

Secretaria de  
SaúdeGOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**

## Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Padre Assis Neves - UPAE Belo Jardim

### Relatório Anual de Gestão

#### Monitoramento do Contrato de Gestão - janeiro a dezembro de 2021

#### 1. Apresentação

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 004/2014, assinado em 03 de março de 2014, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde – OSS da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, para o gerenciamento da Unidade de Atenção Especializada Padre Assis Neves – UPAE Belo Jardim, referente ao período anual de janeiro a dezembro de 2021.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla aspectos qualitativos e quantitativos, além de análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços, as dificuldades e os desafios observados, durante o decorrer do ano.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade e acompanhamento do relatório gerencial mensal, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

#### 2. Introdução

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 004/2013, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na UPAE Padre de Assis Neves – UPAE Belo Jardim foi processado nos termos da Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei 12.973, de 26, de dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de setembro de 2009, Lei nº 14.248, de 17 de dezembro de 2010, e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde – SUS emanadas do Ministério da Saúde – MS, do qual se sagrou vencedora a O.S. Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, sendo assinado o contrato nº 004/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. em 17 de maio de 2014.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada é um centro regional de diagnóstico e orientação terapêutica com alta resolubilidade e densidade tecnológica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade que tem como um dos objetivos fortalecer a rede de assistência entre a atenção primária e a terciária garantindo a continuidade do cuidado.

A Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer assumiu em 30 de março de 2014 a gerência da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada Padre Assis Neves em Belo Jardim-PE, que tem por finalidade, promover assistência através da realização de consultas multiprofissionais e exames ambulatoriais, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na 8ª microrregião da IV Gerência Regional de Saúde - GERES.

A UPAE Belo Jardim, localizada à Rodovia BR 232, Km 185, Belo Jardim - Pernambuco, em regime de 10 horas/dia assegura assistência gratuita à população. Atende aproximadamente 270.397 habitantes e abrange 8 municípios (Alagoinha, Belo Jardim, Cachoeirinha, Pesqueira, Poção, Sanharó, São Bento do Una e Tacaimbó). (DATASUS, 2012)

A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir da unidade básica de saúde que é a coordenadora do cuidado e a primeira via de acesso a rede de atenção à saúde do SUS.

Item 1. Mapa dos municípios da 8ª microrregião da IV GERES atendidos pela UPAE Padre de Assis Neves – UPAE Belo Jardim.



FONTES: Sistema de Informação IV GERES e Municípios

### 3. O ano de 2021

Assim como no ano anterior, neste ano demos continuidade a um período atípico, com o desempenho assistencial comprometido pelo cenário de pandemia do Corona Virus – COVID19, e outras infecções por síndrome respiratória aguda grave, onde por orientação da Organização Mundial de Saúde reiterado pelo Ministério da Saúde e Secretarias Estadual e Municipal de Saúde, a conduta de distanciamento social se manteve como estratégia de grande eficácia na quebra da cadeia de transmissibilidade.

Sendo uma unidade de saúde de atendimento ambulatorial eletivo e regulado, a UPAE Padre Assis Neves atende o art. 3º, §5º da Lei Complementar Estadual nº: 425/2020, de 25 de março de 2020, que versa sobre:

“Nas contratações firmadas com Organizações Sociais de Saúde, Hospitais de Ensino e Hospitais Filantrópicos, em curso, ficam suspensas as obrigações relacionadas ao cumprimento das metas pactuadas, a apresentação dos respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, previstas no art. 14 da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, e Portarias do Ministro da Saúde, bem como outras formalidades incompatíveis com a situação de emergência, devendo ser estabelecido regime de transição para a execução dos referidos contratos durante este período.”

Dessa forma, esta unidade de saúde, ficou desobrigada ao cumprimento das metas durante o período de vigência da lei citada acima para atender as orientações de distanciamento entre os usuários.

Em março/2021 a SES disponibilizou para os profissionais da unidade a 1ª dose da vacina Coronavac, imunizando contra o Coronavírus, seguindo com a 2ª e 3ª dose até finalização do calendário vacinal.

Ainda devido a necessidade de manter o atendimento de forma segura, a UPAE garante aos pacientes, acompanhantes, colaboradores e profissionais de saúde que atuam nos serviços, medidas preventivas voltadas à contenção da curva de disseminação da Covid-19 que incluem os cuidados com higiene e distanciamento social. A partir de 06 de dezembro de 2021 entrou em vigor o decreto nº 51.864 que estabelece a obrigatoriedade da comprovação de vacinação contra a COVID-19, para ingresso e permanência nos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado de Pernambuco.

### 4. Indicadores/metras de monitoramento

#### 4.1. Metas de Produção

Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado à UPAE Belo Jardim, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas não médicas e 2% às sessões de fisioterapia e estão condicionados a apresentação da produção e meta contratual atingida. Porém, de acordo com todo cenário descrito no item “3. O ano de 2021” e com o art. 3º, §5º, Lei Complementar nº: 425/2020, de 25 de março de 2020, ficam suspensas as obrigações relacionadas ao cumprimento das metas pactuadas, a apresentação dos respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, previstas no art. 14 da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013.

#### 4.2. Indicadores de qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Belo Jardim, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico. Que seguem também a suspensão descrita sobre metas acima.

### 5. Desempenho Assistencial

#### 5.1. Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAE- Belo Jardim de todas as consultas médicas e multiprofissionais e sessões de fisioterapia em todos os contextos durante o ano de 2021.

#### a) Consultas Médicas

Observando que em consequência da pandemia a unidade trabalhou com diminuição da capacidade operacional garantindo o distanciamento social, orientado pelo Ministério da Saúde, ainda assim foram ofertadas 16.058 consultas médicas, correspondente a 67% da meta contratualizada, entre consultas de 1º vez, sob agendamento do município, e consultas de retorno, sob agendamento da unidade.

