

Relatório Quadrimestral de Avaliação do Contrato de Gestão – 03.19

Unidade de Pronto Atendimento Recanto das Emas

Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal – IGESDF
Relatório Quadrimestral de Avaliação
Unidades de Pronto Atendimento (UPA) de Recanto das Emas
Contrato de Gestão nº 001/2018-SES-DF

Brasília-DF
Fevereiro/2020

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF
Setor Médico Hospitalar Sul, Área Especial - Quadra 101, Asa Sul, Brasília/DF
CEP 70904-970 – Caixa Postal 4545

Telefones: +55 (61) 2109-5913 | +55 (61) 2109-5915

Todos os direitos reservados ao IGESDF. Os textos contidos nesta publicação podem ser reproduzidos, armazenados ou transmitidos, desde que citada a fonte.

Lista de Tabelas

Tabela 1	Quantidade de colaboradores por categoria profissional	7
Tabela 2	Relação de atendimentos registrados pela UPA 24h Recanto das Emas	11
Tabela 3	Quadro consolidado das metas e indicadores de produção.....	13
Tabela 4	Quantidade de pacientes transferidos a outras unidades hospitalares	15

Sumário

Introdução.....	5
Informações sobre a gestão de pessoas.....	7
Do Contrato de Gestão	8
Metas de produção.....	8
Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada	9
Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento	10
Acolhimento com Classificação de Risco.....	11
Indicadores de Desempenho	14
Índice de Satisfação do Usuário Atendido.....	14
Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados.....	15
Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela.....	15
Tempo de Faturamento Hospitalar.....	16
Metas do plano de ações e melhorias.....	18

Introdução

As Unidades de Pronto Atendimento, que se apresentam no modelo - UPA 24h, são estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária, articulados com a Atenção Básica, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192, a Atenção Domiciliar e a Atenção Hospitalar. Todas essas unidades compõem uma rede organizada de atenção às urgências.

Seu funcionamento é regulamentado pela Portaria nº 1600/GM/MS de 07 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências (RAU) no Sistema Único de Saúde (SUS), que é complementada pelas Portarias de Consolidação GM/MS nº 3 e nº 6 de 28 de setembro de 2017. Essas portarias redefinem as diretrizes do modelo assistencial e de financiamento da UPA 24h.

A UPA 24h faz parte da Política Nacional de Atenção às Urgências implantada em 2003 pelo Ministério da Saúde, que objetiva o desenvolvimento do SUS em consonância aos princípios da universalidade, integralidade, participação social, descentralização e humanização do atendimento.

De acordo com a Política Nacional de Atenção às Urgências, as UPAs 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde, unidades de saúde da família e a rede hospitalar, devendo funcionar 24h por dia, todos os dias da semana, e compor uma rede organizada de atenção às urgências e emergências, com pactos e fluxos previamente definidos, com o objetivo de garantir o acolhimento aos pacientes, intervir em sua condição clínica e contrarreferenciá-los para os demais pontos de atenção da RAS, para os serviços da atenção básica ou especializada ou para internação hospitalar, proporcionando a continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo da população.

Desse modo, as UPAs prestam atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes com quadros agudizados de natureza clínica, como, por exemplo, crises hipertensivas, hiperglicemias, crises asmáticas, infecções, entre outros.

Nas UPAs os pacientes devem permanecer até 24 horas para estabilização do quadro clínico, sendo encaminhados, caso necessário, para o serviço hospitalar de referência.

Atualmente existem no Distrito Federal 06 (seis) UPAs 24h: UPA Samambaia; UPA Ceilândia; UPA Núcleo Bandeirante; UPA Recanto das Emas; UPA São Sebastião e UPA Sobradinho, as quais se encontram sob gestão do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF. Destacando que todas as seis UPAs tem porte III e opção VIII com equipe multiprofissional com capacidade operacional de nove médicos por dia, sendo cinco plantonistas diurnos e quatro plantonistas noturnos.

O presente relatório trata da apresentação de resultados da UPA – Recanto das Emas, para apuração das metas pactuadas no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES/DF referente ao terceiro quadrimestre de 2019.

Para melhor organização e acompanhamento, as informações deste relatório estão divididas em:

- Informações sobre a gestão de pessoas;
- Metas de produção;
- Indicadores de desempenho;
- Metas do plano de ação e melhoria.

Informações sobre a gestão de pessoas

No terceiro quadrimestre de 2019, a Superintendência de Pessoas do IGESDF contratou profissionais de diversas áreas, a fim de garantir o atendimento às demandas de recursos humanos de todas as unidades, em consonância com os princípios e diretrizes do regulamento de seleção e contratação de pessoas. No total, foram contratados 258 novos profissionais para a UPA – Recanto das Emas.

A Tabela 1 mostra a relação de colaboradores por categoria profissional (celetistas e estatutários):

Tabela 1 – Quantidade de Colaboradores por Categoria Profissional

Categoria	Celetista	Estatutário	TOTAL
Administrativa - Técnico	0	11	11
Administrativa - Assistente	4	0	4
Assistência Social	3	0	3
Coordenação administrativa	1	0	1
Coordenação multiprofissional	1	0	1
Enfermagem	20	17	37
Enfermagem - Auxiliar	0	30	30
Enfermagem - Técnica	35	35	70
Farmácia	7	6	13
Gerência	1	0	1
Laboratório	14	9	23
Médica	25	19	44
Motorista	0	7	7
Nutrição	2	0	2
Políticas públicas - Analista	0	1	1
Políticas públicas – Técnico	0	2	2
Radiologia - Técnico	0	4	4
Odontologia – Técnico de higiene dental	0	3	3
Telefonista	0	1	1
Total	113	145	258

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas (em 31/12/2019)

Do Contrato de Gestão

Em 27 de maio de 2019 foi assinado o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão Nº 001/2018 entre SES/DF e IGESDF. A partir dessa data, conforme cláusula terceira do referido termo, foi ampliado o limite de atuação do IGESDF, contemplando 06 (seis) Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) do Distrito Federal e o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM).

Diante disso, houve a contratualização das metas de produção e das metas de plano de ação e melhoria, que são avaliadas desde a vigência do instrumento contratual. Também foram pactuados os indicadores de desempenho a serem sistematizados e mensurados pela UPA.

Metas de produção

Nesta parte do relatório são apresentados os resultados das metas de produção contratualizadas para o ano de 2019, referentes aos serviços assistenciais, no período avaliado. As metas baseiam-se nos resultados publicados pelas bases oficiais do Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde - DATASUS e correspondem ao terceiro quadrimestre de 2019.

Quanto aos gráficos apresentados, além da demonstração mensal, é feito um comparativo da produção em relação à meta estipulada. A análise é linear, sendo dividido o valor da meta anual em igual proporção para cada mês.

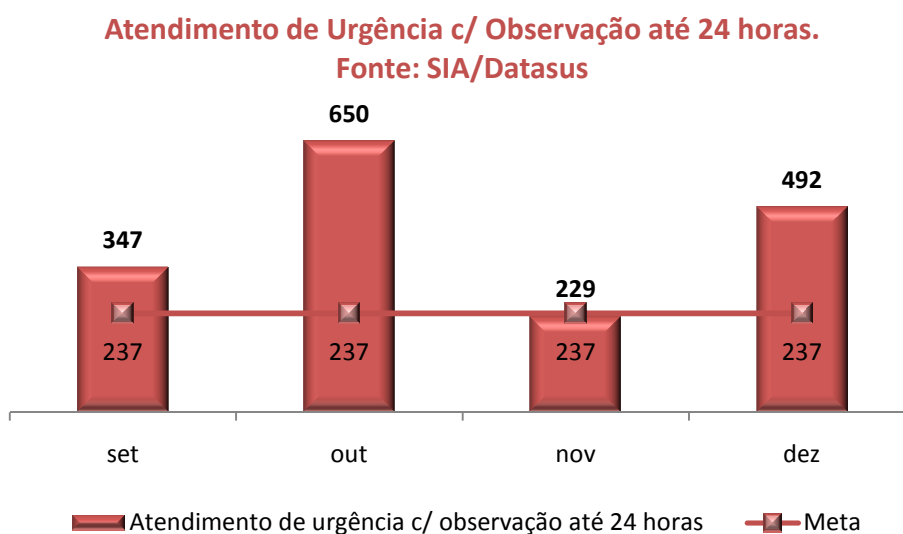
Cabe ressaltar que as metas lineares não consideram as particularidades, eventos e tendências sazonais, que possam interferir no desempenho ao longo do ano.

Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada

Esse tipo de atendimento compreende o exame inicial e o acompanhamento ao paciente em situação de urgência. Neste caso o atendimento vai além de consulta, pois o paciente permanece em observação por até no máximo 24 horas. Neste tempo pode ser administrada medicação conforme o quadro clínico do paciente, ou ainda podem ser realizados exames para esclarecimento diagnóstico. Após este atendimento, quando não tiveram suas queixas resolvidas, os pacientes devem ser encaminhados com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

Para o terceiro quadrimestre a meta linear estipulada foi de 948 atendimentos, sendo realizado um total de 1718 atendimentos, superando a meta quadrimestral em 81 pontos percentuais.

A seguir, gráfico com a produção do quadrimestre:

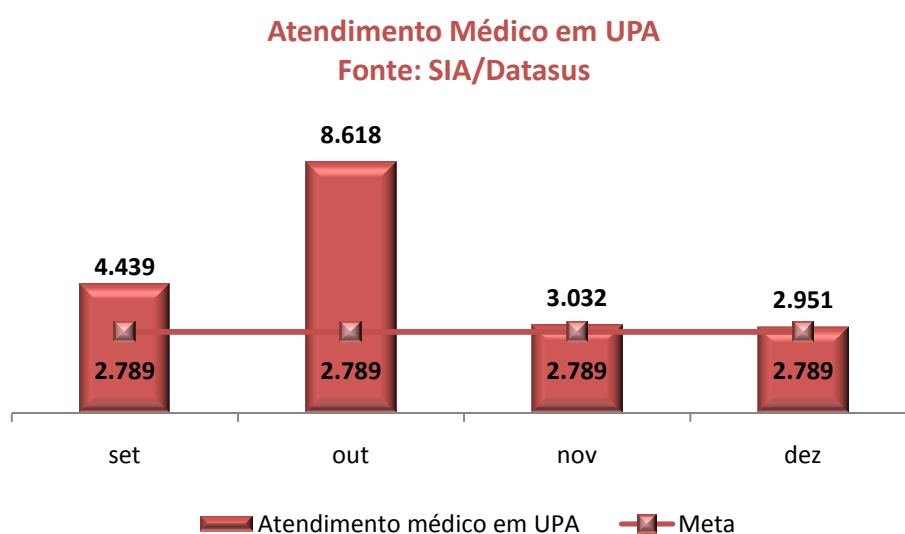


Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento

Trata-se de atendimento aos pacientes acometidos por quadros de urgência e emergência, realizando o atendimento inicial, estabilizando o paciente e definindo o encaminhamento responsável, quando necessário.

Para o terceiro quadrimestre a meta linear estipulada é de 11.156 atendimentos, sendo realizado um total de 19.040 atendimentos, atingindo 70 pontos percentuais acima da meta quadrimestral.

O gráfico abaixo reflete os dados da produção do quadrimestre:



Deve ser levado em consideração, para análise dos resultados apresentados acima, que a Portaria de Consolidação Nº 3, de 28 de Setembro de 2017 do Ministério da Saúde, Anexo 12 do Anexo III, estabelece para monitoramento de faturamento SIGTAP os seguintes códigos:

03.01.06.002-9 - Atendimento de urgência c/ observação até 24 horas em atenção especializada;

03.01.06.009-6 - Atendimento médico em UPA 24h de pronto atendimento;

03.01.06.011-8 - Acolhimento com classificação de risco.

Entretanto, no Terceiro Termo Aditivo ao contrato de Gestão Nº 001/2018 - SES/DF, encontra-se equivocadamente com o código

SIGTAP 03.01.06.006-1 (Atendimento de Urgência na Atenção Especializada).

Observa-se que ao extrair no DATASUS o código SIGTAP 03.01.06.006-1 (Atendimento de Urgência na Atenção Especializada), desde o ano de 2014, equivocadamente, este código veio sendo lançado no sistema de faturamento das UPAs, assim não cumprindo o estipulado na portaria ministerial. Com esta análise foi verificado que o faturamento das UPAs estava ocorrendo nos dois códigos (03.01.06.009-6; 03.01.06.006-1), tendo em vista que estes códigos se referem ao atendimento inicial.

A partir dessa análise o IGESDF, no intuito de cumprir a portaria ministerial, iniciou um processo para que não ocorresse mais o faturamento no código em desacordo com a portaria ministerial.

Em virtude do fato relatado, a fim de comprovação da produção do quadrimestre, será apresentado, na Tabela 2, o resultado da somatória dos dois códigos.

Tabela 2 – Relação de atendimentos registrados pela UPA 24h Recanto das Emas

PROCEDIMENTO	SET/2019	OUT/2019	NOV/2019	DEZ/2019
Atendimento médico em UPA 24h de pronto atendimento (0301060096)	4.439	8.618	3.032	2.951
Atendimento de urgência na atenção especializada (código 0301060061)	204	50	2	0
TOTAL	4.643	8.668	3.034	2.951

FONTE: DATASUS

Acolhimento com Classificação de Risco

Trata-se do acolhimento do paciente, identificando e classificando o grau de risco, de modo a estabelecer a ordem de prioridade e o tempo limite para o atendimento médico, utilizando-se de protocolo seguro.

Para o terceiro quadrimestre a meta linear estipulada foi de 7.348 classificações, tendo sido realizado um total de 19.216 classificações, atingindo 161 pontos percentuais acima da meta quadrimestral.

A seguir, gráfico demonstrativo com resultados do quadrimestre:

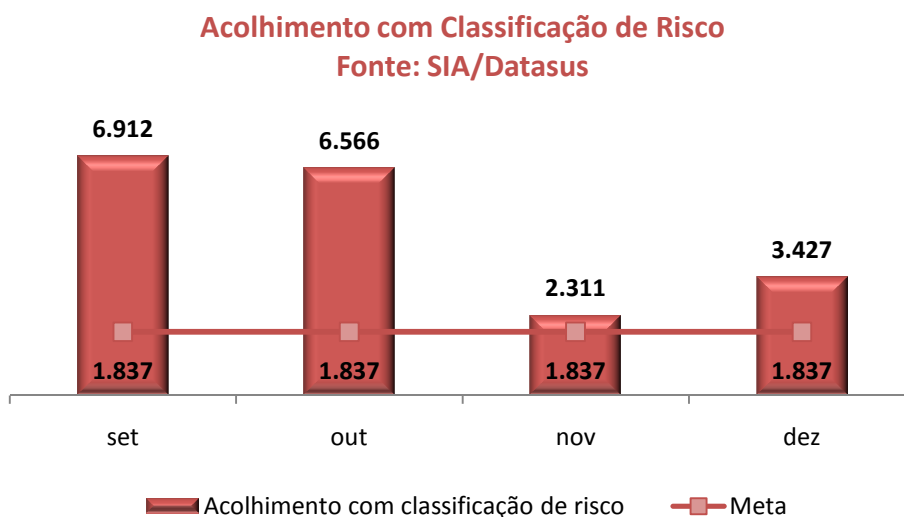


Tabela 3 - Quadro consolidado das metas e indicadores de produção

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Meta (Anual)
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA COM OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS (FONTE: DATASUS)	632	227	237	2	282	271	343	351	347	650	229	492	2.842
ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (FONTE: DATASUS)	2.842	3.606	4.959	4.339	6.715	5.094	4.508	4.071	4.439	8.618	3.032	2.951	33.467
ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (FONTE: DATASUS)	1.973	1.948	2.388	2.530	2.743	3.299	3.203	3.135	6.912	6.566	2.311	3.427	22.047

Indicadores de Desempenho

Esses indicadores mensuram a qualidade, a produtividade e a efetividade do desempenho hospitalar. Para a apuração e o monitoramento dos resultados, foram utilizados diferentes mecanismos de gestão.

Dessa forma, foi possível acompanhar o indicador e avaliar o desempenho ao longo do ano. O registro e o processamento de dados estão sendo analisados com o propósito de definir a continuidade e/ou a padronização desses processos.

No Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES/DF, foram pactuados os indicadores a serem monitorados, cujas metas ainda não foram contratualizadas. No momento, esses indicadores não estão fazendo parte da avaliação do contrato, o que não exime a responsabilidade das áreas de iniciar o monitoramento e avaliação dos resultados internamente, em busca de aprimorar a gestão e a qualidade do atendimento assistencial.

Índice de Satisfação do Usuário Atendido

Este Indicador mensura a relação percentual entre a quantidade de avaliação entre bom e ótimo com o total de pessoas pesquisadas (pacientes e acompanhantes atendidos), utilizando um questionário impresso, padronizado e auto-administrado.

No último quadrimestre, não houve mensuração do indicador nas unidades sob gestão do IGESDF, em decorrência do atraso na contratação de uma empresa especializada que seria responsável pela coleta e análise dos dados obtidos na pesquisa.

Em relação à contratação da empresa, foi assinado o contrato nº 096/2019, firmado entre o IGESDF e o Instituto Euvaldo Lodi-DF. Contudo, os trâmites necessários para a realização da pesquisa de satisfação estão em fase de finalização, sendo a primeira apuração do indicador realizada no primeiro quadrimestre de 2020, conforme prazo pactuado.

Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados

É a relação percentual entre o número de pacientes acolhidos pela respectiva unidade hospitalar de referência e o número total de pacientes referenciados na unidade de pronto atendimento. A avaliação do indicador identificará a correlação entre o baixo percentual de acolhimento da transferência às unidades hospitalares de referência e o impacto negativo na produção da unidade de pronto atendimento.

A metodologia de cálculo do indicador está em fase de construção, dado que os esforços iniciais da gestão da UPA se deram na adequação de estrutura, abastecimento e alocação de pessoal. De qualquer forma, a unidade já consegue levantar a quantidade de pacientes transferidos a outras unidades hospitalares. Esses dados serão apresentados na Tabela 3.

Tabela 4 – Quantidade de pacientes transferidos a outras unidades hospitalares

DESTINO DA TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	TOTAL
HRSAM	26
HBDF	10
HRT	40
HSM	1
HUB	2
HSVP	8
ICB	2
HCB	1
Total de transferências	90

Fonte: Gerência da UPA. Período de setembro a dezembro de 2019

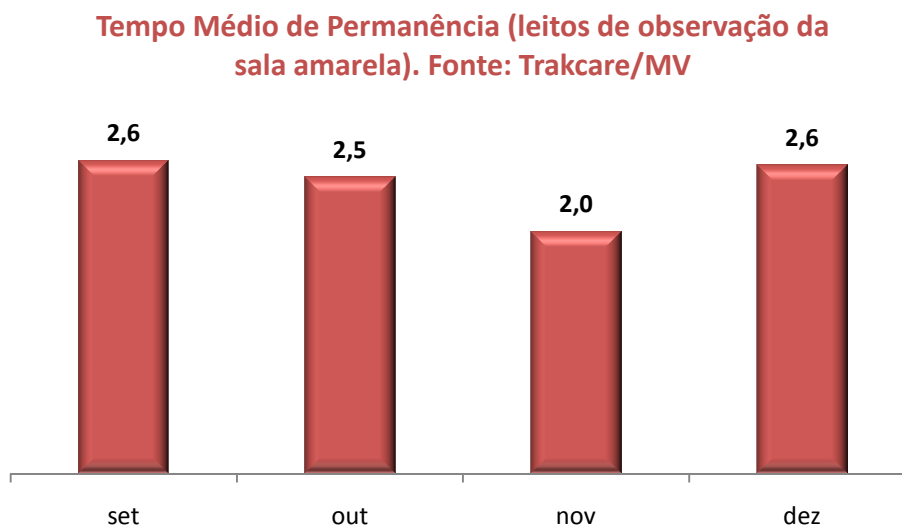
Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela

Mensura a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de saídas (por altas, transferência externa, evasão ou óbitos no mesmo período). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos de observação da sala amarela na unidade de pronto atendimento.

A estruturação para cálculo deste indicador ainda encontra-se em fase de criação. No entanto, a unidade já consegue levantar o tempo médio de permanência do paciente, contribuindo na avaliação e definição de ações, para

o adequado e característico atendimento de urgência com observação até 24 horas.

Segue gráfico com o tempo médio de permanência no período:



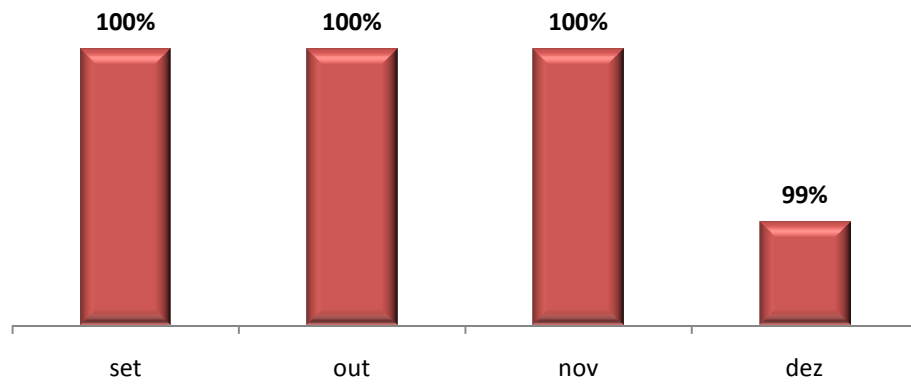
Tempo de Faturamento Hospitalar

Esse indicador calcula o percentual faturado e/ou informado para a cobrança dentro do período corrente em relação ao total de procedimentos faturados dentro da competência.

Por tratar-se de unidade de pronto atendimento, não possui faturamento hospitalar. Até o devido ajuste no contrato, será disponibilizado o tempo de faturamento ambulatorial. Cabe ressaltar que a fonte utilizada para extração dos dados foi o Sistema **dbSaude Numb3rs®**, o qual utiliza como fonte de dados para cálculo a base oficial DATASUS.

Segue gráfico com Tempo de Faturamento Ambulatorial do período:

Tempo de Faturamento
Fonte: Sistema DB Saúde



Metas do plano de ações e melhorias

Como meta de plano de ação e melhoria a Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Recanto das Emas tem a ação de: criar plano de projeto para habilitação da UPA com prazo de entrega para DEZ/2019.

Esta meta está relacionada à criação de um plano de ações e estratégias, com a finalidade de habilitar a UPA 24h Recanto das Emas para a retomada do custeio pelo Ministério da Saúde - MS. Para tal, a gerência iria definir linhas de ação para atendimento aos requisitos necessários de forma a garantir a habilitação da unidade conforme determina portaria ministerial.

O processo de retomada do custeio das UPAs do Distrito Federal pelo Ministério da Saúde foi iniciado mediante reunião entre a equipe da Superintendência de Atenção Pré-Hospitalar do IGESDF e a Coordenação-Geral de Urgência e Emergência, onde foi agendada visita da equipe técnica do MS para o mês de novembro com objetivo de verificar as condições atuais das instalações físicas, insumos, fluxo de atendimento e registro das atividades desenvolvidas, avaliando de forma global a viabilidade do restabelecimento da habilitação que se encontrava suspensa. Na data estabelecida foram realizadas as vistorias pela equipe do MS e da Vigilância Sanitária do Distrito Federal. Como resultado das inspeções, a UPA do Recanto das Emas encontra-se apta para funcionamento, porém com pendência pela habilitação da unidade junto ao Ministério da Saúde.

Até o momento, as ações a serem executadas para solucionar a pendência sinalizada pelo MS estão sendo tratadas pelas áreas competentes com foco em regularizar, em tempo hábil, para assim aprimorar o processo de trabalho e consolidar a habilitação da UPA 24h Recanto das Emas junto ao Ministério da Saúde.

Por fim, destacamos que a meta foi atingida dentro do prazo estipulado, visto que além da criação de plano de projeto para habilitação da UPA, a execução do plano está sendo realizada.

