



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

**RELATÓRIO ANUAL
- UPA IMBIRIBEIRA -**

2023

 **José 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
Coordenador de TI	Jaime de Souza

Autores

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



APRESENTAÇÃO

O documento a seguir refere-se ao relatório anual - 2023 de execução do 3º 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 Unidade 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 a Maternidade e Infância de 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 assistencial. 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 a unidade vítimas de vulnerabilidade social, necessitando de informações e cuidados. Tal redimensionamento nas equipes permitiu um atendimento mais humanizado e qualificado, priorizando sempre o melhor acolhimento e cuidados.

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



No ano de 2024 a UPA Imbiribeira completa 3 anos sob gerência da S3 Gestão em saúde, como referência da Zona Sul do Recife em atendimento de urgência e emergência, cumprindo seu papel sócio-sanitário e desempenhando amplamente as suas atividades assistenciais e gerenciais. Apesar de um ano de 2023 repleto de desafios e dificuldades, trazemos agora o desafio, em parceria com a SES, para o reequilíbrio financeiro do Contrato de Gestão, manutenção da qualidade, propondo soluções para qualificar ainda mais a estrutura e a assistência aos nossos pacientes e usuários.

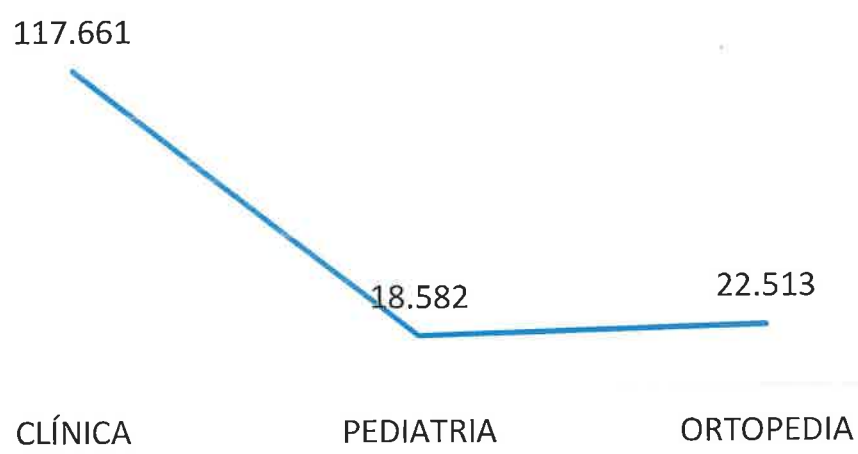
Em síntese, este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela gestão no último ano, 2023. Nele evidencia-se que a unidade vem mantendo, de maneira qualificada, a média de atendimentos mensais em conformidade com sua meta assistencial contratada de 13.500 pacientes atendidos por mês. Vale destacar 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 pelo seu núcleo de educação Permanente e Qualidade, apoiados pela Coordenação Geral, bem como a manutenção de modelo assistencial, sempre em conformidade com sua missão, visão e valores, privilegiando a humanização, educação e assistência social.

I- DESEMPENHO ASSISTENCIAL

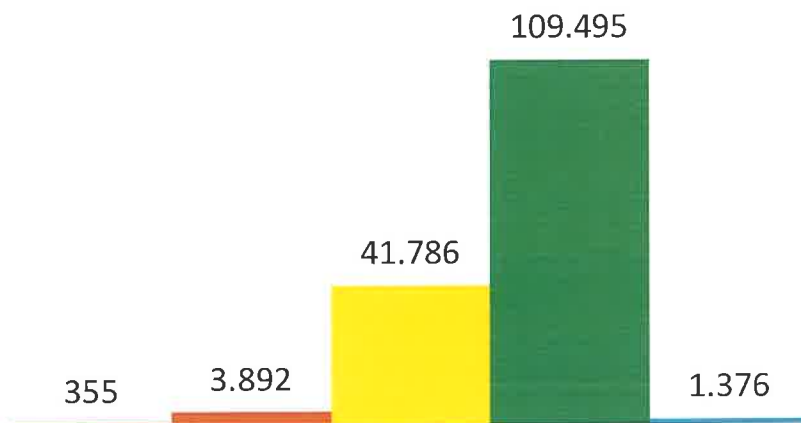
1. PRODUÇÃO

No ano de 2023, houveram 158.756 atendimentos, distribuídos nas seguintes especialidades: Clínica Médica (117.661); Pediatria (18.582) e Ortopedia (22.513).

Segundo o protocolo de Manchester, os pacientes foram classificados como: prioridade emergente (vermelha) - 355; muito urgente (laranja) – 3.892; urgente (amarela) – 41.786 e pouco urgente (verde) – 109.495; Não Urgente (azul) – 1.376.

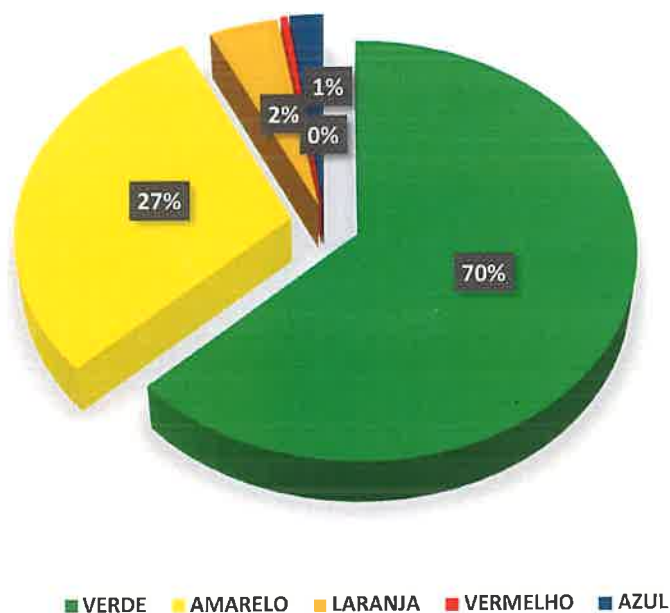


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 500770



Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

QUANTIDADE CLASSIFICAÇÕES/PRIORIDADES



 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Relação de quantidade de classificação entre as prioridades

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

CLASSIFICAÇÕES 2023		
PRIORIDADES	QUANTIDADE	%
VERMELHO	355	0,23
LARANJA	3.892	2,48
AMARELO	41.786	26,63
VERDE	109.495	69,78
AZUL	1.376	0,88
TOTAL	156.904	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).