A UPAE Belo Jardim executou 13.164 consultas médicas entre os meses de janeiro e dezembro de 2021. 15.346 (ou 95%) das consultas médicas ofertadas foram agendadas e destes, 2.142 usuários faltaram, culminando em uma perda primária de 4,5% e absenteísmo de 14% das consultas médicas ao ano. Pactuamos com a SES-PE/DGMMAS segundo o Ofício nº083/2018 e Nota Técnica DGMMAS nº20/2018 que as vagas ociosas podem ser preenchidas com a demanda interna visando minimizar o tempo de espera para os pacientes em listas de espera e aproveitamento máximo dos serviços disponíveis na unidade.

Item 2. Descrição de consultas médicas com o percentual do ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Consultas Médicas - 2021					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/21	1.985	1.323	1.174	67%	59%
fev/21	1.985	1.265	1.108	64%	56%
mar/21	1.985	1.794	1.450	90%	73%
abr/21	1.985	1.243	950	63%	48%
mai/21	1.985	1.285	1.059	65%	53%
jun/21	1.985	1.336	1.108	67%	56%
jul/21	1.985	1.266	1.093	64%	55%
ago/21	1.985	1.490	1.217	75%	61%
set/21	1.985	1.177	956	59%	48%
out/21	1.985	1.010	834	51%	42%
nov/21	1.985	916	775	46%	39%
dez/21	1.985	1.953	1.440	98%	73%
<b>Total</b>	<b>23.820</b>	<b>16.058</b>	<b>13.164</b>	<b>67%</b>	<b>55%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

#### b) Consultas Multiprofissionais

A UPAE Belo Jardim ofertou 10.966 consultas (203% da meta) multiprofissionais nos meses de janeiro a dezembro/2021, das quais 6.509, ou seja, 121% foram executadas atendendo o disposto em contrato de gestão.

Em setembro/2021 foram acrescentados os atendimentos regulados para enfermagem dos novos projetos de ostomias, bexiga neurogênica e pé diabético. Não tivemos atendimentos de Farmácia no início do ano por conta de ajustes e demandas do setor e conseguimos contemplar com o início dos novos projetos.

Item 3. Descrição de consultas multiprofissionais com o percentual do ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Consultas Multiprofissionais - 2021					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/21	450	969	491	215%	109%
fev/21	450	1.175	565	261%	126%
mar/21	450	1.079	574	240%	128%
abr/21	450	866	464	192%	103%
mai/21	450	821	482	182%	107%
jun/21	450	669	420	149%	93%
jul/21	450	773	517	172%	115%
ago/21	450	919	594	204%	132%
set/21	450	886	503	197%	112%
out/21	450	847	581	188%	129%
nov/21	450	917	680	204%	151%
dez/21	450	1.045	638	232%	142%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>10.966</b>	<b>6.509</b>	<b>203%</b>	<b>121%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Item 4. Descrição de consultas multiprofissionais por categoria profissional.

Atendimentos Multiprofissionais - 2021													
Meses	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
Enfermagem	151	148	163	67	89	117	112	128	92	113	175	147	1502
Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	24
Fisioterapia	16	25	3	0	2	4	8	23	19	16	10	6	132
Fonoaudiologia	45	34	14	35	15	4	7	15	2	7	19	1	198
Nutrição	81	129	150	91	98	75	145	149	144	151	151	154	1518
Psicologia	92	64	93	65	70	68	34	53	89	79	100	108	915
Serviço Social	106	165	151	174	197	149	211	219	153	215	223	198	2161
Terapia Ocupac	0	0	0	32	11	3	0	7	4	0	2	0	59
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>565</b>	<b>574</b>	<b>464</b>	<b>482</b>	<b>420</b>	<b>517</b>	<b>594</b>	<b>503</b>	<b>581</b>	<b>680</b>	<b>638</b>	<b>6509</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

### e) Sessões de Reabilitação (Fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional)

A UPAE Belo Jardim ofertou 4.158 (77% da meta) e realizou 3.237 sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro/2021, ou seja, 60% de execução.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de sessões apenas de fisioterapia até o mês de novembro/2021. Em dezembro/2021 recebemos solicitações da CTAI - Comissão Técnica de Acompanhamento Interno dos Contratos de Gestão para correção nos números da aba 2 da Planilha de Monitoramento que constam sobre as sessões de reabilitação considerando terapia ocupacional, fonoaudiologia e fisioterapia. Sempre consideramos conforme o Contrato de Gestão - CG nº 004/2014 de 03 de março de 2014 em seu anexo técnico página 20, onde especifica que "2.1.3 O Atendimento Ambulatorial de Reabilitação - a meta será avaliada pelo total de sessões de fisioterapia independente do profissional" e o 8º termo aditivo de 08 de março de 2019 que mantém as metas contratuais e cita em sua página 5 o mesmo texto, com meta de 450 sessões mensais.

Dessa forma, desde 2014, a UPAE Belo Jardim vem considerando seus atendimentos, apenas com as sessões de fisioterapia, inclusive solicitando a DGMMAS que seja alterada a planilha de monitoramento que está considerando para a meta contratual as sessões das três especialidades.

Ao manter o questionamento fomos orientados a proceder com as mudanças e considerar os novos profissionais para a meta.

Com isso, solicitamos via SEI de nº 2300011332.000002/2022-55 a formalização dos novos direcionamentos de inclusão de todos os atendimentos de reabilitação para consideração na meta contratual, porém, já a partir deste mês de dezembro, seguiremos com o que foi orientado.

Há ainda as determinações do conselho de classe normatizando sobre os atendimentos em tempos de pandemia que consideram os critérios de segurança fundamentados no Decreto Estadual de Pernambuco nº 49.131 de 19/06/2020 que contempla toda organização e cuidados sanitários já tomados pela unidade quanto aos profissionais e usuários atendidos.

Desde 2015 a UPAE teve sua demanda aberta para regulação nas consultas de fisioterapia, no intuito de aumentar o atendimento das sessões, bem como ofertar mais uma opção do serviço de Fisioterapia para o usuário do SUS.

