



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 PAULISTA



### RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

4º TRIMESTRE DO 4º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de outubro à dezembro de 2013

fevereiro de 2014

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 002/2009, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde FUNDAÇÃO PROFESSOR MARTINIANO FERNANDES - IMIP, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA PAULISTA, no município de PAULISTA, referente ao período de outubro a dezembro 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 de janeiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 001/2009 do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP, sendo assinado o contrato nº 002/2009, em 28 de dezembro de 2009 e publicado no D.O.E. em 23 de janeiro de 2010 para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento - UPA Paulista.

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 na 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 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, objetivando o cumprimento das metas contratadas e monitorar o desempenho das ações e serviços de saúde na unidade.

## **UPA PAULISTA**

A UPA PAULISTA realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em clínica médica, pediátrica e odontológica 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.

Sua área de construção é 1.326,31m<sup>2</sup> e conta com sala de recepção e espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de clínica médica, pediatria e odontologia e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, Raios-X, e câmara escura e morgue. Possui, ainda, áreas de depósito, rouparia, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, depósito de material de limpeza, arquivo médico, sanitários públicos, elevador de cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os funcionários.

## **AVALIAÇÃO TRIMESTRAL**

### **Indicadores 2013**

Produção (Atendimento do Trimestre) – 20%

Escala Médica – 5%

Produção SIA (% de Glosa) – 5%

**Requisito de Qualidade:**

Acolhimento com Classificação de Risco

Atenção ao Usuário

Qualidade da Informação

Turnover

**META DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO MÉDICO DO TRIMESTRE**

Na avaliação da Produção (20% da parte variável do recurso), são considerados os atendimentos médicos de urgência que foram realizados pela UPA PAULISTA às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada (SAMU e Bombeiro) 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, no 4º trimestre do 4º ano de funcionamento, nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2013.

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

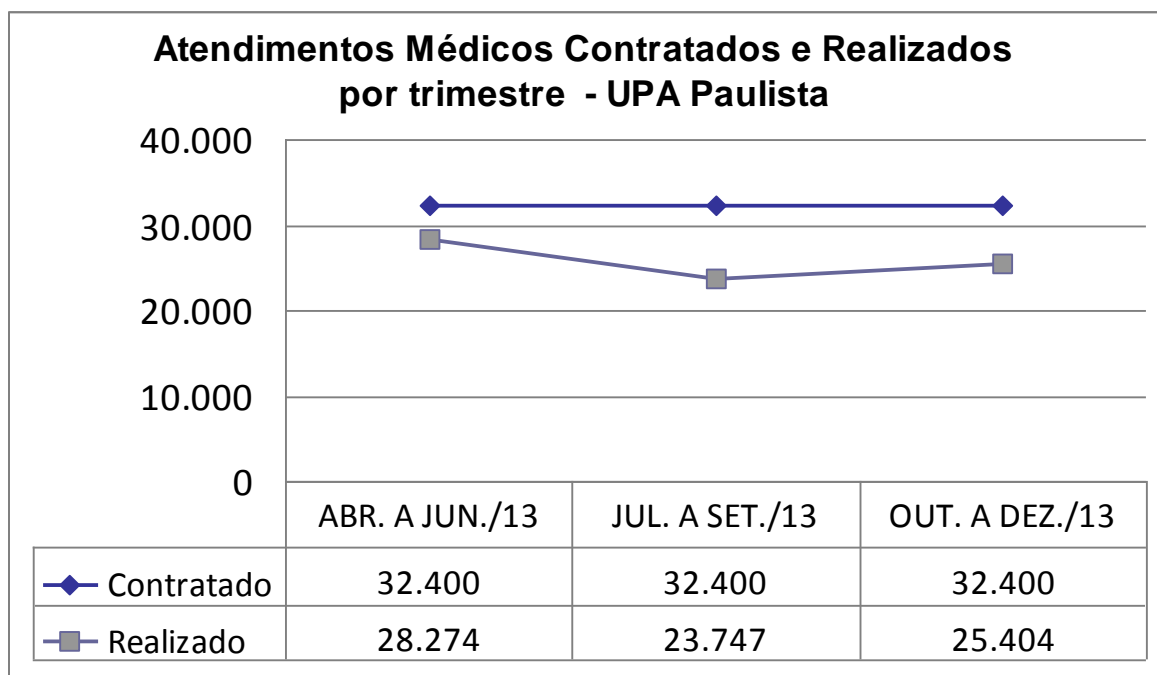
<b>Consultas Médicas de Urgência</b>			
<b>Meses</b>	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
<b>Outubro/13</b>	10.800	8.708	80,63
<b>Novembro/13</b>	10.800	8.362	77,43
<b>Dezembro/13</b>	10.800	8.334	77,16
<b>Total</b>	<b>32.400</b>	25.404	78,40

