

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2013

UPA SÃO LOURENÇO DA MATA



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período janeiro à dezembro de 2013

Fevereiro, 2014.

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 001/2010, assinado em 01 de abril de 2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde 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 janeiro a dezembro de 2013.

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 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.

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 e avaliações trimestrais, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

INTRODUÇÃO

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº. 12.973 de 26 de dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de setembro de 2009, Lei nº. 14.248, de 17 de dezembro de 2010, e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 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 – IMIP Hospitalar, sendo assinado o contrato nº 001/2010, em 01 de abril de 2010 e publicado no D.O.E. em 20 de maio de 2010.

A UPA SÃO LOURENÇO DA MATA é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica e pediátrica (24 horas), e ortopédica (12 horas-atendimento de ortopedia de 07 às 19h). 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, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU.

A unidade está localizada no município de SÃO LOURENÇO DA MATA integrante da região metropolitana Oeste com uma população de 104.782 mil habitantes (IBGE estimativa 2012).

A UPA possui 1.326,31m², composto por sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, assistência social, 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, câmara escura, morgue, utilidades, equipamentos e sala de gesso. Possui ainda áreas de depósito, dispensação de medicamentos, rouparia, almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto, escada, acesso principal, segurança, depósito de material de limpeza, laboratório, arquivo, sanitários públicos e farmácia; elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso médico.

INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013

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

1.1) Produção (Atendimentos de urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso variável, caso não alcance a meta de Produção contratada em 2013, correspondente a 123.240/ano.

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.

1) AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

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

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA SÃO LOURENÇO DA MATA no período de janeiro a dezembro de 2013.

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

ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	10.270	9.159	89,18
FEVEREIRO	10.270	8.563	83,38
MARÇO	10.270	10.971	106,83
ABRIL	10.270	10.087	98,22
MAIO	10.270	10.976	106,87
JUNHO	10.270	9.371	91,25
JULHO	10.270	7.973	77,63
AGOSTO	10.270	8.547	83,22
SETEMBRO	10.270	8.347	81,28
OUTUBRO	10.270	8.949	87,14
NOVEMBRO	10.270	8.045	78,33
DEZEMBRO	10.270	8.154	79,40
TOTAL	123.240	109.142	88,56

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

O volume de atendimentos na UPA SÃO LOURENÇO DA MATA no ano de 2013, atingiu uma média mensal de 9.095 e diária de 303 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste ano a 88,56% do contratado. Concluí-se que o desempenho assistencial da unidade corresponde ao proposto pela [PORTARIA MS Nº 104/2014](#) que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h. Cumprida a meta do indicador de produção.

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

Tabela 2 - Produção UPA SÃO LOURENÇO DA MATA por Especialidade - 2013

Especialidade	Total	%
Clinica Médica	57.784	52,94
Ortopedia	19.761	18,11
Pediatria	31.597	28,95

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA SÃO LOURENÇO DA MATA, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 52,94%. Os casos de ortopedia correspondem 18,11%, e pediatria 28,95%.

2) ESCALA MÉDICA

Verifica-se que no exercício de 2013 a unidade ora analisada apresentou sua escala médica completa no plantão diurno em clínica médica, pediatria e ortopedia; e completa no plantão noturno em clínica médica e pediatria, substituindo o ortopedista por clínico, cumprindo a meta do indicador de qualidade escala médica.

3) SIA/SUS (% PROCEDIMENTOS GLOSADOS)

TABELA 3

1º SEMESTRE 2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13
% Glosa SIA/SUS	0,00	0,00	0,01	0,09	0,08	0,04
2º SEMESTRE 2013	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13
% Glosa SIA/SUS	0,10	0,08	0,14	0,09	0,10	0,19

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA SÃO LOURENÇO DA MATA apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o ano de 2013, totalizando 0,08%, cumprindo a meta do indicador de qualidade produção SIA/SUS.

RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES 2013

O cumprimento das metas verificadas ao longo do exercício de 2013, resultou na não aplicação de descontos na parte variável:

TABELA 4

INDICADOR PRODUÇÃO ATENDIMENTO URGÊNCIA (>=85%)	META	INDICADOR ESCALA MÉDICA	META
NOV, DEZ E JAN/13 - 87,91%	Cumprida	Completa	Cumprida
FEV, MAR E ABR/13 - 96,14%	Cumprida	Completa	Cumprida
MAI, JUN E JUL/13 - 91,91%	Cumprida	Completa	Cumprida
AGO, SET E OUT/13 - 83,87%	Não Cumprida*	Completa	Cumprida

Nota: *A unidade não sofreu aplicação de desconto por manter no trimestre a escala médica completa.

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.

O protocolo adotado na UPA de SÃO LOURENÇO DA MATA 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:

TABELA 05 - Classificados na UPA SÃO LOURENÇO DA MATA período de janeiro a dezembro de 2013

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	1.414	1,10
Amarelo	14.582	11,33
Verde	93.473	72,61
Azul	19.266	14,97
Total	128.735	100,00

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Relatório de atenção ao usuário

A 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 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 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.

Em relação a pesquisa de satisfação, importante salientar que entre os usuários pesquisados a grande maioria classifica o atendimento da unidade como BOM.

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 São Lourenço da Mata sede da UPA representa 76.760 (62,49%) dos atendimentos da unidade, seguido de Camaragibe com 30.781 (25,06%) e Paudalho com 8.654 (7,04%) percentuais consolidados do período de janeiro a dezembro de 2013.

RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

Em 2013 foram realizadas 4.110 remoções, correspondendo a 3,76% do total de 109.142 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital Pelopidas da Silveira, Hospital da Restauração, Hospital Getúlio Vargas e Hospital Otávio de Freitas.

CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR apresentou-se como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Professor Fernando Figueira (SÃO LOURENÇO DA MATA) no ano 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 quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA SÃO LOURENÇO DA MATA atingiu uma média de 303 atendimentos/dia, estando de acordo com a [PORTARIA MS Nº 104/2014](#) que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h para o porte III. 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 ao longo do ano de 2013, e apresentou percentual de glosas no SIA/SUS abaixo de 10% no referido ano.

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: 01/2010 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 de 2013, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.