



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 002/2020

SÃO PAULO (SP) 14 de Julho de 2020

Prezado Senhor:

Ref.: **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO - Junho / 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 – Junho 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. Silva
Médico
CRM 154951

Excelentíssimo Senhor,

Dr. Marcelo Barletta Soares Viterbo

Diretor Geral

Complexo Hospitalar do Mandaqui

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

Recebido DTD em
15/07/2020
J. J. J.



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

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório contempla o segundo 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.

Neste segundo mês, os problemas apresentados na transição, já estão sendo superados. As escalas médicas estão melhor ajustadas, mas precisando ainda de algum ajustes. A equipe de enfermagem está melhor qualificada e isto tem se refletido num atendimento melhor. A mudança da coordenação de enfermagem se mostrou muito adequada e estamos iniciando a partir do mês de julho a educação continuada.



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	JUNHO	
NÚMERO DE ATENDIMENTOS MÊS		3655	
TOTAL ATENDIMENTO NA TRIAGEM		1801	
TOTAL ATENDIMENTO NEUROCIRURGIA (SEXTA, SABADO E DOMINGO)		41	
TOTAL ATENDIMENTO CLÍNICA MÉDICA		438	
TOTAL ATENDIMENTO EMERGÊNCIA CLÍNICA		361	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
TEMPO ESTIMADO ENTRE A CHEGADA E A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	< = 25 MINUTOS	*	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
TEMPO ESTIMADO RISCO VERMELHO	IMEDIATO	*	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
TEMPO ESTIMADO RISCO AMARELO	< = 30 MINUTOS	*	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
TEMPO DE ESPERA PARA REAVALIAÇÃO APÓS EXAMES COMPLEMENTARES	< = 30 MINUTOS	*	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NO PS	< = 24 HORAS	*	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
ADESÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS	100%	100,0%	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
ÍNDICE DE PERDA DE Sonda NASO ENTERAL	< = 1,65	0,05%	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
TAXA DE EXTUBAÇÃO ACIDENTAL	< = 0,52	0,00%	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
INCIDÊNCIA DE QUEDA DO PACIENTE	< = 0,87	0,00%	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
INCIDÊNCIA DE FEBLITE	< = 0,24	0,00%	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
INCIDÊNCIA DE NÃO CONFORMIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS	< = 0,23	0,00%	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	JUNHO	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM RESULTADO ÓTIMO/BOM	>= 85%	*	

METAS QUALITATIVAS			
INDICADOR	META	MAIO	
RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA		18	
Pacientes atendidos no mês		3655	
Taxa de reclamação na ouvidoria	< = 1,0%	0,50%	



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 PS, continuam em fase de ajustes junto ao departamento de T.I., sendo assim disponíveis para mensuração provável 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 0,05%, a taxa de extubação acidental ficou em 0,00% , assim como o índice de queda do paciente 0,00%, o índice de flebite também 0,00% e incidência de não conformidade na administração de medicamentos de 0,00%. Referente a pesquisa de satisfação não foi possível mensurar ainda, dado que está em ajustes com a equipe técnica do Hospital. Ao decorrer do mês houveram 18 ouvidorias e 2 elogios. E equipe medica e assistencial tem se dedicado a melhoria e um atendimento humanizado aos usuários e seus familiares.

3. OUVIDORIAS

- ✓ **Ouvidoria 268.963:** Manifestante relata que paciente J.C.D.L. , deu entrada na emergência em 06/06 e permaneceu no setor até 13/06, relata maca de tamanho insuficiente para o paciente, que seus pés ficaram pra fora. Após avaliação de medico cirurgião verificou-se escara de tamanho considerável no glúteo e no braço esquerdo. Isto ocorreu após familiar requerer avaliação do médico cirurgião devido o paciente não evacuar desde 06/06.

Justificativa: Diante dos apontamentos mencionados, paciente estava locado em maca pois as acomodações de unidades de emergência clínica são desprovidas de leito (cama), tratando-se essas de padrões estruturais. Mas a busca de leitos para maiores acomodações eram feitas com frequência. Usuário com lesão já instalada em grau I, com instabilidade hemodinâmica em uso de DVAS já com manipulações mínimas devido quadro clínico e jejum. Reitero a equipe a importância de se integrar junto as informações dos usuários: Médicos responsáveis, exames dentre outros para sanar as duvidas que os familiares trazem.

