



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

**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 IBURA



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período Janeiro a Dezembro de 2013

Recife, Fevereiro de 2013



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAUDE

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão Nº. 001/2011, assinado em 03/01/2011, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA IBURA, no município de Recife, 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 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 a verificação do cumprimento das metas contratadas.

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 e 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 HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO, para o gerenciamento da UPA IBURA e está em conformidade com a Lei nº 11.743 de 20 de janeiro de 2000.

A UPA IBURA realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em clínica médica, ortopedia e pediatria 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, 18 leitos de observação até 24 horas e 04 leitos de estabilização para 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).



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

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.

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 meta de Produção da UPA IBURA é de 162.000 atendimentos ao ano, com 13.500 atendimentos/mês.

2. Indicadores de Qualidade

2.1. Escala Médica – representa 5% do repasse; a unidade deverá apresentar escala médica completa.

2.2. Produção SIA/SUS (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso variável; a unidade deverá apresentar % glosa no SIA/SUS <10%.

3. Requisitos de Qualidade: Atenção ao Usuário – ACCR (Acolhimento com Classificação de Risco), Pesquisa de Satisfação do Usuário, Qualidade da Informação (Origem dos pacientes) e Turnover.

AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

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

A análise dos resultados obtidos na UPA Ibura no ano de 2013 apresenta-se compatível com o volume contratado, atingindo um total anual de 156.469 atendimentos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo a 96% do volume contratado. Analisando a média geral de atendimento alcançado por mês e por dia respectivamente, 13.039 atendimentos/mês e 434 atendimentos/dia, conclui-se que o desempenho assistencial da UPA Ibura está dentro dos parâmetros exigidos na [PORTARIA MS Nº 104/2014](#) que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h.

TABELA 1. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA UPA IBURA

ATENDIMENTO MÉDICO 2013	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	162.000	156.469	96

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

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

TABELA 2. Produção Contratada x Realizada – UPA Ibura - 2013

ATENDIMENTOS MÉDICOS EM URGÊNCIA/EMERGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	13.500	11388	84,36
FEVEREIRO	13.500	11623	86,10
MARÇO	13.500	13598	100,73
ABRIL	13.500	13942	103,27
MAIO	13.500	15081	111,71
JUNHO	13.500	12874	95,36
JULHO	13.500	11823	87,58
AGOSTO	13.500	12464	92,33
SETEMBRO	13.500	12715	94,19
OUTUBRO	13.500	13930	103,19
NOVEMBRO	13.500	13694	101,44
DEZEMBRO	13.500	13337	98,79
TOTAL	162.000	156.469	96,59

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos médicos em urgência/emergência realizados em cada especialidade. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica, seguido da pediatria e ortopedia.



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

TABELA 3. Produção por Especialidade Médica – UPA Ibura/2013

ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA	ORTOPEDIA
	91.313	34.873	30.283
	58,00%	22,00%	19,00%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Indicadores de Qualidade

Percentual de glosa SIA/SUS 2013

A UPA IBURA de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS 624.822 procedimentos, dos quais 25.265 foram glosados, o que representa um percentual de 4,04 % de glosas, abaixo do parâmetro máximo de 10% previsto em Termo Aditivo.

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

Mês	SIA/SUS			
	Produção Apresentada	Produção Aprovada	Quantitativo de Procedimentos Glosados	% Rejeição
Janeiro	47.474	47.468	6	0,01
Fevereiro	44.601	44.594	7	0,02
Março	51.322	38.715	12.607	24,56
Abril	67.707	55.101	12.606	18,62
Maiο	68.904	68.894	10	0,01
Junho	47.734	47.726	8	0,02
Julho	44.038	44.037	1	0,00
Agosto	46.537	46.532	5	0,01
Setembro	50.232	50.231	1	0,00
Outubro	53.129	53.118	11	0,02
Novembro	51.049	51.049	0	0,00
Dezembro	52.095	52.092	3	0,01
Total	624.822	599.557	25.265	4,04

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA Ibura não cumpriu a meta de % de glosa no SIA, apresentando 24,56% de glosa no mês de março e 18,62% no mês de abril, sendo indicado desconto financeiro de 5% do recurso variável, contudo não foi aplicado o desconto financeiro por ter havido falha na programação da FPO de responsabilidade desta secretaria, de acordo com a Nota Técnica DGPCS/GPSS/CPSS nº 05/2013.

Escala médica

A unidade ora analisada, durante o ano de 2013, apresentou déficit na escala médica no mês de novembro, mais especificamente nos dias 01, 03, 15 e 19/11/13 na especialidade de ortopedia, sendo indicado desconto financeiro conforme Contrato de Gestão Nº. 001/2011.

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



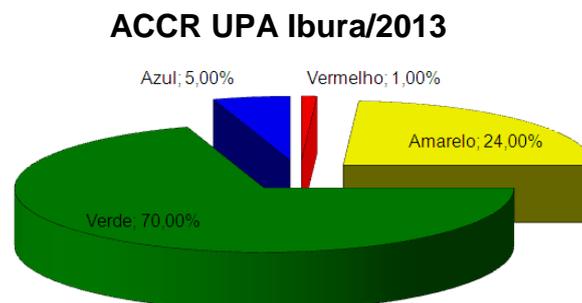
separados nas **UPA**. Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo, e deverão ser informados pelo Acolhimento sobre o tempo de espera, além de receber ampla informação sobre o serviço aos usuários familiares acompanhantes.

O protocolo adotado na UPA IBURA para Classificação de Risco é o BH/SUS – Canadense. O quadro abaixo nos mostra o perfil do usuário da unidade em estudo.

1. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
	164.067	985	40.050	115.238	7.794
		1%	24%	70%	5%
		26%			

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A análise do resultado da Classificação de Risco realizados pela UPA IBURA demonstra que 70% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, 5% Azul, 24% Amarelo e 1% vermelho. Abaixo apresentamos a representação gráfica do perfil do usuário da UPA IBURA segundo a Classificação de Risco – 2013.



Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Relatório de atenção ao usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA Ibura, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes e/ou acompanhantes. 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. Na análise de pesquisa de opinião foi observado que a UPA Ibura apresentou alto índice de aprovação, apresentando seu maior percentual na classificação BOM, sendo seguido pela classificação EXCELENTE. Quanto ao “percentual de queixas resolvidas”, a unidade em estudo alcançou 100% de resolutividade, superando a meta contratualizada de 80%.

Relatório da origem dos pacientes

O objetivo é conhecer o local de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional da **UPA** por meio da caracterização da origem da demanda. A meta foi considerada cumprida pelo envio de relatórios mensais e censo de origem dos pacientes. Verificou-se que mais de 80% dos pacientes atendidos na UPA Ibura são da cidade do Recife, seguido da cidade de Jaboatão dos Guararapes.

Relatório de transferências

O quadro abaixo mostra que a UPA IBURA realizou 4.287 remoções, correspondendo a 3% do total de 156.469 atendimentos realizados.

4.RESOLUTIVIDADE	TOTAL DE ATENDIMENTOS	RESOLUTIVIDADE	%	REMOÇÕES	%
	156.469	152.182	97%	4.287	3%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 6 apresenta a distribuição das remoções da UPA IBURA, mês a mês, durante o ano de 2013 que apresenta um valor de pequena variação durante o período em estudo.

Tabela 6. Remoções 2013 – UPA Ibura

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out	Nov	Dez	Total
Nº de remoções	337	298	333	318	353	318	354	391	380	388	394	423	4.287

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

CONCLUSÃO

A UPA IBURA durante o ano de 2013 cumpriu a meta de produção, realizando 156.469 atendimentos de Urgência/Emergência, o que representa 96% da meta contratada.

A unidade cumpriu exceto nos meses de março e abril indicador % de Glosas SIA/SUS, apresentando percentual de glosa 4,04% em 2013.

Quanto à escala médica (meta qualitativa) a falha no mês de novembro gerou um desconto de 5% do repasse da qualidade, referente ao déficit de profissionais traumato-ortopedistas.

A UPA IBURA cumpriu todos os requisitos de qualidade no ano de 2013, pois apresentou Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, realizou pesquisa de satisfação em mais de 10% dos atendimentos realizados e resolveu 100% das queixas recebidas.

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 de 2013, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciado, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

José Francisco do Monte G. Júnior
Coord. Inovação Tecnológica em Saúde
Matrícula 3390640