

RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO 2014

UPA CURADO



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período janeiro a junho de 2014

setembro, 2014.

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 005/2010, assinado em 18 de maio de 2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Hospital do Tricentenário, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA CURADO, no município de Jaboatão dos Guararapes, referente ao período de janeiro a junho de 2014.

O Relatório de Gestão semestral 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, os obstáculos que dificultaram o trabalho, os desafios que se apresentam, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

O relatório semestral 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, relatórios trimestrais e planilha contábil e financeira, objetivando o acompanhamento do desempenho de execução das ações e serviços de saúde na unidade.

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações dos dois primeiros relatórios trimestrais de 2014, de modo a retratar o desempenho da execução ao longo desse exercício.

Handwritten signatures and initials:
- Top right: "DPS"
- Middle right: "A. Steer"
- Bottom right: "any", "Mey"
- Bottom left: "A" (circled), "B"

INTRODUÇÃO

A UPA CURADO é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopédica, pediátrica e odontológica. 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 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 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 odontologia, ortopedia, pediatria e clínica médica, sala de curativos e sutura, sala vermelha, sala amarela com observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, sala de medicação, sala de gesso, 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.

A unidade está localizada no município de Jaboatão dos Guararapes integrante da região metropolitana do Recife com uma população de 644.620 mil habitantes (Projeção IBGE/CENSO 2010).

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

Handwritten notes and signatures:
uf for
Kler
ay
P
man
D
PAB
ay



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

2.2) **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 CURADO 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 CURADO no período de janeiro a junho de 2014 (1º e 2º trimestre de 2014).

Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA CURADO

ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	13.500	12.024	89,1
FEVEREIRO	13.500	10.575	78,3
MARÇO	13.500	13.101	97,0
ABRIL	13.500	13.273	98,3
MAIO	13.500	14.041	104,0
JUNHO	13.500	12.370	91,6
TOTAL	81.000	75.384	93,06

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Handwritten signatures and initials:
17
New
DPS
Kear
any



Consultas Médicas de Urgência 1º e 2º Trimestre - 2014		
Contratado	Realizado	% Realizado
81.000	75.384	93,06

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA CURADO no primeiro semestre de 2014 atingiu uma média mensal de 12.564 e diária de 418 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste primeiro semestre 93,06% do volume contratado. Portanto, cumprida a meta do indicador de produção médica.

A tabela abaixo demonstra os atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na UPA CURADO. Verifica-se a predominância de atendimentos em clínica médica em comparação às especialidades de ortopedia e pediatria.

Produção UPA CURADO por Especialidade

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Clinica Médica	7.020	6.035	7.481	7.566	7.883	7.022
Ortopedia	3.225	2.848	3.192	3.008	2.912	2.695
Pediatria	1.779	1.692	2.428	2.699	3.246	2.653
Total	12024	10575	13101	13273	14041	12370

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

11

[Handwritten signatures and initials]



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

Consultas Médicas de Urgência Por Especialidade 1º e 2º Trimestre - 2014			
Clínica	Ortopedia	Pediatria	Total
43.007	17.880	14.497	75.384

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA CURADO, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 57,05%. Os casos de ortopedia correspondem 23,72%, e pediatria com 19,23%.

1.2) PRODUÇÃO ODONTOLÓGICA

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência que foram realizados pela UPA CURADO 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 / realizada foram informados todos os atendimentos odontológicos em caráter de urgência/emergência.

A tabela abaixo apresenta o total de atendimentos odontológicos de urgência realizados na UPA CURADO no primeiro semestre de 2014.

Produção contratada e realizada pela UPA CURADO

Consultas Odontológicas			
1º SEMESTRE	Contratado	Realizado	% Realizado
2014	6.000	7.640	127,3

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Handwritten signatures and initials:
N
P
Nany
S
Klein
Acy
Q



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

Produção UPA CURADO da Especialidade de Odontologia

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Odontologia	1.342	1.148	1.332	1.371	1.264	1.183

Fonte. Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA CURADO no primeiro semestre de 2014 foi de 7.640. A unidade atingiu uma média mensal de 1.273 atendimentos/mês, e uma média de 42 atendimentos/dia, correspondendo neste primeiro semestre 127,3% do volume contratado. Durante as visitas a UPA conversamos com os dentistas e verificamos que estão sendo realizados todos os tipos de atendimento odontológico (urgência e ambulatorial).

Concluí-se que o desempenho da unidade está em consonância com o disposto no Contrato de Gestão da UPA CURADO, a qual preconiza 1.000 atendimentos/mês, uma média de 33 atendimentos odontológicos em 24 horas. Portanto, cumprida a meta do indicador de produção odontológica.

2) ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado às UPA), no plantão diurno, a contratada deverá ter diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista. E no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista. Além de um dentista em regime de 24 (vinte e quatro) horas.

