

Relatório Anual de Gestão 2019
Unidade Pernambucana de Atenção Especializada
Ministro Fernando Lyra



João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

Caruaru - PE

Monitoramento do Contrato de Gestão

Período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - 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. Atendimento ambulatorial médico	07
4.3. Atendimento ambulatorial não médico	08
4.4. Atendimento ambulatorial de reabilitação	09
4.5. Cirurgias Ambulatoriais	10
5. Apoio diagnóstico	12
6. Atenção ao usuário	13
6.1 Estruturações do serviço	13
6.1.2 Resolução de queixas	14
7. Controle de origem do paciente	16
8. Gerenciamento clínico	17
8.1. Perda primária	18
8.2. Taxa de abseteísmo	18
8.3. Taxa de cancelamento de cirurgia	20
8.4. Índice de retorno	20
9. Comissões	20
9.1. Educação Permanente	21
11. Conclusão	22


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

1. Apresentação

O presente relatório apresenta os resultados obtidos na execução do Contrato de gestão nº 003/2018, assinado e 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 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

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

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

2. Introdução

O processo de seleção da 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.



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

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 das 7h as 19h que assegura assistência gratuita à população. Foi modificado o atendimento em julho/2015 onde a referida unidade passou a funcionar 10 horas/dia 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, procedimentos diagnósticos de média complexidade e cirurgias ambulatoriais 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 são regulados pela IV Geres, totalizando uma população de aproximadamente 1.266.476 mil habitantes (DATASUS, 2012).



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

IV REGIÃO DE SAÚDE/CARUARU



Fonte: IV GERES – SES/PE

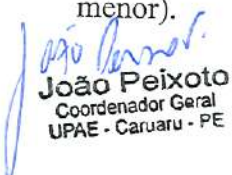
A referida unidade possui **4.248,25** M² de área construída, com o setor ambulatorial formado por 05 recepções com sala de espera; 19 consultórios e um consultório de oftalmologia, sala para coletas laboratoriais e coleta íntima, sala para curativo, entre outros. O setor de diagnóstico possui sala de 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 UP AE 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/met as de monitoramento

3.1 Met as de Produção

Os indicadores de produção são valorados em **20%** da parte variável do recurso repassado a UP AE Caruaru, dos quais **69%** correspondem às consultas ambulatoriais médicas, **2%** às consultas ambulatoriais não médicas, **2%** as sessões de reabilitação e **27%** as cirurgias ambulatoriais em regime de hospital dia (cirurgia maior e cirurgia menor).


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

A meta mensal de atendimento da UPAE Caruaru estipulada entre as partes referente ao período de 01 de Janeiro a 30 de Junho/2019 foi de **10.500** atendimentos ambulatoriais médicos, **4.966** atendimento ambulatorial não médicos, **3.960** atendimentos ambulatorial de reabilitação e **565** cirurgias ambulatoriais em regime de hospital dia (cirurgia maior e cirurgia menor).

Conforme os termos do Parecer CTAI nº 017/2019, emitido pela Comissão Técnica de Acompanhamento Interno dos Contratos de Gestão e do Parecer nº 20/2019, exarado pela Comissão Mista de Avaliação dos Contratos de Gestão, e demais documentos anexos, o presente Termo Aditivo tem por objetivo a repactuação das metas e dos indicadores de produção, retroativa a julho/2019.

A meta pactuada a partir de Julho/19 é de **6.676** atendimentos médicos, **3.157** atendimentos não médicos, **2.518** sessões de reabilitações e **300** cirurgias ambulatoriais por mês.

3.2 Indicadores de qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em **10%** da parte variável do recurso repassado à UPAE Caruaru, dos quais 20% correspondem à Atenção ao Usuário, 40% a qualidade da informação e 40% ao Gerenciamento Clínico.,

4. Desempenho Assistencial

4.1. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAE Caruaru, Atendimento ambulatorial médico, atendimento ambulatorial não médico, sessões de reabilitação e cirurgias ambulatoriais em regime de hospital dia (cirurgia maior e cirurgia menor).

