

Relatório Anual de Gestão 2023

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

**Monitoramento do Contrato de Gestão
Janeiro a dezembro de 2023**

I Sumário

1. Apresentação	3
2. Introdução	3
3. O ano de 2022	5
4. Indicadores/metras de monitoramento	6
4.1- Metas de Produção	6
4.2- Indicadores de qualidade	7
5. Desempenho Assistencial	7
5.1- Indicadores de Produção	7
a) Consultas médicas	7
b) Consultas Multiprofissionais.....	8
c) Sessões de Reabilitação	9
5.2 Apoio Diagnóstico	11
5.3- Indicadores de qualidade	12
a) Atenção ao Usuário	12
b) Controle da Origem do Paciente	15
c) Gerenciamento Clínico	16
6. Comissões	18
8. Planifica SUS	29
9. Manutenção Geral e Engenharia Clínica	31
10. Financeiro	33
11. Conclusão	33

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 – OSS da 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 2023.

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 e acompanhamento do relatório gerencial mensal, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

2. Introdução

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 004/2013, qualificada ou que pretendesse se qualificar 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.

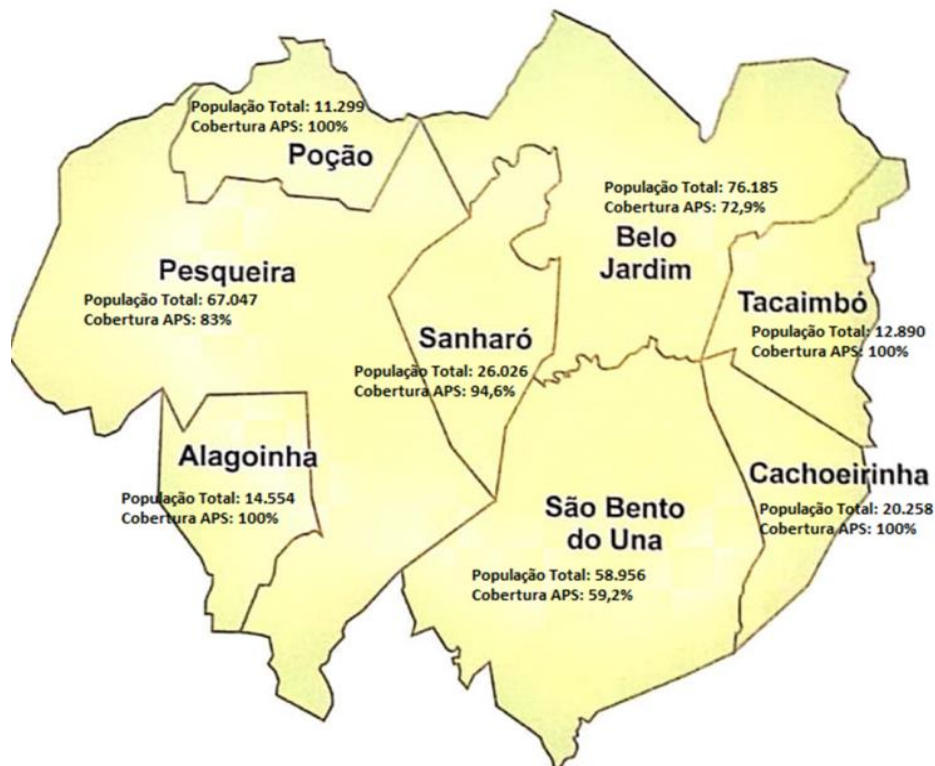
A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada é um centro regional de diagnóstico e orientação terapêutica com alta resolubilidade e densidade tecnológica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade que tem como um dos objetivos 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 multiprofissionais e exames ambulatoriais, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na 8ª microrregião da IV Gerência Regional de Saúde - 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 264.375 habitantes e abrange 8 municípios (Alagoinha, Belo Jardim, Cachoeirinha, Pesqueira, Poção, Sanharó, São Bento do Una e Tacaimbó). (DATASUS, 2023)

A unidade é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir da unidade básica de saúde que é a coordenadora do cuidado e a primeira via de acesso a rede de atenção à saúde do SUS.

Imagem 1. Mapa dos municípios da 8ª microrregião da IV GERES atendidos pela UPAE Padre de Assis Neves – UPAE Belo Jardim.



FONTES: Sistema de Informação IV GERES e Municípios

3. O ano de 2023

Ainda no início deste ano perdurou o período pandêmico pelo Corona Vírus – COVID19, e outras infecções por síndrome respiratória aguda grave, onde por orientação da Organização Mundial de Saúde reiterado pelo Ministério da Saúde e Secretarias Estadual e Municipal de Saúde, mantiveram-se algumas restrições sobre o convívio em sociedade.

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

“Nas contratações firmadas com Organizações Sociais de Saúde, Hospitais de Ensino e Hospitais Filantrópicos, em curso, ficam suspensas as obrigações relacionadas ao cumprimento das

metas pactuadas, a apresentação dos respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, previstas no art. 14 da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, e Portarias do Ministro da Saúde, bem como outras formalidades incompatíveis com a situação de emergência, devendo ser estabelecido regime de transição para a execução dos referidos contratos durante este período.”

Em 30/03/23 foi publicado o Decreto do Executivo/SES-PE nº 54.525/2023 que altera o Decreto nº 53.079, de 29 de junho de 2022, e o Decreto nº 52.505, de 29 de março de 2022, para prorrogar a vigência da decretação de situação anormal caracterizada como “Estado de Emergência em Saúde Pública”, no âmbito do Estado de Pernambuco que se estendeu até 30 de junho de 2023.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou no dia 5/05/2023 o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) referente à COVID-19 e citando tal posicionamento, o governo do Estado confirmou que não haverá de um novo decreto de prorrogação, tornando sem efeito também a Lei Complementar nº: 425/2020, de 25 de março de 2020.

Dessa forma, esta unidade de saúde, ficou desobrigada ao cumprimento das metas durante o período de vigência da lei citada acima, porém a UPAE Belo Jardim, disponibilizou durante todo o ano de 2023 a meta contratualmente pactuada, conforme demonstrado em números ao decorrer de todo o relatório.

