

RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO 2014

UPA IBURA



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período janeiro a junho de 2014

setembro, 2014.



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 dois primeiros relatórios trimestrais de 2014, de modo a retratar o desempenho de execução ao longo desse exercício.

O Relatório de Gestão semestral 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, os obstáculos que dificultaram o trabalho, os desafios que se apresentam, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

O relatório semestral 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, relatórios trimestrais e planilha contábil e financeira, objetivando o acompanhamento do desempenho de execução das ações e serviços de saúde na unidade.

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações dos dois primeiros relatórios trimestrais de 2014, de modo a retratar o desempenho da execução ao longo desse exercício.

Handwritten notes and signatures:
100 R
11/01/2015
any
Keren
D. Nery

INTRODUÇÃO

A UPA IBURA é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopédica e pediátrica. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 19 leitos de observação mais 01 leito de isolamento até 24 horas, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE, o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel – SAMU e Corpo de Bombeiros e a Atenção Primária.

A UPA possui 1.326,31m², composta por acesso principal, salas de recepção e de espera, classificação de risco, assistência social, brinquedoteca, consultórios para atendimento de ortopedia, pediatria e clínica médica, sala de curativos e sutura, sala vermelha, sala amarela com observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, sala de medicação, sala de gesso, câmara escura, morgue, utilidades e equipamentos. Possui ainda áreas para depósito, dispensação de medicamentos, rouparia, almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, escada, depósito de material de limpeza, laboratório de coleta, arquivo, sanitários públicos, farmácia, elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os profissionais.

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

Handwritten signatures and initials:
fede
ay
Klein
marry



urgência, com Acolhimento e Classificação de Risco em todas as unidades, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências.

INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2014

- 1) **Meta de Produção** - 20% do repasse de recurso variável;
- 2) **Indicadores de Qualidade** - 10% do repasse de recurso variável;
- 3) **Indicadores Requisitos de Qualidade** - não são valorados.

1.1) Produção (Atendimentos médicos em urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso variável, vinculado ao volume de Produção alcançado. A produção contratada para a UPA IBURA é 40.500 no trimestre e 13.500 atendimentos/mês. A avaliação e análise da atividade contratada será efetuadas conforme tabela abaixo:

	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
URGÊNCIA / EMERGÊNCIA	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Menor que 55% do volume contratado	55% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade

2.1) Escala Médica – representa 5% do repasse de recurso variável, vinculado ao cumprimento da escala médica completa.

2.2) Produção SIA/SUS (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso variável. A meta a ser atingida é percentual de glosa menor que 10% da produção.

Handwritten signatures and initials:
ED, T, SPS, Aly, @, Moury, Ksen



3) **Indicadores Requisitos de Qualidade:** representados pelo Acolhimento com Classificação de Risco- ACCR, Atenção ao Usuário (queixas recebidas e resolvidas e pesquisa de satisfação do usuário), Qualidade da Informação e Turnover.

DESEMPENHO ASSISTENCIAL

1) PRODUÇÃO MÉDICA

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência 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 da semana. Para efeito de produção contratada x realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos médicos de urgência realizados na UPA IBURA no período de janeiro a junho de 2014 (1º e 2º trimestre de 2014).

Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA IBURA

ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	13.500	13.445	99,6
FEVEREIRO	13.500	12.746	94,4
MARÇO	13.500	15.037	111,4
ABRIL	13.500	14.781	109,5
MAIO	13.500	16.195	120,0
JUNHO	13.500	14.554	107,8
TOTAL	81.000	86.758	107,10

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Handwritten notes and signatures:
L
GAS
any
Kper
R
romy

Consultas Médicas de Urgência 1º e 2º Trimestre - 2014		
Contratado	Realizado	% Realizado
81.000	86.758	107,10

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA IBURA no primeiro semestre de 2014 atingiu uma média mensal de 14.459 e diária de 482 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste primeiro semestre 107,10% do volume contratado. Portanto, cumprida a meta do indicador de produção médica.

A tabela abaixo demonstra os atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na UPA IBURA. Verifica-se a predominância de atendimentos em clínica médica em comparação às especialidades de ortopedia e pediatria.

Produção por Especialidade Clínica UPA IBURA

Atendimento Urgência / Emergência	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Clinica Médica	8.474	7.750	8.932	8.727	9.315	8.626
Ortopedia	2.860	2.834	3.192	2.939	2.947	2.818
Pediatria	2.111	2.162	2.913	3.115	3.933	3.110
Total	13445	12746	15037	14781	16195	14554

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Y

Q

[Handwritten signatures and initials]
 febr
 alcy
 H DEBS
 name



Consultas Médicas de Urgência Por Especialidade 1º e 2º Trimestre - 2014			
Clínica Médica	Ortopedia	Pediatria	Total
51.824	17.590	17.344	86.758

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA IBURA, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 59,73%. Os casos de ortopedia correspondem 20,27%, e pediatria com 19,99%.

2) ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado às UPA), no plantão diurno, a contratada deverá ter diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista. E no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista.

A UPA apresentou escala completa no plantão diurno com 04 clínicos, 02 pediatras e 01 ortopedista diurno. No plantão noturno a Unidade funciona com 03 clínicos e 02 pediatras, acrescentando mais 01 clínico no plantão noturno, em substituição ao ortopedista.

