

## Relatório Anual de Gestão 2018

Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

Ministro Fernando Lyra



Caruaru - PE

## Monitoramento do Contrato de Gestão

Período de 22 de outubro a dezembro de 2018

Caruaru – PE

## Sumário

1. Apresentação	04
2. Introdução	04
3. Indicadores / metas de monitoramento	06
3.1 Metas de produção	06
3.2 Indicadores de qualidade	06
4. Desempenho assistencial	07
4.1 Indicadores de produção	07
4.2 Consultas médicas	07
4.2.1 Consultas de outros profissionais de nível superior	09
4.2.2 Sessões de Fisioterapia	10
4.2.3 Sessões de Reabilitação de Microcefalia e Outras Síndromes Neurológicas	11
4.3 Cirurgias Ambulatoriais	11
5. Apoio diagnóstico	16
6. Atenção ao usuário	17
6.1 Estruturação do serviço	17
6.1.2 Resolução de queixas	19
7. Controle de origem do paciente	20
8. Gerenciamento clínico	21
9. Comissões	22
a) Educação Permanente	23
11. Conclusão	25

## 1. Apresentação



João Peixoto  
HCP Gestão  
UPAE Caruaru

O presente relatório apresenta os resultados obtidos na execução do Contrato de gestão nº 03/2018, assinado celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde - Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, da Unidade de Atenção Especializada Ministro Fernando Lyra - UPAE Caruaru, referente ao período que compreende 22 de outubro a dezembro de 2018.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla os aspectos qualitativos e quantitativos, além de análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços, as dificuldades e os desafios observados.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, 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, 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 Ministro Fernando Lyra – UPAE / Caruaru foi processado nos termos da Lei Estadual nº 11.743, de 20 de Janeiro de 2000 e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de Fevereiro de 2001, alterada pela Lei 12.973, de 26, de Dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de Setembro de 2009, Lei nº 14.248, de 17 de Dezembro de 2010, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde - SUS emanadas do Ministério da Saúde - MS, do qual se sagrou vencedora a O.S. Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer-SPCC.

O Hospital de Câncer de Pernambuco (Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC) é uma instituição de saúde sem fins lucrativos, beneficente, filantrópica e de assistência social mantida pela Sociedade Pernambucana

de Combate ao Câncer, fundada há 60 anos, reconhecida como Sociedade Civil de Utilidade Pública Federal pelo Decreto nº 67.087, de 20 de agosto de 1970.

A UPAE Caruaru, localizada na Av. José Marques Fontes, s/n, Bairro Indianópolis, no município de Caruaru/PE, inicialmente em regime de 12 horas/dia que assegura assistência gratuita à população. Foi modificado o atendimento em julho/2015 onde a UPAE Caruaru passou a funcionar das 07h às 17h sem prejuízo no atendimento normal, conforme Plano de Contingenciamento do Governo do Estado de Pernambuco.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada é um Centro Regional de diagnóstico e orientação terapêutica com alta resolubilidade e densidade tecnológica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade que tem como um dos objetivos fortalecer a rede de assistência entre a atenção primária e a terciária garantindo a continuidade do cuidado.

A UPAE Caruaru iniciou suas atividades assistenciais em 13 de dezembro de 2013 com sede no município de Caruaru da IV Região de Saúde, sendo referência para 32 municípios (Agrestina, Alagoinha, Altinho, Barra de Guabiraba, Belo Jardim, Bezerros, Bonito, Brejo da Madre de Deus, Cachoeirinha, Camocim de São Félix, Caruaru, Cupira, Frei Miguelinho, Gravatá, Ibirajuba, Jataúba, Jurema, Panelas, Pesqueira, Poção, Riacho das Almas, Sairé, Sanharó, Santa Cruz do Capibaribe, Santa Maria do Cambucá, São Bento do Una, São Caetano, São Joaquim do Monte, Tacaimbó, Taquaritinga do Norte, Toritama e Vertentes). Os pacientes serão regulados pela IV Geres, totalizando uma população de aproximadamente 1.266.476 mil habitantes (DATASUS, 2012).

