

Relatório de Atividades

Convênio nº 01450/2020

Hospital Regional de Ferraz de
Vasconcelos - Dr. Osiris Florindo Coelho

Pronto Socorro Adulto



| Secretaria da Saúde

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE

Elizabeth Oliveira Braga

COORDENADOR TÉCNICO REGIONAL

Ely Hollen Dias

COORDENADOR DE ENFERMAGEM

Natalia Mansuelli Fornereto

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
1.1 Sobre o CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 01450/2020	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Relação nominal de colaboradores - CLT	7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	10
4.3.1 Absenteísmo	10
4.3.2 Turnover	11
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	11
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	12
5.1 Indicadores - Produção	12
5.1.1 Volume de Atendimentos	12
5.1.2 Garantia de Atendimento Ininterrupto	12
5.1.3 Classificação de Risco	13
5.2 Indicadores Qualitativos	13
5.2.1 Tempo para Classificação de Risco	13
5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	13
5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	14
5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares	14
5.2.5 Média de permanência na Observação	14
5.3 Indicadores de Segurança do Paciente	15
5.3.1 Adesão aos protocolos clínicos	15
5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral	15
5.3.3 Taxa de extubação acidental	15
5.3.4 Índice de queda de paciente	16

5.3.5 Índice de Flebite	16
5.3.6 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos	16
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	17
6.1.1 Resultado Satisfação Geral (Ótimo/Bom)	17
6.1.2 Avaliação do Atendimento	17
6.1.3 Avaliação do Serviço	18
6.1.4 Net Promoter Score (NPS)	18
6.2 Manifestações	19
6.2.1 Queixas na ouvidoria interna	19
6.2.2 Registros na Ouvidoria	19

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Sobre o CEJAM

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil - CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional"

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde"

Valores

- Valorizamos a vida
- Estimulamos a cidadania
- Somos éticos
- Trabalhamos com transparência
- Agimos com responsabilidade social

- Somos inovadores
- Qualificamos a gestão

Pilares Estratégicos

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Convênio n.º 01450/2020

A celebração do convênio visa proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecem aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde. O **Pronto Socorro Adulto do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos** compreende o atendimento médico na especialidade de clínica médica, e de enfermagem com atividades na classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação e observação. Abrangendo consultas, medicação, avaliação e observação.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto (PSA) do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos, serão monitoradas por planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

Informamos que a coleta de dados, momentaneamente, está sendo feita pela ficha de atendimento do PSA (colocando os horário de abertura das fichas, início da triagem, início da consulta médica e início da medicação).

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de março de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho foi composta por 101 (cento e um) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 10 (dez) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ), totalizando 111 (cento e onze) colaboradores para este serviço. Esta força de trabalho é representada por 4,58% de nível médio, 61,46% de nível técnico e 33,96% de nível superior. O quadro de pessoal é composto por 86,23% de enfermagem, 9,19% de médicos e 4,58% administrativo.

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	2	2
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	2	3
	Encarregado Administrativo (40h)	1	1
Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Enfermeiro (36h)	14	14
	Enfermeiro (36h) - noturno	12	12
	Técnico de Enfermagem (36h)	37	37
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	32
Médico*	Coordenador Médico (30h)	1	PJ (plantão diário) Item 4.4
	Médico Plantonista Clínico (12h)	5	
	Médico Plantonista Clínico(12h) - noturno	4	
Total		112	111

Fonte: Ferraz de Vasconcelos - PS Adulto - Orçamento para Convênio - rev03exe03.

Mediante o quadro acima, verificamos que 99,10% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de colaboradores - CLT

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01 (D). Lucas Grahl	N/A
	02 (D). Adriane Aparecida dos Santos	N/A
	03 (N). Mayara Pereira	N/A
	04 (N). Jonas Nascimento	N/A
Encarregado Administrativo	01. Sara Cristina Alves Martins	N/A