Fonte: Relatórios Gerenciais / Sistema de Gestão

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA PAULISTA foi de 25.404 no trimestre, abaixo do contratado, atingindo um percentual de execução de 78,40% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 8.468 atendimentos/mês, e uma média de 282 atendimentos/dia, estando abaixo da **PORTARIA MS Nº. 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h porte III, que é a classificação da UPA em questão, onde dispõe de 301 à 450 atendimentos/dia. Tendo como parâmetro 20% da parte variável do recurso repassado às UPA para o indicador de produção, contratualizou-se que se esta ficar entre 85% e 100% do volume contratado, a Unidade não será penalizada financeiramente. Em razão de ter realizado um percentual menor que 85%, cumprindo 78,40%, realizando um percentual de atendimentos entre 70% e 84,99% do volume contratado, a unidade teve indicação de desconto financeiro de R\$20.073,30 totalizando no trimestre o valor de R\$60.219,90, porém a unidade não sofrerá aplicação de desconto por manter no trimestre a escala médica completa.

O gráfico 1 abaixo mostra a curva de Produção da UPA PAULISTA no período de abril/13 a dezembro/13.

**Gráfico 1 – Atendimentos Contratados x Realizados**



A diminuição do número de atendimentos certamente se deve ao fato de que por solicitação da SMS Paulista foi repassado informações quanto aos CEP-válidos do ano 2012, dos atendimentos AZUL-VERDE, onde ficou firmado, em reunião, a reativação das unidades da atenção primária, destas localidades, visto que, um número significativo de usuários, buscavam atendimentos na UPA. Com a reativação destas unidades houve diminuição no número de atendimentos da UPA Paulista.

**Tabela 2. Porcentagem de Atendimento Classificados por especialidade**

ESPECIALIDADES	CONSOLIDADO DO TRIMESTRE	
	TOTAL	(%)
Clinica Médica	20.287	<b>79,22</b>
Clinica Pediátrica	5.323	<b>20,78</b>
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>25.610</b>	<b>100,00</b>

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

A tabela 2 apresenta o número absoluto e a porcentagem dos atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na totalidade dos classificados, incluindo as evasões, da UPA PAULISTA. Verifica-se a predominância de atendimentos em clínica médica em comparação à especialidade de pediatria.

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA PAULISTA, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos (79,22%). Os casos de pediatria corresponde a 20,78% dos atendimentos.

### **META DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DO TRIMESTRE**

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência que foram realizados pela UPA PAULISTA 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 / realizada foram informados todos os atendimentos odontológicos em caráter de urgência/emergência.

A tabela 3 apresenta o total de atendimentos odontológicos de urgência realizados na UPA, nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2013, já com a nova meta.

**Tabela 3. Produção contratada e realizada pela UPA PAULISTA**

<b>Consultas Odontológicas de Urgência / Emergência</b>			
	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
OUTUBRO/13	1.000	558	55,80
NOVEMBRO/13	1.000	653	65,30
DEZEMBRO/13	1.000	614	61,40
<b>Total</b>	<b>3.000</b>	<b>1.825</b>	<b>60,83</b>

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

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA PAULISTA foi de 1.825 correspondendo a 60,83% da meta contratada. A unidade atingiu uma média mensal de 608 atendimentos/mês. Durante as visitas à UPA conversamos com os dentistas e verificamos que estão sendo realizados atendimentos odontológicos de urgência e ambulatorial, sendo uma ação sugerida no trimestre anterior para melhorar o desempenho da Unidade, otimizar o investimento estrutural e recursos humanos relativos a odontologia.

Na hipótese de impossibilidade de cumprimento das metas estipuladas no presente contrato e seus anexos, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda suficiente para atingir os parâmetros contratualmente fixados, não haverá descontos nos pagamentos devidos, de acordo com dados que atestem a não ocorrência de demanda (Contrato de Gestão nº. 02/2009 – 5º TA – Anexo Técnico I). Ressaltamos que a unidade manteve a escala odontológica completa com 01 (um) dentista no plantão diurno e 01 (um) dentista no plantão noturno.

### **INDICADOR DE ESCALA MÉDICA**

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é considerado o cumprimento da escala mínima prevista no contrato de gestão, o qual dispõe que a contratada deverá ter na UPA diariamente 06 (seis)

profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) dentista. E no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras e 01 (um) dentista.

<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 completa no plantão diurno com 4 clínicos, 2 pediatras e 1 dentista, no plantão noturno a Unidade funciona com 3 clínicos, 2 pediatras e 1 dentista.

A UPA apresentou em alguns dias da semana faltas comprovadas com atestado médico, conforme cópias dos atestados anexos aos relatórios gerenciais mensais.

Conforme análise, a meta foi considerada cumprida por apresentar neste trimestre a escala médica completa.

### **INDICADOR DE PRODUÇÃO / SIA**

Na avaliação da produção SIA (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é 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).



INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
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 4 abaixo apresenta o total de produção apresentada, produção aprovada e percentual de rejeição (% glosa).

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA PAULISTA					
Meses	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
<b>OUTUBRO/13</b>	47.400	47.375	0,05	223.543,94	696,22
<b>NOVEMBRO/13</b>	46.682	46.654	0,06	217.965,64	791,40
<b>DEZEMBRO/13</b>	42.216	42.207	0,02	205.680,57	254,64
<b>TOTAL</b>	136.298	136.236	0,04	647.190,15	1.742,26

Fonte: DATASUS/SIA

A UPA PAULISTA no trimestre em análise, apresentou 0,04% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta. Dos 136.298 dos procedimentos apresentados, 136.236 foram aprovados, o que representa o valor de R\$647.190,15.

### **REQUISITOS DE QUALIDADE**

O Contrato de Gestão estabelece que quando são introduzidos novos indicadores os anteriores tornam-se pré-requisitos para os demais, devendo ser monitorados e avaliados, porem já não tem efeito financeiro. Estes representam: Acolhimento e Classificação de Risco, Atenção ao Usuário, Qualidade da Informação e Turnover sem peso percentual para fins de avaliação.

## 1. Acolhimento e Classificação de Risco

O acolhimento é um modo de realizar 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 na **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.

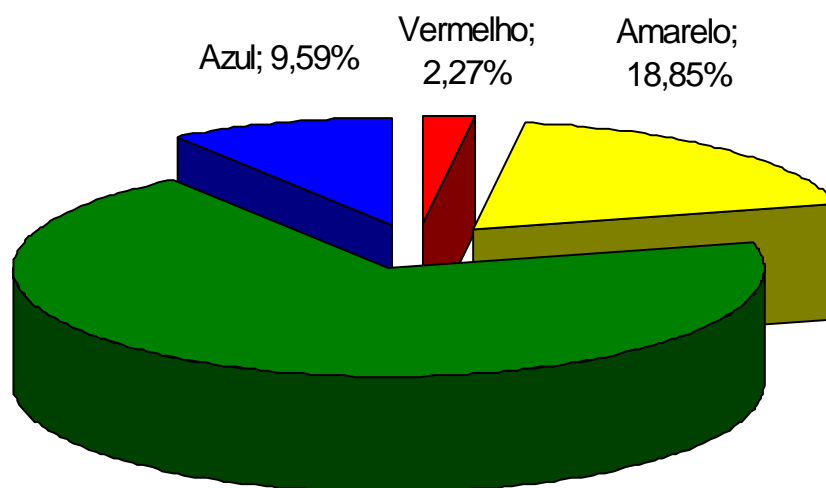
O protocolo adotado na UPA PAULISTA para Classificação de Risco segmenta os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso, recebendo uma pulseira de identificação por cores que pode ser vermelha, que identifica as emergências e o paciente deve ser atendido imediatamente, amarela que identifica 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 PAULISTA demonstra que 69,29% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde,

caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 18,85% como amarelo, 2,27% como vermelho e 9,59% como azul (gráfico 2), os quais poderiam ser realizados na Rede de Atenção Básica de Saúde.

A UPA PAULISTA 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 enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo BH/SUS/CANADENSE em duas salas distintas.

**Gráfico 2. Número de Atendimentos conforme Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) - UPA PAULISTA – outubro a dezembro de 2013**



## 2. Atenção ao Usuário

A pesquisa de satisfação do usuário 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 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 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 meta foi cumprida por apresentar neste trimestre 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. Importante salientar que entre os usuários pesquisados a grande maioria classifica a unidade com BOM resultado.

### **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 e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

A meta foi cumprida por a unidade enviar relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de endereço residencial (município/bairro).

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes - IMIP se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Geraldo Pinho Alves (PAULISTA) no trimestre de outubro a dezembro 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 qualitativas, escala médica e glosa do SIA/SUS 0,04% (menor que 10%), e não atingiu a meta de produção, conforme demonstra o percentual de atendimentos neste trimestre 78,40% porém a unidade não sofrerá descontos por manter a escala médica completa neste trimestre.

A UPA PAULISTA realizou uma média de 282 atendimentos/dia, estando abaixo da **PORTARIA MS Nº 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h para o porte III.

Por fim, os relatórios mensais enviados pela unidade atenderam a expectativa pela sua organização, apresentação e sistematização, entre outras ações executadas e muito bem ilustradas nos relatórios.

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 neste trimestre, 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 satisfatoriamente, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e odontologia.