Ainda devido a necessidade de manter o atendimento de forma segura, a UPAE garante aos pacientes, acompanhantes, colaboradores e profissionais de saúde que atuam nos serviços, medidas preventivas voltadas à contenção da curva de disseminação da Covid-19 e outras infecções respiratórias que incluem os cuidados com higiene e orientações para o uso de máscaras em caso de sintomas respiratórios.

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 UPAE Belo Jardim, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas não médicas e 2% às sessões de fisioterapia e estão condicionados a apresentação da produção e meta contratual atingida.

Porém, de acordo com todo cenário descrito no item “3. O ano de 2023” e 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 até 30 de junho de 2023.

Ainda assim, como citado no item anterior, UPAE Belo Jardim disponibilizou durante todo o ano em análise a meta contratualmente pactuada

4.2. 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.

5. Desempenho Assistencial

5.1. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade disponibilizada na UPAE Belo Jardim entre todas as consultas médicas e multiprofissionais e sessões de reabilitação em todos os contextos durante o ano de 2023.

a) Consultas Médicas

Considerando que ainda persistiu o período de pandemia até a metade do ano, a unidade em 2023 ofertou **26.824** consultas médicas, correspondente a **113%** da meta contratualizada, entre primeiras consultas, sob agendamento do município, e consultas subsequentes e interconsultas, sob agendamento da unidade.

Dessa oferta, a UPAE Belo Jardim executou **20.852** consultas médicas entre os meses de janeiro e dezembro de 2023, agendando para isso **25.672** consultas.

Das **10.331** primeiras consultas médicas ofertadas, foram agendadas **9.592** e destas, **2.717** usuários faltaram, culminando em uma **perda primária de 6,77%** e **absenteísmo de 19%** das consultas médicas ao ano.

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 e aproveitamento máximo dos serviços disponíveis na unidade.

Imagem 2. Descrição de consultas médicas com o percentual ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Consultas Médicas - 2023						
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado	
jan/23	1.985	2.417	1.928	122%	97%	
fev/23	1.985	2.272	1.759	114%	89%	
mar/23	1.985	1.997	1.449	101%	73%	
abr/23	1.985	1.998	1.562	101%	79%	
mai/23	1.985	2.193	1.763	110%	89%	
jun/23	1.985	2.243	1.783	113%	90%	
jul/23	1.985	2.386	1.871	120%	94%	
ago/23	1.985	2.356	1.870	119%	94%	
set/23	1.985	2.178	1.700	110%	86%	
out/23	1.985	2.434	1.875	123%	94%	
nov/23	1.985	2.194	1.698	111%	86%	
dez/23	1.985	2.156	1.594	109%	80%	
Total	23.820	26.824	20.852	113%	88%	

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Item 3. Descrição de primeiras consultas médicas com o percentual ofertado, agendado e faltosos.

Primeiras consultas médicas - 2023					
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos
jan/23	746	675	215	90%	32%
fev/23	900	812	192	90%	24%
mar/23	851	811	277	95%	34%
abr/23	530	525	142	99%	27%
mai/23	576	573	160	99%	28%
jun/23	725	723	190	100%	26%
jul/23	1.190	1.134	317	95%	28%
ago/23	1.085	1.017	254	94%	25%
set/23	917	911	294	99%	32%
out/23	1.106	1.058	315	96%	30%
nov/23	889	734	180	83%	25%
dez/23	816	619	181	76%	29%
Total	10.331	9.592	2.717	93%	28%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

b) Consultas Multiprofissionais

A UPAE Belo Jardim ofertou **8.570** consultas (**159%** da meta) multiprofissionais nos meses de janeiro a dezembro/2023, das quais **6.664**, ou seja, **123%** foram executadas atendendo o disposto em contrato de gestão.

Item 4. Descrição de consultas multiprofissionais com o percentual do ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Consultas Multiprofissionais - 2023					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/23	450	824	608	183%	135%
fev/23	450	783	574	174%	128%
mar/23	450	715	517	159%	115%
abr/23	450	746	615	166%	137%
mai/23	450	890	775	198%	172%
jun/23	450	646	517	144%	115%
jul/23	450	607	513	135%	114%
ago/23	450	733	553	163%	123%
set/23	450	667	530	148%	118%
out/23	450	655	507	146%	113%
nov/23	450	701	528	156%	117%
dez/23	450	603	427	134%	95%
Total	5.400	8.570	6.664	159%	123%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Imagem 5. Descrição de consultas multiprofissionais por categoria profissional.

Atendimentos Multiprofissionais - 2023													
Meses	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	TOTAL
Enfermagem	132	135	162	230	251	132	142	53	73	66	76	41	1493
Farmácia	23	30	30	37	48	33	60	55	56	30	32	17	451
Fisioterapia	33	21	11	24	31	17	12	16	11	6	5	12	199
Fonoaudiologia	0	32	3	0	0	0	36	0	3	8	24	0	106
Nutrição	130	59	72	107	164	125	138	170	159	147	153	134	1558
Psicologia	70	91	118	99	141	115	49	117	82	109	105	95	1191
Serviço Social	195	198	114	113	140	95	76	142	146	141	133	128	1621
Terapia Ocupacional	25	8	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	45
Total	608	574	517	615	775	517	513	553	530	507	528	427	6664

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

c) Sessões de Reabilitação

A UPAE Belo Jardim ofertou **8.288 (153% da meta)** e realizou **6.378** sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro/2023, ou seja, **118%** de execução.

Desde outubro de 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.

Pelo relato dos profissionais os pacientes são em sua quase totalidade crônicos, com tratamento longo e com prognóstico de pouca evolução. A unidade faz esse manejo, de acordo com a criticidade da avaliação inicial.

Imagem 6. Descrição de sessões de fisioterapia com o percentual do ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Sessões de Reabilitação - 2023					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/23	450	767	576	170%	128%
fev/23	450	637	505	142%	112%
mar/23	450	801	602	178%	134%
abr/23	450	748	596	166%	132%
mai/23	450	662	535	147%	119%
jun/23	450	563	413	125%	92%
jul/23	450	609	499	135%	111%
ago/23	450	760	570	169%	127%
set/23	450	760	564	169%	125%
out/23	450	681	531	151%	118%
nov/23	450	682	531	152%	118%
dez/23	450	618	456	137%	101%
Total	5.400	8.288	6.378	153%	118%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

5.2. Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **54.650** exames, dos quais **41.349** em exames laboratoriais, **2.137** em Cardiologia com os exames de Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, MAPA e HOLTER. Para os exames de imagem executamos **4.970** no total, entre Radiologias Simples, colonoscopias, colposcopias, mamografias, Endoscopias Digestivas Alta, Videonasofaringoscopia, Nasofibroscopia, Densitometria Óssea e Ultrassonografias Geral e com Doppler. Foram executadas **180** espirometrias e **124** exames urológicos, entre urofluxometria e urodinâmica.

