

# Relatório Anual de Gestão 2016

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**



**Padre Assis Neves**  
**UPAE Belo Jardim**

**Monitoramento do Contrato de Gestão**  
**Período janeiro a dezembro de 2016**

## I Sumário

1. Apresentação .....	3
2. Introdução .....	3
3. Indicadores/metas de monitoramento .....	5
3.1- Metas de Produção .....	5
3.2- Indicadores de qualidade .....	5
4. Desempenho Assistencial .....	5
4.1- Indicadores de Produção .....	5
4.2- Outras informações .....	8
4.3- Indicadores de qualidade .....	9
5. Comissões .....	14
6. Educação continuada .....	16
7. Conclusão .....	18

## 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 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 2016.

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.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento do relatório gerencial mensal e 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 médicas e não médicas e exames ambulatoriais, visando contribuir com a resolutividade e integralidade no que tange a saúde de parte da população inserida na região da IV 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 Uma 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 preferencialmente da Estratégia de Saúde da Família que é a coordenadora do cuidado.

### **3. Indicadores/metas de monitoramento**

#### **3.1. Metas de Produção**

Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado à UPE Belo Jardim, dos quais 96% correspondem às

consultas médicas, 2% às consultas não médicas e 2% às sessões de fisioterapia.

Segundo orientações da SES/PE ainda não foi ampliado o recurso financeiro a ser repassado para a O.S., portanto as metas de todo o período (Janeiro a Dezembro de 2016) permaneceram as mesmas do primeiro semestre de 2014 onde estamos trabalhando com a margem dos 30% ofertando em média 1.985 consultas médicas por mês.

### 3.2. 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.

## 4. Desempenho Assistencial

### 4.1. Indicadores de Produção

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

#### a) Consultas Médicas

Foram ofertadas **24.399** consultas médicas, ou seja, **102%** da meta contratualizada. A UPAE Belo Jardim realizou **19.429** consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2016, com média de **81** usuários atendidos/dia.

Das primeiras consultas disponibilizadas, **92%** foram agendadas pelo município, o que demonstra ainda uma perda primária importante. Além disso, o

número de pacientes faltosos foi de **1.589**, o que pode-se considerar **14%** do agendamento.

<b>Consultas Médicas -2016</b>					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/16	1.985	1.760	1.147	89%	58%
fev/16	1.985	1.700	1.134	86%	57%
mar/16	1.985	2.040	1.398	103%	70%
abr/16	1.985	2.010	1.541	101%	78%
mai/16	1.985	2.243	1.816	113%	91%
jun/16	1.985	2.158	1.763	109%	89%
jul/16	1.985	1.723	1.555	87%	78%
ago/16	1.985	2.220	1.903	112%	96%
set/16	1.985	2.140	1.752	108%	88%
out/16	1.985	2.095	1.786	106%	90%
nov/16	1.985	2.000	1.773	101%	89%
dez/16	1.985	2.310	1.861	116%	94%
<b>Total</b>	<b>23.820</b>	<b>24.399</b>	<b>19.429</b>	<b>102%</b>	<b>82%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

<b>Primeiras consultas médicas - 2016</b>					
Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos
jan/16	778	639	158	82%	25%
fev/16	784	680	133	87%	20%
mar/16	1.106	890	164	80%	18%
abr/16	1.127	947	141	84%	15%
mai/16	1.191	1.119	174	94%	16%
jun/16	1.109	1.060	131	96%	12%
jul/16	908	871	96	96%	11%
ago/16	1.156	1.127	128	97%	11%
set/16	1.114	1.106	126	99%	11%
out/16	1.096	1.067	122	97%	11%
nov/16	1.012	985	77	97%	8%
dez/16	1.084	1.036	139	96%	13%
<b>Total</b>	<b>12.465</b>	<b>11.527</b>	<b>1.589</b>	<b>92%</b>	<b>14%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Para avaliação deste indicador, consideramos o número de consultas ofertadas pela UPAE durante os meses de Janeiro a Dezembro/2016, tendo em vista que a demanda é regulada pela IV GERES e que o agendamento da consulta e transporte do usuário depende do município. Portanto, meta cumprida.