## IV REGIÃO DE SAÚDE/CARUARU



Fonte: IV GERES – SES/PE

A referida unidade possui **4.248,25** M<sup>2</sup> de área construída, com o setor ambulatorial formado por 05 recepções com sala de espera; 19 consultórios e um consultório de oftalmologia, sala para coletas laboratoriais e coleta íntima, sala para curativo, entre outros. O setor de diagnóstico possui sala de Fisioterapia, Raios-X, Mamografia, Densitometria Óssea, Endoscopia, Colonoscopia, Mapa e Holter, Audiometria, Teste Ergométrico, Eletrocardiograma, Espirometria, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Eletroneuromiografia, Urodinâmica, Cistoscopia, BERA, otoneurológico, entre outros.

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

### 3. Indicadores/metas de monitoramento

#### 3.1 Metas de Produção

Os indicadores de produção são valorados em **20%** da parte variável do recurso repassado a UPAE Caruaru, dos quais **96%** correspondem às consultas médicas, **2%** às consultas não médicas e **2%** às sessões de fisioterapia.

A meta estipulada entre as partes referente ao período de 22 de Outubro a Dezembro/2018 foi de **10.500** consultas médicas, **4.966** consultas multidisciplinares, **565** cirurgias e **2.376** sessões de fisioterapia a serem disponibilizadas.

#### 3.2 Indicadores de qualidade

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

#### 4. Desempenho Assistencial

##### 4.1. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAE-Caruaru, de todas as consultas médicas, não médicas e sessões de Fisioterapia em todos os contextos.

##### 4.2. Consultas Médicas

Foram ofertadas **14.357** consultas médicas. A UPAE Caruaru executou **9.499** consultas médicas durante o período de 22 de outubro a dezembro de 2018, com as especialidades de: Cardiologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Oftalmologia, Pneumologia, Endocrinologia, Alergologia, Angiologia, Clínica Geral, Gastroenterologia e Reumatologia. As especialidades de *Anestesiologia*, Infectologia, Hematologia, Nefrologia e Protocologia encontram-se no processo de captura para contatação dos profissionais. Sendo assim, foi cumprido **38,00%** da meta proposta, com média de **211** usuários atendidos/dia, considerando que a oferta de consultas do mês de outubro foi proporcional a 8 dias de funcionamento na gestão HCP. (tabela 01)

Tabela 01:

CONSULTAS MÉDICAS -2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
fev/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mar/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
abr/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mai/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jun/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jul/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
ago/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
set/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
out/18	3818	2875	1660	75%	43%
nov/18	10500	5728	4001	55%	38%
dez/18	10500	5754	3838	55%	37%
<b>Total</b>	<b>24818</b>	<b>14357</b>	<b>9499</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Das primeiras consultas disponibilizadas, cerca de 88,12% foram agendadas pela regulação IV GERES no período analisado, o que demonstra uma inutilização importante de primeiras consultas. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de **3.153**, isto é **24,92%** do agendamento, evidenciando o elevado absenteísmo existente nas consultas ofertadas a IV Gerência Regional de Saúde. (Tabela 02)

Tabela 02:

Tx Absenteísmo 2018			
Meses	Agendado	N Faltas	% Faltosos
jan/18	0	0	10,06%
fev/18	0	0	#DIV/0!
mar/18	0	0	#DIV/0!
abr/18	0	0	#DIV/0!
mai/18	0	0	#DIV/0!
jun/18	0	0	#DIV/0!
jul/18	0	0	#DIV/0!
ago/18	0	0	#DIV/0!
set/18	0	0	#DIV/0!
out/18	2618	958	36,59%
nov/18	5255	1254	23,86%
dez/18	4779	941	19,69%
<b>Total</b>	<b>12652</b>	<b>3153</b>	<b>24,92%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE /OS - HCP

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Para avaliação deste indicador, consideraremos o número de consultas executadas pela UPAE durante o período de 22 de outubro a dezembro/2018, tendo em vista que a demanda é totalmente regulada. Portanto, a meta de execução não atingiu os 85% do contratado, o que equivale a **21.095** consultas. Entretanto tal fato justifica-se também pela alta taxa de perda primária como também pela elevada taxa de absenteísmo; tanto a perda primária como a taxa de absenteísmo foge da governabilidade da unidade, pois envolve fatores ligados aos 32 Municípios da IV GERES, tais como transporte sanitário e agendamento via sistema insuficiente. Conforme ofícios 06/2018 e 01/2019 enviados a SES/PE, justificamos o não cumprimento da meta de execução de consultas ambulatoriais.

