



**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 012/2020

SÃO PAULO (SP) 18 de Dezembro de 2020

Prezado Senhor:

Ref.: **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO – NOVEMBRO/ 2020.**

Em cumprimento ao estabelecido no Convenio de Gestão nº 01275/2020, 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 – Novembro 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



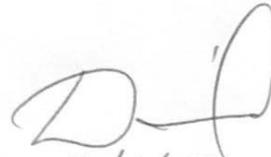
Excelentíssimo Senhor,

**Dr. Marcelo Barletta Soares Viterbo**

Diretor Geral

**Complexo Hospitalar do Mandaqui**

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

  
22/12/2020



## 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 os três últimos dias 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.

O encerramento das atividades aconteceu na data de 03 de novembro de 2020, transição realizada pelos coordenadores médicos, de enfermagem equipe assistencial juntamente com os colaboradores do CHM.

Neste relatório, os indicadores apresentados trazem o desfecho do serviço frente a demanda de atendimento, uma vez o atendimento de triagem de COVID-19 antes realizado no Contêiner atualmente executado no PSA seguindo os protocolos do CHM.



## 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

## 2. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

### 2.1 METAS QUALITATIVAS

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
NÚMERO DE ATENDIMENTOS MÊS		489
TOTAL ATENDIMENTO NA TRIAGEM		432
TOTAL ATENDIMENTO NEUROCIRURGIA (SEXTA, SABADO E DOMINGO)		9
TOTAL ATENDIMENTO CLÍNICA MÉDICA		26
TOTAL ATENDIMENTO EMERGÊNCIA CLÍNICA		22

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
TEMPO ESTIMADO ENTRE A CHEGADA E A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	< = 25 MINUTOS	00:22:52

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
TEMPO ESTIMADO RISCO VERMELHO	IMEDIATO	00:19:44

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
TEMPO ESTIMADO RISCO AMARELO	< = 30 MINUTOS	00:16:44

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

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

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
ADESÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS	100%	100,00%

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
ÍNDICE DE PERDA DE SONDA NASO ENTERAL	< = 1,65	0,00%

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

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

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

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

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

METAS QUALITATIVAS		
INDICADOR	META	NOVEMBRO
RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA		1
Pacientes atendidos no mês		489
Taxa de reclamação na ouvidoria	<= 1,0%	0,02%



## 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, a média entre o dia um e três de novembro foi de 00:22:52, a média de tempo estimado risco vermelho ficou em 00:19:44, acima do permitido para atendimento imediato, isso porque o paciente classificado vermelho é atendido antes da abertura de ficha, dificultando a mensuração deste dado médio. Em relação ao tempo estimado risco amarelo 00:16:44, referente ao tempo de espera para reavaliação após exames complementares e ao tempo máximo de permanência no PS, a INPUT informou “Não foram constatados”.

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%, A taxa de extubação acidental ficou em 0,00%, o índice de queda do paciente ficou em 0,00%. O índice de flebite ficou em 0,00%, em relação a incidência de não conformidade na administração de medicamentos, não tivemos. Das reclamações na ouvidoria, tivemos 1, índice de 0,02%. dentro da meta estipulada e inferior ao mês de Outubro.

Referente a pesquisa de satisfação, sua execução está temporariamente suspensa devido ao enfrentamento da pandemia de COVID-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

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

### 3. OUVIDORIAS

**313.555 E.B.J.S:** Reclamante descreve que seu esposo chegou a unidade com fortes dores nas pernas, sendo atendido pela enfermeira de nome Jussara. A referida enfermeira administrou a medicação de acordo com a prescrição médica, porém por volta de uma hora depois, priorizando os pacientes que estavam do lado de fora. A acompanhante pediu para medir a diabetes, onde segundo ela, a enfermeira teria demorado mais de 3 horas, sendo que ele estava passando mal. O paciente relatou que pediu para ser levado ao banheiro de cadeira de rodas já que estava incapacitado de andar e a colaboradora com muita raiva foi batendo as pernas dele até chegar ao banheiro, pedindo para colocar ele sentado no vaso ela se recusou e ainda fechou a porta e deixou-o sozinho, estava sentindo falta de ar por isso foi levado para emergência. Fazendo suas necessidades fisiológicas na roupa. Depois desse episódio ele foi entubado. A médica relatou no dia seguinte que ele passou muito mal com falta de ar e não respondia aos reflexos, informou ainda que por segurança fez o procedimento, pois poderia ter um AVC ou aspirar líquido para o pulmão. A acompanhante pensa que a situação da enfermeira contribuiu para que ele fosse entubado. Solicito averiguação do caso e providências em relação a este triste episódio. Certa de sua compreensão, Aguardo um parecer.

**Justificativa:** Informo que diante dos relatos mencionados pelos familiares do senhor E.B.J.S. na data do dia 04/11/20, os envolvidos inclusive a técnica de enfermagem subscrita foram advertidos pelo não cumprimento de suas atribuições éticas e humanas, reitero a mesma que preso diante da assistência aplicada no PSA que seja humanizada e com análises clínicas nos procedimentos que teriam que ser mediados com prioridades. Fatos como estes com recorrência implicara em possível desligamento corporativo da instituição.

Atenciosamente,  
Reginaldo Júlio de Aguiar  
Coordenador de Enfermagem  
COREN/SP 302.907



## **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 OSS Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Birigui, no gerenciamento de Urgência e Emergência Adulto do Complexo Hospitalar do Mandaqui, finaliza a gestão do serviço executado a partir do mês de maio até a data de 03 de Novembro de 2020, dando continuidade ao serviço realizado com as escalas médicas e de enfermagem completas, visando garantir o melhor atendimento ao usuário do serviço. A entrega do serviço foi feita em articulação com os coordenadores médicos e de enfermagem. Ressaltamos que os colaboradores estiveram em constante treinamento para melhor execução ao longo das atividades executadas, buscando atender com excelência todos os usuários do serviço durante o período e vigência.



## **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**