

Relatório Anual de Gestão 2019


Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

Padre Assis Neves

UPAE Belo Jardim

Monitoramento do Contrato de Gestão

Período janeiro a dezembro de 2019


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

I Sumário

1. Apresentação	3
2. Introdução	3
3. Indicadores/metras de monitoramento	5
3.1- Metas de Produção	5
3.2- Indicadores de qualidade	6
4. Desempenho Assistencial	6
4.1- Indicadores de Produção	6
4.2- Outras informações	9
4.3- Indicadores de qualidade	11
5. Comissões	15
6. Educação Permanente	20
7. Conclusão	23


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

1. Apresentação


O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 004/2014, 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 Padre Assis Neves – UPAE Belo Jardim, referente ao período anual de janeiro a dezembro de 2019.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla 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, durante o decorrer do ano.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas da DGMAS, acompanhamento do relatório gerencial mensal e objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

2. Introdução

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 004/2013, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na UPAE Padre de Assis Neves – UPAE Belo Jardim foi processado nos termos da Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei 12.973, de 26, de dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de setembro de 2009, Lei nº 14.248, de 17 de dezembro de 2010, e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde – SUS emanadas do Ministério da Saúde – MS, do qual se sagrou vencedora a O.S. Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, sendo assinado o


Alexandra Silvestre Amharal
Coordenadora Geral
Matrícula: 003008
UPAE BELO JARDIM


contrato nº 004/2014 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 Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer assumiu em 30 de março de 2014 a gerência da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Padre Assis Neves em Belo Jardim-PE, que tem por finalidade, promover assistência através da realização de consultas médicas e não médicas e exames ambulatoriais, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na região da IV GERES.

A UPAE Belo Jardim, localizada à Rodovia BR 232, Km 185, Belo Jardim - Pernambuco, em regime de 10 horas/dia assegura assistência gratuita à população. Atende aproximadamente 270.397 habitantes e abrange 8 municípios (Alagoinha, Belo Jardim, Cachoeirinha, Pesqueira, Poção, Sanharó, São Bento do Una e Tacaimbó). (DATASUS, 2012)

A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir preferencialmente da Estratégia de Saúde da Família que é a coordenadora do cuidado.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 003008
UPAE BELO JARDIM




FONTES: Sistema de Informação IV GERES e Municípios

3. Indicadores/metras de monitoramento

3.1. Metas de Produção

Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado à UPE Belo Jardim, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas não médicas e 2% às sessões de fisioterapia.

Segundo orientações da SES/PE ainda não foi ampliado o recurso financeiro a ser repassado para a O.S., portanto as metas de todo o período (janeiro a dezembro de 2019) permaneceram as mesmas do primeiro semestre de 2014 onde estamos trabalhando com a margem dos 30% ofertando em média 1.985 consultas médicas por mês, 450 atendimentos multiprofissionais e 450 sessões de fisioterapia.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 090008
UPAE BELO JARDIM

3.2. Indicadores de qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Belo Jardim, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico.

4. Desempenho Assistencial

4.1. Indicadores de Produção


Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAE- Belo Jardim de todas as consultas médicas e não médicas e sessões de fisioterapia em todos os contextos durante o ano de 2019.

a) Consultas Médicas

Foram ofertadas **23.847** consultas médicas, ou seja, **92%** da meta contratualizada. A UPAE Belo Jardim executou **22.001** consultas médicas entre os meses de janeiro e dezembro de 2019, com média de **91** usuários atendidos/dia.

Das primeiras consultas disponibilizadas, **99%** foram agendadas pelo município. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de **588**, num percentual de **5%** do agendamento.

Pactuamos com a SES-PE/DGMMAS segundo o Ofício nº083/2018 e Nota Técnica DGMMAS nº20/2018 que as vagas ociosas podem ser preenchidas com a demanda interna visando minimizar demora para os pacientes em listas de espera.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 003008
UPAE BELO JARDIM

Consultas Médicas - 2019					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/19	1.985	1.919	1.798	97%	91%
fev/19	1.985	1.731	1.627	87%	82%
mar/19	1.985	1.641	1.526	83%	77%
abr/19	1.985	2.020	1.905	102%	96%
mai/19	1.985	2.063	1.957	104%	99%
jun/19	1.985	1.999	1.868	101%	94%
jul/19	1.985	1.985	1.830	100%	92%
ago/19	1.985	1.988	1.788	100%	90%
set/19	1.985	2.063	1.882	104%	95%
out/19	1.985	2.202	2.061	111%	104%
nov/19	1.985	2.109	1.956	106%	99%
dez/19	1.985	2.127	1.803	107%	91%
Total	23.820	23.847	22.001	100%	92%


Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Primeiras consultas médicas - 2019					
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos
jan/19	1.121	1.116	15	100%	1%
fev/19	909	897	37	99%	4%
mar/19	934	920	37	99%	4%
abr/19	1.075	1.073	48	100%	4%
mai/19	991	991	38	100%	4%
jun/19	987	974	25	99%	3%
jul/19	1.059	1.058	37	100%	3%
ago/19	1.095	1.072	41	98%	4%
set/19	1.193	1.169	57	98%	5%
out/19	1.266	1.249	62	99%	5%
nov/19	956	943	38	99%	4%
dez/19	1.143	1.122	153	98%	14%
Total	12.729	12.584	588	99%	5%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Para avaliação deste indicador, consideramos o número de consultas ofertadas pela UP AE durante os meses de janeiro a dezembro/2019, tendo em vista que a demanda é regulada pela IV GERES e que o agendamento da consulta e transporte do usuário depende do próprio, ou do município.

