

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2013**

### **UPA CARUARU**



### **MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO**

**Período janeiro à dezembro de 2013**

Fevereiro, 2014.

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 010/2010, assinado em 14 de setembro de 2010, 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 CARUARU, no município de CARUARU, referente ao período de janeiro a dezembro de 2013.

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 e relatórios trimestrais, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho da execução ao longo desse exercício.

## INTRODUÇÃO

Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº. 12.973 de 26 de dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de setembro de 2009, Lei nº. 14.248, de 17 de dezembro de 2010, e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 004/2010 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 CARUARU, do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP Hospitalar, sendo assinado o contrato nº 010/2010, em 14 de setembro de 2010 e publicado no D.O.E. em 16 de fevereiro de 2010.

A UPA CARUARU é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica e pediátrica (24h), e ortopédica (15h - atendimento de ortopedia de 07 às 22h). 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 até 24 horas, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU.

A unidade está localizada no município de CARUARU integrante da região Agreste com uma população de 324.095 mil habitantes (IBGE 2010 - Fonte: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?ibge/cnv/poppe.def>). Sendo ainda, uma área considerada de grande incidência por violência, e principalmente acidentes de moto e de trabalho por máquina de costura, por ser Caruaru um município com grande número de moto táxi e pólo de confecção.

A UPA possui 1.326,31m<sup>2</sup>, composto por sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, assistência social, consultórios para atendimento de 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, câmara escura, morgue, utilidades, equipamentos e sala de gesso. Possui ainda áreas de depósito, dispensação de medicamentos, rouparia, almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto, escada, acesso principal, segurança, depósito de material de limpeza, laboratório, arquivo, sanitários públicos e farmácia; elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso médico.

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.

## **INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013**

- 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 alcance da meta de Produção contratada em 2013, que da UPA CARUARU é 162.000/ano, 40.500 no trimestre e 13.500 atendimentos/mês;

**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 resolvida 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 CARUARU 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 x realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA CARUARU no período de janeiro a dezembro de 2013 (1º e 2º semestre de 2013).

**Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA CARUARU**

<b>ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA</b>			
<b>MÊS</b>	<b>URGÊNCIA</b>		
	<b>CONT.</b>	<b>REAL.</b>	<b>%</b>
JANEIRO	13.500	13.272	98,31
FEVEREIRO	13.500	11.535	85,44
MARÇO	13.500	14.079	104,29
ABRIL	13.500	14.189	105,10
MAIO	13.500	16.471	122,01
JUNHO	13.500	14.267	105,68
JULHO	13.500	12.211	90,45
AGOSTO	13.500	11.539	85,47
SETEMBRO	13.500	11.468	84,95
OUTUBRO	13.500	12.186	90,27
NOVEMBRO	13.500	12.082	89,50
DEZEMBRO	13.500	12.072	89,42
<b>TOTAL</b>	<b>162.000</b>	<b>155.371</b>	<b>95,91</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

<b>Consultas Médicas de Urgência Período 2013</b>		
<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
<b>162.000</b>	<b>155.371</b>	<b>95,91</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimentos na UPA CARUARU no ano de 2013, atingiu uma média mensal de 12.947 e diária de 431 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste ano 95,91% do volume contratado. Concluí-se que o desempenho assistencial da unidade representa um volume de acordo com o proposto pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza

de 301 à 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em estudo.

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

### Produção UPA CARUARU por Especialidade

Atendimento Urgência / Emergência														
	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Total	%
Clinica Médica	8372	7218	8349	8292	9504	8684	7668	6819	6676	7041	6900	7043	92566	59,58
Ortopedia	2771	2290	2661	2618	2651	2165	2432	2784	2666	2710	2808	2728	31284	20,14
Pediatria	2129	2027	3069	3279	4316	3418	2111	1936	2126	2435	2374	2301	31521	20,29
<b>Total</b>	<b>13272</b>	<b>11535</b>	<b>14079</b>	<b>14189</b>	<b>16471</b>	<b>14267</b>	<b>12211</b>	<b>11539</b>	<b>11468</b>	<b>12186</b>	<b>12082</b>	<b>12072</b>	<b>155371</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência Período 2013			
Clínica	Ortopedia	Pediatria	Total
<b>92.566</b>	<b>31.284</b>	<b>31.521</b>	<b>155.371</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA CARUARU, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 59,58%. Os casos de ortopedia correspondem 20,14%, e pediatria 20,29%.

## 2) ESCALA MÉDICA

Verifica-se que no exercício de 2013 a unidade ora analisada apresentou sua escala médica completa no plantão diurno em clínica médica, pediatria e ortopedia; e completa no plantão noturno em clínica médica e pediatria, acrescentando mais um clínico no plantão noturno, substituindo o ortopedista por clínico, cumprindo a meta do indicador de qualidade escala médica, conforme tabela abaixo resultados das avaliações 2013.

### TABELA RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES 2013

O cumprimento das metas verificadas ao longo do exercício de 2013, não resultou na aplicação de descontos na parte variável do repasse por cumprimento das metas contratadas.

INDICADOR PRODUÇÃO ATENDIMENTO URGÊNCIA (>/=85%)	META	INDICADOR ESCALA MÉDICA	META
1º TRIMESTRE DE 2013- 96,01%	Cumprida	Completa	Cumprida
2º TRIMESTRE DE 2013- 110,93%	Cumprida	Completa	Cumprida
3º TRIMESTRE DE 2013- 86,96%	Cumprida	Completa	Cumprida
4º TRIMESTRE DE 2013- 89,73%	Cumprida	Completa	Cumprida

## 3) SIA/SUS (% PROCEDIMENTOS GLOSADOS)

1º SEMESTRE 2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13
% Glosa SIA/SUS	0,00	0,01	0,00	0,00	0,02	0,01
2º SEMESTRE 2013	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13
% Glosa SIA/SUS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,02

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA CARUARU apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o ano de 2013, totalizando 0,01%, cumprindo a meta do indicador de qualidade produção SIA/SUS.



## INDICADORES DE QUALIDADES (PRÉ-REQUISITOS)

### 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 CARUARU para Classificação de Risco é o BH/SUS/CANADENSE, o qual classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso: Vermelho (verdadeiras 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 CARUARU período de janeiro a dezembro de 2013

Classificação de Risco Especialidade-Enfermagem														
	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Total	%
Vermelho	229	188	191	253	333	278	268	261	292	310	291	305	3199	1,90
Amarelo	2679	2391	3531	3678	4632	3868	2991	2642	2670	2840	2848	3044	37814	22,44
Verde	10389	8972	10397	10295	11604	10164	8986	8660	8530	9066	9013	8726	114802	68,12
Azul	817	609	650	748	1412	1939	1494	1161	1093	984	875	930	12712	7,54
<b>Total</b>	<b>14114</b>	<b>12160</b>	<b>14769</b>	<b>14974</b>	<b>17981</b>	<b>16249</b>	<b>13739</b>	<b>12724</b>	<b>12585</b>	<b>13200</b>	<b>13027</b>	<b>13005</b>	<b>168527</b>	<b>100,00</b>

<b>Classificação</b>	<b>Nº Absoluto</b>	<b>%</b>
Vermelho	3.199	1,90
Amarelo	37.814	22,44
Verde	114.802	68,12
Azul	12.712	7,54
<b>Total</b>	<b>168.527</b>	<b>100,00</b>

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, 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.

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 CARUARU é um serviço que tem como resultados nas pesquisas o maior percentual da classificação como EXCELENTE serviço, fato observado durante todas as análises dos relatórios mensais do ano de 2013.

## 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 CARUARU sede da UPA representa 73,12% dos atendimentos da unidade, seguido de Bezerros com 4,63% e Agrestina com 3,56% percentuais consolidados do período de janeiro a dezembro de 2013.

As **metas foram cumpridas**, pois a UPA CARUARU, 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.

## RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

Em 2013 foram realizadas 8.709 remoções, correspondendo a 5,60% do total de 155.371 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital Regional do Agreste, Hospital da Restauração e Hospital Otávio de Freitas.

A tabela abaixo apresenta o número de remoção mensal.

Pacientes Transferidos													
	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Total
Total Pacientes Tranferidos	694	612	748	777	795	733	746	653	691	769	779	712	8709

Fonte: Relatório Gerencial UPA CARUARU

O percentual de remoção realizada pela UPA CARUARU em 2013 foi de 5,60% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Dr. Horácio Florêncio (CARUARU) no ano de 2013, 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 CARUARU atingiu uma média de 431 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS** Nº 2.648/2011 que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h para o porte III. 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 ao longo do ano de 2013, e apresentou percentual de glosas no SIA/SUS abaixo de 10% no referido ano.

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: 10/2010 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 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 e traumatologia-ortopedia.

Ana Paula Batista Pessoa da Silva  
Gerente de Projetos