1.711 exames oftalmológicos de Fundoscopia, Tonometria e Ceratometria (cada). Para os exames audiológicos foram **229** entre audiometria, impedanciometria e otoneurológico, além de **290** biópsias entre mama, pele, gástrica, cólon e de colo uterino com **238** procedimentos de exérese, além de **12** cauterizações como descritos no quadro abaixo.

Imagem 6. Detalhamento dos exames de apoio diagnóstico realizados a cada mês.

Procedimentos	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	TOTAL
Patologia Clínica	4.795	3.977	3.900	2.600	3.126	3.279	3.062	3.682	3.138	3.657	3.233	2.900	41.349
Bioquímica	1.743	1.472	1.443	952	1.117	1.210	1.121	1.328	1.129	1.343	1.203	1.107	15.180
Hematologia	662	566	533	388	519	437	484	581	459	543	439	363	6.034
Urinálise	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Parasitológico	158	117	112	78	35	32	84	86	86	77	83	85	1.153
Imunologia e Sorologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Microbiologia - Bacteriologia	50	19	27	19	18	13	13	11	16	11	23	12	232
Normólios	2.176	1.802	1.777	1.163	1.377	1.467	1.360	1.676	1.448	1.683	1.485	1.333	18.747
Anatomopatológico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Outros	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Endoscopia Digestiva Alta	33	83	62	53	50	52	60	0	0	0	0	-	459
Biópsia de EDA	23	28	20	14	10	14	14	0	1	2	0	-	126
Exérese de nódulo de mama	5	11	11	0	2	11	13	3	4	4	2	3	75
Biópsia de mama	5	11	11	0	2	10	11	3	4	4	2	3	72
Exérese de pele	19	5	26	32	13	41	2	7	2	5	0	11	163
Biópsia dermatológica	1	3	3	14	6	6	10	2	1	5	0	4	61
Audiometria	0	13	2	0	0	0	43	27	26	0	0	-	111
Impedanciometria	0	14	2	0	0	0	43	27	26	0	0	-	112
Otoneurologico	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	-	6
ECG	31	111	76	82	116	134	186	198	156	188	161	132	1.631
ECO	57	63	42	26	0	0	0	0	0	0	0	-	194
HOLTER	12	3	11	4	2	3	11	10	13	11	11	17	114
MAPA	14	3	5	4	3	4	3	3	7	8	10	10	98
Teste Ergométrico	21	18	7	0	10	8	10	5	5	4	6	6	100
Espirometria	17	17	19	10	10	10	11	20	14	18	13	21	180
Videosolaringoscopia	17	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	-	31
Colonoscopia	6	8	3	3	2	3	5	0	0	0	0	-	30
Biópsia de Colonoscopia	2	4	2	2	0	1	2	0	0	0	0	-	13
Densitometria Óssea	28	14	13	8	6	28	33	25	20	28	18	18	239
Mamografia	0	42	310	242	109	186	116	132	115	124	107	130	1.613
Radiologia	45	25	17	3	7	47	76	38	30	24	0	-	318
USG geral	190	227	186	148	156	155	160	117	139	40	119	121	1.758
USG com doppler	34	38	46	26	26	24	26	0	0	0	0	-	340
Ceratometria	198	199	129	120	119	115	127	117	122	115	196	154	1.711
Fundoscopia	198	199	129	120	119	115	127	117	122	115	196	154	1.711
Tonometria	198	199	129	120	119	115	127	117	122	115	196	154	1.711
Nazofibroscopia	25	12	7	0	0	0	0	0	0	0	0	-	44
Urofluxometria	32	23	16	8	8	3	0	0	0	0	0	-	96
Urodinâmica	3	4	5	7	5	4	0	0	0	0	0	-	28
Colposcopia	27	26	0	15	19	11	12	11	17	0	0	-	138
Biópsia de colo de utero	3	1	0	2	3	2	2	2	3	0	0	-	18
Cauterização	0	1	0	1	1	2	3	2	2	0	0	-	12
Total	6.219	5.480	5.201	3.670	4.055	4.389	4.301	4.671	4.089	4.467	4.270	3.850	54.650

Fonte: Relatório gerencial OISS - HCP GESTÃO

5.3 Indicadores de qualidade

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 apresentou em 2023 um índice de pesquisa de satisfação com percentual de **12%** de entrevistas para o total de número de atendimentos e **100%** das queixas direcionadas e identificadas, tratadas.

Imagem 7. Entrevistados x número total de atendimentos.

Pesquisa de satisfação - 2023			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/23	3.112	506	16%
fev/23	2.838	401	14%
mar/23	2.568	330	13%
abr/23	2.773	321	12%
mai/23	3.073	343	11%
jun/23	2.713	214	8%
jul/23	2.883	178	6%
ago/23	2.993	282	9%
set/23	2.794	499	18%
out/23	2.913	281	10%
nov/23	2.757	269	10%
dez/23	2.477	303	12%
Total	33.894	3.927	12%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Dos **3.927** questionários realizados entre usuários ou acompanhantes da unidade, **97,28%** avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadros abaixo:

Imagem 8. Número total de atendimentos por tipo de serviço.