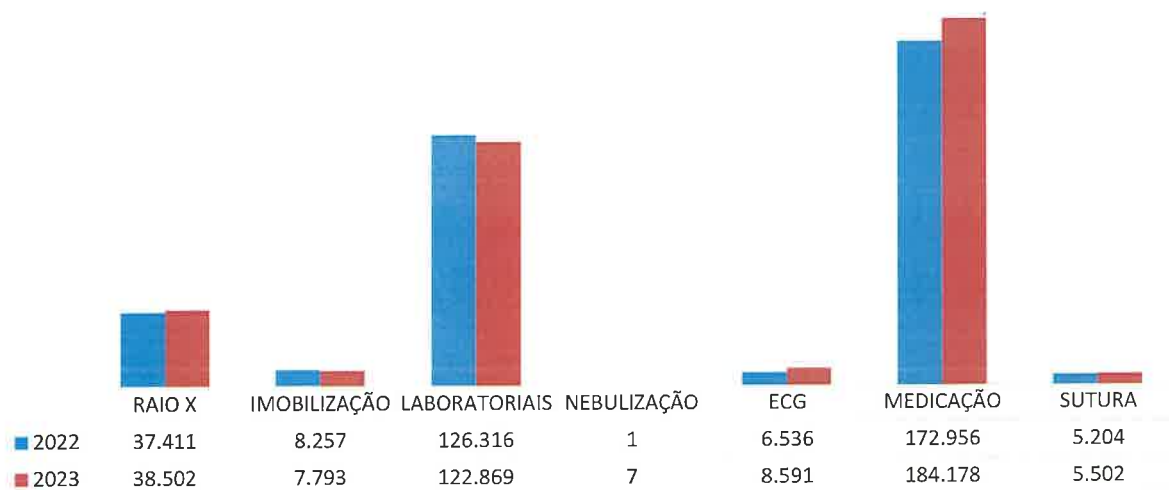
A escala da equipe em questão no ano de 2023 foi elaborada da seguinte forma: plantão diurno (07h00min às 19h00min horas) composta por cinco clínicos, dois pediatras e um traumatologista e para o plantão noturno (19h00min às 07h00min), quatro clínicos, dois pediatras e um Traumatologista.

Em relação aos procedimentos executados em 2023, 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.


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 509770



Figura 1.



Quantidade de Procedimentos 2022 e 2023

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

Figura 1- Comparativo de procedimentos realizados em 2022 e 2023

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

COMPARATIVO DOS PROCEDIMENTOS NO PERÍODO

	2022	2023
RAIO X	37.411	38.502
IMOBILIZAÇÃO	8.257	7.793
LABORATORIAIS	126.316	122.869
NEBULIZAÇÃO	1	7
ECG	6.536	8.591
MEDICAÇÃO	172.956	184.178
SUTURA	5.204	5.502

Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



1.2 Atendimentos por procedência em 2023

LOCAL DE PROCEDÊNCIA	QUANTIDADE
ABRIGO	3
AEROPORTO	9
BOMBEIRO	45
DELEGACIAS	175
DOMICILIO	152600
ESCOLA	24
GUARNICAO POLICIAL	47
HOSPITAL ANA NERY	1
HOSPITAL GERAL DE PRAZERES	2
HOSPITAL GETULIO VARGAS	1
HOTEL	34
IGREJA	1
LABORATORIO	47
METRO	2
PRESIDIO	1
PROVISORIO	1788
SAMU	560
SHOPPING	22
TRABALHO	751
UNIDADE CARCERARIA	1
UPA BARRA DE JANGANDA	2
UPA CABO	1
UPA IBURA	2
VIA URBANA	218

 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 em um 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 2023, permanecemos com uma média de 89,17% 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 (emergente) - imediato; laranja (muito urgente) - até 10 minutos; amarelo (urgente) - até 60 minutos; verde (pouco urgente) - até 120 minutos; azul (não urgente) - até 240 minutos.

2.2. Atenção ao Usuário

No ano de 2023 foram realizadas 15.874 pesquisas de satisfação, obtendo 65,67% de respostas entre bom e excelente com discreta melhora em relação ao percentual de satisfação.


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA 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 INSIRIBEIRA
UPA:

ANUAL/2023
Mês de referência:

Nº DE PACIENTES E ACOMPANHANTES ENTREVISTADOS: 15.874

PERGUNTAS									SEM RESPOSTA		TOTAL		
	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	650	4%	1.786	11%	2.085	13%	6.753	43%	2.950	19%	1.650	10%	15.874
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	637	4%	1.780	11%	2.065	13%	6.767	43%	2.959	19%	1.664	10%	15.874
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	629	4%	1.790	11%	2.068	13%	6.770	43%	2.965	19%	1.662	10%	15.874
4. Demora no atendimento:													
4.1. Pelos Enfermeiros	645	4%	1.685	11%	2.150	14%	6.650	42%	2.890	18%	1.654	12%	15.874
4.2. Pela Recepção	649	4%	1.700	11%	2.100	13%	6.659	42%	2.900	18%	1.666	12%	15.874
4.3. Pelos Médicos	662	4%	1.698	11%	2.250	14%	6.578	41%	2.897	18%	1.785	11%	15.874
5. A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento:													
5.1. Dos Enfermeiros	675	4%	1.753	11%	2.147	14%	6.295	40%	2.973	19%	2.025	13%	15.874
5.2. Dos funcionários da Recepção	687	4%	1.878	12%	2.157	14%	6.348	40%	2.853	18%	1.954	12%	15.874
5.3. Dos médicos	696	4%	1.897	12%	2.257	14%	6.157	39%	2.793	18%	2.072	13%	15.874
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	701	4%	2.058	13%	2.346	15%	6.248	39%	2.460	16%	2.053	13%	15.874
7. Tratamento:													
7.1. Pelos enfermeiros	703	4%	2.017	13%	2.243	14%	6.085	38%	2.799	18%	2.057	13%	15.874
7.2. Pelos funcionários da Recepção	724	5%	2.049	13%	2.249	14%	6.110	38%	2.853	18%	1.849	12%	15.874
7.3. Pelos Médicos	701	4%	2.027	13%	2.244	14%	6.090	38%	2.743	17%	2.069	13%	15.874
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	717	5%	1.951	12%	2.378	15%	6.189	39%	2.850	18%	1.789	11%	15.874
9. As explicações do médico durante o atendimento?	679	4%	2.020	13%	2.450	15%	6.275	40%	2.689	17%	1.757	11%	15.874
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	689	4%	2.176	14%	2.349	15%	6.149	39%	2.750	17%	1.799	9%	15.874
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	736	5%	2.100	13%	2.435	15%	6.245	39%	2.679	17%	1.679	11%	15.874
TOTAL	11.589	4,29%	32.367	11,99%	37.963	14,07%	108.352	40,15%	48.041	17,80%	31.548	11,69%	268.858

Durante o período de estudo foi recebida da Ouvidoria um total de dezesseis (16) demandas registradas. Dez (10) na Ouvidoria do Estado (via e-mail) e seis (6) com manifestações extraídas do site ouvidoria SUS, as quais foram

Y
José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



respondidas em conformidade com o prazo estabelecido. As demandas registradas que teve como principais queixas, que já vem se repetindo anualmente, a demora do atendimento principalmente nos plantões diurnos, nos horários de maior fluxo de pacientes, além da demora nas remoções por ausência de macas ou leitos de retaguarda.

**Ministério da Saúde
Sistema de Ouvidorias do SUS**

Relatório Estatístico - Status

Período: 01/01/2023 à 31/12/2023

Ouvidoria de Acompanhamento: UPA IMBIRIBEIRA - SES/PE

Status	Quantidade	Percentual
Arquivado	6	100,00 %
Total:	6	100,00 %



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



ATENÇÃO AO USUÁRIO

Segue abaixo detalhamento das queixas, elogios e resoluções da Unidade quanto às demandas recebidas em 2023.

Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site ouvidoria SUS	05/01/2023	RECLAMAÇÃO	Reclamação Nº 5108651 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 05/01/2023, DATA DA RECLAMAÇÃO NO SITIO DA OUVIDORIA SUS, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 467 ATENDIMENTOS, SENDO 371 DE CLÍNICA MÉDICA, 41 DE PEDIATRIA E 55 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 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 450 PACIENTES/DIA, ONDE NÃO SÓ RECEBEMOS PACIENTES DO BAIRRO DA IMBIRIBEIRA, COMO TAMBÉM DE OUTROS DISTRITOS SANITÁRIOS. ALÉM

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770



			DISSO, NENHUM PACIENTE QUE VEM ATÉ A UPB 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 UPB 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 ÀO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPB IMBIRIBEIRA
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	30/01/23	RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÃO Nº 9171/2023 “FM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE O PACIENTE \ DEU ENTRADA NA UPB IMBIRIBEIRA NO DIA 29/01/2023, ONDE FOI ESTABILIZADO HEMODINAMICAMENTE PELA EQUIPE MÉDICA DE PLANTÃO. ALÉM DISSO, É FEITA A INVESTIGAÇÃO DO QUADRO PARA DEFINIÇÃO DE CONDUTA E TRANSFERÊNCIA SEGURA DO PACIENTE. APÓS AVALIAÇÃO, FOI SOLICITADA SENHA DE URGÊNCIA À CENTRAL DE REGULAÇÃO DE LEITOS QUE DISPONIBILIZOU VAGA NO HOSPITAL PELÓPIDAS SILVEIRA. O PACIENTE FOI TRANSFERIDO NO DIA 30/01/2023, AS 15H30, PELA EQUIPE DA UPB IMBIRIBEIRA. NO TEMPO EM QUE ESTEVE SOB OS CUIDADOS DA UPB, O PACIENTE FOI ASSISTIDO PELA EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM, TENDO TODOS OS CUIDADOS NECESSÁRIOS ATÉ SUA REMOÇÃO. VALE SALIENTAR QUE O ATRASO NA TRANSFERÊNCIA DOS PACIENTES 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. LEMBRANDO QUE A PRIORIDADE DE TRANSFERÊNCIA SÃO PARA OS PACIENTES CONSIDERADOS MAIS GRAVES E COM POTENCIAL RISCO DE MORTE. 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. ” ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	28/02/23	Reclamação	Reclamação Nº 177731/2023 “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 28/02/2023, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 442 ATENDIMENTOS, SENDO 340 DE CLÍNICA MÉDICA, 45 DE PEDIATRIA E 57 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 DEMORÁ 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 450 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. EM REFERÊNCIA AO ATENDIMENTO EM QUESTÃO, INFORMAMOS QUE FOI GERADO O RELATÓRIO DO ATENDIMENTO E PRONTUÁRIO DO PACIENTE ALEXANDRE RAMOS DE SOUZA, ONDE FOI VERIFICADO O TEMPO DE TODAS AS ETAPAS DO PROCESSO DE ATENDIMENTO. O PACIENTE DEU ENTRADA, CONFORME HORÁRIO DA SENHA, ÀS 16:50H. APÓS PASSAR POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E CADASTRO, FOI ATENDIDO PELO MÉDICO ÀS 19:29H, TOTALIZANDO UMA ESPERA, DESDE SUA CHEGADA DE 2 HORAS E 39 MINUTOS. RESSALTAMOS QUE A UNIDADE, NA REFERIDA DATA, ESTAVA AGITADA, COM LOTAÇÃO E DIVERSAS INTERCORRÊNCIAS, O QUE OCASIONOU UM TEMPO DE ESPERA ACIMA DO HABITUAL PARA A CLASSIFICAÇÃO DESSE PACIENTE QUE OBTVEU TODO O ATENDIMENTO NECESSÁRIO E TODOS OS CUIDADOS ASSISTENCIAIS PRESTADOS PELA EQUIPE DA UNIDADE. RESSALTAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS USUÁRIOS, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO
--	--	---

 Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	13/03/23	Reclamação	Reclamação Nº 21516/2023 – Ouvidoria SES “Em resposta, informamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 03/03/2023, onde foi classificada como urgente (pulseira amarela), recebeu atendimento médico em tempo hábil, realizou exames laboratoriais e medicações. Após avaliação e recebimento do resultado dos exames, foi vista a necessidade de transferência para um hospital referência, sendo liberada pela central de leitos a senha para o Hospital Getúlio Vargas. Destacamos que a paciente estava estável e recebeu assistência por toda a equipe durante o seu internamento na UPA, mas, devido à falta de leitos no hospital referenciado e à falta de macas na unidade, a mesma não foi transferida rapidamente para o HGV. Foi realizado o acolhimento e explicado



		a realidade a paciente e a sua família, porém, por decisão deles, foi providenciada uma ambulância particular com técnico de enfermagem para acelerar a remoção. Vale salientar que o atraso na transferência dos pacientes se deve à frequente retenção de macas das UPAs nos hospitais de referência do SUS, de modo que ficamos sem condições de transportar os pacientes admitidos na nossa unidade de forma ágil, até a recuperação das macas. Dessa forma, a prioridade de transferência é considerada pela gravidade e risco de morte dos pacientes. Ressaltamos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, educação e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria contínua no atendimento aos nossos pacientes junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco. ”
--	--	---



Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	10/04/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 30680/2023 – Ouvidoria SES “Em resposta”, informo que a referida manifestação refere-se à denúncia de uma profissional de enfermagem da UPA Imbiribeira quanto à conduta do médico do SAMU Recife USA 04 que tratou a equipe da UPA de forma inadequada, grosseira e intimidando a equipe de plantão que, em nenhum momento, negou atendimento ao paciente, seguindo todos os protocolos assistenciais da unidade. O fato ocorreu na madrugada do dia 10/04/2023, às 02:35 da manhã, onde o denunciante, profissional desta unidade, solicita providências dessa Ouvidoria junto ao SAMU Recife. Desde já, ficamos a disposição, para dúvidas e esclarecimentos que se fizerem necessários. ”
Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
Site	08/05/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 5269251 – Ouvidoria SUS “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 08/05/2023, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 548 ATENDIMENTOS, SENDO 393 DE CLÍNICA MÉDICA, 79 DE PEDIATRIA E 76 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.



ouvidoria SUS			DESTACAMOS AINDA QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA E ASSISTENCIAL, 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 UPB IMBIRIBEIRA É SITUADA NUM CORREDOR DE FÁCIL ACESSO E NOSSO FLUXO DIÁRIO MÉDIO DE ATENDIMENTOS GIRA EM TORNO DE 450 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 UPB 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. RESSALTO QUE A UPB IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS SEUS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. DIANTE DISTO, AGRADEÇO A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
Site ouvidoria SUS	23/05/23	Reclamação	Manifestação Nº 5277361 – Ouvidoria SUS “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 23/05/2023, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPB IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 437 ATENDIMENTOS, SENDO 311 DE CLÍNICA MÉDICA, 71 DE PEDIATRIA E 55 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPB IMBIRIBEIRA, POR SER UMA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA,


José Augusto L. S.
Coordenador Geral
Mat: 508770



			TRABALHA COM O PROTOCOLO MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES COM MAIOR GRAVIDADE SÃO ATENDIDOS COM PRIORIDADE. DIANTE DO QUE FOI RELATADO PELA PACIENTE, O PROFISSIONAL MÉDICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO FOI CHAMADO PARA UMA CONVERSA COM A COORDENAÇÃO MÉDICA DA UNIDADE, QUE RELATOU A REFERIDA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA SUS E REVISOU, JUNTO AO PROFISSIONAL, OS PROCEDIMENTOS INTERNOS E FLUXOS ASSISTENCIAIS DA UNIDADE COM O OBJETIVO DE GARANTIR SEMPRE O MELHOR ATENDIMENTO COM RESPEITO E DIGNIDADE AOS NOSSOS USUÁRIOS. RESSALTO QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS SEUS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. DIANTE DISTO, AGRADEÇO A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANCEMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
Site ouvidoria SUS	08/05/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 5269224– Ouvidoria SUS “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 08/05/2023, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 548 ATENDIMENTOS, SENDO 393 DE CLÍNICA MÉDICA, 79 DE PEDIATRIA E 76 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 AINDA QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA E ASSISTENCIAL, 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 UPB IMBIRIBEIRA É SITUADA NUM CORREDOR DE FÁCIL ACESSO E NOSSO FLUXO DIÁRIO MÉDIO DE ATENDIMENTOS GIRA EM TORNO DE 450 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 UPB 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. RESSALTO QUE A UPB IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS SEUS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. DIANTE DISTO, AGRADEÇO A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	08/06/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 52541/2023 – Ouvidoria SES “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 01/06/2023, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPB IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 475 ATENDIMENTOS, SENDO 340 DE CLÍNICA MÉDICA, 82 DE PEDIATRIA E 53 DE TRAUMATO ORTOPEDIA. A UPB 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

