



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
HOSPITAL REGIONAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS "DR. OSÍRIS FLORINDO COELHO"
PRONTO SOCORRO ADULTO
COORDENADORIA TÉCNICA DE DEPARTAMENTO
CONVÊNIO DE GESTÃO: 01386/2020
EXERCÍCIO: 2020
MEM 130/2020

São Paulo (SP) 20 de Outubro de 2020.

Prezado Senhor:

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

Em cumprimento ao estabelecido no Convênio de Gestão nº 01386/2020, 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 Gerenciamento do serviço de Pronto Socorro Adulto do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos "Dr. Osiris Florindo Coelho", vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório de Execução de Serviço – Setembro 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,

Dr. Clécio F. Gonçalves
Coordenador Médico

Clécio F. Gonçalves
Médico - CRM 171008
29 OUT 2020

Excelentíssimo Senhor,
Dr. Roberto Enrique Kameo
Diretor Geral

Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos "Dr. Osiris Florindo Coelho"
Rua Prudente de Moraes 257, Ferraz de Vasconcelos –SP



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 mês de Setembro de 2020, terceiro mês da gestão da OSS Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Birigui, no Pronto Socorro Adulto do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos “Dr. Osiris Florindo Coelho”.

Este terceiro mês se deu continuidade nos fluxos e gestão na unidade, compreendemos que o enfrentamento da pandemia de COVID-19 influi diretamente na relação de pacientes atendidos, uma vez que se trata de demanda espontânea.

As escalas estão devidamente preenchidas e os funcionários diariamente capacitados para o serviço prestado ao usuário.

Handwritten signature/initials.

Handwritten signature/initials.

2. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

2.1 METAS QUALITATIVAS

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
NUMERO DE ATENDIMENTOS MÊS		9.418
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
GARANTIR ATENDIMENTO ININTERRUPTO	100%	100%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
TEMPO ESTIMADO ENTRE A CHEGADA DO PACIENTE (RETIRADA DA SENHA ELETRÔNICA) E A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	<= 25 MIN	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
TEMPO ESTIMADO PARA ATENDIMENTO RISCO VERMELHO	IMEDIATO	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
TEMPO ESTIMADO PARA ATENDIMENTO RISCO AMARELO	<= 30 MIN	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
TEMPO DE ESPERA PARA REAVALIAÇÃO APÓS OS RESULTADOS DOS EXAMES	<= 30 MIN	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NO P.S - LEITOS DE OBSERVAÇÃO SEM JUSTIFICATIVA	<= 24 HORAS	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
ADEÇÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS	100%	100,0%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
ÍNDICE DE PERDAS DE SONDAS NASO ENTERAL	<= 1,65%	1,06%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
TAXA DE EXTUBAÇÃO ACIDENTAL	<= 52%	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
ÍNDICE DE QUEDA DE PACIENTES	<= 87%	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
ÍNDICE DE FLEBITE	<= 24%	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
INCIDÊNCIA DE NÃO CONFORMIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS	<= 23%	0,00%
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO COM RESULTADO ÓTIMO/BOM	>= 85%	*
METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	SETEMBRO
QUEIXA NA OUVIDORIA		9
Pacientes Atendidos no mês		9.418
Taxa de reclamação na Ouvidoria	<= 1%	0,09%



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:

No mês de referência, tivemos 9.418 atendimentos no Pronto Socorro Adulto.

Em relação a garantia de atendimento ininterrupto, foi 100% executado. Já o tempo estimado entre a chegada e a classificação de risco, tempo estimado para atendimento risco vermelho, tempo estimado para atendimento amarelo, tempo para reavaliação após os resultados dos exames complementares e tempo máximo de permanência no P.S, continuam em fase de ajustes junto ao departamento de T.I.

Referente a adesão do protocolos clínicos, houve 100% por parte da equipe de enfermagem. O índice de perda de sonda naso enteral ficou em 1,06%, a taxa de extubação acidental ficou em 0,00% assim como a queda de paciente em 0,00% e o índice de flebite também em 0,00%. Não houve incidência de não conformidade na administração de medicamentos.

Tivemos 09 ouvidorias destinadas ao PSA devidamente respondidas aos manifestantes. Quanto aos elogios destinados ao setor, tivemos 24.

Referente a pesquisa de satisfação, sua execução está temporariamente suspensa devido ao enfrentamento da pandemia de COVID-19. Quanto as ouvidorias, tivemos três ao decorrer do mês de Agosto.



