

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.

Relatório Anual de Gestão 2020

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Padre Assis Neves - UPAE Belo Jardim

Monitoramento do Contrato de Gestão - Período janeiro a dezembro de 2020

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 DGMMAS, 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 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.



FONTES: Sistema de Informação IV GERES e Municípios

3. O ano de 2020

Atravessamos um período atípico, com o desempenho assistencial comprometido pelo cenário de pandemia com o acometimento da transmissão e contaminação pelo Corona Vírus – COVID19, infecção com síndrome respiratória aguda grave, onde por orientação da Organização Mundial de Saúde reiterado pelo Ministério da Saúde e Secretarias Estadual e Municipal de Saúde, a conduta de distanciamento social é uma estratégia de grande eficácia na quebra da cadeia de transmissibilidade.

Sendo uma unidade de saúde de atendimento ambulatorial eletivo e regulado, a UPAE Padre Assis Neves segundo a Portaria SES/PE 107 de 24/03/2020 e a Lei Complementar 425/2020 suspendeu suas atividades em 20 de março de 2020 e assim permaneceu durante os meses de abril e maio, aguardando direcionamentos para retorno.

O art. 3º, §5º, Lei Complementar nº: 425/2020, de 25 de março de 2020, versa sobre:

“ Art. 3º (...) § 5º Nas contratações firmadas com Organizações Sociais de Saúde, Hospitais de Ensino e Hospitais Filantrópicos, em curso, ficam suspensas as obrigações relacionadas ao cumprimento das metas pactuadas, a apresentação dos respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, previstas no art. 14 da

Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, e Portarias do Ministro da Saúde, bem como outras formalidades incompatíveis com a situação de emergência, devendo ser estabelecido regime de transição para a execução dos referidos contratos durante este período.”

Dessa forma, esta unidade de saúde, fica desobrigada ao cumprimento das metas durante o período de vigência da lei citada acima.

Porém, em 10 de junho, o Governo estadual segundo a Portaria SES Nº 208/2020, autorizou o retorno à realização de consultas ambulatoriais presenciais. Por direcionamento da DGMMAS-SES-PE, em reunião por videoconferência em 10/06/2020, com todos os representantes da diretoria descrita acima, as consultas presenciais foram ofertadas apenas para o município sede, nas modalidades de consultas subsequentes e interconsultas médicas o atendimento vem seguindo todas as diretrizes e recomendação conforme portaria, que garantam segurança aos pacientes, acompanhantes, colaboradores e profissionais de saúde que atuam nos serviços, assim como medidas preventivas voltadas à contenção da curva de disseminação da Covid-19 que incluem os cuidados com higiene e distanciamento social.

Devido a necessidade de manter o atendimento de forma segura, tanto a pacientes quanto profissionais, e embasando-se em legislações estaduais e federais, em 08 de maio, a DGMMAS - Diretoria Geral de Modernização e Monitoramento de Assistência à Saúde divulgou a nota técnica nº 89/2020 que autoriza o início de atendimento médico por meio de tele atendimento, enquanto perdurar o período da pandemia COVID 19, em todas as UPAsEs, com agendamento pela própria unidade executante, com registro de atendimento em planilhas e envio nos respectivos relatórios mensais da unidade. Desta forma, promovendo coordenadamente os serviços especializados de média complexidade em saúde, oferecendo e garantindo à população acesso qualificado e em tempo oportuno.

4. Indicadores/metras de monitoramento

4.1. Metas de Produção

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

Porém, de acordo com todo cenário descrito no item “3. O ano de 2020” e de acordo com o art. 3º, §5º, Lei Complementar nº: 425/2020, de 25 de março de 2020, ficam suspensas as obrigações relacionadas ao cumprimento das metas pactuadas, a apresentação dos respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, previstas no art. 14 da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013.