Atendimentos - 2023													
Meses	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	TOTAL
Consultas Médicas	1.928	1.759	1.449	1.562	1.763	1.783	1.871	1.870	1.700	1.875	1.698	1.594	20.852
Consultas Multiprofissionais	608	574	517	615	775	517	513	553	530	507	528	427	6664
Sessões de Reabilitação	576	505	602	596	535	413	499	570	564	531	531	456	6378
Total	3112	2838	2568	2773	3073	2713	2883	2993	2794	2913	2757	2477	33.894

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Imagem 9. Número de respostas por item avaliado

	Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
		Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Total/23	01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	1	381	3450	95	3927
	02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	1	403	3427	96	3927
	03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	3	405	3423	96	3927
	04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	6	423	3402	96	3927
	04.2 Demora no atendimento dos médicos	1	0	4	395	3427	100	3927
	05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	18	378	3424	107	3927
	05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	2	395	3431	99	3927
	05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	1	0	3	388	3435	100	3927
	06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	1	417	3414	95	3927
	07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	18	378	3425	106	3927
	07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	2	393	3435	97	3927
	07.3 Tratamento pelos médicos	1	0	3	385	3438	100	3927
	08. Interesse do médico em ouvir queixas	1	0	3	383	3438	102	3927
	09. As explicações do médico no atendimento	1	0	4	385	3434	103	3927
	10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	17	381	3423	106	3927
	11. O silêncio do ambiente	0	2	23	442	3364	96	3927
	Total		5	2	109	6.332	54.790	1.594
%		0,01%	0,00%	0,17%	10,08%	87,20%	2,54%	100%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

O serviço implantou caixas de sugestões nas 03 recepções e centro diagnóstico. Nos meses de janeiro a dezembro/23, 27 queixas foram oficialmente recebidas pela caixa de sugestão e 04 pela Ouvidoria do Estado. A unidade recebeu ainda 78 elogios sobre o atendimento realizado pelos funcionários, orientação e organização, higienização do ambiente, e os serviços prestados pela UPAE Belo Jardim de forma geral.

Apenas 02 das queixas registradas nas caixas de sugestão não puderam ser respondida, pois não conseguimos contato com o usuário, porém, a situação foi devidamente tratada entre colaborador e gestão imediata.

Item 10. Queixas recebidas por mês via caixa de sugestões

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2023			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/23	6	6	
fev/23	2	2	
mar/23	2	2	
abr/23	3	3	
mai/23	3	3	
jun/23	2	2	
jul/23	2	2	
ago/23	3	3	
set/23	1	1	
out/23	2	2	
nov/23	4	4	
dez/23	1	1	
Total	31	31	100%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Dentre as queixas levantadas estão algumas:

- ✓ “Todo atendimento muito bom o que verdadeiramente é péssimo é a demora...”
- ✓ “Mais agilidade no atendimento da recepção”
- ✓ “Para que sejam disponibilizadas garrafas com chá, café, bolachas para os pacientes e acompanhantes nos corredores”.
- ✓ “Faço só uma ressalva que os pacientes de outras cidades sejam atendidos na parte da manhã para facilitar a volta”.
- ✓ “Eu não acho certo minha filha ser especial e a atendente colocar outra pessoa na frente da minha filha”.
- ✓ “Toda informação que pedimos não sabiam passar... “
- ✓ “Ter médicos Ortopedista e Reumatologista”.
- ✓ “Dá prioridade quem mora fora de Belo Jardim”.
- ✓ “Não pedir para adotar copo descartável”
- ✓ “Manter mesa com café, chá e bolachas”
- ✓ “Em termo do telefone ninguém atende precisa melhorar muito... “
- ✓ “O atendimento médico deveria ser por ordem de chegada...”
- ✓ “O médico deveria avisar com antecedência que não for possível vir dá atendimento. Desrespeito”

- ✓ “Colocar Tv em um canal que atenda a todos os públicos”.
- ✓ - “Limitar o uso das tomadas”.
- ✓ - “Seria bom que as pessoas de outra cidade fossem atendidas na parte da manhã”.
- ✓ A assistente social já foi melhor, a atual não orienta direito
- ✓ “Demora no atendimento da nutricionista...”
- ✓ “Tenho nódulo na mama preciso de uma ultrassom e desde novembro de 2022 que espero, a demora pode me prejudicar”.
- ✓ Deveria ter ortopedista e outros tipos de cirurgia”.
- ✓ “Precisamos de pediatra e um reumatologista”.
- ✓ “Mais funcionários nas recepções”.
- ✓ “ Deveria ser menos tempo na espera dos atendimentos”.
- ✓ “Quem mora fora deveria ser permitido chegar próximo do horário da consulta”.
- ✓ “Cheguei 06:30 e estou aqui já é 09 horas e não fui chamada, estou de plantão tenho que pegar no trabalho de 07h...”
- ✓ “Deveria ter ortopedista e outros tipos de cirurgia”.
- ✓ “Deveria colocar de volta as tendas e cadeiras lá fora”.
- ✓ “Quando for ligar para nos liguem mais vezes e com mais duração”.
- ✓ “Poderia ter transporte gratuito, nem todo mundo pode pagar passagem”
- ✓ “Deixar a Tv sintonizada em um canal aberto e não em um canal evangélico”.
- ✓ “Voltar a realizar o exame de urofluxometria”.
- ✓ “Deveria ter uma cantina dentro da unidade, pois é muito tempo de espera”.
- ✓ “Vim hoje pela primeira vez, sou diabético e minha consulta estava marcada para as 07hrs, já são 13:45 e ainda não fui atendido...!”
- ✓ “Acesso as marcações de exames dentro da própria unidade sem precisar ir na secretária de saúde”.
- ✓ “Retorno dos exames de doppler vascular”.
- ✓ “A coleta de exame de sangue deveria começar mais cedo”.
- ✓ “Comunicar quando o médico for para reunião ou for almoçar”.

- ✓ Adaptar as televisões que chama as senhas para as pessoas com deficiência”.
- ✓ “Colocar as tendas lá fora”.
- ✓ “Colocar um parquinho para as crianças”.
- ✓ “Deveria colocar na guia do encaminhamento a exigência do CPF para atendimento já que tem funcionários que não avisa”.
- ✓ “Precisa melhorar o atendimento da recepção do atendimento médico...”
- ✓ “Usuária informa que está na UP AE de Belo Jardim desde às 6h da manhã e só agora, às 11h, vieram falar aos pacientes que o médico Urologista, Drº Silvio Moura, não comparecerá.”
- ✓ “Mais funcionários para melhorar o atendimento”.
- ✓ “Os médicos deveriam chamar um idoso e um jovem”.
- ✓ Priorizar mais agilidade com os idosos
- ✓ “O tempo de espera é muito e os pacientes que vem de outra cidade perdem as conduções para irem embora para casa.”
- ✓ Um absurdo uma consulta agendada para as 09hrs da manhã e já 16hrs e ainda não fui atendida
- ✓ A TV trava demais”.
- ✓ “Deveria colocar metade dos pacientes para chegar pela manhã e outra metade a tarde”.

b) Controle da Origem do Paciente

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

O levantamento da origem dos usuários assistidos na UP AE Belo Jardim durante os meses de janeiro a dezembro/23 apresentou os seguintes resultados:

Imagem 11. Origem dos pacientes atendidos por município

Município	Total	%
Alagoinha	592	8,6%
Belo Jardim	2.684	39,0%
Cachoeirinha	146	2,1%
Pesqueira	1.560	22,7%
Poção	349	5,1%
Sanharó	452	6,6%
São Bento do Una	708	10,3%
Tacaimbó	384	5,6%
TOTAL	6.875	100,0%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Belo Jardim, Pesqueira e São Bento do Una são os municípios que mais encaminham pacientes à UPAE Belo Jardim.

c) Gerenciamento Clínico

O gerenciamento clínico é subdividido em 03 indicadores aplicados as consultas médicas, que são eles: Perda Primária, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno. Além disso, é preconizado como meta o envio de relatórios gerenciais em tempo hábil, como cumprido mensalmente pela UPAE Belo Jardim.

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2023 observou-se que 6,7% não compareceram a esta Unidade de Saúde, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise foi de 19%.

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 2023 a unidade teve um índice de 1,32.

Imagem 12. Detalhamento de perda primária, absenteísmo e índice de retorno de consultas médicas em 2023.

Indicadores - 2023	%
Perda Primária	6,77%
Taxa de Absenteísmo	19%
Índice de Retorno	1,32

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Perda Primária - 2023				
Meses	Ofertado	Agendado	CNAg	PP
jan/23	746	675	71	9,52%
fev/23	900	812	88	9,78%
mar/23	851	811	40	4,70%
abr/23	530	525	5	0,94%
mai/23	576	573	3	0,52%
jun/23	725	723	2	0,28%
jul/23	1.190	1.134	56	4,71%
ago/23	1.085	1.017	68	6,27%
set/23	917	911	6	0,65%
out/23	1.106	1.058	48	4,34%
nov/23	889	734	115	12,94%
dez/23	816	619	197	24,14%
TOTAL	10.331	9.592	699	6,77%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Tx Absenteísmo - 2023			
Meses	Agendado	N Faltas	% Faltosos
jan/23	2.342	414	18%
fev/23	2.134	375	18%
mar/23	1.902	453	24%
abr/23	1.885	323	17%
mai/23	2.169	406	19%
jun/23	2.200	417	19%
jul/23	2.330	459	20%
ago/23	2.282	412	18%
set/23	2.138	438	20%
out/23	2.359	484	21%
nov/23	2.006	308	15%
dez/23	1.925	331	17%
Total	25.672	4.820	19%

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

Índice de Retorno - 2023			
Meses	Primeiras + Inter	Subsequente	IR
jan/23	604	1324	2,19
fev/23	756	1003	1,33
mar/23	619	830	1,34
abr/23	493	1.069	2,17
mai/23	616	1.147	1,86
jun/23	737	1.046	1,42
jul/23	1.010	861	0,85
ago/23	970	900	0,93
set/23	802	898	1,12
out/23	947	928	0,98
nov/23	766	932	1,22
dez/23	651	943	1,45
Total	8.971	11.881	1,32

Fonte: Relatórios gerenciais OSS - HCP GESTÃO

6. 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 quatro não citadas em tal contrato:

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

6. 1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH e PGRSS)

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 as Coordenações Geral e Multidisciplinar 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.

Também tem como objetivo desenvolver ações sistemáticas que visem à prevenção e controle das infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS) estruturada a partir do sistema de vigilância epidemiológica, supervisão das atividades técnicas operacionais, educação continuada e da participação dos profissionais envolvidos na assistência ao paciente e nos serviços de apoio. Considerando as normas e rotinas descritas em regimento da CCIH, portarias, leis, decretos e normativas da ANVISA, OMS e SES, são indispensáveis o cumprimento destes, assim como as visitas e rondas frequentemente em setores da Unidade Ambulatorial: consultórios de atendimentos e exames, banheiros, copas, vestiários, administração e área externa, com o intuito de visualizar, supervisionar e monitorar diante das ocorrências vindouras na Unidade Especializada de Saúde.

As reuniões acontecem mensalmente e discorreram sobre problemáticas como organizações da sala com a higienização e equipamentos corretos, comportamento e treinamentos 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.

O corrente ano foi concluído com as demandas sanadas, de forma eficiente e conforme relatórios descritivos mensais apresentou evolução quanto a participação dos membros e/ou na integração com outras comissões, como também nas resolutivas corriqueiras e administrativas.

A CCIH teve atividades e promoveu ações, como por exemplo;

- Renovação da licença sanitária;
- Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
- Treinamento sobre manejo e descarte de material biológico;
- Treinamento sobre manejo e descarte de material perfuro cortante;
- Treinamento sobre fluxograma de conduta diante de acidente com perfuro cortante e material biológico e higienização das mãos;
 - Reformulado o comunicado interno relativo à recomendação/cancelamento do uso de máscara;
 - Estudo da NOTA TÉCNICA - SES - Diretoria Geral da Agência Pernambucana de Vigilância Sanitária - Nº 2/2023 - Informe e Orientações para a prevenção e controle de C. auris, em serviços de saúde no estado de Pernambuco;
 - Capacitação sobre manejo ao paciente ostomizado;
 - Ação de conscientização de descarte correto de medicações;
 - Ação referente ao dia mundial da segurança do paciente com tema “Dar voz ao paciente” onde foi reforçado os cuidados da higienização das mão, uso de medicamentos de forma adequado, abrangendo as metas internacionais de segurança do paciente no que diz respeito as condutas de controle de infecção hospitalar;
 - Ação sobre dia mundial da lavagem das mãos;
 - Treinamentos e reciclagens em geral;
 - Acompanhamento de planilha de colaborador positivado e negativado de COVID-19;
 - Solicitação de certificado de análise d’água;
 - Laudo de análise d’água;
 - Serviço de capinação;
 - Reorganização do repouso e copa;
 - Dedetização;
 - Higienização dos purificadores d’água;

- Medidas preventivas e uso de EPI's;
- Atualização do relatório Brascon;
- Atualização/Elaboração do POP da CCIH, CME e Hotelaria;
- Escopo e descritivo serviço de dedetização;
- Elaboração de relatórios e atas da CCIH mensalmente; e
- Participação em ações da CIPA, NSP e CEPS.

6.2. Comissão de Revisão de Prontuários Multiprofissionais

A implantação em novembro/2014 da Comissão de Revisão de Prontuários favoreceu 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 desta unidade conforme Resolução CFM nº 1638/2002.

No período de janeiro a dezembro de 2023, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da unidade e dos demais profissionais da equipe multidisciplinar, sendo para estes calculados 3% da meta estabelecida para cada mês totalizando aproximadamente 1.582 prontuários no ano em questão. Mensalmente também foram realizadas as reuniões com os membros da comissão para ajustes e consolidações referentes às revisões dos prontuários.

As ações realizadas pela Comissão são: análise de uma porcentagem dos prontuários eletrônicos, conversa individual de acordo com a especificidade de cada especialidade, observando o que cada profissional não executa por completo, participação de reunião mensal, elaboração de ata e relatório mensal, entrega de CI, orientações, e entrega de notificações elaboradas pelo diretor clínico.

Situações como orientações aos membros da equipe multidisciplinar sobre adequado preenchimento completo das informações em sistema MV, identificação de prontuários duplicados, renovação de assinaturas eletrônicas, educação continuada sobre o POP de assinatura dos documentos no sistema MV, e como

efetuar a assinatura de documentos pendentes e atualizações dos documentos internos referentes à Comissão, foram atividades trabalhada durante o ano de 2023.

Foi possível observar uma melhora considerável no que se refere a todas as questões levantadas acima.

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.

Em comum acordo dos membros que participaram da reunião do mês de novembro, o nome da Comissão passa a ser: Comissão de Revisão de Prontuários Multiprofissionais (CRPM).

6. 3. 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.

6. 4. 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. Realizou em 2023 12 reuniões e 05 ações de prevenção e cuidado à saúde do trabalhador, relacionadas às NRs referente a cada mês e ações pautadas de acordo com as necessidades observadas pela comissão CIPA, direcionadas aos colaboradores da unidade. Citamos algumas:

- ✓ Continuação da ação dos recicláveis iniciada pelas Gestões Anteriores;
- ✓ Vistorias coletivas com os integrantes da CIPA relacionados aos riscos existentes na unidade de forma rotineira;
- ✓ Ginástica Laboral para os colaboradores;
- ✓ Importância da Saúde Mental do Colaborador;
- ✓ Informações sobre as doenças sexualmente transmissíveis;
- ✓ Atualização, confecção e exposição do mapa de risco;
- ✓ Curso de Brigada de incêndio para os integrantes da CIPA e também atualização dos cursos NR10 e NR35;
- ✓ Empoderamento Feminino e Tipos de Assédio;
- ✓ Projeto de reabilitação de funcionários, construído para identificar e tratar a saúde do colaborador;
- ✓ Conscientização aos colaboradores sobre a importância de um ambiente seguro.
- ✓ Semana Mundial do Meio Ambiente;
- ✓ Ação referente a queimaduras de fogos de artifícios durante os festejos juninos com o alerta do risco de acidentes;
- ✓ SIPAT como tema “UMA BOA ROTINA NA SAÚDE DO COLABORADOR”; Sendo desenvolvidas as ações de: A importância de uma boa alimentação na rotina do colaborador, Ventosaterapia e seus benefícios, Sedentarismo, Treinamento de Central de Alarme e Dispositivo de Combate a Incêndio, Importância da dieta Pré e Pós-treino;
- ✓ Natal solidário.

6. 5. Comissão de Educação Permanente em Saúde

A Comissão de Educação Permanente em Saúde no período de janeiro a dezembro/2023 na UPAE – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos, em 58 temas, trabalhados ao decorrer dos meses, contemplando o que dispõe o calendário do Ministério da saúde e demandas internas das necessidades da unidade, para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

1. A vida pede equilíbrio: Café com prosa;
2. Momento Reike;
3. Segurança da informação;
4. Descarte correto de Pêrfuros e contaminados;
5. Hanseníase;
6. Saúde mental do colaborador: É preciso relaxar!;
7. Dia mundial do Câncer e dia mundial da mamografia;
8. Álcool e drogas;
9. UPAEM folia: Trazendo saúde e alegria;
10. Atualização dos colaboradores acerca de novo fluxo de entrega de exame;
11. Direitos adquiridos pelas mulheres;
12. Folia, saúde e alegria;
13. Autocuidado nas práticas integrativas;
14. Série histórica da implementação do NSP na UPAE Belo Jardim;
15. Os 10 pilares da saúde;
16. Padronização dos carros de parada;
17. Saúde e segurança no trabalho;
18. Prevenção e combate a Hipertensão arterial;
19. Autocuidado e autoconhecimento: Quem cuida de quem cuida?;
20. Atualização em punção venosa com ênfase em técnica a vácuo;
21. Dia mundial da higiene das mãos: Blitz das mãos;
22. Uso racional de medicamento;
23. Atualização em Ressuscitação Cardiopulmonar;

24. Abertura da semana de Enfermagem: Piso salarial da categoria.;
25. Atualização em Ostomias e o uso correto das bolsas convexas;
26. Serviço Social na atuação da garantia de direitos.;
27. Autocuidado para as mães colaboradoras;
28. Empoderamento que transforma a assistência em Enfermagem;
29. Manejo dos pacientes ostomizados;
30. Candida Auris / Superfungo;
31. Higienização Hospitalar com ênfase em lavagem terminal;
32. Momento de integração de equipes;
33. Atualização em higienização Hospitalar;
34. Doação de sangue: Seja um doador;
35. Agravos notificáveis;
36. Estatuto da criança e do adolescente;
37. Dia nacional do homem;
38. Liderança inteligente;
39. Importância do espírito de equipe e empatia no ambiente de trabalho;
40. Prevenção de acidentes de trabalho;
41. Dia nacional da saúde ocular;
42. Encontro de Ostomizados;
43. Profilaxia Pós-Exposição (PEP) ao HIV;
44. Dia Nacional de combate ao colesterol;
45. Descarte correto de medicação;
46. Importância da terapia à saúde mental;
47. Saúde Mental: Você é luz;
48. Dia mundial do pulmão;
49. Doação de órgãos;
50. Outubro rosa - Espelho do poder;
51. Café com aroma de mulher;
52. Anjas mensageiras do amor de Deus: Se ame, se cuide;
53. Dia mundial do Diabetes;
54. Gerenciamento de resíduos sólidos em saúde;
55. Se cuida homem: Café com prosa;

56. Câncer de próstata e estilo de vida;
57. Il mostra de experiências exitosas da rede colaborativa de segurança do paciente de Pernambuco;
58. Dezembro vermelho.