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

3. OUVIDORIAS:

- ✓ **297.010 J.G.C.V.:** Paciente compareceu com sintomas de febre no dia anterior, falta de ar e dor de cabeça. Orientado aguardar no corredor interno próximo a Obs. Mista e que seria conduzido ao 6º andar. Observou que outro paciente entrou no consultório médico e perguntou se o médico havia chamado seu nome sendo informado que sim, bateu na porta do consultório perguntou ao médico se o havia chamado e o mesmo disse: quatro vezes com voz ríspida e já sem paciência questionou o que ele tinha. Porém, com o tratamento recebido o paciente já se indignou sem saber até como conversar com o médico devido essa situação, foi irônico dizendo: toma dipirona que passa e prescreveu no receituário controle especial a medicação. Relata também, que veio até esta unidade pois, seu companheiro realizou PCR com resultado positivo para Covid-19 e precisava de alguma orientação de como proceder devido os sintomas citados acima, sendo assim, retorna para sua casa da mesma forma que entrou sem orientação e sua preocupação também é porque tem bronquite e asma e o médico nem ao menos solicitou um raio-x. Enfatiza que não pode ouvir o chamamento do médico por ter sido posicionado em um local distante do consultório. Solicita providência quanto a conduta falta de empatia do profissional.

Justificativa: Informo que na data em questão o médico chamou o paciente por diversas vezes (8:48/8:50/8:55) e quando o paciente finalmente entrou na sala do médico foi constatado que os sinais vitais estavam todos estáveis, afebril, saturando 98 % em ar ambiente e com pressão arterial normal. Diante do caso, paciente foi orientado a procurar UBS para acompanhamento clínico. Em relação a desorganização durante as orientações sobre o local onde deveria aguardar pelo chamado do médico, informo que o setor responsável já foi notificado a melhorar as orientações de forma a serem mais precisas.

Atenciosamente,
Dr Clecio F. Gonçalves
Supervisor Médico do Pronto Socorro

- ✓ **297.159 T.M.A.:** Manifestante relata que na terça-feira o Clínico Dr Abel Jesus, saiu as 22h15 do plantão. No dia 25 de agosto saiu as 23h05, ninguém mais o encontrava no consultório, fora que haviam pacientes ainda para o Doutor atender e quem sofre com tudo isso, é a recepção ouvindo desaforo.



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

pelo médico da área de ginecologia e não pelo atendimento clínico. Informo ainda que os médicos são orientados em reuniões periódicas no tocante a postura de atendimento.

Atenciosamente,

Dr Clecio F. Gonçalves

Supervisor Médico do Pronto Socorro

- ✓ **297.527 R.R.S.:** Manifestante relata que trouxe seu sobrinho em nosso Pronto Socorro pois o mesmo sofreu queda da escada no dia anterior por volta das 19:00h, porém não procurou atendimento imediato, somente nesta data, relata que ao chegar na recepção perguntou se tinha ortopedista e a funcionária informou que só teria um médico plantonista e para emergência, quando chegou a vez de abrir a ficha do paciente recolhendo o documento, respondeu que o paciente não iria ser atendido devido a queda ter sido no anterior e não foi trazido pelo SAMU, o paciente teria que buscar atendimento em outra Unidade, Mogi, Suzano aonde o quisesse ir, o familiar questionou o porque do não atendimento e a funcionária chamou a Supervisora que também respondeu por atendimento de Emergência. Linfatiza que irá fazer Boletim de Ocorrência e exige o direito de atendimento do cliente.

Justificativa: Venho informar que na data citada esta unidade contava com deficit de profissionais da área, e que o plantonista deve priorizar os atendimentos emergenciais, e infelizmente causa demora na realização dos atendimentos do Pronto Socorro. Esta Diretoria está se mobilizando para melhorar o quadro de profissionais da unidade. Peço desculpas pelo ocorrido, e pela orientação dada no momento da realização da FAA.

Atenciosamente,

Dr Herminio Cabral de Resende Junior

Diretor de Divisão Médica

- ✓ **298.586 F.V.:** Cidadão relata que hospital Dr. Osiris Florindo Coelho Ferraz de Vasconcelos, localizado na rua Princesa Isabel, nº 207, Vila Correia, município de Ferraz de Vasconcelos - SP, não está atendendo de acordo o horário de funcionamento do hospital. O mesmo, afirma que chegou às 14:00 horas do dia 11/08/2020, e ficou aguardando atendimento, porém às 19:00 da noite foi informado que estava tendo troca de plantão, cidadão aguardou no local até as 20:10 da noite, mas não foi atendido pelo médico. Cidadão reclama da falta de atendimento médico no hospital supracitado e pede que o caso seja analisado.

