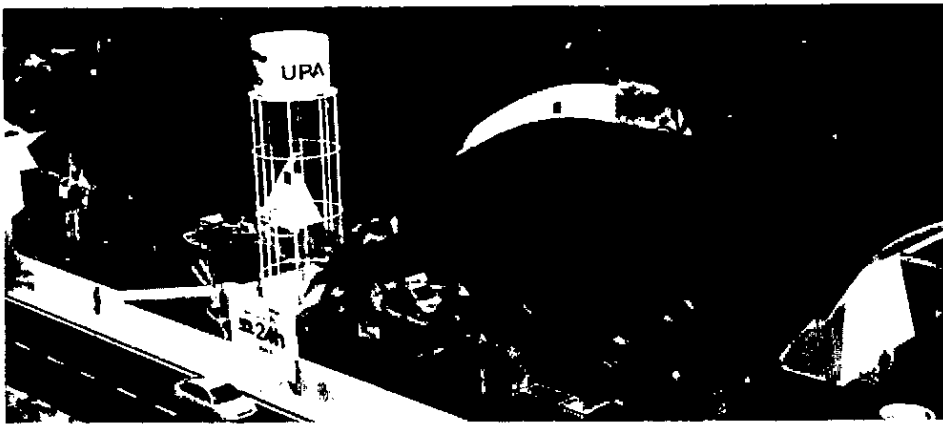


RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO 2014

UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período janeiro a junho de 2014

setembro, 2014.



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

INTRODUÇÃO

A UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica e pediátrica. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 19 leitos de observação mais 01 leito de isolamento até 24 horas, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE, o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel – SAMU e Corpo de Bombeiros e a Atenção Primária.

A unidade está localizada no município de Cabo de Santo Agostinho integrante da região metropolitana do Recife com uma população de 185.025 mil habitantes (Projeção IBGE/CENSO 2010).

A UPA possui 1.326,31m², composta por acesso principal, salas de recepção e de espera, classificação de risco, assistência social, brinquedoteca, consultórios para atendimento de pediatria e clínica médica, sala de curativos e sutura, sala vermelha, sala amarela com observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, sala de medicação, câmara escura, morgue, utilidades e equipamentos. Possui ainda áreas para depósito, dispensação de medicamentos, rouparia, almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, escada, depósito de material de limpeza, laboratório de coleta, arquivo, sanitários públicos, farmácia, elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os profissionais.

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

Handwritten notes:
F. de
deps
R. de
R. de
R. de
R. de

urgência, com Acolhimento e Classificação de Risco em todas as unidades, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências.

INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2014

- 1) **Meta de Produção** - 20% do repasse de recurso variável;
- 2) **Indicadores de Qualidade** - 10% do repasse de recurso variável;
- 3) **Indicadores Requisitos de Qualidade** - não são valorados.

1.1) Produção (Atendimentos de urgência/emergência) – representa 20% da parte variável, condicionada ao cumprimento de no mínimo 85% da meta de produção estabelecida em 108.360/ano, 54.180 no semestre e 9.030 atendimentos/mês. A avaliação e análise da atividade contratada serão efetuadas conforme tabela abaixo:

	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
URGÊNCIA / EMERGÊNCIA	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Menor que 55% do volume contratado	55% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

5

2.1) Escala Médica – representa 5% do repasse de recurso variável, vinculado ao cumprimento da escala médica completa.

2.2) Produção SIA/SUS (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso variável. A meta a ser atingida é percentual de glosa menor que 10% da produção.

3) Indicadores Requisitos de Qualidade: representados pelo Acolhimento com Classificação de Risco-ACCR, Atenção ao Usuário (queixas recebidas e resolvidas e pesquisa de satisfação do usuário), Qualidade da Informação e Turnover.

DESEMPENHO ASSISTENCIAL

1) PRODUÇÃO MÉDICA

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência 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 da semana. Para efeito de produção contratada x realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos médicos de urgência realizados na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO no período de janeiro a junho de 2014 (1º e 2º trimestre de 2014).