Item 5. Descrição de sessões de fisioterapia com o percentual do ofertado e realizado em comparação à meta contratual.

Sessões de Fisioterapia - 2021					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/21	450	380	235	84%	52%
fev/21	450	271	186	60%	41%
mar/21	450	234	170	52%	38%
abr/21	450	218	166	48%	37%
mai/21	450	381	327	85%	73%
jun/21	450	337	254	75%	56%
jul/21	450	369	299	82%	66%
ago/21	450	283	258	63%	57%
set/21	450	316	284	70%	63%
out/21	450	446	371	99%	82%
nov/21	450	452	341	100%	76%
dez/21	450	471	346	105%	77%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>4.158</b>	<b>3.237</b>	<b>77%</b>	<b>60%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

## 6. Outras informações

### a) Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado 40.617 exames, dos quais 32.667 em exames laboratoriais, 1.799 em Cardiologia com os exames de Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, MAPA e HOLTER. Para os exames de imagem executamos 3.955 no total, entre Radiologias Simples, colonoscopias, mamografias, Endoscopias Digestivas Alta, Densitometria Óssea e Ultrassonografias Geral. Foram executadas 121 espirometrias e 299 exames urológicos.

432 exames oftalmológicos de Fundoscopia, Tonometria e Ceratometria. Para os exames audiológicos foram 677 entre audiometria, impedanciometria e otoneurológico, além de 312 biópsias entre mama, pele, gástrica e de colo uterino com 182 procedimentos de exérese, além de 128 colposcopias e 45 cauterizações como descritos no quadro abaixo.

Item 6. Detalhamento dos exames de apoio diagnóstico realizados a cada mês.

Procedimentos	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
<b>Patologia Clínica</b>	<b>2.729</b>	<b>2.446</b>	<b>3.343</b>	<b>1.793</b>	<b>2.074</b>	<b>2.071</b>	<b>2.870</b>	<b>3.391</b>	<b>3.393</b>	<b>2.939</b>	<b>2.984</b>	<b>2.634</b>	<b>32.667</b>
Bioquímica	1.041	929	1.316	668	810	794	1.158	1.379	1.403	1.160	1.187	1.024	12.869
Hematologia	350	337	419	252	243	266	331	409	396	345	342	343	4.033
Urianálise	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Parasitológico	111	90	113	74	67	102	81	84	73	49	59	60	963
Imunologia	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Sorologia	17	19	12	15	9	22	14	17	8	11	24	12	180
Microbiologia - Bacteriologia	1210	1.071	1.483	784	945	887	1.286	1.502	1.513	1.374	1.372	1.195	14.622
Hormônios	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Outros	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Endoscopia Digestiva Alta	116	114	108	56	53	52	55	54	53	55	112	97	925
Biópsia de EDA	19	17	24	12	13	12	12	13	9	10	20	14	175
Exérese de nódulo de mama	0	7	0	16	6	8	3	13	5	7	0	5	70
Biópsia de mama	0	7	0	13	5	11	0	14	7	7	0	4	68
Exérese de pele	22	11	24	14	9	7	3	6	5	6	5	0	112
Biópsia dermatológica	11	10	12	2	9	0	5	0	0	6	2	0	57
Audiometria	0	38	118	21	11	28	34	39	51	31	13	14	398
Impedanciometria	0	0	0	20	17	43	37	4	0	0	0	61	182
Otoneurologico	0	13	0	18	24	0	0	11	11	11	5	4	97
ECG	88	98	134	114	87	99	20	89	39	0	0	221	989
ECO	59	60	59	54	56	83	56	57	0	0	0	0	484
HOLTER	8	15	15	16	14	9	5	15	10	10	1	13	131
MAPA	8	13	14	15	8	3	13	17	20	11	0	4	126
Teste Ergométrico	11	14	14	15	15	0	0	0	0	0	0	0	69
Espirometria	0	0	0	-	20	14	9	15	17	18	19	9	121
Colonoscopia	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Densitometria Óssea	3	2	3	2	2	1	7	11	13	16	17	22	99
Mamografia	12	32	26	25	49	30	37	20	24	33	63	136	487
Radiologia	26	8	37	31	25	0	60	23	20	30	26	19	305
USG geral	203	231	230	113	196	228	225	175	171	154	110	91	2.127
Ceratometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144	144
Fundoscopia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144	144
Tonometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144	144
Urofluxometria	-	-	-	-	22	24	24	22	38	30	40	42	242
Urodinâmica	-	-	-	-	5	17	8	7	5	4	6	5	57
Colposcopia	19	19	18	16	18	20	0	18	0	0	0	0	128
Biópsia de colo de utero	3	2	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	12
Cauterização	3	7	7	8	8	9	0	3	0	0	0	0	45
<b>Total</b>	<b>3.340</b>	<b>3.164</b>	<b>4.189</b>	<b>2.377</b>	<b>2.746</b>	<b>2.770</b>	<b>3.483</b>	<b>4.017</b>	<b>3.891</b>	<b>3.378</b>	<b>3.423</b>	<b>3.839</b>	<b>40.617</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

## b) Atenção ao Usuário

A Unidade deve apresentar um Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPAE abrangendo no mínimo 10% do total de atendimentos médicos e resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade.

A UPAE Padre Assis Neves apresentou em 2021 um índice de pesquisa de satisfação com percentual de 15% de entrevistas para o total de número de atendimentos e 100% das queixas direcionadas e identificadas, tratadas.

Item 7. Entrevistados x número total de atendimentos.

Pesquisa de satisfação - 2021			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/21	1.900	180	9%
fev/21	1.859	234	13%
mar/21	2.194	209	10%
abr/21	1.580	182	12%
mai/21	1.868	250	13%
jun/21	1.782	255	14%
jul/21	1.909	289	15%
ago/21	2.069	351	17%
set/21	1.743	261	15%
out/21	1.786	394	22%
nov/21	1.796	453	25%
dez/21	2.424	333	14%
<b>Total</b>	<b>22.910</b>	<b>3.391</b>	<b>15%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Dos 3.391 questionários realizados entre usuários ou acompanhantes da unidade, 96,84% avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadros abaixo:

Item 8. Entrevistados x número de atendimentos por tipo de serviço.