Justificativa: Esclareço que o paciente em questão não deu entrada as 14:00h como alegado na queixa, segundo ficha de atendimento Nº 02-20-00110418, a ficha foi aberta as 17:13 do dia



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

11/08/2020 e consta que o mesmo foi chamado diversas vezes conforme anotação na própria ficha de atendimento, sendo então considerada evasão. Outrossim, informo que não consta no sistema qualquer abertura de ficha as 14:00. Esclareço ainda que na referida data não registramos qualquer reclamação no sentido de que o pronto socorro estaria tumultuado, os atendimentos correram de forma normal conforme levantamento junto aos funcionários e seguranças. Diante dos fatos absurdos, esclareço que as reclamações são infundadas.

Atenciosamente,
Dr Clecio F. Gonçalves Supervisor
Medico do Pronto Socorro

- ✓ **302.538 E.J.G.S.:** Relata que compareceu a unidade hospitalar com dores na coluna (hérnia de disco), fez a ficha para atendimento, passou pela triagem e foi atendida pelo Clínico Geral que após avaliação prescreveu medicações levando cerca de trinta minutos. Dirigiu-se então, até o Setor de Medicação onde aguarda ser atendida desde às 12:00 hs e até agora às 14:11h isso não ocorreu. Outros pacientes estão na mesma situação, com dores e aguardando. Enfatiza que, nenhum profissional da saúde aparece para dar informações ou esclarecimentos porque está ocorrendo a demora no atendimento. Aguarda providências em relação a este serviço.

Justificativa: Em resposta a a ouvidoria, Eu Fabiola de Oliveira Silva, Gerente/RT de Enfermagem venho por meio dessa, responder sobre o fato ocorrido no setor da Medicação, relacionado à paciente. Verifico no setor o fato ocorrido com equipe de plantão, onde os mesmos informaram, orientaram e reforçaram a paciente sobre o Acolhimento e Classificação de Risco, e tempo médio de atendimento à todos os pacientes que aguardam no setor. Após a sua identificação, o usuário é encaminhado ao espaço destinado à Classificação de Risco onde é acolhido pelo auxiliar ou técnico de enfermagem que afere os sinais vitais e o enfermeiro que, utilizando informações da escuta qualificada e da tomada de dados vitais, se baseia no protocolo e classifica o usuário.

Atenciosamente,
Fabiola de Oliveira Silva
Gerente/RT de Enfermagem.

- ✓ **303.375 G.B.S.S.:** Paciente compareceu nesta unidade hospitalar para fazer ultrasson e após exame executado foi orientada pelo profissional Dr. José Carlos dos S. Rocha a passar com o Clínico Geral porém, em conversa com a Drª Mônica, não quis nem ouvir o motivo de estar ali,

mau olhou o exame feito pelo colega do ultrasson. Sua reclamação é devido a falta de educação e respeito da profissional que pelo menos ouvisse seu relato. Aguarda providências.

Justificativa: Informo que na referida data a paciente abriu ficha as 10:52, porém consta que a mesma não respondeu ao chamado medico. diante de tal alegação, informo que todos os medicos estão capacitados para atender a população e checar exames. Sendo assim, se ainda desejar, informo que o paciente pode procurar atendimento nesta unidade hospitalar onde sera atendido normalmente. Com relação a postura medica, Informo que os medicos são orientados a atender os pacientes de forma humanizada.

Atenciosamente,
Dr Clecio F. Gonçalves
Supervisor Medico do Pronto Socorro

- ✓ **303.946 ANONIMO:** Demanda retirada da urna do Pronto Socorro não datada, onde transcrevemos: quero registrar aqui o descaso com os pacientes pois, já houve troca de plantão e estamos esperando a duas horas, ser chamado pela médica para retorno do atendimento. O mais interessante é que ninguém sabe informar onde está a médica, mas já avimos algumas vezes no wattshapp é ela não chama ninguém. Estamos aqui porque estamos passando mau, não estamos aqui por diversão, queremos ser tratados com respeito e consideração. Fica registrado que estou referindo a médica de plantão Camel.

Justificativa: Ouvidorias devidamente respondida pelo responsável.

3.1 Elogios

- ✓ **303.852 C.C.B.:** Familiar parabeniza a Técnica de Enfermagem Irene pelo atendimento com os pacientes, são super educados, atenciosos e super profissionais. Estão de parabéns.
- ✓ **303.858 C.C.B.:** Familiar parabeliza o Enfermeiro Robson pelo atendimento com os pacientes, são super educados, atenciosos e super profissionais.
- ✓ **303.866 A.P.F.:** Demanda retirada da urna do Pronto Socorro não datada, onde transcrevemos: Venho através deste comunicado, agradecer a equipe de enfermagem e técnica



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

de enfermagem pela total dedicação para com os pacientes deste setor. As funcionárias Irene, ... prestam todo o apoio e se dedicam para o bem estar dos pacientes e seus acompanhantes. A Equipe está de parabéns muito obrigado.

- ✓ **303.874 A.P.F.:** Paciente agradecer a equipe de enfermagem pela dedicação para com os pacientes deste setor. As funcionárias Miriam, ... prestam todo o apoio e se dedicam para o bem estar dos pacientes e seus acompanhantes. A Equipe está de parabéns. obrigado.
- ✓ **303.881 A.P.F.:** Agradece a equipe de enfermagem e técnica de enfermagem pela total dedicação para com os pacientes deste setor. As funcionárias Jaqueline, ... prestam todo o apoio e se dedicam para o bem estar dos pacientes e seus acompanhantes. A Equipe está de parabéns muito obrigado.
- ✓ **303.883 A.P.F.:** Demanda retirada da urna do Pronto Socorro não datada, onde transcrevemos: Venho através deste comunicado, agradecer a equipe de enfermagem e técnica de enfermagem pela total dedicação para com os pacientes deste setor. Incluindo o enfermeiro Robson. Prestam todo o apoio e se dedicam para o bem estar dos pacientes e seus acompanhantes. A Equipe está de parabéns.
- ✓ **303.886 A.P.F.:** Usuário agradece equipe de enfermagem pela total dedicação para com os pacientes deste setor. Incluindo a enfermeira Edna. Presta todo o apoio e se dedicam para o bem estar dos pacientes e seus acompanhantes. A Equipe está de parabéns muito obrigado. Manifestação Ouvidoria/S.A.U
- ✓ **303.888 M.F.:** Agradece ao profissionalismo da enfermeira Alexandra por sua humanidade. Com carinho com cada vida.
- ✓ **303.889 M.F.:** Agradece ao profissionalismo do médico Dr. Thiago por sua humanidade. Exercendo carinho com cada vida.



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

- ✓ **303.894 M.H.P.S.:** Venho dar os parabéns a essa equipe maravilhosa que nos recebeu nesta data. Desde a hora da chegada até a nossa estadia fomos super bem tratados. Muita atenção e dedicação. Mesmo com a quantidade de pacientes eles conseguiram atender a todos com muito carinho e profissionalismo.
- ✓ **303.895 M.H.P.S.:** Santa Casa de Birigui equipe da noite - Venho dar os parabéns a essa equipe maravilhosa que nos recebeu nesta data. Desde a hora da chegada até a nossa estadia fomos super bem tratados. Muita atenção e dedicação. Mesmo com a quantidade de pacientes eles conseguiram atender a todos com muito carinho e profissionalismo.
- ✓ **303.924 D.E.S.:** Venho aqui através deste singelo mas extremamente importante, desde o primeiro instante tenho o prazer de agradecer o médico Dr. Vagner M. que com muita atenção carinho e profissionalismo me internou nesta unidade do Hospital Regional de Ferraz local no qual fui extremamente abençoado. As enfermeiras ... em especial pelo carinho e todo o corpo plantonista ... enfermeiro e todo o pessoal do primeiro plantão. Peço a Deus que retribuirá em dobro o tratamento com muita atenção e carinho aqui dispensado. Grato por tudo. Hospital exemplo de Administração.
- ✓ **303.933 D.E.S.:** Venho aqui através deste singelo mas extremamente importante, desde o primeiro instante tenho o prazer de agradecer .. As enfermeiras Elizabeth ... em especial pelo carinho e todo o corpo plantonista... enfermeiro e todo o pessoal do primeiro plantão. Peço a Deus que retribuirá em dobro o tratamento com muita atenção e carinho aqui dispensado. Grato por tudo. Hospital exemplo de Administração.
- ✓ **303.938 D.E.S.:** Venho aqui através deste singelo mas extremamente importante, desde o primeiro instante tenho o prazer de agradecer ... As enfermeiras Thaís ... em especial pelo carinho e todo o corpo plantonista ... enfermeiro e todo o pessoal do primeiro plantão. Peço a Deus que retribuirá em dobro o tratamento com muita atenção e carinho aqui dispensado. Grato por tudo. Hospital exemplo de Administração.



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

- ✓ **303.941 D.E.S.:** Venho aqui através deste singelo mas extremamente importante, desde o primeiro instante tenho o prazer de agradecer ... As enfermeiras ... em especial pelo carinho e todo o corpo plantonista Washington enfermeiro e todo o pessoal do primeiro plantão. Peço a Deus que retribuirá em dobro o tratamento com muita atenção e carinho aqui dispensado. Grato por tudo.

- ✓ **E.L.:** Agradece o excelente atendimento do Enfermeiro José Cabral de Sá Carvalho em 29/09/2020.

- ✓ **E.L.:** Agradece o excelente atendimento prestado a enfermeira Tatiana Borges juntamente com a Dra. Camil Francis. Obrigada.

- ✓ **C.R.L.P.:** Hoje quando passei com especialidade de clinico geral, sendo encaminhada pelo cirurgião fui mal atendida. O medico não quis atender o pedido do cirurgião e me mandou de volta para o cirurgião. Já no exame de sangue e na medicação fui muito bem atendida pelo técnico de enfermagem Jaelson, do turno da noite. Atendimento de primeira qualidade.

- ✓ **E.R.:** Grato pelo atendimento excelente da enfermeira Marilene, enfermeiro Rodrigo e toda equipe.

- ✓ **M.S.:** Parabeniza a técnica de enfermagem irene e o enfermeiro Robson pelo atendimento com os pacientes. São super educados, Atenciosos e profissionais. Estão de Parabéns.

- ✓ **A.P.F.:** Agradece a equipe de Enfermagem e Técnicos de Enfermagem pela total dedicação para com os pacientes desse setor. As funcionárias Irene, Mirian e Jaqueline, incluindo o enfermeiro Robson e Edna, prestam todo o apoio e se dedicam para o bem estar dos pacientes e seus acompanhante. A equipe esta de parabéns.

**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

- ✓ **M.I.:** Gostaria de Agradecer o tratamento que minha mãe recebeu durante a internação no setor. Em especial a equipe do dia de hoje (10/09/2020). São excelentes, alegres, competentes, em especial deixo meu agradecimento a Camila pela dedicação. Parabens a todos.
- ✓ **M.G.C.F.:** Agradece e parabeniza a todos os funcionários do Pronto Socorro Adulto (medicação) que prestaram cuidado durante o período de internação. Agradece em especial as técnicas de Enfermagem Amanda Cabral (folguista) e Jaqueline Fonseca, pela atenção e cuidado.
- ✓ **B.N.:** Agradeço a equipe de Enfermagem diurno impar, enfermeiro Alex, técnico Natan, Daniele e Jose Ricardo pelos cuidados. (19/09/2020).

4. Outras atividades assistenciais:

EDUCAÇÃO CONTINUADA PERMANENTE		
DATA	TREINAMENTO PAUTA / ASSUNTO - SETEMBRO 2020	EQUIPE
02/09/2020	Orientação "Comunicação Multidisciplinar"	ENFERMAGEM
03/09/2020	Reunião Gerencial - CME	RT E REFERENCIA
03/09/2020	Orientação "Adornos"	ENFERMAGEM
03/09/2020	Orientação "Comidas no Setor"	ENFERMAGEM
03/09/2020	Treinamento "Soro Antiescorpiônico"	ENFERMAGEM
11/09/2020	Treinamentos "Protocolos IAM - Eq. Médicos e Enfermagem"	MÉDICOS / ENFERMAGEM
22/09/2020	Treinamentos "Protocolos IAM - Eq. Médicos e Enfermagem"	MÉDICOS / ENFERMAGEM



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

5. CONCLUSÃO

A Gestão da OSS Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Socorro Adulto do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos, no terceiro mês da Gestão, deu sequência a educação continuada, procedimentos, fluxos, e qualificou a equipe, visando o melhor desempenho e capacitação da equipe.

A rotatividade dos funcionários se manteve estável impactando positivamente na continuidade do serviço.

Consideramos o índice de atendimentos no PSA reduzido ao habitual por consequência do enfrentamento da pandemia COVID-19, que tem-se refletido de maneira considerável na demanda da unidade.