

**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 NOVA DESCOBERTA



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período Janeiro a Dezembro de 2013

Recife, Fevereiro de 2014

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão Nº. 002/2011, assinado em 03/01/2011, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Fundação Manoel da Silva Almeida, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA NOVA DESCOBERTA, 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 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 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 Fundação Manoel da Silva Almeida, para o gerenciamento da UPA Nova Descoberta e está em conformidade com a Lei nº 11.743 de 20 de janeiro de 2000, em que o Estado de Pernambuco apresenta legislação específica que fundamenta o processo público de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos, para gerenciar UPA, Hospitais Metropolitanos e alguns hospitais sob gestão estadual ou de consórcio municipal.

A UPA NOVA DESCOBERTA realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento em urgência/emergência em clínica médica, pediátrica e odontologia nas 24 horas e ortopedia, no horário de 7 as 19h. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 17 leitos de observação sendo 01 isolamento, até 24 horas e 05 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.

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 de 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.

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;

Requisitos de Qualidade - não são valorados

1. Produção (Atendimentos Médicos em urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso. A UPA NOVA DESCOBERTA foi de 151.657 atendimentos ano, com 12.638 atendimentos/mês, o que dá uma média de 421 atendimentos/dia.

2. Indicadores de Qualidade

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

2.2. Produção SIA/SUS (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso variável, caso a unidade apresente percentual de glosa acima de 10% da Produção SIA/SUS.

3. Requisitos de Qualidade: Atenção ao Usuário – ACCR (Acolhimento com Classificação de Risco), 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 NOVA DESCOBERTA 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 Nova Descoberta no ano de 2013 vai demonstrar o nível de utilização dos recursos e 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 NOVA DESCOBERTA

ATENDIMENTO MÉDICO 2013	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	132.948	151.657	114%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento da UPA NOVA DESCOBERTA no ano de 2013 está acima do percentual contratado, que é de 85% a 100% da meta contratada, atingindo uma média diária de 421 pacientes/dia atendidos nas diferentes especialidades médicas, o que representa um volume dentro do proposto pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza até 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em estudo. Na avaliação da meta, observamos o percentual de atendimentos realizados, que ele é superior ao volume contratado, conseqüentemente a unidade supera a meta contratada.

Na tabela 2, apresentamos a produção mês a mês da unidade em 2013

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

ATENDIMENTOS MÉDICOS EM URGÊNCIA/EMERGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	11.079	12.634	114,04
FEVEREIRO	11.079	11.679	105,42
MARÇO	11.079	13.257	119,66
ABRIL	11.079	10.602	95,69
MAIO	11.079	14.555	131,37
JUNHO	11.079	12.574	113,49
JULHO	11.079	10.837	97,82
AGOSTO	11.079	11.991	108,23
SETEMBRO	11.079	13.398	120,93
OUTUBRO	11.079	14.225	128,40
NOVEMBRO	11.079	13.042	117,72
DEZEMBRO	11.079	12.863	116,10
TOTAL	132.948	151.657	114,07

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos médicos em urgência/emergência realizados em cada especialidade na UPA NOVA DESCOBERTA. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica em comparação às especialidade de traumato ortopedia e de Pediatria, como esperado.

TABELA 3. PRODUÇÃO POR ESPECIALIDADE

ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	CLÍNICA MÉDICA	ORTOPEDIA	PEDIATRIA
	100.425	29.139	22.093
	66,22%	19,21%	14,57%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

PRODUÇÃO ODONTOLÓGICA

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência que foram realizados pela UPA NOVA DESCOBERTA 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 odontológicos em caráter de urgência/emergência.

A tabela abaixo apresenta o total de atendimentos odontológicos em urgência/emergência realizados na UPA Nova Descoberta no ano de 2013.

Tabela 4. Produção Odontológica contratada e realizada pela UPA Nova Descoberta

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO 2013	Realizado	% Realizado
	11.028	91,90

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA NOVA DESCOBERTA no ano de 2013 foi de 11.028.

A unidade atingiu uma média mensal de 919 atendimentos/mês, e uma média de 30 atendimentos/dia. Durante as visitas à UPA conversamos com os dentistas e verificamos que estão sendo realizado todo tipo de atendimento odontológico (urgência e ambulatorial). Ressaltamos que a unidade trabalhou com escala odontológica completa no ano de 2013, com 01 (um) dentista 24h por dia, portanto meta cumprida.

DESEMPENHO QUALIDADE

PERCENTUAL DE GLOSA 2013

A UPA NOVA DESCOBERTA de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS, 770.581 procedimentos, dos quais apenas 71 foram glosados, o que representa um percentual de 0,01% de glosas, muito abaixo do parâmetro máximo de 10% previsto em Termo Aditivo, portanto meta cumprida.

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

TABELA 5. PERCENTUAL DE GLOSA PRODUÇÃO SIA/SUS – 2013

SIA/SUS			
Produção Apresentada	Produção Aprovada	Quantitativo	% Rejeição
64.956	64.956	0	0,00
59.152	59.146	6	0,01
64.267	64.244	23	0,04
63.149	63.139	10	0,02
66.975	66.962	13	0,02
56.720	56.719	1	0,00
63.665	63.665	0	0,00
66.312	66.312	0	0,00
69.267	69.267	0	0,00
72.265	72.259	6	0,01
62.128	62.119	9	0,01
61.725	61.722	3	0,00
770.581	770.510	71	0,01

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

ESCALA MÉDICA

O não cumprimento do indicador de qualidade, relativo à escala médica estabelecido contratualmente, **acarretou aplicação de desconto** no repasse em razão da unidade ter apresentado falhas no atendimento de traumatologia ortopedia, nos meses de outubro, novembro e dezembro.

