RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2016

PROCESSO Nº 2016/69774

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

BELÉM/PA, 10 de FEVEREIRO de 2017.

Missão, Visão e Valores.

Missão

Promover a gestão médico-hospitalar de excelência com equipes multidisciplinares comprometidas com a qualidade, com a ética e com a valorização profissional e humana na prestação de assistência à saúde, de forma humanizada, visando a restauração do bem-estar físico, psíquico e social, em benefício da comunidade.

Visão

Ser reconhecido como referência em governança de instituições de saúde, promovendo soluções inovadoras para a saúde do País, instituindo gestão de qualidade com foco na valorização humana, profissional, tecnológica e com excelência de atendimento.

Valores

Humanidade, Ética, Compromisso, Trabalho Multiprofissional, Profissionalismo e Responsabilidade Social.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....001
2. PRODUÇÃO CONSOLIDADA.....002
3. MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO.....004
4. PLANO ESTATÍSTICO.....011
5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....036
6. RELATÓRIO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....114
7. COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....131
8. ATAS.....143

1. APRESENTAÇÃO

O INDSH assumiu a gestão do contrato de nº 002/SESPA/2016 em 01 de Abril de 2016, o qual tem por objeto estabelecer o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, no Centro Hospitalar Jean Bitar, com a pactuação de indicadores de qualidade e resultado, em regime de 24 horas por dia, assegurando assistência universal e gratuita, exclusiva, aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2016 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de **janeiro** de 2017.

Belém/PÁ, 10 de fevereiro de 2017.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

T00000

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

000002

Rua Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
. one: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
EP: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Produção Consolidada de janeiro de 2017

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	40	116	4	755	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	93	110	-	389	20
CTI	1	-	14	265	10
TOTAL	134	226	18	1.409	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	152

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	123	3	126	0,81	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	51		51		51
ASSISTÊNCIA SOCIAL	22		22		22
CIRURGIA BARIÁTRICA	79		79		79
CARDIOLOGIA	46		46		46
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	60		60		60
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	21		21		21
CIRURGIA GERAL	134		134		134
CIRURGIA PLÁSTICA	41		41		41
CLÍNICA MÉDICA	67		67		67
COLOPROCTOLOGIA	53		53		53
DERMATOLOGIA	19		19		19
ENDOCRINOLOGIA	147		147		147
GERIATRIA	52		52		52
NUTRIÇÃO	41		41		41
PNEUMOLOGIA	23		23		23
PSICOLOGIA	22		22		22
REUMATOLOGIA	84		84		84
SUB TOTAL	962	-	962	-	962

TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	962
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	962

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA	Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	CONTRATADO	ÓBITOS NO PA, < 24 HORAS
	-	-	-	-	-

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	5.797	4.295	10.092		10.092
ELETROCARDIOGRAMA	39	69	108		108
ECOCARDIOGRAMA	27	22	49		49
ENDOSCOPIA	16	310	326		326
RAIOS-X	90	126	216		216
TOMOGRAFIA	40	47	87		87
ULTRASSONOGRAFIA	27	115	142		142
PAAF	-	29	29		29
TOTAL	6.036	5.013	11.049	-	11.049

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	11.049
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	11.049

Belém, 10 de fevereiro de 2016.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

000003

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

000004

Rua Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	56	40	0	4	755	40	1240	44	60,89%	17,16
CIRÚRGICA	105	93	0	0	389	20	620	93	62,74%	4,18
CTI	11	1	0	14	265	10	310	15	85,48%	17,67
TOTAL	172	134	0	18	1409	70	2170	152	64,93%	9,27

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	3	123	0,81

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	51			51
ASSISTÊNCIA SOCIAL	22			22
CIRURGIA BARIÁTRICA	79			79
CARDIOLOGIA	46			46
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	60			60
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	21			21
CIRURGIA GERAL	134			134
CIRURGIA PLÁSTICA	41			41
CLÍNICA MÉDICA	67			67
COLOPROCTOLOGIA	53			53
DERMATOLOGIA	19			19
ENDOCRINOLOGIA	147			147
GERIATRIA	52			52
NUTRIÇÃO	41			41
PNEUMOLOGIA	23			23
PSICOLOGIA	22			22
REUMATOLOGIA	84			84
TOTAL	962	0	0	962

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	4.295
ELETROCARDIOGRAMA	69
ECOCARDIOGRAMA	22
ENDOSCOPIA	310
RAIOS-X	126
TOMOGRAFIA	47
ULTRASSONOGRAFIA	115
PAAF	29
TOTAL	5.013

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	123
URGÊNCIA	3
TOTAL	126

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	29
MÉDIA	74
GRANDE	23
TOTAL	126

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	6
ANANINDEUA	17
AUGUSTO CORRÊA	2
BELÉM	67
BENEVIDES	2
BRAGANÇA	1
CAMETA	4
CAPANEMA	1
CASTANHAL	1
CONCÓRDIA DO PARÁ	1
CURRALINHO	1
IGARAPÉ-AÇU	1
MARABÁ	1
MARITUBA	4
MOJU	1
MUANÁ	3
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	2
TUCURUÍ	2
VIGIA	1
VISEU	1
OUTROS	2
TOTAL	126

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	7
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	18
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	6
CIRURGIA GERAL	22
CIRURGIA DO CÓLON	11
CIRURGIA DE HÉRNIA	19
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	30
CIRURGIA VASCULAR	1
ENDOSCOPIA	8
PLÁSTICA REPARADORA	4
TOTAL	126

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	15
ACARÁ	4
ALTAMIRA	11
ANAJÁS	1
ANANINDEUA	138
ANAPU	1
AUGUSTO CORRÊA	4
AURORA DO PARÁ	1
BAIÃO	1
BARCARENA	11
BELÉM	520
BENEVIDES	14
BONITO	1
BRAGANÇA	6
BRASIL NOVO	1
BREU BRANCO	1
BREVES	3
BUJARU	3
CACHOEIRA DO PIRIÁ	1
CAMETÁ	3
CAPANEMA	4
CAPITÃO POÇO	3
CASTANHAL	6
CONCEICÃO DO ARAGUAIA	3
CONCÓRDIA DO PARÁ	1
CURIONÓPOLIS	2
CURUÇA	6
DOM ELISEU	3
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GARRAFÃO DO NORTE	1
GOIANÉSIA DO PARÁ	1
IGARAPÉ-AÇU	2
IGARAPÉ-MIRI	3
IMPERATRIZ	2
INHANGAPI	1
IRITUIA	2
ITUPIRANGA	2
JACUNDÁ	8
MACAPÁ	1
MÃE DO RIO	5
MARABÁ	9
MARACANÃ	1
MARAPANIM	1
MARITUBA	16
MELGAÇO	1

MOCAJUBA	1
MOJU	8
MORADA NOVA	2
MUANÁ	1
NÃO INFORMADO	2
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	2
NOVA TIMBOTEUA	1
NOVO PROGRESSO	1
NOVO REPARTIMENTO	2
OURÉM	5
PARAGOMINAS	9
PARAUAPEBAS	1
PEIXE-BOI	2
PONTA DE PEDRAS	3
PORTEL	1
PRIMAVERA	4
REDENÇÃO	3
RONDON DO PARÁ	1
SALINÓPOLIS	6
SALVATERRA	2
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	12
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	9
SANTA LUZIA DO PARÁ	4
SANTA MARIA DO PARÁ	4
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	2
SÃO FÉLIX DO XINGU	2
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	4
SÃO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	9
SAPUCAIA	1
SOURE	6
TAILÂNDIA	2
TOMÉ-AÇU	1
TRACUATEUA	2
TUCUMÃ	2
TUCURUÍ	1
ULIANÓPOLIS	1
VIGIA	5
VISEU	4
XINGUARA	1
TOTAL	**962**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	51
ASSISTÊNCIA SOCIAL	22
CIRURGIA BARIÁTRICA	79
CARDIOLOGIA	46
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	60
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	21
CIRURGIA GERAL	134

CIRURGIA PLÁSTICA	41
CLÍNICA MÉDICA	67
COLOPROCTOLOGIA	53
DERMATOLOGIA	19
ENDOCRINOLOGIA	147
GERIATRIA	52
NUTRIÇÃO	41
PNEUMOLOGIA	23
PSICOLOGIA	22
REUMATOLOGIA	84
TOTAL	**962**

R. Cônego Jerônimo Pimentel - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

SUS SESPA INDSH

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	6
ANANINDEUA	16
AUGUSTO CORRÊA	2
BAGRE	2
BELÉM	106
BENEVIDES	2
BRAGANÇA	1
BREVES	1
BREU BRANCO	2
BUJARU	2
CASTANHAL	2
CONCÓRDIA	1
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
CURRALINHO	1
IGARAPÉ – AÇU	1
JACUNDÁ	2
MÃE DO RIO	1
MARABÁ	1
MARITUBA	5
OEIRAS DO PARÁ	1
PARAGOMINAS	3
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	3
TUCURUÍ	1
VIGIA	1
VISEU	1
OUTROS	2
TOTAL	**172**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	53
CIRURGIA BARIÁTRICA	39
CIRURGIA PLÁSTICA	1
CLÍNICA MÉDICA	7
COLOPROCTOLOGIA	4
CARDIOLOGIA	2
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	2
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	6
ENDOCRINOLOGIA	3
GERIATRIA	4
MEDICINA INTENSIVA	12
PNEUMOLOGIA	3
REUMATOLOGIA	36
TOTAL	**172**

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

000011

Rua Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2017

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20												20	20,00
Clínica Médica	40												40	40,00
UTI Adulto	10												10	10,00
Total	**70**												70	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620												620	620,00
Clínica Médica	1240												1240	1.240,00
UTI Adulto	310												310	310,00
Total	**2170**												2170	2.170,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244												244	244,00
Cirurgia Bariátrica	157												157	157,00
Cirurgia Plástica	2												2	2,00
Clínica Médica	56												56	56,00
Coloproctologia	26												26	26,00
Cardiologia	9												9	9,00
Cirurgia de cabeça e pescoço	14												14	14,00
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11												11	11,00
Endocrinologia	46												46	46,00
Geriatria	34												34	34,00
Medicina Intensiva	202												202	202,00
Plantonista / Clínica Médica	81												81	81,00
Pneumologia	35												35	35,00
Reumatologia	492												492	492,00
Total	**1409**												1409	1.409,00
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	389												389	389,00
Clínica Médica	755												755	755,00
UTI Adulto	265												265	265,00
Total	**1409**												1409	1.409,00
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	12,55												12,55	12,55
Clínica Médica	24,35												24,35	24,35
UTI Adulto	8,55												8,55	8,55
Total	**45,45**												45,45	45,45
1.6. Internações por Especialidade														

Cirurgia Geral	53												53	53,00
Cirurgia Bariátrica	39												39	39,00
Cirurgia Plástica	1												1	1,00
Clínica Médica	7												7	7,00
Coloproctologia	4												4	4,00
Cardiologia	2												2	2,00
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2												2	2,00
Cirurgia de cabeça e pescoço	6												6	6,00
Endocrinologia	3												3	3,00
Geriatria	4												4	4,00
Medicina Intensiva	12												12	12,00
Pneumologia	3												3	3,00
Reumatologia	36												36	36,00
Total	**172**												**172**	**172,00**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	105												105	105,00
Clínica Médica	56												56	56,00
UTI Adulto	11												11	11,00
Total	**172**												**172**	**172,00**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6												6	6,00
Ananindeua	16												16	16,00
Augusto Corrêa	2												2	2,00
Bagre	2												2	2,00
Belém	106												106	106,00
Benevides	2												2	2,00
Bragança	1												1	1,00
Breves	1												1	1,00
Breu Branco	2												2	2,00
Bujaru	2												2	2,00
Castanhal	2												2	2,00
Concórdia	1												1	1,00
Conceição do Araguaia	1												1	1,00
Curralinho	1												1	1,00
Igarapé – Açu	1												1	1,00
Jacundá	2												2	2,00
Mãe do Rio	1												1	1,00
Marabá	1												1	1,00
Marituba	5												5	5,00
Oeiras do Pará	1												1	1,00
Paragominas	3												3	3,00
Santa Isabel do Pará	2												2	2,00
São Domingos do Araguaia	1												1	1,00
São Francisco do Pará	1												1	1,00

São Miguel do Guamá	1												1	1,00
Soure	3												3	3,00
Tucuruí	1												1	1,00
Vigia	1												1	1,00
Viseu	1												1	1,00
Outros	2												2	2,00
Total	**172**												**172**	**172,00**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos	13												13	13,00
De 25 a 35 anos	20												20	20,00
De 36 a 46 anos	37												37	37,00
De 47 a 57 anos	45												45	45,00
De 58 a 68 anos	29												29	29,00
De 69 a 79 anos	16												16	16,00
De 80 a 110 anos	12												12	12,00
Total	**172**												**172**	**172,00**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Cirurgia bariátrica													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Endocrinologia													-	-
Geriatria													-	-
Medicina Intensiva													-	-
Plantonista / Clínica Médica													-	-
Pneumologia													-	-
Reumatologia													-	-
Total													-	-

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica	93												93	93,00
Clínica Médica	40												40	40,00
UTI Adulto	1												1	1,00
Total	**134**												**134**	**134,00**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0												-	-
Clínica Médica	3												3	3,00
Cirurgia bariátrica	0												-	-
Cirurgia Geral	0												-	-
Endocrinologia	1												1	1,00
Geriatria	0												-	-
Medicina Intensiva	6												6	6,00
Plantonista / Clínica Médica	2												2	2,00
Pneumologia	1												1	1,00
Reumatologia	5												5	5,00

Total	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**18**	**18,00**

1.13. Óbitos por Unidade															
Clínica Cirúrgica	0												-	-
Clínica Médica	4												**4**	**4,00**
UTI Adulto	14												**14**	**14,00**
Total	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**18**	**18,00**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)															
Cardiologia	0												-	-
Clínica Médica	0												-	-
Cirurgia bariátrica	0												-	-
Cirurgia Geral	0												-	-
Endocrinologia	0												-	-
Geriatria	0												-	-
Medicina Intensiva	0												-	-
Plantonista / Clínica Médica	0												-	-
Pneumologia	0												-	-
Reumatologia	0												-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)															
Cardiologia	0												-	-
Clínica Médica	3												**3**	**3,00**
Cirurgia bariátrica	0													
Cirurgia Geral	0												-	-
Endocrinologia	1												**1**	**1,00**
Geriatria	0												-	-
Medicina Intensiva	6												**6**	**6,00**
Plantonista / Clínica Médica	2												**2**	**2,00**
Pneumologia	1												**1**	**1,00**
Reumatologia	5												**5**	**5,00**
Total	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**18**	**18,00**

1.16. Óbitos por Faixa Etária															
De 14 a 24 anos	0												-	-
De 25 a 35 anos	0												-	-
De 36 a 46 anos	1												**1**	**1,00**
De 47 a 57 anos	4												**4**	**4,00**
De 58 a 68 anos	3												**3**	**3,00**
De 69 a 79 anos	3												**3**	**3,00**
De 80 a 110 anos	7												**7**	**7,00**
Total	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**18**	**18,00**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)															
Clínica Cirúrgica	13												**13**	**13,00**
Clínica Médica	10												**10**	**10,00**
UTI Adulto	20												**20**	**20,00**
Total	**43**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**43**	**43,00**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)															
Clínica Cirúrgica	0													-	-
Clínica Médica	3													3	3,00
UTI Adulto	0													-	-
Total	**3**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**3**	**3,00**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade															
Cardiologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3,00
Cirurgia bariátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Geral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Endocrinologia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,00
Geriatria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicina Intensiva	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6,00
Plantonista / Clínica Médica	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2,00
Pneumologia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,00
Reumatologia	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,00
Total	**18**													**18**	**18,00**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade															
Clínica Cirúrgica	93													93	93,00
Clínica Médica	44													44	44,00
UTI Adulto	15													15	15,00
Total	**152**													**152**	**152,00**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade															
Clínica Cirúrgica	62,74													62,74	62,74
Clínica Médica	60,89													60,89	60,89
UTI Adulto	85,48													85,48	85,48
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93**													64,93	64,93

Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**													**64,93%**	**64,93%**

1.22. Média de Permanência por Unidade															
Clínica Cirúrgica	4,18													4,18	4,18
Clínica Médica	16,06													16,06	16,06
UTI Adulto	17,67													17,67	17,67
Média Geral de Permanência	**9,27**													9,27	9,27

Média Geral de Permanência	**9,27**													**9,27**	**9,27**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade															
Clínica Cirúrgica	4,65													4,65	4,65
Clínica Médica	1,18													1,18	1,18
UTI Adulto	1,50													1,50	1,50
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**													1,50	2,17

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade															
Clínica Cirúrgica	0,00%													0,00%	0,00%
Clínica Médica	8,51%													8,51%	8,51%

UTI Adulto	93,33%												93,33%	93,33%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**												93,33%	11,84%
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%													
Não Institucional	0,00%													
Operatória	0,00%												0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**												11,84%	11,84%
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	29												29	29,00
Cirurgias Médias	74												74	74,00
Cirurgias Grandes	23												23	23,00
Total	**126**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	126	10,50
Número de Óbitos Operatórios	**0**												-	-
Média Diária de Cirurgias	**4,06**												4,06	4,06
Procedimentos	126												126	126,00
Nº de Salas Cirúrgicas	5												5	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,81**												0,81	0,81
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência	3												3	3,00
Cirurgias Eletivas	123												123	123,00
Total	**126**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	126	126,00
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	7												7	7,00
Cirurgia de cabeça e pescoço	18												18	18,00
Cirurgia dermatológica	5												5	5,00
Cirurgia Geral	23												23	23,00
Cirurgia do Cólon	11												11	11,00
Cirurgia de hérnia	19												19	19,00
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30												30	30,00
Cirurgia Vascular	1												1	1,00
Endoscopia	8												8	8,00
Plástica Reparadora	4												4	4,00
Ostomia	0												-	-
Total	**126**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	126	126,00
2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0												-	-
Local	15												15	15,00

Geral	70												70	70,00
Peridural	26												26	26,00
Raquidiana	29												29	29,00
Bloqueio	0												-	-
Sedação	26												26	26,00
Outras	0												-	-
Total	**166**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	166	13,83
Média Diária	**5,35**												5,35	5,35

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	141												141	141,00
Clínica Médica	12												12	12,00
UTI Adulto	1												1	1,00
Ambulatório	12												12	12,00
Total	**166**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	166	166,00

2.3. Centro Obstétrico														
2.3.1. Partos por Tipo														
Parto Normal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parto Instrumental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cesárea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.2. Curetagem														
Pos-Parto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Prova	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.3 - Nascimentos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.6 - Nativivos por Sexo - Até 2.500g														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.7 - Natimortos por Sexo															
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.4. Central de Material Esterilizado															
2.4.1. Produção															
Pacotes/Caixas preparados	4.420												**4420**	**4.420,00**	
Processamentos da Autoclave	196												**196**	**196,00**	
Processamentos da Sterrad	0												**-**	**-**	
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	5												**5**	**5,00**	
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0												**-**	**-**	
Outros	0												**-**	**-**	
Total	**4621**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4621**	**4.621,00**	

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor															
Clínica Cirúrgica	285												**285**	**285,00**	
Clínica Médica	555												**555**	**555,00**	
UTI	698												**698**	**698,00**	
Centro Cirúrgico	1.967												**1967**	**1.967,00**	
Ambulatório	114												**114**	**114,00**	
Endoscopia	214												**214**	**214,00**	
Total	**3833**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**3833**	**3.833,00**	

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento															
2.5.1. Consultas - Ambulatório															
Consultas Simples	962												**962**	**962,00**	
Procedimentos	82												**82**	**82,00**	
Total	**1044**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1044**	**1.044,00**	
Média Diária de Consultas	**33,68**												**33,68**	**33,68**	

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório															
Anestesiologia	51												**51**	**51,00**	
Assistência Social	22												**22**	**22,00**	
Cirurgia Bariátrica	79												**79**	**79,00**	
Cardiologia	46												**46**	**46,00**	
Cirurgia de cabeça e pescoço	60												**60**	**60,00**	
Cirurgia do Aparelho Digestivo	21												**21**	**21,00**	
Cirurgia Geral	134												**134**	**134,00**	
Cirurgia Plástica	41												**41**	**41,00**	
Clínica Médica	67												**67**	**67,00**	
Coloproctologia	53												**53**	**53,00**	
Dermatologia	19												**19**	**19,00**	
Endocrinologia	147												**147**	**147,00**	

Geriatria	52												52	52,00
Nutrição	41												41	41,00
Pneumologia	23												23	23,00
Psicologia	22												22	22,00
Reumatologia	84												84	84,00
Total	**962**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**962**	**962,00**
Média Diária	**31,03**												**31,03**	**31,03**

2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas													-	-

2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	82												82	82,00
Cauterizações													-	-
Retirada de Pontos													-	-
Aplicação Intra-articular	0												-	-
Aplicação Medicação	0												-	-
Outros	0												-	-
Total	**82**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**82**	**82,00**
Média Diária	**2,65**												**2,65**	**2,65**

2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	708												708	708,00
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143												143	143,00
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491												491	491,00
Outros (Missas, Cultos...)	0												-	-
Total	**1342**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1342**	**1.342,00**
Média Diária	**43,29**												**43,29**	**43,29**

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	1886												1886	1.886,00
Atendimentos de Óbitos	6												6	6,00
Transferências Aéreas (Reguladas)	0												-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0												-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5												5	5,00
Total	**1897**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1897**	**1.897,00**

2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo	22												22	22,00
Atendimento nas Unidades	908												908	908,00
Grupo Terapêutico	0												-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8												8	8,00
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0												-	-

Total	**938**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**938**	**938,00**
2.9. Educação															
Cursos Ministrados	**0**													-	-
Nº de Participantes	0													-	-
Carga Horária	0													-	-
Treinamentos	**23**													**23**	**23,00**
Nº de Participantes	143													**143**	**143,00**
Carga Horária	174:15:00													**174:15:00**	**174:15:00**
Cursos Externos	**2**													**2**	**2,00**
Nº de Participantes	2													**2**	**2,00**
Carga Horária	18:00:00													**18:00:00**	**18:00:00**
3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento															
3.1. Laboratório de Análises Clínicas															
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos															
Anatomia Patológica	143													**143**	**143,00**
Bioquímica	6726													**6726**	**6.726,00**
Gasometria	339													**339**	**339,00**
Hematologia	1439													**1439**	**1.439,00**
Hormônios	786													**786**	**786,00**
Imunologia	292													**292**	**292,00**
Líquor	1													**1**	**1,00**
Microbiologia	242													**242**	**242,00**
Parasitologia	59													**59**	**59,00**
Urina	208													**208**	**208,00**
Total	**10235**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**10235**	**10.235,00**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	990													**990**	**990,00**
Clínica Médica	2204													**2204**	**2.204,00**
UTI Adulto	2603													**2603**	**2.603,00**
Total	**5797**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**5797,00**	**5797,00**
Média Diária	**187,00**													**187,00**	**187,00**
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório / Municípios	4.295													**4295**	**4.295,00**
Total	**4295**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4295**	**4.295,00**
Média Diária	**138,55**													**138,55**	**138,55**
3.1.4 Exames Realizados no Período															
Total	**10092**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**10092**	**10.092,00**
3.2. Mamografia															
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Média Diária													-	-
Total Exames Internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	-												-	-
Clínica Médica	-												-	-
UTI Adulto	-												-	-
Centro Cirúrgico	-												-	-
Total	-				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-
Nº Transfusões Realizadas	0												-	-
Média Diária													-	-
3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	0												-	-
Coluna Cervical	1												1	1,00
Coluna Dorsal	1												1	1,00
Coluna Lombar	5												5	5,00
Cotovelo	1												1	1,00
Joelho	2												2	2,00
Mão	4												4	4,00
Ombro	1												1	1,00
Punho	3												3	3,00
Quadril/Bacia	3												3	3,00
Tórax	185												185	185,00
Tornozelo/Pé	1												1	1,00
Outros	9												9	9,00
Total	216	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	216	216,00
Média Diária	6,97												6,97	6,97
3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	0												-	-
Coluna Cervical	0												-	-
Coluna Dorsal	0												-	-
Coluna Lombar	0												-	-
Cotovelo	0												-	-
Joelho	0												-	-
Mão	0												-	-
Ombro	0												-	-
Punho	0												-	-
Quadril/Bacia	0												-	-
Tórax	86												86	86,00
Tornozelo/Pé	0												-	-
Outros	4												4	4,00

Total	**90**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**90**	**90,00**
Média Diária	**2,90**													**2,90**	**2,90**
3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno															
Clínica Cirúrgica	9													9	9,00
Clínica Médica	75													75	75,00
UTI Adulto	6													6	6,00
Centro Cirúrgico	0													-	-
Total	**90**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**90**	**90,00**
Média Diária	**2,90**													**2,90**	**2,90**
3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo															
Abdomen	0													-	-
Coluna Cervical	1													1	1,00
Coluna Dorsal	1													1	1,00
Coluna Lombar	5													5	5,00
Cotovelo	1													1	1,00
Joelho	2													2	2,00
Mão	4													4	4,00
Ombro	1													1	1,00
Punho	3													3	3,00
Quadril/Bacia	3													3	3,00
Tórax	99													99	99,00
Tornozelo/Pé	1													1	1,00
Outros	5													5	5,00
Total	**126**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**126**	**126,00**
Média Diária	**4,06**													**4,06**	**4,06**
3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	126,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	126,00	126,00
Total	**126**													126,00	126,00
Média Diária	**4,06**													**4,06**	**4,06**
3.4.6. Filmes Gastos															
8 x 10	160													160	160,00
10 x 12	60													60	60,00
18 x 24	0													-	-
24 x 30	0													-	-
Total	**220**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**220**	**220,00**
Média Diária	**7,10**													**7,10**	**7,10**
3.4.7. Filmes Inutilizados															
8 x 10	1													1	1,00
10 x 12	3													3	3,00
18 x 24	0													-	-
24 x 30	0													-	-
Total	**4**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**	**4,00**
Média Diária	**0,13**													**0,13**	**0,13**
% sobre filmes gastos	**1,82%**													**1,82%**	**1,82%**

Total Exames Internos	**90**												**90**	**90,00**
Total Exames Externos	**126**												**126**	**126,00**
Total Exames Realizados	**216**												**216**	**216,00**

3.5. Terapia Ocupacional														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-

3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	**0**												**0**	-
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**												**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**0**												**0**	-

3.6. Fisioterapia														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	144												**144**	**144,00**
Clínica Médica	144												**144**	**144,00**
UTI Adulto	1.423												**1423**	**1.423,00**
Total	**1711**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1711**	**1.711,00**
Média Diária	**55,19**												**55,19**	**55,19**

3.6.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	**1711**												**1.711**	**1.711,00**
Total de Sessões Pacientes Externos													**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**1711**												**1.711**	**1.711,00**

3.7. Tomografia														
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	26												**26**	**26,00**
Abdômen Total	0												-	-
Coluna	8												**8**	**8,00**
Crânio	6												**6**	**6,00**
Face	1												**1**	**1,00**
Joelho	0												-	-
Mastóide	0												-	-
Ombro	0												-	-
Pelve	20												**20**	**20,00**

Pescoço	3												3	3,00
Quadril	0												-	-
Tórax	20												20	20,00
Outros	3												3	3,00
Total	87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	87	87,00
Média Diária	2,81												2,81	2,81

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdomen Superior	14												14	14,00
Abdomen Total	0												-	-
Coluna	0												-	-
Crânio	3												3	3,00
Face	0												-	-
Joelho	0												-	-
Mastóide	0												-	-
Ombro	0												-	-
Pelve	11												11	11,00
Pescoço	1												1	1,00
Quadril	0												-	-
Tórax	10												10	10,00
Outros	1												1	1,00
Total	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	40,00
Média Diária	1,29												1,29	1,29

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	3												3	3,00
Clínica Médica	29												29	29,00
UTI Adulto	8												8	8,00
Total	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	40,00
Média Diária	1,29												1,29	1,29

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdomen Superior	12												12	12,00
Abdomen Total	0												-	-
Coluna	8												8	8,00
Crânio	3												3	3,00
Face	1												1	1,00
Joelho	0												-	-
Mastóide	0												-	-
Ombro	0												-	-
Pelve	9												9	9,00
Pescoço	2													
Quadril	0												-	-
Tórax	10												10	10,00
Outros	2												2	2,00
Total	47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	45	45,00
Média Diária	1,52												1,52	1,52

Total Exames Internos	40												40	40,00
Total Exames Externos	47												45	45,00

Total Exames Realizados	**87**												**85**	**85,00**

3.8. Ultrasonografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	86												**86**	**86,00**
Abdomên superior	4												**4**	**4,00**
Cervical	5												**5**	**5,00**
Globo Ocular	0												-	-
Joelho	0												-	-
Mama	0												-	-
Obstétrico	0												-	-
Ombro	0												-	-
Partes Moles	0												-	-
Pelve	1												**1**	**1,00**
Próstata	0												-	-
Renal	0												-	-
Tireóide	33												**33**	**33,00**
Tórax	0												-	-
Transvaginal	0												-	-
Vias Urinárias/Renal	10												**10**	**10,00**
Outros	3												**3**	**3,00**
Total	**142**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**142**	**142,00**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total	22												**22**	**22,00**
Abdomên superior	1												**1**	**1,00**
Cervical	4												**4**	**4,00**
Globo Ocular	0												-	-
Joelho	0												-	-
Mama	0												-	-
Obstétrico	0												-	-
Ombro	0												-	-
Partes Moles	0												-	-
Pelve	0												-	-
Próstata	0												-	-
Renal	0												-	-
Tireóide	0												-	-
Tórax	0												-	-
Transvaginal	0												-	-
Vias Urinárias/Renal	0												-	-
Outros	0												-	-
Total	**27**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**27**	**27,00**
Média Diária	**0,87**												**0,87**	**0,87**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0												-	-
Clínica Médica	23												**23**	**23,00**
UTI Adulto	4												**4**	**4,00**
Total	**27**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**27**	**27,00**
Média Diária	**0,87**												**0,87**	**0,87**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdominal total	64												64	64,00
Abdomên superior	3												3	3,00
Cervical	1												1	1,00
Globo Ocular	0												-	-
Joelho	0												-	-
Mama	0												-	-
Obstétrico	0												-	-
Ombro	0												-	-
Partes Moles	0												-	-
Pelve	1												1	1,00
Próstata	0												-	-
Renal	0												-	-
Tireóide	33												33	33,00
Tórax	0												-	-
Transvaginal	0												-	-
Vias Urinárias/Renal	10												10	10,00
Outros	3												3	3,00
Total	**115**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**115**	**115,00**
Média Diária	**3,71**												**3,71**	**3,71**

Total Exames Internos	**27**												**27**	**27,00**
Total Exames Externos	**115**												**115**	**115,00**
Total Exames Realizados	**142**												**142**	**142,00**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	28												28	28,00
Dilatação de Esôfago	0												-	-
EDA	260												260	260,00
Esclerose	0												-	-
Hemostasia	0												-	-
Retirada de Corpo Estranho	0												-	-
Urease	195												195	195,00
Outros	0												-	-
Total	**483**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**483**	**483,00**
Média Diária	**15,58**												**15,58**	**15,58**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3												3	3,00
Dilatação de Esôfago	0												-	-
EDA	12												12	12,00
Esclerose	0												-	-
Hemostasia	0												-	-
Retirada de Corpo Estranho	0												-	-
Urease	1												1	1,00
Outros	0												-	-
Total	**16**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**16**	**16,00**

Média Diária	**0,52**												**0,52**	**0,52**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0												-	-
Clínica Médica	15												**15**	**15,00**
UTI Adulto	1												**1**	**1,00**
Total	**16**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**16**	**16,00**
Média Diária	**0,52**												**0,52**	**0,52**

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	25												**25**	**25,00**
Dilatação de Esôfago	0												-	-
EDA	248												**248**	**248,00**
Esclerose	0												-	-
Hemostasia	0												-	-
Retirada de Corpo Estranho	0												-	-
Urease	194												**194**	**194,00**
Outros	0												-	-
Total	**467**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**467**	**467,00**
Média Diária	**15,06**												**15,06**	**15,06**

Total Exames Internos	**16**												**16**	**16,00**
Total Exames Externos	**467**												**467**	**467,00**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	21												**21**	**21,00**
Colonoscopia	65												**65**	**65,00**
Esclerose	0												-	-
Ligadura Hemorrágica	0												-	-
Retossigmoidoscopia	1												**1**	**1,00**
Outros	0												-	-
Total	**87**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**87**	**87,00**
Média Diária	**2,81**												**2,81**	**2,81**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	0												-	-
Colonoscopia	4												**4**	**4,00**
Esclerose	0												-	-
Ligadura Hemorragica	0												-	-
Retossigmoidoscopia	0												-	-
Outros	0												-	-
Total	**4**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**	**4,00**
Média Diária	**0,13**												**0,13**	**0,13**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0												-	-
Clínica Médica	3												**3**	**3,00**
UTI Adulto	1												**1**	**1,00**

Total	**4**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**	**4,00**
Média Diária	**0,13**												**0,13**	**0,13**
3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	21												**21**	**21,00**
Colonoscopia	61												**61**	**61,00**
Esclerose	0												-	-
Ligadura Hemorrágica	0												-	-
Retossigmoidoscopia	1												**1**	**1,00**
Outros	0												-	-
Total	**83**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**83**	**83,00**
Média Diária	**2,68**												**2,68**	**2,68**
Colonoscopia Total Exames Internos	**4**												**4**	**4,00**
Colonoscopia Total Exames Externos	**83**												**83**	**83,00**
Total Geral Exames Internos	**20**												**20**	**20,00**
Total Geral Exames Externos	**550**												**550**	**550,00**
TOTAL	**570**												**570**	**570,00**
3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	3												**3**	**3,00**
Clínica Médica	36												**36**	**36,00**
UTI Adulto	0												-	-
Total	**39**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**39**	**39,00**
Média Diária	**1,26**												**1,26**	**1,26**
3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos														
Ambulatório	69												**69**	**69,00**
Total Exames Internos	**39**												**39**	**39,00**
Total Exames Externos	**69**												**69**	**69,00**
Total Exames Realizados	**108**												**108**	**108,00**
3.12. Total SADT Internos														
Laboratório	5.797												**5797**	**5.797,00**
Mamografia	0												**0**	**0**
Raio-x	90												**90**	**90,00**
Tomografia	40												**40**	**40,00**
Ultrassonografia	27												**27**	**27,00**
Endoscopia	20												**20**	**20,00**
Eletrocardiograma	39												**39**	**39,00**
Hemoterapia	0												**0**	-
Hemodiálise (Sessões)	53												**0**	-
Total	**6.066**												**6013**	**6.013,00**
3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														

Laboratório	4.295													4.295	4.295,00
Mamografia	0													0	0
Raio-x	126													126	126,00
Tomografia	47													45	45,00
Ultrassonografia	115													115	115,00
Endoscopia	550													550	550,00
Eletrocardiograma	69													69	69,00
Hemoterapia	0													0	-
Hemodiálise (Sessões)	0													0	-
PAAF (Biópsia para tireóide)	29													29	29,00
Total	**5.231**													5.200	5.200,00
3.14.TOTAL GERAL SADT	**11297**													11.213	11.213,00

4. Serviços de Apoio															
4.1. Nutrição e Dietética															
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo															
Desjejum	990													990	990,00
Colação	990													990	990,00
Almoço	990													990	990,00
Lanche	990													990	990,00
Jantar	990													990	990,00
Ceia	990													990	990,00
Dieta Enteral	317													317	317,00
Suplementação V.O.	122													122	122,00
Total	**6379**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6379	6.379,00
Média Diária	**205,77**													205,77	205,77
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal															
Funcionários	2.771													2771	2.771,00
Acompanhantes	1.070													1070	1.070,00
Médicos	240													240	240,00
Clínica Cirúrgica	271													271	271,00
Clínica Médica	541													541	541,00
UTI Adulto	23													23	23,00
Total	**4916**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4916	4.916,00
Média Diária	**158,58**													158,58	158,58
4.2. Processamento da Roupa															
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade															
Clínica Médica	856,10													856,10	856,10
Clínica Cirúrgica	508,40													508,40	508,40
UTI	2928,30													2.928,30	2.928,30
Centro Cirúrgico/Obstetrico	1777,80													1.777,80	1.777,80
CME	492,40													492,40	492,40
Endoscopia	168,40													168,40	168,40
Serviço de Higiene e Limpeza	386,70													386,70	386,70
Retorno/Outros	28,20													28,20	28,20
Total	**7.146,30**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7146,30	7.146,30

Média Diária	**230,53**												**230,53**	**230,53**

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-

4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**7.146,30**												**7.146,30**	**7.146,30**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**230,53**												**230,53**	**230,53**
ML Produtos Utilizados	**0,00**												**0,00**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,00**												**0,00**	**0,00**

4.2.4. Produção de Costura														
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0												-	-
Alvenaria	0												-	-
Carpintaria	0												-	-
Elétrica	54												**54**	**54,00**
Eletrônica	0												-	-
Hidráulica	30												**30**	**30,00**
Marcenaria	11												**11**	**11,00**
Mecânica	2												**2**	**2,00**
Manutenção	0												-	-
Pintura	16												**16**	**16,00**
Refrigeração	0												-	-
Telefonia	0												-	-
Outros	26												**26**	**26,00**
Total	**139**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**139,00**	**139,00**
Média Diária	**4,48**												**4,48**	**4,48**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	0												-	-
Agência Transfusional	0												-	-

Almoxarifado	5												5	5,00
Ambulatório	11												11	11,00
Assistência Social	0												-	-
Central de Regulação	0												-	-
Central Telefônica	0												-	-
Centro Cirúrgico	8												8	8,00
Clínica Cirúrgica	7												7	7,00
Clínica Médica	32												32	32,00
Compras	0												-	-
Coordenação de apoio	1												1	1,00
UTI Adulto	8												8	8,00
CME - Central de Materiais Esterilizados	1												1	1,00
Departamento de Pessoal	0												-	-
Endoscopia	0												-	-
Enfermagem	0												-	-
Farmácia	2												2	2,00
Financeiro	0												-	-
Higienização	0												-	-
Laboratório	2												2	2,00
Lavanderia	0												-	-
Manutenção	10												10	10,00
NEP	3												3	3,00
Patrimônio	2												2	2,00
Portaria	2												2	2,00
Recepção	0												-	-
Raio-x	3												3	3,00
RH	0												-	-
Rouparia	1												1	1,00
SCIH	0												-	-
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0												-	-
Serviço de higienização e limpeza - SHL	6												6	6,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	4												4	4,00
Tecnologia da Informação	0												-	-
SADT	2												2	2,00
Ultrassonografia	0												-	-
Outros	29												29	29,00
Total	**139**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**139**	**139,00**

4.4. Telefonia														
4.4.1. Ligações Realizadas														
Das 7h às 13h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Das 13h às 19h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Das 19h às 7h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

4.5. Encadernação														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total														-	-
Média Diária														-	-

4.6. Plastificação															
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisioterapia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recepção Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.7. Cópias															
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diretoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPP/Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Farmacia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração	50												50	50,00
Segurança do Trabalho	1												1	1,00
Enfermeiros	28												28	28,00
Téc. Enfermagem	94												94	94,00
SND	26												26	26,00
Limpeza e Higiene	40												40	40,00
Serv. Processam. Roupa	6												6	6,00
Manutenção	6												6	6,00
Portaria	8												8	8,00
Recepção	7												7	7,00
Almoxarifado	3												3	3,00
Compras	2												2	2,00
Farmácia	18												18	18,00
Sub-Total 1	289	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	289	289,00

Terceirizados	42												42	42,00
Sub-Total 2	42												42	42,00
Total Geral	331	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	331	331,00

5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação	5												5	5,00
Superior	57												57	57,00
Superior Incompleto	6												6	6,00
Ensino Médio	194												194	194,00
Ensino Médio Incompleto	3												3	3,00
Ensino Fundamental	21												21	21,00
Ensino Fundamental Incompleto	2												2	2,00
Sem Instrução	1												1	1,00
Total	289	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	289	289,00

5.1.3. Corpo Clínico

Médicos Pessoa Jurídica	92												92	92,00
Outros	0												-	-

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	0												-	-
Funcionários de Licenças/Afastamentos	4												4	4,00
Admissões	2												2	2,00
Demissões	1												1	1,00
Afastamentos	8												8	8,00
Nº de Funcionários/mês	289												289	289,00
Faltas em dias	20												20	20,00
Índice de Absenteísmo	0,22												0,22	0,22
Horas Extras	3.236,98												3236,98	3.236,98
Atrasos em Horas	601,99												601,99	601,99
Índice de Funcionários por Leito	4,13												4,13	4,13
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,36												6,36	6,36
Índice de Rotatividade	0,52												0,52	0,52
% do Pessoal - S. Adm	17,30%												17,30%	17,30%
% do Pessoal de Enfermagem	42,21%												42,21%	42,21%
% do Pessoal S.Apoio	40,14%												40,14%	40,14%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	42												42	42,00
Outros não Empregados	0												-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.409**												**1409**	**1.409,00**
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**												**64,93%**	**64,93%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**45,45**												**45,45**	**45,45**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**												**2,17**	**2,17**
Taxa Mortalidade Global	**11,84%**												**11,84%**	**11,84%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**												**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar	**2,63%**												**2,63%**	**2,63%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**4,06**												**4,06**	**4,06**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**33,68**												**33,68**	**33,68**
Média Diária Refeições Servidas	**205,77**												**205,77**	**205,77**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**230,53**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**230,53**	**19,21**
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	**0,00**												**-**	**-**

Nº de Dias do Mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Belém, 10 de Fevereiro de 2017

R. Cônego Jerônimo Pimentel - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Frohlich
Direção Financeira-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - S.A.U.

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO/2017

000036

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau.hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U.

Mês Referência Janeiro 2017

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Centro Hospitalar Jean Bitar, analisando o índice de satisfação dos usuários. Estabelecendo um canal de comunicação e relacionamento com o usuário; priorizando que o Centro Hospitalar Jean Bitar atenda de forma efetiva, garantindo a eficiência e compromisso com o serviço prestado.

O trabalho é desenvolvido através de escuta individual, registrando os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços prestados; as buscas ativas são realizadas com os pacientes, acompanhantes e visitantes, consolidando um canal de relacionamento direto entre o CHJB e seus assistidos; as pesquisas de satisfação são realizadas diariamente nos setores de atendimento do hospital, a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, estes que são monitorados permanentemente. Outra metodologia utilizada para a coleta de dados é realizada através das caixinhas de coleta espalhadas pelo hospital, onde os usuários podem se manifestar através de folder, avaliando o atendimento recebido.

O objetivo principal do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços hospitalares, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS, cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços.

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de Janeiro de 2017.

000037

2– ATIVIDADES MENSAIS

Assim como nos meses anteriores, emjaneiropermanecemos nos esforçando para atender uma amostra significativa de usuários, visando acompanhar o crescimento dos serviços ofertados pelo CHJB. Acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de eliminarmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital.Ouvir a opinião e avaliação dos usuários nos permite detectar as falhas e conhecer os acertos. Esse procedimento é extremamente importante para a gestão hospitalar, uma vez que vem de quem utiliza os serviços e de quem mais deve se manter sempre satisfeito. As pesquisas de satisfaçãosão relevantes, visto que nos insere na cultura de atenção ao usuário, pois precisamos exercer a Política Nacional de Humanização (PNH), de forma a humanizar as práticas em todas as instâncias da saúde do Sistema Único de Saúde.

Realizamos não só o atendimento itinerantepara a aplicação das pesquisas, como também realizamos alguns atendimentos em caráter informativo e dedirecionamento a algumas lideranças,nos casos em que constatamos possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada pelo usuário atendido.

A tabela abaixo, trás o resumo das atividades que o S.A.U realizou ao longo do mês e que se constituíram em material para análise dos resultados aqui apresentados:

Tabela 01: Apresentação das atividades realizadas pelo S.A.U

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**784**
1.1	Atendimentos em sala	**11**
1.2	Atendimentos por telefone	**25**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**40**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**708**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**55**

2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**55**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**0**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**768**
3.1	Internas	**277**
3.2	**Externas**	**491**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**1**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**1**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.609**

Fonte: CHJB – Janeiro 2017

Em janeiro realizamosonze(11) atendimentos voluntários em sala e apenas um (01) usuário formalizou o seu manifesto em caráter reclamatório, os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Continuamos em janeiro a buscar ativamente nos diversos setores do CHJB, a opinião e avaliação dos usuários, no intuito de obtermosa mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 768 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

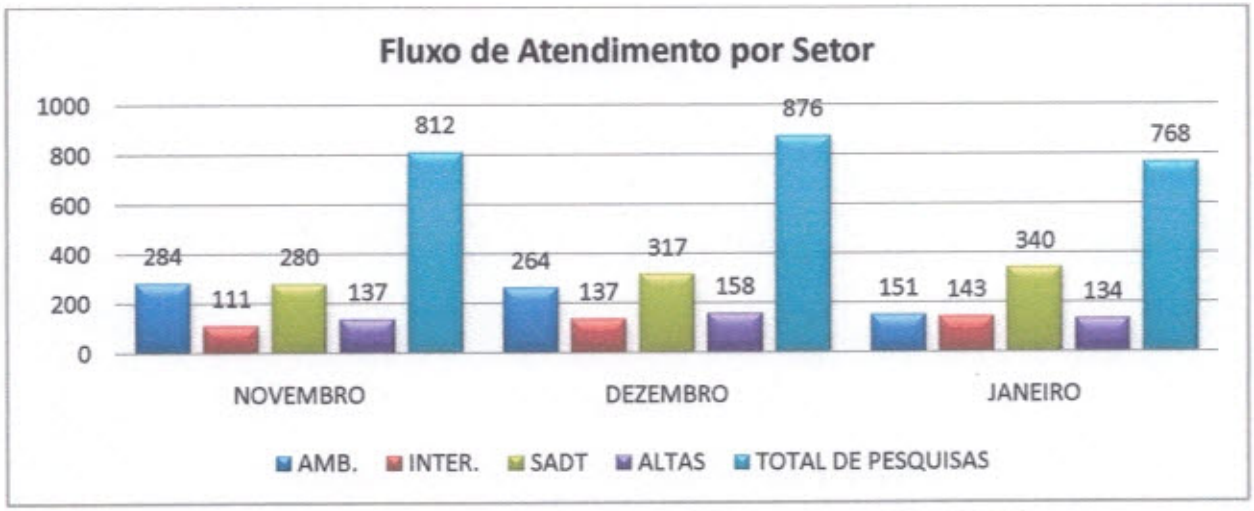
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**151**
Internação	**143**
S.A.D.T	**340**
Alta Hospitalar	**134**
TOTAL	**768**

Fonte: S.A.U. CHJB – Janeiro 2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau.hjb@indsh.org.br

Em todas as abordagens que o SAU realiza, é esclarecido aos usuários que eles podem se manifestar positivamente ou negativamente,assim como também, podem apenas dar a pontuação aos itens citados nos formulários.

Através daaplicação da pesquisa de satisfação, podemos conhecer como o hospital é visto pelo nosso público; avaliar os resultados gerados por cada setor; descobrir como os serviços prestados por nossos profissionais sãovistos e avaliados por nossos usuários; saber em quais pontos o hospital apresenta falhas ou fraqueza e como melhorá-las, e também melhorar a comunicação interna do hospital.



Fonte: S.A.U. Centro Hospitalar Jean Bitar – Janeiro2017

Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo SAU, nos meses de novembro,dezembro e janeiro, conforme demonstra o gráfico acima,é perceptível que tivemos uma significativa queda noquantitativo final de pesquisasrealizadas, que justifica-se pelo não funcionamento do ambulatório, por um período de 21 dias, devido necessidade de reforma do setor.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,29%	0,08%	0,99%	0,00%
Ruim	0,81%	0,00%	1,29%	0,00%
Regular	5,60%	0,25%	7,71%	0,37%
Bom	17,53%	0,83%	35,29%	14,80%
Ótimo	75,77%	98,85%	54,71%	84,83%
Total Resposta	**2.088**	**3.988**	**3.332**	**1.338**
% Satisfação	**93,44%**	**99,67%**	**90,01%**	**99,63%**

Fonte: S.A.U. CHJB - Janeiro 2017

3 - ANÁLISES DOS DADOS

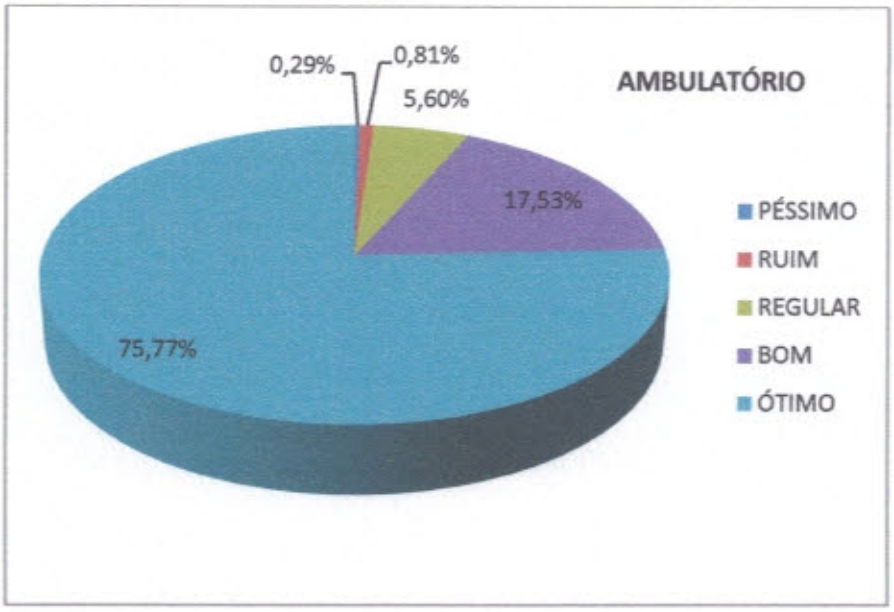
O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de janeiroo valor de **95,69%**.Nos parágrafosque seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo SAUcom vistas a constatarmos quais queixas são primárias e quais são recorrentes, levando em consideração que são elas as responsáveis pelo impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

A satisfação noambulatórioobteve uma queda de0,14% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês ovalor de 93,30% de satisfação.

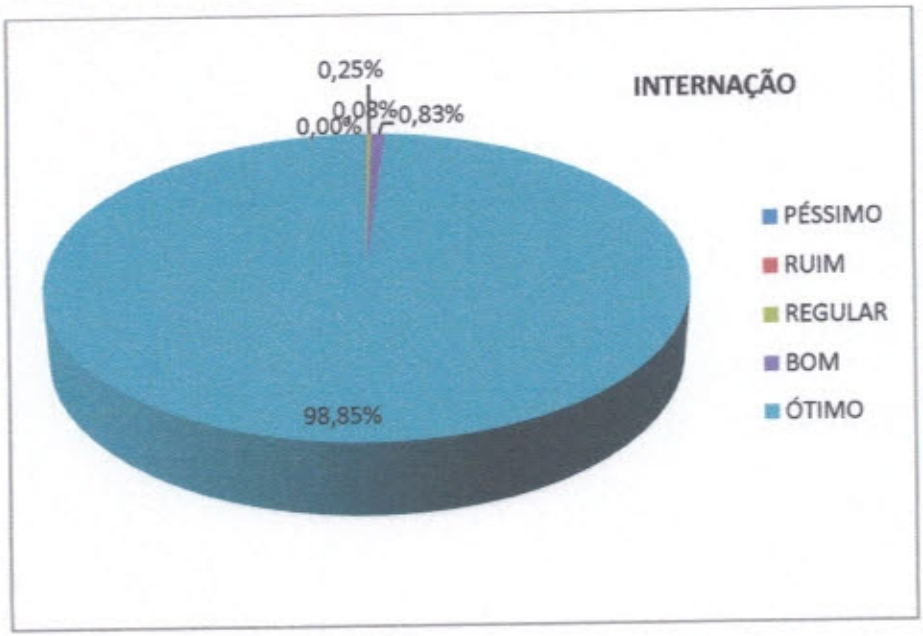
Considerando o quantitativo geral de reclamações oficializadas (07 reclamações) nesse mês de janeiro, concluímos que as queixas geradas nesse setor, representaram 19,44% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos as manifestações formais, constatamos como causasda pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas:a demora no atendimento às consultas; consulta agendada paramuito distante; o aparelho de condicionador de ar que

nãofunciona; a quantidade de assentos insuficiente para atender a demanda; a porta automática da entrada que apresenta defeito; o cancelamento de consulta sem aviso prévio; a ausência de suprimentos no banheiro e o desagrado com o atendimento feito pelos recepcionistas do ambulatório.



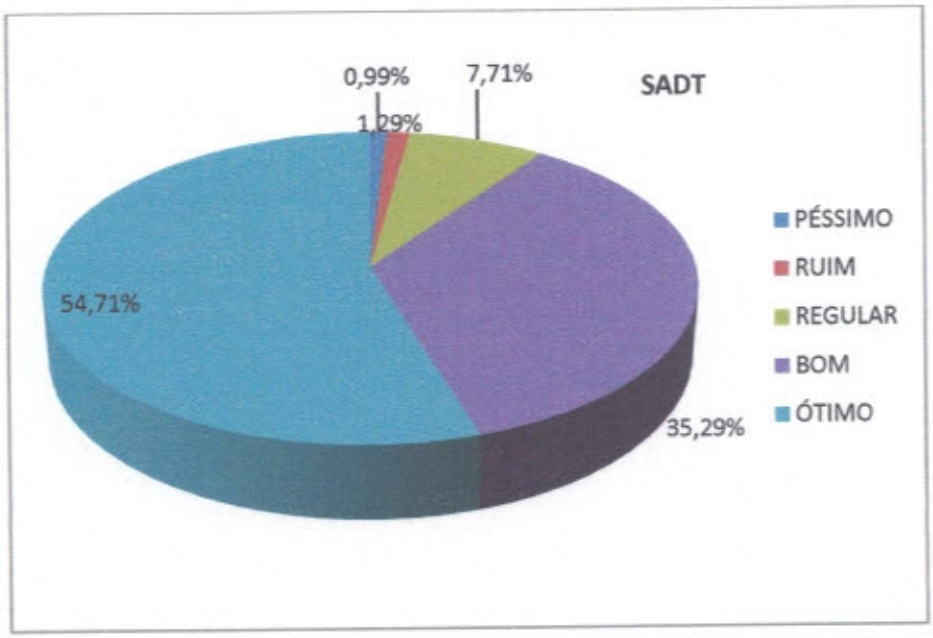
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de99,67%. Também neste setor, foi observado um pequeno declínio (0,04%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passadoe ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 36registros em caráter reclamatório, 27,78%corresponderam às queixas originadas nestesetor, o que equivale a10 registros nesse setor.

Osassuntos que motivaram os usuários a realizaremos registros formais, nesse segmento foram:infiltrações; aparelhos de televisão com defeito; cadeira de banho quebrada; poltronas de acompanhante desgastadas (rasgadas); pia do banheiro entupida; frigobares com defeito; registro dochuveiro solto; sifão da caixa sifonada com defeito; desagrado com a alimentação fornecida pelo hospital; colchão desgastado; ausência de travesseiro para o usuário; demora exacerbada para o processo de admissão já nas dependências do hospital.



O canal SADT também decaiu em 4,20% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de janeiro, alcançando o valor de 90,01% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearamdezoito registros formais, o que equivale a 50% das reclamações totais do mês de janeiro. Neste segmento a grande maioria dosdescontentamentos é considerada repetitiva se observarmos os relatórios anteriores. As queixas dos usuários se resumem nos seguintes manifestos: a quantidade insuficiente de assentos disponíveis para atender à demanda que aguarda o exame na recepção; a queixa referente à sala de espera ser inadequada para aguardar o exame; quatro registros referiam-se a demora em iniciar o atendimento para os exames de Videoscopia; um usuário que reclamou da longa espera pelo início do exame, solicitou que fosse revisto o fluxo de agendamento para marcar paciente por horário; outro usuário registrou seu descontentamento na longa espera para conseguir o agendamento do seu exame; outra insatisfação que vem sendo manifestada diariamente, porém muitas vezes apenas verbalmente, é em relação aodescumprimento do atendimento prioritário ao grupo considerado como prioridade; também houve um registro acerca da inexistência de um bebedouro no 6º andar;também recebemos queixa formalizada condizente àimportância de iniciar mais cedo o atendimento laboratorial e por fim, com o maior quantitativo (05) de descontentamentos tivemos o desagrado com o atendimento feito pela recepção principal.



O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 99,63% e foi apenas deste segmento que alcançamos uma elevação na avaliação de nossos usuários, tendo acrescido em 1,41%, se comparado com a avaliação do mês de dezembro.

Tivemos nesse setor apenas um registro negativo, o qual apontou o desagrado com o não funcionamento do aparelho de condicionador de ar,esse único registro equivaleu a 2,78% do total de queixas formalizadas.

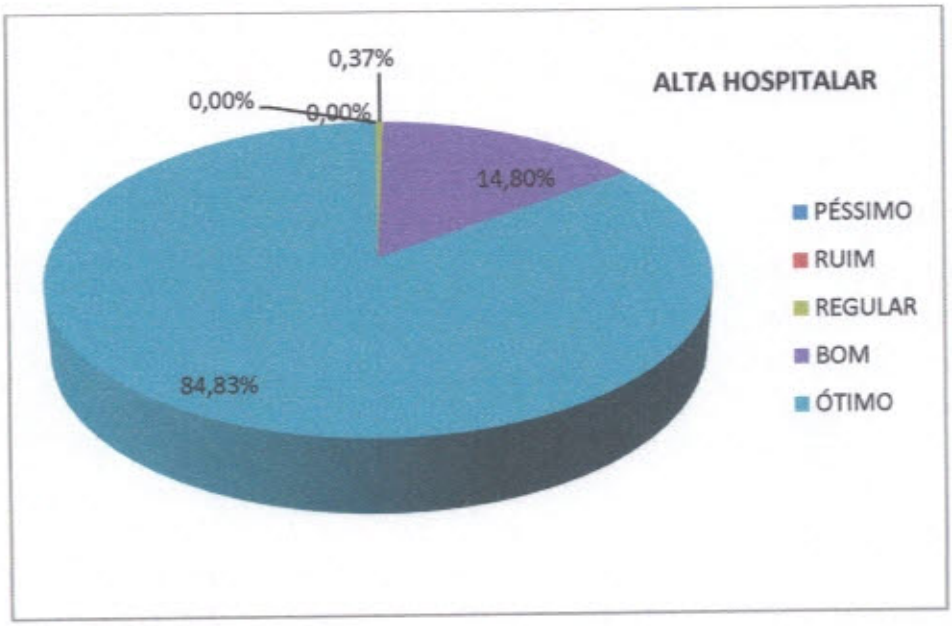
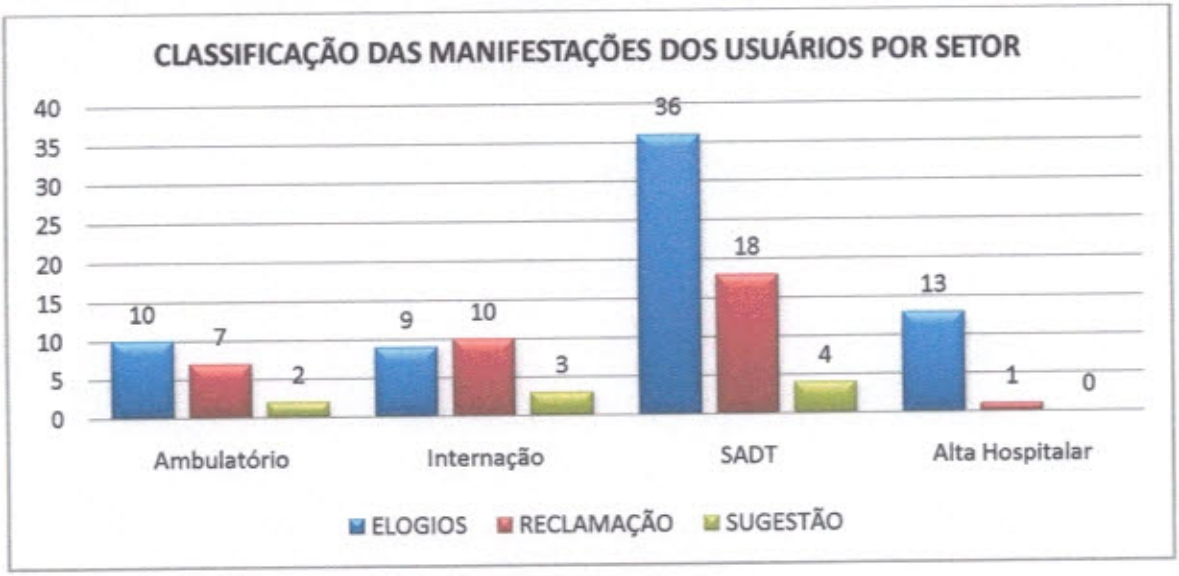


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



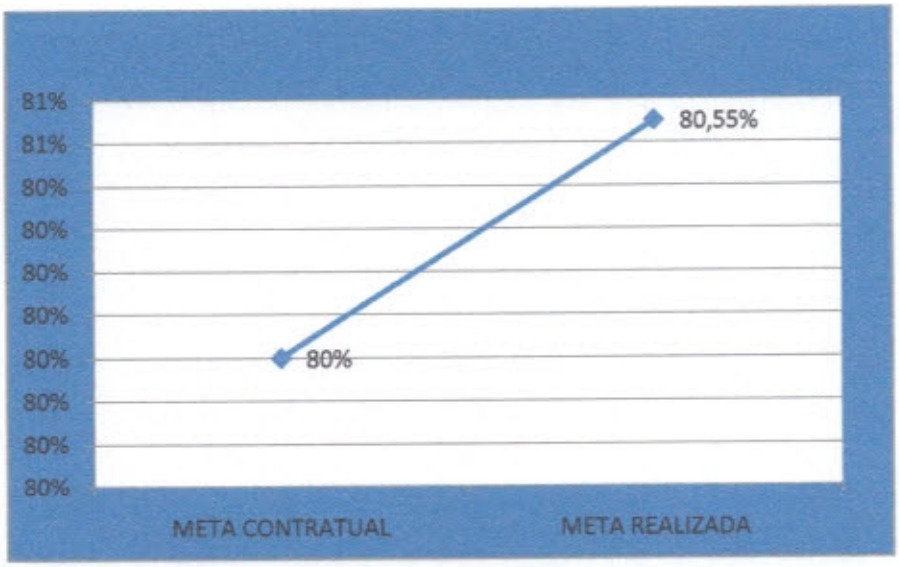
Fonte: S.A.U. CHJB– janeiro 2017

Ao analisarmos as 768pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de janeiro, concluímos que 14,71% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 113 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 113 manifestoschegamos a seguinte conclusão:60,18% referiam-se a registros em caráter de elogio; 31,86% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 7,96% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	**68**
Sugestões	**09**
Reclamações	**36**
Reclamações Solucionadas	**29**
Meta Contratual	**80%**
Meta Realizada	**80,55%**

Fonte: S.A.U. CHJB – janeiro 2017



Em todos os relatóriostemos sempre o cuidado de enfatizar que o número de reclamaçõesdiscriminadas na tabela é maior que o número dequeixas formalizadasem memorando, visto que em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do SAU são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo SAU.

Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Desagrado com colaboradoras da recepção principal	05
Assentos insuficientes	04
Demora no atendimento na EDA	04
Desrespeito à prioridade	02
Demora excessiva para admissão de usuário	02
Infiltração nas enfermarias	02
Condicionador de ar das enfermarias com defeito	02

Condicionador de ar do ambulatório com defeito	02
Televisor com defeito	02
Poltrona de acompanhante desgastada	02
Porta automática do ambulatório com defeito	02
Frigobar com defeito	02
Demora no atendimento à consulta ambulatorial	01
Cadeira de banho quebrada	01
Pia entupida	01
Registro do banheiro solto	01
Sifão da caixa sifonada com defeito	01
Desagrado com o tipo de alimento	01
Sala de espera inadequada da EDA	01
Horário inadequado de início de exame de sangue	01
Desagrado com recepção do ambulatório	01
Inexistência de bebedouro no 6º andar	01
Cancelamento de consulta sem aviso prévio	01
Consulta agendada para muito distante	01
Desagrado com o fluxo atendimento da EDA	01
Falta de suprimentos no banheiro do ambulatório	01
Ausência de travesseiros para o usuário	01
Colchões desgastados	01
Demora paraagendar exame	01
TOTAL	**48**

Fonte: S.A.U. CHJB – janeiro 2017

Todas as reclamações, sugestões e elogios, foram encaminhados às respectivas Coordenações, lideranças ou Diretorias responsáveis, para avaliação, conhecimento e parecer de providências, nos casos das reclamações e sugestões.

Buscamos com isso, a redução ou mesmo a resolutividade completa das problemáticas apresentadas por nossos usuários.

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em janeirotivemos uma diminuição no quantitativo de pesquisas realizadas, em comparação ao mês passado. Apesar de mantermos os esforços quanto à abordagem itinerante, não havia como aumentar ou mesmo manter o quantitativo do mês de dezembro, pois tivemos uma interrupção nos atendimentos no segmento ambulatório, o que consequentemente refletiu na queda do número de atendimento realizados pelo SAU neste setor.Outro setor que também contribuiu para a queda do número final de pesquisas aplicadas foi o de Alta Hospitalar, pois neste mês tivemos também uma redução no número de saídas em relação ao mês de dezembro.Quanto aos demais setores (internação e SADT), devido a intensificação de nossas abordagens, conseguimos aumentar o número de participantes. Esses fatores contribuíram para que a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês fosse alcançada satisfatoriamente.

Tabela 06: Quantitativo dos serviços hospitalares e pesquisas realizadas pelo S.A.U.

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**695**	**340**	**48,92 %**
Ambulatório	**962**	**151**	**15,70%**
Internação	**172**	**143**	**83,14%**
Alta Médica	**134**	**134**	**100%**

MÉDIA MÊS	**490,75**	**192**	**61,94%**

Fonte: CHJB– Referência: Janeiro 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

√ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao SAU, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de fevereiro

Como? Dividindo as pesquisas por hora, visualizando com os setores os maiores horários de visitantes e outros, ampliando a busca ativa no ambulatório.

√Continuarrealizando o acolhimento aos visitantes do CTI;

Quem?Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Diariamente no mês de fevereiro, no horário de visita da tarde.

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o SAU desenvolve

√ Ampliar a impressão dos folders para distribuição junto às caixas de sugestão;

√ Apresentar a todas as lideranças o manual do usuário;

Quem? SAU

Quando? Assim que o material for entregue pela gráfica. A previsão é para a segunda quinzena de fevereiro.

Como? Através de reunião agendada via NEP.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de fevereiro

Como? Planejando e efetivando a ação: aniversariantes do mês do CHJB.

6 – PLANO DE AÇÃO EM RELAÇÃO ÀS CRÍTICAS, SUGESTÕES E ELOGIOS.

Acerca da pendência do mês passado (memorando de nº 778) e devido o usuário ter realizado duas queixas em um mesmo manifesto, conseguimos ainda no mês passado resolver parcialmente a problemática, contudo o outro descontentamento precisou aguardar o retorno do

atendimento ambulatorial para ser resolvido e assim que o serviço retomou, finalizamos o referido processo. O usuário responsável pela queixa foi notificado pelo SAU e recebeu as devidas orientações de como proceder com o seu tratamento. O fluxo completo (finalizado) desse memorando encontra-se descrito mais adiante, no item "REGISTRO DE ATENDIMENTO - SUGESTÕES/FLUXOS".

Os registros relativos à demora em iniciar os exames videoscópicos, que estão representados nos memorandos de nº 026, nº 028, nº 075 e nº 082estão em constante acompanhamento pelo SAU junto à Coordenação do setor, pois esta queixa é repetitiva e estamos trabalhando para suprimir essa problemática. É importante destacar que os ajustes no sistema de agendamento já foram feitos, e o horário de início do atendimento que antes vinha com um horário equivocado, hoje, está adequado à realidade no CHJB, ou seja, sempre o atendimento é iniciado no horário certo e a chamada é feita por ordem de chegada, não há atraso, no entanto alguns usuários já verbalizaram que a alteração do fluxo de agendamento, poderia ser a solução para esse problema, ou seja, o ideal seria que os exames fossem agendados por hora marcada, visto que em média a duração dos procedimentos é de 10 a 20 minutos, dessa forma, modificar o horário de agendamento desses exames para hora marcada, acarretaria na diminuição da longa espera na recepção e consequentemente não haveria tantas pessoas em pé, aguardando desconfortavelmente serem chamadas para o setor de endoscopia.

Os memorandos de nº 002, nº 004, nº 005, nº 006, nº 036, nº 045,nº 046, nº 048, nº 052, nº 054, nº 058, nº 064, nº 072, nº 076, nº 077,nº 081 enº 083, tratam de sugestões e reclamações que dependem da verba de investimento para serem resolvidas, pois são aquisições de bens materiais (poltronas) e ampliação ou reforma de espaços físicos que já estão em planejamento, porém necessitam aguardar liberação da verba de investimento. Com relação às poltronas, os setores de apoio, atendimento e SADT já realizaramlevantamento de necessidade de quantitativo e solicitaram ao setor de compras, cotação para futura aquisição. Serão também passíveis de acompanhamento de efetivação.

Os manifestos dos memorandos de nº002, nº 003, nº 006, nº 007, nº 020, nº 022, nº 046,nº 054 e nº 065, que abordam reclamações referentes àhotelaria, como limpeza ereparona estrutura do recinto e/ou equipamentos, tiveram como resposta de suas chefias imediatas o

comprometimento de buscar a melhoria dos problemas apontados o mais breve possível, corrigindo e intensificando os cuidados com a higiene do ambiente, através da supervisão dos serviços, uma vez que recebemos diariamente uma demanda muito grande de usuários, o que por vezes ocasiona adversidades como essas.Contudo, apesar da pronta resolução na maioria dos casos, as queixas registradas nos memorandos de nº 046, nº 048 e nº 065, são contumazes e não obstante a responsável do setor afirmar já ter feito os devidos reparos, o problema nunca fora de fato solucionado, visto que corriqueiramente recebemos não somente de forma redigida, mas também verbalmente, reclamações acerca do não funcionamento do aparelho de condicionador de ar do ambulatório, na mesma proporção que se queixam da porta automática do mesmo setor, que há meses não funciona. Essas duas questões serão discutidas com a liderança do setor, a fim de que seja sanada essa problemática.

O memorando de nº 051 retrata o descontentamento de um usuário, que teve sua consulta suspensa por ausência do médico. Neste caso o usuário teve a devolutiva de seu registro imediatamente, pois o profissional da área médica teve que atender uma urgência com sua genitora, o que o impossibilitou de vir realizar as consultas, devido tratar-se de um imprevisto, não houve possibilidade de avisar aos usuários com antecedência. Dessa forma, após as devidas explicações ao usuário, a supervisora de atendimento remarcou a consulta para uma nova data.

As queixas sobre a longa distância para as datas que são agendadas as consultas e exames, conforme tratam os memorandos de nº 037 e nº 055, foram apresentadas as suas respectivaslideranças, que se posicionaram conforme ao que fora questionado. A queixa referente à consulta foi justificada devido à demanda de procura ser muito superior à cota de consultasdisponíveis aos nossos usuários, porém devido à necessidade real do caso, a usuária, teve a antecipação do seu agendamento. Acerca do segundo memorando (nº055), foi esclarecido pela coordenadora do serviço, que a demora exposta no relato não condiz com a agenda de marcação do CHJB, visto que quando são agendados por aqui, os exames têm sua marcação efetivada em menos de 24h, porém há uma cota vinda de fora, e sobre esse fluxo o CHJB não tem gerência alguma.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

O manifesto em caráter de reclamação acerca da alimentação, conforme indica o memorando de nº 038, foi analisado e justificado pela responsável técnica que a substituição de alimentos, com o mesmo valor nutricional é normal e permitida, desde que não prejudique a qualidade de nutrientes necessários para um indivíduo. Com relação às demais queixas, o Serviço de Nutrição e Dietética se colocou à disposição para que o usuário verbalize sempre que achar necessário com a profissional nutricionista na ocasião das visitas diárias nas enfermarias.

O memorando de nº 080, trás uma reclamaçãoreferente ao horário de início do atendimento do laboratório e, por conseguinte a solicitação de iniciar o atendimento mais cedo esegundo o que o coordenador do serviço esclareceu, no momento o setor está em reforma e brevemente será realizada uma adequação e reformulação do serviço, de forma a melhor atender aos usuários.

Tivemos duas queixas condizentes à espera exacerbada pelo procedimento de admissão, de dois usuários que foram convocados para internar em um determinado horário para cirurgia eletiva e só foram atendidos várias horas depois. Essa problemática está retratada nos memorandos de nº 078 e nº 079e de acordo com a resposta dada pela coordenadora do serviço, todo o fluxo que envolve esse procedimento será revisto com a finalidade de evitar que problemas semelhantes a esse voltem a acontecer.

O memorando de nº 040 tem como assunto a demora no atendimento à consulta no ambulatório. A supervisora do serviçose manifestou esclarecendo que a equipe se empenhará em atender da melhor maneira possível.

Os manifestos, em caráter de reclamação ou sugestão, relativos à oferta de serviços, fluxos de atendimento dos serviços, rotinas e processos de trabalho, conforme tratam os memorandos de nº 027 e nº 039, segundo o que coordenadora do serviço informouque não há atrasos no atendimento ao exame citado e será averiguado com mais cautela a organização da fila de espera na recepção e caso necessário aderirá ao uso de senhas. Tendo em vista as problemáticas registradas nesse memorando, o SAU solicitou ao NEP por meio do Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT), treinamento visando melhorias na organização, triagem e fluxo de atendimento aos usuários em fila de espera e recepção.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

Os memorandos de nº 021, nº 029, nº 030, nº 071, nº 085, nº 086 e nº 087, em sua essência, trazem registros negativos a respeito de posturas, condutas profissionais, ou seja, abordam insatisfações sobre questões comportamentais referentes aos atendimentos realizados por alguns colaboradores. De imediato a supervisora dos colaboradores citados afirmou que tratou desse assunto em reunião e se comprometeu em reverter esse quadro. Em virtude do número de queixas direcionadas para os mesmos colaboradores, encaminhamos LNT ao NEP, pois acreditamos ser necessário que seja reforçado treinamento que trate de ética, condutas e posturas no atendimento ao usuário, não só para esta equipe, mas para todos os colaboradores do CHJB.

As críticas e/ou sugestões voltadas à desobediência ao atendimento das prioridades pelo setor SADT, conforme tratam os memorandos de nº 001 e nº 076, foram esclarecidas pela coordenadora do setor citado que esses procedimentos são respeitados diariamente, visto que são considerados obrigatórios, com base na lei 10.048/00. No entanto, vivenciamos a escuta dessas queixas diariamente e recebemos também de forma redigida o mesmo desagrado e consideramos ser relevante incluir também no LNT, um treinamento voltado para o atendimento ao público, abordando a obrigatoriedade de se cumprir essa lei integralmente em todos os setores.

A sugestão relativa àcriação de um serviço, conforme trata o memorando de nº 047 segundo o que o coordenador de serviço informou, será avaliada a funcionalidade dentro do fluxo de sérvio já existente, a fim de aperfeiçoar os atendimentos.

Os 68elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

No mês de janeiro não houve alteração no rol de exames disponibilizados pelo segmento SADT, continuamos com o mesmo cenário do mês de dezembro. Contudo existe

uma previsão de que no mês de fevereiro, passemos a oferecer aos nossos usuários internos e externos o exame deMAPA.

Destarte, no segmento SADT, tivemoso seguinte quantitativo (ambulatorial): 69 exames de E.C.G, 49Ecocardiogramas, 126Raio X (diversos), 112 USG, 248Endoscopias,61 Colonoscopias, 01 Retossigmóidoscopia e 29 PAAF.

Há alguns meses estamos encontrando obstáculos não só no descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de algumaslideranças, como também no recebimento dos memorandos, pois algumas lideranças se negam a receber o memorando a qualquer hora e pedem para retornarmos depois. Com base nesse transtorno, emitimos uma circular solicitando que todos os setores estipulassem um horário apropriado para efetivarmos a entrega dos documentos, contudo, ainda continuamos tendo dificuldades de proceder à entrega, pois muitas das vezes, na hora mencionada pelo setor X, não há ninguém no setor para receber, ou mesmoa impossibilidade ocorre devido o líder estar em alguma reunião ou treinamento. O outro obstáculo que é recorrente, diz respeito à negativa dealguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Sempre que nos deparamos com essas objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital.

No próximo mês, buscaremos não só realinhar os nossos fluxos de atendimento, como tambémiremos intensificar as abordagens, conforme plano de ação já comentado acima.

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza
Supervisora doS.A.U
Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

JANEIRO/2017

000055

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►Usuário:3____ Sem identificação (em 02/01/2017)

Elogio: Gostaria de elogiar a equipe de limpeza do noturno ímpar, Rosa, Iolanda e mais a equipe de Enfermagem, enfª.Larissa e téc.Izete, Gisele, Deonice, que possam continuar realizando o mesmo trabalho e com carinho e dedicação.(FOLDER)

Nº 02►Usuário:3_____ Sem identificação (em 18/01/2017)

Elogio: Bom dia! Quero através deste retribuir o bom atendimento feito pelo pessoal da higienização, Rosa, Iolanda, Silvam. Equipe super competente e fazem o trabalho com alegria e responsabilidade. Parabéns equipe ímpar, continue com essa garra e disposição. (FOLDER)

Nº 03►Usuário:3_____ Davi (em 19/01/2017)

Elogio: Parabéns ao governo. Desejo uma excelente administração e com êxito obtenha suas metas ao senhor diretor desta unidade. Aos funcionários, parabéns e obrigado pela sua grande dedicação. (FOLDER)

Clinica médica

Nº 04►Usuário:5____ Luiz Lemos (em 02/01/2017)

Elogio: Espero que nunca mude o atendimento. O hospital está de parabéns, pois aqui encontramos segurança, só tenho a agradecer pela vida de todos.(FOLDER)

Nº 05►Usuário:4____ Raimundo Ferradais (em 13/01/2017)

Elogio: Agradeço especialmente as pessoas que servem a refeição. Parabéns para as cozinheiras da manhã, muito boa a comida, só não sei o nome delas. Agradeço a todos e a moça do café.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
hju.hjb@indsh.org.br

Nº 06►Usuário:5_____ Rennan W. Teixeira (em 20/01/2017)

Elogio:É um ótimo lugar para tratamento médico, na verdade é o melhor que conheço entre os hospitais públicos e merece muito mais prestígio, principalmente a equipe de funcionários que o compõe. Todos são ótimos profissionais.

Nº 07►Usuário:409-A Divaneide Silva dos Santos (em 23/01/2017)

Elogio: Todos os profissionais são muito prestativos. Eu estou satisfeita. Eu tenho um elogio de um técnico de enfermagem, Fabrício Castelo, ele é um ótimo enfermeiro, que Deus abençoe sempre todos vocês.

Nº 08►Usuário:407-B Doralice Pereira Leite (em 23/01/2017)

Elogio:O técnico de enfermagem Fabrício Castelo é um ser humano maravilhoso, preocupado com seus pacientes. Muito carinhoso. Que Deus todos vocês.

Nº 09►Usuário:5____ Edmilson L. Conceição (em 27/01/2017)

Elogio:Só elogios! Obrigado!

SADT

Nº 10►Usuário:Paulo Rogério Santos de Abreu (em 02/01/2017)

Elogio: Quero elogiar o atendimento, a começar pela recepção e também ao Sr. Sérgio, que nos passa tranquilidade durante o exame.

Nº 11►Usuário:Maria E.C. Lima (em 02/01/2017)

Elogio: Eu agradeço a todos os enfermeiros, assistente social, psicóloga, muito atenciosos, a menina do S.A.U é excelente profissional, só acho que o horário de visita com relação ao horário, é curto, deveriam organizar os pacientes antes, muito antes para não interferir no horário, mas claro quando não tiver intercorrência.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau.hjb@indsh.org.br

Nº 12►Usuário:Nazareno de Jesus Oliveira (em 03/01/2017)

Elogio: Agradeço o bom atendimento que meu marido teve, que Deus abençoe a todos que fazem parte desse hospital.

Nº 13►Usuário:Daniel de Souza (em 04/01/2017)

Elogio: Muito excelente, fiquei muito feliz por saber que o governo oferece um ótimo hospital à população paraense.

Nº 14►Usuário:SuzellePimentel Monteiro (em 06/01/2017)

Elogio:O atendimento mostrou-se excelente no que faz.

Nº 15►Usuário:Mere Francisca de Leão (06/01/2017)

Elogio: Nada a declarar, pois é a primeira vez que venho aqui como a primeira, é a que fica. Achei legal, um pouco de demora pela hora que foi agendado, mas creio que foi pelo que vi a perda da chave, mas foi resolvido e ocorreu que foi todo mundo atendido. Obrigada.

Nº 16►Usuário:Lúcia Maria dos Santos Jorge (em 09/01/2017)

Elogio: Um ótimo atendimento!

Nº 17►Usuário:José Raimundo Lobato da Costa (em 09/01/2017)

Elogio: Pela primeira vez fomos bem tratados em um hospital, porque quando a gente chega na recepção, os atendentes recebem as pessoas com muita educação.

Nº 18►Usuário:Lucilene Lopes Cecim (em 09/01/2017)

Elogio: Gostei muito do atendimento, gostaria que o Ophir Loyola fosse assim, nota 1000 para o Jean Bitar e 0 para o Ophir Loyola.

Nº 19►Usuário:Juvanildo Tadeu P. Paraguassú (em 09/01/2017)

Elogio:O atendimento é satisfatório.

Nº 20►Usuário:Crescêncio Alves Ferreira (em 09/01/2017)

Elogio: Bom o atendimento.

Nº 21►Usuário:Abner Abdul Salen Cunha da Silva (em 10/01/2017)

Elogio: Sou muito grato ao Centro Hospitalar Jean Bitar ao qual todo o atendimento dado ao meu filho que é paciente deste centro hospitalar tem sido de excelente qualidade profissional tanto no se refere à área médica, como a administrativa. Desejo a todos um feliz 2017 com muitas realizações pessoais e profissionais.

Nº 22►Usuário:Ana Célia dos Reis Cardoso (em 13/01/2017)

Elogio: Estou muito grato pela preferência do hospital Jean Bitar, pois todos os funcionários estão de parabéns, sendo eles, Jéssica, Rosy, Larissa, Viviane, estão de parabéns todos eles, agradeço todos.

Nº 23►Usuário:José Maria da Silva (em 13/01/2017)

Elogio:A limpeza dos banheiros é excelente. O atendimento no setor de colonoscopia é muito bom.

Nº 24►Usuário:Raimunda da Silva Reis (em 13/01/2017)

Elogio: Sempre que venho aqui, sou bem atendida por todos.

Nº 25►Usuário:Dandara Marcela de Oliveira Barros (em 16/01/2017)

Elogio:Ótimo atendimento, me senti satisfeita com a higiene e educação.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

Nº 26►Usuário:Cínthia Giselle Moraes de Macedo (em 16/01/2017)

Elogio:O hospital é muito aconchegante, climatizado e atende os pacientes de forma humanizada, ofertando a nós confiabilidade na assistência e posteriormente no diagnóstico.

Nº 27►Usuário:Iranilde C. de Souza (em 18/01/2017)

Elogio: Parabéns pelas funcionárias que vocês colocaram para atender as pessoas aqui, são muito atenciosas, educadas, prestativas, muito carinhosas com os pacientes. Parabéns continuem com elas. Elas são Joana e Pâmela Thaís, recepção. (FOLDER)

Nº 28►Usuário:Maria Odiléia Nunes Miranda (em 20/01/2017)

Elogio: Quero parabenizar o maqueiro Alexandre Nunes Figueiredo pelo ótimo atendimento e a senhora Rosineide Melo, muito obrigado e também a administrativa Jéssica, Viviane e Larissa.

Nº 29►Usuário:Maria de Lourdes Santos da Silva (em 20/01/2017)

Elogio:É um hospital de referência, visto que as melhorias tem que ser feitas ao decorrer dos acontecimentos, parabéns a todos e que o padrão continue a ser respeitado.

Nº 30►Usuário:Elen Lobato Farias (em 20/01/2017)

Elogio: Equipe atenciosa e super profissional, parabéns, nota 10. Drª. Isabela, Jéssica, Larissa, Rosineide e Viviane, muito obrigada, tenho fobia à injeção, mas com a equipe de vocês me senti super segura.

Nº 31►Usuário:Luiz Otávio R. Gaia (em 23/01/2017)

Elogio: Quero parabenizar esta equipe de EDA, são muito legais, pacientes, todos estão de parabéns. O Centro Hospitalar Jean Bitar é um excelente hospital. A todos do serviço S.A.U muito obrigado e parabéns. Ao serviço da EDA parabéns, a todos, parabéns.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

Nº 32►Usuário:Edite de Amorim Aldanora Carneiro (em 23/01/2017)

Elogio: Eu gosto muito daqui.

Nº 33►Usuário:Tâmara Kelly de Lima Soares (em 23/01/2017)

Elogio:É tudo de bom. Nada a reclamar, foi tudo ótimo.

Nº 34►Usuário:Rosana Santos de Barros (em 24/01/2017)

Elogio:O atendimento foi maravilhoso, ao adentrar no ambiente hospitalar, deparei-me com a atendente Elen, que tratou-me bem, junto com sua companheira de trabalho, Manuella, depois fui pedir explicações sobre o exame e falei com a Natália, que também respondeu-me com calma e tranquilidade. Hospital maravilhoso.

Nº 35►Usuário:Ivoneide Sousa de Carvalho (em 24/01/2017)

Elogio: Continuar como está. A organização está muito boa, muito melhor que em outros lugares. A administração está em ótimo caminho, mas para melhorar faltou um cafezinho para os acompanhantes. Obrigada.

Nº 36►Usuário: João Neto (em 25/01/2017)

Elogio:É excelente o atendimento e demais serviços. Muito obrigado.

Nº 37►Usuário: Diego Lelis (em 26/01/2017)

Elogio: Estão de parabéns!

Nº 38►Usuário:Guilherme Victor Cunha Tavares (em 26/01/2017)

Elogio: Lugar bom, confortável, pessoas educadas e trabalhadores competentes.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
hju.hjb@indsh.org.br

Nº 39►Usuário:Breno Alves Sarmento (em 26/01/2017)

Elogio: A limpeza é muito importante e estava boa, principalmente o banheiro!

Nº 40►Usuário:Maria José Nascimento da Silva (em 27/01/2017)

Elogio: Tenho 4 anos sendo atendida aqui, só tenho que elogiar todos os profissionais. Obrigada!

Nº 41►Usuário:Lázaro Encarnação da Silva (em 27/01/2017)

Elogio: Estamos satisfeitos com o atendimento Jean Bitar, hospital de referência que atende a população da cidade e da maioria dos municípios. Parabéns a todos que trabalham nessa unidade!

Nº 42►Usuário:Moacir Pacheco Griffith (em 27/01/2017)

Elogio: Em agradecimento aos funcionários que nos receberam, em especial à atendente Jéssica. Obrigado.

Nº 43►Usuário:Agostinho Carrera (em 28/01/2017)

Elogio: Quero agradecer a toda equipe de colaboradores desse hospital. Que Deus continue abençoando todos vocês que se preocupam com o bem estar do ser humano, sem distinção. (FOLDER)

Nº 44►Usuário:Thiago Roberto de Souza Leão (30/01/2017)

Elogio: Me surpreendi pelo atendimento, muito bom, até o pessoal da limpeza quando passa por nós, nos cumprimentam, muito bom, por isso estranho o fato de uma das recepcionistas nos atender com cara fechada, emburrada talvez. No horário de nossa chegada, mas gostaria de parabenizar a equipe. (COLONOSCOPIA)

Nº 45►Usuário:Maria José Duarte (em 30/01/2017)

Elogio: Queria elogiar a equipe da endoscopia, são pessoas humanas, onde tratam os pacientes com muito cuidado e amor e sua educação são visíveis ao bem estar de cada um. Hoje aconteceu

um pequeno problema na recepção, onde o tratamento de uma atendente foi extremamente grosseiro; cheguei ao hospital com minha mãe por volta das 13h. Maqueiro, enfermeiros, porteiros e outros profissionais, são extremamente atenciosos. Parabéns à equipe de endoscopia por esse lado além do profissional, HUMANO. (COLONOSCOPIA).

Ambulatório

Nº 46►Usuário:Leila Pinheiro Pantoja (em 10/01/2017)

Elogio: Sendo a primeira vez que venho a este hospital, me senti muito satisfeita com a atenção e carinho e a presteza de como fui atendida, vou continuar vindo aqui devido acompanhamento com endocrinologista, fazer controle de 3 em 3 meses e me sentirei muito feliz em continuar a ser atendida como foi na 1ª vez, minha médica é ótima (Fernanda Laredo), muito obrigada pela atenção, obrigada mesmo. O ambiente é muito bom, apesar de estar em reforma, creio que será para o bem estar futuro dos pacientes. Boa tarde!!

Nº 47►Usuário:Maria de Fátima Broril dos Santos Cardoso (em 17/01/2017)

Elogio: Eu não tenho nada a reclamar, estou há 1 ano e 4 meses e para mim até agora estou muito satisfeito, com o meu acompanhamento e pelo tratamento que tenho recebido, graças a Deus todos são 10, que Deus na sua infinita bondade, permaneça com todos assim.

Nº 48►Usuário:Valcemir Neri de Souza (em 17/01/2017)

Elogio: Excelência no atendimento e atenção: satisfeitos e felizes com os cuidados e atenção. Clareza com os diagnósticos. Que Jesus e Maria iluminem sempre os médicos e cirurgiões com essa linda missão de salvar vidas, que suas mãos e suas inteligências sempre abençoadas. Abençoe também todas as áreas e funcionários em geral, cozinha, recepção, enfermeiro e técnicos. Parabéns família Jean Bitar.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

Nº 49►Usuário:Célia Nazaré Neto Martins (em 17/01/2017)

Elogio:Não tenho nada a reclamar, sempre que venho sou bem recebida e me sinto a vontade. Parabéns a todos.

Nº 50►Usuário:Potyra Carvalho Pinheiro (em 18/01/2017)

Elogio: Dr. Hamilton Moraes nota mil, para este profissional, atencioso, educado e competente.

Nº 51►Usuário:Marlene Andrade de Oliveira (em 18/01/2017)

Elogio: Deixo registrada a satisfação quanto ao atendimento no ambulatório pelo médico e funcionários da administração. Só uma observação quanto ao cheiro forte de tinta na recepção do ambulatório.

Nº 52►Usuário:Maria de Nazaré F. Moraes (em 19/01/2017)

Elogio: Todo o atendimento realizado no hospital oferece qualidade em todos os quesitos, desde os funcionários, aos médicos.

Nº 53►Usuário:Raimunda Carvalho Leite (em 19/01/2017)

Elogio:O atendimento é ótimo, não tenho reclamação. O atendimento é bom de todos os funcionários, todos estão de parabéns!

Nº 54►Usuário:Maria de Nazaré dos Santos Reis Brito (em 20/01/2017)

Elogio: Muito bom o atendimento, parabéns.

Nº 55►Usuário:Patrícia Barbosa do Nascimento (em 30/01/2017)

Elogio:Não tenho a dizer, mas até agora estou sendo bem atendida, espero que de tudo certo para minha cirurgia.

Alta hospitalar

Nº 56►Usuário:313-A Felipe dos Santos Oliveira (em 05/01/2017)

Elogio:Só tenho a agradecer toda a equipe do Centro Hospitalar Jean Bitar, a qual me atendeu, particularmente me surpreendi, pois não esperava um padrão desse jeito.

Nº 57►Usuário: 312 Edivalda Maria Saraiva Campos (em 11/01/2017)

Elogio:O hospital foi muito bom, o atendimento foi excelente, todos os profissionais me atenderam muito bem e fui muito bem atendida.

Nº 58►Usuário:305 AdinaAraújo Assunção (em 17/01/2017)

Elogio: Quero elogiar o enfermeiro Carlos que foi muito prestativo nos meus atendimentos, conseguiu resolver umas coisas que estavam pendentes. Elogiar a psicóloga Telma, muito atenciosa, e a assistente social Hérvila.

Nº 59►Usuário:412-B Silvio Nascimento Souza (em 20/01/2017)

Elogio: Temos só a agradecer pela equipe, pois fomos muito bem tratados. Foram 12 dias tranquilos, estão de parabéns, todos os médicos, a equipe de enfermagem, nutricionista, assistente social. Agradeço em especial também as cozinheiras, um alimento muito bom, tudo com o devido sabor, só tenho a agradecer a Deus pelos dias bem tratado que tive, que Deus abençoe cada um de vocês profissionais, pois tudo que cada um de vocês faz por nós pacientes, amanhã Deus vai recompensar vocês. Fiquem na paz do senhor, vou sentir saudade, mas quero ir para a minha casa, kkk. Tem a equipe da limpeza, são pessoas ótimas, agradáveis, todos, que Deus abençoe seus lares e suas famílias. Todas as médicas, parabéns enfermeiros, técnicos, tudo ótimo. Nada a reclamar, só a agradecer, toda a equipe do S.A.U, trabalho maravilhoso. Obrigado por tudo. Agradecimento ao enfermeiro da manhã, Fabrício Castelo, uma pessoa divertida e um ótimo profissional. Drª. Beatriz, obrigado, bem atenciosa.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

Nº 60►Usuário:308-B Maria do Socorro Souza Lima (em 23/01/2017)

Elogio: Eu retornei para esse hospital no dia 17/01/2017 para avaliarem a minha cirurgia de vesícula, estava com 21 dias de operada, muitas dores no local da cirurgia, para a minha surpresa fui otimamente atendida por todos os membros desse hospital como eu fui atendida antes da cirurgia, fico muito grata a todos, primeiro a Deus, depois a todos vocês. Hospital nota 100000. Não há reclamação!

Nº 61►Usuário: 308-A Marinalva de Oliveira Souza (em 23/01/2017)

Elogio: Fui bem atendida por todos, ótimo hospital! Sem reclamação!

Nº 62►Usuário:412-A Alfredo Nunes da Cunha (em 24/01/2017):

Elogio: Primeiramente quero agradecer a Deus por ter me trazido para este hospital, para os médicos que me atenderam com todo carinho, especialmente a Drª. Ana Karina que foi incansável no meu tratamento, aos enfermeiros que me trataram com todo carinho e agradeço a equipe de técnicos de enfermagem que foram incansáveis para meu restabelecimento. Que Deus abençoe todos estes profissionais e dê força para o trabalho.

Nº 63►Usuário:309-A Benedita Santos da Silva (em 24/01/2017)

Elogio: Elogio a téc.de enfermagem que só sei o apelido (Bel) esqueci o nome dela, por tratar bem, ser atenciosa prestativa e ajudar de todas as formas, inclusive na hora da higiene pessoal. E também téc. de enfermagem Ana, por sua atenção e cuidado.

Nº 64►Usuário:305-A Núbia Nascimento Pereira (em 25/01/2017)

Elogio: Queria agradecer a toda equipe médica e de enfermagem, em especial à téc. de enfermagem Débora, a Carla do CTI, aos médicos residentes, em especial ao japonesinho que não sei o nome, a psicóloga Telma, ao técnico de enfermagem Edelso.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

Nº 65►Usuário:310-B Raimundo Nonato Oliveira de Barros (em 25/01/2017)

Elogio: Admiramos e agradecemos à equipe de cirurgiões: Dr. Marcelo Magalhães, como Drª. Fernanda Gonçalves, Dr. Igor, Dr. Alexandre, Drª. Raissa, muito atenciosos, orientando quando solicitados. Assim como: Enf. Carlos, Enfª. Rosa. Téc.Enf: Ilma, Laisa, Edelso, Débora. A.Social: Ervila e as duas da tarde, que não anotei o nome. Psicóloga: Telma Ely. Coord.Enf: Solange Antonelli. Eq.Limpeza: Mauro Silva.

Nº 66►Usuário:310-A Elivando Moura e Silva (em 26/01/2017)

Elogio: Queremos agradecer a equipe geral de cirurgia pela atenção e também ao enfermeiro em especial ao Sr. Adelson e a Enfermeira Silvana, muito obrigado por tudo, que Deus abençoe todos vocês e quero também aos maqueiros Rodrigo e Alexandre, que Deus abençoe vocês também. Muito obrigado. Todos os hospitais deveriam ter o SAU para melhorar o atendimento.

Nº 67►Usuário:507-B Manoel Jorge Fernandes de Sousa (em 27/01/2017)

Elogio: Queremos agradecer toda equipe do hospital, em especial à Drª. Tamara pela especial atenção dada para nós, espero que sejam sempre assim, eficientes e que tenham enorme sucesso em suas vidas.

Nº 68►Usuário: Ronny Cristofer (em 30/01/2017)

Elogio: Olha primeira vez que eu estou vindo em um hospital e estou gostando. A estrutura é boa, a recepção, ótima.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JANEIRO/2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

000068

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE DEZEMBRO-2016:

RECLAMAÇÃO Nº: 21

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório/ SALA

DATA: 28/12/2016

NOME USUÁRIO: Marcus Cézar Pinto de Lima - Memo. Nº 778/2016

RECLAMAÇÃO: Eu Marcus Cézar Pinto de Lima, vim até este hospital para uma consulta no dia 28/07/16 para uma consulta com o Dr. Carlos Armando Ribeiro, por motivo de um sangramento pelo reto e já faz 4 meses e eu continuo colocando muito sangue e todas as vezes que eu tinha consulta marcada com o médico, ele nunca me atende, pois eu sempre fui atendido pelos residentes e eu já retornei várias vezes ao hospital para tentar uma solução para o meu caso, pois já faz quatro meses e eu continuo com o sangramento e eu estou colocando muito sangue. Eu já fiz uma colonoscopia e só deu que eu tenho hemorroidas internas e o residente passou para eu tomar o remédio NATURETTI e uma pomada, o PROCTYL, mas infelizmente eu ainda continuo até agora com o sangramento, pois estou muito preocupado com isso e gostaria de saber se eu poderia trocar de médico e se há cirurgia para esse meu problema, porque as consultas são feitas de 2 em 2 meses. Muito obrigado pela atenção e, por favor, me ajudem, pois estou com muito medo. Tenho um retorno com o médico só no dia 16/02/17.

Tinha uma consulta marcada com a dermatologista para o dia 16/12/16 e recebi uma ligação do hospital, falando que iria ser remarcada para outra data a consulta e, pois até o exato momento ainda não ligaram para remarcar a nova consulta (Drª. Renata Mie Oyamakajima).

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Técnica e ao Coordenador Médico do Ambulatório, solicitando conhecer e dotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (1.SAU) À Diretoria Técnica. Para conhecimento e ciência. Após exposição do caso ao Dr. Carlos Armando, o referido profissional disponibilizou-se a atender o usuário Marcus Cézar Pinto de Lima, amanhã (03/01/2017) às 14h. O usuário aguardará esta avaliação no SAU e posteriormente, quando chegar o médico, será direcionado a uma sala apropriada para tal procedimento.

(2. Diretoria Técnica) Como anteriormente combinado com o SAU paciente deverá ser atendido pelo Dr. Carlos Armando para avaliar e dar conduta.

(3. Coordenador Médico do Ambulatório): Ao SAU. Orientado a realizar remarcação da consulta com Drª. Renata Oyamakajima para o dia 25/01/2017, às 7h.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/01/2017 estabelecemos contato com o usuário para comunicar-lhe que amanhã, 03/01/2017, às 14h, o Dr. Carlos Armando irá realizar uma reavaliação do seu quadro clínico. Paciente compareceu e a reavaliação ocorreu com êxito. Quanto ao reagendamento da consulta com a dermatologista, informamos ao usuário no dia 24/01/17, que o mesmo deverá vir para a referida consulta no dia 25/01/2017, às 7h. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES – MÊS DE JANEIRO/2017

RECLAMAÇÃO N°:01/001

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:10/01/2017

NOME USUÁRIO: Antônia B. Fernandes

RECLAMAÇÃO: Falta de respeito com os idosos, não teve prioridade.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A partir do próximo exame, o setor se compromete de ver as prioridades. Infelizmente pensei que isto já estivesse sendo feito pela técnica do setor.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/01/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já reuniu com a técnica responsável por fazer as chamadas para o exame de UGS e a mesma se comprometeu em sempre observar às prioridades. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 02 /002

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:10/01/2017

NOME USUÁRIO: Evandro Carlos de Souza Costa

RECLAMAÇÃO: Denuncia não, reclamação sim. Para que nós tenhamos um hospital nota 1000, precisamos fazer alguns reparos como revisão no apartamento nº 511, infiltração na parede e colocação, se possível de 1 aparelho de TV no aptº. Não nos leve a mal. Aparelho de TV com defeito.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(Coordenação de Apoio) As demandas de manutenção de leitos são crescentes, e nos últimos 2 meses a manutenção tinha um prazo para entregar os serviços da casa ao lado e nestas 2 últimas semanas, reparos, pintura e gesso do ambulatório (aproveitando que está parado o atendimento ao público). Vamos repassar as queixas para equipe de manutenção providenciar cronograma de reparos e informar ao Patrimônio que retire a TV para conserto. 11/01/2017.

2.(Manutenção) Os leitos 511 já estão em obras e finalizaremos na próxima quinta-feira, dia 19/01/2017.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/01/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenadora de apoio esclareceu que as reformas das enfermarias são crescentes e que nos últimos dois meses a manutenção está empenhada em entregar algumas obras de alguns setores do hospital como, por exemplo, a pintura e o gesso do ambulatório, o qual encontrava-se sem atendimento ao público, aguardando a entrega. Em 11/01/2017 a coordenadora solicitou ao setor de Patrimônio a retirada da TV para conserto. Quanto à infiltração, o responsável pelo setor de manutenção em obras, e que em breve ficará pronta para que melhor possamos atendê-los. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo transtorno e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 03 /003

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 10/01/2017

NOME USUÁRIO: Cláudia Maria dos Santos Siqueira Lobato

000071

RECLAMAÇÃO: Central de ar não está funcionando, os profissionais vieram a 1ª vez e não voltaram para consertar, já que não pode ser usado o ventilador, gostaríamos de uma solução, pois é muito ruim ficar no calor, e com a janela aberta também pode acontecer contaminação. E o barulho dos carros é insuportável para descansar, desse modo, temos que ficar com a janela fechada e ficamos no calor, no banheiro a encanação está com problemas e a saída de ar do banheiro está quebrada. Atenciosamente.(Leito: 412-B)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(Coordenação de Apoio) Estamos com frequentes picos de energia, com isso a queima de compressores de centrais de ar é mais frequente. O prestador de sérvio também queixa de usuários que fecham as palhetas das centrais com as mesmas ligadas, o que favorece problemas frequentes de congelamento de centrais. Também tivemos troca de disjuntores Concordamos que a empresa prestadora de serviços demora um pouco com relação à substituição de peças, mas na medida do possível estaremos solucionando este problema. As demais queixas, passamos para manutenção 11/01/2017.

2.(Manutenção) O problema referente mencionado sobre o ar já foi resolvido, pedimos desculpas pelo incômodo. Foi feita a inspeção no local e o único defeito encontrado foi a falta de uma ducha higiênica.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora de apoio esclareceu que em virtude de termos frequentes picos de energia, alguns ares condicionados apresentaram queima nos compressores e outro motivo que contribui para danificar o equipamento, é que constantemente alguns usuários fecham as palhetas do aparelho com ele ligado, o que acarreta no congelamento das centrais. Pedimos desculpas e comunicamos que na medida do possível estaremos solucionando o problema. Quanto às demais queixas o responsável pela manutenção realizou inspeção na enfermaria e não encontrou nenhum problema no banheiro, apenas ausência da ducha higiênica. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

000072

RECLAMAÇÃO N°: 04 /005

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:10/01/2017

NOME USUÁRIO: Daléia Belém

RECLAMAÇÃO: O quarto andar estar precisando urgente cadeira de banho decente para os pacientes, pois a que está sendo usada está colocando a vida do paciente em risco.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerência de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Foi verificado pela Enfª. Ineluce duas cadeiras. Dia 23/12, foi retirada 01 cadeira para conserto.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a gerente de enfermagem esclareceu que a coordenadora das clínicas no dia 23/12/16 constatou a existência de duas cadeiras de banho e retirou uma para conserto.

RECLAMAÇÃO N°: 05 /006

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:10/01/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação

RECLAMAÇÃO: Melhorar algumas poltronas dos acompanhantes. Pias entupidas, sofá gasto e rasgado. Frigobar sem funcionar. Esses são alguns defeitos que vi. (Leito: 311)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1.(Coordenação de Apoio) Estamos aguardando finalização de cotações para reforma de alguns sofás. Nesta semana realizaremos novamente outro levantamento e renovaremos o pedido de conserto dos sofás. Conserto do frigobar com cotação em andamento. Conserto das TV's com cotação em andamento. Com relação à pia, passaremos nesta data para a manutenção.

2.(Manutenção)O problema no leito 311 com relação à pia entupida, já foi resolvido.

000073

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato e nem ter se identificado, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na oportunidade informaríamos que a coordenadora de apoio esclareceu que os frigobares e TV's estão em processo de cotação de conserto e quanto às reformas dos sofás, será iniciado novos levantamentos de cotações para àqueles que estejam precisando de reparos e então será renovado o pedido ao setor responsável. Em relação a pia da enfermaria citada, o responsável pelo serviço de manutenção, informou que já foi solucionado o problema do entupimento.

RECLAMAÇÃO N°: 06 /022

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:16/01/2017

NOME USUÁRIO: Fernando Reis- Memo. Nº 022/2017

RECLAMAÇÃO: O atendimento em geral para um hospital público é excelente (nota10), falo isso com conhecimento próprio de vários hospitais, mas algumas coisas na área de manutenção precisam ser vistoriadas com frequência, por exemplo: as chaves do registro do chuveiro, que solta e pode causar acidente com paciente tipo ferimento nos pés; o mau cheiro do esgoto no banheiro, causado pelo não funcionamento do sifão da caixa sifonada do ralo do chuveiro; infiltrações no forro e paredes que podem acumular agentes causadores de diversas doenças. Sei que essas observações verificadas e providenciadas serão tomadas à melhoria cada vez mais do hospital. (Leito:506-A).

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1.(Coordenação de Apoio) Repassado para encarregado de manutenção. Ressaltamos que nos últimos 2 meses, a manutenção estava voltada para algumas prioridades (sala de pulsoterapia, casa ao lado e ambulatório).

2.(Manutenção) O leito citado foi verificado e já resolvido, a chave do chuveiro, o desentupimento da caixa sifonada e pia, o forro não está furado e nem vazamento na parede, vou acionar a plenitude, para verificar o ar condicionado.

000074

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/01/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenadora de apoio esclareceu que nos últimos 2 meses a equipe de manutenção estava voltada para a reforma e ampliação dos setores pulsoterapia, ambulatório e casa ao lado. Contudo o responsável pelo serviço de manutenção já solucionou o problema da chave do chuveiro, já desentupiu a caixa sifonada e a pia. Quanto às infiltrações, foi verificado o forro e as paredes e constatado que não há goteira e nem vazamento, no entanto ele acionada a equipe da empresa Plenitude para verificar se o problema está no ar condicionado, para então ser providenciado o conserto. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 07 /026

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 16/01/2017

NOME USUÁRIO: José Benedito Oliveira da Silva

RECLAMAÇÃO: Como os pacientes ficam quase dois dias sem se alimentar para o exame de colonoscopia, era bom que o hospital melhorasse o horário para realiza-lo. Acho que é muito demorado para atendê-los.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O horário de colonoscopia é no horário da tarde. Os médicos dão prioridade para o atendimento de acordo com a lei. Não podemos esquecer que às vezes os exames pela manha, acabam tarde e os colaboradores têm que fazer 1h de intervalo. E acontecerá sim algumas vezes de começar um pouco atrasado.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião, informaríamos que o exame de colonoscopia se inicia às 13h30, quando a equipe medica chega, e são os médicos que sinalizam as prioridades de acordo com a lei. Comunicaríamos também que pode acontecer um pouco de atraso para o início do atendimento, pois às vezes os exames que são feitos pela manha, acabam se estendendo e passando do horário e após isso nossos colaboradores têm direito a 1 hora de intervalo para o almoço.

000075

RECLAMAÇÃO N°: 08 /027

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:16/01/2017

NOME USUÁRIO: George Cabral de Souza

RECLAMAÇÃO: Por se tratar de um exame de colonoscopia, onde o paciente fica muito tempo sem poder comer e beber água, o hospital deveria fazer o atendimento com a hora marcada e disponibilizar também de uma pessoa para auxiliar na lavagem no caso de exame de colonoscopia.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:O exame é no horário da tarde. Os médicos é que selecionam as prioridades, quem dá início aos exames são os médicos, procurarei averiguar se estão chegando fora do horário, mas pelo que vejo quando estou no setor, chegam no horário.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 16/01/2017estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunicar que a coordenadora do SADT esclareceu que o exame de colonoscopia é realizado no horário da tarde e o mesmo inicia assim que o médico chega ao hospital. Não foi constatado nenhum indício de atraso dos profissionais médicos, portanto os exames estão sendo realizados conforme o horário indicado no cupom de marcação. Não há como agendar paciente por horário devido às prioridades e complexidade de cada caso. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 09 /028

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:16/01/2017

NOME USUÁRIO: Maria José L. Miranda

RECLAMAÇÃO: Para a realização do exame (colonoscopia) deveria ser no tempo determinado e não com "atraso", devido o preparo que os pacientes têm que ser submetidos no dia anterior, ficando muito debilitados, sem água e alimento.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

NOME USUÁRIO: Maria Santos

RECLAMAÇÃO: Três funcionárias que trabalham na recepção são mal humoradas e mal educadas, principalmente as que trabalham pela parte da tarde.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Na reunião mensal, iremos ressaltar o bom atendimento. Esperamos reverter sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido número de telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a supervisora de atendimento em reunião mensal, irá pontuar a excelência no atendimento pelas equipes e com isso deseja reverter a insatisfação da usuária, proporcionando um melhor atendimento.

RECLAMAÇÃO N°: 12 /036

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 18/01/2017

NOME USUÁRIO: Rejane S. Brito

RECLAMAÇÃO: Gostaria que fosse feito o conserto do frigobar e do sofá do quarto 311. O frigobar não funciona. O sofá está resgado.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1.(Coordenação de Apoio) Informei ao Patrimônio para recolher frigobar para conserto. Em 11/01/2017 já foi solicitado conserto de todos os sofás rasgados.

2.(Patrimômio) Ciente da solicitação. Iremos fazer a retirada.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/01/2017 realizamos visita à paciente para comunica-la que a coordenação de apoio solicitou ao responsável pelo Patrimônio do CHJB a retirada do frigobar da enfermaria 311-B, para conserto. Quanto às reformas dos sofás, no dia 11/01/2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

requisitou ao setor de compras o conserto dos mesmos. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 13 /037

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:18/01/2017

NOME USUÁRIO: Maria Aparecida Santiago Pedrosa

RECLAMAÇÃO: A especialidade de cabeça e pescoço não tem como esperar 7 meses para ser atendido, acho um absurdo não ter médicos para a demanda que é muito grande e só ter um médico para atender. Precisa de mais médicos nessa área, minha consulta para o médico Rafael Maia está marcada para 21/08/2017 e preciso que antecipe, pois estou precisando com urgência.

OBS do SAU: A usuária Maria Aparecida Santiago Pedrosa será submetida ao exame do PAAF no dia 24/01/2017.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Técnica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(S.A.U) À Diretoria Técnica. Para conhecimento e ciência. Estabelecemos contato telefônico com o Dr. Rafael Maia repassando-lhe o registro da usuária. O referido médico autorizou a antecipação da consulta, que estava agendada para o dia 21/08, para a segunda-feira seguinte ao recebimento do resultado do exame de PAAF, o qual a usuária será submetida no dia 24/01/2017.

2.(Diretoria Técnica) Ciente e parabenizo ao S.A.U pela brilhante iniciativa para resolução do problema. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que conforme contato que tivemos com o diretor técnico e com o médico supracitado, foi autorizada a antecipação da consulta para a primeira segunda-feira após o recebimento do resultado do exame de PAAF. Sendo a usuária orientada a trazer junto ao resultado da PAAF, os demais exames. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau.hjb@indsh.org.br

RECLAMAÇÃO Nº: 14 /038

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:18/01/2017

NOME USUÁRIO: Rosirene de Souza Espíndola

RECLAMAÇÃO: Venho aqui fazer uma reclamação sobre as refeições servidas ultimamente. Já faz mais de uma semana que estão servindo nas refeições massa para sopa, no lugar do arroz, sem ao menos fazerem um justificativa e quando é frango, vem pitiú, sem condições de comer e acaba indo para o lixo, que é uma pena o desperdício de alimentação. Eu não me importo com os tipos de comida, mas mal feita ninguém merece!

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à RT do SND, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante da reclamação, venho através desse informar que a troca do arroz por massa, está de acordo com as normas de nutrição, pois a massa é carboidrato assim como o arroz, podendo ser substituído sem prejudicar a qualidade e a oferta dos nutrientes necessários para o indivíduo, sendo assim não havendo motivos para justificar tal troca. Em relação ao frango estar com odor diferente, é importante que o serviço de nutrição e dietética do hospital, seja acionado de imediato para averiguação e possível troca da refeição e evitando o desperdício. O setor preza pela qualidade das refeições que são serviços aos nossos usuários e acompanhantes. Estamos à disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/01/2017 o S.A.U realizou visita à paciente e sua acompanhante sendo repassado a resposta de seu manifesto. Na oportunidade informamos que a responsável técnica do SND esclareceu que a substituição do arroz pela massa nas refeições, não compromete a quantidade e qualidade de nutrientes que o ser humano necessita diariamente e por também ser carboidrato, está adequado às normas de nutrição, e por esta razão, não julgou necessário comunicar ou justificar tal alteração de cardápio aos usuários. Quanto ao odor e sabor do frango estarem estranhos, informamos que a R.T pediu que caso ocorra uma situação semelhante a essa novamente, que seja imediatamente acionado o setor de SND para que a nutricionista possa averiguar o alimento e se necessário, realizar a troca da refeição evitando assim o desperdício. O SND preza pela qualidade dos serviços oferecidos aos

nossos usuários e acompanhantes. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 15 /040
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 19/01/2017
NOME USUÁRIO: Benedita Teles da Cruz
RECLAMAÇÃO: Minha opinião é em relação a demora no atendimento da consulta, acho que é a chamada para prioridade. Falta de atenção e calma dos atendentes, bem é isto dar preferência na espera na espera seja mínima.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que toda equipe de atendimento está empenhada em atender nossos usuários da melhor maneira possível, sempre respeitando o critério de atendimento de prioridade.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/01/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que de acordo com a supervisora de atendimento, toda a equipe do ambulatório está aplicada em atender nossos usuários da melhor maneira possível. Respeitando sempre os critérios do atendimento prioritário. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 16 /046
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 20/01/2017
NOME USUÁRIO: Jordeci da Silva
RECLAMAÇÃO: Consertar a central de ar condicionado e consertar a porta de entrada.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que foi solicitado o conserto da porta de vidro. Com relação ao ar condicionado, informamos que já fizemos a troca do equipamento,

porém o sistema de refrigeração é prejudicado devido o grande número de pessoas, a demanda é maior do que a capacidade de refrigeração.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na oportunidade iríamos informar que segundo a supervisora de atendimento, o conserto da porta de vidro do ambulatório já foi solicitado e ao setor responsável. Quanto condicionador de ar, o mesmo já foi substituído, porém devido a nossa grande demanda de atendimento, o sistema de refrigeração acaba sendo prejudicado.

RECLAMAÇÃO N°: 17 /048

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 20/01/2017

NOME USUÁRIO: Heverton do Carmo

RECLAMAÇÃO: Deveria ter mais lugares para sentar. E a porta de entrada está com defeito há muito tempo, poderia melhorar esses 2 problemas.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:A recepção do ambulatório não comporta número maior de longarinas, uma vez que é preciso deixar um espaço mínimo para pacientes acamados e cadeirantes. Com relação à porta de vidro, a coordenação já solicitou o conserto.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/01/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informá-lo que a supervisora de atendimento esclareceu que o ambulatório não comporta mais longarinas do que o existente, visto que tem que haver um espaço mínimo para usuários acamados e cadeirantes. Quanto à porta de vidro, comunicamos que já foi solicitado ao setor de compras o conserto. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 18 /051

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 23/01/2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau.hjb@indsh.org.br

NOME USUÁRIO: José Maria da Costa Franco

RECLAMAÇÃO: Eu Ana Cristina dos Santos Franco e meu pai, José Maria da Costa Franco, viemos nesta unidade de saúde, pois meu pai tinha que fazer uma consulta com o cirurgião geral no dia 20/01/2017, com o Dr. Alberto Magalhães. Nós nos deslocamos de Abaetetuba, meu pai usa bolsa de colostomia e tem uma hérnia na barriga, não tivemos ajuda do município para transporte e não temos condições para estar custeando este transporte várias vezes, nós pagamos R$200,00 para vir para cá, para chegar aqui e nos dizerem que o doutor não vem porque foi cuidar da mãe dele.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que o Dr. Alberto Magalhães faz ambulatório às sextas-feiras, 13h. Na data 20/01/2017, às 12h30, fomos informados por telefone que o referido médico não viria para o ambulatório, uma vez que houve uma emergência médica com sua mãe. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/01/2017estabelecemos contato telefônico com a filha do usuário, dona Ana Cristina, para informa-la que a supervisora de atendimento esclareceu que neste citado dia, às 12h30 recebeu contato telefônico do médico Alberto Magalhães, comunicando que não poderia vir realizar o atendimento no ambulatório, visto que precisou ir acompanhar sua genitora em uma emergência médica. Foi dado duas opções de datas de reagendamento da consulta, inclusive uma ainda para este mês, porém por questões financeiras, a Srª. Ana Cristina optou pelo dia 17/02/2017. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 19 /052

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 23/01/201

NOME USUÁRIO: Solange Alves Magno

RECLAMAÇÃO: Precisa de mais cadeiras, pacientes ficam em pé esperando atendimento.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estou tentando resolver este problema, solicitando que os bancos que ficam na capela sejam colocados para o lado de fora e fiz novamente pedido de longarinas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para informá-la que a coordenadora do SADT esclareceu que está verificando a possibilidade de disponibilizar os bancos que temos em nossa capela, no intuito de oferecer um melhor acomodamento aos usuários e acompanhantes. Informamos também que a coordenadora já atualizou um novo pedido de compra de longarinas. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 20 /054

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 23/01/2017

NOME USUÁRIO: Maria Olinda S. Conceição

RECLAMAÇÃO: Só um pano de chão no banheiro. Meu acompanhante precisou secar o chão na direção da pia e não teve opção.

Muito calor à noite e em alguns momentos, pois a central de ar não funciona. A TV está quebrada. (Leito:510).

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Repassado para empresa terceirizada verificar situação da central de ar da 510. Não é permitido pela SCIH utilização de panos, como tapetes em banheiro.

RETORNO AO USUÁRIO: Em visita à usuária no dia 27/01/2017 aproveitamos a oportunidade para informa-la que a coordenadora de apoio solicitou à empresa que presta manutenção dos ares-condicionados para estar solucionado o problema da central da enfermaria. Em conversa nos informou que um colaborador da empresa já havia resolvido o problema do aparelho de condicionador de ar. Quanto à sugestão do pano de chão, informamos que devido o risco de infecção hospitalar, é vedada a utilização de panos e tapetes nos banheiros. Comunicamos

também que a coordenadora já solicitou ao setor de Patrimônio a retirada da TV para conserto. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 21 /055
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 23/01/2017
NOME USUÁRIO: Gilberto Matos da Rocha
RECLAMAÇÃO: Bom dia. Quero através desta agradecer, primeira vez que venho e fui bem atendido, espero que continue este atendimento. Mas tenho uma observação, a requisição demorou 40 dias, se puderem melhorar isso para que fique 100%. Bom dia tenham um bom trabalho para com os seus pacientes, com amor e carinho e salve Maria Santíssima. Que Deus os abençoe.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Eu precisaria saber se este paciente foi referenciado, porque se foi, o HJB não pode ser responsabilizar pelo tempo de marcação. Paciente internado, com menos de 24h é agendado.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário, para informa-lo que a coordenadora do SADT esclareceu que os usuários que são referenciados, têm o agendamento feito pela regulação do estado, o que foge do nosso alcance o tempo de espera para marcação. Os que são agendados por aqui pelo CHJB, tem seu agendamento garantido em menos de 24h. Em conversa usuário confirmou que foi referenciado, agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 22 /058
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 23/01/2017
NOME USUÁRIO: Sem identificação
RECLAMAÇÃO: Um bebedouro no corredor para os acompanhantes, por gentileza! (6º andar)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT e Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1.(Coordenação do SADT) Todos os acompanhantes podem usar o bebedouro da sala da agente administrativa. Se o bebedouro na sala, já tivemos paciente que ia beber água, não sei se seria viável ter fora? Acredito que esta reclamação deve ser repassada para a coordenadora de apoio, mas a minha opinião é que não há necessidade imediata. Porém, com a instalação da pulsoterapia, acredito que será necessário avaliar o caso.

2.(Coordenação de Apoio) Encaminharemos a solicitação para setor de compras.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do setor esclareceu que todos os acompanhantes podem estar usando o bebedouro que fica na sala da auxiliar administrativa do setor de endoscopia, porém no intuito de oferecermos um melhor atendimento aos nossos usuários, a coordenadora de apoio encaminhará o pedido de compra de um bebedouro para o setor citado.

RECLAMAÇÃO N°: 23/065

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 24/01/2017

NOME USUÁRIO: Iogleice do Socorro Lobato da Silva - Memo. Nº 065/2017

RECLAMAÇÃO: A recepção é confortável, mas o ar condicionado não funciona efetivamente, o banheiro estava sem papel e muito molhado.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento e Supervisão do SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1.(Supervisão de Atendimento) Esclarecemos que substituímos a central de ar, porém, devido à grande demanda de pacientes a refrigeração é prejudicada, uma vez que a demanda é maior do que a capacidade de refrigeração. À disposição.

2.(Supervisão do SHL) Em trocas de plantão, todos os banheiros são abastecidos, e reforçarei toda equipe para não acontecer mais.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a supervisora de atendimento esclareceu que a central de ar do ambulatório já foi substituída, porém devido a grande demanda que atendemos diariamente, a refrigeração é prejudicada. Quanto aos suprimentos ausentes no banheiro, informamos que a supervisora do SHL informou que ao final das trocas dos plantões, diariamente é feito o abastecimento dos materiais necessários. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 24/071

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 25/01/2017

NOME USUÁRIO: Márcio Antônio dos Santos Souza- Memo. Nº 071/2017

RECLAMAÇÃO: A recepção deste hospital precisa mudar ou pelo menos ser aprimorada. Os quatro rapazes que na recepção ficam, nunca mantém o atendimento num só ritmo, a não ser aos pacientes que já conhecem! Tal ritmo seria o da "educação", pois alguns nem olham no nosso rosto. Vale a pena ressaltar que estou aqui por necessidade e volto por não ter opções, pois os mesmos são grossos e tratam as pessoas (ou em meu caso) com insignificância. Em se tratando de exames, eu tenho que fazer uma avaliação solicitada pelo pneumologista. O exame nunca foi marcado e a resposta que obtive do recepcionista foi: Espere!

Repito: Só estou aqui por necessidade! Não é do meu feitio incomodar ninguém. Exame: Espirometria.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT e à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(Coordenação do SADT) Com relação à queixa aos colaboradores da recepção, até me surpreendi, pois o que ouço são elogios, mas o caso deve ser repassado à Lauriane, que é chefia imediata deles. E ao exame de espirometria, infelizmente ainda não tive o retorno de onde será feito, mas novamente estarei conversando com a diretoria sobre estes casos.

2.(Supervisão de Atendimento) Na reunião mensal com a equipe, iremos conversar sobre a reclamação, ouvi-los e tomar as providências necessárias. Esperamos reverter sua insatisfação. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a supervisora de atendimento esclareceu que na reunião mensal irá pontuar com as equipes a importância da excelência no atendimento, tomando as devidas providências. Buscaremos reverter sua insatisfação, oferecendo sempre um atendimento de ótima qualidade. Quanto ao exame de espirometria, informamos que a coordenadora do SADT expôs que infelizmente no momento não temos previsão de iniciarmos, mas que junto a nossa diretoria, trabalharão para a resolução do problema. Usuário agradeceu nosso contato e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 25/072

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 25/01/2017

NOME USUÁRIO: Rejane S. Brito

RECLAMAÇÃO: Acho que precisa melhorar os colchões, ter travesseiros disponíveis para os pacientes que possam usar. Aqui reclamo da minha cama, o colchão é ruim, gostaria de melhorias. OBS: travesseiro. (Leito:311-B).

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ciente. A compra de novos colchões estão em curso. Acredito que será uma questão de tempo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/01/2017 realizamos visita à usuária e na ocasião informamos a resposta de seu manifesto. Em conversa comunicamos que a gerente de enfermagem esclareceu que a compra de novos colchões está em andamento e que em breve estaremos disponibilizando novos colchões. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 26/075

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 26/01/2017

NOME USUÁRIO: Breno Alves Sarmento

RECLAMAÇÃO: Falei sobre a demora do exame endoscopia, porque tem paciente doente em jejum e a demora é grande.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos com uma clientela elevada para exames. Estou no momento somente com 03 técnicos no setor, pois o quarto técnico sofreu acidente e está afastado. Na medida do possível tenho técnico de outros setores que ajudam, mas também quero esclarecer que muitas vezes há necessidade de melhor avaliação do exame pelo médico e assim o mesmo com toda certeza vai demorar.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a mãe do usuário, dona Marina, para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu que atendemos uma grande demanda no setor de endoscopia e que no momento contamos com três técnicos no setor, pois o 4º técnico encontra-se afastado por motivo de saúde. Em parceria com alguns setores, a mesma solicita o apoio de outro técnico para agilizar o atendimento. Informamos também que o médico muitas vezes vê necessidade de realizar um exame mais minucioso, o que acarreta uma espera um pouco maior de quem ainda está aguardando para ser atendido. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 27/076

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 26/01/2017

NOME USUÁRIO: Maria José Duarte

RECLAMAÇÃO: A sala de espera não tem espaço para acomodar os pacientes, achei indevido o espaço, a prioridade também demorou um pouco.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:A sala de espera, ou melhor, o "hall" de espera não é pequeno, o que falta são cadeiras, mas damos prioridades para que os pacientes fiquem sentados, mas concordo que o acompanhante também tem que sentar. E com relação ao atendimento das prioridades, acredito que sempre terei esta reclamação, pois o que percebo é que o usuário tem difícil entendimento de saber avaliar o que é prioridade.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu que a sala de espera para o exame é de tamanho normal, que no momento contamos com poucas cadeiras no setor de EDA, mas que já renovou pedido de compra do setor responsável. Quanto às chamadas das prioridades, informamos que sempre respeitamos os critérios de acordo com a lei. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 28/078

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 26/01/2017

NOME USUÁRIO: Istelvina da Cruz Ribeiro

RECLAMAÇÃO: Fui avisada do meu internamento pela Elizangela, a qual me passou o horário correto. Porém na véspera me ligaram mudando o horário. Ao chegar ao hospital, não teve como subir para o leito, pois tinha que aguardar o procedimento. O problema todo não está no engano do horário, eu já fui operada e estou com dor, não posso sentar, pois minha cirurgia foi no reto e estou com a linha pra fora, com dor, isso é uma falta de respeito. (Istelvina da Cruz Ribeiro, admissão em 25/01/2017).

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do B.C e C.M.E, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Boa tarde! Ciente, o fluxo de processo de internação do usuário está sendo reavaliado por todos os setores envolvidos para melhor atendimento ao usuário. Sugiro repassar para supervisão de atendimento, para ciência.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do bloco cirúrgico em resposta a sua manifestação esclareceu que o fluxo do processo de internação já está sendo reavaliado por todos os setores envolvidos, para que melhor possamos atendê-los. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e também agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 29/079
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 27/01/2017
NOME USUÁRIO: Mário Antônio Costa Novaes
RECLAMAÇÃO: Ponto negativo: Reclamação do acompanhante, ligaram para eu estar no hospital às 11h, moro longe e cheguei às 09h30, meu filho só foi internado às 6h da tarde, esse tipo de atendimento é inaceitável. Fiquei muito aborrecida, espero que melhore esse tipo de atendimento. (Mário Antônio Costa Novaes, admissão em 25/01/2017).
Ponto positivo: Mas ao ser internado meu filho foi muito bem recebido, acolhido com muito carinho, as enfermeiras muito educadas, pacientes. (Leito: 307-B)
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do B.C e C.M.E, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Boa tarde! Ciente, o fluxo do processo de internação está em reavaliação, por todos setores envolvidos, para melhor atendimento ao usuário.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do setor já está ciente e avaliará o fluxo do processo de internação com todos os setores envolvidos, para que melhor possamos atende-los.

RECLAMAÇÃO N°: 30 /080
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 27/01/2017
NOME USUÁRIO: Luiz Claudio

RECLAMAÇÃO: O exame de sangue deveria ser mais cedo, pois as pessoas ficam em jejum até 8h da manhã, as pessoas que vêm a este hospital estão debilitadas e precisam se alimentar corretamente.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do Laboratório, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Senhor usuário por meio deste lhe informo que estamos trabalhando para adequação do setor de coleta, quanto à infraestrutura e posterior dimensionamento do quadro de colaboradores para melhor atende-lo. Afirmo que será realizado o mais breve possível.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que o coordenador do laboratório em resposta a sua manifestação informou que o hospital está trabalhando para adequação do setor de coleta, no qual encontra-se em reforma e posteriormente irá estruturar o quadro de colaboradores para que melhor possamos atende-los . Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 31/081

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 27/01/2017

NOME USUÁRIO: Eliane

RECLAMAÇÃO: Gostaria que tivesse mais assentos (cadeiras) na recepção para que os pacientes ficassem mais confortáveis.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que já fiz pedido de compra. Estou fazendo novo pedido para o setor de compras.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a mãe da usuária, dona Liane, para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já atualizou o pedido de compra de longarinas para o setor de endoscopia e que no momento estamos

aguardando a possível mudança para o primeiro andar, para que melhor possamos acomodá-los. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 32/082
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 27/01/2017
NOME USUÁRIO: Josiane Silva Vale
RECLAMAÇÃO: O tempo de espera deixa a desejar, já que fica em jejum desde as 10 da noite. EDA.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:São muitos pacientes! E temos a prioridade.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/01/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que a demanda de exames de endoscopia é extensa e que também temos atendimentos prioritários de acordo com a lie. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 33/083
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 27/01/2017
NOME USUÁRIO: Maria de Nazaré Mercês
RECLAMAÇÃO: Com a colocação de mais assentos devido à quantidade de pessoas ficaram em pé e o tempo de espera que é muito prolongada. (EDA)
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo! Já foi feito pedido de compra de longarinas.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já atualizou o pedido de compra de longarinas para o setor de endoscopia e que no momento estamos aguardando a possível

mudança para o primeiro andar, para que melhor possamos atendê-los. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 34/085
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 30/01/2017
NOME USUÁRIO: Thyago Roberto de Souza Leão
RECLAMAÇÃO: Me surpreendi pelo atendimento, muito bom, até o pessoal da limpeza quando passa por nós, nos cumprimentam, muito bom, por isso estranho o fato de uma das recepcionistas nos atender com cara fechada, emburrada talvez. No horário de nossa chegada, mas gostaria de parabenizar a equipe. (COLONOSCOPIA)
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Na reunião mensal com a equipe, iremos ressaltar a importância do bom atendimento, da cordialidade, educação e gentileza. Esperamos reverter a sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 obtivemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a supervisora de atendimento em reunião mensal irá ressaltar a relevância da excelência no atendimento, buscando sempre oferecer cordialidade de educação. A equipe buscará retroceder sua insatisfação e sempre proporcionar um ótimo atendimento. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 35/086
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 30/01/2017
NOME USUÁRIO: Maria José Duarte
RECLAMAÇÃO: Queria elogiar a equipe da endoscopia, são pessoas humanas, onde tratam os pacientes com muito cuidado e amor e sua educação são visíveis ao bem estar de cada um. Hoje aconteceu um pequeno problema na recepção, onde o tratamento de uma atendente foi extremamente grosseiro; cheguei ao hospital com minha mãe por volta das 13h. Maqueiro,

enfermeiros, porteiros e outros profissionais, são extremamente atenciosos. Parabéns à equipe de endoscopia por esse lado além do profissional, HUMANO. (COLONOSCOPIA).

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Na reunião mensal com a equipe, iremos ressaltar a importância do bom atendimento, da cordialidade, educação e gentileza. Esperamos reverter a sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito, na oportunidadeiríamos informar que a supervisora de atendimento esclareceu que em reunião feita mensalmente, irá pontuar a importância do atendimento cordial e com educação. A equipe buscará reverter seu desagrado, oferecendo sempre um ótimo atendimento.

RECLAMAÇÃO N°: 36/087

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 31/01/2017

NOME USUÁRIO: Walter Bernardo

RECLAMAÇÃO: A moça de cor parda, que usa óculos na recepção e que não estava portando crachá de identificação não usa de cortesia e respeito com os visitantes, visto que hoje faltando 2 minutos para as 16h, a mesma se recusou a atender minha esposa que iria visitar minha mãe, alegando que ainda não eram 16h, faltava 2 minutos.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Na reunião mensal com a equipe, iremos ressaltar a importância do bom atendimento, da cordialidade, educação e gentileza. Esperamos reverter a sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 em tentativa de falar com o usuário, ligamos para o número fornecido para contato, porém o mesmo não pertencia ao usuário em questão, tendo informado a pessoa que atendeu ao telefonema, ser engano, fato este que nos deixou impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a

supervisora de atendimento esclareceu que em reunião realizada mensalmente com as equipes, irá ressaltar a importância da excelência no atendimento, da cordialidade e gentileza. A equipe buscará reverter o descontentamento do usuário, de forma a proporcionar sempre o melhor atendimento.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
eau.hjb@indsh.org.br

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

JANEIRO/2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
nau.hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

000097

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /004

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:10/01/2017

NOME USUÁRIO: Rose Dirley Silva Rodrigues

SUGESTÃO: Minha sugestão é em relação ao colchão que está desgastado. Chega a doer as costas no ferro. (Leito: 307-B)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ciente. Já foi avaliada a proposta de reposição e estamos no aguardo de programação de orçamentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 16/01/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Gerência de Enfermagem está ciente da necessidade de serem realizadas as trocas de alguns colchões das enfermarias, no entanto estamos no aguardo de programação dos orçamentos. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 02 /007

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/01/2017

NOME USUÁRIO: Wagner Araújo

SUGESTÃO: Sugestão: Sugiro que tenha uma melhor atenção aos aparelhos de ar condicionado, visto que os mesmos raramente funcionam e quando funcionam, são com deficiência. (Leito: 403)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: De acordo com o técnico de refrigeração da empresa Plenitude, está central está com vazamento na tubulação. A mesma vai precisar ser reinstalada. Já solicitaram o material. Assim que o material chegar, o apartamento será interditado para realização do serviço. 11/01/2017.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/01/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenadora de apoio esclareceu que segundo a empresa responsável por fazer a manutenção dos ares condicionados, a central de ar da referida enfermaria está com um vazamento na tubulação, precisando ser reinstalada. Informamos também que já foi solicitado o material para o conserto e assim que o mesmo estiver disponível, a enfermaria será interditada. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 03 /020

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 11/01/2017

NOME USUÁRIO: Pedro Seixas de Paiva

SUGESTÃO: Sugiro que revisem a manutenção, pois existem furos no teto que estão pingando em cima do paciente. Na oportunidade gostaria de agradecer a todos pelo atendimento. (Leito: 309-B)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1.(Coordenação de Apoio) Repassado para encarregado de manutenção.

2.(Manutenção) O leito mencionado encontra-se com paciente internado e fica impossibilitado de fazer os reparos, vou verificar junto à coordenadora Inelucy, a possibilidade de interdição do mesmo. Aguardo a resposta e assim iniciarmos os serviços a partir de 18/01/17.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que o responsável pela manutenção irá conversar com a coordenadora de enfermagem para combinarem a interdição da enfermaria para serem feitos os reparos, no momento não há possibilidade, devido haver paciente internado nesse leito.

SUGESTÃO Nº: 04 /021

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/01/2017

NOME USUÁRIO: Pedro Rogério M.N dos Santos

SUGESTÃO: Orientar os rapazes de entrada a ser um pouquinho cordiais "Bom Dia", porque quanto mais carinho e atenção ao paciente, melhor.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Na reunião mensal iremos ressaltar a importância do bom atendimento, da cordialidade. Esperamos reverter sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 26 e 27/01/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito, na ocasião iríamos informar que a supervisora de atendimento em reunião mensal irá pontuar à importância da do bom atendimento e cordialidade para com os nossos usuários e com isso, deseja reverter a insatisfação apontada, visto que a equipe visa sempre proporcionar o melhor atendimento.

SUGESTÃO Nº: 05 /039

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 19/01/2017

NOME USUÁRIO: José Antônio Pantoja Paiva

SUGESTÃO: Minha sugestão: ter senha para os pacientes que fazem a endoscopia, pois vi que não tem, aí o primeiro que chega às vezes fica por último, como no meu caso. Por não conhecer o hospital, o esperto que já conhecia e chegou por último se adiantou no elevador e entregou a guia por primeiro.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que a recepção organiza por ordem de chegada todas as solicitações. Com toda a certeza algum equívoco aconteceu, porém procurarei averiguar melhor e se realmente não está sendo feito de forma correta, pedirei para administrativa Jéssica fazer as senhas. Não esquecer as prioridades do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/01/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenadora do SADT esclareceu que a nossa recepção central sempre organiza as fichas que os pacientes entregam por ordem de chegada, numerando-os, porém devido

a queixa irá averiguar com mais atenção e caso constate alguma desconformidade e o caso necessite, irá pedir para a auxiliar administrativa, confeccionar as senhas. Informamos também que temos que iniciar os atendimentos primeiro com o grupo das prioridades. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 06 /045
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 19/01/2017
NOME USUÁRIO: Erivani Costa Ribeiro
SUGESTÃO: O hospital só precisa de mais acomodações no momento da espera para ser atendido.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo com o usuário, mas acredito que com a mudança de andar irá melhorar. E para melhorar este problema, solicitei que os bancos da capela fiquem do lado de fora para acomodar os pacientes.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu que está verificando a possibilidade de disponibilizar os bancos que temos em nossa capela, no intuito de oferecer um melhor acomodamento aos pacientes e acompanhantes. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 07 /047
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 20/01/2017
NOME USUÁRIO: Pedro Atayde Cavalcante
SUGESTÃO: A equipe da bariátrica deve criar uma associação das pessoas que já se operaram e quem ainda vai ser operado e ter reuniões também, pois me operei no Ophir Loyola e quando fui morar no RJ, lá participava de reuniões e os pacientes de lá que foram operados, tinham carteirinha dadas pelo hospital.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando aoCoordenador Médico do Ambulatório, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ao S.A.U. A criação de associação de pacientes é uma iniciativa voluntária dos próprios pacientes. Em relação ao CHJB, trata-se do único hospital SUS do Estado do Pará a realizar cirurgia bariátrica, por isso apresenta um volume grande de pacientes, desta forma estamos tentando aperfeiçoar todo o fluxo para melhorar o atendimento, assim, sua sugestão será analisada pela equipe responsável.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que em resposta ao seu manifesto, o coordenador médico do ambulatório esclareceu que a criação de uma associação de pacientes bariátricos, é uma iniciativa voluntária dos próprios usuários. Ressaltou também que o hospital Jean Bitar é o único hospital do SUS do estado do Pará que realiza cirurgia bariátrica e que consequentemente recebemos uma grande demanda de usuários. No entanto, estamos trabalhando para aperfeiçoar todo o fluxo em busca de melhoria no atendimento. O coordenador finalizou sua resposta dizendo que a sugestão do usuário, quanto às reuniões, será avaliada por toda equipe responsável.

SUGESTÃO N°: 08 /064

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 23/01/2017

NOME USUÁRIO: Jairo Alexandre da Silva Oliveira

RECLAMAÇÃO: Sei que a demanda é grande de pacientes, mas minha sugestão é que deveria haver um banco lá fora, perto da rampa para podermos esperar abrir. Percebi que já estão liberando a entrada cedo, mas mesmo assim quando chegamos muito cedo, por exemplo, 6h da manhã, ainda ficamos muito tempo em pé.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que é impossível atender a solicitação, uma vez que o acesso de entrada do hospital deve estar livre para receber pacientes e para circulação de macas e cadeiras de rodas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 27/01/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que de acordo com a supervisora de atendimento, no momento não temos como atender a sua sugestão, visto que há necessidade de deixar livre o acesso de entrada do hospital, para que assim possam circula não só os usuários que deambulam, mas também os cadeirantes e os que dependem de maca. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo transtorno e agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 09 /077

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 26/01/2017

NOME USUÁRIO: Herondina dos S. Soares

SUGESTÃO: Gostaria de sugerir que colocasse mais cadeiras para as pessoas que vêm fazer exames sentar, pois ficamos muito tempo em pé e muitas das vezes nos sentimos mal e ainda mais que ficamos em jejum.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:Já fiz pedido de longarinas para o setor desde abril/2016, porém sabemos que devido a inúmeros fatores, a diretoria teve que priorizar alguns pedidos de compra. Informação esta do setor de compras. Como o setor irá mudar para o primeiro andar, falei com o arquiteto Dr. Brasil e o mesmo me informou que neste novo espaço, eu posso solicitar 3 longarinas de 05 cadeiras, tendo um total de 15 lugares. Fiz outro pedido de compra.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/01/2017 estabelecemos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do SADT esclareceu que desde abril/2016 fez pedido de compras, no entanto devido inúmeros fatores, o hospital teve que priorizar outros pedidos de compras. Informaríamos também que quando o setor mudar para o primeiro andar, caberá 3 longarinas de 5 cadeiras, totalizando 15 lugares para que melhor possamos atende-los. A coordenadora já atualizou um novo pedido ao setor de compras.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

JANEIRO/2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

000104

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

31/01/2017

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	1	18	111	207	338	2	340	318
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	4	3	9	101	217	334	6	340	318
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	5	17	116	198	337	3	340	314
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	15	21	86	107	106	335	5	340	213
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	2	3	26	128	172	331	9	340	300
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	1	1	21	132	174	329	11	340	306
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1	2	12	95	225	335	5	340	320
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	4	6	41	125	158	334	6	340	283
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	1	17	128	183	330	10	340	311
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	3		10	133	183	329	11	340	316
	TOTAIS	33	43	257	1176	1823	3332	68	3400	2999
		0,99%	1,29%	7,71%	35,29%	54,71%	100%	2,00%		90,01%

Total respondido	3332
Total de 7/8 e 9/10	2999
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	90,01%

Foram realizadas 340 entrevistas nesta data

000105

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/jan

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			2	24	108	134		134	132
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			1	24	109	134		134	133
3	O silêncio no ambiente hospitalar				27	107	134		134	134
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				16	118	134		134	134
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?				24	110	134		134	134
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				17	116	133	1	134	133
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?			1	18	115	134		134	133
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?			1	13	120	134		134	133
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				16	117	133	1	134	133
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				19	115	134		134	134
	TOTAIS	0	0	5	198	1135	1338	2	1340	1333
		0,00%	0,00%	0,37%	14,80%	84,83%	100%	0,15%		99,63%

Total respondido	1338
Total de 7/8 e 9/10	1333
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	99,63%

Foram realizadas 134 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

000106

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 31/jan

ITEM			NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
			0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
			PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?				5	29	117	151		151	146
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			1	5	27	117	150	1	151	144
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				5	27	119	151		151	146
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
	4.1	Pelos médicos	3	5	16	38	88	150	1	151	126
	4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3	Pelos funcionários da Administração	1	6	15	34	94	150	1	151	128
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos			13	25	111	149	2	151	136
	5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3	Para os funcionários da Administração	1		9	26	115	151		151	141
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			1	8	26	109	144	7	151	135
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos			3	18	128	149	2	151	146
	7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3	Pelos funcionários da Administração		1	4	21	124	150	1	151	145
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				4	22	124	150	1	151	146
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				6	23	119	148	3	151	142
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		1	2	17	29	100	149	2	151	129
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	7	21	117	146	5	151	138
		TOTAIS	6	17	117	366	1582	2088	26	2114	1948
			0,29%	0,81%	5,60%	17,53%	75,77%	100%	1,23%		93,30%

Total respondido	**2088**
Total de 7/8 e 9/10	**1948**
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	**93,30%**

Foram realizadas 151 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

000107

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 31/jan

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?				2	140	142	1	143	142
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			1	1	141	143		143	142
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)				1	142	143		143	143
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			1	3	139	143		143	142
4.2	Pelos enfermeiros			1	3	139	143		143	142
4.3	Pelos Outros Profissionais			1	4	138	143		143	142
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos	1			2	140	143		143	142
5.2	Pelos enfermeiros				4	139	143	1	144	143
5.3	Pelos Outros Profissionais			1	2	139	142	1	143	141
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?					143	143		143	143
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1			1	141	143		143	142
7.2	Pelos enfermeiros				1	141	142	1	143	142
7.3	Pelos Outros Profissionais				1	141	142	1	143	142
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1				142	143		143	142
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1		142	143		143	142
10	A limpeza das roupas de cama e banho?			1	1	140	142	1	143	141
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?			1	1	140	142	1	143	141
12	O silêncio no ambiente do hospital?					142	142	1	143	142
13	O horário em que são servidas as refeições?			1	1	140	142	1	143	141
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?					142	142	1	143	142
15	O horário das visitas?					142	142	1	143	142
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?				1	141	142	1	143	142
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?					142	142	1	143	142
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				1	141	142	1	143	142
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			1		142	143		143	142
18.2	Pelos enfermeiros				1	141	142	1	143	142
18.3	Pelos Outros Profissionais					142	142	1	143	142
18.4	Pelos S A U				2	140	142	1	143	142
	TOTAIS	3	0	10	33	3942	3988	17	4005	3975
		0,08%	0,00%	0,25%	0,83%	98,85%	100%	0,42%		99,67%

Total respondido	3988
Total de 7/8 e 9/10	3975
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	99,67%

Foram realizadas 143 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

000103

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

JANEIRO/2017

000109

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
nau.hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

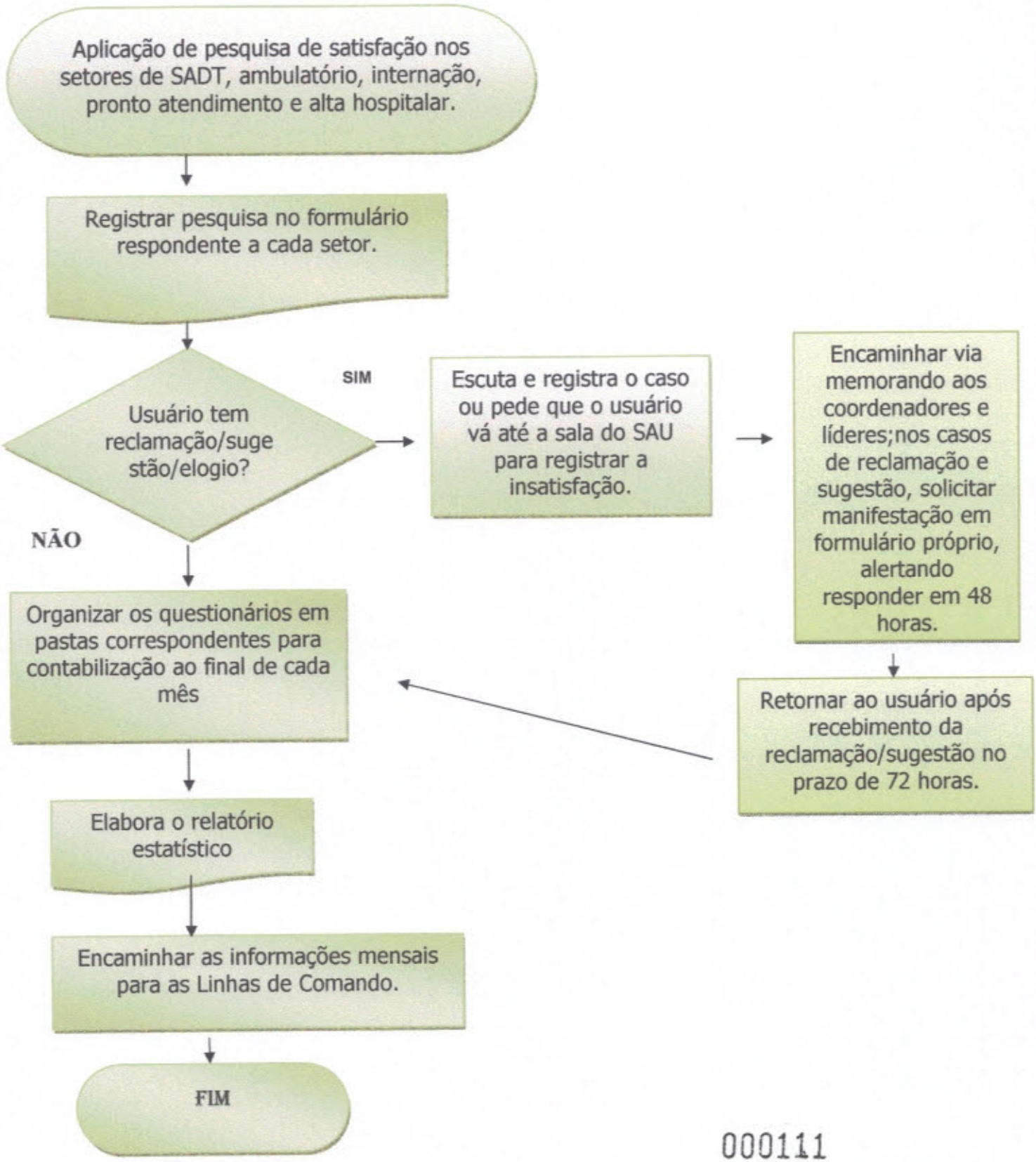
INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - Janeiro/2017

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	
Visitas aos Leitos Clínica Médica		17	15	15	19	22			21	22	20		24			22	23	24	19	21			27	27		18	21			27	25	429
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica		7	11	13	13	9			11	16	13		10			14	15	12	14	9			15	17	12	16	16			17	19	279
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.		1			4	4				3			5			2		6		2			7	4		4	3			6		51
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.		2	5	3	5				3	7	3		5			7	6	5	3	2			5	4	9	2	4			9	3	92
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar		1	5	3	4	4	3	2	3	8	5	5	2	5	2	3	10	5	6	5	4		3	12	8	5	7	6		2	6	134
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT		11	11	19	9	25			16	10	6		23			21	6	7	16	33			9	12	2	32	36			24	12	340
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER		3		1		2	1		1				4		1	5		3	1	3				1	3	1	4	2		3	1	40
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO																15	11	15	21	8			14	11	11	16	7			17	5	151
Contato Telefônico		1			6											2	3	1	1	2				1	1	2					5	25
Antendimento em sala			1	1	2					1			1			1	1	1		1											1	11
Encaminhamentos Internos																																0
Orientações e Informações		4	4	2	2	2			2	2			2			3	4	3	3	4			2	2	1	3	4			2	4	55
Participação em Treinamentos									1		1																					2
TOTAL																																1609

000110

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

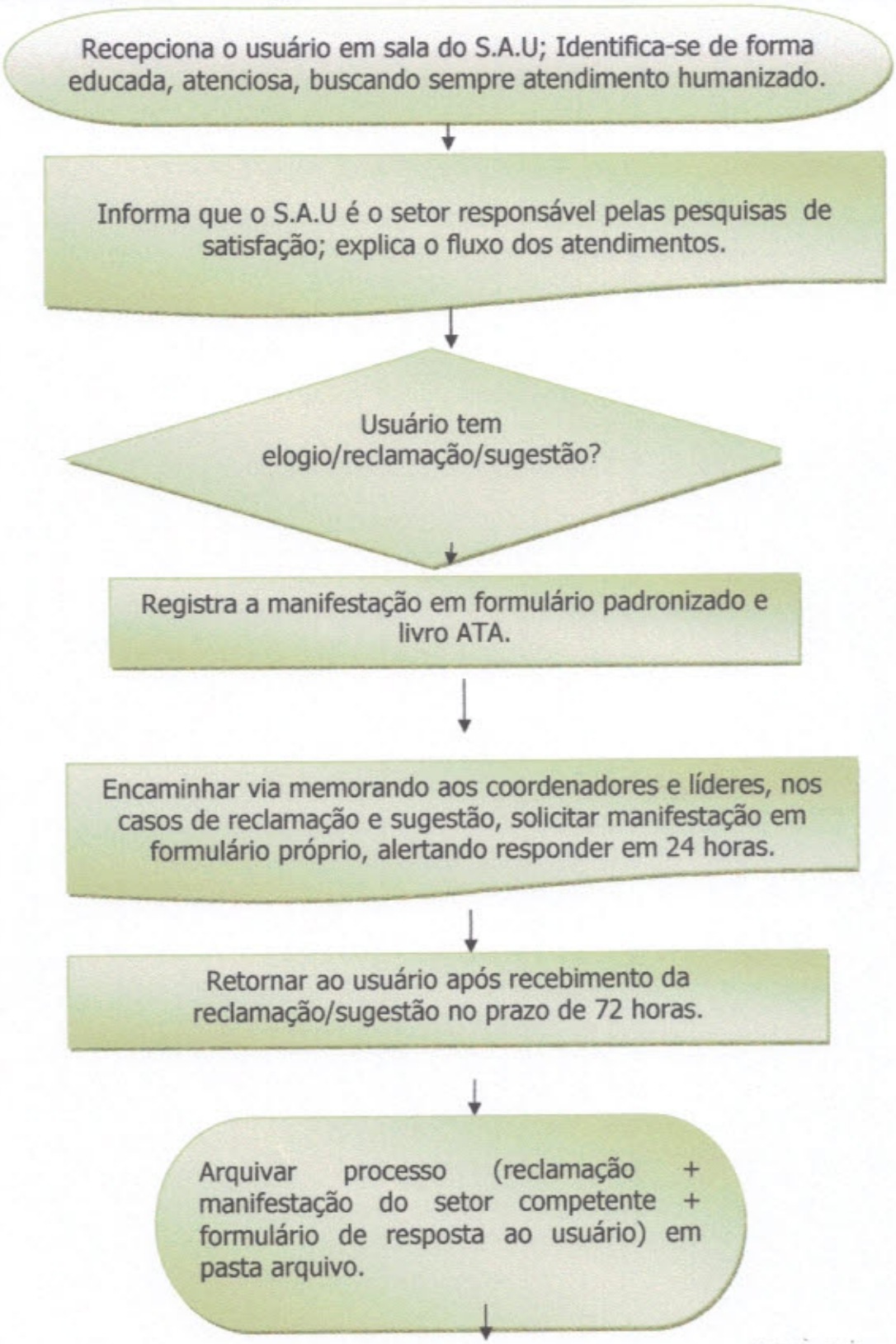


000111

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau.hjb@indsh.org.br

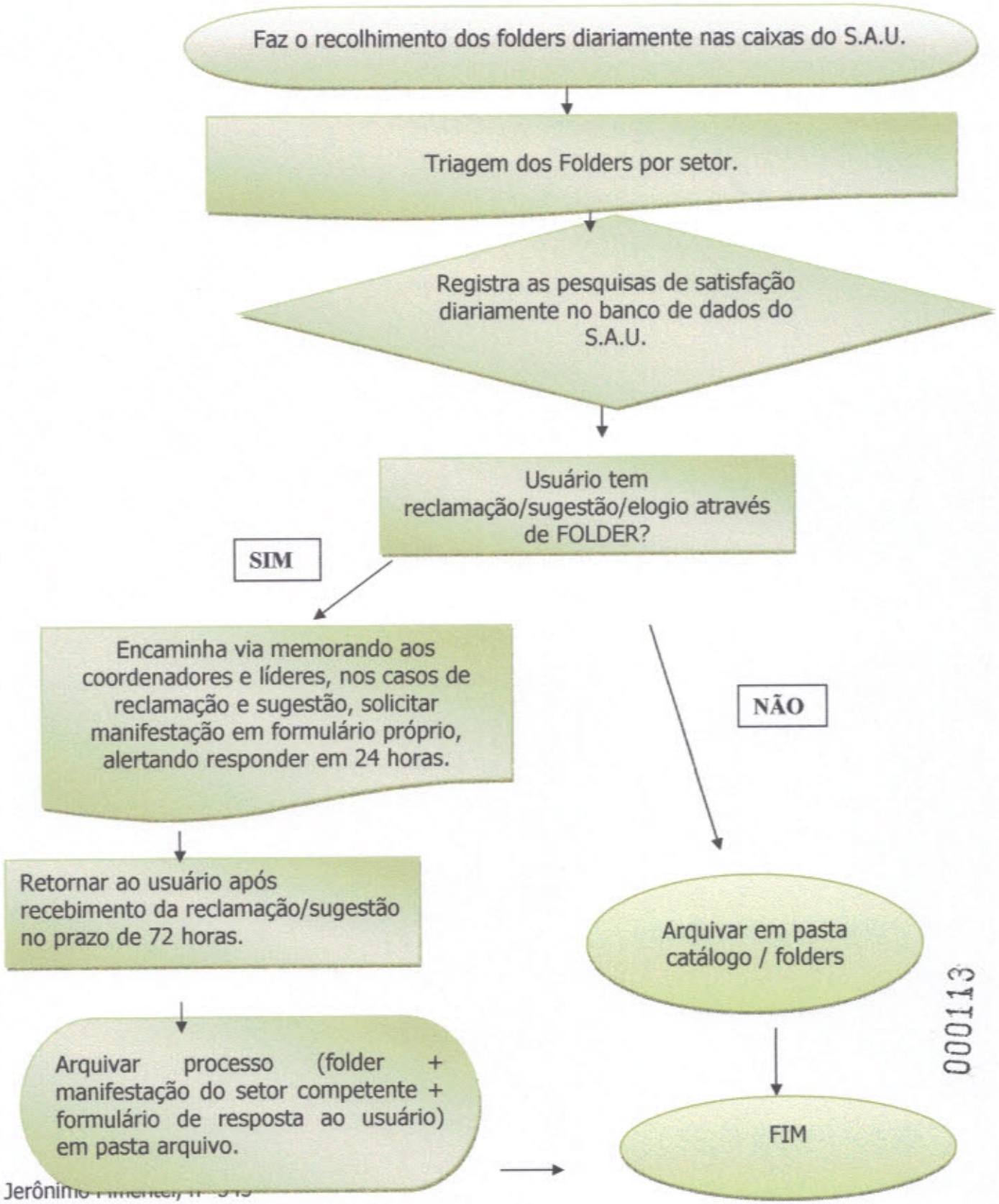
SUS SESPA INDSH

Anexo 02: Fluxograma de Registro de Reclamação e Sugestão - Atendimento em Sala.



000112

Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



000113

Rua Jerônimo Pimentel, Nº 345
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
hjb@indsh.org.br

SUS SESPA INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO JANEIRO/2017



Belém-PA

000114

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO...
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES...
3. ANÁLISE DE DADOS...
3.1. Descrição das Atividades...
3.2. Visão Geral dos Treinamentos...
3.3. Treinamentos Internos...
3.4. Treinamentos Externos...
3.5. Total de horas em treinamentos...
3.6. Horas/homens por colaborador...
3.7. Total de participações...
3.8. Divisão de Ensino e Pesquisa – DEP
3.9. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS...
5. ANEXOS...

1. INTRODUÇÃO

A Educação Permanente em Saúde (EPS) é uma estratégia político-pedagógica reconhecida mundialmente para consolidar os sistemas públicos de saúde, uma vez que a formação dos profissionais está voltada para as demandas do mercado capitalista e não atende as necessidades de saúde da população. A difusão da EPS pela Organização Pan-Americana de Saúde e Organização Mundial de Saúde tem como base o processo de trabalho e a valorização das vivências e das experiências dos sujeitos sociais.

Pensar em saúde de forma ampliada com vistas a prestar um atendimento integral ao usuário, aposta na formação coletiva dos multiprofissionais, que através do desenvolvimento de um novo modo de pensar/fazer crítico/reflexivo promovendo mudanças nos processos e relações de trabalho, além de fomentar parcerias que venham fortalecer e potencializar as ações de atenção e gestão na saúde é os propósitos da Educação Permanente em Saúde.

A Educação Permanente em Saúde tem como objeto de transformação o processo de trabalho, orientada para a melhoria da qualidade dos serviços e para a equidade no cuidado e no acesso aos serviços de saúde. Parte, portanto, da reflexão sobre o que está acontecendo no serviço e sobre o que precisa ser aperfeiçoado para o pleno exercício da sua missão dentro do CHJB e imprescindível ao Núcleo de Educação Permanente:

O NEP do CHJB propõe desenvolver e potencializar a aprendizagem em gestão da saúde, incentivando a cultura da integração entre ensino, aprendizagem, serviço e controle social nos processos de qualificação e formação profissional, fortalecendo, portanto, o campo da gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito Institucional.

- Prestar assistência qualificada aos usuários de médio e alto risco, através de equipe multidisciplinar especializada, qualificada, ética e humanizada, contribuindo para o ensino, capacitando profissionais nos diversos segmentos da área de saúde.

Dentro dessa perspectiva, o Núcleo de Educação Permanente – NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores do CHJB criando mecanismos para realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: Capacitar. Os profissionais para promoção de um atendimento de excelência aos usuários fundamentados em qualidade e humanização.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Janeiro foram executadas, registradas e arquivadas ações de treinamentos no período de 01 a 31/01/2017.

1. Setor do hospital que o treinamento foi realizado;
2. Número de participantes do treinamento;
3. Carga horária do treinamento;
4. Quantitativo das horas;
5. Quantitativo das participações em treinamentos;
6. Quantitativo de treinamentos externos
7. Quantitativo de treinamentos Internos;

3. VISÃO GERAL DO RESULTADO DOS TREINAMENTOS REALIZADOS EM DEZEMBRO:

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	5	20	35:20:00
Dir. EXEC.	6	21	25:30:00
Dir. FINANC.	14	104	131:25:00
Dir. CLINICA			
TOTAL	25	145	192:15:00

Tabela 1: Painel Geral dos treinamentos realizados em JANEIRO-17/Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de Janeiro foram realizados **23** treinamentos internos **e 02** treinamento externo envolvendo **145 participações, totalizando 192 horas e 15minutos** de treinamentos, acumulando um total de **39 minutos** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de Janeiro tivemos **25** registros de ações pertinentes aos processos de treinamentos internos e externos, orientações/direcionamentos técnicos pedagógicos e reuniões técnicas. O hospital entrou na fase de consolidação das ações de reestruturação pela

qual passou nos últimos 8 meses. Fase esta que focou intensamente nas ações de Educação para qualidade e melhoria dos processos, bem como para definição e readequação dos fluxos, protocolos e rotinas das atividades e serviços. O hospital ampliou seus serviços e consequentemente, sua demanda, exigindo do colaborador mais permanência em suas atividades, o que gera uma redução, temporária, nas ações de educação em janeiro. Importante ressaltar que o CHJB encontra-se neste momento fazendo seu Levantamento de Necessidades de Treinamentos – LNT, razão pela qual, estrategicamente se deu uma diminuição nas ações de educação, uma vez que o momento é de repensar estratégias e metodologias que nos permitam avançar e consolidar nossos propósitos de maior qualidade e excelência no atendimento das necessidades de nossos usuários.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	**192:15:00**	**23**	2	**145**	**39:55:00**

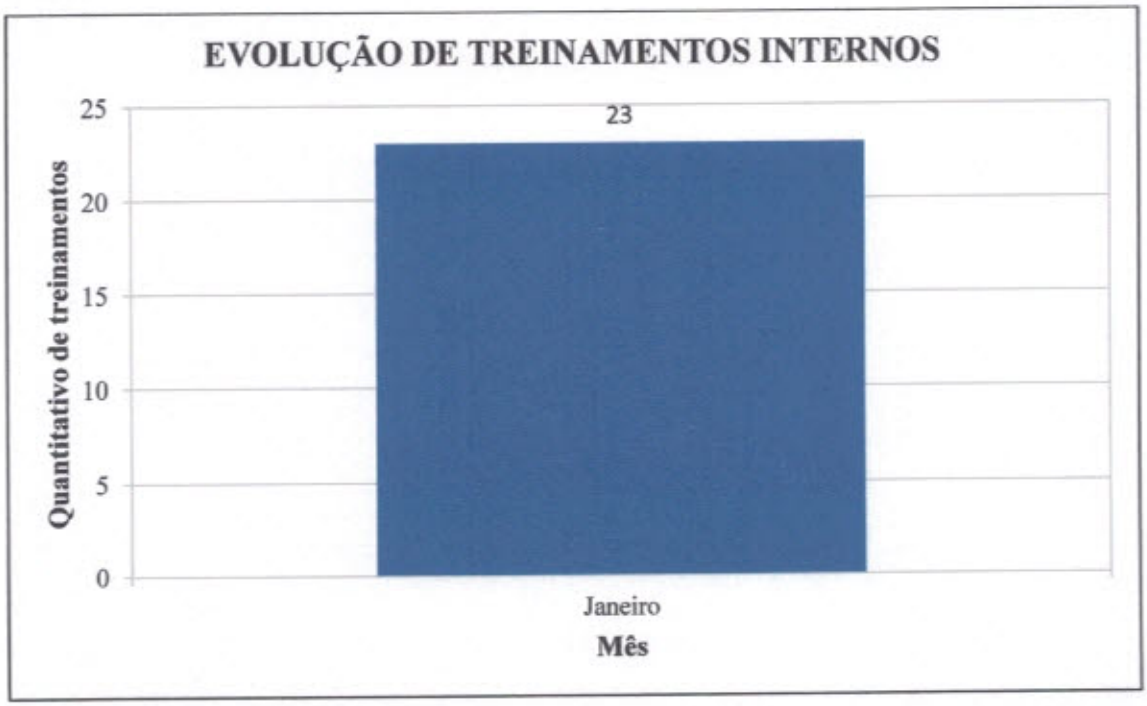
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em JANEIRO/17

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Através da **tabela 1**, nota-se que houve uma diminuição no quantitativo de treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de janeiro em comparação com os meses anteriores (outubro/novembro/dezembro). Essa redução se deu em detrimento da fase de Planejamento Estratégico 2017, bem como do Levantamento de Necessidades de Treinamento – LNT pela qual passamos neste mês, exigindo dos gestores e equipes uma atenção e dedicação maior nessas ações. Além das questões pertinentes e contextualizadas acima. Tais processos exigem foco e maior adesão do colaborador, incidindo na redução de ações de treinamento em detrimento da permanência do mesmo para as ações de planejamento e redirecionamento, conforme apresenta o gráfico abaixo:

Gráfico 3

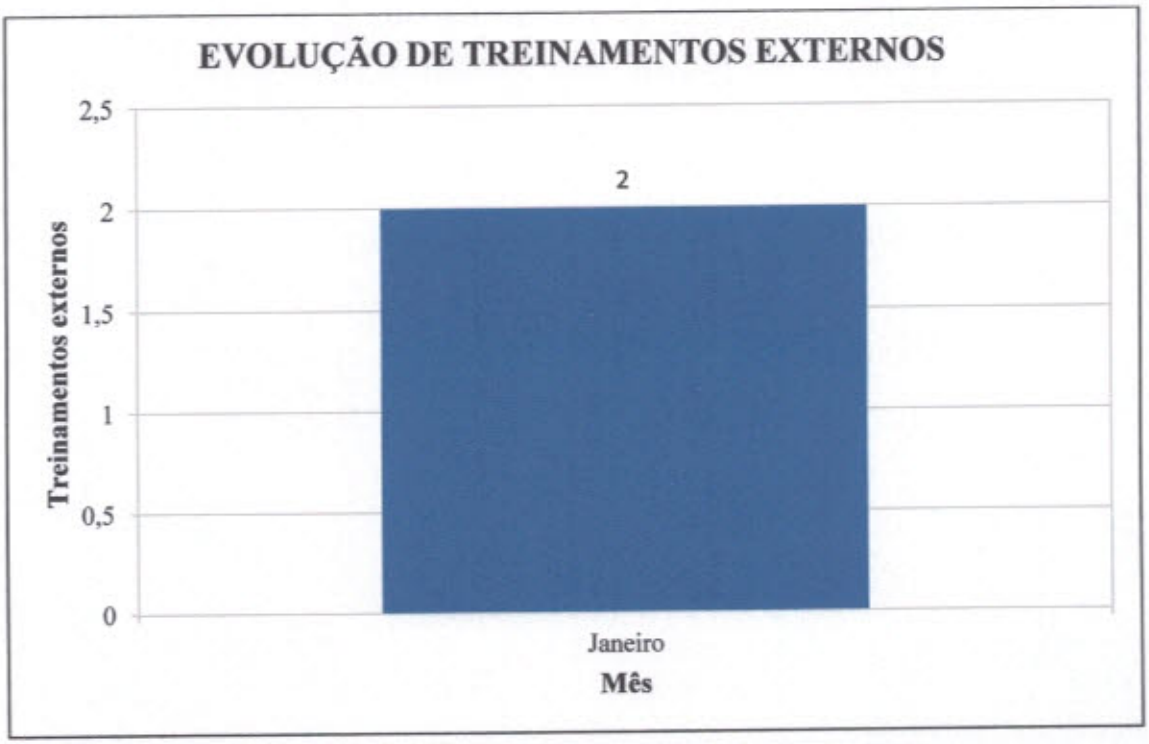


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

Aqui é importante considerar a fase de adequação, reestruturação dos processos, serviços, rotinas e fluxos e da implantação dos sistemas porque passa o CHJB, exigindo maior permanência dos colaboradores em seus ambientes de trabalho, gerando, portanto, mais demandas para ações internas em detrimento das externas. Entendemos que tal fato se deu em razão do foco das ações estarem nos processos internos pertinentes à fase supracitada, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 4

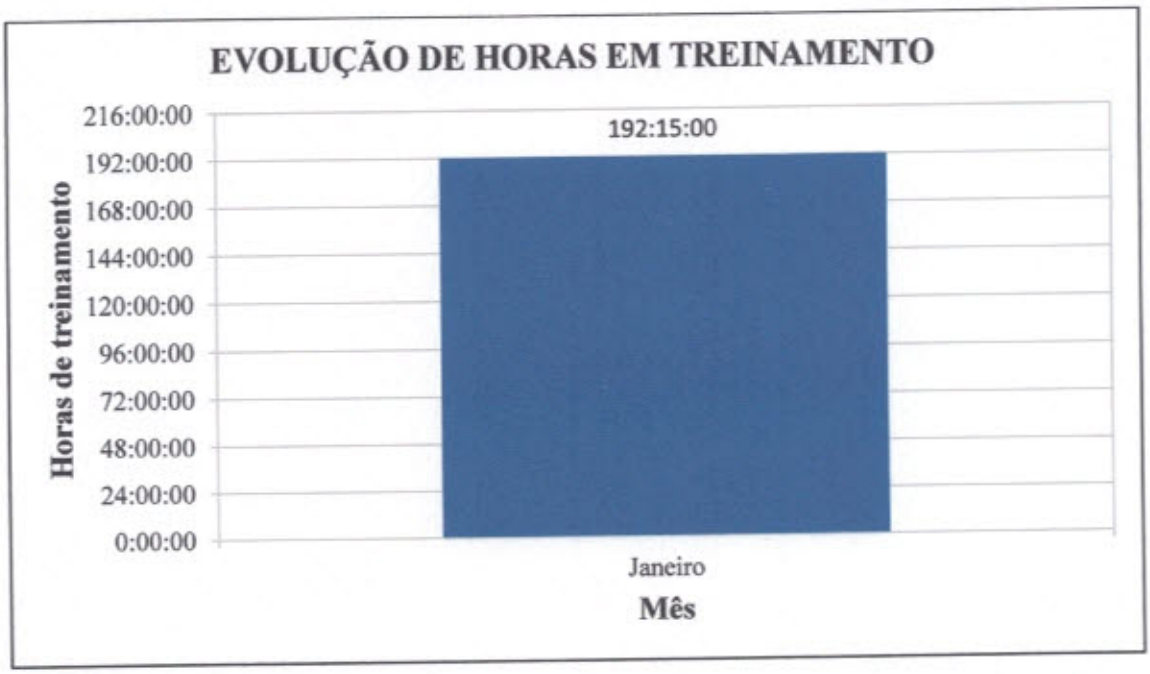


Fonte: Núcleo de Educação Permanente CHJB

3.5 TOTAIS DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de janeiro alcançamos um quantitativo de **192 horas e 15 minutos de** treinamentos, um quantitativo abaixo em relação aos meses anteriores. Essa redução se deu pela intensidade e dinâmica na adequação dos processos (fluxos/rotinas/serviços) e ampliação da demanda no atendimento ao usuário/paciente que maior permanência do colaborador em seu ambiente de trabalho, bem como pela priorização do Planejamento e ajustes dos processos para atuação em 2017, momento em que nos encontramos, o que corroborou para o déficit da meta homem/treinamento/mês que é de 02 horas/homens/treinamento. Abaixo uma representação gráfica dessa análise:

Gráfico 5

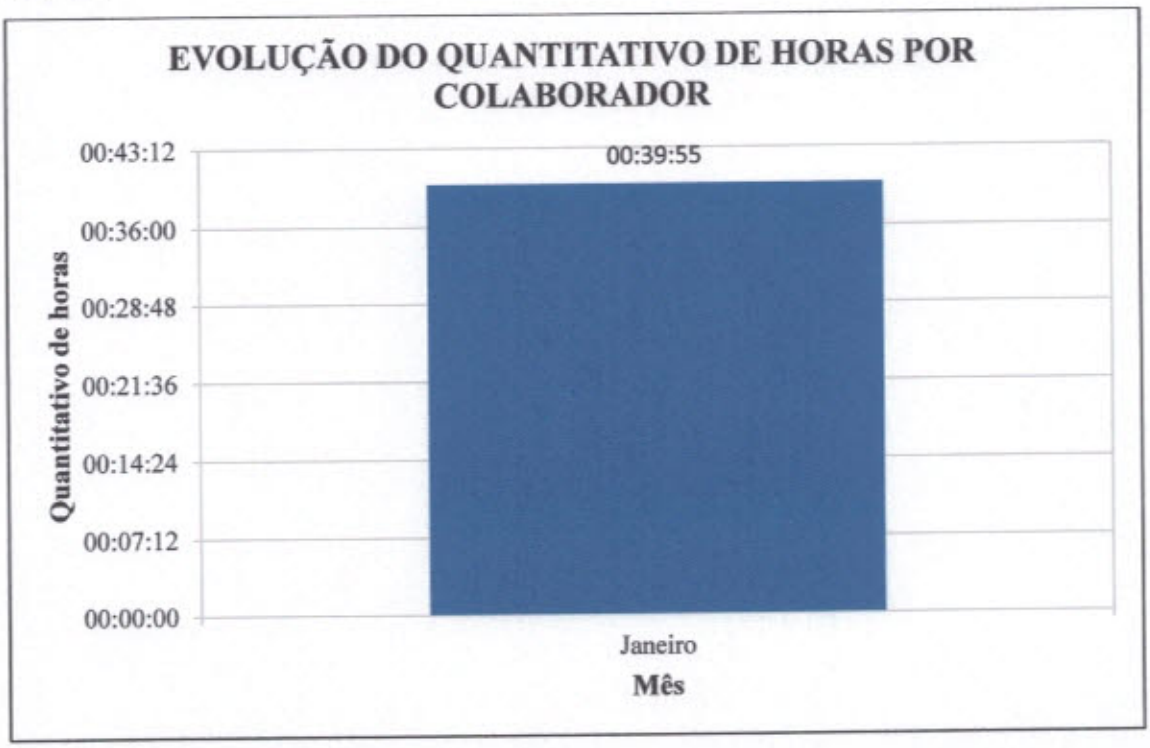


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de janeiro 39 **min** de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo **2 horas/homens por mês.** Podemos observar que neste mês houve déficit no alcance da meta em relação ao mês anterior, conforme representação gráfica abaixo:

Gráfico 6



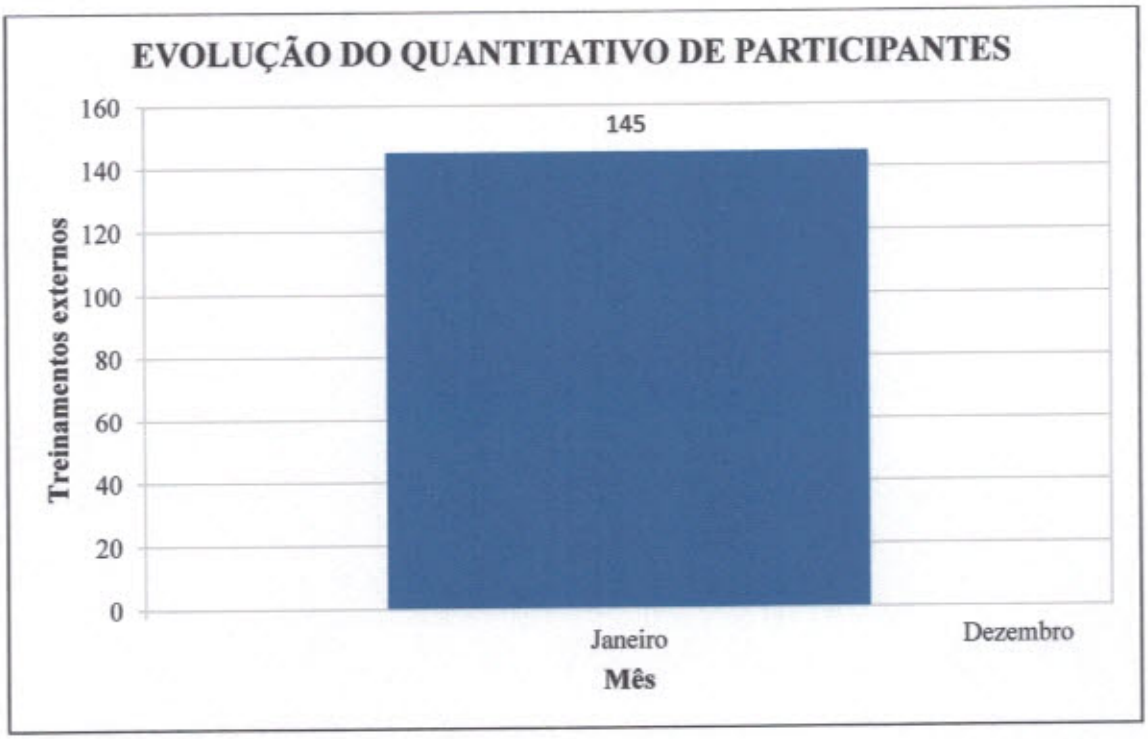
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **145 participações** em treinamentos. Um quantitativo inferior aos meses anteriores. A redução é muito própria do início de cada ano, período em que as instituições estão voltadas para seus planejamentos e reestruturação – o que requer uma maior permanência e dedicação do colaborador para as ações de planejamento. Conforme contextos supracitados nos pontos **3.3 e 3.5**, onde contextualizamos a razão da redução, sendo uma das causas a intensidade e dinâmica do processo de reestruturação e adequação dos serviços, processos, rotinas e fluxos e foco no planejamento das ações para o ano vindouro, pela qual passa o Hospital Jean Bitar incidiu na baixa participação dos colaboradores. O Centro Hospitalar Jean Bitar tem se empenhado e focado o processo conjuntamente com investimento em Educação, como forma de melhoria na qualidade e efetividade do atendimento ao usuário/paciente, buscando o máximo de participação e envolvimento dos colaboradores, através de mobilização para a conscientização da importância da Educação como base para a melhoria dos processos, serviços e atendimento ao usuários/pacientes e colaboradores, desde que não comprometa a operacionalidade dos processos e serviços que tem como prioridade o usuário. Assim, dentro deste contexto

tivemos uma redução em participação nos treinamentos, conforme demonstração gráfica abaixo:

Gráfico 7



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.8 DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA - DEZEMBRO

A Divisão de Ensino e Pesquisa é parte do Núcleo de Educação Permanente e atua no universo acadêmico/ensino/serviço com foco para coordenar, planejar, organizar, apoiar, identificar, desenvolver, controlar e auxiliar as atividades e rotinas, referentes ao Ensino e Pesquisa que ocorrem no Centro Hospitalar Jean Bitar/CHJB.

A DEP conduzirá as atividades de Ensino e Pesquisa, visando que as ações sejam desenvolvidas e asseguradas no seu fluxo com ética e qualidade durante a permanência dos acadêmicos e preceptores neste ambiente hospitalar, garantindo assim um processo ensino-aprendizagem com Qualidade e Humanização no atendimento aos usuários e pacientes.

As ações desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter **estrutural e normativo**, uma vez que a DEP está em processo de implantação dos seus processos de Ensino e Pesquisa.

- Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB – CAO, CCIH, Prontuário e Mat Med e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do CHJB;
- Monitoramento, ajustes e adequação das ATAS das Comissões;

- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e staff frente às inadequações no CCIH;
- Organização e Intermediação de Reuniões Técnicas preceptores/acadêmicos e diretores;
- Participação da mesa redonda, como representante do CHJB no acolhimento aos acadêmicos da UEPA: IV Semana Acadêmica do Curso de Medicina da Universidade do Estado do Pará/UEPA – Cenários de prática dos alunos de internato do Curso de Medicina UEPA;
- Acolhimento (no auditório da DEP/NEP/CHJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica e Clínica Cirúrgica;
- Reunião da Coordenadora da DEP/CHJB, Diretores do CHJB, Coordenadora do NEP/CHJB, Chefe da Divisão de Ensino – DEP/HOL e Coordenações de Medicina/UEPA sobre a situação dos internos de Clínica Cirúrgica que estão sem o acompanhamento de preceptoria neste CHJB;
- Reunião com a Diretoria Geral/HOL, Diretor de Clínica Médica/HOL, Diretor de Clínica Cirúrgica/HOL, Diretor de Ensino/HOL Diretores Executivo, Financeiro e Técnico/CHJB, Coordenadora da DEP/CHJB, Chefe da Divisão de Ensino – DEP/HOL e Coordenações do Internato e Curso de Medicina/UEPA sobre a situação dos internos de Clínica Cirúrgica que estão sem o acompanhamento de preceptoria neste CHJB e como resolver tal situação;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA para a DEP/HOL sobre os acadêmicos que iniciaram o Estágio Eletiva (dezembro/2016, janeiro a março 2017) neste CHJB;
- Ajuste do fluxograma de pesquisa de acordo com a realidade do hospital e Programa de Qualidade;

3.9 - **GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH**

O Grupo de Trabalho e Humanização do Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB, iniciou suas atividades em agosto. O Grupo foi constituído a partir da indicação da Diretoria Executiva, indicando colaboradores das diferentes áreas do Hospital, priorizando assim o caráter interdisciplinar e de transversalidade próprios desta Comissão.

Após sua constituição foi realizada a primeira reunião na qual foi feita a eleição do grupo gestor do GTH e o estabelecimento do cronograma de reuniões e agenda de trabalho.

Importante ressaltar que o INDSH, através do CHJB, já desenvolvia algumas ações de Humanização, fundamentado no Humaniza SUS.

GTH – JANEIRO/17 - ações

- Reunião ordinária para avaliar as ações de dezembro e iniciar processo de planejamento das ações de 2017;
- **Aniversariante do Mês:** realização de uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês;
- Entrega dos **Kit's de Higiene**, arrecadados na **Campanha Natal Solidário** pelos usuários e colaboradores e doados ao Abrigo João de Deus;

Compreendemos a humanização como: a globalidade de processos que tem como finalidade tornar digna a assistência à saúde. Está fundamentada em uma nova relação entre os profissionais de saúde e entre estes e os clientes/usuários, bem como em uma nova forma de gestão dos processos de saúde. Assim, entendemos que esta não se resume a apenas os programas, projetos e ações desenvolvidos pela Comissão de Humanização, como também não entendemos que esta seja responsável pelo desdobramento de todas as ações na Unidade Hospitalar. Pois a como a própria Política Nacional de Humanização (PNH) afirma, ela se constitui um dos dispositivos do processo de humanização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Centro Hospitalar Jean Bitar, através do seu Núcleo de Educação Permanente – NEP se compromete a fortalecer a qualificação de pessoal e prestar serviços na área de saúde, garantindo a sua qualidade, por meio da capacitação e humanização constante de seus colaboradores, visando sempre um atendimento pleno e eficaz aos usuários.

O Núcleo de Educação Permanente do CHJB tem promovido e gerenciado todos os treinamentos e ações de qualificação e humanização na prestação de saúde realizados no Hospital, alcançando mensalmente os indicadores estipulados para o setor que são:

- **Quantitativo de treinamentos/mês;**
- **Quantitativo das participações em treinamentos;**
- **Quantitativo das horas;**
- **Quantitativo das horas/homens por mês;**

- **Cumprimento de Treinamentos da LNT**

Seguindo esses parâmetros, O Núcleo de Educação Permanente do CHJB vem se concretizando como pilar fundamental da capacitação profissional, abrangendo áreas distintas de conhecimento em prol da multiplicidade de saberes.

O NEP vem instituindo esta cultura de educação permanente a fim de sensibilizar, capacitar, e por fim "Empoderar" o colaborador ao que concernem práticas seguras de trabalho, bem como, a promoção à saúde e a humanização no atendimento ao usuário e demais colaboradores do hospital".

Por fim, cabe enfatizar que este, enquanto setor responsável do gerenciamento de todos os treinamentos vem aprimorando suas técnicas e metodologias para que a cada vez mais os colaboradores executem suas tarefas com entusiasmo, satisfação e segurança, beneficiando cada vez mais os usuários e toda comunidade, com atendimento humanizado, assim cumprindo suas metas com responsabilidade social.

Cristina Ferreira
Coord. Núcleo de Educação Permanente - NEP
Coord. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH
Cristina Ferreira
Coord. Núcleo de Educação
Permanente/N.E.P
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

Giovani Padão Merenda
Diretor Executivo CHJB/INDSH

ANEXOS

REGISTROS AÇÕES E TREINAMENTOS JANEIRO/17












BELÉM DO PARÁ



RELATÓRIO MENSAL CCIH

Janeiro de 2017

000131

Rua: Jerônimo Pimentel, nº543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800 / Fax (91) 3239-3833
CEP:66055-000

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

- Camila Moreira – Médica Infectologista – Membro;
- Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;
- Igor Saadi – Médico da Clínica – Membro;
- Luana Oliveira – Nutricionista (RT) – Membro;
- Orlando Paixão – Coordenador do Laboratório – Membro;
- Paula Ledo – Coordenadora da Farmácia – Membro;
- Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;
- Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;

000132

ÍNDICE

I- INTRODUÇÃO
II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO
A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar
A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico
A. 3 Doenças de notificações compulsórias
A. 4 Acidente de trabalho com material biológico
A. 5 Educação Continuada
A. 6 Reuniões

III- ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO
IV- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE
V- CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

000133

I – INTRODUÇÃO

O **SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de janeiro de 2017. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares.

Os principais dados deste relatório foram coletados através de busca ativa nas unidades de internação e na UTI. Outros dados foram repassados pelos setores de apoio do serviço, como Centro Cirúrgico, Farmácia, Laboratório, SESMT, Epidemiologia e Estatística.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de janeiro de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

- Realizado visita técnica na Central de material Esterilizado, em 10/01/2017 e Centro Cirúrgico em 31/01/2017 com relatório a ser gerado e encaminhado para conhecimento da direção.
- Realizado treinamento sobre acidente de trabalho com ênfase em material biológico.
- Realizado treinamentos in loco, como retrospectiva dos treinamentos oficializados em 2016.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada os achados de exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, curva febril do paciente, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos, mudança nas características dos ferimentos e presença de secreção ou expectoração nos pacientes. Todos os casos confirmados de infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Durante a busca ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

Diariamente é realizada busca ativa de usuários com dispositivos invasivos, através da contabilização e avaliação de todos os usuários internados nas unidades de internação, e a tabela 1 mostra o quantitativo da busca ativa com o percentual comparativo entre os usuários dia e os usuários acompanhados. Observa-se que mais da metade dos usuários internados foram acompanhados diariamente através de busca ativa.

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de janeiro de 2017.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	755	545	73,15%
Clínica cirúrgica	389	288	74,03%
UTI	265	196	73,96%
TOTAL	1409	1029	73,03%

Fonte: SCIH

000135

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de janeiro foram realizadas 126 cirurgias no total, com 54 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2. Porém tivemos a internação de um paciente com quadro clínico de infecção de sítio cirúrgico tardio, foi encaminhada para o centro cirúrgico para realizar lavagem da cavidade, realizado coleta de secreção e encaminhada para cultura, para comprovação laboratorial de microrganismo, sendo isolado E.coli, porém sensível a todos os antimicrobianos.

Tabela 02: Relação de cirurgias realizadas e infecção de sítio cirúrgico

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	54	42,86%	0	126

Fonte: SCIH

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos.

Este mês não obtivemos casos de doenças de notificação compulsória, a não ser os com material biológico, notificados no item a seguir.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês avaliado não foi registrado acidentes por material biológico, acreditamos que essa situação só é possível devido a intensificação nos treinamentos sobre o assunto em questão. Sempre frisando a necessidade da atenção no momento do manuseio do paciente com risco para exposição ocupacional.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de janeiro tivemos treinamento de prevenção de acidentes de trabalho com ênfase nos com materiais biológicos, além de mantermos as

orientações no próprio ambiente de trabalho do colaborador, com avaliação de processo para análise da equipe sobre o entendimento e desenvolvimento das tarefas, baseadas nos treinamentos já implementados no ano que se encerra.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de janeiro de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 19/01/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de janeiro de 2017, tivemos um total de 152 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 2,63% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 3 e gráfico 1. Mantivemos a taxa de infecção em queda, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa., conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, aumentou. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

Tabela 03: Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de janeiro de 2017.

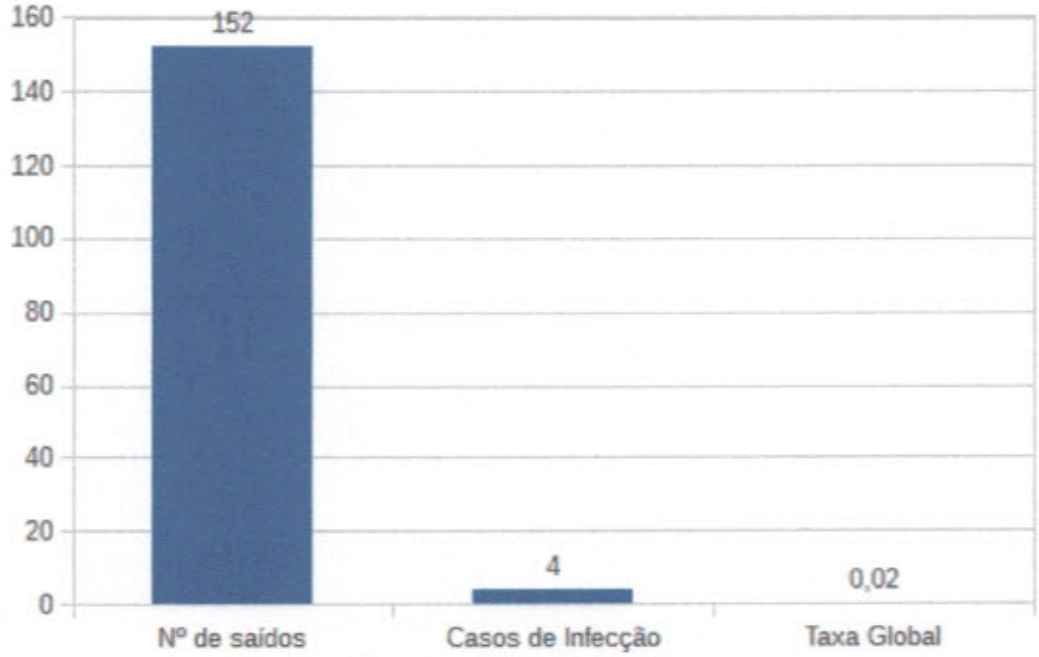
MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Janeiro	152	04	04	04	2,63%	2,63%	0%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:
IH-Infecção Hospitalar
PIH - Paciente com infecção Hospitalar
TIH - Taxa de infecção Hospitalar
TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar
T-Letalidade – Taxa de letalidade

Rua: Jerônimo Pimentel, nº543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800 / Fax (91) 3239-3833
CEP:66055-000

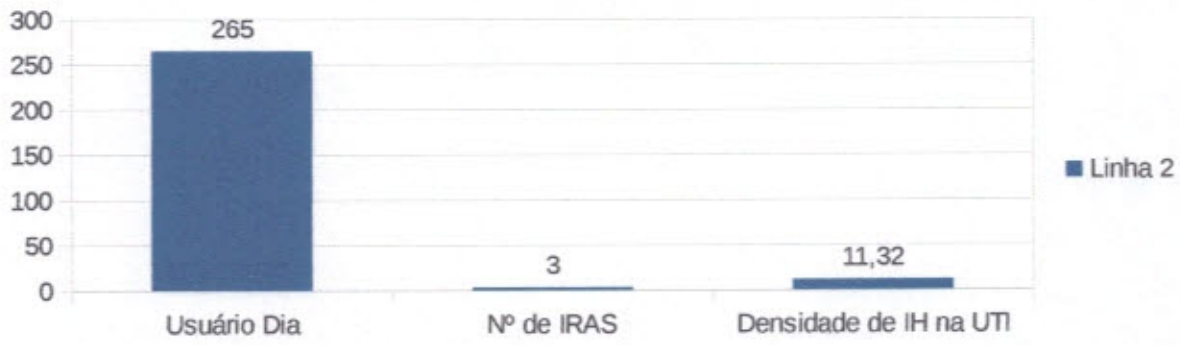
Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de janeiro de 2017.



FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

O gráfico 2 demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de pacientes dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 9,75. Pode se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foram de pacientes internados na clínica médica.

Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de janeiro 2017



FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

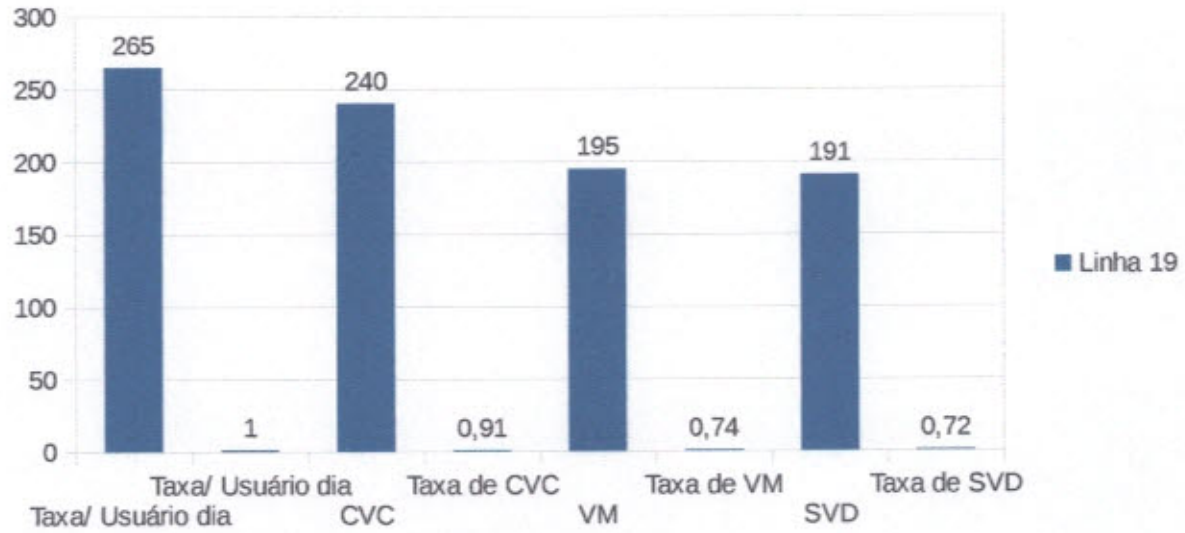
Rua: Jerônimo Pimentel, nº543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800 / Fax (91) 3239-3833
CEP:66055-000

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

No mês de janeiro houve 04 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 03 casos sendo todos do trato respiratório. Já intensificamos as orientações com relação ao processo de aspiração, que deve ser realizado com dois profissionais, além de intensificar as concorrentes no leito, principalmente pós-banho e aspiração do paciente. Vale salientar que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso dos cateteres, contribuem para o aparecimento de infecção.

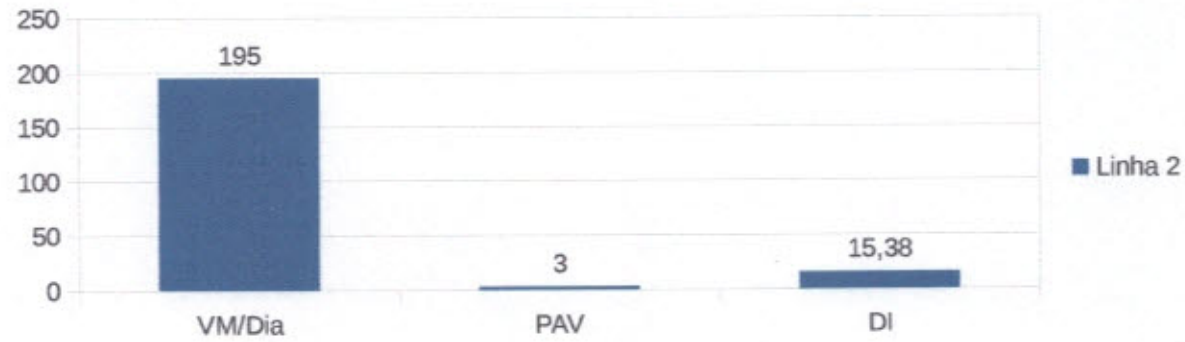
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – cateter venoso central, ventilação mecânica e sonda vesical de demora



FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

No mês de janeiro foi identificado três casos de pneumonia associada a ventilação mecânica (PAV), como mostra gráfico 4.

Gráfico 04: Densidade de incidência de IH por procedimentos – PAV



FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Com relação as demais infecções na UTI, corrente sanguínea e trato urinário, não foi evidenciado quadro clínico e nem laboratorial.

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de janeiro foram solicitados um total de 80 culturas com 04 (5%) culturas positivas, discriminadas na tabela 4 por tipo de exame.

Tabela 04: Quantitativo de exames de culturas solicitados no mês de janeiro de 2017

Exames	Quantidade solicitada	Resultado positivo de IH
Hemocultura	13	00
Urocultura	05	00
Cultura secreção traqueal	05	03
Outras culturas	57	01
Total	80	04

Fonte: Laboratório Controle.

Nas infecções hospitalares notificadas não tivemos predominância de microrganismo, somente nas PAV's que a *Acinetobacter baumannii* se repetiu e com perfil de sensibilidade importante, pois são multirresistentes.

Tabela 05: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de janeiro de 2017.

Sítio de cultura	Microorganismo	Quantidade
Secreção traqueal	*Acinetobater baumanii MR*	02
	Citrobacter	01
Secreção de Ferida Operatória	*Escherichia coli ESBL+*	01
Total		**04**

FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Medidas de controle para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes outros microrganismos isolados já têm sido realizadas,

conjuntamente com a Campanha de Higienização das mãos e o Protocolo de precauções e isolamentos.

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente hospitalar. Há propostas para os próximos meses para continuar e melhorar a prevenção de infecções por germes multirresistentes. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

1. Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
2. Realizar treinamento com a equipe de enfermagem sobre: Prevenção de infecção do trato urinário, Lavagem das mãos, Precauções de isolamento, Medidas de prevenção de ITU e ICS;
3. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
4. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
5. Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
6. Orientar equipe assistencial sobre o gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde.
7. Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, do Centro Hospitalar Jean Bitar, vem realizando várias ações com objetivo de controlar e prevenir as infecções hospitalares, tais como:

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Orientações sobre a importância da Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.
- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 06 de fevereiro de 2017.

Renata Silva
Enfª Esp. Epidemiologia/CIH
COREN-PA 137.164

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de Janeiro 2017

Rua: Jerônimo Pimentel, nº543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800 / Fax (91) 3239-3833
CEP:66055-000

000143

SUS

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH -**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: 19/01/2017 – 16:00hrs	

Entrada	(X) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:

Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Visitas Técnicas	Todos	Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar – PCIH		- SCIH

Relato da Reunião	**Pauta: Novos membros** **– Discussão:** A presidente da comissão iniciou a leitura da ata anterior e informou que os membros que comporão comissão a partir do mês de janeiro, Dra. Camila Moreira, médica infectologista e o srº. Rodrigo Fröhlich, diretor financeiro.
Relato da Reunião	**Pauta: Protocolos** **– Discussão:** Foi repassado para a Dra. Camila a necessidade da elaboração do protocolo de antibiótico para assim fazer o uso racional do mesmo e elaborar o protocolo de sepse. Foi colocado em pauta que a ficha de antimicrobiano, da profilaxia cirúrgica, também deve ser encaminhada ao SCIH para avaliação. A Drª. Camila frisou a necessidade de existir os protocolos.
Relato da Reunião	**Pauta: Visitas Técnicas** **– Discussão:** Foi iniciada as visitas técnicas da CCIH pela central de material esterilizado e cemtro cirúrgico e fechado o cronograma de visitas. A enfermeira Renata fará os check list e agendará os locais de visita, pelo menos dois por mês. No mês de fevereiro será visitado a lavanderia (responsáveis Edilze e Renata) e abrigo de Resíduo (Solange, Orlando, Luana e Igor Saadi)
Relato da Reunião	**Pauta: Normativas** **– Discussão:** A CCIH normatizará a retirada dos refrigeradores das enfermarias, e as mini-refeições (lanches) no hospital.
Relato da Reunião	**Pauta: PGRSS** **– Discussão:** O fluxo de recolhimento e abrigo dos resíduos está sendo alinhado junto ao SESMT.
Relato da Reunião	**Pauta: Produto para desinfecção de superfícies móveis** **– Discussão:** Foi discutido o uso do quartenário, quanto a sua eficiência contra os germes gram negativos (comuns em nossa microbiota). Dessa foram avaliou-se a troca do quartenário para o álcool a 70% para higienização destas superfícies.

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)

O Quê	Quem	Quando
Visitas Técnicas	Todos	No decorrer do ano.
Protocolos	Todos	Até Março.

SUS

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Assinar o nome completo – NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

1. Renata Silva
Enf. Esp. Epidemiologia/CIH
COREN-PA 137.464

2. Paula Cristina Verde Alexandre

3. Camila Moreira
Médica
CRM/PA: 10064

4. Sofia de Carneiro Antonelli
Coordenadora de Enfermagem Hospital Jean Bitar
COREN/PA: 80344

5. Orlando Paixão Cunha
Dr. Orlando Paixão Cunha
Coordenador Lab. CDControle
CH. J. Bitar
CRBM 533

6. Luana do Socorro Souza de Oliveira
Luana Souza de Oliveira
Nutricionista CRN 3561
HOSPITAL JEAN BITAR

7. Edilze Silva
Edilze Pereira da Silva
Coordenadora de Apoio
CHJB - INDSH

8. Igor Mizael
Dr. Igor Mizael da Costa Saadi
CLINICA MEDICA - CRM 8379-PA

9.

SUS

INDSH

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: DEP/CHJB	
Data – Horário:	30/01/2017 15h30min as 17h

Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria (x) Outro:

Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 15 prontuários através de aplicação de *check list*.	Leila Rezegue Rosângela Leão Laiane Dias Marta Pamplona	30/01/2017	Finalizado	DEP/CHJB
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários do CHJB, os prontuários de óbitos referentes a outubro a dezembro/2016.	Rodolfo Santiago	20/02/2017	Finalizado	-
- A Comissão definiu que após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião com os coordenadores dos serviços, para explanarem as maiores *causa mortis*, do 2º semestre de 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Data a definir	Andamento	-

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 15 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 15 prontuários de óbitos ocorridos de outubro a dezembro/2016. A psicóloga Anne Kelly Alves Gonçalves participou da reunião, com o intuito de entender a dinâmica da mesma.

Os 14 óbitos considerados não evitáveis, foram consequências de causas diversas tais como: câncer de pulmão, síndrome consuptiva a esclarecer, Esclerose Lateral Amiotrófica, síndrome mielodisplásica, insuficiência respiratória aguda/IRPA, CA de laringe, TCE (vítima de politrauma), Insuficiência cardíaca Congestiva/ICC, hemorragia digestiva, SEPSE, hemorragia, câncer gástrico metastático, insuficiência hepática por cirrose, insuficiência respiratória, choque séptico, pneumonia, choque distributivo, hematêmese, etc.

Os membros discutiram que, os casos analisados, eram de alta gravidade, e mesmo com todos os procedimentos tomados, os pacientes não teriam alcançado uma qualidade de vida fora do estabelecimento hospitalar.

Discutiram um caso em especial de G.S.S, 1/1060, que poderia constar como óbito evitável, se tivesse tido resolutividade no hospital anterior. Descrição dos fatos ocorridos em outras instituições de saúde: o paciente apresentou hematoma em hemitorax direito, após queda da própria altura, pois era epiléptico. O hematoma era encistado e foi drenado parcialmente, com a melhora clínica, recebeu alta da UTI e posteriormente hospitalar. Ficou com o acompanhamento da pneumologista, que solicitou pleuroscopia diagnóstica, foi quando o mesmo iniciou quadro febril persistente, e procurou atendimento no HPSM. Foi prescrito sintomático e enviado novamente para sua casa. Passou cerca de 15 dias em pré operatório para exame, fato determinante para o agravamento do processo infeccioso, aliado ao fato de ter procurado assistência médica, e não ter sido internado para avaliação mais detalhada do processo respiratório. Foi internado no CHJB, em 14/12/2016, em estado séptico avançado, sem possibilidades terapêuticas em vista da evolução gravíssima do mesmo. E apesar de ter sido feito laudo para o IML, para verificação do óbito, este foi recusado pelo instituto.

Neste caso (citado), reiteramos que o paciente já chegou no hospital em alta gravidade, e mesmo com todos os procedimentos tomados, o paciente não teria alcançado uma qualidade de vida fora do estabelecimento hospitalar.

Todos os membros que compareceram, analisaram os prontuários durante a reunião utilizando o *check list* pertinente a CAO.

Os prontuários analisados foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	M.A.S.	1/720	08/10/2016	NÃO EVITÁVEL
2.	J.R.C.	1/944	25/11/2016	NÃO EVITÁVEL
3.	E.T.S.	1/1032	12/12/2016	NÃO EVITÁVEL
4.	I.P.S.	1/967	29/11/2016	NÃO EVITÁVEL
5.	A.M.T.	1/1052	13/12/2016	NÃO EVITÁVEL
6.	R.S.R.	1/724	09/10/2016	NÃO EVITÁVEL
7.	M.F.C.	1/999	05/12/2016	NÃO EVITÁVEL
8.	I.G.	1/881	12/11/2016	NÃO EVITÁVEL
9.	J.C.B.	1/813	28/10/2016	NÃO EVITÁVEL
10.	E.C.A.	1/739	12/10/2016	NÃO EVITÁVEL
11.	A.B.S	1/824 (5353)	30/10/2016	NÃO EVITÁVEL
12.	B.S.C.P.	1/699	04/10/2016	NÃO EVITÁVEL
13.	J.F.A.	1/920	20/11/2016	NÃO EVITÁVEL
14.	J.D.P.	1/975 (5714)	29/11/2016	NÃO EVITÁVEL
15.	G.S.S.	1/1060	14/12/2016	EVITÁVEL

Todos os membros que compareceram, analisaram os 13 prontuários durante a reunião, utilizando o *check list* pertinente a CAO.

Definições:

- A presidente da Comissão, Leila Rezegue solicitou ao responsável pelo faturament dos prontuários do CHJB, Rodolfo Santiago, os prontuários de óbitos referentes dezembro/2016 e janeiro/2017 para os membros da Comissão analisarem os mesmos

- Leila Rezegue sugeriu aos demais membros a realização de uma Oficina destinada ao Corpo Clínico do Hospital Jean Bitar com o objetivo de melhoria do preenchimento da D.O., assim como a melhoria da análise epidemiológica dos óbitos deste hospital. Data a definir.

- Foi inserido na primeira página do *Check list* - Avaliação de Revisão de Óbito, ao lado de Causa da Morte: **Linha "D" da Declaração de Óbitos**, para aprimorar as informações de cunho epidemiológico (*Check list* em anexo).

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários do CHJB, os prontuários de óbitos referentes a janeiro/2017.	Rodolfo Santiago	20/02/2017
- Montar uma planilha detalhada dos prontuários analisados em 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	20/02/2017
- A Comissão definiu que após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião com os coordenadores dos serviços, para explanarem as maiores *causa mortis*, do 2º semestre de 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Data a definir em Fev/2017
- A realização de uma Oficina destinada ao Corpo Clínico do Hospital Jean Bitar com o objetivo de melhoria do preenchimento da D.O., assim como a melhoria da análise epidemiológica dos óbitos deste hospital.	Leila Rezegue	Data a definir em Fev/2017

Assinar o nome completo – NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

1. Dra. Rosangela Leão MEDICINA HIPERBÁRICA CRM 4188 — 8.
2. Marta C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2486 — 9.
3. Leila Rezegue CRM:3248 — 10.
4. Laiane Nunes Dias — 11.
5. — 12.
6. — 13.
7. — 14.

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – COMISSÃO DE ANÁLISE DE ÓBITOS		
	Check List – Avaliação de Revisão de Óbito		
	Código: FOR.CAO.001	Versão: 1.1	Página: 1 de 2

PREENCHER SE NÃO HOUVER ETIQUETA DISPONÍVEL

Usuário:_____

Prontuário:_____ Leito: _____

Nome da mãe:_____

Nascimento:____/____/_____ Idade:_____ Sexo: (__)M (__)F

Data da Internação:		
Data do Óbito:		
Hora do Óbito:		
Setor:		
Óbitos por Sistema:	**Admissão (Queixa Principal):**	
	Causa da Morte:	
	Linha "D" da Declaração de Óbitos	

ÓBITO POR PATOLOGIA

( ) **Trauma** ( ) **Cardiovascular** ( ) **Respiratória** ( ) **Infecciosa** ( ) **Neurológica**
( ) **Metabólica** ( ) **Digestiva** ( ) **Oncológica** ( ) **Outra:** _____

ÓBITOS EM MULHERES DE 10 A 49 ANOS
( ) **BHGG** ( ) **GRAVIDEZ**

Município de Procedência do Usuário:

UF:

Marque com X para o tipo de demanda:		**Marque com X para o tipo de Especialidade:**	
Livre Demanda		Clínica Médica	
Referência		Clínica Cirúrgica	
Via Pública		Clínica Ortopédica	
Colaborador do CHJB		Clínica Neurológica	
Acompanhante de Usuário			
Não Informada			
Internação: ( ) Eletiva ( ) Urgência			

ITENS A SEREM AVALIADOS	**AVALIAÇÃO: S – SIM/N - NÃO**
Óbitos antes de 24 horas?	
Óbitos no Peri operatório?	
Óbito no pós-operatório em até 7 dias?	
Classificação ASA?	
Óbito acidental ou por falha operacional?	
Houve confirmação de diagnóstico?	
Anamnese feita de forma adequada?	
Exame físico feito de forma adequada?	
Exames complementares foram adequados?	
Terapêutica aplicada de forma adequada?	

Óbito desassistido?	
Houve Infecção Hospitalar?	
Feita Evolução do óbito pelo Médico?	
Feita Evolução do óbito pela Enfermagem?	
Preenchido o aviso de óbito?	
Houve o encaminhamento para o IML?	
Feito laudo para IML?	
Preenchido o Resumo de óbito?	
Preenchida Declaração de Óbito?	
Óbito	Evitável ( ) / Não Evitável ( )

Comentários:

000152

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	
Local: DEP/CHJB	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Data: 30/01/2017	**Tema:** Reunião sobre as problemáticas dos prontuários
Horário: 15h00 as 16h00	

Entrada ( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:

Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião (x) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Conferência dos Prontuários e análise	Roberta Kahwage Santos, Tanise Nazaré Costa Maia e Rodolfo Gomes Santiago	30/01/2017	Andamento	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Reunião sobre as problemáticas dos prontuários

- **Discussão:**

Os membros: Roberta Kahwage Santos, Rodolfo Gomes Santiago e Tanise Nazaré Costa Maia, reuniram-se nesta DEP/CHJB para análise das revisões dos prontuários.

Depois de revisarem os prontuários, os membros acima citados, observaram que, nas folhas de prescrição da enfermagem os técnicos de enfermagem não assinam e nem carimbam suas evoluções/prescrições; casos de pacientes que estão internando sem documentação pessoal (RG e CPF) e nem comprovante de residência; sobre as mudanças de procedimentos e solicitação de procedimentos especiais (tomografias, ressonâncias ultrassonografia, etc.) e materiais especiais: os médicos não estão realizando tal solicitação em papel apropriado; materiais de OPMEs não são informados no prontuário para a devida cobrança; ausência de notas fiscais.

SUS

Continuamos com a falta de assinaturas de alguns médicos nos boletins operatórios. Os residentes médicos continuam assinando os sumários de alta. Os laudos para internação vem (de fora) rasurados e por vezes com o código do procedimento solicitado diferente do autorizado pelo SISREG.

Novamente reiteramos que, até o presente momento as amostragens revisadas, obtiveram resultados bem ruins, em especial aos atendimentos cirúrgicos, tais como: folha de identificação do paciente não preenchida: motivo de internação, preenchimentos de evolução desde sua entrada até sua alta, falta de assinaturas, etc.

Os prontuários analisados, fazem parte da amostragem pertinente do quantitativo mensal de prontuários, com o propósito de revisar/analisar tais prontuários como um todo, desde sua elaboração inicial e devidos preenchimentos – desde a entrada de internação do paciente/usuário – procedimentos – até sua saída do âmbito hospitalar.

- **Definições:**

- A presidente da Comissão, Roberta Kahwage e demais membros reiteraram que ocorrerá uma reunião (data a definir em fevereiro/2017), junto a Direção, para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos, para divulgar o resultado destas revisões, as conformidades e as não conformidades dos prontuários do CHJB.

Solicitação de substituição:

Médico Cirurgião - André Santana Melo – solicitou via e-mail, substituição por outro médico cirurgião, pois já participa da CAO.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
- Definir a substituição do Médico Cirurgião - André Santana Melo, na próxima reunião.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Fevereiro/2017
- A presidente da Comissão e demais membros reiteraram que ocorrerá uma reunião, junto a Direção, para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos, para divulgar o resultado destas revisões, as conformidades, as não conformidades dos prontuários do CHJB.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em fev/2017

Assinar o nome completo – NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

1. Dra. Tanise Maia Clínica Médica/Geriatra CRM/PA 8647
2. Tanise N. M. Costa
3. Rodolfo Santiago Faturamento C. H. JEAN BITAR
4.
5.
6.
7.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião: Mensal	**Setor:** Comissão de Padronização de Material Técnico e medicamentos **Tema:** Apresentação do material de curativos de longa permanência e Medicamentos da sala de infusão.
Local: 8º andar	
Data – Horário: 11h00 ás 12h.	

Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria (X) Outro: Implantação

Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
1. Apresentação da lista de medicamentos da sala de infusão	Enfª Solange	31/01	Em aberto	Não se aplica.
2. Exposição do estudo de material técnico de curativos para padronização.	Enfª Solange+ Dra Carol K.	31/01	Em aberto	Não se aplica.

Relato da Reunião

Pauta: Apresentação da relação de medicamentos necessários para revisão e padronização que serão utilizados na sala de infusão.

- **Discussão:**

1. deverá ser estabelecido fluxo da APAC junto a um ponto de coleta. Segundo a Dra Carol, ainda não havia sido estabelecido qual ponto de retirada do medicamento;

2. Os medicamentos deverão ser adquiridos oral pelo Ministério da Saúde via SESPA, outros em padronização com HJB (em anexo).

3. Material de curativo: Material industrializado de longa permanência para atendimento do Pé diabético tratado no HJB; Placas de prevenção para lesão por pressão e outros (em anexo). O material já foi avaliado pelas Coordenações de Enfermagem, Coordenação Médica do Ambulatório; Grupo de Estudos de Feridas da Enfermagem e Gerência de Enfermagem com base do perfil de pacientes atendidos.

- **Definições:**

1. deverá ser providenciado modelo de prescrição médica para quantificar a dose padrão dos medicamentos;
2. Estabelecer contato com fornecedor para preço e elaboração de plano orçamentário para os medicamentos de alto custo;
3. Os materiais técnicos de curativos serão lançados no banco de preço de acesso do INDSH para cotação e padronização.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
1- Certificar-se do fluxo de aquisição de medicamentos Ministério da Saúde.	EnfªSolange	1ª semana Fevereiro/17
2- Fornecer modelo de prescrição de medicamentos para quantificar custo do novo padrão.	Dra Carol	1ª semana Fevereiro/17
3- Identificar ajuste de padrão para garantir fornecimento.	Farm Paula	1ª semana Fevereiro/17
4- Acionar novo encontro para checagem da padronização.	Farm Paula	10/02/2017

Assinar o nome completo – NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

1. _____ 8. _____
2. _____ 9. _____
3. _____ 10. _____
4. _____ 11. _____
5. _____ 12. _____
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____

SUS

PADRONIZAÇÃO DE MATERIAL TÉCNICO PARA CURATIVOS	
DESCRITIVO	**QUANTIDADE/ MÊS**
Creme barreira para tratamento de pele ressecada ou irritada pelas agressivas e secreções e efluentes de incontinências e estomias. Ph 5 , 5. Sem fragrância. Composto de: óleo mineral, parafina líquida, petrolato, cera microcristalina, oleato de glicerol, álcool de lanolina, ácido cítrico, citrato de magnésio, ciclometicona, glicerina, metilparabeno, propilparabeno, propilenoglicol. Frasco com 60 gramas.	20 unidades
Curativo de hidrocolóide, transparente, estéril, auto-adesivo, absorvente, altamente flexível, composto de carboximetilcelulose, recoberto por uma película de poliuretano semipermeável. Com grade demarcadora e marca impressa na superfície. Tamanho 15 x 15 cm.	50 unidades
Curativo de hidrocolóide, transparente, estéril, auto-adesivo, absorvente, formato sacral, altamente flexível, composto de carboximetilcelulose, recoberto por uma película de poliuretano semipermeável. Com grade demarcadora e marca impressa na superfície. Tamanho 18 x 20 cm.	50 unidades
Curativo hidrocolóide, estéril, flexível, formato de borboleta, composto de carboximetilcelulose e alginato de cálcio, recoberto por uma membrana inteligente de permeabilidade seletiva e grade demarcadora da ferida, bordas com hidrocolóide transparente. Tamanho 6x8 cm.	50 unidades
Curativo hidrocolóide, estéril, composto de carboximetilcelulose sódica e alginato de cálcio, flexível, formador de gel coeso, recoberto por uma película externa semipermeável. Grade demarcadora, bordas biseladas. Tamanho 20x20 cm.	50 unidades
Curativo composto por espuma de poliuretano tridimensional . Impregnada com íons de prata com dispensação sustentada e sistema tranca fluido, recoberto por um filme de poliuretano de permeabilidade seletiva e marca impressa na superfície. Bordas biseladas Tamanho: 15x15cm	100 unidades
Curativo composto por espuma de poliuretano tridimensional . Impregnada com íons de prata com dispensação sustentada e sistema tranca fluido, recoberto por um filme de poliuretano de permeabilidade seletiva e marca impressa na surpefície. Bordas adesiva composta por hidrocolóide. Tamanho: 18x18cm.	50 unidades

DESCRITIVO	QUANTIDADE/ MÊS
Cobertura de hidrofibra derivada de algas marinhas composta de carboximetilcelulose e alginato de cálcio e um complexo de prata iônica que libera íons de prata na presença do exsudato. Rico em ácido gulurônico, estéril, dispostas em tiras entrelaçadas que proporcionam absorção vertical, forma gel e mantém a umidade no leito da ferida.Tamanho 30 x 20 cm.	100 unidades
Solução de Limpeza e descontaminação do leito da ferida composta por 0,1 % de betaína e 0,1% de polihexanida. Produzida em sistema fechado, estéril, livre de endotoxinas e pronta para o uso. Frasco com 350 ml	100 unidades
Gel de Limpeza e descontaminação do leito da ferida composta por 0,1 % de betaína e 0,1% de polihexanida. Produzida em sistema fechado, estéril, livre de endotoxinas e pronta para o uso. Frasco com 30 ml.	50 unidades
Hidrogel com alginato: gel incolor hidratante e absorvente para feridas, não estéril, composto por carboximetilcelulose sódica e alginato de cálcio e sódio em um excipiente aquosos, transparente e viscoso. Ao mesmo tempo em que apresenta a capacidade de hidratar feridas secas favorecendo o desbridamento em tecidos inviáveis, oferece ambiente úmido para cicatrização e apresta capacidade de absorver o exsudato da ferida. ANVISA nº: 80523020016.	25 unidades
Hidrocolóides:Curativo hidrocolóide adesivo com espuma de poliuretano, estéril, com fórmula de gel controlada. Composto por uma camada interna que contém 3 hidrocolóides (gelatina, pectina e carboximetilcelulose), poliisobutileno e polímeros elastoméricos para controle da formação do gel, tem espessura homogênea. Possui uma camada externa de poliuretano que oferece barreira para bactérias, vírus e outras contaminações externas. ANVISA nº: 80523020010.	50 unidades
Carvão ativado: Curativo não-adesivo, estéril de carvão ativado, altamente absorvente e com controle de odor. Composto por uma camada absorvente de contato com a lesão de alginato de cálcio e sódio e carboximetilcelulose sódica, uma almofada central de carvão ativado em dupla lâmina com grande superfície para adsorção de odor e na face externa uma camada para revestimento impermeável a água.	25 unidades

Medicações para padronização de sala de infusão:

3. MEDICAÇÕES

- CICLOFOSFAMIDA FRASCO (fornecido pelo JB)
- SOLUMEDROL 500 mg/8ml (fornecido pelo JB)
- MESNA 400 mg/ 4ml (fornecido pelo JB)
- RITUXIMAB 500 mg/ 50 ml (fornecido pelo MS)
- IMUNOGLOBULINA HUMANA FRASCOS DE 5G/100 ml
- INFLIXIMAB FRASCO DE 100 MG (fornecido pelo MS)
- TOCILIZUMAB 80 mg/4 ml ou 200 MG/10 ml (fornecido pelo MS)
- ABATACEPTE 250 MG/ 15 ml (fornecido pelo MS)
- BELIMUMAB FRASCOS DE 120 MG OU 400 MG (fornecido pelo MS)
- ANTIBIOTICOS: aqueles padronizados e fornecidos pelo CHJB
- Analgesicos, antitérmicos, anti-eméticos fornecidos e padronizados na farmácia do CHJB.