Portanto, meta cumprida.


 Alexandra Silvestre Amaral
 Coordenadora Geral
 Matrícula: 000008
 UP AE BELO JARDIM

b) Consultas Multiprofissionais

A UPAE Belo Jardim ofertou **13.298** consultas (**246%** da meta) multiprofissionais nos meses de janeiro a dezembro/2019, das quais **9.484**, ou **184%** foram executadas considerando o disposto em contrato de gestão. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna suficiente ao serviço. Meta cumprida.


Consultas Multiprofissionais - 2019					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/19	450	1.109	769	246%	171%
fev/19	450	1.264	873	281%	194%
mar/19	450	1.150	816	256%	181%
abr/19	450	1.286	945	286%	210%
mai/19	450	1.361	850	302%	189%
jun/19	450	1.083	734	241%	163%
jul/19	450	1.137	741	253%	165%
ago/19	450	1.150	735	256%	163%
set/19	450	862	750	192%	167%
out/19	450	1.064	1.021	236%	227%
nov/19	450	991	809	220%	180%
dez/19	450	841	441	187%	98%
Total	5.400	13.298	9.484	246%	176%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Atendimentos Multiprofissionais - 2019													
Meses	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
Enfermagem	267	262	270	303	266	299	243	219	285	348	302	158	3222
Farmácia	0	19	8	10	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Fisioterapia	21	32	20	27	23	21	29	19	9	64	51	23	339
Fonoaudiolo	91	56	60	77	80	46	89	51	26	32	22	9	639
Nutrição	99	159	121	139	170	135	126	132	130	143	83	30	1467
Psicologia	111	119	113	110	127	86	61	102	110	118	44	92	1193
Serviço Soc	180	226	224	279	184	147	193	212	190	316	307	129	2587
Total	769	873	816	945	850	734	741	735	750	1021	809	441	9484

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Não tivemos atendimentos de Farmácia em todos os meses, por conta de ajustes no setor. Relacionado à oferta de sessões de Terapia Ocupacional, o processo seletivo foi aberto através de cartas de divulgação, porém não existiram profissionais na região com interesse na vaga.


 Alexandra Silvestre Amaral
 Coordenadora Geral
 Matrícula: 000008
 UPAE BELO JARDIM

c) Sessões de Fisioterapia

A UPAE Belo Jardim ofertou **6.452** (119% da meta) e realizou **5.996** sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro/2019, ou seja, **111%** de execução.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de sessões de fisioterapia nos meses em análise considerando que na região desta UPAE, existem outras Unidades (Centros de Fisioterapia) que atendem os usuários. Desde 2015 a UPAE teve sua demanda aberta para regulação nas consultas de fisioterapia, no intuito de aumentar o atendimento das sessões, bem como ofertar mais uma opção do serviço de Fisioterapia para o usuário do SUS. Portanto para este indicador, atingimos a meta.

Sessões de Fisioterapia - 2019					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/19	450	550	532	122%	118%
fev/19	450	515	501	114%	111%
mar/19	450	464	461	103%	102%
abr/19	450	463	463	103%	103%
mai/19	450	489	475	109%	106%
jun/19	450	528	489	117%	109%
jul/19	450	628	561	140%	125%
ago/19	450	549	494	122%	110%
set/19	450	504	477	112%	106%
out/19	450	677	623	150%	138%
nov/19	450	536	464	119%	103%
dez/19	450	549	456	122%	101%
Total	5.400	6.452	5.996	119%	111%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

4.2. Outras informações

a) Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **46.450** exames, dos quais **33.229** em patologia clínica, **2.254** em Cardiologia com os exames de Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, MAPA e HOLTER.

Alexandra Silvestre Amaral
 Coordenadora Geral
 Matrícula: 000008
 UPAE BELO JARDIM

Para os exames de imagem executamos **2.369** no total, entre Radiologias Simples, mamografias, Endoscopias Digestivas Alta, Densitometria Óssea e Ultrassonografias Geral.

131 exames urológicos como Cistoscopia, Urofluxometria e Urodinâmica, e **6.006** oftalmológicos de Fundoscopia, Tonometria e Ceratometria, além de **54** Espirometrias. Para os exames audiológicos foram **559** entre audiometria/impedanciometria, BERA, e otoneurológico, além de **458** biópsias entre mama, pele, gástrica e de colo uterino com **343** procedimentos, além de **389** colposcopias e **105** cauterizações como descritos no quadro abaixo.

