

OUVIDORIA Nº259/23			
Venho por meio deste , reclamar sobre o atendimento inadequado prestado a minha vó, 86 anos : passamos pela recepção e pediram para aguardar . Quando percebemos , 5 pacientes foram chamados pela triagem antes dela. Além de não darem prioridade pela idade, quando reclamamos na triagem , alegaram culpa do sistema de informação. Acredito que foi mais falha humana e de comunicação humanizada com o público. Questiono sobre o princípio de equidade neste serviço de saúde. Data do atendimento, 25/12/22, 11h40. aguardo resposta e providências.			
APURAÇÃO: PROCESSOS ASSISTÊNCIAIS			
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (Manchester ) :VERDE - Pouco Urgente			
Tempo previsto para atendimento	até 120 minutos		
Abertura da Ficha	11:28:00		
Triagem	11:43:00		
Atendimento Médico	12:05:00		
Medicação	12:30:00		
Processo de Testagem Covid	N/A		
Evasão	N/A		
Tempo de Permanência		01:02:00	
ESCALA			
Escala: Tecnicos	Enfermeiros:		
Ausência:	Horario de almoço/ Descanso:		
RESUMO DA OCORRÊNCIA			
<p>Ao analisar a ficha , não houve falha no atendimento da municipe em questão.Tendo sido triada e recebido atendimento no tempo adequado conforme classificação de risco.</p> <p>Hoje o fluxo de atendimento UPA acontece da seguinte forma:                      Abertura da ficha é feita por ordem de chegada.                      Triagem chama o paciente por ordem de abertura de ficha.                      Após a triagem é realizada a classificação do paciente e a partir desse momento , são seguidos todos os critérios de atendimento preferencial e de risco.</p>			
CONSIDERAÇÕES			
<p>Estamos analisando as possiveis alteracoes desse fluxo , uma vez que a UPA recebe casos urgência que são detectados a partir da triagem, precisamos garantir que o fluxo não impacte na seguraça do atendimento e garanta que todo o municipe recebe o atendimento adequado e no tempo adequado. Reafirmo que dentro do protocolo Manchester de classificação de risco, a classificação verde contempla na sua totalidade , idosos,gestantes e deficientes fisicos,que não possuindo nenhum outro agravo que altere sua classificação tem o atendimento em até 120 minutos, garantindo o principio de equidade.</p>			



Rosemerie de Oliveira Souza  
Gerente Assistencial e da Qualidade

**AHBB** Rede Santa Casa

[www.ahbb.org.br](http://www.ahbb.org.br)

contato@ahbb.org.br

14 34075066

R. Dr. Orlando Thiago dos Santos, 70  
Williams - Garça - SP  
CEP 17402 064