

# **RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO**

## **DO CONTRATO DE GESTÃO**

### **ANO 2018**





**UPAE DR. EMANUEL ALÍRIO BRANDÃO**  
**PETROLINA – PE**



Grazziela Franklin Cabral

**Coordenação Geral**

Edna Queiroz

**Coordenação Administrativo/Financeiro**

Bruna Spíndola

**Coordenação Médica**

Rayanne Ribeiro

**Coordenação de Enfermagem**

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	5
2. INTRODUÇÃO .....	6
2.1 A Unidade.....	7
3. INDICADORES DE PRODUÇÃO - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO .	10
3.1. atendimentos de Urgência – Médica e de Odontologia.....	11
3.2 atendimentos de Urgência em CLÍNICA MÉDICA: .....	11
3.2. atendimentos de Urgência em Clínica Médica:.....	12
3.3 atendimentos de Urgência em ODONTOLOGIA: .....	13
3.4 Acolhimento com Classificação de Risco .....	14
4. PRODUÇÃO DE EXAMES – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO .....	16
5. INDICADORES DE QUALIDADE - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	17
5.1 Atenção ao Usuário – Resolução de Queixas.....	17
5.2 Atenção ao Usuário - Realização de Pesquisa de Satisfação .....	19
5.3 Conceitos atribuídos a Unidade pelos usuários à categoria Atendimento na Pesquisa de Satisfação. ....	19
5.4 Controle de Origem do Paciente. ....	21
5.5 Escala Médica e Odontológica .....	22
6. REMOÇÕES .....	22
7. PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – PEP.....	26
8. NOTIFICAÇÃO DE AGRAVOS – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ...	27
9. NOTIFICAÇÃO DE VIOLÊNCIA – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO .	28
10. NOTIFICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO .....	29
11. ACIDENTE DE MOTO.....	30
11.1 Remoções por acidente de Moto .....	30
12. PACIENTES COM PERMANÊNCIA SUPERIOR A 24 HORAS .....	30

13. COMISSÕES .....	31
14. INDICADORES DE PRODUÇÃO - UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA .....	32
14.1 Atendimento ambulatorial médico: .....	32
14.2 Atendimento Ambulatorial Não Médico e Fisioterapia .....	37
14.3 Cirurgias Ambulatoriais .....	40
15. INDICADORES DE QUALIDADE - UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA .....	41
15.1. Atenção ao Usuário – Resolução de Queixas.....	42
15.2 Conceitos atribuídos a Unidade pelos usuários, na Pesquisa de Satisfação. ....	42
15.3 Gerenciamento clínico.....	43
16. PRODUÇÃO DE EXAMES – UNIDADE de atenção especializada .....	46
17. NOTIFICAÇÃO DE AGRAVOS – UNIDADE de atenção especializada .....	47
18. NOTIFICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO – UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA .....	48
19. Relatório do sistema de informação ambulatorial.....	49
20. DIFICULDADES ENCONTRADAS .....	50
21. Fonte do Recurso .....	50
21.1 Aplicações dos Recursos Financeiros .....	51
22. CONCLUSÃO .....	52

## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente Relatório descreve todas as atividades desenvolvidas no ano de **2018**, na Unidade de Pronto Atendimento e de Atenção Especializada de Petrolina – **UPAE Dr. Emanuel Alírio Brandão**, conforme as metas previstas no Contrato de Gestão nº 001/2013 firmado com a Secretaria Estadual de Saúde e o **Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira – IMIP**, em 17 de julho de 2013.

Utilizou-se para esta análise as informações do Contrato de Gestão, dos Boletins Diários e dos Relatórios Mensais da Unidade em questão. Dessa forma, ao longo do documento pode-se verificar que os indicadores assistenciais contratados foram graficamente apresentados, com considerações e recomendações no tocante ao grau de cumprimento de metas alcançado no período avaliado.

Ao relatar as atividades desenvolvidas no período e os resultados alcançados, contribuiu-se com o monitoramento e a avaliação da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada.

Por fim, o Relatório demonstra que essa Unidade vem atuando como importante porta de entrada do Sistema de Saúde, ampliando o acesso da população a serviços de média complexidade do SUS, no Estado de Pernambuco, fortalecendo a rede de assistência entre a Atenção Primária e a Terciária, garantindo a continuidade do cuidado e sendo um Centro de Diagnóstico e orientação terapêutica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade.

## **2. INTRODUÇÃO**

A Unidade de Pronto Atendimento e de Atenção Especializada de Petrolina – **UPAE Dr. Emanuel Alírio Brandão** - é administrada pelo Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira – IMIP - entidade privada sem fins lucrativos que tem a finalidade gestora de operacionalizar e executar as ações e serviços de saúde nesta Unidade.

Seus principais objetivos são:

1. Qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população;
2. Melhorar o serviço ofertado ao usuário SUS com assistência humanizada;
3. Implantar um modelo de gerência voltado para resultados;
4. Apoiar as necessidades dos serviços de Atenção Básica de Saúde, com oferta de consultas de especialidades médicas, serviços de diagnóstico e cirurgias ambulatoriais, em regime de hospital dia.
5. Evitar o êxodo do usuário para outros centros urbanos em busca de serviços da assistência à saúde de melhor qualidade, evitando complicações do quadro clínico e o desconforto do deslocamento dos usuários.
6. Aperfeiçoar a universalidade da atenção à saúde, garantindo qualidade nas ações de saúde oferecendo serviços resolutivos para a maioria das necessidades de saúde da população e assim reduzindo a procura por atendimentos de urgência nos grandes hospitais.
7. Garantir a equidade na atenção, criando mecanismos de acesso para serviços e ações de saúde integrais (promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação);



## UPAE DR. EMANUEL ALÍRIO BRANDÃO PETROLINA – PE



8. Buscar eficiência, eficácia e efetividade na formulação do novo modelo de gestão na saúde, a ser adotado no Estado de Pernambuco, obedecendo aos princípios e diretrizes do SUS, atendendo às políticas públicas definidas para a regionalização da saúde, buscando atender os pacientes oriundos da demanda referenciada conforme pactuação regional, através da Central de Regulação, preservando a missão da Secretaria Estadual de Saúde.

A UPAE Petrolina tem como missão atender às necessidades terapêuticas dos pacientes, primando pela melhoria na qualidade da assistência, assim como prestar assistência à saúde aos usuários do SUS da Macrorregião Petrolina, nas áreas de urgência e emergência, ambulatório de especialidades e SADT com ética, humanização, competência e de maneira sustentável, dentro da viabilidade econômico-financeira do contrato, contribuindo para a formação de recursos humanos na saúde, participando de pesquisas relativas ao perfil epidemiológico local.

Sua estrutura organizacional está constituída pelas seguintes coordenações: Coordenação Geral, Coordenação Administrativo-Financeira, Coordenação Médica e Coordenação de Enfermagem.

### 2.1 A Unidade

A Unidade de Pronto Atendimento e de Atenção Especializada de Petrolina – **UPAE Dr. Emanuel Alírio Brandão** – Está localizado na Avenida Coronel Antônio Honorato Viana, S/N- CEP: 56.308-000, no município de Petrolina.

Foi inaugurada em **29 de Julho de 2013**, para prestar atendimento de urgência médica e odontológica, assim como atendimento médico especializado à população da VIII GERES – Gerência Regional de Saúde, composta por 07 municípios, com sede no município de Petrolina.

A Unidade é composta de uma *Unidade de Atenção Especializada* e de uma *Unidade de Pronto Atendimento*, que funcionam no mesmo local, porém com fluxos e rotinas próprias, independentes.



**UPAE DR. EMANUEL ALÍRIO BRANDÃO**  
**PETROLINA – PE**



São oferecidos serviços de urgência 24 horas/dia e serviços ambulatoriais dentro do horário de funcionamento da Unidade, que é de segunda à sexta – feira, das 7:00 às 17:00 horas, assegurando assistência integral e gratuita à população.

*A Unidade de Pronto Atendimento* é um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde/ Saúde da Família e a Rede Hospitalar compondo com estas, uma rede organizada de Atenção às Urgências, Está apta a prestar atendimento resolutivo aos pacientes acometidos por quadros agudos ou crônicos agudizados, com atendimento 24 horas. Realiza procedimentos de baixa e média complexidade com ênfase no atendimento de Urgência e Emergência, em clínica médica e odontologia.

É uma Unidade de Urgência de **Porte I**, tem **quatro leitos** para atendimento de emergência, classificação vermelha; **doze leitos** para urgência – classificação amarela para observação de adulto – masculina e feminina e **um leito** de curta duração, para os atendimentos de Urgência, por período de até 24 horas (não caracterizando internação hospitalar).

O Apoio Diagnóstico e Terapêutico para pacientes atendidos na unidade são: Laboratório de Patologia Clínica de urgência (bioquímica, hematologia, uroanálise); Radiologia; ECG – eletrocardiograma e telemedicina.

Além dos serviços já citados a Unidade dispõe de recepção, salas de: espera, classificação de risco, pequenos procedimentos/suturas, medicação, nebulização, consultórios para atendimento de odontologia e clínica médica, sala de raios-X, posto de coleta do laboratório, farmácia e posto de enfermagem.

Desempenha importante papel no atendimento secundário de urgência à população de Petrolina e região circunvizinha, sendo a única Unidade de Pronto Atendimento da cidade.

Adota o Protocolo de **Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR – IMIP**– baseado no **BH - SUS/Canadense**, em conformidade com as Diretrizes da Política Nacional de Atenção às Urgências, considerando a identificação do paciente que necessite de tratamento imediato, estabelecendo o potencial de risco. Esse protocolo propõe o acolhimento aliado aos conceitos de sistema e rede numa estratégia ampla, na promoção da responsabilização e vínculo dos usuários ao sistema de saúde.



## UPAE DR. EMANUEL ALÍRIO BRANDÃO PETROLINA – PE



A *Unidade de Atenção Especializada*, é uma Unidade de alta resolutividade em diagnóstico e orientação terapêutica para diferentes especialidades médicas, realiza procedimentos de média complexidade, através de serviços de atendimento médico especializado em consultas médicas, cirurgias ambulatoriais e serviço de apoio e diagnóstico. Presta atendimento médico especializado à população da VIII GERES, composta por sete municípios, com sede no município de Petrolina – PE.

Os municípios atendidos pela UPAE Petrolina são: Petrolina, Afrânio, Dormentes, Lagoa Grande, Santa Maria da Boa Vista, Orocó e Cabrobó.

A UPAE Petrolina deve ofertar a população de VIII GERES, através do sistema de Regulação Municipal de Petrolina, vagas para atendimento nas diversas especialidades, constantes em contrato, conforme lista abaixo:

Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Vascular, Cirurgia Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Hematologia, Infectologia, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia, Urologia.

As vagas disponibilizadas (Agenda Médica) mensalmente são informadas a Central de Regulação até o dia 19 de cada mês. A Central de Regulação, disponibiliza para os sete municípios da VIII GERES, utilizando critérios definidos pela SES, através de sistema informatizado (SISREG).

Os pacientes são encaminhados pelas Unidades de Saúde da Família, através das Secretarias Municipais, com agendamento eletrônico (SISREG), para atendimento na UPAE, com dia e hora marcada, dentro do horário de funcionamento da Unidade, que é de segunda à sexta – feira, das 07h00min às 17h00min.

A UPAE Petrolina disponibiliza também para esses pacientes, exames diagnósticos, laboratoriais e de imagem, além de consultas com especialistas não médicos conforme lista abaixo:

Enfermeiro, Farmacêutico, Fisioterapeuta (consultas e sessões), Fonoaudiólogo, Nutricionista, Psicólogo, Assistente Social, Terapeuta ocupacional.

O agendamento destas especialidades é feito internamente, através de solicitação dos especialistas da Unidade.



## UPAE DR. EMANUEL ALÍRIO BRANDÃO PETROLINA – PE



A UPAE Petrolina possui também um Bloco Cirúrgico, composto por três salas para a realização de procedimentos cirúrgicos ambulatoriais e de Hospital Dia, e uma sala de recuperação anestésica com quatro leitos. Além disso, na Clínica Cirúrgica existem dez leitos de observação distribuídos em quatro enfermarias para as cirurgias ambulatoriais eletivas das especialidades abaixo:

Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Oftalmologia, Hematologia, Otorrinolaringologia, Urologia, Proctologia, Gastroenterologia.

Os exames disponibilizados na Unidade são: Audiometria/Impedânciometria, BERA Otoneurológico, Densitometria, Cistoscopia, Eletrocardiograma, Ultrassonografia Geral, Ecocardiografia com Doppler, Endoscopia Digestiva Alta, Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Espirometria, MAPA, Nasofibroscoopia, Radiologia Simples, Teste Ergométrico, Urodinâmica, Exames Oftalmológicos (Tonometria, Biometria Ultrassônica, Paquimetria, Campimetria Computadorizada, Potencial de Acuidade Visual, Biomicroscopia de Fundo de Olho, Fundoscopia, Curva Diária de Pressão Ocular CPDO , Gonioscopia).

Existem alguns serviços que são comuns a Unidade de Atenção Especializada e de Pronto Atendimento, são eles: Central de Material Esterilizado – CME, Serviços de Farmácia, Laboratório, Arquivo de Prontuários de Pacientes, Estatísticas e faturamento, Manutenção Geral, Engenharia Clínica, Informatização, Serviço de Higienização, Gases Medicinais, Gerência de risco e de resíduos sólidos e demais setores administrativos.

