

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

UPAE PALMARES CONTRATO 020/2022 EXERCÍCIO 2023



PALMARES
2023

Anna Paula Ferraz C. Buarque

Coordenadora Geral

Rodrigo Cavalcanti Dias

Coordenador Médico

Letícia Albuquerque Galvão

Coordenadora Multiprofissional

Sumário

1. Introdução	5
1.1 Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Dom Acácio Rodrigues	5
1.2 Apresentação do Hospital de Câncer de Pernambuco	7
2. Indicadores de Produção	8
2.1 Projetos Especiais	14
2.1.1 Reuniões de Matriciamento	14
2.1.2 Reuniões de Supervisão do Cuidado	14
2.1.3 Descentralização dos Ostomizados	15
2.1.4 Bexiga Neurogênica	15
2.1.5 Ambulatório do Pé Diabético	16
2.1.6 Fisioterapia respiratória pós covid-19	16
3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade	17
3.1 Perda Primária	17
3.2 Taxa de absenteísmo	17
3.3 Controle de origem dos pacientes	18
3.4 Índice de retorno	18
3.5 CNES	19
3.6 Faturamento SIASUS	19
3.7 Produção De Exames	20
3.8 PROMOVER INTEGRAÇÃO COM TODOS OS NÍVEIS DE ATENDIMENTO COM A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE REFERÊNCIA E CONTRA REFERÊNCIA	20
3.9 Prestação de contas mensal	21
3.10 Portal da Transparência	22
4. Indicadores de Qualidade	22
4.1 Atenção ao usuário	26
4.2 Pesquisa de Satisfação ao Usuário	27
5. Limitações Diagnósticas / Terapêuticas	28
6. Comissões	28
6.1 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)	28
6.2 Comissão de Revisão de Prontuários (CRPME)	28
6.3 Comissão de Ética Médica	29
6.4 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)	29
6.5 NÚCLEO DE CCIH	29
6.6 NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (NSP)	30
6.7 NÚCLEO DE MANUTENÇÃO (NM)	31

6.8 NÚCLEO DE ENGENHARIA CLÍNICA (NEC)	
6.9 COMISSÃO DE ACIDENTES COM PÉRFURO-CORTANTE	31
7. Educação Permanente	31
8. SEGURANÇA DO TRABALHO	39
9. CONCLUSÃO	40
Anexos no SEI	41

RELATÓRIO ANUAL
UPAE PALMARES – DOM ACÁCIO RODRIGUES
REFERÊNCIA: ANO 2023

1. Introdução

1.1 Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Dom Acácio Rodrigues

A Secretaria Estadual de Saúde - SES celebrou contrato N° 020/2022 em 18 de Agosto de 2022 com a Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, qualificada como organização social de saúde, para gerenciamento, operacionalização e execução ações e serviços de saúde, na Unidade Pernambucana de Atenção Especializada, no município de Palmares.

A Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer inaugurou junto com a Secretaria Estadual de Saúde em 27 de Setembro de 2022 a Unidade Pernambuco de Atenção Especializada Dom Acácio Rodrigues em Palmares - PE, que tem por finalidade, promover assistência através da realização de consultas médicas e não médicas e exames ambulatoriais, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na região da III GERES, que regula 100% das primeiras consultas médicas.

A Unidade de Palmares pertence a Zona da Mata Sul de Pernambuco, atendendo aproximadamente 432.683 habitantes e abrange 14 municípios (Água Preta, Barreiros, Belém de Maria, Catende, Gameleira, Jaqueira, Joaquim Nabuco, Maraial, Palmares, Ribeirão, São Benedito do Sul, São José da Coroa Grande, Tamandaré e Xexéu)

(DATASUS, 2022). Por solicitação da SES/PE foram inseridos os municípios de Lagoa dos Gatos e Quipapá. Estamos no aguardo de assinatura da SES/PE para firmar contrato com mais duas cidades. Ressalto que estamos atendendo a 16 municípios e estamos no aguardo do termo aditivo com as duas cidades citadas anteriormente e incorporadas ao CG 020/2022.

A meta pactuada para funcionar com 100% da sua capacidade implantada está descrita de 5.280 atendimentos médicos, 854 atendimentos não-médicos e 1.848 sessões de reabilitação por mês. Além de programas de atenção a ostomizados, pé diabético e feridas complexas, bexiga neurogênica, mamografias, sessões de reabilitação, reabilitação pós covid-19.

No ano 2023 a UPAE prestou serviços de atendimento médico e consultas especializadas de apoio e diagnóstico. Os atendimentos acontecem de forma regulada e apenas as mamografias por demanda espontânea. Dispomos durante o ano das seguintes especialidades:

ATENDIMENTO MÉDICO

ANGIOLOGISTA
CARDIOLOGISTA
OTORRINOLARINGOLOGISTA
OFTALMOLOGISTA
GINECOLOGISTA
DERMATOLOGIA
MASTOLOGIA
REUMATOLOGIA
UROLOGIA
PEDIATRIA
INFECTOLOGISTA
NEFROLOGISTA
CLÍNICA MÉDICA
ENDOCRINOLOGISTA
GASTROENTEROLOGISTA
NEUROLOGISTA

ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL

FONOAUDIÓLOGO
FISIOTERAPEUTA
ENFERMEIRO
FARMACÊUTICO
TÉCNICA EM ENFERMAGEM
TÉCNICOS EM RADIOLOGIA
NUTRICIONISTA
PSICOLÓGA
ASSISTENTE SOCIAL

Durante todo o ano ofertamos quase todas as especialidades médicas propostas no contrato de gestão 020/2022, infelizmente não conseguimos ofertar atendimentos em alergologia, pneumologia, e terapia ocupacional. Durante todo o ano abrimos termos de referência e editais de contratação para as especialidades citadas acima porém sem sucesso. A anestesia não ofertamos ainda pois estamos aguardando o início dos exames de endoscopia digestiva.

Ressalto que o funcionamento da UPAE acontece de segunda a sexta das 07:00h as 17:00h com atendimentos médicos ambulatoriais, exames de diagnóstico, atendimento não-médico e sessões de reabilitação.

A Unidade dispõe de 15 consultórios, 22 salas de exames, posto de enfermagem, triagem de enfermagem, 02 repousos, 03 recepções, farmácia, CME e sala de coleta de exames.

A equipe de coordenações da UPAE tem buscado sempre a integração da rede de cuidados através de contatos frequentes com a SES/PE e a III GERES, buscando contribuir com a construção de redes de serviços integradas, bem como no acolhimento de pacientes, na qualidade do atendimento, na satisfação do usuário e na construção de equipes qualificadas, integradas e totalmente humanizadas.

Relatórios são enviados para o monitoramento dos atendimentos ofertados, agendados e executados. Nossa atividade está organizada para garantir consultas médicas, multiprofissionais e apoio diagnóstico, além de orientações aos pacientes e familiares para fortalecimento do cuidado.

1.2 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 70 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 Hospital, discute casos e prepara trabalhos científicos a serem apresentados em Congressos e Seminários no âmbito nacional e internacional.

Gerencia também as UPAEs de Arcoverde - Dr. Áureo Howard Bradley, no sertão do estado, de Belo Jardim – Padre Assis Neves e Fernando Lyra, em Caruaru, no agreste, mata sul Palmares – Dom Acácio Rodrigues e do bairro do Arruda, no Recife – Deputado Antônio Luiz Filho, os Hospitais da Mulher do Recife Dra. Maria Mercês

Pontes Cunha e o São Sebastião com leitos de retaguarda para a região de Caruaru. Além da Unidade de Pronto Atendimento Honorata de Queiroz Galvão – UPA 24 horas – Igarassu na região metropolitana do Recife.

O Hospital de Câncer de Pernambuco atende cerca de 50% dos pacientes oncológicos do Estado realizando a prevenção, o diagnóstico e o tratamento do câncer. Mensalmente realiza cerca de:

- 40.000 consultas, procedimentos e diagnósticos;
- 700 cirurgias oncológicas;
- 8.800 sessões de Radioterapia;
- 2.300 tratamentos com Quimioterapia;
- 3.000 sessões de Fisioterapia;

2. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UP AE- PALMARES das consultas médicas e não médicas e sessões de reabilitação em todos os contextos.

Conforme contrato de trabalho, os atendimentos terão um escalonamento no período de 1 ano: primeiros 4 meses – 64,34%; e a partir do quinto mês – 100%. Ressalto que não recebemos todo o parque tecnológico da UP AE o que dificulta o funcionamento de 100% dos serviços propostos pela UP AE.

Para a UP AE PALMARES está proposto no contrato de gestão para a segunda fase o total de **5.280** atendimentos médicos, **854** atendimentos de outros profissionais de nível superior, **528** mamografias, **1.848** sessões de reabilitação, **08** reuniões de matriciamento, **57** atendimentos a ostomizados. Vale ressaltar que o mês de Janeiro de 2023 ainda consta com a meta inicial proposta que tinha a configuração de **3.400** atendimentos médicos, **500** atendimentos não-médicos, **1.848** sessões de reabilitação, **528** mamografias, **57** consultas a ostomizados, **04** reuniões de matriciamento e **04** reuniões de supervisão do cuidado.

Vale ressaltar que o mês de Janeiro de 2023 ainda estava com a meta inicial proposta que tinha a seguinte configuração **3.400** atendimentos médicos, **500** atendimentos não-médicos, **1848** sessões de reabilitação, **528** mamografias, **57** consultas a ostomizados. E contava com **4** reuniões de matriciamento e **4** reuniões de supervisão do cuidado.

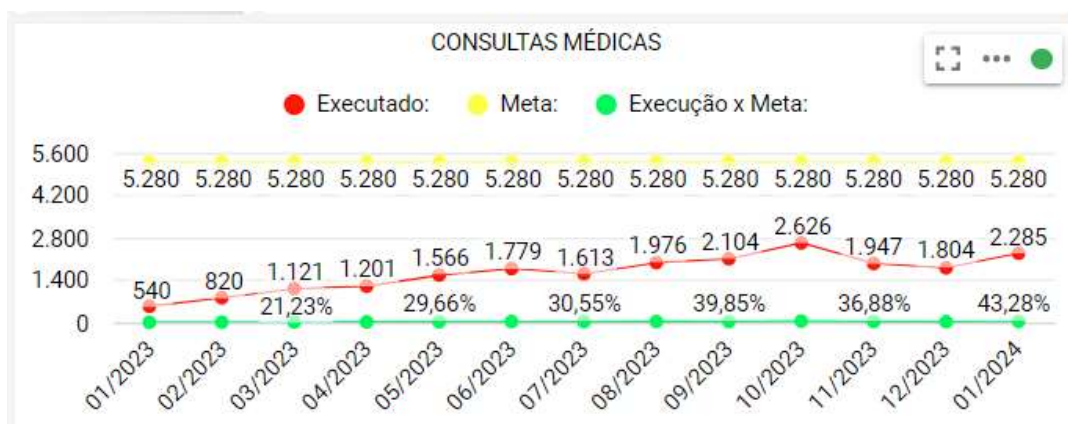
Conforme previsto no contrato de gestão nº 20/2022 que traz a cláusula décima primeira com possibilidade de repactuação de metas, renegociação e reequilíbrio 11.1:

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA REPACTUAÇÃO, RENEGOCIAÇÃO E REEQUILÍBRIO 11.1. Poderá haver a repactuação das metas ou das atividades contratadas, a qualquer tempo, para sua adequação às necessidades da administração, mediante a inclusão, exclusão e permuta dos serviços ou de seus quantitativos, assegurada a revisão dos valores financeiros ou suplementação de verbas, quando necessário, garantindo-se, ainda, à CONTRATADA, o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, em situações imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, retardadoras ou impeditivas da execução do ajustado.

Encaminhamos via SEI **2300002104.000039/2023-67** sugerindo proposta de repactuação, que diante da carência do parque tecnológico, e ainda pela adequação das salas previstas contratualmente, para que a meta integral de **5.280** consultas médicas e **854** consultas não-médicas só sejam consideradas quando a UPAE estiver funcionando em toda plenitude, com todos os exames e equipamentos necessários para as especialidades propostas. Solicitamos considerar a meta de **3.400** consultas médicas e **550** consultas não-médicas sem impacto financeiro, já que já iniciamos a segunda fase de contratos com as especialidades médicas e exames.

Vale ressaltar que a repactuação impacta no atingimento das metas propostas para a UPAE PALMARES, além da carência do parque tecnológico também temos uma meta de atendimentos médicos superdimensionada para uma UPAE no início de suas atividades, onde a oferta de serviços e exames ainda está em processo de implantação e organização, haja vista que a SES ainda apresenta pendências de itens

para o funcionamento da UPAE em sua totalidade. A OSS têm se empenhado em divulgar as atividades e contratar profissionais para atendimento, porém o retorno dos pacientes ainda fica prejudicado pela falta de exames para continuidade do diagnóstico.



Verifica-se pela série histórica de 2023 que a UPAE PALMARES atingiu o maior número de atendimentos médicos no mês de Outubro, porém em Janeiro de 2024 iniciamos com um número de atendimentos maior que o ano 2023 e mesmo com recessos de municípios e dificuldades com as marcações da III GERES aumentamos nossos atendimentos médicos. Mesmo com o esforço em mantermos a agenda, reuniões com os municípios ainda não atingimos o percentual mínimo que é de 85% da meta, solicitamos a revisão das metas contratuais adequada para a realidade local, e com a média semelhante a Unidades do mesmo porte já em atividade.

Já encaminhamos solicitações dos equipamentos pendentes para a UPAE PALMARES segundo os SEI:

1. 2300002104.0000052023-72 – Pendência audiômetro. A UPAE recebeu apenas a cabine acústica (Solicitamos a montagem e sem retorno); Retorno a SES, informando que irá incluir o pedido na POAS 2023;
2. 2300002104.0000032022-01 – Pendência de entrega dos equipamentos;
3. 2300002104.000037/2023-78 – Pendências de equipamentos e mobiliário urgentes para UPAE;

Informo que o plano de investimento foi encaminhado para a DGMCG através da OSS HCP GESTÃO e neste incluímos todas as pendências de parque tecnológico e mobiliário.

Em tempo, informo que nossas atividades realizadas no ano 2023 ainda não atingiram todo o escopo de metas descritas no contrato de gestão, estamos contratando profissionais médicos e não-médicos para atendermos na capacidade máxima estabelecida. Ressalto ainda que lançamos editais de convocação de profissionais médicos e não-médicos e obtivemos êxito em algumas especialidades, estamos relançando o termo de contratação para contratar de imediato os especialistas. Da equipe multiprofissional ainda estamos pendentes de contratação do terapeuta ocupacional com edital de relançamento de vagas mensal. Importante ressaltar que para auxiliar no cumprimento de metas do contrato de gestão, é de extrema importância o recebimento de equipamentos do parque tecnológico previsto, a instalação dos equipamentos já recebidos e aguardando disponibilidade do fornecedor segundo engenharia clínica da SES, adequação do CME.

Dessa forma, a UPAE PALMARES ofereceu na agenda do ano de 2023 o total de 35.322 para atendimento médico nas especialidades médicas angiologia, dermatologia, endocrinologia, neurologia, cardiologia, infectologia, mastologia, oftalmologia, reumatologia, clínica médica, otorrinolaringologia, urologia, pediatria, ginecologia, gastroenterologia, nefrologia. Ainda estamos com pendências das especialidades de Pneumologia, Alergologia. Pneumologista E Proctologista, especialidades que nunca atuaram na UPAE.

Ainda disponibilizamos 16.152 atendimentos com a equipe multiprofissional fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia, enfermagem, farmácia e serviço social, para acompanhamento e 20.917 reabilitação, ainda tivemos 1.475 vagas para ostomizados, e os outros programas tivemos oferta de vagas para pé-diabético, bexiga-neurogênica, atendimento microcefalia e outras síndromes, reabilitação pós-covid, visando o cumprimento das metas contratuais.

Porém é importante ressaltar que os atendimentos da UPAE PALMARES vêm se modificando, observamos uma evolução crescente nos atendimentos no ano de 2023, esse incremento se justifica pelas reuniões e orientação aos 16 municípios incluídos no escopo da UPAE.

Ressalto também a importância de esclarecimentos sobre nosso tipo de atuação da UPAE na reunião de colegiado dos secretários municipais de saúde com a III GERES no qual eles entendem o papel da UPAE na região e fornecem apoio as atividades desenvolvidas pela Unidade. Seguem os resultados obtidos pela UPAE PALMARES referente ao ano 2023:

1. INDICADORES DE PRODUÇÃO

MÊS: ANO 2023

INDICADOR	META MENSAL	OFERTA	PRODUÇÃO MENSAL	PERCENTUAL % META
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	61480	35322	19097	31,06%
CONSULTAS NÃO MÉDICAS	9944	16152	7648	76,91%
SESSÕES DE REABILITAÇÃO	22176	20917	8144	36,72%
EXAMES DE MAMOGRAFIA	6336	9000	3692	58,27%
DESCENTRALIZAÇÃO OSTOMIZADOS	684	1475	56	8,19%
MATRICIAMENTO DAS ESF	92	92	56	60,87%
SUPERVISÃO DO CUIDADO COM AS ESF	92	92	56	60,87%

Vale ressaltar que estamos enfrentando inúmeras dificuldades na marcação de consultas via CMCE pela III GERES. Ofertamos as consultas de primeira vez e recebemos a agenda vazia em várias especialidades atrapalhando nossa atividade durante todo o ano e aumentando o indicador de perda primária da UPAE. Realizamos em Dezembro novo encontro com a III GERES e estamos aguardando melhora nos agendamentos das primeiras consultas no CMCE pela regulação.

Nos empenhamos diariamente com a regulação e estamos criando outras estratégias junto aos secretários de saúde e coordenações da atenção básica para que marquem o máximo das vagas disponibilizadas pela UPAE e também incentivando a equipe médica a realizar as interconsultas nas especialidades.

O ano foi marcado pelos recessos e feriados nas secretarias municipais de saúde e na III Geres, acarretando dificuldade na marcação de pacientes no CMCE e falta de transporte das prefeituras impactaram diretamente no quantitativo de pacientes atendidos.

Além dos problemas já descritos e de conhecimentos dos gestores municipais, os pontos relatados pelos pacientes são: dificuldade de transporte, falta de recursos para vir a consulta, os agentes comunitários não conseguem avisar das consultas a tempo nas áreas rurais. Diante disso e com o intuito de reduzir essas dificuldades abrimos um canal de agendamentos via whatsapp o que melhorou a comunicação nas áreas onde não conseguimos contato telefônico ou que tenha dificuldade do agente de saúde. A agenda disponibilizada de atendimentos está sendo encaminhada para a III GERES sempre no dia 20 do mês anterior ao atendimento com o intuito da realização das marcações, porém ainda temos dificuldades com o agendamento através do sistema de regulação ainda perdemos alguns agendamentos prévios acarretando falta de pacientes.

Estamos inclusive, com autorização da SES, tendo que equipar a Unidade com recursos de custeio, e alugar cadeiras de rodas, macas fixas, televisores, computadores, dentre outros itens que ainda não recebemos. Esses valores impactam tanto no custeio da UPAE como diretamente em nosso funcionamento, porém não dispomos de superávit para tal finalidade.

Ainda sobre a equipe multiprofissional tentamos contratar um terapeuta ocupacional, porém até a presente data não recebemos candidatos que preencham os requisitos mínimos para a contratação. Também abrimos processo para tentativa de empresa para prestar serviços de terapia ocupacional porém também sem sucesso, não recebemos propostas para tal finalidade.

2.1 Projetos Especiais

Ainda estamos no aguardo da qualificação da UPAE PALMARES para treinamento e início das atividades do PLANIFICASUS. Aguardando sinalização da SES para iniciarmos o projeto.

2.1.1 Reuniões de Matriciamento

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada (UPAE) é um serviço de referência regional de média complexidade e consiste em um ponto de atenção de alta resolutividade. A UPAE de Palmares atende a população dos 16 municípios que compõe a III Regional de saúde do estado de Pernambuco. Aqui realizamos, consultas médicas especializadas, exames laboratoriais, exames de imagem, mamografias, reabilitação em fisioterapia, e consultas com equipe multidisciplinar. No ano de 2023 tivemos **56** reuniões de matriciamento com os municípios com o objetivo de estreitar laços e aproximar mais a UPAE da atenção básica. Atingimos 61% desse indicador.

2.1.2 Reuniões de Supervisão do Cuidado

A UPAE Palmares, com serviço de média complexidade realiza atendimento ambulatorial e traça um plano terapêutico para os pacientes selecionados, são estes, pacientes que necessitam de um atendimento global de diversas especialidades e que precisam de um apoio tanto da UPAE como da ESF. No mês de Janeiro tivemos seis planos aguardando retorno da consulta para a conclusão e outros planos encaminhados tanto para os pacientes como para os postos de saúde. Diante dessa demanda foram realizadas Oito (08) reuniões de supervisão do cuidado, sendo reuniões presenciais e reuniões online com as Enfermeiras de UBS Dos municípios abrangentes pela UPAE Palmares. Foram encaminhados e alinhados planos terapêuticos de novos pacientes e encaminhados as USF dos municípios, são eles: Palmares, Jaqueira, Xexéu e Joaquim Nabuco).No ano de 2023 tivemos **56** reuniões de supervisão do cuidado com os municípios com o objetivo de estreitar laços e aproximar mais a UPAE da atenção básica. E promover a referência e contra-referência dos pacientes atendidos e acompanhados por eles. Atingimos 61% desse indicador.

2.1.3 Descentralização dos Ostromizados

No ano de 2023 tivemos 56 atendimentos a pacientes ostromizados e realizamos a transferência dos pacientes atendidos no Hospital Barão de Lucena para o cadastro na UPAE. Atualmente temos 6 pacientes cadastrados no programa e continuamos fazendo busca-ativa de novos pacientes para inserção no programa. Nenhum dos dezesseis (16) municípios que a UPAE PALMARES abrange o atendimento, atualizou a listagem de pacientes inseridos no programa Ostromizados, seguimos tentando contando com os coordenadores da Atenção Básica de cada município, e buscando estratégias através do matriciamento para captação de novos pacientes. A cada reunião de matriciamento com algum representante do município, reforçamos e cobramos a atualização da listagem desses pacientes, para darmos início as consultas de enfermagem. Faltam Dez (10) municípios enviarem os dados solicitados, já realizamos dois contatos via E-mail porém ainda sem sucesso. Isso tem dificultado o processo de captação desses usuários para o programa, também aguardamos lista da DGMCG, para que o programa tenha um nível de abrangência dos municípios que são atendidos nesta unidade.

2.1.4 Bexiga Neurogênica

No ano de 2023 tivemos 8 pacientes cadastrados e acompanhados pelo programa de bexiga neurogênica. Realizamos o acompanhamento com médico urologista, nutricionista, enfermeiros e farmacêutico, com o objetivo de melhor orientar e acompanhar esses pacientes e sobre todo o cuidado a ser tomado diante do uso das sondas evitando infecções prevenindo outros agravos. Salientamos que, nenhum dos dezesseis (16) municípios que a UPAE PALMARES abrange o atendimento, atualizou a listagem de pacientes inseridos no programa Bexiga Neurogênica, seguimos tentando contando com os coordenadores da Atenção Básica de cada município, e buscando estratégias através do matriciamento para captação de novos pacientes. A cada reunião de matriciamento com algum representante do município, reforçamos e cobramos a atualização da listagem desses pacientes, para darmos início as consultas de enfermagem. Desde que iniciamos a captação dos pacientes, no total foram atendidos Seis (08) pacientes, todos os oito pacientes recebem os insumos dos municípios no qual residem.

Os pacientes relatam as dificuldades em receber as quantidades necessárias mensalmente, e relatam muitas vezes que realizam a compra com recursos próprios. Dentre esses, uma (1) recusou-se a receber os insumos na unidade, referindo que não estava mais realizando cateterismo, foi orientado a mesma sobre os riscos à sua saúde, porém, ele refere que não realizará nenhum tipo de cateterismo. Existe a dificuldade de contato com os pacientes pelos dados passados incorretamente, bem como diagnóstico incorreto. Faltam Dez (10) municípios enviarem os dados solicitados, já realizamos dois contatos via E-mail porém ainda sem sucesso. Isso tem dificultado o processo de captação desses usuários para o programa, também aguardamos lista da III Geres, para que o programa tenha um nível de abrangência dos municípios que são atendidos nesta unidade. Continuamos com dificuldade em receber os dados dos pacientes inseridos no programa de bexiga neurogênica, foi enviado novamente e-mail aos coordenadores da Atenção Básica dos municípios abrangentes pela UPAE, porém sem resposta. Seguimos aguardando a transferência dos dados dos pacientes que recebem os insumos em algum hospital de referência.

2.1.5 Ambulatório do Pé Diabético

Adequamos a sala de curativos após autorizações da SES no mês de Novembro e em Dezembro. Iniciamos os atendimentos para os pacientes de pé diabético aos pacientes que já estavam sendo acompanhados pela equipe médica da UPAE. Iniciamos com a oficina de sensibilização com a atenção básica para iniciarmos o projeto de capacitação das equipes das UBS para captação correta e envio de pacientes para a UPAE.

2.1.6 Fisioterapia respiratória pós covid-19

Disponibilizamos o total de 20 consultas para a central de regulação através da agenda enviada a III GERES, não recebemos nenhum paciente no referido ano. Os pacientes que entramos em contato não se encaixavam no perfil de atendimentos pós-covid, eram pacientes crônicos de DPOC.

3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade

3.1 Perda Primária

Das **35.322** consultas médicas ofertadas pela UPAE, 24.358 como primeiras consultas em 2023, contabilizamos no final com 19.097 executados. Em 2023 a perda primária apresentou o valor de 23,4%. Isso aconteceu devido a falta de transporte e o recesso de final do início do ano proposto em 16 municípios. Ações que estão relacionadas com o apoio da III GERES e a dificuldade do agendamento e envio dos usuários para o serviço influenciaram nesse indicador. Mesmo com o cuidado no agendamento e contato com o paciente para as consultas subsequentes e interconsultas, ainda entendemos que o número de faltosos, principalmente dos municípios circunvizinhos a Palmares, acontece por conta da ausência de transportes até a Unidade, de acordo relato verbal dos próprios pacientes direcionados ao atendimento no serviço social, o que deveria ser disponibilizados em alguns casos pelas Prefeituras através do TFD – Tratamento fora do domicílio, onde observamos que este é garantido pelo Ministério da Saúde em sua Portaria/SAS/Nº 055 de 24 de fevereiro de 1999, permitido quando esgotados todos os meios de tratamento no próprio município, apenas a uma distância de mais de 50 km.

Constantemente o setor de Serviço Social e Enfermagem tentam contato com os municípios quanto ao questionamento e resolução da falta desses pacientes, as regulações municipais informam o problema de transporte e da falta do contato com o paciente, os municípios informam que comunicam os agendamentos aos pacientes, porém ainda a falta de pacientes continua elevado.

3.2 Taxa de absenteísmo

Esse percentual reflete um padrão habitual de ausências nos processos de atendimentos para consultas nesta unidade de saúde.

Nos atendimentos de 2023 tivemos **29.167** consultas agendadas médicas e **8.794** não-médicas, **12.552** disponibilizadas de reabilitação, **19.097** médicas executadas, **7.648** consultas de nível superior, **8.144** consultas de reabilitação, com uma taxa de absenteísmo total de 32,66%.

3.3 Controle de origem dos pacientes

Demonstra a análise dos quantitativos de que os municípios encaminharam seus pacientes para a UPAE PALMARES para as primeiras consultas. Ressalto como já destacado anteriormente que tivemos baixa marcação no CMCE fato esse que reduziu os atendimentos de primeira vez. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE PALMARES durante o ano de 2023 para primeiras consultas apresentou o maior percentual de pacientes oriundos de **Palmares com 55%**, seguido por outros municípios que apresentaram um percentual bem semelhante em média de **5-7%** todos os meses do ano. Conversas com a III GERES, nos ajudam a entender a necessidade real de cada município e com as centrais de regulação municipais. Encaminhamos um SEI para a SES/PE e III GERES, relatando a dificuldade dos agendamentos no CMCE. Ressalto que não temos acesso as marcações apenas para visualizar as marcações.

A UPAE sempre participa das reuniões de colegiado que ocorre com os secretários municipais de saúde (CIR) e a III GERES. Ressaltamos nas últimas reuniões que o apoio da GERES é fundamental junto com os secretários no agendamento dos pacientes e no direcionamento do fluxo da UPAE. A distância dos outros municípios faz com que Palmares tenha o maior número de pacientes atendidos pela UPAE. Ressalto que encaminhamos a agenda para III GERES e a distribuição das vagas é feita por eles de acordo com as demandas dos municípios em cada especialidade.

3.4 Índice de retorno

Entre primeiras, interconsultas e subsequentes, com a execução de **19.097** atendimentos médicos. O índice de retorno é de 0,23.

O quantitativo de consultas de retorno/subsequente está na maioria das vezes, relacionado aos exames solicitados nas primeiras consultas para resolução do caso. Ou contatando diretamente o paciente, para viabilizar o atendimento e diminuir nossa lista reprimida, de acordo com anuência da SES.

Executando o Matriciamento, esse acompanhamento será direcionado a UBS (Unidade Básica de Saúde) com as devidas orientações terapêuticas, só retornando o paciente, que ainda precisa de exames complementares para finalização do diagnóstico e plano terapêutico.

Já articulamos com os secretários municipais de saúde a reunião com a gestão da atenção básica.

3.5 CNES

Mensalmente atualizamos os colaboradores da UPAE no CNES, como também atualizamos em caso de recebimentos de equipamentos no parque tecnológico ou serviços novos realizados pela Unidade. Durante todo o ano de 2023, tivemos cadastros e exclusão de colaboradores.

INDICADOR	META MENSAL	TOTAL DE MEDICOS ATUANDO	TOTAL DE MEDICOS CADASTRADOS CNES	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	100% do total de profissionais médicos da unidade cadastrados no CNES.	208	208	100,00%	META CUMPRIDA
INDICADOR	META MENSAL	TOTAL DE PROFISSIONAIS NÃO-MEDICOS NÍVEL SUPERIOR ATUANDO	TOTAL DE PROFISSIONAIS NÃO-MEDICOS NÍVEL SUPERIOR CADASTRADOS CNES	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NÃO MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	100% do total de Profissionais de Nível Superior Não Médicos da unidade cadastrados no CNES.	160	160	100,00%	META CUMPRIDA

3.6 Faturamento SIASUS

Encaminhamos mensalmente as remessas de produção ambulatorial através das faturas remetidas pelo setor de faturamento. Relatório de envio em anexo no SEI deste relatório. Tivemos 4,86% de procedimentos glosado, consideramos META CUMPRIDA.



FATURAMENTO SIA/SUS



Competência	Total SIA	Total faturado	Total aprovado	Total glosado	Total de Apac's
01/2023	1.268	-	-	-	-
02/2023	1.726	-	-	-	-
03/2023	3.243	6.289	3.893	2.396	-
04/2023	2.924	2.405	2.164	241	1.723
05/2023	5.928	5.277	4.959	318	2.204
06/2023	5.891	5.979	5.933	46	2.560
07/2023	5.454	5.100	5.085	15	2.527
08/2023	7.007	5.765	5.764	1	2.965
09/2023	7.011	5.825	5.825	0	2.858
10/2023	8.749	6.946	6.945	1	3.355
11/2023	6.971	5.988	5.987	1	2.952
12/2023	6.044	5.154	5.152	2	2.637
Total	62.216	54.728	51.707	3.021	23.781

Obs.: Síntese de 12/2022 a 03/2023 foi enviada no mesmo arquivo, gerando 6.289 itens faturados e 3.893 itens aprovados.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	PRODUÇÃO SIA APRESENTADA	GLOSAS MÊS ANTERIOR	% MENSAL APROVADA	SITUAÇÃO
REGISTRO DA PRODUÇÃO NA SIA/SUS	Registrar a produção realizada pela unidade no sistema SIA/SUS no prazo preconizado pela regulação/SES.	Registro de 100% no sistema SIA/SUS, dos atendimentos realizados na unidade, podendo apresentar no máximo 10% de glosas.	Relatório, mensal, enviado à SES, dos atendimentos realizados e registrados no sistema SIA/SUS.	62.216	3021	4,86%	META CUMPRIDA

Fonte: Fichas de faturamento SIASUS, ano 2023.

3.7 Produção de exames

O indicador de exames realizados figurou no percentual de resolatividade de avaliado através dos agendamentos e execução de exames fica **95%**.

No ano de 2023 foram realizados exames da oftalmologia, mamografia, exames laboratoriais, ecocardiograma, teste ergométrico, MAPA, USG, ECG, raio-x. Tivemos o quantitativo de 41.605 exames agendados, 39.574 realizados, sendo eles 26.433 laboratoriais, 4.272 exames em cardiologia (ECG, ecocardiograma com doppler, MAPA, holte, teste ergométrico), 5363 exames de imagem (USG geral e com doopler, raio-x , 3.692 mamografias) 3.505 exames oftalmológicos. Os outros exames estamos aguardando aplicação da engenharia clínica com a empresa que forneceu os equipamentos e a liberação para uso.

3.8 PROMOVER INTEGRAÇÃO COM TODOS OS NÍVEIS DE ATENDIMENTO COM A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE REFERÊNCIA E CONTRA REFERÊNCIA

Com o objetivo de promover essa relação e a referência e contra-referência entre a UPAE e os municípios foi disponibilizado um folder educativo e explicativo das atividades desenvolvidas na UPAE e também foi criado um grupo com os médicos dos 16 municípios de abrangência da UPAE PALMARES, para que efetivamente fossem realizadas trocas e orientações sobre as ações da Unidade.

Segue folder educativo disponibilizado para as UBS.



UPAE PALMARES

NOSSA HISTÓRIA
A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada - Dom Acácio Rodrigues (UPAE Palmares) foi inaugurada em 27 de Setembro de 2022 Administrada pelo HCP Gestão.

QUEM SOMOS?
Somos uma unidade de atendimento especializada e estamos aqui para lhe atender da melhor forma em suas necessidades de saúde. Nosso objetivo é prestar uma assistência com competência, acolhimento e humanização.

QUAIS MUNICÍPIOS ATENDEMOS?
16 municípios da região são atendidos pela unidade. São esses: Água Preta, Barreiros, Belém de Maria, Catende, Gamaleira, Jaqueira, Joaquim Nabuco, Lagoa dos Gatos, Maracá, Palmares, Quipapó, Ribeirão, São Benedito do Sul, São José da Coroa Grande, Tamandaré e Xexéu.

QUAIS SERVIÇOS OFERTADOS?

- Atendimento Médico
- Atendimento Multiprofissional
- Exames em Geral
- Exames Laboratoriais
- Sessões de Reabilitação
- Reabilitação Pós-COVID
- Mamografia
- Ostomizados
- Pé Diabético
- Feridas Complexas
- Bexiga Neurogênica

SOMOS UMA UNIDADE DO SUS?
É sim. A unidade em si, estrutura física e equipamentos, pertence ao Poder Público. Mas quem administra os serviços prestados pela UPAE de Palmares é o HCP Gestão, que é uma OSS do Hospital de Câncer de Pernambuco.

CONTE COM A GENTE SEMPRE!
📞 81 4042.6566

3.9 Prestação de contas mensal

O envio com as informações de prestação de contas mensais são realizados até dia 25 do mês, ou seja, após o envio do relatório assistencial mensal. Ressalto que as PCF apresentadas ainda serão auditadas pela SES podendo sofrer alterações. Segue o consolidado do ano 2023. Em anexo no SEI o documento assinado.



Resumo Financeiro do Exercício UPAE PALMARES		jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
Resumo Financeiro do Exercício	Valor (R\$)												
Custo Operacional (Itens de 1 a 4 da PCF)	2.417.915,23	122.772,01	163.673,44	189.665,99	186.054,16	186.335,15	202.220,25	191.501,69	198.368,20	219.996,52	189.866,63	249.896,76	316.764,43
Despesas Administrativas (Itens de 5 a 11 da PCF)	3.119.677,80	182.944,86	229.900,33	255.117,92	219.891,56	310.662,47	284.492,27	254.010,14	281.036,80	280.578,96	270.966,98	275.855,11	264.230,50
Despesa Total do Exercício (Soma das despesas)	5.537.593,03	305.716,87	393.573,67	444.783,91	415.945,72	496.997,62	486.712,52	446.511,83	479.405,00	500.575,48	460.823,61	525.751,67	580.994,93
Valor de repasse do período total (total de repasses)	7.612.376,01	416.927,41	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	647.255,50	722.893,60
Rendimentos de aplicações financeiras (Total de rendimentos de aplicações)	43.547,52	116,31	689,44	1.027,78	1.974,90	726,51	4.025,28	3.226,65	5.821,76	3.845,96	11.512,97	6.323,22	4.254,74
Receitas não Operacionais (Total de demais despesas, se existir)	-												
Saldo do Contrato do Exercício (Total das receitas - despesas)	2.118.330,50	111.328,85	254.371,27	203.469,57	233.284,68	150.984,39	164.568,28	208.970,32	179.872,26	150.525,98	198.144,86	127.826,85	146.153,41

Informo que essas informações completas estão disponíveis no portal da transparência conforme link: <https://hcpgestao-portal.hcpgestao.org.br/transparencia/demonstrativo-financeiro/10>

3.10 Portal da Transparência

Informo que monitoramos e alimentamos o portal da transparência da UPAE mensalmente e também somos avaliados pela SES/PE.

Segue link do portal atualizado da UPAE PALMARES:
<https://hcpgestao-portal.hcpgestao.org.br/transparencia/10>.

UPAE PALMARES foi considerada com posição DESEJADO no portal da transparência.

A UPAE PALMARES na última avaliação referente ao trimestre de Outubro a Dezembro de 2023 obteve 100% de transparência nas informações apresentadas no portal. Ficha completa em anexo no SEI deste relatório.

Contas - Analista da Transparência e Integridade	Atualizados:	46	DESEJADO = 100 % MODERADO = 75,01% - 99,99% INTERMEDIÁRIO = 50,01% - 75% INSUFICIENTE = 25,01% - 50% CRÍTICO = 0% - 25%
	Desatualizados:	0	
	Incompletos:	0	
	Inexistentes:	0	
ASSINATURA	NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA:	100,00%	DESEJADO

Fonte: Ficha de avaliação do portal da transparência SES/PE, ano 2023.

4. Indicadores de Qualidade

No período analisado, referente a ano 2023, seguem os resultados atingidos e descritos:

2. INDICADORES DE QUALIDADE							
UPAE PALMARES							
ANO 2023							
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FORTE DE DADOS	PESQUISAS APLICADAS	RESPOSTAS POSITIVAS	% SATISFAÇÃO	SITUAÇÃO
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	Medir a satisfação do usuário atendido pela unidade e seus acompanhantes.	Atingir valor ≥ a 90% de satisfação do usuário.	Relatório mensal, enviado à SES, do total dos questionários aplicados.	4135	3871	93,62%	META CUMPRIDA
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FORTE DE DADOS	QUEIXAS RECEBIDAS	QUEIXAS RESOLVIDAS	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS	Afiançar a taxa de resolução das queixas prestadas pelos usuários da unidade e seus acompanhantes.	Atingir valor ≥ a 80% de resolução das queixas recebidas.	Relatório mensal, enviado à SES, de acompanhamento das queixas recebidas e o tempo de resolução no período.	8	8	100,00%	META CUMPRIDA
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FORTE DE DADOS	TOTAL DE MÉDICOS ATUANDO	TOTAL DE MÉDICOS CADASTRADOS CNES	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	Garantir que os profissionais médicos que realizam os atendimentos nas unidades estejam devidamente cadastrados no CNES.	100% do total de profissionais médicos da unidade cadastrados no CNES.	Relatório mensal, enviado à SES, dos prontuários cadastrados nos sistemas do SUS com o respectivo cadastro do CNES do profissional médico.	208	208	100,00%	META CUMPRIDA

TAXA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NÃO MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	Garantir que os Profissionais de Nível Superior Não Médicos que realizam os atendimentos nas unidades estejam devidamente cadastrados no CNES.	100% do total de Profissionais de Nível Superior Não Médicos da unidade cadastrados no CNES.	Relatório mensal, enviado à SES, dos prontuários cadastrados nos sistemas do SUS com o respectivo cadastro do CNES dos Profissionais de Nível Superior Não Médicos.	160	160	100,00%	META CUMPRIDA
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FORTE DE DADOS	PRODUÇÃO SIA APRESENTADA	GLOSAS MÊS ANTERIOR	% MENSAL APROVADA	SITUAÇÃO
REGISTRO DA PRODUÇÃO NA SIA/SUS	Registrar a produção realizada pela unidade no sistema SIA/SUS no prazo preconizado pela regulação/SES.	Registro de 100% no sistema SIA/SUS, dos atendimentos realizados na unidade, podendo apresentar no máximo 10% de glosas.	Relatório, mensal, enviado à SES, dos atendimentos realizados e registrados no sistema SIA/SUS.	62.216	3021	4,86%	META CUMPRIDA
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FORTE DE DADOS	% PRONTUÁRIOS ATENDENDO AOS REQUISITOS	SITUAÇÃO		
TAXA DE PREENCHIMENTO DE PRONTUÁRIOS	Garantir o preenchimento efetivo de prontuários médicos, com informações exigidas e preconizadas no PlanificaSUS.	Atingir o valor igual ou superior a 85% de preenchimento do total de prontuários.	Relatório mensal com as informações pertinentes ao indicador, que é encaminhado à SES até o 20º dia do mês subsequente.	100,00%	META CUMPRIDA		

INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	RESULTADO ALCANÇADO	SITUAÇÃO
ENTREGA DO RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS MENSAL	Garantir que a Contratada entregue o relatório mensal de prestação de contas do período analisado dentro do prazo estabelecido em contrato.	Entrega do relatório mensal de prestação de contas relativas às despesas realizadas na Unidade.	O Relatório de Prestação de Contas mensal, que é encaminhado à SES até o 20º dia do mês subsequente a prestação do serviço.	ENTREGUE	META CUMPRIDA

INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA	Garantir que a Contratada divulgue as informações exigidas por lei em seu respectivo portal da transparência.	A Meta deste indicador é que todas as informações exigidas neste edital e seus anexos estejam publicadas mensalmente no portal da transparência da entidade de forma individualizada para a unidade.	A contratada deverá inserir as informações no seu próprio Portal de Transparência e encaminhar relatório mensal contendo tais inserções, devendo este ser encaminhado à SES até o 20º dia do mês subsequente.	DISPONIBILIZADO	META CUMPRIDA		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	RESULTADO ALCANÇADO	% DE CANCELAMENTO	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE CANCELAMENTO DE CONSULTAS E/OU PROCEDIMENTOS	Avaliar o cancelamento das Consultas e/ou Procedimentos previamente agendados para realização na Unidade.	Atingir o valor da taxa de Cancelamento de Consultas e/ou Procedimentos inferior ou igual a 10%. Será calculada considerando a relação percentual entre o total de Consultas e/ou Procedimentos canceladas, no período, e o total de Consultas e/ou Procedimentos agendadas na unidade, no período	Relatório mensal com as informações pertinentes ao indicador Taxa de Cancelamento de Consultas e/ou Procedimentos, devendo este ser encaminhado à SES até o 20º dia do mês subsequente.	MENOR QUE 2%	MENOR QUE 2%	MENOR QUE 2%	META CUMPRIDA

ÍNDICE DE RETORNO DAS CONSULTAS MÉDICAS	Aferir, indiretamente, a resolubilidade da unidade, monitorando a relação primeira consulta/consulta subsequente.	Atingir valor de índice de retorno de consultas médicas igual ou inferior a 1 (número absoluto). Este índice é calculado a partir da relação entre o total de consultas de Retorno e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE, no período.	Relatório mensal com as informações pertinentes ao indicador, devendo este ser encaminhado à SES até o 20º dia do mês subsequente à execução do serviço.	0,23	META CUMPRIDA	
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	RESULTADO ALCANÇADO	% DE ELABORAÇÃO DO PLANO DE CUIDADO DO PACIENTE	SITUAÇÃO
TAXA DE ELABORAÇÃO DO PLANO DE CUIDADO DO PACIENTE	Aferir a taxa de elaboração do Plano de Cuidado do paciente.	Atingir 100 % dos pacientes atendidos na UPAE	Relatório mensal enviado à SES das informações pertinentes ao referido indicador até o 20º dia do mês subsequente a prestação do serviço	100,00%	100,00%	META CUMPRIDA
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	RESULTADO ALCANÇADO	% DE ELABORAÇÃO DO PLANO DE CUIDADO DO PACIENTE	SITUAÇÃO
PROMOVER INTEGRAÇÃO COM TODOS OS NÍVEIS DE ATENDIMENTO COM A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE REFERÊNCIA/CONTRA REFERÊNCIA.	Avaliar o percentual de apresentar protocolos de referência e contrarreferência.	Promover Integração com todos os níveis de atendimento com a implantação de sistema de referência/contrarreferência.	Relatório mensal com as informações pertinentes ao indicador, devendo este ser encaminhado à SES até o 20º dia do mês subsequente.	100,00%	100,00%	META CUMPRIDA

4.1 Atenção ao usuário

Em 2023, tivemos registros oriundos das caixas de sugestões, onde recebemos elogios e mensagens parabenizando a equipe da UPAE. A unidade também está atenta aos comentários e sugestões expressas sem identificação, porém, não considerando com números oficiais, mas guardando todos os questionários para esclarecimentos futuros possíveis e tomar as corretas medidas administrativas.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	PESQUISAS APLICADAS	RESPOSTAS POSITIVAS	% SATISFAÇÃO	SITUAÇÃO
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	Medir a satisfação do usuário atendido pela unidade e seus acompanhantes.	Atingir valor \geq a 90% de satisfação do usuário.	Relatório mensal, enviado à SES, do total dos questionários aplicados.	4135	3871	93,62%	META CUMPRIDA
INDICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL	FONTE DE DADOS	QUEIXAS RECEBIDAS	QUEIXAS RESOLVIDAS	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS	Aferir a taxa de resolatividade das queixas prestadas pelos usuários da unidade e seus acompanhantes.	Atingir valor \geq a 80% de resolução das queixas recebidas.	Relatório mensal, enviado à SES, de acompanhamento das queixas recebidas e o tempo de resolução no período.	8	8	100,00%	META CUMPRIDA

Fonte: Relatórios mensais encaminhados a SES/PE, ano 2023

Vale salientar que a meta é de 80% para resolução de queixas e 10% de execução na pesquisa de satisfação mensal conforme contrato de Gestão nº 020/2022 celebrado entre SES-PE e Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.

Foram preenchidos formulários da pesquisa da caixa de sugestões, destes 95% foram dos usuários elogiando o atendimento realizado pelos funcionários da unidade, orientação e organização, higienização do ambiente, e os serviços prestados pela UPAE PALMARES de forma geral.

Ressalto que todas as demandas recebidas através do e-mail da ouvidoria e também através da caixa de sugestões são respondidas.

No quesito **RESOLUÇÃO DE QUEIXAS**, tivemos 8 queixas completas e as respostas são repassadas aos usuários.

Exemplo:

“ O setor de marcação está demorando para atender, passei uns 30 minutos esperando na fila.” M.J. da S., Palmares, Dezembro 2023”

Retorno: No referido dia estávamos com seis especialidades médicas atendendo e com toda a equipe multiprofissional em atendimento. Não tivemos nenhum déficit de profissional no referido dia. Criamos um fluxo de marcação para evitarmos novos problemas semelhantes. E colocamos uma enfermeira responsável pelo setor de marcação para acompanharmos o processo. Problema em acompanhamento e avaliação.

4.2 Pesquisa de Satisfação ao Usuário

No ano de 2023 foram realizadas entrevistas com mais de 10% dos usuários atendidos da UPAE, visto que, a UPAE está se estruturando quanto a organização desse indicador. Contratualmente a unidade precisa apresentar uma avaliação com o mínimo de 10% do quantitativo de atendimentos.

Analisando a pesquisa de satisfação proposta pela SES, pode-se observar que dos **4135** questionários aplicados, tivemos **3871** questionários pontos acima de 24 pontos de aprovação representando a aceitação de **94% de aceitação da UPAE PALMARES**.

A UPAE Palmares apresenta ótimos índices do quadro em geral, mas ainda assim, compromete-se a identificar os pontos relevantes no atendimento e em melhorar sempre, aumentando plenamente a satisfação com nossa unidade. Além do que, sempre estamos promovendo momentos de educação permanente, treinamentos e valorização dos funcionários.

5. Limitações Diagnósticas / Terapêuticas

Conforme já descrito dentro desse relatório, a falta de recebimento do Parque Tecnológico da UPAE, que constam desde a inauguração e início de funcionamento, atrapalham as atividades da UPAE PALMARES. Já solicitamos autorização de compras a SES para aquisição de itens com recurso de custeio e enviamos o plano de investimentos dos equipamentos junto a DGMCG/SES/PE, já que não recebemos até a presente data. Fora os itens que não são de assistência direta ao paciente, tais como montagem do CME, adequação de sala de desinfecção e lavagem do endoscópios, e etc que ainda estamos aguardando autorização.

6. Comissões

A UPAE PALMARES têm previstas algumas comissões, conforme Contrato de Gestão nº 020/2022 vigente para a O.S.S. são elas:

6.1 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) – essa comissão está atuando com ações de orientação dos colaboradores. Passou por processo de reformulação em Dezembro visto que houveram algumas mudanças de configurações com saída de alguns colaboradores da comissão. A mesma passa por nova nomeação para estruturação.

6.2 Comissão de Revisão de Prontuários (CRPME) – reunião e análise dos prontuários realizada pelo diretor médico, juntamente com membros eleitos do corpo clínico da UPAE. Análise de prontuários encaminhada bimensal. Em anexo as considerações referente ao ano 2023.

6.3 Comissão de Ética Médica – Para a Comissão de Ética Médica, observamos que o Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou no Diário Oficial da União do dia 10 de novembro de 2016, a Resolução CFM n.º 2.152/2016, que estabelece as normas de organização, funcionamento, eleição e competências das Comissões de Ética Médica dos estabelecimentos de saúde. A resolução, que traz todo o regulamento das Comissões de Ética, revoga a n.º 1.657, que estava em vigência desde 2002 e determinava que em unidades com número mínimo de 18 médicos existisse a comissão, bem como era essa a orientação dada pelo CREMEPE à UP AE PALMARES. Temos atualmente 20 médicos no quadro da UP AE PALMARES.

Em consultas e estudos verificamos que a nova legislação fixa como facultativa a constituição de Comissão de Ética Médica nas instituições com até 30 médicos, cabendo ao diretor clínico, se houver, ou ao diretor técnico, encaminhar as demandas éticas ao Conselho Regional de Medicina. (Resolução CFM n.º 2.152/2016 Art. 3º § 1) Assim, a UP AE PALMARES, garante o encaminhamento dessas demandas pelo médico diretor clínico, desobrigando a instituição de tal comissão.

6.4 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) – CIPA instituída na UP AE PALMARES, apresenta em sua configuração atual 5 cipeiros, já que varia de acordo com o número de colaboradores na Unidade. O ano de foi marcado pelas reuniões da CIPA e pela troca da composição e posse de novos cipeiros eleitos e incorporados a comissão. Em anexo relatório de considerações 2023 da CIPA.

6.5 NÚCLEO DE CCIH

A **CCIH** promove a conscientização de pessoas, em nível de decisão, para a importância da constituição de comissões de controle de infecção hospitalar, órgão normativo, que centraliza o problema permitindo o pronto reconhecimento dos surtos nas diversas áreas, bem como, determinação das medidas de prevenção e controle.

Ações:

- 1- Reuniões mensais para discussão dos dados encontrados, como também definir ações para melhoria dos achados;
- 2- Aumento da conscientização em relação à prevenção de infecção;
- 3- Aumento do uso correto de EPI's

- 4- Controle e relatório de acompanhamento em relação ao uso de dispositivos invasivos;
- 5- Aumento do controle do número de acompanhantes por paciente;
- 6- Aumento do acompanhamento em relação ao armazenamento de medicamento e material de penso;

Ressalto que a comissão se reúne juntamente com a coordenação multiprofissional e coordenação médica com o objetivo de reduzir possíveis infecções no ambiente da UPAE.

Equipe responsável:

Letícia Galvão - Coordenadora Multiprofissional

Rodrigo Dias - Coordenador Médico

Rúbia Silva- Enfermeira

Jainne Valéria- Enfermeira da Educação Permanente

6.6 NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (NSP)

O NSP trabalha em cima de erros que levam ou não danos aos pacientes, causados pelos processos do sistema de saúde desenhado com algumas falhas. O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) vem promovendo ações para reduzir esses danos, por não está funcionando em total plenitude as ações do núcleo focam em algumas ações:

- 1- Reuniões mensais para discussão dos dados encontrados, como também definir ações para melhoria dos achados;
- 2- Controlar a identificação de pacientes, um trabalho executado pela enfermagem, juntamente com a recepção;
- 3- Identificação das medicações multidoses, com data de abertura e validade;
- 4- Treinamento com toda equipe multidisciplinar;
- 5- Redução de erros no preenchimento dos campos dos prontuários, trabalho executado pela enfermagem, recepção e equipe médica.

Equipe responsável:

Letícia Galvão - Coordenadora Multiprofissional

Rodrigo Dias - Coordenador Médico

Rúbia Silva- Enfermeira

Jainne Valéria- Enfermeira da Educação Permanente

6.7 NÚCLEO DE MANUTENÇÃO (NM)

Tendo em vista a necessidade de acompanhamento predial da Unidade, NM realiza periodicamente os reparos e adequações visando manter as boas condições de funcionamento. Em anexo no SEI seguem as atividades desenvolvidas no ano 2023, bem como as ações previstas para ano 2024 conforme cronograma. A supervisão de manutenção regularmente apresenta e elenca junto com a gestão as necessidades mais urgentes para desenvolver afim de evitar problemas maiores em relação ao prédio no futuro.

6.8 NÚCLEO DE ENGENHARIA CLÍNICA (NEC)

Esse núcleo foi criado visando o acompanhamento dos equipamentos e promover manutenção e treinamentos. Em anexo relatório anual da engenharia clínica com as atividades desenvolvidas e ações realizadas no ano de 2023.

6.9 COMISSÃO DE ACIDENTES COM PÉRFURO-CORTANTE

A Comissão foi instituída e a mesma realiza reuniões trimestrais, bem como orienta os colaboradores com as formas de prevenção de acidentes com materiais pérfuro-cortantes bem como promovem ações e treinamentos visando a segurança do colaborador no processo de trabalho. Em anexo as considerações sobre a atuação da comissão em 2023.

7. Educação Permanente

Educação permanente, sua prática, o enfermeiro responsável está em constante processo educativo. Mas este necessita desenvolver ações com reflexão crítica, curiosidade, criatividade e investigação. Assume-se aqui que a importância da educação permanente ser efetiva na busca de propostas educativas que motivem ao auto-conhecimento, aperfeiçoamento e atualização. Ações:

- 1- Reuniões mensais para discussão das ações desenvolvidas e definir quais os treinamentos, de acordo com a prioridade no serviço;
- 2- Relatórios mensais com todos os treinamentos realizados;
- 3- Treinamentos semanais com a equipe de enfermagem, como também equipe multidisciplinar;

- 4- Treinamentos envolvendo também a CCIH e Segurança do paciente;
- 5- Treinamentos dinâmicos usando material lúdico;
- 6- Participação de treinamentos externos;
- 7- Palestras educativas para os usuários e acompanhantes, trabalho realizados pela enfermagem juntamente com o serviço social.

INDICADOR	META MENSAL	TOTAL DE ATIVIDADES PREVISTAS	TOTAL DE ATIVIDADES EXECUTADAS	% MENSAL	SITUAÇÃO
TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	Atingir valor \geq a 90% das atividades previstas para o plano de educação permanente	81	86	106,00%	META CUMPRIDA

Ilustração de algumas atividades realizadas em 2023:

1. JANEIRO

A segurança do Trabalho também deve buscar a preservação do meio ambiente e contribuir para sobrevivência e mantimento da Fauna. Assim foi idealizado o Projeto interno para Arborização da Unidade, idealizado em 2022 e executado em 2023, parceria entre Segurança do Trabalho Diretoria e Administrativo, e em junção ao mês de janeiro (janeiro branco) cuidado com a saúde mental, foi realizado o plantio de árvores, e plantas, na unidade com participação de todos colaboradores, supervisão e diretoria.



2. FEVEREIRO

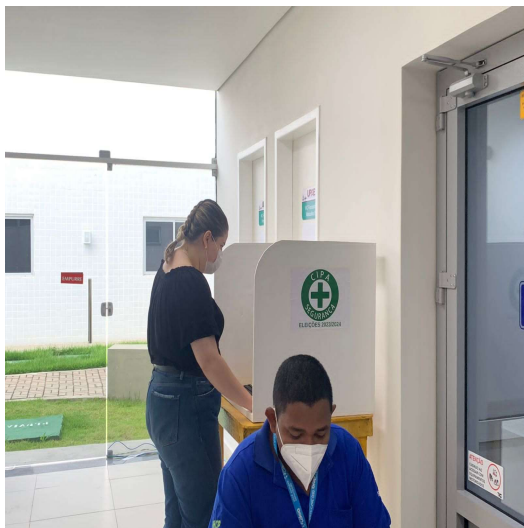
Iniciamos as atividades do mês de fevereiro com o treinamento sobre Resíduos Hospitalares realizado pela empresa Brascon.(Especialista no tema).

Objetivo: Orientar a equipe de colaboradores sobre o descarte correto dos resíduos hospitalares.



Eleição da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes)

Objetivo: Eleger a comissão que trata de prevenir e orientar sobre acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.



3. MARÇO

Iniciamos as atividades do mês de Março com o treinamento sobre o manuseio do MAPA com a equipe de enfermagem.

Objetivo: Capacitar a equipe de enfermagem quanto ao manuseio do equipamento.



Treinamento para uso do cardioversor proporcionado pela empresa INSTRAMED para a equipe de Enfermagem.

Objetivo: Capacitar a equipe de enfermagem quanto ao manuseio dos equipamentos.



4. ABRIL

Iniciamos as atividades com a palestra sobre conscientização, inclusão e diagnóstico do TEA (Transtorno do espectro autista)

Facilitadores: Anamaria Aciolly – psicóloga e Erickson – Fonoaudiólogo

Local: Recepção Ambulatório

Publico Alvo: Colaboradores e clientes

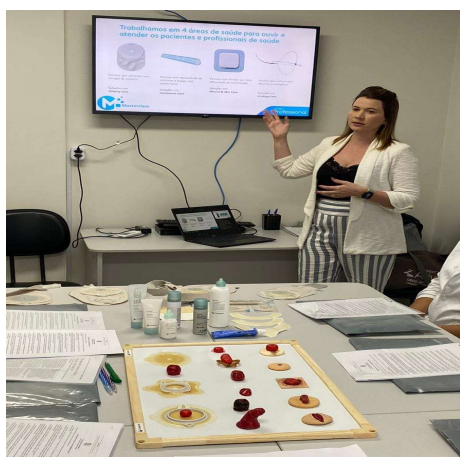


Treinamento de Ostomias – Realidade simulada

Facilitadora: Caroline Reynaldo (Coloplast)

Local: Sala treinamentos

Publico Alvo: Equipe de Enfermagem



6. JUNHO

Canal de Denúncia

Por meio da lei 14.457/22, foi criado e divulgado o canal de denúncias do HCP, para todas as unidades, meio que será utilizado para investigar situações de assédio moral e sexual que possam ocorrer no ambiente de trabalho, foi apresentando os seguintes pontos:

- Como acessar o canal,
- Passo a passo para realizar a denúncias
- Sigilo
- Meios de denúncia (além do site) existe a opção de telefone

7. JULHO

Manuseio correto do oxímetro, em 14/08/2023 realizado pela Enfermeira da unidade Jaine valéria para a equipe de Enfermagem e fisioterapeutas, com o intuito de orientar sobre o tempo correto para leitura da oximetria e frequência cardíaca, valor de referência da saturação e frequência cardíaca; armazenamento e limpeza do monitor.

LOCAL: Posto de Enfermagem

Público alvo: colaboradores

8. AGOSTO

Palestra com o tema: Dia Mundial do Combate ao Colesterol, em 15/08/2023 Realizada pela nutricionista da unidade Maria Lilyane com orientações alimentares e mudanças no estilo de vida.

Local: Recepção dos consultórios

Público alvo: Clientes e todos os colaboradores

9. SETEMBRO

Iniciamos as atividades do mês de Setembro em 12/09/2023 com palestra sobre Setembro Amarelo: Campanha de prevenção ao suicídio. Roda de conversa realizada pela psicóloga da unidade Anamaria Aciolly, para todos os colaboradores com intuito de mostrar os indicies de suicídio no Brasil, o cuidado com o outro, a importância do trabalho em equipe e saber ouvir o próximo.

LOCAL: Auditório

Público alvo: colaboradores



10. OUTUBRO

Palestra com o tema: Prevenção com Imunização em 21/09/2023 Realizada pelas enfermeiras da unidade Jeniffer Luana, Jaine Valeria e Rubia Faria sobre a história da imunização no Brasil, tipos de imunização, e a importância de manter o calendário vacinal atualizado.

Local: Auditório

Público alvo: Todos os colaboradores



11. NOVEMBRO

Ética Profissional, para a equipe de Enfermagem, realizada pela Enfermeira da unidade Jaine Valeria com o intuito de melhorar o clima organizacional, aumento da produtividade, estratégias para melhoria da comunicação e relacionamento com equipe e pacientes, respeito para com o paciente e acompanhante, bem como respeito a hierarquia da unidade.

Público alvo: Equipe de Enfermagem

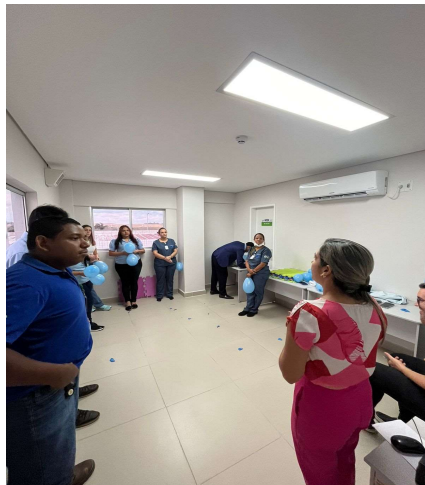
Local: Posto de Enfermagem.

12. DEZEMBRO

Iniciamos as atividades do mês de Dezembro com Palestra com Tema: Saúde Mental, prevenção ao suicídio e atuação do serviço social na UPAE, realizado pela Assistente Social da Unidade Janaína Gerônimo para os colaboradores, com o intuito de expor a importância em manter o cuidado com a saúde mental, os índices de funcionários afastados do emprego por síndrome de Bournout e síndrome do pânico.

Público alvo: Colaboradores

Local: Sala de Reunião



8. SEGURANÇA DO TRABALHO

A Unidade conta com uma equipe de segurança do trabalho que tem o objetivo de prestar acompanhamento aos funcionários sua saúde em geral. Como também fornecer treinamentos e disponibilizar equipamentos de proteção individual aos funcionários. No ano de 2023 na UPAE apresentamos 02 tipos de acidentes de percurso.

Em anexo as ações realizadas, treinamentos e rodas de orientações realizadas pela CIPA e pela SST.

Total de Acidentes: 02.

CONCLUSÃO

As atividades realizadas e propostas para ano de 2023 foram marcadas por dificuldades identificadas na inauguração e na implantação das atividades da UPAE por falta de equipamentos e materiais básicos para o funcionamento da UPAE. Não recebemos itens como macas, cadeiras de rodas, poltronas, itens de mobiliário de fundamental importância.

Dentre outros fatores faltamos receber equipamentos fundamentais para darmos seguimento aos atendimentos e fecharmos alguns diagnósticos de especialidades tais como equipamentos da urodinâmica, audiômetro, imitanciômetro, equipamento de videonasaringoscopia, dentre outros. As especialidades estão funcionando de forma mínima já que necessitamos de todo o parque tecnológico para diagnóstico preciso dos pacientes. Sentimos dificuldades com a contratação de profissionais capacitados para prestar atendimento na UPAE PALMARES nas diversas especialidades. Fechamos o ano de 2023 com apenas três especialidades médicas nunca ofertadas por Palmares que são Alergologia, Proctologia e Pneumologia. Já equipe multi não conseguimos ofertar terapia ocupacional por falta de profissional para a UPAE PALMARES. Além dos termos de contratação tentamos divulgações para essas categorias porém sem sucesso. Realidade essa enfrentada pela maioria das Unidades do Estado.

Consideramos que mesmo com todas as limitações e adversidades expostas anteriormente, e que diariamente são acompanhadas pela gestão da Unidade estamos nos esforçando para ampliar e solucionar os problemas de todos os usuários que procuram por nossos serviços nesta unidade de saúde, nos mantendo no empenho do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão Nº 020/2022, prezando pela adequação das atividades a nossa realidade atual.

Palmares, 29 de Fevereiro de 2024.

 Electronically signed by:

Anna Paula Ferraz Carvalho Bua

ID: 9GU2TQMBUGI-GE2TCNRUG42Q-SS4CCSJMXX062A

Anna Paula Ferraz C. Buarque

Coordenadora Geral – UPAE Palmares

Anexos no SEI

- **Planilhas de Monitoramento**

Consultas Médicas; Consultas Não Médica e Sessões de Fisioterapia; Exames; Informações sobre pessoal; Resolução de queixas; Pesquisa de Satisfação do Usuário; Controle de Origem dos Pacientes; Perda Primária; Taxa de Absenteísmo; Índice de Retorno / Consultas Médicas. CNES, SIASUS, Atas treinamentos, relatórios de comissões e núcleos gestores, relatórios de exclusões, relatórios de atendimentos, planilha síndromes, planilha boa visão;

- Planilhas PCF e extratos bancários;
- TR de contratação;