

**GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período Janeiro a Dezembro de 2013

Fevereiro de 2013

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão Nº. 011/2010, assinado em 03/01/2011, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde IMIP Hospitalar, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA Cabo de Santo Agostinho, no município do Cabo de Santo Agostinho, e tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho da execução das ações de saúde ao longo desse exercício.

O Relatório Anual de Gestão configura um instrumento privilegiado de monitoramento por contemplar aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços obtidos, os obstáculos que dificultaram o trabalho, os desafios que se apresentam, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

O Relatório Anual de Monitoramento do Contrato de Gestão da UPA foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento dos relatórios gerenciais mensais, avaliações e relatórios trimestrais, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento - UPA 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de urgência hospitalares, onde em conjunto com estas compõe uma rede organizada de Atenção às Urgências. São integrantes do componente pré-hospitalar fixo e são implantadas em locais estratégicos para a configuração das redes de atenção à urgência, com acolhimento e classificação de risco em todas as unidades, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências Emergência.

Este relatório apresenta o resultado obtido com a execução do Contrato de Gestão celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da UPA Cabo de Santo Agostinho e está em conformidade com a Lei nº 11.743 de 20 de janeiro de 2000.

A UPA Cabo De Santo Agostinho realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em clínica médica e pediátrica 24 horas por dia. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 18 leitos de observação até 24 horas e 04 leitos de estabilização dos pacientes mais graves, além de acesso a transporte adequado e ligação com a rede hospitalar através da central de regulação médica de urgências e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU.



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO
DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Sua área de construção é de 1.326,31m² e conta com sala de recepção e de espera, classificação de risco, consultórios para atendimento de pediatria, clínica médica, ortopedia e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, de observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, Raios-X e câmara escura, morgue. Possui, ainda, área de depósito, rouparia, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, segurança, depósito de material de limpeza, arquivo médico, sanitários públicos e elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os funcionários.

Neste documento foi avaliado o cumprimento das metas contratuais da unidade supracitada no período de janeiro a dezembro de 2013. Nesse processo avaliativo os indicadores a serem avaliados são de Produção e Qualidade, que deverão alcançar metas estabelecida em contrato.

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

I. INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013

Meta de Produção – 20% do repasse de recursos;

Indicadores de Qualidade - 10% do repasse de recursos;

Indicadores Requisitos de Qualidade – são monitorados, mas não possuem valoração financeira.

1. Produção (Atendimentos Médicos em urgência/emergência) – representa 20% da parte variável do recurso. A meta de Produção da UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO é de 9.030 atendimentos/mês e de 301 atendimentos/dia.

2. Indicadores de Qualidade

2.1. Escala Médica – representa 5% da parte variável, vinculados ao cumprimento de escala completa.

2.2. Produção SIA/SUS (% de Glosa) – representa 5% da parte variável, vinculada ao cumprimento de não exceder 10% de glosa da Produção SIA/SUS.

3. Indicadores Requisitos de Qualidade: Atenção ao Usuário – ACCR (Acolhimento com Classificação de Risco e Pesquisa de Satisfação do Usuário), Qualidade da Informação (Origem dos pacientes) e Turnover.

DESEMPENHO ASSISTENCIAL

AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos médicos em urgência/emergência, que foram realizados pela UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido, pela Secretaria Estadual da Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

O resultado obtido com a execução do Contrato de Gestão da UPA Cabo de Santo Agostinho no ano de 2013 irá nortear a definição das metas e do perfil assumido pela unidade em decorrência da demanda por ela absorvida. A tabela 1 apresenta a produção do período da unidade em estudo.

TABELA 1. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA UPA BARRA DE JANGADA

ATENDIMENTO MÉDICO	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	108.360	73.934	68%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento da UPA Cabo de Santo Agostinho no ano de 2013 foi inferior ao volume contratado, que é de 85% a 100% da meta contratada, sendo indicado desconto financeiro relativo a produção nos trimestres de Maio à Julho, e Agosto à Outubro/2013.

Na tabela 2, a seguir, apresentamos a produção mês a mês da unidade em 2013, comparando a meta contratualizada e a realizada pela unidade.

TABELA 2. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA MÊS A MÊS COM PERCENTUAL DE EXECUÇÃO.

MÊS	URGÊNCIA		
	CONTRATADO	REALIZADO	%
JANEIRO	9.030	7.063	78,22
FEVEREIRO	9.030	6.447	71,40
MARÇO	9.030	9.340	103,43
ABRIL	9.030	8.544	94,62
MAIO	9.030	8.816	97,63
JUNHO	9.030	6.270	69,44
JULHO	9.030	5.100	56,48
AGOSTO	9.030	4.978	55,13
SETEMBRO	9.030	4.279	47,39
OUTUBRO	9.030	4.252	47,09
NOVEMBRO	9.030	4.282	47,42
DEZEMBRO	9.030	4.563	50,53
TOTAL	108.360	73.934	68,23

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos médicos em urgência/emergência realizados em cada especialidade na UPA Cabo de Santo Agostinho. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica em comparação à especialidade de Pediatria.

TABELA 3. PRODUÇÃO POR ESPECIALIDADE

3. ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA
	52.803	21.131
	71%	29%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

DESEMPENHO QUALIDADE

PERCENTUAL DE GLOSA 2013

A UPA Cabo de Santo Agostinho de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS 345.121 procedimentos, dos quais apenas 2.272 foram glosados, o que representa um percentual de 0,66 % de glosas, meta cumprida.

Na tabela 4 demonstramos o Percentual de Glosa mês a mês.

TABELA 4. PERCENTUAL DE GLOSA PRODUÇÃO SIA/SUS – 2013

Mês	SIA/SUS			
	Produção Apresentada	Produção Aprovada	Quantitativos de Procedimentos Glosados	%
Janeiro	29.407	29.145	262	0,89
Fevereiro	26.831	26.403	428	1,60
Março	36.251	34.757	1.494	4,12
Abril	36.141	36.099	42	0,12
Mai	36.639	36.629	10	0,03
Junho	43.298	43.263	35	0,08
Julho	25.660	25.660	0	0,00
Agosto	25.825	25.825	0	0,00
Setembro	20.607	20.607	0	0,00
Outubro	21.347	21.347	0	0,00
Novembro	19.483	19.483	0	0,00
Dezembro	23.632	23.631	1	0,00
Total	345.121	342.849	2.272	0,66

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

ESCALA MÉDICA

O não cumprimento do indicador de qualidade, relativo à escala médica estabelecida contratualmente, **acarretou aplicação de desconto** no repasse em razão da unidade ter apresentado falhas nos plantões diurnos.

INDICADORES REQUISITOS DE QUALIDADE

Relatório de resultados do Acolhimento com Classificação de Risco

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolubilidade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco - ACCR, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados nas **UPA**. Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo, e deverão ser informados pelo Acolhimento sobre o tempo de espera, além de receber ampla informação sobre o serviço aos usuários familiares acompanhantes. O protocolo adotado na UPA Cabo de Santo Agostinho para Classificação de Risco é

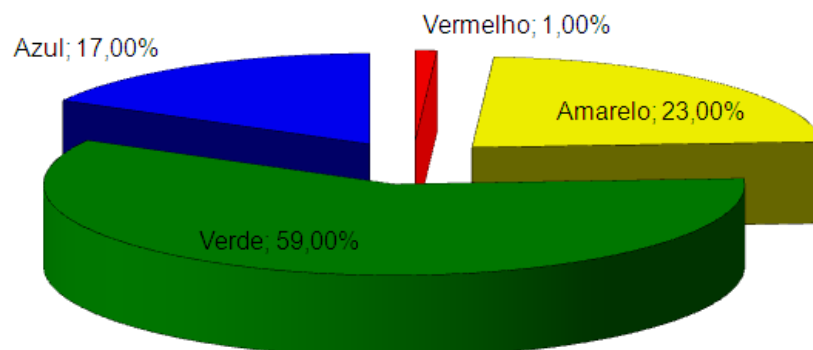
o BH/SUS – Canadense. O quadro abaixo nos mostra o perfil do usuário da unidade em estudo.

1. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
		89.498	1.123	20.604	52.764
		1%	23%	59%	17%
		24%			

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A análise do resultado da Classificação de Risco obtido pela UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO demonstra que 59% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde. Abaixo apresentamos a representação gráfica do perfil do usuário da UPA Cabo de Santo Agostinho segundo a Classificação de Risco – 2013.

PERCENTUAL DOS ATENDIMENTOS CONFORME ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Relatório de atenção ao usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço, onde é avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPA abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio de um autor identificável (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução/tratamento da queixa ao conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

A UPA Cabo de Santo Agostinho é um serviço muito bem avaliado pelos usuários, fato também observado durante as visitas de monitoramento à unidade.

Relatório da origem dos pacientes

A Taxa de identificação da origem do paciente, indicador da qualidade da informação, tem por objetivo conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional da **UPA** por meio da caracterização da origem da demanda. O indicador permite melhor planejamento regional dos serviços de saúde ao identificar fluxos de referência corretos e incorretos. O indicador utiliza a identificação correta do Código de Endereçamento Postal (CEP) e do código do IBGE. A meta é atingir 98% de CEP válido e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

Quanto à origem dos usuários a UPA Cabo de Santo Agostinho tem como principais clientes os usuários de sua área de abrangência do Cabo de Santo Agostinho.

As metas de requisito de qualidade foram consideradas cumpridas, pois a UPA Cabo de Santo Agostinho, apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas que está sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

O quadro abaixo mostra que a UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO realizou 2.765 remoções, correspondendo a 4% do total de 73.947 atendimentos realizados, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

4.RESOLUTIVIDADE	TOTAL DE ATENDIMENTO	RESOLUTIVIDADE	%	REMOÇÕES	%
	73.934	71.183	96%	2.765	4%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 6 apresenta a distribuição das remoções da UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO, mês a mês, durante o ano de 2013.

TABELA 6. REMOÇÕES 2013 DISTRIBUÍDAS MÊS A MÊS

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out	Nov	Dez	Total
Nº de remoções	235	186	290	269	240	251	198	206	220	223	236	211	2.765

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

CONCLUSÃO

A UPA Cabo de Santo Agostinho durante o ano de 2013 alcançou à meta de produção apenas no trimestre de fevereiro a abril, nos demais trimestres não alcançou o volume contratado, realizando ao longo do ano um total de 73.934 atendimentos de Urgência/Emergência.

Quanto ao indicador de Qualidade Percentual de Glosas, a unidade apresentou excelente desempenho com percentual de glosa 0,66% em 2013.

O não cumprimento do indicador de qualidade, relativo à escala médica estabelecida contratualmente no ano de 2013, acarretou aplicação de desconto nos repasses mensais.

Os relatórios mensais enviados pela unidade atenderam as expectativas pela sua organização, apresentação, sistematização valorização de todas as categorias que trabalham para que o serviço funcione com qualidade em prol de todos que procuram a unidade.

Neste contexto, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados e diante do exposto, opina-se favoravelmente à prorrogação do Contrato de Gestão supracitado, pelo desempenho das atividades relativas à área de atuação da Organização Social de acordo com o programa de trabalho contratado.