6. 6. Comissão de Humanização

Na Comissão de Humanização representantes da equipe multidisciplinar e 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 2023 a Comissão de Humanização realizou campanhas e ações alusivas a datas importantes do calendário do Ministério da Saúde como também contemplando demandas emergentes na unidade com o objetivo de promover as diretrizes proposta na Política de Humanização da Assistência à Saúde (PHAS) de caráter humanizado, estimulando a criação e sustentação permanente de espaços de comunicação e divulgação, que facultem e estimulem a livre expressão, o diálogo, o respeito e a solidariedade. Nesta perspectiva todos os momentos propostos visaram contribuir para promoção de saúde, bem-estar e melhorias organizacionais e interpessoais alcançados com o apoio das demais Comissões, gestão e colaboradores.

Foi apresentado as seguintes atividades:

- ✓ Janeiro Branco: Promoção da Saúde Mental, Café com Prosa e meditação.
- ✓ “A importância do toque através do abraço”
- ✓ “A importância do sorriso e da Felicidade para a saúde”
- ✓ Pilares da comunicação
- ✓ Comunicação e trabalho em equipe
- ✓ “O tempo de ser mães e o tempo da mãe nos dias atuais”
- ✓ “A importância da empatia para os relacionamentos interpessoais”.
- ✓ Setembro amarelo: Promoção de Saúde Mental e valorização a vida

- ✓ Responsabilidade afetiva no ambiente profissional.
- ✓ Felicidade: momento de renovação, fortalecimento e confraternização.
- ✓ Amigo anjo – Tem alguém cuidado de você

Por fim, ressalta-se que todas as construções foram pensadas e planejadas no intuito de promover e fortalecer uma rede de significados. Dessa forma conduziu-se as ações no ano de 2023, atentos as Diretrizes e Política de Humanização da Assistência à Saúde - (PHAS) que busca implementar cultura de humanização com a determinação da ruptura de paradigmas e criando espaços de respeito, cuidado e promoção de bem-estar.

6. 7. Núcleo de Segurança do Paciente

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. NSP tem papel fundamental no incremento de qualidade e segurança nos serviços de saúde. Para o ano de 2023, seguem atividades realizadas baseadas nas necessidades vistas pela unidade e no Plano Global da Comissão de Educação Permanente em Saúde:

- ✓ Melhorias no manuseio dos materiais endoscópicos e desinfecção e reprocessamento;
- ✓ Políticas de Segurança da Informação;
- ✓ Protocolos operacionais padrão: termos de consentimento livre e esclarecido e identificação segura do paciente;
- ✓ Planejamento e implementação da sinalização do solo com faixas adesivas;
- ✓ Integração de componentes ao núcleo de segurança do paciente;

- ✓ Elaboração dos documentos referentes a solicitação e termo dos procedimentos invasivos;
- ✓ Estudos das metas internacionais de segurança do paciente e estratégias de abordagem;
- ✓ Série histórica da implantação do Núcleo de segurança do paciente na Unidade Pernambucana de Atenção Especializada – UPAE Padre Assis Neves Belo Jardim;
- ✓ Blitz das mãos: com a entrega de informativos contendo orientações e curiosidade sobre o ato de higienizar as mãos;
- ✓ Documento de autorização para terceiros com a finalidade de garantia do recebimento de exames e/ou laudos médicos;
- ✓ Dia nacional do uso racional dos medicamentos: conscientização para os usuários da unidade sobre a importância, frisando a necessidade da administração correta das medicações para assegurar a efetividade do tratamento;
- ✓ Classificação de risco;
- ✓ Orientações aos cuidados de enfermagem sistematizados aos pacientes portadores de ostomias intestinais;
- ✓ Superfungo da *Cândida auris*: orientações para a prevenção e propagação do fungo nas unidades de saúde;
- ✓ Organizado o novo fluxo da entrega da peça da biópsia;
- ✓ Dia mundial da segurança do paciente: “Eleve a voz dos pacientes”;
- ✓ Treinamento sobre o cateter hidrofílico;
- ✓ Elaborado e instituído protocolo do MAV (medicamento de alta vigilância);
- ✓ Apresentação no VII Fórum de Segurança do paciente do Paciente de Pernambuco e II mostra de Experiência Exitosas da Rede Colaborativa de Segurança do Paciente;
- ✓ INSTRUMENTO PARA GESTÃO DE RISCO – ETAPA 9 PLANIFICA SUS AVALIAÇÃO DE STATUS DE CONFORMIDADE DE GERENCIAMENTO DE RISCO;

7. PLANIFICA SUS

Apenas em outubro/2023 a unidade recebeu o 15º Termo Aditivo que objetiva a implementação do Projeto de Planificação (Planifica SUS) no âmbito do Contrato de Gestão nº 004/2014, destinado a consolidar a operacionalização plena da Rede de Atenção à Saúde – RAS, por meio da implantação metodológica da Planificação da Atenção à Saúde – PAS.

Dessa forma, a UPAE começou organização interna para retomada e em 01/2024 abriu processo seletivo para contratação da equipe ambulatorial, que substituirá nos atendimentos do contrato de gestão, a equipe atual já treinada para os atendimentos da planificação.

Durante o ano de 2023 não houve nenhuma atividade direcionada à execução do Projeto.

8. Manutenção Geral e Engenharia Clínica

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 do parque tecnológico na unidade. Na organização da gestão do sistema de manutenção, foram realizadas de rotina, corretivas e preventivas.

Substituição de tomadas elétricas, instalação de luminárias de mesa, inspeção de subestação elevada própria, subestação de refletores de LED – externos, instalação de novos pontos de rede, substituição de luminárias queimadas e de sensores de presença, desobstrução, desentupimento e substituição da parte hidráulica foram necessários além de pinturas e renovação da demarcação do estacionamento são exemplos das atividades executadas durante o ano de 2023 pela manutenção.