## b) Consultas de outros profissionais de nível superior

A UPAE Belo Jardim ofertou **18.079** consultas (**335%** da meta) de outros profissionais de nível superior nos meses de Janeiro a Dezembro/2016, das quais **222%** foram executadas. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna suficiente ao serviço. Meta cumprida.

Consultas Outros Profissionais de nível superior - 2016					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/16	450	1.324	590	294%	131%
fev/16	450	1.254	577	279%	128%
mar/16	450	1.502	891	334%	198%
abr/16	450	1.374	891	305%	198%
mai/16	450	1.561	1.066	347%	237%
jun/16	450	1.587	1.110	353%	247%
jul/16	450	1.284	985	285%	219%
ago/16	450	1.713	1.305	381%	290%
set/16	450	1.757	1.186	390%	264%
out/16	450	1.676	1.239	372%	275%
nov/16	450	1.508	1.037	335%	230%
dez/16	450	1.539	1.093	342%	243%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>18.079</b>	<b>11.970</b>	<b>335%</b>	<b>222%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

## c) Sessões de Fisioterapia

A UPAE Belo Jardim ofertou **6.778** (**126%** da meta) e realizou **5.326** sessões de fisioterapia nos meses de Janeiro a Dezembro/2016, ou seja, **99%** de execução.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de sessões de fisioterapia nos meses em análise considerando que na região desta UPAE, existem outras Unidades (Centros de Fisioterapia) que atendem os usuários. 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. Portanto para este indicador, atingimos a meta.

No mês de Setembro- 2016, iniciamos o atendimento ao paciente portador de Microcefalia, onde os mesmos utilizam o sistema de Regulação para a consulta com o Fisioterapeuta, após a avaliação o paciente é encaminhado para o atendimento multiprofissional, onde é direcionado para Fonoaudiologia, Psicologia, Nutrição e Terapia Ocupacional, os atendimentos e acompanhamento destes pacientes acontecem de acordo com a necessidade dos mesmos, existindo boas evoluções durante 04 meses de terapia no ano de 2016, onde atendemos 11 crianças.

<b>Sessões de Fisioterapia - 2016</b>					
<b>Meses</b>	<b>Contratado</b>	<b>Ofertado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Ofertado</b>	<b>% Realizado</b>
jan/16	450	540	326	120%	72%
fev/16	450	496	282	110%	63%
mar/16	450	309	195	69%	43%
abr/16	450	561	404	125%	90%
mai/16	450	632	461	140%	102%
jun/16	450	609	450	135%	100%
jul/16	450	572	456	127%	101%
ago/16	450	690	586	153%	130%
set/16	450	595	470	132%	104%
out/16	450	572	508	127%	113%
nov/16	450	572	621	127%	138%
dez/16	450	630	567	140%	126%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>6.778</b>	<b>5.326</b>	<b>126%</b>	<b>99%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

## 4.2. Outras informações

### a) Apoio Diagnóstico

Foram realizados no período avaliado 38.024 exames, dos quais 26.355 em patologia clínica, 1.875 em Cardiologia com os exames de Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, MAPA e HOLTER.

Para os exames de imagem executamos 1.198 Radiologias Simples, 141 mamografias, 860 Endoscopias Digestivas Alta, 232 Densitometria Óssea e 2.645 Ultrassonografias Geral.



259 exames urológicos como Cistoscopia e Urodinâmica, 3.176 oftalmológicos de Fundoscopia e Tonometria, 114 Espirometrias, 497 audiometria/impedanciometria, 11 BERA, 04 otoneurológico e 383 biópsias com 274 procedimentos.

