



**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO**

**RELATÓRIO ANUAL
- UPA IMBIRIBEIRA -**

2022

 **Jose Augusto Lins**
Coordenador Geral
Mat: 508770



Ficha Técnica

Presidência	Yurgan Targe Passos
Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Médica	Rafael Vieira
Coordenação Assistencial	Débora Almeida
Supervisora de RH	Claudia Lopes
Coordenação Farmacêutica	Cecília Guerra
Supervisor Financeiro	Rosely Barros
Supervisor de TI	Jaime de Souza

Autores

Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Médica	Rafael Vieira
Coordenação Assistencial	Débora Almeida
Coordenação Farmacêutica	Cecília Guerra
Supervisão de TI	Jaime de Souza
Supervisor Financeiro	Rosely Barros
Supervisora de RH	Claudia Lopes
Técnico de Segurança do Trabalho	Wilma Santos

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



APRESENTAÇÃO

O documento a seguir refere-se ao relatório anual - 2022 de execução do 2º ano de contrato de Gestão de número 003/21 firmado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a OSS ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE – UPA IMBIRIBEIRA, em 01 de julho de 2021, iniciando suas atividades no mesmo período.

O relatório é composto de dados levantados a partir do sistema MV e análises da equipe gestora.

INTRODUÇÃO

A Unidade de Pronto Atendimento Maria Ester Souto Carvalho, UPA-Imbiribeira, está localizada na Avenida Mascarenhas de Moraes, 4223, Recife. Sua área de abrangência corresponde ao distrito sanitário VI, da Cidade do Recife.

Esta UPA realiza atendimentos de urgência e emergência das especialidades Clínica Médica, Pediatria e Traumatologia com apoio diagnóstico de exames laboratoriais, radiológicos e eletrocardiográficos. A prioridade do atendimento é definida pela classificação de risco dos pacientes, de acordo com o protocolo de Manchester.

Desde o dia 01/07/2021, a unidade passou a ser gerenciada pela Associação de Proteção à Maternidade e Infância Ubaíra – S3 Gestão em Saúde, que teve como primeira ação o aumento do dimensionamento do quadro médico, principalmente na especialidade Clínica Médica, que tem o maior volume de atendimentos na unidade. Desde essa data, a UPA Imbiribeira passou a contar com 5 médicos clínicos, 2 pediatras e 1 ortopedista - durante o plantão diurno, e 4 médicos clínicos, 2 pediatras e 1 ortopedista - durante o plantão noturno. Totalizando 15 (quinze) profissionais médicos nas 24 horas, um acréscimo de três profissionais por plantão, reduzindo consideravelmente o tempo médio de atendimento aos usuários com ganho na qualidade e assistência. Além disso, passamos a ter profissional de Assistência Social 24 (vinte e quatro) horas por dia, o que otimizou o plantão noturno quanto a pacientes e acompanhantes que precisam de maior atenção, sobretudo os que buscam à unidade vítimas de vulnerabilidade social, necessitando de informações e cuidados. Tal



redimensionamento nas equipes permitiu um atendimento mais humanizado e qualificado, priorizando sempre o diálogo e cuidado.

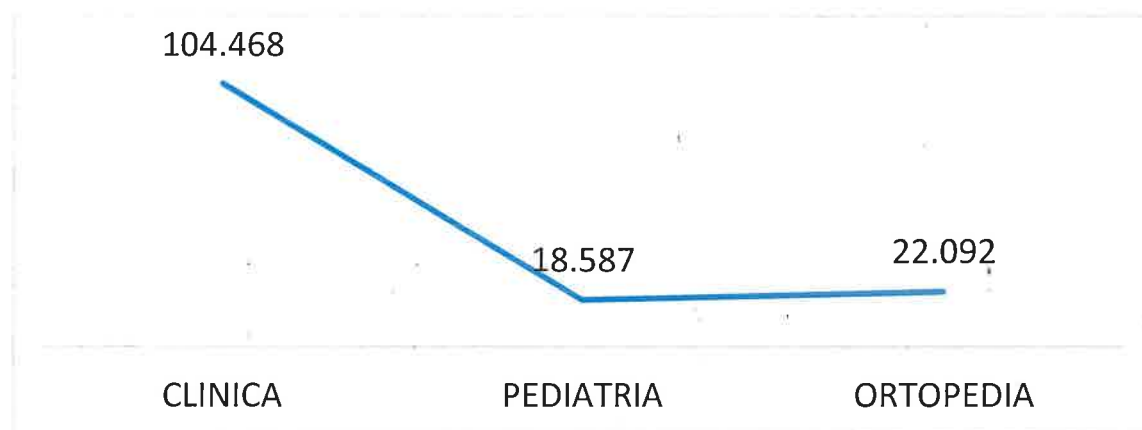
Em síntese, este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela gestão no último ano, 2022. Nele evidencia-se que a unidade vem mantendo, de maneira qualificada, uma média de atendimentos mensais em conformidade com sua meta assistencial contratada. Vale destacar que, além do redimensionamento da equipe assistencial, a S3 Gestão em Saúde tem como compromisso sanitário a qualificação da equipe através de protocolos terapêuticos e treinamentos elaborados mensalmente pela equipe de Educação Permanente e Qualidade, apoiados pela Direção, bem como a manutenção de modelo assistencial. Sempre em conformidade com sua missão, visão e valores, privilegiando a humanização, educação e a assistência social.

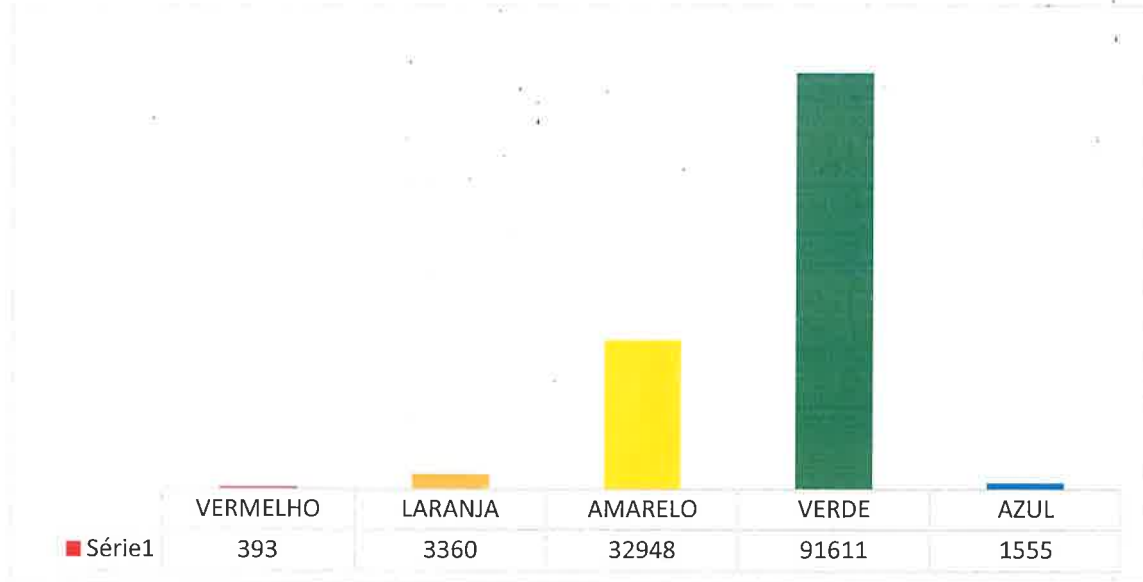
I- DESEMPENHO ASSISTENCIAL

1. PRODUÇÃO

No ano de 2022, houveram 145.147 atendimentos, distribuídos nas seguintes especialidades: Clínica Médica (104.468); Pediatria (18.587) e Ortopedia (22.092).

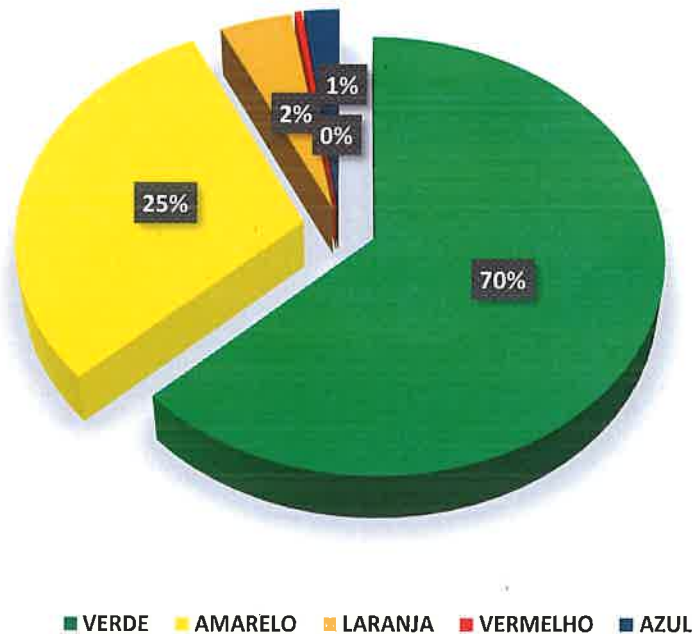
Segundo o protocolo de Manchester, os pacientes foram classificados como: prioridade emergente (vermelha) - 393; muito urgente (laranja) - 3.360; urgente (amarela) - 32.948 e pouco urgente (verde) - 91.611; Não Urgente (azul) - 1.555.





Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

QUANTIDADE CLASSIFICAÇÕES/PRIORIDADES



Relação de quantidade de classificação entre as prioridades

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

CLASSIFICAÇÕES 2022

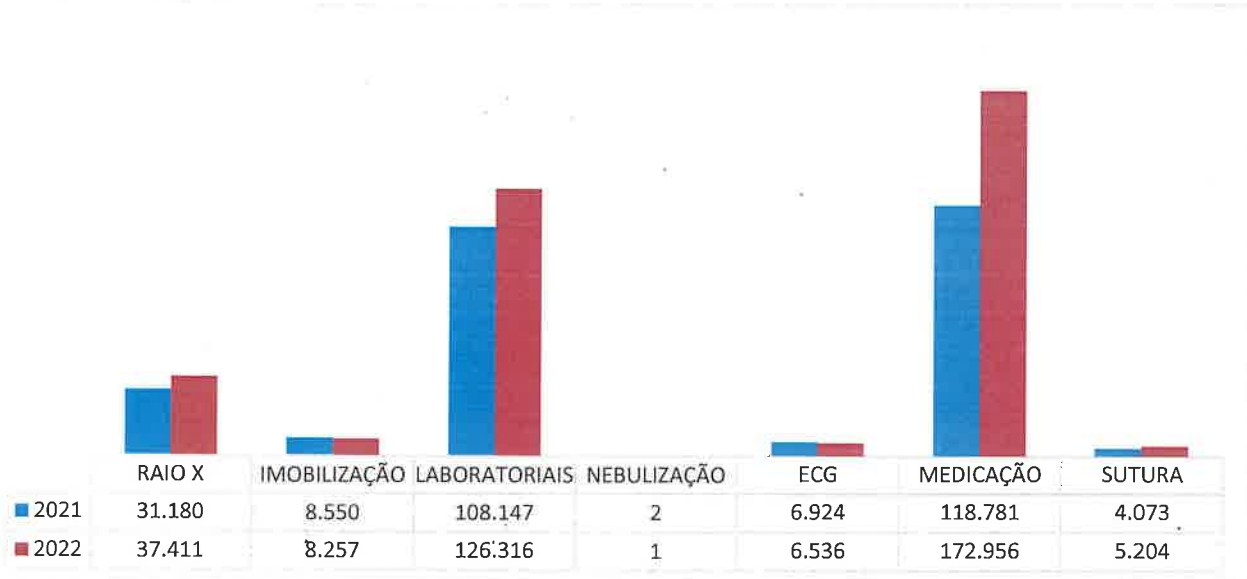
PRIORIDADES	QUANTIDADE	%
VERMELHO	393	0,302617
LARANJA	3.360	2,587262
AMARELO	32.948	25,37057
VERDE	91.611	70,54217
AZUL	1.555	1,197379
TOTAL	129.867	100

1.1 ESCALA MÉDICA

A partir da nova administração S3 Gestão em Saúde, a equipe médica deixou de ser celetista, passando a ser pessoa jurídica (PJ).

A escala da equipe em questão no ano de 2022, foi elaborada da seguinte forma: plantão diurno (07h00min às 19h00min horas) sendo composta de cinco clínicos, dois pediatras e um traumatologista e para o plantão noturno (19h00min às 07h00min), quatro clínicos, dois pediatras e um traumatologista.

Em relação aos procedimentos executados em 2022, observamos que o número da maioria dos procedimentos se manteve constante, destacando um aumento significativo nos exames laboratoriais e na administração de medicamentos, Figura 1.



Quantidade de Procedimentos 2021 e 2022

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

Figura 1- Comparativo de procedimentos realizados em 2021 e 2022

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

COMPARATIVO DOS PROCEDIMENTOS NO PERÍODO

	2021	2022
RAIO X	31.180	37.411
IMOBILIZAÇÃO	8.550	8.257
LABORATORIAIS	108.147	126.316
NEBULIZAÇÃO	2	1
ECG	6.924	6.536
MEDICAÇÃO	118.781	172.956
SUTURA	4.073	5.204



1.2 Atendimentos por procedência em 2022

LOCAL DE PROCEDÊNCIA	QUANTIDADE
ABRIGO	6
AEROPORTO	6
BOMBEIRO	89
CLINICAL CENTER	1
DELEGACIAS	145
DOMICILIO	126603
ESCOLA	43
FUNDAÇÃO ALTINO VENTURA	1
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	3
HOTEL	27
IGREJA	1
LABORATORIO	177
METRO	4
	8
POLICLINICA DE PRAZERES	
POLICLINICA MARIA CRAVO GAMA	1
PROVISÓRIO	767
SAMU	493
SHOPPING	20
TRABALHO	789
UNIDADE MISTA MENDES DA PAZ	1
UPA BARRA DE JANGANDA	2
UPA CAXANGÁ	16
UPA IBURA	1
VIA URBANA	121



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



2. INDICADORES DA QUALIDADE

2.1. Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR

O Protocolo de Manchester foi elaborado com o objetivo de organizar a fila nos serviços de urgências para assegurar que pacientes não esperem mais do que o tempo seguro para o primeiro atendimento médico. É baseado em categorias de sinais e sintomas e não em escalas de urgência pré-definidas que podem induzir ao diagnóstico, atividade não desejável num protocolo de classificação de risco.

Conhecendo as queixas do paciente, é possível definir o fluxograma que melhor se adapta ao caso, a fim de definir a prioridade do atendimento. O tempo estimado para o acolhimento é de, no máximo, 10 minutos. Destaca-se que em 2022, permanecemos com uma média de 84,69% do cumprimento deste tempo. Ao término da etapa de classificação, os pacientes são cadastrados e encaminhados para o atendimento médico. O tempo para o atendimento médico pode variar em função da classificação: vermelho - imediato; laranja - até 10 minutos; amarelo - até 60 minutos; verde - até 120 minutos; azul - até 240 minutos.

2.2. Atenção ao Usuário

No ano de 2022 foram realizadas 14.511 pesquisas de satisfação, obtendo o índice de 64,72% de respostas entre bom e excelente com discreta melhora em relação ao percentual de satisfação em comparação ao último semestre do exercício anterior (início da Gestão S3).



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE COORDENAÇÃO DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE
CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UBERABA
UPA:

ABRIL/2022
Mês de referência:

Nº DE PACIENTES E ACOMPANHANTES ENTREVISTADOS: 14.811

PERGUNTAS	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOA		EXCELENTE		SEM RESPOSTA		TOTAL
	RP	%	RP	%	RP	%	RP	%	RP	%	RP	%	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultório?	510	4%	1.178	8%	2.076	14%	6.073	41%	2.000	20%	1.201	8%	14.911
2. Quanto a consultas você se sente atendido do seu estado de saúde e das necessidades e sintomas relatados?	418	3%	1.238	8%	2.111	15%	6.403	44%	2.875	20%	1.283	9%	14.911
3. O atendimento é bem estruturado para você encontrar o total (onde precisa) de exames e consultas?	487	3%	1.211	8%	2.101	14%	6.580	45%	2.730	19%	1.345	9%	14.911
4. Demora no atendimento													
4.1. Pela Enfermagem	400	3%	1.199	8%	2.080	14%	6.403	43%	2.873	20%	1.252	8%	14.911
4.2. Pela Recepção	511	4%	1.351	9%	2.087	14%	6.037	41%	2.720	19%	1.255	8%	14.911
4.3. Pela Médica	513	4%	1.205	8%	2.119	15%	6.077	41%	2.021	20%	1.286	9%	14.911
5. A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento													
5.1. Das Enfermeiras	400	3%	1.212	8%	2.080	14%	6.407	43%	2.880	20%	1.295	9%	14.911
5.2. Das funcionárias da Recepção	501	3%	1.213	8%	2.080	14%	6.502	43%	2.878	20%	1.341	9%	14.911
5.3. Das médicas	487	3%	1.197	8%	2.115	15%	6.085	41%	2.987	21%	1.200	8%	14.911
6. Sua segurança em relação aos procedimentos realizados por esta Unidade?	491	3%	1.280	9%	2.221	15%	6.463	43%	2.988	20%	1.152	8%	14.911
7. Tratamento													
7.1. Pela enfermagem	478	3%	1.250	8%	2.119	15%	6.500	43%	2.875	20%	1.359	9%	14.911
7.2. Pela farmácia da Recepção	491	3%	1.207	8%	2.107	14%	6.037	41%	2.840	20%	1.278	8%	14.911
7.3. Pela Médica	490	3%	1.199	8%	2.087	14%	6.419	43%	2.881	20%	1.295	9%	14.911
8. O atendimento do médico em suas salas de espera?	487	3%	1.197	8%	2.130	15%	6.488	43%	2.837	20%	1.282	8%	14.911
9. As explicações do médico durante o atendimento?	483	3%	1.210	8%	2.105	14%	6.580	44%	2.880	20%	1.289	9%	14.911
10. As explicações das enfermeiras durante os procedimentos que foram realizados?	507	3%	1.198	8%	2.121	15%	6.579	44%	2.791	19%	1.355	9%	14.911
11. O atendimento no setor de exames e observação?	497	3%	1.201	8%	2.117	15%	6.033	41%	2.937	20%	1.264	8%	14.911
TOTAL	11.483	77,5%	30.380	20,5%	38.983	26,3%	111.616	75,8%	48.831	32,9%	28.281	19,1%	547.103

Durante o período de estudo foi recebido da Ouvidoria o total de trinta e duas (32) manifestações. Dezenove (19) pela Ouvidoria do Estado (via e-mail) e treze (13) de manifestações extraídas do site Ouvidoria SUS, as quais foram respondidas em conformidade com o prazo estabelecido. As principais queixas foram: demora nas remoções por ausência de macas ou leitos de retaguarda e tempo de espera para atendimento de pacientes classificados como não urgentes.

