



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

**RELATÓRIO ANUAL
- UPA IMBIRIBEIRA -**

2024

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Ficha Técnica

Presidência	Yurgan Targe Passos
Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Médica	Avner Alencar
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	Avner Alencar
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 - 2024 de execução do 4º 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. A partir dessa 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 da assistência. Além disso, passamos a ter profissional de Assistência Social 24 (vinte e quatro) horas por dia, o que otimizou o plantão noturno quanto

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



a pacientes e acompanhantes que precisam de maior atenção, sobretudo os que buscam a unidade, e vítimas de vulnerabilidade social, necessitando de informações e cuidados. Tal redimensionamento nas equipes permitiu um atendimento mais humanizado e qualificado, priorizando sempre o acolhimento, segurança e cuidado aos nossos usuários.

Em síntese, este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela gestão no último ano, 2024. Nele, evidencia-se que a unidade vem mantendo, de forma resolutiva e qualificada, sua operação, mesmo atendendo acima da meta pactuada de 13.500 atendimentos/mês, conforme evidenciado no exercício, onde realizamos durante o período 177.237 atendimentos, média mensal de 14.767, destacando a necessidade da repactuação da meta contratual do Contrato de Gestão, solicitada por essa Organização Social através do Processo SEI nº 2300000709.000098/2024-81. Vela destacar que a S3 Gestão em Saúde tem como compromisso o atendimento humanizado, qualificado e resolutivo e, diante do aumento no número de atendimentos, em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco, pactuou, em Dezembro de 2024, o 9º e 10º Termos Aditivos ao Contrato de Gestão para o incremento da escala assistencial e locação de segunda ambulância com equipe de remoção, com início a partir do dia 02/01/2025, o que trará um saldo de qualidade e segurança ao serviço, otimizando o atendimento e fluxo de remoções. Salientamos que a S3 Gestão em Saúde tem como compromisso sanitário a qualificação das suas equipes através de protocolos terapêuticos e treinamentos elaborados mensalmente pelo Núcleo de Educação Permanente e Humanização, apoiados pela Coordenação Geral, bem como a manutenção do modelo assistencial, sempre em conformidade com sua missão, visão e valores, privilegiando a humanização, educação e assistência social.

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770

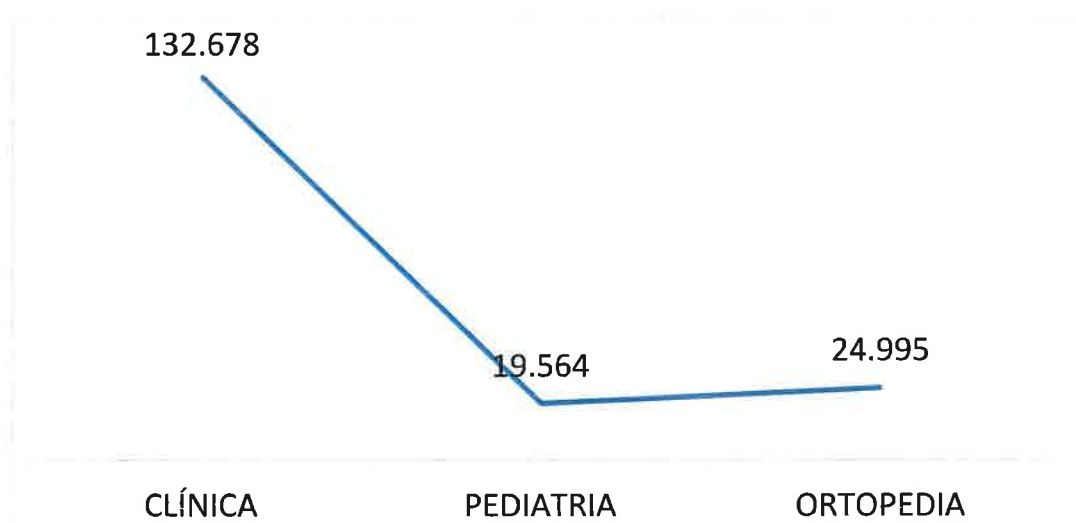


I- DESEMPENHO ASSISTENCIAL

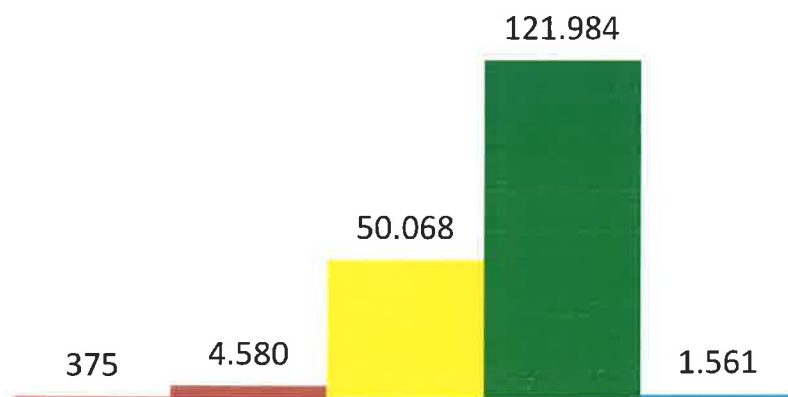
1. PRODUÇÃO

No ano de 2024, houveram 177.237 atendimentos, distribuídos nas seguintes especialidades: Clínica Médica (132.678); Pediatria (19.564) e Ortopedia (24.995).

Segundo o protocolo de Manchester, os pacientes foram classificados como: prioridade emergente (vermelha) - 375; muito urgente (laranja) – 4.580; urgente (amarela) – 50.068 e pouco urgente (verde) – 121.984; Não Urgente (azul) – 1.561.

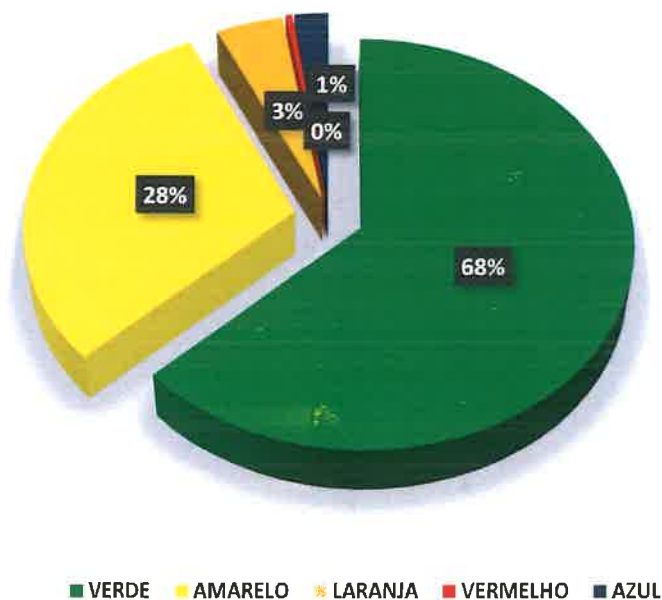


 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

QUANTIDADE CLASSIFICAÇÕES/PRIORIDADES



Relação de quantidade de classificação entre as prioridades

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



CLASSIFICAÇÕES 2024

PRIORIDADES	QUANTIDADE	%
VERMELHO	375	0,23
LARANJA	4.580	2,56
AMARELO	50.068	28,04
VERDE	121.984	68,31
AZUL	1.561	0,87
TOTAL	178.568	100

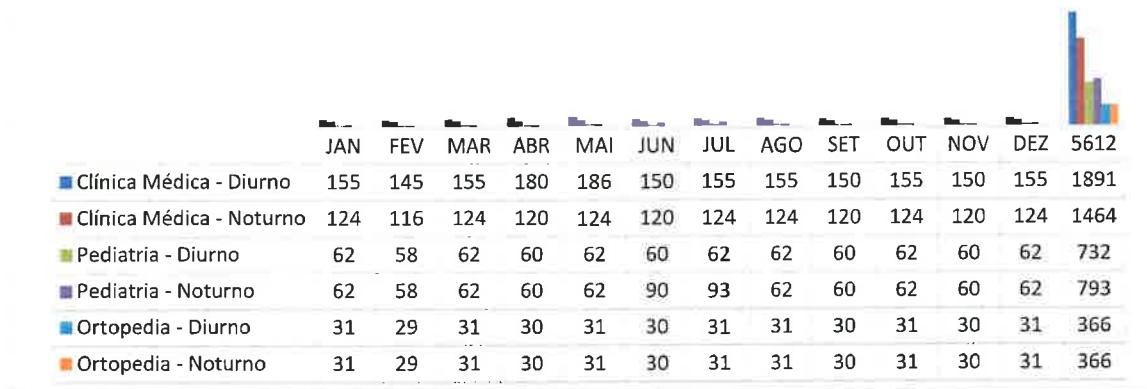
1.1 ESCALA MÉDICA

A partir da nova administração S3 Gestão em Saúde na UPA Imbiribeira a equipe médica passou a ser contratada pelo regime de pessoa jurídica (PJ).

A escala da equipe no ano de 2024 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.

