

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

UPA CAXANGÁ



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período janeiro a dezembro de 2013

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 003/2010, assinado em 01/04/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social: Fundação Manoel da Silva Almeida, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA CAXANGÁ, no município de Recife e tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho de execução ao longo desse exercício.

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

INTRODUÇÃO

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005 e regulamentada pelo Decreto nº. 23.046 de 19/01/2001 fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 001/2010 de entidade de direito privado sem fins econômicos, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento – Escritor Paulo Cavalcanti, UPA CAXANGÁ.

A UPA CAXANGÁ realiza procedimentos de baixa e média complexidade 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopédica e pediátrica. 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, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU.

A unidade está localizada no município de Recife, integrante da região metropolitana, com uma população estimada de 1.536.934 habitantes - IBGE/CENSO 2010/ projeção 2013, ocupa uma área de 217,49 km². Dentro do município a UPA Caxangá tem como área adstrita o IV Distrito Sanitário, porém devido a sua localização recebe muitos pacientes de Camaragibe.

A UPA possui 1.326,31m² e é composta por sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, assistência social, consultórios para atendimento de ortopedia, pediatria e clínica médica, sala de curativos e sutura, Sala Vermelha, observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, sala de medicação, câmara escura, morgue, utilidades, equipamentos, e sala de gesso. Possui ainda áreas de depósito, dispensação de medicamentos, rouparia,



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

almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto, escada, acesso principal, segurança, depósito de material de limpeza, laboratório, arquivo, sanitários públicos e farmácia; elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso médico.

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.

CONTROLE E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

O contrato de gestão estabelece que 30% do valor global do repasse é a parte variável do repasse e estão vinculadas ao cumprimento de metas relativas à avaliação de indicadores de produção e de qualidade, que acompanhados mensalmente e valorados a cada trimestre.

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 - não são valorados

1. Produção (Atendimentos de urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso. A meta de Produção da UPA CAXANGÁ é de 153.552 atendimentos ao ano, com 12.796 atendimentos ao mês, o que dá uma média 427 atendimentos ao dia.

2. Indicadores de Qualidade

2.1. Escala Médica – representa 5% do repasse, caso esteja completa no período analisado.

2.2. Produção SIA (% de Glosa) – 5% do total de recurso repassado, caso a unidade não tenha percentual de glosa acima de 10% da Produção.

3. Indicadores Requisitos de Qualidade são: 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

PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência que foram realizados pela UPA CAXANGÁ 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. Para efeito de produção contratada / realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA CAXANGÁ no período de janeiro a dezembro de 2013.

TABELA 1. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA PELA UPA CAXANGÁ

ATENDIMENTO MÉDICO 2013	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	153.552	148.366	97

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento da UPA CAXANGÁ no ano de 2013 está dentro do percentual contratado, que é de 85% a 100% da meta pactuada, atingindo uma média diária de 412 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, o que representa um volume dentro do proposto pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza de 301 a 450 atendimentos dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em estudo.

Na tabela 2, abaixo, apresentamos a produção mês a mês da unidade em 2013, onde observamos que nas Avaliações Trimestrais não incidiram desconto

financeiro por não cumprimento de metas de produção para consultas de urgência, já que a meta foi alcançada no período janeiro a dezembro de 2013, como mostra o percentual de execução do período em estudo.

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

ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	12.796	10.545	82
FEVEREIRO	12.796	10.838	85
MARÇO	12.796	11.692	91
ABRIL	12.796	11.000	86
MAIO	12.796	12.113	95
JUNHO	12.796	11.989	94
JULHO	12.796	10.818	86
AGOSTO	12.796	12.864	101
SETEMBRO	12.796	13.638	107
OUTUBRO	12.796	14.801	116
NOVEMBRO	12.796	14.381	112
DEZEMBRO	12.796	13.687	107
TOTAL	153.552	148.366	97

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na UPA CAXANGÁ. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica em comparação às especialidades de Pediatria e Ortopedia, como esperado, porém é uma das poucas unidades em que o número de atendimentos de Traumatologia supera a Pediatria.

TABELA 3. PRODUÇÃO UPA CAXANGÁ POR ESPECIALIDADE

ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA	TRAUMATO ORTOPEDIA
	80.487	27.245	40.634
	54,2 %	18,4%	27,4%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

DESEMPENHO QUALIDADE

PERCENTUAL DE GLOSA 2013

A UPA CAXANGÁ de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial - SIA 779.015 procedimentos, dos quais apenas 50 foram glosados, o que representa um percentual de 0,01% de glosas, muito abaixo do parâmetro máximo de 10% previsto em Termo Aditivo.

Na tabela 4 mostramos o Percentual de Glosa mês a mês, o que demonstra a excelente desempenho da unidade no período.

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

1º Semestre	janeiro 0,01%	Fevereiro 0%	Março 0,02%	Abril 0%	Maiο 0,01%	Junho 0,02%
2º Semestre	Julho 0%	Agosto 0%	Setembro 0%	Outubro 0%	Novembro 0%	Dezembro 0,01%

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

ESCALA MÉDICA

O não cumprimento do indicador de qualidade, relativo à escala médica estabelecida contratualmente, **não acarretou aplicação de desconto** no repasse

em razão da unidade ter apresentado a falha em apenas alguns dias e de forma não contínua no primeiro e último trimestre, como manteve no período o terceiro clínico no plantão noturno todos os dias e dois Ortopedistas nos plantões diurnos de maior volume de atendimentos, cumpriu o número de profissionais estabelecido em contrato, considerando-se, portanto, **escala médica completa**.