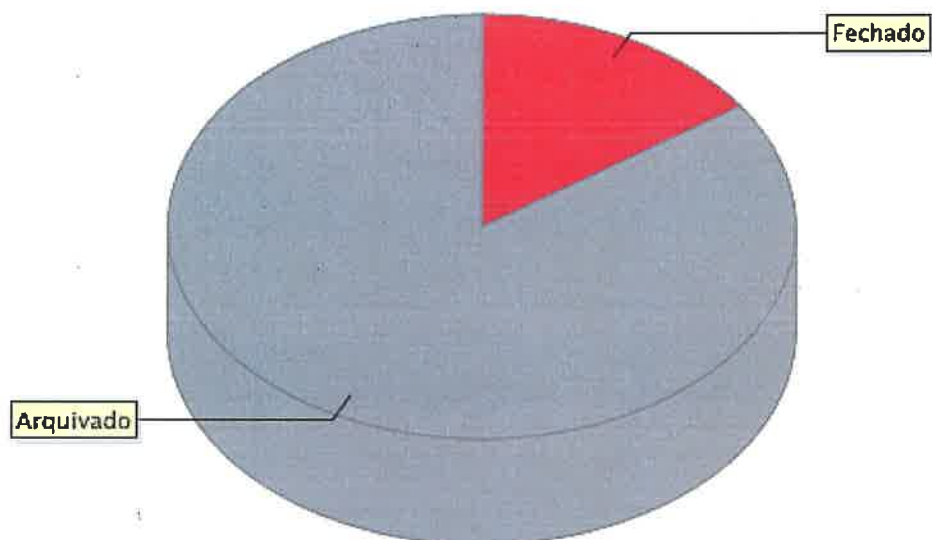


Relatório Estatístico - Status

Período: 01/01/2022 à 31/12/2022

Ouvidoria de Acompanhamento: UPA IMBIRIBEIRA - SES/PE

Status	Quantidade	Percentual
Arquivado	11	84,62 %
Fechado	2	15,38 %
Total:	13	100,00 %



Relatório Estatístico – Ministério da Saúde / Sistema de Ouvidoria do SUS



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



ATENÇÃO AO USUÁRIO

Segue abaixo detalhamento das queixas e resoluções da Unidade quanto às demandas recebidas em 2022.

Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	07/01/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4507629 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE EM VIRTUDE DO ATUAL CENÁRIO DE PANDEMIA DO COVID-19 E SURTO GRIPAL RELACIONADO A NOVA VARIANTE DO VÍRUS INFLUENZA (H3N2) E EM CONFORMIDADE COM O DECRETO Nº 51.864 DO GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021, QUE ESTABELECE A OBRIGATORIEDADE DA COMPROVAÇÃO DA VACINAÇÃO CONTRA A COVID-19 PARA INGRESSO E PERMANÊNCIA NOS ORGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, APENAS É PERMITIDO O INGRESSO DE UM (1) ACOMPANHANTE NAS UNIDADES DE SAÚDE PÚBLICA DO ESTADO, ESTANDO COM O COMPROVANTE DA VACINAÇÃO CONTRA O COVID-19 EM DIA, PARA PACIENTES EM VULNERABILIDADE SOCIAL, IDOSOS, CRIANÇAS E DEFICIENTES OU PARA PACIENTES QUE ENCONTRAM-SE EM SALA DE OBSERVAÇÃO, AGUARDANDO ALTA OU TRANSFERÊNCIA PARA HOSPITAL DA REDE PÚBLICA ESTADUAL. ESSA DETERMINAÇÃO É PARA SALVAGUARDAR OS USUÁRIOS E COLABORADORES QUE ESTÃO NA LINHA DE FRENTE E EVITAR A SUPERLOTAÇÃO DA UNIDADE. INFORMAÇÕES PERTINENTES AOS PACIENTES QUE SE ENCONTRAM EM SALA DE OBSERVAÇÃO SÃO REPASSADAS ATRAVÉS DO ASSISTENTE SOCIAL DE PLANTÃO (24HS). O ATENDIMENTO DO MÉDICO DE PLANTÃO A ACOMPANHANTES SÃO REALIZADOS EM HORÁRIOS PRÉ-DETERMINADOS, SENDO ESSA INFORMAÇÃO REPASSADA PELO ASSISTENTE SOCIAL. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, ACOLHIMENTO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS.


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	07/01/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4507628 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO, EM SALAS DE OBSERVAÇÃO DE URGÊNCIAS, NÃO EXISTE A OBRIGATORIEDADE DE SEPARAÇÃO POR SEXO. TODOS OS PACIENTES SÃO ASSISTIDOS IGUALMENTE DIANTE DE SUAS NECESSIDADES. ATUALMENTE, DISPOMOS DE SALAS DE OBSERVAÇÃO DISTINTAS PARA PACIENTES COM SÍNDROME GRIPAL, RELACIONADOS AO COVID-19 E AO VÍRUS INFLUENZA, COMO TAMBÉM ACESSOS SEPARADOS PARA PACIENTES COM SINTOMAS GRIPAIS. DESSA FORMA, BUSCAMOS ATENDER O QUE PRECONIZA A ANVISA E OS PROTOCOLOS SANITÁRIOS, SALVAGUARDANDO OS USUÁRIOS E PACIENTES QUE FREQUENTAM A UPA IMBIRIBEIRA. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRÉCITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, ACOLHIMENTO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	05/01/2022	Reclamação	RECLAMAÇÃO Nº 4502079 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE A PACIENTE , DEU ENTRADA NA UNIDADE NO DIA 04/01/2022, AS 21:27, PELO SAMU, COM HISTÓRICO DE SINTOMAS GRIPAIS HÁ 10 DIAS, RELATO DE CEFALÉIA HÁ MAIS DE UMA (1) SEMANA E TREMORES RECENTES. PACIENTE FOI TRANSFERIDA NO DIA SEGUINTE, 05/01/2022, APROXIMADAMENTE AS 19HS, AO HOSPITAL DA RESTAURAÇÃO PARA AVALIAÇÃO NEUROLÓGICA E INVESTIGAÇÃO DA CEFALÉIA PERSISTENTE. NO TEMPO EM QUE ESTEVE NA UPA, A PACIENTE FOI MEDICADA, FEZ EXAMES LABORATORIAIS E FOI



			ASSISTIDA PELA EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM ATÉ SUA REMOÇÃO PARA A UNIDADE HOSPITALAR. VALE SALIENTAR QUE, POR SER UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, A PRIORIDADE DE TRANSFERÊNCIA SÃO DE PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE DE RISCO A VIDA. A UNIDADE POSSUI UMA AMBULÂNCIA PRÓPRIA E, QUANDO NECESSÁRIO, TEM O SUPORTE DO SAMU, BOMBEIROS E AMBULÂNCIAS TERCEIRIZADAS, CONTRATADAS PELO GOVERNO DO ESTADO. A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, ACOLHIMENTO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	19/03/2022	Reclamação	RECLAMAÇÃO Nº 4647023 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 19/03/2022, DATA DO ATENDIMENTO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 398 ATENDIMENTOS, SENDO 273 DE CLÍNICA MÉDICA, 61 DE PEDIATRIA E 64 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. VALE SALIENTAR QUE A UPA DA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERENCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. VALE SALIENTAR QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM O NÍVEL DE GRAVIDADE. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO



			PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL AOS NOSSOS PACIENTES E ACOMPANHANTES. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS NOSSOS USUÁRIOS.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	28/03/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 26910/2022 INFORMAMOS QUE A PACIENTE CITADA FOI ATENDIDA EM NOSSA UNIDADE E APRESENTAVA PATOLOGIA QUE NECESSITAVA DE AFASTAMENTO DAS ATIVIDADES LABORATIVAS. DE ACORDO COM O DIAGNÓSTICO AVENTADO PELO PROFISSIONAL MÉDICO, FORAM CONCEDIDOS TANTOS DIAS QUANTOS SERIAM NECESSÁRIOS PARA A RECUPERAÇÃO DA PACIENTE. ADIANTE QUE MESMO DIANTE DO AFASTAMENTO PROLONGADO INICIAL, PODE SER NECESSÁRIO O AUMENTO DO NÚMERO DE DIAS DE AFASTAMENTO DE ACORDO COM A PATOLOGIA DA PACIENTE. DESDE JÁ, FICAMOS A DISPOSIÇÃO PARA DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS QUE, POR VENTURA, SE FIZEREM NECESSÁRIOS.
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	31/03/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 28242/2022 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE ENCAMINHAMOS A MANIFESTAÇÃO PARA A SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA DA UPA PARA APURAR O CASO E CONVERSAR COM O PROFISSIONAL CITADO. APÓS OITIVA, O PROFISSIONAL PASSARÁ POR RECICLAGEM. DESTACAMOS QUE ESSA POSTURA NÃO É CONDIZENTE COM OS NOSSOS PRECEITOS E ORIENTAÇÕES NO TRATO COM OS PACIENTES QUE BUSCAM OS SERVIÇOS DA UPA IMBIRIBEIRA. TEMOS COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE, COM



