



Instituto Social das
MEDIANEIRAS DA PAZ
ISMEP



UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL

UPA OLINDA
GREGÓRIO LOURENÇO MENEZES

SETEMBRO / 2022

UPA OLINDA, av. Dr Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

UPA 24h
UPA OLINDA 24H
Ana Carolina Lemos
Coord. Geral
Mat. 220

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- CNES** – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
- SIA** – Sistemas de Informações Ambulatoriais
- CID** – Classificação Internacional de doenças
- BID** – Boletim de Informações Diário
- CCIH** – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- CIPA** – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- NMG** – Núcleo de Manutenção Geral
- ISMEP** – Instituto Social das Medianeiras da Paz
- OSS** – Organização Social de Saúde
- SUS** – Sistema Único de Saúde
- SAMU** – Serviço Móvel de Urgência
- UPA** – Unidade de Pronto Atendimento
- SADT** – Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico
- SES** – Secretaria Estadual de Saúde



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1. INTRODUÇÃO	05
2. PERFIL DO SERVIÇO	06
3. GESTÃO DO CONTRATO	07
4. METODOLOGIA	07
5. METAS E INDICADORES	08
5.1. METAS DE PRODUÇÃO	
5.1.1 Atendimento de Urgência e Emergência Médica	08
5.1.2 Atendimento de Urgência e Emergência Odontológica	08
6.1. INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS	
6.1.1 Atenção ao Usuário	
6.1.1.1 Acolhimento com Classificação de Risco	09
6.1.1.2 Satisfação do Usuário	09
6.1.1.3 Taxa de Resolução de Queixas	10
6.1.2 Qualidade da Informação	
6.1.2.1 Taxa de Profissionais Médicos Cadastrados no CNES	10
6.1.2 Registro de Produção no SIA / SUS	11
6.1.3 Qualidade do Atendimento	
6.1.3.1 Escala Médica	11
6.1.3.2 Escala Odontológica	11
6.1.3.3 Taxa de Atendimento de Retorno em até 24h	11
6.1.3.4 Relatório contendo a Taxa de Revisão de Prontuário de Pacientes com Classificação de Risco Vermelho e Amarelo	12
6.1.4 Ensino e Pesquisa	
6.1.4.1 Taxa de Execução do Plano de Educação Permanente	12
7.0 CONCLUSÃO	



8. ANEXOS

8.1 Sistema de Gestão Estadual	13
8.2 Escalas (médica e outros profissionais de saúde)	14
8.3 Consolidado BID – Consultas Médicas	15
8.4 Consolidado BID – Atendimento outros Profissionais	16
8.5 Consolidado BID – Exames e Procedimentos	17
8.6 Relatório de Acolhimento e Classificação de Risco	18
8.7 Consolidado das Pesquisas de Satisfação ao Usuário	19
8.8 Relatório de Resolução de Queixas	20
8.9 Relatório de Educação Permanente	21
8.10 Consolidado de Remoções por Unidade Referenciada	22
8.11 Consolidado de Notificações de Doenças Compulsória	23
8.12 Consolidado do Serviço Social de Notificação de Casos Suspeitos de Violência	24
8.13 Ata e Relatório da Comissão de Revisão de Prontuários	25
8.14 Ata e Relatório da Comissão de Óbitos	26
8.15 Ata e Relatório da Comissão de Ética Médica	27
8.16 Ata e Relatório da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH	28
8.17 Ata e Relatório da Comissão de Farmácia	29
8.18 Ata e Relatório da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA	30
8.21 Consolidado de Acidentes de Trabalho Ocorridos no Mês	31
8.19 Relatório de Atividades do Núcleo de Manutenção Geral – NMG	32

APRESENTAÇÃO

Este Relatório de gestão foi elaborado pela **Organização Social Instituto Social das medianeiras da Paz – ISMEP** e apresenta de forma clara e objetiva o desempenho das atividades na gestão da **UPA OLINDA**, demonstrando os resultados alcançados no mês de **setembro de 2022** frente aos objetivos e metas contratuais pactuadas no contrato de gestão **nº001/2022** firmado com a Secretaria Estadual de Saúde do Estado de Pernambuco.

As informações contidas no referido relatório envolvem, além de Indicadores de Produção e de Qualidade, análise de dados cruciais a assistência de urgência e emergência, comprovando os resultados da gestão e demonstrando os resultados alcançados focado no atendimento eficaz no perfil assistencial proposto a esta unidade de saúde 24 horas.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº **001/2022**, assinado em **20/01/2022**, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a **Organização Social Instituto Social das Medianeiras da Paz - ISMEP** para o Gerenciamento da **Unidade Pronto Atendimento – UPA OLINDA** em regime 24 horas por dia, localizada no Município de **Olinda / PE**.

As ações atuais incluem, entre outras iniciativas, a adoção de um modelo de gestão que propicia melhor relação custo/efetividade na assistência de Urgência e Emergência.

O **ISMEP** é uma entidade beneficente de pessoa jurídica com caráter associativo que presta serviço na área da saúde, qualificada como Organização Social de Saúde (O.S.S) em 2019 através do Decreto PE nº 48.193 de 01 de novembro de 2019 e com renovação de titulação em 25 de janeiro de 2022 através do Decreto PE nº 52.208. Atualmente a O.S.S administra 01 (um) hospital, 02 (duas) Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e 02 (Duas) Unidades Pernambucanas de Atenção Especializada.

A **UPA OLINDA** compõe a rede de atenção SUS de urgência e emergência da Regional de Saúde I e está localizada na **Av. Dr. Joaquim Nabuco, s/nº, Bairro de Tabajara, Olinda- PE, CEP: 53350-005**. Com início de suas atividades datado em 04 de janeiro de 2010, passou a ser gerenciado pelo **ISMEP em 01 de fevereiro de 2022**, mantendo seu perfil de serviço de referência em urgência e emergência com assistência em: **clínica médica, traumatologia – ortopedia, pediatria e odontologia**, oferecendo atendimento 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana através de demanda espontânea e referenciada de SAMU e CORPO DE BOMBEIROS.

2. PERFIL DO SERVIÇO

A **UPA OLINDA** faz parte da rede de urgência e emergência 24 horas do Estado de Pernambuco. Em seu funcionamento, trabalha através de protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco e em seu perfil assistencial possui capacidade de atendimento médico estimado em **12.375** usuários/mês e atendimento odontológico estimado em **786** usuários/mês.

Além de possuir em seu escopo profissional equipe de **odontologia**, possui 03 especialidades médicas, sendo elas: **clínica médica, traumatologia e pediatria**, o usuário conta também com equipe multidisciplinar composta de: fisioterapeuta, assistente social, nutricionista, enfermeiro, técnico em imobilização, técnico em enfermagem, auxiliar de nutrição, auxiliar de radiologia, auxiliar de camera escura e flebotomista, elevando ainda mais a qualidade da assistência fornecida.

Quadro 01 – Resumo das informações Organização Social	Instituto Social Medianeiras da Paz
Contrato de Gestão	001/2022
Localização	Município de Olinda /PE
Área de Abrangência	Todos os municípios da Regional de Saúde I
Perfil	Assistência de urgência e emergência em: clínica médica, traumatologia – ortopedia, pediatria e odontologia.
Capacidade	Atendimento Médico: estimada em 12.375/ mês; Atendimento Odontológico: Estimado em 786/mês.
SADT: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Patologia clínica, gasometria arterial, raio-x e fisioterapia.

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

3. GESTÃO DO CONTRATO

O Contrato de Gestão nº **001/2022**, cujo objeto é “o gerenciamento, a operacionalização e a execução de ações e serviços de saúde a serem prestados pela CONTRATADA na **UPA OLINDA, localizada à Av. Dr. Joaquim Nabuco, s/nº, Bairro de Tabajara, Olinda- PE, CEP: 53350-005, em regime de 24 horas por dia, que assegure assistência universal e gratuita à população**” em conformidade com as especificações, obrigações e condições previstas no contrato supra citado. O valor do custeio mensal do referido contrato é de **R\$ 1.486.146,31 (um milhão, quatrocentos e oitenta e seis mil, cento e quarenta e seis reais e trinta e um centavos)**.

4. METODOLOGIA

A elaboração do presente relatório foi baseada nos dados assistenciais da **UPA OLINDA**, referente ao período de **Setembro de 2022**, assim como nos relatórios de monitoramento oriundos do sistema de faturamento, sendo subsidiado ainda pelas comissões estabelecidas e reuniões de gestão, e demais documentos que contemplaram o objeto de avaliação.

5. METAS E INDICADORES

O **CG nº 001/2022** é composto de metas quantitativas e qualitativas que possuem como objetivo principal garantir atendimento abrangente, eficaz e eficiente aos usuários da **UPA OLINDA**. Diante disto, estão dispostos nesses grupos de metas 02 (duas) metas quantitativas e 10 (dez) metas qualitativas, as quais discorreremos abaixo

5.1 METAS DE PRODUÇÃO

5.1.1 atendimentos Médicos de Urgência/ Emergência

O Atendimento Médico de urgência e emergência compõe um indicador que mensura em o total de atendimentos por especialidade médica mês a mês. No que concerne tal indicador, a **UPA OLINDA** possui meta contratual de 12.375 atendimentos/mês, sendo registrado em **Setembro/2022**, o total de **9.828** atendimentos de urgência e emergência correspondendo ao alcance de **79,41%** da meta contratual, sendo o não atingimento de meta justificado exclusivamente por ausência de demanda, levando em consideração que a unidade possui atendimento de urgência e emergência por demanda espontânea. Segue tabela demonstrativa referente ao indicador.

TABELA Nº 01 - Nº E PERCENTUAL DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA UPA OLINDA (META: 12.375 / MÊS)			
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% execução estratificado por tipo	% de atingimento de meta
CLINICA MÉDICA	5.600	45,25%	79,41%
PEDIATRIA	1333	10,78%	
TRAUMATO-ORTOPEDIA	2.895	23,34%	
TOTAL	9.828		

Atendimentos Odontológico de Urgência/ Emergência

O Atendimento odontológico de urgência e emergência compõe um indicador que mensura em o total de atendimentos de odontologia no mês. No que concerne tal indicador, a **UPA OLINDA** possui meta contratual de 786 atendimentos/mês, sendo registrado em **Setembro/2022**, o total de **956** atendimentos de urgência e emergência correspondendo ao alcance de **121,63%** da meta contratual, sendo o não atingimento de meta justificado exclusivamente por ausência de demanda, levando em consideração que a unidade possui atendimento de urgência e emergência por demanda espontânea. Segue tabela demonstrativa referente ao indicador.

TABELA N° 02 - N° E PERCENTUAL DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA UPA OLINDA (META: 786 / MÊS)		
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% de atingimento de meta
ODONTOLOGIA	956	121,63%

6.1 INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS

6.1.1 Atenção ao usuário

6.1.1.1 Acolhimento com classificação de Risco

O acolhimento com classificação de risco visa atender ao paciente de forma humana, priorizando sua gravidade, tornando o processo mais célere e oferecendo uma escuta qualificada capaz de responder de melhor forma e de acordo com a necessidade de cada usuário. Diante disto a **UPA OLINDA** demonstra o referido indicador através do ANEXO **“Acolhimento com Classificação de Risco”**.

6.1.1.2 Satisfação do usuário

Na pesquisa de satisfação de pacientes da **UPA OLINDA**, indicador mensurado através do acompanhamento da pesquisa in loco, referente ao mês de agosto, foram contabilizadas 9.432 pesquisas de satisfação. Diante disto, a UPA Olinda demonstra o referido indicador através dos ANEXO **“Avaliação de Satisfação do usuário”**

6.1.1.3 Taxa de resolução de queixas

Em relação ao indicador em análise a **UPA OLINDA** recebeu no mês de **Setembro/2022** o total de 150 queixas. Salientamos que o **relatório contendo a condução dos casos está disposto nos Anexos deste documento.**

6.1.2 Qualidade da informação

6.1.2.1 Taxa de profissionais médicos cadastrados no CNES

O indicador supracitado relaciona o quantitativo de profissionais médicos que atuaram na unidade no mês de competência com o respectivo cadastro no **CNES** conforme descrito na **tabela nº 03** abaixo:

TABELA Nº 03 - TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES

TAXA DE PROFISISONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES UPA OLINDA (META: 100 % RESOLUÇÃO DE QUEIXAS/ MÊS)		
TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS NO MÊS DE COMPETÊNCIA	TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES NO MÊS DE COMPETÊNCIA	TAXA DE CADASTRO
88	88	100%

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

6.1.2.2 Registro de produção no SIA/SUS

Visando garantir a melhor inserção de dados nos sistemas oficiais de monitoramento o referido indicador apresentou os dados de acordo com a **tabela nº04** a seguir:

TABELA Nº 04 - PERCENTUAL DE REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS

PERCENTUAL DE REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS UPA OLINDA (META: REGISTRAR 100 % DE PRODUÇÃO SIA/SUS COM GLOSA ≤ 10 % NO MÊS DE COMPETÊNCIA)	
TOTAL DE PRODUÇÃO REGISTRADAS NO SIA/SUS NO PRAZO SES/REGULAÇÃO	TOTAL DE GLOSAS DA PRODUÇÃO NO PERÍODO ANALISADO
12.538	0%

6.1.3. Qualidade do atendimento

6.1.3.1 Escala Médica

O objetivo principal do referido indicador é averiguar o cumprimento da escala médica da unidade distribuídos nas especialidades de **clínica médica, pediatria e traumatologia – ortopedia** diante disto informamos que os dados deste indicador estão dispostos no item “**Escala Médica...**” nos anexos deste documento.

6.1.3.1 Escala Odontológica

O objetivo principal do referido indicador é averiguar o cumprimento da escala de **cirurgião dentista** da unidade. Diante disto informamos que os dados deste indicador estão dispostos no item “**Escala... outros profissionais de saúde**” ...” nos anexos deste documento.

6.1.3.3 Taxa de Atendimento de Retorno em até 24 h

Com o propósito de avaliar a efetividade e resolutividade dos atendimentos realizados, o referido indicador utiliza como parâmetro o nº de pacientes que retornaram ao serviço em até 24h com mesmo CID ou queixas similares ao primeiro atendimento.

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

Demonstramos o referido indicador através da **tabela nº 05** e do **Relatório de Sistema acostado aos anexos.**

TABELA Nº 05 - TAXA DE ATENDIMENTO DE RETORNO EM ATÉ 24 H

TAXA DE ATENDIMENTO DE RETORNO EM ATÉ 24H UPA OLINDA (META: ≤ 5 % DE PACIENTES COM RETORNO EM 24H)		
TOTAL DE SAÍDAS NO PERÍODO	TOTAL DE PACIENTES QUE RETORNARAM EM 24H	% DE RETORNO
9.244	23	0,25%

6.1.3.4 Taxa de Revisão de Prontuário de pacientes com classificação de risco vermelho / amarelo

As comissões estão em processo de implantação. Os Editais estão sendo concluídos e posteriormente serão divulgados para podermos concluir o processo.

6.1.4. Ensino e Pesquisa

6.1.4.1 Taxa de execução do plano de educação permanente

O indicador em questão visa avaliar a execução do plano de educação permanente, observando seus prazos. Desta forma apresentamos a **tabela nº 06** como método avaliativo do referido indicador além do **plano de educação permanente** aos anexos deste relatório.

TABELA Nº 06 - TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE UPA OLINDA (META: ≥ 90 % DE EXECUÇÃO DE ATIVIDADES PREVISTAS)		
TOTAL DE ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE PREVISTAS	TOTAL DE ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE REALIZADAS	TAXA DE EXECUÇÃO
04	04	100%

7. CONCLUSÃO

Conforme previsto a gestão UPA OLINDA, através da gestão do Instituto Social Medianeiras da Paz – ISMEP, vem cumprindo suas obrigações contratuais enquanto Unidade de urgência e emergência no território Pernambucano.

Sempre objetivando a qualidade da assistência prestada, esta Unidade reitera o compromisso com os cidadãos pernambucanos e a Secretaria Estadual de Saúde.

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303