



Instituto Social das
MEDIANEIRAS DA PAZ
ISMEP



UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



RELATÓRIO ANUAL 2023

UPA OLINDA GREGÓRIO LOURENÇO BEZERRA

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

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	

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** no ano de 2023 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.



UPA 24h
UPA OLINDA 24H
Daniele Moreno
Coordenação Geral
3184.30241 SDS/PE

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, totalizando no ano **136.125** e **9.432** atendimentos estimados, respectivamente.

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 câmara 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, traumato – 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.

EQUIPE GESTORA:

- Coordenação Geral: Daniele Moreno Galdino Marques
- Coordenação Administrativa: Eliane Cabral da Silva
- Coordenação Responsável Técnico Médico: Débora Coutinho Pereira
- Coordenação de Enfermagem: Heverton César da Silva Ramos



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

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 supracitado. O valor do custeio anual do referido contrato para o ano de 2023, correspondente ao repasse contratual firmado em 20/01/2022, foi de **R\$ 18.204.935,20 (dezoito milhões, duzentos e quatro mil, novecentos e trinta e cinco reais e vinte centavos)**.

4. METODOLOGIA

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

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 no ano de 2023, o total de **123.551**

atendimentos de urgência e emergência correspondendo ao alcance de **83,19%** 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			
Estimativa anual - 2023: 136.125 atendimentos			
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% execução estratificado por tipo	% de atingimento de meta
CLINICA MÉDICA	83.463	67,55%	83,19%
PEDIATRIA	14.373	11,63%	
TRAUMATO-ORTOPEDIA	25.715	20,81%	
TOTAL	123.551	100%	

Na tabela acima pode ser observado que temos a clínica médica como maioria dos atendimentos, responsável por 67,55% do total de atendimentos seguido por atendimentos traumato-ortopedia com 20,81% e, por fim, pediatria com 11,63%. Mesmo não atingindo 85% ou mais da meta contratual a upa manteve-se em pleno funcionamento 24hs com escala completa aguardando demanda espontânea, SAMU e bombeiros.

5.1.2 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 no ano de 2023 o total de **9.576** atendimentos de urgência e emergência correspondendo ao alcance de **101,52%** da meta contratual. Segue tabela demonstrativa referente ao indicador.



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

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

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA UPA OLINDA (Estimativa anual 2023: 8.646 atendimentos)		
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% de atingimento de meta
ODONTOLOGIA	9.576	101,52%

6. INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS

6.1 Atenção ao usuário

6.1.1 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 da tabela abaixo "**Classificação de Risco**".

TABELA N° 03 - PERCENTUAL DE ATENDIMENTO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NO ANO 2022.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% EXECUÇÃO EXTRATIFICADA
VERMELHO	3.122	2,27%
AMARELO	34.807	25,25%
VERDE	94.239	68,72%
AZUL	3.834	2,79%
BRANCO	1.117	0,07%
TOTAL	137.119	100%

6.1.2 Satisfação do usuário

Na pesquisa de satisfação de pacientes da **UPA OLINDA**, indicador mensurado através do acompanhamento da pesquisa in loco, referente o ano de 2023, correspondeu ao total de **22.814** pesquisas de satisfação.

6.1.3 Taxa de resolução de queixas

Em relação ao indicador em análise a UPA OLINDA recebeu no ano de 2023 o total de 11 queixas. Pode-se observar que a unidade cumpriu sua meta respondendo e resolvendo todas as queixas recebidas.

TABELA N° 03 – RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

TAXA DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS UPA OLINDA 2023		
TOTAL DE QUEIXAS RECEBIDAS NO ANO 2023	11	% meta atingida
TOTAL DE QUEIXAS RESOLVIDAS NO ANO 2023	11	100%

6.2 Qualidade da informação

6.2.1 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° 04** abaixo.

Mensalmente a unidade monitora para que todos os profissionais médicos estejam devidamente cadastrados no CNES.

TABELA N° 04 - TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES

TAXA DE PROFISISONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES UPA OLINDA (META: 100 % MÉDICOS CADASTRADOS)		
TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS NO MÊS DE COMPETÊNCIA	TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES NO MÊS DE COMPETÊNCIA	TAXA DE CADASTRO
732	732	100%

6.2.2 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°05** a seguir:

TABELA Nº 05 - TOTAL DE REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS NO ANO DE 2022.

REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS UPA OLINDA (META: REGISTRAR 100 % DE PRODUÇÃO SIA/SUS COM GLOSA ≤ 10 % NO ANO 2023)	
TOTAL DE PRODUÇÃO REGISTRADAS NO SIA/SUS NO PRAZO SES/REGULAÇÃO	
609.151	

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 da unidade, distribuídas nas especialidades de **clínica médica, pediatria e traumatologia-ortopedia**. Diante disto informamos que mantivemos a escala médica atuando durante o ano de 2023 de forma a não causar danos assistências sempre substituindo quando possível o profissional que não poderia comparecer seja por razões médicas ou outros motivos relevantes.

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 mantivemos a escala de odontologia atuando diariamente durante o ano de 2023 de forma a não causar prejuízo a assistência prestada aos usuários.

6.2.3.3 Taxa de Atendimento de Retorno em até 24h

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.

Demonstramos o referido indicador através da **tabela nº 06**

TABELA Nº 06 - TAXA DE ATENDIMENTO DE RETORNO EM ATÉ 24 H NO ANO DE 2023.

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
127.987	319	3,013%

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

A comissão foi implantada em fevereiro de 2023, sendo assim tivemos um atraso para iniciar as revisões de prontuários, porém no período de 2023, foram avaliados **33.365** prontuários classificados em vermelho e amarelo, do total de **34.910**, correspondendo a **99,57%**.

7. Ensino e Pesquisa

7.1 Taxa de execução do plano de educação permanente


O indicador em questão visa avaliar a execução do plano de educação permanente, observando seus prazos.

TABELA Nº 07 - 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
48	48	100%

8. COMISSÕES:

- Comissão de Óbito;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Núcleo de Segurança do Paciente – NSP;
- Comissão de Prontuário;
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- Comissão de Enfermagem;
- Comissão de Material Perfuro Cortante;



UPA24h
UPA OLINDA 24H
Danièle Moreno
Coordenação Geral
☎ 3130241 SDS/PE

9. CONCLUSÃO


A UPA Gregório Lourenço Bezerra – Olinda, funciona 24 horas/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 **ano de 2023**, a unidade realizou 123.551 (cento e vinte e três mil e quinhentos e cinquenta e um) atendimentos médicos de urgência e emergência, e 9.576 (nove mil quinhentos e setenta e seis) atendimentos em odontologia. Correspondendo a **83,19% e 101,52%** 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...*"

Conforme previsto a gestão da Unidade de Pronto Atendimento Gregório Lourenço Bezerra – UPA OLINDA, através da gestão do Instituto social das 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.



UPA24h
UPA OLINDA 24H
Daniele Moreno
Coordenação Geral
C. 8130241 SDSIPE