4.2. Indicadores de qualidade

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

5. Desempenho Assistencial

5.1. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAsE- Belo Jardim de todas as consultas médicas e não médicas e sessões de fisioterapia em todos os contextos durante o ano de 2020.

a) Consultas Médicas

Observando que em consequência da pandemia a unidade não ofertou atendimentos nos últimos 10 dias do mês de março/2020, abril, maio e em junho ainda não disponibilizou primeiras consultas e que durante o restante do ano trabalhamos com aproximadamente 50% da capacidade operacional garantindo o distanciamento social, orientado pelo Ministério da Saúde, ainda assim foram ofertadas 14.160 consultas médicas, correspondente a 59% da meta contratualizada.

A UPAE Belo Jardim executou 10.769 consultas médicas entre os meses de janeiro e dezembro de 2020. Das primeiras consultas disponibilizadas, 86% foram agendadas pelo município. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de 365, num percentual de 7% 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 o tempo de espera para os pacientes em listas de espera.

Consultas Médicas - 2020					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	1.985	1.953	1.791	98%	90%
fev/20	1.985	2.053	1.808	103%	91%
mar/20	1.985	2.291	913	115%	46%
abr/20	1.985	-	-	0%	0%
mai/20	1.985	-	-	0%	0%
jun/20	1.985	446	194	22%	10%
jul/20	1.985	1.065	679	54%	34%
ago/20	1.985	1.163	844	59%	43%
set/20	1.985	1.423	1.241	72%	63%
out/20	1.985	1.118	980	56%	49%
nov/20	1.985	1.375	1.213	69%	61%
dez/20	1.985	1.273	1.106	64%	56%
Total	23.820	14.160	10.769	59%	45%

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Primeiras consultas médicas - 2020			
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos
jan/20	1.038	1.013	35
fev/20	1.033	999	94
mar/20	1.239	562	71
abr/20	-	-	-
mai/20	-	-	-
jun/20	-	-	-
jul/20	203	194	42
ago/20	353	352	29
set/20	751	738	48
out/20	555	547	12
nov/20	491	452	17
dez/20	415	374	17
Total	6.078	5.231	365

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Para avaliação deste indicador, consideramos o número de consultas ofertadas pela UPAE durante os meses de janeiro a dezembro/2020, tendo em vista que a demanda é regulada pela IV GERES, que o agendamento da consulta e transporte do usuário depende do próprio, ou do município e os contratemplos gerados pela pandemia do Corona vírus.

b) Consultas Multiprofissionais

Consideremos também o citado no primeiro parágrafo do item anterior, onde a UPAE Belo Jardim ofertou 8.921 consultas (165% da meta) multiprofissionais nos meses de janeiro a dezembro/2020, das quais 4.520, ou seja 84% foram executadas considerando o disposto em contrato de gestão. A avaliação do referido indicador é realizada a partir da execução de consultas por demanda interna ao serviço.

Consultas Multiprofissionais - 2020					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	450	884	667	196%	148%
fev/20	450	726	589	161%	131%
mar/20	450	550	307	122%	68%
abr/20	450	-	-	0%	0%
mai/20	450	-	-	0%	0%
jun/20	450	193	102	43%	23%
jul/20	450	1.238	434	275%	96%
ago/20	450	1.244	551	276%	122%
set/20	450	989	491	220%	109%
out/20	450	1.127	488	250%	108%
nov/20	450	1.159	525	258%	117%
dez/20	450	811	366	180%	81%
Total	5.400	8.921	4.520	165%	84%

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Atendimentos Multiprofissionais - 2020													
Meses	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
Enfermagem	221	175	57	0	0	17	138	194	207	173	161	103	1446
Fisioterapia	19	32	10	0	0	0	27	11	38	32	16	33	218
Fonoaudiologia	38	65	60	0	0	7	13	106	81	95	89	39	593
Nutrição	131	76	67	0	0	40	81	94	107	114	132	50	892
Psicologia	72	99	45	0	0	38	80	91	21	30	90	68	634
Serviço Social	186	142	68	0	0	0	95	55	37	44	37	73	737
Total	667	589	307	0	0	102	434	551	491	488	525	366	4520

Não tivemos atendimentos de Farmácia, por conta de ajustes e demandas do setor. Relacionado à oferta de sessões de Terapia Ocupacional, o processo seletivo foi aberto pela empresa terceirizada pelo HCP Gestão no site [www. https://concursos.promunicipio.com/informacoes/264/](https://concursos.promunicipio.com/informacoes/264/), porém, ainda assim, não existiram profissionais inscritos com interesse na vaga.



