

**GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

UPA BARRA DE JANGADA



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período Janeiro a Dezembro de 2013

Recife, Fevereiro de 2013

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão Nº. 009/2010, assinado em 18/06/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA BARRA DE JANGADA, no município de Jaboatão dos Guararapes, e tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho de execução ao longo desse exercício.

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 Anual 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, avaliações trimestrais, objetivando o acompanhamento de desempenho da execução das ações e serviços de saúde na unidade.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento - UPA 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de urgência hospitalares, onde em conjunto com estas compõe uma rede organizada de Atenção às Urgências. São integrantes do componente pré-hospitalar fixo e são implantadas em locais estratégicos para a configuração das redes de atenção à urgência, com acolhimento e classificação de risco em todas as unidades, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências Emergência.

Este relatório apresenta o resultado obtido com a execução do Contrato de Gestão celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da UPA Barra de Jangada e está em conformidade com a Lei nº 11.743 de 20 de janeiro de 2000.

A UPA BARRA DE JANGADA realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em clínica médica e pediatria nas 24 horas por dia e ortopedia 12 horas (plantão diurno). Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 18 leitos de observação até 24 horas e 04 leitos de estabilização dos pacientes mais graves, 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 de 1.326,31m² e conta com sala de recepção e de espera, classificação de risco, consultórios para atendimento de pediatria, clínica médica, ortopedia e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, de observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos,

almoxarifado, Raios-X e câmara escura, morgue. Possui, ainda, área 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.

Neste documento foi avaliado o cumprimento das metas contratuais de produção e de qualidade da unidade supracitada no período de janeiro a dezembro de 2013.

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

I. INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013

Meta de Produção – 20% do repasse de recursos;

Indicadores de Qualidade - 10% do repasse de recursos;

Indicadores Requisitos de Qualidade - não são valorados

1. Produção (Atendimentos Médicos em urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso. A Produção da UPA BARRA DE JANGADA foi de 116.656 atendimentos ao ano, com 9.721 atendimentos/mês, média de 324 atendimentos/dia.

2. Indicadores de Qualidade

2.1. Escala Médica – representa 5% do repasse do recurso financeiro variável, caso esteja completa no período analisado.

2.2. Produção SIA/SUS (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso financeiro variável, caso a unidade não tenha percentual de glosa acima de 10% da Produção SIA/SUS.

3. Indicadores Requisitos de Qualidade: Atenção ao Usuário, Acolhimento com Classificação de Risco(ACCR), Qualidade da Informação e Turnover.

DESEMPENHO ASSISTENCIAL

AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos médicos em urgência/emergência, que foram realizados pela UPA BARRA DE JANGADA 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 ano.

O resultado da execução do Contrato de Gestão da UPA Barra de Jangada no ano de 2013 referente ao volume de produção é apresentada na tabela 1.

TABELA 1. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA UPA BARRA DE JANGADA

ATENDIMENTO MÉDICO 2013	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	140.148	116.656	83

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento da UPA BARRA DE JANGADA no ano de 2013 está abaixo do percentual contratado, que é de 85% a 100% da meta contratada, atingindo uma média diária de 324 pacientes/dia atendidos nas diferentes especialidades médicas, o que representa um volume dentro do proposto pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza 301 até 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em estudo. Na avaliação da meta realizada, observa-se que o percentual de atendimentos inferior ao volume contratado, conseqüentemente a unidade não cumpriu a meta contratada, no trimestre Julho a Setembro com o percentual de 72,71% e Outubro a Dezembro atingindo o percentual de 67,44%.

Na tabela 2, apresentamos a produção mês a mês da unidade em 2013

TABELA 2. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA MÊS A MÊS COM PERCENTUAL DE EXECUÇÃO.

ATENDIMENTOS MÉDICOS EM URGÊNCIA/EMERGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	11.679	10164	87,03
FEVEREIRO	11.679	9548	81,75
MARÇO	11.679	11607	99,38
ABRIL	11.679	12457	106,66
MAIO	11.679	13401	114,74
JUNHO	11.679	10377	88,85
JULHO	11.679	8685	74,36
AGOSTO	11.679	8630	73,89
SETEMBRO	11.679	8159	69,86
OUTUBRO	11.679	8409	72,00
NOVEMBRO	11.679	7569	64,81
DEZEMBRO	11.679	7650	65,50
TOTAL	140.148	116.656	83,24

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos médicos em urgência/emergência realizados em cada especialidade na UPA BARRA DE JANGADA. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica em comparação à especialidade de Pediatria, como esperado.

TABELA 3. PRODUÇÃO POR ESPECIALIDADE

	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA	ORTOPEDIA
ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	72.042	28.506	16.108
	62,00%	24,00%	14,00%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

DESEMPENHO QUALIDADE

PERCENTUAL DE GLOSA 2013

A UPA BARRA DE JANGADA de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS 523.340 procedimentos, dos quais apenas 23 foram glosados, o que representa um percentual de 0,4 % de glosas, muito abaixo do parâmetro máximo de 10% previsto em Termo Aditivo que demonstra o excelente desempenho da unidade no período..

Na tabela 4 é apresentado mostramos o Percentual de Glosa mês a mês.

TABELA 4. PERCENTUAL DE GLOSA PRODUÇÃO SIA/SUS – 2013

Mês	SIA/SUS			
	Produção Apresentada	Produção Aprovada	Quantitativos de Procedimentos Glosados	%
Janeiro	24.398	24.397	1	0,00
Fevereiro	30.964	30.964	0	0,00
Março	33.980	33.974	6	0,02
Abril	30.576	30.576	0	0,00
Mai	35.825	35.825	0	0,00
Junho	62.630	62.627	3	0,00
Julho	53.690	53.690	0	0,00
Agosto	50.847	50.846	1	0,00
Setembro	49.096	49.085	11	0,02
Outubro	52.747	52.746	1	0,00
Novembro	48.146	48.146	0	0,00
Dezembro	50.441	50.441	0	0,00
Total	523.340	523.317	23	0,00

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

ESCALA MÉDICA

O não cumprimento do indicador de qualidade, relativo à escala médica estabelecida contratualmente, **acarretou aplicação de desconto** no repasse em razão da unidade ter escala médica incompleta nos meses de Agosto a Dezembro de 2013.

Pelo exposto abaixo observamos que a UPA Barra de Jangada **não alcançou a meta de Qualidade** referente à Escala Médica, exceto Percentual de Glosa.

INDICADORES REQUISITOS DE QUALIDADE

Relatório de resultados do Acolhimento com 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.

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 - ACCR, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados nas **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 BARRA DE JANGADA para Classificação de Risco é o BH/SUS – Canadense. O quadro abaixo nos mostra o perfil do usuário da unidade em estudo.

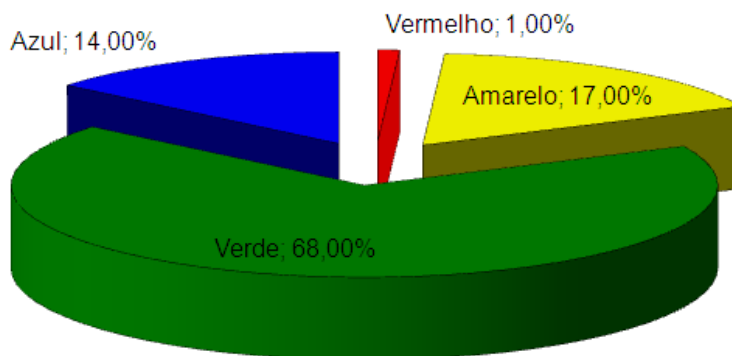
	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
1. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	135.943	1.171	23.216	92.329	19.227
		1%	17%	68%	14%
		18%			

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A análise do resultado da Classificação de Risco realizado na UPA BARRA DE JANGADA demonstra que 68% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, e 18% pacientes classificados como vermelho e amarelo, que são os pacientes de maior gravidade

Abaixo, apresentamos perfil do usuário da UPA Barra de Jangada segundo a Classificação de Risco – 2013.

PERCENTUAL DOS ATENDIMENTOS DA UPA BARRA DE JANGADA CONFORME ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Relatório de atenção ao usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço, onde é avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados 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/tratamento da queixa ao 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 UPA BARRA DE JANGADA é um serviço muito bem avaliado pelos usuários, fato também observado durante as visitas de monitoramento à unidade.

Relatório da origem dos pacientes

A Taxa de identificação da origem do paciente, indicador da qualidade da informação, tem por objetivo 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. A meta é atingir 98% de CEP válido.

Da análise realizada dos relatórios de procedência apresentada verifica-se que à origem dos usuários da UPA BARRA DE JANGADA são vinculados de sua área de abrangência, Jaboatão dos Guararapes e Cabo de Santo Agostinho.

As **metas de requisito de qualidade foram consideradas cumpridas**, pois a UPA BARRA DE JANGADA, apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas do que está sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

O quadro abaixo mostra que a UPA BARRA DE JANGADA realizou 3.032 remoções, correspondendo a 3% do total de 116.656 atendimentos realizados, conclui-se que a mesma apresenta alta resolutividade no período.

4.RESOLUTIVIDADE	TOTAL DE ATENDIMENTO	RESOLUTIVIDADE	%	REMOÇÕES	%
	116.656	113.624	97%	3.032	3%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 6 apresenta a distribuição das remoções da UPA BARRA DE JANGADA, mês a mês, durante o ano de 2013 com pouca variação durante o período em estudo.

TABELA 6. REMOÇÕES 2013 DISTRIBUÍDAS MÊS A MÊS

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out	Nov	Dez	Total
Nº de remoções	327	302	291	263	250	225	256	270	225	204	213	206	3.032

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

CONCLUSÃO

A UPA BARRA DE JANGADA durante o ano de 2013 não alcançou à meta de produção, previstas em contrato com execução do volume de Produção de 83% da meta contratada com 116.656 atendimentos. Quanto ao indicador Percentual de Glosas a unidade teve excelente desempenho com percentual de glosa 0,4.

Referente à escala médica (meta qualitativa), que não estava completa nos meses de agosto, outubro, novembro e dezembro gerou desconto de 5% do repasse financeiro.

O relatório anual enviado pela unidade atendeu as expectativas pela sua organização, apresentação, .

A UPA BARRA DE JANGADA, pois apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, realizou a pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas das, que estão sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identificando a origem dos mesmos.

Neste contexto, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face aos resultados alcançados e diante do exposto, opina-se favoravelmente à prorrogação do Contrato de Gestão .

Larissa Carla Crispim Souza Costa
Coord. De Monitoramento da Alta Complexidade