Procedimentos	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	TOTAL
<b>Patologia Clínica (posto de coleta)</b>	872	1.561	1.870	1.679	2.599	2.726	2.228	2.102	2.108	2.561	3.227	2.822	26.355
Bioquímica	48	1.319	1.580	1.406	2.175	2.244	1.798	1.723	1.761	2.098	2.656	2.309	21.117
Hematologia	390	179	215	213	333	361	320	284	276	347	426	396	3.740
Urianálise	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
Parasitológico	129	48	52	46	55	74	64	53	41	80	103	83	828
Imunologia	35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35
Bacteriologia	70	15	23	14	36	45	46	42	30	36	42	34	433
Outros	162	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	164
Biópsias	-	7	30	43	56	49	26	23	25	47	34	43	383
Procedimentos	-	-	-	-	-	-	37	52	45	47	44	49	274
ECG	100	187	65	74	50	79	69	63	74	116	142	78	1.097
Ecocardiografia com Doppler Vascular	38	40	19	20	14	25	36	37	34	25	46	37	371
Holter	-	-	-	7	10	5	3	12	6	6	14	15	78
MAPA	-	-	4	7	6	6	5	10	8	9	9	6	70
Teste Ergométrico	23	15	21	24	18	26	23	21	23	17	18	30	259
Fundoscopia	-	-	-	66	207	187	174	231	169	180	192	182	1.588
Tonometria	-	-	-	66	207	187	174	231	169	180	192	182	1.588
Urodinâmica	16	16	-	22	23	26	24	20	29	22	23	33	254
Cistoscopia	1	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	5
Audiometria - Impedanciometria	-	-	25	35	62	83	48	48	41	61	49	45	497
BERA	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	3	-	11
Otoneurológico	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	4
Densitometria	8	18	12	40	21	30	27	16	18	23	11	8	232
Mamografia	38	47	40	9	-	-	-	-	-	7	-	-	141
Radiologia Simples	35	35	60	69	75	74	112	151	203	224	152	8	1.198
Ultrassonografia Geral	227	214	215	224	211	232	223	229	215	212	220	223	2.645
Endoscopia Digestiva Alta	72	72	74	72	69	75	54	97	69	76	72	58	860
Espirometria	11	10	9	12	15	10	17	-	14	16	-	-	114
<b>Total</b>	<b>1.441</b>	<b>2.222</b>	<b>2.444</b>	<b>2.472</b>	<b>3.644</b>	<b>3.820</b>	<b>3.282</b>	<b>3.346</b>	<b>3.253</b>	<b>3.832</b>	<b>4.449</b>	<b>3.819</b>	<b>38.024</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

### 4.3. Indicadores de Qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UP AE Belo Jardim, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico.

## a) 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.

- Pesquisa de satisfação do usuário

Pesquisa de satisfação - 2016			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/16	2.063	317	15%
fev/16	1.993	753	38%
mar/16	2.484	2.013	81%
abr/16	2.836	1.142	40%
mai/16	3.343	1.616	48%
jun/16	3.323	1.716	52%
jul/16	2.996	1.583	53%
ago/16	3.794	1.264	33%
set/16	3.408	1.347	40%
out/16	3.533	1.248	35%
nov/16	3.431	1.039	30%
dez/16	3.521	1.288	37%
<b>Total</b>	<b>36.725</b>	<b>15.326</b>	<b>42%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Atendimentos - 2016													
Meses	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	TOTAL
Consultas Médicas	1147	1134	1398	1541	1816	1763	1555	1903	1752	1786	1773	1861	19429
Consultas Não Médicas	590	577	891	891	1066	1110	985	1305	1186	1239	1037	1093	11970
Sessões de Fisioterapia	326	282	195	404	461	450	456	586	470	508	621	567	5326
<b>Total</b>	<b>2063</b>	<b>1993</b>	<b>2484</b>	<b>2836</b>	<b>3343</b>	<b>3323</b>	<b>2996</b>	<b>3794</b>	<b>3408</b>	<b>3533</b>	<b>3431</b>	<b>3521</b>	<b>36725</b>

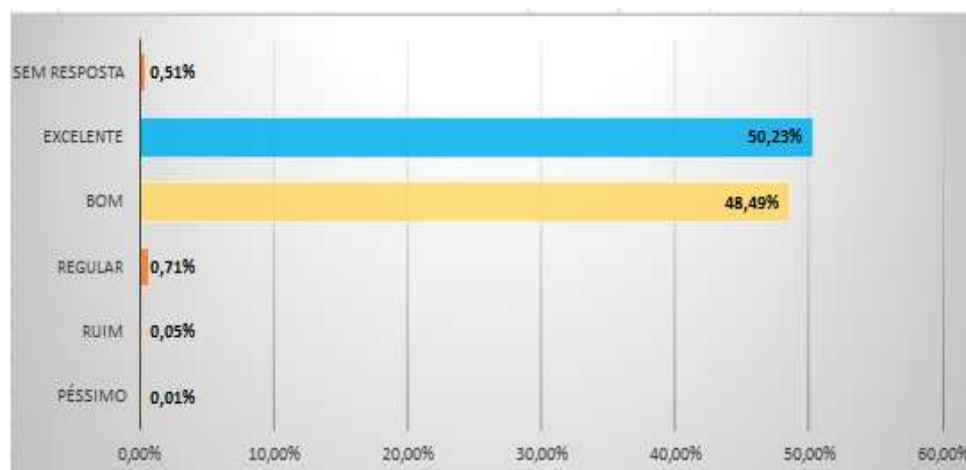
Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Foram aplicados **15.389** questionários entre usuários ou acompanhantes dos **36.725** pacientes que realizaram consultas médicas, multiprofissionais e/ou sessões de fisioterapia dos quais **98,72%** avaliaram o atendimento como bom e excelente conforme quadro abaixo:

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	54	7467	7863	5	15389
02. Durante a consulta foi bem informado	0	1	39	7475	7834	40	15389
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	6	84	7507	7782	10	15389
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	11	22	263	7549	7541	3	15389
04.2 Demora no atendimento dos médicos	9	21	205	7292	7627	235	15389
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	1	37	7557	7791	3	15389
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	2	107	7599	7680	1	15389
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	1	2	42	7374	7739	231	15389
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	46	7519	7807	17	15389
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	40	7490	7853	6	15389
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	2	67	7581	7737	2	15389
07.3 Tratamento pelos médicos	1	2	42	7346	7767	231	15389
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	6	77	7330	7745	231	15389
09. As explicações do médico no atendimento	1	5	57	7338	7758	230	15389
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	1	51	7504	7816	17	15389
11. O silêncio do ambiente	11	46	527	7466	7339	0	15389
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>117</b>	<b>1.738</b>	<b>119.394</b>	<b>123.679</b>	<b>1.262</b>	<b>246.224</b>
<b>%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,71%</b>	<b>48,49%</b>	<b>50,23%</b>	<b>0,51%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS - HCP

Gráfico 01:



- Resolução de queixas

O serviço está implantado com caixas de sugestões nas 03 recepções. Nos meses de Janeiro a Dezembro/16, tiveram 42 queixas com 42 queixas tratadas, ou seja, 100% do tratamento destas.

Porcentagem de Queixas Tratadas - 2016			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/16	3	3	1
fev/16	3	3	1
mar/16	8	8	1
abr/16	3	3	1
mai/16	4	4	1
jun/16	7	7	1
jul/16	2	2	1
ago/16	1	1	1
set/16	4	4	1
out/16	3	3	1
nov/16	3	3	1
dez/16	1	1	1
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

Dentre as queixas levantadas estão:

1. Pontualidade médica (07)
2. Mal atendimento médico (04)
3. Demora no atendimento administrativo/recepções (03)
4. Não entendimento ao atendimento preferencial (03)
5. Mal atendimento administrativo/recepções (12)
6. Lentidão no atendimento das recepções (01)
7. Tempo de marcação das consultas subsequentes (02)
8. atendimentos por ordem de chegada (02)
9. Mal atendimento em contato telefônico (02)
10. Limpeza e higiene nos banheiros (01)
11. Demora na execução dos exames (01)
12. Marcações de consultas deveriam ser feitas na unidade (01)
13. Atendimento à crianças com necessidades especiais (01)
14. Presença de funcionários próximo ao banheiro feminino (01)

## b) Controle da Origem do Paciente

Município	Total	%
Alagoinha	566	5,7%
Belo Jardim	4.384	44,1%
Cachoeirinha	107	1,1%
Pesqueira	1.276	12,8%
Poção	556	5,6%
Sanharó	819	8,2%
São Bento do Una	1.933	19,5%
Tacaimbó	297	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>9.938</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Relatório Gerencial OS – HCP

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/16 apresentaram os seguintes resultados: Belo Jardim com 4.384 encaminhamentos equivalente a 44,1%, em segundo lugar o município de São Bento do Una com 1.933 encaminhamentos equivalente a 19,5%, em terceiro lugar o município de Pesqueira com 1.276 (12,8%), em quarto lugar o município de Sanharó com 819 (8,2%), em quinto lugar o município de Alagoinha com 566 (5,7%), em sexto lugar o município de Poção com 556 (5,6%), em sétimo lugar o município de Tacaimbó com 297 (3%), em último lugar o município de Cachoeirinha com 107 (1,1%) encaminhamentos.

