



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

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 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 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 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 por dia, com atendimento de emergência em Clínica médica, Ortopedia, Pediatria e Odontologia. 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 da SES-PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.

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 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 é variável são 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

Produção e Escala Médica

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 do dia, todos os dias do trimestre em análise. 30% 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 Novembro de 2013 a Janeiro de 2014.

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

Atendimentos Médicos em Urgência/Emergência –UPA NOVA DESCOBERTA			
	Contratado	Realizado	% Realizado
Novembro/2013	11.079	13.042	117,72
Dezembro/2013	11.079	12.863	116,10
Janeiro/2014	11.079	13.519	122,02
Total	33.237	39.424	118,61%

Fonte: Relatórios Gerenciais

No período em análise, a UPA Nova Descoberta cumpriu 118,61% da meta contratualizada; a unidade realizou 39.424 atendimentos em urgência/emergência, atingindo uma média de 438 atendimentos/dia, estando de acordo com a Portaria MS nº 2.648 de 2011, que é de 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, a unidade foi considerada a meta de produção cumprida no trimestre ora analisado, não incidindo valoração financeira.

Produção SIA/SUS (% glosa)

A produção SIA/SUS (% de glosa) foi inserido como indicador de qualidade, onde a taxa máxima 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 % 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
Novembro/2013	62.128	62.119	0,01%	338.363,08	222,96
Dezembro/2013	61.725	61.722	0,00%	368.784,28	79,16
Janeiro/2014	69.447	69.443	0,01%	371.247,25	92,64

Fonte: Relatórios Gerenciais

A UPA Nova Descoberta no trimestre em análise apresentou 0,01% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, considerando cumprida a meta de produção SIA/SUS desta UPA; dos apresentados, 193.284 foram aprovados, o que representa o valor de R\$ 1.078.394,61, sendo o valor rejeitado de R\$ 394,76, no trimestre avaliado, a unidade teve como motivo da glosa, Endereço do Usuário Inválido, não incidiu valoração financeira.

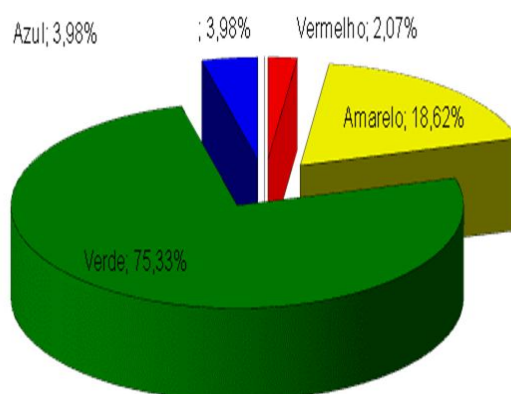
Requisitos de Qualidade

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 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 (verdadeiras emergências); 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.

Gráfico 3. Percentual de Classificação de Risco UPA Nova Descoberta



Fonte: Relatórios Gerenciais

Das classificações realizadas, 2,07% foram vermelhas, 18,62% Amarela, 75,33% Verde e 3,98% Azul; a UPA Nova Descoberta permanece como uma unidade de perfil pouco urgente, onde 75,33% dos atendimentos realizados na UPA em questão no período em análise 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. A Classificação é realizada por dois profissionais, enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo BH/SUS/CANADENSE em três salas distintas.

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

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

Agosto a Outubro de 2013	Novembro a Janeiro de 2014
Demora nas transferências/ atendimento /classificação/atendimento para ortopedista	Usuário reclama da Metodologia da Classificação de Risco/Qualidade do Atendimento/ Atraso do Ortopedista/ Falta de Refeições/Falta de internação na UPA/ Não recebimento do Atestado Médico

Fonte: Relatórios Gerenciais

A meta foi considerada 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 está sob sua governabilidade.

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 e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

A meta foi considerada 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 Novembro de 2013 a Janeiro de 2014, 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 as metas qualitativas contratadas não atingiu a meta (escala médica- traumatologia- ortopedia).

A UPA NOVA DESCOBERTA atingiu uma média de 438 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.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu todas as metas qualitativas e quantitativas exceto escala médica condicionadas ao repasse financeiro variável, desta forma a execução do Contrato de Gestão nº: 002/2011 incidiu desconto financeiro relativo à qualidade.

Da análise, concluímos que o contrato vem sendo executado através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

Larissa Carla Crispim Souza Costa
Coordenadora de Monitoramento