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

3) SIA/SUS (% PROCEDIMENTOS GLOSADOS)

1º SEMESTRE 2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
% Glosa SIA/SUS	0,003	0,01	0,01	0,00	0,01	0,007

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

Handwritten notes and signatures:
 - "Fl" (top)
 - "Glos" (middle)
 - "any" (bottom left)
 - "ay" (bottom right)
 - Several illegible signatures and initials.

A UPA IBURA apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o primeiro semestre de 2014, totalizando 0,006% cumprindo a meta.

INDICADORES DE QUALIDADES

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.

O protocolo adotado na UPA de IBURA para Classificação de Risco é o BH/SUS/CANADENSE, o qual classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso: Vermelho (emergências), amarelo (casos urgentes), verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

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.

A tabela abaixo apresenta o número absoluto e a porcentagem dos pacientes classificados em sua totalidade, incluindo as evasões.

Handwritten signatures and initials:
K
L
F
M
R
A



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

Classificados na UPA IBURA período de janeiro a junho de 2014

Classificação de Risco Especialidade-Enfermagem						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Vermelho	99	77	94	104	76	82
Amarelo	3714	3461	3.966	3.861	4.479	3.628
Verde	9657	9221	11.009	10.830	11.670	10.831
Azul	253	102	67	174	51	68
Total	13723	12861	15136	14969	16276	14609

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	532	0,60
Amarelo	23.109	26,39
Verde	63.218	72,19
Azul	715	0,82
Total	87.574	100,00

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Relatório de atenção ao usuário

Resolução das queixas e 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 :

UPA abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. E a resolução das queixas onde 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

Handwritten notes and signatures:
red 7-10
Dias
Aly
Rany



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 IBURA resolveu no mínimo 80% das queixas recebidas. A unidade teve como resultados nas pesquisas o percentual de classificação como EXCELENTE serviço, fato observado durante todas as análises dos relatórios mensais do primeiro semestre de 2014.

Esta Diretoria também acompanha as queixas enviadas, pelos usuários, à Ouvidoria do Estado. A ouvidoria é um canal direto do cidadão com os gestores de saúde, que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. Diante das necessidades apresentadas pelo cidadão, esta Diretoria junto com a ouvidoria orienta, encaminha, acompanha a demanda e dá retorno ao usuário sobre as providências adotadas.

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. 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.

O município de Recife, sede da UPA, representa (72,43%) correspondente a 61.762 atendimentos, seguido do município de Jaboatão dos Guararapes com (26,48%), com 22.576 atendimentos, consolidados do período de janeiro a junho de 2014.

F. FERREIRA
any
Wesley
any



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

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

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

RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

No primeiro semestre de 2014 foram realizadas 2.459 remoções, correspondendo a 2,83% do total de 86.758 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital da Restauração E Hospital Otávio de Freitas.

A tabela abaixo apresenta o número de remoção mensal.

Pacientes Transferidos						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Total Pacientes Tranferidos	459	383	440	371	415	391

Fonte: Relatório Gerencial UPA IBURA

O percentual de remoção realizada pela UPA IBURA no primeiro semestre de 2014 foi de 2,83% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

Allen

T?
DeBS
ew
may
ay
Q



CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Pediatra Zilda Arns (IBURA) no primeiro semestre de 2014, 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 IBURA realizou um percentual de produção de 107,10% atendimentos e atingiu uma média de 482 atendimentos/dia. Os indicadores de qualidade: escala médica e percentual de glosas no SIA/SUS foram considerados como meta cumprida, pois a unidade apresentou escala médica completa e apresentou percentual de glosas no SIA/SUS abaixo de 10% ambos no primeiro semestre de 2014.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu todas as metas condicionadas ao repasse financeiro variável, desta forma a execução do Contrato de Gestão nº: 001/2011 não indicou descontos financeiros 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 do primeiro semestre de 2014, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise, esta Comissão Técnica de acompanhamento interno dos Contratos de Gestão, concluí que o referido instrumento contratual vem sendo ex através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à pr usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e traumatologia-ortopedia.


V. S. S. S.
S. S. S.
S. S. S.
S. S. S.



PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

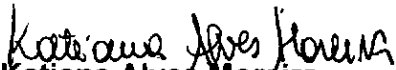
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO
DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

13

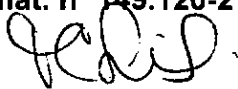
Recife, 08 de setembro de 2014.


Maria Ernestina Moura Tavares
mat. nº 257.965-9



Danielly Martins Barbosa da Silva
mat. nº 339.071-3

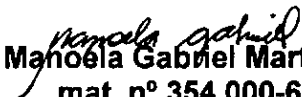

Katiana Alves Moreira
mat. nº 336.951-0

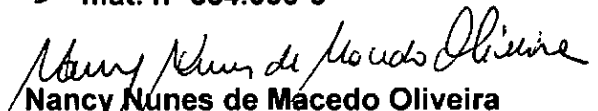

Maria da Conceição Belo Pessoa
mat. nº 149.120-2

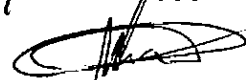

Tereza Cristina da Silva
mat. nº 357.436-9


Ana Carmen de Carvalho Bargetzi
mat. nº 300.694-8


Flávia Cristina Albuquerque Lira
mat. nº 339.068.-3


Manoela Gabriel Martins
mat. nº 354.000-6


Nancy Nunes de Macedo Oliveira
mat. nº 338.127-7


Michel Cleber Gomes de Lima
mat. nº 337.518-8