A tabela 5 apresenta o consolidado das Avaliações Trimestrais da UPA Caxangá em 2013.

TABELA 5. RESULTADO DAS AVALIAÇÕES- 2013

PERÍODO	PRODUÇÃO %	ESCALA MÉDICA	% DE GLOSA
Janeiro a Março	86	Completa	Cumprida
Abril a Junho	91	Completa	Cumprida
Julho a Setembro	97	Completa	Cumprida
Outubro a Dezembro	111	Completa	Cumprida

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Pelo exposto acima observamos que a UPA CAXANGÁ **alcançou as metas de Qualidade**, Escala Médica e Percentual de Glosa.

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 do paciente.

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 e acompanhantes. O protocolo adotado na UPA da CAXANGÁ para Classificação de Risco é o BH/SUS – Canadense. O quadro abaixo nos mostra o perfil do usuário da unidade em estudo.

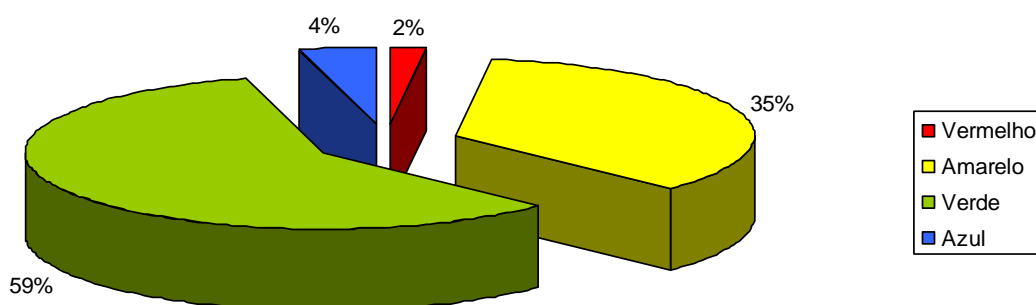
PERFIL DE ATENDIMENTO 2013

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
	158.281	3.051	55.895	92.548	6.787
		1,93	35,31	58,47	4,29
		37,24%			

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A análise do resultado da Classificação de Risco obtido pela UPA CAXANGÁ demonstra que 37,24% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como amarela, e vermelho, que são os pacientes de maior gravidade caracterizando a unidade como uma das de maior complexidade do atendimento. Abaixo apresentamos a representação gráfica do perfil do usuário da UPA Caxangá segundo a Classificação de Risco – 2013.

PERCENTUAL DOS ATENDIMENTOS DA UPA CAXANGÁ EM 2013 CONFORME ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



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, 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, o 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 CAXANGÁ 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 CAXANGÁ tem como principais clientes os usuários de sua área de abrangência, onde Recife representa uma média de 73% dos atendimentos e Camaragibe com uma média de 22% no período.

As **metas de requisito de qualidade foram consideradas cumpridas**, pois a UPA CAXANGÁ, apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas que estão 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 CAXANGÁ realizou 3.971 remoções, correspondendo a 2,68% do total de 148.366 atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, observa-se a alta resolutividade da unidade.

RESOLUTIVIDADE 2013	TOTAL DE ATENDIMENTOS	REMOÇÕES	%	RESOLUTIVIDADE	%
	148.366	3.971	2,68	144.395	97,32

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 6 apresenta a distribuição das remoções da UPA Caxangá, mês a mês, durante o ano de 2013 que apresenta um valor de pequena variação durante o período em estudo.

TABELA 6. REMOÇÕES 2013 DISTRIBUÍDAS MÊS A MÊS

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out	Nov	Dez	Total
Nº de remoções	322	294	381	274	334	323	360	331	310	370	375	297	3.971

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

CONCLUSÃO

A UPA CAXANGÁ durante o ano de 2013 alcançou todas as metas, previstas em contrato com Produção de 97% da meta contratada de 153.552 atendimentos, quanto ao indicador Percentual de Glosas, a unidade apresentou excelente desempenho com percentual de glosa de 0,01% em 2013.

O não cumprimento do indicador de qualidade, relativo à escala médica estabelecida contratualmente no primeiro trimestre, não acarretou aplicação de desconto no repasse em razão da unidade ter apresentado a falha em apenas alguns meses e de forma não contínua no trimestres avaliado, no entanto, manteve um terceiro clínico no plantão noturno todos os dias e um segundo Ortopedista nos dias de maior volume de atendimento, mantendo o número de profissionais estabelecido por plantão, assegurando o número de profissionais previstos em contrato.

O relatório anual enviado pela unidade atendeu 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.

A UPA CAXANGÁ durante o ano de 2013 alcançou todas as metas de Requisito de Qualidade, pois apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

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 pactuado.

Enide M^a B. Holanda de Azevêdo
Coordenadora de Normas Técnicas,
Protocolos e Padronização