4.2. Atendimento Ambulatorio médico

Foram ofertadas **82.838** consultas médicas de especialidade. A UPAE Caruaru executou **63.643** consultas médicas durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, com as especialidades de: Cardiologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia,

Neurologia, Mastologia, Urologia, Oftalmologia, Pneumologia, Endocrinologia, Alergologia, Nefrologista, Angiologia, Hematologista, Clínica Geral, Gastroenterologia, Radiologia e Reumatologia. As especialidades de Infectologia e Protocolologia encontram-se no processo de seleção por edital para contratação dos profissionais, devido à dificuldade regional para captação destas especialidades.

Quando analisado o indicador de Meta Contratada X Ofertada percebe-se que foi realizada a oferta de **80,38%** da meta contratual que é de **103.056** no período analisado,

Já no que se refere ao Indicador de Meta Ofertada X Agendada podemos analisar que foi agendado **88,74%** do número total disponibilizado. Quando analisamos a Meta Agendada X Executado em relação às consultas médicas ambulatoriais, percebe-se que foi cumprido **86,57%** da meta proposta. (tabela 01)

Cabe ressaltar que no Atendimento Ambulatorial médico, existe a oferta de consultas e exames de oftalmologia destinadas ao Programa Boa Visão. A oferta do serviço teve início no mês de agosto de 2017, onde o atendimento ocorre uma vez por semana com média de 25 consultas a cada dia de atendimento. No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019. (Tabela 01):

Tabela 01:

Atendimento Ambulatorial médico - 2019						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
Jan/19	10500	7.379	6.810	5.525	70,27%	52,61%
Fev/19	10500	6.970	6.043	5.095	66,38%	48,52%
Mar/19	10500	6.074	5.098	4.426	57,84%	42,15%
Abr/19	10500	7.359	6.340	5.287	70,08%	50,35%
Mai/19	10500	6.878	6.295	5.528	65,50%	52,64%
Jun/19	10500	5.602	5.048	4.491	53,35%	42,77%
Jul/19	6.676	7.196	6.330	5.815	107,78%	87,10%
Ago/19	6.676	7.196	6.330	5.479	107,78%	82,07%
Set/19	6.676	7.273	6.640	5.755	108,94%	86,20%
Out/19	6.676	7.527	6.716	5.858	112,74%	87,74%
Nov/19	6.676	6.818	6.199	5.561	102,12%	83,29%
Dez/19	6.676	6.566	5.667	4.823	98,35%	72,24%
Total	103.056	82.838	73.516	63.643	1021,13%	787,68%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru

4.3 Atendimento ambulatorial não médico

A UPAE Caruaru ofertou **34.812** consultas, com execução de **30.390** consultas de profissionais multidisciplinares no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2019, das quais **62,35%** da meta foi executada (tabela 02). Analisando o contrato de gestão a nova OS está captando profissionais através do edital que será publicado nos próximos meses, desta forma as metas disponibilizadas aumentarão e novas especialidades multidisciplinares começarão a atender na UPAE.

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, Fisioterapeutas e Farmacêutica e T.O.

Quando analisado o indicador de Meta Contratada X Ofertada percebe-se que foi realizada a oferta de **71,42%** da meta contratual, que é de **48.738** no período analisado.

Já no que se refere ao Indicador de Meta Ofertada X Agendada podemos analisar que foi agendado **90,41%** do número total disponibilizado.

Quando analisamos a Meta de Agendado X Executado em relação ao atendimento ambulatorial não médico, percebe-se que foram cumpridos **96,55%** da meta proposta.

Tabela 02:

Atendimento ambulatorial não médico - 2019						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
Jan/19	4.966	3.474	3.147	3.147	69,95%	63,37%
Fev/19	4966	3.221	2.862	2.862	64,86%	57,63%
Mar/19	4966	2.455	2.216	2.216	49,43%	44,62%
Abr/19	4.966	3.072	2.621	2.621	61,86%	52,77%
Mai/19	4.966	2.990	2.568	2.521	60,20%	50,76%
Jun/19	4.966	1.726	1.560	1.560	34,75%	31,41%
Jul/19	3.157	2.261	2.244	2.143	71,61%	67,88%
Ago/19	3.157	2.957	2.739	2.641	93,66%	83,65%
Set/19	3.157	2.811	2.434	2.268	89,04%	71,84%
Out/19	3.157	3.364	3.098	2.962	106,55%	93,82%
Nov/19	3.157	3.335	3.087	2.646	105,63%	83,81%
Dez/19	3.157	3.146	2.898	2.803	99,65%	88,78%
Total	48.738	34.812	31.474	30.390	907,19%	790,34%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru

João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

4.4. Atendimento Ambulatório de Reabilitação

A UPAE Caruaru ofertou **18.795** e realizou **14.058 (74,8%)** sessões de reabilitação no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2019 nas áreas de fisioterapia e fonoaudiologia.

A partir da avaliação do referido indicador, nos meses em análise, pode-se perceber o não cumprimento da meta, que pode ser justificado pela baixa disponibilização dos serviços contratados onde a gestão esta em processo de organização e estruturando o quadro de especialistas e serviços. **(Tabela 03)**

Na análise do indicador de Meta Contratada X Ofertada percebe-se que foi realizada a oferta de **48,35%** da meta contratual, que é de **18.795** no período analisado.

Já no que se refere ao Indicador de Meta Ofertada X Agendada podemos analisar que foi agendado **84,44%** do número total disponibilizado, que é de **18.795**.


Quando analisamos a Meta de Agendado X Executado em relação a atendimento ambulatorial de reabilitação, percebe-se que foram cumpridos **88,57%**.

Tabela 03

Atendimento Ambulatório de Reabilitação - 2019						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
Jan/19	3.960	1.760	1.191	1.191	44,44%	30,07%
Fev/19	3.960	1.600	1.107	1.107	40,40%	27,95%
Mar/19	3.960	1.106	913	913	27,92%	23,05%
Abr/19	3.960	1.728	1.156	1.156	43,63%	29,19%
Mai/19	3.960	1.772	1.275	1.275	44,74%	32,19%
Jun/19	3.960	1.211	1.048	1.048	30,58%	26,46%
Jul/19	2.518	1.578	1.578	1.162	62,66%	46,14%
Ago/19	2.518	1.355	1.355	1.068	53,81%	42,41%
Set/19	2.518	1.630	1.398	1.159	64,73%	46,02%
Out/19	2.518	1.628	1.612	1.324	64,65%	52,58%
Nov/19	2.518	1.130	945	945	44,87%	37,52%
Dez/19	2.518	2.297	2.294	1.710	91,22%	67,91%
Total	38.868	18.795	15.872	14.058	613,65%	461,49%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru

No ano de 2019 foram ofertadas **1.831** consultas e **5.413** sessões de reabilitação de atendimento não médico para pacientes diagnosticados com microcefalia e executado **815** consultas e **3.088** sessões de reabilitação.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

No que diz respeito a atendimento não médico para outras Síndromes Neurológicas unidade ofertou **331** consultas e **996** sessões de reabilitação onde foram executados **135** consultas e executadas **518** sessões de reabilitação.

Os pacientes recebidos em nossa instituição com esse diagnostico, são imediatamente encaminhados para nossa Assistente Social onde recebem a primeira consulta de profissionais multidisciplinares, após orientação aos responsáveis por essa profissional são encaminhados para nossa reabilitação, onde executarão sessões de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Oftalmologia conforme as suas necessidades. Ofereceremos também acompanhamento psicológico para o paciente e seus responsáveis.

4.5 Cirurgias ambulatoriais

Na análise do indicador de Cirurgias ambulatoriais para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro/2019 a UPAE Caruaru ofertou **4.367** e realizou **3.251** procedimentos cirúrgicos de pequeno e médio porte, atingindo **84,14%** da meta contratada para oferta procedimentos cirúrgicos e **62,64%** da meta contratada para realização de cirurgias.

Das cirurgias realizadas, os principais tipos de procedimentos foram: Biopsia de pele de partes moles, Eletrocoagulação de lesão cutânea, Excisão de lesão e/ou sutura de ferimento da pele anexo, Excisão e sutura de linfangioma / nevus, Exérese 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.

Na análise do indicador de Meta Contratada X Ofertada percebe-se que foi realizada a oferta de **84,14 %** do número total de ofertados.

Já no que se refere ao Indicador de Meta Ofertada X Agendada podemos analisar que foi agendado **85,66%** do número total disponibilizado.

Quando analisamos a Meta de Agendado X Executado em relação a cirurgias ambulatorial, percebe-se que foram cumpridos **86,90%**.

Tabela 04

CIRURGIAS AMBULATORIAIS - 2019						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	Ofertado %	Realizado %
Jan/19	565	365	360	303	64,60%	53,62%
Fev/19	565	400	351	270	70,79%	47,78%
Mar/19	565	303	265	223	53,62%	39,46%
Abr/19	565	356	248	240	63%	42,47%
Mai/19	565	261	230	202	46,19%	35,75%
Jun/19	565	267	213	189	47,25%	33,45%
Jul/19	300	377	338	310	125,66%	103,33%
Ago/19	300	369	320	260	123%	86,66%
Set/19	300	404	348	291	134,66%	97%
Out/19	300	502	408	362	167,33%	120,66%
Nov/19	300	409	363	304	136,33%	101,33%
Dez/19	300	354	297	297	115%	99%
Total	5.190	4.367	3.741	3.251	1147,43%	860,51%


Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru Caruaru.

5 Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **151.449** exames, distribuídos em: Patologia Clínica, Endoscopia Digestiva Alta, Pesquisa de AHP, Biópsia E.D.A., Exérese de nódulo de mama, Punção por agulha grossa, Punção por agulha fina, Biópsia de mama Exérese de pele, Biópsia dermatológica, Audiometria, Impedanciometria, Otoneurológico, ECG, Ecocardiografia com Doppler Vascular, Holter, MAPA, Teste Ergométrico, Broncoscopia, Espirometria, Colonoscopia, Mucosestectomia, Biópsia de colonoscopia, Densitometria, Mamografia, Radiologia Simples, Ultrassonografia Geral, Ultrassonografia com Doppler, Biometria Ultrassônica, Biomicroscopia de Fundo de Olho, Tonometria, Campimetria Computadorizada, Curva diária de Pressão, Ocular CPDO, Microscopia Especular de Córnea, Potencial de Acuidade Visual, Nasofibrosopia, Urofluxometria, Urodinamica. (Tabela 05)

Tabela 05

PROCEDIMENTOS	TOTAL												
	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abril/19	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	
Patologia Clínica (posto de coleta)	7.586	5.433	7.485	7.893	9.339	5.967	9.323	8.553	9.552	9.512	8.960	8.049	97.652
Bioquímica	4.698	3.707	4.641	4.856	5.747	3.644	5.367	4.978	5.581	5.694	5.626	5.154	59.693
Hematologia	1.177	946	1.153	1.130	1.433	826	1.842	1.541	1.664	1.682	1.469	1.415	16.278
Uroanálise	266	228	260	310	350	216	363	327	395	280	255	163	3.413
Imunologia e sorologia	626	0	620	731	780	540	801	810	863	751	619	495	7.636
Microbiologia(Bacteriologia)	0	322	0	73	68	71	120	144	163	148	81	72	1.262
Hormônios	0	0	0	780	939	656	802	726	837	884	857	717	7.198
Outros	819	230	811	13	22	14	18	27	49	73	53	33	2.162
Endoscopia Digestiva Alta	204	190	172	252	240	127	181	119	30	197	161	111	1.984
Pesquisa de AHP	204	190	172	252	240	127	181	119	30	197	161	111	1.984
Biópsia E.D.A.	2	2	0	0	4	0	5	0	0	3	0	0	16
Exérese de nódulo de mama	0	0	0	8	18	10	0	5	0	0	10	0	51
Punção por agulha grossa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Punção por agulha fina	0	0	0	5	12	3	6	7	7	20	6	7	73
Biópsia de mama	0	0	0	52	27	9	20	18	18	24	14	14	196
Exérese de pele	137	0	0	211	109	46	98	30	32	14	17	21	715
Biópsia dermatológica	0	117	0	5	84	37	28	66	74	106	80	98	695
Audiometria	0	0	0	0	50	166	232	272	94	0	136	116	1.066
Impedanciometria	0	0	0	0	25	83	116	136	47	0	68	58	533
Otoneurologico	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	16	15	38
ECG	624	606	636	824	712	438	746	782	863	862	825	681	8.599
Ecocardiografia com Doppler Vascular	148	147	151	153	201	127	183	141	115	150	120	109	1.745
Holter	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	9	24	36
MAPA	55	49	32	45	62	37	49	47	53	53	40	31	553
Teste Ergométrico	47	69	47	63	89	43	66	53	64	82	65	60	748
Broncoscopia	0	0	0	0	2	7	10	1	8	11	7	5	51
Espirometria	0	0	46	0	7	0	0	41	47	61	53	50	305
Colonoscopia	38	32	19	31	31	20	27	33	8	68	43	42	392


 João Pinheiro
 Coordenador Geral
 UPAG - Caruaru - PE

6 Atenção ao Usuário

A Unidade conta com um Serviço de Atenção ao Usuário já estruturado que é dividido em pesquisa de satisfação (indicador este de acompanhamento que não gera penalização) e Resolução de queixas (indicador este que gera penalização).

Com a realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, que são aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos na UPAE este é um indicador de acompanhamento não gerando penalização e resolução das queixas da caixa de sugestões deverá ser tratada em 80% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade este indicador gera penalização para a unidade caso a meta não seja atingida no mês.

6.1 Pesquisa de satisfação

Estas pesquisas são 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.

Analisando as duas tabelas que seguem (Tabela 06 e 07), fica claro que vários usuários participam do processo instalado. Desta forma as entrevistas ajudam a administração nas tomadas de decisões referentes ao bom funcionamento da unidade.

Tabela 06

Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistado
Jan/19	5.525	741
Fev/19	5.095	941
Mar/19	4.426	461
Abr/19	5.287	534
Mai/19	5.528	635
Jun/19	4.491	536
Jul/19	5.815	613
Ago/19	5.479	578
Set/19	5.755	595
Out/19	5.858	639
Nov/19	5.561	565
Dez/19	4.823	624
TOTAL	63.643	7.462


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

6.2 Resolução de queixas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro/19 ocorreram **165** queixas, todas elas foram tratadas, ou seja, **100%** respondidas aos usuários e registradas no relatório mensal encaminhado a SES mediante protocolo. Indicador este valorado e analisado conforme C.G., podendo observar o cumprimento da meta por parte da unidade. (Tabela 08)

Tabela 08

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2018			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
Jan/19	20	20	100%
Fev/19	16	16	100%
Mar/19	8	8	100%
Abr/19	9	9	100%
Mai/19	18	18	100%
Jun/19	12	12	100%
Jul/19	13	13	100%
Ago/19	7	7	100%
Set/19	15	15	100%
Out/19	12	12	100%
Nov/19	11	11	100%
Dez/19	24	24	100%
Total	165	165	100%

As caixas de sugestões foram implantadas para que os pacientes registrem através de elogios, sugestões ou queixas melhorias para a unidade. Ao ler a avaliação entramos em contato com o paciente desde que o mesmo tenha se identificado, para assim fornecer um feedback e agradecer pela sua participação de avaliação da qualidade de atendimento da UPAE Caruaru.

Foram realizadas ligações para todos os elogios, sugestões e queixas totalizando 100% de ligações efetuadas visando atenção e respeito à opinião do usuário. Porém, das 214 formulários (sugestões e queixas) que foram contatadas através de contato telefônico 136 usuários receberam feedback, totalizando assim 63,55%. Os demais números estavam indisponíveis e não constavam na nossa base de cadastro.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

7. Controle da Origem do Paciente

Tabela 09:

Município	Total	%
AGRESTINA	791	2,68%
ALAGOINHA	594	2,01%
ALTINHO	848	2,88%
BARRA DE GUABIRABA	440	1,49%
BELO JARDIM	1.078	3,66%
BEZERRO	1.241	4,21%
BONITO	1.014	3,44%
BREJO DA MADRE DE DEUS	1.210	4,11%
CACHOERINHA	538	1,82%
CAMOCIM DE SÃO FÉLIX	495	1,68%
CARUARU	5.366	18,24%
CUPIRA	841	2,76%
FREI MIGELINHO	352	1,19%
GRAVATA	1.613	5,48%
IBIRAJUBA	517	1,75%
JATAÚBA	639	2,17%
JUREMA	505	1,71%
PANELAS	428	1,45%
PESQUEIRA	1.386	4,71%
POÇÃO	406	1,38%
RIACHO DAS ALMAS	586	1,99%
SAIRÉ	440	1,49%
SANHARÓ	619	2,10%
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	1.728	5,87%
SANTA MARIA DO CAMBUCÁ	490	1,66%
SÃO BENTO DO UNA	954	3,24%
SÃO CAETANO	1.063	3,61%
SÃO JOAQUIM DO MONTE	666	2,26%
TAQUARITINGA DO NORTE	724	2,46%
TACAIMBÓ	323	1,09%
TORITAMA	805	2,73%
VERTENTES	441	1,49%
Total	29414	98,81%

Este indicador informa a localidade dos usuários por município, no que refere-se à primeira consulta, onde todas as cotas são distribuídas através da IV GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Caruaru durante o período

João Peixoto
João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

que compreende 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 apresentaram os seguintes resultados, analisando os 10 primeiros municípios que mais encaminharam pacientes a UPAE Caruaru: Em primeiro lugar Caruaru com **5.366** encaminhamentos equivalentes a **(18,24%)**; em segundo lugar o município de Santa Cruz do Capibaribe com **1.728** encaminhamentos equivalente a **(5,87%)**; em terceiro lugar o município de Gravatá com **1.613** encaminhamentos **(5,48%)**; em quarto lugar o município de Pesqueira com **1.386** encaminhamentos **(4,71%)**; em quinto lugar o município de Bezerros com **1.241** encaminhamentos **(4,21%)**; em sexto lugar o município de Brejo da Madre de Deus com **1.210** encaminhamentos **(4,11 %)**; em sétimo lugar o município de Belo Jardim com **1.078** encaminhamentos **(3,66%)**; em oitavo lugar o município de São Caitano com **1.063** encaminhamentos **(3,61%)**; em nono lugar o município de Bonito com **1.014** encaminhamentos **(3,44%)**, em décimo lugar o município de São Bento do Una com **954** encaminhamentos **(3,24%)**. Este é um indicador de acompanhamento enviado mensalmente no relatório de gestão.

8 Gerenciamento Clínico

É subdividido em 04 indicadores que são: Perda Primária, Taxa de Absenteísmo, Taxa de cancelamento de cirurgia e Índice de Retorno.

Para o indicador Taxa de cancelamento de cirurgia, ressaltamos que os envio dos relatórios com as informações mensais foram em cumprimento com o prazo estabelecido pela SES/PE, desta forma a meta foi atingida. Os outros indicadores são para acompanhamento da SES, não gerando nenhuma penalização para a unidade.

(Tabela 10)



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

Tabela 10:


Gerenciamento Clínico - Caruaru / 2019				
Meses	Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Taxa de cancelamento de cirurgia	Índice de retorno
Jan/19	10,63%	15,35%	5,28%	1,17
Fev/19	11,90%	15,69%	9,36%	0,54
Mar/19	15,41%	13,18%	4,15%	0,55
Abr/19	11,02%	16,61%	7,55%	0,57
Mai/19	5,91%	12,18%	3,91%	0,51
Jun/19	8,61%	11,03%	1,91%	0,45
Jul/19	9,00%	10,47%	2,96%	0,54
Ago/19	9,93%	13,44%	3,67%	0,62
Set/19	6,07%	13,33%	5,75%	0,61
Out/19	10,33%	12,78%	4,17%	0,63
Nov/19	13,42%	10,29%	4,13%	0,71
Dez/19	7,31%	14,89%	4,73%	0,67
Total	119,54%	159,24%	57,57%	7,57

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Observou-se que ocorreram diminuição em alguns meses neste quesito, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise ocorreu também uma redução com menor percentual na competência de novembro. 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.

8.1. Perda primária

No período em análise foram ofertados **38.212** agendamentos para primeiras consultas e apenas **34.547** agendamentos foram realizados por parte da IV GERES, com um percentual de **9,6%** de perda primária. Número este elevado, podendo observar o desperdício de consultas disponibilizadas para a rede referenciada.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

8.2. Taxa de absenteísmo

Para avaliação deste indicador consideraremos o número de consultas executadas pela UPAE durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro/2019, salientamos que a demanda é totalmente regulada. Assim, percebemos que a meta de execução proposta pela SES em contrato tem uma dificuldade em ser atingida por esta alta taxa de absenteísmo. Entretanto tal fato justifica-se também pela alta taxa de perda primária como também pela elevada taxa de absenteísmo por parte das primeiras consultas; tanto a perda primária como a taxa de absenteísmo de primeiras consultas foge da governabilidade da unidade, pois envolve fatores ligados aos 32 Municípios da IV GERES, tais como transporte e agendamento via sistema insuficiente.

Como se depreende do próprio contrato de gestão, bem como do manual de indicadores para a parte variável da DGMAS, 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 subseqüentes 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.”*


João Peixoto
Ardenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

Das primeiras consultas disponibilizadas, cerca de 90% 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 9.798, isto é 13,29% do agendamento, evidenciando o elevado absenteísmo existente nas consultas ofertadas a IV Gerência Regional de Saúde. (Tabela 11)

Tx Absenteísmo 2019			
Meses	Agendado	N Faltas	% Faltosos
Jan/19	6.810	1.045	15,35%
Fev/19	6.043	948	15,69%
Mar/19	5.098	672	13,18%
Abr/19	6.340	1.053	16,61%
Mai/19	6.295	767	12,18%
Jun/19	5.048	557	11,03%
Jul/19	6.495	680	10,47%
Ago/19	6.330	851	13,44%
Set/19	6.640	885	13,33%
Out/19	6.716	858	12,78%
Nov/19	6.199	638	10,29%
Dez/19	5.667	844	14,89%
Total	73.681	9.798	13,29%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru

8.3 Taxa de cancelamento de cirurgia

A taxa de cancelamento de cirurgia da unidade no período analisado teve um percentual de 4,92% com 184 cirurgias canceladas pelos motivos de hipertensão arterial, hiperglicemia, carro de prefeitura que não espera paciente, paciente que vem sem acompanhante e carros de prefeitura que não permitem acompanhantes devido a lotação do carro, fatores esses que influenciam na realização das cirurgias. Destacamos que a unidade cumpriu com a meta conforme contrato de gestão com os envios dos relatórios com as informações pertinentes a este indicador.


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

8.4 Índice de Retorno

Para avaliação deste indicador, consideraremos a relação entre o total de consultas subsequentes e a soma do total de primeiras consultas e interconsultas executadas no período de período de 01 de janeiro a 31 de dezembro/2019 na UPAE Caruaru. Após essa análise, percebe-se que no período supracitado a UPAE apresentou **24.371** consultas subsequentes e **39.272** primeiras consultas e interconsultas, conforme tabela 12.

Tabela 12

	Í. DE RETORNO	TOTAL GERAL 2019		
		Primeira + Inter	Subsequente	IR
ANUAL	JANEIRO	2.548	2.977	1,17
	FEVEREIRO	3.305	1.790	0,54
	MARÇO	2.861	1.565	0,55
	ABRIL	3.358	1.929	0,57
	MAIO	3.649	1.879	0,51
	JUNHO	3.098	1.393	0,45
	JULHO	3.767	2.048	0,54
	AGOSTO	3.381	2.098	0,62
	SETEMBRO	3.584	2.171	0,61
	OUTUBRO	3.587	2.271	0,63
	NOVEMBRO	3.244	2.317	0,71
	DEZEMBRO	2.890	1.933	0,67
	TOTAL	39.272	24.371	7,57
ÍNDICE DE RETORNO				
Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru				