 José Augusto
Coordenador Geral
Mat. 508770



		PRIORIDADE. EM REFERÊNCIA AO ATENDIMENTO EM QUESTÃO, INFORMAMOS QUE A PACIENTE PASSOU PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO POR ENFERMEIRA ESPECIALISTA, EM CONFORMIDADE COM O PROTOCOLO DE MANCHESTER, ONDE FOI AVALIADA COMO PACIENTE COM PERFIL “NÃO URGENTE/SEM GRAVIDADE”. EM SEGUIDA, A PACIENTE FOI ATENDIDA POR PROFISSIONAL MÉDICO, AVALIADA E MEDICADA NA UNIDADE. APÓS A MEDICAÇÃO, NÃO FOI RELATADO NENHUMA PERSISTÊNCIA DOS SINTOMAS E FOI DADO ALTA COM UM DIA DE AFASTAMENTO DE SUAS ATIVIDADES LABORAIS PARA REPOUSO. DIANTE DO QUE FOI RELATADO PELA PACIENTE, O PROFISSIONAL MÉDICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO FOI CHAMADO PARA UMA CONVERSA COM A COORDENAÇÃO GERAL E MÉDICA DA UNIDADE, ONDE RELATAMOS A MANIFESTAÇÃO DA PACIENTE NA OUVIDORIA E REVISAMOS, JUNTO AO PROFISSIONAL, OS PROCEDIMENTOS INTERNOS E FLUXOS ASSISTENCIAIS DA UNIDADE COM O OBJETIVO DE GARANTIR SEMPRE O MELHOR ATENDIMENTO À POPULAÇÃO QUE BUSCA NOSSO SERVIÇO. RESSALTAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS USUÁRIOS, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. DIANTE DISTO, AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
		Elogio Nº 67633/2023 “ AGRADECEMOS E FICAMOS LISONJEADOS PELO RECONHECIMENTO DO NOSSO TRABALHO EM PROL DA SOCIEDADE PERNAMBUCANA. REFORÇO QUE A UPA IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO



Ouvidoria do Estado (via e-mail)	04/07/23	ELOGIO	HUMANIZADO E DE QUALIDADE, COM ACOLHIMENTO, RESPEITO E CUIDADO NO TRATO AOS NOSSOS ENFERMOS. REPASSAREMOS OS ELOGIOS E AS FELICITAÇÕES AOS PROFISSIONAIS CITADOS. NOSSO MUITO OBRIGADO!” Atenciosamente, Coordenação UPA Imbiribeira
Site Ouvidoria	21/08/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 5500684/2023 “Em resposta, informamos que a Sra. : foi admitida na UPA Imbiribeira no dia 16/08/2023, às 22:08h, sendo classificada como urgente (cor amarela, de acordo com o Protocolo de Manchester) e atendida pelo médico às 22:37h. Após atendimento, realizou exames laboratoriais e gasometria, além de ter sido encaminhada para a sala de observação da Unidade para monitorização, vigilância clínica e administração das medicações prescritas (dentre elas, os antibióticos Ceftriaxona e Clindamicina). Paciente hipertensa, diabética, com presença de úlcera em MID e HD de cistite hemorrágica. Apesar das alterações dos níveis glicêmicos e pressóricos, eles foram controlados durante o seu internamento. Após o recebimento dos exames e reavaliação, a paciente foi cadastrada em lista de convênio na Central de Regulação de Leitos, porém, sem liberação de vaga imediata. No dia 19/08/2023, o médico do plantão solicitou avaliação de urgência da Urologia, sendo a mesma transferida para o HOF no dia 20/08/2023, onde foi avaliada, recebendo orientação de retorno para UPA para dar



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



			continuidade ao tratamento com antibiótico em vaga de convênio. No dia 22/08/2023, a paciente foi transferida para o Hospital Memorial Jaboatão para o tratamento em Unidade Hospitalar de Referência. Reforçamos que durante o internamento na UPA Imbiribeira, a paciente recebeu todos os cuidados e assistência da equipe multiprofissional, prezando sempre pela qualidade e humanização. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria contínua no atendimento aos nossos pacientes junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.” Atenciosamente, Coordenação UPA Imbiribeira
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	07/09/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 94473/2023 – Ouvidoria SES “EM RESPOSTA, INFORMAMOS QUE NO DIA 07/09/2023, DATA DA MANIFESTAÇÃO, A ESCALA MÉDICA DA UPA IMBIRIBEIRA ESTAVA COMPLETA. HOVERAM 312 ATENDIMENTOS, SENDO 217 DE CLÍNICA MÉDICA, 42 DE PEDIATRIA E 53 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. DESTACAMOS AINDA QUE AS SUPERVISÕES DE CADA PLANTÃO MONITORAM O TEMPO DE ESPERA NO PAINEL DE ATENDIMENTO E BUSCAM, JUNTO COM A EQUIPE MÉDICA E ASSISTENCIAL, 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 UPB IMBIRIBEIRA É SITUADA NUM CORREDOR DE FÁCIL ACESSO E NOSSO FLUXO DIÁRIO MÉDIO DE ATENDIMENTOS GIRA EM TORNO DE 450 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 UPB 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. RESSALTO QUE A UPB IMBIRIBEIRA TEM COMO PRECEITO BÁSICO O ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS SEUS PACIENTES, COM HUMANIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL. DIANTE DISTO, AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	17/10/23	ELOGIO	ELOGIO ’ AGRADECEMOS E FICAMOS LISONJEADOS PELO RECONHECIMENTO DO NOSSO TRABALHO EM PROL DA SOCIEDADE PERNAMBUCANA. REFORÇO QUE A UPB IMBIRIBEIRA BUSCA SEMPRE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE, COM ACOLHIMENTO, RESPEITO E CUIDADO NO TRATO AOS NOSSOS PACIENTES. REPASSAREMOS OS ELOGIOS E AS FELICITAÇÕES AOS PROFISSIONAIS CITADOS. NOSSO MUITO OBRIGADO! ”