## c) Gerenciamento Clínico

É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno. A meta é o envio de relatórios em tempo hábil, meta cumprida.

Indicadores	%
Perda Primária	14,91%
Taxa de Absenteísmo	13,05%
Índice de Retorno	0,56

Fonte: Relatório Gerencial OS HCP

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2016 observou-se que 14,91% 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 13,05%. 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 no meses acumulados do ano de 2016 a Unidade teve um índice de 0,56.

## 5. Comissões

As comissões implantadas na UPAE Belo Jardim são:

- Controle de Infecção Hospitalar – CCIH e PGRSS (Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde) (a)
- Revisão de Prontuários (b)
- Ética Médica (c)
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (d)
- Humanização (e)

(a) 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 a Coordenação Geral e a Gerência de Enfermagem 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 reciclagem dos colaboradores, vistorias e acompanhamentos com a empresa de dedetização, uso de equipamentos de proteção individual, coleta seletiva e descarte de perfuro-cortantes.

(b) Esta comissão foi implantada em Novembro/2014. A implantação da Comissão de Revisão de Prontuários favorece 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 médicos desta unidade conforme Resolução CFM nº 1638/2002. No período de Janeiro a Dezembro de 2016, a cada reunião mensal, são escolhidos 5% dos prontuários de forma aleatória de cada profissional médico da Unidade, totalizando aproximadamente 970 prontuários no ano. 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 e correto preenchimento da identificação e conduta.

(c) Esta comissão ainda não foi implantada, pois de acordo com o artigo 1º da Resolução CFM nº 165 7/2002, obedecendo a critérios de proporcionalidade, para implantação da Comissão de Ética se faz necessário um quantitativo mínimo de 16 médicos, os quais é um número variável no nosso quadro de colaboradores, e a mesma deverá ser composta de 3 membros efetivos e igual número de suplentes. No entanto, o profissional que presidir a comissão necessita ter sua RT-Responsável Técnico, a qual só é possível após emissão das certidões e alvarás de funcionamento da Unidade. Já estamos trabalhando com várias licenças, como a da Vigilância Sanitária, a dos Conselhos Regionais de Medicina, Enfermagem, Farmácia, Fonoaudiologia, porém, para o citado caso o alvará dos Bombeiros não foi liberado ainda por alguns entraves da obra por parte da



construtora e dificuldade da O.S. em conseguir regularizar todas as solicitações feitas pelo órgão.

(d) 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. Durante 2017 foi confeccionado o mapa de risco com os riscos de cada área, estudos do PPRA e PCMSO, além da ergonomia para solicitação de equipamentos para os colaboradores. Também realizada a SIPAT com treinamento prático e teórico sobre incêndios e prevenção de IST's.

(e) Contamos a partir deste ano com a Comissão de Humanização. Representantes da equipe multidisciplinar, como enfermeira, psicóloga, assistente social e de recursos humanos 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.

Mantivemos os Núcleos de Manutenção Geral e Engenharia Clínica, contemplando as áreas predial, hidráulica e elétrica, bem como o acompanhamento do desempenho dos equipamentos.

## 6. Educação Permanente

No período de Janeiro a Dezembro/2016 a UPAE – Belo Jardim realizou os seguintes treinamentos para colaboradores e palestras para os pacientes e público em geral:

- ✓ Chikungunya e o combate ao mosquito transmissor;
- ✓ Dia Mundial da Hanseníase;
- ✓ Zika Vírus;

- ✓ Os Mitos e Verdades sobre o tratamento medicamentoso nos casos de Dengue, Zika e Chikungunya;
- ✓ Comportamentos e Bons Modos no Ambiente de Trabalho;
- ✓ Desenvolvimento do mosquito Aedes Aegypti;
- ✓ Benefícios da Ginástica Laboral.
- ✓ Escolhas Alimentares no Acometimento de Dengue, Zika e Chikungunya;
- ✓ Homenagens ao Dia Internacional da mulher;
- ✓ Saúde Auditiva;
- ✓ Trabalhando a Saúde das Nossas Informações;
- ✓ Bem Estar e Saúde do Corpo;
- ✓ Conversando Sobre Humanização;
- ✓ Integração de aniversário de 2 anos de UPAE;
- ✓ A Importância da Felicidade no Ambiente de Trabalho e Seu Reflexo no Cotidiano;
- ✓ Desafios do Modelo de Atenção à Saúde;
- ✓ Novos perfis e desafios da Enfermagem nos dias atuais;
- ✓ Humanização e os Erros na Assistência de Enfermagem;
- ✓ A importância do trabalho em equipe.
- ✓ Influenza H1N1;
- ✓ Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.
- ✓ Postura e Comportamento dos Colaboradores de Atendimento em Recepção Hospitalar e Unidades de Saúde;
- ✓ Acessibilidade;
- ✓ Mitos e Verdades no Processo da Fala;
- ✓ Dia Internacional do Combate ao Colesterol;
- ✓ Dia Mundial do Combate à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes.
- ✓ Microcefalia, o Que Você Vê;
- ✓ Quem é o Terapeuta Ocupacional;
- ✓ Perfil Nutricional;
- ✓ Campanha de Combate ao Suicídio;
- ✓ Conscientização Sobre o Câncer de Mama;

- ✓ Dia Nacional de Combate a Obesidade;
- ✓ Câncer de Próstata e sua Prevenção;
- ✓ Parada Cardiorrespiratória;
- ✓ Prevenção a IST's;
- ✓ Se Cuidar Também é Coisa de Homem.
- ✓ Violência contra as mulheres;
- ✓ Dezembro Vermelho HIV/AIDS;
- ✓ Integração Sobre Relacionamentos Interpessoais.

## 7. Conclusão

Dos indicadores monitorados de produção e os relatórios sobre a origem dos usuários e gerenciamento clínico, previstos para serem executados, todos foram cumpridos. A unidade segue com o Serviço de Atenção ao Usuário, realizando Pesquisa de Satisfação com uma média de 42% do total de atendimentos e resolução de 100% das Queixas Recebidas no referido ano.

Nosso processo organizacional constrói-se diariamente com o estudo da necessidade de início e oferta de cada exame e consultas especialidade médicas, sempre avaliando mês a mês a oferta de disponibilizado de acordo com a real necessidade da UPAE na modalidade de interconsultas e subsequentes, como também a real necessidade da IV Geres nas primeiras consultas.

No terceiro ano de funcionamento da unidade permanecem dificuldades iniciais de equipamentos que apresentaram defeitos, como o mamógrafo e o aparelho de raios-x, onde a Shimadzu e a Philips respectivamente, ainda tentam solucionar problemas nos impossibilitando de oferecer tais exames. Diante da dificuldade mencionada acima, passamos um feedback aos pacientes que aguardam os exames, apresentando aos mesmos alternâncias para a realização dos exames, exemplo o Projeto Amigo do Peito, que no ano recebemos o mesmo duas vezes realizando exames de Mamografia nas mulheres com idade mínima de 59 e máxima de 69 anos, parceira está com o município de Belo Jardim.

No mês de setembro/2016, de acordo com nossa proposta de trabalho, demos início ao Projeto de Matriciamento, um novo arranjo do sistema de saúde que busca fortalecer as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), preconizando as UBS como porta de entrada do usuário. Assim, a iniciativa é articular cada município com a UPAE Belo Jardim num processo de suporte técnico especializado, viabilizando o acesso do paciente e a qualidade do atendimento, reconhecendo nos dois segmentos parceiros na atenção integral aos pacientes.

Consideramos que mesmo com todas as limitações e adversidades expostas anteriormente, estamos nos esforçando para ampliar e solucionar os problemas de todos os usuários que procuram por nossos serviços nesta unidade de saúde, existindo sempre um alinhamento da Gerencia junto a SES e IV Geres para melhoria de fluxos e melhor utilização dos usuários na UPAE. Onde mantemos no empenho do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão N° 004/2014

Belo Jardim, 15 de fevereiro de 2017.

---

**Alexandra Silvestre Amaral**

**Coordenadora Geral da UPAE – Belo Jardim**