Coordenador de Enfermagem	01. Natalia Mansuelli Fornereto	618.677
Enfermeiro	01 (D). Flávio Bento	581813
	02 (D). Michele Leonor	185774
	03 (D). Aline Machado	606174
	04 (D).Magna Machado	389890
	05 (D). Fernanda Silva Santana	607798
	06 (D). Tatiana Borges	529093
	07 (D). Rosimeire Salles	631423
	08 (D). Andreia Jorge	6277560
	09 (D). Edson de Martino	530053
	10 (D). Alex Sandro Farias	204872
	11 (D). Renata Araújo	504572
	12 (D). Graziela R. Almeida	607712
	13 (D). Ana Lucia Narcizo	230822
	14 (D). Wendel Camilo Felippelli	517486
	15 (D). Debora Alves	277887
	16 (N). Silvana Gomes	317347
	17 (N). Francisco Medrado	177164
	18 (N). Andreia Cabral	087435
	19 (N). Mariana de Oliveira	573216
	20 (N). Taina Andressa	519987
	21 (N). Rafaela Fernandes	526714
	22 (N).Rodrigo Paiva Santana	552157
	23 (N).Marcela Jose	315208
	24 (N).Osmar Santos	294044
	25 (N).Eliane Moraes	516853
	26 (N). Elisabete aparecida silva bernardo de almeida	346377
Técnico de Enfermagem	01 (N). Ana Meire	10306735
	02 (N). Juliana santos antônio	1074493
	03 (N). Geocasta da Costa	1303021
	04 (N). Natally da silva costa	1407510
	05 (N). Margarete alvarenga de Moraes	254465
	06 (N). Ana Cristina Lameirinha	186446
	07 (N). Rogério da Silva	715003
	08 (N). Rosangela José	768256
	09 (N). Roger da Silva	1522184
	10 (N). Cristinalva Maria	001390834
	11 (N). Leidiane dos Santos	1559834
	12 (N). Ana Flavia	748860
	13 (N). Irene Gasparino	1543161

	14 (N).Tatiana de Almeida	281735
	15 (N) Joana Darc	7696976
	16 (N).Ruth Nascimento	1542810
	17 (N).Cicera da Silva Bezerra Santos	1535566
	18 (N).Leonardo da Silva	1520877
	19 (N).Silvia Aparecida	964716
	20 (N).Sara Narciso	001040856
	21 (N). Em processo de contratação	
	22 (N).Zenilda de Lima	1542172
	23 (N).Domenica Ferreira	896812
	24 (N).Jaelson Carvalho	1247105
	25 (N).Helena da silva esteveam	1133297
	26 (N).Ronaldo Valdo	1546943
	27 (N).Jucimara Félix	1059965
	28 (N).Alessandra Luciane	37035
	29 (N). Leoncio Costa Junior	848456
	30 (N). Valdenise Menezes	21923028
	31 (N).Leandro Braga	1566740
	32 (N).Cleide Esmeralda	641863
	33 (N). Edilaine Nunes	1327950
	34 (N). Ana Caroline Gonçalves	938428
	35 (D).Thielle Batista	1543827
	36 (D).José Cabral	1537205
	37 (D).Clarisse de Souza	888340
	38 (D).Alexandro Costa	10408631
	39 (D).Mariana Alves da Silva	1227633
	40 (D).Richard de Souza	495510
	41 (D).Mayara Sanchez	1519141
	42 (D).Marlene Almeida dos Santos	856443
	43 (D).Juliana Avelhaneda	354305
	44 (N).Adriana Oliveira	153094
	45 (D).Natane Prado	1462097
	46 (D).José Ricardo	941782
	47 (D).Danielly de Oliveira	1405615
	48 (N).Glaucia Pereira	1538928
	49 (D).Silvana dos Santos	1539156
	50 (D).Katia Cilene	1303025
	51 (D). Leisa morais dos santos	
	52 (D).Orlanja Maria	1310213
	53 (D). Thayná torquato muniz	1206832

	54 (D).Eliane Souza	7071137
	55 (D).Rafael Messias	1146078
	56 (D).Mirian Rezenes	143685
	57 (D).Ercilia Luiza	040626
	58 (D).Elisangela Gomes	1153680
	59 (D).Jessica Janaina	1383342
	60 (D).Luciana Gonçalves	1225886
	61 (D).Camila Aparecida Balivieira Carlos	817429
	62 (D).Juliana Ângela	1163587
	63 (D).Cristiane Nogueira	1533847
	64 (D).Jecônias Biato	1473053
	65 (D).Juliano Carlos	1533861
	66 (D).Roberto Alexandre	1541187
	67 (D). Victor Felipe O. Silva Fernandes	1139165
	68 (D). Rosangela silva Souza	1492576
	69 (D). Vaneska maria bruno felippelli	1608513
	70 (D). Erika Santiago Marques Pontes	1527520

(N) - Noturno; (D) - Diurno; N/A - Não se aplica.

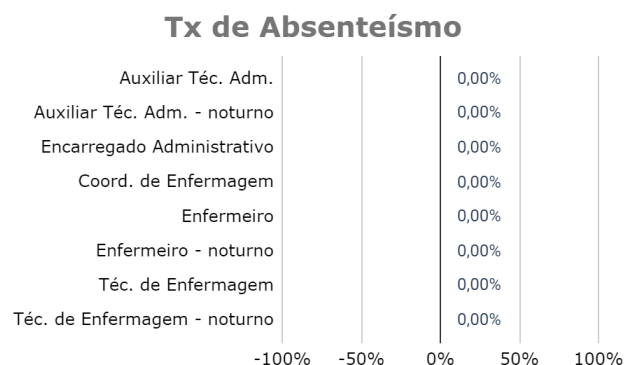
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 111 colaboradores, 49 faltas foram identificadas durante o período de referência, sendo todas classificadas como faltas justificadas por meio de atestado médico.

Reiteramos que 31 foram decorrentes do afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para COVID. As demais faltas foram decorrentes de outros motivos clínicos.

O gráfico a seguir demonstra a taxa de absenteísmo por cargo no período.



4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo determinado, não foram realizadas admissões e/ou desligamentos.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

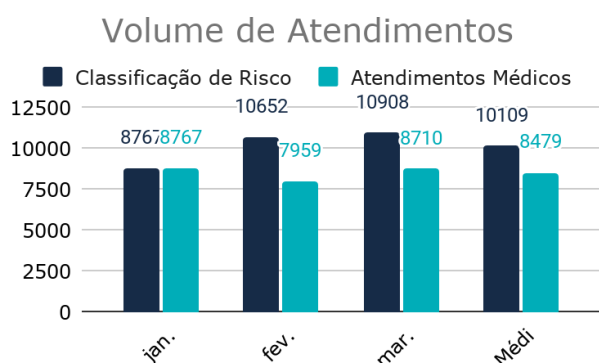
Ao longo do mês tivemos 05(cinco) casos de acidente de trabalho, sendo 03(três) casos por motivos ambientes (quedas) e 02(dois) casos de acidentes biológicos, onde os devidos protocolos de CIAT foram abertos. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, nos direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, seu desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir, retratam as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto - HRFV.

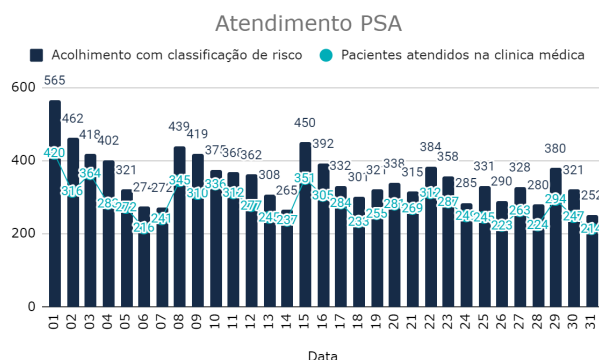
5.1 Indicadores - Produção

5.1.1 Volume de Atendimentos



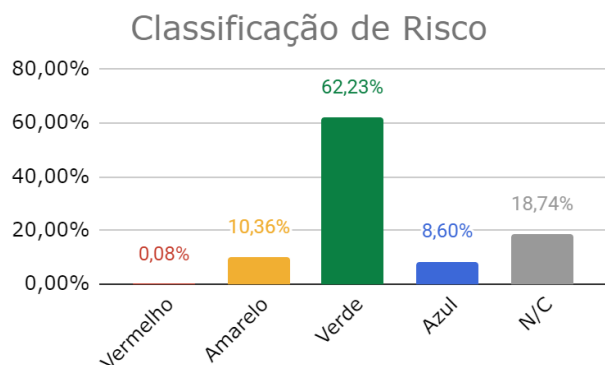
Análise crítica: No primeiro trimestre do ano que foi o período analisado nota-se um aumento no número de atendimentos na classificação de risco e no atendimento da Clínica Médica.

5.1.2 Garantia de Atendimento Ininterrupto



Análise crítica: Durante o período de 01 a 31 de Março de 2021 realizamos o atendimento de 10.908 acolhimentos na Classificação de Risco sendo 8.710 atendimentos na Clínica Médica. Estes atendimentos foram 100% ininterruptos.

5.1.3 Classificação de Risco

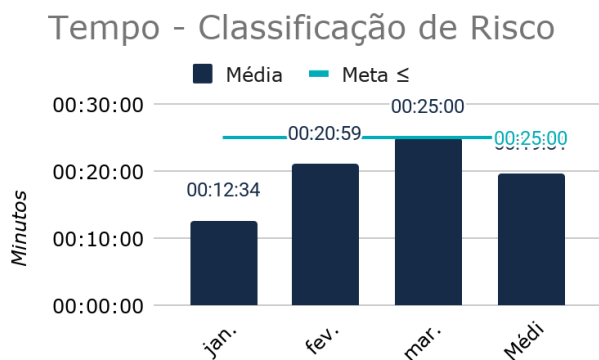


Análise crítica: A partir de 01 de Fevereiro iniciou a classificação de todas

as especialidades médicas em atendimento no PSA com um total de 10.908 acolhimentos, sendo eles 8 com classificação vermelho, 1.082 com classificação amarela, 6.502 com classificação verde, 899 com classificação azul e 1958 as fichas de atendimento não classificadas.

5.2 Indicadores Qualitativos

5.2.1 Tempo para Classificação de Risco



Análise crítica: O atendimento aos pacientes na classificados de risco em média foi de 00:25:00 (vinte e cinco minutos), esta análise foi feita por amostragem pelas fichas de atendimentos

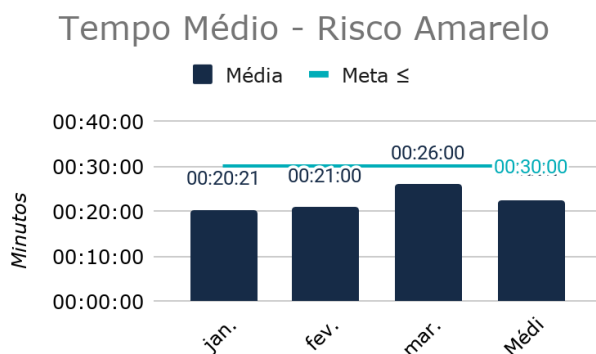
uma vez que ainda não temos a implantação do sistema eletrônico no PSA. O tempo da média de atendimento entre abertura de ficha e classificação de risco teve um aumento no comparativo a Fevereiro por que a partir de 01/02/2021 foi iniciado a classificação de risco de todas as especialidades atendidas no PSA (Buco Maxilo, Clínica Cirurgia, Ortopedia, Odontologia e Psiquiatria), estamos analisando e treinando os colaboradores para melhorar o tempo na classificação.

5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento aos pacientes classificados como risco vermelho é de maneira imediata. Após sua classificação, os mesmos são direcionados e acolhidos na sala de emergência

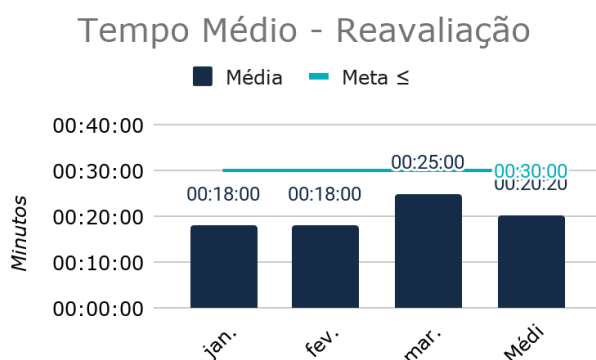
onde é realizado o primeiro atendimento, e caso o paciente não cumpra os critérios deste protocolo ele será redirecionado conforme nova classificação. No mês de referência, foram atendidos **08 (oito)** pacientes de risco vermelho.

5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo



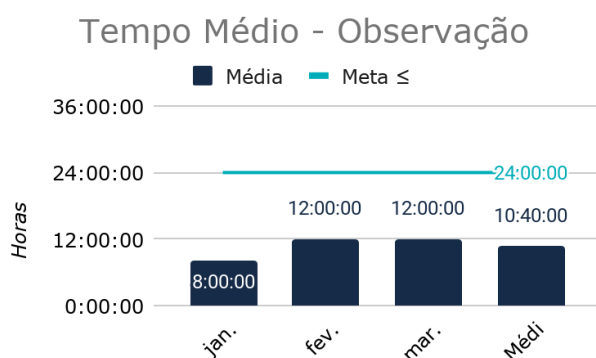
Análise crítica: O atendimento aos pacientes classificados de risco Amarelo em média foi de 00:26:00 (vinte e seis minutos), esta análise foi feita por amostragem pelas fichas de atendimentos, uma vez que ainda não temos a implantação do sistema eletrônico no PSA.

5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares



Análise crítica: O Tempo de espera para reavaliação após exame em média foi de 00:25:00 (vinte e cinco minutos), esta análise foi feita por amostragem pelas fichas de atendimentos, uma vez que ainda não temos a implantação do sistema eletrônico no PSA.

5.2.5 Média de permanência na Observação



Análise crítica: A média de permanência na observação do Pronto Socorro Adulto é de 12:00:00 (Doze horas) sem justificativa.

5.3 Indicadores de Segurança do Paciente

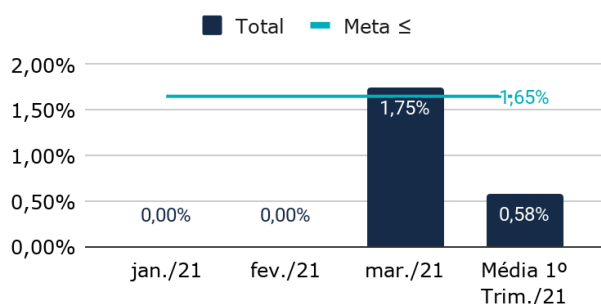
Devido ao início da gestão, estamos revisando os protocolos de segurança alinhados a seis metas da Organização Mundial de Saúde (OMS), com o intuito de garantir que as melhores práticas assistenciais sejam aplicadas aos pacientes e consequentemente a redução de danos evitáveis.

5.3.1 Adesão aos protocolos clínicos

No mês de Março de 2021 iniciamos a utilização do Protocolo de Dor Torácica da instituição, junto com o corpo clínico estamos treinando e orientando a equipe para implantação.

5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral

Perda de sonda nasoenteral

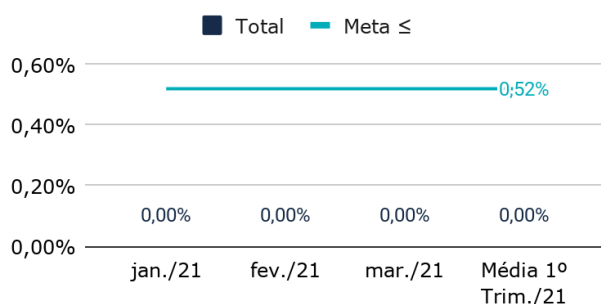


Nº Perdas SNE	Nº Paciente-dia com SNE
02	114

Análise crítica: O índice de perda de sonda naso enteral ficou em 1,75%, está sendo mantido o protocolo do próprio hospital e estamos programando treinamento destes protocolos para toda equipe envolvida na assistência.

5.3.3 Taxa de extubação acidental

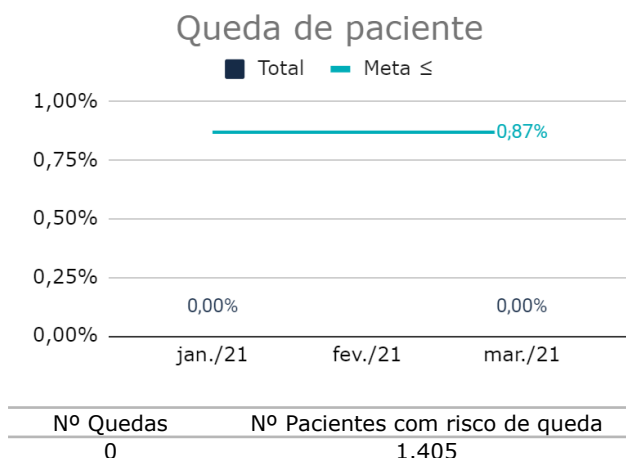
Extubação acidental



Nº Extubações	Nº Paciente-dia entubados
0	65

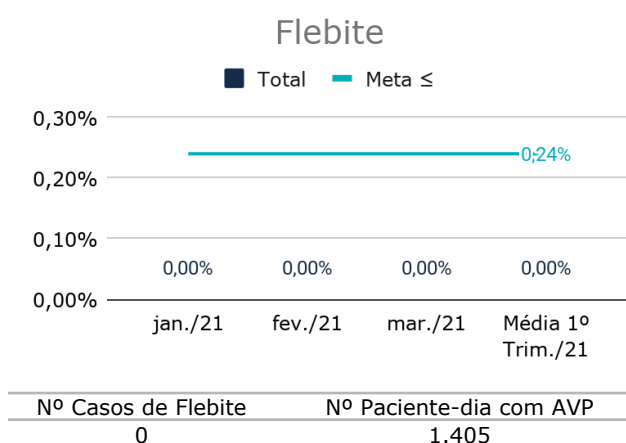
Análise crítica: A taxa de extubação acidental em Março/2021 ficou em 0,00%.

5.3.4 Índice de queda de paciente



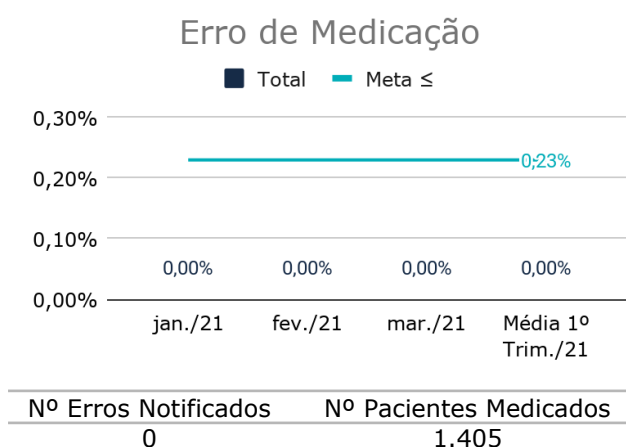
Análise crítica: Não houve registro de casos de queda de paciente no mês de Março/2021.

5.3.5 Índice de Flebite



Análise crítica: Não houve casos registrados no mês de Março/2012.

5.3.6 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos



Análise crítica: Não houve casos registrados no mês de Março/2021

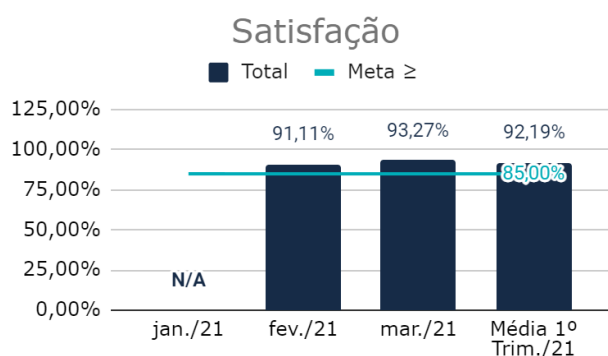
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Para isso, o CEJAM disponibilizou folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), com implantação e início da pesquisa em janeiro de 2021.

No período avaliado, tivemos o total de **74 formulários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

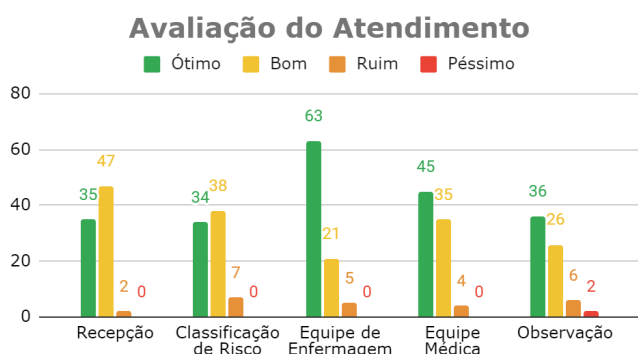
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Resultado Satisfação Geral (Ótimo/Bom)



Análise crítica: A taxa de satisfação permaneceu acima do esperado, demonstrando uma percepção positiva do usuário quanto ao atendimento realizado pela Equipe CEJAM.

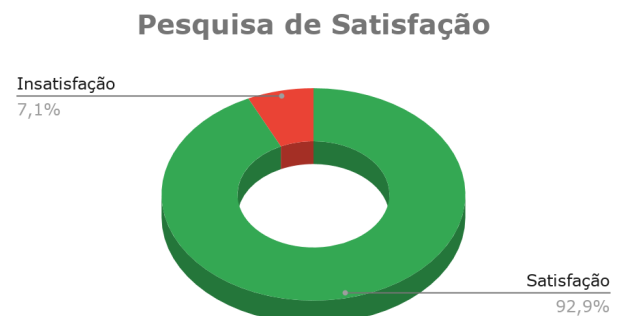
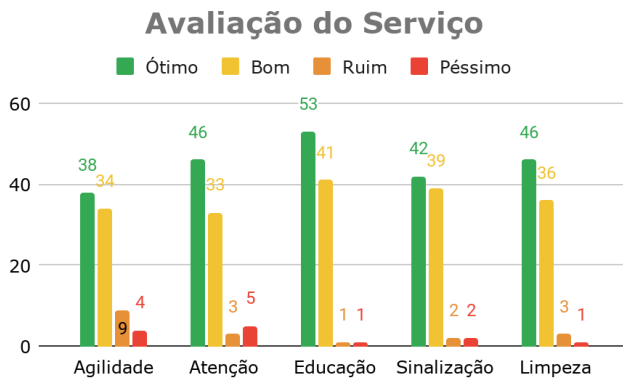
6.1.2 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos

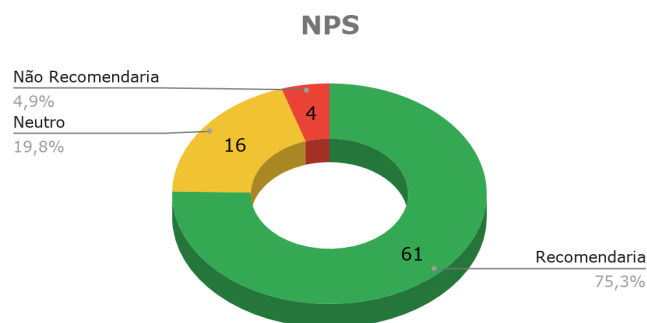
uma satisfação de 94%, demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

6.1.3 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 93% dos usuários do PSA.

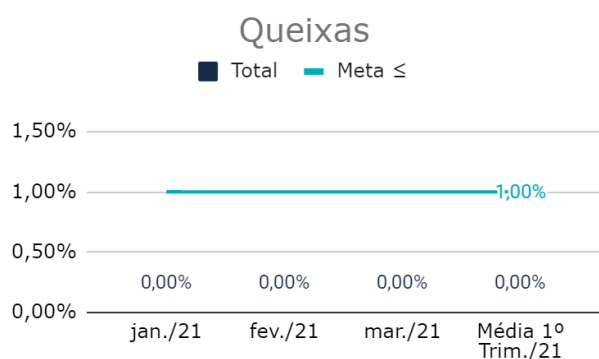
6.1.4 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 75% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço da unidade.

6.2 Manifestações

6.2.1 Queixas na ouvidoria interna



Análise crítica: Não foram registradas ouvidorias no período.

6.2.2 Registros na Ouvidoria

Todas as ouvidorias são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Nº Manifestações	
Sugestão	11
Crítica	8
Dúvidas	0
Elogio	49
Em Branco	6

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

Tipo	Relato do Usuário	Ação
Elogio	José Cabral enfermeiro ótimo atendimento educado, atencioso, está de parabéns	Feedback para a equipe.
Elogio	Juliano bom médico, ótimo auxiliar, muito atencioso	Feedback para a equipe.
Elogio	téc Erika muito atenciosa	Feedback para a equipe.
Elogio	parabéns a toda equipe de enfermagem, principalmente a técnica Jessica pela atenção	Feedback para a equipe.
Elogio	técnica Jessica parabéns	Feedback para a equipe.
Elogio	Ercilia muito gentil, ótimo atendimento tanto equipe, portia e os médicos, todos estão de parabéns	Feedback para a equipe.
Elogio	juliano faz ótimo trabalho é educado ótimo profissional	Feedback para a equipe.
Elogio	Hospital muito bom atendimento ótimo, Juliano rapaz atencioso e dedicado parabéns no que faz!	Feedback para a equipe.
Elogio	enfermeiro muito bom e com uma ótima qualidade para atender os pacientes o enfermeiro Juliano	Feedback para a equipe.
Sugestão	depois da recepção colocar bem especificado o local da triagem e desligar o barulho irritante das senhas ou abaixar o volume e tirar o painel de medicação da sala de triagem	Estamos trabalhando constantemente na melhoria das sinalizações, obrigada pela

		sugestão.
Elogio	Bom atendimento da enfermeira Orla Já, que graças a Deus cuidou e deu informações necessárias a minha mãe	Feedback para a equipe.
Elogio	Bom	Feedback para a equipe.
Elogio	todos estão de parabéns pelo atendimento tanto médicos quanto enfermeiros, o povo tem que entender que pronto socorro é correria e precisa ser paciente, agradeço Deus abençoe todos	Feedback para a equipe.
Elogio	muito bom	Feedback para a equipe.
Elogio	parabéns para todos e muito obrigada	Feedback para a equipe.
Elogio	Bom dia gostei muito do atendimento de vocês parabéns a todos vocês pelo bom atendimento e muito obrigado pela atenção de vocês	Feedback para a equipe.
Elogio	está tudo bem muito bom mais sempre pode melhorar	Feedback para a equipe.
Elogio	está sendo tratada muito bem pelo técnico de enfermagem Juliano, trata todos os pacientes e acompanhantes muito bem	Feedback para a equipe.
Elogio	observação muito bem atendido nada a reclamar só elogio ótimo enfermeiro	Feedback para a equipe.
Elogio	José Cabral, técnico de enfermagem excelente, mãos de anjo, atencioso e bondoso, fez do meu momento de dor menos doloroso e suportável, tem amor pela profissão, nota 10	Feedback para a equipe.
Elogio	permaneçam aqui sempre	Feedback para a equipe.
Elogio	José Cabral	Feedback para a equipe.
Elogio	Ana Flávia atenciosa muito carinhosa ao pegar a minha veia que é difícil. Enfermeira Mariana muito dedicada me tratou com muito carinho.	Feedback para a equipe.
Crítica	referente ao atendimento médico Dra. Camel deixou muito a desejar não deu medicação adequada para dor crônica encaminhou paciente com dor para psiquiatria	Iremos repassar esse feedback para o Coordenador dos Médicos
Crítica	a área da 'psiquiatria não me agradou não tem ala para os pacientes minha mãe ficou dias aqui e não melhorou teve que ficar 20 dias na observação por não ter um quarto pra ela e nesse meio tempo demorava muito pra cuidar da diabetes	O hospital não é referência em psiquiatria, atendemos os casos e encaminhamos via Cross para outra unidade Hospitalar, mas essa transferência depende de vaga cedida pelo sistema Cross.
Elogio	plantão de terça período manhã muito atencioso	Feedback para a equipe.
Sugestão	Painel digital chamar pela senha, médico chamar pelo número e não precisa ficar chamando pelo nome	Estamos trabalhando para a implantação do painel digital no PSA.
Elogio	Parabéns pela equipe do samu e os funcionários do hospital	Feedback para a equipe.
Sugestão	Gostaria que os médicos fossem mais educado e mais rápido no atendimento, obrigado	Iremos repassar essa sugestão para o Coordenador dos Médicos.
Sugestão	médicos deveriam parar mais em suas salas, devia ter um atendimento mais específico a demora devido ter que se ausentar de suas salas é muito grande	Iremos repassar essa sugestão para o Coordenador dos Médicos.
Elogio	José Cabral é muito tranquilo no atendimento educado e uma mão abençoada	Feedback para a equipe.

Elogio	muito bom	Feedback para a equipe.
Crítica	tem 6 dias que o meu esposo morreu trouxe ele aqui várias vezes era caso de internação mas os médicos não internou ele infelizmente ele faleceu aos 59 anos	Iremos repassar essa critica para o Coordenador dos Médicos.
Elogio	Ana Flávia	Feedback para a equipe.
Elogio	Todos os profissionais estão de parabéns, são verdadeiros heróis, Deus abençoe a todos	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe de enfermagem ótima	Feedback para a equipe.
Crítica	menos nepotismo mais médico noturno	Iremos repassar essa crítica para o Coordenador dos Médicos.
Elogio	médica Fernanda foi excelente uma profissional digna do titulo merece elogios	Feedback para a equipe.
Elogio	excelente enfermeiro José Cabral de parabéns	Feedback para a equipe.
Elogio	José Cabral enfermeiro	Feedback para a equipe.
Elogio	José Cabral muito atencioso ele conseguiu achar veia rápido e trabalhar com bom humor, porque não é todos que trabalham assim, parabéns José Cabral	Feedback para a equipe.
Crítica	péssimo atendimento na medicação, enfermeiras mal educadas	Iremos realizar orientação para equipe, prezamos pelo atendimento humanizado e de qualidade.
Elogio	equipe de enfermagem super educada, atenciosa	Feedback para a equipe.
Elogio	não tenho que reclamar de nada deste hospital	Feedback para a equipe.
Elogio	elogio ao enfermeiro Juliano que parece que trabalha com amor e dedicação	Feedback para a equipe.
Sugestão	preciso pedir exames	Possuímos no Hospital diversos tipos de exames.
Sugestão	alguns são bons, outros só por Deus	Feedback para a equipe e orientação para os colaboradores.
Crítica	no tempo que estamos de pandemia não vi por aqui nenhum tipo de distanciamento de paciente, a ala medicação não é suficiente para suportar tantos pacientes com segurança contra o covid	Estamos trabalhando constantemente na melhoria da sinalização de distanciamento social.
Elogio	que esta nova equipe continue com os mesmos cuidados com o paciente	Feedback para a equipe.
Sugestão	melhoras as condições dos equipamentos para enfermagem	Agradecemos a sugestão e o cuidado e preocupação com a equipe.
Elogio	Bem comunicativa, atenciosa, educada técnica Kátia, obrigada	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe de enfermagem muito humana e prestativa, equipe de nutrição também. Muito obrigada e que Deus abençoe a cada um de vocês	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe nota 10	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe super animada	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe maravilhosa da enfermeira Graziela	Feedback para a equipe.
Sugestão	somente no rx que teve problema	Iremos repassar essa sugestão ao setor responsável
Crítica	na triagem quando chegamos, não havia ninguém, muitas	Iremos realizar orientação para

	peças esperando, falta de atenção com os usuários que estavam esperando na sala de triagem	equipe, prezamos pelo atendimento humanizado e de qualidade.
Sugestão	aumento de salário para os profissionais	Agradecemos a sugestão e o cuidado e preocupação com a equipe.
Sugestão	que os funcionários sejam mais valorizados, aumento de salário	Agradecemos a sugestão e o cuidado e preocupação com a equipe.
Elogio	Os enfermeiros são nota 10. A enfermeira Silvana Araújo: ótima profissional, muito excelente	Feedback para a equipe.
Elogio	super atenciosas da entrada à saída, equipe realmente sabe o que faz	Feedback para a equipe.
Elogio	Gostaria de parabenizar o médico Tiago e o técnico Juliano pelo atendimento, atenção e carinho com minha sogra. Precisamos de mais profissionais assim, grata! Obs: enfermeira Thaina um amor	Feedback para a equipe.
Elogio	atendimento Juliano super bom ótimo profissional. Juliano nota 10	Feedback para a equipe.
Elogio	Juliano atendimento ótimo. Juliano nota 10	Feedback para a equipe.
Elogio	atendimento ótimo na obs, enfermeiro Juliano nota 10	Feedback para a equipe.
Sugestão	aumento de salário para os profissionais	Agradecemos a sugestão e o cuidado e preocupação com a equipe.
Crítica	tem que ter mais empatia porque falta em algumas pessoas	Iremos realizar orientação para equipe, prezamos pelo atendimento humanizado e de qualidade.
Elogio	o atendimento foi nota dez	Feedback para a equipe.

São Paulo, 25 de Abril de 2021.

Ely Hollen
Coordenador
Diretoria Técnica CEJAM