Como se depreende do próprio contrato de gestão, bem como do manual de indicadores para a parte variável da DGMMAS, o Indicador de produção referente a Atendimento Médico Ambulatorial nada mais é que *“Atendimento constituído por consultas médicas de especialidades, que serão apontadas de acordo com sua tipologia (primeira consulta, consulta subsequente e Inter consulta)”*, ou seja, parte da agenda médica fica disponível para primeiras consultas (que são 100% reguladas pela central de regulação regional) e parte fica para as subsequentes e Inter consultas (que são 100% reguladas pela própria UPAE). O próprio Contrato de Gestão em seu anexo Técnico I item 2. Atendimento Ambulatorial Especializado diz que *“O atendimento ambulatorial será realizado para pacientes encaminhados pela Central de Regulação Regional para as especialidades previstas na unidade”*; ainda no Contrato supracitado, em seu anexo Técnico I item 2. Atendimento Ambulatorial Especializado diz que *“O atendimento ambulatorial será realizado para pacientes encaminhados pela Central de Regulação Regional para as especialidades previstas na unidade”*. Depreende-se pois, que o não atingimento dos 85% preconizado pelo C.G. para consultas médicas se deu única e exclusivamente por ausência de demanda; tal fato está previsto no contrato de gestão em seu anexo técnico I *“Na hipótese de impossibilidade por parte da contratada, de cumprimento das metas estipuladas no presente contrato e seus anexos, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda suficiente para atingir os parâmetros contratualmente fixados, não haverá descontos nos pagamentos devidos, desde que os dados e informações que atestarem não ocorrência de demanda sejam examinados, aprovados e validados pela contratante.”*

#### 4.2.1. Consultas de outros profissionais de nível superior

A UPAE Caruaru ofertou **5.586** consultas, com execução de **5.704** consultas de profissionais multidisciplinares no período de 22 de outubro a dezembro 2018, das quais **49%** da meta foi executada. (tabela 03). Tal fato pode ser justificado diante do aumento das metas contratuais e da ausência de contratação de profissional, tendo em vista o processo de transição da gestão da unidade.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna dos seguintes profissionais: Enfermeiro, Psicólogo,

Nutricionista, Fonoaudiólogo, Assistente Social, Fisioterapeuta, Farmacêutica e (T.O que no momento está em fase de contratação do profissional).

Tabela 03

CONSULTAS NÃO MÉDICAS - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
fev/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mar/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
abr/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mai/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jun/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jul/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
ago/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
set/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
out/18	1805	1124	1074	62%	60%
nov/18	4966	1819	2117	37%	43%
dez/18	4966	2643	2513	53%	51%
<b>Total</b>	<b>11737</b>	<b>5586</b>	<b>5704</b>	<b>48%</b>	<b>49%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

#### 4.2.2. Sessões de Fisioterapia

A UPAE Caruaru ofertou **2.504** e realizou **2.172 (39%)** sessões de fisioterapia no período de 22 de outubro a dezembro 2018. A partir da avaliação do referido indicador nos meses em análise pode-se perceber o não cumprimento da meta, diante do aumento no número de sessões e da transição ocorrida da OS gestora da unidade. (Tabela 04).

Tabela 04

SESSÕES DE FISIOTERAPIA - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
fev/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mar/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
abr/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mai/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jun/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jul/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
ago/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
set/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
out/18	864	373	373	43%	43%
nov/18	2376	1224	892	52%	38%
dez/18	2376	907	907	38%	38%
<b>Total</b>	<b>5616</b>	<b>2504</b>	<b>2172</b>	<b>45%</b>	<b>39%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

#### 4.2.3 Sessões de Reabilitação / Síndrome Congênita do Zika Vírus e Outras Síndromes Neurológicas

Para prestação de atendimento ao público em questão, foram ofertadas 634 consultas e 1.191 sessões de reabilitação nas áreas de fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia. Destacamos que os atendimentos do Terapeuta Ocupacional não veem sendo realizados diante da ausência de profissional, porém estamos no processo de captura e contratação.

Na UPAE Caruaru também são atendidas crianças com outras síndromes, sendo elas: Síndrome de Mowat Wilson, Síndrome de Robert's, Paralisia Cerebral, Síndrome de Vanderburg, Atraso Neuropsicomotor.

Para os atendimentos de Microcefalia e Outras Síndromes Neurológicas não meta especificada no C.G, onde a execução de consultas e sessões de fisioterapia, fonoaudiologia e assistente social ocorrem dentro da oferta de atendimento interno (interconsulta e subsequente). (Tabela 05,06,07 e 08)

Tabela 05

CONSULTAS NÃO MEDICAS-MICROCEFALIA 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
18/jan	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/fev	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mar	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/abr	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mai	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jun	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jul	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/ago	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/set	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/out	0	102	54	#DIV/0!	#DIV/0!
18/nov	0	263	101	#DIV/0!	#DIV/0!
18/dez	0	204	48	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>569</b>	<b>203</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Tabela 06

TOTAL DE CONSULTAS NÃO MÉDICO - OUTRAS SÍNDROMES NEUROLÓGICAS 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
18/jan	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/fev	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mar	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/abr	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mai	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jun	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jul	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/ago	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/set	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/out	0	7	1	#DIV/0!	#DIV/0!
18/nov	0	40	6	#DIV/0!	#DIV/0!
18/dez	0	18	4	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>11</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Tabela 07

SESSÕES DE REABILITAÇÃO- MICROCEFALIA -2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
18/jan	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/fev	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mar	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/abr	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mai	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jun	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jul	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/ago	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/set	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/out	0	208	102	#DIV/0!	#DIV/0!
18/nov	0	446	194	#DIV/0!	#DIV/0!
18/dez	0	363	209	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1017</b>	<b>505</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Tabela 08

SESSÕES DE REABILITAÇÃO- OUTRAS SIDROMES -2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
18/jan	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/fev	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mar	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/abr	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/mai	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jun	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/jul	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/ago	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/set	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
18/out	0	36	19	#DIV/0!	#DIV/0!
18/nov	0	69	24	#DIV/0!	#DIV/0!
18/dez	0	69	29	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>174</b>	<b>72</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS - HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

### 4.3 Cirurgias ambulatoriais

De acordo com o Contrato de Gestão, a meta de Cirurgias ambulatoriais para o período de outubro a dezembro/2018 foram de **565** procedimento cirúrgicos, sendo **250** cirurgias de pequeno porte e **315** para cirurgias de médio porte, onde a UPAE Caruaru ofertou **975** cirurgias pequenas e não ofertou cirurgia de médio porte (hérnias e estrabismo), por falta do anestesista, porém o processo seletivo do mesmo encontra-se sendo realizado. A UPAE Caruaru realizou **719** procedimentos cirúrgicos de pequeno porte, atingindo **51,00%** da meta contratualizada para pequenos procedimentos. Das cirurgias realizadas, os principais tipos de procedimentos foram: Biopsia de pele e partes moles, Eletrocoagulação de lesão cutânea, Excisão de lesão e/ou sutura de ferimento da pele anexos, Excisão e sutura de linfangioma / nevus, Exereses de tumor de pele e anexos / cisto sebáceo / lipoma, Fulguração / cauterização química de lesões cutâneas, Retirada de corpo estranho subcutâneo, Retirada de lesão por shaving e Tratamento cirúrgico de pterígio. Todos estes supracitados, são procedimentos considerados de pequeno porte, cujo o bloqueio é feito pelo próprio médico. (Tabela 09 e 10)

Abaixo segue tabela com o quantitativo de cirurgia executada por especialidade médica.

Tabela 09

CIRURGIAS AMBULATORIAIS - PEQUENO PORTE					
ESPECIALIDADES	EXECUTADAS	OFERTADAS	AGENDADAS	CANCELADAS	PACIENTES FALTOSOS
C.GERAL	315	428	416	36	65
DERMATOLOGIA	339	496	472	20	113
OFTALMOLOGIA	35	51	39	2	2
UROLOGIA	3	0	4	1	0
GASTRO	27	0	27	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>719</b>	<b>975</b>	<b>958</b>	<b>59</b>	<b>180</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UP AE

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018

Tabela 10

CIRURGIAS AMBULATORIAIS - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
fev/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mar/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
abr/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mai/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jun/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jul/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
ago/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
set/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
out/18	216	164	108	143,85%	65,85%
nov/18	595	432	331	144,00%	100,33%
dez/18	595	379	280	126,33%	93,33%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>975</b>	<b>719</b>	<b>69%</b>	<b>51%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

As cirurgias de médio porte não foram ofertadas já que estamos captando profissional especializado em anestesia, para a devida realização anestésica diante do tipo de procedimento. (Tabela 11)

Tabela 11

CIRURGIAS AMBULATORIAIS (MÉDIO PORTE) - 2018					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
fev/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
mar/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
abr/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jun/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
jul/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
ago/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
set/18	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
out/18	0	0	0	0%	%
nov/18	0	0	0	0%	%
dez/18	0	0	0	0%	%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

## 5 Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **20.654** exames, distribuídos em: Patologia Clínica, Biópsia, RX, Ultrassonografia, Endoscopia, Colonoscopia, Nasofibroscopia, Mamografia, Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Densitometria, Mapa, Eletrocardiograma, Urodinâmica e exames oftalmológicos. (Tabela 12)

Tabela 12

PROCEDIMENTOS				TOTAL
	out/18	nov/18	dez/18	
Patologia Clínica (posto de coleta)	2.936	5.725	5.261	13.922
Bioquímica	1.607	3.526	3.408	8.541
Hematologia	582	802	736	2.120
Uroanálise	111	188	191	490
Parasitológico	0	0	0	-
Imunologia	248	525	359	1.132
Outros	388	684	567	1.639
Endoscopia Digestiva Alta	53	98	178	329
Pesquisa de AHP	53	98	178	329
Biópsia E.D.A.	48	189	143	380
Audiometria	88	0	0	88
ECG	159	374	428	961
Ecocardiografia com Doppler Vascular	58	107	129	294
MAPA	20	36	19	75
Teste Ergométrico	47	78	93	218
Colonoscopia	11	45	33	89
Densitometria	0	0	15	15
Mamografia	0	0	40	40
Radiologia Simples	0	0	210	210
Ultrassonografia Geral	101	380	335	816
Ultrassonografia com Doppler	0	43	0	43
Biomicroscopia de Fundo de Olho	86	468	542	1.096
Campimetria Computadorizada	8	24	0	32
Paquimetria	0	16	0	16
Potencial de Acuidade Visual	102	456	552	1.110
Nasofibroscopia	103	100	207	410
Eletroneuromiografia	8	0	0	8
Urofluxometria	8	30	32	70
Urodinamica	3	5	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>3.892</b>	<b>8.272</b>	<b>8.400</b>	<b>20.564</b>

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

## 6 Atenção ao Usuário

A Unidade conta com um Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, que são 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.

### 6.1. Estruturação do Serviço

Foi estruturado em novembro de 2018 o serviço interno de ouvidoria, que terão pesquisas realizadas pela equipe administrativa e multidisciplinar, objetivando diversificar o olhar sobre o cuidado e atenção ao usuário e sua percepção e avaliação dos atendimentos e serviços prestados. Segue abaixo números das pesquisas realizadas no período em questão analisado.

Tabela 13

Pesquisa de Satisfação - 2018			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/18	0		70%
fev/18	0	0	#DIV/0!
mar/18	0	0	#DIV/0!
abr/18	0	0	#DIV/0!
mai/18	0	0	#DIV/0!
jun/18	0	0	#DIV/0!
jul/18	0	0	#DIV/0!
ago/18	0	0	#DIV/0!
set/18	0	0	#DIV/0!
out/18	1660	166	10%
nov/18	4001	431	11%
dez/18	3838	656	17%
<b>Total</b>	<b>9499</b>	<b>1237</b>	<b>13%</b>

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Foram aplicados **1.237** questionários, entre nossos usuários ou acompanhantes, dos quais **91,46%** avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela 14.

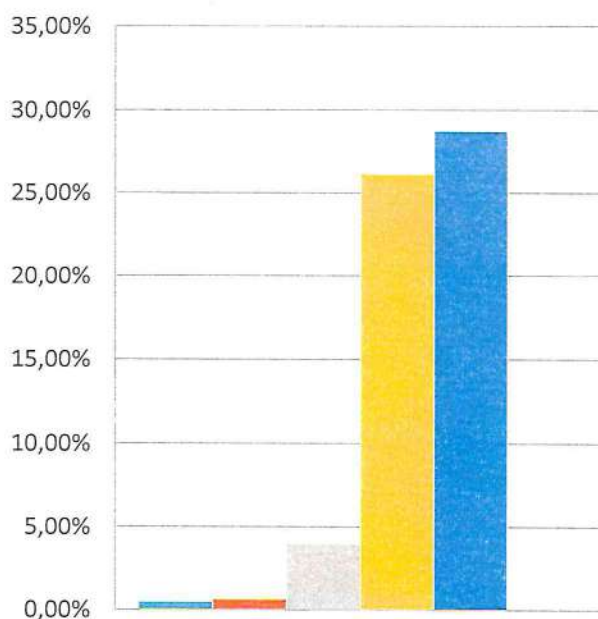
Tabela 14:

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	7	10	52	515	503	0	1237
02. Durante a consulta foi bem informado	6	0	56	500	525	0	1237
03. O estabelecimento e bem sinalizado	11	15	61	486	514	0	1237
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	9	22	154	495	407	0	1237
04.2 Demora no atendimento dos médicos	10	39	172	453	413	0	1237
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	1	1	55	511	519	0	1237
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	1	2	35	496	553	0	1237
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	29	478	580	0	1237
06. Sensação de segurança nos procedimentos	1	1	32	495	558	0	1237
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	1	0	31	480	575	0	1237
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	20	463	604	0	1237
07.3 Tratamento pelos médicos	0	1	22	442	622	0	1237
08. Interesse do médico em ouvir queixas	1	0	60	457	569	0	1237
09. As explicações do médico no atendimento	1	1	52	459	574	0	1237
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	9	1	90	482	505	0	1237
11. O silêncio do ambiente	78	89	246	361	313	0	1237
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>182</b>	<b>1167</b>	<b>7573</b>	<b>8334</b>	<b>0</b>	<b>28977</b>
<b>%</b>	<b>0,47%</b>	<b>0,63%</b>	<b>4,03%</b>	<b>26,13%</b>	<b>28,76%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais - UPAE Caruaru

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Gráfico 01:



Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

### 6.1.2 Resolução de queixas

No período de 22 de outubro a dezembro/18 ocorreram **28** queixas, todas elas foram tratadas, ou seja, **100%** respondidas aos usuários. (Tabela 15)

Tabela 15:

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2018			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/18	0	0	#DIV/0!
fev/18	0	0	#DIV/0!
mar/18	0	0	#DIV/0!
abr/18	0	0	#DIV/0!
mai/18	0	0	#DIV/0!
jun/18	0	0	#DIV/0!
jul/18	0	0	#DIV/0!
ago/18	0	0	#DIV/0!
set/18	0	0	#DIV/0!
out/18	4	4	100%
nov/18	19	19	100%
dez/18	5	5	100%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

As queixas citadas foram:

1. 02 queixas referentes ao atendimento da recepção;
2. 01 queixa referente a chegada dos funcionários nos seus respectivos postos de serviço;
3. 01 queixa referente à ausência de copos;
4. 02 queixas referentes a demora na entrega dos laudos do exame Holter;
5. 03 queixas referentes ao atendimento preferencial que não é respeitado;
6. 01 queixa referente ao sabor da água;
7. 04 queixas referentes à exposição dos pacientes fora da Unidade antes do horário de abertura dos portões;
8. 02 queixas referentes a falta de informações dos funcionários;
9. 06 queixas referente a demora ao atendimento;
10. 01 queixa referente à diminuição do quadro de funcionários;
11. 02 queixas referentes ao mau atendimento de forma geral;
12. 02 queixas referentes ao não comparecimento do médico no dia da consulta;
13. 01 queixa referente ao atendimento da enfermagem.

## 7. Controle da Origem do Paciente

Tabela 16:

Município	Total	%
AGRETINA	112	2,7%
ALAGOINHA	85	2,1%
ALTINHO	88	2,1%
BARRA DE GUABIRABA	87	2,1%
BELO JARDIM	201	4,9%
BEZERRO	168	4,1%
BONITO	155	3,8%
BREJO DA MADRE DE DEUS	128	3,1%
CACHOERINHA	67	1,6%
CAMOCIM DE SÃO FÉLIX	61	1,5%
CARUARU	735	17,9%
CUPIRA	106	2,6%
FREI MIGELINHO	44	1,1%
GRAVATA	212	5,2%
IBIRAJUBA	113	2,8%
JATAÚBA	79	1,9%
JUREMA	64	2,7%
PANELAS	102	2,5%
PESQUEIRA	198	4,8%
POÇÃO	58	1,4%
RIACHO DAS ALMAS	66	1,6%
SAIRÉ	44	1,1%
SANHARÓ	81	2,0%
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	204	5,0%
SANTA MARIA DO CAMBUCÁ	106	2,6%
SÃO BENTO DO UNA	164	4,0%
SÃO CAETANO	123	3,0%
SÃO JOAQUIM DO MONTE	113	2,8%
TAQUARITINGA DO NORTE	82	2,0%
TACAIMBÓ	54	1,3%
TORITAMA	123	3,0%
VERTENTES	75	1,8%
<b>Total</b>	<b>4098</b>	<b>32%</b>

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

Este indicador informa a procedência dos usuários por município, através da atenção primária, onde todas as cotas são distribuídas através da IV GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Caruaru durante o período que compreende 22 de outubro a dezembro/18 apresentaram os seguintes resultados (os 10 primeiros municípios que mais encaminharam pacientes a UPAE Caruaru): Em primeiro lugar Caruaru com **735** encaminhamentos equivalente a **(17,9%)**; em segundo lugar o município de Gravatá com **212** encaminhamentos equivalente a **(5,2%)**; em terceiro lugar o município de Santa Cruz do Capibaribe com **204** encaminhamentos **(5,0%)**; em quarto lugar o município de Belo Jardim com **201** encaminhamentos **(4,9%)**; em quinto lugar o município de Pesqueira com **198** encaminhamentos **(4,8%)**; em sexto lugar o município de Bezerros com **168** encaminhamentos **(4,1 %)**; em sétimo lugar o município de São Bento do Una com **164** encaminhamentos **(4,0%)**; em oitavo lugar o município de Brejo da Madre de Deus com **128** encaminhamentos **(3,1%)**; em nono lugar o município de São Caitano e Toritama com **123** encaminhamentos **(3,0%)**, em décimo lugar o município de Ibirajuba e São Joaquim do Monte com **113** encaminhamentos **(2,8%)**.

## 8 Gerenciamento Clínico

É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno de 22 de outubro a dezembro de 2018. Ressaltamos que os envio dos relatórios foram em cumprimento com o prazo estabelecido pela SES/PE, assim a meta foi cumprida.

Tabela 17:

Gerenciamento Clínico - Caruaru / 2018			
Meses	Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de retorno
jan/18	0	0	0
fev/18	0	0	0
mar/18	0	0	0
abr/18	0	0	0
mai/18	0	0	0
jun/18	0	0	0
jul/18	0	0	0
ago/18	0	0	0
set/18	0	0	0
out/18	33,52%	55,21%	1,06
nov/18	27,38%	22,95%	1,04
dez/18	25,41%	21,01%	1,3

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Obs.: A responsabilidade da nova OS HCP Gestão, só vigora a partir de 22 de outubro 2018.

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, de 22 de outubro a dezembro de 2018. Observou-se que ocorreu uma diminuição a cada mês neste quesito, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise ocorreu também uma redução. 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 a Unidade teve o índice dentro da média mensal.

## 9 Comissões

A unidade encontra-se em processo de organização e nomeação dos participantes das seguintes comissões: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), é um órgão deliberativo, que tem por finalidade estabelecer diretrizes para nortear as ações referentes à prevenção e controle das infecções hospitalares; Comissão de Revisão de Prontuários, visa avaliar o preenchimento do prontuário de acordo com portaria nº 279 de 08 de outubro de 2010, a fim de avaliar se o prontuário médico possui

o conjunto de informações necessárias para possibilitar a continuidade da assistência prestada ao indivíduo; Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde, é responsável pelo manejo dos resíduos sólidos, além de treinamentos e monitoramento dos mesmos; Comissão de Humanização, se destina a empreender uma política institucional de resgate de humanização na assistência à saúde, em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde; Comissão de Educação Permanente que visa a aprendizagem e atualização profissional com finalidade em melhorar a qualidade no atendimento; Núcleo de Manutenção Geral responsável pelo planejamento e controle dos serviços, além de criar e gerenciar os planos de manutenção; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível o trabalho com a promoção da saúde do trabalhador; e Comissão de Ética é formada por médicos com a finalidade de descentralizar os procedimentos relativos à apuração de possíveis infrações éticas.

As implantações destas Comissões visam colaborar diretamente na atuação da UPAE - Caruaru, já que são de caráter obrigatório e necessário em todas as unidades de saúde, por estes motivos estas comissões estão sendo organizadas conforme rigorosa pesquisa nas suas respectivas criações.

#### **a) Educação permanente**

A proposta da nossa educação permanente é ética, política e pedagógica, visando transformar e qualificar a atenção à saúde, os processos informativos, as práticas de educação em saúde, além de incentivar a organização das ações e dos serviços numa perspectiva inter setorial. Deste modo, respeitando o conhecimento dos profissionais e ampliando os espaços de aprendizagem no próprio local de trabalho buscamos sempre a prestação de um serviço de melhor qualidade.

No período de 22 de outubro a dezembro/2018 a UPAE - Caruaru realizou os seguintes treinamentos:

1. Prevenção ao câncer de mama
2. Importância do trabalho em equipe

3. Prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata
4. Orientações sobre o uso do Atomic70
5. Novembro Azul - Orientações sobre o Câncer de próstata
6. Prevenção ao câncer da pele
7. Integração UPAE Caruaru - Institucional, Direitos e Deveres, Marketing Pessoal
8. Explicação das atribuições de cada categoria profissional no acompanhamento/tratamento das crianças portadoras de microcefalia;
9. Orientação sobre adoção de medidas fotoprotetoras
10. Doença de Chagas
11. Gerenciamento dos Resíduos Sólidos de Saúde

Fotos de alguns eventos: Arquivo UPAE Caruaru





## 11. Conclusão

A UPAE - Caruaru está sempre procurando atuar em conformidade com as metas pactuadas em contrato, como também atuar em parcerias que visem sempre a melhoria de atendimento a população, como exemplo o Programa Boa Visão, que no período de 22 de outubro á dezembro/2018 foram executados através deste programa **318** consultas, **615** exames e **238** indicações de óculos, beneficiando a crianças e adolescentes em idade escolar através da parceria firmada com a Secretaria de Educação, IV GERES e SES/PE. Informamos também que nossos profissionais foram capacitados para atender portadores de microcefalia e seus familiares, ofertando consultas para regulação da IV Regional de Saúde, desde fevereiro/2016.

A UPAE Caruaru alterou o horário de seus atendimentos a partir de julho/2015 conforme solicitação da SES/PE. Diante desta mudança no horário pode-se obter um resultado de economia de energia bastante significativo, pois antes o funcionamento ocorria das 07h ás 19h, sendo alterado para ter início às 07h e término às 17h.

Ainda permanece a problemática dos pacientes faltosos para as consultas e exames, o maior impedimento para resolução desta situação é o traslado do usuário para a UPAE Caruaru, o que no momento independe dos nossos esforços em virtude de existirem diversos fatores que fogem da governabilidade da UPAE Caruaru.

Esperamos uma maior integração das regulações municipais com a IV Geres e conseqüentemente com a UPAE Caruaru, o que somente irá possibilitar uma saúde mais efetiva, no âmbito geral, e com resultados em curto prazo, pois a prevenção das doenças está dentro de todas as metas pactuadas. A UPAE Caruaru amplia a acessibilidade dos usuários aos serviços de média complexidade a todos os municípios que fazem parte da IV Geres, fortalecendo sempre a rede de assistência entre a atenção Primária e Terciária, garantindo a continuidade de um cuidado especializado, para fortalecer as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), preconizando as UBS como porta de entrada do usuário, sendo nosso objetivo propor sempre projetos que estreite o relacionamento com as equipes de saúde que compõem a Atenção Primária local. Além disso, realizar ações educativas com o intuito de sensibilizar o usuário e seus familiares, otimizando os fluxos de atenção e proporcionando maior resolubilidade para as questões relacionadas ao processo saúde e doença.

A população de um modo geral está apresentando muita satisfação com o acolhimento, atendimento e funcionamento da unidade, considerando que esta é uma forma nova de pensar e fazer Saúde, quebrando paradigmas arraigados culturalmente em parte dos usuários, profissionais de saúde e gestores.

Concluimos que todos os documentos exigidos e instrumentos definidos para o monitoramento do contrato de gestão foram enviados pela UPAE no período avaliado; Dos indicadores de produção previstos para serem executados neste período de funcionamento, todos foram cumpridos, exceto a execução de consultas médicas ambulatoriais, além do envio dos relatórios sobre a origem dos usuários e gerenciamento clínico e todas as informações nos solicitadas, tudo foi devidamente encaminhado em todos os meses analisados no tempo determinado pela SES/PE.

Caruaru, 23 de janeiro de 2019

**João Cláudio Ferreira Peixoto**  
Coordenador Geral da UPAE – Caruaru

**João Peixoto**  
HCP Gestão  
UPAE Caruaru

26