### 3. INDICADORES DE PRODUÇÃO - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

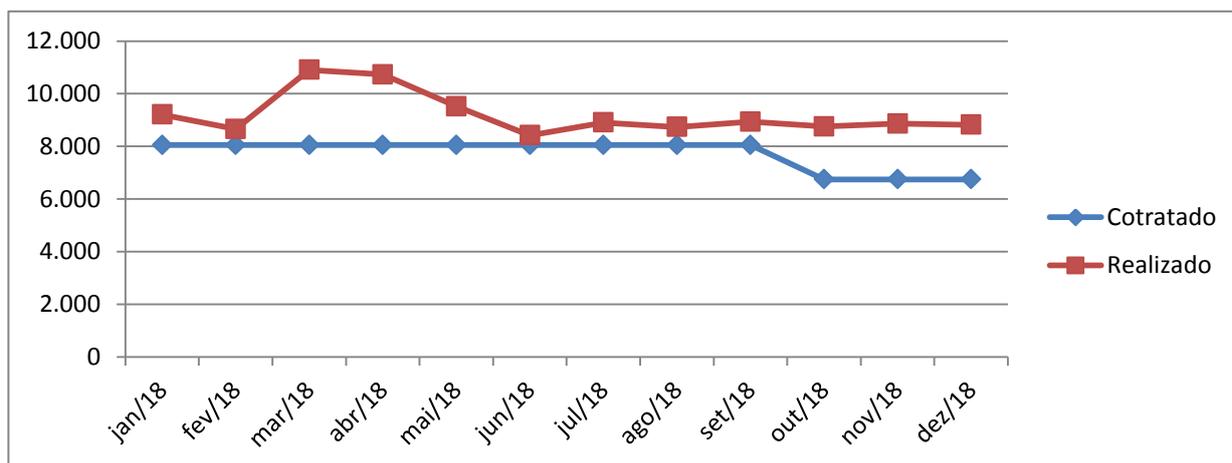
O Contrato de Gestão 001/2013, estabelece os indicadores de metas contratuais, qualitativos e quantitativos, para a Unidade de Pronto Atendimento e para a Unidade de Atenção Especializada.

São consideradas metas **quantitativas** o Atendimento de **Urgência em Clínica Médica** e o Atendimento de **Urgência Odontológica**.

### 3.1. Atendimentos de Urgência – Médica e de Odontologia

Observou-se que em 2018 na UPAE Petrolina, o indicador “Atendimentos de Urgência”, cumpriu a meta pactuada durante todo o período. De Janeiro a Setembro foram consideradas conforme o contrato de gestão, as consultas médicas e odontológicas cuja meta era **8050/mês**. Desta maneira, o mês com menor percentual de atendimento foi Junho, com **108,77%** e o maior percentual foi o mês de março com **138,90%**. Em Outubro de 2018 a meta para a UPAE Petrolina no item de produção de Atendimento Urgência Médica passou de **6900** para **6750** atendimentos/mês, em conformidade com a Portaria GM nº 10 de 03 de Janeiro de 2017, como consta no 9º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, assim como a meta de Atendimento Urgência Odontológica passou de **1150** para **786** atendimentos/mês e será requisito apenas de acompanhamento, não havendo valoração financeira em caso de não atingimento da meta. (Gráfico 1).

**Gráfico 1: Cumprimento das Metas relativas às Consultas de Urgência – Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alírio Brandão – 2018**

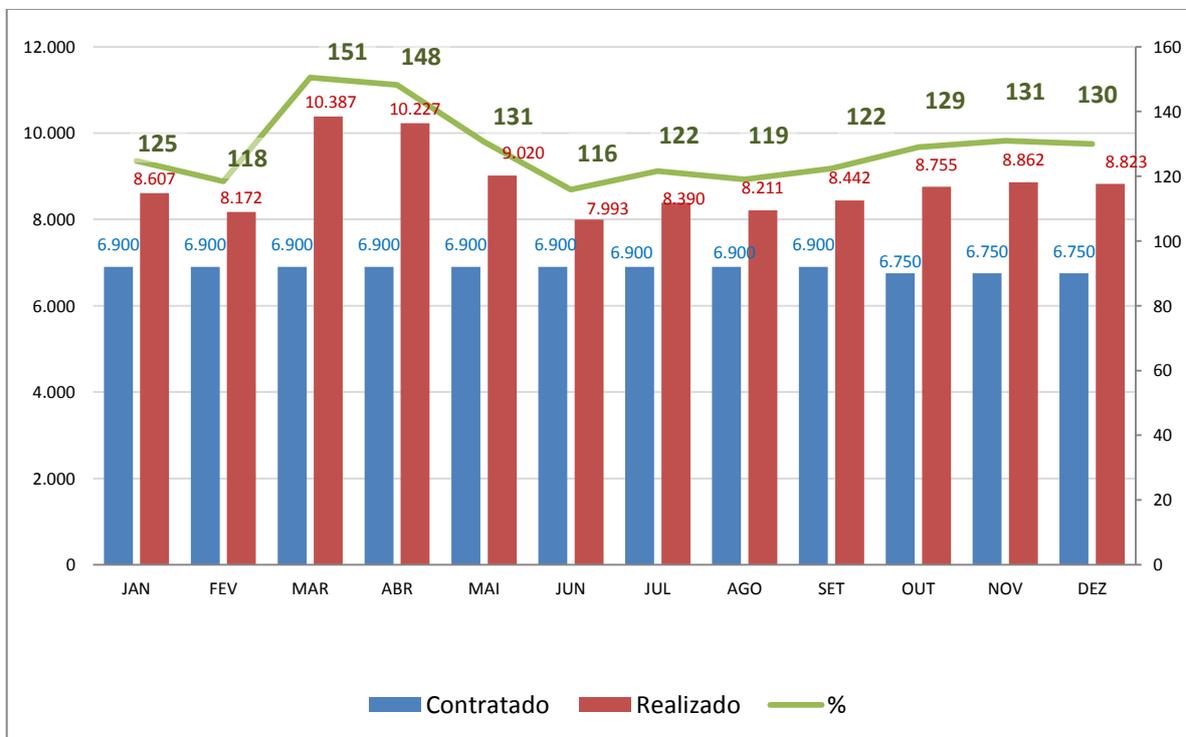


### 3.2. Atendimentos de Urgência em Clínica Médica:

Muito embora a partir de Outubro/2018, as metas dos atendimentos de urgência consideram apenas Clínica Médica, é importante a análise deste indicador durante todo o ano, já que grande parte da demanda de consultas da UPA24h é desta especialidade.

Observou-se que em 2018 na UP AE Petrolina, o indicador “Atendimentos de Urgência em **clínica médica**”, superou a meta pactuada durante todo o período. Apresentando seu menor percentual, **115,84%**, no mês de **Junho** e o maior percentual, **150,53%** no mês de **Março**. Fica evidente no gráfico, que a curva foi maior nos meses de Março e Abril, tendo tido um declínio em Fevereiro, refletindo o comportamento esperado para os serviços de saúde nesta época do ano, porém mantendo-se sempre acima da meta pactuada. (Gráfico 2).

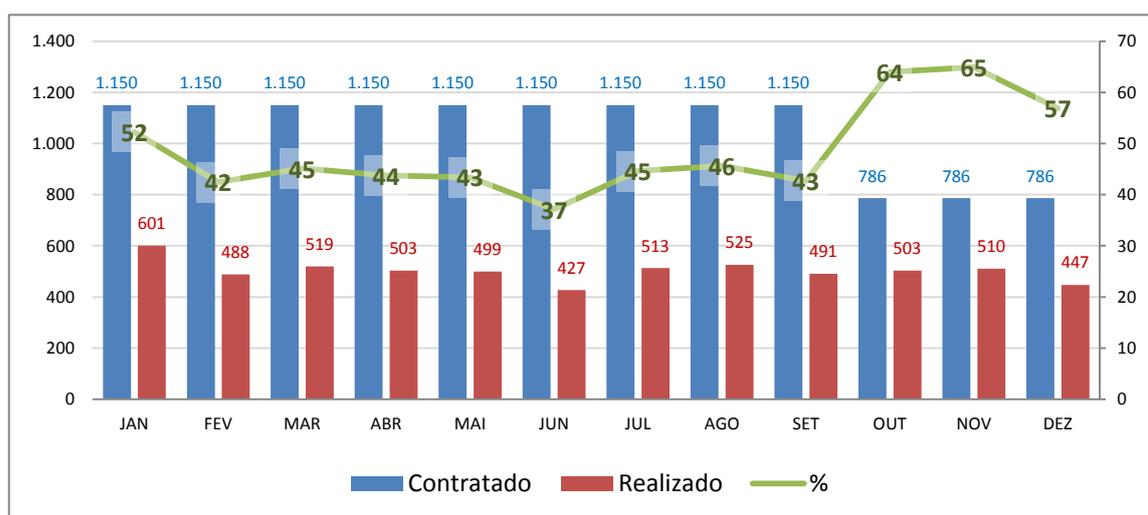
**Gráfico 2: Cumprimento das Metas relativas às Consultas em Clínica Médica – Unidade de Pronto Atendimento - UP AE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão - 2018.**



### 3.3 atendimentos de Urgência em ODONTOLOGIA:

Desempenhos menos favoráveis foram identificados para as consultas em odontologia que atingiram uma média de **47%** da meta, com uma curva com picos e declínios ao longo do período analisado, tendo seu maior percentual do período sido **65%** no mês de Novembro. Esse desempenho reflete exclusivamente uma baixa demanda, pois o serviço foi oferecido em toda a sua capacidade produtiva e com escala de profissionais completa. (Gráfico 3).

**Gráfico 3: Cumprimento das Metas relativas às Consultas em Odontologia na Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018.**



Em razão do Plano de Contingenciamento de Gastos; do Decreto nº 41.466/2015 de 02/02/2015, do número de atendimentos do plantão noturno e de que todas as UPAs de Recife, suspenderam com autorização da SES, o atendimento de urgência odontológica à noite, solicitamos através do ofício nº 091/2015 de 28/09/2015, autorização para a suspensão do plantão noturno de odontologia, a partir de 01 de novembro de 2015, visando à diminuição de custos mensais da Unidade. Posto em prática, a redução a partir de 01/11/2015, conforme ofício e autorização da SES.

Cabe destacar, que mesmo com a suspensão do plantão noturno a partir de novembro de 2015, o número de atendimentos manteve-se na mesma média, tendo caído um pouco em

Junho, refletindo o comportamento esperado para os serviços de saúde nesta época do ano (mês curto e com festejos juninos de grande magnitude na cidade).

### **3.4 Acolhimento com Classificação de Risco**

O Acolhimento é uma ação técnico-assistencial que propõe a mudança da relação profissional/usuário através de parâmetros técnicos, humanitários e de solidariedade e faz parte da prática da classificação de risco do serviço de urgência/emergência.

O protocolo de **Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR – IMIP Hospitalar - BH/SUS - Canadense** tem a finalidade de despertar na equipe interdisciplinar conceitos, orientações e comportamentos que irão contribuir para qualificar as atividades desenvolvidas e para o funcionamento pleno desse serviço. Através dele, busca-se desenvolver um processo de trabalho organizado, estabelecendo-se rotinas para promover a qualidade da Atenção à Saúde.

Outro ponto importante são as ações educativas permanentes, desde a chegada do usuário, até a definição de sua situação no serviço. Esclarecer a população é uma ação que contribui para a organização da Unidade e para o funcionamento de toda rede de saúde.

O estabelecimento de rotinas e protocolos clínicos torna o dia a dia de um serviço de emergência organizado, influenciando diretamente no cuidado prestado ao paciente.

A Unidade de Pronto Atendimento se constitui hoje, num serviço que possibilita um atendimento descentralizado, regionalizado, colaborando para a diminuição da procura por grandes hospitais de urgência.

O ACCR na UPAE Petrolina, adotando uma linguagem única, seguindo a lógica da regionalização, contribui de forma significativa para melhorar ou minimizar a realidade das emergências no Estado de Pernambuco.

O **Serviço de Pronto Atendimento** da Unidade de Pronto Atendimento e de Atenção Especializada de Petrolina presta assistência em horário integral e adota as ações recomendadas pela Política Nacional de Humanização, através do acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco.

Em 2018 houve uma demanda média de **320,90** atendimentos por dia (em 2017 a média foi **288,20**) e **9.626,50** atendimentos por mês (em 2017 foram **8.766** atendimentos por mês) num total de **115.518** atendimentos referentes à clínica médica, odontologia e serviço social (em 2017 foram **105.192** atendimentos, ou seja, um aumento de mais de **10** mil consultas). Destes, **6.026 (5,22 %)** foram atendimentos em urgência odontológica.

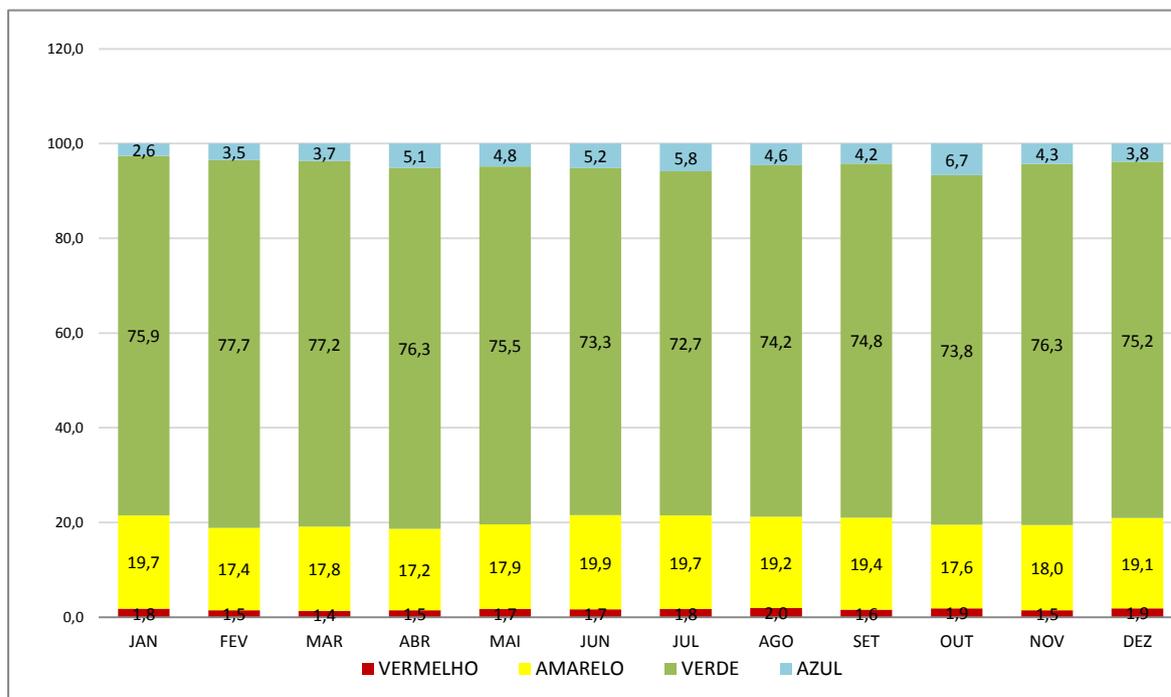
De todos esses atendimentos, **95,50%**, são pacientes que residem no município de Petrolina.