PROCESSO SELETIVO 001/2019
ORGANIZAÇÃO SOCIAL HOSPITAL DE CÂNCER DE PERNAMBUCO – HCP GESTÃO
PARA PROVIMENTO DE VAGAS DE CADASTRO DE RESERVA



		Atendimento aos pacientes em fonoterapia e também realização de exames complementares promovendo a reabilitação dos mesmos, confecções de relatórios mensais; Realizar atendimento e exames de fonoaudiologia.	0	1	0	30H	R\$ 2.065,50	R\$ 60,00
E406	NUTRICIONISTA	Diploma devidamente registrado de curso de graduação em nutrição fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo MEC, registro ativo no conselho de classe. Experiência comprovada na função de no mínimo 6 meses ininterruptos.	0	1	0	22H	R\$ 1.663,11	R\$ 60,00
		ATRIBUIÇÕES DO CARGO						
		Atendimento ambulatorial e em grupo realizando terapia e verificação da situação do paciente junto às outras áreas, confecções de relatórios mensais; Realizar atendimentos ambulatorial.						
E407	PSICÓLOGO	Diploma devidamente registrado de curso de graduação em psicologia fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo MEC, registro ativo no conselho de classe. Experiência comprovada na função de no mínimo 6 meses ininterruptos.	0	1	0	30H	R\$ 2.951,81	R\$ 60,00
		ATRIBUIÇÕES DO CARGO						
		Atendimento ambulatorial e em grupo realizando terapia e verificação da situação do paciente junto às outras áreas, confecções de relatórios mensais. Realizar atendimentos ambulatorial.						
E408	TERAPEUTA OCUPACIONAL	Diploma devidamente registrado de curso de graduação em terapia ocupacional fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo MEC, registro ativo no conselho de classe. Experiência comprovada na função de no mínimo 6 meses ininterruptos.	0	1	0	30H	R\$ 2.951,81	R\$ 60,00
		ATRIBUIÇÕES DO CARGO						
		Atendimento ambulatorial e em grupo realizando terapia e verificação da situação do paciente junto às outras áreas, confecções de relatórios mensais; Realizar atendimentos ambulatorial.						
NÍVEL SUPERIOR MÉDICOS								
CÓDIGO	CARGO	HABILITAÇÃO	VAGAS			CH	SALÁRIO BASE	VALOR DA INSCRIÇÃO
			AMPLA DISPUTA	CADASTRO DE RESERVA	PCD			
		Diploma ou declaração de conclusão do curso de medicina, em instituição reconhecida pelo MEC; Registro do conselho regional de medicina; Especialização na área da vaga; Experiência comprovada na função de no mínimo 6 meses ininterruptos.	0	2	0	8H	R\$ 6.400,00	R\$ 60,00

c) Sessões de Fisioterapia

A UPAE Belo Jardim ofertou 4.554 (84% da meta) e realizou 2.992 sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro/2020, ou seja, 55% 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 e também o citado no item 5.1. Indicadores de Produção a) Consultas Médicas;

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 - 2020						
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado	
jan/20	450	524	485	116%	108%	
fev/20	450	533	473	118%	105%	
mar/20	450	324	258	72%	57%	
abr/20	450	-	-	0%	0%	
mai/20	450	-	-	0%	0%	
jun/20	450	205	83	46%	18%	
jul/20	450	782	346	174%	77%	
ago/20	450	585	376	130%	84%	
set/20	450	351	211	78%	47%	
out/20	450	442	251	98%	56%	
nov/20	450	442	274	98%	61%	
dez/20	450	366	235	81%	52%	
Total	5.400	4.554	2.992	84%	55%	

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

6. Outras informações

a) Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado 27.267 exames, dos quais 20.246 em patologia clínica, 1.178 em Cardiologia com os exames de Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, MAPA e HOLTER. Para os exames de imagem executamos 2.350 no total, entre Radiologias Simples, mamografias, Endoscopias Digestivas Alta, Densitometria Óssea e Ultrassonografias Geral.