Procedimentos	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
Patologia Clínica	2.115	3.018	1.328	2.765	3.053	2.472	3.576	2.769	2.352	4.030	3.152	2.599	33.229
Bioquímica	1.092	1.893	689	1.305	1.451	1.258	1.761	1.213	1.225	1.854	1.481	901	16.123
Hematologia	227	456	150	325	385	303	401	357	278	492	402	288	4.064
Urianálise	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parasitológico	71	120	41	88	103	86	115	87	66	122	98	85	1.082
Imunologia	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serologia	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Microbiologia - Bacteriologia	18	25	9	48	18	2	17	26	13	46	25	8	255
Hormônios	707	524	439	999	1.096	823	1.282	1.086	770	1.516	1.146	1.317	11.705
Endoscopia Digestiva Alta	43	60	15	100	59	59	59	57	57	59	60	56	684
Biópsia de EDA	6	13	2	15	8	7	12	11	11	20	20	10	135
Exérese de nódulo de mama	6	12	5	7	7	6	7	13	7	12	6	6	94
Biópsia de mama	5	5	1	9	4	5	6	11	6	11	5	4	72
Exérese de pele	5	18	15	5	23	15	19	23	25	26	34	41	249
Biópsia dermatológica	2	10	4	4	14	7	10	16	17	17	21	21	143
Audiometria	13	15	10	9	8	-	-	30	67	69	70	38	329
Impedanciometria	13	15	10	9	8	-	-	30	67	39	-	-	191
Otoneurológico	0	0	2	4	6	8	9	10	-	-	-	-	39
ECG	170	140	102	140	149	141	191	116	113	97	60	58	1.487
ECO	40	20	60	40	17	20	36	38	42	40	37	40	430
HOLTER	0	0	7	22	11	13	13	15	11	16	6	8	122
MAPA	8	9	7	8	6	10	7	9	9	10	5	6	94
Teste Ergométrico	11	9	6	11	-	-	23	22	15	16	6	2	121
Espirometria	25	10	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	54
Densitometria Óssea	2	5	3	2	2	2	4	2	1	5	4	2	34
Mamografia	87	18	54	41	45	20	49	16	32	46	57	38	503
Radiologia	50	26	59	30	24	28	40	3	20	34	29	24	367
USG geral	161	120	118	122	120	120	60	99	119	119	120	52	1.330
Ceratometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	460
Fundoscopia	316	-	250	250	249	247	249	253	250	249	247	213	2.773
Tonometria	316	-	250	250	249	247	249	253	250	249	247	213	2.773
Topografia de Córnea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Urofluxometria	10	13	12	12	7	1	12	23	14	21	-	-	125
Urodinâmica	1	1	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	6
Colposcopia	36	42	15	30	30	37	38	38	28	34	30	31	389
Biópsia de colo de utero	7	16	2	7	9	13	13	10	6	12	7	6	108
Cauterização	12	10	4	8	8	11	8	8	6	10	10	10	105
Total	3.461	3.605	2.352	3.908	4.117	3.489	4.690	3.877	3.525	5.241	4.484	3.701	46.450

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

Alexandra Silvestre Amaral
 Coordenadora Geral
 Matrícula: 000008
 UPAE BELO JARDIM

4.3. Indicadores de Qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Belo Jardim, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico.

a) Atenção ao Usuário


A Unidade deve apresentar um Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPAE abrangendo no mínimo 10% do total de atendimentos médicos e resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade.

A UPAE Padre Assis Neves apresenta um índice de pesquisa de satisfação com percentual de 86% de entrevistas/número de atendimentos e 100% das queixas direcionadas e identificadas, tratadas.

- Pesquisa de satisfação do usuário

Pesquisa de satisfação - 2019			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/19	1.101	896	81%
fev/19	860	1.301	151%
mar/19	883	1.217	138%
abr/19	1.025	1.269	124%
mai/19	953	621	65%
jun/19	949	820	86%
jul/19	1.021	922	90%
ago/19	1.031	904	88%
set/19	1.112	544	49%
out/19	1.187	657	55%
nov/19	905	723	80%
dez/19	969	384	40%
Total	11.996	10.258	86%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

Foram aplicados **10.258** questionários entre usuários ou acompanhantes dos **37.661** pacientes que realizaram consultas médicas, multiprofissionais e/ou sessões de fisioterapia dos quais **99,06%** avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadros abaixo:

Atendimentos - 2019													
Meses	Jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
Consultas Médicas	1.978	1.627	1.526	1.905	1.957	1.868	1.830	1.788	1.882	2.061	1.956	1.803	22181
Consultas Multiprofissionais	769	873	816	945	850	734	741	735	750	1.021	809	441	9484
Sessões de Fisioterapia	532	501	461	463	475	489	561	494	477	623	464	456	5996
Total	3279	3001	2803	3313	3282	3091	3132	3017	3109	3705	3229	2700	37661

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	10	3239	7009	0	10258
02. Durante a consulta foi bem informado	0	1	13	3232	7012	0	10258
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	13	3257	6988	0	10258
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	11	29	3260	6957	1	10258
04.2 Demora no atendimento dos médicos	2	15	21	3206	6999	15	10258
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	2	13	2940	6980	323	10258
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	2	17	3292	6946	1	10258
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	2	10	3248	6983	15	10258
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	1	14	3334	6908	1	10258
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	1	8	2918	7008	323	10258
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	3	11	3264	6979	1	10258
07.3 Tratamento pelos médicos	0	2	9	3227	7005	15	10258
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	1	10	3252	6980	15	10258
09. As explicações do médico no atendimento	0	2	9	3256	6975	16	10258
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	1	15	2944	6975	323	10258
11. O silêncio do ambiente	0	109	134	3681	6334	0	10258
Total	2	153	336	51.550	111.038	1.049	164.128
%	0,00%	0,09%	0,20%	31,41%	67,65%	0,64%	100%

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

• Resolução de queixas

O serviço está implantado com caixas de sugestões nas 03 recepções e centro diagnóstico. Nos meses de janeiro a dezembro/19, 30 queixas foram oficialmente recebidas pela caixa de sugestão e 04 pela Ouvidoria do Estado.

Todas foram tratadas onde mantivemos contato com os pacientes para prestar melhores esclarecimentos, ou seja, 100% do tratamento destas.

A UPAE está atenta aos comentários e sugestões expressas sem identificação, porém, não considerando com números oficiais, mas guardando todos os questionários para esclarecimentos futuros possíveis.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 003008
UPAE BELO JARDIM

Vale salientar que a meta é de 80% para resolução de queixas e 10% de execução na pesquisa de satisfação mensal conforme contrato de Gestão nº 004/2014 celebrado entre SES-PE e Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer. Meta cumprida.

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2019			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/19	3	3	1
fev/19	2	2	1
mar/19	3	3	1
abr/19	1	1	1
mai/19	3	3	1
jun/19	5	5	1
jul/19	1	1	1
ago/19	3	3	1
set/19	3	3	1
out/19	1	1	1
nov/19	1	1	1
dez/19	4	4	1
Total	30	30	100%

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Dentre as queixas levantadas estão:

1. Higienização dos banheiros (02);
2. Pontualidade no atendimento médico (11);
3. Mau atendimento médico (04);
4. Demora na espera para exame de EDA.
5. Saída dos médicos no horário de atendimento para treinamentos segundo os direcionamentos do Planifica SUS.
6. Mau atendimento do Serviço Social;
7. Prioridade aos idosos com mais de 80 anos;
8. Prioridade aos pacientes de outra cidade;
9. Horário mais cedo para entrega dos exames laboratoriais;
10. Melhora na coleta do laboratório;
11. Mau atendimento da Recepção;
12. Falha no sistema, atrasando os atendimentos;
13. Não explicação no motivo da demora do atendimento médico


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 003008
UPAE BELO JARDIM

14. Demora na marcação dos exames de ECO.

15. Demora no atendimento da recepção.

b) Controle da Origem do Paciente

Município	Total	%
Alagoinha	686	5,7%
Belo Jardim	4.804	40,0%
Cachoeirinha	438	3,7%
Pesqueira	2.403	20,0%
Poção	496	4,1%
Sanharó	894	7,5%
São Bento do Una	1.727	14,4%
Tacaimbó	548	4,6%
TOTAL	11.996	100,0%


Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Este indicador informa a procedência dos usuários por município para primeiras consultas.

O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Belo Jardim durante os meses de Janeiro a Dezembro/19 apresentaram os seguintes resultados: Belo Jardim com 4.804 encaminhamentos equivalente a 40%, em segundo lugar o município de Pesqueira com 2.403 encaminhamentos equivalente a 20%, em terceiro lugar o município de São Bento do Una com 1.727 (14,4%), em quarto lugar o município de Sanharó com 894 (7,5%), em quinto lugar o município de Alagoinha com 686 (5,7%), em sexto lugar o município de Tacaimbó com 548 (4,6%), seguido do município de Poção com 496 (4,1%), em último lugar o município de Cachoeirinha com 438 (3,7%) encaminhamentos.

c) Gerenciamento Clínico

É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno. A meta é o envio de relatórios em tempo hábil, meta cumprida.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

Indicadores	%
Perda Primária	1,14%
Taxa de Absenteísmo	5%
Índice de Retorno	0,60

Fonte: Relatório Gerencial OS HCP

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2019 observou-se que 1,14% não compareceram a Unidade de Saúde, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise foi de 5%. O índice de retorno é a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE, e no meses acumulados do ano de 2019 a Unidade teve um índice de 0,60.

5. Comissões

A UPAE – Belo Jardim apresentaria três comissões, no mínimo, conforme Contrato de Gestão nº 004/2014 vigente para a O.S:

1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH e PGRSS),
2. Comissão de Revisão de Prontuários (CRPME) e
3. Comissão de Ética Médica.

Ainda assim, implantadas pela O.S mais cinco não citadas em tal contrato:

1. Comissão Educação Permanente em Saúde (CEPS),
2. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA),
3. Comissão de Humanização (CH) e
4. Comissão de Ética de Enfermagem (CEEnf.).
5. Núcleo de Segurança do Paciente (NSP).


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM

(a) A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde, foi criada em Novembro/2014 e tem como função e finalidade conforme Regimento Interno próprio de: Assessorar a Coordenação Geral e a Gerência de Enfermagem da Unidade em assuntos pertinentes ao controle de infecção; Cumprir e fazer cumprir o disposto na Portaria Ministerial nº 2616; Programar e desenvolver treinamentos em diversas áreas da unidade; Supervisionar as normas e rotinas da CCIH e PGRSS; Manter sempre atualizado o conhecimento de saúde quanto a epidemiologia, e controle de infecções. As reuniões acontecem mensalmente e discorreram sobre problemáticas como organizações da sala com a higienização e equipamentos corretos, comportamento e reciclagem dos colaboradores, vistorias e acompanhamentos com a empresa de dedetização, uso de equipamentos de proteção individual, coleta seletiva e descarte de perfuro-cortantes, acompanhamento das análises de água e ar, além de orientações sobre contaminação. Os profissionais da unidade médico José Peixoto e enfermeira Marília Catolé coordenam a referida comissão.

(b) Esta comissão foi implantada em Novembro/2014. A implantação da Comissão de Revisão de Prontuários favorece 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. No período de janeiro a dezembro de 2019, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da Unidade, totalizando aproximadamente 1.100 prontuários no ano. Lembramos que desde abril/2015 foi implantado na UPAE Belo Jardim o sistema de prontuários eletrônico, facilitando essa revisão de acordo com o preconizado pela CRPME, com a verificação de assinaturas, evoluções, correto preenchimento da identificação e conduta e entrega de contra referências para o acompanhamento na atenção básica conforme Matriciamento. A enfermeira Célia Barbosa e a farmacêutica Nathally Ramos Valentim fazem parte da CRPME.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 090008
UPAE BELO JARDIM

(c) Para a Comissão de Ética Médica, observamos que o Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou no Diário Oficial da União do dia 10 de novembro de 2016, a Resolução CFM n.º 2.152/2016, que estabelece as normas de organização, funcionamento, eleição e competências das Comissões de Ética Médica dos estabelecimentos de saúde. A resolução, que traz todo o regulamento das Comissões de Ética, revoga a n.º 1.657, que estava em vigência desde 2002 e determinava que em unidades com número mínimo de 18 médicos existisse a comissão, bem como era essa a orientação dada pelo CREMEPE à UPAE Belo Jardim.

Em consultas e estudos verificamos que a nova legislação fixa como facultativa a constituição de Comissão de Ética Médica nas instituições com até 30 médicos, cabendo ao diretor clínico, se houver, ou ao diretor técnico, encaminhar as demandas éticas ao Conselho Regional de Medicina. (Resolução CFM n.º 2.152/2016 Art. 3º § 1).

Assim, a UPAE Belo Jardim, garante o encaminhamento dessas demandas pelo médico diretor clínico, desobrigando a instituição de tal comissão.


(d) A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA tem como objetivo, seguindo a NR n.º 5, a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador. A comissão é formada, de acordo com a quantidade de funcionários, por 08 membros titulares e suplentes, eleitos e indicados pelo empregador. Os colaboradores eleitos foram, Larissa Pereira, Stephanie Yoná e Maria Auxiliadora e os representantes do empregador Valéria Maria, Washington Carlos, Luana de Vasconcelos. Durante 2019 foi revisado o mapa de risco com os riscos de cada área, estudos do PPRA e PCMSO, além de estudos constantes de ergonomia para solicitação de equipamentos para os colaboradores. Em setembro/2019 foi realizada a SIPAT com o apoio da equipe multiprofissional numa gincana sobre saúde e segurança do trabalho. Também foram contempladas as palestras sobre saúde bucal, aula funcional, diversidade e nome social e IST's para profissionais colaboradores.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

(e) Na comissão de Humanização, representantes da equipe multidisciplinar, como a enfermeira Célia Barbosa, a psicóloga Mônica Maria, a nutricionista Camila e Karine assistente administrativa, trabalham baseado na Política Nacional de Humanização, com o objetivo de fortalecer iniciativas de humanização existentes, desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e de atenção, entre outras. Durante o ano de 2019 trabalhamos sobre a pesquisa de clima organizacional com os colaboradores e evidenciamos as atividades do calendário nacional de saúde contemplando as comemorações do janeiro branco, abril amarelo, outubro rosa e novembro azul, por exemplo, em parceria com a Comissão de Educação Permanente da unidade.

(f) De acordo com a resolução do Conselho Federal de Enfermagem - COFEN nº 172/94, que autoriza a criação de órgãos representativos dos Conselhos Regionais junto a instituições de saúde, com funções educativas, consultivas e fiscalizadoras do exercício profissional e ético dos profissionais de Enfermagem, recebemos dia 28/03/2017 na unidade o COREN – Conselho Regional de Enfermagem, nas pessoas das Dras. Catarina Ugiette e Morgana Vilar para instituição e posse dessa comissão. Criada pela portaria 01/2017 datada de 28 de março de 2017 da Coordenação Geral da UPAE – Pe. Assis Neves, instituímos a Comissão de Ética de Enfermagem – CEE, com a finalidade de: Garantir a conduta ética dos profissionais de enfermagem da Instituição através da análise das intercorrências notificadas por meio de denúncia formal e auditoria; Zelar pelo exercício ético dos profissionais de enfermagem da Instituição; Colaborar com o COREN-PE, no combate ao exercício ilegal da profissão e na tarefa de educar, discutir, orientar e divulgar temas relativos à ética dos profissionais de enfermagem e instaurar Comissão de Ética na Instituição de Saúde a qual deverá fazer parte da estrutura organizacional COFEN a teor da resolução 172.

Temas como o Código de Ética da profissão e o papel da comissão foram novamente abordados pelas enfermeiras Marília Catolé, presidente da comissão, enfermeira Célia Barbosa e a vogal Luana Vasconcelos, com a equipe. Durante todo o ano de 2019 não tivemos nenhum tipo de ocorrência no que diz respeito à infração ética, nem incidentes que infrinjam o propósito da Comissão de Ética de Enfermagem.



Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

(g) O Núcleo de Segurança do Paciente – NSP visa a totalidade das ações sistemáticas necessárias para garantir que os serviços prestados estejam dentro dos padrões de qualidade exigidos pela ANVISA para os fins a que se propõem, criado para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

Durante o ano de 2019 os participantes do NSP participaram do evento promovido pelo CONASS sobre Segurança do Paciente na APS, desenvolveram o Plano de Segurança do Paciente, os protocolos de higiene das mãos, pequenos procedimentos invasivos, identificação do paciente, prevenção de quedas e prescrição, uso e administração de medicamentos, análise de prontuários junto a Comissão de Revisão de Prontuários e acompanhamento junto a Comissão de Controle e Infecção Hospitalar.

Mantivemos os Núcleos de Manutenção Geral e Engenharia Clínica, objetivando contemplar o monitoramento das áreas predial, hidráulica e elétrica, bem como o acompanhamento do desempenho dos equipamentos.


Acompanhou-se a estrutura civil da edificação, controle das manutenções preventivas e corretivas de bem moveis e imóveis, incluindo equipamentos médicos, processos de higienização e segurança da unidade que apresenta várias patologias, (vícios construtivos) desde sua abertura para atendimento ao público desde sua inauguração em 31/03/2014, proporcionando várias intervenções corretivas de forma generalizada, em todos os ambientes, bem como programação mensal para implementação das medidas corretivas que demandem aquisições de insumos diversos tipos; material e humano, com o objetivo de corrigir todas as pendências construtivas e controlar a qualidade no funcionamento dos equipamentos médicos utilizados para realização de exames e realização de consultas, mediante programação anual escalonada de manutenções; preventivas, corretivas, calibrações externas e internas através da Empresa de Engenharia Clínica, TecSaúde, em conformidade contratual.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

6. Educação Permanente


No período de janeiro a dezembro/2019 a UPAE – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

- ✓ Comemorando o “Janeiro Branco”, profissional Helton Karter, educador físico, apresenta uma nova forma de encarar a atividade física como uma das maneiras mais eficazes na saúde mental de cada indivíduo.
- ✓ Comissão de Humanização e Educação Permanente mostram a importância de promover saúde mental, com reflexão sobre vida diária, reflexão, discussão e atualização de ideias sobre o que é a saúde mental na verdade.
- ✓ Fevereiro Roxo, apresentando os “Cuidados e prevenção da Leucemia. Quais os sintomas e tratamento?” Palestra ministrada pela enfermeira Maria Janailma, para colaboradores e pacientes.
- ✓ Palestra sobre Fibromialgia, também chamada síndrome de Joanne Dognine, ministrada pela enfermeira Flaviana Monteiro.
- ✓ Ação pré-carnavalesca, com os testes rápidos de HIV, SÍFILIS, HEPATITES VIRAIS “B” E “C”, aconselhamentos, vídeos educativos, distribuição de preservativos masculino e feminino e palestra sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis.
- ✓ No Dia Internacional da Mulher as colaboradoras receberam a mestre e doutora Bernardina Araújo, fomentando um assunto tão discutido na sociedade, “Empoderamento Feminino e Femicídio”
- ✓ Palestra sobre o dia do “Combate ao Câncer de Intestino”, ministrada pela colaboradora Nutricionista Camila Alves, para pacientes e colaboradores.
- ✓ Palestra sobre o “Dia Mundial da Luta Contra a Tuberculose”, para pacientes desta unidade, ministrada pela fisioterapeuta Sammyses.
- ✓ Palestra com o psicólogo Henrique Aguiar da rede SUPERA para colaboradores, sobre o Poder da Ação.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

- ✓ Ação, em comemoração ao “Dia Mundial da Saúde e aniversário da UPAE-BJ”, com participação do SESC LER e Ótica Diniz, foram ofertados aos pacientes serviços de saúde como, mensuração da pressão arterial, glicemia capilar, acupuntura, vacinação, avaliação vocal e auditiva, dentre outros. O momento também foi enriquecido com apresentações de canto, dança e teatro, com jovens e o Grupo Girassol que é composto por integrantes da 3ª idade do SESC.
- ✓ Apresentação histórica do HCP (Hospital de Câncer de Pernambuco), ministrada pela assistente de Recursos Humanos, Míria Kelly Pereira.
- ✓ Em comemoração ao “Dia Mundial da Voz”, a fonoaudióloga Eduarda Vaz, enfatizou através de palestra e dinâmicas para colaboradores, a importância de cuidar da voz.
- ✓ Palestra com a Coach Integral Eligiane, sobre Poder e Auto-responsabilidade.
- ✓ Ginástica para o Cérebro, com o psicólogo Henrique Aguiar da Rede Supera, para pacientes e colaboradores.
- ✓ Homenagem à equipe de enfermagem, comemorando a “Semana da Enfermagem”, na ocasião profissionais de enfermagem falaram sobre realização profissional.
- ✓ Participação de colaboradores da equipe de enfermagem na ação promovida pelo DETRAN-BJ sobre o “Dia Mundial da Prevenção de Acidentes no Trânsito”.
- ✓ Campanha de vacinação contra influenza, todos os colaboradores foram imunizados.
- ✓ “Segurança no Trânsito” para colaboradores e pacientes, palestra ministrada pelo agente de trânsito Antônio Regis, colaborador do DETRAN-BJ.
- ✓ Palestra sobre “Ergonomia” para colaboradores com Brunno Henryque (fisioterapeuta).
- ✓ Palestra sobre Tabagismo para pacientes e colaboradores, com Josinalda da Silva (Assistente Social) e Sammyses Ferreira (Fisioterapeuta).
- ✓ Palestra ministrada pela Enfermeira Fabíola Bispo para equipe de enfermagem, abordando o tema “Os Desafios da Enfermagem para a Prática com Equidade”.