Pelo exposto observamos que a UPA Nova Descoberta **não alcançou as metas de Qualidade**, referente a Escala Médica, no segundo e terceiro trimestre (novembro e dezembro)

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

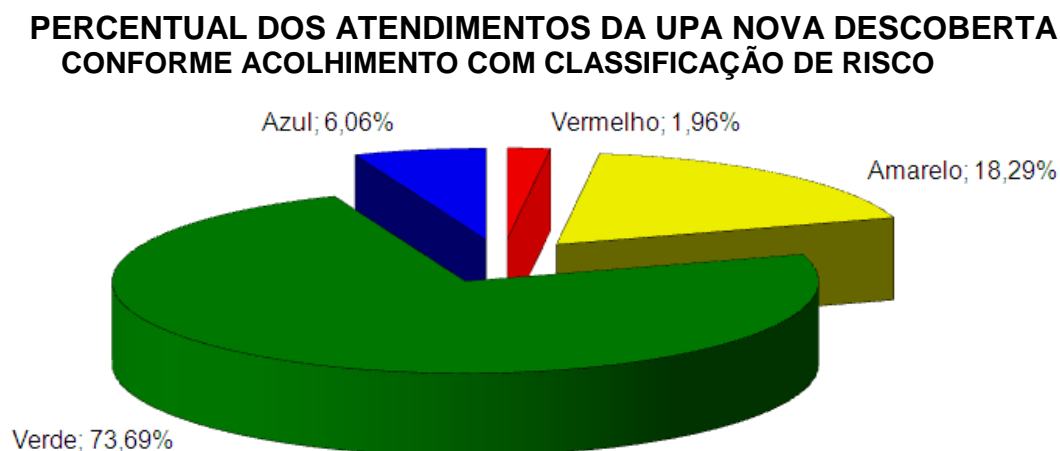
deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo, e deverão ser informados pelo Acolhimento sobre o tempo de espera, além de receber ampla informação sobre o serviço aos usuários, familiares e acompanhantes. O protocolo adotado na UPA NOVA DESCOBERTA para Classificação de Risco é o BH/SUS – Canadense. O quadro abaixo nos mostra o perfil do usuário da unidade em estudo.

Quadro 1.

1. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
	172.870	3.381	31.623	127.394	10.472
		2%	18%	74%	6%
		20%			

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A análise do resultado da Classificação de Risco obtido pela UPA NOVA DESCOBERTA demonstra que 74% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, 2% com vermelho, 18% classificados como amarelo e 6% classificados com azuis, que poderiam ser atendidos pela rede de atenção básica de saúde do atendimento. Abaixo apresentamos a representação gráfica do perfil do usuário da UPA Nova Descoberta segundo a Classificação de Risco – 2013.



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, 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 NOVA DESCOBERTA é um serviço muito bem avaliado pelos usuários. Ressalta-se que 93,54% das respostas à pesquisa de satisfação aplicada em 2013 correspondem a bom e excelente.

Relatório de origem dos pacientes

A Taxa de identificação de origem do paciente, indicador de 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 NOVA DESCOBERTA tem como principais clientes os usuários de sua área de abrangência de Recife (90%).

As metas de requisito de qualidade foram consideradas cumpridas, pois a UPA NOVA DESCOBERTA, 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 NOVA DESCOBERTA realizou 4.207 remoções, correspondendo a 3% do total de 151.657 atendimentos realizados, concluindo-se pela alta resolutividade da unidade.

Quadro 2

4.RESOLUTIVIDADE	TOTAL DE ATENDIMENTOS	RESOLUTIVIDADE	%	REMOÇÕES	%
	151.657	147.450	97%	4.207	3%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 6 apresenta a distribuição das remoções da UPA NOVA DESCOBERTA, 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	366	344	316	305	322	341	310	362	373	376	384	408	4.207

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

CONCLUSÃO

A UPA NOVA DESCOBERTA durante o ano de 2013 alcançou à meta de produção, prevista em contrato alcançando 114,07% da meta contratada(151.657 atendimentos). Em relação aos indicadores de qualidade a unidade apresentou excelente desempenho percentual de glosa de 0,01% em 2013.Quanto à escala médica a falha nos mês de outubro, novembro e dezembro gerou um desconto de 5% no repasse d5 qualidade. Este desconto foi decorrente da falta de ortopedistas no plantão diurno.

O relatório anual enviado pela unidade atendeu as expectativas pela sua organização, apresentação, sistematização .

A UPA NOVA DESCOBERTA, apresentou 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.

Considerando que o princípio da eficiência pressupõe que a realização de determinada atividade aconteça com presteza e perfeição para que produza efetivos resultados na consecução das finalidades propostas e tendo em vista o desempenho da Unidade ao longo da execução contratual de 2013, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise concluímos que o contrato vem sendo executado, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria, traumato-ortopedia e odontologia.

Larissa Carla Crispim Souza Costa
Coord. de Monitoramento da Alta Complexidade