Quanto a Classificação de Risco, dos **117.468** pacientes classificados, **1.967** foram classificados como VERMELHO (**1,67%**), **21.765** foram classificados como AMARELO (**18,53%**), **88.436** foram classificados como VERDE (**75,28%**) e **5.300** foram classificados como AZUL (**4,52%**).

Da totalidade classificada como AZUL (5.300), **3.603** resolveram esperar pelo atendimento do serviço social (**67,98%**).

Dos **23.732** pacientes classificados como VERMELHO e AMARELO, houve **648** remoções, ou seja, **2,73%**, demonstrando uma resolubilidade dentro da própria Unidade de **97,27%** das emergências.

**Gráfico 4: Distribuição percentual dos pacientes por Classificação de Risco, na Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**



#### 4. PRODUÇÃO DE EXAMES – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

No Contrato de Gestão da Unidade, não constam metas pactuadas para procedimentos diagnósticos, não podendo ser avaliado seu grau de cumprimento. Nesse sentido, cabe apenas uma descrição dos procedimentos realizados.

Na Unidade de Pronto Atendimento, em 2018, foram realizados **75.122** exames de Patologia Clínica, **5.393** exames de radiodiagnóstico, **15.877** Nebulizações, **7.922** eletrocardiogramas, **435.145** Medicamentos e **622** Suturas, diretamente relacionados ao número de pacientes atendidos no ano. (Tabela 1)

**Tabela 1: Exames Diagnósticos, Procedimentos e Medicamentos - UPAE Petrolina 2018**

Mês	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
<b>Procedimentos</b>	<b>49.773</b>	<b>40.360</b>	<b>50.389</b>	<b>48.443</b>	<b>45.843</b>	<b>38.558</b>	<b>42.686</b>	<b>42.815</b>	<b>43.177</b>	<b>46.341</b>	<b>45.315</b>	<b>46.381</b>	<b>540.081</b>
Radiologia	410	403	524	489	499	437	523	467	428	406	385	422	5.393

Laboratoriais	5.498	4.742	6.427	5.558	6.195	4.774	6.743	6866	6.810	7.761	6.848	6.900	75.122
Nebulização	933	1.256	1.658	1.943	1.994	1.626	1.057	1298	1.178	1.043	862	1.029	15.877
Ecg	734	658	753	611	590	493	629	739	719	676	686	634	7.922
Medicação	42.139	33.260	40.964	39.784	36.526	31.174	33.672	33.374	34.004	36.393	36.501	37.354	435.145
Sutura/curativo	59	41	63	58	39	54	62	71	38	62	33	42	622

## 5. INDICADORES DE QUALIDADE - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Como indicadores de qualidade do atendimento, firmou-se no Contrato de Gestão:

A UP AE Petrolina, com o objetivo de abrir um canal de comunicação com os usuários, onde poderão expressar sua avaliação para alguns aspectos do atendimento da Unidade, elaborou um **Projeto de Estruturação de Atenção ao Usuário**, em agosto/2013. Atendendo assim a meta contratual.

Para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários na UP AE Petrolina, são utilizados dois modos avaliativos: **o modo espontâneo e o modo dirigido**, por meio de questionário autoaplicável e roteiro de entrevista, respectivamente.

O conhecimento do grau de satisfação dos usuários, como indicador de qualidade, contribui para a tomada de decisão gerencial e para subsidiar ações que visem à melhoria dos serviços oferecidos aos usuários da UP AE Petrolina.

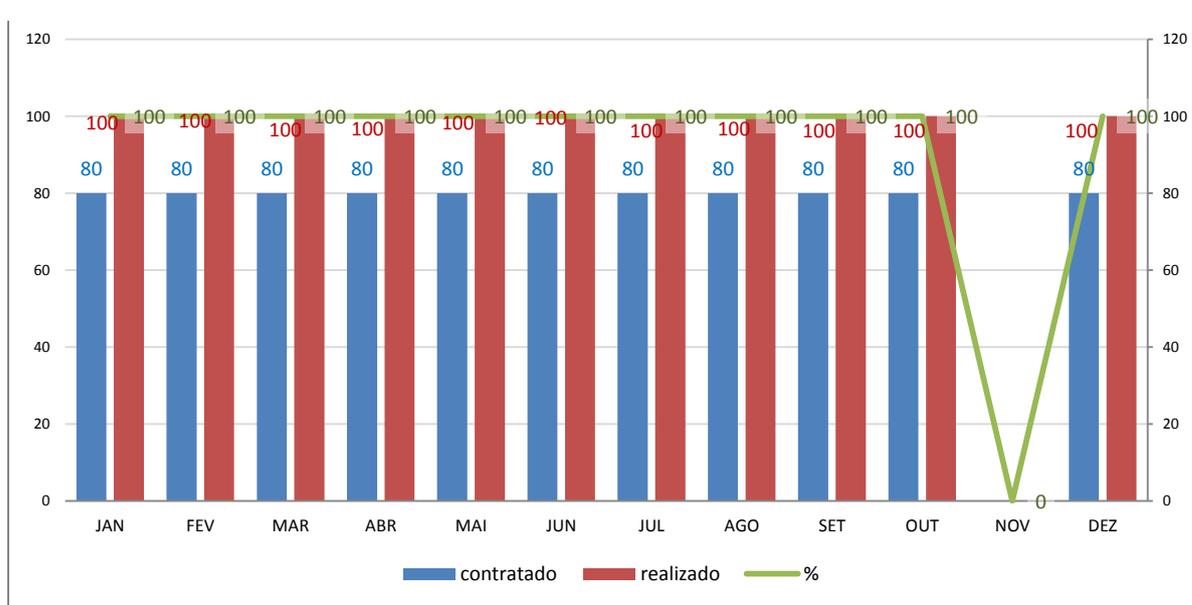
Foram disponibilizadas ao público, conforme o Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestões e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões.

### 5.1 Atenção ao Usuário – Resolução de Queixas

Para a Resolução das Queixas, cuja **meta é maior ou igual a 80%**, observa-se que em 2018 a meta foi **atingida em 100%**, pois todas as queixas foram trabalhadas e resolvidas. (Gráfico 5).

**E todas foram respondidas aos usuários.**

**Gráfico 5: Cumprimento de Resolução de Queixas, na Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão - 2018**



Conforme pode ser observado no gráfico 5, não recebemos nenhuma queixa de Novembro na UPA 24h.

Na pesquisa espontânea, foram apresentados os resultados abaixo. (Tabela 2)

Verifica-se que a maioria das pessoas atendidas na UPA (89,29%) retornariam a Unidade caso necessitassem de um novo atendimento.

**Tabela 2: Distribuição percentual dos conceitos da caixa de sugestões, atribuídos pelos usuários na Unidade de Pronto Atendimento – 2018**

Perguntas	Ano	Bom	%	Regular	%	Fraco	%	Sem Resposta	%	TOTAL MENSAL	%
01. Atendimento na Recepção	2018	58	69,05%	4	4,76%	5	5,95%	17	20,24%	84	100,00%
02. Atendimento Médico		49	58,33%	5	5,95%	9	10,71%	21	25,00%	84	100,00%
03. Atendimento de Enfermagem		54	64,29%	5	5,95%	6	7,14%	19	22,62%	84	100,00%
04. Instalações Físicas		56	66,67%	6	7,14%	1	1,19%	21	25,00%	84	100,00%
05. Limpeza e Conservação		62	73,81%	0	0,00%	2	2,38%	20	23,81%	84	100,00%
06. Alimentação		38	45,24%	5	5,95%	3	3,57%	38	45,24%	84	100,00%
Você Retornaria a UPA	Sim			Não			Total				
	75	89,29%	9	10,71%	84	100,00%					

## 5.2 Atenção ao Usuário - Realização de Pesquisa de Satisfação

Consiste na elaboração e aplicação de um questionário, onde é medida a satisfação do usuário, com a Unidade de Saúde durante todo o ano. A meta aqui estabelecida é de realização do questionário em **10% dos atendimentos**, mês a mês, através de instrumento preconizado pela SES. Durante todo o ano, ficamos sempre acima da meta estabelecida. (tabela 3).

Tabela 3: Cumprimento de Aplicação do Questionário, Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018

PERÍODO	TOTAL DE ATENDIMENTOS	TOTAL DE QUESTIONÁRIOS	% DE QUESTIONÁRIOS Realizados
Jan/18	9.208	945	10,26%
Fev/18	8.660	924	10,67%
Mar/18	11.181	1131	10,37%
Abr/18	10.730	1146	10,68%
Mai/18	9.519	1007	10,58%
Jun/18	8.420	924	10,97%
Jul/18	8.903	975	10,95%
Ago/18	8.736	923	10,56%
Set/18	8.933	958	10,72%
Out/18	9.258	995	10,75%
Nov/18	9.372	1007	10,74%
Dez/18	9.270	978	10,55%
<b>TOTAL</b>	<b>111.915</b>	<b>11.913</b>	<b>10,64%</b>

## 5.3 Conceitos atribuídos a Unidade pelos usuários à categoria Atendimento na Pesquisa de Satisfação.

Avaliação dos conceitos atribuídos a Unidade, pelos usuários, demonstra que a maioria das respostas está enquadrada no critério de **BOM** e **REGULAR**, visto que em 2018 tivemos

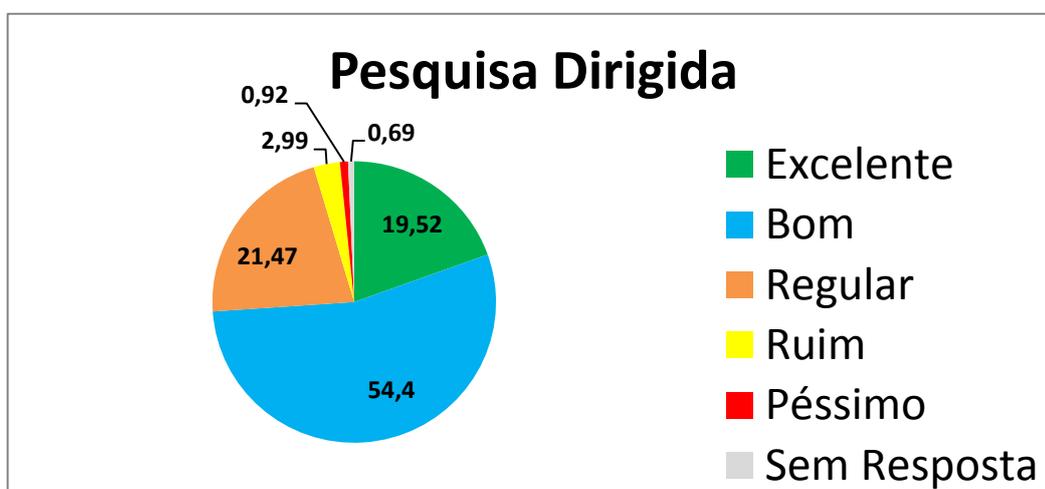
uma avaliação de **54,40%** de BOM e **21,47%** de REGULAR, dando um total de **75,87%** de satisfação do usuário. (Tabela 4 e gráfico 6).

**Tabela 4: Distribuição percentual dos conceitos atribuídos pelos usuários à Categoria Atendimento - Unidade de Pronto Atendimento UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**

MÊS	Péssimo	%	Ruim	%	Regular	%	Bom	%	Excelente	%	Sem Resposta	%	TOTAL MENSAL	%
jan/18	59	0,37%	209	1,30%	2.896	18,03%	7.858	48,91%	4.891	30,45%	152	0,95%	<b>16.065</b>	<b>100%</b>
fev/18	155	0,99%	344	2,19%	2804	17,85%	8.157	51,93%	4.166	26,52%	82	0,52%	<b>15.708</b>	<b>100%</b>
mar/18	417	2,17%	966	5,02%	4.493	23,37%	9.424	49,01%	3.842	19,98%	85	0,44%	<b>19.227</b>	<b>100%</b>
abr/18	68	0,35%	441	2,26%	4779	24,53%	10.181	52,26%	3.909	20,06%	104	0,53%	<b>19.482</b>	<b>100%</b>
mai/18	79	0,46%	514	3,00%	4.390	25,64%	9.147	53,43%	2.867	16,75%	122	0,71%	<b>17.119</b>	<b>100%</b>
jun/18	60	0,38%	264	1,68%	2.058	13,10%	9.561	60,87%	3.473	22,11%	292	1,86%	<b>15.708</b>	<b>100%</b>
jul/18	225	1,36%	665	4,01%	3.884	23,43%	9.043	54,56%	2.707	16,33%	51	0,31%	<b>16.575</b>	<b>100%</b>
ago/18	143	0,91%	519	3,31%	3.399	21,66%	9.007	57,40%	2.526	16,10%	97	0,62%	<b>15.691</b>	<b>100%</b>
set/18	152	0,93%	600	3,68%	3.806	23,37%	9.188	56,42%	2.506	15,39%	34	0,21%	<b>16.286</b>	<b>100%</b>
out/18	59	0,35%	618	3,65%	3.940	23,29%	8.301	49,07%	3.873	22,90%	124	0,73%	<b>16.915</b>	<b>100%</b>
nov/18	189	1,10%	401	2,34%	3.776	22,06%	10.261	59,94%	2.458	14,36%	34	0,20%	<b>17.119</b>	<b>100%</b>
dez/18	266	1,60%	522	3,14%	3.252	19,56%	10.052	60,46%	2.308	13,88%	226	1,36%	<b>16.626</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>1.872</b>	<b>0,92%</b>	<b>6.063</b>	<b>2,99%</b>	<b>43.477</b>	<b>21,47%</b>	<b>110.180</b>	<b>54,40%</b>	<b>39.526</b>	<b>19,52%</b>	<b>1.403</b>	<b>0,69%</b>	<b>202.521</b>	<b>100%</b>

P – Péssimo    RU – Ruim    RE – Regular    B – Bom    EX – Excelente    SR -Sem Resposta

**Gráfico 6: Resultado da Pesquisa Dirigida – Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Dr. Emanuel Alírio Brandão – 2018**



Excelente:	26,50%	Bom:	51,98%	Regular:	18,79%	Ruim:	1,47%	Péssimo:	0,71%	Sem Resposta:	0,56%
------------	--------	------	--------	----------	--------	-------	-------	----------	-------	---------------	-------

#### 5.4 Controle de Origem do Paciente.

O indicador **Identificação da Origem do Paciente** avalia a inserção da Unidade na região em que se encontra, caracterizando a origem da demanda, permitindo um planejamento regional, na oferta dos serviços de saúde. Este indicador utiliza o Código de Endereçamento Postal – CEP e o Código do IBGE.

