



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 NOVA DESCOBERTA



## RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

2º TRIMESTRE DO 3º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de Agosto a Outubro de 2013

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 002/2011, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Fundação Manoel da Silva Almeida, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA Nova Descoberta, no município de Recife, referente ao período de Agosto a Outubro de 2013.

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 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 Nova Descoberta, do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Manoel da Silva Almeida, sendo assinado o contrato nº 002/2011 em 03/01/2011.

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 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, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas e o acompanhamento do desempenho da execução das ações e serviços de saúde na unidade.

### **UPA NOVA DESCOBERTA**

A UPA Nova Descoberta realiza procedimentos de baixa e média complexidade 24 horas/dia, com atendimento de emergência em Clínica médica, Ortopedia, Pediatria e Odontologia. Essa unidade conta com suporte 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 da SES-PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.

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 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.

### **Análise dos Indicadores**

Os indicadores avaliados são: Produção, Escala médica e Produção SIA/SUS (% glosas), os indicadores anteriores serão considerados como requisitos obrigatórios de qualidade (Classificação de Risco, Relatório de origem dos pacientes e Atenção ao usuário). 30% do repasse financeiro e estão condicionados ao cumprimento das metas de Produção e Qualidade, sendo que deste, 20% serão condicionados a Produção (Cumprimento de no mínimo 85% da meta contratualizada de atendimentos de urgência/emergência); 5% condicionado a escala médica completa, e 5% a produção SIA/SUS (apresentar no máximo 10% de glosa mensal).

### **Meta de Produção**

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência que foram realizados pela UPA Nova Descoberta às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido, pela Secretaria Estadual da Saúde, durante as 24 horas. 20% da parte do repasse financeiro variável estão condicionados ao cumprimento de no mínimo de 85% da meta contratada de consultas de urgência/emergência. A tabela 1 apresenta o total de consultas de urgência/emergência no período de Agosto a Outubro de 2013.

**Tabela 1: Atendimentos Médicos em Urgência/Emergência – Contratada e Realizada**

<b>Atendimentos Médicos em Urgência/Emergência –UPA NOVA DESCOBERTA</b>				
	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>	<b>Produção SIA/SUS</b>
<b>Agosto</b>	11.079	11.991	108,23%	11.991
<b>Setembro</b>	11.079	13.398	120,93%	14.053
<b>Outubro</b>	11.079	14.225	128,40%	14.845
<b>Total</b>	<b>33.237</b>	<b>39.614</b>	<b>119,19%</b>	<b>40.889</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais

No período em análise, a UPA Nova Descoberta atingiu 119,19% da meta contratualizada; a unidade realizou 39.614 atendimentos em urgência/emergência, atingindo uma média de 440 atendimentos/dia, estando de acordo com a Portaria

MS nº 2.648 de 2011, que preconiza 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, classificação da UPA em questão.

A UPA Nova Descoberta, não alcançou a meta qualitativa referente à escala médica nos meses Agosto e Outubro (traumato-ortopedia), porém não houve penalidade financeira nos meses de agosto, porque estava incompleta apenas em 02 plantões médicos, por problemas de saúde do plantonista.

## 2) Produção SIA/SUS (% glosa)

A produção SIA/SUS (% de glosa) é um indicador de qualidade, onde a taxa de glosa é de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS). A tabela 2 apresenta o total de produção apresentada, aprovada e Percentual de rejeição (% glosa).

**Tabela 2: Produção Ambulatorial – UPA Nova Descoberta**

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA NOVA DESCOBERTA					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
<b>Agosto</b>	66.312	66.312	0%	342.479,36	0,00
<b>Setembro</b>	69.267	69.267	0%	351.828,08	0,00
<b>Outubro</b>	72.265	72.259	0,01%	378.230,12	148,64
<b>Total</b>	<b>207.844</b>	<b>207.838</b>	<b>0,01%</b>	<b>1.072.537,56</b>	<b>148,64</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais

A UPA Nova Descoberta no trimestre em análise apresentou 0,01% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial dos 207.844 procedimentos apresentados, 207.838 foram aprovados, o que representa o valor de R\$ 1.072.537,56, sendo o valor rejeitado de R\$ 148,64, no mês de outubro, a unidade teve como motivo da glosa, Endereço do Usuário Inválido, não incidiu valoração financeira. Meta cumprida

## Requisitos de Qualidade

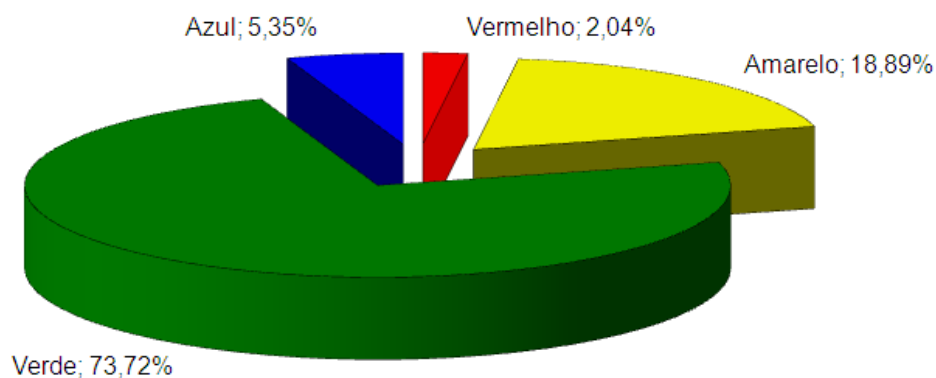
### 1) Acolhimento/Classificação de Risco

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 resolutividade 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.

O protocolo adotado na UPA de Nova Descoberta para Classificação de Risco é o BH/SUS (Canadense), que classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso; vermelha (emergências); amarela (urgência); verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

**Gráfico 1. Percentual de Classificação de Risco UPA Nova Descoberta**



Fonte: Relatórios Gerenciais

Das classificações realizadas, 2,04% foram vermelhas, 18,89% Amarela, 73,72% Verde e 5,35% Azul; a UPA Nova Descoberta apresentou 5,35% dos atendimentos realizados no período em análise que poderiam ser realizados na Rede de Atenção Básica de Saúde.

A UPA de Nova Descoberta cumpriu a meta de estruturação do serviço de acolhimento e classificação de risco, conforme comprovam os relatórios mensais da unidade.

## **Atenção ao Usuário**

### **1) Pesquisa de Satisfação**

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 é avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que são 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.

### **2) Resolução de Queixas**

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 tabela 3 mostra as queixas mais prevalentes da UPA Nova Descoberta no trimestre.

**Tabela 3: Queixas mais Prevalentes do Trimestre – UPA Nova Descoberta**

Fevereiro a Abril de 2013	Maio a Julho de 2013	Agosto a Outubro de 2013
Demora nas transferências	Demora nas transferências/ atendimento e exames	Demora nas transferências/ atendimento /classificação/atendimento para ortopedista
Demora atendimento		

Fonte: Relatórios Gerenciais

A meta foi cumprida, pois a UPA Nova Descoberta 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.

### 3) Relatório de Origem dos Pacientes

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 com o código IBGE.

A meta foi cumprida pelo envio de relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de sua origem, e identificação dos pacientes atendidos na UPA Nova Descoberta como sendo de sua área de abrangência.



## Conclusão

A Organização Social de Saúde Fundação Manoel da Silva Almeida se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Nova Descoberta nos meses de Agosto a Outubro 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 as metas quantitativas e a meta qualitativa no mês de setembro. Nos meses de agosto e outubro a escala médica- (traumato-ortopedia) estava incompleta, porém não houve penalidade financeira no mês de agosto, pois estava incompleta apenas dois dias no mês por problemas de saúde do profissional plantonista. No entanto, no mês de outubro a escala estava incompleta incidindo desconto financeiro.

A UPA NOVA DESCOBERTA atingiu uma média de 440 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS Nº 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h- porte III.

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 no trimestre (agosto a outubro de 2013), 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 uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.