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			ACOLHIMENTO, RESPEITO E CUIDADO NO TRATO DOS NOSSOS ENFERMOS E ACOMPANHANTES. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E FICAMOS A DISPOSICÃO.
	27/04/2022	Reclamação	RECLAMAÇÃO Nº 4711932 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 26/04/2022, DATA DO ATENDIMENTO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 486 ATENDIMENTOS, SENDO 325 DE CLÍNICA MÉDICA, 91 DE PEDIATRIA E 70 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. VALE SALIENTAR QUE A UPA DA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERENCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM O NÍVEL DE GRAVIDADE. COM RELAÇÃO A CONDUTA DA PROFISSIONAL MÉDICA, CITADA NA MANIFESTAÇÃO, A COORDENAÇÃO MÉDICA VAI APURAR A OCORRÊNCIA POIS NÃO CONDIZ COM AS PRÁTICAS DE ACOlhIMENTO E HUMANIZAÇÃO DA UPA IMBIRIBEIRA. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO A PACIENTE E AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA DE CONDUTA E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOlhIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL AOS NOSSOS PACIENTES E ACOMPANHANTES.
Site ouvidoria SUS	02/05/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4718364 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 02/05/2022, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 476 ATENDIMENTOS, SENDO 321 DE

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			CLÍNICA MÉDICA, 84 DE PEDIATRIA E 71 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. VALE SALIENTAR QUE A UPA DA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERENCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM O NÍVEL DE GRAVIDADE. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO A PACIENTE E AGRADECEMOS AMANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA DE CONDUTA E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL AOS NOSSOS PACIENTES E ACOMPANHANTES.
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	24/05/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 43160 NO DIA 23/05/2022 A UNIDADE VERDADEIRAMENTE ESTAVA EM TROCA DE SISTEMA, MAS O PLANTÃO CONTINUOU FUNCIONANDO NORMALMENTE E TODOS OS PACIENTES QUE PROCURARAM O NOSSO SERVIÇO FORAM DEVIDAMENTE ATENDIDOS. DEVIDO A INOPERÂNCIA DO SISTEMA, FOI EXECUTADO PLANO DE CONTINGÊNCIA ONDE PASSAMOS A REGISTRAR MANUALMENTE OS PACIENTES, HAVENDO, CONSEQUENTEMENTE, AUMENTO NO TEMPO DE ESPERA AOS



			USUÁRIOS SEM PERFIL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (CLASSIFICAÇÃO VERDE), CONFORME PROTOCOLO DE MANCHESTER. DESSA FORMA, A RECEPÇÃO SINALIZAVA AOS PACIENTES, COM ESSE PERFIL, DO TEMPO E, PARA AQUELES QUE NÃO QUERIAM AGUARDAR, DIRECIONAVAM AO ASSISTENTE SOCIAL PARA QUE OS AUXILIASSE A PROCURAR OUTRO SERVIÇO QUE ESTIVESSE COM UMA DEMANDA MENOR. DE TODA FORMA, VAMOS APURAR A OCORRÊNCIA E TOMAR AS PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO À PACIENTE E AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA AO ATENDIMENTO DOS NOSSOS USUÁRIOS. GOSTARÍAMOS DE SALIENTAR QUE A UPB IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE REFERÊNCIA EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO COM RESPEITO, QUALIDADE, HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. MAIS UMA VEZ, AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PEDIMOS DESCULPAS PELO DESGASTE CAUSADO A PACIENTE.
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	31/05/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 44957 APÓS APURAÇÃO DOS FATOS, FOI IDENTIFICADO QUE A PACIENTE CITADA JÁ ENCONTRAVA-SE ACOLHIDA E EM ATENDIMENTO COM OUTRA ACOMPANHANTE DENTRO DA UNIDADE. O SEGUNDO ACOMPANHANTE, O S, AGUARDAVA O ATENDIMENTO AO LADO DE FORA, CONFORME PROTOCOLO DA INSTITUIÇÃO QUE VELA QUE O PACIENTE TEM DIREITO A 1 (UM) ACOMPANHANTE CASO SEJA MENOR DE 18 ANOS, MAIOR DE 60 ANOS, FOR PORTADOR DE DEFICIÊNCIA OU EM CASO DE GRAVIDEZ. VALE RESSALTAR QUE SEMPRE TIVEMOS O CONTROLE DE ENTRADA DE USUÁRIOS E ACOMPANHANTES NA UNIDADE, PASSANDO A SER MAIS EFETIVO COM O INÍCIO DA PANDEMIA, AFIM DE PREZAR PELO CONTROLE DE SUPERLOTAÇÃO E SEGURANÇA DOS USUÁRIOS, INCLUSIVE COM PROTOCOLO INTERNO INSTITUÍDO. EM CONVERSA COM O LÍDER DA RECEPÇÃO, O MESMO INFORMOU QUE A ABORDAGEM FOI TRANQUILA E, EM NENHUM MOMENTO, HOUVE ALGUM TIPO DE DESRESPEITO NA ABORDAGEM AO SR. JOSÉ LUIZ. APÓS APURAÇÃO DO OCORRIDO, CONCLUÍMOS QUE NÃO HOUVE



			EXCESSO DOS NOSSOS FUNCIONÁRIOS, QUE O TRATARAM COM O DEVIDO RESPEITO E CONSIDERAÇÃO, CUMPRINDO A RIGOR O PROTOCOLO INTERNO DE SEGURANÇA DA UNIDADE. DEU ENTRADA COM DOR LOCALIZADA EM ABDÔMEN SUPERIOR, CONSCIENTE E ORIENTADA. A MESMA FOI MEDICADA, PASSOU POR EXAMES LABORATORIAIS PARA DEFINIÇÃO E AVALIAÇÃO DE CONDUTA PELO PROFISSIONAL MÉDICO E TEVE ALTA COM PRESCRIÇÃO DE MEDICAÇÃO PARA CASA. A MESMA ESTEVE ACOMPANHADA, O TEMPO TODO, POR UMA AMIGA DO TRABALHO, DENTRO DA UNIDADE. POR FIM, GOSTARIAMOS DE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE REFERÊNCIA EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. LAMENTAMOS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO SR. REITERO, QUE NOSSA EQUIPE SEGUIU O PROTOCOLO INTERNO DE SEGURANÇA, ONDE PERMITE O ACESSO DE APENAS 1 (UM) ACOMPANHANTE, SENDO A UPA IMBIRIBEIRA UNIDADE DE SAÚDE QUE PREZA PELO ATENDIMENTO IGUALITÁRIO, UNIVERSAL E DE QUALIDADE.
Site ouvidoria SUS	08/06/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4785260 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 06/06/2022, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 352 ATENDIMENTOS, SENDO 252 DE CLÍNICA MÉDICA, 32 DE PEDIATRIA E 68 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. COMO NÃO CONSTA O NOME DO MENOR NO RELATO DA CIDADÃ, NÃO IDENTIFICAMOS O ATENDIMENTO E FICAMOS IMPOSSIBILITADOS DE AVALIAR SE A CONDUTA FOI OU NÃO CONDIZENTE COM A ENFERMIDADE DO PACIENTE. GOSTARÍAMOS DE SALIENTAR QUE O EXAME CLÍNICO, DEPENDENDO DOS CASOS, RESPALDA O PROFISSIONAL MÉDICO NA TOMADA DE DECISÃO E QUE EXAMES DE IMAGEM SÃO FEITOS SEMPRE QUE O PROFISSIONAL ENTENDE NECESSÁRIO PARA O FECHAMENTO DO DIAGNÓSTICO E DEFINIÇÃO DE CONDUTA. DE TODA FORMA, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA AVALIAÇÃO DO PROFISSIONAL CITADO, BUSCANDO SEMPRE O MELHOR ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS.



			REITERAMOS QUE A UPB IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL AOS NOSSOS PACIENTES E ACOMPANHANTES.
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	08/06/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 47376 A UNIDADE VERDADEIRAMENTE ESTÁ EM TRANSIÇÃO DE SISTEMA PARA MELHOR ATENDER NOSSOS PACIENTES. VALE SALIENTAR QUE OS PLANTÕES, DESDE A TROCA, VÊM TENDO SEU ATENDIMENTO NORMAL E TODOS OS PACIENTES QUE PROCURARAM O NOSSO SERVIÇO FORAM DEVIDAMENTE ATENDIDOS. PONTUALMENTE, EM POUCOS MOMENTOS, HOUVE TRAVA NO SISTEMA MAS FOI EXECUTADO PLANO DE CONTINGÊNCIA ONDE PASSAMOS A REGISTRAR MANUALMENTE OS PACIENTES, HAVENDO, CONSEQUENTEMENTE, AUMENTO NO TEMPO DE ESPERA AOS USUÁRIOS SEM PERFIL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (CLASSIFICAÇÃO VERDE), CONFORME PROTOCOLO DE MANCHESTER. DESSA FORMA, A RECEPÇÃO SINALIZAVA AOS PACIENTES, COM ESSE PERFIL, DO TEMPO E, PARA AQUELES QUE NÃO QUERIAM AGUARDAR, DIRECIONAVAM AO ASSISTENTE SOCIAL PARA QUE OS AUXILIASSE A PROCURAR OUTRO SERVIÇO QUE ESTIVESSE COM UMA DEMANDA MENOR. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO À PACIENTE E AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA AO ATENDIMENTO DOS NOSSOS USUÁRIOS. POR FIM, GOSTARÍAMOS DE SALIENTAR QUE A UPB IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE REFERÊNCIA EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. MAIS UMA VEZ, AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PEDIMOS DESCULPAS PELO DESGASTE CAUSADO A PACIENTE.



Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Ouvidoria do Estado (via e-mail)	12/07/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 56881/2022 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA CONFIRMAÇÃO DE VERACIDADE DE ATESTADO MÉDICO SÃO NOS NÚMEROS DE TELEFONE (81) 3184-4350 E (81) 3184-4346 OU NO ENDEREÇO DE E-MAIL ADMINISTRATIVO.UPAIMB@S3SAUDE.COM.BR. POR FIM, GOSTARIAMOS DE SALIENTAR QUE A UPÁ IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE REFERÊNCIA EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. LAMENTAMOS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO SR. EDEZIO E FICAMOS A DISPOSIÇÃO PARA DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS QUE, POR VENTURA, SE FIZEREM NECESSÁRIOS. ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPÁ IMBIRIBEIRA.
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	12/07/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 56910/2022 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE O PLANTÃO DO DIA 12/07/2022, DATA INFORMADA PELA PACIENTE, ESTAVA COM SUA ESCALA MÉDICA COMPLETA E, APÓS APURAÇÃO, NÃO FOI IDENTIFICADO ANORMALIDADES NO ATENDIMENTO NA TRIAGEM COVID. A UNIDADE TEM DUAS PORTAS DE ENTRADA, CONFORME PRECONIZA O MINISTÉRIO DA SAÚDE E SECRETÁRIA ESTADUAL DE SAÚDE, UMA PARA PACIENTES COM SÍNDROMES GRIPAIS E OUTRA PARA PACIENTES COM OUTRAS ENFERMIDADES, ONDE HÁ EQUIPE COMPLETA DE RECEPCIONISTAS, ENFERMEIROS E MÉDICOS PARA ATENDIMENTO NOS DOIS LOCAIS. VALE SALIENTAR QUE A UPÁ IMBIRIBEIRA, POR SER UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO, DEVIDO, TAMBÉM, A ALTA DEMANDA E ROTATIVIDADE DE PACIENTES QUE FREQUENTAM A UNIDADE. DESTACAMOS QUE A

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			SUPERVISÃO DE CADA PLANTÃO MONITORA O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM E MÉDICA, DAR CÉLERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM O NÍVEL DE GRAVIDADE. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO A PACIENTE E AGRADECEMOS À MANIFESTAÇÃO PARA MELHORIA DE CONDUTA E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA.
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	28/07/2022	ELOGIO	ELOGIO Nº 61422/2022 AGRADECEMOS, E FICAMOS LISONJEADOS PELO RECONHECIMENTO. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE, COM ACOLHIMENTO, RESPEITO E CUIDADO NO TRATO DÓS NOSSOS ENFERMOS. REPASSAREMOS OS ELOGIOS E AS FELICITAÇÕES AOS PROFISSIONAIS CITADOS. NOSSO MUITO OBRIGADO! ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA.
Site ouvidoria SUS	28/07/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4866899 EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 28/07/2022, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 359 ATENDIMENTOS, SENDO 237 DE CLÍNICA MÉDICA, 57 DE PEDIATRIA E 65 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770

			SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO À SRA. E AGRADECEMOS À MANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS, ONDE SEGUIMOS EM CONSTANTES ATUALIZAÇÕES PARA GARANTIR UMA EXPERIÊNCIA SATISFATÓRIA COM RESOLUTIVIDADE AOS NOSSOS PACIENTES. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL.
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	04/08/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 63603/2022 “ CUMPRIMENTANDO-OS CORDIALMENTE, VIRMOS POR MEIO DESTA INFORMAR QUE O CASO FOI LEVADO À GERÊNCIA MULTIDISCIPLINAR PARA O ESTUDO E ENTENDIMENTO DO CASO. A PRIORI, IDENTIFICAMOS QUE O PRONTUÁRIO MÉDICO DO REFERIDO PACIENTE FOI ENTREGUE NO DIA 04/08/2022 E O EVENTO OCORRIDO TRATOU-SE DE UM DESENCONTRO DE INFORMAÇÕES. EM UM DIÁLOGO ABERTO, FOI CONVERSADO COM OS PROFISSIONAIS E AJUSTADO O FLUXO, SEMPRE COM O INTUITO DE APRIMORAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO. DE ANTEMÃO, SENTIMOS MUITO PELO DESGASTE E CONTINUAREMOS SEGUINDO EM CONSTANTES



			ATUALIZAÇÕES PARA MANTER UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	30/08/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 70905/2022 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 19/07/2022, DATA DO ATENDIMENTO, CONFORME MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 367 ATENDIMENTOS, SENDO 270 DE CLÍNICA MÉDICA, 41 DE PEDIATRIA E 56 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO SR. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁROS, ONDE SEGUIMOS EM CONSTANTES ATUALIZAÇÕES PARA GARANTIR UMA EXPERIÊNCIA SATISFATÓRIA COM RESOLUTIVIDADE AOS NOSSOS PACIENTES. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	26/08/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 70252/2022 “ EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 19/07/2022, DATA DO ATENDIMENTO, CONFORME MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 367 ATENDIMENTOS, SENDO 270 DE CLÍNICA MÉDICA, 41

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			DE PEDIATRIA E 56 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO S AGRACECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS, ONDE SEGUIMOS EM CONSTANTES ATUALIZAÇÕES PARA GARANTIR UMA EXPERIÊNCIA SATISFATÓRIA COM RESOLUTIVIDADE AOS NOSSOS PACIENTES. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL.” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	26/09/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 77450/2022 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE A SRA. DEU ENTRADA NA UPA IMBIRIBEIRA NO DIA 23/09/2022 COM “SUSPEITA DE AVC”. A PACIENTE FOI CLASSIFICADA COMO URGENTE E FICOU EM OBSERVAÇÃO NA SALA AMARELA DA UPA ATÉ SUA TRANSFERÊNCIA NO DIA 26/09/2022, ÀS 21:50, PARA O HOSPITAL PÉLOPIDAS SILVEIRA, SOB SENHA Nº 6575590. DURANTE O TEMPO QUE FICOU INTERNADA FOI BEM ASSISTIDA PELA EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM, SENDO MEDICADA E ACOMPANHADA DIUTURNAMENTE ATÉ SUA

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770

			TRANSFERÊNCIA. ENCONTRAVA-SE ESTÁVEL, EVACUAÇÃO E DIURESE PRESENTES E SINAIS VITAIS NORMAIS. O ATRASO NA TRANSFERÊNCIA DA PACIENTE SE DEVEU À FREQUENTE RETENÇÃO DE MACAS DAS UPAs NOS HOSPITAIS DE REFERÊNCIA DA REDE SUS, DE MODO QUE FICAMOS SEM CONDIÇÕES DE TRANSPORTAR OS PACIENTES ADMITIDOS EM NOSSA UNIDADE ATÉ A RECUPERAÇÃO DAS MACAS, PRIORIZANDO A TRANSFERÊNCIA DOS PACIENTES CONSIDERADOS MAIS GRAVES E COM POTENCIAL RISCO DE MORTE. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO SEU ACOMPANHANTE E PERMANCEMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
--	--	--	---

Site ouvidoria SUS	26/09/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO 4959720 – Ouvidoria SUS “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE A DEU ENTRADA NA UPA IMBIRIBEIRA NO DIA 23/09/2022 COM “SUSPEITA DE AVC”. A PACIENTE FOI CLASSIFICADA COMO URGENTE E FICOU EM OBSERVAÇÃO NA SALA AMARELA DA UPA ATÉ SUA TRANSFERÊNCIA NO DIA 26/09/2022, ÀS 21:50, PARA O HOSPITAL PÉLOPIDAS SILVEIRA, SOB SENHA Nº 6575590. DURANTE O TEMPO QUE FICOU INTERNADA FOI BEM ASSISTIDA PELA EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM, SENDO MEDICADA E ACOMPANHADA DIUTURNAMENTE ATÉ SUA TRANSFERÊNCIA. ENCONTRAVA-SE ESTÁVEL, EVACUAÇÃO E DIURESE PRESENTES E SINAIS VITAIS NORMAIS. O ATRASO NA TRANSFERÊNCIA DA PACIENTE SE DEVEU À FREQUENTE RETENÇÃO DE MACAS DAS UPAs NOS
--------------------	------------	------------	---



			HOSPITAIS DE REFERÊNCIA DA REDE SUS, DE MODO QUE FICAMOS SEM CONDIÇÕES DE TRANSPORTAR OS PACIENTES ADMITIDOS EM NOSSA UNIDADE ATÉ A RECUPERAÇÃO DAS MACAS, PRIORIZANDO A TRANSFERÊNCIA DOS PACIENTES CONSIDERADOS MAIS GRAVES E COM POTENCIAL RISCO DE MORTE. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO SEU ACOMPANHANTE E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Site ouvidoria SUS	09/09/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4937048 “ EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 12/09/2022, DATA DA RECLAMAÇÃO NO SITIO DA OUVIDORIA SUS, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 432 ATENDIMENTOS, SENDO 319 DE CLÍNICA MÉDICA, 41 DE PEDIÁTRIA E 72 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. COMO NÃO CONSTA O NOME DO PACIENTE, POR SE TRATAR DE DENÚNICA ANÔNIMA, NÃO



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			IDENTIFICAMOS O ATENDIMENTO, FICANDO IMPOSSIBILITADOS DE AVALIAR A CONDUTA DO PROFISSIONAL E TOMAR AS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA QUE FATOS COMO ESTE NÃO SE REPITAM POIS A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	03/10/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 78941/2022 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 03/10/2022, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 481 ATENDIMENTOS, SENDO 345 DE CLÍNICA MÉDICA, 54 DE PEDIATRIA E 82 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR Celeridade AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. QUANTO AO RELATO DA MANIFESTAÇÃO, APÓS APURAÇÃO DA SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA DA UNIDADE JUNTO À EQUIPE DE PLANTÃO, AO FUNCIONÁRIO CITADO E A TESTEMUNHAS FOI CONFIGURADO QUE FOI UM CASO DE DESTRATO DE

