RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 12/2022

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 12/2022

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

Identificação das partes

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
PREFEITO: Rogério Santos
SECRETÁRIO (A) MUNICIPAL DE SAÚDE: Adriano Catapreta Lugon Ribeiro

UNIDADE: Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
CNPJ: 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

ENDEREÇO: Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos – SP
DIRETOR HOSPITALAR: Asimar Cardoso

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

ASIMAR CARDOSO
DIRETOR OPERACIONAL
gov.br Documento assinado digitalmente
ASIMAR CARDOSO
Data: 03/02/2023 16:27:08-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

HUMBERTO CAETANO
DIRETOR OPERACIONAL
HUMBERTO CAETANO
Assinado de forma digital por HUMBERTO CAETANO
Dados: 2023.02.06 12:26:01 -03'00'

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO....4
2.METAS CONTRATUAIS....4
2.1INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS....5
2.2INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS....8
3.EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO....9
4.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO....9
5.CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS....9
6.COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI....10
7.CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS....10
8.ATIVIDADES SOCIAIS....10
9.ANEXOS....11

1. INTRODUÇÃO

A PRÓ-SAÚDE – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados do mês de DEZEMBRO de 2022, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº 342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza–se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção as Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

2. METAS CONTRATUAIS

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE – UPA ZL, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.

2.1 INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS

O Contrato de Gestão nº 32/2020 apresenta a estrutura para o sistema de pagamento através da avaliação quadrimestral do desempenho institucional.

Indicador 01 – Comissão de Humanização (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro	Média
Comissão de Humanização	Implantar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário	Executar 100% das atividades propostas	100%	100%

Dezembro	Previsto	7
	Realizado	8

Ações realizadas: Quadro de Elogios do S.A.U.; Divulgação Visual de Combate à Dengue; Divulgação Visual de Combate ao Fumo; Aniversariantes do mês; Confraternização para os colaboradores; Elaboração do planejamento para 2023; Dia Mundial de Combate à AIDS – Dezembro Vermelho; Distribuição de lembrancinhas pra pacientes em observação ou emergência.

Ações de Humanização – Dezembro/2022

Indicador 02 – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário (Anexo II)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro	Média
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	92%	91%

Dezembro: No mês de dezembro/2022 foram realizadas 612 pesquisas do total de 10.060 atendimentos, tendo uma abrangência de 6,08% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 92%.

Indicador 03 – Serviço de Atendimento ao Usuário (Anexo II)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	92%

Dezembro: 612 atendimentos, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:
Insatisfeitos: Recepção: 6; **Atendimento médico:** 13; **Atendimento enfermagem:** 4; **Atendimento farmácia:** 1; **Higiene e Limpeza:** 0; **Instalações físicas:** 2.

Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Atividades de Educação Permanente	Manter ativa a área da Educação Permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	100%

*Anexadas as listas de presença dos treinamentos realizados e Levantamento de Necessidade de Treinamentos onde constam as atividades programadas para o período.

Indicador 05 – Integração com o Complexo Regulador (Anexo IV)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	16/12

Reunião realizada em 16 de dezembro de 2022.

Indicador 06 – Comissão de Avaliação e Revisão de Prontuários (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	100%

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	100%

Durante o mês de dezembro foram analisados os prontuários pela Comissão de Prontuários, onde observamos:
Sala de emergência: mantivemos a meta de 100% de conformidade (279 prontuários analisados) referente a checagem das prescrições médicas pela enfermagem.
Observação adulto: mantivemos a meta de 100% de conformidade (255 prontuários analisados) referente às evoluções de enfermagem e/ou checagem da prescrição de enfermagem.

Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo V)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Protocolos Clínicos	Criar e monitorar os protocolos clínicos devidamente pactuados com o Departamento de Regulação Municipal	Avaliar 100% dos protocolos programados para o período	100%

Protocolos Implantados

Dentre os protocolos implantados, destacamos os que são definidos pelo município, os obrigatórios por lei e os internos para fluxo da emergência:

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia
Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC
Protocolo Municipal Fluxo SAMU
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19

Protocolos de Segurança do Paciente:

Protocolo de Segurança do Paciente: Identificação do Paciente
Protocolo de Segurança do Paciente: Higienização das Mãos
Protocolo de Segurança do Paciente: Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos
Protocolo de Segurança do Paciente: Segurança na Comunicação Entre os Profissionais de Saúde
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Lesão Por Pressão
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Queda

Protocolos clínicos internos da UPA Zona Leste:

Protocolo de Atendimento para Sepse
Protocolo de Atendimento a Dor Torácica
Protocolo de Atendimento a Parada Cardiorrespiratória
Protocolo de Atendimento a Acidente Vascular Encefálico

*Anexados relatórios de monitoramento dos protocolos realizado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente.

Indicador 08 – Comissões Técnicas (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Dezembro
Comissões Técnicas	Implantar as atividades propostas para o Exercício, visando qualidade e segurança.	Executar 100% das atividades propostas.	100%

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 15/12/2022;

Comissão de Revisão de Óbitos: 27/12/2022;

Comissão de Revisão de Prontuários: 27/12/2022;

Comissão de Humanização: 09/12/2022;

Comissão de Ética de Enfermagem: 13/12/2022;

Comissão do PGRSS: 29/12/2022;

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 29/12/2022;

Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 15/12/2022;

Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 16/12/2022;

Comissão de Perfurocortante: 29/12/2022;

Comissão de Ética Médica: 28/12/2022.

2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

Indicador 01 – Consultas Médicas (pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia)

Ação	Meta		Dezembro
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clínica Médica	8449
		Pediatria	854
		Ortopedia	432
		Odontologia	325
Total			**10060**

Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta		Dezembro
Disponibilizar exames laboratoriais, Raio-x, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnósticos pactuados	Laboratório	12.074
		Raio-X	2.005
		Elecardiograma	346
Total			**14425**

Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta		Dezembro
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	73
Total			**73**

Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta		Dezembro
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	199
		Sutura	128
		Inalação	17
		Imobilização	94
Total			**438**

Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação			Meta	Dezembro
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	Vermelho	00:00:00	Imediato
		Amarelo	00:30:00	00:14:54
		Verde	02:00:00	00:26:38
		Azul	04:00:00	00:37:47

Ação		Meta	Dezembro
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	Tempo entre a chegada na UPA e o início da classificação de risco em até 10 minutos	00:10:00	00:07:33

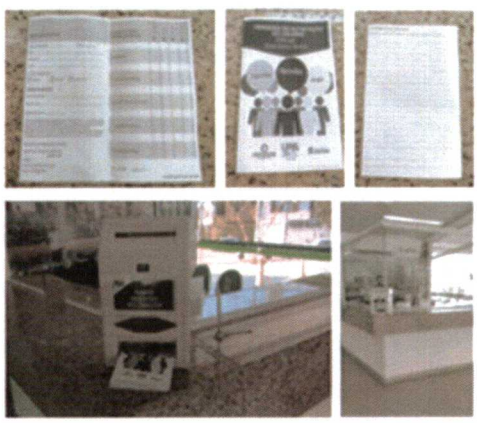
3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

A Unidade conta com um sistema interno da Sede Administrativa que é alimentado mensalmente como forma de auditoria interna das obrigações do Contrato de Gestão 032/2020, onde constam os itens para inclusão das evidências que constituem os indicadores quantitativos e qualitativos do Plano Operativo Anual.

São realizadas reuniões a cada quadrimestre para avaliação das metas e resultados alcançados no período junto à Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Santos para avaliação das metas e resultados alcançados no período.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Anexo II

A UPA Zona Leste conta com a estrutura do Serviço de Atendimento ao Usuário localizada na recepção, contém uma proteção de vidro permitindo a separação da estação de trabalho do colaborador e acolhimento ao paciente com mais privacidade. São realizadas pesquisas para mensuração da satisfação do cliente externo.



5. CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS

A seguir apresentamos o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão, conforme relatórios assistenciais extraídos do Sistema MV Soul:

Dezembro/2022

CIDADE POR ESPECIALIDADE												
CIDADE	CLINICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		ENFERMAGEM		TOTAL POR CIDADE	
Santos	7527	90,70%	377	87,27%	777	90,98%	301	93%	150	100%	9132	90,8%
São Vicente	328	3,95%	22	5,09%	29	3,40%	10	3%	0	0%	389	3,9%
Cubatão	60	0,72%	5	1,16%	0	0,00%	2	1%	0	0%	67	0,7%
Praia Grande	72	0,87%	7	1,62%	5	0,59%	0	0%	0	0%	84	0,8%
Guarujá	104	1,25%	7	1,62%	23	2,69%	6	2%	0	0%	140	1,4%
Outros	208	2,51%	14	3,24%	20	2,34%	6	2%	0	0%	248	2,5%
Total por Especialidade	8299	100%	432	100%	854	100%	325	100%	150	100%	10060	100%

POR CLASSIFICAÇÃO		
VERMELHA	124	1,23%
AMARELA	1138	11,31%
VERDE	4026	40,02%
AZUL	4259	42,34%
* não Classificado	513	5,10%
Total Geral	10060	100%

6. COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo Mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
dez/22	168	7	5	170

7. CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS Anexo III

A UPA Zona Leste promove treinamentos internos mensalmente voltados aos profissionais das equipes assistenciais, administrativas e de apoio para garantir atendimento seguro e adequado aos pacientes, visando também a melhoria da produtividade e motivação no trabalho, favorecendo o desenvolvimento e engajamento do colaborador nas políticas de melhoria contínua, além de obter, por parte dos colaboradores, soluções e inovações referentes às dificuldades do dia a dia.

Atividades de Educação Permanente		
	Previstos	Realizados
Dezembro	5	35

Horas de Treinamento/Mês	
Dezembro	1482:35:00

8. ATIVIDADES SOCIAIS Anexo I

A Comissão de Humanização, além de atuar internamente visando o bem-estar do colaborador e tendo como na presidência de seus membros o Serviço Social da Unidade, demanda uma visão holística do paciente e dos seus aspectos individuais, por meio de um tratamento globalizado e voltado à integralidade do indivíduo enquanto ser humano.

A Comissão age com o objetivo de minimizar o sofrimento do paciente no ambiente hospitalar, agregar mais tranquilidade, garantir pleno entendimento do paciente sobre sua condição e demonstrar que este é valorizado e tem apoio para resolução dos seus problemas.

Santos , 06 de Janeiro de 2022

Relatório Mensal de Dezembro 2022

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pela Comissão de Prontuario da UPA Zona Leste , referente ao mês de Dezembro de 2022.
Os dados foram analisados de auditorias realizadas nos prontuários das Unidades de Observação Adulto e Sala de Emergência da UPA Zona Leste .

1- Indicador de Desempenho Qualitativo

Durante o mês de Dezembro de 2022 foram analisados 20 prontuários da Observação Adulto e 20 prontuários da Sala de Emergência, totalizando 40 prontuários analisados, pela Comissão de **Prontuário** referente a amostragem de onde observamos:

Sala de Emergência :

1- Mantivemos a meta 100% de conformidade (279 prontuários analisados) referente a checagem das prescrições médicas e da enfermagem.

Observação Adulto:

1- Mantivemos a meta 100% de conformidade (255 prontuários analisados) referente a checagem das prescrições médicas e da enfermagem.

Thais A. Mendes
Enfermeira
COREN-MG 452332

Thais A. Mendes
Gerente Assistencial – UPA Zona Leste

ANEXO II

S.A.U.

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS
PERÍODO 01/12/2022 à 31/12/2022

PRÓ-SAÚDE

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	% total atendido
10060	612	1253	2047	26	275	6,08%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	227	344	6	8	585	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	212	324	13	10	559	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	209	392	4	11	616	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	201	308	1	100	610	100%
HIGIENE E LIMPEZA	202	340	0	76	618	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	202	339	2	70	613	100%

#VALOR!

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	38,80%	58,80%	1,03%	1,37%
ATENDIMENTO MÉDICO	37,92%	57,96%	2,33%	1,79%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	33,93%	63,64%	0,65%	1,79%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	32,95%	50,49%	0,16%	16,39%
HIGIENE E LIMPEZA	32,69%	55,02%	0,00%	12,30%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	32,95%	55,30%	0,33%	11,42%

Índice Global de Satisfação do Usuário	91,64%

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar

Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
MÊS/ANO **DEZEMBRO / 2022**

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ------- 612

RESULTADOS (por item respondido*)

ü **MUITO SATISFEITO**	**1253**
ü **SATISFEITO**	**2047**
ü **INSATISFEITO**	**26**
ü **REGULAR**	**275**

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar

Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:

Praça Visconde de Ouro Preto, s/nº - Estuário – Cep: 11025-190 – Santos/SP
www.prosaude.org.br - Tel (13) 3228-3704

Santos

Santos

UMPLAN

FORMULARIO

ANALISE DOS CASOS

PRO-SAUDE

Período: 01/12/2022 à 31/12/2022

SEQ.	DATA DE ABERTURA DO S.A.U.	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	NOME DO USUÁRIO (OPCIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA	ENTREGA AO GESTOR	PRAZO DE RETORNO DO GESTOR
1	28/04/22	28/04/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	13997704021	ACOMPANHANTE RELATA, QUE AS CORES DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NÃO ESTÃO SENDO RESPEITADAS. SUA ESPOSA ESTAVA COM A CLASSIFICAÇÃO VERDE, E A SENHA DE DOIS AZUIS FORAM CHAMADAS , SENDO QUE A SENHA ERA DEPOIS DA SENHA DA SENHA DA SUA ESPOSA. ACOMPANHANTE DESEJA UM RETORNO SOBRE O CASO.	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	RESPOSTA DO SETOR RESPONSÁVEL: A UNIDADE SEGUE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO , SENDO QUE A EQUIPE É COMPOSTA DE MAIS DE UM PROFISSIONAL, PARA QUE NENHUM USUÁRIO SEJA PREJUDICADO, ME MANTENHO A DISPOSIÇÃO. (O RETORNO FOI DADO, PORÉM O E-MAIL FORNECIDO É INVALIDO)		
2	01/05/22	01/05/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	EU NÃO PUDE ENTRAR COM MINHA NETA QUE É ESPECIAL, MAS NO DIA DO ATENDIMENTO, ENTROU UM CASAL E A MOÇA TINHA UNS 30 ANOS E NÃO PRECISAVA DE ACOMPANHANTE. A LEI TEM QUE SER PARA TODOS, NO DEMAIS ESTA TUDO BEM.	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
3	01/12/22	01/12/22	ELOGIO	ROSELI DE OLIVEIRA LIMA	JULIANA DE OLIVEIRA LIMA	13974176122	FIQUEI MUITO ENCANTADA COM A RAPIDEZ E EFUCIÊNCIA QUE SALVARAM A VIDA DA MINHA FILHA. A MÉDICA THAÍS JORDÃO E SUA EQUIPE FORAM RESPONSÁVEIS POR HOJE EU TER A MINHA FILHA EM CASA SE RECUPERANDO DO ROMPIMENTO DE UM ANEURISMA CEREBRAL. O DR JORGE MIGUEL QUE OPEROU CITOU QUE SE NÃO FOSSE A RAPIDEZ NO ATENDIMENTO TERIA PERDIDO MINHA FILHA. GRATIDÃO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
4	01/12/22	01/12/22	RECLAMAÇÃO	ERIC DE CAMPOS SOUZA	CLAUDIONOR MAGALHÃES	13992060379	FAVOR TROCAR AS CADEIRAS DA RECEPÇÃO. ALGUÉM AINDA VAI SE MACHUCAR.		INFORMO QUE AS NOSSAS LONGARINAS PASSAM POR MANUTENÇÃO TODA SEMANA. MAS QUE TAMBÉM JÁ ESTAMOS EM FASE DE COTAÇÃO DE NOVAS LONGARINAS.		
5	02/12/22	02/12/22	ELOGIO	ANDREA CÂMARA CORRER	O MESMO	83996176006	MUITO COMPETENTE O SERVIÇO, COM PROFISSIONAIS BONS E GENTIS. SEM TANTO TEMPO DE ESPERA.PARABÉNS PELA GENTILEZA E COMPETÊNCIA. VIVA O SUS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
6	02/12/2022	02/12/2022	ELOGIO	HELOISA SODRE	O MESMO	13988280410	VOCÊS NO ATENDIMENTO SÃO ÓTIMOS MAS ESTA FALTANDO MAIS ENFERMEIROS, TODOS OS ENFERMEIROS E PROFISSIONAIS DA SAÚDE ESTÃO DE PARABÉNS. A MÉDICA BRUNA MARIA CONDES ADOREI O ATENDIMENTO DELA. MUITO OBRIGADA POR CUIDAR COM CARINHO E AMOR.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
7	05/12/2022	05/12/2022	ELOGIO	EDINALDO LEONIDAS DE SÁ	JOÃO CARLOS PLEIGO FILHO	13988039851	ESTÃO DE PARABÉNS PELA ORGANIZAÇÃO. FALTA EDUCAÇÃO PARA AS PESSOAS QUE VEM PROCURAR AJUDA MÉDICA, PARECE QUE ESTÁ MAIS PREOCUPADO EM RECLAMAR DO QUE SER ATENDIDO. DEUS ABENÇOE ESSA EQUIPE DA RECEPÇÃO ATÉ A SAÚDE, ATÉ O RAPAZ QUE REFORÇA O PAINEL QUANDO O PACIENTE NÃO CONSEGUE LER A SUA VEZ ELE CANTA EM VOZ ALTA PARA QUE TODOS OUÇAM.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
8	07/12/2022	07/12/2022	RECLAMAÇÃO	GABRIELA O ANDRADE	DEBORAH O ANDRADE		NO HORÁRIO EM QUE ESTIVE PRESENTE A UPA EM QUESTÃO NÃO ESTAVA CHEIA E MESMO ASSIM O ATENDIMENTO DEMOROU DE MAIS, FORA DO ADMITIDO PARA UM ATENDIMENTO EMERGENCIAL. A DEMAIS EU TENHO O DEVER DE ATESTAR QUE A PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE NÃO SE APLICA NESTA UNIDADE, UMA VERGONHA. PRESENCIEI O FAXINEIRO LIMPANDO O CHÃO COM UMA GRANDE QUANTIDADE DE PAPEL, FORA QUE A DEMORA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FOI INTOLERÁVEL, POR ALGUMAS VEZES ESTE PAROU E MEXEU EM SEU CELULAR E OBSERVOU A PAISAGEM, ENQUANTO ISSO MUITOS IDOSOS E PESSOAS DEBILITADAS CORRIAM O RISCO DE SOFRER UMA QUEDA. INTOLERÁVEL OS DESCASOS DESSE PROFISSIONAL. A UNICA COISA QUE NÃO TENHO O QUE		A PACIENTE CHEGOU NA UNIDADE AS 11:30, FOI CLASSIFICADA PELA ENFERMEIRA AS 11:51 COM CLASSIFICAÇÃO AZUL, FOI ABERTO ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO AS 12:19 E TEVE ATENDIMENTO MÉDICO AS 12:54. GOSTARIA DE EXPLICAR QUE A RECEPÇÃO E O ATENDIMENTO MÉDICO CHAMAM CONFORME O RISCO DO PACIENTE CLASSIFICADO PELA ENFERMAGEM. O QUE ACONTECEU QUE PROVAVELMENTE TEVE OUTRAS CLASSIFICAÇÕES COM ATENDIMENTO COMO POR EXEMPLO DE CORES VERDE E AMARELO. QUANTO A HIGIENIZAÇÃO A UTILIZAÇÃO DO PAPEL É UM PROCEDIMENTO DE LIMPEZA NA ÁREA HOSPITALAR QUANDO SE TEM VÔMITO.		
9	07/12/2022	07/12/2022	ELOGIO	MARIA JOSEFINA DUMONT SILVA	O MESMO		ATENDIMENTO EXCELENTE EM TODO NIVEL. RECEPÇÃO, ENFERMAGEM, LIMPEZA E ESTRUTURA FISICA.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
10	10/12/2022	10/12/2022	RECLAMAÇÃO	SUELY JOCELY GOMES GOUVEIA	O MESMO	13996472912	POIS É. VIM DIA 10/12 COM DORES NA BARRIGA E PARTES INTIMAS E URINANDO TODA HORA. PASSEI PELA MÉDICA QUE PASSOU UMA INJEÇÃO PARA DOR EXAME DE URINA. FUI PARA CASA PRA PEGAR HOJE DE MANHA E O EXAME NEM MANDARAM. ACHO UMA NEGLIGÊNCIA COM A GENTE SE É ALGUMA COISA GRAVE COMO É QUE EU FICO? PEÇO QUE TOMEM AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. JÁ BASTA MEU MARIDO QUE FOI MAL ATENDIDO EM 29/08 COM PROBLEMAS DO CORAÇÃO COM SUSPEITA DE AVC E FOI MANDADO EMBORA PRA CASA. SIMPLESMENTE ELE FALECEU NA MADRUGADA DO DIA 30/08. PEÇO DEVIDAS PROVIDÊNCIAS PARA NÃO TOMAR ATITUDE DE CHAMAR A TV TRIBUNA PRA RECLAMAR. TIVE QUE FAZER O EXAME NOVAMENTE.		AVALIANDO A RECLAMAÇÃO PODEMOS OBSERVAR COMO CAUSA RAIZ O NÃO CUMPRIMENTO DO PROTOCOLO INSTITUCIONAL , O PEDIDO DE EXAME FOI REALIZADO E ORIENTADO PACIENTE AGUARDAR RESULTADO PARA AVALIAÇÃO MÉDICA E TOMADA A CONDUTA CLÍNICA. CONTUDO PACIENTE QUERIA IR PARA CASA FINALIZANDO O ATENDIMENTO E QUALQUER RESPONSABILIDADE DA UPA DIANTE DO CASO.		
11	10/12/2022	10/12/2022	RECLAMAÇÃO	MARLENE FELIX PEREIRA	O MESMO	13997796231	FIQUEI 1 HORA E MEIA PARA TOMAR UMA INJEÇÃO, EU ACHO QUE DEVERIA SER ATENDIDO LOGO, DEVERIA TER ENFERMEIRA SÓ PARA APLICAR INJEÇÃO. FIQUEI 3 HORAS E MEIA PARA SER LIBERADO, EU ACHO QUE DEVERIA TER PRIORIDADE, AFINAL TENHO 78 ANOS. DESCULPE PELA RECLAMAÇÃO.		APÓS ANÁLISE DOS DOCUMENTOS FÍSICOS E SISTEMA IDENTIFIQUEI QUE HOUVE UMA ESPERA DE ABERTURA DE FICHA ATÉ O ATENDIMENTO MÉDICO DE 01:30H. PACIENTE CLASSIFICADA COMO VERDE 02 HORAS DE ESPERA PELO PROTOCOLO. IDENTIFICAMOS QUE NÃO HÁ REGISTRO DE ALTA MÉDICA NO SISTEMA, O QUE NOS IMPEDE DE EVIDÊNCIAR QUANTO TEMPO DE ESPERA APÓS ATENDIMENTO MÉDICO.		

12	10/12/2022	10/12/2022	RECLAMAÇÃO	HUGO COLOMBRINI	NELI A SANTOS COLOMBRINI	13997309777	RISPIDEZ NO ATENDIMENTO, FALTA DE EDUCAÇÃO EM DAR RESPOSTA E RESPALDO QUANTO A PACIENTE. A PACIENTE TINHA HORA MARCADA PARA TOMAR MEDICAÇÃO, PARA AS 18:00 E ATÉ AS 19 NÃO HAVIA SIDO APLICADA A INJEÇÃO. AO QUESTIONAR NINGUÉM SABE RESPONDER E ESTÃO SEMPRE EM POSIÇÃO DE ATAQUE, SOLICITO RETORNO QUANTO A REVISÃO DAS ATENDENTES DO TURNO DE ANTES DAS 19.		APÓS ANÁLISE DE DOCUMENTOS FÍSICOS E SISTEMA CONCLUÍMOS QUE PACIENTE NÃO SEGUIU O FLUXO DA UNIDADE. NÃO HÁ REGISTRO DE ATENDIMENTO NO DIA 10/12/2022. O ATRASO FOI EM VIRTUDE DESSA SITUAÇÃO.
13	12/12/2022	12/12/2022	RECLAMAÇÃO	ALENY JOSÉ MARIA ELBROLOSY	O MESMO	13982288111	ESQUERDA DA CABEÇA, SEIO DA FACE E OLHOS. A MÉDICA DE PLANTÃO SELMA MARGARETHE, NÃO ME EXAMINOU, NÃO ME OLHOU E NÃO ME ESCUTOU SE NEGANDO A FAZER QUALQUER TIPO DE EXAME CLINICO E RADIOLOGIA, UMA VEZ QUE TENHO DORES HÁ MAIS DE 24 HORAS. ME RECEITOU SOMENTE DIPIRONA COM REMÉDIO DE ENJOO NA VEIA. COM DORES PROCUREI A OUVIDORIA PARA RELATAR O DESCASO DO ATENDIMENTO ONDE FUI ENCAMINHADA PARA UMA OUTRA PLANTONISTA E FUI DIAGNOSTICADA COM SINUSITE, TOMANDO OS REMÉDIOS ADEQUADOS. OBS: DRA SELMA MARGARETHE FOI OMISSA AS QUEIXAS QUE FIZ, NÃO SENDO COMPROMETIDA COM A MEDICINA E A SAÚDE DO PACIENTE O QUE É GRAVISSIMO. ESPERO POR BEM DOS PACIENTES E PELA INTEGRIDADE		LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO ENFATIZO QUE A UNIDADE PREZA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO, COM EQUIDADE. PERANTE O EXPOSTO PELA USUÁRIA REAFIRMO QUE TODA A EQUIPE SERÁ REORIENTADA E A PROFISSIONAL EM QUESTÃO NOTIFICADA. ME MANTENHO A DISPOSIÇÃO.
14	13/12/2022	13/12/2022	ELOGIO	LARISSA TEIXEIRA DE MELO DA CRUZ	O MESMO	13991430975	O MÉDICO DR ROGER CHAVAL TEVE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E ACOLHEDOR, NOTA MIL, MUITO CUIDADOSO COM A PACIENTE. UM EXCELENTE MÉDICO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
15	17/12/2022	17/12/2022	ELOGIO	ELLEN DIAS SANTOS	KELLEN DIAS SANTOS	13991731348	VENHO PARABENIZAR O ATENDIMENTO DA CONTROLADORA DE ACESSO MÁRCIA SILVA PELA SUA AJUDA E ATENDIMENTO. MUITO PRESTATIVA E EDUCADA.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
16	19/12/2022	19/12/2022	ELOGIO	ELENICE PAIVA VASQUES	O MESMO	13997866797	FUI ATENDIDA MUITO BEM E RAPIDAMENTE. PARABÉNS A TODA EQUIPE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
17	19/12/2022	19/12/2022	ELOGIO	PRISCILA MELO	O MESMO		PRIMEIRA VEZ NA UPA E ACHEI MUITO BOM O ATENDIMENTO. FIQUEI FELIZ, CONTINUE COM O BOM TRABALHO	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
18	26/12/2022	26/12/2022	RECLAMAÇÃO	CIBELLY MARIANA CUNHA ATAIDE	O MESMO	13974042357	NA DATA EM QUESTÃO VIM AO ATENDIMENTO DESTA UNIDADE COM UMA DOR NO OMBRO CAUSADA POR UMA PANCADA EM MINHA RESIDÊNCIA. ACIDENTE DOMÉSTICO. PASSEI PELA TRIAGEM ONDE ME FOI ORIENTADO A AGUARDAR ATENDIMENTO COM O CLINICO GERAL, A FILA DE ATENDIMENTO SEGUNDO AS PESSOAS QUE AGUARDAVAM PASSAVA DE 2 HORAS. OBSERVANDO O ATENDIMENTO NOTEI QUE O ATENDIMENTO DE ORTOPEDIA ERA SEPARADO E QUE NÃO ESTAVA COM FILA DE ESPERA. VENHO AQUI QUESTIONAR O PORQUE O ENFERMEIRO DA TRIAGEM DE NOME FRANCISCO NÃO ME ENCAMINHOU DIRETO PARA O ORTOPEDISTA, ASSIM AGILIZANDO O ATENDIMENTO E ALIVIANDO A CARGA DO CLINICO GERAL?		CONFORME ANALISADO NOS DOCUMENTOS FÍSICOS E SISTEMA MVSOUL, PACIENTE TINHA COMO QUEIXA PRINCIPAL DOR EM OMBRO ESQUERDO À 3 DIAS, FATO QUE FOGE DO PROTOCOLO DE ENCAMINHAMENTO DIRETO PARA O ORTOPEDISTA.
19	29/12/2022	29/12/2022	RECLAMAÇÃO	ADRIANA	DÉCIO MOREIRA DE ALMEIDA	13981539905	ENTRAMOS 18:17, PRONTAMENTE FOMOS ATENDIDOS PELA TRIAGEM E RECEPÇÃO. EM DEZ MINUTOS JÁ ESTÁVAMOS APTOS PARA ATENDIMENTO MÉDICO. NO PAINEL DAS 18:30 ATÉ AS 19:18 SOMENTE FORAM CHAMADOS 5 PACIENTES, COMO SÃO 3 CLINICOS E 1 ODONTO ME PERGUNTO A DEMORA. ESTOU NO AGUARDO AINDA 19:22. NO TOTEM APNAS COLOCAM O PAPEL COM FORMULÁRIO DO CHECK LIST, NÃO FAZEM A HIGIENIZAÇÃO.		A UNIDADE CONTA COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, SENDO QUE A MESMA DETERMINA A PRIORIDADE DE ATENDIMENTO DOS PACIENTES. COM O MOMENTO FESTIVO E ELEVADO NU ERO DE TURISTAS NO MUNICIPIO, HOUVE UM AUMENTO NA DEMANDA DE PACIENTES ACARRETANDO MAIOR TEMPO DE ESPERA. CONTINUAREMOS FAZENDO O POSSIVEL PARA OTIMIZAR O ATENDIMENTO MANTENDO A QUALIDADE, MESMO PERANTE TAL SITUAÇÃO EXPOSTA.

Total de Elogios: 08
Total de Reclamações: 11
Total de Sugestões: 0
TOTAL: 19

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar
UPA Zona Leste - Santos

FORMULÁRIO - SOM
ANÁLISE DOS CASOS
PERÍODO : 01/11/2022 A 30/11/2022

Seq.	Seq.	NOTIFICAÇÃO	Data de Cadastro - SOM	Data de Recebimento Ocorrência UPAZL	Prazo de Resposta (NOSSO PRAZO PARA RETORNO)	Assunto	TEMA	Tipo de Registro	Nome do Usuário	Dados para Contato (telefone ou e-mail)	Relato ao Usuário	Retorno ao Usuário (RETORNO DA ÁREA NOTIFICADA)
0	8782/2022	SOM	25/03/22	28/03/22	1/4/2022	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO		13982121316	encaminhada ao raio-x e para a minha surpresa a responsável pelo raio-x estava em horário de almoço e não tinha ninguém para cobrir a mesma, a profissional tem seu direito por lei de fazer seu horário de almoço mas é preciso que a administração coloque alguém para suprir a falta da mesma, minha filha aguardou cerca de 1 hora para fazer o raio-x. A mesma teria que ficar em observação por 6 horas, e novamente para a minha surpresa ela ficou em observação no local onde os acompanhantes aguardam os pacientes, em cadeiras	contrato de gestão. A escala do profissional responsável é de 24h e, apesar das pausas previstas, em casos de urgência o colaborador é prontamente acionado. E em relação às cadeiras da recepção, unidade realiza manutenções preventivas, além de ter adquirido novos acentos em janeiro deste ano. Sabemos do dever de oferecer um atendimento humano, atencioso, respeitoso e transparente aos nossos usuários, por isso agradecemos a manifestação e nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimentos.
1	32244/2022	SOM	09/12/22	09/12/22	13/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	Solange Silva Onelas Da Cruz	1997713939	internado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 08/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que carecem de	Para ciência da reclamante, pacientes graves necessitam de vigilância médica e do resto da equipe assistencial. Esse paciente no caso exigia vigilância respiratória, o mesmo evoluiu para intubação e óbito. Enfatizo ao familiar que o sus se norteia pela equidade e universalidade, necessitando naquele momento de todo recurso na unidade. Enfatizo que os leitos
2	32476/2022	SOM	12/12/22	19/12/22	22/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	MARCIA REGINA DOS SANTOS DE OLIVEIRA	13991747440	segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pegar a medicação correta e a enfermeira do local enfatizou que realmente aconteceu um erro. Após pegar a	Lamentamos o ocorrido e enfatizo que a auxiliar de farmácia já foi advertida e reorientada sobre os processos de dispensação, além disso toda a equipe passará por uma reciclagem de treinamento.
3	33060/2022	SOM	18/12/22	19/12/22	22/12/22	FUNCIONÁRIO	SATISFAÇÃO	ELOGIO	KATIA NORONHA	1399708-3247	Enfermagem, bem como na recepção as Srtas. Marcia e Priscila. Em relação a consulta da enfermeira Amanda, nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento destes profissionais, A fundamental, bem como o conhecimento técnico nesse tipo de aparelhamento. Sou	Agradecemos o elogio, repassamos para a equipe e os parabenizamos para sempre manter a qualidade.
4	33145/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	JONATHAN DA SILVA MEDEIROS	13996542594	Zona Leste por volta das 14 h, pois sua mãe se apenas 5 meses estava muito chorando e apresentava febre, a médica receitou inalação com soro fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a inalação e foi informado pelas funcionarias da unidade, que não estava sendo realizado o	Para ciência da reclamante, segue sendo recomendação do ministério da saúde evitar a inalação pela dispersão de aerosóis e risco de infecção cruzada. A unidade está buscando formas para a realização de procedimentos similares sem encaminhar para casa de medicação inadequada. Lamentamos pelo ocorrido
5	33175/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	OUTROS	RECLAMAÇÃO	UZANY GOZZI FELI	13991714469	um boletim de ocorrência para ser constatado o óbito, pois o médico não poderia assiná-lo devido à paciente não ter ficado 24h em internação. Munícipe relata então que, após ter feito o boletim,	aos pertences, foi realizada sindicância interna com os envolvidos e identificamos que a paciente foi encaminhada ao SVO com os bilhetes, em anexo registro de próprio punho da colaboradora que recebeu o corpo e entregou aos responsáveis
6	33959/2022	SOM	29/12/22	30/12/22	04/01/23	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA		aqui na UPA da Zona Leste e segue alegando ter vários médicos e apenas um atendendo e todo mundo aglomerado e esperando. Não tem justificativa para isso UM MÉDICO PRA ATENDER 40 PESSOAS?	Para ciência da reclamante, conforme a própria imagem mostra, a unidade conta com seis clínicos gerais, um ortopedista, um dentista e dois pediatras além de um emergencista 24h por dia. Infelizmente devido aos momentos festivos com
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
21												
22												
23												
24												

Total de Elogios: 02

Total de Reclamações: 08

Total de sugestões:0

TOTAL: 10

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar

Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar
UPA Zona Leste - Santos

FORMULÁRIO - SOM
ANÁLISE DOS CASOS
PERÍODO : 01/11/2022 A 30/11/2022

Seq.	Seq.	NOTIFICAÇÃO	Data de Cadastro - SOM	Data de Recebimento Ocorrência UPAZL	Prazo de Resposta (NOSSO PRAZO PARA RETORNO)	Assunto	TEMA	Tipo de Registro	Nome do Usuário	Dados para Contato (telefone ou e-mail)	Relato ao Usuário	Retorno ao Usuário (RETORNO DA ÁREA NOTIFICADA)
0	8782/2022	SOM	25/03/22	28/03/22	1/4/2022	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO		13982121316	encaminhada ao raio-x e para a minha surpresa a responsável pelo raio-x estava em horário de almoço e não tinha ninguém para cobrir a mesma, a profissional tem seu direito por lei de fazer seu horário de almoço mas é preciso que a administração coloque alguém para suprir a falta da mesma, minha filha aguardou cerca de 1 hora para fazer o raio-x. A mesma teria que ficar em observação por 6 horas, e novamente para a minha surpresa ela ficou em observação no local onde os acompanhantes aguardam os pacientes, em cadeiras	contrato de gestão. A escala do profissional responsável é de 24h e, apesar das pausas previstas, em casos de urgência o colaborador é prontamente acionado. E em relação às cadeiras da recepção, unidade realiza manutenções preventivas, além de ter adquirido novos acentos em janeiro deste ano. Sabemos do dever de oferecer um atendimento humano, atencioso, respeitoso e transparente aos nossos usuários, por isso agradecemos a manifestação e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.
1	32244/2022	SOM	09/12/22	09/12/22	13/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	Solange Silva Onelas Da Cruz	1997713939	internado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 08/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que carecem de	Para ciência da reclamante, pacientes graves necessitam de vigilância médica e do resto da equipe assistencial. Esse paciente no caso exigia vigilância respiratória, o mesmo evoluiu para intubação e óbito. Enfatizo ao familiar que o sus se norteia pela equidade e universalidade, necessitando naquele momento de todo recurso na unidade. Enfatizo que os leitos
2	32476/2022	SOM	12/12/22	19/12/22	22/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	MARCIA REGINA DOS SANTOS DE OLIVEIRA	13991747440	segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pegar a medicação correta e a enfermeira do local enfatizou que realmente aconteceu um erro. Após pegar a	Lamentamos o ocorrido e enfatizo que a auxiliar de farmácia já foi advertida e reorientada sobre os processos de dispensação, além disso toda a equipe passará por uma reciclagem de treinamento.
3	33060/2022	SOM	18/12/22	19/12/22	22/12/22	FUNCIONÁRIO	SATISFAÇÃO	ELOGIO	KATIA NORONHA	1399708-3247	enfermagem, bem como na recepção as Srds. Marcia e Prisci. Em relação a consulta da enfermeira Amanda, nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento	Agradecemos o elogio, repassamos para a equipe e os parabenizamos para sempre manter a qualidade.
4	33145/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	JONATHAN DA SILVA MEDEIROS	13996542584	Zona Leste por volta das 19 h, pois iria ter apenas 3 meses estava muito inquieta e apresentava febre, a médica receitou inalação com soro fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a inalação e foi informado pelas funcionárias da unidade, que não estava sendo realizado o	Para ciência da reclamante, segue sendo recomendação do ministério da saúde evitar a inalação pela dispersão de aerossóis e risco de infecção cruzada. A unidade está buscando formas para a realização de procedimentos similares sem
5	33175/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	OUTROS	RECLAMAÇÃO	IZANY GOZZI FELI	13991714469	um boletim de ocorrência para ser constatado o óbito, pois o médico não poderia assiná-lo devido à paciente não ter ficado 24h em internação. Munícipe relata então que, após ter feito o boletim,	encaminhar para saúde de atenção secundária, comunicado enviado para todos os profissionais enfermeiros e médicos, devemos aos pertences, foi realizada sindicância interna com os envolvidos e identificamos que a paciente foi encaminhada ao SVO com os bolsos, em anexo registro de aditivo assim da colaboradora que passou o caso a entregou aos colaboradores
6	33959/2022	SOM	29/12/22	30/12/22	04/01/23	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA		aqui na UPA da Zona Leste e segue alegando ter vários médicos e apenas um atendendo e todo mundo aglomerado e esperando. Não tem justificativa para isso UM MÉDICO PRA ATENDER 40 PESSOAS?	Para ciência da reclamante, conforme a própria imagem mostra, a unidade conta com seis clínicos gerais, um ortopedista, um dentista e dois pediatras além de um emergencista 24h por dia. Infelizmente devido aos momentos festivos com
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
21												
22												
23												
24												

Total de Elogios: 02	
Total de Reclamações: 08	
Total de sugestões:0	
TOTAL: 10	

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar

Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos

Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar
UPA Zona Leste - Santos

ANEXO III

Núcleo de Educação Permanente

UPA 24h	Formulário				PRO-SAUDE
	LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO (LNT)				
MÊS	TREINAMENTO (TEMA)	COMPETÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS	FACILITADOR		PUBLICO
			INTERNO	EXTERNO	CARGOS
DEZEMBRO	Capacitação na coleta de exames laboratoriais	Evitar recoleta	Rita Martins		Equipe Assistencial
	Comunicação	Como lidar com a mídia e imagens dentro da UPAZL	Valeria Lopes		Equipe Administrativa
	Protocolos Assistenciais (SEPSE, AVC, Dor Torácia)	Protocolos Assistenciais (SEPSE, AVC, Dor Torácia)	Daniela Narazzaki		Equipe Assistencial
	Noções Básicas de Limpeza e Desinfecção.Manual de Higinene Limpeza	Assegurar o cumprimento das práticas adequadas dos processos de limpeza e desinfecção da unidade	Lilian Morais		SHL
	Cálculo Seguro	Administração de doses corretas	Larissa Belem		Equipe Farmácia
Ano elaboração/ Vigência: 2022	**Unidade/Serviço: UPA Zona Leste**				
Ger/Coord/Sup:	**Diretor da área:**				

Gilmar Oliveira
Diretor Hospitalar
Upa Zona Leste – Santos

Rita de Cassia dos Santos
Enfermeira NEP.
Upa Zona Leste – Santos

Legenda:
Consta em LNT

FORMULÁRIO

CONTROLE DE TREINAMENTO

PRO SAÚDE

Código: FO.UPAZLSANTOS.NEP.023 | Versão: 00

DATA	CURSO / TREINAMENTO	COMPETÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS	MODELO	FACILITADOR		PÚBLICO			TEMPO TOTAL (HORAS)
				INTERNO	EXTERNO	CARGO	PARTICI-PANTES	TEMPO	
01/12/22	Reunião	Definição de fluxo	Reunião	Eliana		Equipe multidisciplinar	3	00:50:00	02:30:00
01/12/22	Capacitação	Protocolo de Sepse, AVC, Dor Toracica	Treinamento	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	20	12:00:00	240:00:00
02/12/22	Reunião	Remoção de pacientes pela empresa nova	Reunião	Sandra		Equipe multidisciplinar	11	01:15:00	13:45:00
02/12/22	Capacitação	Integração	Treinamento	Karolline		Equipe multidisciplinar	2	00:50:00	01:40:00
05/12/22	Capacitação	Atendimento Sistema SoulMV	Treinamento	Diógines		Equipe multidisciplinar	3	00:30:00	01:30:00
05/12/22	Capacitação	Orientações de rotinas	Treinamento	Eliana		Equipe assistencial	2	00:45:00	01:30:00
05/12/22	Capacitação	Integração	Treinamento	Karolline		Equipe administrativa	1	00:50:00	00:50:00
06/12/22	Reunião	Daphos	Reunião		Dr. Luis	Equipe multidisciplinar	10	01:30:00	15:00:00
06/12/22	Capacitação	Alinhamento na sala de medicamento e acompanhantes	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	12:00:00	168:00:00
07/12/22	Capacitação	Integração	Treinamento	Karolline		Equipe multidiciplinar	3	00:50:00	02:30:00
07/12/22	Capacitação	Orientações de rotinas	Rotinas/ Orientações	Eliana		Equipe assistencial	4	01:30:00	06:00:00
07/12/22	Capacitação	Visita técnica na UPAZL	Treinamento	Eliana		Equipe multidisciplinar	6	01:25:00	08:30:00
08/12/22	Capacitação	iteract	Treinamento		Leandro	Equipe multidisciplinar	3	01:25:00	04:15:00
09/12/22	Capacitação	Visita técnica na UPAZL	Treinamento	Eliana		Equipe assistencial	6	02:00:00	12:00:00
09/12/22	Reunião	Comissão de Humanização	Reunião	Selma		Equipe multidisciplinar	10	00:30:00	05:00:00
10/12/22	Capacitação	Passagem de plantão	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	12:00:00	168:00:00
10/12/22	Capacitação	Sala de Medicação	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	12:00:00	168:00:00
10/12/22	Capacitação	Internações	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	01:30:00	21:00:00
10/12/22	Capacitação	RT PCR Solicitar	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	01:00:00	14:00:00
10/12/22	Capacitação	Periodo de festa	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	02:15:00	31:30:00
10/12/22	Capacitação	Laboratório/ Rotinas	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	02:00:00	28:00:00
13/12/22	Capacitação	LNT	Treinamento	Eliana		Equipe multidisciplinar	14	00:55:00	12:50:00
13/12/22	Reunião	Comissão ética de enfermagem	Reunião			Equipe assistencial	8	00:40:00	05:20:00
14/12/22	Capacitação	Integração	Treinamento	Karolline		Equipe assistencial	1	00:50:00	00:50:00
15/12/22	Reunião	apresentação dos indicadores	Reunião	Eliana		Equipe multidisciplinar	7	00:20:00	02:20:00
15/12/22	Reunião	Comissão CCHI	Reunião	Eliana		Equipe multidisciplinar	8	00:45:00	06:00:00
15/12/22	Reunião	Comissão NQSP	Reunião	Eliana		Equipe multidisciplinar	7	00:40:00	04:40:00
16/12/22	Reunião	DEREG – POA	Reunião		Silvia	Equipe multidisciplinar	3	01:00:00	03:00:00
16/12/22	Reunião	Comissão da farmaciaTerapeutica e Padronização	Reunião	Thais Reis		Equipe multidisciplinar	5	02:00:00	10:00:00
16/12/22	Capacitação	Comunicação	Treinamento	Valeria Maioni		Equipe administrativa	3	00:30:00	01:30:00
19/12/22	Reunião	Processos assistenciais	Reunião	Sandra		Equipe multidisciplinar	4	02:00:00	08:00:00
19/12/22	Capacitação	Treinamento de lancamento e entrega de declaração de óbito	Treinamento	Eliana		Equipe multidisciplinar	4	00:40:00	02:40:00
19/12/22	Capacitação	Comunicação	Treinamento	Valeria Maioni		Equipe administrativa	1	00:30:00	00:30:00
19/12/22	Capacitação	Comunicação	Treinamento	Valeria Maioni		Equipe administrativa	3	00:30:00	01:30:00
20/12/22	Capacitação	Horário de janta	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14		00:00:00
20/12/22	Capacitação	horário de janta	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	02:00:00	28:00:00
20/12/22	Capacitação	Entrega de atestado	Rotinas/ Orientações	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	14	01:55:00	26:50:00
20/12/22	Capacitação	Calculo de medicação	Treinamento	Thais Reis		Equipe multidisciplinar	4	00:57:00	03:48:00
21/12/22	Reunião	Global	Reunião		Maximiliano	Equipe multidisciplinar	8	01:30:00	12:00:00
22/12/22	Reunião	Reunião desempenho	Reunião		Veruska	Equipe multidisciplinar	2	03:00:00	06:00:00
23/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Treinamento	Eliana		Equipe assistencial	24	03:15:00	78:00:00
23/12/22	Reunião	Reunião com laboratório	Reunião		Gabriel	Equipe multidisciplinar	11	02:30:00	27:30:00
24/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Treinamento	Eliana		Equipe assistencial	16	01:55:00	30:40:00
24/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Rotinas/ Orientações	Eliana		Equipe assistencial	2	00:05:00	00:10:00
24/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Treinamento	Adriana Cordeiro		Equipe assistencial	12	12:00:00	144:00:00
27/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Treinamento		João	Equipe assistencial	19	03:40:00	69:40:00
27/12/22	Reunião	Comissão de óbito	Reunião	Dr. Carlos		Equipe multidisciplinar	4	02:13:00	08:52:00
27/12/22	Reunião	Comissão Prontuários	Reunião	Dr. Carlos		Equipe multidisciplinar	9	01:55:00	17:15:00
28/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Treinamento		João	Equipe assistencial	16	02:25:00	38:40:00
28/12/22	Reunião	Comissão Ética	Reunião	Nathalie		Equipe médica	3	00:30:00	01:30:00
29/12/22	Capacitação	Coleta de material biológico	Treinamento		João	Equipe assistencial	8	01:10:00	09:20:00
29/12/22	Capacitação	Alterações da rotinas	Reunião		Thais	Equipe multidisciplinar	2	01:35:00	03:10:00
29/12/22	Reunião	CIPA	Reunião	Natalia		Equipe administrativa	3	00:30:00	01:30:00
29/12/22	Reunião	Comissão PGRSS	Reunião	Natalia		Equipe administrativa	3	00:30:00	01:30:00
29/12/22	Reunião	Comissão perfurocortante	Reunião	Natalia		Equipe multidisciplinar	3	00:30:00	01:30:00
								TOTAL DE HORAS	1462:35:00
								TOTAL DE CAPACITAÇÕES	35
								Nº TOTAL DE PARTICIPANTES	441

Eliana Rosa da Silva Negócio
COREN- SP 607463 - ENF

ANEXO V

Monitoramento dos Protocolos Clínicos

RELATÓRIO MENSAL DO NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE – DEZEMBRO/2022

Incidência de queda de paciente

Durante o período não houve notificações de queda, dentre os 556 pacientes com risco de queda na unidade.

No total de pacientes atendidos (permaneceram mais de 24 horas) no período 01/12/2022 a 31/12/2022, na unidade de Emergência foram atendidos 82 pacientes, na observação 105 e 4 crianças na sala de Observação de Pediatria que foram avaliados para risco para queda.

O número total de atendimentos na unidade foi de 10060 em comparação ao mês anterior houve uma diminuição de 1524 atendimentos.

Plano estratégico de monitoramento e prevenção:

- Orientação e treinamento do protocolo de prevenção de queda;

Taxa de Adesão da Higiene das Mãos

Os resultados foram obtidos através da análise dos Bundles de Higienização das Mãos, evidenciado in loco que dentre oportunidades de higienização das mãos.

O indicador *apresenta taxa de 100% de conformidade.* encontra-se acima da meta preconizada (70%).

O consumo de álcool gel foi de 35 litros, houve um aumento de 8,6 litros em comparação ao mês anterior.

Consumo de sabonete líquido foi de 28 litros, não houve alteração em comparação ao mês anterior.

Plano de ação que já vem sendo praticado:

- Capacitação in loco sobre a importância da Higienização das mãos;
- Auditoria de insumos e dispensadores de álcool gel e antisséptico para a higienização das mãos;
- Auditoria de monitoramento das datas de validades das almotolias e reorientação sobre a importância de utilização de EPIs.

Densidade de Incidência de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

O Relatório foi elaborado com base nos dados levantados durante o período de 01 a 31 de dezembro de 2022.

Durante o período **não houve Infecção Relacionada Assistência à Saúde**, sendo evidenciada a liberação de antimicrobiano compatível com infecções comunitárias, seguindo critérios de utilização de antimicrobianos não restritos.

Nota-se que os pacientes já foram diagnosticados na entrada da unidade (SE) e na coleta de exames na Sala de Observação.

O Serviço de Controle de Infeção Hospitalar adota medidas de controle e vigilância contínua das boas práticas, com utilização de indicadores de processos, através de Bundle que são monitorados pelos seguintes indicadores:

No total de **16** formulários de checklist boas **práticas na inserção do cateter venoso central,** houve 87,5% de conformidade e 12,5% de parcialmente conforme devido ausência de assinatura e carimbo do médico que executou o procedimento.

No total de **37** formulários de checklist boas práticas na inserção do **cateter vesical de demora.** Dos 37 formulários avaliados houve 97,29% de conformidade e 2,70% (1) de parcialmente conforme, evidenciado a não realização da higienização íntima com clorexidina degermante e higienização das mãos após o procedimento. Foi realizado a orientação a equipe da importância de cumprir o protocolo para garantir a segurança do paciente e no processo de cateter vesical de demora.

Para medidas de controle será realizado acompanhamento in loco na passagem de cateter vesical de demora e orientar a equipe da importância de seguir os protocolos institucionais, com propósito de garantir um atendimento seguro.

Plano de ação:

Acompanhamento in loco da inserção e manutenção dos cateteres (CVC/CVD).
Orientação do preenchimento correto dos protocolos.

Conformidade na Implantação dos protocolos de segurança do paciente

O indicador de conformidade da implantação dos protocolos de segurança apresentou a taxa de 99%, de implantação do checklist.

CONFORMIDADE NA IMPLANTAÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	SIM	NÃO	NA	TOTAL DE ITENS	% SIM
META 1	13	0	1	14	100%
META 2	13	0	0	13	100%
META 3	13	0	0	13	100%
META 4 A	13	0	0	13	100%
META 4 B	14	0	0	14	100%
META 5	13	0	0	13	100%
META 6 A	13	0	0	13	100%
META 6 B	13	0	0	13	100%
META 6 C	14	0	0	14	100%
TOTAL DE ITENS	109	0	1	110	100%

Meta 1 - Identificação do paciente

O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.

Meta 2: Comunicação efetiva

O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.

Meta 3: Protocolo de Segurança na Prescrição, uso seguro e administração de medicamentos

O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.

Meta 5: Cuidado limpo é cuidado seguro – Higiene das mãos

O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.

Meta 6: Reduzir o risco de queda

O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.

Meta 6B – Reduzir o risco de lesão de pele – Úlceras por pressão

O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.

Protocolos Gerenciáveis

- **AVC**

Protocolo de AVC abertos 9 todos apresentam 100% de conformidades quanto ao preenchimento correto dos protocolos de AVC

Ação: Comunicação contínua a Diretoria Técnica quanto ao preenchimento correto dos protocolos de AVC.

- **Dor Torácica**

Totais abertos: 16

O protocolo de atendimento de dor torácica apresenta 50 % (8) é do sexo masculino e 50% (8) é do sexo feminino, a maioria concentrou-se acima de 45 anos. Dentre este apenas 18,75% (3) confirmado após resultado de exames. Evidenciado dos 16 formulários abertos de Dor torácica 81,25% (13) preenchidos conformes e 18,75% (3) parcialmente conforme, evidenciado ausência de carimbo e assinatura do enfermeiro e realizado preenchimento do resultado da primeira amostra e ausência das demais.

Ação: Realizar treinamento da importância do preenchimento correto do protocolo de dor torácica e conferência.

- **Sepse**

O total aberto foram 4 protocolo de sepse apresenta 100% de conformidade no preenchimento. Totalizando 50% (2) do sexo masculino e 50% (2) do sexo feminino. Com maior prevalência sepse pulmonar e concentrou acima de 60 anos.

Eliana Rosa da Silva Nepomuceno
COREN-SP 407763 - ENF

Giselle Aboud Nicolau
Diretora Médica
CRM 97416
UPA ZONA LESTE - Santos

NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

DIRETORIA TÉCNICA **GERENCIA ASSISTENCIAL**

BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO SCIH – Dezembro/2022

Taxa de letalidade por sepse

Durante o período foram evidenciados 03 óbito por sepse devido a infecção pulmonar e cutâneo.

Os resultados foram obtidos através da análise dos protocolos de sepse e acompanhamento das declarações de óbitos.

Tivemos 06 pacientes com suspeita de tuberculose com maior prevalência do sexo feminino com 67%, (4). Caso positivado com tuberculose 02, um do sexo masculino e um do sexo feminino. Pacientes transferidos 03 para Emílio Ribas, HPP e hospital Beneficência Portuguesa, Paciente de alta 01 e 02 óbitos.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar disponibiliza os Protocolos de Sepse – PC.TRATAMENTO SEPSE.DT.001/MT.ANTIMICROBIANOS.DT.001 às equipes e intensifica sobre a importância da abertura do Protocolo Sepse.

Foi registrada abertura de ***04 formulário*** do protocolo sepse durante o período.

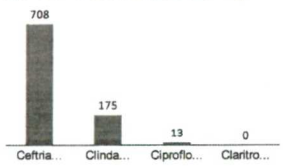
Plano estratégico:

Acompanhar a abertura destes protocolos in loco para acompanhar a técnica realizada se condiz com o que está prescrito no protocolo e acompanhamento do preenchimento diariamente e fechamento correto do protocolo de sepse. Orientar a equipe da importância do preenchimento correto do protocolo de sepse.

Consumo de antimicrobianos

Comparação ao mês anterior

Ceftriaxona:708 (diminuição de 120 frascos em relação a novembro);
Clindamicina: 175 (diminuição de 108 frascos em relação a novembro);
Ciprofloxacino: 13 (diminuição de 7 frascos em relação a novembro);
Claritromicina: 0 (diminuição de 4 frascos em relação a novembro);



Santos
Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br
PRÓ SAÚDE

UPA 24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO Zona Leste
PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Densidade de Incidência de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

O Relatório foi elaborado com base nos dados levantados durante o período de 01 a 31 de dezembro de 2022.

Durante o período não houve Infecção Relacionada Assistência à Saúde, na UPAZL, sendo evidenciada a liberação de antimicrobiano compatível com infecções comunitárias, seguindo critérios de utilização de antimicrobianos não restritos.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar adota medidas de controle e vigilância contínua das boas práticas, com utilização de indicadores de processos, através de *Bundle* que são monitorados pelos seguintes indicadores:

No total de **16** formulários de checklist boas ***práticas na inserção do cateter venoso central.*** Houve 56,25% de conformidade. Houve uma diminuição de 10 passagens de cateter referente ao mês anterior.

No total de ***37*** formulários de checklist boas práticas na inserção do ***cateter vesical de demora,*** houve 97,29% de conformidade. Houve um aumento de 11 procedimentos de cateterismo vesical referente ao mês anterior.

Medidas de Controle deverão ser mantidas pelas equipes com base nos protocolos institucionais, com o propósito de garantir um atendimento seguro.

Plano ação:

- Monitoramento da inserção e manutenção dos cateteres (CVC/CVD).
- Conscientização da equipe da importância se seguir os protocolos institucionais e realizar ao preenchimento correto do formul.

Eliana Ricardo Silva Negrão
COREN-SP 207163 - ENF

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Ossie Abud Nicolau
Diretoria Médica
CRM 79416
UPA ZONA LESTE – Santos

DIRETORIA TÉCNICA **GERÊNCIA ASSISTENCIAL**

Santos
Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br
PRÓ SAÚDE