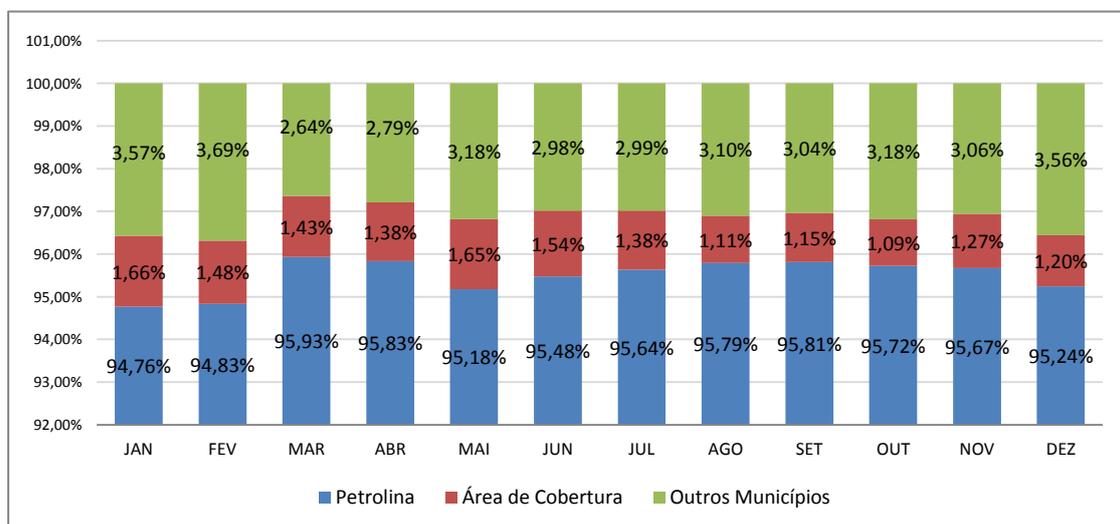
Na Unidade de Pronto Atendimento é utilizado o Código de Endereçamento Postal – CEP e o Código do IBGE, que é gerado na entrada do paciente na recepção ao fazer sua ficha. Assim a Unidade envia mensalmente, o controle de origem dos pacientes que são recepcionados e fazem ficha para o atendimento.

Nota-se que **a maior parte dos atendimentos refere-se aos munícipes de Petrolina 95,50%**. Em 2018, a soma dos três percentuais (Petrolina, Área de Cobertura e Outros Municípios), mês a mês, foi de **100,0%**.

Durante todo o ano, foi identificada a origem dos usuários, nos relatórios gerenciais mensais.

Portanto, a meta foi alcançada e a UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão, em 2018, atendeu satisfatoriamente ao princípio da regionalização, pensado para o funcionamento dessas Unidades. (Gráfico 7)

**Gráfico 7: Percentual de pacientes segundo o município de origem, atendidos na Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio – 2018**



### 5.5 Escala Médica e Odontológica

A escala médica e odontológica, se mantem completa desde a inauguração. Até que em maio/2015, tínhamos o plantão da clínica médica com o quarto médico, de segunda a quinta – feira, devido a grande demanda de atendimento nestes dias. A partir de junho foi retirado o quarto médico nesses dias, com o propósito de atender da melhor forma ao Decreto nº 41.466/2015 de 02/02/2015 e ao razão do Plano de Redução de Custos, elaborado pela Unidade e por estarmos cumprindo cláusula contratual de três clínicos por plantão.

A partir de 01/11/2015, foi retirado o Plantão Noturno em odontologia, também com autorização da SES.

## 6. REMOÇÕES

Quanto ao indicador relativo à **Remoção dos Pacientes** para Unidades de maior complexidade assistencial, em **2018** a Unidade de Pronto Atendimento realizou **648** remoções. Este número é inferior ao observado em 2017 (**774** remoções). Assim, infere-se que apesar de realizar 10 mil atendimentos a mais, a unidade regulou 126 pacientes a menos, tendo em vista a superlotação dos hospitais de referência e assim os pacientes não conseguem ser regulados. A maioria dos pacientes foram removidos para o Hospital Promatre, que é o principal hospital de referência em cirurgia cardiológica, seguido do Hospital Regional de Juazeiro (HRJ) e Hospital Universitário de Petrolina (HUP). (Tabela 5 e 6)

**Tabela 5: Remoções para Unidades de maior complexidade - Unidade de Pronto Atendimento UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**

<b>Nº DE ORDEM</b>	<b>UNIDADE DE DESTINO</b>	<b>QTD. MÊS/UNIDADE</b>
<b>1</b>	Fundação Altino Ventura	0
<b>2</b>	HMS - Salvador	1
<b>3</b>	Hospital Ana Neri L4 Salvador	0
<b>4</b>	Hospital de Santa Maria da Boa Vista	0
<b>5</b>	Hospital Dom Malan	8

6	Hospital Dom Thomaz	5
7	Hospital Maria Coelho Cavalcanti (Afrânio)	0
8	Hospital Materno Infantil De Juazeiro	2
9	Hospital Memorial	55
10	Hospital Promatre	305
11	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	203
12	Hospital Regional de Ouricuri	2
13	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	59
14	Hospital Universitário Prof. Edgar Santos	1
15	HRFB	0
16	HRIS	1
17	Pronto Socorro São Francisco (Salgueiro)	4
18	Sanatório Nossa Senhora de Fátima	2
<b>Total</b>		<b>648</b>

É importante destacar que em 2018 a Unidade de Pronto Atendimento realizou **111.915** atendimentos. Destes, **23.732** foram de classificação vermelha e amarela, todos passíveis de atendimento em serviços de maior complexidade. No entanto, destes, foram removidos apenas **648** pacientes, representando um percentual de **2,73%** do total dos atendimentos com possibilidade de remoção.

**Tabela 6: Remoções por mês - Unidade de Pronto Atendimento UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**

MESES	UNIDADE DE DESTINO	QUANTIDADE DE REMOÇÕES (Mês por unidade)	QUANTIDADE DE REMOÇÕES (Total Mês)
JANEIRO	Hospital Promatre	48	83
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	17	
	Hospital Memorial	9	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	8	
	Hospital Dom Malan	1	
FEVEREIRO	Hospital Promatre	13	36
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	16	

	Hospital Memorial	4	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	3	
MARÇO	Hospital Materno Infantil De Juazeiro	1	46
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	13	
	Hospital Memorial	7	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	4	
	Hospital Universitário Prof. Edgar Santos	1	
	Pronto Socorro São Francisco (Salgueiro)	1	
	Hospital Promatre	19	
ABRIL	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	16	48
	Hospital Memorial	2	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	3	
	Pronto Socorro São Francisco (Salgueiro)	1	
	Hospital Promatre	26	
MAIO	Hospital Dom Malan	1	36
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	13	
	Hospital Memorial	4	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	2	
	Pronto Socorro São Francisco (Salgueiro)	1	
	Hospital Promatre	15	
JUNHO	Hospital Memorial	4	40
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	10	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	4	
	Hospital Dom Thomaz	1	
	Hospital Dom Malan	1	
	Hospital Promatre	20	

JULHO	Hospital Dom Malan	1	47
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	15	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	5	
	Hospital Regional de Ouricuri	1	
	Hospital Memorial	2	
	Hospital Promatre	23	
AGOSTO	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	16	63
	Hospital Promatre	26	
	Hospital Memorial	7	
	Hospital Dom Malan	2	
	Hospital Dom Thomaz	3	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	9	
SETEMBRO	Hospital Memorial	5	51
	Hospital Promatre	25	
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	14	
	Hospital Regional de Ouricuri	1	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	5	
	Pronto Socorro São Francisco (Salgueiro)	1	
OUTUBRO	Hospital Dom Malan	1	62
	Hospital Dom Thomaz	1	
	Hospital Materno Infantil De Juazeiro	1	
	Hospital Memorial	6	
	Hospital Promatre	24	
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	25	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	3	
	Sanatório Nossa Senhora de Fátima	1	
NOVEMBRO	Hospital Memorial	1	59
	Hospital Promatre	31	
	Hospital Regional de Juazeiro -	19	

	HRJ		
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	8	
DEZEMBRO	Hospital Dom Malan	1	77
	Hospital Memorial	4	
	HMS - Salvador	1	
	Hospital Promatre	35	
	Hospital Regional de Juazeiro - HRJ	29	
	Hospital Universitário de Petrolina - HUP	5	
	HRIS	1	
	Sanatório Nossa Senhora de Fátima	1	
<b>TOTAL POR ANO</b>			<b>648</b>

Logo, a UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão, apresentou uma resolutividade no período analisado, em torno de **97,26%**, prestando serviços de urgência e desafogando assim, os grandes hospitais.

## **7. PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – PEP**

Constitui uma ação de aprendizagem no trabalho onde o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano, transformando as práticas profissionais. Está sendo realizado a partir dos problemas enfrentados no dia a dia, levando em consideração os conhecimentos e as experiências que as pessoas já têm. Com a finalidade de atualizar os profissionais de saúde para um melhor desempenho de suas atividades, ampliarem o conhecimento técnico e científico, promovendo o desenvolvimento profissional da equipe, além de preparar o profissional para assumir adequadamente suas funções na assistência. Essa ação estratégica contribui para transformar e qualificar a Atenção à Saúde na Unidade.

As atas são enviadas mensalmente nos relatórios.

## 8. NOTIFICAÇÃO DE AGRAVOS – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

A Unidade de Pronto Atendimento, em 2018, realizou **539** Notificações de Doenças e Agravos de Notificação Compulsória e destas a maior quantidade foi de Intoxicação Exógena, representando **36,36%**, seguida por Violência – **35,62%**, Acidentes por animais peçonhentos – **21,71%** e Acidente por material biológico – **2,04%**. (Tabela 7).

**Tabela 7: Doenças e Agravos Notificados – 2018**

DOENÇAS E AGRAVOS DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	TOTAL	%
Acidentes por animais peçonhentos	117	21,71%
Dengue	9	1,67%
Intoxicação exógena	196	36,36%
Dengue Hemorrágica	2	0,37%
Tuberculose	3	0,56%
SRAG	0	0,00%
Acidente por material biológico	11	2,04%
Atendimento antirrábico	0	0,00%
Síndrome do corrimento uretral masculino	1	0,19%
Violência	192	35,62%
Acidente de trabalho	0	0,00%
Varicela	1	0,19%
Eventos Adversos pós- vacina	0	0,00%
Meningite	3	0,56%
Doença transmitida por alimento-DTA	0	0,00%
Tétano acidental	0	0,00%
HIV	0	0,00%
Chikungunya	0	0,00%
Coqueluche	0	0,00%
Hanseníase	0	0,00%
Leishmaniose visceral	0	0,00%
Caxumba	4	0,74%
Zika Vírus	0	0,00%

<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,00%</b>
--------------	------------	----------------

## 9. NOTIFICAÇÃO DE VIOLÊNCIA – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

A UP AE Petrolina, em 2018, atendeu **171** casos de violência e destes, **95** foram de violência contra a mulher, representando **55,56%** dos casos. (Tabela 8).

**Tabela 8: Casos de violência atendidos na UP AE, registrados em 2018**

<b>Mês</b>	<b>Total Anual</b>	<b>%</b>
<b>Violência contra adolescente</b>	<b>27</b>	<b>15,79%</b>
· Violência física:	01	3,70%
· Violência autoprovocada:	26	96,30%
· Violência psicológica:	0	-
<b>Violência contra criança</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
· Violência física:	0	-
· Negligência:	0	-
<b>Violência contra mulher</b>	<b>95</b>	<b>55,56%</b>
· Violência física:	13	13,70%
· Violência autoprovocada:	82	86,30%
· Violência psicológica:	0	-
<b>Violência contra homem</b>	<b>49</b>	<b>28,65%</b>
· Violência física:	5	10,20%
· Violência autoprovocada:	44	89,80%
<b>Violência contra idoso</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
· Violência física:	0	-
· Negligência:	0	-

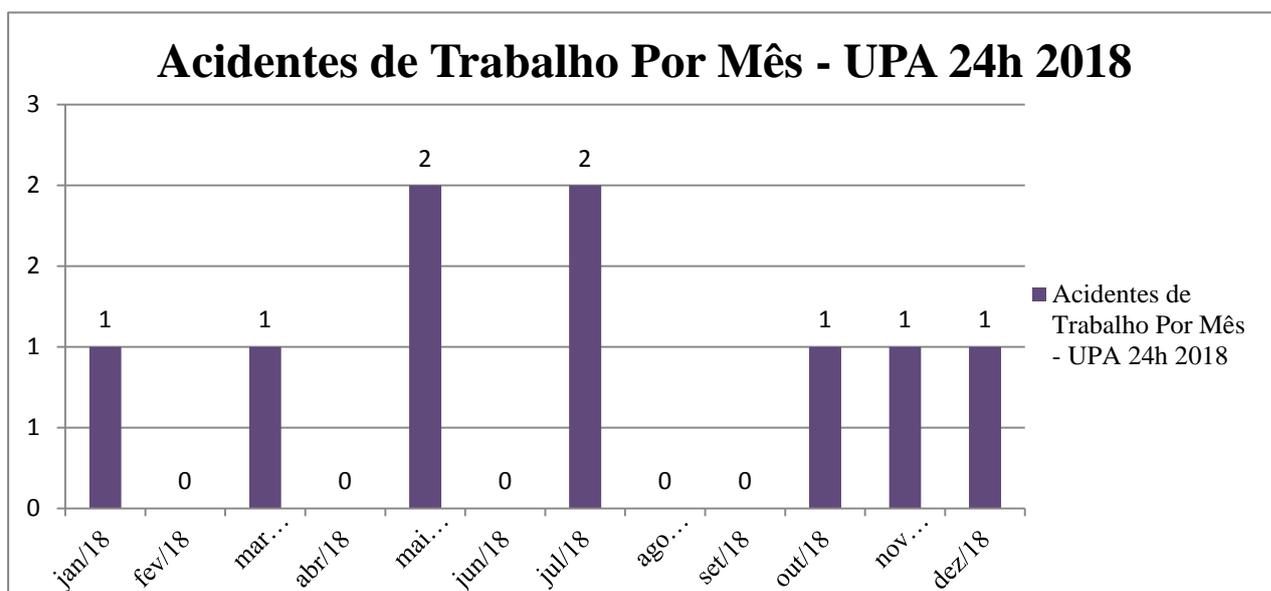
<b>Total de casos de violência</b>	<b>171</b>	<b>100,00%</b>
------------------------------------	------------	----------------

## 10. NOTIFICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Mensalmente é feito o acompanhamento dos acidentes de trabalho com os colaboradores, através do Serviço de Segurança do Trabalho na Unidade e desenvolvido ações para diminuir esses riscos. Em 2018, foram notificados 09 acidentes de trabalho na unidade de pronto atendimento. Importante frisar que em 2017 foram 19 acidentes na UPA24h, o que demonstra redução de 50% dos casos. Este ano, o foco de educação em saúde no âmbito da prevenção de acidentes foi mais intenso, e isto é comprovado através deste indicador. **100%** dos acidentes foram causados por **Ferramenta manual sem força motriz**.

Foram devidamente encaminhados de acordo com as normas e rotinas do Ministério do Trabalho. Todos também foram relacionados e enviados a SES mensalmente através do Relatório Mensal.

**Gráfico 8: Acidentes de Trabalho - Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**



Conforme pode ser observado no gráfico 8, nos meses de Fevereiro, Abril, Junho, Agosto e Setembro, não houveram ocorrências de acidentes de trabalho.

## **11. ACIDENTE DE MOTO**

A UPAE Petrolina participou da Campanha Estadual de Prevenção de Acidentes de Motociclistas contribuindo com informações mensais relativas ao número de acidentes de moto, atendidos na Unidade. Em 2018 esse número foi de **135**.

O Serviço de Pronto Atendimento, não tem atendimento em ortopedia e esses atendimentos em sua maioria referem-se a escoriações e outras queixas clínicas, não sendo necessária intervenção maior.

### **11.1 Remoções por acidente de Moto**

Em 2018, não houve remoção, para Unidades de maior complexidade, de pacientes vítimas por acidente de moto.

## **12. PACIENTES COM PERMANÊNCIA SUPERIOR A 24 HORAS**

Frequentemente a Unidade tem pacientes que permanecem em observação por mais de 24 horas, devido as dificuldades de leitos hospitalares, visto que esses pacientes são sempre regulados de transferência para uma Unidade hospitalar.

Na UPA 24h em 2018 houve **1089** pacientes com permanência superior a 24 horas, um aumento de 49,2% em relação ao não anterior. Isso se dá em decorrência do aumento do número de atendimento de pacientes graves na unidade e a manutenção do número de leitos de referência na região. Logo, um maior número de pacientes teve permanência superior a 24h.

Dezembro foi o mês onde tivemos mais pacientes com permanência superior a 24h, com **144** Pacientes, e em Junho foi o mês onde tivemos este índice baixo, com **62** pacientes. (Tabela 9)

Todos foram relacionados e enviados no Relatório Mensal, à SES.

**Tabela 9: Quantidade de Pacientes com Permanência Superior a 24h - Unidade de Pronto Atendimento - UPAE Dr. Emanuel Alírio Brandão – 2018**

<b>MESES</b>	<b>QUANTIDADE DE PACIENTES COM PERM. SUP. A 24HS 2018</b>	<b>Média de Permanência em dias</b>
JANEIRO/2018	85	02 Dias - 18:15h
FEVEREIRO/2018	55	02 Dias - 14:37h
MARÇO/2018	82	02 Dias - 22:00h
ABRIL/2018	63	03 Dias - 19:10h
MAIO/2018	65	05 Dias - 00:00h
JUNHO/2018	62	03 Dias - 22:55h
JULHO/2018	85	03 Dias - 15:20h
AGOSTO/2018	108	02 Dias - 08:40h
SETEMBRO/2018	122	02 Dias - 09:29h
OUTUBRO/2018	103	02 Dias - 22:41h
NOVEMBRO/2018	115	02 Dias - 23:54h
DEZEMBRO/2018	144	01 Dias - 20:01h
<b>TOTAL</b>	<b>1.089</b>	<b>02 Dias - 22:20h</b>

### **13. COMISSÕES**

A Unidade é composta de um Programa de Educação Permanente (PEP), que constitui uma ação de aprendizagem levando em consideração os conhecimentos e as experiências de trabalho; Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) com reuniões mensais, que tem como proposta constituir-se como serviço de vigilância e avaliação contínua das ações de saúde; Comissão de Prontuários com reuniões mensais cujo objetivo é melhorar a qualidade das informações do prontuário e consequentemente a assistência ao paciente; Comissão de Óbitos com reuniões mensais e a finalidade de avaliar os óbitos ocorridos na unidade;

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) com reuniões mensais e integrantes eleitos através de processo democrático com o objetivo de levantar condições de riscos ambientais, sugerir medidas preventivas e discutir as situações que levam os funcionários ao risco de acidentes de trabalho, desenvolvendo ações para diminuir esses riscos; Núcleo de Manutenção Geral que realiza reuniões mensais e atividades diárias com vistas a manutenção preventiva e ações corretivas. A comissão de Ética Médica está em fase de implantação, tendo em vista que a mesma dependia do Alvará de Funcionamento da Unidade, que só foi expedido no fim de 2018.

#### **14. INDICADORES DE PRODUÇÃO - UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA**

São consideradas metas quantitativas o Atendimento ambulatorial médico, atendimento ambulatorial não médico, as sessões de fisioterapia e cirurgia ambulatorial.

##### **14.1 Atendimento ambulatorial médico:**

Consonante com as normas e rotinas do SUS, o acesso ao serviço dá-se exclusivamente de forma regulada, sendo de responsabilidade da VIII GERES e dos municípios a adequada referência.

- **PRIMEIRAS CONSULTAS** Para atender a demanda encaminhada, a Unidade tem o compromisso de **ofertar** as consultas conforme a proposta, mas não tem como garantir o agendamento, o comparecimento dos pacientes e nem seu deslocamento, vistos que são oriundos dos sete municípios da região.

Nesse sentido, como já foi possível registrar em diversas ocasiões, inclusive quando da apresentação das avaliações dos trimestres, o atingimento das metas de consultas médicas ambulatoriais da UPAE depende, essencialmente, de ações que se encontram sob a

responsabilidade dos municípios atendidos na região, bem como da interlocução realizada pelas respectivas Gerências Regionais de Saúde – GERES.

Isso porque, como é de total conhecimento dessa Secretaria de Saúde, cabe à unidade garantir a oferta dos serviços, mediante a alocação dos profissionais e equipamentos necessários, cabendo à GERES a disponibilização das vagas entre os municípios atendidos, os quais são responsáveis por realizar os agendamentos.

Não é demais lembrar, também, que não há nenhuma uniformidade a respeito da oferta de transporte desses pacientes às unidades de saúde, o que termina impactando consideravelmente na execução dos serviços, já que parcela significativa dessa população reside em área rural e distante da unidade de saúde.

É, portanto, por essa situação que o próprio Termo de Referência do Edital de Seleção da UP AE Petrolina previa que o acesso aos serviços prestados pela unidade se daria de forma exclusivamente regulada, com os pacientes sendo referenciados a partir das equipes de saúde da família de cada um dos municípios atendidos, limitando, portanto, as obrigações das organizações sociais a garantir a possibilidade de execução dos serviços.

Do mesmo modo, o contrato de gestão firmado prevê que não é devida a aplicação de desconto em caso de não atingimento das metas de produção, ante a inexistência de demanda suficiente para atingir os parâmetros contratualmente fixados. Veja-se:

Na hipótese de impossibilidade por parte da Contratada, de cumprimento das metas estipuladas no presente contrato e seus anexos, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda suficiente para atingir os parâmetros contratualmente fixados, não haverá descontos nos pagamentos devidos, desde que os dados e informações que atestarem a não ocorrência de demanda sejam examinados, aprovados e validados pela contratante.

Importante destacar que das primeiras consultas disponibilizadas no ano de 2018, apenas **79,35%** delas chegaram a ser agendadas pelos municípios, ou seja, número já inferior ao mínimo contratualmente previsto para se considerar a meta como atingida (**85%**). Além disso, de todas as consultas agendadas, **23,82%** dos pacientes deixaram de comparecer à unidade de saúde. Desta maneira, observa-se que **44,47%** das vagas de primeiras consultas foram perdidas entre falta de agendamento pelas centrais de marcação/regulação dos municípios(perda primária) e pacientes faltosos(absenteísmo).

Diante de tais expressivos números de perda primária e absenteísmo, sob os quais a Unidade de Saúde não possui governabilidade, reflete no não atingimento da meta contratual. As causas para esses elevados números são de conhecimento dessa Secretaria de Saúde, e já foram objeto de diversas reuniões e expedientes, notadamente a deficiência dos serviços municipais em viabilizar os agendamentos e comunicar tais fatos aos pacientes, o transporte insuficiente ou a ausência de disponibilização de transporte, dentre outras razões. Todos os dias são enviados e-mails para a VIII GERES sinalizando a falta de agendamentos por médico especialista, na tentativa de estimular a redistribuição destas vagas ociosas entre os municípios, favorecendo assim o acesso do paciente ao serviço.

A meta contratada para o **atendimento ambulatorial médico** na UPAE Petrolina em 2018 foi ofertada todos os meses, tendo apresentado seu maior percentual com relação ao **executado** de **86,67%** em Agosto e o menor de **65,08%** em Fevereiro. Do total de consultas médicas ambulatoriais disponibilizadas no ano de 2018, **77,46%** foram executadas, tendo em vista que os índices de perda primária e absenteísmo apresentam-se muito elevados ao longo de todo o ano, atingindo picos de 17,28% em março (absenteísmo) e 28,18% em novembro (perda primária).

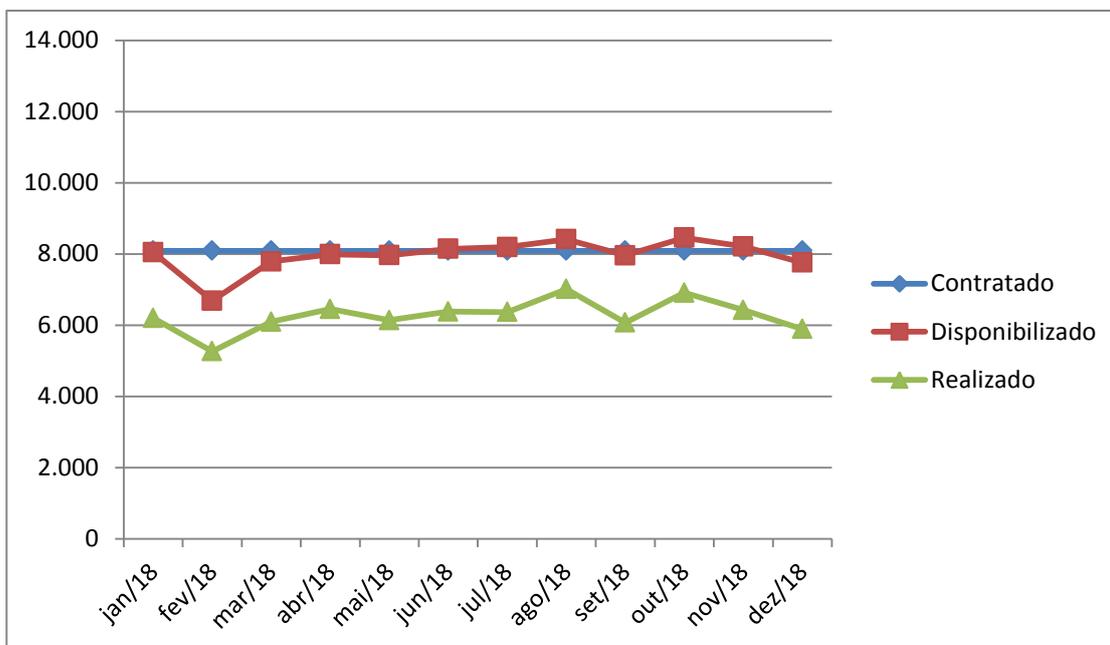
Para o ano de 2018 a meta total de consultas médicas ambulatoriais foi de **97.068** consultas ambulatoriais, nas diversas especialidades e a UPAE Petrolina ofereceu **95.593**, representando **98,48%** consultas médicas especializadas, conforme abaixo. O gráfico demonstra a queda da disponibilidade em Fevereiro, refletindo o comportamento esperado para os serviços de saúde nesta época do ano, por tratar-se de um mês curto e com feriado prolongado. (Tabela 10 e 11, e Gráfico 9).

**Tabela 10: Relação de consultas contratadas, com as ofertadas e realizadas na UPAE Petrolina em 2018**

<b>PERÍODO</b>	<b>Contratado</b>	<b>Total Disponibilizado</b>	<b>Total Executado</b>	<b>% Disponibilizado</b>	<b>% Executado</b>
Janeiro	8.089	8.046	6.198	99,47%	76,62%
Fevereiro	8.089	6.686	5.264	82,66%	65,08%
Março	8.089	7.789	6.094	96,29%	75,34%
Abril	8.089	7.990	6.451	98,78%	79,75%
Maior	8.089	7.962	6.139	98,43%	75,89%

Junho	8.089	8.141	6.377	100,64%	78,84%
Julho	8.089	8.190	6.365	101,25%	78,69%
Agosto	8.089	8.410	7.011	103,97%	86,67%
Setembro	8.089	7.957	6.070	98,37%	75,04%
Outubro	8.089	8.455	6.908	104,52%	85,40%
Novembro	8.089	8.209	6.422	101,48%	79,39%
Dezembro	8.089	7.758	5.890	95,91%	72,81%
<b>Total</b>	<b>97.068</b>	<b>95.593</b>	<b>75.189</b>	<b>98,48%</b>	<b>77,46%</b>

**Gráfico 9: Relação de consultas contratadas, com as disponibilizadas e realizadas na UPAE Petrolina em 2018**



**Tabela 11: Consultas realizadas por especialidade – UPAE Petrolina – 2018**

ESPECIALIDADES	Nº DE CONSULTAS EXECUTADAS
Anestesiologia	1.511
Cardiologia	8.790
Cirurgia Vascular	4.015
Cirurgia Geral	4.084
Dermatologia	9.725
Endocrinologia	7.565
Gastroenterologia	6.801

Hematologia	392
Infectologia	235
Nefrologia	1.634
Neurologia	1.774
Oftalmologia	8.107
Ortopedia	59
Otorrinolaringologia	5.561
Pneumologia	0
Proctologia	3.381
Reumatologia	5.359
Urologia	6.196
<b>Total</b>	<b>75.189</b>

Das **95.593** consultas ofertadas em 2018, **51.620** foram disponibilizadas para a Regulação e **43.973** foram disponibilizadas para o agendamento interno de interconsultas e consultas subsequentes.

Foram agendadas pela Regulação – Sistema SISREG, no ano de 2018, **40.959** pacientes dos municípios administrados pela VIII GERES. Esse agendamento corresponde a **79,35%**, evidenciando uma diminuição dos agendamentos pela VIII GERES, já que no ano de 2017 **83,75%** do número de consultas ofertadas pela Unidade à Regulação foram marcadas.

Para os atendimentos de retorno e interconsultas foram agendados internamente na UPAE, **47.270** consultas, o que corresponde a **107,50%** das consultas disponibilizadas demonstrando o *overbooking* realizado pela Unidade para evitar a perda de consultas.

Dessa forma na UPAE Petrolina em 2018, entre 1ª consulta, interconsultas e retorno, foram agendadas **88.223** consultas com especialistas, o que representa **92,29%** das vagas ofertadas.

Dos **40.959** pacientes agendados, para primeira consulta, **9.756** não compareceram a consulta em 2018, o que corresponde a **23,82%** de pacientes faltosos na primeira consulta.

## 14.2 Atendimento Ambulatorial Não Médico e Fisioterapia

Para o atendimento ambulatorial não médico, a meta contratada para 2018 foi de **10.428 consultas**, distribuídas nas especialidades de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

Em 2018, na UPAE Petrolina, foram disponibilizadas **20.008** consultas, agendadas **15.922** consultas e **15.388** foram realizadas.

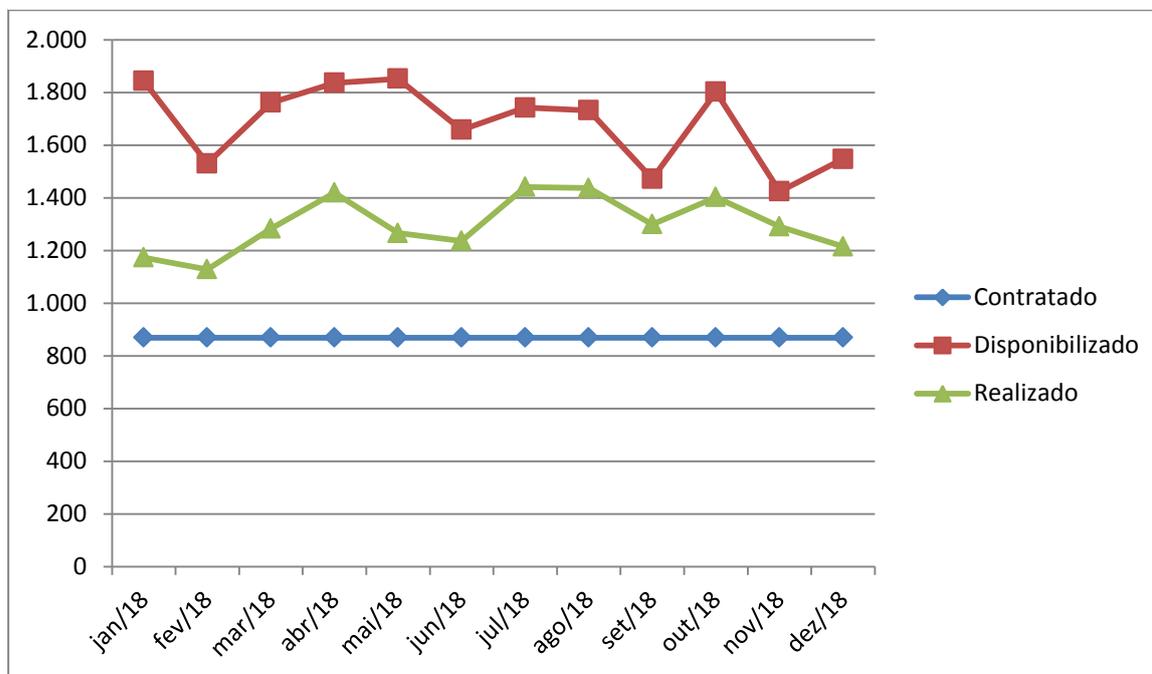
Neste mesmo período, foram disponibilizadas **15.800** sessões de fisioterapia, agendadas **18.009**, que corresponderam a **130,50%** da meta contratual e realizadas **15.581** sessões, que corresponderam a **112,91%** da meta contratual. (Tabela 12 e 13) - (Gráfico 10 e 11).

**Tabela 12: Consultas não médicas contratadas, disponibilizada, agendadas e realizadas na UPAE Petrolina – 2018**

Período	Contratado	Consultas Não Médicas					%	%	%
		D	A	E	PF	C	Disponibilizado/Meta	Agendado/Meta	Executado/Meta
Janeiro	869	1844	1237	1173	64	0	212,20%	142,35%	134,98%
Fevereiro	869	1530	1197	1128	69	0	176,06%	137,74%	129,80%
Março	869	1761	1380	1283	97	0	202,65%	158,80%	147,64%
Abril	869	1836	1491	1419	72	0	211,28%	171,58%	163,29%
Mai	869	1852	1380	1266	114	0	213,12%	158,80%	145,68%
Junho	869	1658	1251	1236	15	0	190,79%	143,96%	142,23%
Julho	869	1742	1469	1441	28	0	200,46%	169,04%	165,82%
Agosto	869	1732	1465	1437	28	0	199,31%	168,58%	165,36%
Setembro	869	1472	1303	1299	4	0	169,39%	149,94%	149,48%
Outubro	869	1802	1345	1321	24	0	207,36%	154,78%	152,01%
Novembro	869	1424	1244	1225	19	0	163,87%	143,15%	140,97%
Dezembro	869	1355	1160	1160	0	0	155,93%	133,49%	133,49%
<b>Total</b>	<b>10.428</b>	<b>20.008</b>	<b>15.922</b>	<b>15.388</b>	<b>534</b>	<b>0</b>	<b>191,87%</b>	<b>152,69%</b>	<b>147,56%</b>

A Unidade tem o compromisso de ofertar e agendar as **consultas não médicas**, conforme a proposta, mas não tem como garantir o comparecimento dos pacientes, nem seu deslocamento, vistos que são oriundos dos sete municípios da região.

**Gráfico 10: Consultas não médicas contratadas, disponibilizadas e agendadas na UPAE Petrolina – 2018**



As consultas não médicas são agendadas internamente oriundas do encaminhamento médico e encaminhamento também dos próprios profissionais não médicos, com exceção das avaliações de fisioterapia que são disponibilizadas para agendamento através da VIII GERES.

A UPAE Petrolina **disponibilizou número de consultas não médicas e sessões de fisioterapia acima da meta estabelecida no Contrato de Gestão**, visto que estes profissionais são contratados em regime CLT e cumprem a carga horária estabelecida em seus contratos, disponibilizando as consultas em seus turnos de trabalho.

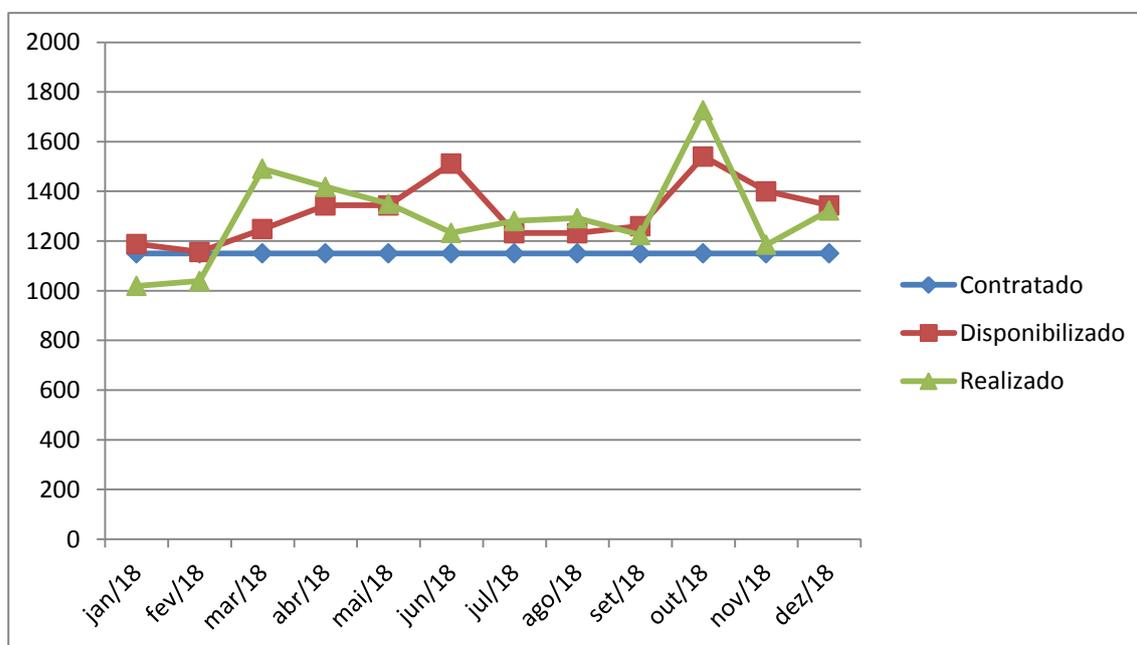
**Tabela 13: Sessões de Fisioterapia contratadas, agendadas e realizadas na UPAE Petrolina – 2018**

Período	Contratado	Sessões					%	%	%
		D	A	E	PF	C			
<b>Janeiro</b>	1150	1188	1316	1019	297	0	103,30%	114,43%	88,61%
<b>Fevereiro</b>	1150	1156	1353	1039	314	0	100,52%	117,65%	90,35%
<b>Março</b>	1150	1248	1609	1491	118	0	108,52%	139,91%	129,65%
<b>Abril</b>	1150	1344	1644	1418	226	0	116,87%	142,96%	123,30%

<b>Maio</b>	1150	1344	1661	1350	311	0	116,87%	144,43%	117,39%
<b>Junho</b>	1150	1512	1514	1233	281	0	131,48%	131,65%	107,22%
<b>Julho</b>	1150	1232	1309	1281	28	0	107,13%	113,83%	111,39%
<b>Agosto</b>	1150	1232	1339	1292	47	0	107,13%	116,43%	112,35%
<b>Setembro</b>	1150	1260	1511	1224	287	0	109,57%	131,39%	106,43%
<b>Outubro</b>	1150	1540	2037	1726	311	0	133,91%	177,13%	150,09%
<b>Novembro</b>	1150	1400	1393	1185	208	0	121,74%	121,13%	103,04%
<b>Dezembro</b>	1150	1344	1323	1323	0	0	116,87%	115,04%	115,04%
<b>Total</b>	<b>13.800</b>	<b>15.800</b>	<b>18.009</b>	<b>15.581</b>	<b>2.428</b>	<b>0</b>	<b>114,49%</b>	<b>130,50%</b>	<b>112,91%</b>

A Unidade tem o compromisso de ofertar e agendar as **sessões de fisioterapia**, conforme a proposta, mas não tem como garantir o comparecimento dos pacientes, nem seu deslocamento, vistos que são oriundos dos sete municípios da região.

**Gráfico 11: Sessões de Fisioterapia contratadas, disponibilizadas e agendadas na UPAE Petrolina – 2018**



Os agendamentos das sessões de fisioterapia também dependem diretamente do número de consultas realizadas e essa agenda é enviada a VIII GERES.

### 14.3 Cirurgias Ambulatoriais

Em 2018, foram executadas **6.662** cirurgias nas especialidades de cirurgia geral, cirurgia vascular, dermatológicas, oftalmológicas, otorrinolaringológicas, gastroenterológicas, proctológicas e urológicas, atingindo **104,75%** da meta estabelecida para o ano. (Tabela 14 e Gráfico 12)

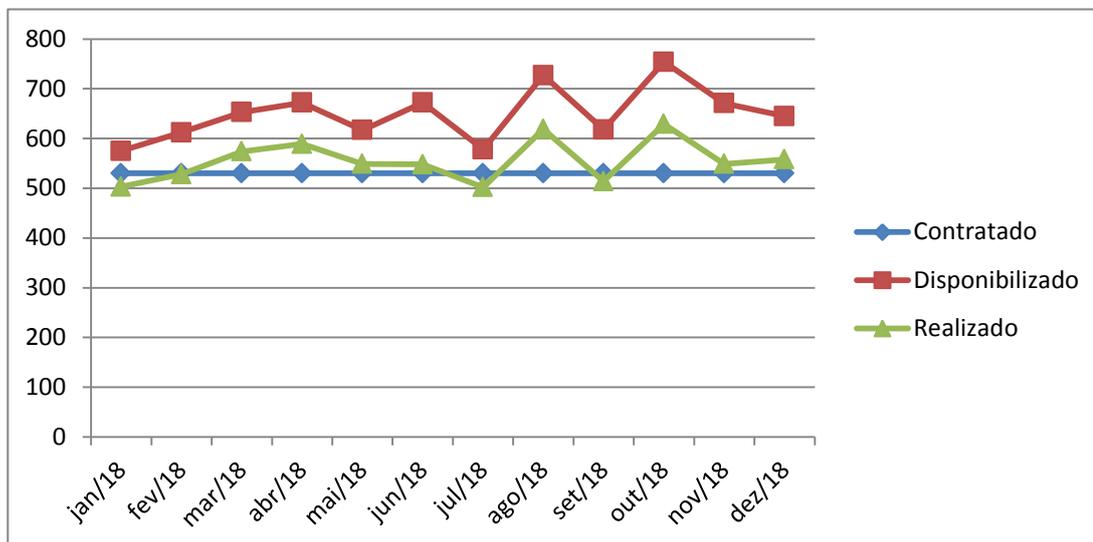
A Unidade tem o compromisso de **ofertar e realizar** as cirurgias ambulatoriais, meta cumprida em todos os trimestres de 2018 conforme descrito na tabela abaixo:

**Tabela 14: Cirurgia Ambulatorial contratada e realizada na UPAE Petrolina – 2018**

<b>PERÍODO</b>	<b>CONTRATADO</b>	<b>OFERTADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>% OFERTADO</b>	<b>% REALIZADO</b>
JAN	530	575	503	108,49%	94,91%
FEV	530	612	528	115,47%	99,62%
MAR	530	653	574	123,21%	108,30%
ABR	530	672	589	126,79%	111,13%
MAI	530	617	549	116,42%	103,58%
JUN	530	672	548	126,79%	103,40%
JUL	530	578	502	109,06%	94,72%
AGO	530	727	619	137,17%	116,79%
SET	530	618	514	116,60%	96,98%
OUT	530	754	629	142,26%	118,68%
NOV	530	671	549	126,60%	103,58%
DEZ	530	645	558	121,70%	105,28%
<b>TOTAL</b>	<b>6.360</b>	<b>7.794</b>	<b>6.662</b>	<b>122,55%</b>	<b>104,75%</b>

Salientamos que o aparelho de anestesia continua faltando um vaporizador – Isoflurane. A SES foi comunicada através das planilhas de pendências enviadas mensalmente.

**Gráfico 12: Cirurgia Ambulatorial contratada, disponibilizada e realizada na UPAE Petrolina – 2018**



## **15. INDICADORES DE QUALIDADE - UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA**

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. Estes indicadores constituem obrigação contratual.

### **15.1 Atenção ao Usuário**

### **15.2 Conceitos atribuídos a Unidade pelos usuários, na Pesquisa de Satisfação**

### **15.3 Gerenciamento Clínico**

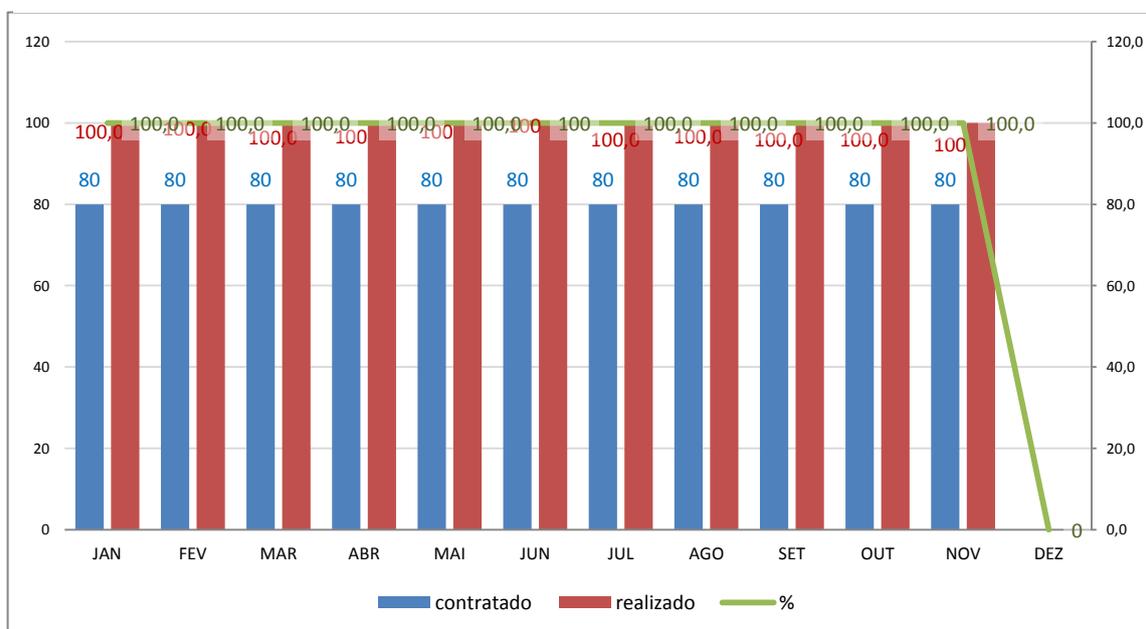
- a) **Perda Primária - Consulta Médica**
- b) **Taxa de Absenteísmo**
- c) **Taxa de Cancelamento de Cirurgia**
- d) **Índice de Retorno**

### 15.1. Atenção ao Usuário – Resolução de Queixas

Na Unidade de Atendimento Ambulatorial, para a Resolução das Queixas, cuja **meta também é maior ou igual a 80%**, observa-se que em 2018 a meta também foi **superada em 100%**, pois todas as queixas (100%) foram trabalhadas e resolvidas. (Gráfico 13).

**E todas também foram respondidas aos usuários.**

**Gráfico 13: Cumprimento de Resolução de Queixas, na Unidade de Atendimento Ambulatorial - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**

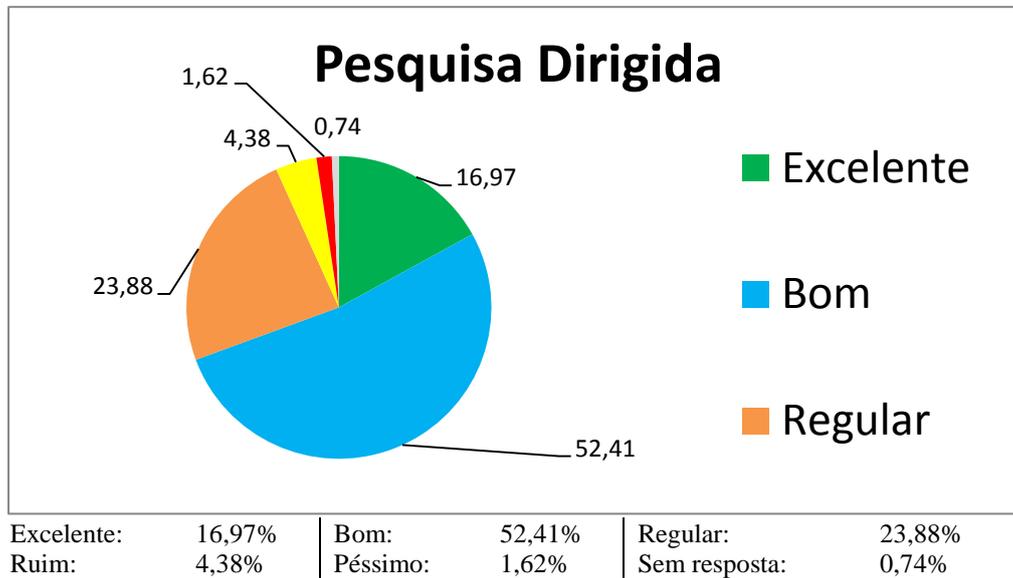


Conforme pode ser observado no gráfico 13, não recebemos nenhuma queixa no mês de Dezembro/2018 na UPAE.

### 15.2 Conceitos atribuídos a Unidade pelos usuários, na Pesquisa de Satisfação.

Avaliação dos conceitos atribuídos a Unidade pelos usuários demonstra que a maioria das respostas está enquadrada no critério de **BOM e REGULAR**. Em 2018 tivemos uma avaliação de **52,41% de BOM e 23,88% de REGULAR**, totalizando **76,29%** de satisfação do usuário, conforme gráfico 14.

**Gráfico 14: Resultado da Pesquisa Dirigida – Unidade de Atendimento Ambulatorial - UPAE Dr. Emanuel Alírio Brandão – 2018**



### 15.3 Gerenciamento clínico

É o gerenciamento dos Atendimentos realizados na Unidade.

#### a) Perda Primária

Consulta Médica - Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para os municípios.

Em 2018, observa-se uma variação do percentual da perda primária mês a mês para primeiras consultas na UPAE Petrolina, mas sempre com índices altos por parte dos municípios da VIII GERES. A maior perda primária foi no mês de Novembro com **28,18%** e a menor foi no mês de Outubro com **15,39%**, e durante todo o ano tivemos 20,66% de média de perda primária. Em comparativo com o ano de 2017 observamos o **AUMENTO** de 3,48% deste índice o que demonstra que mais consultas deixaram de ser agendadas pelos municípios, influenciando assim no não atingimento da meta de consultas médicas. (Tabela 15);

**Tabela 15: Perda Primária – UPAE Petrolina – 2018**

Período	Primeira Consulta		
	D	CNAg	PP
Janeiro	4927	1028	20,86
Fevereiro	4119	788	19,13
Março	4485	758	16,90
Abril	4692	909	19,37
Maió	4440	887	19,98
Junho	4141	891	21,52
Julho	4324	847	19,59
Agosto	4913	938	19,09
Setembro	4407	1120	25,41
Outubro	4275	658	15,39
Novembro	3620	1020	28,18
Dezembro	3277	820	25,02
<b>Total</b>	<b>51.620</b>	<b>10.664</b>	<b>20,66</b>

#### **b) Taxa de Absenteísmo**

Este índice acompanha a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento na UPAE Petrolina, decorrente da ausência do paciente.

Em 2018 observou-se o não comparecimento de **14,67%** do total de todos os pacientes agendados de primeira consulta, interconsultas e consulta subsequente.

Destes, o maior percentual de absenteísmo encontra-se nos agendamentos de Primeira Consulta – **23,82%**, com um total de **9.756** pacientes faltosos. Em seguida, o absenteísmo de consultas subsequentes- **7,76%** (**2.873** pacientes) e por fim as faltas dos pacientes de interconsultas com **3,05%** (**313** pacientes). Nas interconsultas e consultas subsequentes, a

UPAE Petrolina utiliza a estratégia de *overbooking* para maximizar o aproveitamento das consultas, e isto pode ser comprovado pelos baixos índices de absenteísmo destas modalidades. (Tabela 16 e 17).

**Tabela 16: Taxa de Absenteísmo – UPAE Petrolina – 2018**

EM 2018	Total Agendado	Total de Pacientes Faltosos	Tx Abs
TOTAL	88.229	12.942	14,67

**Tabela 17: Taxa de Absenteísmo – UPAE Petrolina – 2018**

1ºCONS			INTERCONS			SUBSEQ.		
AGEND.	PF	TX. ABS.	AGEND	PF	TX. ABS.	AGEND	PF	TX. ABS.
40.959	9.756	23,82	10.246	313	3,05	37.024	2.873	7,76

### c) Taxa de Cancelamento de Cirurgia

Avalia o cancelamento das cirurgias previamente agendadas para realização na UPAE Petrolina.

Em 2018, na UPAE Petrolina houve um total de **165 cancelamentos**, sendo a maioria destes em decorrência de impossibilidade clínica dos pacientes, evidenciadas momentos antes da entrada do mesmo no bloco cirúrgico. Este número de cancelamentos representa um pequeno percentual de **2,12%** do total de cirurgias agendadas no ano. (Tabela 18).

Os motivos dos cancelamentos foram relatados nos Relatórios mensais enviados.

**Tabela 18: Taxa de Cancelamento de Cirurgias – UPAE Petrolina – 2018**

EM 2018	Total		
	Total de Agendados	Total de Cancelamentos	Tx. Cancelamento
<b>CIRURGIAS</b>	7.794	165	2,12%

### d) Índice de Retorno/Consultas médicas

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE Petrolina.

Em 2018, a UPAE Petrolina apresentou um índice de consultas de retorno de **0,83** relacionado ao quantitativo de 1ª consulta e interconsultas. Esse índice de retorno está relacionado à conduta médica de reavaliação, antes de fechar conduta e redirecionar os pacientes as Unidades de Atenção Básica dos municípios. (Tabela 19).

**Tabela 19: Índice de Retorno – UPAE Petrolina – 2018**

EM 2018	Primeira Consulta + Interconsulta	Subsequente	IR
Consultas de Retorno	41.071	34.118	0,83

## 16. PRODUÇÃO DE EXAMES – UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

No Contrato de Gestão da Unidade, não consta metas pactuadas para procedimentos diagnósticos, não podendo ser avaliado seu grau de cumprimento. Nesse sentido, cabe apenas uma descrição dos procedimentos realizados.