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770

			UMA PACIENTE JUNTO AOS PROFISSIONAIS DO PLANTÃO, ONDE A DENUNCIANTE FOI DESREPEITOSA COM TODOS OS PRESENTES E, ESPECIFICAMENTE, DESTRATOU O COLABORADOR) EM FRENTE A OUTROS PACIENTES E COLEGAS. O PROFISSIONAL INFORMOU QUE, NO CALOR DA EMOÇÃO, RESPONDEU AS PROVOCATIVAS POIS SENTIU-SE HUMILHADO GOSTARÍAMOS DE SALIENTAR QUE O SR. FOI ORIENTADO A NÃO REPETIR O ATO E PASSARÁ POR RECICLAGEM JUNTO AO SETOR DE RH DA INSTITUIÇÃO COM O INTUITO DE SE PRECAVER E SABER AGIR EM MOMENTOS DE STRESS. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	10/10/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 80814 ” EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 10/10/2022, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 482 ATENDIMENTOS, SENDO 365 DE CLÍNICA MÉDICA, 54 DE PEDIATRIA E 63 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. COMO NÃO CONSTA O NOME DO PACIENTE, POR SE TRATAR DE DENÚNICA ANÔNIMA, NÃO IDENTIFICAMOS O ATENDIMENTO E FICAMOS IMPOSSIBILITADOS DE AVALIAR QUALQUER CONDUTA

			DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA OCORRÊNCIA. GOSTARIAMOS DE SALIENTAR QUE NÃO HÁ FAVORECIMENTO A QUALQUER PACIENTE. REFORÇAMOS QUE TODOS OS PACIENTES PASSAM POR TRIAGEM NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, DE ACORDO COM O PROTOCOLO DE MANCHESTER, ONDE A EQUIPE DE ENFERMAGEM DEFINE PRIORIDADE DE ATENDIMENTO POR NÍVEL DE URGÊNCIA. PACIENTES CLASSIFICADOS COMO "NÃO URGENTES", DEVEM AGUARDAR O ATENDIMENTO POR ORDEM DE CHEGADA, ONDE TODOS SÃO ATENDIDOS NO MENOR TEMPO POSSÍVEL. A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO. "MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO." ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	10/10/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 80853 "EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 10/10/2022, DATA DA ENTRADA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 482 ATENDIMENTOS, SENDO 365 DE CLÍNICA MÉDICA, 54 DE PEDIATRIA E 63 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA



			PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. VALE SALIENTAR QUE NÃO HÁ FAVORECIMENTO A QUALQUER PACIENTE. REFORÇAMOS QUE TODOS OS PACIENTES PASSAM POR ACOLHIMENTO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE O OBJETIVO MAIOR É ORGANIZAR A "FILA" POR GRAVIDADE. PACIENTES CLASSIFICADOS COMO "NÃO URGENTES", DEVEM AGUARDAR O ATENDIMENTO POR ORDEM DE CHEGADA, ONDE TODOS SERÃO ATENDIDOS NO MENOR TEMPO POSSÍVEL. TODO PROCESSO DE ATENDIMENTO É ACOMPANHADO E VISUALIZADO VIA SISTEMA POR NOSSOS PROFISSIONAIS. OS ATENDIMENTOS PARA MEDICAÇÃO E VOLTAS SEGUEM CRITÉRIOS PRÉ-ESTABELECIDOS, ONDE OS PROFISSIONAIS SEGUEM FLUXOS E PROCESSOS ASSISTENCIAIS, PRIORIZANDO SEMPRE A SAÚDE E SEGURANÇA DOS NOSSOS PACIENTES. DESTACAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO À SRA. E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO." Atenciosamente, Coordenação UPA Imbiribeira
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	11/10/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 81281 – (e-mail) "EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE ATRASOS NA TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES SE DEVEM À FREQUENTE RETENÇÃO DE MACAS DAS UPAs NOS HOSPITAIS DE REFERÊNCIA DA REDE SUS, DE MODO QUE FICAMOS SEM CONDIÇÕES DE TRANSPORTAR OS PACIENTES ADMITIDOS EM NOSSA UNIDADE ATÉ A RECUPERAÇÃO DAS MACAS. A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO IMBIRIBEIRA PRIORIZA SEMPRE A TRANSFERÊNCIA DOS PACIENTES CONSIDERADOS MAIS

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770



			GRAVES E COM POTENCIAL RISCO DE MORTE. EM CASOS DE PACIENTES COM ESSE PERFIL, QUANDO NÃO HÁ MACAS DE REMOÇÃO DISPONÍVEIS NA UNIDADE, A SECRETARIA DE SAÚDE DISPONIBILIZA AMBULÂNCIA PRÓPRIA PARA QUE O PACIENTE SEJA TRANSFERIDO EM TEMPO HÁBIL. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA COBRA CONSTANTEMENTE A LIBERAÇÃO DE SUAS MACAS AOS HOSPITAIS, TENDO O APOIO DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE, E, QUANDO LIBERADAS, A RECUPERAÇÃO É FEITA DE IMEDIATO. EM TEMPO, VALE REGISTRAR QUE NOSSA UNIDADE FAZ O CONTROLE DE SUAS MACAS DIUTURNAMENTE, ATRAVÉS DOS SEUS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM, EM CONJUNTO COM A EQUIPE DE CONDUTORES, SOB SUPERVISÃO DA COORDENAÇÃO ASSISTENCIAL E GERAL DA UNIDADE. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” Atenciosamente, Coordenação UPA Imbiribeira
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	27/10/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 85105 – (e-mail) “EM RESPOSTA A REFERIDA MANIFESTAÇÃO Nº 85105/2022, ACERCA DO ATENDIMENTO PRESTADO A PACIENTE I ATENDIMENTO Nº 1604224, NA DATA DE 21 DE OUTUBRO DO CORRENTE ANO, SEGUE POSICIONAMENTO DA COORDENAÇÃO MÉDICA, APÓS ANÁLISE DO PRONTUÁRIO DA PACIENTE E CONVERSA COM O PROFISSIONAL MÉDICO QUE A ATENDEU: INFORMAMOS QUE A PACIENTE DEU ENTRADA AS 21:11 DO DIA 21/10/2022, ONDE FOI REALIZADO O ATENDIMENTO NO SETOR DE TRAUMATO-ORTOPEDIA DA UPA IMBIRIBEIRA COM QUEIXA DE DOR EM HALÚX ESQUERDO HÁ 01 (UM) DIA APÓS TRAUMA DIRETO. NO EXAME, APRESENTAVA EDEMA DO HALÚX ESQUERDO, AMPLITUDE DE MOVIMENTO

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			PRESERVADA, PORÉM DOLOROSA, RAIOS-X COM IMAGEM SUGESTIVA DE FRATURA, SEM DESVIO DE BASE DA FALANGE DISTAL DO 1º PODODÁCTILO ESQUERDO. DIANTE DO QUADRO CLÍNICO DE DOR, EDEMA ASSOCIADO COM IMAGEM SUGESTIVA DE FRATURA, FOI ORIENTADO IMOBILIZAÇÃO NA ÁREA, REALIZADO ANALGESIA E PRESCRIÇÃO PARA CASA, REPOUSO E ORIENTAÇÃO DO ACOMPANHAMENTO AMBULATORIAL DE EVOLUÇÃO DO QUADRO, UMA VEZ QUE A UPA NÃO REALIZA SEGUIMENTO AMBULATORIAL POR SER UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS. VALE SALIENTAR, QUE MESMO NÃO SENDO UNIDADE DE NATUREZA AMBULATORIAL, NOSSOS PROFISSIONAIS MÉDICOS COSTUMAM ORIENTAR O RETORNO A UPA NO CASO DE PERSISTÊNCIA DOS SINTOMAS, NO ENTENDIMENTO DA DIFICULDADE NA MARCAÇÃO NOS POSTOS DE SAÚDE E POLICLÍNICAS DA ATENÇÃO BÁSICA, UNIDADES DE REFERÊNCIA PARA ACOMPANHAMENTO E TRATAMENTO ADEQUADOS. QUANTO A QUEIXA DO TEMPO DE ATESTADO MÉDICO, ESCLARECEMOS QUE O AFASTAMENTO DE SUAS ATIVIDADES LABORAIS É REALIZADO CONFORME LITERATURA MÉDICA DA NECESSIDADE DE EVITAR CARGA NO MEMBRO, UMA VEZ OCORRIDA A FRATURA, OU SEJA, EM MÉDIA QUATRO (4) SEMANAS. DESTACAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE AOS NOSSOS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E PERMANECEMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” Atenciosamente, Coordenação UPA Imbiribeira
--	--	--	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Site ouvidoria SUS	07/10/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 4981405 – (Ouvidoria SUS) “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 07/10/2022, DATA DA RECLAMAÇÃO NO SITIO DA OUVIDORIA SUS, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 414 ATENDIMENTOS, SENDO 297 DE CLÍNICA MÉDICA, 47 DE PEDIATRIA E 72 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, CONFORME SEU PERFIL DE GRAVIDADE. COMO NÃO CONSTA O NOME DO PACIENTE NA MANIFESTAÇÃO, NÃO IDENTIFICAMOS O ATENDIMENTO, FICANDO IMPOSSIBILITADOS DE AVALIAR A CONDUTA DOS PROFISSIONAIS E TOMAR AS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA QUE FATOS COMO ESTE NÃO SE REPITAM. DESSA FORMA, SE POSSÍVEL FOR, GOSTARÍAMOS DE MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE O OCORRIDO E O NOME PACIENTE PARA APURARMOS O CASO DE FORMA TRANSPARENTE E FAZER A RECICLAGEM DOS PROFISSIONAOS, SE PRECISO FOR. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” Atenciosamente, Coordenação UPA Imbiribeira
--------------------	------------	------------	--

