



**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO**

**RELATÓRIO ANUAL
- UPA IMBIRIBEIRA -**

2020

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



Jornal do **comercio**



Ficha Técnica

Presidência	Michel Cavalcante
Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Técnica	Fabiana Emerenciano
Coordenação de Enfermagem	Mariana Spinelli
Analista Gestão de Pessoas	Claudia Lopes
Assistência Farmacêutica	Cecília Guerra
Supervisor Administrativo	Flavio Alencar
Coordenação de TI	Jaime de Souza

Autores

Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Técnica	Fabiana Emerenciano
Coordenação de Enfermagem	Mariana Spinelli
Assistência Farmacêutica	Cecília Guerra
Coordenação de TI	Jaime de Souza
Supervisor Administrativo	Flávio Alencar
Analista Gestão de Pessoas	Claudia Lopes
Técnico de Segurança do Trabalho	Leandro Domingos
Auxiliar Administrativo	Jessyca Mirella Romão

APRESENTAÇÃO

O documento a seguir refere-se ao relatório anual - 2020 de execução do contrato de Gestão de número 004/10 firmado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e o Instituto Pernambucano de Assistência e Saúde, em 01 de março de 2010, sendo o início das suas atividades em 26 de março de 2010.

O relatório é composto de dados levantados a partir do sistema MV e análises da equipe gestora.

INTRODUÇÃO

A Unidade de Pronto Atendimento Maria Ester Souto Carvalho, UPA-Imbiribeira, está localizada na Avenida Mascarenhas de Moraes, 4223, Recife. Sua área de abrangência corresponde ao distrito sanitário VI, da Cidade do Recife.

Esta Unidade realiza atendimentos de urgência e emergência das especialidades clínica médica, pediatria e Traumatologia com apoio diagnóstico de exames laboratoriais, radiológicos e eletrocardiográficos. A prioridade do atendimento é definida pela classificação de risco dos pacientes, de acordo com o protocolo de Manchester.

A UPA-Imbiribeira em Julho de 2014 manteve a certificação da qualidade ONA nível III, porém, não foi possível a auditoria para recertificação em 2015 e 2016 devido a problemas orçamentários, além do reconhecimento recebido pelo Great Place to Work 2017, que classificou a Unidade entre as quinze melhores empresas para se trabalhar no âmbito Estadual e Nacional no seguimento saúde.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org

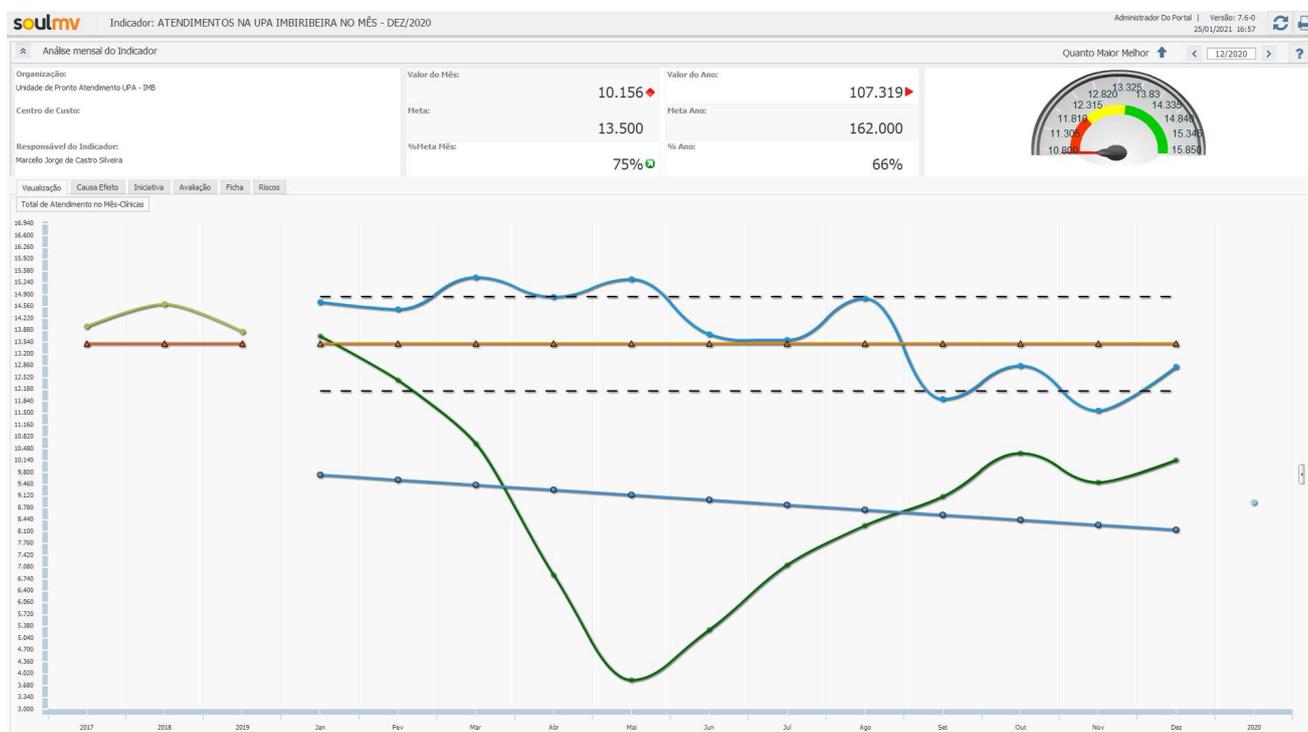


I- DESEMPENHO ASSISTENCIAL

1. PRODUÇÃO

No ano de 2020, houveram 107.319 atendimentos, distribuídos nas seguintes especialidades: Clínica Médica (77.095); Ortopedia (19.225) e Pediatria (10.999).

Segundo o protocolo de Manchester, os pacientes foram classificados como: prioridade emergente (vermelha) - 399; muito urgente (laranja) – 2.854; urgente (amarela) – 24.704 e pouco urgente (verde) – 57.485; Não Urgente (azul) – 2.291.