Atendimentos - 2021													
Meses	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
Consultas Médicas	1.174	1.108	1.450	950	1.059	1.108	1.093	1.217	956	834	775	1.440	13.164
Consultas Multiprofissionais	491	565	574	464	482	420	517	594	503	581	680	638	6509
Sessões de Fisioterapia	235	186	170	166	327	254	299	258	284	371	341	346	3237
<b>Total</b>	<b>1900</b>	<b>1859</b>	<b>2194</b>	<b>1580</b>	<b>1868</b>	<b>1782</b>	<b>1909</b>	<b>2069</b>	<b>1743</b>	<b>1786</b>	<b>1796</b>	<b>2424</b>	<b>22.910</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Item 9. Número de respostas por item avaliado

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	1	350	2946	94	3391
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	1	351	2945	94	3391
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	2	351	2944	94	3391
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	8	346	2943	94	3391
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	0	2	353	2929	107	3391
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	2	340	2926	123	3391
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	3	354	2937	97	3391
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	2	345	2935	109	3391
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	3	346	2942	100	3391
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	2	350	2917	122	3391
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	1	3	339	2954	94	3391
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	2	348	2934	107	3391
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	2	344	2937	108	3391
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	2	357	2925	107	3391
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	2	349	2918	122	3391
11. O silêncio do ambiente	1	0	8	360	2928	94	3391
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>5.583</b>	<b>46.960</b>	<b>1.666</b>	<b>54.256</b>
<b>%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,08%</b>	<b>10,29%</b>	<b>86,55%</b>	<b>3,07%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

O serviço implantou caixas de sugestões nas 03 recepções e centro diagnóstico. Nos meses de janeiro a dezembro/21, 04 queixas foram oficialmente recebidas pela caixa de sugestão e nenhuma pela Ouvidoria do Estado. A unidade recebeu ainda 50 elogios sobre o atendimento realizado pelos funcionários, orientação e organização, higienização do ambiente, e os serviços prestados pela UPAE Belo Jardim de forma geral. Todas foram tratadas onde mantivemos contato com os pacientes para prestar melhores esclarecimentos, ou seja, 100% do tratamento destas.

Item 10. Queixas recebidas por mês via caixa de sugestões

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2021			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/21	-	-	-
fev/21	1	1	1
mar/21	1	1	1
abr/21	-	-	-
mai/21	1	1	-
jun/21	-	-	-
jul/21	1	1	1
ago/21	-	-	-
set/21	-	-	-
out/21	-	-	-
nov/21	-	-	-
dez/21	1	1	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Dentre as queixas levantadas estão:

1. Inflexibilidade com o atraso do paciente;
2. Demora no atendimento;
3. Dificuldade no atendimento com o serviço social;
4. Remarcação de consulta médica;
5. Reclamação da exigência de apresentação do cartão de vacinação.

#### b) Controle da Origem do Paciente

Este indicador informa a procedência dos usuários por município para primeiras consultas.

O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Belo Jardim durante os meses de Janeiro a Dezembro/21 apresentou os seguintes resultados:

Item 11. Origem dos pacientes atendidos por município.

Município	Total	%
Alagoinha	372	8,5%
Belo Jardim	1.586	36,3%
Cachoeirinha	134	3,1%
Pesqueira	730	16,7%
Poção	264	6,0%
Sanharó	295	6,7%
São Bento do Una	712	16,3%
Tacaimbó	282	6,4%
<b>TOTAL</b>	<b>4.375</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

#### c) Gerenciamento Clínico

O gerenciamento clínico é subdividido em 03 indicadores aplicados as consultas médicas, que são eles: Perda Primária, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno. Além disso, é preconizado como meta o envio de relatórios gerenciais em tempo hábil, como cumprido mensalmente pela UPAE Belo Jardim.

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2021 observou-se que 4,55% não compareceram a Unidade de Saúde, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas, que nos meses em análise foi de 14%.

O índice de retorno é a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE, e nos meses acumulados do ano de 2021 a Unidade teve um índice de 1,38.

Item 12. Detalhamento de perda primária, absenteísmo e índice de retorno de consultas médicas em 2021.

Indicadores - 2021	%
Perda Primária	4,55%
Taxa de Absenteísmo	14%
Índice de Retomo	1,38

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Perda Primária - 2021				
Meses	Ofertado	Agendado	CNAg	PP
jan/21	423	408	15	3,55%
fev/21	350	344	6	1,71%
mar/21	508	487	21	4,13%
abr/21	464	417	47	10,13%
mai/21	384	338	46	11,98%
jun/21	476	399	77	16,18%
jul/21	388	383	5	1,29%
ago/21	576	571	5	0,87%
set/21	518	512	6	1,16%
out/21	517	510	7	1,35%
nov/21	403	391	12	2,98%
dez/21	1.102	1.071	31	2,81%
<b>TOTAL</b>	<b>6.109</b>	<b>5.831</b>	<b>278</b>	<b>4,55%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

Tx Absenteísmo - 2021			
Meses	Agendado	N Faltas	% Faltosos
jan/21	1.241	67	5%
fev/21	1.181	73	6%
mar/21	1.657	207	12%
abr/21	1.109	154	14%
mai/21	1.172	113	10%
jun/21	1.248	140	11%
jul/21	1.291	163	13%
ago/21	1.460	243	17%
set/21	1.169	213	18%
out/21	1.001	167	17%
nov/21	904	129	14%
dez/21	1.913	473	25%
<b>Total</b>	<b>15.346</b>	<b>2.142</b>	<b>14%</b>

Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP

<b>Índice de Retorno - 2021</b>			
<b>Meses</b>	<b>Primeiras + Inter</b>	<b>Subsequente</b>	<b>IR</b>
jan/21	519	655	1,26
fev/21	426	682	1,60
mar/21	491	959	1,95
abr/21	362	588	1,62
mai/21	330	729	2,21
jun/21	408	700	1,72
jul/21	365	728	1,99
ago/21	544	673	1,24
set/21	485	471	0,97
out/21	421	413	0,98
nov/21	325	450	1,38
dez/21	860	580	0,67
<b>Total</b>	<b>5.536</b>	<b>7.628</b>	<b>1,38</b>

**Fonte: Relatórios gerenciais OS - HCP**

## 7. Comissões

A UPAE – Belo Jardim apresenta as três comissões obrigatórias conforme Contrato de Gestão nº 004/2014 vigente para a O.S:

1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH e PGRSS),
2. Comissão de Revisão de Prontuários (CRPME) e
3. Comissão de Ética Médica.

Ainda assim, foram implantadas pela O.S mais cinco não citadas em tal contrato:

1. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)
2. Comissão Educação Permanente em Saúde (CEPS),
3. Comissão de Humanização (CH)
4. Comissão de Ética de Enfermagem (CEEEnf.) e
5. Núcleo de Segurança do Paciente (NSP).

7.1. A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde foi criada em novembro/2014 e tem como função e finalidade conforme Regimento Interno próprio de: Assessorar as Coordenações Geral e Multidisciplinar da Unidade em assuntos pertinentes ao controle de infecção; Cumprir e fazer cumprir o disposto na Portaria Ministerial nº 2616; Programar e desenvolver treinamentos em diversas áreas da unidade; Supervisionar as normas e rotinas da CCIH e PGRSS; Manter sempre atualizado o conhecimento de saúde quanto a epidemiologia, e controle de infecções. As reuniões acontecem mensalmente e discorreram sobre problemáticas como organizações da sala com a higienização e equipamentos corretos, comportamento e treinamentos dos colaboradores, vistorias e acompanhamentos com a empresa de dedetização, uso de equipamentos de proteção individual, coleta seletiva e descarte de perfuro-cortantes, acompanhamento das análises de água e ar, além de orientações sobre contaminação. Durante o ano de 2021 mantiveram-se os profissionais da unidade médico José Peixoto e enfermeira Marília Catolé coordenando a referida comissão. A CCIH promoveu ações, como por exemplo;

- 7.1.1 Orientações e acompanhamento das vacinas contra a influenza 2021; exame de espirometria; planilha de colaborador positivado e negativado de COVID-19; Dedetização; Higienização dos purificadores d'água;
- 7.1.2 Renovação da licença sanitária; Laudo de análise d'água; Serviço de capinamento; Análise e qualidade do ar;
- 7.1.3 Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
- 7.1.4 Elaboração do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) e emissão da declaração de movimentação de resíduos (DMR);
- 7.1.5 Elaboração de planilha de limpeza terminal em áreas críticas, semicrítica e não críticas;
- 7.1.6 Ação sobre dia mundial da lavagem das mãos;
- 7.1.7 Treinamentos e reciclagens em geral para novos colaboradores e integração com a Gestão;
- 7.1.8 Medidas preventivas e uso de EPI's, com atualização em POP COVID-19, da CCIH, CME e Hotelaria;
- 7.1.9 Treinamento sobre indicadores e mini-incubadora; Aquisição de insumos para teste de Bowie & Dick;
- 7.1.10 Elaboração de POP's (ostomia, bexiga neurogênica, curativos e pé diabético);
- 7.1.11 Plano de ação da CCIH sobre escala, POP de higienização e limpeza, planilha de área crítica, semicrítica e não crítica;
- 7.1.12 Organização do acesso e permanências nas áreas em comum visando o distanciamento necessário e o uso efetivo dos cuidados preventivos de transmissão da covid-19 e outras influências.

7.2. A implantação em novembro/2014 da Comissão de Revisão de Prontuários favoreceu a sistematização dos atendimentos realizados desde a abertura da unidade, dispostas em ordem alfabética, sequenciando evoluções médicas, fichas padronizadas e histórico de doenças preexistentes de cada indivíduo, ou seja, tem como objetivo sempre analisar e acompanhar os prontuários desta unidade conforme Resolução CFM nº 1638/2002. No período de janeiro a dezembro de 2021, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da Unidade e a partir de novembro do referido ano iniciou - se também a revisão dos prontuários dos demais profissionais da equipe multidisciplinar, sendo para estes calculados 3% da meta estabelecida para cada mês totalizando aproximadamente 690 prontuários no ano.

As ações realizadas pela Comissão são: análise de uma porcentagem dos prontuários eletrônicos, conversa individual de acordo com a especificidade de cada especialidade, observando o que cada profissional não executa por completo, participação de reunião mensal, elaboração de ata e relatório mensal, entrega de CI, orientações, e entrega de notificações elaboradas pelo diretor clínico. Foi possível observar uma melhora considerável no que se refere a todas as questões levantadas acima.

Lembramos que desde abril/2015 foi implantado na UPAE Belo Jardim o sistema de prontuários eletrônico, facilitando essa revisão de acordo com o preconizado pela CRPME, com a verificação de assinaturas, evoluções, correto preenchimento da identificação e conduta e entrega de contra referências para o acompanhamento na atenção básica conforme Matriciamento. A Comissão passou a contar com uma Assistente Social e dois técnicos em enfermagem.

7.3. Para a Comissão de Ética Médica, observamos que o Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou no Diário Oficial da União do dia 10 de novembro de 2016, a Resolução CFM n.º 2.152/2016, que estabelece as normas de organização, funcionamento, eleição e competências das Comissões de Ética Médica dos estabelecimentos de saúde. A resolução, que traz todo o regulamento das Comissões de Ética, revoga a n.º 1.657, que estava em vigência desde 2002 e determinava que em unidades com número mínimo de 18 médicos existisse a comissão, bem como era essa a orientação dada pelo CREMEPE à UPAA Belo Jardim.

