



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CONTRATANTE: SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE
COORDENADORIA DE SERVIÇOS DE SAÚDE
CONJUNTO HOSPITALAR DO MANDAQUI
COORDENADORIA TÉCNICA DE DEPARTAMENTO
CONVÊNIO DE GESTÃO: 01275/2020
EXERCÍCIO: 2020
MEM 001/2020

SÃO PAULO (SP) 16 de junho de 2020

Prezado Senhor:

Ref.: **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO - MAIO / 2020.**

Em cumprimento ao estabelecido no Convenio de Gestão nº 1221/2020, na Cláusula 6 – DO PAGAMENTO, item 6.1, letra "c", firmado entre o Governo do Estado de São Paulo e esta instituição, com compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações para o gerenciamento de Serviço de Urgência e Emergência Adulto do "Conjunto Hospitalar do Mandaquido Complexo Hospitalar do Mandaqui, vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório de Execução de Serviço – Maio 2020:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente.

LEANDRO LUIS ROSÁRIO PEREIRA DA SILVA
CRM 154.951
Coordenador Médico

Leandro Luis R. P. S.
CRM 154.951

Excelentíssimo Senhor,

Dr. Marcelo Barletta Soares Viterbo

Diretor Geral

Complexo Hospitalar do Mandaqui

Rua Voluntária da Pátria, 4301 – Mandaqui – São Paulo – SP.

DTD
Recebido em
25/06/2020
Luciana



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório contempla o primeiro mês da gestão da OSS Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Birigui, no Serviço de Urgência e Emergência Adulto do Complexo Hospitalar do Mandaqui, compreendendo o atendimento médico, na especialidade de clínica médica e de enfermagem, na classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação, observação e atendimento especializado em neurocirurgia.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
 Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71
 Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66
 Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

2. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

2.1 METAS QUALITATIVAS

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
TEMPO ESTIMADO ENTRE A CHEGADA E A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	< = 25 MINUTOS	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
TEMPO ESTIMADO RISCO VERMELHO	IMEDIATO	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
TEMPO ESTIMADO RISCO AMARELO	< = 30 MINUTOS	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
TEMPO DE ESPERA PARA REAVALIAÇÃO APÓS EXAMES COMPLEMENTARES	< = 30 MINUTOS	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NO PS	< = 24 HORAS	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
ADESÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS	100%	100,0%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
ÍNDICE DE PERDA DE Sonda NASO ENTERAL	< = 1,65	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
TAXA DE EXTUBAÇÃO ACIDENTAL	< = 0,52	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
INCIDÊNCIA DE QUEDA DO PACIENTE	< = 0,87	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
INCIDÊNCIA DE FEBLITE	< = 0,24	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
INCIDÊNCIA DE NÃO CONFORMIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS	< = 0,23	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM RESULTADO ÓTIMO/BOM	>= 85%	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	MAIO
RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA		7
Pacientes atendidos no mês		3695
Taxa de reclamação na ouvidoria	<= 1,0%	0,19%



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

Análise descritiva dos resultados:

Em relação ao Tempo estimado entre a chegada e a classificação de risco, tempo estimado risco vermelho, tempo estimado risco amarelo, tempo de espera para reavaliação após exames complementares e tempo máximo de permanência no OS, estão em fase de ajustes junto ao departamento de T.I., sendo assim disponíveis para mensuração no próximo mês.

No que refere a adesão de protocolos clínicos, houve 100% de adesão por parte das equipes, o índice de perda de sonda naso enteral foi de 0,00%, assim como a taxa de extubação acidental em 0,00% , índice de queda do paciente 0,00%, índice de flebite também 0,00% e incidência de não conformidade na administração de medicamentos também foi de 0,00%. Referente a pesquisa de satisfação não foi possível mensurar ainda, dado que está em ajustes com a equipe técnica do Hospital.

3. OUVIDORIAS

- ✓ **Ouvidoria 265.182:** Filha da paciente A.M.S relata internação de sua mãe sob suspeita de COVID-19, recebendo alta no dia seguinte após melhora no quadro clínico posto como crise asmática, sem resumo de alta. A paciente fora reinternada e a acompanhante questiona a dificuldade na comunicação e clareza das informações quanto ao quadro de saúde de sua mãe.

Justificativa: Lamentamos o ocorrido com o paciente A.M.S. e seus familiares, porém a paciente em questão ficou apenas em observação e não internada, tendo alta após melhora clínica e do quadro broncoespasmo e sem sinais de infecção pulmonar e sem alterações agudas no exame de sangue. Realiza, ainda, 3 tomografias de tórax sem alterações agudas e sem sinais de infecção pulmonar, foi dado o suporte adequado para o caso. Quanto às informações do quadro do paciente e o estado clínico, são dadas pessoalmente.

Atenciosamente,
Leandro Luis R. P. da Silva
CRM: 154.951

- ✓ **Ouvidoria 263.350:** Acompanhante da paciente A.A.S. questiona a paciente não ter sido levada ao banheiro ou a não utilização da fralda geriátrica. Relata que desde sua internação a paciente não tomou banho.

Justificativa: Foi orientada toda equipe de enfermagem quanto aos pontos de melhorias assistenciais, a prestar uma assistência humanizada e ter mais visão holística dos cuidados integrais.

Atenciosamente,
Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar
COREN-SP 302.907 ENF

- ✓ **Ouvidoria 265.754:** Acompanhante do paciente N.P.S. manifesta reclamação após ouvir enfermeira de plantão relatar que a medicação da paciente estava sendo administrada incorretamente, ao verificar a prescrição medica constou tal erro.

Justificativa: Informo que diante da queixa familiar do Sr. N.P.S., Como tomada de decisão foi orientada toda equipe, para processo de melhoria da assistência e os envolvidos receberam feed back, com relação os eventos mencionados pelo manifestante, que envolve a boas práticas e segurança do cliente. (medicação segura).

Atenciosamente,
Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar
COREN-SP 302.907 ENF

- ✓ **Ouvidoria 263.349:** Acompanhante da paciente A.A.S questiona a não administração das medicações de uso contínuo da paciente desde sua entrada no PSA.

Justificativa: Dos apontamentos quanto ao uso de medicações habituais, fora orientada a equipe de enfermagem, na avaliação primária dos usuários quanto a importância de compartilhar com a equipe médica a reconciliação terapêutica destes, em prescrição médica.

Atenciosamente,
Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar
COREN-SP 302.907 ENF

- ✓ **Ouvidoria 263.467:** Reclama que seu marido A.S.A internado no PSA por problemas de fígado, transferido para um quarto junto com pacientes de COVID-19, após conversar com o medico responsável fora transferido retirado da ala e novamente ficou no corredor. Manifestante preocupada com a possibilidade de contágio do paciente por COVID-19.

Justificativa: Informamos que todos os pacientes triados com clínica sugestiva de COVID-19, são avaliados em departamentos específicos para especialidade. Contudo, diante do exposto, reitero a equipe médica e corpo de enfermagem e dos apontamentos mencionados pelo familiar quanto a visão holística voltada as queixas clínicas e departamento de internação específico para o atendimento imediato. No que refere as transferencias, estas que dependem das vazões de leitos de internação nas unidades. (procedimento pertinente aos chefes de plantão e o gerenciamento de vagas).

- ✓ **Ouvidoria 266.194:** Manifestante expressa insatisfação com a tratativa da enfermeira de plantão, tratando de forma grosseira a acompanhante do paciente C.R.C.A., afirmando que esta não poderia ir embora, pois o paciente necessita de acompanhante para ajudar nas rotinas básicas de alimentação, higiene, etc.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

Justificativa: Informo que diante da queixa familiar do Sr. C.R.C, com argumentos ao atendimento da Enfermeira, por não ser hostil com familiares, a mesma recebeu feed back, com apontamento para melhoria no processo assistencial visando aplicar uma assistência humanizada e com cordialidades aos usuários.

Atenciosamente,
Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar
COREN-SP 302.907 ENF

- ✓ **Ouvidoria 267.705:** Paciente R.D.S relata que deu entrada na emergência do PSA trazida de ambulância, relata que após atendimento em sua residência, deu falta de um anel solitário de brilhante, uma aliança de brilhante e um brinco em formato de infinito. Informa que já retornou a CHM e se dirigiu à zeladoria, como solicitado, e ninguém sabe informar onde estão os objetos.

Justificativa: Informo que diante da manifestação da senhora R.D.S, com apontamento de pertences pessoais (anel, aliança e brinco) foi aberto para averiguação do ocorrido, em prontuário onde não consta informações da equipe do SAMU sobre anotações e nem entrega dos pertences mencionados na unidade de origem PSA. Ainda assim, a equipe fora reorientada sobre o protocolo do Hall e pertences, e entrega destes.

Atenciosamente,
Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar
COREN-SP 302.907 ENF

3.1 Elogios:

- ✓ Não recebemos elogios.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isto do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

4. CONCLUSÃO

A Gestão da OSS Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Birigui, no gerenciamento de Urgência e Emergência Adulto do Complexo Hospitalar do Mandaqui, no primeiro mês de Gestão, inicia sua gestão garantindo as escalas de médicos e enfermagem e já iniciando treinamentos para o enfrentamento da COVID-19.

Por ser o primeiro mês algumas dificuldades ocorreram principalmente quanto ao fluxo, contratação de funcionários e na relação entre nossa equipe e a equipe do Hospital. Problemas estes que tem sido sanados no decorrer do mês.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isto do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

ANEXOS

LEI Nº 13.992, DE 22 DE ABRIL DE 2020 - LEI Nº 13.992, DE 22 ...

<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-13.992-de-22-de-abril-de-2020-...>

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 23/04/2020 | Edição: 77 | Seção: 1 | Página: 6

Órgão: Ato do Poder Legislativo

LEI Nº 13.992, DE 22 DE ABRIL DE 2020

Suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

OPRESIDENTEDAREPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica suspensa por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo-lhes os repasses dos valores financeiros contratualizados, na sua integralidade.

Art. 2º Fica mantido o pagamento da produção do Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (Faec), com base na média dos últimos 12 (doze) meses.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de abril de 2020: 199 o da Independência e 132 o da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Nelson Luiz Sperle Teich

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.