados, **74 (98,66%)** foram executados. 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.

Informamos que os insumos (bolsa de colostomia e adjuvantes) entregues aos pacientes estão suspensos desde o mês de dezembro/23 por falta de aporte financeiro, informado através do **SEI: 2300000817.000017/2023-35, Despacho 65**, enviado no dia 14 de setembro de 2023.

  
 Luiz Gonzaga Jr.  
 Coordenador Geral  
 UPAE Arcoverde - PE

## 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/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Fev/23	08	00	01	01	01	00	0%	100%
Mar/23	10	02	00	02	02	00	0%	80%
Abr/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Mai/23	08	01	00	01	01	00	0%	87,5%
Jun/23	08	00	01	01	01	00	0%	100%
Jul/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Ago/23	10	00	01	01	01	00	0%	100%
Set/23	06	00	01	01	01	00	0%	100%
Out/23	06	00	00	00	00	00	0%	100%
Nov/23	00	00	00	00	00	00	0%	0%
Dez/23	00	00	02	02	02	00	0%	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>03</b>	<b>06</b>	<b>09</b>	<b>09</b>	<b>00</b>	<b>0%</b>	<b>96,25%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

A UPAE Arcoverde iniciou o programa a partir de outubro/2021. De janeiro/23 até dezembro/2023 ofertamos para a VI GERES, **80** vagas para atendimento (médico urologista, enfermeiro, psicóloga e assistente social) tivemos **03(3,75%)** pacientes regulados pela VI Geres e **06 (7,5%)** não regulados onde **09(100%)** dos **09** agendados foram atendidos, este programa também não está conseguindo efetividade, com apenas **11,25%** 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.

Informamos que o insumo (sonda Hidrofílica) entregue aos pacientes, está suspenso desde o mês de dezembro/23 por falta de aporte financeiro, informado através do **SEI: 2300000817.000017/2023-35, Despacho 65**, enviado no dia 14 de setembro de 2023.

### 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/23	08	02	04	06	04	02	33,34%	75%
Fev/23	08	00	01	01	01	00	0%	100%
Mar/23	10	03	02	05	05	00	0%	70%
Abr/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Mai/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Jun/23	08	01	01	02	02	00	0%	87,50%
Jul/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Ago/23	10	00	02	02	02	00	0%	100%
Set/23	06	01	00	01	01	00	0%	83,33%
Out/23	06	00	00	00	00	00	0%	100%
Nov/23	00	00	00	00	00	00	0%	0%
Dez/23	00	00	00	00	00	00	0%	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>07</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>02</b>	<b>11,76%</b>	<b>91,25%</b>

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 2023 a quantidade de **80** vagas para atendimento, onde tivemos **07(8,75%)** regulados e **10(12,5%)** não regulados onde **17** atendimentos agendados, **15(88,23%)** foram executados, notamos ainda que neste programa as perdas primárias se intensificam, não se aproveitando **18,75%** 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.

Informamos que as consultas com o médico vascular e as Ultrassonografias vasculares com doppler , estão suspensas desde o mês de novembro/23 por falta de aporte financeiro, informado através do **SEI: 2300000817.000017/2023-35, Despacho 65**, enviado no dia 14 de setembro de 2023.

### 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/23	04	00	00	00	00	00	0%	100%
Fev/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Mar/23	10	00	00	00	00	00	0%	100%
Abr/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Mai/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Jun/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Jul/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
Ago/23	10	00	00	00	00	00	0%	100%
Set/23	06	00	00	0	00	00	0%	100%
Out/23	06	00	00	00	00	00	0%	100%
Nov/23	06	00	00	00	00	00	0%	100%
Dez/23	08	00	00	00	00	00	0%	100%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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 2023 para a VI GERES, **90** vagas onde nenhuma vaga foi regulada. Em relação a não 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.



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 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.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 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.

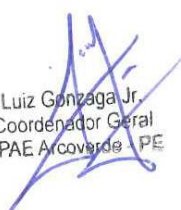
Além disso, serão realizadas ações educativas com o intuito de sensibilizar os usuários e seus familiares, otimizando os fluxos de atenção e proporcionando maior resolubilidade para as questões relacionadas ao processo saúde e doença.

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, 27 de Fevereiro de 2024.

  
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

---

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