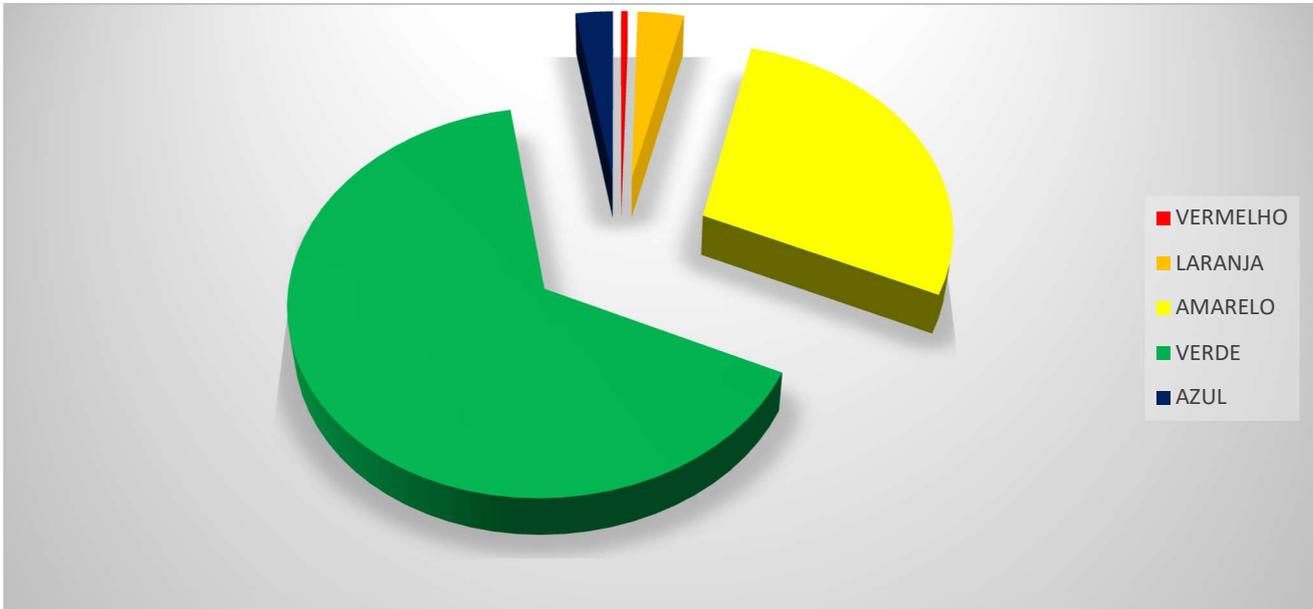
Quantidade de Atendimentos 2020

Fonte: Sistema MV

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, N° 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



QUANTIDADE CLASSIFICAÇÕES/PRIORIDADES



Relação de quantidade de classificação entre as prioridades

Fonte: Sistema MV

CLASSIFICAÇÕES 2020

PRIORIDADES	QUANTIDADE	%
VERMELHO	399	0,454788962
LARANJA	2.854	3,253051873
AMARELO	24.704	28,1581617
VERDE	57.485	65,52266536
AZUL	2.291	2,61133211
TOTAL	87.733	100

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org

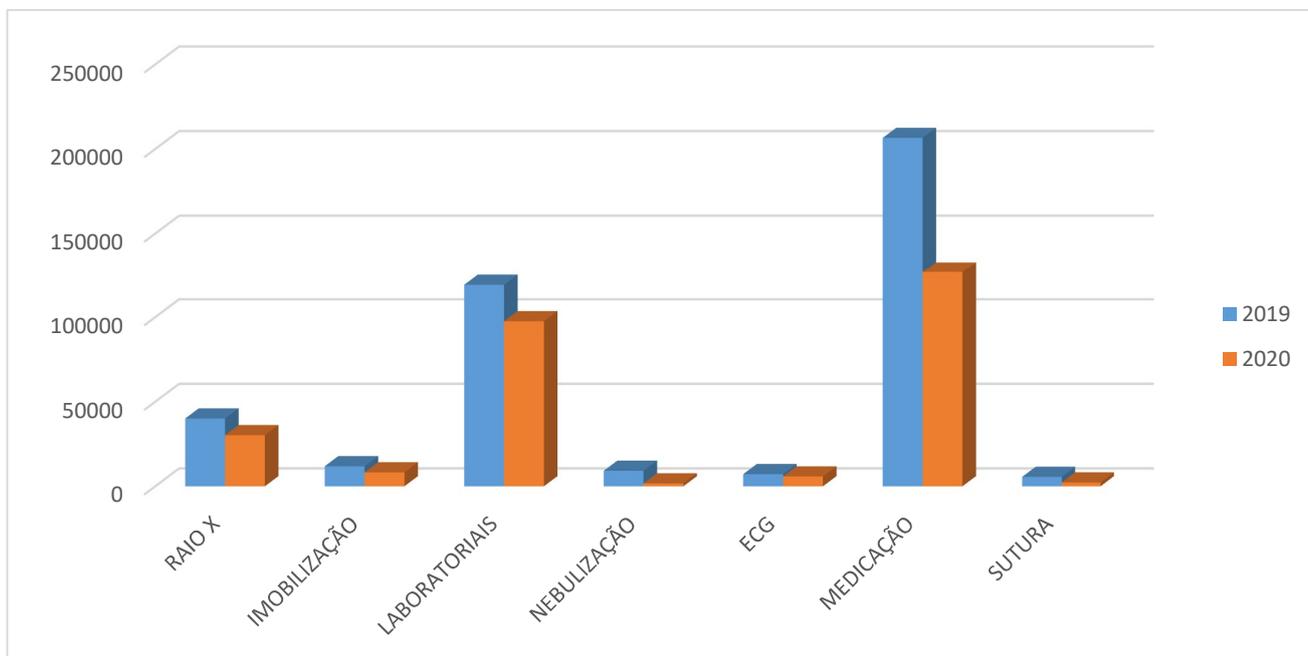
1.1 ESCALA MÉDICA

No ano de 2020 foram registradas algumas ausências na escala médica, sendo todas justificadas através de atestados médicos distribuídos da seguinte forma:

ATESTADOS POR ESPECIALIDADES			
MÊS/ANO	CLINICA MEDICA	ORTOPEDIA	PEDIATRIA
jan/20	1		1
fev/20	2	1	2
mar/20	9	1	3
abr/20			
mai/20	5	0	1
jun/20	4		1
jul/20	7		
ago/20	4		
set/20	9		3
out/20	1	2	
nov/20	9		2
dez/20	1	1	3

No ano de 2020 a equipe médica para o plantão diurno (07h00min às 19h00min horas) era composta de quatro clínicos, dois pediatras e um traumatologista e para o plantão noturno (19h00min às 07h00min), dois clínicos, dois pediatras e um Traumatologista.