Em consultas e estudos verificamos que a nova legislação fixa como facultativa a constituição de Comissão de Ética Médica nas instituições com até 30 médicos, cabendo ao diretor clínico, se houver, ou ao diretor técnico, encaminhar as demandas éticas ao Conselho Regional de Medicina. (Resolução CFM n.º 2.152/2016 Art. 3º § 1).

Assim, a UPAA Belo Jardim, garante o encaminhamento dessas demandas pelo médico diretor clínico, desobrigando a instituição de tal comissão.

7.4. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA tem como objetivo, seguindo a NR nº 5, a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador. A comissão é formada, de acordo com a quantidade de funcionários, por 08 membros titulares e suplentes, eleitos e indicados pelo empregador. Os colaboradores eleitos foram, Josinalda Pereira, Washington Rodrigues, Wendson Carvalho e Williane Rosa e os representantes do empregador Gêssica Tarcielma, Cicera Maria, Bruno Carvalho e Valéria Maria. No ano de 2021 a comissão trabalho muito em parceria com a Comissão de Educação Permanente, também cumpriu suas atribuições regimentais de atualização do mapa de risco de cada área, estudos do PPRA e PCMSO, treinamentos específicos de NR's, além de estudos constantes de ergonomia, solicitações, equipamentos e cuidados no bem-estar de colaboradores. Em julho/2021 foi realizada a SIPAT com palestras sobre DST/AIDS, Prevenção de acidentes de trabalho e segurança do trabalho na pandemia.

7.5. A Comissão de Educação Permanente em saúde no período de janeiro a dezembro/2021 a UPAA – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos, em 42 temas, para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

7.5.1 Brigada de Incêndio

7.5.2 Treinamento de “Medidas Preventivas do Covid-19, Higienização das mãos, uso correto do EPI's, normas e rotinas da UPAA”.

7.5.3 “Saúde Mental e os Cuidados de Prevenção e Promoção aos Desafios”

7.5.4 Vacinação contra a Covid -19

7.5.5 “Dia Internacional da Mulher” “Papo sem Frescura

7.5.6 “Dia Mundial da Nutrição”

7.5.7 Higienização das mãos

7.5.8 Cuidados com materiais biológicos e perfurocortantes.

7.5.9 Normas e rotinas da unidade de acordo com os POP's para COVID-19, paramentação, desparamentação e descarte correto.

7.5.10 O uso indiscriminado de Suplemento Vitamínico e Medicamentos durante a pandemia.

7.5.11 Dia Mundial da Higienização das Mãos

7.5.12 Dia do Trabalhador

7.5.13 Dia das Mães

7.5.14 Live em comemoração à 82ª Semana da Enfermagem “O Protagonismo da Enfermagem em cenário de Crise por COVID-19

7.5.15 “SÍNDROME DE BURNOUT”

7.5.16 PL 2564/2020 (Piso Salarial para Técnicos/Enfermeiros)

7.5.17 Em Defesa do Trabalho e da Educação em Enfermagem: Saúde, Dignidade e Valor.

7.5.18 Impacto da Pandemia para a Saúde Mental.

7.5.19 Manuseio e higienização correta dos equipamentos do parque tecnológico.

7.5.20 Importância do Distanciamento Social de acordo com os protocolos e normas sanitárias.

7.5.21 “Dia Nacional da Saúde”

7.5.22 “Dia dos Pais”

7.5.23 NSP (Núcleo de Segurança do Paciente) - Identificação correta do paciente através do preenchimento completo da ficha de cadastro.

7.5.24 “Setembro Amarelo” – Distribuição de laços.

7.5.25 Prevenção do suicídio.

7.5.26 É preciso falar e acolher: Ideação e depressão.

7.5.27 Dia nacional do idoso - direitos previstos na “lei 10.741/01 de outubro de 2003”

7.5.28 Dia mundial do coração

7.5.29 Capacitação sobre cuidados em ostomias.

7.5.30 Detecção precoce do câncer de mama.

7.5.31 Dia das crianças.

7.5.32 Direito dos pacientes diagnosticados com câncer de mama.

7.5.33 Prevenção do câncer de mama e colo de útero.

7.5.34 Meditação e autoconhecimento.

7.5.35 Oxigenoterapia e ventilação não invasiva.

7.5.36 Papo reto de homem pra homem.

7.5.37 Desmistificando o câncer de próstata.

7.5.38 Aprendendo a meditar.

7.5.39 Somos todos iguais: “Dia Internacional dos Direitos Humanos”

7.5.40 Conhecendo o trabalho do profissional de fonoaudiologia no serviço de saúde: “Dia do Fonoaudiólogo”

7.5.41 HIV/AIDS “Dia Mundial da Luta contra a AIDS”

7.5.42 “Tipos de Ostomias: Colostomia, Ileostomia e Urostomia”.

7.6. Na comissão de Humanização, representantes da equipe multidisciplinar e administrativa, trabalham baseado na Política Nacional de Humanização com o objetivo de fortalecer iniciativas de humanização existentes, desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e de atenção, entre outras. Durante o ano de 2021 trabalhamos as revisões de POPs, Portaria e Regimento, unificação de cronograma para realização das atividades e campanhas junto as demais Comissões e em parceria com a Comissão de Educação Permanente para os colaboradores com as seguintes ações:

7.6.1 Janeiro Branco com o objetivo de promover a prevenção e promoção da saúde mental;

7.6.2 Campanha de combate a DSTs –AIDS (testes rápidos) com o objetivo de promover a prevenção e promoção da saúde;

7.6.3 Comemoração do Dia da Mulher com a participação da Secretaria da Mulher;

7.6.4 Roda de Conversa com a Enfermeira Débora Delicato com o tema “Papo sem Frescura”;

7.6.5 Campanha de Arrecadação de Alimentos;

7.6.6 Alinhamento com colaboradores para adotar ações para humanizar seus respectivos ambientes de trabalho;

7.6.7 Comemoração dia das Mães em parceria com demais Comissões e Gestão;

7.6.8 Campanha em Prol da Saúde Mental em tempos de Pandemia;

7.6.9 Ação em homenagem ao dia dos pais;

- 7.6.10 Campanha de Combate ao Suicídio;
- 7.6.11 Participação Campanha Outubro Rosa;
- 7.6.12 Participações Reuniões Projeto Boa Ação;
- 7.6.13 Campanha Novembro Azul;
- 7.6.14 Promovido Café de final de ano e retrospectiva. Entrega de kits (materiais de pintura) para filhos de colaboradores

7.7. De acordo com a resolução do Conselho Federal de Enfermagem - COFEN nº 172/94, que autoriza a criação de órgãos representativos dos Conselhos Regionais junto a instituições de saúde, com funções educativas, consultivas e fiscalizadoras do exercício profissional e ético dos profissionais de Enfermagem, recebemos dia 28/03/2017 na unidade o COREN – Conselho Regional de Enfermagem, nas pessoas das Dras. Catarina Ugiette e Morgana Vilar para instituição e posse dessa comissão. Criada pela portaria 01/2017 datada de 28 de março de 2017 da Coordenação Geral da UPAE – Pe. Assis Neves, instituímos a Comissão de Ética de Enfermagem – CEE, com a finalidade de: Garantir a conduta ética dos profissionais de enfermagem da Instituição através da análise das intercorrências notificadas por meio de denúncia formal e auditoria; Zelar pelo exercício ético dos profissionais de enfermagem da Instituição; Colaborar com o COREN-PE, no combate ao exercício ilegal da profissão e na tarefa de educar, discutir, orientar e divulgar temas relativos à ética dos profissionais de enfermagem e instaurar Comissão de Ética na Instituição de Saúde a qual deverá fazer parte da estrutura organizacional COFEN a teor da resolução 172.

Temas como o Código de Ética da profissão, importância da Anotação de Responsabilidade Técnica e o papel da comissão foram novamente abordados pelas enfermeiras que mantiveram-se nomeadas, Marília Catolé, presidente da comissão, enfermeira Célia Barbosa e a vogal Luana Vasconcelos, com a equipe.

A comissão promoveu ação voltada para a saúde mental em tempos de pandemia, foi solicitado e acompanhado sobre a validade das carteiras profissionais e certidão de nada consta. Discutiu-se sobre a aprovação do Decreto Legislativo (DL) 193/2021, que dá autorização para funcionamento dos espaços de empreendimento aos profissionais e sobre a aprovação do PL 2564/2020, que cria o Piso Salarial Nacional para a categoria.

Durante todo o ano de 2021 não tivemos nenhum tipo de ocorrência no que diz respeito à infração ética, nem incidentes que infrinjam o propósito da Comissão de Ética de Enfermagem.

7.8. O Núcleo de Segurança do Paciente – NSP visa a totalidade das ações sistemáticas necessárias para garantir que os serviços prestados estejam dentro dos padrões de qualidade exigidos pela ANVISA para os fins a que se propõem, criado para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

Durante o ano de 2021 os participantes do NSP aprimoraram o Plano de Segurança do Paciente, os protocolos de higiene das mãos, pequenos procedimentos invasivos, identificação do paciente, prevenção de quedas e prescrição, uso e administração de medicamentos, análise de prontuários junto a Comissão de Revisão de Prontuários e acompanhamento junto a Comissão de Controle e Infecção Hospitalar.

Mantivemos os Núcleos de Manutenção Geral e Engenharia Clínica, objetivando contemplar o monitoramento das áreas predial, hidráulica e elétrica, bem como o acompanhamento do desempenho dos equipamentos. Na organização da gestão do sistema de manutenção, foram realizadas de rotina, corretivas e preventivas.

Inspecões visuais dos quadros de elétricos com acionamento do grupo gerador, manutenção de sistema de alarme e combate a incêndio, do sistema de climatização, reservatórios de água, capinamento, pinturas, análise e qualidade do ar, cabeamento estruturado para instalação de redes lógicas e de comunicação, são exemplos das atividades executadas durante o ano de 2021.

Acompanhou-se a estrutura civil da edificação e segurança da unidade que ainda apresenta várias patologias remanescentes do período construtivo, como por exemplo, calhas e rufos que não estão em conformidade com o que regulamenta o projeto executivo e infiltrações consequentes a isso, a laje da fossa séptica que apresentou afundamento e a necessidade de reforço das estruturas metálicas e manutenção corretiva de toda estrutura que apresentou torção em banzo superior causando abaulamento onde compõe o forro de todo o centro de diagnóstico.

Os procedimentos de manutenção preventiva realizados pela TECSAÚDE são elaborados pela equipe que toma os preceitos do fabricante como diretriz para a sua elaboração. Nos procedimentos de calibração, são utilizados padrões rastreáveis à RBC (Rede Brasileira de Metrologia), o que garante a confiabilidade dos equipamentos calibrados. A programação anual das manutenções preventivas e calibrações internas e externas a serem realizadas é definida no início do ano, seguida e administrada ao longo de 2021.

Durante o ano de 2021, também foram executadas diversas outras atividades gerenciais que são essenciais para a garantia do bom uso dos equipamentos e a efetiva comunicação entre as partes, como rondas gerais, setoriais, treinamentos e reuniões gerenciais.

## 8. Financeiro

Segue abaixo o resumo financeiro do exercício de 2021 elaborado com base nas Planilhas de Prestações de Contas (PCF) apresentada no ano.

Resumo Financeiro do Exercício 2021	
Resumo Financeiro do Exercício	Valor (R\$)
<b>Custo Operacional</b>	2.234.851,63
<b>Despesas Administrativas</b>	3.031.784,66
<b>Despesa Total do Exercício</b>	<b>5.266.636,29</b>
<b>Valor Repassado no Exercício</b>	5.900.000,00
<b>Rendimentos de aplicações financeiras</b>	38.299,62
<b>Saldo do Contrato de Gestão no Exercício</b>	<b>671.663,33</b>

## 9. Conclusão

Pelo segundo ano de funcionamento em meio à pandemia do COVID-19, os serviços realizados pela UPAE Belo Jardim foram reduzidos, mantendo-se, porém a qualidade dos serviços que foram ofertados e o cumprimento de metas qualitativas com entrega de relatórios contratuais em prazos estimados. A unidade segue com o Serviço de Atenção ao Usuário, realizando Pesquisa de Satisfação e tratando sugestões e queixas a fim de manter sua excelência segundo a avaliação dos usuários.

Nosso processo organizacional constrói-se diariamente através de reuniões periódicas entre a equipe interna da unidade e articulação com a IV GERES e SES para ajustar a oferta de cada serviço à necessidade dos usuários abrangidos pela unidade.

Para o não cumprimento do total de serviços contratualizado, a unidade enviou ofícios de justificativa a DGMAS/SES/PE pontuando a cada período do ano a dificuldade vigente, incluindo a baixa adesão aos processos de contratação médica para especialidades previstas no contrato nº 04/2014.

Os usuários dos municípios regulados pela IV GERES são referenciados para serem atendidos na UPAE de Caruaru e Belo Jardim. Em diversas reuniões entre a unidade e SES foi sugerido pelas 02 unidades que os usuários dos 08 municípios da 8ª microrregião fossem regulados apenas para a UPAE Belo Jardim, podendo recorrer a UPAE Caruaru na ausência do serviço requerido. Esta ação implicaria em menos deslocamento para os usuários, melhor aproveitamento dos serviços da UPAE Belo Jardim e redução de filas de espera na UPAE Caruaru.

Sofremos ainda com faltas dos pacientes portadores de microcefalia, que desde setembro/2016 estamos adaptados a receber, conforme relatórios entregues durante esse período. Por muitas vezes foi-se relatado pela IV Geres através da apoiadora das crianças microcefálicas, Sra. Terezinha, que as famílias dos pacientes utilizam outros tipos de atendimentos de forma opcional da família, dessa forma nossa execução de atendimentos para crianças portadoras de Microcefalia são bem abaixo do disponibilizado. Em reuniões da equipe multidisciplinar os profissionais relatam diminuição dos quadros diagnósticos, uma vez que os pacientes não prosseguem o atendimento em um único serviço destinado.

Após cinco anos de Matriciamento, ainda identificamos que os municípios atendidos pela UPAE Belo Jardim continuam não realizando os encaminhamentos de referência completo, como discutido e explicado em reuniões. Todos os nossos profissionais já tem ciência da importância da contra referência, retornando as mesmas para a atenção básica após a consulta médica, acompanhado do plano terapêutico destinado a acompanhamento na Unidade Básica de Saúde.

No mês de agosto/2021 retomamos as atividades do Projeto de Planificação da Atenção reorganizando a matriz de monitoramento, finalizando a nota técnica dos equipamentos e insumos que faltavam e o modelo de agenda. Realizamos visita no município de Alagoinha para atualização e entendimento com a nova equipe e Matriciamento da carteira de serviços.

Em outubro e novembro voltamos as atividades presenciais integradas da atenção especializada e atenção primária e realizamos segundo o cronograma, o giro de observação, a matriz de gerenciamento, o roteiro para organização do serviço e o monitoramento do plano de ação. Com a realização da Etapa 5 e a integração AAE e APS, finalizamos as atividades de 2021.

A partir de setembro a unidade recebeu o direcionamento da SES/DGMMAS para a descentralização de alguns serviços e começou o atendimento de pacientes com ostomias (NT nº 233/2021), bexiga neurogênica, pé diabético (NT nº 232/2021) e fisioterapia pós Covid-19 (NT nº 287/2021).

Junto às orientações, recebemos listas nominais dos pacientes em atendimento com as especificidades de cada insumo utilizado. Estes deveriam vir regulados pelas centrais municipais via IV GERES, porém tivemos dificuldade com essa chegada e a unidade tomou como iniciativa a atualização das listas recebidas pela diretoria fazendo contato direto com os usuários.

Observamos, segundo relato destes, que os pacientes chegaram sem nenhuma informação dos novos fluxos, sem saber o que aconteceria daqui pra frente com os atendimentos na unidade, nem sobre os documentos que precisavam portar. Importante destacar que os usuários não estão compreendendo o processo de descentralização e acolhida pela UPAE, pela falta de orientação em seus municípios de origem. Identificamos também que as planilhas encaminhadas à unidade, precisam ser atualizadas nos municípios pois alguns pacientes já faleceram e outros não fazem mais uso dos insumos listados. Os profissionais realizaram visitas técnicas e receberam treinamentos nos hospitais de origem dos pacientes e com empresas parceiras fornecedoras para aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento.

Embora visto as limitações e adversidades expostas nesse e em outros relatórios ao longo do ano de 2021, a UPAE Padre Assis Neves – Belo Jardim incorpora constantemente processos de melhoria e otimização dos serviços, visando entregar qualidade, eficiência e agilidade na prestação de serviços à população, tal qual rege a missão da OSS da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.

Estaremos continuamente à disposição e em completo alinhamento com a SES, DGMMAS e IV GERES para melhoria de fluxos e aproveitamento máximo dos recursos disponíveis nessa Unidade de Saúde.

Belo Jardim, 15 de fevereiro de 2022.

**Alexandra Silvestre Amaral**

**Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim**

**Mat. 000008**



Documento assinado eletronicamente por **Alexandra Silvestre Amaral**, em 15/02/2022, às 16:44, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21415244** e o código CRC **A010D9A7**.

**SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO**

Rua Dona Maria Augusta Nogueira, 519, - Bairro Bongí, Recife/PE - CEP 50751-530, Telefone: