

LISTA DE APRESENTAÇÃO DE ATENDIMENTOS



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL**

### **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO**

### **GREGÓRIO LOURENÇO BEZERRA - UPA OLINDA**

**SETEMBRO / 2023**

## 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

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. INTRODUÇÃO.....	2
3. PERFIL DO SERVIÇO.....	3
4. GESTÃO DO CONTRATO.....	4
5. METODOLOGIA.....	4
6. METAS E INDICADORES.....	4
6.1. METAS DE PRODUÇÃO.....	4
6.1.1. atendimentos Médicos de Urgência/ Emergência.....	5
6.1.2. atendimentos Odontológico de Urgência/ Emergência.....	5
6.2. INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS.....	6
6.2.1. Atenção ao usuário.....	7
6.2.2. Qualidade da informação.....	7
6.2.3. Qualidade do atendimento.....	8
6.2.3.1. Escala Médica.....	8
6.2.3.2. Escala Odontologia.....	8
6.2.3.3. Taxa de Atendimento com Retorno ate 24 horas .....	9
6.2.3.4. Taxa de Revisão de Prontuário sala verde e Vermelha .....	9
6.2.4. Ensino e Pesquisa.....	9
7. COMISSÕES:.....	10
8. CONCLUSÃO.....	11
9. ANEXOS.....	12

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/n°

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

  
**UPA24h**  
UPA OLINDA 24H  
Daniele Moreno  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/PE



# 1. 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 2023** frente aos objetivos e metas contratuais pactuadas no contrato de gestão n°001/2022 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.

UPA OLINDA 24h  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/PE

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/n°

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

  
UPA24h  
UPA OLINDA 24H  
Daniele Moreno  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/PE

## 2. 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 e em Agosto de 2023 através do Decreto nº 55.115. Atualmente a O.S.S administra 02 (dois) hospitais, 02 (duas) Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e 01 (uma) Unidade Pernambucana 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.

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303



UPA24h  
UPA OLINDA 24H  
Daniele Moren  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/PE

### 3. 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, farmacêutico, técnico em imobilização, técnico em enfermagem, auxiliar de nutrição, auxiliar de radiologia, auxiliar de câmara escura e flebotomista, elevando ainda mais a qualidade da assistência fornecida.

#### Quadro 01 – Resumo das informações

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

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303



UPA24h  
UPA OLINDA 24h  
Daniele Moren  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/PE

## 4. 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 supracitado. O valor do custeio mensal do referido contrato é de **R\$1.497.570,10 (hum milhão, quatrocentos e noventa e sete mil, quinhentos e setenta reais e dez centavos)**. Corresponde ao repasse contratual firmado em 20/01/2022 no valor mensal de **R\$ 1.486.146,31 (hum milhão, quatrocentos e oitenta e seis mil, cento e quarenta e seis reais e trinta e um centavos)** e **R\$ 11.423,79 (onze mil, quatrocentos e vinte e três reais e setenta e nove centavos)** correspondente ao acréscimo contratual do 2º termo Aditivo ao Contrato de Gestão.

## 5. METODOLOGIA

A elaboração do presente relatório foi baseada nos dados assistenciais da UPA OLINDA, referente ao período de **SETEMBRO de 2023**, 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.

## 6. METAS E INDICADORES

O Contrato de Gestão 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

### 6.1. METAS DE PRODUÇÃO

#### 6.1.1. 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, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº



UPA OLINDA possui meta contratual de 12.375 atendimentos/mês, sendo registrado em **Setembro/2023**, o total de **9.846** atendimentos de urgência e emergência, de acordo com os dados extraídos do sistema eletrônico SMART – PIXEON, correspondendo ao alcance de **79,56%** 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	6.855	69,62%	79,56%
PEDIATRIA	932	9,46%	
TRAUMATO-ORTOPEDIA	2.059	20,92%	
<b>TOTAL</b>	<b>9.846</b>		

## 6.1.2. 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/2023**, o total de **843** atendimentos de urgência e emergência, correspondendo ao alcance de **107,25%** da meta contratual. Segue tabela demonstrativa referente ao indicador.

TABELA Nº 02 – Nº 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	843	107,25%

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

## 6.2. INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS

### 6.2.1. Atenção ao usuário

#### 6.2.1.1. 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**” e da tabela N° 03 abaixo.

TABELA N° 03 – PERCENTUAL DE ATENDIMENTO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO SETEMBRO/2023.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTITATIVO	% EXECUÇÃO ESTRATIFICADA
VERMELHO	258	2,27%
AMARELO	2.708	23,91%
VERDE	7.802	68,90%
AZUL	144	1,27%
BRANCO	411	3,65%
<b>TOTAL</b>	<b>11.323</b>	<b>100%</b>

#### 6.2.1.2. 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 **SETEMBRO/2023**, foram contabilizadas **1.060 (um mil e sessenta)** pesquisas de satisfação. Diante disto, a UPA Olinda demonstra o referido indicador através dos ANEXO “**Avaliação de Satisfação do usuário**”

### 6.2.1.3. Taxa de resolução de queixas

Em relação ao indicador em análise a **UPA OLINDA** recebeu no mês de **SETEMBRO/2023** um total de 115 queixas, sendo todas do nosso sistema e 01 (hum) queixas de ouvidoria.

Salientamos que o **relatório contendo a condução** dos casos está disposto nos **Anexos deste documento** e na tabela N°4 abaixo o quantitativo e percentil.

TABELA N° 04 – RESOLUÇÃO DE QUEIXAS NO MÊS DE AGOSTO 2023

TAXA DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS UPA OLINDA SETEMBRO 2023		
TOTAL DE QUEIXAS RECEBIDAS NO MÊS	115	% meta atingida
TOTAL DE QUEIXAS RESOLVIDAS NO MÊS	115	100%

## 6.2.2. Qualidade da informação

### 6.2.2.1. 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 N° 05 abaixo:

TABELA N° 05 - TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES

TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES UPA OLINDA (META: 100 % MÉDICOS CADASTRADOS)		
TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS NO MÊS DE COMPETÊNCIA SETEMBRO/2023	TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES NO MÊS DE COMPETÊNCIA SETEMBRO/2023	TAXA DE CADASTRO
44	44	100%

### 6.2.2.2. 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 n°06** a seguir:

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/n°

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

*Daniel*  
UPA24h  
UPA OLINDA 24H  
Daniele Moreno  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/PE

TABELA Nº 06 - TOTAL DE REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS

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	
49.267	

## 6.2.3. Qualidade do atendimento

### 6.2.3.1. Escala Médica

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

### 6.2.3.2. 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.

### 6.2.3.3. Taxa de Atendimento de Retorno em até 24h

Com o propósito de avaliar a efetividade e resolatividade 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.

Demonstramos o referido indicador através da **tabela nº 07** e do **Relatório de Sistema acostado aos anexos.**

TABELA Nº 07 - 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
10.085	08	0,07%

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

#### 6.2.3.4. Taxa de Revisão de Prontuário de pacientes com classificação de risco vermelho / amarelo

Foram avaliados **2.820 (dois mil oitocentos e vinte)** prontuários o que corresponde a **93,93%** dos prontuários classificados como amarelo e vermelho, conforme apresentado no relatório enviado pela Comissão de Revisão e Avaliação de Prontuários que está em anexo.

## 6.2.4. Ensino e Pesquisa

### 6.2.4.1. 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 08 - 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. COMISSÕES:

1. Comissão de Óbito;
2. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH;
3. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
4. Núcleo de Segurança do Paciente – NSP;
5. Comissão de Prontuário;
6. Comissão de Farmácia;
7. Comissão de Ética Médica e de Enfermagem;

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

8. Comissão de Material Perfuro Cortante;
9. Comissão de Humanização;
10. Núcleo de Manutenção Geral – NMG.

## 8. CONCLUSÃO

A UPA Gregório Lourenço Bezerra – Olinda, funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, apresentando estrutura física e equipe multidisciplinar para atender a uma demanda espontânea de pacientes que necessitam de atendimento de urgência e emergência.

No mês de **SETEMBRO 2023**, a unidade realizou **9.846** (nove mil oitocentos e quarenta e seis atendimentos médicos de urgência e emergência, e **843** (oitocentos e quarenta e três) atendimentos em odontologia. Correspondendo a **79,56%** e **107,25%** respectivamente, mantendo seu pleno funcionamento 24 horas por dia, em todos os dias da semana, seguindo as recomendações de isolamento de pacientes com sintomas respiratórios estabelecidas pela Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (SES/PE), sem interrupção dos serviços prestados.

Conforme os termos do próprio contrato de gestão (ANEXO I) "*Considerando que a demanda é espontânea, na hipótese de impossibilidade de cumprimento das metas estipuladas, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda para atingir as metas contratualmente fixadas, não haverá descontos nos pagamentos devidos...*"

Considerando que nossa demanda é 100% porta aberta, não temos demanda regulada, e que não temos fechamento de plantão por falta de profissionais médicos e demais profissionais, temos a informar que a meta contratual não foi atingida exclusivamente por falta de procura a unidade.

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303



UPA24h  
UPA OLINDA 24h  
Daniele Moreira  
Coordenação Geral  
RG. 8130241 SDS/P

## 9. ANEXOS

- 8.1 Sistema de Gestão Estadual
- 8.2 Escalas (médica e outros profissionais de saúde)
- 8.3 Consolidado BID – Consultas Médicas
- 8.4 Consolidado BID – Atendimentos outros Profissionais
- 8.5 Consolidado BID – Exames e Procedimentos
- 8.6 Relatório de Acolhimento e Classificação de Risco
- 8.7 Consolidado das Pesquisas de Satisfação ao Usuário
- 8.8 Relatório de Resolução de Queixas
- 8.9 Relatório de Educação Permanente
- 8.10 Consolidado de Remoções por Unidade Referenciada
- 8.11 Consolidado de Notificações de Doenças Compulsória
- 8.12 Consolidado do Serviço Social de Notificação de Casos Suspeitos de Violência
- 8.13 Ata e Relatório do Grupo de Trabalho de Humanização
- 8.14 Ata e Relatório da Comissão de Óbitos
- 8.15 Ata e Relatório da Comissão de Prontuários
- 8.16 Ata e Relatório da Comissão de Perfuro Cortantes
- 8.17 Ata e Relatório da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH
- 8.18 Ata e Relatório do Núcleo de Segurança do Paciente
- 8.19 Ata e Relatório da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA
- 8.20 Consolidado de Acidentes de Trabalho Ocorridos no Mês
- 8.21 Comissão do Núcleo de Manutenção Geral – NMG

UPA OLINDA, AV. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

