

## Relatório Anual de Gestão 2020

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 2020

*João Peixoto*  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

2

## Caruaru – PE

### Sumário

1. Apresentação	.....	04
2. Introdução	.....	04
3. Indicadores / metas de monitoramento	.....	06
3.1 Metas de produção	.....	07
3.2 Indicadores de qualidade	.....	07
4. Desempenho assistencial	.....	08
4.1. Indicadores de produção	.....	08
4.2. Atendimento ambulatorial médico	.....	08
4.3. Atendimento ambulatorial não médico	.....	10
4.4. Atendimento ambulatorial de reabilitação	.....	11
4.5. Cirurgias Ambulatoriais	.....	13
5. Apoio diagnóstico	.....	14
6. Atenção ao usuário	.....	18
Pesquisa de Satisfação	.....	18
Resolução de Queixas	.....	18
7. Controle de origem do paciente	.....	20
8. Gerenciamento clínico	.....	21
8.1. Perda primária	.....	23
8.2. Taxa de abseteísmo	.....	23
8.3. Taxa de cancelamento de cirurgia	.....	24
8.4. Índice de retorno	.....	25
9. Teleconsultas	.....	26
9.1. Teleatendimento Médico	.....	26
9.2. Teleatendimento Multi – Sessões de Reabilitação	.....	27
9.3. Teleatendimento Multi - Consultas	.....	28
9. Comissões	.....	29
11. Conclusão	.....	30

*João Peixoto*  
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 2020.

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

### 2.1. Apresentação do Hospital de Câncer de Pernambuco

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.

O HCP é referência Norte e Nordeste atuando nas áreas de diagnóstico, tratamento, assistência, ensino e pesquisa em oncologia, sendo uma instituição de largos serviços prestados à população Pernambucana, tanto na capital como do interior do Estado, especificamente no segmento mais carente. O Hospital de Câncer de Pernambuco atua para atingir todos os objetivos que lhes foram conferidos, com qualidade atestada dentro dos princípios da filantropia. Possui, também, um Departamento de Ensino e Pesquisa que através da participação do Corpo Clínico do



João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

4

Hospital, discute casos e prepara trabalhos científicos a serem apresentados em Congressos e Seminários no âmbito nacional e internacional. Ademais, a instituição oferece estágios, cooperações técnicas e especializações em entidades nacionais e internacionais, como exemplo, o mestrado e doutorado em parceria com o hospital A.C. Camargo Câncer Center e a parceria com o Centro Universitário Maurício de Nassau - UNI-NASSAU para a criação do primeiro biorrepositório do Hospital.

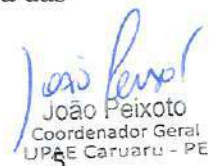
Além disso, Gerencia as UPAE's de Arcoverde - Deputado Áureo Howard Bradley, no sertão do estado, UPAE Belo Jardim - Padre Assis Neves, UPAE Caruaru – Ministro Fernando Lyra no agreste e a UPAE do Bairro do Arruda, no Recife - Deputado Antônio Luiz Filho como também o Hospital da Mulher do Recife Dra. Maria Mercês Pontes Cunha e o Hospital São Sebastião em Caruaru-PE. O Hospital de Câncer de Pernambuco atende cerca de 50% dos pacientes com problemas Oncológicos do Estado realizando a prevenção, o diagnóstico e o tratamento do Câncer, mensalmente realizamos cerca de:

1. 12.313 consultas, procedimentos e diagnósticos;
2. 2.321 cirurgias oncológicas;
3. 8.916 sessões de Radioterapia;
4. 3.431 tratamentos com Quimioterapia;
5. 8.267 sessões de Fisioterapia;

## 2.2. Unidade Pernambucana de Atenção Especializada (UPAE)

A Secretaria Estadual de Saúde - SES celebrou Contrato de Gestão N°003/2018 com a Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, qualificada como Organização Social, para gerenciamento, operacionalização e execução de ações e serviços de saúde.

A Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer assumiu em 22 de outubro de 2018 a Gerência da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Ministro Fernando Lyra em Caruaru-PE, que tem por finalidade, promover assistência através da realização de consultas médicas e não médicas, exames laboratoriais, procedimentos cirúrgicos de baixa e média duração e apoio diagnóstico, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na região da IV GERES. Os atendimentos dessa unidade serão de segunda a sexta-feira das 7h às 17h.



João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

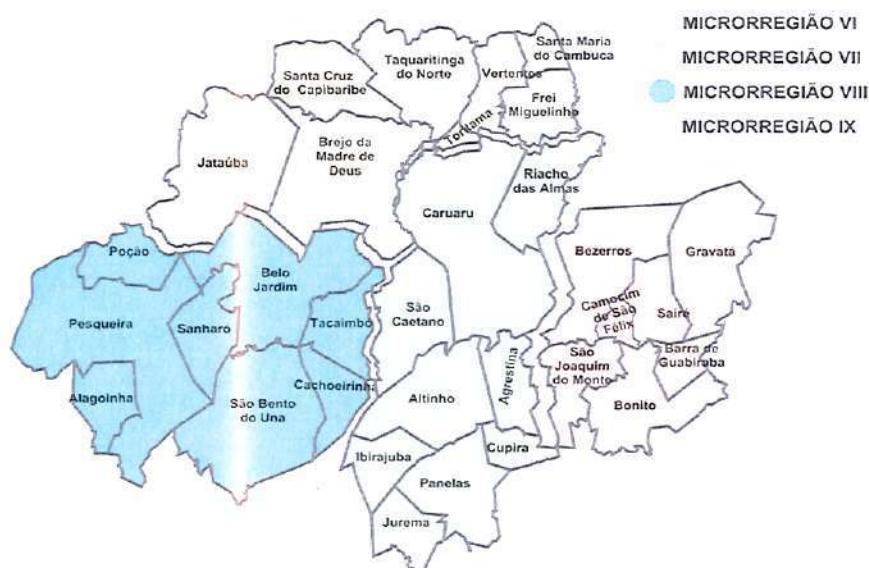
A meta pactuada para o momento é de **6.676** atendimentos médicos, **3.157** atendimentos não médicos, **2.518** sessões de reabilitações e **300** cirurgias ambulatoriais por mês.

A região de Saúde onde está localizado a UPAE Ministro Fernando Lyra – doravante chamada de UPAE - Caruaru, no Agreste Pernambucano, com endereço na Rua José Marques Fontes, S/N – Bairro Indianópolis – CEP.: 55.026-675 – Caruaru – Pernambuco, atende a demanda de 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) onde os pacientes são regulados pela IV GERES, totalizando uma população de aproximadamente 1.266.476 mil habitantes (DATASUS, 2012).

A economia da Região é bastante diversificada, estando baseada no cultivo de lavouras como milho, feijão, mandioca e pecuária leiteira e de corte. Em Caruaru, sede da regional, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a partir do ano de 2002 a economia passou a estar centrada no comércio especialmente nas feiras livres e produção de confecção.

Abaixo segue mapa da área que a IV Regional de Saúde abrange e seus municípios:

## IV REGIÃO DE SAÚDE/CARUARU



*João Peixoto*  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

6

A UPAE – Caruaru está localizada em um terreno de 10.883,48 m<sup>2</sup> com 3.873,75 m<sup>2</sup> de área construída. É formada por três grandes áreas, sendo estas: ambulatório (composto por 19 consultórios, sala de curativo, triagem e realização de exames oftalmológicos, sala de coleta laboratorial e SAME), Centro de diagnóstico (composto por 15 salas para realização de exames de imagens / diagnóstico e o centro de reabilitação) e a área destinada ao Centro Cirúrgico (composto por 03 salas médias de cirurgia e 01 de pequena cirurgia, 04 leitos de recuperação, central de material e esterilização e 24 leitos de hospital/dia). A unidade é composta de dois pavimentos, sendo o primeiro o local da área administrativa e repouso para os profissionais de nível superior.

### 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 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).

A meta mensal de atendimento da UPAE Caruaru estipulada entre as partes referente ao período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro/2020 foi de 6.676 atendimentos ambulatoriais médicos, 3.157 atendimento ambulatorial não médicos, 2.518 atendimentos ambulatorial de reabilitação e 300 cirurgias ambulatoriais em regime de hospital dia (cirurgia maior e cirurgia menor).

#### 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.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

## 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 Ambulatório médico

Durante o ano de 2020 foram ofertadas **41.831** consultas de especialidades médicas. A UPAE Caruaru executou **26.796** consultas médicas durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, com as especialidades de: Alergologia, Anestesiologia, Angiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Infectologia, Hematologia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia, Urologia, Radiologia, Endoscopista e Ultrassonografista.

No referido semestre não houve oferta de atendimento na especialidade de Reumatologia, Infectologia e Proctologia. As consultas de Reumatologia ficaram indisponíveis desde julho de 2020 após ocorrido, processos seletivos foram abertos para novas contratações, porem não houveram inscrições realizadas para a especialidade. Com relação à Proctologia a UPAE Caruaru nunca disponibilizou consultas para essa especialidade tendo em vista a falta de profissionais inscritos em todas as seleções abertas, porem, no edital 003/2020 aberto no final do ano 2020 uma inscrição foi realizada e a seleção está em andamento de acordo com as normas estabelecidas em edital, espera-se êxito na contratação a previsão para início dos atendimentos é dia 01 de fevereiro de 2021. Quanto a especialidade de Infectologia, está sendo realizado um planejamento para contratação de profissional na área específica por meio de edital para Pessoa Jurídica.



João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

Quando analisado o total anual de consultas médicas em contrato, percebe-se que foi ofertado **52,21%** que é de **80.112** consultas médicas no período analisado, Já no que se refere ao Indicador de Ofertado X Agendado podemos analisar que foi agendado **77,19%** do número total disponibilizado. Desta forma, de todo agendamento realizado no exercício de 2020, foi cumprida a execução de **82,98%** . (Tabela 01)

Tabela 01:

CONSULTAS MÉDICAS -2020						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	6676	6903	6333	5590	103%	84%
fev/20	6676	6695	5504	4823	100%	72%
mar/20	6676	3971	3424	2923	59%	44%
abr/20	6676	6703	1069	1	100%	0%
mai/20	6676	1	1	1	0%	0%
jun/20	6676	151	148	129	2%	2%
jul/20	6676	1356	1263	1080	20%	16%
ago/20	6676	2058	1952	1622	31%	24%
set/20	6676	2404	2268	2018	36%	30%
out/20	6676	3636	3264	2782	54%	42%
nov/20	6676	3636	3415	2760	54%	41%
dez/20	6676	4317	3649	3067	65%	46%
<b>Total</b>	<b>80112</b>	<b>41831</b>	<b>32290</b>	<b>26796</b>	<b>52%</b>	<b>33%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Diante dos números expostos acima cabe ressaltar que o País vive uma epidemia de contornos mundiais em decorrência da contaminação do vírus Sars-CoV-2, conforme orientações da Organização Mundial de Saúde, bem como estado de calamidade pública nos termos do Decreto Legislativo nº 6 de 20 de março de 2020.

Com base nas metas contratuais, de forma global, uma análise foi realizada para com os impactos gerados mediante a contaminação do vírus Sars – Cov – 2. Considerando o indicador de contratado x ofertado, a UPAE caruaru atingiu 52% na disponibilidade de consultas médicas para todo o período em análise. A partir do 2º trimestre a unidade por determinação da OMS diante do quadro atual do país, sobre paralisação e/ou limitação de algumas atividades, ficou impossibilitada de ofertar

*João Feixoto*  
João Feixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE  
9

o total de atendimentos referentes Contrato de Gestão. Desta forma é notável na tabela 01 a baixa disponibilidade dos atendimentos em consulta médicas. Entretanto os serviços foram retornando com aumentos graduais a partir do 3º trimestre.

Como medida para enfrentamento da pandemia do Sars-CoV-2 o Estado de Pernambuco através da portaria SES nº 208/2020 dispôs sobre as recomendações para retomada das atividades presenciais na rede de atenção especializada. Deste modo, a UPAE Caruaru que estava com seus atendimentos presenciais suspensos retornou as atividades presenciais na competência de julho de 2020 seguindo rigorosamente as medidas de contenção, onde dentre elas há consequentemente redução de atendimentos realizados visando a segurança dos pacientes e funcionários da unidade.

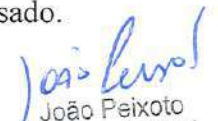
Seguindo as orientações do CREMEPE onde é recomendado o atendimento de até 04 pacientes por hora a unidade ficou impossibilitada de cumprir com o quantitativo necessário de oferta e execução durante o ano de 2020. Mesmo diante das dificuldades encontradas com o COVID-19 a unidade continua cumprindo com os prazos de envio dos indicadores valorados acompanhados no relatório mensal que são: Qualidade da informação, Taxa de cancelamento de cirurgias, preenchimento dos prontuários e Tempo médio para entrega de exames.

#### 4.3. Atendimento Ambulatorial Multidisciplinar

A UPAE Caruaru ofertou **29.310** consultas, com execução de **17.577** consultas de profissionais multidisciplinares no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2020, das quais **46,4%** da meta foi executada (Tabela 02). No final de dezembro de 2020 foi aberto o processo seletivo 03-2020 com o intuito de captar profissionais multidisciplinares para alcançar as metas pactuadas em contrato de gestão.

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 **77,37%** da meta contratual, que é de **37.884** no período analisado.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE  
10

Já no que se refere ao Indicador de Meta Ofertada X Agendada podemos analisar que foi agendado **62,43%** do número total disponibilizado.

Quando analisamos a Meta de Agendado X Executado em relação ao atendimento ambulatorial não médico, percebe-se que foram cumpridos **96,05%** da meta proposta.

Tabela 02:

CONSULTAS MULTIDISCIPLINARES - 2020						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	3157	4750	3498	3374	150%	107%
fev/20	3157	4722	3774	3552	150%	113%
mar/20	3157	3346	2265	2225	106%	70%
abr/20	3157	230	75	69	7%	2%
mai/20	3157	0	0	0	0%	0%
jun/20	3157	567	326	275	18%	9%
jul/20	3157	2184	1092	1006	69%	32%
ago/20	3157	2046	1324	1276	65%	40%
set/20	3157	2632	1452	1419	83%	45%
out/20	3157	2989	1363	1324	95%	42%
nov/20	3157	2879	1561	1507	91%	48%
dez/20	3157	2965	1569	1550	94%	49%
<b>Total</b>	<b>37884</b>	<b>29310</b>	<b>18299</b>	<b>17577</b>	<b>77%</b>	<b>46%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

#### 4.4. Atendimento Ambulatório de Reabilitação

A UPAE Caruaru ofertou **11.258** e realizou **8.264 (27,35%)** sessões de reabilitação no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2020 nas áreas de fisioterapia e fonoaudiologia e Terapia Ocupacional.

A partir da avaliação do referido indicador, no ano em análise, pode-se perceber o não cumprimento da meta, justificado pela redução de atendimentos presenciais seguindo as recomendações do CREFITO e CREFONO na suspensão destes atendimentos por um período pré de terminado, com exceções de casos excepcionais que demandem o serviço de modo presencial, avaliados pela coordenação responsável.

*João Peixoto*  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE  
11

Na análise dos indicadores apresentados na Tabela 03 percebe-se que foi realizada a oferta de **37,25%** com base no total anual determinado em contrato, que é de **30.216** no período analisado.

Já no que se refere ao Indicador de Ofertado X Agendado podemos analisar que foi agendado **92,7%** do número total disponibilizado, que é de **11.258**.

Quando analisamos a quantidade Agendada X Executada em relação aos atendimentos ambulatoriais de reabilitação, percebe-se que foram cumpridos **79,19%**.

**Tabela 03:**

SESSÕES DE REABILITAÇÃO - 2020						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	2518	3226	2865	2829	128%	112%
fev/20	2518	2622	2605	2360	104%	94%
mar/20	2518	902	750	701	36%	28%
abr/20	2518	381	372	115	15%	5%
mai/20	2518	0	0	0	0%	0%
jun/20	2518	218	190	73	9%	3%
jul/20	2518	679	616	278	27%	11%
ago/20	2518	686	678	383	27%	15%
set/20	2518	632	615	306	25%	12%
out/20	2518	562	536	330	22%	13%
nov/20	2518	632	540	416	25%	17%
dez/20	2518	718	669	473	29%	19%
<b>Total</b>	<b>30216</b>	<b>11258</b>	<b>10436</b>	<b>8264</b>	<b>37%</b>	<b>27%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

Os pacientes com microcefalia e outras síndromes neurológicas recebidos em nossa instituição com esse diagnóstico, 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.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

No ano de 2020 foram ofertadas **548** consultas e **2.555** sessões de reabilitação de atendimento não médico para pacientes diagnosticados com microcefalia e executado **390** consultas e **1.173** sessões de reabilitação.

No que diz respeito a atendimento não médico para outras Síndromes Neurológicas a unidade ofertou **506** consultas e **1.201** sessões de reabilitação onde foram executados **181** consultas e executadas **653** sessões de reabilitação.

#### 4.5. Cirurgias ambulatoriais

Na análise do indicador de Cirurgias ambulatoriais para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro/2020 a UPAE Caruaru ofertou **3.291** cirurgias e realizou **1.817** procedimentos cirúrgicos de pequeno e médio porte, atingindo **91,42%** de oferta de procedimentos cirúrgicos e **50,47%** da meta contratada para realização de cirurgias conforme. (Tabela 04)

No que se refere ao Indicador de Ofertado X Agendado podemos analisar que foi agendado **80,40%** do número total disponibilizado.

Quando analisamos os Agendamentos, percebe-se a realização de **68,7%** do total de **2.646** cirurgias agendadas.

Tabela 04

CIRURGIAS AMBULATORIAIS - 2020						
Meses	Contratado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	300	660	451	381	220,00%	127,00%
fev/20	300	500	282	233	166,67%	77,67%
mar/20	300	519	413	211	173,00%	70,33%
abr/20	300	489	307	0	163,00%	0,00%
mai/20	300	0	102	0	0,00%	0,00%
jun/20	300	0	0	0	0,00%	0,00%
jul/20	300	91	91	73	30,33%	24,33%
ago/20	300	231	221	189	77,00%	63,00%
set/20	300	210	201	195	70,00%	65,00%
out/20	300	204	204	200	68,00%	66,67%
nov/20	300	196	184	165	65,33%	55,00%
dez/20	300	191	190	170	63,67%	56,67%
<b>Total</b>	<b>3600</b>	<b>3291</b>	<b>2646</b>	<b>1817</b>	<b>91,42%</b>	<b>50,47%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE

*João Peixoto*  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
13UPAE Caruaru - PE

## 5. Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado **88.849** exames, distribuídos em: Patologia Clínica(posto de coleta) Bioquímica, Hematologia, Uroanálise, Parasitológico, Imunologia e Sorologia Microbiologia(Bacteriologia), Hormônios, Anamotopatológico, entre outros. Foram realizados também na UPAE Caruaru no ano de 2020 Endoscopia Digestiva Alta, Pesquisa de AHP, Biópsia E.D.A., Punção por agulha grossa, Punção por agulha fina, Punção por agulha guiada, Biópsia de mama, Exérese de pele, Biópsia dermatológica, Audiometria, Bera, Impedanciometria, Otoneurológico, ECG, Ecocardiografia com Doppler Vascular, Holter, MAPA, Teste Ergométrico, Broncoscopia, Biopsia Broncoscopia, Espirometria, Colonoscopia, Biopsia de colonoscopia, Desintometria, Mamografia, , Radiologia Simples, Ultrassonografia Geral, Ultrassonografia com Doppler, Biometria Ultrassônica, Biomicroscopia de Fundo de Olho, Fundoscopia, Tonometria, Campimetria Computadorizada, Ceratometria, Curva diária de Pressão Ocular CPDO, Microscopia Espacular de Córnea, Paquimetria, Potencial de Acuidade Visual, Teste Ortóptico, Nasofibrosopia, Urofluxometria e Urodinâmica conforme. (Tabela 05)


  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

Tabela 05

PROCEDIMENTOS	TOTAL GERAL												TOTAL
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	
Patologia Clínica (posto de coleta)	14.376	9.344	5.817	-	-	-	2.230	5.075	5.725	5.243	6.082	6.353	60.245
Bioquímica	9.696	6.265	3.828	0	0	0	1.440	3.224	3.662	3.296	3.742	3.878	39.031
Hematologia	2.053	1.563	984	0	0	0	462	834	968	828	1.122	1.043	9.857
Uroanálise	440	277	236	0	0	0	30	213	134	146	167	175	1.818
Parasitológico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Imunologia e Sorologia	729	392	252	0	0	0	117	332	375	378	442	608	3.625
Microbiologia(Bacteriologia)	63	37	25	0	0	0	7	42	67	52	39	50	382
Hormônios	1.334	771	453	0	0	0	163	402	471	428	443	461	4.926
Anamotopatológico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	66	82	205
Outros	61	39	39	0	0	0	11	28	48	58	61	56	401
Endoscopia Digestiva Alta	103	56	75	0	0	0	5	60	75	35	112	98	619
Pesquisa de AHP	103	56	75	0	0	0	5	60	75	35	112	98	619
Biópsia E.D.A.	2	0	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	9
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Mucosectomia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Biópsia Hematologica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Exérese de nódulo de mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Punção por agulha grossa	0	3	3	0	0	0	1	0	0	0	3	4	14
Punção por agulha fina	2	10	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	18
Punção por agulha guiada	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Biópsia Mama	16	19	30	0	0	0	3	8	2	0	0	0	78
Exérese de pele	15	15	14	0	0	0	0	45	10	0	0	0	99
Biópsia dermatológica	94	63	70	0	0	0	19	11	51	0	0	0	308
Audiometria	148	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	78	268
Impedanciometria	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	39	135
BERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Otoneurológico	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21

ECG	767	680	409	0	0	0	86	210	234	375	394	429	3.584
Ecocardiografia com Doppler Vascular	94	136	70	0	0	0	61	117	62	148	45	112	845
Holter	46	35	25	0	0	0	10	14	22	16	27	22	217
MAPA	46	31	25	0	0	0	14	28	19	27	21	26	237
Teste Ergométrico	73	51	20	0	0	0	6	34	35	13	18	41	291
Broncoscopia	7	2	4	1	0	0	0	6	6	6	5	4	41
Biopsia Broncoscopia	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5
Espirometria	50	1	0	0	0	0	0	0	6	34	65	50	206
Colonoscopia	25	21	45	0	0	0	7	19	30	5	15	30	197
Retossigmoidoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Biopsia de Prostata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Biópsia de colonoscopia	2	0	2	0	0	0	2	7	26	0	0	0	39
Anuscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Densitometria	29	18	2	0	0	0	0	0	0	0	2	20	71
Mamografia	75	45	37	0	0	0	9	89	44	52	18	80	449
Radiologia Simples	198	84	78	0	0	0	0	0	0	0	30	63	453
Ultrassonografia Geral	261	255	243	0	0	0	56	194	225	135	224	225	1.818
Ultrassonografia com Doppler	60	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81
Biometria Ultrassônica	188	143	106	0	0	0	24	50	58	109	144	104	926
Biomicroscopia de Fundo de Olho	1.010	696	162	0	0	0	249	279	309	222	199	274	3.400
Campimetria Computadorizada	80	78	46	0	0	0	41	58	28	36	46	35	448
Ceratometria	0	0	0	0	0	0	30	60	77	149	226	109	651
Curva Diária de Pressão Ocular CPDO	54	0	0	0	0	0	0	31	48	32	35	42	242
Fundoscopia	0	0	0	0	1	0	32	258	350	220	286	450	1.597
Tonometria	452	296	81	0	1	0	253	356	437	298	372	555	3.101
Gonioscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Mapeamento de Retina com Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Microscopia Especular de Córnea	173	87	136	0	0	0	12	54	38	114	172	120	906
Paquimetria	62	86	36	0	0	0	40	44	28	34	52	30	412
Potencial de Acuidade Visual	894	776	192	0	0	0	222	350	649	509	689	838	5.119
Retinografia Colorida Binocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

Retinografia Fluorescente Binocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Teste Ortóptico	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Topografia de Córnea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Ultrassonografia de Globo Ocular/Orbital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Ultrassonografia Oftalmológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Nasofibrosopia	277	114	176	0	0	0	0	91	70	69	63	103	963
E.E.G.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Eletroneuromiografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Punção de Tieróide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Biopsia de Tireoide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Urofluxometria	5	0	17	0	0	0	15	6	0	0	0	61	104
Cistoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Urodinâmica	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	5
Biópsia de Cistoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Colposcopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Biópsia de Colo de Útero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Cauterização	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
C.A.F.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>19.884</b>	<b>13.202</b>	<b>8.027</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3.435</b>	<b>7.619</b>	<b>8.743</b>	<b>7.918</b>	<b>9.522</b>	<b>10.496</b>	<b>88.849</b>

  
 João Peixoto  
 Coordenador Geral  
 UPAE 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 de acompanhamento que não gera penalização) e Resolução de queixas (indicador valorado).

### 6.1. Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação é um indicador de acompanhamento do usuário, e destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos usuários. No ano 2020 foram executadas **26.796** consultas médicas e **7.087** pesquisas de satisfação objetivando diversificar o olhar sobre o cuidado e atenção ao usuário e sua percepção e avaliação dos atendimentos e serviços prestados.

Para realizar a pesquisa de satisfação para os teleatendimentos foram realizadas **532** ligações. O setor da Ouvidoria não conseguiu entrar em contato com alguns desses pacientes para realizar a pesquisa, totalizando **238** pesquisas realizadas. Segue abaixo números das pesquisas realizadas no período em questão conforme (Tabela 06).

Tabela 06

Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistado	% Nº Entrevistado
Jan/20	5590	1716	30,7%
Fev/20	4823	1413	29,3%
Mar/20	2923	660	22,6%
Abr/20	1	0	0
Mai/20	1	0	0
Jun/20	129	151	117,5%
Jul/20	1080	766	70,92%
Ago/20	1622	650	40,1%
Set/20	2018	375	18,6%
Out/20	2782	445	16%
Nov/20	2760	436	15,8%
Dez/20	3067	475	15,5%
<b>TOTAL</b>	<b>26.796</b>	<b>7.087</b>	<b>26,45%</b>

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

## 6.2. Resolução de queixas


No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro/20 ocorreram **51** 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 07)

Tabela 07

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2020			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
Jan/20	16	16	100%
Fev/20	10	10	100%
Mar/20	7	7	100%
Abr/20	0	0	100%
Mai/20	0	0	100%
Jun/20	0	0	100%
Jul/20	0	0	100%
Ago/20	1	1	100%
Set/20	4	4	100%
Out/20	1	1	100%
Nov/20	5	5	100%
Dez/20	7	7	100%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

As caixas de sugestões foram implantadas para que os pacientes registrem através de elogios, sugestões ou queixas melhorias para a unidade. Todas as queixas recebidas são tratadas e arquivadas na ouvidoria em sigilo. 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.

De acordo com a Portaria Federal nº 467 de março de 2020, que “Dispõe em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de telemedicina com o objetivo de regulamentar e operacionalizar medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública internacional...” a UPAE Caruaru iniciou os teleatendimentos a partir do dia 08 de junho de 2020.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

## 7. Controle da Origem do Paciente

Este é um indicador de acompanhamento que informa a localidade dos usuários por município, no que refere-se à primeira consulta, onde todas as cotas são distribuídas através da IV GERES. Aproximadamente 98% dos pacientes regulados são de origem das Unidades Básicas Tradicionais – UBT.

Tabela 08:

Município	Total	%
AGRETINA	253	2,66%
ALAGOINHA	197	2,07%
ALTINHO	214	2,25%
BARRA DE GUABIRABA	112	1,18%
BELO JARDIM	205	2,16%
BEZERRO	420	4,42%
BONITO	267	2,81%
BREJO DA MADRE DE DEUS	355	3,74%
CACHOERINHA	181	1,90%
CAMOCIM DE SÃO FÉLIX	147	1,55%
CARUARU	2206	23,22%
CUPIRA	279	2,94%
FREI MIGELINHO	95	1,00%
GRAVATA	501	5,27%
IBIRAJUBA	182	1,92%
JATAÚBA	151	1,59%
JUREMA	182	2,66%
PANELAS	185	1,95%
PESQUEIRA	421	4,43%
POÇÃO	141	1,48%
RIACHO DAS ALMAS	154	1,62%
SAIRÉ	172	1,81%
SANHARÓ	217	2,28%
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	401	4,22%
SANTA MARIA DO CAMBUCÁ	170	1,79%
SÃO BENTO DO UNA	344	3,62%
SÃO CAETANO	394	4,15%
SÃO JOAQUIM DO MONTE	216	2,27%
TAQUARITINGA DO NORTE	181	1,90%
TACAIMBÓ	134	1,41%
TORITAMA	273	2,87%
VERTENTES	152	1,60%
<b>Total</b>	<b>9502</b>	<b>101%</b>

*João Peixoto*  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Caruaru durante o período que compreende 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 apresentaram os seguintes resultados, analisando os 10 primeiros municípios que mais encaminharam pacientes a UPAE Caruaru: Em primeiro lugar Caruaru com **2.206** encaminhamentos equivalentes a **(23,22%)**; em segundo lugar o município de Gravatá com **501** encaminhamentos equivalente a **(5,27%)**; em terceiro lugar o município de Pesqueira com **421** encaminhamentos **(4,43%)**; em quarto lugar o município de Bezerros com **420** encaminhamentos **(4,42%)**; em quinto lugar o município de Santa Cruz do Capibaribe com **401** encaminhamentos **(4,22%)**; em sexto lugar o município de São Caetano com **394** encaminhamentos **(4,15 %)**; em sétimo lugar o município de Brejo da Madre de Deus com **355** encaminhamentos **(3,74%)**; em oitavo lugar o município de São Bento do Una com **344** encaminhamentos **(3,62%)**; em nono lugar o município de Cupira com **279** encaminhamentos **(2,94%)**, em décimo lugar o município de Toritama com **273** encaminhamentos **(2,87%)**. 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 09)




João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

Tabela 09:

Gerenciamento Clínico - Caruaru / 2020				
Meses	Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Taxa de cancelamento de cirurgia	Índice de retorno
Jan/20	10,36%	11,73%	10,42%	0,76
Fev/20	11,46%	12,37%	14,89%	0,62
Mar/20	11,64%	14,63%	41,65%	0,60
Abr/20	100%	99,91%	100%	0
Mai/20	0	0	100%	0
Jun/20	0	12,84%	0	0
Jul/20	6,80%	14,49%	10,99%	1,67
Ago/20	2,55%	16,91%	5,43%	1,06
Set/20	3,39%	11,02%	2,49%	1,31
Out/20	4,91%	14,77	3,43%	1,02
Nov/20	6,85%	19,18%	4,89%	1,16
Dez/20	14,68%	15,95%	3,68%	1,16
<b>Total</b>	<b>14,39%</b>	<b>20,32%</b>	<b>24,82%</b>	<b>0,78</b>

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 2020. 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 apenas a competência de setembro teve menor índice de faltas. 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.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

### 8.1. Perda primária

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e total de primeiras consultas não agendadas na UPAE.

No período em análise foram ofertados **16.910** agendamentos para primeiras consultas e apenas **12.648** agendamentos foram realizados por parte da IV GERES, com um percentual de **25,2%** de perda primária. Número este elevado, podendo observar o desperdício de consultas disponibilizadas para a rede referenciada.

### 8.2. Taxa de absenteísmo

Para avaliação deste indicador acompanhamos a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento na UPAE 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.

Vale ressaltar que no ano de 2020 o mundo enfrentou uma pandemia que afetou diretamente a vida de todos, a UPAE Caruaru precisou suspender seus atendimentos presenciais, o que gerou alta no mês de abril, puxando a média para cima no período de retomada e continuidade das atividades na unidade. A resistência dos usuários em retornarem, também levou ao aumento do absenteísmo, ambos os fatores contribuíram para elevada taxa no ano.

O número de pacientes faltosos foi de **3.155**, isto é, aproximadamente **25%** de absenteísmo dos agendamentos referentes as consultas ofertadas a IV Gerência Regional de Saúde. A **Tabela 11**, demonstra o indicador da Taxa de Absenteísmo Geral, apresentando a quantidade de pacientes faltosos para Primeira Consulta, Interconsulta e Consulta Subsequente.



João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE


Tabela 10

Taxa de Absenteísmo 2020			
Meses	Agendado	N Faltas	% Taxa de Absenteísmo
jan/20	6333	743	11,73%
fev/20	5504	681	12,37%
mar/20	3424	501	14,63%
abr/20	1069	1068	99,91%
mai/20	1	0	0,00%
jun/20	148	19	12,84%
jul/20	1263	183	14,49%
ago/20	1952	330	16,91%
set/20	2268	250	11,02%
out/20	3264	482	14,77%
nov/20	3415	655	19,18%
dez/20	3649	582	15,95%
<b>Total</b>	<b>32290</b>	<b>5494</b>	<b>17,01%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE /OS - HCP

### 8.3. Taxa de cancelamento de cirurgia

A taxa de cancelamento de cirurgia no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 teve um percentual de **27,21%** com **720** cirurgias canceladas. Do total de cancelamentos ocorridos neste período analisado, aproximadamente 81% das cirurgias foram canceladas mediante os impactos ocasionados da pandemia Sars-CoV-2, os outros 19% especificamente 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. Podemos considerar que a pandemia do Sars-CoV-2 contribuiu para a quantidade de cirurgias canceladas, uma vez que, inúmeros pacientes foram contaminados pelo vírus impossibilitando sua vinda na unidade. 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/2020 na UPAE Caruaru. Após essa análise, percebe-se que no período supracitado a UPAE apresentou **12.680** consultas subsequentes e **14.116** primeiras consultas e interconsultas, conforme (Tabela 11).

Tabela 11

	Í. DE RETORNO	TOTAL GERAL 2020		
		Primeira + Inter	Subsequente	IR
ANUAL	JANEIRO	3174	2416	0,76
	FEVEREIRO	2976	1847	0,62
	MARÇO	1822	1101	0,60
	ABRIL	0	1	0
	MAIO	0	1	0
	JUNHO	0	129	0
	JULHO	405	675	1,67
	AGOSTO	788	834	1,06
	SETEMBRO	872	1146	1,31
	OUTUBRO	1380	1402	1,02
	NOVEMBRO	1279	1481	1,16
	DEZEMBRO	1420	1647	1,16
	<b>TOTAL</b>	<b>14116</b>	<b>12680</b>	<b>0,90</b>
<b>ÍNDICE DE RETORNO</b>				
Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Caruaru				

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

## 9. Teleconsultas

Considerando a realidade de pandemia enfrentada e ciente que o distanciamento social é de extrema importância para o bem estar coletivo, a UPAE Caruaru disponibiliza para seus pacientes a possibilidade de realizar suas consultas de maneira remota, a chamada teleconsulta. Para sua realização os pacientes podem permanecer em suas residências, precisam de acesso à internet e aparelhos que possibilitem o contato, no horário marcado a unidade conecta-se ao paciente para que a consulta seja realizada. Foram oferecidos no ano de 2020 teleconsultas nas especialidades médicas: Dermatologia, Pneumologia, Gastroenterologia, Otorrinolaringologia e Angiologia. Quanto as especialidades multidisciplinar, foram contemplados os atendimentos de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional.

### 9.1. Teleatendimento Médico

Apesar da diversidade de teleconsultas ofertadas pela UPAE Caruaru, não se teve uma boa adesão dos pacientes para esse tipo de serviço, por este motivo, considerando uma análise mensal, estes atendimentos tiveram resultados regressivos, que podem ser observados na tabela 12. No ano de 2020 foram realizadas 907 teleatendimentos médico, o que corresponde a 3% do total geral das consultas realizadas. Os atendimentos remotos tiveram início no 3º trimestre de 2020, a partir da competência de junho, não havendo o modelo presencial padrão da unidade neste momento, mas que se iniciou, entretanto, seguindo todas as orientações da OMS, nos meses subsequentes. Considerando os atendimentos não realizados para esta modalidade, seja por problemas técnicos com o sistema de Teleconsulta (CLINIC), índice de absenteísmo e/ou dificuldade com a conexão de internet do paciente ou teleconsultor, na tabela 12 também está sendo apresentado a quantidade total de teleatendimentos agendados. Desta forma avalia-se a adesão não satisfatória, pelos motivos apresentados anteriormente como barreira a não realização eficiente destes atendimentos. O total de agendamentos realizados foram de 1.109 teleconsultas médicas, destes agendamentos aproximadamente 82% foram executados com êxito.


  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

Tabela 12

Total Geral de Consulta Médica				
Meses	EXECUTADO GERAL	TELEATENDIMENTOS AGENDADOS	EXECUTADO DE TELEATENDIMENTO	% REALIZADO DE TELEATENDIMENTO
jan/20	5590	0	0	0%
fev/20	4823	0	0	0%
mar/20	2923	0	0	0%
abr/20	1	0	0	0%
mai/20	1	0	0	0%
jun/20	129	152	129	100%
jul/20	1080	329	294	27%
ago/20	1622	251	207	13%
set/20	2018	170	135	7%
out/20	2782	93	74	3%
nov/20	2760	49	29	1%
dez/20	3067	65	39	1%
<b>Total Geral</b>	<b>26796</b>	<b>1109</b>	<b>907</b>	<b>3%</b>

## 9.2. Teleatendimento Multidisciplinar – Sessões de Reabilitação

Os Teleatendimentos multidisciplinares iniciaram também no 3º trimestre, mais neste caso, a partir da competência de Abril/2020, o percentual de execução desta modalidade x Executado geral, representou **9%** das sessões de reabilitação. A não realização destes atendimentos em Maio/2020 justifica-se pela determinação das férias coletivas de todos os profissionais multidisciplinares. Soma-se portanto, no ano base 2020 um total de **761** sessões de reabilitação na modalidade Teleatendimento multidisciplinar. Nesta modalidade de sessões de reabilitação, o percentual de execução não trouxe alcance satisfatório, ficando abaixo de **50%** os teleatendimentos executados, principalmente, por absenteísmo e dificuldade com a conexão de internet do paciente. Foram **1.883** agendamentos realizados para **761** execuções, não alcançando, ao menos um resultado parcial.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

Tabela 13

Total Geral de Sessão de Reabilitação				
Meses	EXECUTADO GERAL	TELEATENDIMENTOS AGENDADOS	EXECUTADO DE TELEATENDIMENTO	% REALIZADO DE TELEATENDIMENTO
jan/20	2829	0	0	0%
fev/20	2360	0	0	0%
mar/20	701	0	0	0%
abr/20	115	410	115	100%
mai/20	0	0	0	0
jun/20	73	147	73	100%
jul/20	278	258	119	43%
ago/20	383	281	118	31%
set/20	306	306	127	42%
out/20	330	226	112	34%
nov/20	416	173	60	14%
dez/20	473	82	37	8%
<b>Total Geral</b>	<b>8264</b>	<b>1883</b>	<b>761</b>	<b>9%</b>

### 9.3. Teleatendimento Multidisciplinar – Consultas

Apresentamos também no monitoramento aos teleatendimentos, os resultados referentes as consultas multidisciplinares. Avalia-se portanto no indicador de teleatedimento Agendado x Executado, um percentual de aproximadamente 73% de execução. As consultas multidisciplinares nesta modalidade apresentaram resultados mais satisfatórios se comparados as sessões de reabilitação da equipe multidisciplinar. De 610 agendamentos, 444 pacientes receberam atendimento remoto, com maiores índices de execução nas competências de Abril e junho de 2020. Os teleatendimentos Multidisciplinares de consultas médicas representaram 3% de toda execução geral neste anno base 2020.

*João Peixoto*  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

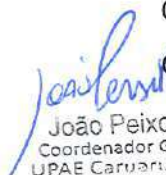
Tabela 14

Total Geral de Consulta Multidisciplinar				
Meses	EXECUTADO GERAL	TELEATENDIMENTOS AGENDADOS	EXECUTADO DE TELEATENDIMENTO	% REALIZADO DE TELEATENDIMENTO
jan/20	3374	0	0	0%
fev/20	3552	0	0	0%
mar/20	2225	0	0	0%
abr/20	69	69	69	100%
mai/20	0	0	0	0
jun/20	275	326	275	100%
jul/20	1006	66	34	3%
ago/20	1276	41	20	2%
set/20	1419	27	12	1%
out/20	1324	32	13	1%
nov/20	1507	27	14	1%
dez/20	1550	22	7	0%
<b>Total Geral</b>	<b>17577</b>	<b>610</b>	<b>444</b>	<b>3%</b>

Apesar de inicialmente existir uma resistência dos pacientes para os teleatendimentos é perceptível que a unidade ganha muito em termos de segurança e tecnologia. Com os atendimentos online foi possível reduzir o fluxo de pacientes na unidade e realizar os atendimentos de forma segura. Desta forma a unidade se preparou durante a pandemia para atender os pacientes nesta nova modalidade, com inserção da assinatura eletrônica, adaptação dos consultórios ambulatoriais e multidisciplinares para a efetivação dos atendimentos remotos por meio do novo sistema CLINIC.

## 10. Comissões

A UPAE Caruaru é constituída por 4 comissões ativas previstas em contrato de gestão que são: **Análise de Prontuários, Ética Médica, Controle de Infecção Hospitalar e Farmácia e Terapêutica (CFT)**, mas, para garantir que a unidade consiga atuar de forma efetiva em todas as áreas outras 7 comissões foram criadas sendo elas: Núcleo de Segurança do Paciente, Núcleo de Manutenção Geral, Comissão Interna de Controle de Acidentes (CIPA), Humanização, Fiscalização e controle, Análise e Controle de Equipamentos de Proteção Individual e Controle Interno de Cirurgias.

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

As comissões realizam reuniões mensais com todos os membros onde são geradas atas de acompanhamento com as resoluções do mês, todas as atas são anexadas ao relatório mensal e são enviadas para SES/PE, no ano de 2020 a unidade cumpriu com o envio mensal de todas as atas.

## 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, visando essa melhoria a unidade conta com alguns programas como, por exemplo, o programa Boa Visão, Tuberculose, Hanseníase, Glaucoma e Microcefalia e Outras Síndromes Neurológicas.

Cabe ressaltar que o País vive uma epidemia de contornos mundiais em decorrência da contaminação do vírus Sars-CoV-2, conforme orientações da Organização Mundial de Saúde, bem como estado de calamidade pública nos termos do Decreto Legislativo nº 6 de 20 de março de 2020.

Como medida para enfrentamento da pandemia do Sars-CoV-2 o Estado de Pernambuco através da portaria SES nº 208/2020 dispôs sobre as recomendações para retomada das atividades presenciais na rede de atenção especializada. Deste modo, a UPAE Caruaru que estava com seus atendimentos presenciais suspensos retornou as atividades presenciais na competência de julho de 2020 seguindo rigorosamente as medidas de contenção.

Seguindo as orientações do CREMEPE onde é recomendado o atendimento de até 04 pacientes por hora a unidade fica impossibilitada de cumprir as metas de ofertadas e executadas nesse período de pandemia. Mesmo diante das dificuldades encontradas com o COVID-19 a unidade continua cumprindo com os prazos de envio dos indicadores valorados acompanhados no relatório mensal que são: Qualidade da informação, Taxa de cancelamento de cirurgias, preenchimento dos prontuários e Tempo médio para entrega de exames.

Diante da realidade que a unidade vivenciou durante o ano de 2020 foram criadas algumas medidas para contenção do vírus e segurança dos pacientes e

  
João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

colaboradores, foram criadas na competência de julho 03 novas comissões para acompanhar o andamento da unidade que são: Comissão Interna de Cirurgia, Comissão de Fiscalização e Controle e Comissão de Controle de Equipamentos de Proteção. Foram criados também fluxos de higienização, aferição de temperatura na entrada dos pacientes e funcionários, foi mantido o distanciamento social, informativos foram expostos na unidade e rondas da enfermeira CCIH foram realizadas.

A unidade conta com 11 comissões atuando de forma ativa com todo os membros envolvidos seguindo as exigências de cada uma delas, sendo elas: Análise de Prontuários, Ética Médica, Controle de Infecção Hospitalar e Farmácia e Terapêutica (CFT), Núcleo de Segurança do Paciente, Núcleo de Manutenção Geral, Comissão Interna de Controle de Acidentes (CIPA), Humanização, Fiscalização e controle, Análise e Controle de Equipamentos de Proteção Individual e Controle Interno de Cirurgias.

No decorrer do ano de 2020 foram registrados **5.494** pacientes faltosos, entre eles **3.155** são de primeira consulta, isto é, aproximadamente **25%** de absenteísmo dos agendamentos referentes as consultas ofertadas pela IV Gerência Regional de Saúde, afim de reduzir a taxa de absenteísmo são realizadas reuniões mensais com a IV Geres para definição de fluxos que possam facilitar a vinda dessas pacientes para UPAE Caruaru.

Avaliando o indicador de Atenção ao Usuário e Resolução de Queixas, destacamos que a pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos usuários. No ano 2020 foram executadas **26.796** consultas médicas e **7.087** pesquisas de satisfação, com **51** queixas recebidas e **51** queixas tratadas totalizando **100%** das queixas tratadas.

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 2020, tiveram suas metas alcançadas, pois o envio de todos os relatórios foram em cumprimento com o prazo estabelecido pela SES/PE.

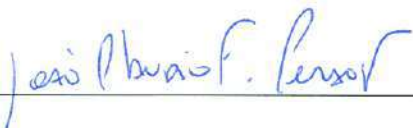


João Peixoto  
Coordenador Geral  
UPAE Caruaru - PE

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), priorizando 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, realizando reuniões mensalmente em comum acordo com a IV Gerencia Regional de Saúde – IV Geres.

Ressaltamos que o objetivo da UPAE Caruaru é oferecer todos os dias 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, 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, 11 de Março de 2021.



---

JOÃO CLAUDIO FERREIRA PEIXOTO  
Coordenador Geral - UPAE Caruaru  
CRA.: 12.070 Mat.: 00112