Em relação aos procedimentos executados em 2020, observamos que o número da maioria dos procedimentos se manteve constante, destacando uma redução significativa nos atendimentos Laboratoriais, Figura 1.



Quantidade de Procedimentos 2019 e 2020

Fonte: Sistema MV

Figura 1- Comparativo de procedimentos realizados em 2019 e 2020

Fonte: Sistema MV

PROCEDIMENTOS 2020

	2019	2020
RAIO X	40075	30197
IMOBILIZAÇÃO	11832	8203
LABORATORIAIS	119131	97538
NEBULIZAÇÃO	9154	1716
ECG	7160	5807
MEDICAÇÃO	206529	126840
SUTURA	5603	2240

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



1.2 Atendimentos por procedência em 2020

LOCAL DE PROCEDÊNCIA	QUANTIDADE
ABRIGO	6
AEROPORTO	10
BOMBEIRO	204
CLINICAL CENTER	1
DELEGACIAS	99
DOMICILIO	82662
ESCOLA	5
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	7
HOSPITAL MARIA LUCINDA	1
HOSPITAL OSCAR COUTINHO	1
HOSPITAL PAN DE AREIAS	1
HOTEL	58
IGREJA	1
LABORATORIO	44
METRO	19
POLICLINICA AGA.MAGA AFOGADOS	3
POLICLINICA DE PRAZERES	1
POLICLINICA MARIA CRAVO GAMA	1
PRAIA	1
PRESÍDIO	1
PROVISÓRIO	658
SAMU	1067
SHOPPING	27
TRABALHO	1041
UNIDADE CARCERARIA	2
UPA ABDIAS DE CARVALHO	2
UPA BARRA DE JANGANDA	1
UPA CABO	2
UPA CAXANGÁ	10
UPA IBURA	1
UPA JABOATÃO	1
VIA URBANA	319

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



2. INDICADORES DA QUALIDADE

2.1. Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR

O Protocolo de Manchester foi elaborado com o objetivo de organizar a fila nos serviços de urgências para assegurar que pacientes não esperem mais do que o tempo seguro para o primeiro atendimento médico. É baseado em categorias de sinais e sintomas e não em escalas de urgência pré-definidas que podem induzir ao diagnóstico, atividade não desejável num protocolo de classificação de risco.

Conhecendo as queixas do paciente é possível se definir o fluxograma que melhor se adapta ao caso, a fim de definir a prioridade do atendimento. O tempo estimado para o acolhimento é de no máximo 10 minutos. Destacasse que em 2020 permanecemos em uma média 78,84% do cumprimento deste tempo. Ao termino da etapa de classificação os pacientes são cadastrados e encaminhados para o atendimento médico. O tempo para o atendimento médico pode variar em função da classificação: Paciente verdes- até 120minutos; Pacientes amarelos – até sessenta minutos; laranja – dez minutos e vermelho – imediato.

2.2. Atenção ao Usuário

No ano de 2020 foram realizadas 10.409 pesquisas de satisfação, obtendo 46,18% de respostas entre bom e excelente com discreta melhora em relação ao percentual de satisfação. O quadro abaixo não corresponde com as informações que estão no SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE, pois o sistema não computou alguns dados do período de Março/2020, com isso houve uma diferença no resultado geral, o qual já foi alinhado com a Apoidora da unidade que é ligada a DGMMAS SES-PE.

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE													
CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - UPA													
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO IMBIRIBEIRA UPA:										ANUAL/2020 Mês de referência:			
Nº DE PACIENTES E ACOMPANHANTES ENTREVISTADOS: 10.409													
PERGUNTAS	☹️		😐		😊		😊		😊		☹️		TOTAL Nº
	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE		SEM RESPOSTA		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	556	5%	1065	10%	1778	17%	3135	30%	2687	26%	1188	11%	10.409
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	606	6%	1111	10%	1767	17%	2904	28%	2742	26%	1379	13%	10.409
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	575	6%	948	9%	1839	18%	3058	29%	2684	26%	1305	15%	10.409
4. O tempo que demorou pra ser atendido:													
4.1. Pelos médicos	585	6%	1075	10%	1919	18%	3035	29%	2402	23%	1418	14%	10.409
4.2. Pelos enfermeiros	633	6%	1136	11%	2023	19%	2850	27%	2496	24%	1271	12%	10.409
4.3. Pelos recepção	732	7%	1058	10%	1673	16%	3195	31%	2445	23%	1306	13%	10.409
5. A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento:													
5.1. Dos médicos	666	6%	1092	10%	1777	17%	3069	29%	2577	25%	1228	12%	10.409
5.2. Dos enfermeiros	645	6%	1066	10%	1825	18%	2914	28%	2549	24%	1410	14%	10.409
5.3. Dos funcionários da Administração	673	6%	1003	10%	2010	19%	3014	29%	2532	24%	1177	11%	10.409
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	709	7%	1006	10%	1708	16%	3004	29%	2804	27%	1178	11%	10.409
7. Tratamento:													
7.1. Pelos médicos	721	7%	1042	10%	1728	17%	3118	30%	2483	24%	1317	13%	10.409
7.2. Pelos enfermeiros	754	7%	982	9%	1623	16%	3074	30%	2603	25%	1373	13%	10.409
7.3. Pelos funcionários da Administração	691	7%	1009	10%	1767	17%	3011	29%	2605	25%	1326	13%	10.409
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	643	6%	926	9%	1771	17%	3180	31%	2741	26%	1148	11%	10.409
9. As explicações do médico durante o atendimento?	713	7%	981	9%	1723	17%	3083	30%	2671	26%	1238	12%	10.409
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	757	7%	970	9%	1802	17%	3047	29%	2587	25%	1246	9%	10.409
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	767	7%	982	9%	1824	18%	2917	28%	2648	25%	1171	11%	10.409
TOTAL	9.455	5,34%	15.283	8,64%	25.194	14,24%	42.639	24,10%	39.069	22,08%	17.718	10,01%	176.953

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTER SOUZA CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA

Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 - Recife / PE

Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org

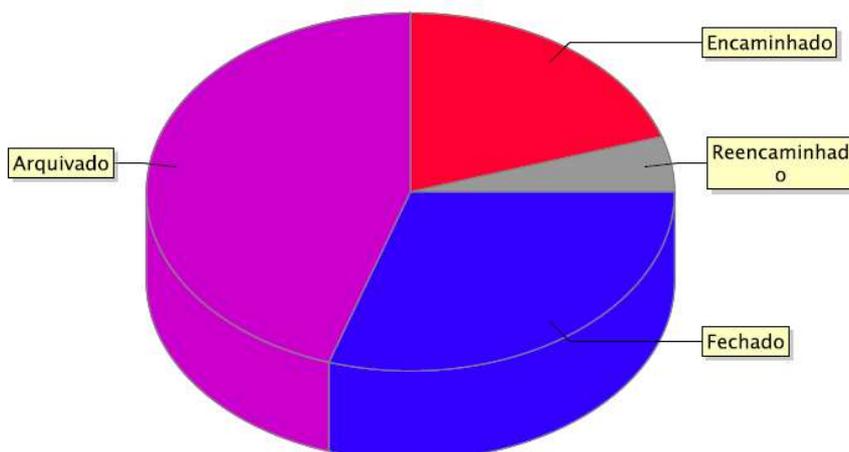


Durante o período de estudo foi recebida da Ouvidoria um total de 20 demandas que teve como principais queixas, que já vem se repetindo anualmente a demora do atendimento principalmente no plantão noturno, devido ao número reduzido de médicos, além da demora nas remoções por ausência de macas ou leitos de retaguarda.

Relatório Estatístico - Status

Período: 01/01/2020 à 31/12/2020

Status	Quantidade	Percentual
Arquivado	9	45,00 %
Fechado	6	30,00 %
Encaminhado	4	20,00 %
Reencaminhado	1	5,00 %
Total:	20	100,00 %



Relatório Estatístico – Ministério da Saúde / Sistema de Ouvidoria do SUS

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



ATENÇÃO AO USUÁRIO

Segue abaixo detalhamento das queixas e resoluções da Unidade quanto às demandas recebidas de Janeiro à Dezembro de 2020.

Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	05/02/2020	Queixa quanto à entrega de prontuário	INFORMAMOS QUE A DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO DE PRONTUÁRIO FOI ENTREGUE A SENHORA ZAIRA CAMARA NO DIA 05/02/2020, APÓS SOLICITAÇÃO FORMAL DA MESMA NO DIA 03/02/2020. NO DIA 04/02/2020 O DOCUMENTO JÁ ENCONTRAVA-SE DISPONÍVEL. NOSSA ASSISTENTE SOCIAL DE PLANTÃO ENTROU EM CONTATO COM A SENHORA ZAIRA NO MESMO DIA 04/02/2020, SINALIZANDO QUE ESTAVA PRONTO PARA ENTREGA.
Site ouvidoria SUS	06/01/2020	Queixa quanto à remoção de paciente	EM RESPOSTA A DEVIDA OCORRÊNCIA, FOI CONSTATADO QUE O PACIENTE EM QUESTÃO ENCONTRAVA-SE EM SITUAÇÃO MUITO GRAVE, SEM CONDIÇÕES DE TRANSPORTE ATÉ QUE HOUVESSE ESTABILIZAÇÃO DOS SEUS PARÂMETROS VITAIS. NO DIA 06/01/2020, FOI LIBERADO A SENHA PARA A UTI GERAL DO IMIP, CONFIRMADO A VAGA COM DRA. BEATRIZ DESSA UNIDADE SAÚDE, POREM O PACIENTE AINDA PERMANECIA SEM CONDIÇÕES DE TRANSPORTE E, DEVIDO AO SEU QUADRO CLÍNICO, FOI A ÓBITO AS 16H55 DO PRÓPRIO DIA 06/01/2020.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	29/02/2020	Queixa Classificação Errada por Enfermeiro	INFORMAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA TRABALHA COM O PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO MANCHESTER, ONDE OS PACIENTES MAIS GRAVES SÃO ATENDIDOS PRIMEIRAMENTE. A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE. DESTACO QUE ESTA POSTURA NÃO É CONDIZENTE COM OS NOSSOS PRECEITOS E COM AS NOSSAS ORIENTAÇÕES, DESTA FORMA, ESTAREMOS APURANDO TODOS OS FATOS PARA QUE SEJAM TOMADAS AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org

Site ouvidoria SUS	04/02/2020	Queixa quanto à Vaga Disponibilizada pela Central de Leitos	INFORMAMOS QUE A UPA DE IMBIRIBEIRA NÃO TEM GOVERNABILIDADE QUANTO A TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES PARA HOSPITAIS DA REDE PUBLICA DO ESTADO. A CENTRAL DE LEITOS É O ORGÃO RESPONSÁVEL POR REGULAR E LIBERAR OS LEITOS PARA CADA CASO ESPECIFICO DE ENFERMIDADE QUE NECESSITE INTERNAÇÃO. SALIENTAMOS QUE ESTAMOS EM CONJUNTO COM A SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE NA BUSCA DE SOLUÇÕES QUE BUSQUEM ATENDER A NECESSIDADE DE CADA PACIENTE.
Site ouvidoria SUS	03/02/2020	Denuncia Não compete a UPA Imbiribeira	INFORMAMOS QUE A DENUNCIA EM QUESTÃO FOI DIRECIONADA EQUIVOCADAMENTE. O PROFISSIONAL CITADO NÃO FAZ PARTE DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E GESTORES DA UPA DA IMBIRIBEIRA. A DEMANDA DIZ RESPEITO A OUTRA UPA, CONFORME DESCRITO NA DENUNCIA.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	12/05/2020	Ausência de Atendimento/ Falta de Profissional	A UPA DA IMBIRIBEIRA TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO COVID-19, A UPA PASSOU A RECEBER DIARIAMENTE UMA DEMANDA MUITO ALTA DE PACIENTES COM SINTOMAS GRIPAS E OUTROS COM SINTOMAS MAIS GRAVES DO COVID-19, PRECISANDO DE SUPORTE DE OXIGÊNIO OU EM QUADRO DE SRAG (SINDROME RESPIRATORIA AGUDA GRAVE), NECESSITANDO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA. DEVIDO A SUPER LOTAÇÃO DE PACIENTES GRAVES INTERNADOS, AGUARDANDO VAGAS EM LEITOS DE UTI E ENFERMARIA NOS HOSPITAIS DA REDE , OS PACIENTES CLASSIFICADOS COM SINTOMAS GRIPAIS (SEM GRAVIDADE) PASSARAM A SER ORIENTADOS PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM A PROCURAR A ATENÇÃO BÁSICA, CONFORME RESOLUÇÃO DO CREMEPE, PUBLICADA NO DIARIO OFICIAL DA UNIÃO, ONDE RESTRINGE O ATENDIMENTO NAS UPAS 24H E CONGÊNERES EM CONSULTAS SEM POTENCIAL DE GRAVIDADE, TORNANDO EXCLUSIVO O ATENDIMENTO NAS SALAS DE ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTES GRAVES (VERMELHA) E NAS AREAS DE LEITOS DE OBSERVAÇÃO DE PACIENTES COM POTENCIAL DE GRAVIDADE (AMARELA), DEVIDO A NECESSIDADE DE VIGILÂNCIA CONSTANTE E POSSÍVEL INTERVENÇÃO IMEDIATA. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MEDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERENCIA, O QUE GERA UMA DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. SALIENTAMOS QUE É DADO A OPÇÃO AO PACIENTE DE AGUARDAR O ATENDIMENTO, MAS INFORMADO QUE O TEMPO DE ESPERA, NO ATUAL MOMENTO DE PANDEMIA DO COVID-19, ESTÁ ACIMA DO USUAL, DEVIDO A LOTAÇÃO DA UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org

			COM OS PACIENTES INTERNADOS QUE PRECISAM DE ATENÇÃO CONTÍNUA. ESTAMOS EM CONJUNTO COM A SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE NA BUSCA DE SOLUÇÕES PARA MELHORA NO TEMPO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS QUE NECESSITAM DE ASSITÊNCIA E CUIDADOS MÉDICOS.
Site ouvidoria SUS	25/05/2020	Ausência de Atendimento/ Falta de Profissional	A UPA DA IMBIRIBEIRA TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO COVID-19, A UPA PASSOU A RECEBER DIARIAMENTE UMA DEMANDA MUITO ALTA DE PACIENTES COM SINTOMAS GRIPAS E OUTROS COM SINTOMAS MAIS GRAVES DO COVID-19, PRECISANDO DE SUPORTE DE OXIGÊNIO OU EM QUADRO DE SRAG (SINDROME RESPIRATORIA AGUDA GRAVE), NECESSITANDO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA. DEVIDO A SUPER LOTAÇÃO DE PACIENTES GRAVES INTERNADOS, AGUARDANDO VAGAS EM LEITOS DE UTI E ENFERMARIA NOS HOSPITAIS DA REDE , OS PACIENTES CLASSIFICADOS COM SINTOMAS GRIPAIS (SEM GRAVIDADE) PASSARAM A SER ORIENTADOS PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM A PROCURAR A ATENÇÃO BÁSICA, CONFORME RESOLUÇÃO DO CREMEPE, PUBLICADA NO DIARIO OFICIAL DA UNIÃO, ONDE RESTRINGE O ATENDIMENTO NAS UPAS 24H E CONGÊNERES EM CONSULTAS SEM POTENCIAL DE GRAVIDADE, TORNANDO EXCLUSIVO O ATENDIMENTO NAS SALAS DE ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTES GRAVES (VERMELHA) E NAS AREAS DE LEITOS DE OBSERVAÇÃO DE PACIENTES COM POTENCIAL DE GRAVIDADE (AMARELA), DEVIDO A NECESSIDADE DE VIGILÂNCIA CONSTANTE E POSSÍVEL INTERVENÇÃO IMEDIATA. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MEDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERENCIA, O QUE GERA UMA DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. SALIENTAMOS QUE É DADO A OPÇÃO AO PACIENTE DE AGUARDAR O ATENDIMENTO, MAS INFORMADO QUE O TEMPO DE ESPERA, NO ATUAL MOMENTO DE PANDEMIA DO COVID-19, ESTÁ ACIMA DO USUAL, DEVIDO A LOTAÇÃO DA UPA COM OS PACIENTES INTERNADOS QUE PRECISAM DE ATENÇÃO CONTÍNUA. ESTAMOS EM CONJUNTO COM A SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE NA BUSCA DE SOLUÇÕES PARA MELHORA NO TEMPO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS QUE NECESSITAM DE ASSITÊNCIA E CUIDADOS MÉDICOS.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	09/07/2020	Ausência de Atendimento/ Falta de Profissional	<p>UPA DA IMBIRIBEIRA TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO COVID-19, A UPA PASSOU A RECEBER DIARIAMENTE UMA DEMANDA MUITO ALTA DE PACIENTES COM SINTOMAS GRIPAS E OUTROS COM SINTOMAS MAIS GRAVES DO COVID-19, PRECISANDO DE SUPORTE DE OXIGÊNIO OU EM QUADRO DE SRAG (SINDROME RESPIRATORIA AGUDA GRAVE), NECESSITANDO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA, AGUARDANDO VAGAS EM LEITOS DE UTI E ENFERMARIA NOS HOSPITAIS DA REDE. DEVIDO A ESSA NOVA REALIDADE, OS PACIENTES CLASSIFICADOS COM SINTOMAS GRIPAIS (SEM GRAVIDADE) PASSARAM A SER ORIENTADOS PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM A PROCURAR A ATENÇÃO BÁSICA, CONFORME RESOLUÇÃO DO CREMEPE, PUBLICADA NO DIARIO OFICIAL DA UNIÃO, ONDE RESTRINGE O ATENDIMENTO NAS UPAS 24H E CONGÊNERES EM CONSULTAS SEM POTENCIAL DE GRAVIDADE, TORNANDO EXCLUSIVO O ATENDIMENTO NAS SALAS DE ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTES GRAVES (VERMELHA) E NAS AREAS DE LEITOS DE OBSERVAÇÃO (AMARELA), DEVIDO A NECESSIDADE DE VIGILÂNCIA CONSTANTE E POSSÍVEL INTERVENÇÃO IMEDIATA. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MEDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERENCIA, O QUE GERA UMA DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. SALIENTAMOS QUE É DADO A OPÇÃO AO PACIENTE DE AGUARDAR O ATENDIMENTO, MAS INFORMADO QUE O TEMPO DE ESPERA, NO ATUAL MOMENTO DE PANDEMIA DO COVID-19, ESTÁ ACIMA DO USUAL, DEVIDO A LOTAÇÃO DA UPA COM OS PACIENTES INTERNADOS QUE PRECISAM DE ATENÇÃO CONTÍNUA. ESTAMOS EM CONJUNTO COM A SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE NA BUSCA DE SOLUÇÕES PARA MELHORA NO TEMPO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS QUE NECESSITAM DE ASSITÊNCIA E CUIDADOS MÉDICOS.</p>

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	09/09/2020	Ausência de Atendimento/ Falta de Profissional	<p>Reclamação 3751044</p> <p>Saliento que no dia 09/09/2020, a unidade encontrava-se com a escala completa, onde ocorreram 263 atendimentos, sendo que, apenas na especialidade Clínica Médica, foram 206 atendimentos. No período noturno, entre 19hs à 00hs, dessa data, ocorreram 54 atendimentos dessa especialidade. O tempo médio de espera de pacientes classificados como "verde", nesse turno, foi de 2 horas, em coerência com o estimado pelo protocolo de atendimentos. Salientamos, que a UPA Imbiribeira trabalha com o Protocolo Manchester de classificação de risco, onde os pacientes mais graves são atendidos com prioridade.</p> <p>Quanto a alegação de que o plantão se encontrava restrito, é comum, em transferências de pacientes graves, o acompanhamento de um profissional médico na remoção, desfalcando a equipe médica até sua volta. Nesses casos, os médicos que estão na unidade, priorizam os pacientes de maior gravidade, em detrimento aos menos graves, devido a necessidade de maior assistência e acompanhamento desses pacientes.</p> <p>Dessa forma, o tempo de espera de pacientes menos graves passa a ser maior durante esse período.</p> <p>Em casos de restrição para SAMU e Bombeiros, a equipe médica sinaliza antecipadamente a autarquia responsável, quando ocorre dos leitos disponíveis na UPA estarem ocupados, sem vaga. Assim, a unidade fica impossibilitada de receber novos pacientes de serviços de transporte de urgência e emergência, por não ter onde acomodá-los, atender e estabilizá-los, até se conseguir vaga numa unidade hospitalar da rede pública de saúde.</p>

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



Site ouvidoria SUS	09/09/2020	Ausência de Atendimento/ Falta de Profissional	<p>Reclamação 3751071</p> <p>Saliento que no dia 09/09/2020, a unidade encontrava-se com a escala completa, onde ocorreram 263 atendimentos, sendo que, apenas na especialidade Clínica Médica, foram 206 atendimentos. No período diurno, entre 7hs à 12hs, dessa data, ocorreram 59 atendimentos dessa especialidade. O tempo médio de espera de pacientes classificados como "verde", nesse turno, foi de 1h:59min, em coerência com o estimado pelo protocolo de atendimentos. Salientamos que a UPA Imbiribeira trabalha com o Protocolo Manchester de classificação de risco, onde os pacientes mais graves são atendidos com prioridade.</p> <p>Quanto a alegação, é comum, em transferências de pacientes graves, o acompanhamento de um profissional médico na remoção, desfalcando a equipe médica até sua volta. Nesses casos, os médicos que estão na unidade, priorizam os pacientes de maior gravidade, em detrimento aos menos graves, devido a necessidade de maior assistência e acompanhamento desses pacientes.</p> <p>Dessa forma, o tempo de espera de pacientes menos graves passa a ser maior durante esse período. Em troca de plantões, ocorre a passagem de prontuários e dos casos dos pacientes que se encontram internados ou em observação, para reavaliação e acompanhamento da equipe médica, que assume o plantão. Essa troca não impacta diretamente no tempo de espera, pois um profissional médico fica dando continuidade ao atendimento de pacientes menos graves, enquanto os outros dois, que assumem o plantão, reavaliam e dão prosseguimento ao atendimento dos casos mais graves.</p>
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	08/10/2020	Tratamento de Colaborador	<p>Ocorrência: 3790083</p> <p>INFORMAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE. DESTACO QUE ESTA POSTURA NÃO É CÔNDRIZENTE COM OS NOSSOS PRECEITOS E COM AS NOSSAS ORIENTAÇÕES DESTA FORMA ESTAREMOS APURANDO TODOS OS FATOS PARA QUE SEJAM TOMADAS AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. REITERAMOS QUE A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AOS NOSSOS PACIENTES É UM DOS NOSSOS PRINCIPAIS VALORES.</p>

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



Site ouvidoria SUS	06/10/2020	Queixa da Conduta de Atendimento Medico	Ocorrência: 3786235 INFORMAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE. DESTACO QUE ESTA POSTURA NÃO É CONDIZENTE COM OS NOSSOS PRECITOS E COM AS NOSSAS ORIENTAÇÕES DESTA FORMA ESTAREMOS APURANDO TODOS OS FATOS PARA QUE SEJAM TOMADAS AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. CASO SE CONFIGURE O DESVIO DE CONDUTA, A PROFISSIONAL SERA ADVERTIDA E PASSARÁ POR RECICLAGEM. DESDE JÁ , PEDIMOS DESCULPAS PELO INCOVENIENTE.
Site ouvidoria SUS	30/10/2020	Demora no Atendimento	Ocorrência 3819396 NÃO IDENTIFICAMOS ATENDIMENTO PARA A PACIENTE PRISCILA SOUSA MELO NO NOSSO BANCO DE DADOS NO PERÍODO CITADO NA DEMANDA (PESQUISA FEITA NOS MESES DE OUTUBRO E NOVEMBRO 2020). POSSIVELMENTE, A PACIENTE FOI ATENDIDA EM OUTRA UPA DO ESTADO, NÃO NA UPA DA IMBIRIBEIRA, CONFORME DENUNCIA. DE TODA FORMA, INFORMAMOS QUE DIA 30/10/2020, DATA DA DENÚNCIA, FORAM REALIZADOS 356 EXAMES COM TEMPO MÉDIO DE ESPERA DE 3HS27MIN, NESSA DATA TIVEMOS UM TOTAL DE 348 ATENDIMENTOS, SENDO 248 NA ESPECIALIDADE CLÍNICA MÉDICA, 33 NA PEDIATRIA E 67 NA ORTOPEDIA.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	10/11/2020	Queixa da Conduta de Atendimento Medico	Ocorrência 3857143 INFORMAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE. DESTACO QUE NESSA DATA, O MEDICO ORTOPEDISTA PRECISOU SE AUSENTAR DA UNIDADE ANTES DO FIM DA SUA JORNADA DEVIDO A PROBLEMAS DE SAÚDE GRAVE EM SUA FAMÍLIA, NÃO HAVENDO TEMPO HÁBIL PARA SUBSTITUIÇÃO DO MESMO. TODOS OS PACIENTES QUE AGUARDAVAM POR PROCEDIMENTOS DE SUTURA E REAVALIAÇÃO, JÁ HAVIAM SIDO AVALIADOS PELO PROFISSIONAL, TENDO TIDO CONTINUIDADE DO SEU ATENDIMENTO PELO MÉDICO CLÍNICO QUE FORNECEU DECLARAÇÕES, ATESTADOS E RECEITUARIOS A QUEM FOI NECESSÁRIO. REITERAMOS QUE A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AOS NOSSOS PACIENTES É UM DOS NOSSOS PRINCIPAIS VALORES. MESMO ASSIM, IREMOS INVESTIGAR PONTUALMENTE ESSA SITUAÇÃO E, CASO TENHA HAVIDO ORIENTAÇÃO INADEQUADA PARA A USUÁRIA, SERÃO TOMADAS A PROVIDÊNCIAS DEVIDAS.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org



Site ouvidoria SUS	30/11/2020	Queixa da Conduta de Atendimento Medico	Ocorrência 3830466 INFORMAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE. DESTACAMOS QUE O FLUXO DE ATENDIMENTO, DURANTE A SITUAÇÃO DE PANDEMIA, PRECONIZA A SEPARAÇÃO DE PACIENTES SINTOMÁTICOS RESPIRATÓRIOS DOS DEMAIS. CONSIDERAMOS QUE EXISTEM FALHAS NOS RESULTADOS DA MAIORIA DOS TESTES EXISTENTES, ATUALMENTE, PRINCIPALMENTE O TESTE RÁPIDO QUE NÃO PERMITE, COM RESULTADO NEGATIVO, EXCLUIR INFECÇÃO ATUAL POR CORONAVÍRUS. O MÉDICO CITADO PELA USUÁRIA NÃO É O MESMO QUE REALIZOU O SEU ATENDIMENTO, CONFORME PRONTUÁRIO DA PACIENTE. ALÉM DISSO, A DECISÃO PARA REALIZAÇÃO DE EXAMES COMPLEMENTARES É, EXCLUSIVAMENTE, DO PROFISSIONAL MÉDICO, QUE LEVA EM CONTA CARACTERÍSTICAS DE SINTOMAS E SINAIS OBSERVADOS NO EXAME FÍSICO. LEMBRAMOS QUE EXAME DE RADIOLOGIA PODEM TRAZER PREJUÍZO AO PACIENTE, QUANDO REALIZADO EM EXCESSO, VISTO O AUMENTO A EXPOSIÇÃO A RADIAÇÃO IONIZANTE, QUE HOJE É SABIDAMENTE CONHECIDA COMO UM DOS FATORES DE RISCO PARA DESENVOLVIMENTO DE CÂNCERES. REITERAMOS QUE A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AOS NOSSOS PACIENTES É UM DOS NOSSOS PRINCIPAIS VALORES E NÃO FOI CONSTATADO, APÓS SINDICÂNCIA INTERNA, ERRO DE CONDUTA NO REFERIDO CASO.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	28/12/2020	Queixa da Conduta Do Serviço Social	INFORMAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE. DESTACO QUE ESTA POSTURA DA PROFISSIONAL NÃO É CONDIZENTE COM OS NOSSOS PRECEITOS E COM AS NOSSAS ORIENTAÇÕES. DESTA FORMA ESTAREMOS APURANDO TODOS OS FATOS PARA QUE SEJAM TOMADAS AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. REITERAMOS QUE A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AOS NOSSOS PACIENTES É UM DOS NOSSOS PRINCIPAIS VALORES. NO QUE DIZ RESPEITO A REMOÇÃO DE PACIENTES, A UPA DISPONIBILIZA DE APENAS UMA AMBULÂNCIA E A DEFINIÇÃO DA PRIORIDADE NA TRANSFERÊNCIAS DE PACIENTES, APÓS SURGIMENTO DE VAGA PELA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE LEITOS EM UNIDADE HOSPITALAR DA REDE PÚBLICA, É DEFINIDA PELA EQUIPE MÉDICA, DE ACORDO COM NÍVEL DE GRAVIDADE DE CADA PACIENTE EM FILA DE REMOÇÃO. NO MÊS DE DEZEMBRO/2020, HOVERAM 399 REMOÇÕES DE PACIENTES, UMA MÉDIA DE 13,3 PACIENTE/DIA. VALE SALIENTAR QUE EM CASOS DE PACIENTES QUE SÃO ENCAMINHADOS DE AMBULÂNCIA PARA EXAMES ESPECÍFICOS, EM UNIDADES DE REFERÊNCIA, É COMUM A NECESSIDADE DE AGUARDAR O PACIENTE PASSAR POR AVALIAÇÃO DE ESPECIALISTAS PARA QUE POSSAM LIBERAR A AMBULÂNCIA DA UPA, O QUE, AS VEZES, FAZ COM QUE O TEMPO DE ESPERA DOS PACIENTES EM FILA DE TRANSFERÊNCIA SEJA MAIOR DO QUE O ESPERADO, QUE SÃO DE 2 HORAS EM MÉDIA.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO - UPA IMBIRIBEIRA
Avenida Mascarenhas de Moraes, Nº 4223, Imbiribeira. CEP 51.150 - 004 – Recife / PE
Telefone: (81) 3184.4346 - www.upaimbpe.org

2.3. Qualidade da Informação

Em cumprimento as metas pactuadas com a SES em relação à qualidade da informação, a UPA-Imbiribeira utiliza o sistema de informatização, onde o cadastro é realizado com a inserção do CEP, que está parametrizado com o IBGE, garantindo a rastreabilidade dos pacientes cadastrados na Unidade.

2.4 Comissões

Realizada reuniões mensais das Comissões Obrigatórias, onde as atas seguem para a Secretaria Estadual de Saúde sistematicamente todos os meses através do Relatório Gerencial Mensal.

CHNIO

Comissão Hospitalar de Notificação e Investigação de Óbito CONSOLIDADO 2020

A comissão de Óbito no âmbito de suas atribuições realizou 12 reuniões ordinárias emitindo o mesmo número de relatórios para Secretaria de Saúde de Pernambuco (SES), com o intuito de informar, acompanhar e avaliar os casos de óbitos ocorridos na UPA-Imbiribeira.

Dentre os números estatísticos ao longo do ano registraram-se 215 óbitos com 65,1% inseridos na faixa etária acima dos 60 anos, destacando como a maior causa morte o Infarto Agudo do Miocárdio, Paradas cardiorrespiratórias e Choque Séptico.

Dentre as classificações destacamos que 60% foram pacientes emergentes (vermelho). Em análise da liberação dos óbitos destacamos que 31.62% foram encaminhados ao Serviço de Verificação de Óbito (SVO), 55.34% emissão de Declaração de Óbito (DO) e 13.02% foram encaminhados ao Instituto de Medicina Legal (IML).

3. EDUCAÇÃO CONTINUADA

A equipe responsável pela Educação Continuada, assim como os gestores dos processos executaram o Plano Anual de Treinamento durante o ano de 2020.

TREINAMENTO ANUAL 2020			
MÊS	ASSUNTO	PÚBLICO	PARTICIPANTES
FEVEREIRO	CORONA VÍRUS	EQUIPE ASSISTENCIAL	66
MARÇO	FLUXOGRAMA ATENDIMENTO SUTURA	TECNICO DE ENFERMAGEM	6
	DINAMICA LAVAGEM DAS MÃOS	TODOS COLABORADORES	80
	FLUXOGRAMA E EPIS	EQUIPE ASSISTENCIAL	32
	PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO/ ORIENTAÇÃO SOBRE FLUXOGRAMA COVID 19	EQUIPE ASSISTENCIAL	33
	TREINAMENTO COLETA DE MATERIAL BIOLOGICO NASAL E DE OROFARINJE COM SWAB	FLEBOTOMISTA	3
ABRIL	RECOMENDAÇÕES GERAIS EPIS	EQUIPE ASSISTENCIAL	29
	PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO	EQUIPE ASSISTENCIAL	14
	EXERCÍCIOS DE BIOENERGIA	TODOS COLABORADORES	41
JUNHO	EXERCÍCIO DE MEDITAÇÃO	TODOS COLABORADORES	120
AGOSTO	ATUALIZAÇÃO CENSO, ASSISTENCIA, CHECK LIST, GUIA DE TRANSFERENCIA DO PACIENTE, NR 32	EQUIPE ASSISTENCIAL	54
SETEMBRO	6 METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE, SAÚDE MENTAL	EQUIPE ASSISTENCIAL	44
	PREVENÇÃO DAS DOENÇAS CARDIOVASCULARES DOR TORACICA EM URGENCIA O EFEITO DAS EMOÇÕES NA SAÚDE	EQUIPE ASSISTENCIAL	16
OUTUBRO	N 95 PFF 2(S)	EQUIPE ASSISTENCIAL	56
	TREINAMENTO PCR	EQUIPE ASSISTENCIAL	11
	INTERPRETAÇÃO DE ECG	EQUIPE ASSISTENCIAL	6
	EFEITOS DAS EMOÇÕES NA SAÚDE	TODOS COLABORADORES	9
	DOR TORACICA	EQUIPE ASSISTENCIAL	18

4. RESULTADO FINANCEIRO

RESUMO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO DE 2020 - COMPETÊNCIAS	VALOR (R\$)
VALOR REPASSADO NO EXERCÍCIO	R\$ 17.244.062,12
RESULTADO DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS	R\$ 13.935,46
DESPESA TOTAL DO EXERCÍCIO	R\$ 17.278.583,34
PENALIDADES POR METAS NÃO ATINGIDAS NO EXERCÍCIO 2019	—
SALDO DO CONTRATO DE GESTÃO NO EXERCÍCIO	- R\$ 20.585,76

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O IPAS cumpriu em 2020 com suas obrigações legais estipuladas pelo contrato de Gestão com a Secretaria Estadual de Saúde e o Instituto. Proporcionou para a população pernambucana uma assistência a saúde de qualidade de acordo com seus valores e missão.

O objetivo proposto foi atingido, como demonstram os dados apresentados e a visão prevista, durante esses últimos anos, foi alcançada.

O planejamento estratégico foi desdobrado e os indicadores demonstram um amadurecimento dos processos.

O objetivo para 2021 é garantir um atendimento seguro e de qualidade a População Pernambucana com condições mínimas de trabalho, assim como o equilíbrio econômico e financeiro.