



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

3º TRIMESTRE DO 2º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de Novembro de 2013 a Janeiro de 2014

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 011/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO, no município do Cabo de Santo Agostinho, referente ao período de Novembro de 2013 a Janeiro de 2014.

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005, regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 003/2009 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 - UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO, do qual se sagrou vencedora a O.S. IMIP HOSPITALAR, sendo assinado o contrato nº 011/2010, em 03/01/2011 e publicação em Diário Oficial do Estado em 16 de setembro de 2011.

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 Trimestral 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, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO

A UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em Clínica médica e Pediátrica 24 horas por dia. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, leitos de observação até 24 horas, 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 1.326,31m² e conta com sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de pediatria, clínica médica e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, Raios-X e câmara escura, morgue. Possui, ainda, áreas 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.

METAS DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO MÉDICO DO TRIMESTRE

Na avaliação da Produção (20% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados os atendimentos médicos 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 do trimestre em análise. Para efeito de produção contratada / realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades em caráter de urgência/emergência.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA, no 1º trimestre do 2º ano de funcionamento, nos meses de Novembro de 2013 a Janeiro de 2014.

Tabela 1. Total e Percentual de Consultas contratada e realizada

Consultas Médicas de Urgência			
	Contratado	Realizado	% Realizado
nov/13	9.030	4.282	47,4
dez/13	9.030	4.563	50,5
jan/14	9.030	5.114	56,6
Total	27.090	13.959	51,5

Fonte: Coordenação da UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO / Relatórios Gerenciais

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO foi de 13.972 no trimestre, abaixo do contratado, atingindo um percentual de 51,58%. A unidade atingiu uma média 155 atendimentos/dia, estando abaixo com o preconizado com a **PORTARIA MS Nº. 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento da UPA 24h porte III, que é a classificação da UPA em questão, onde dispõe de 301 à 450 atendimentos/dia.

INDICADOR DE ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados o cumprimento da escala mínima prevista no contrato de gestão que a contratada deverá ter na UPA diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre Clínicos e Pediatras, no plantão diurno. E no plantão noturno 04 (quatro) médicos, distribuídos entre Pediatras e Clínicos.

INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
Escala Médica 5% do Repasse Variável	Cumprimento da Escala mínima prevista em contrato	Escala Completa	Relatório Gerencial

Referente à escala médica a UPA apresentou escala incompleta no plantão diurno com 03 Clínicos e 02 Pediatras; e completa no plantão noturno com 02 Clínicos e 02 Pediatras. Concluimos que esta meta não foi cumprida, incidindo desconto financeiro

INDICADOR DE PRODUÇÃO - SIA/SUS

Na avaliação da produção SIA/SUS (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados o cumprimento da apresentação da produção, mensalmente, no prazo preconizado pela regulação onde a taxa de glosa é de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS).

INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
Relatório SIA/SUS 5% do Repasse Variável	Informar produção Mensalmente dentro do prazo preconizado pela regulação.	Informar 100% dos procedimentos realizados, com o máximo de 10% de glosas.	Relatório SIA/SUS e Relatório Gerencial

A tabela 3 abaixo apresenta o total de produção apresentada, produção aprovada e percentual de rejeição (% glosa).

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
Novembro/2013	19.483	19.483	0%	111.403,74	0,00
Dezembro/2013	23.632	23.631	0%	137.434,22	0,00
Janeiro/2014	26.221	26.221	0%	137.936,95	0,00

Fonte: Sistema de Gestão / Relatórios Gerenciais

REQUISITOS DE QUALIDADE

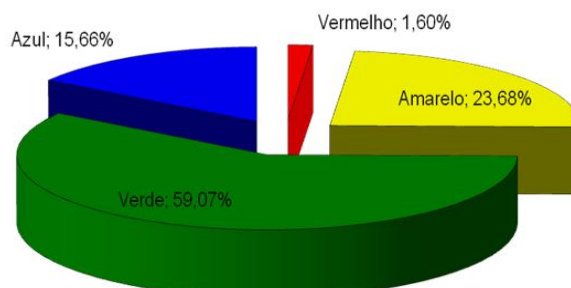
Classificação de Risco

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 Ibura para Classificação de Risco é o BH/SUS (Canadense), que classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso; vermelha (emergência); amarela (caso urgente); 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 análise dos resultados obtidos na UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO demonstra que 59,07% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 23,68% como amarelo, 1,60% como vermelho e 15,66% como azul (gráfico 2).

Gráfico 2. Número de Atendimentos conforme Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) - UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO



Fonte: Sistema de Gestão

2. Atenção ao Usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes e/ou acompanhantes. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente 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 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 CABO DE SANTO AGOSTINHO 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. Importante salientar que entre os usuários pesquisados a grande maioria classifica a unidade com BOM resultado.

3. Qualidade da Informação

Taxa de identificação da origem do paciente

O objetivo é 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.

A UPA CABO DE SANTO AGOSTINHO enviou o relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de endereço residencial (município/bairro).

CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR apresentou como parceira importante na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Cabo de Santo Agostinho no período de Novembro de 2013 a Janeiro de 2014, tendo desenvolvido ações que demonstram seu zelo com o patrimônio público, primando pela qualidade dos serviços prestados.

A UPA Cabo apresentou o percentual de atendimentos de 51,58% da meta contratada, não cumprido a meta de produção, incidindo valoração financeira no repasse variável.

Quanto ao Indicador de Qualidade: a Produção SIA/SUS (% de Glosa) teve meta cumprida e Escala Médica considerada como meta não cumprida no trimestre, por apresentar escala incompleta, incidindo valoração financeira.

Da análise, apesar das penalidades financeiras, concluímos que o contrato vem sendo executado oferecendo atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

Larissa Carla Crispim Souza Costa
Coordenadora de Monitoramento