A UPA apresentou escala completa no plantão diurno com 04 clínicos, 02 pediatras, 01 ortopedista e 01 dentista. No plantão noturno a Unidade funciona com 03 clínicos e 02 pediatras, acrescentando mais 01 clínico no plantão noturno, em substituição ao ortopedista e 01 dentista.

Conforme análise, a meta foi cumprida por apresentar neste semestre a escala médica e odontológica completa.

Handwritten notes and signatures:
= 100%
com 100%
100%
100%
100%
100%



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

9

3) SIA/SUS (% PROCEDIMENTOS GLOSADOS)

1º SEMESTRE 2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
% Glosa SIA/SUS	0,001	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA CURADO não apresentou percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o primeiro semestre de 2014, totalizando 0,00% 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 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 de CURADO 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 identificar 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.

[Handwritten signatures and initials]



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

10

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

Classificados na UPA CURADO período de janeiro a junho de 2014

Classificação de Risco Especialidade Médica-Enfermagem						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Vermelho	53	52	53	60	55	75
Amarelo	3034	2673	3.097	3.364	3.633	3.326
Verde	10294	9006	11.142	11.111	11.556	10.149
Azul	627	534	586	489	519	433
Total	14008	12265	14878	15024	15763	13983

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	348	0,41
Amarelo	19.127	22,26
Verde	63.258	73,62
Azul	3.188	3,71
Total	85.921	100,00

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

Handwritten signatures and initials:
fcd
may
alex
ay



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

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 CURADO 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.

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 Jaboatão dos Guararapes, sede da UPA, representa (74,89%) correspondente a 61.847 atendimentos, seguido de Recife com (20,64%) correspondente a 17.044 atendimentos, consolidados do período de janeiro a junho de 2014.

Handwritten notes and signatures:
- Initials: AP, J, S, D
- Acronyms: OPS, FOM, Kiteer, au, meny



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 HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Médico Fernando de Lacerda (CURADO) no primeiro semestre de 2014, tendo desenvolvido ações que demonstram seu zelo com o patrimônio público, primando pela qualidade dos serviços prestados calcado nos princípios da eficácia e eficiência que norteiam a administração pública.

A Unidade atingiu todas as metas quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA CURADO realizou um percentual de produção de 93,06% atendimentos e atingiu uma média de 418 atendimentos/dia. Os indicadores de qualidade: escala médica e percentual de glosas no SIA/SUS foram considerados como meta cumprida, pois a unidade apresentou escala médica completa e apresentou percentual de glosas no SIA/SUS abaixo de 10% ambos no primeiro semestre de 2014.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu todas as metas condicionadas ao repasse financeiro variável, desta forma a execução do Contrato de Gestão nº: 05/2010 não indicou descontos financeiros relativo à produção e qualidade.

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 do primeiro semestre de 2014, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

A unidade durante o primeiro semestre de 2014 apresentou v na parte estrutural interna, podemos citar manutenção dos ar-condicionado, longarinas e realizou pintura da unidade.

Handwritten signatures and initials:
F. J. P. S.
Aly
New
E. W.



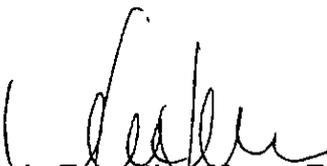
PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

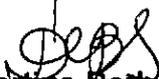
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO
DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

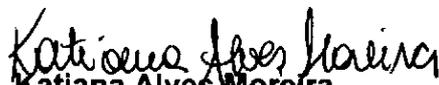
14

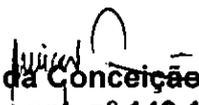
Da análise, esta Comissão Técnica de acompanhamento interno dos Contratos de Gestão, concluí que o referido instrumento contratual vem sendo executado, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria, traumato-ortopedia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

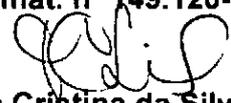
Recife, 08 de setembro de 2014.

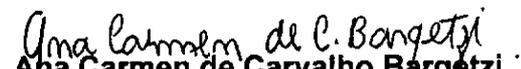

Maria Ernestina Moura Tavares
mat. n° 257.965-9

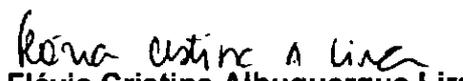

Danielly Martins Barbosa da Silva
mat. n° 339.071-3


Katiana Alves Moreira
mat. n° 336.951-0

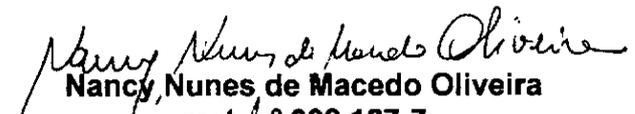

Maria da Conceição Belo Pessoa
mat. n° 149.120-2


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