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

- ✓ **Ouvidoria 268.031:** Referente ao paciente A.P.P., a manifestante e nora da usuária relata que sua mãe deu entrada no Container com falta de ar, afirma ter sido atendida por medico atencioso que explicou os fluxos a partir de então: primeiramente seria colocado um acesso venoso para administração de medicação (Furosemda) – paciente cardíaca com derrame pleural, após realizaria RX e coleta de swab. Medicante o informe de internação, a manifestante afirma que técnica de enfermagem do container teria pego colchão do chão para colocar na maca e



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

realizar a punção. Reforça o excelente atendimento do Enf. Reginaldo que prontamente reitrou um colchão da UTI que foi devidamente higienizado e colocou na maca.

Encaminhada a enfermaria feminina do PSA leito 29, relata que paciente ficara em jejum e sem medicação ou hidratação.

Justificativa: Ciente dos apontamentos listados pelos familiares da Sra., reitero a equipe da enfermagem a prestar um cuidado humanizado e atentar em relação às metas de segurança dos assistidos, visando a terapêutica definida pelos médicos na hora e dosagem certa e atentar e salientar a equipe médica abrindo questionamentos do tempo pré-determinado do jeju para minimizar os riscos de hipoclicemias.

Atenciosamente,

Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar

COREN-SP 302.907 ENF

✓ **Ouvidoria 270.562:** Familiar relata presencialmente que o paciente esta internado na emergencia do trauma, transferido do Hospital de Taipas na madrugada de 21/06. Relata que paciente estava abandonado, com a mesma roupa de cama vinda do outro hospital e percebe-se falta de banho. Aguarda vaga em UTI.

Justificativa: Diante dos apontamentos, oriento a equipe de enfermagem e os líderes para que se atentem nos cuidados essenciais, aplicados aos assistidos com déficits de mobilidade físicas, que necessitam de auxilio para higiene e conforto. Oriento também a equipe técnica junto aos enfermeiros para que se interessem nos cuidados integrais para melhorias da assitência aplicada.

✓ **Ouvidoria 271.890:** Paciente deu entrada em emergência do PSA, recebendo alta não foram encontrados os pertences do paciente RG e Cartão SUS, solicita providencias urgentes pois o paciente encontra-se em casa e sem seus documentos.

Justificativa: Diante dos apontamentos relacionados aos pertences do Sr. R.A.S., afirmo que estamos averiguando junto ao prontuário para nortear a localização destes, procurado na sala de guarda, sem sucesso. De qualquer forma, reitero à equipa a importância do hall de pertences com descrição de evidências dos pertences e assinatura de quem os receberam para evitar quaisquer extravios ou perda, situação esta desagradável.

Atenciosamente,

Enfº Reginaldo Júlio de Aguiar

COREN-SP 302.907 ENF



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

✓ **Ouvidoria 270.626:** Familiar informa que paciente fora trazido pelo SAMU em 22/06 com chaves de casa e documentos de identidade pessoal, hoje em 23/06 fora procurado com a enfermagem os pertences para atualizar cadastro de internação e não foi encontrado, também na zeladoria ainda sem sucesso.

Justificativa: Rastreado os pertences do Sr. R.A., internado no 5º andar C, informada pela enf. Claudia que os documentos e suas roupas estão em poder do paciente que encontra-se orientado, contactuante e ciente dessa posse.

Atenciosamente,
Enfº Valéria Rigonatti
COREN-SP 446.483 ENF

✓ **Ouvidoria 268.732:** Familiar relata por telefone que seu pai viera transferido de uma UPA com vaga disponibilizada para UTI, ocorre que ao chegar ao CHM a vaga teria sido passada a outro paciente e o paciente S.R.V. permanece na emergência, pede providências.

Justificativa: Paciente fora transferido em 14/06 onde passaria por avaliação e somente após liberação médica e ser verificada a necessidade de internação em UTI. Ocorre que fora solicitado vaga em UTI em 15/06 não atendido por falta de vaga naquele momento. Nos dias subsequentes não houve solicitação de vaga à UTI, sendo o paciente encaminhado a enfermaria aos cuidados da equipe de cardiologia.