Na UPAE Petrolina, em 2018, foram **realizados 167.085** exames entre exames laboratoriais e de imagem, com **7.257** pacientes faltosos. (Tabela 20)

Todos os exames de patologia clínica estavam disponíveis e sendo realizados.

Alguns exames diagnósticos oftalmológicos, que estão elencados na planilha de exames, não são disponibilizados para a população, devidos estes equipamentos não terem sido enviados a unidade.

**Tabela 20: Exames Agendados, Executados, Cancelados e Pacientes Faltosos - UPAE Petrolina 2018**

PERÍODO	A	E	PF	C
JANEIRO	13.500	12.720	678	102
FEVEREIRO	12.463	11.816	647	0
MARÇO	14.196	13.557	453	186
ABRIL	15.579	14.917	622	40
MAIO	15.358	14.458	877	23
JUNHO	15.077	14.185	648	244
JULHO	13.684	12.987	645	52

<b>AGOSTO</b>	16.381	15.820	561	0
<b>SETEMBRO</b>	13.866	13.225	641	0
<b>OUTUBRO</b>	16.851	16.287	558	6
<b>NOVEMBRO</b>	15.111	14.622	471	18
<b>DEZEMBRO</b>	13.195	12.491	456	248
<b>Total</b>	<b>175.261</b>	<b>167.085</b>	<b>7.257</b>	<b>919</b>

## 17. NOTIFICAÇÃO DE AGRAVOS – UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

A Unidade de Atenção Especializada, em 2018, realizou **4** Notificações de Doenças e Agravos de Notificação Compulsória, sendo 100% delas do tipo: Acidente por material biológico. Importante destacar que no ano de 2017 foram 11 notificações, o que demonstra uma redução de mais de 50% agora em 2018. (Tabela 21).

**Tabela 21: Doenças e Agravos Notificados – 2018**

<b>DOENÇAS E AGRAVOS DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Acidentes por animais peçonhentos	0	0,00%
Dengue	0	0,00%
Intoxicação exógena	0	0,00%
Dengue Hemorrágica	0	0,00%
Tuberculose	0	0,00%
SRAG	0	0,00%
Acidente por material biológico	4	100,00%
Atendimento antirrábico	0	0,00%
Síndrome do corrimento uretral masculino	0	0,00%
Violência	0	0,00%
Acidente de trabalho	0	0,00%
Varicela	0	0,00%
Eventos Adversos pós- vacina	0	0,00%
Meningite	0	0,00%

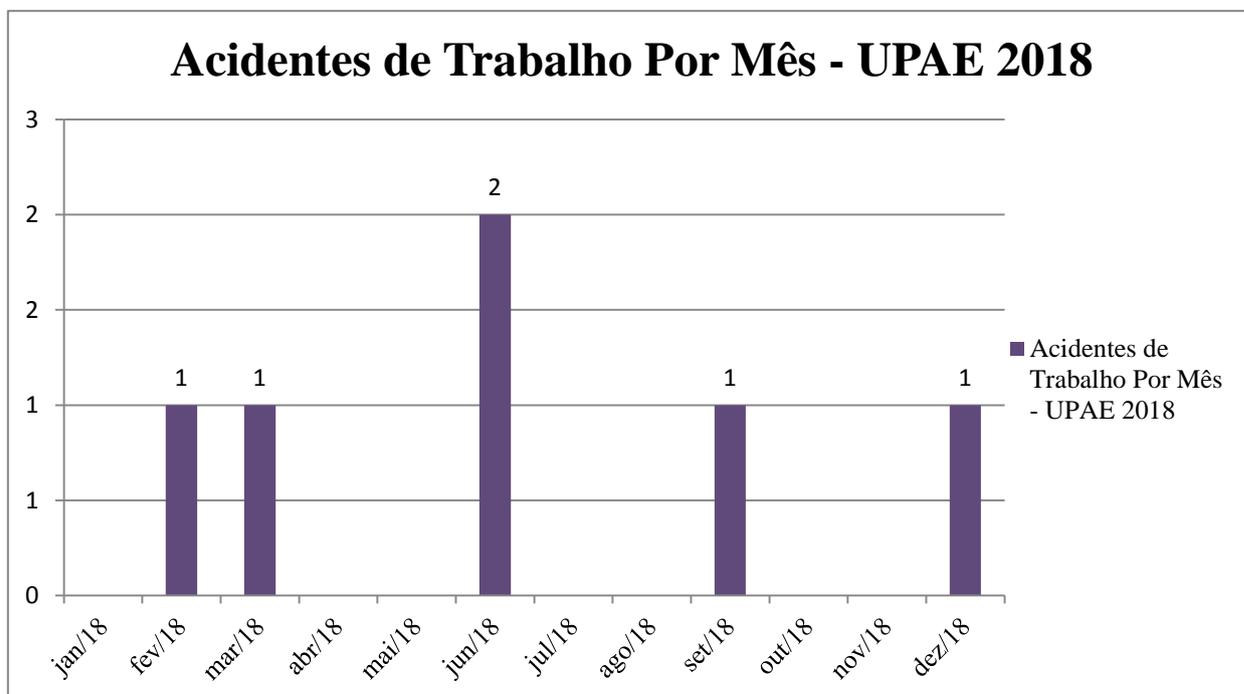
Hanseníase	0	0,00%
<b>Total de Notificações</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

## **18. NOTIFICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO – UNIDADE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA**

Mensalmente é feito o acompanhamento dos acidentes de trabalho com os colaboradores, através do Serviço de Segurança do Trabalho, na Unidade e desenvolvido ações para diminuir esses riscos. Em 2018, foram notificados 06 acidentes de trabalho na UP AE Petrolina. Destes, a maior incidência foi com **Ferramenta manual sem força motriz, NIC**, com **50,00%**, seguida por **Acidente de trânsito**, com **33,33%** e **Acidente de trabalho por agente infeccioso ou parasitário**, com **16,67%**.

Foram devidamente encaminhados de acordo com as normas e rotinas do Ministério do Trabalho. Todos também foram relacionados e enviados a SES mensalmente através do Relatório Mensal.

**Gráfico 15: Acidentes de Trabalho - Unidade de Atenção Especializada - UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**



Conforme pode ser observado no gráfico 15, nos meses de Janeiro, Abril, Maio, Julho, Agosto, Outubro e Novembro não houveram ocorrências de acidentes de trabalho.

## 19. RELATÓRIO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AMBULATORIAL

O quadro abaixo demonstra que a Unidade em 2018, apresentou um percentual de glosa de 3,76% o que representa um valor bem abaixo do máximo estabelecido por contrato (10%).

Houve um aumento considerável comparação a 2017, que foi de 0,31%. No entanto, esforços estão sendo feitos para diminuir cada vez mais esse percentual. (Tabela 22)

**Tabela 22: Resumo de Produção Ambulatorial – UPAE Petrolina Dr. Emanuel Alirio Brandão – 2018**

Mês/Ano	Quantidade de bpas apresentados	Valor apresentado de bpas	Quant. De bpas rejeitados	Valor de bpas rejeitados	% glosa	Quant. Bpas aprovados	Valor aprovado
Jan/18	83.252	R\$ 375.537,29	222	R\$ 5.065,34	0,26%	83.030	R\$ 370.471,95
Fev/18	70.575	R\$ 321.234,12	257	R\$ 7.387,56	0,36%	70.318	R\$ 313.846,56

Mar/18	93.260	R\$ 419.279,99	508	R\$ 19.601,65	0,54%	92.752	R\$ 399.678,34
Abr/18	91.764	R\$ 424.056,08	263	R\$ 11.042,72	0,28%	91.501	R\$ 413.013,36
Mai/18	89.468	R\$ 397.801,67	277	R\$ 11.035,26	0,30%	89.191	R\$ 386.766,41
Jun/18	79.793	R\$ 366.559,50	216	R\$ 9.843,14	0,27%	79.577	R\$ 356.716,36
Jul/18	87.134	R\$ 393.272,52	593	R\$ 11.289,98	0,68%	86.541	R\$ 381.982,54
Ago/18	93.879	R\$ 430.213,22	372	R\$ 1.935,04	0,39%	93.507	R\$ 428.278,18
Set/18	86.783	R\$ 384.100,66	323	R\$ 7.198,63	0,37%	86.460	R\$ 376.902,03
Out/18	94.881	R\$ 476.443,10	219	R\$ 12.055,42	0,23%	94.662	R\$ 464.387,68
Nov/18	89.507	R\$ 414.844,44	5	R\$ 143,52	0,05%	89.502	R\$ 414.700,92
Dez/18	86.573	R\$ 374.500,70	34	R\$ 450,60	0,03%	86.539	R\$ 374.050,10
<b>TOTAL</b>	<b>1.046.869</b>	<b>R\$ 4.777.843,29</b>	<b>3.289</b>	<b>R\$ 97.048,86</b>	<b>3,76%</b>	<b>1.043.580</b>	<b>R\$ 4.680.794,43</b>

## 20. DIFICULDADES ENCONTRADAS

Em 2018 as dificuldades ainda estão relacionadas às pendências de obras que relatamos desde a inauguração em 2013, que se mantém dentro e fora da Unidade, dificultando o seu pleno funcionamento (foram enviadas por planilhas, no relatório mensal, além de manter a SES informada por telefone e ofício). Além destas, continuamos também com várias pendências de equipamentos, mobiliário, informática, etc, sendo as mesmas sempre relatadas.

Reiteramos que todas essas pendências dificultam o processo de trabalho, o estabelecimento das rotinas e o cumprimento das metas, visto que além do desgaste natural de mobiliário e estrutura física, temos a dificuldade com estas pendências que não foram sanadas

## 21. FONTE DO RECURSO

Como entidade credenciada pelo SUS para o fornecimento de assistência nas áreas de Urgência e Emergência, a UP AE Petrolina tem como principal e única fonte de recurso os repasses da SES/PE (somados as aplicações financeiras), que são voltados para a gestão e a execução de ações e serviços de saúde ao usuário do SUS, conforme o disposto no Contrato de Gestão nº 001/2013.

Os recursos financeiros para a execução do objeto desse contrato foram transferidos para o Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira – IMIP, CNPJ 10.988.301/0007-14, pelo Governo do Estado de Pernambuco, através da SES/PE, porém com atrasos em relação ao cronograma de desembolso previsto em contrato.

Além da manutenção da assistência nos padrões de qualidade exigidos, os recursos foram aplicados nas adequações e melhorias da Unidade para atendimento às necessidades surgidas no decorrer do ano.

**Tabela 23: Recursos Financeiros**

<b>Resumo Financeiro do Exercício de 2018</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>Valor Repassado no Exercício</b>	R\$ 25.548.894,00
<b>Resultado das Aplicações Financeiras</b>	R\$ 185.760,38
<b>Outras Receitas</b>	R\$ 23.463,42
<b>Penalidades por Metas não Atingidas no Exercício 2017</b>	R\$ 0,00
<b>Despesa Total do Exercício</b>	R\$ 25.208.025,03
<b>Saldo do Contrato de Gestão no Exercício (Conforme Planilha Financeira da SES)</b>	R\$ 550.092,77

### **21.1 Aplicações dos Recursos Financeiros**

A prestação de contas é feita mensalmente ou a qualquer tempo, conforme recomende o interesse público, através de relatório pertinente à execução desse Contrato de Gestão, contendo comparativo específico das metas propostas com os resultados alcançados, acompanhado dos demonstrativos financeiros referentes a gastos e receitas efetivamente realizados.

## **22. CONCLUSÃO**

A UPAE Petrolina, no exercício de 2018, executou o Contrato de Gestão nº **001/2013**, em conjunto com a Secretaria Estadual de Saúde, firmado em **17/07/2013**, que estabeleceu as bases, inerentes às atividades de uma Unidade de Pronto Atendimento e de Atenção Especializada.

A Unidade faz parte de uma proposta do governo, para a reestruturação do modelo de Atenção à Saúde em Pernambuco.

Com o objetivo de promover saúde de qualidade, através da gestão conjunta, focando em resultados para essa finalidade, a parceria entre o Poder Público e a Fundação Privada, tem obtido êxito e vêm se constituindo numa alternativa adequada à gestão dos serviços públicos de saúde.

Paralelamente, as atividades previstas no Contrato de Gestão, a Unidade vivenciou a cada dia os desafios para manter a qualidade dos serviços oferecidos.

Dentre as dificuldades enfrentadas em 2018, destaca – se ainda, os aspectos relativos ao atraso de repasses, que mensalmente é enviado através de ofício a SES. Pode-se destacar o problema na rede elétrica, na rede de hidrantes (que impossibilita a licença de corpo de bombeiros), entre outros.

Na parte assistencial, mobiliário para o adequado funcionamento de vários setores e ainda a falta de cadeiras para os usuários e funcionários. Durante o período, foram realizados encaminhamentos a SES para a resolução dos problemas citados.

O serviço de Pronto Atendimento atingiu todas as metas, e em clínica médica realizou a média anual de 128,5%. Considerando que a demanda de atendimento na UPA 24h é espontânea, esta Unidade solicitou a SES revisão do valor de repasse, de maneira que possa arcar com a contratação de mais médicos para atendimento de urgência, por ser esta a Unidade que mais atende em todo o Estado. A Urgência odontológica não atingiu a meta prevista em contrato única e exclusivamente por falta de demanda.

O Serviço de Atenção Especializada atingiu as metas contratuais em cirurgia durante o período, bem como as consultas não médicas e sessões. No que tange a exames, foram ofertados conforme demanda do próprio serviço.



**UPAE DR. EMANUEL ALÍRIO BRANDÃO  
PETROLINA – PE**



No quesito consultas médicas, o não atingimento da meta se dá EXCLUSIVAMENTE pelo alto índice de perda primária e absenteísmo, que se encontram fora da gerência desta Unidade. Todos os dias é sinalizado para a VIII GERES a perda primária de consultas e realizado *overbooking* interno na UPAE Petrolina para minimizar a problemática.

Conforme demonstram os resultados em 2018, a UPAE Petrolina continuou apresentando uma evolução dos serviços prestados priorizando, sobretudo sua qualidade em benefício à população.