- ✓ Janailma, enfermeira desta unidade, palestrou sobre Auto performance, enriquecida com dinâmicas, estimulando os participantes refletirem sobre suas vidas profissionais e pessoais.
- ✓ “Dia Nacional da Luta contra Queimaduras” como tratar e evitar queimaduras, suas classificações e o que fazer em caso de acidentes, para pacientes e colaboradores, com o 1º Sargento do Corpo de Bombeiros do Estado de Pernambuco, Luís Alberto Arruda.
- ✓ “Dia Internacional do Combate às Drogas” palestra sobre Drogas lícitas e ilícitas, ministrada pela Assistente Social desta unidade Josinalda da Silva.
- ✓ Para comemorar o “Dia mundial do meio ambiente” a enfermeira Maria Janailma, a nutricionista Camila e a assistente de recepção Cícera Maria ministraram uma palestra para colaboradores e realizaram uma oficina com material reciclado.
- ✓ Palestra sobre prevenção da Pressão Arterial Sistêmica e Sinais Clínicos do AVE (Acidente Vascular Encefálico), para pacientes e colaboradores, ministrada pela fisioterapeuta Sammyses.
- ✓ Palestra sobre Saúde Ocular, ministrada pela oftalmologista desta unidade Leilane Alves.
- ✓ Em comemoração ao Dia Nacional de Luta contra a Esclerose Múltipla, foi ministrada uma palestra pela enfermeira Flaviana Monteiro, para pacientes e colaboradores, e vídeos expositivos, com depoimentos de pacientes.
- ✓ Psicóloga Danyla, membro da Secretaria Especial da Mulher desta cidade, ministra palestra para conscientizar colaboradores e pacientes a cerca da prevenção ao suicídio.
- ✓ Palestra realizada para colaboradores desta unidade, sobre O que é Hipertensão e Diabetes? Ministrada pela enfermeira Flaviana e a nutricionista Camila.
- ✓ Palestra ministrada pela psicóloga Mônica Lyra, (membro da Comissão de Humanização), sobre a prevenção do suicídio.


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

- ✓ Câncer de Mama, "Um olhar diferenciado multiprofissional". A equipe multiprofissional apresentou de forma holística e humanizada como detectar a doença ainda no estágio inicial, os cuidados e o processo de reabilitação.
- ✓ Palestra com o mastologista José Peixoto, sobre a importância do autoexame e realização da mamografia, com a participação da enfermeira July Poliana proferindo seu testemunho, durante o diagnóstico e as fases da doença.
- ✓ "Ação Outubro Rosa Dia "D". Em parceria com o SESC LER, ÓTICA DINIZ e DIACLIN, foram ofertados serviços de massagem relaxante, acupuntura, teste de glicemia, mensuração da Pressão Arterial, avaliação física e acuidade visual, aula de zumba e apresentação do grupo Girassol da 3ª idade, além de palestra ministrada pela enfermeira Débora Delicato e a nutricionista sobre a importância do exame Papanicolau e o autoexame das mamas.
- ✓ A enfermeira Maria Janailma e a técnica de enfermagem Claudiana dos Santos, ministraram um minicurso de Punção Venosa Periférica, para a equipe de enfermagem.
- ✓ Apresentação musical sobre o "Câncer de Mama", dos colaboradores para os pacientes da unidade, o momento aconteceu com muita descontração e interação de todos os presentes.
- ✓ Palestra para pacientes e colaboradores sobre a conscientização da prevenção do câncer de próstata, ministrada pela fisioterapeuta desta unidade Sammyses Ferreira.
- ✓ O fisioterapeuta Brunno Henrique palestrou sobre o câncer de próstata, cuidados, mudança de estilo de vida e sexualidade do homem.
- ✓ Palestra para os colaboradores sobre a conscientização da prevenção das infecções sexualmente transmissíveis, ministrada pela enfermeira Maria Janailma e a Farmacêutica Nathaly Ramos desta unidade.

7. Conclusão

Dos indicadores monitorados de produção e os relatórios sobre a origem dos usuários e gerenciamento clínico, previstos para serem executados, todos foram cumpridos. A unidade segue com o Serviço de Atenção ao Usuário,


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 000008
UPAE BELO JARDIM

realizando Pesquisa de Satisfação com uma média de 86% do total de atendimentos e resolução de 100% das Queixas Recebidas no referido ano, considerando as queixas estavam identificadas, porém não desprezando a informação e resolução das que constam anônimas.

Nosso processo organizacional constrói-se diariamente com o estudo da necessidade de início e oferta de cada exame e consultas especialidade médicas, sempre avaliando mês a mês a oferta de disponibilizado de acordo com a real necessidade da UPAE de acordo com sua tipologia como também a real necessidade da IV Geres nas primeiras consultas, garantindo sempre assim um melhor acesso do usuário a UPAE. Para isso realizamos reuniões mensais entre a equipe da unidade, IV GERES e SES.

Os municípios regulados pela IV GERES são contemplados para serem atendidos em duas UPAE'S Caruaru e Belo Jardim e em diversas reuniões entre UPAE e SES foi-se contextualizado a necessidade de que os usuários dos 08 municípios por diversos momentos fossem apenas regulados para a UPAE Belo Jardim, onde facilitará o acesso aos mesmos como também o aumento da produção da UPAE, readequando todo nosso fluxo assistencial, bem como outros aspectos como descrito e previsto em contrato nº 04/2014.

Sofremos ainda com altos índices de faltas dos pacientes portadores de microcefalia, que desde setembro/2016 a UPAE adaptou-se para receber os pacientes e mesmo assim o índice de faltosos é bem expressivo, conforme relatos. Por muitas vezes foi-se relatado pela IV Geres através da apoiadora das crianças Microcefálicas, que as famílias dos pacientes utilizam outros tipos de atendimentos de forma opcional da família, dessa forma nossa execução de atendimentos para crianças portadoras de Microcefalia são abaixo do disponibilizado. De acordo com reuniões da equipe multidisciplinar juntamente com a Coordenação da equipe os profissionais relatam involução dos quadros diagnósticos, uma vez que os pacientes não prosseguem o atendimento em um único serviço destinado.

Após três anos de Matriciamento, ainda identificamos municípios que não realizam suas atribuições em encaminhamento de referência completo, como direcionado em reuniões, existem encaminhamentos para os pacientes, com direcionamento de Atenção Básica, não respeitando os critérios de

Alexandra Silvestre Amara
Coordenadora Geral
000008
UPAE BELO JARDIM

encaminhamento para a especialidade aqui destinado, mostrando que esse processo precisa ser finalizado para assim conseguirmos efetivar corretamente o Matriciamento, garantindo aos usuários a linha de cuidado entre Atenção Básica e UPAE para apoio e diagnóstico, que esse é a nossa maior missão. Todos os nossos profissionais médicos e multiprofissionais já tem ciência da importância da contra referência, direcionando as mesmas para a atenção básica após a consulta médica, tal documento segue com o plano terapêutico destinado a acompanhamento na Unidade Básica de Saúde.

Em 27 de junho de 2019 a UPAE Belo Jardim participou do I Seminário Planifica SUS: Redes de Atenção a Saúde. Projeto esse conduzido pelo Instituto Israelita Albert Einstein e CONASS, prestando uma consultoria direta através de consultores e analistas para desenvolver o trabalho em rede de grandes esferas; Atenção Primária a Saúde e Atenção Ambulatorial Especializada.

Uma proposta que vai além de uma simples capacitação, pois propicia o desenvolvimento da Atenção Primária nos territórios, por meio de mudanças efetivas na atitude e nos processos de trabalho dos profissionais, que compõem as equipes assistenciais e de gestão. Para que a Atenção Primária em saúde - APS consolide seu papel de coordenadora do cuidado e ordenadora dos fluxos de atenção, tais experiências evidenciaram a necessidade de integração da proposta de Planificação da APS com a Atenção Ambulatorial Especializada - AAE, concretizando, na prática, a implantação das Redes de Atenção à Saúde.

Também como o Matriciamento realizado entre a AAE, APS, IV GERES e DGMMAS/SES, a UPAE Belo Jardim torna-se piloto nos primeiros direcionamentos em Pernambuco, sendo referência para outras Unidades Ambulatoriais Especializadas não somente para o estado de Pernambuco. Mensalmente recebemos workshops como treinamento para tutores e facilitadores, com finalização prevista dos trabalhos para novembro de 2020.

Em julho o primeiro workshop "A integração da atenção primária e da atenção especializada nas redes de atenção a saúde" foi amplamente discutido para conhecimento dos personagens do projeto. No mês de agosto o tema trabalhado foi sobre "Território e Gestão com base Populacional". Em setembro/2019 não houve nenhum tema específico trabalhado, estudamos as mudanças e avaliamos o andamento das ações atuais.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matrícula: 003008
UPAE BELO JARDIM

Em outubro trabalhamos com “O acesso à rede de Atenção a saúde” e em novembro o workshop trabalhou sobre a “Gestão do Cuidado”. No mês de dezembro a semana padrão aconteceu na UPAE com os estudos de agendamento, adequação de carga horária, rodas de estudos e atualização da chegada dos equipamentos e estrutura do ambulatório do pé diabético. Houve também um treinamento para a equipe sobre a linha de cuidados e de como será seu direcionamento na unidade, ministrado pela Dra. Enfa. Cláudia Mattos, analista do Hospital Albert Einstein.


Mensalmente atualizamos o plano de ação com as necessidades de adequação da unidade.

Consideramos que mesmo com todas as limitações e adversidades expostas anteriormente, estamos em constante processo de melhoria, nos esforçando para ampliar e solucionar os problemas de todos os usuários que procuram por nossos serviços nesta unidade de saúde, existindo sempre um alinhamento da Gerencia junto a SES e IV Geres para melhoria de fluxos e melhor utilização dos usuários na UPAE, onde mantemos no empenho do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão Nº 004/2014

Belo Jardim, 10 de fevereiro de 2020.


Alexandra Silvestre Amaral

Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim
Mat. 000008


Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral
Matricula: 000008
UPAE BELO JARDIM