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



			ATENCIOSAMENTE, COORDENAÇÃO UPA IMBIRIBEIRA
Ouvidoria do Estado (via e-mail)	09/10/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação Nº 105904 “EM RESPOSTA, A UPA IMBIRIBEIRA VEM, POR MEIO DESTES, ESCLARECER QUE O ATUAL PROTOCOLO DE VISITAÇÃO E PRESENÇA DE ACOMPANHANTES NESTA UNIDADE ESTÁ EM CONFORMIDADE COM A CONSTITUIÇÃO FEDERAL E LEIS FEDERAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS, ACERCA DO TEMA, SENDO PERMITIDO UM (1) ACOMPANHANTE POR PACIENTE IDOSO, COM DEFICIÊNCIA, MULHERES OU MENORES DE IDADE. NO CASO DAS PACIENTES DO SEXO FEMININO, QUE AINDA NÃO PASSARAM POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E CADASTRO, SÓ É PERMITIDO O ACESSO À UNIDADE POR ACOMPANHANTES, SE AS MESMAS ASSIM OPTAREM, DURANTE A REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO MÉDICO. COM RELAÇÃO AO DIREITO DE ACOMPANHANTE DE PACIENTES QUE NÃO ESTÃO PREVISTOS NA LEI, SÃO AVALIADOS OS CASOS PELA EQUIPE DE PLANTÃO PARA POSSÍVEL AUTORIZAÇÃO DO ACOMPANHAMENTO. COMO NÃO FOI CITADO O NOME DO PACIENTE OU SEU ACOMPANHANTE PARA MELHOR APURAÇÃO DOS FATOS RELATADOS, FICAMOS IMPOSSIBILITADOS DE FAZER AS DILIGÊNCIAS CABÍVEIS JUNTO AOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA OCORRÊNCIA, POIS ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO NÃO CONDIZ COM NOSSOS VALORES E CONDUTA. VALE SALIENTAR QUE TODOS OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA PASSAM POR TREINAMENTOS E QUALIFICAÇÕES INTERNAS PERIÓDICAS COM FOCO NA HUMANIZAÇÃO E NO ACOLHIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES E USUÁRIOS. DIANTE DISTO, AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR QUALQUER DESCONFORTO CAUSADO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA NO ATENDIMENTO AOS NOSSOS PACIENTES JUNTO AO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO.”

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Ouvidoria SES	09/11/23	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO Nº 5623919 “ EM RESPOSTA A DENÚNCIA, A UPA IMBIRIBEIRA, APÓS DILIGÊNCIAS E APURAÇÃO DOS FATOS JUNTO AOS PROFISSIONAIS DE PLANTÃO DO DIA DA OCORRÊNCIA, VEM A ESCLARECER: A PACIENTE DEU ENTRADA NA UPA IMBIRIBEIRA NO DIA 24/10/2023, ÀS 17:18H, SENDO REALIZADA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO COMO URGENTE (PULSEIRA AMARELA, CONFORME PROTOCOLO DE MANCHESTER) ÀS 17:24H. LOGO APÓS, ÀS 17:41H, A MESMA FOI ATENDIDA PELA MÉDICA PLANTONISTA, QUE PRESCREVEU EXAMES, MEDICAÇÕES E REAVALIAÇÃO. NA EVOLUÇÃO DA MÉDICA, ENCONTRA-SE QUE A PACIENTE APRESENTAVA-SE “ALGO ORIENTADA”, E QUE ESSE ERA O SEU BASAL. A PACIENTE NÃO PRECISAVA DE INTERNAMENTO, MAS, ENQUANTO AGUARDAVA OS RESULTADOS, A ENFERMEIRA AVALIOU A MESMA E VERIFICOU QUE ELA ESTAVA COM FRIO. DESSA FORMA, A PACIENTE FOI ACOMODADA EM UMA POLTRONA DENTRO DA SALA DE OBSERVAÇÃO E FOI DISPONIBILIZADO UM LENÇOL PARA ELA. DURANTE A NOITE, A PACIENTE SOLICITOU IR PARA UMA CAMA, PORÉM, A SALA DE OBSERVAÇÃO NÃO TINHA LEITO SUFICIENTE E, JÁ QUE A MESMA NÃO TINHA INDICAÇÃO DE INTERNAMENTO, A ÚNICA CAMA DISPONÍVEL ESTAVA RESERVADA PARA INTERNAÇÃO E/OU INTERCORRÊNCIAS, COMO É DE ROTINA DA UNIDADE. NESTE TEMPO, A PACIENTE DORMIU E QUANDO ACORDOU, APRESENTOU AGRESSIVIDADE COM A
------------------	----------	------------	---

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 5077



		TÉCNICA DE ENFERMAGEM E SAIU DA SALA DE OBSERVAÇÃO, SE DIRIGINDO À SALA DE MEDICAÇÃO, ONDE SE DEITOU EM CADEIRAS, POR CONTA PRÓPRIA. A TÉCNICA DE ENFERMAGEM FOI ATÉ A PACIENTE E CONVERSOU PARA A MESMA RETORNAR PARA A SALA PARA AGUARDAR A REAVALIAÇÃO MÉDICA, COMO TAMBÉM ORIENTOU QUE NÃO PODIA FICAR COM O LENÇOL FORA DO SETOR. PORÉM, A PACIENTE NÃO ENTENDEU, E FOI RÍSPIDA E AGRESSIVA COM A PROFISSIONAL. A ENFERMEIRA DO PLANTÃO COMPARECEU AO SETOR, CONVERSOU COM A TÉCNICA DE ENFERMAGEM E ACOLHEU A PACIENTE, PORÉM, A PACIENTE CONTINUOU COM GRITOS E VERBALIZANDO QUE TINHA SIDO AGREDIDA. APÓS A EMISSÃO DOS RESULTADOS DOS EXAMES, A MÉDICA REAVALIOU A PACIENTE E DEU ALTA A MESMA. EM SUMA, APÓS ANÁLISE E APURAÇÃO DO OCORRIDO, VERIFICOU-SE QUE O RELATO DA MANIFESTAÇÃO NÃO CONDIZ COM A REALIDADE, QUE NÃO HOUVE AGRESSÃO E/OU NÃO CONFORMIDADE PELA EQUIPE CONTRA A PACIENTE E QUE, NA SALA DE OBSERVAÇÃO, ESTAVAM OUTROS PACIENTES, QUE NÃO APRESENTARAM NENHUMA QUEIXA QUANTO AOS PROFISSIONAIS, APENAS INCÔMODOS COM O TOM DA PACIENTE NAQUELE AMBIENTE. REFORÇAMOS QUE A UPA IMBIRIBEIRA REALIZA ACOLHIMENTO E ASSISTÊNCIA HUMANIZADA, PRESERVANDO OS DIREITOS DO USUÁRIO.
--	--	--



Ouvidoria do Estado (via e-mail)	20/12/23	RECLAMAÇÃO	Manifestação: 130422/2023 “Em resposta à manifestação nº 130422/2023, a respeito do atendimento da paciente na UPA Imbiribeira, esclarecemos: A paciente deu entrada com queixa de cefaleia e cervicalgia após caixa cair sobre sua cabeça, sem histórico de vômitos, rebaixamento do nível de consciência e outros sinais de alarme. A mesma obteve a avaliação e classificação de risco realizada pela enfermagem, com classificação verde (pouco urgente), conforme Protocolo de Manchester. Posteriormente, foi avaliada pelo médico, que descreveu a mesma queixa relatada previamente. Foi realizado e registrado o exame físico e os sinais vitais, apresentando o valor da pressão arterial de 145x85mmhg. A paciente referiu ser hipertensa e que já fazia uso de Enalapril. Após avaliação médica, foram prescritas medicações na própria Unidade, realizado orientação, entregue atestado médico e dado alta a paciente. Reforçamos que a paciente recebeu toda a assistência para o momento, que estávamos com a escala médica e de enfermagem completas, sendo prestada a assistência a 490 usuários nessa data, assim como, aos pacientes das salas de internamento, que apresentava lotação nesse dia. Importante relatarmos também que a ordem de atendimento vai de acordo com o nível de gravidade do paciente, conforme Protocolo Manchester de Classificação de Risco, mas nenhum deles ficou sem seu atendimento. Ressaltamos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento,



			educação e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria contínua no atendimento aos nossos pacientes 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 o 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. Exceto a Comissão de Farmácia e Terapêutica, que é enviada a cada dois meses. Em caso de necessidade, também pode ser realizada reunião extraordinária.


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 60277



CHNIO

**Comissão Hospitalar de Notificação e Investigação de Óbito
CONSOLIDADO 2023**

A Comissão Hospitalar de Notificação de Investigação de Óbito, no âmbito de suas atribuições, realizou 12 reuniões ordinárias, emitindo o mesmo número de relatórios para Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (SES-PE), 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 186 óbitos, com 65% inseridos na faixa etária igual ou acima dos 60 anos e 52% do sexo masculino. Com relação às maiores causas de morte, encontramos: doenças do sistema circulatório, doenças do sistema respiratório, causas externas e doenças do sistema digestivo.

Dentre as classificações, verificamos que 44% foram pacientes emergentes (vermelho) e 33% foram muito urgentes (laranja), ou seja, a maioria dos pacientes já deu entrada com quadro grave. Em análise da liberação dos óbitos, destacamos que 45% foram encaminhados ao Serviço de Verificação de Óbito (SVO), 38% emissão de Declaração de Óbito (DO) e 17% 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 2023 e todas ações desenvolvidas no decorrer do mesmo ano (quadro abaixo).

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



TREINAMENTO ANUAL 2023			
MÊS	ASSUNTO	PÚBLICO ALVO	TOTAL DE PARTICIPANTE
JANEIRO	NR 32 (Uso de Adornos no Ambiente de Trabalho)	Colaboradores	169
FEVEREIRO	RDC 222/18 (Descarte dos Resíduo dos Serviços de Saúde)	Todos Colaboradores	95
MARÇO	FLUXO DE REPOSIÇÃO DE CARRO DE PARADA	Farmacêuticos	6
	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	Aux. Serviços Gerais	10
	RDC 222/18 (Descarte dos Resíduo dos Serviços de Saúde)	Todos Colaboradores	80
	CUIDADOS COM MATERIAL PERFUROCORTE	Técnicos em Enfermagem	7
	DIETOTERAPIA: Dietas Hospitalares	Copereiras	2
ABRIL	HIGIENIZAÇÃO HOSPITALAR/ PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO E CUIDADO COM EPI	Aux. Serviços Gerais	11
MAIO	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	Todos Colaboradores	120
	APLICAÇÃO, MANUTENÇÃO E REMOÇÃO DE PRODUTOS NO PISO HOSPITALAR E MANUSEIO DO MAQUINÁRIO	Aux. Serviços Gerais	11
JUNHO	TREINAMENTO DA CIPA	Cipeiros	12
	HIGIENIZAÇÃO: ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO	Aux. Serviços Gerais	9
	PLANO DE CONTINGÊNCIA DA CÂNDIDA AURIS	Todos Colaboradores	125
	LEADER TRAINING	Recepção e Portaria	23
JULHO	AFERIÇÃO E REGISTRO DA TEMPERATURA DOS ALIMENTOS	Copeiras	4
	PROCESSO ELEITORAL DA CIPA	Todos Colaboradores	103
	MANOBRAS DE RCP NO PACIENTE ADULTO E PEDIÁTRICO/ ATENDIMENTO HUMANIZADO	Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem	72
AGOSTO	IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	Aux. Serviços Gerais	9
SETEMBRO	POP DE CONTINGÊNCIA DO SISTEMA MV	Recepção e Portaria	23
OUTUBRO	NR-32 Montagem da Caixa de Perfurocortante	Técnico em imobilização	4
	NR 10 (Segurança do Trabalhador em Instalações Elétricas e Serviços de Eletricidade)	Aux. Manutenção	2
NOVEMBRO	FLUXO DE REPOSIÇÃO DE CARRO DE PARADA	Enfermeiros	22
DEZEMBRO	PROTEÇÃO RADIOLÓGICA: INFORMAÇÕES BÁSICAS E ASPECTOS LEGAIS	Técnicos em Radiologia	6
	BIOSSEGURANÇA: MEDIDAS DE PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO/ USO CONSCIENTE DE MATERIAS E	Todos Colaboradores	62

 José Augusto Lins
 Coordenador Geral
 Mat: 508770



	INSUMOS		
--	---------	--	--

AÇÕES 2023	
MÊS	ASSUNTO
FEVEREIRO	CARNAVAL: "Bloco da Saúde" Ano I
MARÇO	8 de Março "Dia Internacional da Mulher"
	SIPAT - Semana Interna de Prevenção e Acidentes d Trabalho
ABRIL	Abril pela "Segurança do Paciente"
MAIO	Semana da Enfermagem com o tema: "O Plantão Hoje é Aqui."
JUNHO	Arraiá UPA IMB
AGOSTO	Dia dos Pais
	Dia da Nutricionista "Lanche Saudável para os Colaboradores"
SETEMBRO	Setembro Amarelo "Toda Vida Importa"
	Dia Mundial da Segurança do Paciente " Eleve Mais a Voz do Paciente"
OUTUBRO	Outubro Rosa "Se toca, Menina"
NOVEMBRO	Novembro Azul "Cuidar da Saúde Também É Coisa de Homem"
	VIII Fórum de Segurança do Paciente em Pernambuco - Título: Construção de Protocolo de Comunicação Efetiva de Exames Críticos da UPA Imbiribeira.
DEZEMBRO	CONFRATERNIZAÇÃO DA UPA IMB

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



4. RESULTADO FINANCEIRO

RESUMO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO DE 2023 - COMPETÊNCIAS	VALOR (R\$)
VALOR REPASSADO NO EXERCÍCIO	R\$ 21.189.921,13
APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 1.538.314,80
RENDIMENTO DE APLICAÇÃO	R\$ 17.829,22
RESULTADO DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS	R\$ 1.556.144,02
DESPESA TOTAL DO EXERCÍCIO	R\$ 20.324.607,33
PENALIDADES POR METAS NÃO ATINGIDAS NO EXERCÍCIO 2022	R\$ -
SALDO DO CONTRATO DE GESTÃO NO EXERCÍCIO	R\$ 2.421.457,82

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A S3 Gestão em Saúde cumpriu em 2023 com suas obrigações legais estipuladas pelo Contrato de Gestão firmado com a Secretaria Estadual de Saúde. 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 demostram 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, o saldo apresentado não condiz com a realidade econômica da Unidade, pois estamos apresentando os valores recebidos e pagos no período. Vale destacar que durante o mês de Dezembro de 2023 foi repassado pela SES o valor de R\$ 896.168,60 (oitocentos e noventa e seis mil, cento e sessenta e oito reais e sessenta centavos) em referência ao auxílio complementar da União ao Piso Nacional da Enfermagem, onde o pagamento aos profissionais foi realizado pela OSS S3 Gestão em Saúde através de folha complementar no mês de Janeiro de 2024, além, também, de ter ocorrido pela SES a antecipação de R\$ 500.000,00


 José Augusto Lima
 Coordenador Geral
 Matr. 508770



(quinhentos mil reais) em referência ao repasse da competência Dezembro de 2023 do Contrato Gestão, fonte pagadora SUS, dentro desse mês, no dia 18/12/2023. Esses recursos foram aplicados em fundo de investimento conservador para o pagamento do PNE (Piso Nacional da Enfermagem) e das despesas de custeio da Unidade no mês subsequente, Janeiro/2024. Vale salientar que boa parte do saldo de aplicação apresentado na tabela do Resultado Financeiro, com data base em 31/12/2023, contemplam esses valores repassados a OSS em Dezembro para a quitação dos compromissos citados em Janeiro de 2024. Vale lembrar que o déficit econômico vem sendo aprestando no resultado operacional das Prestações de Contas Financeira (PCF) do exercício, sendo de suma importância a repactuação financeira do Contrato de Gestão, em conformidade com os índices inflacionários, com os índices de reajuste dos preços de medicamentos e materiais médicos hospitalares e, principalmente, pela aplicação na folha de pagamento dos percentuais de aumento definidos pelos Sindicatos Patronais para atualização de salários das categorias, através das suas convenções coletivas de trabalho. Em síntese, a solicitação de repactuação financeira, com as documentações comprobatórias, foi encaminhada a SES através do processo SEI nº 2300000709.000052/2023-81, onde estamos aguardando autorização da SOF (Solicitação Orçamentária Financeira) pelas áreas competentes para emissão do Termo Aditivo ao Contrato de Gestão.

Importante destacar a necessidade de investimento estrutural, por tratar-se de uma unidade com 14 anos de funcionamento, onde a OSS ainda aguarda o recurso para investimentos, em conformidade com o plano encaminhado a Secretaria de Saúde através dos Processos SEI nº 2300000709.000016/2021-56 e nº 2300000709.000076/2023-31. Mesmo com todas as limitações financeiras, através de exercício orçamentário realizado diariamente pela gestão da unidade e da OSS na busca por redução de custos, sem prejuízo a assistência aos nossos usuários, demonstramos capacidade operacional, economicidade, transparência e compromisso com o erário público.

Por fim, a missão proposta foi atingida em nível satisfatório, como demonstram os dados apresentados e de acordo com a nossa missão institucional, durante esse terceiro ano da administração da S3 Gestão em Saúde na UPA Imbiribeira.


João Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770


Débora Almeida
Coordenadora Assistencial
COREN-PE 497.275 - ENF


Rosely Barros
Supervisor Financeiro
Mat: 508643