2.510 oftalmológicos de Fundoscopia, Topografia de córnea, Tonometria e Ceratometria. Para os exames audiológicos foram 218 entre audiometria/impedanciometria, e otoneurológico, além de 387 biópsias entre mama, pele, gástrica e de colo uterino com 167 procedimentos, além de 151 colposcopias e 60 cauterizações como descritos no quadro abaixo.

Procedimentos	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
Patologia Clínica	2.538	2.499	1.804	-	-	-	1.127	2.459	2.709	2.167	2.357	2.788	20.246
Bioquímica	913	945	614	-	-	-	418	899	977	760	888	1.087	7.499
Hematologia	292	325	170	-	-	-	148	301	337	300	308	337	2.516
Urianálise	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parasitológico	62	102	38	-	-	-	44	107	107	85	87	99	731
Imunologia	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sorologia	0	7	4	-	-	-	9	18	13	13	12	11	85
Microbiologia - Bacteriologia	8	1.120	778	-	-	-	508	1.138	1.275	1.009	1.088	1.252	8.152
Histópatologia	1.263	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.263
Outros	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Endoscopia Digestiva Alta	60	59	43	-	-	-	-	118	118	117	117	98	728
Biópsia de EDA	11	6	12	-	-	-	-	47	28	33	14	18	165
Exérese de nódulo de mama	3	3	4	-	-	-	-	-	5	10	8	8	41
Biópsia de mama	3	3	2	-	-	-	-	-	2	97	6	4	117
Exérese de pele	9	27	9	-	-	-	-	-	18	18	18	27	126
Biópsia dermatológica	4	14	6	-	-	-	-	-	8	10	14	22	78
Audiometria	45	15	4	-	-	8	17	-	-	-	-	-	89
Impedanciometria	49	16	4	-	-	8	17	-	-	-	-	-	94
Otoneurológico	0	0	0	-	-	-	35	-	-	-	-	-	35
ECG	98	88	72	-	-	4	22	61	91	37	89	85	643
ECO	0	0	0	-	-	-	-	68	68	65	25	59	281
HOLTER	8	13	5	-	-	-	1	5	5	3	10	9	59
MAPA	0	0	4	-	-	4	9	6	9	-	11	7	50
Teste Ergométrico	8	-	-	-	-	20	20	38	28	11	13	11	145
Densitometria Óssea	-	2	1	-	-	-	1	2	4	4	2	3	19
Mamografia	31	44	47	-	-	-	13	29	24	9	88	33	318
Radiologia	19	15	8	-	-	-	-	-	-	49	55	30	176
USG geral	97	120	118	-	-	40	95	142	90	91	120	198	1.109
Ceratometria	250	248	100	-	-	-	30	80	147	-	-	-	835
Fundoscopia	250	248	100	-	-	-	30	80	147	-	-	-	835
Tonometria	250	248	100	-	-	-	30	80	147	-	-	-	835
Topografia de Córnea	3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	5
Colposcopia	38	11	6	-	-	-	2	14	25	23	15	19	151
Biópsia de colo de utero	7	5	4	-	-	-	-	-	2	1	4	4	27
Cauterização	20	11	5	-	-	-	-	-	4	4	8	8	60
Total	3.797	3.694	2.258	-	-	84	1.449	3.163	3.674	2.749	2.974	3.425	27.267

4.1. 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.

Porém, devido a Lei Complementar nº: 425/2020, de 25 de março de 2020 do Governo do Estado de Pernambuco, permanecemos com metas suspensas.

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 26% de entrevistas/número de atendimentos e 100% das queixas direcionadas e identificadas, tratadas.

• Pesquisa de satisfação do usuário

Pesquisa de satisfação - 2020			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/20	2.943	1.156	39%
fev/20	2.870	543	19%
mar/20	1.478	341	23%
abr/20	-	#DIV/0!	
mai/20	-	#DIV/0!	
jun/20	379	24	6%
jul/20	1.459	214	15%
ago/20	1.771	88	5%
set/20	1.943	289	15%
out/20	1.719	166	10%
nov/20	2.012	132	7%
dez/20	1.707	217	13%
Total	18.281	3.170	17%

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Foram aplicados 3.170 questionários entre usuários ou acompanhantes dos 18.281 pacientes que realizaram consultas médicas, multiprofissionais e sessões de fisioterapia, perfazendo 17% da meta contratual anual, dos quais 98,48% avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadros abaixo:

Atendimentos - 2020													
Meses	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
Consultas Médicas	1.791	1.808	913	-	-	194	679	844	1.241	980	1.213	1.106	10.789
Consultas Multiprofissionais	667	589	307	-	-	102	434	551	491	488	525	366	4520
Sessões de Fisioterapia	485	473	258	-	-	83	346	376	211	251	274	235	2952
Total	2943	2870	1478	0	0	379	1459	1771	1943	1719	2012	1707	18.281

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	8	1071	2088	3	3170
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	6	1070	2085	9	3170
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	4	1077	2084	5	3170
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	3	12	1071	2080	4	3170
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	5	10	1169	1965	21	3170
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	6	1069	1935	160	3170
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	8	1077	2080	5	3170
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	5	1073	2066	26	3170
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	4	1078	2080	8	3170
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	5	967	2038	160	3170
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	1	6	1076	2080	7	3170
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	6	1065	2073	26	3170
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	5	1070	2069	26	3170
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	7	1077	2056	30	3170
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	6	1072	1936	156	3170
11. O silêncio do ambiente	0	3	11	1130	2019	7	3170
Total	-	12	109	17.212	32.734	653	50.720
%	0,00%	0,02%	0,21%	33,94%	64,54%	1,29%	100%

• Resolução de queixas

O serviço está implantado com caixas de sugestões nas 03 recepções e centro diagnóstico. Nos meses de janeiro a dezembro/20, 11 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.

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. Ainda com todos os contratemplos, cumprimos essa meta.

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2020		
Meses	Recebidas	Tratadas
jan/20	4	4
fev/20	1	1
mar/20	-	-
abr/20	-	-
mai/20	-	-
jun/20	-	-
jul/20	6	6
ago/20	-	-
set/20	-	-
out/20	-	-
nov/20	-	-
dez/20	-	-
Total	11	11

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Dentre as queixas levantadas estão:

1. Repetição do exame de sangue.
2. Mal atendimento da assistente social.
3. A médica dermatologista não deu declaração de comparecimento, encaminhando ao serviço social.
4. Não tem vaga para neurologista na sua cidade de origem.
5. Sinalização do estacionamento.
6. Pacientes conversam muito alto.
7. Falta de atenção do médico oftalmologista.
8. Não tem vaga para endocrinologista na sua cidade de origem.
9. Demora na coleta dos exames de sangue
10. Falta de empatia pelo medico neurologista que saiu para almoçar e ainda faltavam 03 pacientes para o atendimento.
11. Insatisfação em ser encaminhado para central de regulação para encaminhamento para Altino Ventura.

b) Controle da Origem do Paciente

Município	Total	%
Alagoinha	363	7,5%
Belo Jardim	1.798	37,2%
Cachoeirinha	170	3,5%
Pesqueira	867	17,9%
Poção	230	4,8%
Sanharó	412	8,5%
São Bento do Una	725	15,0%
Tacaimbó	270	5,6%
TOTAL	4.835	100,0%

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/20 apresentou os seguintes resultados: Belo Jardim com 1.798 encaminhamentos equivalente a 37,2% dos atendimentos, o município de Pesqueira com 867 encaminhamentos equivalente a 17,9%, São Bento do Una com 725 (15%), o município de Sanharó com 412 (8,5%), Alagoinha com 363 (7,5%), Tacaimbó com 270 (5,6%), seguido do município de Poção com 230 (4,8%) e o município de Cachoeirinha com 170 (3,5%) 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.