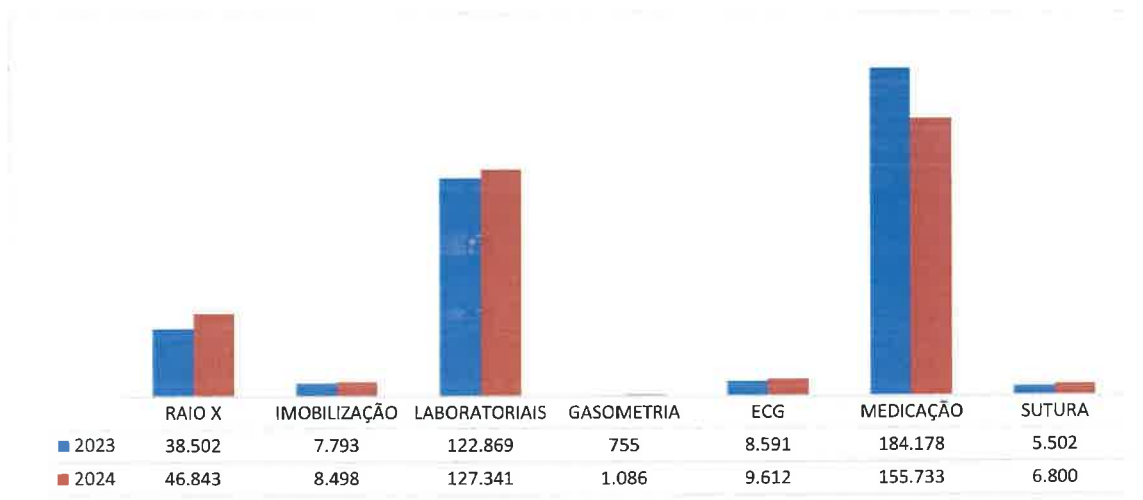
Figura 1 – Tabela de escala anual por especialidade e quantidades

ESPECIALIDADES	ESCALA												PLANTÕES
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	155	145	155	180	186	150	155	155	150	155	150	155	5612
Clínica Médica - Diurno	155	145	155	180	186	150	155	155	150	155	150	155	1891
Clínica Médica - Noturno	124	116	124	120	124	120	124	124	120	124	120	124	1464
Pediatria - Diurno	62	58	62	60	62	60	62	62	60	62	60	62	732
Pediatria - Noturno	62	58	62	60	62	90	93	62	60	62	60	62	793
Ortopedia - Diurno	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	366
Ortopedia - Noturno	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	366



Em relação aos procedimentos executados em 2024, 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.

Figura 1.



Quantidade de Procedimentos 2023 e 2024

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

José Augusto Lins
Coordenador Geral
Matr 508770



Figura 1- Comparativo de procedimentos realizados em 2023 e 2024

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

COMPARATIVO DOS PROCEDIMENTOS NO PERÍODO

	2023	2024
RAIO X	37.411	46.843
IMOBILIZAÇÃO	8.257	8.498
LABORATORIAIS	126.316	127.341
NEBULIZAÇÃO	1	19
ECG	6.536	9.612
MEDICAÇÃO	172.956	155.733
SUTURA	5.204	6.800

1.2 Atendimentos por procedência em 2024

LOCAL DE PROCEDÊNCIA QUANTIDADE

AEROPORTO	18
BOMBEIRO	24
DELEGACIAS	34
DOMICILIO	174681
ESCOLA	13
GUARNIÇÃO POLICIAL	176
HOTEL	18
IGREJA	1
LABORATORIO	50
METRO	1
POLICLINICA BOA VIAGEM	1
POLICLINICA DE PRAZERES	1



POLICLINICA MARIA CRAVO	
GAMA	1
PRESIDIO	1
PROVISORIO	1817
SAMU	480
SHOPPING	23
TRABALHO	901
UPA BARRA DE JANGANDA	3
UPA TORRÕES	1
VIA URBANA	212

2. INDICADORES DA QUALIDADE

2.1. Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR

O Protocolo de Manchester foi desenvolvido para organizar o fluxo nos serviços de urgência, garantindo que o atendimento seja realizado dentro de um intervalo seguro e adequado à gravidade de cada caso. É baseado em sinais e sintomas, que permite a identificação de prioridade e a definição do tempo alvo recomendado até a avaliação médica, sem intenção de definição de diagnóstico nesta ocasião.

Na UPA Imbiribeira, a classificação de risco é realizada pelo enfermeiro, que, a partir das queixas do paciente, identifica o fluxograma e o discriminador mais adequados, a fim de determinar a prioridade de atendimento. O tempo máximo estimado para o acolhimento inicial é de 10 minutos, garantindo agilidade e organização no cuidado emergencial. Destaca-se que em 2024, a Unidade obteve uma média de 91,74% do cumprimento deste tempo.

Após a conclusão da etapa de classificação, os pacientes são cadastrados e encaminhados para o atendimento médico, cuja prioridade varia conforme a gravidade indicada pelas cores: 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

Em 2024, foram realizadas 17.873 pesquisas de satisfação, das quais 62,56% das respostas foram definidas como "bom" ou "excelente", registrando um nível de melhoria no índice de satisfação.



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 IMBIRIBEIRA
UPA:

Anual/2024
Mês de referência:

Nº DE PACIENTES E ACOMPANHANTES ENTREVISTADOS: 17.873

Nº DE PACIENTES E ACOMPANHANTES ENTREVISTADOS:														TOTAL	
PERGUNTAS														TOTAL	
	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE		SEM RESPOSTA				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	907	5%	1.350	8%	3.224	18%	7.850	44%	3.341	19%	1.201	7%		17.873	
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	897	5%	1.343	8%	3.290	18%	7.901	44%	3.297	18%	1.145	6%		17.873	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes).	895	5%	1.346	8%	3.295	18%	7.891	44%	3.285	18%	1.161	6%		17.873	
4. Demora no atendimento:															
4.1. Pelos Enfermeiros	901	5%	1.353	8%	3.291	18%	7.899	44%	3.294	18%	1.135	6%		17.873	
4.2. Pela Recepção	896	5%	1.341	8%	3.292	18%	7.903	44%	3.295	18%	1.146	6%		17.873	
4.3. Pelos Médicos	899	5%	1.340	7%	3.235	18%	7.999	45%	3.256	18%	1.144	6%		17.873	
5. A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento:															
5.1. Dos Enfermeiros	895	5%	1.329	7%	3.232	18%	7.886	44%	3.259	18%	1.272	7%		17.873	
5.2. Dos funcionários da Recepção	878	5%	1.333	7%	3.233	18%	7.888	44%	3.252	18%	1.289	7%		17.873	
5.3. Dos médicos	887	5%	1.335	7%	3.235	18%	7.881	44%	3.263	18%	1.272	7%		17.873	
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	880	5%	1.341	8%	3.234	18%	7.877	44%	3.266	18%	1.275	7%		17.873	
7. Tratamento:															
7.1. Pelos enfermeiros	863	5%	1.351	8%	3.265	18%	7.799	44%	3.350	19%	1.245	7%		17.873	
7.2. Pelos funcionários da Recepção	885	5%	1.345	8%	3.296	18%	7.892	44%	3.286	18%	1.169	7%		17.873	
7.3. Pelos Médicos	902	5%	1.352	8%	3.291	18%	7.901	44%	3.296	18%	1.131	6%		17.873	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	898	5%	1.341	8%	3.237	18%	7.900	44%	3.351	19%	1.146	6%		17.873	
9. As explicações do médico durante o atendimento?	898	5%	1.342	8%	3.290	18%	7.895	44%	3.250	18%	1.198	7%		17.873	
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	891	5%	1.347	8%	3.238	18%	7.897	44%	3.300	18%	1.200	9%		17.873	
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	905	5%	1.347	8%	3.222	18%	7.847	44%	3.339	19%	1.213	7%		17.873	
TOTAL	15.177	5,00%	22.836	7,52%	55.400	18,23%	134.106	44,14%	55.980	18,42%	20.342	6,89%		303.841	

José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Durante o período de estudo, foram registrados um total de 39 demandas encaminhadas à Ouvidoria, das quais 15 foram recebidas pela Ouvidoria do Estado, via e-mail, e 24 foram extraídas do site Ouvidoria SUS. Todas as manifestações foram devidamente respondidas dentro do prazo previsto. Destaca-se que, entre as manifestações registradas, cinco consistiram em elogios à equipe da Unidade. As principais queixas apresentadas, recorrentes anualmente, referem-se à demora no atendimento, especialmente durante o plantão noturno, em razão do número reduzido de médicos, bem como à demora nas remoções, decorrente da indisponibilidade de macas ou leitos de retaguarda.



ATENÇÃO AO USUÁRIO

Segue abaixo detalhamento das queixas, elogios e resoluções da Unidade quanto às demandas recebidas em 2024.

Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
E-mail Ouvidoria	15/01/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 4567/2024 Em resposta à manifestação 4567/2024, após diligências internas com os profissionais envolvidos na ocorrência e outros do mesmo plantão, apuramos todos os fatos e entendemos que mesmo havendo relato da profissional citada na manifestação que a acompanhante adentrou numa sala, sem permissão, para utilizar equipamento do serviço para aferição de pressão da paciente, não se justifica nenhum tipo de reação desrepeitosa ou exagerada de qualquer profissional da UPA Imbiribeira, caso tenha ocorrido. Reforçamos que temos como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários com humanização, acolhimento, educação e assistência social. Assim, foram reforçadas as orientações à profissional citada, quanto a postura e tratamento com nossos usuários, a fim de aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Com relação ao atendimento, verificamos que a paciente obteve assistência em tempo hábil, deu entrada na Unidade às 16:19h, realizou a classificação de risco às



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			16:25h e recebeu o primeiro atendimento médico às 16:31h, sendo solicitado exame e realizado prescrição de medicação. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

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



ouvidoria SUS	09/01/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202420000089245 Paciente ... deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 09 de janeiro de 2024 às 01:20h, sendo chamado para classificação de risco às 01:27h, onde recebeu a pulseira amarela (Urgente). Logo em seguida, a enfermeira realizou o eletrocardiograma do paciente. Às 02:22h, o paciente passou pela clínica médica, sendo avaliado e solicitado raio x para reavaliação. Neste horário, a técnica de radiologia encontrava-se no repouso, conforme direito da profissional, e, em escala, obtemos apenas 01 colaborador por plantão neste setor. Diferente do que é relatado na manifestação, o horário de descanso é de 02 horas, conforme legislação, e, em caso de urgência, o profissional é chamado para realização do exame, evitando prejuízos ao paciente, porém, o paciente optou por não aguardar. Sobre os demais profissionais relatados na manifestação, eles não têm relação com o caso. Relativo à equipe de clínica médica, ela realiza rodízio no horário de descanso, sempre havendo um profissional para atendimento. Reforçamos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com
--------------------------	-------------------	-------------------	--



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			humanização, acolhimento, educação e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---



Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Fonte	Data do Registro	DEMANDA	Resolução da Unidade
Ouvidoria SUS	20/03/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO nº 202320000074616 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. ”
--	--	--



Fonte	Data do Registro	RECLAMAÇÃO	Resolução da Unidade
Ouvidoria SUS	25/05/2024		MANIFESTAÇÃO nº 202420000232701 “Em resposta à manifestação nº 202420000232701, a respeito da solicitação de prontuário de paciente, esclarecemos: O telefone para contato para a solicitação de prontuário é o (81) 3184-4346 e o seu horário de atendimento é de 8h ao meio-dia, de segunda a sexta-feira. O assistente social só entrega o prontuário após feita a solicitação no número de telefone informado, onde o atendente providencia o referido documento junto a Coordenação Médica e Assistencial, que imprime e assina para entrega em até 7 dias, sendo normalmente entregue antes desse prazo, após o pedido. Assim que disponibilizado, o prontuário fica sob responsabilidade da Assistência Social, onde sua entrega é realizada de segunda à sábado, das 8h às 11h. Todas essas informações são repassadas a pacientes e acompanhantes quando fazem a solicitação após sua alta ou transferência. Vale salientar que, após checagem em nossos registros, que o referido prontuário foi entregue no dia 28/05/2024 aos familiares do paciente, após sua solicitação. 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.”

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



RECLAMAÇÃO

Manifestação 60184/2024

“Em resposta à manifestação nº 60184/2024, a respeito da solicitação de prontuário de paciente, esclarecemos:

O telefone para contato para a solicitação de prontuário é o (81) 3184-4346 e o seu horário de atendimento é de 8h ao meio-dia, de segunda a sexta-feira. O assistente social só entrega o prontuário após feita a solicitação no número de telefone informado, onde o atendente providencia o referido documento junto a Coordenação Médica e Assistencial, que imprime e assina para entrega em até 7 dias, sendo normalmente entregue antes desse prazo, após o pedido. Assim que disponibilizado, o prontuário fica sob responsabilidade da Assistência Social, onde sua entrega é realizada de segunda à sábado, das 8h às 11h. Todas essas informações são repassadas a pacientes e acompanhantes quando fazem a solicitação após sua alta ou transferência.

Vale salientar que, após checagem em nossos registros, que o referido prontuário foi entregue no dia 28/05/2024 aos familiares do paciente, após sua solicitação. 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.”

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Fonte	Data do Registro	Demanda	
Ouvidoria SUS	12/06/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO nº 202420000249941 Em resposta à manifestação nº 202420000249941, após as diligências realizadas, verificamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 12 de junho de 2024 às 17:19h, passando pela Classificação de Risco, onde foi acolhida e recebeu a pulseira verde (Pouco Urgente), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Posteriormente, às 17:58h, se dirigiu ao atendimento médico, durante o qual foram prescritas medicações e foi solicitado exame laboratorial. No período do atendimento, a paciente obteve a devida assistência e cuidados, conforme seu quadro clínico. Em relação à conduta da profissional em questão, reiteramos que a UPA Imbiribeira fundamenta-se no princípio do atendimento de qualidade a todos os usuários, pautado na humanização, acolhimento, segurança do paciente, segurança do profissional, educação e assistência social. Dessa forma, em nossos protocolos institucionais, o manuseio seguro, a higienização das mãos e a utilização de luvas para tal procedimento são práticas obrigatórias a todos os profissionais. Diante isto, foram aplicadas orientações à colaboradora mencionada, com o objetivo de aprimorar continuamente nosso serviço, corrigindo falhas e condutas que contrariem nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.



ouvidoria SUS	22/06/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202420000259835 Em resposta à manifestação nº 202420000259835, após as diligências realizadas, verificamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 20 de junho de 2024 às 04:22h, passando pela Classificação de Risco às 04:25h, onde foi acolhida e recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Neste horário, o médico ortopedista encontrava-se no horário de descanso, conforme o direito do profissional e, como obtemos apenas um médico nesta especialidade, o fluxo da Unidade é comunicá-lo sempre que houver admissão de pacientes nesse perfil para o atendimento ocorrer em tempo hábil. Também reforçamos que a analgesia pode ser prescrita pelo médico clínico, se necessário, até a avaliação do especialista da Unidade. Por volta das 06h da manhã, a paciente foi atendida pelo Ortopedista, sendo solicitado medicação, radiografia, redução e imobilização. Posteriormente, também foi indicado transferência para a paciente. Em relação à conduta da equipe em questão, reiteramos que a UPA Imbiribeira fundamenta-se no princípio do atendimento de qualidade a todos os usuários, pautado na humanização, acolhimento, segurança do paciente, educação e assistência social. Diante isto, foram aplicadas orientações a todos, com o objetivo de aprimorar continuamente nosso serviço, corrigindo falhas e condutas que contrariem nossas políticas e diretrizes.
--------------------------	-------------------	-------------------	---



			Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 308770



ouvidoria SUS	22/06/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202420000259837 Em resposta à manifestação nº 202420000259837, após as diligências realizadas, verificamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 20 de junho de 2024 às 04:22h, passando pela Classificação de Risco às 04:25h, onde foi acolhida e recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Neste horário, o médico ortopedista encontrava-se no horário de descanso, conforme o direito do profissional e, como obtemos apenas um médico nesta especialidade, o fluxo da Unidade é comunicá-lo sempre que houver admissão de pacientes nesse perfil para o atendimento ocorrer em tempo hábil. Também reforçamos que a analgesia pode ser prescrita pelo médico clínico, se necessário, até a avaliação do especialista da Unidade. Por volta das 06h da manhã, a paciente foi atendida pelo Ortopedista, sendo solicitado medicação, radiografia, redução e imobilização. Posteriormente, também foi indicado transferência para a paciente. Em relação à conduta da equipe em questão, reiteramos que a UPA Imbiribeira fundamenta-se no princípio do atendimento de
--------------------------	-------------------	-------------------	---

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



			qualidade a todos os usuários, pautado na humanização, acolhimento, segurança do paciente, educação e assistência social. Diante isto, foram aplicadas orientações a todos, com o objetivo de aprimorar continuamente nosso serviço, corrigindo falhas e condutas que contrariem nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



ouvidoria SUS	30/06/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202420000266858 A UPA Imbiribeira disponibiliza atendimento a todos os usuários, com diversos níveis de gravidade e complexidade, estabilizando os pacientes e conduzindo-os à avaliação diagnóstica inicial para determinar a conduta adequada, garantindo a alta e/ou o encaminhamento dos que necessitam de tratamento em outras unidades de referência. Quando necessário este encaminhamento, a depender do perfil clínico do paciente, o fluxo da rede permite a solicitação de senha de convênio, isto é, o médico cadastra o paciente na Central de Regulação de Leitos do Estado e a UPA aguarda a disponibilização do leito para realizar a transferência ao hospital que a vaga foi ofertada. Sendo assim, com essa proposta, a transferência só pode ser realizada após esta confirmação. Reforçamos também que devido à grande demanda da Unidade, a ordem de transferências, por muitas vezes, necessita ser pelo grau de gravidade do paciente, considerando o risco de vida do mesmo. Esta abordagem visa garantir que os pacientes recebam o atendimento adequado e prioritário de acordo com suas necessidades de saúde.
--------------------------	-------------------	-------------------	---



			Reiteramos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 608770



Fonte	Data do Registro	Demanda	
Ouvidoria SUS	30/07/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO nº 84617/2024 Em resposta à manifestação nº 84617/2024, devido à ausência de identificação do(a) paciente, não foi possível realizar investigação sobre o tempo de atendimento do caso em específico. No entanto, é importante destacar que neste mês de julho/2024, a UPA Imbiribeira encontra-se com uma média de 476 atendimentos por dia e sua ordem de atendimento é de acordo com a gravidade e risco de vida do paciente, conforme o Protocolo de Classificação de Risco Manchester. Com relação ao atendimento da profissional mencionada, esclarecemos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram implementadas orientações e reforço das normas e rotinas da Unidade à profissional e equipe, a fim aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 608770



			permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Email	19/09/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 114889/2024 Em resposta à manifestação 114889/2024, após as diligências internas, evidenciamos que o paciente leu entrada na UPA Imbiribeira no dia 18 de setembro de 2024, onde passou pela Classificação de Risco às 08h:24min, que recebeu a pulseira laranja (muito urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Prontamente, o paciente foi encaminhado à sala de observação vermelha, onde foi atendido pelo médico, que solicitou senha para a Central de Regulação de Leitos, sendo ofertada para o Hospital Pelópidas



