



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 SÃO LOURENÇO DA MATA



### RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

3º TRIMESTRE DO 3º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de novembro/2012 a janeiro/2013

Fevereiro de 2013

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão N° 001/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA São Lourenço da Mata, no município de São Lourenço da Mata, referente ao período de novembro/2012 a janeiro/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 19/01/2001 fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 001/2009 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 São Lourenço da Mata, do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Professor Martiniano Fernandes, sendo assinado o contrato de gestão nº 001/2010, em 01 de abril de 2010.

O Relatório de Gestão configura um insumo 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.

Os relatórios trimestrais de monitoramento dos contratos de gestão das UPA foram realizados 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 pactuadas.

### **UPA SÃO LOURENÇO DA MATA**

A UPA SÃO LOURENÇO DA MATA realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento de urgência/emergência em clínica médica, e pediátrica e ortopédica. 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 1.326,31m<sup>2</sup> e conta com sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de ortopedia, pediatria, clínica médica e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização e de gesso, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, 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 de Qualidade:**

#### **Indicadores 2012**

Produção (Atendimento do Trimestre) – 25% + 5% (percentual do Indicador de Qualidade – Tempo de Atendimento revertido para a Produção, conforme Anexo Técnico II, Item I, Nota 2).

Escala Médica – 5%

Produção SIA (% de Glosa) – 5%

### **Requisitos de qualidade**

Acolhimento com Classificação de Risco

Atenção ao Usuário

Qualidade da Informação

Turnover

### **INDICADORES 2012**

#### **INDICADOR DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO MÉDICO DO TRIMESTRE**

Na avaliação da Produção (30% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados os atendimentos médicos de urgência que foram realizados pela UPA SÃO LOURENÇO DA MATA 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, no 3º trimestre do 3º ano de funcionamento, nos meses de novembro/12, dezembro/12 e janeiro/13.

**Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA SÃO LOURENÇO DA MATA**

<b>Consultas Médicas de Urgência</b>			
<b>Meses</b>	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
<b>Novembro/12</b>	10.270	9.024	87,87
<b>Dezembro/12</b>	10.270	8.901	86,67
<b>Janeiro/13</b>	10.270	9.159	89,18
<b>Total</b>	<b>30.810</b>	<b>27.084</b>	<b>87,91</b>

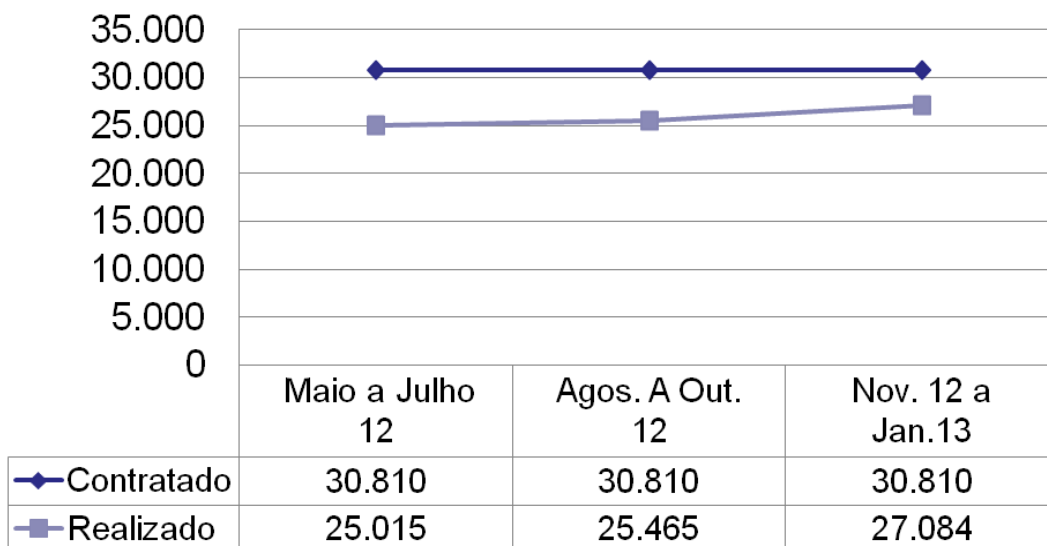
Fonte: Relatórios Gerenciais

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA SÃO LOURENÇO DA MATA foi de 27.084 no trimestre, estando de acordo com o contratado, atingindo um percentual de execução de 87,91% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 9.028 atendimentos/mês, e uma média de 301 atendimentos/dia, estando dentro da **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, ofertando dispõe de 301 à 450 atendimentos/dia.

O gráfico 1 abaixo mostra a curva de Produção crescente da UPA SÃO LOURENÇO DA MATA no período maio de 2012 a janeiro de 2013. Acredita-se que este aumento se deve do fato da população ter a UPA SÃO LOURENÇO DA MATA como referência por ser uma Unidade na região com resolutividade(relatado por usuários).

Gráfico1.

**Atendimento de Urgência/Emergência - Contratado e Realizado por Trimestre - UPA São Lourenço**



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 SÃO LOURENÇO DA MATA. Verifica-se a predominância de atendimentos em clinica médica em comparação às especialidades de pediatria e ortopedia.

**Tabela 2. Porcentagem de Atendimento Classificados por especialidade**

ESPECIALIDADES	CONSOLIDADO DO TRIMESTRE	
	TOTAL	(%)
Clinica Médica	15.804	<b>58,17</b>
Clinica Ortopédica	5.544	<b>20,41</b>
Clinica Pediátrica	5.819	<b>21,42</b>
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>27.167</b>	<b>100,00</b>

**Fonte:** Coordenação da UPA SÃO LOURENÇO DA MATA / Relatórios Gerenciais

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA de SÃO LOURENÇO DA MATA, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos 58,17%, se repetindo desde o trimestre anterior 60,43%. Os casos de pediatria correspondem 21,42% dos atendimentos, que continua com um percentual de atendimento próximo ao de Ortopedia 20,41%. Referente ao trimestre anterior, a especialidade de pediatria e ortopedia se mantiveram nesta média percentual.

### **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 em que 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 01 (um) traumo-ortopedista.

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

Referente à escala médica a UPA apresentou completa no plantão diurno com 3 Clínicos, 2 Pediatras e 1 Ortopedista; e plantão noturno com 3 Clínicos e 2 Pediatras (substituindo o ortopedista por 1 clínico). O atendimento de ortopedia esta funcionamento de 07 às 14h. Consideramos escala completa, após análise da justificativa enviada através de Ofício nº. 107/2012 de 13/07/2012 pela Coordenadora Geral da UPA São Lourenço da Mata onde informa o número de clínicos para a unidade, considerando o histórico de atendimento da UPA, são 03 clínicos no horário diurno e 03 noturno, justificando a não necessidade de contratação do 4º clínico no plantão diurno, já Ressaltamos também que o número de atendimentos da UPA reduziu a partir de abril/2012 com a abertura do Hospital Petronila Campos. A Coordenadora informa também que está elaborando ofício com proposta para repactuação financeira e de escala médica com adequação do número de clínicos.

### **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 mensal, no prazo preconizado pela regulação e a taxa de glosa que é de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA).

<b>INDICADOR</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>META</b>	<b>FONTE DE VERIFICAÇÃO</b>
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), da UPA São Lourenço.

Tabela 3..

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA SÃO LOURENÇO DA MATA					
Meses	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
Novembro/12	35.869	35.869	0,00	243.083,77	0,00
Dezembro/12	35.245	35.213	0,091	238.428,08	962,30
Janeiro/13	30.904	30.903	0,003	205.985,92	23,16
<b>TOTAL</b>	<b>102.018</b>	<b>101.985</b>	<b>0,032</b>	<b>687.497,77</b>	<b>985,46</b>

Fonte: Coordenação da UPA SÃO LOURENÇO DA MATA / Relatórios Gerenciais

A UPA SÃO LOURENÇO DA MATA no trimestre em análise, apresentou 0,032% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, considerando cumprido a meta de produção SIA desta UPA; dos 102.018 procedimentos apresentados, 101.985 foram aprovados, o que representa o valor de R\$687.497,77. Ressaltamos que a UPA SÃO LOURENÇO DA MATA vem apresentando um excelente resultado na produção SIA, conforme demonstra, os meses deste trimestre e em comparação aos meses do trimestre anterior que teve um percentual de glosa de 0,014%.

### **INDICADORES PRÉ-REQUISITOS**

O Contrato de Gestão estabelecia que 10% da parte variável do orçamento, estaria vinculado ao cumprimento de metas relativas à qualidade, porém após a repactuação, estes indicadores, apresentados abaixo, tornam-se requisitos de qualidade do contrato de gestão: Acolhimento e Classificação de Risco, Atenção ao



Usuário, Qualidade da Informação e Turnover sem peso percentual para fins de avaliação/valoração financeira.

## 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.

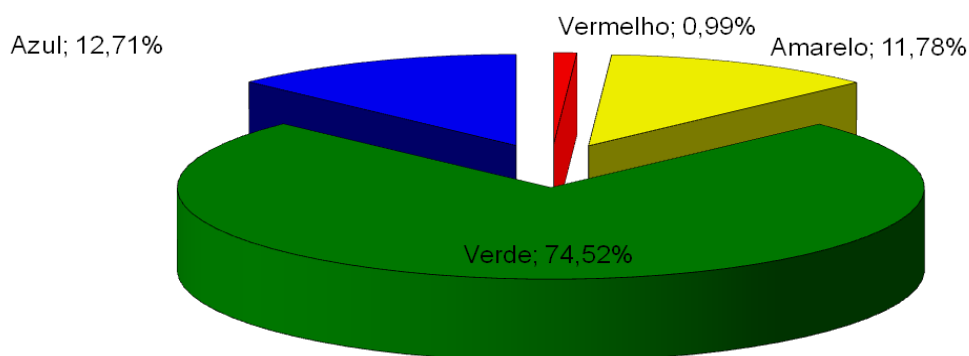
As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados nas **UPA**. Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo 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 da SÃO LOURENÇO DA MATA 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 verdadeiras 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 da SÃO LOURENÇO DA MATA demonstra que 74,52% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 11,78% como amarelo, 0,99% como vermelho e 12,71% como azul (gráfico 2). A proporção de atendimentos por gravidade da unidade se mantém neste trimestre em relação ao trimestre anterior.

**Gráfico 2. Número de Atendimentos conforme Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) - UPA SÃO LOURENÇO DA MATA – novembro/12 a janeiro/13**



## 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 será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser 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 SÃO LOURENÇO DA MATA apresentou 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 como excelente.

### **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 UPA SÃO LOURENÇO DA MATA** 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 todas as metas quantitativas e qualitativas pactuadas.

Verificamos que no 3º Trimestre do 3º ano a unidade ora analisada não apresentou falhas em sua escala médica, trabalhando com a escala completa com 3 Clínicos, 2 Pediatras e 1 Ortopedista no plantão diurno; e no plantão noturno com 3 Clínicos e 2 Pediatras (substituindo o ortopedista por 1 clínico). O atendimento de ortopedia funciona de 07 às 21h.

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

Por fim, os relatórios mensais enviados pela unidade atendeu a expectativa pela sua organização, apresentação e sistematização, procuram, entre outras ações executadas ilustradas nos relatórios.

Da análise concluímos que o contrato vem sendo executado satisfatoriamente, através de um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

Ana Paula Batista Pessoa da Silva  
Gerente de Projetos