



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 Maio à Julho 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 Maio a Julho de 2013.

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 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 da parte variável são condicionados ao cumprimento das metas de Produção e Qualidade, sendo que destes, 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, 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 Maio à Julho de 2013.

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

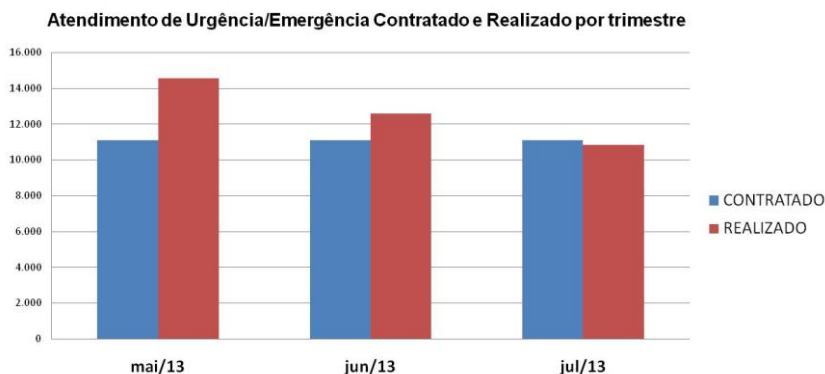
Atendimentos Médicos em Urgência/Emergência – UPA NOVA DESCOBERTA				
	Contratado	Realizado	% Realizado	Produção SIA/SUS
Maio	11.079	14.555	131,4%	15.070
Junho	11.079	12.574	113,5%	13.155
Julho	11.079	10.837	97,8%	11.323
Total	33.237	37.966	114,2%	39.548

Fonte: Relatórios Gerenciais

No período em análise, a UPA Nova Descoberta cumpriu 114,2% da meta contratada; a unidade realizou 37.966 atendimentos em urgência/emergência, atingindo uma média de 422 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. No que se refere a escala médica a unidade manteve completa durante todo o trimestre.

O gráfico abaixo apresenta o número de atendimentos de urgência e emergência, contratado x realizado mês a mês onde podemos observar o maior número de atendimentos no mês de maio.

Gráfico 1 Atendimentos de urgência/emergência



Fonte: Relatórios Gerenciais

Produção SIA/SUS (% glosa)

A produção SIA/SUS (% de glosa) é indicador de qualidade, onde a taxa máxima de glosa é de 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
Maio	66.975	66.962	0,02%	363.095,01	310,76
Junho	56.720	56.719	0,00%	318.456,72	-
Julho	63.665	63.665	0,00%	327.668,20	-
Total	187.360	187.346	0,007%	1.009.219,93	310,76

Fonte: Relatórios Gerenciais

A UPA Nova Descoberta no trimestre em análise apresentou 0,007% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta de produção SIA/SUS desta UPA; dos 187.360 procedimentos apresentados, 187.346 foram

aprovados, o que representa o valor de R\$ 1.009.219,93, sendo o valor rejeitado de R\$ 310,76, no mês de maio. A unidade teve como motivo da glosa, o profissional em desacordo com PT- 135/11.

Requisitos de Qualidade

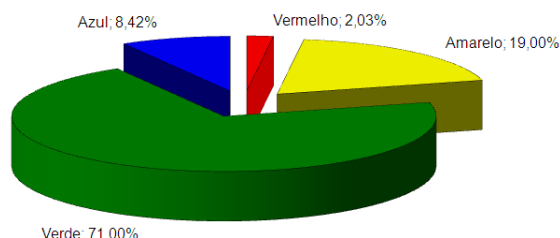
Classificação de Risco

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 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 (verdadeiras emergências); amarela (caso urgente); verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

Gráfico 2. Percentual de Classificação de Risco UPA Nova Descoberta



Fonte: Relatórios Gerenciais

Das classificações realizadas, 2,03% foram vermelhas, 19% Amarela, 71% Verde e 8,42% Azul.

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 três profissionais, enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo BH/SUS/CANADENSE em três salas distintas.

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 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.

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. A meta a ser cumprida é a resolução de 100% das queixas recebidas.

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

Novembro de 2012 a Janeiro de 2013	Fevereiro a Abril de 2013	Mai a Julho de 2013
Demora nas transferências		Demora nas transferências/ atendimento e exames
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.

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.



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 Maio à Julho 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 quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA NOVA DESCOBERTA atingiu uma média de 422 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. Os indicadores de qualidade (escala médica e percentual de glosa SIA/SUS) foram avaliados como meta cumprida.

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

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 (maio à julho 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 através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.