Indicadores	%
Perda Primária	3,54%
Taxa de Absenteísmo	7%
Índice de Retorno	0,91

Consultas Médicas - 2020 INDICE DE RETORNO			
Meses	Primeiras + Inter	Subsequente	IR
jan/20	1.107	684	0,62
fev/20	1.048	760	0,73
mar/20	568	345	0,61
abr/20	-	-	#DIV/0!
mai/20	-	-	#DIV/0!
jun/20	-	194	#DIV/0!
jul/20	189	490	2,59
ago/20	380	464	1,22
set/20	767	474	0,62
out/20	576	404	0,70
nov/20	529	684	1,29
dez/20	464	642	1,38
Total	5.628	5.141	0,91

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Perda Primária - 2020			
Meses	Ofertado	CNAg	PP
jan/20	1.038	25	2,41%
fev/20	1.033	34	3,29%
mar/20	1.239	45	3,63%
abr/20	-	-	#DIV/0!
mai/20	-	-	#DIV/0!
jun/20	-	-	#DIV/0!
jul/20	203	9	4,43%
ago/20	353	1	0,28%
set/20	751	13	1,73%
out/20	555	8	1,44%
nov/20	491	39	7,94%
dez/20	415	41	9,88%
TOTAL	6.078	215	3,54%

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Tx Absenteísmo - 2020			
Meses	Agendado	N Faltas	% Faltosos
jan/20	1.884	93	5%
fev/20	1.985	177	9%
mar/20	1.043	130	12%
abr/20	-	-	#DIV/0!
mai/20	-	-	#DIV/0!
jun/20	215	21	10%
jul/20	770	91	12%
ago/20	887	43	5%
set/20	1.304	63	5%
out/20	1.036	56	5%
nov/20	1.249	36	3%
dez/20	1.170	64	5%
Total	11.543	774	7%

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2020 observou-se que 3,54% 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 7%. 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 nos meses acumulados do ano de 2020 a Unidade teve um índice de 0,91.

5. Comissões

A UPAE – Belo Jardim apresenta as três comissões obrigatórias 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, foram 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).

(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 detetização, 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. Durante o ano de 2020 palestras sobre esclarecimentos a cerca do novo corona vírus foram ministradas para pacientes e colaboradores, bem como treinamentos sobre uso correto e específico de EPI's e testagem para os profissionais técnicos de enfermagem, segundo seu conselho. 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 2020, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da Unidade, totalizando aproximadamente 540 prontuários no ano.

Lembramos que desde abril/2015 foi implantado na UP AE 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, o fisioterapeuta Brunno Carvalho e a farmacêutica Nathally Ramos Valentim fazem parte da CRPME.

(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 UP AE 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 UP AE 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 nº 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, Marília Catolé, Cícera Rosa, Sylvania Lira e Janailma Souza e os representantes do empregador Valéria Maria, Williane Rosa, Wendson Souza e Henrique Souza. Durante 2020 foi revisado o mapa de risco com os riscos de cada área, estudos do PPRA e PCMSO, treinamentos específicos para a equipe de manutenção, além de estudos constantes de ergonomia para solicitação de equipamentos para os colaboradores. Em julho/2019 foi realizada a SIPAT virtual com o apoio dos colaboradores em vídeos informativos sobre segurança do trabalho.

(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 2020 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, 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 UP AE – 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 2020 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.

(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 2020 os participantes do NSP aprimoraram 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 ainda 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.

6. Educação Permanente

No período de janeiro a dezembro/2020 a UP AE – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

1. Diabetes Mellitus e Avaliação do Pé Diabético
2. Saúde Mental
3. IST's e Testes Rápidos de HIV, SÍFILIS, HEPT B e C.
4. Violência Doméstica
5. Capacitação de curativos para equipe de enfermagem
6. Promoção a Saúde: Coronavírus (COVID-19)
7. Empoderamento Feminino
8. Importância do exame Citopatológica do Colo do Útero
9. Roda de Conversa: Cada Mulher tem a sua própria história
10. Promoção a Saúde: Higienização das Mãos
11. Explicação dos protocolos instituídos pela ANVISA, OMS e MS e depoimentos de colaboradores recuperados da Covid-19.
12. Uso e descarte correto de EPI's
13. A importância da amamentação
14. Tabagismo
15. Cuidando de quem Cuida
16. Autocuidado
17. Métodos Contraceptivos
18. Importância da Lavagem correta das Mãos
19. Paramentação e desparamentação
20. Prevenção do Câncer de Mama
21. Higienização de Equipamentos
22. Saúde do Homem
23. Câncer de Próstata
24. DST's, medidas de controle de risco e prevenções.
25. Câncer de Pele, diagnóstico precoce, tipos e formas de melanomas, tratamento e prevenção.

7. Conclusão

Pela pandemia do COVID-19, os indicadores monitorados de produção foram impedidos do seu cumprimento 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, realizando Pesquisa de Satisfação com uma média de 58% do total de atendimentos e resolução de 100% das Queixas Recebidas no referido ano, considerando as queixas 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 carência da IV Geres nas primeiras consultas, garantindo sempre assim um melhor acesso do usuário a UPAE. Para isso realizamos reuniões periódicas entre a equipe da unidade, IV GERES e SES.

Pelo impedimento da oferta de consultas em plenitude, já visto em todas as situações citadas durante o relatório apresentado, a unidade desde março/2020 envia ofícios de justificativa a DGMMAS/SES/PE. 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 relatórios entregues durante esse período. 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 bem 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 quatro anos de Matriciamento, ainda identificamos municípios sem realizar 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 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 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 janeiro/2020 continuamos com o Projeto de Planificação da Atenção Básica com o treinamento para a equipe sobre a linha de cuidados e reavaliamos com a matriz de monitoramento. Em fevereiro aconteceu o segundo módulo de treinamento para a equipe de linha de cuidados com a apresentação da Nota Técnica preliminar enviada pelo Ministério da Saúde. O documento foi estudado inicialmente em 02 dias pelos profissionais e conhecidos os critérios para estratificação de risco. Em seguida houve uma capacitação de curativos para equipe de enfermagem, onde foram apresentadas coberturas especiais no processo de cicatrização das lesões do pé diabético.

Em julho, conforme já explicado sobre a pandemia do COVID-19, as atividades presenciais foram suspensas cumprindo as recomendações da OMS de evitar aglomerações de pessoas e assim permaneceram.

No mês de agosto, retornamos as atividades com treinamento online "A operacionalização da Atenção Ambulatorial Especializada a partir de Diretrizes Clínicas – Linha de Cuidado Condições Crônica – HAS/DM" para toda equipe multidisciplinar da unidade.

Em setembro aconteceu o Introdutório para implantação do ambulatório especializado no Modelo de Atenção às Condições Crônicas - Terceiro Treinamento. O treinamento teve a função de alinhar os profissionais acerca dos conhecimentos necessários para o desempenho das atribuições, além de possibilitar a aproximação do novo profissional ao grupo de trabalho e, desta forma, minimizar os impactos dissonantes no processo de trabalho. O objetivo foi iniciar o processo de capacitação dos profissionais do ambulatório para operacionalização do MACC, a partir do desenvolvimento das quatro funções da AAE: assistência, educação, supervisão e pesquisa.

Em outubro realizando a última atividade do Planifica SUS em 2020 acompanhada pela consultoria do Hospital Albert Einstein, a UPAE participou de uma referência geral aos atendimentos com a atividade de Roleplay que encena a chegada do paciente na unidade e todo o fluxo da roda de atendimento.

No mês de novembro as atividades foram finalizadas até o próximo ano de 2021.

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 Gerência 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 N° 004/2014

Belo Jardim, 08 de março de 2021.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim
Mat. 000008



Documento assinado eletronicamente por **Alexandra Silvestre Amaral**, em 08/03/2021, às 14:12, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12106055** e o código CRC **CE864A48**.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO

Rua Dona Maria Augusta Nogueira, 519, - Bairro Bongi, Recife/PE - CEP 50751-530, Telefone: