

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

UPA IMBIRIBEIRA



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período janeiro a dezembro de 2013

Fevereiro 2014



APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 004/2010, assinado em 01/03/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Instituto Pernambucano de Assistência e Saúde – IPAS, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA Imbiribeira, no município de Recife, referente ao período de janeiro a dezembro de 2013, ou seja: tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho da execução ao longo desse exercício.

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 dos contratos de gestão das 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, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

INTRODUÇÃO

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005 e regulamentada pelo Decreto nº. 23.046 de 19/01/2001 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 – Maria Ester Souto Carvalho, UPA Imbiribeira, do qual se sagrou vencedora a O.S. Instituto Pernambucano de Assistência e Saúde – IPAS, sendo assinado o contrato nº 004/2010, em 01/03/2010, conforme publicação em Diário Oficial do Estado em 28/05/10.

A UPA Imbiribeira realiza procedimentos de baixa e média complexidade 24 horas por dia, com atendimento de emergência em Clínica Médica, Traumatologia e Ortopédica e Pediátrica. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 19 leitos de observação até 24 horas, um dos quais de isolamento, 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 Recife, integrante da região metropolitana, com uma população estimada de 1.536.934 habitantes - IBGE/CENSO 2010/ projeção 2013, Dentro do município a UPA Imbiribeira tem como área adstrita o V e o VI Distrito Sanitário, porém devido a sua localização recebe muitos pacientes de Jaboatão e Cabo de Santo Agostinho.

A UPA possui 1.326,31m² de área construída, e é composta por sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, assistência social, consultórios para atendimento de Traumatologia-ortopedia, Pediatria e Clínica Médica,

sala de curativos e sutura, Sala Vermelha, 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.

CONTROLE E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

O contrato de gestão estabelece que 30% do valor global do repasse é a parte variável do repasse e estão vinculadas ao cumprimento de metas relativas à avaliação de indicadores de produção e de qualidade, que acompanhados mensalmente e valorados a cada trimestre

I. INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013

Meta de Produção – 20% do repasse de recursos;

Indicadores de Qualidade - 10% do repasse de recursos;

Requisitos de qualidade - não faz parte do recurso variável.

Produção (Atendimentos de urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso para a meta de Produção, que no caso da UPA Imbiribeira é 13.500 ao mês, ou seja: 450 atendimentos ao dia.

Escala Médica – representa 5% do repasse, tendo como meta escala médica completa.

Produção SIA/SUS (% de Glosa) – 5% do total de recurso repassado, tendo como meta o percentual de glosa menor que 10% da Produção SIA/SUS.

Indicadores Requisitos de Qualidade são: Acolhimento com Classificação de Risco, Atenção ao Usuário (pesquisa de satisfação do usuário e resolução de queixas), Qualidade da Informação (Origem dos pacientes) e Turnover.

DESEMPENHO ASSISTENCIAL

PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção são considerados os atendimentos médicos de urgência que foram realizados pela UPA Imbiribeira 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 / realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA Imbiribeira no período de janeiro a dezembro de 2013.

TABELA 1. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA PELA UPA IMBIRIBEIRA

ATENDIMENTO MÉDICO 2013	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	162.000	160.120	99

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA Imbiribeira no ano de 2013 foi de 99% do contratado, atingindo uma média diária de 445 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, dentro do parametro proposto pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em estudo.

A tabela 2 apresenta os atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na UPA Imbiribeira. Verifica-se a predominância de atendimentos em clínica médica em comparação às especialidades de pediatria e ortopedia.

**TABELA 2. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA PELA UPA
IMBIRIBEIRA MÊS A MÊS**

ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	13.500	13.687	101
FEVEREIRO	13.500	11.785	87
MARÇO	13.500	13.452	100
ABRIL	13.500	12.106	90
MAIO	13.500	12.968	96
JUNHO	13.500	12.919	96
JULHO	13.500	13.560	100
AGOSTO	13.500	14.904	110
SETEMBRO	13.500	14.606	108
OUTUBRO	13.500	15.063	112
NOVEMBRO	13.500	12.317	91
DEZEMBRO	13.500	12.753	94
TOTAL	162.000	160.120	99

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na UPA Imbiribeira. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica em comparação às especialidades de Pediatria e Ortopedia.

TABELA 3. PRODUÇÃO UPA IMBIRIBEIRA POR ESPECIALIDADE

ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA	TRAUMATO ORTOPEDIA
	91.497	35.967	32.656
	57,14	22,46	20,39

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA Imbiribeira, correspondendo a quase 60% dos atendimentos. Os casos de Pediatria correspondem 22,46% e Ortopedia com 20,39%.

INDICADORES DE QUALIDADE

ESCALA MÉDICA

Pactua-se que, no plantão diurno, a contratada deverá ter diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) Traumatologista e no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre Clínicos e Pediatras e 01 (um) Traumatologista. A UPA Imbiribeira **apresentou escala completa** durante todo período em estudo, cumprindo as exigências contratuais.

PERCENTUAL DE GLOSA 2013

A UPA Imbiribeira de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial - SIA 548.691 procedimentos, dos quais apenas 80 foram glosados, o que representa um percentual de 0,01% de glosas, muito abaixo do parâmetro máximo de 10% previsto em Termo Aditivo.

Na tabela 4 mostramos o Percentual de Glosa mês a mês, o que demonstra o excelente desempenho da unidade no período.

TABELA 4. PERCENTUAL DE GLOSA PRODUÇÃO SIA/SUS - 2013

1º Semestre	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
	0%	0%	0,08%	0%	0,09%	0%
2º Semestre	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	0,03%	0,01%	0,01%	0%	00,01%	0%

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A tabela 5 apresenta o consolidado das Avaliações Trimestrais da UPA Imbiribeira em 2013, que mostra o **cumprimento das metas contratadas** para o período em análise.

TABELA 5. RESULTADO DAS AVALIAÇÕES- 2013

PERÍODO	PRODUÇÃO %	ESCALA MÉDICA	% DE GLOSA
Janeiro a Março	96	Completa	Cumprida
Abril a Junho	94	Completa	Cumprida
Julho a Setembro	106	Completa	Cumprida
Outubro a Dezembro	99	Completa	Cumprida

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

INDICADORES REQUISITOS DE QUALIDADE

RESULTADO ANUAL 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.

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 do paciente.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco - ACCR, 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 IMBIRIBEIRA para Classificação de Risco é o Manchester.

Durante o ano de 2013 foram Classificados na UPA Imbiribeira para atendimento médico o total de **169.935** pacientes, sendo **518** vermelhos, **13.670** laranjas **50.952** amarelos e **90.899** verdes e **13.896** azuis, onde todos foram acolhidos pelo Sistema de Saúde, seja com atendimento na própria Unidade, por

transferência para uma Unidade de maior complexidade, ou encaminhamento para os serviços de Atenção Primária Municipais. Percebe-se que os atendimentos classificados como verdes, ou seja, não urgentes, são prevalentes na UPA em estudo.

A análise dos resultados demonstra que 38,32% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como amarelo, laranja e vermelho, que são os pacientes de maior gravidade, caracterizando a unidade entre as de maior complexidade de atendimento, porém no último semestre houve um aumento do percentual de pacientes verdes e um aumento do volume de atendimentos da unidade que por três meses consecutivos ultrapassou o volume previsto em contrato, causado pela implantação de um Terminal Integrado de Passageiros, que aumenta a acessibilidade do usuário à unidade.

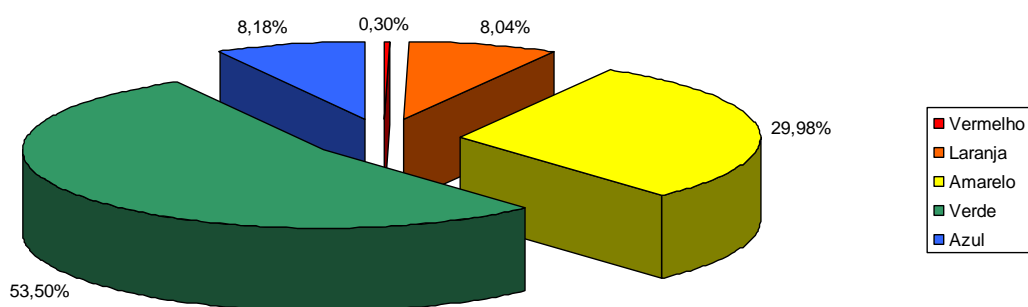
A tabela 6 apresenta o número de usuários e o percentual por classificação de risco em 2013.

TABELA 6. CLASSIFICADOS DE RISCO/ UPA IMBIRIBEIRA - 2013

CLASSIFICAÇÃO	Nº	%
Vermelho	518	0,30
Laranja	13.670	8,04
Amarelo	50.952	29,98
Verde	90.899	53,49
Azul	13.896	8,18
Total	169.935	100,00

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

PERCENTUAL DOS ATENDIMENTOS DA UPA IMBIRIBEIRA EM 2013 CONFORME ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



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, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados 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/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 Imbiribeira é um serviço muito bem avaliado pelos usuários, fato observado durante todo ano de 2013, onde 8,96% dos pesquisados consideraram a atendimento prestado entre péssimo e ruim, 19,04% regular e 72% entre bom e excelente. Observamos que quanto maior o volume de atendimentos e no percentual de usuários classificados como verde que está a maior insatisfação, já que o tempo previsto para atendimento é maior.

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.

Recife representa 67,28% dos atendimentos da UPA Imbiribeira, Jaboatão dos Guararapes com 26,97% representou a segunda maior demanda para a unidade no período 2013.

As metas de qualidade foram consideradas cumpridas, pois a UPA IMBIRIBEIRA, apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

Em 2013 foram realizadas 4.920 remoções, correspondendo a 3,07% do total de 160.120 atendimentos realizados. As principais unidades de referência da UPA são o Hospital Otávio de Freitas, (940), seguido pelo Hospital Dom Helder Câmara e Hospital da Restauração.

A coordenação da unidade destaca algumas dificuldades encontradas na realização das transferências, como: demora no contato telefônico com a Central de leitos, chegando a ocupar o profissional por até uma hora; retenção de macas nos grandes Hospitais; retenção de ambulância e leito de UTI. Importante registrar os esforços da SES-PE em minorar os problemas enfrentados pelas UPA no momento da transferência de pacientes para as unidades de maior complexidade.

CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde Instituto Pernambucano de Assistência e Saúde - IPAS se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Maria Esther Souto Carvalho (Imbiribeira) 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 exemplo da:

- Em 2010 conquista de gestão a Certificação da Acreditação Hospitalar nível pleno;
- Em 2011 e 2013 o prêmio do Great Place to Work ;
- Revisão do Planejamento Estratégico em 2012;
- Unidade foi certificada em ISSO 3.100;
- Em 2013 recebe a certificação ONA nível 03.

Por fim o relatório anual enviado pela unidade atendeu a expectativa pela sua organização, apresentação e sistematização.

A UPA Imbiribeira durante o ano de 2013 alcançou todas as metas de Qualidade, de Produção e de Requisito de Qualidade. Não incidindo nenhum desconto no período de janeiro a dezembro de corrente ano.

Diante do exposto, opina-se favoravelmente à prorrogação do Contrato de Gestão supracitado, pelo desempenho das atividades relativas à área de atuação da Organização Social de acordo com o programa de trabalho pactuado.