



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

UPA IBURA



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Período de Setembro à Novembro 2013



INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 001/2011, 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, referente ao período de Setembro à Novembro de 2013.

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005, regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 004/2010 de entidade de direito privado sem fins econômicos, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento - UPA Ibura, do qual se sagrou vencedora a Organização Social HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO, sendo assinado o contrato nº 001/2011, em 03/01/2011 e publicação em Diário Oficial do Estado em 06 de abril de 2011.

O Relatório Trimestral 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, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

UPA IBURA

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, Pediatria e Ortopedia. Essa unidade conta com suporte ininterrupto em Laboratório de Patologia Clínica, Radiologia, ECG, 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 médica de urgências e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, (SAMU) e CORPO DE BOMBEIROS.

Sua área de construção é 1.326,31m², conta com Sala de Recepção e de Espera, Brinquedoteca, Salas para Classificação de risco, Consultórios para atendimento em Ortopedia, Pediatria, Clínica Médica e Serviço Social, contamos ainda com Sala Vermelha (sala de suporte à vida), Sala de Procedimentos, Sala de nebulização e de Gesso, Salas de observação masculina, feminina e pediátrica, Sala de medicação, Farmácia, Dispensação de Medicamentos, Almoarifado, 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.

AVALIAÇÃO TRIMESTRAL

Indicadores Validados

Produção (Atendimento do Trimestre) – 20%

Escala Médica – 5%

Produção SIA/SUS (% de Glosa) – 5%

Requisitos de Qualidade:

Acolhimento com Classificação de Risco

Atenção ao Usuário

Qualidade da Informação

Turnover

INDICADORES VALIDADOS

INDICADOR DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO MÉDICO DO TRIMESTRE

Na avaliação da Produção (20% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados os atendimentos médicos 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 do trimestre em análise. Para efeito de produção contratada / realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades em caráter de urgência/emergência. A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA, nos meses de Setembro à Novembro de 2013.

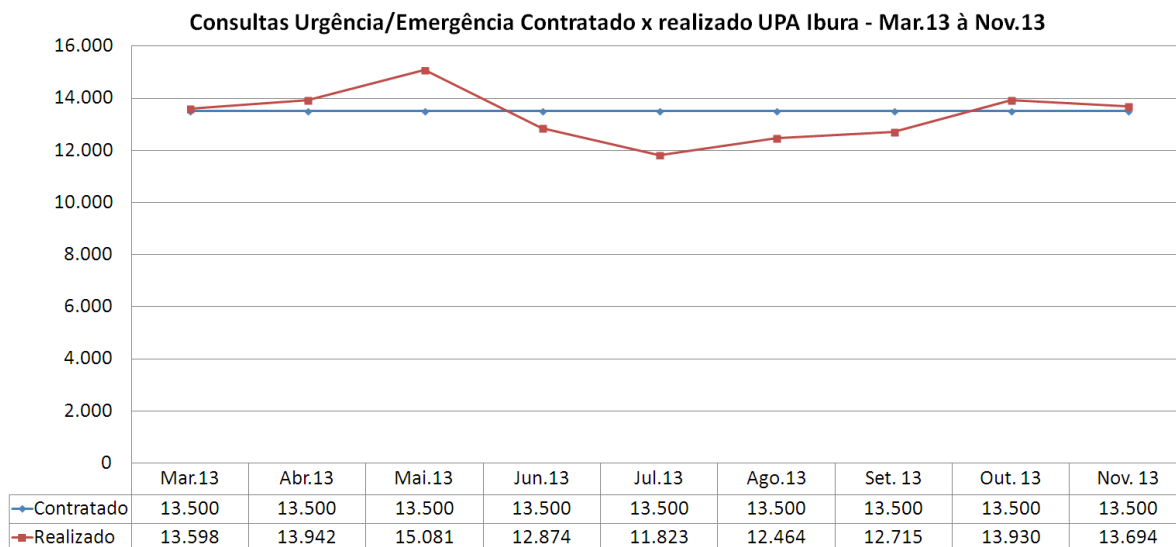
Tabela 1. Produção Contratada e Realizada - UPA IBURA

Consultas Médicas de Urgência			
	Contratado	Realizado	% Realizado
Setembro	13.500	12.715	94,18
Outubro	13.500	13.930	103,18
Novembro	13.500	13.694	101,43
Total	40.500	40.339	99,60

Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA Ibura foi de 40.339 no trimestre avaliado, atingindo um percentual de execução de 99,60% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 13.446 atendimentos/mês, e uma média de 448 atendimentos/dia. A meta de produção de consultas de urgência/emergência foi considerada cumprida.

Gráfico 1.



Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

INDICADOR DE ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados o cumprimento da escala mínima prevista no Contrato de Gestão que a contratada deverá ter na UPA diariamente, 6 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista, no plantão diurno. E no plantão noturno 4 (quatro) médicos, distribuídos entre pediatras e clínicos e ortopedia e 01 ortopedista.

INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
Escala Médica 5% do Repasse Variável	Cumprimento da Escala mínima prevista em contrato	Escala Completa	Relatório Gerencial

A UPA Ibura apresentou Escala médica incompleta no trimestre ora avaliado, mais especificamente no mês de Novembro/2013, nos plantões diurnos de ortopedia dos dias 01, 03, 10, 15 e 19/11/13; desta forma caracteriza-se o não cumprimento do indicador de qualidade “Escala Médica Completa”, sendo indicado o desconto financeiro de 5% do Repasse Variável referente a 01 mês de escala médica incompleta, de acordo com a execução do contrato de Gestão vigente.

INDICADOR DE PRODUÇÃO / SIA

Na avaliação da produção SIA (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados o cumprimento da apresentação da produção, mensalmente, no prazo preconizado pela regulação onde a taxa de glosa é de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA).

INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
Relatório SIA/SUS 5% do Repasse Variável	Informar produção Mensalmente dentro do prazo preconizado pela regulação.	Informar 100% dos procedimentos realizados, com o máximo de 10% de glosas.	Relatório SIA/SUS e Relatório Gerencial

A tabela 02 apresenta o total de produção apresentada, produção aprovada e percentual de rejeição (% glosa) no trimestre.

Tabela 02. Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA Ibura

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA IBURA					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
Setembro	50.232	50.231	0,001	312.453,50	1,89
Outubro	53.129	53.118	0,02	326.498,36	49,34
Novembro	51.049	51.049	-	325.280,07	-
Total	154.410	154.398	0,008	964.231,93	51,23

Fonte: SIA/SUS

A UPA Ibura no trimestre em análise apresentou 0,008% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, meta cumprida; dos 154.410 procedimentos apresentados, 154.398 foram aprovados, o que representa o valor de R\$ 964.231,93, sendo o valor rejeitado de R\$ 51,23.

REQUISITOS DE QUALIDADE

1. Acolhimento e 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.

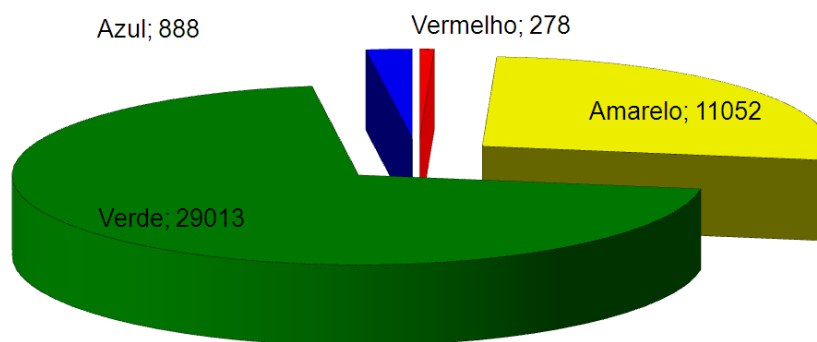
A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, 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 IBURA para Classificação de Risco segmenta os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso. O paciente recebe uma pulseira de identificação por cores que pode ser vermelha, que identifica as emergências e o

paciente deve ser atendido imediatamente; amarela, que identifica um caso urgente e o paciente deve ser atendido em até 30 minutos; verde, que identifica um caso pouco urgente e o paciente pode ser atendido em até 120 minutos ou azul, que identifica um caso não urgente e o paciente pode ser atendido em até 240 minutos.

A análise dos resultados obtidos na UPA IBURA demonstra que 29.013 pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 278 como vermelho, 11.052 como amarelo e 888 como azul (gráfico 02).

Gráfico 02. Percentual de Atendimentos conforme Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) - UPA IBURA – Set a Nov 2013



Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

2. Atenção ao Usuário

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 é avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que são 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.

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 UPA IBURA apresentou o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação abrangendo mais que 10% do volume de atendimento, e resolução de 100% das queixas recebidas, destas as estão sob sua governabilidade.

3. Qualidade da Informação

Taxa de identificação da origem do paciente

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 UPA IBURA enviou o relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de endereço residencial (município/bairro).

CONCLUSÃO

A Unidade atingiu as metas de produção de consultas de emergência e de % de glosa no SIA/SUS, porém não cumpriu a meta de escala médica completa; referente a meta de produção de atendimento de urgência/emergência, a UPA Ibura no período analisado alcançou 99,60% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 13.446 atendimentos/mês, e uma média de 448 atendimentos/dia, estando de acordo com o preconizado pela **PORTARIA MS Nº. 2648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h porte III, que é a classificação da UPA em questão.

Verifica-se que no período analisado, a UPA Ibura apresentou falhas em sua escala médica, mais especificamente no mês de novembro/2013, nos plantões diurnos de ortopedia dos dias 01, 03, 10, 15 e 19/11/13, sendo indicado desconto de 5% do repasse variável financeiro referente a 01 mês de escala incompleta.

A UPA Ibura cumpriu a meta de % de glosa no SIA, apresentando 0,008% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial; dos 154.410 procedimentos apresentados, 154.398 foram aprovados, o que representa o valor de R\$ 964.231,93, sendo o valor rejeitado de R\$ 51,23.

Tendo em vista o desempenho da Unidade ao longo da execução contratual, 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 satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

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