Cada equipamento médico é controlado por um software de gestão de Engenharia Clínica - Tecsaúde, tem sua vida útil monitorada e seu plano de manutenções preventivas e calibrações traçados, desde seu cadastro inicial.

Para a realização das intervenções, são utilizados equipamentos para simulação e análise de parâmetros médicos que constituem um laboratório especializado de propriedade da TECSAÚDE.

Os procedimentos de manutenção preventiva realizados são elaborados por equipe capacitada que tomam os preceitos do fabricante como diretiva para a sua elaboração. Nos procedimentos de calibração, são utilizados padrões rastreáveis à RBC (Rede Brasileira de Metrologia), o que garante a confiabilidade dos equipamentos calibrados pela equipe da TECSAÚDE.

A programação anual das manutenções preventivas e calibrações internas e externas a serem realizadas é definida no início do ano, seguida e administrada ao longo de 2023.

Durante o ano de 2023, também foram executadas diversas outras atividades gerenciais que são essenciais para a garantia do bom uso dos equipamentos e a efetiva comunicação entre as partes, como rondas gerais, setoriais, treinamentos e reuniões gerenciais.

Mesmo seguindo todo esse controle organizacional de manutenções corretivas e preventivas dos equipamentos médicos hospitalares, lembramos que os mesmos estão em funcionamento desde 2014 onde alguns destes já entrarão em obsolescência pelo fabricante, dificultando todo o serviço de manutenção corretivas e preventivas, desta forma seguimos com uma solicitação do Plano de Investimento de equipamentos médico hospitalar, este enviado para a contratante através de SEI de nº 2300001330.000013/2022-00 que segue tramitando entre os órgãos competentes, para posterior aquisição da contratada.

09. Financeiro

Segue abaixo o resumo financeiro do exercício de 2023 elaborado com base nas Planilhas de Prestações de Contas (PCF) apresentada no ano.

Resumo Financeiro do Exercício 2023	
Resumo Financeiro do Exercício	Valor (R\$)
Custo Operacional (itens de 1 a 4 da PCF)	3.486.127,49
Despesas Administrativas (itens de 5 a 11 da PCF)	2.576.084,45
Despesa Total do Exercício	6.062.211,94
Valor de repasse do período total	5.766.823,32
Rendimentos de aplicações financeiras	22.229,21
Receitas não Operacionais	0
Saldo do Contrato do Exercício	- 273.159,41

11. Conclusão

Ainda até o meio do ano, prolongou-se o tempo de atenção aos problemas causados pelo COVID-19, entretanto os serviços realizados pela UPAE Belo Jardim foram sendo reestabelecidos aos poucos. Alguns, porém, com o impedimento do déficit orçamentário e a falta de renegociação contratual financeira, como descritos no SEI nº 2300011327.000012/2023-41 que informa a Suspensão dos Exames Complementares, em 09 de outubro de 2023.

Sobre os projetos descentralizados de ostomia, bexiga neurogênica, lesões diabéticas/vasculares, estes foram suspensos para novas regulações em 23 de fevereiro/2023 de acordo com o SEI nº 2300011327.000003/2023-50 e suspensos definitivamente, pela falta de repactuação contratual, em novembro/23 por apresentarem um valor significativo conforme apresentado em relatório de projetos enviados a DGAIS, de nº 2300001952.000001/2023-31 GOVPE - Despacho 12 (33386357). O projeto de fisioterapia pós-covid, por não ter custo adicional, mantém-se com os pacientes regulados antes de fevereiro/23.

Embora visto as limitações e adversidades expostas nesse e em outros relatórios ao longo do ano de 2023 o citado ano foi também registrado por grandes limitações orçamentárias e não oferta de serviços por estreitamento financeiro, com o findamento do CG/004/2014 em 02/03/2024, a SES-DGMCG

não acatou a solicitação de reequilíbrio orçamentário, solicitação essa feita ainda no ano de 2022 e reiterada ao decorrer do ano de 2023 em SEI de nº 2300001330.000018/2022-24, porém sem aceitação por parte do contratante.

Reitero através deste relatório que as prestações de contas ao decorrer do citado ano, foram enviadas com déficit, conforme PCF's <https://hcpgestao-portal.hcpgestao.org.br/transparencia/demonstrativo-financeiro/3> comprovando que o repasse sem alteração desde o ano de 2014 não consegue manter uma unidade de saúde garantindo cumprimento de metas contratuais, despesas com pessoal e cumprimentos tributários, é de se considerar que o modelo de contrato adotado ainda em 2014, precisa ser ajustado mediante alinhamentos entre a Organização Social de Saúde e a contratante, para assim chegarmos a uma avaliação estruturada de todo o processo orçamentário de uma unidade de saúde.

Em virtude do aumento do passivo dos fornecedores e prestadores de serviços a unidade vem enfrentando grandes problemas operacionais e assistenciais, correndo o risco de encerramento de contratos por inadimplência, com isto foi apresentado através do SEI nº **2300011327.000009/2023-27** o reconhecimento e pagamento de passivos a receber da contratante no montante de 07 (sete) parcelas no valor total de R\$ 3.150.000,00 (três milhões e cento e cinquenta mil reais), destacamos que o passivo já foi reconhecido através do **despacho nº 6173/2023** - GCE - SES/PE, atualmente encontra-se em SOF 168/2024 - a dotação orçamentaria e programação financeira para empenhamento da despesa no valor de **R\$ 2.700.000,00 (dois milhões e setecentos mil reais)**, fonte TESOURO, relativo aos meses de **Julho a Dezembro do exercício de 2018 (DEA)**, conforme validado no despacho nº.: 923. Encontramos por parte do contratante interesse em quitar o débito em destaque, pois é de total interesse da Organização Social de Saúde a manutenção dos serviços aqui ofertados.

É importante destacar que a unidade sempre manteve todos os serviços ao dos longos 10 anos com qualidade e satisfação aos usuários incorporando constantemente processos de melhoria e otimização dos serviços, visando entregar qualidade, eficiência e agilidade na prestação de serviços à população,

tal qual rege a missão da Organização Social de Saúde da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.

Estaremos continuamente à disposição e em completo alinhamento com a SES, DGMCG e IV GERES para melhoria de fluxos e aproveitamento máximo dos recursos disponíveis nessa Unidade de Saúde,

Belo Jardim, 29 de fevereiro de 2024.

Alexandra Silvestre Amaral
Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim
Mat. 24903