✓

Handwritten notes:
Mary Dias for
Klein
ay

**Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA CABO DE SANTO
AGOSTINHO**

ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	9.030	5.114	56,6
FEVEREIRO	9.030	4.759	52,7
MARÇO	9.030	5.345	59,2
ABRIL	9.030	4.183	46,3
MAIO	9.030	4.679	51,8
JUNHO	9.030	4.995	55,3
TOTAL	54.180	29.075	53,7

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência 1º e 2º Trimestre - 2014		
Contratado	Realizado	% Realizado
54.180	29.075	53,7

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO no primeiro semestre de 2014 atingiu uma média mensal de 4.846 e diária de 162 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste primeiro semestre 53,7% do volume contratado.

Conforme análise, a meta não foi cumprida por apresentar nos dois primeiros trimestres de 2014 o percentual de produção abaixo dos 85% e que incidiram em descontos financeiros, nas avaliações trimestrais, conforme tab Indicadores de Monitoramento do Contrato, item 1.1 Produção.

[Handwritten signatures and initials]
 F. S. M. G. A.
 S. P. S.



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

7

Prever-se em estudo de repactuação a inclusão da especialidade de ortopedia como ação para aumento do número de atendimentos. Apesar de grande empenho da equipe gestora da unidade junto à rede de assistência local e regional, com objetivo de aumentar o número de atendimentos observa-se, desde o início do funcionamento da unidade, o percentual de atendimentos abaixo da média posta na portaria ministerial das UPAs o que comprova que a demanda espontânea da unidade é baixa.

A tabela abaixo demonstra os atendimentos de urgência 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.

Produção UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO por Especialidade

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Clínica Médica	3.951	3.684	3.860	2.478	2.979	3.728
Pediatria	1.163	1.075	1.485	1.705	1.700	1.267
Total	5.114	4.759	5.345	4.183	4.679	4.995

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência Por Especialidade 1º e 2º Trimestre - 2014			
Clínica	Ortopedia	Pediatria	Total
20.680	0	8.395	29.075

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 71,1%. Os casos de pediatria correspondem 28,9%.

Handwritten signatures and initials:
A large signature, possibly "Rosa", is written over the text. To its right, there are several smaller initials and names, including "Rosa", "M", "mar", "aly", and "S42B".



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

8

2) ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado às UPA), a contratada deverá ter diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras, no plantão diurno. E no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras.

A UPA apresentou escala médica incompleta no plantão diurno e noturno até 20.06.2014, a partir de 21.06.2014 vem apresentando escala completa. Mesmo com a escala médica completa em Julho/14, não foi garantida a demanda de atendimentos compatível com a meta entre 85% à 100%.

Conforme análise, a meta não foi considerada cumprida por apresentar neste período a escala médica incompleta, o que incidiu em descontos financeiros nas avaliações do período.

3) SIA/SUS (% PROCEDIMENTOS GLOSADOS)

1º SEMESTRE 2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
% Glosa SIA/SUS	0,00	0,04	0,04	0,00	0,00	0,00

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o primeiro semestre de 2014, totalizando 0,08% cumprindo a meta.

INDICADORES DE QUALIDADES

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

Handwritten notes and signatures:
Fay
New
Dias
New



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.

O protocolo adotado na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO para Classificação de Risco é o BH/SUS/CANADENSE, o qual classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso: Vermelho (emergências), amarelo (casos urgentes), verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

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.

A tabela abaixo apresenta o número absoluto e a porcentagem dos pacientes classificados em sua totalidade, incluindo as evasões.

Classificados na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO

período de janeiro a junho de 2014

Classificação de Risco Especialidade - Enfermagem						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Vermelho	87	86	105	84	72	95
Amarelo	1.291	1.324	1.589	1.197	1.057	
Verde	3.927	3.510	3.884	3.002	3.629	3.000
Azul	793	600	988	729	596	573
Total	6.098	5.520	6.566	5.012	5.354	5.826

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Handwritten notes and signatures:
F
S
R
Deps
any
nom



Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	529	1,5
Amarelo	7.816	22,7
Verde	21.752	63,3
Azul	4.279	12,4
Total	34.376	100,0

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Relatório de atenção ao usuário

Resolução das queixas e 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 na UPA abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. E a resolução das queixas onde 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 resolveu no mínimo 80% das queixas recebidas. A unidade teve como resultados nas pesquisas o percentual de classificação como BOM serviço, fato observado durante todas as análises dos relatórios mensais do primeiro semestre de 2014.

Fato
para
ser
feito
em
2014



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

11

Esta Diretoria também acompanha as queixas enviadas, pelos usuários, à Ouvidoria do Estado. A ouvidoria é um canal direto do cidadão com os gestores de saúde, que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. Diante das necessidades apresentadas pelo cidadão, esta Diretoria junto com a ouvidoria orienta, encaminha, acompanha a demanda e dá retorno ao usuário sobre as providências adotadas.

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.

O município de CABO DE SANTO AGOSTINHO, sede da UPA, representa (95,96%) correspondente a 31.575 atendimentos, seguido de Jaboatão dos Guararapes com (0,53%) correspondente a 171 atendimentos e Recife com (0,45%) correspondente a 145 atendimentos consolidados do período de janeiro a junho de 2014.

As **metas foram 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.

17
FCS
Acy
Recife
DPS
Mey



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

12

RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

No primeiro semestre de 2014 foram realizadas 1.265 remoções, correspondendo a 4,4% do total de 29.075 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital Dom Hélder Câmara e Hospital da Restauração.

A tabela abaixo apresenta o número de remoção mensal.

Pacientes Transferidos						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Total de Pacientes Transferidos	253	208	235	192	154	223

Fonte: Relatório Gerencial/Sistema de Gestão UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO

O percentual de remoção realizada pela UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO no primeiro semestre de 2014 foi de 4,4% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

7

10/9
any
Klein
new



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

13

CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR se apresentou como parceira importante na gestão da Unidade de Pronto Atendimento - UPA Deputado Francisco Julião, no município do Cabo de Santo Agostinho no primeiro semestre de 2014, tendo desenvolvido ações que demonstram que demonstram seu zelo com o patrimônio público, primando pela qualidade dos serviços prestados.

A UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO realizou um percentual de produção de 53,7% atendimentos e atingiu uma média de 163 atendimentos/dia, o que incidiu em descontos financeiros nas avaliações do período. Os indicadores de qualidade: escala médica não foi cumprida, pois a unidade apresentou escala incompleta, o que incidiu em descontos financeiros nas avaliações do período. Quanto ao percentual de glosas no SIA/SUS a meta foi cumprida, uma vez que apresentou percentual de glosas abaixo de 10% no primeiro semestre de 2014.

Pelo acima exposto, a UPA analisada, não cumpriu todas as metas contratadas, desta forma a execução do Contrato de Gestão 011/2010, indicou desconto financeiro relativo à produção e qualidade nas avaliações do período.

Prever-se em estudo de repactuação a inclusão da especialidade de ortopedia como ação para aumento do número de atendimentos, de acordo que desde o início do funcionamento da unidade, o percentual de atendimentos está abaixo da média posta na portaria ministerial das UPAs o que comprova que a demanda espontânea da unidade é baixa.

Da análise, esta Comissão Técnica de acompanhamento interno dos Contratos de Gestão, concluí que o referido instrumento contratual vem sendo executado, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade usuária do SUS, nas áreas de clínica médica e pediatria.

[Handwritten signatures and initials]
DEAS
S
W
ALY

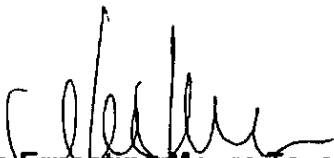


PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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


14

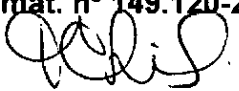
Recife, 08 de setembro de 2014.


Maria Ernestina Moura Tavares
mat. n° 257.965-9



Danielly Martins Barbosa da Silva
mat. n° 339.071-3

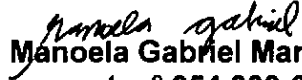

Katiana Alves Moreira
mat. n° 336.951-0



Maria da Conceição Belo Pessoa
mat. n° 149.120-2



Tereza Cristina da Silva
mat. n° 357.436-9


Ana Carmen de Carvalho Bargetzi
mat. n° 300.694-8


Flávia Cristina Albuquerque Lira
mat. n° 339.068.-3


Manoela Gabriel Martins
mat. n° 354.000-6


Nancy Nunes de Macedo Oliveira
mat. n° 338.127-7


Michel Cleber Gomes de Lima
mat. n° 337.518-8