Atenciosamente,
Dr. Tiago Barra Cosentino
CRM: 132.500

✓ **Ouvidoria 268.379:** Manifestante afirma que paciente deu entrada em 10/06 com fratura de fêmur e está sem alimentação e troca de fralda (paciente possui escara de internação anterior). Prescrito sonda alimentar e transferência para enfermaria, contudo em 11/06 encontra-se em maca do SAMU.

Justificativa: Informo que diante da queixa familiar, tomando ciência dos apontamentos fora realizada orientação com a equipe de assistência para melhorias contínuas nos processos assistências, visando atendimento humanizado e seguro aos usuários.

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



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

✓ **Ouvidoria 268.621:** Manifestante relata ter levado sua mãe para atendimento em Container com sintomas de COVID-19, onde teria sido encaminhada ao PSA com pedido de Tomografia Computadorizada. Assim, paciente ficou no corredor, ao ser atendida pela medica de plantão, manifestante solicitou que esta não fosse internada por se tratar de grupo de risco. Ainda assim, a medica realizou a internação, porem nenhum outro exame fora colhido. Na mesma data acompanhante recebera ligação com informação de que sua mae estaria de alta, porém ao busca-la não recebeu receitas medicas ou resumo de alta. Relata desrespeito do medico de plantão para com o enfermeiro que solicitou tais documentos, estes que só foram entregues pelo médico após ligação ao 190. Informa que ao chegar a farmácia a prescrição não continha mg da medicação. Pede providencias.

Justificativa: Lamentamos o ocorrido com a paciente M.L.P.V., tomamos ciência do ocorrido e apuramos os fatos, estamos tomando as medidas cabíveis ao caso e estaremos realizando o desligamento do medico referido, pois não pactuamos com tais atitudes.

Atenciosamente,
Dr. Leandro L. R. P. da Silva
CRM: 154.951

✓ **Ouvidoria 268.662:** Manifestante questiona a flta de troca de fralda da paciente por período superior a 12 horas, sendo realizada após a transferência para o 5º andar C, relata que paciente ficou sem alimentação, soro e mudança de decubido devido a maca estar quebrada. Reclama conduta de enfermeria que teria sido grosseira com os familiares, estes que só buscavam melhor atendimento ao paciente.

Justificativa: Diante dos fatos apontados refernetre a equipe de assistência de enfermagem, equipe orientada para melhoria e atendimento humanizado aos usuários e seus familiares.

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

✓ **Ouvidoria 266.953:** Filha do paciente A.P.R. traz relato de entrada no PSA com confusão mental, vômito e evacuando muito, segundo médico devido sódio estar baixo e por isso ficaria internado. No dia seguinte ao realizar visita, paciente se encontrava sem roupas, café da manhã e almoço, segundo a enfermeira estaria de alta, porém os exames colhidos do dia apontavam que o sódio ainda estaria baixo, não tendo assim condições de ter alta.

Justificativa: Lamentamos o ocorrido com o paciente e seus familiar, porém o caso fora resolvido e as expriçações dadas bem como as duvidas sanadas.



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

Atenciosamente,
Dr. Leandro L. R. P. da Silva
CRM: 154.951

✓ **Ouvidoria 271.895:** Referente a paciente G.S.A.F., internada com diagnóstico de pielonefrite em 26/06, ficou no corredor, enfermaria e finalmente para o quarto. A febre persiste, sinal que a infecção não está diminuindo. O antibiótico não foi dado no horário da manhã, pulando dose, o que não poderia ocorrer. Paciente está a dois dias sem tomar banho e no momento sem se alimentar. Quando questionado quanto a alimentação, a informação da equipe de assistência seria da realização de exame que exige jejum. Acompanhante questiona necessidade de jejum superior a 8 horas.

Justificativa: Com apontamento a não administração de medicações: Fora reiterado junto a equipe a importância da terapêutica prescrita pelo médico, solicitando para que os enfermeiros se alinhem com nutrição e se atente nas dietas e prescrições. Os colaboradores envolvidos no processo receberam feedback e orientações para melhoria das práticas assistenciais.

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

✓ **Ouvidoria 269.210:** Acompanhante da paciente M.J.A.S. relata descontentamento com a equipe assistencial no PSA, quanto a administração de medicações, mudança de decúbito, insumos, poucos funcionários para demanda apresentada. Espera que a administração de medicação e curativos da referida seja realizada adequadamente.

Justificativa: Diante dos apontamentos da Sra. Acompanhante, fora realizada orientação a toda equipe com relação aos pontos de melhorias citados pela mesma prática assistencial. Orientado ao corpo clínico de enfermeiros para que se atente nos exames pré agendados, conectado a responsável da lavanderia para tentativa de melhorar quantitativos de vestimentas para evitar percalços. Quanto ao RH este já readequado, não visualizando não confirmidades diante do que está preconizado no contrato e no gerenciamento da equipe.

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

✓ **Ouvidoria 270.374/ 271.176:** Acompanhante da Sra. A.S., afirma ter levado sua mãe para atendimento, idosa, cardíaca, pressão alta, por volta das 22h00 Solicitado RX, exame de sangue e



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

ECG, houve muita demora na realização dos exames, segundo a enfermeira de plantão, devido ao horário de jantar. Após a realização dos exames não haviam médicos para análise dos resultados, funcionários entretidos no celular. Afirma que fora embora sem retorno com médico devido o horário (02h00). Sugere que seja verificado tal conduta.

Justificativa: Referente a manifestação, acerca de sua mãe informo que algumas orientações foram feitas para equipe em relação a proibição quanto ao uso de aparelhos celulares no horário de sua jornada de trabalho. Reitero com os enfermeiros que se posicionem quanto as orientações e sanções administrativas em algumas atitudes de nossos colaboradores, que podem gerar percalços assistenciais. Reporto a equipe médica para manifestar os relatos da mesma que ocasionaram estes impactos assistenciais.

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

Justificativa: Lamentamos o ocorrido com a paciente Antonia da Silva e com seus familiares. Informo que foi instaurado um processo administrativo interno para averiguar os fatos e serão tomadas providências e punições cabíveis ao caso em questão quanto às acusações contra o dr Maykon.

Atenciosamente,
Dr. Leandro L. R. P. da Silva
CRM: 154.951

✓ **Ouvidoria 266.592:** Familiar relata pelo telefone que a paciente esta desde o dia 31/05/20 às 12 horas aguardando um leito para internação, segundo o Dr. Leandro (hoje 02/06/20) a paciente irá para a semi intensiva devido a gravidade do caso, reclama que a paciente idosa com AVC não tem leito para internação.

Justificativa: Lamentamos o ocorrido com a paciente maria de souza garcia, porém, devido à pandemia, estavamos com a nossa ocupação máxima. Entretanto, a mesma, teve todo suporte adequado pela patologia ao qual a trouxera para este serviço. Grato.

Sem mais,
Atenciosamente,
Dr. Leandro L. R. P. da Silva
CRM: 154.951



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

✓ **Ouvidoria 266.616:** Manifestante familiar de F.M., relata que: Chegou no dia 01/06/2020 às 8:32 horas, demorou 1 hora e 30 min para atendimento. Paciente com suspeita de pedra na vesícula e com dor. O médico foi prestativo e atencioso Dr. Ualisson Carlos Ribeiro. Paciente foi medicada e colheu exame de sangue 12:40 horas. Relata que o resultado saiu após as 18h00, com o resultado do exame o medico solicitou internação. Paciente ficou no corredor sem expectativas de um leito, mas com a certeza da cirurgia no dia seguinte. Acompanhante relata ter aguardado no corredor, por tempo superior a 24 horas. Pede esclarecimentos sobre a quantidade de cirurgias realizadas por dia e liberação de leito.

Justificativa: Lamentamos o ocorrido com paciente M.P.S., assim como a demora no atendimento e estamos melhorando nossos serviços para melhor atende-los. Quanto a parte da especialidade de cirurgia geral, a mesma não foi terceirizada e o espelho cirúrgico é parte integral e pertencente somete à especialidade em questão. Porém a paciente realizou a cirurgia ao qual foi proposta, sem intercorrências. Grato

Sem mais,

Atenciosamente,

Dr. Leandro L. R. P. da Silva

CRM: 154.951

✓ **Ouvidoria 266.991:** Manifestante relata que a paciente, sua mãe, veio transferida de outro serviço P. S. Joao Paulo (Brasilândia) em 28/05/2020 e informa que lá foi colhido exame de covid 19 com resultado negativo, a paciente ficou na emergência do PSA, transferida da emergência para o corredor, depois transferida para uma sala onde foi informado pela enfermagem que era onde ficam os pacientes com covid 19, a funcionária da enfermagem falou que realmente o resultado do covid 19 havia dado negativo e que não entendia por que a paciente tinha sido transferida para aquele local. Nesta data do ocorrido 28/05/2020 não conseguiram falar com o médico responsável. Relata que a paciente ficou neste local nos dias 28, 29 e 30/05/2020, depois foi transferida para outra sala onde ficou até a data de 03/06/2020 quando foi transferida para a UTI do 6. Manifestante informa que fizeram tomografia dando como sugestivo covid 19 por esse motivo a transferência para a UTI do 6.

Justificativa: Como comunicado anteriormente, houveram reformulações de espaços COVID e não COVID. Lembrando que, paciente chegou a este serviço com suspeita de COVID. Coletado novamente o swab para COVID e este veio positivo (conforme apontado pelo prontuário). Paciente foi encaminhado ao setor correspondente e após período de quarentena, a paciente foi abordada pela neurocirurgia para tratamento da patologia ao qual trouxera para este serviço. Grato



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

Sem mais,
Atenciosamente,
Dr. Leandro L. R. P. da Silva
CRM: 154.951

✓ **Ouvidoria: 267.705:**

Paciente relata que chegou desacordada, trazida de ambulância, em 24/05/2020 por volta das 22:00h e deu entrada na emergência do PSA, relata que após o atendimento retornou para sua residência e deu falta de um anel solitário de brilhante, uma aliança de brilhante e 1 brinco em formato de infinito. Informa que já retornou ao CHM se dirigiu à zeladoria, como solicitado, e ninguém sabe informar onde estão os objetos. Pede providências.

Justificativa: Informo que diante da manifestação da senhora Rejane Dias dos Santos, na data do dia 08/06/20 familiar da s.r. Nerci Dias dos Santos, 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.

A equipe foi reorientada sobre o protocolo do hall de pertences, e entrega destes.

3.1 Elogios:

✓ **268.702:** Paciente E.M.K.A., atendida no PSA Trauma em 12/06 por volta das 11h00, elogia e agradece o ótimo atendimento recebido pelo Dr. André, Enfermeira Amanda e a Técnica de Enfermagem Débora. Atenciosos, prestativos, educados. Fez questão de deixar registrado seus agradecimentos e gostaria que chegasse até os profissionais citados sua gratidão.

✓ **271.203:** Paciente M.A.M.N. traz o seguinte relato: com mais profundo senso de gratidão e humildade cumprimento a chefe de Plantão de emergência Dra. Barbara, onde afirma que na madrugada de 17, deu entrada no Complexo com quadro de hipertensão e dores no peito e braço esquerdo. Burocracias a parte, imediatamente acalmada, acalentada e já sabia não ser portadora da COVID-19, sem sintomas. Permaneci na sala de emergência durante aproximadamente 10 horas, observando tudo: Profissionais rápidos, exigentes, cordatos sempre sob batuta discreta e rígida da Dra. Barbara, Infelizmente observei a chegada da hora de alguns senhores partirem, contudo me senti tendo uma aula de vida. Mas o que quero mesmo é valorizar aos quatro ventos o trabalho singular de todos profissionais. Limpeza, organização destreza, rapidez e rigidez quando necessário. Estendo a toda equipe meu abraço, minha família e de todas as pessoas com as quais conversei e verifiquei. Estão em boas mãos.



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

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 segundo 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 segundo mês algumas dificuldades ocorreram principalmente quanto ao fluxo, e levantamento de indicadores para elaboração de relatório assistencial. Estes aspectos vem sendo ajustados junto ao CHM. 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



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

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: Atos 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).

OPRESIDENTEDAREPUBLICA

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, 199º da Independência e 132º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Nelson Luiz Sperte Teich

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.