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		Silveira. No dia 19 de setembro de 2024, por volta das 16h, o paciente foi transferido. Reforçamos que devido à grande demanda da Unidade, tanto na quantidade de atendimentos (550 atendimentos/24h na data de admissão do paciente), quanto no número de internamentos, a ordem de transferências, por muitas vezes, necessita ser pelo grau de gravidade do paciente, considerando o risco de vida do mesmo. Além disso, é importante ressaltar que obtemos uma ambulância para a realização de todas as transferências, bem como, na maioria dos casos, as macas ficam retidas nos hospitais gerais devido à falta de leito disponível, o que pode dificultar a transferência de forma célere. Reiteramos que a UPA Imbiribeira manteve todos os cuidados possíveis durante a permanência do paciente, cujo preceito básico é o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Email	30/09/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 118760/2024 Em resposta à manifestação 118760/2024, devido à ausência da identificação do(a) paciente, não foi possível realizarmos uma investigação sobre o tempo de espera para o encaminhamento do paciente à outra unidade, deste caso específico. No mês de setembro/2024, a UPA Imbiribeira obteve uma média de 531 atendimento/24h. Desses atendimentos, alguns necessitaram de transferência para um hospital de referência para dar continuidade ao seu tratamento ou investigação diagnóstica. Dessa forma, devido a alta demanda, a ordem de transferências, por muitas vezes, necessita ser pelo grau de gravidade do paciente, considerando o risco de vida do mesmo. Além disso, é importante ressaltar que obtemos uma ambulância para a realização de todas as transferências, bem como, na maioria dos casos, as macas ficam retidas nos hospitais gerais devido à falta de leito disponível, o que pode dificultar a transferência de todos os pacientes de forma célere. Reiteramos que a UPA Imbiribeira mantém todos os cuidados possíveis durante a permanência do paciente, cujo preceito básico é o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------	-------------------	-------------------	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 308770

Ouvidoria SUS	10/09/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO Nº 202420000340195 Em resposta à manifestação nº 202420000340195, após as diligências realizadas, verificamos que a paciente deu entrada no dia 08/09/2024, foi cadastrada no sistema da Central de Regulação de Leitos do Estado, onde foi ofertada a vaga para o Hospital Memorial Jaboatão no dia 09/09, às 09:11h. Porém, a filha da paciente recusou a transferência, alegando que a mesma fazia acompanhamento no Hospital das Clínicas. Dessa forma, foi comunicado à Central de Leitos, sendo modificado o destino para o HC no dia 09/09/2024, às 17:58h. Entretanto, a própria Central de Leitos informou que a paciente teria que ser transferida apenas no dia 10/09, até as 18h. Sendo assim, seguimos a orientação e a paciente foi transferida no dia 10/09, às 14h30. A paciente não seguiu pela manhã pois todas as macas da Unidade estavam retidas em Hospitais da Rede Estadual de Saúde. Assim que liberamos a primeira maca, a paciente teve prioridade na transferência ao Hospital da Clínicas.
--------------------------	-------------------	-------------------	--



			Agradecemos a manifestação e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao Sistema Público de Saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



Ouvidoria SUS	20/09/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO N° 202420000352666 Em resposta à manifestação 202420000352666, a paciente data de nascimento: 30/08/1940, deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 19 de setembro de 2024, passando pela Classificação de Risco às 16h22min, onde recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Posteriormente, obteve atendimento médico, sendo prescritos radiografia, medicações e exames laboratoriais. Após os resultados, foi realizada reavaliação médica, sendo verificada a necessidade de dar continuidade ao tratamento e investigação em um hospital referência, sendo cedida a senha pela Central de Leitos para o Hospital Otávio de Freitas (HOF). No dia 21 de setembro de 2024, a mesma foi transferida para o HOF. Em setembro de 2024, a UPA Imbiribeira apresentou uma média de 531 atendimentos/24h e, devido à grande demanda da Unidade, tanto na quantidade de atendimento, quanto no número de internamentos, a ordem de transferências, por
--------------------------	-------------------	-------------------	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		muitas vezes, necessita ser pelo grau de gravidade do paciente, considerando o risco de vida do mesmo. Além disso, é importante ressaltar que obtemos uma ambulância para a realização de todas as transferências, bem como, na maioria dos casos, as macas ficam retidas nos hospitais gerais devido à falta de leito disponível, o que pode dificultar a transferência de forma célere. Reforçamos que a paciente se encontrava estável e durante a sua permanência na UPA Imbiribeira, obteve assistência e todos os cuidados cabíveis, conforme os preceitos básicos de atendimento de qualidade com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--



Ouvidoria SUS	26/09/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO Nº 202420000353264 Em resposta à manifestação nº 202420000353264 informamos que, a UPA Imbiribeira é uma Unidade de Pronto Atendimento que segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Nela, os pacientes são conduzidos à avaliação diagnóstica inicial para determinar a conduta adequada, garantindo a estabilização, alta e/ou o encaminhamento dos que necessitam dar continuidade ao tratamento e/ou investigação em outras unidades de referência. Dessa forma, por sermos porta aberta, não conseguimos prever a quantidade de pacientes que adentram a Unidade, e, garantimos atendimento a todos que necessitam da nossa assistência. No mês de setembro/2024, a quantidade de atendimentos foi superior ao habitual, obtendo uma média de 531 atendimentos/24h, e 15.930 atendimentos/mês. Destes pacientes, alguns necessitaram de internamento para aguardar transferência para um hospital de referência, entretanto, devido à grande demanda de atendimento e do número de internamentos, a
--------------------------	-------------------	-------------------	---



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 578770



		ordem de transferências, por muitas vezes, necessitou ser pelo grau de gravidade do paciente, considerando o risco de vida do mesmo. Além disso, é importante ressaltar que obtemos uma ambulância para a realização de todas as transferências, bem como, na maioria dos casos, as macas ficam retidas nos hospitais gerais devido à falta de leito disponível, o que pode dificultar a transferência de forma célere e, conseqüentemente, superlotação da Unidade. Reiteramos que a equipe da UPA Imbiribeira está comprometida com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar qualquer prejuízo aos pacientes e seus familiares. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade durante toda a permanência, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Matr 508770



Ouvidoria SUS	30/09/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO N° 202420000353283 Em resposta à manifestação 202420000353283, informamos que, a UPA Imbiribeira é uma Unidade de Pronto Atendimento que segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Nela, os pacientes são conduzidos à avaliação diagnóstica inicial para determinar a conduta adequada, garantindo a estabilização, alta e/ou o encaminhamento dos que necessitam dar continuidade ao tratamento e/ou investigação em outras unidades de referência. Dessa forma, por sermos porta aberta, não conseguimos prever a quantidade de pacientes que adentram a Unidade, e, garantimos atendimento a todos que necessitam da nossa assistência. No mês de setembro/2024, a quantidade de atendimentos foi superior ao habitual, obtendo uma média de 531 atendimentos/24h, e 15.930 atendimentos/mês. Destes pacientes, alguns necessitaram de internamento para aguardar transferência para um hospital de referência, entretanto, devido à grande demanda de atendimento e do número de internamentos, a
--------------------------	-------------------	-------------------	---



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		ordem de transferências, por muitas vezes, necessitou ser pelo grau de gravidade do paciente, considerando o risco de vida do mesmo. Além disso, é importante ressaltar que obtemos uma ambulância para a realização de todas as transferências, bem como, na maioria dos casos, as macas ficam retidas nos hospitais gerais devido à falta de leito disponível, o que pode dificultar a transferência de forma célere e, conseqüentemente, superlotação da Unidade. Reiteramos que a equipe da UPA Imbiribeira está comprometida com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar qualquer prejuízo aos pacientes e seus familiares. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade durante toda a permanência, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



Ouvidoria SUS	23/09/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO N° 202420000353447 Em resposta à manifestação 202420000353447, e , data de nascimento: 17/09/1927, deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 17 de setembro de 2024, passando pela Classificação de Risco às 11h41min, onde recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Às 12h02min, foi atendida pela médica, que prescreveu exames laboratoriais, radiografia e internação. Com base nos resultados, foi iniciado tratamento com antibiótico e solicitado leito via Central de Regulação de Leitos do Estado para continuidade ao tratamento. Dessa forma, não é possível realizar a transferência do paciente de forma imediata, pois, para realizá-la, a UPA necessita aguardar a disponibilização desta vaga, no sistema da Central. No dia 23 de setembro de 2024, foi disponibilizada uma vaga no Hospital Maria Lucinda, e a paciente foi transferida no mesmo dia. Entretanto, o hospital informou que a paciente não se enquadrava no perfil de atendimento da unidade e solicitou seu retorno à UPA Imbiribeira. Assim, a paciente
--------------------------	-------------------	-------------------	--


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 8770



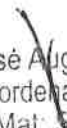
		necessitou aguardar nova vaga da Central de Regulação. Ainda no dia 23 de setembro, foi ofertada uma vaga para o Hospital Alfa, para onde a paciente foi transferida nesta referida data. Durante a permanência da paciente na UPA Imbiribeira, foram prestados todos os cuidados cabíveis pela equipe assistencial, sempre obtendo como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770

Ouvidoria SUS	09/10/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 122608/2024 Em resposta à manifestação 122608/2024, acerca de falta de água na UPA Imbiribeira na manhã do dia 09/10/2024, informo que nessa data foi realizada a lavagem e desinfecção do reservatório de água da Unidade, que é realizada periodicamente a cada 12 meses, em conformidade com o que rege a Vigilância Sanitária do Município. Devido a esta manutenção obrigatória, a UPA fica restrita para o atendimento de pacientes que não tem perfil de urgência e os mesmos são encaminhados, através de nosso Assistente Social, para outras Unidades de Saúde no mesmo perímetro. Reitero que o atendimento aos pacientes classificados com gravidade permanece normalmente, com toda a assistência necessária até suas altas ou transferências a Hospitais de referência para continuidade dos seus tratamentos. Salientamos que a manutenção encerrou às 11h da manhã e que o abastecimento de água do reservatório passou a ser realizado em seguida, com o objetivo da água retornar à Unidade até às 13h, voltando o plantão a funcionar plenamente para todos os usuários que procuram e precisam de atendimento médico, mesmo aqueles sem perfil de urgência e emergência, que deveriam ser acompanhados pelas suas Unidades Básicas de Saúde da Família, mas, entendendo a necessidade da população, mantemos
--------------------------	-------------------	-------------------	---



			atendendo a todos que procuram essa Unidade de Pronto Atendimento. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco
--	--	--	--


José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 308770

Ouvidoria SUS	10/10/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 123258/2024 Em resposta à manifestação 123258/2024, após as diligências internas, verificamos que o paciente mencionado deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 08 de outubro de 2024, onde passou pela Classificação de Risco às 12:32h, recebendo a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Após este acolhimento, às 13:15h, ele foi direcionado ao atendimento médico, que realizou exame físico e solicitou radiografia. Posteriormente, foi reavaliado e recebeu alta, com prescrição de medicação para realização em domicílio. Com relação ao atendimento da médica em questão, esclarecemos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram realizadas orientações e reforço das normas e rotinas da Unidade à profissional, a fim aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------------------	-------------------	-------------------	---

Ouvidoria SUS	10/10/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO Nº 202420000365795 Em resposta à manifestação 202420000365795, devido à ausência da identificação da paciente, não foi possível realizarmos uma investigação específica sobre tempo de atendimento deste caso. Entretanto, neste mês, a UPA Imbiribeira encontra-se com uma média de 509 atendimentos/dia até a presente data e, considerando que somos uma Unidade de Pronto Atendimento, porta aberta, comprometida com os princípios do SUS, oferecemos assistência a todos os pacientes que buscam o nosso serviço, atendendo a diversos níveis de complexidade. A ordem de atendimento é de acordo com a gravidade do paciente, conforme o protocolo de Classificação de Risco Manchester. Neste período, a UPA Imbiribeira registrou um número significativo de atendimentos, o que pode ter impactado no tempo de espera. No entanto, garantimos que todos os cuidados necessários sejam mantidos durante a permanência dos pacientes na Unidade, fundamentados nos princípios de humanização, acolhimento, educação, segurança e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------------------	-------------------	-------------------	---

Ouvidoria SUS	08/10/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202420000369768 Em resposta à manifestação 202420000369768, após as diligências internas, verificamos que o paciente mencionado deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 05 de outubro de 2024, onde passou pela Classificação de Risco às 22:15h, recebendo a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Após este acolhimento, ele foi direcionado ao atendimento médico, que realizou exame físico, e prescreveu medicações e eletrocardiograma. Posteriormente, foi reavaliado e recebeu alta médica, com as orientações necessárias. Com relação ao atendimento dos profissionais do plantão, esclarecemos que a UPA Imbiribeira tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram implementadas orientações e reforço das normas e rotinas da Unidade à toda a equipe, a fim aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------------------	-------------------	-------------------	---



Ouvidoria SUS	31/10/2024	Reclamação	Manifestação 202420000393973 Em resposta à manifestação 202420000393973, a paciente ... entrada na UPA Imbiribeira no dia 25 de outubro de 2024, às 15h:40min, onde passou pela Classificação de Risco às 15h:48min, recebendo a pulseira verde (pouco urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Posteriormente, às 18h41min, a paciente foi convocada pelo médico, porém não compareceu à consulta. Foram realizadas mais duas chamadas, mas a paciente não estava presente na Unidade. Diante disso, configurou-se evasão sem atendimento médico. No mês de outubro de 2024, a UPA Imbiribeira registrou-se um total de 15.750 atendimentos. Na data em que a paciente e estava na Unidade foram realizados 454 atendimentos nas 24h, o que evidencia a sua elevada demanda, podendo impactar no tempo de espera para o atendimento. No entanto, a Unidade segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade.
--------------------------	------------	-------------------	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770

		Assim, a ordem de chamada para o atendimento médico pode variar de acordo com a prioridade e a classificação de risco do paciente. Reitera-se que, mesmo em cenários de grande demanda, a qualidade do atendimento permanece como foco da Unidade, com esforços contínuos para aprimorar os processos e assegurar uma assistência eficaz, respeitando o tempo e as necessidades de cada usuário. Com base nessa perspectiva, medidas preventivas e corretivas são implementadas, com o objetivo de minimizar quaisquer impactos aos pacientes e seus familiares, garantindo um serviço fundamentado em pilares como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. A equipe da UPA Imbiribeira agradece a manifestação, pede desculpas pelo desconforto causado e permanece em busca da melhoria no atendimento aos seus pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--



Ouvidoria SUS	03/06/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202420000239497 Em resposta à manifestação 202420000239497, após as diligências internas, foi verificado que a paciente mencionada deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 01 de junho de 2024, às 08h:11min, onde passou pela Classificação de Risco, recebendo a pulseira verde (pouco urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Posteriormente, foi atendida pelo profissional médico da Traumatologia devido queixa de atropelamento por bicicleta há cerca de 1 dia da admissão, com queixa álgica em joelho direito. No contexto descrito, a conduta médica seguiu as etapas adequadas de avaliação e tratamento para a paciente, conforme o procedimento padrão de uma Unidade de Pronto Atendimento. Após a prescrição de medicação e a realização da radiografia, a equipe médica observou a presença de fratura, sendo realizado imobilização e medicações na Unidade, bem como solicitação de transferência para o Hospital Getúlio Vargas.
--------------------------	-------------------	-------------------	---

			Entretanto, houve um equívoco na data de emissão do atestado médico, que gerou a necessidade de uma correção. A fim de evitar que a paciente aguardasse o próximo plantão do profissional médico emissor para a retificação do documento, solicitado ao diretor médico a emissão de uma segunda via do atestado, com prazo de 24 horas, visando que o problema fosse solucionado rapidamente. Esse procedimento demonstra o compromisso da Unidade com um atendimento humanizado, priorizando a celeridade e o bem-estar do paciente, de modo a assegurar uma experiência eficiente e isenta de contratempos.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	05/11/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202420000404982 Em resposta à manifestação 202420000404982, a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 05 de novembro de 2024, onde passou pela Classificação de Risco às 13h:36min, recebendo a pulseira verde (pouco urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Neste acolhimento, foi registrada a queixa de desconforto respiratório, tosse, dor em hemitórax direito (referente à localização da dor nas costas) e vômitos, bem como os sinais vitais dentro da normalidade. O termo “cansada” não consta em prontuário, conforme referido, entretanto, é um termo coloquial que pode ser utilizado para caracterizar uma falta de ar/desconforto respiratório. Dessa forma, neste caso, se houve a menção do termo em outras vias de comunicação, não possuía relação com “cansaço físico”, como foi entendido pela paciente. Após a classificação de risco, a mesma foi chamada duas vezes para o atendimento médico, porém, a paciente não se encontrava mais na Unidade. Reforçamentos que todos os dias, o plantão da UPA Imbiribeira encontra-se com a escala da equipe completa, conforme pactuado em contrato com a Secretaria
---------------------------------	--------------------------	--------------------------	--

		Estadual de Saúde, sendo 05 médicos de clínica médica, 02 médicos pediatras e 01 ortopedista. Neste dia 05, a UPA Imbiribeira registrou 533 atendimentos/24h, o que evidencia a sua elevada demanda, podendo impactar no tempo de espera para o atendimento. No entanto, a Unidade segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Assim, a ordem de chamada para o atendimento médico pode variar de acordo com a prioridade e a classificação de risco do paciente. Reitera-se que, mesmo em cenários de grande demanda, a qualidade do atendimento permanece como foco da Unidade, com esforços contínuos para aprimorar os processos e assegurar uma assistência eficaz, respeitando o tempo e as necessidades de cada usuário. Com base nessa perspectiva, medidas preventivas e corretivas são implementadas, com o objetivo de minimizar quaisquer impactos aos pacientes e seus familiares, garantindo um serviço fundamentado em pilares como humanização, acolhimento,
--	--	---



			educação, segurança do paciente e assistência social. A equipe da UPA Imbiribeira agradece a manifestação, pede desculpas pelo desconforto causado e permanece em busca da melhoria no atendimento aos seus pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770

Ouvidoria SUS	13/11/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO Nº 202420000413686 Em resposta à manifestação 202420000413686, o paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 13 de novembro de 2024. Após passar pela Classificação de Risco às 09h31min, recebeu a pulseira verde (pouco urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Posteriormente, às 11h09min, foi atendido pelo profissional médico, que prescreveu medicações a serem administradas na própria UPA. Dentre esses atendimentos, diversos pacientes necessitaram de medicação, sendo que algumas delas exigem permanência prolongada na sala de realização, pois requerem observação e administração gradual, a fim de evitar reações adversas. Como medida de segurança, assim como todo o processo de atendimento do paciente, obtemos o fluxo de dispensação individualizada, no qual a equipe de enfermagem encaminha o atendimento à farmácia, que, por sua vez, libera o medicamento conforme a prescrição médica de cada paciente.
---------------------------------	--------------------------	--------------------------	---



			A UPA Imbiribeira segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Assim, a ordem de chamada pode variar de acordo com a prioridade e a classificação de risco do paciente. Reiteramos que, mesmo em cenários de grande demanda, a qualidade do atendimento permanece como foco da Unidade, com esforços contínuos para aprimorar os processos e assegurar uma assistência eficaz, respeitando o tempo e as necessidades de cada usuário. Com base nessa perspectiva, medidas preventivas e corretivas são implementadas, com o objetivo de minimizar quaisquer impactos aos pacientes, garantindo um serviço fundamentado em pilares como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos seus pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--



Ouvidoria SUS	28/11/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202420000427359 Em resposta à manifestação 202420000427359, informamos que, a UPA Imbiribeira é uma Unidade de Pronto Atendimento que segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Com relação à conduta da profissional mencionada, esclarecemos que nossa Unidade tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram implementados reforço e orientações das normas e rotinas à mesma, a fim aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------------------	-------------------	-------------------	--



EMAIL	13/11/2024	RECLAMAÇÃO	Manifestação 2024139537 Em resposta à manifestação 139537/2024, após as diligências internas, verificamos que o paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 11 de novembro de 2024, onde passou pela Classificação de Risco e recebeu pulseira amarela (Urgente). Posteriormente, foi atendido pelo médico, que prescreveu exames laboratoriais, eletrocardiograma, medicações e radiografia. Após o resultado dos exames e a realização das demais condutas, houve reavaliação médica, que solicitou transferência para um hospital de referência, sendo a senha concedida para o Hospital Agamenon Magalhães (HAM). Entretanto, não foi possível realizá-la imediatamente, pois haviam outros pacientes que também necessitavam deste redirecionamento para outro serviço. Assim, devido à alta demanda, as transferências foram organizadas conforme o grau de gravidade dos mesmos, priorizando àqueles que apresentavam risco iminente de vida. Com relação às macas, a UPA dispõe de uma certa quantidade e, ao realizar a transferência para hospitais gerais, estas ficam retidas, sendo necessário aguardar sua liberação para dar
--------------	-------------------	-------------------	--


 Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		continuidade às demais remoções, o que pode comprometer a agilidade do processo. Em novembro de 2024, até a presente data, a UPA Imbiribeira encontra-se com uma média de 482 atendimentos/24h, e na data de admissão do paciente, obteve 579 atendimentos/24h, o que reflete uma alta demanda. É uma Unidade que segue os princípios do SUS e garante atendimento a todos que buscam a assistência, bem como mantém os cuidados para àqueles que necessitam da continuidade do tratamento em outro serviço. Dessa forma, durante a permanência do paciente sob nossos cuidados, toda a conduta terapêutica indicada e possível foi prestada, conforme as suas necessidades. No dia 13 de novembro de 2024, o paciente foi transferido para o HAM. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e estamos comprometidos com a melhoria contínua do nosso atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar qualquer prejuízo aos pacientes e seus familiares. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade durante toda a permanência, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social.
--	--	---



EMAIL	25/11/2024	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 2024143462 Em resposta à manifestação 143462/2024, informamos que a paciente ¹ , deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 08 de setembro de 2024, trazida pelo SAMU. Às 16h24min, foi realizada a Classificação de Risco, e a paciente recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Logo após, às 16h40min, foi atendida pelo médico de plantão, que prescreveu medicação, exames laboratoriais e radiografia. A paciente permaneceu em leito de observação, e, após a análise dos resultados dos exames, constatou-se a necessidade de cadastrá-la em uma lista de convênio via Central de Regulação de Leitos (CRL), bem como iniciou <u>antibioticoterapia</u> . No dia 09 de setembro de 2024, foi disponibilizada a vaga no Hospital Memorial Jaboatão. Contudo, a transferência foi recusada pela filha acompanhante, que alegou que a paciente já recebia acompanhamento no Hospital das Clínicas (HC) e gostaria da sua transferência para este serviço, sendo essa informação registrada na CRL pelo médico do plantão. Destacamos que a equipe da UPA não
--------------	-------------------	-------------------	--

		tem controle sobre a escolha do hospital de destino, uma vez que as vagas são reguladas pela Central. Além disso, seria inviável transferir a paciente imediatamente para o HC sem o devido contato médico prévio e a confirmação de recebimento, o que poderia comprometer o estado clínico da paciente, bem como o respaldo da equipe, considerando que, não existe o fluxo de encaminhamento de paciente para outra Unidade, sem uma senha regulada. Assim, após o contato e a validação da transferência para o HC, no dia 10 de setembro de 2024, a paciente foi devidamente transferida, garantindo a continuidade de seus cuidados com segurança. Durante a permanência da paciente na UPA Imbiribeira, foram prestados todos os cuidados possíveis pela equipe assistencial, visando o tratamento adequado da mesma. Com relação ao atendimento do profissional médico, esclarecemos que nossa Unidade tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram implementados reforço e orientações das normas e rotinas à toda a equipe, a fim aprimorar continuamente nosso
--	--	--



			atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---



EMAIL		RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 2024137896
	11/11/2024		Em resposta à manifestação 137896/2024, o paciente , 07 anos, deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 08 de novembro de 2024, passando pela Classificação de Risco às 23h17min, onde recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Logo após, às 23h37min, foi atendido pelo médico traumatologista, que obteve conduta de medicação sintomática e imobilização para realização na própria Unidade, bem como solicitou transferência para o Hospital Otávio de Freitas para dar continuidade ao tratamento. No mês de novembro de 2024, a UPA Imbiribeira registrou, até o momento, 485 atendimentos por dia. Dentre esses, uma parte dos pacientes necessitou de transferência para um Hospital de Referência. Entretanto, em razão da alta demanda e do elevado número de internamentos, a ordem das transferências precisou ser determinada pelo grau de gravidade dos casos, priorizando-se aqueles em risco iminente de vida. Essa situação também é agravada pela frequente retenção das macas da Unidade nos hospitais gerais, o

			que impede a continuidade das remoções de forma célere e torna necessária a liberação delas para o prosseguimento das transferências. Baseado no exposto, o paciente permaneceu em leito de observação pediátrica e, no dia 10 de novembro de 2024, a médica traumatologista do plantão reavaliou o paciente e considerou a opção do tratamento conservador a nível ambulatorial, sendo realizadas todas as orientações à genitora da criança, que concordou com a conduta. Dessa forma, houve um equívoco no relato da Ouvidoria que o paciente permaneceu na Unidade por quatro dias. Durante a permanência da paciente na UPA Imbiribeira (menos de dois dias), foram prestados todos os cuidados cabíveis pela equipe assistencial, sempre obtendo como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.



Ouvidoria SUS	14/12/2024	Reclamação	Manifestação 202420000441824 Em atenção à manifestação protocolada sob o número 202420000441824, informamos que, após apuração dos fatos, verificamos que o incidente mencionado não se tratou de um culto religioso. O que ocorreu foi a visita de um médico missionário, que, de maneira espontânea e respeitosa, se dispôs a proferir breves palavras de conforto aos pacientes presentes na Unidade. Considerando o contexto de final de ano, quando muitos enfrentam uma maior carga emocional, as palavras proferidas tiveram como único intuito proporcionar um momento de alento e apoio, respeitando sempre a diversidade religiosa e as crenças de todos os presentes. Reforçamos que esta prática foi realizada de forma pontual e não faz parte da nossa rotina. Assim, medidas preventivas e corretivas foram implantadas para que não ocorra outro momento semelhante que cause prejuízos ao bem-estar dos usuários, considerando que nosso serviço é fundamentado em pilares como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos pela manifestação, lamentamos o desconforto pelo ocorrido e reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua no atendimento aos pacientes, em busca de um serviço de saúde cada vez mais eficiente e acolhedor.
Ouvidoria SUS	17/12/2024	Reclamação	Manifestação 202420000443619

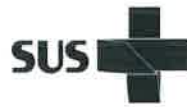


			Em resposta à manifestação 202420000443619, a deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 13 de dezembro de 2024, onde passou pela Classificação de Risco às 12h41min, recebendo a pulseira amarela (urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Na ocasião e durante a permanência na Unidade, o paciente manteve-se estável, sem apresentar intercorrências. Posteriormente, ele foi chamado quatro vezes para o atendimento médico, porém, não se encontrava mais na Unidade. É importante reforçar que o mesmo obteve o primeiro acolhimento na Classificação de Risco e que a procura por outro serviço foi uma escolha do paciente. Neste dia 13, a UPA Imbiribeira apresentava a escala de profissionais completa, porém, registrou 488 atendimentos/24h, o que evidencia a sua elevada demanda, podendo impactar no tempo de espera para o atendimento. No entanto, a Unidade segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Assim, a ordem de chamada para o atendimento médico pode variar de acordo com a prioridade e a classificação de risco do paciente. Reitera-se que, mesmo em cenários de grande demanda, a qualidade do atendimento permanece como foco da Unidade, com esforços contínuos para aprimorar os processos e assegurar uma assistência eficaz, respeitando o tempo e as necessidades de cada usuário. Com base nessa perspectiva, medidas preventivas e corretivas são implementadas, com o objetivo de minimizar quaisquer impactos aos pacientes e seus familiares, garantindo um serviço fundamentado em pilares como humanização,
--	--	--	--



			acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. A equipe da UPA Imbiribeira agradece a manifestação, pede desculpas pelo desconforto causado e permanece em busca da melhoria no atendimento aos seus pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouvidoria SUS	26/12/2024	Reclamação	Manifestação 202420000451517 Em resposta à manifestação 202420000451517 verificamos que o paciente A, data de nascimento 10/11/1961, deu entrada na UPA Imbiribeira - Maria Esther Souto Carvalho no dia 26 de dezembro de 2024, às 11:13h, sendo realizada a Classificação de Risco às 11:33h, onde foi acolhido e avaliado como Pouco Urgente (pulseira verde), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Posteriormente, o paciente foi atendido pelo médico às 12:37h, relatando queixa de dor na região do ombro direito há 15 dias da admissão. Durante a consulta, o profissional realizou avaliação clínica, e, diante da queixa apresentada, decidiu por prescrever uma radiografia do ombro direito, além de medicações para o controle algico. Após a realização da radiografia e a administração das medicações, o médico procedeu a uma reavaliação, verificando que o exame de imagem não evidenciou a presença de fratura óssea ou outras lesões graves. Assim, a conduta adotada foi a alta hospitalar, com a orientação de continuar o tratamento domiciliar com as medicações prescritas e com as devidas orientações sobre cuidados e sinais de alerta para complicações.

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		Reiteramos que, neste dia, a UPA Imbiribeira registrou um total de 566 atendimentos em 24 horas, evidenciando uma grande demanda, que pode impactar no tempo de espera. Para organização do fluxo, a ordem de atendimento é definida conforme a prioridade e o nível de gravidade do paciente. Entretanto, observa-se que o paciente em questão recebeu a primeira avaliação médica em, aproximadamente, 1 hora após a classificação de risco, o que está dentro do intervalo aceitável, já que o tempo recomendado para pacientes com classificação verde é de até 2 horas. Após a consulta médica inicial, o paciente foi encaminhado para a administração de medicação e realização de radiografia, retornando em seguida para reavaliação médica, garantindo todos os cuidados cabíveis para as suas necessidades. Reforçamos o compromisso da equipe da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua dos serviços, por meio da implementação de medidas preventivas e corretivas para minimizar possíveis impactos aos pacientes. Nosso objetivo principal é oferecer um serviço de excelência durante toda a permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Trabalhamos para garantir suporte integral, priorizando o bem-estar e assistência às necessidades individuais de cada paciente, respeitando suas condições e empenhando-nos em buscar as melhores soluções para o cuidado. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reafirmamos nosso empenho contínuo com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos pacientes, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	---



Ouvidoria SUS	30/12/2024	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202420000452799 Em resposta à manifestação 202420000452799, foi verificado que o paciente _____, deu entrada na UPA Imbiribeira - Maria Esther Souto Carvalho no dia 29 de dezembro de 2024 às 14:12h, sendo realizada a Classificação de Risco às 14:15h, onde foi acolhido e avaliado como Urgente (pulseira amarela), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Posteriormente, o paciente foi atendido às 14:47h, relatando dor e limitação de movimento na região do ombro direito. Durante a consulta, a médica ortopedista realizou a avaliação clínica com exame físico e base nas queixas apresentadas, e diagnosticou uma luxação gleno-umeral anterior. A condição exigiria uma redução incruenta (sem necessidade de cirurgia). Entretanto, durante a consulta, o paciente relatou um histórico de luxações recorrentes no ombro direito e, ao ser informado sobre a necessidade de redução da luxação, declarou que só permitiria a realização da manobra sob sedação. A médica explicou que o procedimento poderia ser realizado na UPA, mas destacou que, a realização da sedação para este fim não era padrão da Unidade. Além disso, esclareceu os riscos de lesões neurológicas associados ao prolongado tempo de luxação, se ele optasse por efetuar em outro local. Mesmo assim, o paciente manteve sua decisão de realizar o procedimento apenas sob sedação. Diante dessa situação, a médica de plantão contatou a Central de Regulação de Leitos (CRL) para verificar a possibilidade de transferência do paciente para outra unidade
--------------------------	-------------------	-------------------	--

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



		que oferecesse sedação. No entanto, foi orientada a tentar primeiro a redução na própria UPA, não fornecendo senha de transferência de forma imediata. Com isso, foi informado ao paciente que a CRL não concedeu a transferência e que seria necessário tentar realizar a redução na própria Unidade. Contudo, o paciente se recusou a submeter-se ao procedimento e decidiu procurar por meios próprios um hospital quaternário para realizar a redução sob sedação, evadindo-se da UPA. Em suma, durante a permanência do paciente na UPA Imbiribeira, a equipe prestou toda a assistência possível, reafirmando nosso compromisso com a melhoria contínua do atendimento. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social, visando cuidado, respeito e bem-estar do paciente. Assim, medidas corretivas e preventivas sempre são implantadas, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reafirmamos nosso empenho contínuo com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos pacientes, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.	
E-MAIL	11/12/2024	Reclamação	Manifestação 152396/2024 Em resposta à manifestação 152396/2024, a paciente deu entrada na UPA



		Imbiribeira no dia 06 de dezembro de 2024, passando pela Classificação de Risco às 21h03min, onde recebeu a pulseira amarela (Urgente), conforme o Protocolo de Manchester. Logo após, às 21h36min, foi atendida pela médica, que prescreveu medicações, radiografia e exames laboratoriais. Após o resultado dos exames, a paciente obteve reavaliação, sendo solicitada senha de transferência para o Hospital Getúlio Vargas (HGV). No mês de dezembro de 2024, a UPA Imbiribeira registrou, até o momento, uma média de 491 atendimentos por dia. Dentre esses, uma parte dos pacientes necessitou de transferência para um Hospital de Referência. Entretanto, em razão da alta demanda e do elevado número de internamentos, a ordem das transferências precisou ser determinada pelo grau de gravidade dos casos, priorizando àqueles em risco iminente de vida. Essa situação também é agravada pela frequente retenção das macas da Unidade nos hospitais gerais, o que impede a continuidade das remoções de forma célere, tornando-se necessária a liberação delas para o prosseguimento das transferências. Assim, não foi possível encaminhar esta paciente de forma imediata para o HGV, mas, durante a sua permanência na Unidade, foram prestados todos os cuidados cabíveis pela equipe assistencial. Entretanto, no dia 09 de dezembro de 2024, a paciente optou evadir da UPA, alegando que teria que realizar um exame cardiológico, agendado em outro serviço. Foi explicado com relação aos riscos da sua conduta, mas, a mesma decidiu manter a evasão naquela ocasião. Reiteramos que a equipe da UPA Imbiribeira está comprometida com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e
--	--	--



			corretivas para minimizar qualquer prejuízo aos pacientes e seus familiares. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade durante toda a permanência, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Dessa forma, agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca do aperfeiçoamento no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
E-MAIL	25/06/2024	ELOGIO	MANIFESTAÇÃO 202420000259908 "Queria elogiar a servidora da limpeza noturna do dia 19, para 20/06 pela empatia humanização para com os pacientes. Também a técnica de enfermagem plantão diurno do dia 20/06, pela dedicação empatia pelos pacientes. Também ao DR Tarcísio M. Branco pelo atendimento a mim prestado."
EMAIL	25/06/2024	ELOGIO	MANIFESTAÇÃO 71862/2024 No dia 17/06/24, estava visitando o Recife PE, quando precisei de atendimento na UPA Imbiribeira, fui muito bem atendida, pessoal educado, prestativo e gentil, atendimento rápido, meu marido (idoso 79 anos) que estava me acompanhando, perdeu o celular, mas a (coordenadora administrativa) (assistente



			administrativa) encontraram o celular, e fizeram de tudo para entrar em contato conosco e devolver, quando conseguiram nos contatar, no dia 18/06/24, já tínhamos voltado para Brasília, mas essas meninas não se deram por vencidas, e gentilmente nos enviou o celular, pelo correio (recebemos no dia 20/06/24), somos muitíssimos agradecidos, um exemplo de honestidade, generosidade e dedicação ao trabalho, parabéns para elas! Com certeza voltarei a visitar esta cidade linda, e com um povo alegre, acolhedor, honesto e educado! Obrigada pela hospitalidade!
Ouvidoria SUS	22/06/2024	ELOGIO	MANIFESTAÇÃO 202420000259822 Queria elogiar a servidora da limpeza noturna do dia 19 para 20/06 pela empatia humanização para com os pacientes. Também a técnica de enfermagem _____, plantão diurno do dia 20/06.pela dedicação empatia pelos pacientes. Também ao DR _____ pelo atendimento a min prestado.
EMAIL	03/12/2024	ELOGIO	MANIFESTAÇÃO 2024147959 Cidadã deseja elogiar a enfermeira _____ (Não soube informar o sobrenome) da



			UPA da Imbiribeira. Relata que a referida enfermeira estava de plantão na ala amarela no dia (09/09/2024 segunda-feira) por volta das 16h30, que prontamente atendeu sua mãe, que era idosa, foi a frente e resolveu o problema da paciente. A referida enfermeira foi prestativa e realizou um atendimento humanizado. Está de parabéns por atender com excelência.
Ouvidoria SUS	14/12/2024	ELOGIO	MANIFESTAÇÃO 202420000441786 Parabéns, para a equipe de medição da Upa da Imbiribeira, Recife - PE, pelo excelente atendimento para paciente.

2.3. Qualidade da Informação

Em cumprimento às 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

No decorrer do ano, as Comissões mantiveram reuniões mensais, garantindo a continuidade das ações estratégicas para a segurança, qualidade e eficiência dos serviços prestados. As

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770



atas de presença foram enviadas sistematicamente à Secretaria Estadual de Saúde por meio do Relatório Gerencial Mensal, assegurando transparência e monitoramento contínuo.

Dentre as comissões, destacam-se: a **Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)**, que implementa medidas de prevenção e controle de infecções hospitalares; **Núcleo de Epidemiologia**, que realiza a análise de dados, monitoramento e estratégias de enfrentamento de doenças e agravos à saúde; **Comissão de Revisão e Análise de Óbitos**, que investiga as causas, o perfil epidemiológico e a assistência prestada; **Comissão de Prontuários**, que realiza a revisão dos prontuários, analisando condutas e assistência ofertada, bem como a correta gestão da documentação clínica; **Núcleo de Segurança do Paciente**, que promove ações para reduzir riscos e eventos adversos relacionados à assistência; **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA)**, cujo objetivo é a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho; **Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT)**, que realiza ações voltadas para a seleção e promoção do uso racional e seguro de medicamentos; **Comissão de Ética**, que visa garantir condutas alinhadas aos princípios institucionais e do conselho; **Núcleo de Educação Permanente**, que promove a capacitação contínua dos profissionais de saúde, assegurando atualização e aprimoramento das práticas assistenciais.

Essas comissões seguem um cronograma mensal, exceto a CFT, que é bimestral. Sempre que necessário, reuniões extraordinárias são convocadas para decisões urgentes, reforçando o compromisso com a qualidade e a segurança no atendimento.

CHNIO

Comissão Hospitalar de Notificação e Investigação de Óbito CONSOLIDADO 2024

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



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Secretaria de Saúde de Pernambuco (SES), com o intuito de informar, acompanhar e avaliar os casos de óbito ocorridos na UPA Imbiribeira.

Entre os números estatísticos ao longo do ano, registraram-se 212 óbitos, dos quais, 66% ocorreram em indivíduos com 60 anos ou mais, representando a faixa etária com maior predominância. Com relação ao sexo, 52% do total de óbitos corresponderam ao sexo masculino. Quanto às causas de morte com maior representatividade, destacaram-se: doenças do sistema cardiovascular, doenças do sistema respiratório e causas externas.

Dentre as classificações de risco dos óbitos, foi verificado que 51% foram pacientes emergentes (vermelho) e 29% foram muito urgentes (laranja), ou seja, a maioria dos pacientes já deu entrada em estado grave. Sobre a liberação dos óbitos, destaca-se que 40% foram encaminhados ao Serviço de Verificação de Óbito (SVO), 40% emissão de Declaração de Óbito (DO) e 20% 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 2024 e todas ações desenvolvidas no decorrer do mesmo ano.

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



TREINAMENTOS ANUAL 2024			
MÊS	TEMA	PÚBLICO ALVO	TOTAL DE PARTICIPANTES
JANEIRO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	12
	NR 35 - Trabalho em Altura	Oficial de Manutenção	1
	Biossegurança: Medidas de Prevenção e Isolamento e Uso Consciente de Materiais e Insumos (Continuação do treinamento iniciado em dezembro de 2023)	Todos colaboradores	13
FEVEREIRO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	3
	Sistema Estratégico: Módulo KPI de Indicadores	Lideranças	8
MARÇO	NR 35 - Trabalho em Altura	Oficial de Manutenção	1
	Uso correto dos EPI's	Auxiliar de Serviços Gerais	12
	Uso correto dos EPI's	Oficial de Manutenção	2
	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	4
	Dietoterapia: Dietas Hospitalares	Copeiras	4
ABRIL	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	8
	Segurança do Paciente: Comunicação e Trabalho em Equipe	Todos colaboradores	88
	Identificação Correta do Paciente	Recepção	12
	Apresentação da Plataforma TUTO	Todos colaboradores	
MAIO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	2
	Atualização Transporte de veículos de Emergência	Condutor de Ambulância	2
	Assistência de Enfermagem e Infecções Relacionadas a Assistência a Saúde	Técnicos de Enfermagem e Enfermeiros	57
	Conferência/ Recebimento de Nota Fiscal de Medicamentos e Materiais Médico - Hospitalares	Auxiliares de Farmácia	6
JUNHO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	1
	Manejo do Paciente Queimado	Enfermeiros	5
JULHO	Dietas Hospitalares e Boas Práticas da Alimentação	Copeiras	4

 José Augusto Lins
 Coordenador Geral
 Matr. 508770



	Manejo do Paciente Queimado	Enfermeiros	5
JULHO	Dietas Hospitalares e Boas Práticas da Alimentação	Copeiras	4
AGOSTO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	7
	Orientação Sobre Saúde Bucal	Novos Colaboradores	26
	Palestra Sobre Assédio Moral	Novos Colaboradores	23
	Orientação Sobre Direitos das Mulheres	Novos Colaboradores	24
	Orientação sobre IST	Novos Colaboradores	14
	Orientação ao uso do elavador	Todos colaboradores	41
	Atualização Transporte de veículos de Emergência	Condutor de Ambulância	1
	Pré Lavagem dos Materiais Enviados para a Esterilização	Técnicos de Enfermagem	39
SETEMBRO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	1
	Segurança do Paciente: Melhorando o Diagnóstico para Segurança do Paciente	Todos colaboradores	96
OUTUBRO	Orientação do sorteio Randômico e Exames Toxicológico	Condutor de Ambulância	4
	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	3
	Inclusão e Acessibilidade na Saúde: Eliminando Barreiras Através da Libras	Todos colaboradores	11
NOVEMBRO	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	2
	Prevenção e Tratamento de Lesão Por Pressão	Técnicos de Enfermagem e Enfermeiros	68
DEZEMBRO	NR 10 - Segurança em Instalações e Serviços com Eletricidade	Oficial de Manutenção	1
	Uso correto dos EPI's	Oficial de Manutenção	1
	Uso correto dos EPI's	Auxiliar de Serviços Gerais	1
	RDC N° 611	Técnico em radiologia	7
	Integração Ocupacional	Novos Colaboradores	5
	Boas Práticas na Manipulação dos Alimentos	Copeiras	4



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat. 508770



AÇÕES 2024	
MÊS	TEMA
JANEIRO	Janeiro Branco: Prevenção da Saúde Mental
FEVEREIRO	Bloco da Saúde Ano II: Curta o Carnaval com Segurança
MARÇO	8 de Março "Dia Internacional da Mulher"
ABRIL	Boas Práticas, Vida Ativa!
	Campanha de Vacinação contra Influenza
MAIO	Passa ou Repassa S3 Saúde
	Dia Mundial de "Higienização das Mãos"
	Semana da Enfermagem
JUNHO	Arraiá UPA Imb
AGOSTO	Ginástica Laboral
	SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho
SETEMBRO	IX Fórum de Segurança do Paciente de Pernambuco - Título: Safety Huddle: Processo de implantação dessa ferramenta na UPA Imbiribeira
	Prevenção ao Suicídio: Toda Vida Importa
OUTUBRO	Outubro Rosa: Um Toque Pela Saúde
NOVEMBRO	Novembro Azul: Prevenção ao Câncer de Próstata
DEZEMBRO	Confraternização da UPA IMB

4. RESULTADO FINANCEIRO

RESUMO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO DE 2024 - COMPETÊNCIAS	VALOR (R\$)
VALOR REPASSADO NO EXERCÍCIO	R\$ 22.154.712,95
APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 953.731,70
RENDIMENTO DE APLICAÇÃO	R\$ 8.473,35
RESULTADO DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS	R\$ 962.205,85
DESPESA TOTAL DO EXERCÍCIO	R\$ 23.201.510,14
PENALIDADES POR METAS NÃO ATINGIDAS NO EXERCÍCIO 2024	R\$ -
SALDO DO CONTRATO DE GESTÃO NO EXERCÍCIO	-R\$ 84.591,34

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A S3 Gestão em Saúde cumpriu em 2024 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 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, o déficit econômico vem sendo apresentado no resultado operacional das Prestações de Contas Financeira (PCF) do exercício, sendo de suma importância o reequilíbrio financeiro 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 e manter, assim, o equilíbrio econômico do referido contrato. Vale destacar também a necessidade da Repactuação da Meta Contratual de Atendimento em decorrência do aumento expressivo na demanda por atendimentos na UPA Imbiribeira, que passou a receber, em média, 15.000 usuários por mês no ano de 2024, muito acima da meta pactuada de 13.500 atendimentos/mês, o que gera um impacto importante nos custos operacionais da Unidade. Dessa forma, é imprescindível que haja a Repactuação Contratual, com os correlatos reajustes das metas de atendimento para 15.000 atendimentos/mês, assim como dos valores a serem repassados com pagamento pela execução do objeto do Contrato de Gestão Nº 003/2021, em conformidade com os atendimentos realizados. O processo de Repactuação vem tramitando no sistema SEI através do Processo nº 2300000709.000098/2024-8.

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 508770



Importante salientar a necessidade de investimentos estruturais, 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 do Processos SEI nº 2300000709.000016/2021-56, nº 2300000709.000076/2023-31 e nº 2300000214.000285/2024-27.

Mesmo com todas as limitações financeiras, mas através de exercício orçamentário realizado diariamente pela gestão da unidade e da OSS, na busca por redução de custos, sem prejuízo a assistência e 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 quarto ano da administração da S3 Gestão em Saúde na UPA Imbiribeira.

 Jose Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat 508770