 José Augusto Lima
Coordenador Geral
Mat: 508770



Ouvidoria do Estado (via e-mail)	23/11/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 91929/2022 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 31/10/2022, DATA INFORMADA DO ATENDIMENTO NA REFERIDA MANIFESTAÇÃO, COM DATA DE ENTRADA NA OUVIDORIA EM 23/11/2022, A UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COM SUA ESCALA MÉDICA COMPLETA. HOVERAM 504 ATENDIMENTOS, SENDO 346 DE CLÍNICA MÉDICA, 73 DE PEDIATRIA E 85 DE TRAUMATO-ORTOPEDIA. APÓS APURAÇÃO, NÃO FOI IDENTIFICADO ANORMALIDADES NO ATENDIMENTO NA TRIAGEM COVID, APENAS AUMENTO NA PROCURA POR ATENDIMENTO MÉDICO POR PACIENTES COM SINTOMAS GRIPAIS, O QUE ACABOU GERANDO SUPER LOTAÇÃO DA UNIDADE E SOBRECARGANDO OS PROFISSIONAIS. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA POSSUI DUAS PORTAS DE ENTRADA, CONFORME PRECONIZA O MINISTÉRIO DA SAÚDE E SECRETÁRIA ESTADUAL DE SAÚDE, UMA PARA PACIENTES COM SÍNDROMES GRIPAIS, QUE DEVE SER ABERTA E AREJADA, E OUTRA PARA PACIENTES COM OUTRAS ENFERMIDADES, ONDE, EM AMBAS, HÁ EQUIPE COMPLETA DE RECEPCIONISTAS, ENFERMEIROS E MÉDICOS PARA ATENDIMENTO COM O OBJETIVO PRINCIPAL QUE PACIENTES QUE NÃO ESTEJAM COM SINTOMAS GRIPAIS, SUSPEITOS DE COVID, NÃO PERMANEÇAM EM AMBIENTE FECHADO, NA MESMA RECEPÇÃO DOS PACIENTES SINTOMÁTICOS, PREVENINDO A CONTAMINAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DO VÍRUS. GOSTARÍAMOS DE LEMBRAR, CONFORME AMPLAMENTE DIVULGADO PELA MÍDIA, QUE HOVE AUMENTO DE MAIS DE 100% NA PROCURA DE ATENDIMENTO POR PACIENTES SUSPEITOS DE COVID-19, SENDO QUE, A GRANDE MAIORIA, COM SINTOMAS LEVES, SEM NECESSIDADE DE INTERNAÇÃO OU SUPORTE VENTILATÓRIO, MAS QUE PROCURAM A UNIDADE PARA RECEBER O ATESTADO MÉDICO, JÁ QUE NOS CENTROS DE TESTAGEM NÃO HÁ MÉDICO QUE POSSA PRESCREVER O ATESTADO, O QUE AGRAVA A LOTAÇÃO DAS UNIDADES DE PRONTO
--	------------	------------	---

 José Augusto Lelis
Coordenador Geral
Mat: 508770



			ATENDIMENTO, JÁ QUE O DECRETO QUE PERMITIA O RESULTADO POSITIVO EM SUBSTITUIÇÃO AO ATESTADO MÉDICO ÀS EMPRESAS FOI DESCONTINUADO PELO GOVERNO FEDERAL. LEMBRAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO, DEVIDO, TAMBÉM, A ALTA DEMANDA E ROTATIVIDADE DE PACIENTES QUE FREQUENTAM A UNIDADE. DESTACAMOS QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM E MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM O NÍVEL DE GRAVIDADE. PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO A PACIENTE E AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO PARA MELHORIA DE CONDUTA E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS. REITERAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DE QUALIDADE COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Site ouvidoria SUS	27/12/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 5097181 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 27/12/2022, DATA DA RECLAMAÇÃO NO SÍTIO DA OUVIDORIA SUS, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOUVERAM 436 ATENDIMENTOS, SENDO 328 DE CLÍNICA MÉDICA, 48 DE PEDIATRIA E 60 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO

Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. DESTACAMOS AINDA QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM A SUA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO. É IMPORTANTE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É SITUADA NUM CORREDOR DE FÁCIL ACESSO E NOSSO FLUXO DIÁRIO MÉDIO DE ATENDIMENTOS GIRA EM TORNO DE 400 PACIENTES/DIA, ONDE NÃO SÓ RECEBEMOS PACIENTES DO BAIRRO DA IMBIRIBEIRA, COMO TAMBÉM DE OUTROS DISTRITOS SANITÁRIOS. ALÉM DISSO, NENHUM PACIENTE QUE VEM ATÉ A UPA IMBIRIBEIRA DEIXA DE SER ATENDIDO, MESMO PACIENTES SEM PERFIL DE URGÊNCIA QUE DEVERIAM SER ACOMPANHADOS NAS SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA. PORÉM, ENTENDENDO A NECESSIDADE DA POPULAÇÃO, NOS MANTEMOS ATENDENDO A TODOS QUE PROCURAM ESTA UNIDADE. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANCEMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
--	--	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Site ouvidoria SUS	29/12/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 5100298 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 29/12/2022, DATA DA RECLAMAÇÃO NO SITIO DA OUVIDORIA SUS, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOUVERAM 403 ATENDIMENTOS, SENDO 310 DE CLÍNICA MÉDICA, 35 DE PEDIATRIA E 58 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPA IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. ALÉM DISSO, NÃO É RARA A NECESSIDADE DE UM PROFISSIONAL MÉDICO SE AUSENTAR PARA REALIZAR UMA TRANSFERÊNCIA, O QUE PODE GERAR DEMORA SUPERIOR NO TEMPO DE ATENDIMENTO. ALÉM DISSO, O PROFISSIONAL MÉDICO TEM DIREITO A UMA HORA DE REPOUSO DENTRO DO PLANTÃO DE 12 HORAS, QUE SÃO ORGANIZADOS PARA QUE OCORRAM EM HORÁRIOS PRÉ-DEFINIDOS E DE MENOR DEMANDA, SENDO UM PROFISSIONAL MÉDICO POR VEZ. DESTACAMOS AINDA QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA, DAR CELERIDADE AO ATENDIMENTO DE TODOS OS PACIENTES, PRIORIZANDO, SEMPRE, OS DE MAIOR URGÊNCIA, DE ACORDO COM A SUA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO. É IMPORTANTE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA É SITUADA NUM CORREDOR DE FÁCIL ACESSO E NOSSO FLUXO DIÁRIO MÉDIO DE ATENDIMENTOS GIRA EM TORNO DE 400 PACIENTES/DIA, ONDE NÃO SÓ RECEBEMOS PACIENTES DO BAIRRO DA IMBIRIBEIRA, COMO TAMBÉM DE OUTROS DISTRITOS SANITÁRIOS. ALÉM DISSO, NENHUM PACIENTE QUE VEM ATÉ A UPA IMBIRIBEIRA DEIXA DE SER ATENDIDO, MESMO PACIENTES SEM PERFIL DE URGÊNCIA QUE DEVERIAM SER ACOMPANHADOS NAS SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA, PORÉM, ENTENDENDO A NECESSIDADE DA POPULAÇÃO, NOS MANTEMOS ATENDENDO A TODOS QUE PROCURAM ESTA UNIDADE. QUANTO A CONDUTA DO PROFISSIONAL CITADO NA RECLAMAÇÃO, A COORDENAÇÃO MÉDICA VAI APURAR JUNTO A EQUIPE DE PLANTÃO. SE HOUVER REGISTRO DE QUALQUER OCORRÊNCIA QUE FUJA DE NOSSAS
--------------------------	------------	------------	--


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770

			PREMISSAS DE ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO SERÁ TOMADA AS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA QUE OS FATOS NÃO SE REPITAM. APÓS A APURAÇÃO, SE NECESSÁRIO FOR, O PROFISSIONAL PASSARÁ POR RECICLAGEM E SERÁ ADVERTIDO. VALE SALIENTAR QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	21/12/2022	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 99664/2022 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE O ATRASO NA TRANSFERÊNCIA DO PACIENTE SE DEVE À FREQUENTE RETENÇÃO DE MACAS DAS UPAs NOS HOSPITAIS DE REFERÊNCIA DA REDE SUS, DE MODO QUE FICAMOS SEM CONDIÇÕES DE TRANSPORTAR OS PACIENTES ADMITIDOS EM NOSSA UNIDADE, DE FORMA MAIS CELERE, ATÉ A RECUPERAÇÃO DAS MACAS. VALE SALIENTAR QUE A PRIORIDADE DE TRANSFERÊNCIA SÃO PARA OS PACIENTES CONSIDERADOS MAIS GRAVES E COM POTENCIAL RISCO DE MORTE. NO TEMPO QUE O PACIENTE ESTEVE INTERNADO EM NOSSA UNIDADE, ESTEVE ASSISTIDO E ACOMPANHADO POR TODA EQUIPE DE TÉCNICOS DE ENFERMAGEM, ENFERMEIROS E MÉDICOS, ATÉ A SUA REMOÇÃO AO HOSPITAL REFERENCIADO. A UPA IMBIRIBEIRA É UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO AO PACIENTE E SEU ACOMPANHANTE E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS USUÁRIOS JUNTO AO



			SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
--	--	--	--

2.3. Qualidade da Informação

Em cumprimento as metas pactuadas com a SES em relação à qualidade da informação, a UPA Imbiribeira utiliza sistema de informatização, onde o cadastro é realizado com a inserção do CEP, que está parametrizado com o IBGE, garantindo a rastreabilidade dos pacientes cadastrados na Unidade.

2.4 Comissões

Realizadas as reuniões mensais das Comissões Obrigatórias, onde as atas seguem para a Secretaria Estadual de Saúde sistematicamente todos os meses através do Relatório Gerencial Mensal.

CHNIO

Comissão Hospitalar de Notificação e Investigação de Óbito

CONSOLIDADO 2022

A comissão de Óbito no âmbito de suas atribuições realizou 12 reuniões ordinárias, emitindo o mesmo número de relatórios para Secretaria de Saúde de Pernambuco (SES), com o intuito de informar, acompanhar e avaliar os casos de óbito ocorridos na UPA Imbiribeira.

Dentre os números estatísticos ao longo do ano, registraram-se 158 óbitos, com 64,55% inseridos na faixa etária acima dos 60 anos e, destacando como as maiores causas de morte as doenças do aparelho


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770



circulatório, como infarto agudo do miocárdio; choque séptico; e, doenças do aparelho respiratório, como insuficiência respiratória aguda.

Dentre as classificações, verificamos que 67,72% foram pacientes emergentes (vermelho), ou seja, a maioria dos pacientes já deu entrada com quadro grave. Em análise da liberação dos óbitos, destacamos que 39,24% foram encaminhados ao Serviço de Verificação de Óbito (SVO), 47,46% emissão de Declaração de Óbito (DO) e 13,30% foram encaminhados ao Instituto de Medicina Legal (IML).

3. EDUCAÇÃO CONTINUADA

A equipe responsável pela Educação Continuada, assim como os gestores dos processos executaram o Plano Anual de Treinamento durante o ano de 2022 e todas ações desenvolvidas no decorrer do mesmo ano.

 José Augusto Lima
Coordenador Geral
Mat: 508770

TREINAMENTO ANUAL 2022

MÊS	ASSUNTO	PÚBLICO ALVO	TOTAL DE PARTICIPANTE
JANEIRO	Identificação Segura do Paciente e fluxo de acidentes	Todos colaboradores	165
	Dietoterapia	Copeiros e Nutricionista	5
FEVEREIRO	Protocolo de Queda e Lesão por Pressão	Todos colaboradores	107
	Tratamento de Piso	Equipe de Higienização	12
	Boas Práticas de Manipulação	Copeiros e Nutricionista	5
	Abertura da Ordem de Serviço	Gestoras da UPA	10
	Integração de Novos Colaboradores	Colaboradores Admitidos	3
MARÇO	Medicamentos Potencialmente Perigoso e/ou de Alta Vigilância	Farmacêuticos e Auxiliares de Farmácia	55
	Isolamento de Precauções: Padrão e de Isolamento	Todos colaboradores	124
	Estabilidade de Medicamentos, Multidosas e cuidados com Armazenamento	Farmacêuticos e Auxiliares de Farmácia	29
	NR 32	Todos colaboradores	124
	Medidas de Segurança	Todos colaboradores	124
	Aferição de Temperatura dos Alimentos	Copeiros e Nutricionista	5
ABRIL	Orientação Sobre Cuidados e Uso de EPI's	Equipe de Higienização	11
	Medidas de Precauções: Padrão e de Isolamento, NR 32 e Medidas de Segurança	Todos colaboradores	149
	Manuseio de Bomba SANTRONIC	Equipe de Enfermagem	69
JUNHO	Fluxograma no Atendimento nos Pacientes Suspeitos de Sarampo e Hepatite de Causa desconhecida e Bundles	Enfermeiros	18
	Protocolo de Verificação dos Sinais Vitais	Equipe de Enfermagem	51
	Protocolo de Passagem de Plantão	Equipe de Enfermagem	51
AGOSTO	Protocolo de Segurança do Paciente/ Queda e Lesão Por Pressão	Equipe de Enfermagem	48
	Plano de Contingência do Monkeypox	Equipe de Enfermagem	48
	Telecardio	Equipe de Enfermagem	44
SETEMBRO	Protocolo de Segurança do Paciente/ Queda e Lesão Por Pressão (Continuação do treinamento)	Equipe de Enfermagem	20
	Plano de Contingência do Monkeypox (continuação do treinamento)	Equipe de Enfermagem	20
NOVEMBRO	Entrega e Orientação do Uso de Epi's, Manuseio de Equipamentos, Fluxo de Acidente e NR 32	Equipe Higienização	11
DEZEMBRO	Integração de Novos Colaboradores	Colaboradores Admitidos	6
	Doenças Transmitidas por Alimentos	Copeiros e Nutricionista	5


José Augusto Lins
 Coordenador Geral
 Matr: 508770



AÇÕES 2022	
MÊS	ASSUNTO
FEVEREIRO	Bloco Sai Pra Lá COVID
MARÇO	Cuidando de Quem Cuida
ABRIL	Higiene das Mãos / Campanha de Imunização Contra a Influenza e Sarampo
MAIO	Contra Violência Sexual
JUNHO	São João Solidário / Campanha Imunização 4ª Dose Reforço COVID 19
SETEMBRO	Setembro Amarelo - Prevenção ao Suicídio
OUTUBRO	Outubro Rosa / Feira de Empreendedorismo
NOVEMBRO	Novembro Azul
	VII Fórum de Segurança do Paciente em Pernambuco - Título: Planejamento de Ações Estratégicas na Implantação na Melhoria da Qualidade no Cuidado e na Segurança do Paciente na UPA da Imbiribeira

4. RESULTADO FINANCEIRO

RESUMO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO DE 2022 - COMPETÊNCIAS	VALOR (R\$)
VALOR REPASSADO NO EXERCÍCIO	R\$ 18.709.101,87
APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 781.696,10
RENDIMENTO DE APLICAÇÃO	R\$ 17.068,09
RESULTADO DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS	R\$ 798.764,19
DESPESA TOTAL DO EXERCÍCIO	R\$ 19.665.220,52
PENALIDADES POR METAS NÃO ATINGIDAS NO EXERCÍCIO 2022	R\$ -
SALDO DO CONTRATO DE GESTÃO NO EXERCÍCIO	-R\$ 157.354,46

 José Augusto Lima
Coordenador Geral
Mat: 508770



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A S3 Saúde cumpriu em 2022 com suas obrigações legais estipuladas pelo contrato de Gestão entre a Secretaria Estadual de Saúde e a Organização Social. Proporcionou para a população pernambucana uma assistência a saúde qualificada, humanizada, o que pode ser observado no total de pacientes atendidos mensalmente, evidenciando que a UPA Imbiribeira é unidade de saúde, no seu segmento, referência no Estado.

Os indicadores assistenciais demonstram um amadurecimento técnico e o compromisso sócio-sanitário dos processos relacionados, principalmente, a busca de um atendimento humanizado e resolutivo.

Quanto ao resultado financeiro do último ano, a unidade apresentou déficit, evidenciando a necessidade de repactuação orçamentária no seu contrato - em conformidade com os reajustes inflacionários, principalmente nos preços de medicamentos e materiais médicos hospitalares, e também pela aplicação na folha de pagamento dos índices definidos pelos Sindicatos Patronais para atualização de salários das categorias, através das suas convenções coletivas de trabalho. Vale sinalizar o investimento estrutural, por tratar-se de uma unidade com 12 anos de funcionamento, e, mesmo assim, com todas as limitações financeiras, através do exercício orçamentário aplicado diariamente pela gestão da unidade em busca da redução de custos sem prejuízo a assistência à população, demonstrou capacidade operacional, economicidade, transparência e compromisso com o erário público.

Dessa forma, a missão proposta foi atingida como demonstram os dados apresentados e a missão prevista durante esse segundo ano foi alcançada em nível satisfatório.

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



GOVERNO DE PERNAMBUCO

Secretaria de Saúde

ALERTA: Caso este documento contenha informações pessoais ou qualquer tipo de informação de caráter restrito, o mesmo deve ser classificado como RESTRITO.

Para Re-Classificá-lo, após salvá-lo e fechar a tela de Edição, clicar no ícone Atualizar Documento e alterar a Classificação de Público para Restrito.

Ofício Nº 275/2023

Recife, 01 de março de 2023

Em se tratando do dia 01, usar 1º. (dias 2 ao 9 o 0(zero) não precisa anteceder)

Assunto: **RELATÓRIO GERENCIAL ASSISTENCIAL ANUAL_2022**

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo SEI nº RELATÓRIO GERENCIAL ASSISTENCIAL ANUAL_2022

Prezados,

Segue anexado a este SEI, o processo do Relatório Gerencial Assistencial da UPA Imbiribeira, ANUAL /2022 - gestão de número 003/21 - S3 Saúde.

Atenciosamente,
Rosely Barros
Supervisão Financeira



Documento assinado eletronicamente por **Rosely Michele Santos Dias de Barros**, em 01/03/2023, às 17:27, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **33864551** e o código CRC **A8304734**.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO

Rua Dona Maria Augusta Nogueira, 519, - Bairro Bongi, Recife/PE - CEP 50751-530, Telefone: