



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

relação primeira consulta/consulta subsequente desejada para este modelo de atendimento.

FÓRMULAS

1. PERDA PRIMÁRIA (%)

$$\frac{\text{TOTAL DE CONSULTAS NÃO AGENDADAS}}{\text{TOTAL DE CONSULTAS DISPONIBILIZADAS}} \times 100$$

2. TAXA DE ABSENTEÍSMO (%)

$$\frac{\text{TOTAL DE CONSULTAS NÃO REALIZADAS}}{\text{TOTAL DE CONSULTAS AGENDADAS}} \times 100$$

3. ÍNDICE DE RETORNO

$$\frac{\text{TOTAL DE CONSULTAS SUBSEQUENTES}}{\text{TOTAL DE PRIMEIRAS CONSULTAS + TOTAL DE INTERCONSULTAS}}$$

O envio da informação por meio do Sistema de Gestão deverá ser realizado até o dia 10 e o relatório deverá ser encaminhado à SES juntamente com os relatórios mensais até o dia 20 do mês subsequente.

Indicadores – Súmula da Planilha para 2014

INDICADOR	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Atenção ao usuário – Resolução de Queixas e Pesquisa de Satisfação	50%	50 %	50%	50%
Controle de Origem dos Pacientes	25%	25%	25%	25%
Gerenciamento dos atendimentos	25%	25%	25%	25%