



**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 CURADO**



### **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**Período de Setembro à Novembro 2013**

## INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 005/2010, 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 Setembro à Novembro de 2013.

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 001/2010 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 Curado, do qual se sagrou vencedora a Organização Social HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO, sendo assinado o contrato nº 005/2010, em 18/05/2010 e publicação em Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2010.

Os Relatórios Trimestrais de monitoramento dos Contratos de Gestão das UPA foram realizados 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 pactuadas.

### **UPA CURADO**

A UPA Curado realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopedia, pediatria e odontologia 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 E CORPO BOMBEIRO.

Sua área de construção é 1.326,31m<sup>2</sup> e conta com sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de ortopedia, pediatria, clínica médica, odontologia e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização e de gesso, 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.

## **AVALIAÇÃO TRIMESTRAL**

### **Indicadores Validados**

Produção (Atendimento do Trimestre) – 20%.

Escala Médica – 5%

Produção SIA (% de Glosa) – 5%

### **Requisitos de Qualidade:**

Acolhimento com Classificação de Risco

Atenção ao Usuário

Qualidade da Informação

Turnover

## **INDICADORES VALIDADOS**

### **INDICADOR 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 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 do trimestre em análise. Para efeito de produção contratada x 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 Curado, nos meses de Setembro à Novembro de 2013.

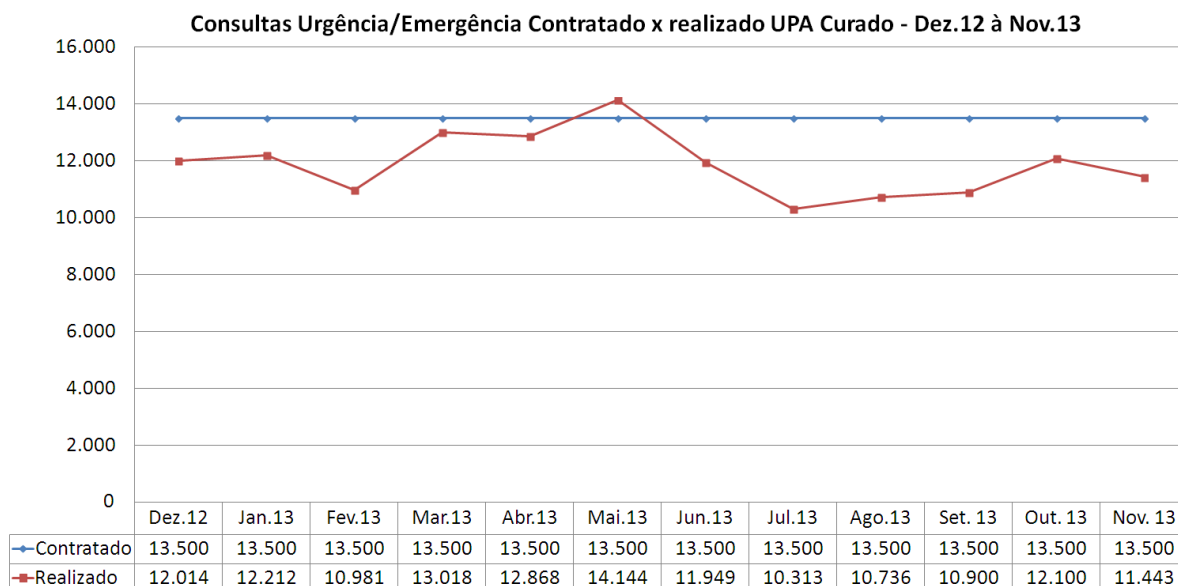
**Tabela 1. Produção Contratada e Realizada - UPA CURADO**

Consultas Médicas de Urgência				
	Contratado	Realizado	% Realizado	Produção SIA/SUS
<b>Setembro</b>	13.500	10.900	80,74	12.842
<b>Outubro</b>	13.500	12.100	89,62	12.169
<b>Novembro</b>	13.500	11.443	84,76	12.125
<b>Total</b>	<b>40.500</b>	<b>34.443</b>	<b>85,04</b>	<b>37.136</b>

**Fonte:** Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA CURADO foi de 34.443 no trimestre, atingindo um percentual de execução de 85,04% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 11.481 atendimentos/mês, e uma média de 382 atendimentos/dia, compatível com o preconizado pela **PORTARIA MS Nº. 104/2014** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h porte III, que é a classificação da UPA em questão. A meta de produção de consultas de urgência/emergência foi cumprida.

O gráfico 01 mostra a evolução de atendimentos de urgência/emergência dos últimos meses analisados.



**Fonte:** Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

## **ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DO TRIMESTRE**

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 do trimestre em análise. Para efeito de produção contratada x realizada foram informados todos os atendimentos odontológicos em caráter de urgência/emergência, tais atendimentos não possuem valoração financeira para fins de avaliação trimestral.

A tabela 2 apresenta o total de atendimentos odontológicos de urgência realizados na UPA, nos meses de Setembro à Novembro de 2013.

**Tabela 2. Produção Contratada e Realizada- UPA CURADO**

	Consultas Odontológicas		
	Contratado	Realizado	% Realizado
<b>Setembro</b>	1.500	1.283	85,53
<b>Outubro</b>	1.500	1.241	82,73
<b>Novembro</b>	1.500	1.180	78,66
<b>Total</b>	<b>4.500</b>	<b>3.704</b>	<b>82,31</b>

**Fonte:** Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA CURADO foi de 3.704 no trimestre, atingindo um percentual de execução de 82,31% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 1.234 atendimentos/mês, e uma média de 41 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 6 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista, no plantão diurno. E no plantão noturno 4 (quatro) médicos, distribuídos entre pediatras e clínicos. Além de um dentista em regime de 24 (vinte e quatro) horas.

<b>INDICADOR</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>META</b>	<b>FONTE DE VERIFICAÇÃO</b>
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 completa no plantão diurno com 4 Clínicos (sendo na segunda-feira 5 Clínicos), 2 Pediatras e 1 Ortopedista; e no plantão noturno com 3 Clínicos e 2 Pediatras: Pelo exposto a meta de escala médica foi cumprida.



## **INDICADOR DE PRODUÇÃO SIA/SUS**

Na avaliação da produção SIA (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), considerado o cumprimento da apresentação da produção, mensalmente, no prazo preconizado pela regulação, com glosa de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA).

<b>INDICADOR</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>META</b>	<b>FONTE DE VERIFICAÇÃO</b>
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).

**Tabela 3. Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA Curado**

<b>Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA CURADO</b>					
	<b>Apresentada</b>	<b>Aprovada</b>	<b>% de Rejeição</b>	<b>Valor (R\$) Aprovado</b>	<b>Valor (R\$) Rejeitado</b>
<b>Setembro</b>	56.077	56.077	-	331.501,46	-
<b>Outubro</b>	53.864	53.864	-	340.281,66	-
<b>Novembro</b>	48.593	48.593	-	314.824,29	-
<b>Total</b>	158.534	158.534	-	986.607,41	-

Fonte: Relatórios SIA/SUS

A UPA Curado no trimestre em análise não apresentou Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta. Os 142.793 procedimentos apresentados e aprovados representa o valor de R\$ 905.751,40.

## **REQUISITOS DE QUALIDADE**

### **1. Acolhimento e 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.

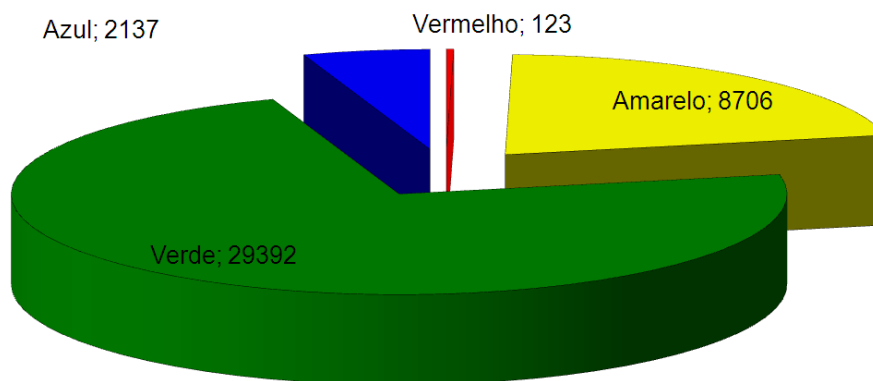
A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados nas **UPA**. Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo, e deverão ser informados pelo Acolhimento sobre o tempo de espera, além de receber ampla informação sobre o serviço aos usuários, familiares e acompanhantes.

O protocolo adotado na UPA da CURADO para Classificação de Risco segmenta os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso. O paciente recebe uma pulseira de identificação por cores que pode ser vermelha, que identifica as emergências e o paciente deve ser atendido imediatamente; amarela, que identifica um caso urgente e o paciente deve ser atendido em até 30 minutos; verde, que identifica um caso pouco urgente e o paciente pode ser atendido em até 120 minutos ou azul, que identifica um caso não urgente e o paciente pode ser atendido em até 240 minutos.

A análise dos resultados obtidos na UPA da CURADO demonstra que 29.392 pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 8.706 como amarelo, 123 como vermelho e 2.137 como azul (gráfico 3).

**Gráfico 2. Número de Atendimentos conforme Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) - UPA CURADO – Setembro à Novembro 2013**



**Fonte:** Relatórios Gerenciais/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 CURADO apresentou o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação em mais de 10% do volume de atendimentos realizados, e resolução de 100% das queixas recebidas que está sob sua governabilidade.

### 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.

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

## CONCLUSÃO

A Unidade cumpriu a meta de produção, como também todas as metas de qualidade.

A UPA Curado apresentou 34.443 no trimestre, atingindo um percentual de execução de 85,04% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 11.481 atendimentos/mês, e uma média de 382 atendimentos/dia, compatível com o preconizado pela **PORTARIA MS Nº. 104/2014** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h porte III, que é a classificação da UPA em questão.

Verificamos que no período analisado a UPA Curado não apresentou falhas em sua Escala Médica, trabalhando com a escala completa com 4 Clínicos (sendo na segunda-feira 5 Clínicos), 2 Pediatras e 1 Ortopedista; e no plantão noturno com 3 Clínicos e 2 Pediatras.

A UPA Curado não apresentou glosa no SIA/SUS, cumprindo a meta.

Tendo em vista o desempenho da Unidade ao longo da execução contratual, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciado, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise concluímos que o Contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

---

**José Francisco do Monte G. Júnior**  
Coord. Inovação Tecnológica em Saúde  
Matrícula 3390640