9 Comissões

A unidade encontra-se com 8 comissões ativas sendo elas: **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, orientando e fiscalizando os setores afim de minimizar os riscos de infecção hospitalar; **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; **Comissão de**

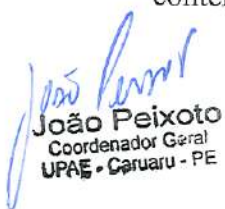
Humanização se destina a empreender uma política institucional de resgate de humanização na assistência à saúde, em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde; **Comissão de Educação Permanente** que visa a aprendizagem e atualização profissional com finalidade em melhorar a qualidade no atendimento, disponibilizando informações e treinamentos para qualificação e aprendizado do colaborador; **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; **Comissão de Ética Médica** é formada por médicos com a finalidade de descentralizar os procedimentos relativos à apuração de possíveis infrações éticas; **Comissão de Farmácia** tem como objetivo a prevenção e acompanhamento dos medicamentos utilizados na unidade, afim de dispensar de forma correta e consciente todos os medicamentos.

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 para atender melhor a unidade.

Abaixo segue o registro da atuação da Educação Permanente na UPAE Caruaru.

9.1 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 ano de 2019 a educação permanente contemplou os colaboradores com 64 capacitações internas e 22 capacitações externas.



João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

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 à melhoria de atendimento a população, como exemplo o Programa Boa Visão e o acolhimento e cuidado prestados aos pacientes portadores de microcefalia.

Como disposto no relatório, pode-se perceber que diante da mudança da Organização Social que administra a UPAE Caruaru, não foi possível o cumprimento dos indicadores de Atendimento ambulatorial médico, Atendimento Ambulatorial não médico, Atendimento ambulatorial de reabilitação e Cirurgias ambulatoriais. No que tange os demais itens avaliados e valorados, todos foram cumpridos.

A unidade conta com 8 comissões que estão atuando na unidade de forma ativa com todo os membros envolvidos seguindo as exigências de cada uma delas, sendo: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Farmácia e terapêutica, Comissão de Humanização, Comissão de Educação Permanente, Comissão de Núcleo de Manutenção Geral, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Comissão de Ética Médica.

Avaliando o indicador de Atenção ao Usuário e Resolução de Queixas, destacamos a estruturação do serviço interno de ouvidoria no ano de 2019, realizando pesquisas através da 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. Assim, em respeito a este, tivemos 100% de resolução nas queixas registradas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de

2019. 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 cultural em parte dos usuários, profissionais de saúde e gestores.

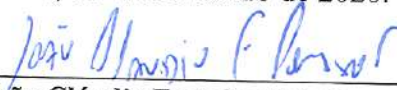
Na análise do gerenciamento clínico, observa-se que os indicadores da Perda Primária, Taxa de Absenteísmo, Taxa de cancelamento de cirurgia e Índice de Retorno, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, tiveram suas metas alcançadas,


João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE

pois o envio de todos os relatórios foram em cumprimento com o prazo estabelecido pela SES/PE. Algo relevante que podemos destacar e sugerir resoluções e melhora é a problemática que ainda permanece 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. Diante disto, esperamos uma maior integração das regulações municipais com a IV Geres e consequentemente 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 proporcionado maior resolubilidade para as questões relacionadas ao processo saúde e doença.

Concluimos que é objetivo da UPAE Caruaru oferecer a cada dia um serviço de referência dentro do Estado de Pernambuco, respeitando todas as diretrizes preconizadas no âmbito da saúde, como também o que encontra-se pactuado através do Contrato de Gestão Contrato de gestão nº 003/2018 (O mesmo estipula um prazo de 3 meses para a Gestão se adequar, evitando penalizações neste período de implantações), assinado e celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde - Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer – SPCC.

Caruaru, 13 de Fevereiro de 2020.



João Cláudio Ferreira Peixoto
Coordenador Geral - UPAE Caruaru
Mat.: 00112

João Peixoto
Coordenador Geral
UPAE - Caruaru - PE