

RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO 2014

UPA PAULISTA



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. 002/2009, assinado em 28 de dezembro de 2009, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA PAULISTA, no município de PAULISTA, 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 notes and signatures:
- I-
ay
- [Signature]
- [Signature]
- [Signature]

INTRODUÇÃO

A UPA PAULISTA é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, 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 unidade está localizada no município de PAULISTA integrante da região metropolitana Norte com uma população de 306.239 mil habitantes (IBGE 2010 - Fonte: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?ibge/cnv/poppe.def>). Sendo ainda, uma área de grande incidência de acidentes e lesões por violência.

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, 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.

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

co
de
Paulista
mary
Fay
duas



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

4

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.

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% do repasse de recurso variável, vinculado ao volume de Produção alcançado. A produção contratada para a UPA PAULISTA é 32.400 no trimestre e 10.800 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 notes and signatures in the bottom right corner, including the name "Ary" and other illegible markings.



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

2.2) Produção SIA (% 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 PAULISTA 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 PAULISTA no período de janeiro a junho de 2014 (1° e 2° trimestre de 2014).

F. K...
new
ay
FF
FF
FF
FF

Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA PAULISTA

ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	10.800	8.620	79,81
FEVEREIRO	10.800	7.881	72,97
MARÇO	10.800	9.144	84,66
ABRIL	10.800	9.047	83,76
MAIO	10.800	9.690	89,72
JUNHO	10.800	9.429	87,31
TOTAL	64.800	53.811	83,04

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência 1º e 2º Trimestre - 2014		
Contratado	Realizado	% Realizado
64.800	53.811	83,04

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA PAULISTA no primeiro semestre de 2014 atingiu uma média mensal de 8.969 e diária de 299 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste primeiro semestre 83,04% do volume contratado. A meta não foi cumprida no primeiro trimestre de 2014, atingindo um percentual de 79,15%, e não foi indicado desconto por motivo da unidade ter mantido a escala médica completa. No segundo trimestre de 2014 a meta de produção foi cumprida, atingindo um percentual de 86,93%.

Handwritten signatures and initials:
 SPS
 K
 RSE
 S.P.
 P
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]



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

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

Produção UPA PAULISTA por Especialidade

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Clinica Médica	7198	6448	7294	6817	7214	7247
Pediatria	1422	1433	1850	2230	2476	2182
Total	8620	7881	9144	9047	9690	9429

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência Por Especialidade 1º e 2º Trimestre - 2014		
Clínica	Pediatria	Total
42.218	11.593	53.811

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA PAULISTA, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 78,46%. Os casos de pediatria correspondem a 21,54%.

1.2) PRODUÇÃO ODONTOLÓGICA

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência que foram realizados pela UPA PAULISTA 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

Handwritten signatures and initials:
DPS
T. R. S.
L. S. S.
L. S. S.



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 PAULISTA no primeiro semestre de 2014.

Produção contratada e realizada pela UPA PAULISTA

Consultas Odontológicas			
1º SEMESTRE	Contratado	Realizado	% Realizado
2014	6.000	4.484	74,71

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Produção UPA PAULISTA da Especialidade de Odontologia

Atendimento Urgência / Emergência						
	Jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Odontologia	775	718	757	730	797	707
Produção Odontológica (ContratadoxRealizado)	77,5	71,8	75,7	73,0	79,7	70,7

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA PAULISTA no primeiro semestre de 2014 foi de 4.484. A unidade atingiu uma média mensal de 747 atendimentos/mês, e uma média de 30 atendimentos/dia, correspondendo neste primeiro semestre 74,71% 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 abaixo com o disposto no Contrato de Gestão da UPA PAULISTA, 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 por motivo da unidade ter mantido a

Handwritten notes:
 ✓ day
 @
 Kees
 may
 Deps



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

escala odontológica completa, bem como por absorver todos os atendimentos odontológicos que surgem na unidade.

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 e 01 (um) dentista, no plantão diurno. E no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras e 01 (um) dentista.

A UPA apresentou escala completa no plantão diurno com 04 clínicos, 02 pediatras e 01 dentista. No plantão noturno a Unidade funciona com 03 clínicos (acrescentando um a mais do contratado), 02 pediatras e 01 dentista.

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

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	0,00	0,003	0,001	0,00	0,00

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA PAULISTA apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o primeiro semestre de 2014, totalizando 0,00% cumprindo a meta.

Handwritten notes and signatures:
L
Dias
Kary
any



INDICADORES DE QUALIDADES

Relatório de resultados da 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 PAULISTA 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 PAULISTA 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	215	187	168	203	191	172
Amarelo	1827	1599	1818	1943	2116	1842
Verde	7483	6871	7990	7729	8297	8192
Azul	718	601	805	1080	771	489
Total	10243	9258	10781	10955	11375	10695

Handwritten signatures and initials:
DPS
Mony
any
Kae



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

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	1.136	1,79
Amarelo	11.145	17,60
Verde	46.562	73,55
Azul	4.464	7,05
Total	63.307	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 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 PAULISTA 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

Handwritten notes and signatures:
Kor
DPS
Aly
F
③



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

A tabela abaixo apresenta o número de remoção mensal.

Pacientes Transferidos						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Total Pacientes Tranferidos	296	281	326	294	324	270

Fonte: Relatório Gerencial UPA PAULISTA

O percentual de remoção realizada pela UPA PAULISTA no primeiro semestre de 2014 foi de 3,33% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

↗

Handwritten notes:
res. 3,33%
an. 3,33%
3,33%
3,33%



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

CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes - IMIP HOSPITALAR se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Gregório Lourenço Bezerra (PAULISTA) 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.

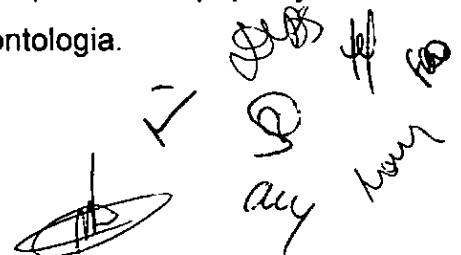
A Unidade atingiu todas as metas quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA PAULISTA realizou um percentual de produção de 83,04% atendimentos e atingiu uma média de 299 atendimentos/dia. Mesmo com o percentual abaixo de 85% a unidade não sofreu desconto por ter apresentado a escala médica completa. Os indicadores de qualidade: escala médica e percentual de glosas no SIA/SUS foram cumpridos, 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: 02/2009 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.

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 e odontologia.





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

15

Recife, 08 de setembro de 2014.

Maria Ernestina Moura Tavares
mat. nº 257.965-9

Danielly Martins Barbosa da Silva
mat. nº 339.071-3

Katiana Alves Moreira
mat. nº 336.951-0

Maria da Conceição Belo Pessoa
mat. nº 149.120-2

Tereza Cristina da Silva
mat. nº 357.436-9

Ana Carmen de Carvalho Bargatzi
mat. nº 300.694-8

Flávia Cristina Albuquerque Lira
mat. nº 339.068.-3

Manoela Gabriel Martins
mat. nº 354.000-6

Nancy Nunes de Macedo Oliveira
mat. nº 338.127-7

Michel Cleber Gomes de Lima
mat. nº 337.518-8