



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

UPA IGARASSU



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

1º TRIMESTRE DO 4º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de janeiro à março de 2013

maio de 2013

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 004/2009, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde FUNDAÇÃO PROFESSOR MARTINIANO FERNANDES IMIP, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA IGARASSU, no município de IGARASSU, referente ao período de janeiro a março de 2013.

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005 e regulamentada pelo Decreto nº. 23.046 de 19 de janeiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 001/2009 do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP, sendo assinado o contrato nº 004/2009, em 28 de dezembro de 2009 e publicado no D.O.E. em 23 de janeiro de 2010 para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento - UPA Igarassu.

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 na 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 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 o cumprimento das metas contratadas e monitorar o desempenho das ações e serviços de saúde na unidade.

UPA IGARASSU

A UPA IGARASSU realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em clínica médica, pediátrica e ortopédica 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, 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.

Sua área de construção é 1.326,31m² e conta com sala de recepção e espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de clínica médica, pediatria, ortopédica e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, sala de gesso, Raios-X, câmara escura e morgue. Possui, ainda, áreas de depósito, rouparia, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, depósito de material de limpeza, arquivo médico, sanitários públicos, elevador de cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os funcionários.

AVALIAÇÃO TRIMESTRAL

Indicadores 2013

Produção (Atendimento do Trimestre) – 20%

Escala Médica – 5%

Produção SIA (% de Glosa) – 5%

Requisitos de Qualidade:

Acolhimento com Classificação de Risco

Atenção ao Usuário

Qualidade da Informação

Turnover

META DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO MÉDICO DO TRIMESTRE

Na avaliação da Produção (20% da parte variável do recurso), são considerados os atendimentos médicos de urgência que foram realizados pela UPA IGARASSU às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada (SAMU e Bombeiro) 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 x 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, no 1º trimestre do 4º ano de funcionamento, nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2013.

Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA IGARASSU

Consultas Médicas de Urgência			
Meses	Contratado	Realizado	% Realizado
Janeiro/13	12.000	11.040	92,00
Fevereiro/13	12.000	9.524	79,36
Março/13	12.000	10.805	90,04
Total	36.000	31.369	87,13

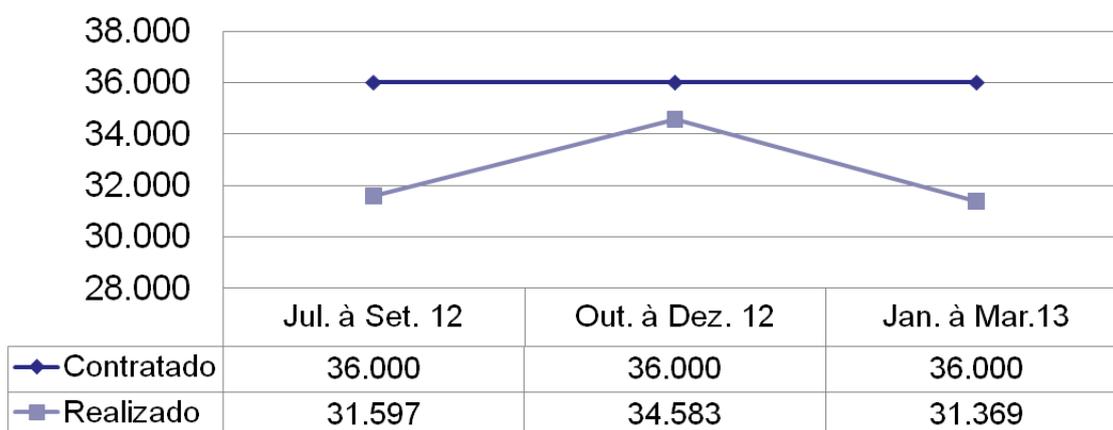
Fonte: Relatórios Gerenciais / Sistema de Gestão

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA IGARASSU foi de 31.369 no trimestre, atingindo um percentual de execução de 87,13% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 10.456 atendimentos/mês, e uma média de 349 atendimentos/dia, estando em conformidade com a **PORTARIA MS Nº. 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h porte III, que é a classificação da UPA em questão, onde dispõe de 301 à 450 atendimentos/dia. A meta foi cumprida por apresentar neste trimestre de execução o percentual de 87,13%.

O gráfico 1 abaixo mostra a curva de Produção crescente do trimestre de jul a set/12 para out a dez/12 e decrescente do trimestre de out a dez/12 para jan a mar/13. Isso deu-se ao fato de que em outubro e novembro de 2012, houve fechamento de alguns serviços de saúde e demissões de médicos do município de Igarassu, reduzindo o atendimento na rede municipal de saúde, conseqüentemente elevando a procura pela UPA Igarassu para atendimento, resultando no aumento do número de atendimentos do trimestre de out a dez/12. Bem como, em dezembro de 2012 a unidade admitiu um ortopedista diarista (reforço), e posteriormente o colocou na escala médica como plantonista.

Gráfico 1 – Atendimentos Contratados x Realizados

Atendimento de Urgência/Emergência - Contratado e Realizado por Trimestre - UPA Igarassu



Fonte: Relatórios Gerenciais / Sistema de Gestão

Tabela 2. Porcentagem de Atendimento Classificados por especialidade

ESPECIALIDADES	CONSOLIDADO DO TRIMESTRE	
	TOTAL	(%)
Clinica Médica	19.784	62,80
Clinica Ortopédica	5.650	17,94
Clinica Pediátrica	6.067	19,26
Total de Atendimentos	31.501	100,00

Fonte: Relatórios Gerenciais / Sistema de Gestão

A tabela 2 apresenta o número absoluto e a porcentagem dos atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na totalidade dos classificados, incluindo as evasões, da UPA IGARASSU. Verifica-se a predominância de atendimentos em clínica médica em comparação à especialidade de pediatria e ortopedia.

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA IGARASSU, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos 62,80%. Os casos de ortopedia correspondem a 17,94% e pediatria 19,26% dos atendimentos. Os percentuais se mantêm em relação ao trimestre anterior.

INDICADOR DE ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é considerado o cumprimento da escala mínima prevista no contrato de gestão, o qual dispõe que a contratada deverá ter na UPA diariamente 6 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras, e 1 (um) ortopedista. E no plantão noturno 4 (quatro) médicos, distribuídos entre pediatras e clínicos, e 1 (um) 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 apresentou escala médica completa no plantão diurno e noturno em clínica médica, pediatria e ortopedia, acrescentando mais 01 (um) clínico no plantão noturno.

Conforme análise, a meta foi cumprida por apresentar neste trimestre a escala médica completa, tendo inclusive profissionais em quantitativo superior ao contratado.

INDICADOR DE PRODUÇÃO / SIA

Na avaliação da produção SIA (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é considerado o cumprimento da apresentação da produção mensalmente, no prazo preconizado pela regulação com glosa 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 3 abaixo apresenta o total de produção apresentada, produção aprovada e percentual de rejeição (% glosa).

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA IGARASSU					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
Janeiro/13	59.720	59.715	0,008	313.784,04	115,80
Fevereiro/13	50.475	50.472	0,005	269.143,92	69,48
Março/13	57.553	57.235	0,55	306.198,29	5.725,36
Total	167.748	167.422	0,19	889.126,25	5.910,64

Fonte: DATASUS/SIA

A UPA IGARASSU no trimestre em análise, apresentou 0,19% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta. Dos 167.748 dos procedimentos apresentados, 167.422 foram aprovados, o que representa o valor de R\$889.126,25.

REQUISITOS DE QUALIDADE

O Contrato de Gestão estabelece que quando são introduzidos novos indicadores os anteriores tornam-se pré-requisitos para os demais, devendo ser monitorados e avaliados, porem já não tem efeito financeiro. Estes representam: Acolhimento e Classificação de Risco, Atenção ao Usuário, Qualidade da Informação e Turnover sem peso percentual para fins de avaliação.

1. Acolhimento e Classificação de Risco

O acolhimento é um modo de realizar 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.

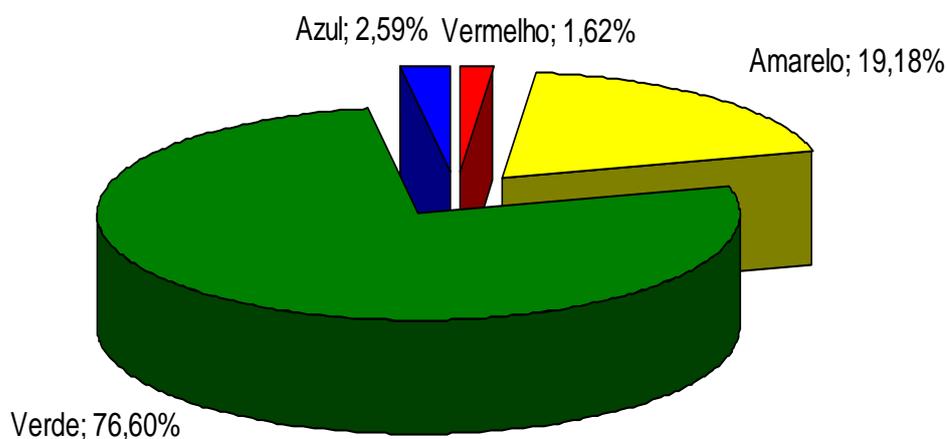
As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados na **UPA**. Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com 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 IGARASSU para Classificação de Risco segmenta os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso, recebendo 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 IGARASSU demonstra que 76,60% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 19,18% como amarelo, 1,62% como vermelho e 2,59% como azul (gráfico 2), os quais poderiam ser realizados na Rede de Atenção Básica de Saúde.

A UPA IGARASSU cumpriu a meta do serviço de acolhimento e Classificação de Risco, conforme comprovam os relatórios mensais da unidade. A Classificação é proferida por enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo BH/SUS/CANADENSE em duas salas distintas.

Gráfico 2. Número de Atendimentos conforme Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) - UPA IGARASSU – janeiro a março de 2013



2. Atenção ao Usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, 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 na 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 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 meta foi cumprida por apresentar neste trimestre 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. Importante salientar que entre os usuários pesquisados a grande maioria classifica a unidade com BOM resultado.

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 e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

A meta foi cumprida por a unidade enviar relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de endereço residencial (município/bairro).

CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes - IMIP se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Honorata de Queiroz Galvão (IGARASSU) no trimestre de janeiro a março de 2013, 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, produção (meta quantitativa), escala médica e glosa do SIA/SUS (metas qualitativas), conforme demonstra o percentual de atendimentos neste trimestre 87,13%, a escala médica completa e o percentual de glosa do SIA/SUS 0,19% (menor que 10%).

A UPA IGARASSU realizou uma média de 349 atendimentos/dia, de acordo com a [PORTARIA MS Nº 2.648/2011](#) que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h para o porte III.

Por fim, os relatórios mensais enviados pela unidade atendeu a expectativa pela sua organização, apresentação, sistematização, valorização de todas as categorias que trabalham para que o serviço funcione com qualidade em prol de todos que o procuram, entre outras ações executadas e muito bem ilustradas nos relatórios.

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 neste trimestre, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando 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 uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e traumatologia-ortopedia.