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/2021

BELÉM/PA, 10 de FEVEREIRO de 2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Sumário

1.	Apresentação	003
2.	Mapa de Produção Analítico	004
3.	Produção Consolidada	013
4.	Plano Estatístico	015
5.	Serviço de Atendimento ao Usuário	049
5.1	Relatório Detalhado de Sugestões e Elogios do S.A.U	064
6.	Relatório de Produção do Núcleo de Educação Permanente	122
7.	Relatório da Reunião da CCIH	137
8.	Ata da Reunião da CCIH	147
9.	Ata da Reunião da Comissão de Revisão de Óbitos	151
10.	Ata da Reunião da Comissão de Revisão de Prontuários	155
11.	Ata da Comissão de Farmácia	160
12.	Ata da Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde	165

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 Hospital 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 2021.**

Belém/PÁ, 10 de fevereiro de 2021.

Adm. Giovani Merenda
Diretor Executivo
CRA/PA - 16134
INDSH-Hospital Jean Bitar

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

Negócio

Assistência em média e alta complexidade na área ambulatorial e hospitalar para clínica médica e cirúrgica das doenças metabólicas e gastrointestinais.

Missão

Promover a assistência humanizada, com ética e qualidade para o usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

Ser reconhecido por praticar assistência segura com qualidade e apoio ao ensino.

Princípios Organizacionais:

Ética: Agir com regras e preceitos de ordem valorativa e moral da sociedade;

Humanização: Atuar com dignidade, respeitando os semelhantes como seres únicos e complexos;

Qualidade: Compromisso de exercer suas obrigações buscando sobressair-se nos resultados;

Segurança: Exercer atividades com foco na identificação e prevenção dos riscos, considerando práticas de controle estabelecidas.

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

MAPA DE PRODUÇÃO - JANEIRO/2021

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	178	176	1	0	0	758	40	1.240	177	61,13%	4,03
CLÍNICA MÉDICA	11	12	1	0	1	459	20	620	14	74,03%	30,60
CTI	9	0	0	0	4	157	10	310	4	50,65%	8,72
TOTAL	198	188	2	0	5	1.374	70	2.170	195	63,32%	6,22

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	ELETIVA	URGÊNCIA	
	224	4	7,35

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	158			158
CARDIOLOGIA	214			214
CIRURGIA BARIÁTRICA	311			311
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	208			208
CIRURGIA GERAL	506			506
CIRURGIA PLÁSTICA	98			98
COLOPROCTOLOGIA	190			190
ENDOCRINOLOGIA	813			813
GERIATRIA	82			82
MASTOLOGIA	16			16
NUTRIÇÃO	272			272
OFTALMOLOGIA	50			50
PNEUMOLOGIA	134			134
PSIQUIATRIA	30			30
REUMATOLOGIA	279			279
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	**3.361**			**3361**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	86			86
PSICOLOGIA	107			107
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**193**			**193**
TOTAL CONSULTAS (SUB.1+SUB.2)	**3554**			**3554**
CURATIVOS AMBULATORIAIS	157			157
SUBTOTAL TOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	**157**			**157**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2+SUB.3)	**3.711**			**3711**

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - (SADT EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANATOMIA PATOLÓGICA	130
BALÃO INTRAGÁSTRICO	1
BOMBA DE INSULINA	71
BRONCOSCOPIA	0
COLONOSCOPIA	91
ECOCARDIOGRAMA	3
ELETROCARDIOGRAMA	109
ENDOSCOPIA	369
ESPIROMETRIA	30
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLINICAS	15.662
MAPA	22
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	78
RAIO-X	200
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	42
TOMOGRAFIA	102
ULTRASSONOGRAFIA	198
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	0
TOTAL	**17.108**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	224
URGÊNCIA	4
TOTAL	**228**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	10
MÉDIA	162
GRANDE	56
TOTAL	**228**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	9
ACARA	1
ANANINDEUA	18
BACURI	1
BARCARENA	13
BELEM	79
BENEVIDES	5
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BRAGANCA	1
CAPANEMA	3
CAPITAO POCO	3
CASTANHAL	1
COLARES	3
CONCORDIA DO PARA	2
CURIONOPOLIS	1
DOM ELISEU	1
GURUPA	2
IGARAPE-ACU	7
IGARAPE-MIRI	1
IPIXUNA DO PARA	1
MARITUBA	5
MEDICILANDIA	1
MOJU	2
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	1
PACAJA	1
PARAGOMINAS	2
PARAUAPEBAS	1
PAU D'ARCO	2
PONTA DE PEDRAS	1
PORTEL	1
PRIMAVERA	2
REDENCAO	1
SALINOPOLIS	5
SALVATERRA	1
SANTA ISABEL DO PARA	7
SANTA LUZIA DO PARA	3
SANTANA DO ARAGUAIA	1

SANTAREM	9
SANTO ANTONIO DO TAUA	1
SAO CAETANO DE ODIVELAS	2
SAO FELIX DO XINGU	1
SAO FRANCISCO DO PARA	2
SAO MIGUEL DO GUAMA	4
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	3
SOURE	2
TOME-ACU	8
TRACUATEUA	1
TUCURUI	1
ULIANOPOLIS	2
VIGIA	2
OUTROS	0
TOTAL	**228**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	19
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	22
CIRURGIA GERAL	24
CIRURGIA DO CÓLON	33
CIRURGIA DE HÉRNIA	41
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	45
CIRURGIA DE TRANGÊNEROS	1
CPRE	15
MASTOLOGIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	18
PLÁSTICA REPARADORA	9
UROLOGIA	0
OUTROS	0
TOTAL	**228**

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	72
ACARA	10
AGUA AZUL DO NORTE	3
ALTAMIRA	21
ANAJAS	6
ANANINDEUA	453
ANAPU	4
AUGUSTO CORREA	7
AURORA DO PARA	9
BACURI	1
BAGRE	4
BAIAO	4
BARCARENA	75
BELEM	1621
BELTERRA	1
BENEVIDES	41
BOM JESUS DO TOCANTINS	18
BONITO	9
BRAGANCA	28
BREU BRANCO	23
BREVES	14
BUJARU	7
CACHOEIRA DO ARARI	4
CACHOEIRA DO PIRIA	6
CAMETA	10
CANAA DOS CARAJAS	11
CAPANEMA	20
CAPITAO POCO	19
CASTANHAL	74
COLARES	24
CONCEICAO DO ARAGUAIA	7
CONCORDIA DO PARA	15
CURIONOPOLIS	9
CURRALINHO	4
CURUCA	21
DOM ELISEU	8
ELDORADO DOS CARAJAS	1
GARRAFAO DO NORTE	8
GOIANESIA DO PARA	10
GURUPA	4
IGARAPE-ACU	34
IGARAPE-MIRI	26
INHANGAPI	6
IPIXUNA DO PARA	11
IRITUIA	10
ITUPIRANGA	4
JACUNDA	15
LIMOEIRO DO AJURU	1
MACAPA	2
MAE DO RIO	7
MAGALHAES BARATA	5
MARABA	14
MARACANA	4
MARAPANIM	4
MARITUBA	50
MEDICILANDIA	1
MELGACO	2
MOCAJUBA	3
MOJU	28

MUANA	9
NÃO INFORMADA	1
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	5
NOVA TIMBOTEUA	8
NOVO REPARTIMENTO	9
OBIDOS	1
OEIRAS DO PARA	7
ORIXIMINA	2
OUREM	9
OURILANDIA DO NORTE	3
PACAJA	2
PARAGOMINAS	20
PARAUAPEBAS	13
PAU D'ARCO	1
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	27
PORTEL	23
PRIMAVERA	9
QUATIPURU	2
REDENCAO	7
RIO MARIA	1
RONDON DO PARA	3
SALINOPOLIS	20
SALVATERRA	16
SANTA BARBARA DO PARA	23
SANTA CRUZ DO ARARI	1
SANTA ISABEL DO PARA	68
SANTA LUZIA DO PARA	4
SANTA MARIA DAS BARREIRAS	1
SANTA MARIA DO PARA	26
SANTAREM	5
SANTAREM NOVO	3
SANTO ANTONIO DO TAUA	25
SAO CAETANO DE ODIVELAS	7
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	2
SAO DOMINGOS DO CAPIM	12
SAO FELIX DO XINGU	2
SAO FRANCISCO DO PARA	30
SAO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SAO JOAO DA PONTA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	5
SAO MIGUEL DO GUAMA	41
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	11
SAPUCAIA	1
SOURE	11
TAILANDIA	52
TERRA ALTA	4
TOME-ACU	33
TRACUATEUA	4
TUCUMA	13
TUCURUI	17
ULIANOPOLIS	7
URUARA	2
VIGIA	13
VISEU	15
OUTROS	0
TOTAL	**3554**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	158
CARDIOLOGIA	214
CIRURGIA BARIÁTRICA	311
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	208
CIRURGIA GERAL	506
CIRURGIA PLÁSTICA	98
COLOPROCTOLOGIA	190
ENDOCRINOLOGIA	813
GERIATRIA	82
MASTOLOGIA	16
NUTRIÇÃO	272
OFTALMOLOGIA	50
PNEUMOLOGIA	134
PSIQUIATRIA	30
REUMATOLOGIA	279
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**3361**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	86
PSICOLOGIA	107
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**193**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2)	**3554**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARÁ	1
ANANINDEUA	16
BARCARENA	12
BELÉM	73
BENEVIDES	1
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BRAGANÇA	2
CAMETÁ	3
CAPANEMA	3
CAPITÃO POÇO	2
CASTANHAL	2
COLARES	2
CONCORDIA DO PARÁ	1
CURIONOPOLIS	1
DOM ELISEU	1
GURUPA	1
IGARAPÉ – AÇU	5
IGARAPÉ -MIRI	1
IPIXUNA DO PARÁ	1
MÃE DO RIO	1
MARITUBA	8
MEDICILANDIA	1
MOJU	2
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	1
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	3
PARAUAPEBAS	1
PAU D'ARCO	1
PONTA DE PEDRAS	1
PORTEL	1
PRIMAVERA	2
REDENÇÃO	1
SALINÓPOLIS	3
SALVATERRA	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	4
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	2
SANTARÉM	4
SANTARÉM NOVO	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	1
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	2
SÃO FELIX DO XINGU	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	4
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	3
SOURE	2
TOMÉ-AÇU	6
TRACUATEUA	1
TUCURUI	1
ULIONÓPOLIS	1
VIGIA	2
OUTROS	0
TOTAL	**198**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	0
CIRURGIA BARIÁTRICA	17
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	0
CIRURGIA GERAL	126
CIRURGIA PLÁSTICA	0
CIRURGIA VASCULAR	0
CLÍNICA MÉDICA	4
COLOPROCTOLOGIA	29
DERMATOLOGIA	0
ENDOCRINOLOGIA	1
ENDOSCOPIA	1
FÍGADO E VIAS BILIARES	0
GERIATRIA	0
MEDICINA INTENSIVA	9
NUTROLOGIA	2
OTORINOLARINGOLOGIA	3
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	0
PNEUMOLOGIA	1
REUMATOLOGIA	5
TOTAL	**192**

Adm. Giovani Merenda
Diretor Executivo
CRA PA 16134
INDSH-Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH-CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Produção Consolidada de Janeiro de 2021

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	SAÍDAS HOSPITALARES			CONTRATADO	INTERNAÇÃO	PACIENTES/ DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	ALTAS	ÓBITOS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS				
CLÍNICA CIRÚRGICA	176	-	1	-	178	758	40
CLÍNICA MÉDICA	12	1	1	-	11	459	20
UTI	-	4		-	9	157	10
TOTAL	188	5	2	360	198	1.374	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	195						

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DIÁRIAS DE CIRURGIAS	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA
	224	4	228	7,35	1,70

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO		TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
				INTERNO	EXTERNO	
ANESTESIOLOGIA	158		158	59	-	217
CARDIOLOGIA	214		214	103	-	317
CIRURGIA BARIÁTRICA	311		311	94	-	405
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	208		208	10	81	299
CIRURGIA GERAL	506		506	29	94	629
CIRURGIA PLÁSTICA	98		98	7	-	105
COLOPROCTOLOGIA	190		190	38	112	340
ENDOCRINOLOGIA	813		813	181	427	1.421
GERIATRIA	82		82	37	11	130
MASTOLOGIA	16		16	6	24	46
NUTRIÇÃO	272		272	97	-	369
OFTALMOLOGIA	50		50	-	-	50
PNEUMOLOGIA	134		134	44	43	221
PSIQUIATRIA	30		30	15	-	45
REUMATOLOGIA	279		279	8	103	390
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	3.361	-	3.361	728	895	4.984
ASSISTÊNCIA SOCIAL	86		86	30	-	116
PSICOLOGIA	107		107	35	-	142
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MEDICOS)	193	-	193	65	-	258
CURATIVOS AMBULATORIAL	157	-	157	3	-	160
SUBTOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	157	-	157	3	-	160
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS (SUB.1+SUB.2)				3.554		
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVO (SUB.1+SUB.2+SUB.3)					3.711	
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO						5.402

SADT - SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO

NÚMERO DE EXAMES REALIZADO

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	146	130	276	-	276
BALÃO INTRAGÁSTRICO	-	1	1	-	1
BOMBA DE INSULINA	-	71	71	-	71
BRONCOSCOPIA	1	-	1	-	1
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	1	91	92	-	92
ECOCARDIOGRAMA	8	3	11	-	11
ELETROCARDIOGRAMA	188	109	297	-	297
ENDOSCOPIA	13	369	382	-	382
ESPIROMETRIA	-	30	30	-	30
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLINICAS	5.940	15.662	21.602	-	21.602
MAPA	-	22	22	-	22
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	-	78	78	-	78
RAIO-X	253	200	453	-	453
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	8	42	50	-	50
TOMOGRAFIA	51	102	153	-	153
ULTRASSONOGRAFIA	9	198	207	-	207
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	-	-	-	-	-
TOTAL	6.618	17.108	23.726	-	23.726
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	23.726				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO					23.726

OUTROS TRATAMENTOS/PROCEDIMENTOS

FISIOTERAPIA (SESSÕES)	1.196	-	1.196		1.196
FONOAUDIOLOGIA (SESSÕES)	126	-	126		126
HEMOTERAPIA	41	-	41		41
HEMODIÁLISE (SESSÕES)	31	-	31		31
PULSOTERAPIA	-	30	30		30
TESTE FUNCIONAIS	-	10	10		10
TOTAL	1.394	40	1.434		1.434

Belém, 10 de fevereiro de 2020.

Adm. Giovani Moreno
Diretor Executivo
CRA/PA 16134
INDSH-Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
CRA/PA 206962-3
INDSH-Hospital Jean Bitar

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

HOSPITAL JEAN BITAR

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

PLANO ESTATÍSTICO 2021

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	40												40,0	40,00
Clínica Médica	20												20,0	20,00
UTI Adulto	10												10,0	10,00
Total	**70**												**70,0**	**70,00**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	1.240												1.240,0	1.240,00
Clínica Médica	620												620,0	620,00
UTI Adulto	310												310,0	310,00
Total	**2.170**												**2.170,0**	**2.170,00**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cardiologia	0												0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	87												87,0	87,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0												0,0	0,00
Cirurgia Geral	481												481,0	481,00
Cirurgia Plástica	0												0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0												0,0	0,00
Clínica Médica	135												135,0	135,00
Coloproctologia	237												237,0	237,00
Dermatologia	0												0,0	0,00
Endocrinologia	13												13,0	13,00
Endoscopia	5												5,0	5,00
Fígado e Vias Biliares	0												0,0	0,00
Geriatria	10												10,0	10,00
Medicina Intensiva	266												266,0	266,00
Nutrologia	35												35,0	35,00
Otorinolaringologia	3												3,0	3,00
Plantonista / Clínica Médica	0												0,0	0,00
Pneumologia	33												33,0	33,00
Reumatologia	69												69,0	69,00
Total	**1.374**												**1.374,0**	**1.374,00**
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	758												758,0	758,00
Clínica Médica	459												459,0	459,00
UTI Adulto	157												157,0	157,00
Total	**1.374**												**1.374,0**	**1.374,00**
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	24,45												24,5	24,45
Clínica Médica	14,81												14,8	14,81
UTI Adulto	5,06												5,1	5,06
Total	**44,32**												**44,3**	**44,32**
1.6. Internações por Especialidade														
Cardiologia	0												0,0	0,00

Cirurgia Bariátrica	17												17,0	17,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0												0,0	0,00
Cirurgia Geral	126												126,0	126,00
Cirurgia Plástica	0												0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0												0,0	0,00
Clínica Médica	4												4,0	4,00
Coloproctologia	29												29,0	29,00
Dermatologia	0												0,0	0,00
Endocrinologia	1												1,0	1,00
Endoscopia	1												1,0	1,00
Fígado e Vias Biliares	0												0,0	0,00
Geriatria	0												0,0	0,00
Medicina Intensiva	9												9,0	9,00
Nutrologia	2												2,0	2,00
Otorinolaringologia	3												3,0	3,00
Plantonista / Clínica Médica	0												0,0	0,00
Pneumologia	1												1,0	1,00
Reumatologia	5												5,0	5,00
Total	**198**												198,0	198,00

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	178												178,0	178,00
Clínica Médica	11												11,0	11,00
UTI Adulto	9												9,0	9,00
Total	**198**												198,0	198,00
Média Diária de Internações	**6,39**												6,4	6,39

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	3												3,0	3,00
Acará	1												1,0	1,00
Ananindeua	16												16,0	16,00
Barcarena	12												12,0	12,00
Belém	73												73,0	73,00
Benevides	1												1,0	1,00
Bom Jesus do Tocantins	1												1,0	1,00
Bragança	2												2,0	2,00
Cametá	3												3,0	3,00
Capanema	3												3,0	3,00
Capitão Poço	2												2,0	2,00
Castanhal	2												2,0	2,00
Colares	2												2,0	2,00
Concordia do Pará	1												1,0	1,00
Curionopolis	1												1,0	1,00
Dom Eliseu	1												1,0	1,00
Gurupa	1												1,0	1,00
Igarapé – Açu	5												5,0	5,00
Igarapé -Miri	1												1,0	1,00
Ipixuna do Pará	1												1,0	1,00
Mãe do Rio	1												1,0	1,00
Marituba	8												8,0	8,00
Medicilandia	1												1,0	1,00
Moju	2												2,0	2,00
Nova Esperança do Piriá	1												1,0	1,00
Pacajá	1												1,0	1,00
Paragominas	3												3,0	3,00

Parauapebas	1												1,0	1,00
Pau D'arco	1												1,0	1,00
Ponta de Pedras	1												1,0	1,00
Portel	1												1,0	1,00
Primavera	2												2,0	2,00
Redenção	1												1,0	1,00
Salinópolis	3												3,0	3,00
Salvaterra	1												1,0	1,00
Santa Isabel do Pará	4												4,0	4,00
Santa Luzia do Pará	1												1,0	1,00
Santa Maria do Pará	2												2,0	2,00
Santarém	4												4,0	4,00
Santarém Novo	1												1,0	1,00
Santo Antonio do Tauá	1												1,0	1,00
São Caetano de Odivelas	2												2,0	2,00
São Felix do Xingu	1												1,0	1,00
São Francisco do Pará	2												2,0	2,00
São Miguel do Guamá	4												4,0	4,00
São Sebastião da Boa Vista	3												3,0	3,00
Soure	2												2,0	2,00
Tomé-Açu	6												6,0	6,00
Tracuateua	1												1,0	1,00
Tucurui	1												1,0	1,00
Ulionópolis	1												1,0	1,00
Vigia	2												2,0	2,00
Outros	0												0,0	0,00
Total	**198**												**198,0**	**198,00**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	4												4,0	4,00
De 14 a 24 anos	17												17,0	17,00
De 25 a 35 anos	36												36,0	36,00
De 36 a 46 anos	47												47,0	47,00
De 47 a 57 anos	49												49,0	49,00
De 58 a 68 anos	28												28,0	28,00
De 69 a 79 anos	13												13,0	13,00
De 80 a 110 anos	4												4,0	4,00
Total	**198**												**198,0**	**198,00**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia	1												1,0	1,00
Cirurgia Bariátrica	21												21,0	21,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0												0,0	0,00
Cirurgia Geral	113												113,0	113,00
Cirurgia Plástica	0												0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0												0,0	0,00
Clínica Médica	9												9,0	9,00
Coloproctologia	30												30,0	30,00
Dermatologia	0												0,0	0,00
Endocrinologia	1												1,0	1,00
Endoscopia	1												1,0	1,00
Fígado e Vias Biliares	0												0,0	0,00
Geriatria	0												0,0	0,00
Medicina Intensiva	2												2,0	2,00
Nutrologia	2												2,0	2,00

Otorinolaringologia	5												5,0	5,00
Plantonista / Clínica Médica	0												0,0	0,00
Pneumologia	0												0,0	0,00
Reumatologia	3												3,0	3,00
Total	**188**												**188,0**	**188,00**

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica	176												176,0	176,00
Clínica Médica	12												12,0	12,00
UTI Adulto	0												0,0	0,00
Total	**188**												**188,0**	**188,00**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0												0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0												0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0												0,0	0,00
Cirurgia Geral	0												0,0	0,00
Cirurgia Plástica	0												0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0												0,0	0,00
Clínica Médica	1												1,0	1,00
Coloproctologia	0												0,0	0,00
Dermatologia	0												0,0	0,00
Endocrinologia	0												0,0	0,00
Endoscopia	0												0,0	0,00
Fígado e Vias Biliares	0												0,0	0,00
Geriatria	0												0,0	0,00
Medicina Intensiva	4												4,0	4,00
Nutrologia	0												0,0	0,00
Otorinolaringologia	0												0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	0												0,0	0,00
Pneumologia	0												0,0	0,00
Reumatologia	0												0,0	0,00
Total	**5**												**5,0**	**5,00**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0												0,0	0,00
Clínica Médica	1												1,0	1,00
UTI Adulto	4												4,0	4,00
Total	**5**												**5,0**	**5,00**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-24h)														
Cirurgia Geral	0												0,0	0,00
Clínica Médica	0												0,0	0,00
UTI	0												0,0	0,00
Total	**0**												**0,0**	**0,00**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+24h)														
Cirurgia Geral	0												0,0	0,00
Clínica Médica	1												1,0	1,00
UTI	4												4,0	4,00
Total	**5**												**5,0**	**5,00**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0												0,0	0,00
De 25 a 35 anos	0												0,0	0,00

De 36 a 46 anos	0													0,0	0,00
De 47 a 57 anos	0													0,0	0,00
De 58 a 68 anos	1													1,0	1,00
De 69 a 79 anos	2													2,0	2,00
De 80 a 110 anos	2													2,0	2,00
Total	**5**													**5,0**	**5,00**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Internas)															
Clínica Cirúrgica	11													**11,0**	**11,00**
Clínica Médica	1													**1,0**	**1,00**
UTI Adulto	14													**14,0**	**14,00**
Total	**26**													**26,0**	**26,00**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Externas)															
Clínica Cirúrgica	1													**1,0**	**1,00**
Clínica Médica	1													**1,0**	**1,00**
UTI Adulto	0													**0,0**	**0,00**
Total	**2**													**2,0**	**2,00**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade															
Cardiologia	1													**1,0**	**1,00**
Cirurgia Bariátrica	21													**21,0**	**21,00**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0													**0,0**	**0,00**
Cirurgia Geral	114													**114,0**	**114,00**
Cirurgia Plástica	0													**0,0**	**0,00**
Cirurgia Vascular	0													**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	11													**11,0**	**11,00**
Coloproctologia	30													**30,0**	**30,00**
Dermatologia	0													**0,0**	**0,00**
Endocrinologia	1													**1,0**	**1,00**
Endoscopia	1													**1,0**	**1,00**
Fígado e Vias Biliares	0													**0,0**	**0,00**
Geriatria	0													**0,0**	**0,00**
Medicina Intensiva	6													**6,0**	**6,00**
Nutrologia	2													**2,0**	**2,00**
Otorinolaringologia	5													**5,0**	**5,00**
Plantonista / Clínica Médica	0													**0,0**	**0,00**
Pneumologia	0													**0,0**	**0,00**
Reumatologia	3													**3,0**	**3,00**
Total	**195**													**192,0**	**192,00**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade															
Clínica Cirúrgica	177													**177,0**	**177,00**
Clínica Médica	14													**14,0**	**14,00**
UTI Adulto	4													**4,0**	**4,00**
Total	**195**													**195,0**	**195,00**
Média Diária de Saídas Hospitalares	**6,29**													**6,3**	**6,29**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade															
Clínica Cirúrgica	61,13%													**61,13%**	**61,13%**
Clínica Médica	74,03%													**74,03%**	**74,03%**
UTI Adulto	50,65%													**50,65%**	**50,65%**
Porcentagem Geral de Ocupação	**63,32%**													**185,81%**	**63,32%**

Porcentagem Geral de Ocupação	**63,32%**													**185,81%**	**63,32%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
													4,0	4,03
Clínica Cirúrgica	4,03												30,6	30,60
Clínica Médica	30,60												8,7	8,72
UTI Adulto	8,72												6,2	6,22
Média Geral de Permanência	**6,22**													
													6,2	6,22

Média Geral de Permanência	6,22

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
													4,5	4,45
Clínica Cirúrgica	4,45												0,8	0,75
Clínica Médica	0,75												0,4	0,40
UTI Adulto	0,40												5,6	2,79
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,79**													

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
													0,00%	0,00%
Clínica Cirúrgica	0,00%												6,25%	6,67%
Clínica Médica	6,25%												22,22%	100,00%
UTI Adulto	22,22%												28,47%	2,56%
Taxa de Mortalidade Global	**2,56%**													

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
													100,00%	100,00%
Institucional	100,00%												0,00%	0,00%
Não Institucional	0,00%												0,00%	0,00%
Operatória	0,00%												2,56%	2,56%
Taxa de Mortalidade Global	**2,56%**													

2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte													10,0	10,00
Cirurgias Pequenas	10												162,0	162,00
Cirurgias Médias	162												56,0	56,00
Cirurgias Grandes	56												228,0	228,00
Total	**228**												0,0	0,00
Número de Óbitos Operatórios	**0**												7,4	7,35
Média Diária de Cirurgias	**7,35**													
													228,0	228,00
Procedimentos	228												5,0	5,00
Nº de Salas Cirúrgicas	5												1,5	1,47
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,47**													

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
													224,0	224,00
Cirurgias Eletivas	224												4,0	4,00
Cirurgias Urgentes	4												228,0	228,00
Total	**228**													

2.1.3 Cirurgias por Tipo														
													19,0	19,00
Cirurgia Bariátrica	19												22,0	22,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	22												24,0	24,00
Cirurgia Geral	24												33,0	33,00
Cirurgia do Cólon	33												41,0	41,00
Cirurgia de Hérnia	41												45,0	45,00
Cirurgia do Fígado e Vias Biliares	45												1,0	1,00
Cirurgia de Trangêneros	1													

CPRE	15													15,0	15,00
Mastologia	1													1,0	1,00
Otorrinolaringologia	18													18,0	18,00
Plástica Reparadora	9													9,0	9,00
Urologia	0													0,0	0,00
Outros	0													0,0	0,00
Total	**228**													**228,0**	**228,00**
Média Diária de Cirúrgias	**7,35**													**7,4**	**7,35**

2.1.4 Horas de Utilização de Sala no Centro Cirúrgico - Por Tipo de Cirurgia															
Cirurgia Bariátrica	35:35:00													35:35:00	35:35:00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	27:20:00													27:20:00	27:20:00
Cirurgia Geral	20:33:00													20:33:00	20:33:00
Cirurgia do Cólon	60:20:00													60:20:00	60:20:00
Cirurgia de Hérnia	40:25:00													40:25:00	40:25:00
Cirurgia do Fígado e Vias Biliares	57:00:00													57:00:00	57:00:00
Cirurgia de Trangêneros	0:50:00													0:50:00	0:50:00
CPRE	6:40:00													6:40:00	6:40:00
Mastologia	0:35:00													0:35:00	0:35:00
Otorrinolaringologia	23:50:00													23:50:00	23:50:00
Plástica Reparadora	13:45:00													13:45:00	13:45:00
Urologia	0:00:00													0:00:00	0:00:00
Outros	0:35:00													0:35:00	0:35:00
Total	**287:28:00**													**287:28:00**	**287:28:00**

Número de Reoperações do Período	**4**													**4,0**	**4,00**

Número de Cirurgias Suspensas	**21**													**21,0**	**21,00**

2.1.5. Procedimentos de Urgências															
Amputação - Desarticulação de Membro Inferior	0													0,0	0,00
Amputação - Drenagem de abcesso	0													0,0	0,00
Angioplastia Intraluminal de Vasos das Extremidades	0													0,0	0,00
CPRE	1													0,0	0,00
Debridamento de Fasceite Necrotizante	0													0,0	0,00
Dermolipectomia Abdominal Circunferencial	0													1,0	1,00
Drenagem de Hematoma/Abscesso Pré-Peritoneal	1													2,0	2,00
Laparotomia Exploradora	2													0,0	0,00
Pleurostomia	0													0,0	0,00
Traqueostomia	0													0,0	0,00
Outros	0													3,0	3,00
Total	**4**														

2.2. Anestesia															
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														0,0	0,00
Analgesia	0													10,0	10,00
Local	10													110,0	110,00
Geral	110													33,0	33,00
Peridural	33													68,0	68,00
Raquidiana	68													0,0	0,00
Bloqueio	0														

Sedação	79													79,0	79,00
Outras	0													0,0	0,00
Total	**300**													300,0	300,00
Média Diária	**9,68**													9,7	9,68
2.2.2. Anestesias por Unidade															
Clínica Cirúrgica	287													287,0	287,00
Clínica Médica	3													3,0	3,00
UTI Adulto	2													2,0	2,00
Ambulatório	8													8,0	8,00
Total	**300**													300,0	300,00
2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico															
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte														0,0	0,00
Porte Pequeno	0													0,0	0,00
Porte Médio	0													0,0	0,00
Porte Grande	0													0,0	0,00
Total	**0**													0,0	0,00
Número de Óbitos durante o Procedimento	**0**													0,0	0,00
Média Diária de Procedimento	-														
Procedimentos	0													0,0	0,00
Nº de Salas Cirúrgicas	5													5,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,00**													0,0	0,00
2.3.2. Procedimento de Pacientes por Tipo														0,0	0,00
Cirurgias Eletivas	0													0,0	0,00
Cirurgias Urgentes	0													0,0	0,00
Total	**0**													0,0	0,00
2.3.3 Procedimento por Tipo														0,0	0,00
Balão Intragastrico	0													0,0	0,00
Broncoscopia	0													0,0	0,00
Total	**0**													0,0	0,00
Média Diária de Procedimento	-														
2.4. Anestesia															
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														0,0	0,00
Analgesia	0													0,0	0,00
Local	0													0,0	0,00
Geral	0													0,0	0,00
Peridural	0													0,0	0,00
Raquidiana	0													0,0	0,00
Bloqueio	0													0,0	0,00
Sedação	0													0,0	0,00
Outras	0													0,0	0,00
Total	**0**													0,0	0,00
Média Diária	-														
2.4.2. Anestesias por Unidade														0,0	0,00
Ambulatório	0													0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0													0,0	0,00
Clínica Médica	0													0,0	0,00
UTI Adulto	0														

													0,0	0,00
Outros	0												0,0	0,00
Total	**0**													
2.5. Central de Material Esterilizado														
2.5.1. Produção													**5.891,0**	**5.891,00**
Pacotes/Caixas preparados	5.891												**159,0**	**159,00**
Processamentos da Autoclave	159												**14,0**	**14,00**
Processamentos da Sterrad	14												**35,0**	**35,00**
Processamentos do Peróxido de Hidrogênio de Baumer	35												**0,0**	**0,00**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0												**0,0**	**0,00**
Outros	0												**6.099,0**	**6.099,00**
Total	**6.099**													
2.5.2. Pacotes Distribuídos por Setor													**181,0**	**181,00**
Ambulatório	181												**2.533,0**	**2.533,00**
Centro Cirúrgico	2.533												**224,0**	**224,00**
Clínica Cirúrgica	224												**209,0**	**209,00**
Clínica Médica	209												**649,0**	**649,00**
Endoscopia	649												**640,0**	**640,00**
UTI	640												**4.436,0**	**739,33**
Total	**4.436**													
2.6. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.6.1. Consultas - Ambulatório													**3.554,0**	**3.554,00**
Consultas Simples	3.554												**157,0**	**157,00**
Procedimentos	157												**3.711,0**	**3.711,00**
Total	**3.711**												**119,7**	**119,71**
Média Diária de Consultas	**119,71**													
2.6.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Médicas													**158,0**	**158,00**
Anestesiologia	158												**214,0**	**214,00**
Cardiologia	214												**311,0**	**311,00**
Cirurgia Bariátrica	311												**208,0**	**208,00**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	208												**506,0**	**506,00**
Cirurgia Geral	506												**98,0**	**98,00**
Cirurgia Plástica	98												**190,0**	**190,00**
Coloproctologia	190												**813,0**	**813,00**
Endocrinologia	813												**82,0**	**82,00**
Geriatria	82												**16,0**	**16,00**
Mastologia	16												**50,0**	**50,00**
Oftalmologia	50												**134,0**	**134,00**
Pneumologia	134												**30,0**	**30,00**
Psiquiatria	30												**279,0**	**279,00**
Reumatologia	279												**3.089,0**	**3.089,00**
Total	**3.089**												**99,6**	**99,65**
Média Diária	**99,65**													
2.6.3. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Não Médicas													**86,0**	**86,00**
Assistência Social	86												**272,0**	**272,00**
Nutrição	272												**107,0**	**107,00**
Psicologia	107												**465,0**	**465,00**
Total	**465**												**15,0**	**15,00**
Média Diária	**15,00**													

2.6.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	157												157,0	157,00
Total	**157**												**1.102,0**	**1.102,00**
Média Diária	**5,06**												**5,1**	**5,06**

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário													**550,0**	**550,00**
Visitas Sociais ao Leito	550												**166,0**	**166,00**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	166												**764,0**	**764,00**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	764												**0,0**	**0,00**
Outros (Missas, Cultos...)	0												**1.480,0**	**1.480,00**
Total	**1.480**												**47,7**	**47,74**
Média Diária	**47,74**													

2.7.2. Pesquisa por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	141												**141,0**	**141,00**
Clínica Médica	25												**25,0**	**25,00**
UTI Adulto	0												**0,0**	**0,00**
SADT	357												**357,0**	**357,00**
Total	**523**												**166,0**	**166,00**
Média Diária	**16,87**												**16,9**	**16,87**

2.7.3. Pesquisas por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	407												**407,0**	**407,00**
Total	**407**												**407,0**	**407,00**
Média Diária	**13,13**												**13,1**	**13,13**

Total Pesquisas Internos	**1.480**												**1.480,0**	**1.480,00**
Total Pesquisas Externos	**407**												**407,0**	**407,00**
Total Pesquisas Realizados	**1.887**												**1.887,0**	**1.887,00**

2.7.4. Serviço Social														
Atendimento Ambulatorial	86												**86,0**	**86,00**
Atendimentos Diário Usuário	2.251												**2.251,0**	**2.251,00**
Atendimentos de Óbitos	3												**3,0**	**3,00**
Solicitação de Ambulancia	40												**40,0**	**40,00**
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	3												**3,0**	**3,00**
Total	**2.383**												**2.383,0**	**2.383,00**
Média Diária	**76,87**												**76,9**	**76,87**

2.7.5. Visitas por Unidade - Paciente Interno														
Centro Cirúrgico	0												**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	1.239												**1.239,0**	**1.239,00**
Clínica Médica	712												**712,0**	**712,00**
UTI Adulto	306												**306,0**	**306,00**
SADT	40												**40,0**	**40,00**
Total	**2.297**												**2.257,0**	**2.257,00**
Média Diária	**74,10**												**74,1**	**74,10**

2.7.6. Visitas por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	86												**86,0**	**86,00**
Total	**86**												**86,0**	**86,00**
Média Diária	**2,77**												**2,8**	**2,77**

														2.297,0	2.297,00
Total Visitas Internos	**2.297**													86,0	86,00
Total Visitas Externos	**86**													2.383,0	2.383,00
Total Visitas Realizados	**2.383**														
2.7.7. Serviço Nutricional														272,0	272,00
Atendimento Ambulatorial	272													675,0	675,00
Atendimento nas Unidades	675													947,0	947,00
Total	**947**													30,5	30,55
Média Diária	**30,55**														
2.7.8. Visitas por Unidade - Paciente Interno														322,0	322,00
Clínica Cirúrgica	322													201,0	201,00
Clínica Médica	201													152,0	152,00
UTI Adulto	152													675,0	675,00
Total	**675**													21,8	21,77
Média Diária	**21,77**														
2.7.9. Visitas por Unidade - Paciente Externo														272,0	272,00
Ambulatório	272													272,0	272,00
Total	**272**													8,8	8,77
Média Diária	**8,77**														
														675,0	675,00
Total Visitas Internos	**675**													272,0	272,00
Total Visitas Externos	**272**													947,0	947,00
Total Visitas Realizados	**947**														
2.7.10. Serviço Psicologia														107,0	107,00
Atendimento Ambulatorial	107													13,0	13,00
Atendimento nas Unidades	13													0,0	0,00
Acompanhamentos de Óbitos	0													5,0	5,00
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	5													125,0	125,00
Total	**125**													4,0	4,03
Média Diária	**4,03**														
2.7.11. Visitas por Unidade - Paciente Interno														2,0	2,00
Clínica Cirúrgica	2													13,0	13,00
Clínica Médica	13													3,0	3,00
UTI Adulto	3													18,0	18,00
Total	**18**													0,6	0,58
Média Diária	**0,58**														
2.7.12. Visitas por Unidade - Paciente Externo														107,0	107,00
Ambulatório	107													107,0	107,00
Total	**107**													3,5	3,45
Média Diária	**3,45**														
														18,0	18,00
Total Visitas Internos	**18**													107,0	107,00
Total Visitas Externos	**107**													125,0	125,00
Total Visitas Realizados	**125**														
2.7.13. Núcleo de Educação Permanente														0,0	0,00
Cursos Ministrados	**0**													0,0	0,00
Nº de Participantes	0													0,0	0,00
Carga Horária	0														

Treinamentos	**39**													**39,0**	**39,00**
Nº de Participantes	504													**504,0**	**504,00**
Carga Horária	579:53:00													**579:53:00**	**579:53:00**
Cursos Externos	**0**													**0,0**	**0,00**
Nº de Participantes	0													**0,0**	**0,00**
Carga Horária	0:00:00													**0:00:00**	**0:00:00**
Treinamento Hora/Homem	**1:55:35**													**1:55:35**	**1:55:35**
3. Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico															
3.1. Anátomo Patológico + Imunohistoquímico															
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**77,0**	**77,00**
Clínica Cirúrgica	77													**69,0**	**69,00**
Clínica Médica	69													**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0													**146,0**	**146,00**
Total	**146**													**4,7**	**4,71**
Média Diária	**4,71**														
3.1.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**130,0**	**130,00**
Ambulatório	130													**130,0**	**130,00**
Total	**130**													**4,2**	**4,19**
Média Diária	**4,19**														
Total Exames Internos	**146**													**146,0**	**146,00**
Total Exames Externos	**130**													**130,0**	**130,00**
Total Exames Realizados	**276**													**276,0**	**276,00**
3.2. Balão Intragástrico															
3.2.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**0,0**	**0,00**
Centro Cirúrgico	0													**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0													**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0													**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0													**0,0**	**0,00**
Total	**0**													**0,0**	**0,00**
Média Diária	-														
3.2.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**1,0**	**1,00**
Ambulatório	1													**1,0**	**1,00**
Total	**1**													**0,0**	**0,03**
Média Diária	**0,03**														
Total Exames Internos	**0**													**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**1**													**1,0**	**1,00**
Total Exames Realizados	**1**													**1,0**	**1,00**
3.3. Bomba de Insulina - Sistema de Infusão de Insulina															
3.3.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0													**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0													**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0													**0,0**	**0,00**
Total	**0**													**0,0**	**0,00**
Média Diária	-														
3.3.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**71,0**	**71,00**
Ambulatório	71														

Total	**71**													**71,0**	**71,00**
Média Diária	**2,29**													**2,3**	**2,29**

Total Exames Internos	**0**													**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**71**													**71,0**	**71,00**
Total Exames Realizados	**71**													**71,0**	**71,00**

3.4. Broncoscopia															
3.4.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0													**1,0**	**1,00**
Clínica Médica	1													**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0													**1,0**	**1,00**
Total	**1**													**0,0**	**0,03**
Média Diária	**0,03**														

3.4.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**0,0**	**0,00**
Ambulatório	0													**0,0**	**0,00**
Total	**0**													**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**														

Total Exames Internos	**1**													**1,0**	**1,00**
Total Exames Externos	**0**													**0,0**	**0,00**
Total Exames Realizados	**1**													**1,0**	**1,00**

3.4.3. Procedimentos Secundários - Broncoscopia														**1,0**	**1,00**
Biopsia	1													**1,0**	**1,00**
Lavado Bronco-Alveolar	1													**0,0**	**0,00**
Outros	0													**2,0**	**2,00**
Total	**2**														

3.5. Ecocardiograma															
3.5.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0													**5,0**	**5,00**
Clínica Médica	5													**3,0**	**3,00**
UTI Adulto	3													**8,0**	**8,00**
Total	**8**													**0,3**	**0,26**
Média Diária	**0,26**														

3.5.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**3,0**	**3,00**
Ambulatório	3													**3,0**	**3,00**
Total	**3**													**0,1**	**0,10**
Média Diária	**0,10**														

Total Exames Internos	**8**													**8,0**	**8,00**
Total Exames Externos	**3**													**3,0**	**3,00**
Total Exames Realizados	**11**													**11,0**	**11,00**

3.6. ECG - Eletrocardiograma															
3.6.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**162,0**	**162,00**
Clínica Cirúrgica	162													**19,0**	**19,00**
Clínica Médica	19													**7,0**	**7,00**
UTI Adulto	7													**188,0**	**188,00**
Total	**188**													**6,1**	**6,06**
Média Diária	**6,06**														

3.6.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	109												109,0	109,00
Total	**109**												109,0	109,00
Média Diária	**3,52**												3,5	3,52

Total Exames Internos	**188**												188,0	188,00
Total Exames Externos	**109**												109,0	109,00
Total Exames Realizados	**297**												297,0	297,00

3.7. Endoscopia Digestiva Alta														
3.7.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	4												4,0	4,00
Clínica Médica	5												5,0	5,00
UTI Adulto	4												4,0	4,00
Total	**13**												13,0	13,00
Média Diária	**0,42**												0,4	0,42

3.7.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	369												369,0	369,00
Total	**369**												369,0	369,00
Média Diária	**11,90**												11,9	11,90

Total Exames Internos	**13**												13,0	13,00
Total Exames Externos	**369**												369,0	369,00
Total Exames Realizados	**382**												382,0	382,00

3.7.3. Procedimentos Secundários - Endoscopia Digestiva Alta														
Biopsia	47												47,0	47,00
Dilatação de Esôfago	0												0,0	0,00
Esclerose	0												0,0	0,00
Hemostasia	0												0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0												0,0	0,00
Uréase	321												321,0	321,00
Outros	3												3,0	3,00
Total	**371**												371,0	371,00
Média Diária	**11,97**												12,0	11,97

3.8. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.8.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0												0,0	0,00
Clínica Médica	1												1,0	1,00
UTI Adulto	0												0,0	0,00
Total	**1**												1,0	1,00
Média Diária	**0,03**												0,0	0,03

3.8.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	86												86,0	86,00
Total	**86**												86,0	86,00
Média Diária	**2,77**												2,8	2,77

Total Exames Internos	**1**												1,0	1,00
Total Exames Externos	**86**												86,0	86,00
Total Exames Realizados	**87**												87,0	87,00

3.8.3. Procedimentos Secundários - Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia

Biopsia	21													21,0	21,00
Esclerose	0													0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	1													1,0	1,00
Outros	0													0,0	0,00
Total	**22**													**22,0**	**22,00**
Média Diária	**0,71**													**0,7**	**0,71**
3.9. Endoscopia Digestiva Baixa - Retossigmoidoscopia															
3.9.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0													**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0													**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0													**0,0**	**0,00**
Total	**0**													**0,0**	**0,00**
Média Diária	-														
3.9.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**5,0**	**5,00**
Ambulatório	5													**5,0**	**5,00**
Total	**5**													**0,2**	**0,16**
Média Diária	**0,16**														
Total Exames Internos	**0**													**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**5**													**5,0**	**5,00**
Total Exames Realizados	**5**													**5,0**	**5,00**
3.10. Espirometria - Prova de Função Pulmonar															
3.10.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0													**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0													**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0													**0,0**	**0,00**
Total	**0**													**0,0**	**0,00**
Média Diária	-														
3.10.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														**30,0**	**30,00**
Ambulatório	30													**30,0**	**30,00**
Total	**30**													**1,0**	**0,97**
Média Diária	**0,97**														
Total Exames Internos	**0**													**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**30**													**30,0**	**30,00**
Total Exames Realizados	**30**													**30,0**	**30,00**
3.11. Laboratório de Análises Clínicas															
3.11.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														**14.607,0**	**14.607,00**
Bioquímica	14.607													**300,0**	**300,00**
Gasometria	300													**2.327,0**	**2.327,00**
Hematologia	2.327													**2.657,0**	**2.657,00**
Hormônios	2.657													**729,0**	**729,00**
Imunologia	729													**3,0**	**3,00**
Líquor/Líquidos Cautários	3													**332,0**	**332,00**
Microbiologia/Micologia	332													**72,0**	**72,00**
Parasitologia	72													**575,0**	**575,00**
Urina	575													**21.602,0**	**21.602,00**
Total	**21.602**													**696,8**	**696,84**
Média Diária	**696,84**														

3.11.2. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1.773												1.773,0	1.773,00
Clínica Médica	2.008												2.008,0	2.008,00
UTI Adulto	2.159												2.159,0	2.159,00
Total	**5.940**												5.940,0	5.940,00
Média Diária	**191,61**												191,6	191,61

3.11.3. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	15.662												15.662,0	15.662,00
Total	**15.662**												15.662,0	15.662,00
Média Diária	**505,23**												505,2	505,23

Total Exames Internos	**5.940**												5.940,0	5.940,00
Total Exames Externos	**15.662**												15.662,0	15.662,00
Total Exames Realizados	**21.602**												21.602,0	21.602,00

3.12. MAPA - Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial														
3.12.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0												0,0	0,00
Clínica Médica	0												0,0	0,00
UTI Adulto	0												0,0	0,00
Total	**0**												0,0	0,00
Média Diária	-													

3.12.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	22												22,0	22,00
Total	**22**												22,0	22,00
Média Diária	**0,71**												0,7	0,71

Total Exames Internos	**0**												0,0	0,00
Total Exames Externos	**22**												22,0	22,00
Total Exames Realizados	**22**												22,0	22,00

3.13. PAAF - Biópsia de Tireóide														
3.13.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0												0,0	0,00
Clínica Médica	0												0,0	0,00
UTI Adulto	0												0,0	0,00
Total	**0**												0,0	0,00
Média Diária	-													

3.13.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	78												78,0	78,00
Total	**78**												78,0	78,00
Média Diária	**2,52**												2,5	2,52

Total Exames Internos	**0**												0,0	0,00
Total Exames Externos	**78**												78,0	78,00
Total Exames Realizados	**78**												78,0	78,00

3.14. Radiologia - Raio-X														
3.14.1. Exames por Tipo Paciente Interno e Externo													0,0	0,00
Abdômen	0												1,0	1,00
Abdômen Agudo	1												3,0	3,00
Articulação Sacro-Iliaca	3													

Articulação Tibio-Tarsica	2													2,0	2,00
Braço	0													0,0	0,00
Calcâneo	2													2,0	2,00
Coluna Cervical	4													4,0	4,00
Coluna Lombo-Sacra	13													13,0	13,00
Coluna Torácica	4													4,0	4,00
Coluna Toraco-Lombar	1													1,0	1,00
Costelas (por Hemitorax)	0													0,0	0,00
Cotovelo	4													4,0	4,00
Crânio	0													0,0	0,00
Joelho	16													16,0	16,00
Mão	30													30,0	30,00
Mão e Punho (Verificar Idade Óssea)	10													10,0	10,00
Ombro	0													0,0	0,00
Perna	0													0,0	0,00
Punho	4													4,0	4,00
Quadril/Bacia	2													2,0	2,00
Seios da Face	0													0,0	0,00
Tórax	347													347,0	347,00
Tornozelo/Pé	10													10,0	10,00
Outros	0													0,0	0,00
Total	**453**													**453,0**	**453,00**
Média Diária	**14,61**													**14,6**	**14,61**

3.14.2. Exames por Tipo - Paciente Interno															
Abdômen	0													0,0	0,00
Abdômen Agudo	1													1,0	1,00
Articulação Sacro-Iliaca	0													0,0	0,00
Articulação Tibio-Tarsica	0													0,0	0,00
Braço	0													0,0	0,00
Calcâneo	0													0,0	0,00
Coluna Cervical	0													0,0	0,00
Coluna Lombo-Sacra	0													0,0	0,00
Coluna Torácica	0													0,0	0,00
Coluna Toraco-Lombar	0													0,0	0,00
Costelas (por Hemitorax)	0													0,0	0,00
Cotovelo	0													0,0	0,00
Crânio	0													0,0	0,00
Joelho	0													0,0	0,00
Mão	0													0,0	0,00
Mão e Punho (Verificar Idade Óssea)	0													0,0	0,00
Ombro	0													0,0	0,00
Perna	0													0,0	0,00
Punho	0													0,0	0,00
Quadril/Bacia	0													0,0	0,00
Seios da Face	0													0,0	0,00
Tórax	252													252,0	252,00
Tornozelo/Pé	0													0,0	0,00
Outros	0													0,0	0,00
Total	**253**													**253,0**	**253,00**
Média Diária	**8,16**													**8,2**	**8,16**

3.14.3. Exames por Unidade - Paciente Interno															
Clínica Cirúrgica	130													130,0	130,00
Clínica Médica	55													55,0	55,00

														68,0	68,00
UTI Adulto	68													0,0	0,00
Centro Cirúrgico	0													253,0	253,00
Total	**253**													8,2	8,16
Média Diária	**8,16**														
3.14.4. Exames por Tipo - Paciente Externo														0,0	0,00
Abdômen	0													0,0	0,00
Abdômen Agudo	0													3,0	3,00
Articulação Sacro-Iliaca	3													2,0	2,00
Articulação Tibio-Tarsica	2													0,0	0,00
Braço	0													2,0	2,00
Calcâneo	2													4,0	4,00
Coluna Cervical	4													13,0	13,00
Coluna Lombo-Sacra	13													4,0	4,00
Coluna Torácica	4													1,0	1,00
Coluna Toraco-Lombar	1													0,0	0,00
Costelas (por Hemitorax)	0													4,0	4,00
Cotovelo	4													0,0	0,00
Crânio	0													16,0	16,00
Joelho	16													30,0	30,00
Mão	30													10,0	10,00
Mão e Punho (Verificar Idade Óssea)	10													0,0	0,00
Ombro	0													0,0	0,00
Perna	0													4,0	4,00
Punho	4													2,0	2,00
Quadril/Bacia	2													0,0	0,00
Seios da Face	0													95,0	95,00
Tórax	95													10,0	10,00
Tornozelo/Pé	10													0,0	0,00
Outros	0													200,0	200,00
Total	**200**													6,5	6,45
Média Diária	**6,45**														
3.14.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														200,0	200,00
Ambulatório de Referência	200													200,0	200,00
Total	**200**													6,5	6,45
Média Diária	**6,45**														
Total Exames Internos	**253**													253,0	253,00
Total Exames Externos	**200**													200,0	200,00
Total Exames Realizados	**453**													453,0	453,00
3.15. Ressonância Magnética															
3.15.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														1,0	1,00
Abdômem Superior	1													12,0	12,00
Bacia/Pelve/Abdômem Inferior	12													2,0	2,00
Coluna Cervical/Pescoço	2													1,0	1,00
Coluna Lombo-Sacra	1													1,0	1,00
Coluna Torácica	1													6,0	6,00
Crânio	6													3,0	3,00
Membro Inferior (Unilateral)	3													11,0	11,00
Membro Superior (Unilateral)	11													4,0	4,00
Sela Turcica	4													9,0	9,00
Vias Biliares/Colangioressonância	9													0,0	0,00
Outros	0														

														503,0	503,00
Total	**50**													**1,6**	**1,61**
Média Diária	**1,61**														
3.15.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														**0,0**	**0,00**
Abdômem Superior	0													**0,0**	**0,00**
Bacia/Pelve/Abdômem Inferior	0													**0,0**	**0,00**
Coluna Cervical/Pescoço	0													**0,0**	**0,00**
Coluna Lombo-Sacra	0													**1,0**	**1,00**
Coluna Torácica	1													**2,0**	**2,00**
Crânio	2													**0,0**	**0,00**
Membro Inferior (Unilateral)	0													**0,0**	**0,00**
Membro Superior (Unilateral)	0													**0,0**	**0,00**
Sela Turcica	0													**5,0**	**5,00**
Vias Biliares/Colangioressonância	5													**0,0**	**0,00**
Outros	0													**512,6**	**512,61**
Total	**8**													**0,3**	**0,26**
Média Diária	**0,26**														
3.15.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														**4,0**	**4,00**
Clínica Cirúrgica	4													**3,0**	**3,00**
Clínica Médica	3													**1,0**	**1,00**
UTI Adulto	1													**8,0**	**8,00**
Total	**8**													**0,3**	**0,26**
Média Diária	**0,26**														
3.15.4. Exames por Tipo de Pacientes Externo														**1,0**	**1,00**
Abdômem Superior	1													**12,0**	**12,00**
Bacia/Pelve/Abdômem Inferior	12													**2,0**	**2,00**
Coluna Cervical/Pescoço	2													**1,0**	**1,00**
Coluna Lombo-Sacra	1													**0,0**	**0,00**
Coluna Torácica	0													**4,0**	**4,00**
Crânio	4													**3,0**	**3,00**
Membro Inferior (Unilateral)	3													**11,0**	**11,00**
Membro Superior (Unilateral)	11													**4,0**	**4,00**
Sela Turcica	4													**4,0**	**4,00**
Vias Biliares/Colangioressonância	4													**0,0**	**0,00**
Outros	0													**50,3**	**50,26**
Total	**42**													**1,4**	**1,35**
Média Diária	**1,35**														
3.15.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														**42,0**	**42,00**
Ambulatório	42													**42,0**	**42,00**
Total	**42**													**1,4**	**1,35**
Média Diária	**1,35**														
Total Exames Internos	**8**													**8,0**	**8,00**
Total Exames Externos	**42**													**42,0**	**42,00**
Total Exames Realizados	**50**													**50,0**	**50,00**
3.16. Tomografia															
3.16.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														**39,0**	**39,00**
Abdômen Superior	39													**1,0**	**1,00**
Articulação de Membro Inferior	1													**1,0**	**1,00**
Articulação de Membro Superior	1													**5,0**	**5,00**
Coluna Cervical	5														

Coluna Lombo-Sacra	8												8,0	8,00
Coluna Torácica	0												0,0	0,00
Crânio	10												10,0	10,00
Face	2												2,0	2,00
Pelve/Bacia/Abdomem Inferior	37												37,0	37,00
Pescoço	4												4,0	4,00
Segmentos Apendic. (braço/antebraço)	0												0,0	0,00
Quadril	0												0,0	0,00
Tórax	46												46,0	46,00
Outros	153												153,0	153,00
Total	**153**												153,0	153,00
Média Diária	**4,94**												4,9	4,94

3.16.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior	14												14,0	14,00
Articulação de Membro Inferior	0												0,0	0,00
Articulação de Membro Superior	0												0,0	0,00
Coluna Cervical	0												0,0	0,00
Coluna Lombo-Sacra	0												0,0	0,00
Coluna Torácica	0												5,0	5,00
Crânio	5												1,0	1,00
Face	1												14,0	14,00
Pelve/Bacia/Abdomem Inferior	14												0,0	0,00
Pescoço	0												0,0	0,00
Segmentos Apendic. (braço/antebraço)	0												0,0	0,00
Quadril	0												17,0	17,00
Tórax	17												0,0	0,00
Outros	0												51,0	51,00
Total	**51**												1,6	1,65
Média Diária	**1,65**													

3.16.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	19												19,0	19,00
Clínica Médica	22												22,0	22,00
UTI Adulto	10												10,0	10,00
Total	**51**												51,0	51,00
Média Diária	**1,65**												1,6	1,65

3.16.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior	25												25,0	25,00
Articulação de Membro Inferior	1												1,0	1,00
Articulação de Membro Superior	1												1,0	1,00
Coluna Cervical	5												5,0	5,00
Coluna Lombo-Sacra	8												8,0	8,00
Coluna Torácica	0												0,0	0,00
Crânio	5												5,0	5,00
Face	1												1,0	1,00
Pelve/Bacia/Abdomem Inferior	23												23,0	23,00
Pescoço	4												4,0	4,00
Segmentos Apendic. (braço/antebraço)	0												0,0	0,00
Quadril	0												0,0	0,00
Tórax	29												29,0	29,00
Outros	0												0,0	0,00
Total	**102**												102,0	102,00
Média Diária	**3,29**												3,3	3,29

													51,0	51,00
Total Exames Internos	**51**												**102,0**	**102,00**
Total Exames Externos	**102**												**153,0**	**153,00**
Total Exames Realizados	**153**													
3.17. Ultrassonografia														
3.17.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos													**3,0**	**3,00**
Abdominal Superior	3												**94,0**	**94,00**
Abdominal Total	94												**4,0**	**4,00**
Pelve (Ginecologica)	4												**98,0**	**98,00**
Tireóide	98												**0,0**	**0,00**
Tórax	0												**8,0**	**8,00**
Vias Urinárias/Renal	8												**0,0**	**0,00**
Outros	0												**207,0**	**207,00**
Total	**207**												**6,7**	**6,68**
Média Diária	**6,68**													
3.17.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos													**0,0**	**0,00**
Abdominal Superior	0												**7,0**	**7,00**
Abdominal Total	7												**0,0**	**0,00**
Pelve (Ginecologica)	0												**1,0**	**1,00**
Tireóide	1												**0,0**	**0,00**
Tórax	0												**1,0**	**1,00**
Vias Urinárias/Renal	1												**0,0**	**0,00**
Outros	0												**9,0**	**9,00**
Total	**9**												**0,3**	**0,29**
Média Diária	**0,29**													
3.17.3. Exames por Unidade - Paciente Interno													**4,0**	**4,00**
Clínica Cirúrgica	4												**4,0**	**4,00**
Clínica Médica	4												**1,0**	**1,00**
UTI Adulto	1												**9,0**	**9,00**
Total	**9**												**0,3**	**0,29**
Média Diária	**0,29**													
3.17.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos													**3,0**	**3,00**
Abdominal Superior	3												**87,0**	**87,00**
Abdominal Total	87												**4,0**	**4,00**
Pelve (Ginecologica)	4												**97,0**	**97,00**
Tireóide	97												**0,0**	**0,00**
Tórax	0												**7,0**	**7,00**
Vias Urinárias/Renal	7												**0,0**	**0,00**
Outros	0												**198,0**	**198,00**
Total	**198**												**6,4**	**6,39**
Média Diária	**6,39**													
													9,0	**9,00**
Total Exames Internos	**9**												**198,0**	**198,00**
Total Exames Externos	**198**												**207,0**	**207,00**
Total Exames Realizados	**207**													
3.18. Ultrassonografia com Doppler														
3.18.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos													**0,0**	**0,00**
Coloridos de Vasos	0												**0,0**	**0,00**
de Carótida	0												**0,0**	**0,00**
de Membro Inferior Esquerdo - Arterial	0													

de Membro Inferior Esquerdo - Venoso	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Arterial	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Venoso	0														0,0	0,00
Outros	0														0,0	0,00
Total	**0**														0,0	0,00
Média Diária	-															

3.18.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos															0,0	0,00
Coloridos de Vasos	0														0,0	0,00
de Carótida	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Arterial	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Venoso	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Arterial	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Venoso	0														0,0	0,00
Outros	0														0,0	0,00
Total	**0**														0,0	0,00
Média Diária	-															

3.18.3. Exames por Unidade - Paciente Interno															0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0														0,0	0,00
Clínica Médica	0														0,0	0,00
UTI Adulto	0														0,0	0,00
Total	**0**														0,0	0,00
Média Diária	-															

3.18.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															0,0	0,00
Coloridos de Vasos	0														0,0	0,00
de Carótida	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Arterial	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Venoso	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Arterial	0														0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Venoso	0														0,0	0,00
Outros	0														0,0	0,00
Total	**0**														0,0	0,00
Média Diária	-															

															0,0	0,00
Total Exames Internos	**0**														0,0	0,00
Total Exames Externos	**0**														0,0	0,00
Total Exames Realizados	**0**															

3.19. Fisioterapia																
3.19.1. Sessões por Tipo - Paciente Interno															232,0	232,00
Aspiração	232														314,0	314,00
Motora	314														541,0	541,00
Respitatório	541														109,0	109,00
Outros	109														1.196,0	1.196,00
Total	**1.196**														38,6	38,58
Média Diária	**38,58**															

3.19.2. Sessões por Unidade - Paciente Interno															216,0	216,00
Clínica Cirúrgica	216														138,0	138,00
Clínica Médica	138														842,0	842,00
UTI Adulto	842														1.196,0	1.196,00
Total	**1.196**														38,6	38,58
Média Diária	**38,58**															

Total de Sessões Pacientes Internos	**1.196**												**1.196,0**	**1.196,00**
Total de Sessões Realizadas	**1.196**												**1.196,0**	**1.196,00**

3.20. Fonoaudiologia														
3.20.1. Sessões por Tipo - Paciente Interno													**16,0**	**16,00**
Avaliação	16												**69,0**	**69,00**
Estimulação	69												**0,0**	**0,00**
Indicação de GTT	0												**29,0**	**29,00**
Test BDT	29												**12,0**	**12,00**
Outros	12												**126,0**	**126,00**
Total	**126**												**4,1**	**4,06**
Média Diária	**4,06**													

3.20.2. Sessões por Unidade - Paciente Interno													**22,0**	**22,00**
Clínica Cirúrgica	22												**9,0**	**9,00**
Clínica Médica	9												**95,0**	**95,00**
UTI Adulto	95												**126,0**	**126,00**
Total	**126**												**4,1**	**4,06**
Média Diária	**4,06**													

Total de Sessões Pacientes Internos	**1.322**												**1.322,0**	**1.322,00**
Total de Sessões Realizadas	**1.322**												**1.322,0**	**1.322,00**

3.21. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.21.1. Nº de Bolsas Utilizadas por Unidade													**2,0**	**2,00**
Clínica Cirúrgica	2												**18,0**	**18,00**
Clínica Médica	18												**17,0**	**17,00**
UTI Adulto	17												**4,0**	**4,00**
Centro Cirúrgico	4												**41,0**	**41,00**
Total	**41**												**1,3**	**1,32**
Média Diária	**1,32**													

3.21.2. Outros Procedimentos													**0,0**	**0,00**
Sangria Terapêutica	0												**0,0**	**0,00**
Plasmaferese Terapêutica	0													

Nº Transfusões Realizadas	**41**												**41,0**	**41,00**
Média Diária	**1,32**												**1,3**	**1,32**

3.22. Hemodiálise														
3.22.1. Nº de Sessões por Unidade													**0,0**	**0,00**
Centro Cirúrgico	0												**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0												**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0												**31,0**	**31,00**
UTI Adulto	31												**31,0**	**31,00**
Total	**31**												**1,0**	**1,00**
Média Diária	**1,00**													

3.23. Pulsoterapia														
3.23.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0												**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0												**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0												**0,0**	**0,00**
Total	**0**													

Média Diária	-												0,0	0,00
3.23.2. Exames por Unidade - Paciente Externo													30,0	30,00
Ambulatório	30												30,0	30,00
Total	**30**												1,0	0,97
Média Diária	0,97													
Total Exames Internos	**0**												0,0	0,00
Total Exames Externos	**30**												30,0	30,00
Total Exames Realizados	**30**												30,0	30,00
3.24. Testes Funcioanais														
3.24.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0												0,0	0,00
Clínica Médica	0												0,0	0,00
UTI Adulto	0												0,0	0,00
Total	**0**												0,0	0,00
Média Diária	-													
3.24.2. Exames por Unidade - Paciente Externo													10,0	10,00
Ambulatório	10												10,0	10,00
Total	**10**												0,3	0,32
Média Diária	0,32													
Total Exames Internos	**0**												0,0	0,00
Total Exames Externos	**10**												10,0	10,00
Total Exames Realizados	**10**												10,0	10,00
3.24. Resumo do Total SADT Internos e Externo														
3.24.1. Exames por Tipo													276,0	276,00
Anatomia Patológica	276												1,0	1,00
Balão Intragástrico	1												71,0	71,00
Bomba de Insulina	71												1,0	1,00
Broncoscopia	1												92,0	92,00
Colonoscopia+Retossigmoidoscopia	92												11,0	11,00
Ecocardiograma	11												297,0	297,00
Eletrocardiograma	297												382,0	382,00
Endoscopia	382												30,0	30,00
Espirometria	30												21.602,0	21.602,00
Laboratório de Análises Clinicas	21.602												22,0	22,00
MAPA	22												78,0	78,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	78												453,0	453,00
Raio-x	453												50,0	50,00
Ressonância Magnética	50												153,0	153,00
Tomografia	153												207,0	207,00
Ultrassonografia	207												0,0	0,00
Ultrassonografia com Doppler	0												23.726,0	23.726,00
Total	**23.726**													
3.25. Total SADT Internos														
3.25.1. Exames por Tipo													146,0	146,00
Anatomia Patológica	146												0,0	0,00
Balão Intragástrico	0												0,0	0,00
Bomba de Insulina	0												1,0	1,00
Broncoscopia	1													

Colonoscopia+Retossigmoidoscopia	1												1,0	1,00
Ecocardiograma	8												8,0	8,00
Eletrocardiograma	188												188,0	188,00
Endoscopia	13												13,0	13,00
Espirometria	0												0,0	0,00
Laboratório de Análises Clinicas	5.940												5.940,0	5.940,00
MAPA	0												0,0	0,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	0												0,0	0,00
Raio-x	253												253,0	253,00
Ressonância Magnética	8												8,0	8,00
Tomografia	51												51,0	51,00
Ultrassonografia	9												9,0	9,00
Ultrassonografia com Doppler	0												0,0	0,00
Total	**6.618**												**6.618,0**	**6.618,00**

3.26. Total SADT Externos														
3.26.1. Exames por Tipo													**130,0**	**130,00**
Anatomia Patológica	130												1,0	1,00
Balão Intragástrico	1												71,0	71,00
Bomba de Insulina	71												0,0	0,00
Broncoscopia	0												91,0	91,00
Colonoscopia+Retossigmoidoscopia	91												3,0	3,00
Ecocardiograma	3												109,0	109,00
Eletrocardiograma	109												369,0	369,00
Endoscopia	369												30,0	30,00
Espirometria	30												15.662,0	15.662,00
Laboratório de Análises Clinicas	15.662												22,0	22,00
MAPA	22												78,0	78,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	78												200,0	200,00
Raio-x	200												42,0	42,00
Ressonância Magnética	42												102,0	102,00
Tomografia	102												198,0	198,00
Ultrassonografia	198												0,0	0,00
Ultrassonografia com Doppler	0												17.108,0	17.108,00
Total	**17.108**													

3.27. Total SADT Internos	6.618												**6.618,0**	**6.618,00**
3.27.1. Total SADT Externos	17.108												**17.108,0**	**17.108,00**
3.27.2. TOTAL GERAL SADT	**23.726**												**23.726,00**	**23.726,00**

3.28. Total Tratamentos Internos														
3.28.1. Atendimento por Sessões													**1.196,0**	**1.196,00**
Fisioterapia (Sessões)	1.196												126,0	126,00
Fonoaudiologia (Sessões)	126												41,0	41,00
Hemoterapia	41												31,0	31,00
Hemodiálise (Sessões)	31												30,0	30,00
Pulsoterapia	30												10,0	10,00
Teste Funcionais	10												**1.424,0**	**1.424,00**
TOTAL	**1.424**													

4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo													**1.872,0**	**1.872,00**
Desjejum	1.872													

Colação	863												863,0	863,00
Almoço	3.875												3.875,0	3.875,00
Lanche	911												911,0	911,00
Jantar	2.897												2.897,0	2.897,00
Ceia	950												950,0	950,00
Dieta Enteral	368												368,0	368,00
Suplementação V.O.	186												186,0	186,00
Outros - U/E	0												0,0	0,00
Total	**11.922**												**11.922,0**	**11.922,00**
Média Diária	**384,58**												**384,6**	**384,58**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	2.740												2.740,0	2.740,00
Acompanhantes	3.043												3.043,0	3.043,00
Médicos	289												289,0	289,00
Clínica Cirúrgica	3.493												3.493,0	3.493,00
Clínica Médica	2.172												2.172,0	2.172,00
UTI Adulto	185												185,0	185,00
Total	**11.922**												**11.922,0**	**11.922,00**
Média Diária	**384,58**												**384,6**	**384,58**

4.1.3. Refeição Servidas Complementar														
Dieta Parenteral	63												63,0	63,00
Total	**63**												**63,0**	**63,00**
Média Diária	**2,03**												**2,0**	**2,03**

4.1.4. Refeição Servidas Complementar - Por Unidade														
Clínica Cirúrgica	34												34,0	34,00
Clínica Médica	0												0,0	0,00
UTI Adulto	29												29,0	29,00
Total	**63**												**63,0**	**63,00**
Média Diária	**2,03**												**2,0**	**2,03**

4.1.5. Inutilização de Refeição Complementar	**0**												**0,0**	**0,00**

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade													**728,6**	**728,60**
Clínica Médica	728,60												**1.054,0**	**1.054,00**
Clínica Cirúrgica	1.054,000												**1.753,3**	**1.753,30**
UTI	1.753,30												**2.505,2**	**2.505,24**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2.505,24												**428,8**	**428,80**
CME	428,800												**302,2**	**302,20**
Endoscopia	302,20												**415,5**	**415,50**
Serviço de Higiene e Limpeza	415,50												**236,2**	**236,20**
Retorno/Outros	236,20												**7.423,8**	**7.423,84**
Total	**7.423,84**												**239,5**	**239,48**
Média Diária	**239,48**													

4.2.3. Resumo de Processamento de Roupa													**7.423,8**	**7.423,84**
Kg Roupas lavadas	**7.423,84**												**239,5**	**239,48**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**239,48**													

4.3. Coletas de Resíduos de Saúde

4.3.1. Kg de Resíduos por Tipo. RDC 222/18

Tipo A&E - Infectantes e Perfuro Cortantes	1.158,80													1.158,8	1.158,80
Tipo B - Químico	0,00													0,0	0,00
Tipo C - Radioativos	0,00													0,0	0,00
Tipo D - Comuns	0,00													0,0	0,00
Total	**1.158,80**													**1.158,8**	**1.158,80**
Média Diária	**37,38**													**37,4**	**37,38**

4.3.2. Valor Kg de Resíduos de Saúde															
Tipo A&E - Infectantes e Perfuro Cortantes	3.128,76													3.128,8	3.128,76
Tipo B - Químico	0,00													0,0	0,00
Tipo C - Radioativos	0,00													0,0	0,00
Tipo D - Comuns	0,00													0,0	0,00
Total	**3.128,76**													**3.128,8**	**3.128,76**
Média Diária	**100,93**													**100,9**	**100,93**

4.4. Manutenção															
4.4.1. Reparos por Área														12,0	12,00
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	12													11,0	11,00
Alvenaria	11													5,0	5,00
Carpintaria	5													45,0	45,00
Elétrica	45													0,0	0,00
Eletrônica	0													60,0	60,00
Hidráulica	60													0,0	0,00
Manutenção	0													14,0	14,00
Marcenaria	14													0,0	0,00
Mecânica	0													61,0	61,00
Pintura	61													136,0	136,00
Refrigeração	136													54,0	54,00
Outros	54													398,0	398,00
Total	**398**													**12,8**	**12,84**
Média Diária	**12,84**														

4.4.2. Reparos por Setor															
Administração	0													0,0	0,00
Agência Transfusional	2													2,0	2,00
Almoxarifado	1													1,0	1,00
Ambulatório	15													15,0	15,00
Área Comum	74													74,0	74,00
Arquivo Médico	4													4,0	4,00
Assessoria de Comunicação	0													0,0	0,00
Assistência Social	0													0,0	0,00
Capela	5													5,0	5,00
Central de Regulação	0													0,0	0,00
Centro Cirúrgico	9													9,0	9,00
Clínica Cirúrgica	84													84,0	84,00
Clínica Médica	44													44,0	44,00
CME - Central de Materiais Esterilizados	11													11,0	11,00
Compras	0													0,0	0,00
Coordenação de Apoio	0													0,0	0,00
Departamento de Pessoal	5													5,0	5,00
Diretoria Administrativa e Financeira	0													0,0	0,00
Diretoria Executiva	0													0,0	0,00
Diretoria Técnica	1													1,0	1,00
Endoscopia	3													3,0	3,00
Enfermagem	14													14,0	14,00

Engenharia Clínica	0													0,0	0,00
Faturamento	0													0,0	0,00
Farmácia	5													5,0	5,00
Financeiro	2													2,0	2,00
Gerador	0													0,0	0,00
Gerência de Enfermagem	0													0,0	0,00
Higienização	0													0,0	0,00
Laboratório	4													4,0	4,00
Manutenção	8													8,0	8,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	20													20,0	20,00
NIR - Núcleo Interno de Regulação	5													5,0	5,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	0													0,0	0,00
Patrimônio	4													4,0	4,00
Portaria	0													0,0	0,00
Pulsoterapia	1													1,0	1,00
Raio-x	1													1,0	1,00
Recepção	5													5,0	5,00
RH - Recursos Humanos	0													0,0	0,00
Rouparia	0													0,0	0,00
S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	0													0,0	0,00
SADT - Serviço de Apoio ao Diagnóticos e Tratamento	3													3,0	3,00
Serviço Social	0													0,0	0,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	0													0,0	0,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	23													23,0	23,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	31													31,0	31,00
Tecnologia da Informação	2													2,0	2,00
Ultrassonografia	0													0,0	0,00
UTI Adulto	12													12,0	12,00
Outros	0													0,0	0,00
Total	**398**													**398,0**	**398,00**

5. Serviços Administrativos															
5.1. Departamento Pessoal														5,0	5,00
Almoxarifado	5													8,0	8,00
Aprendizes	8													1,0	1,00
Assistente da Diretoria	1													18,0	18,00
Auxiliares Administrativos	18													1,0	1,00
CME - Centro de Material e Esterialização	1													2,0	2,00
Compras	2													1,0	1,00
Contabilidade	1													0,0	0,00
Controladoria	0													1,0	1,00
Coordenação de Apoio	1													4,0	4,00
Coordenação de Enfermagem	4													2,0	2,00
Departamento Pessoal	2													2,0	2,00
Diretoria	2													25,0	25,00
Enfermeiros	25													20,0	20,00
Farmácia	20													2,0	2,00
Faturamento	2													2,0	2,00
Financeiro	2													1,0	1,00
Gerente de Enfermagem	1													14,0	14,00
Laboratório	14													9,0	9,00
Manutenção	9														

															4,0	4,00
															2,0	2,00
Maqueiro	4														3,0	3,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	2														1,0	1,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	3														8,0	8,00
Patrimônio	1														2,0	2,00
Portaria	8														4,0	4,00
Psicologia	2														9,0	9,00
Radiologia	4														2,0	2,00
Recepção Central	9														1,0	1,00
RH - Recurso Humano	2														2,0	2,00
S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	1														2,0	2,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	2														2,0	2,00
Serviço Social	2														40,0	40,00
SESMT - Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e Medina do Trabalho	2														24,0	24,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	40														6,0	6,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietético	24														109,0	109,00
SPR - Serv. Processam. Roupa	6														0,0	0,00
Técnico de Enfermagem	109														2,0	2,00
Telefonista	0														341,0	341,00
TI - Tecnologia da Informação	2															
Sub-Total 1	**341**														21,0	21,00
															21,0	21,00
Terceirizados	21														362,0	362,00
Sub-Total 2	**21**															
Total Geral	**362**															
5.1.2. Grau de Instrução - Geral - Internos															12,0	12,00
Pós-Graduação	12														80,0	80,00
Superior	80														10,0	10,00
Superior Incompleto	10														211,0	211,00
Ensino Médio	211														6,0	6,00
Ensino Médio Incompleto	6														17,0	17,00
Ensino Fundamental	17														4,0	4,00
Ensino Fundamental Incompleto	4														1,0	1,00
Sem Instrução	1														341,0	341,00
Total	**341**															
5.1.3. Corpo Clínico															107,0	107,00
Médicos Pessoa Jurídica	107														0,0	0,00
Outros	0															
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal															27,0	27,00
Funcionários em Férias	27														18,0	18,00
Funcionários de Licenças/Afastamentos	18														8,0	8,00
Admissões	8														5,0	5,00
Demissões	5														18,0	18,00
Afastamentos	18														341,0	341,00
Nº de Funcionários/mês	341														639,0	639,00
Faltas em dias	639														6,0	6,04
Índice de Absenteísmo	6														1.703,0	1.703,00
Horas Extras	1.703,00															

Atrasos em Horas	915													915,0	915,00
Índice de Funcionários por Leito	549,00													549,0	549,00
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	8													7,7	7,69
Índice de Rotatividade	1,91													1,9	1,91
% do Pessoal de Serv. Adm	16,42%													16,42%	16,42%
% do Pessoal de Enfermagem	53,96%													53,96%	53,96%
% do Pessoal S.Apoio	29,62%													29,62%	29,62%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	21													21,0	21,00
Outros não Empregados	0													0,0	0,00

6. Resumo Geral de Informações															
Total de Pacientes-Dia	**1.374**													**1.374,0**	**1.374,00**
Porcentagem Geral de Ocupação	**63,32%**													**63,32%**	**63,32%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**44,32**													**44,3**	**44,32**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,79**													**2,8**	**2,79**
Taxa Mortalidade Global	**2,56%**													**2,56%**	**2,56%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**													**0,0**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar	**4,10%**													**4,10%**	**4,10%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**7,35**													**7,4**	**7,35**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**119,71**													**119,7**	**119,71**
Média Diária Refeições Servidas	**384,58**													**384,6**	**384,58**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**239,48**													**239,5**	**239,48**

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

Belém, 10 de fevereiro de 2021.

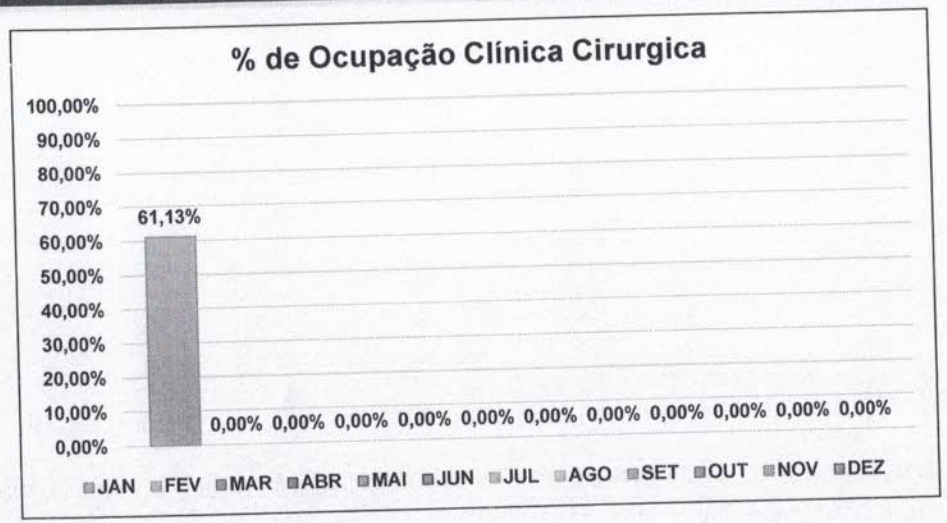
Adm. Giovani Merenda
Diretor Executivo
CRA/PA - 16134
INDSH - Hospital Jean Bitar

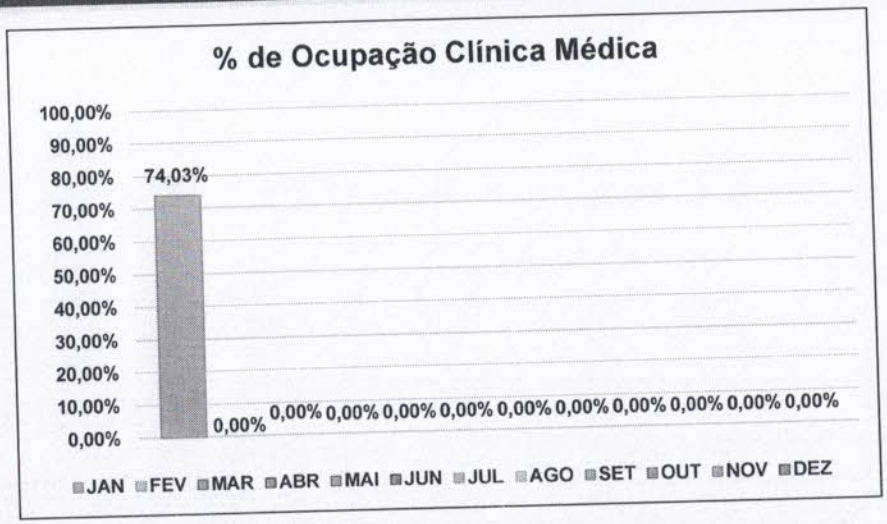
Giovani Merenda
Diretoria Executiva

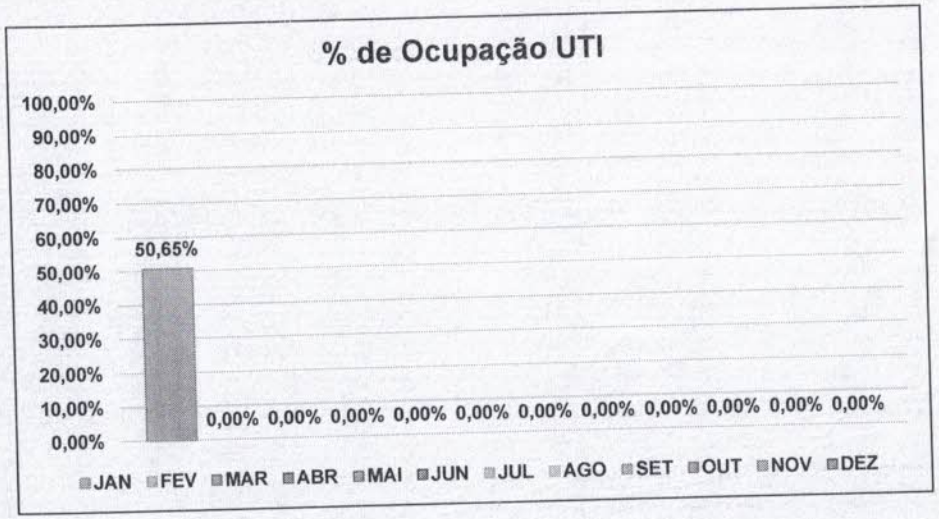
Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar

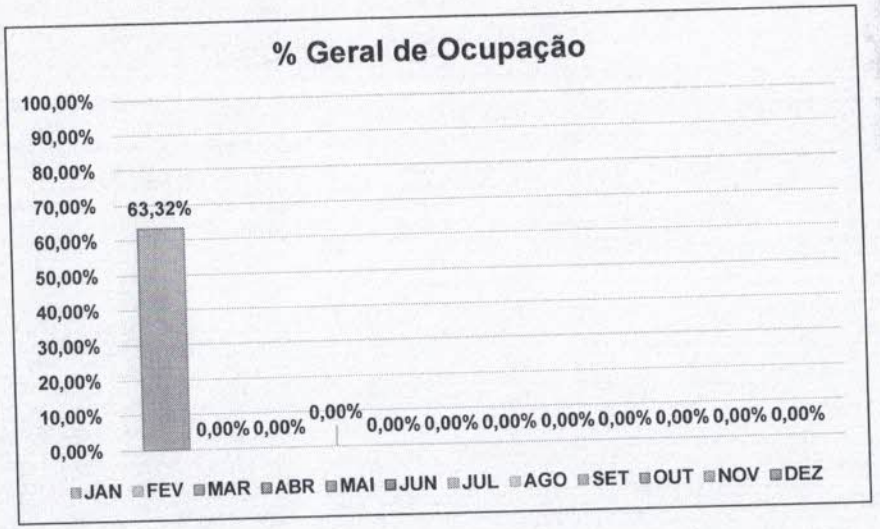
Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.





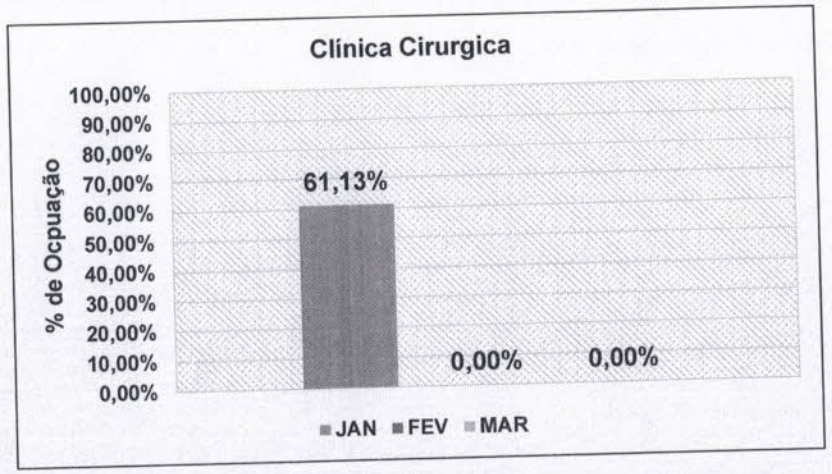


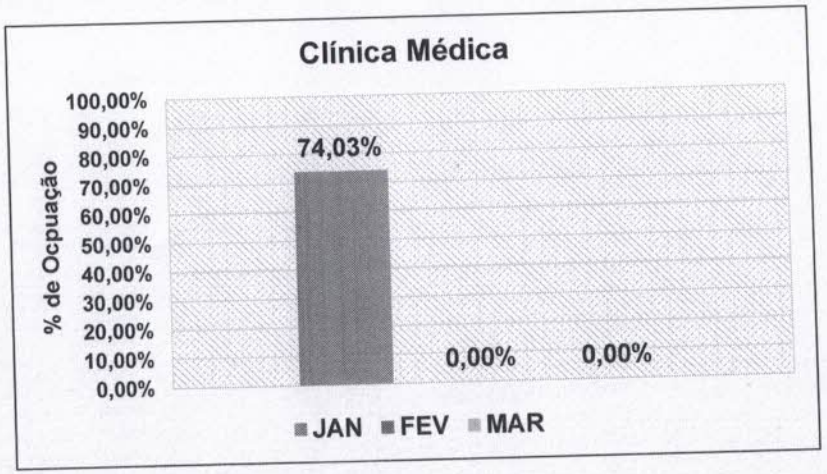


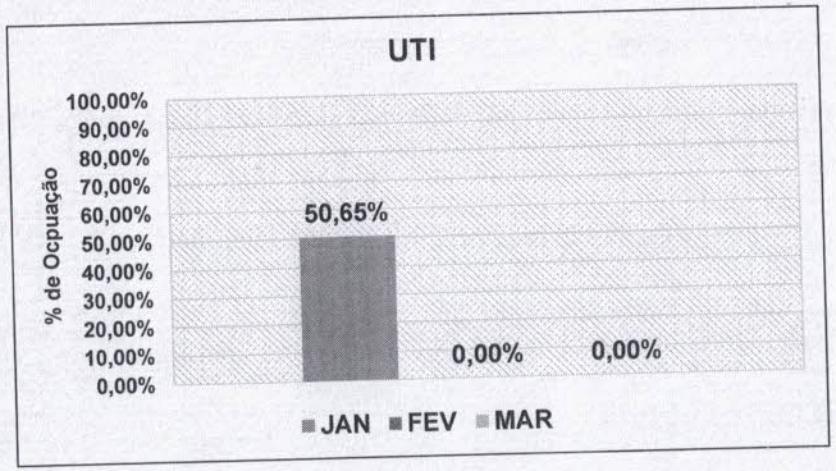
Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

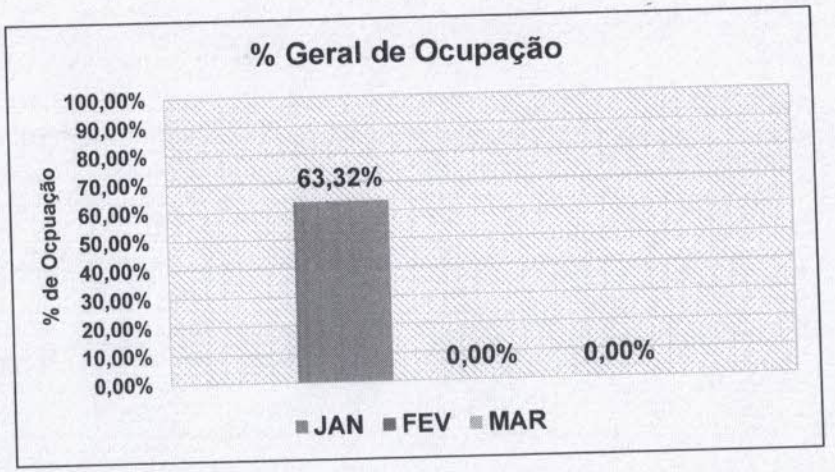
SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano





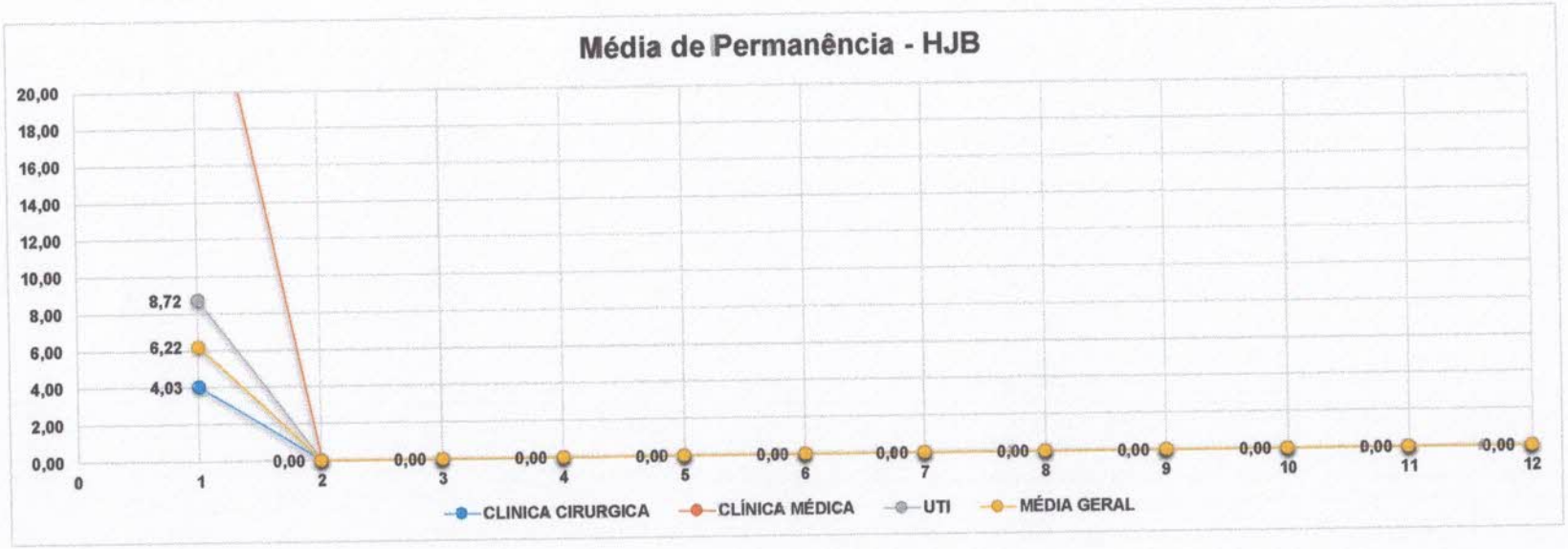




Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

SUS

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano



Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

SUS
INDSH

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

Mês Referência Janeiro 2021

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Jean Bitar, analisando o índice de satisfação dos usuários. Estabelecendo um canal de comunicação e relacionamento com o usuário; priorizando que o Hospital 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 HJB 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 Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de janeiro de 2021.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No mês de janeiro, assim como nos meses anteriores, nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários, uma vez que acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de suprimirmos 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 satisfação são 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.

O SAU realiza não só o atendimento itinerante para a aplicação das pesquisas, como também realiza atendimento em sala fixa, na qual alguns atendimentos se configuram em caráter informativo e de direcionamento a algumas lideranças, nos casos em que constatamos possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada pelo usuário atendido.

As atividades desenvolvidas pelo SAU são baseadas na ética profissional, visando garantir o princípio da dignidade das pessoas e de seus direitos como cidadãos, permitindo dessa forma consolidar a confiabilidade dos que procuram a assistência do SAU. O SAU também busca zelar pela memória dos fatos registrados, providenciando o arquivamento dos casos concluídos de forma sigilosa e adequada.

A pesquisa de satisfação é a chave, o ponto de partida para o sucesso da gestão.

A tabela a seguir, traz 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 DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**672**
1.1	Atendimentos em sala	37
1.2	Atendimentos por telefone	36
1.3	Demandas espontâneas coletadas nas urnas	49
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	550
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**332**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação).	280
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Hospitalar Jean Bitar. (Psicossocial, entre outros)	52
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**930**
3.1	Internas	166
3.2	Externas	764
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**04**
5.	**Participação em eventos, ações do GTH e treinamentos (internos e externos)**	**05**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.943**

Fonte: HJB – janeiro 2021

Em janeiro realizamos 37 atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo apenas um usuário registrou formalmente seu relato. Os demais, mostraram contentamento com o atendimento, após receberem informações e/ou orientações prestadas pelo SAU e outros ficaram de trazer em outro momento suas manifestações por escrito, contudo não o fizeram.

Mantivemos no mês de janeiro o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de **930** pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

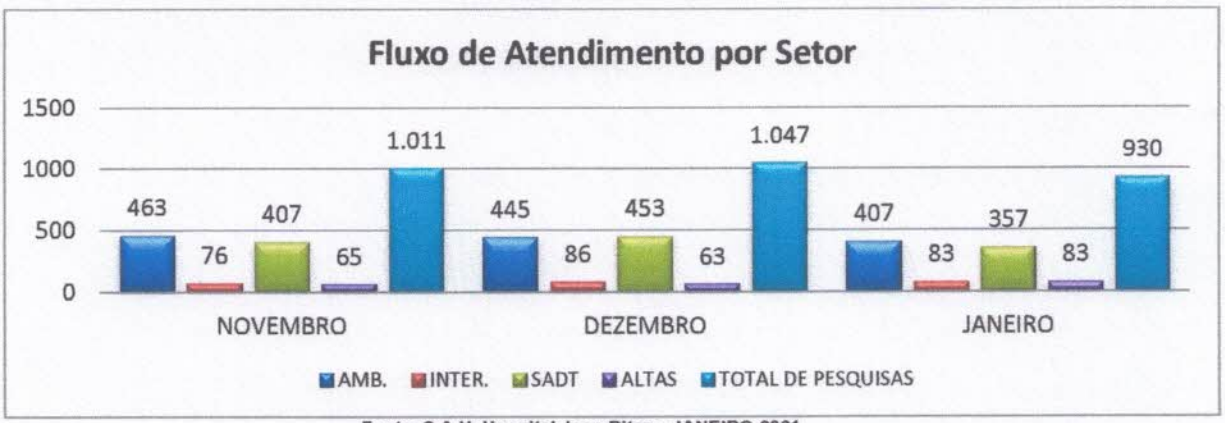
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	407
Internação	83
S.A.D.T	357
Alta Hospitalar	83
TOTAL	**930**

Fonte: S.A.U. HJB – janeiro 2021

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 da aplicação da pesquisa de satisfação, podemos conhecer como o hospital é visto pelo nosso público; avaliar os resultados gerados por cada setor; saber em quais pontos o hospital apresenta falhas ou fraqueza e como melhorá-las, e também melhorar a comunicação interna do hospital.

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Hospital Jean Bitar – JANEIRO 2021

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de novembro, dezembro e janeiro. Comparando o resultado alcançado no mês de novembro com o mês de dezembro, visualizamos que em dezembro houve um aumento de **3,43%** no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Contudo, no mês de janeiro, tivemos uma queda de **12,58%** frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Todavia, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,46%	0,04%	0,53%	0,48%
Regular	2,58%	3,87%	3,84%	2,41%
Bom	26,66%	32,66%	30,78%	45,78%
Ótimo	70,25%	63,43%	64,85%	51,33%
Total Resposta	5.698	2.324	3.570	830
% Satisfação	96,91%	96,08%	95,63%	97,11%

Fonte: S.A.U. HJB – janeiro 2021

3 - ANÁLISES DOS DADOS

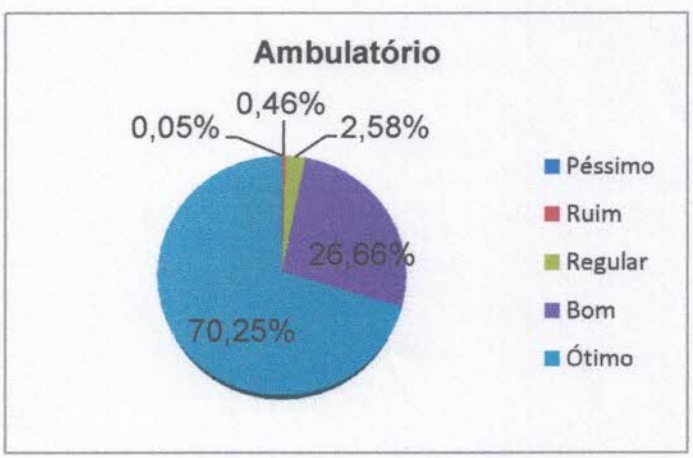
O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de janeiro o valor de **96,43%.** Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de janeiro, ocorreu uma queda na satisfação geral dos usuários, equivalente a **1,26%,** comparado ao mês passado.

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

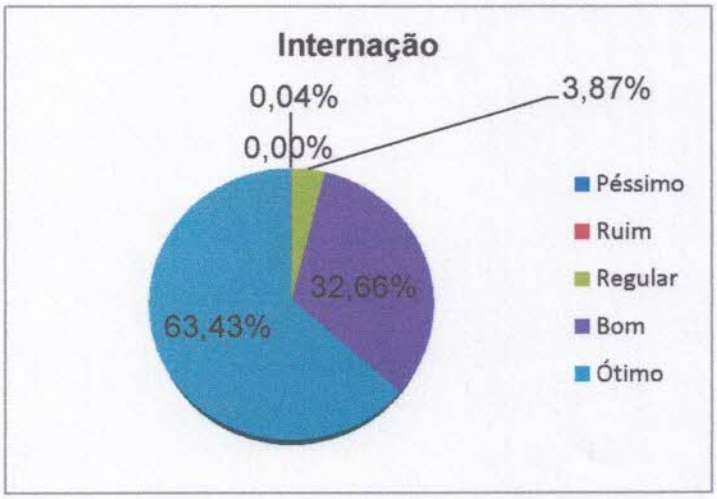
No segmento ambulatório, neste mês de janeiro, obtivemos uma queda de 1% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,91% de satisfação. Recebemos 3 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 17,65% do total de registros em caráter reclamatório, sendo eles: demora para ser atendido 4/5h de espera (Psicologia/ ambulatório), medico da cirúrgica não chama prioridades no atendimento no ambulatório (chamada é feita por ordem de chegada) e descontentamento com o atendimento da recepção principal.

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



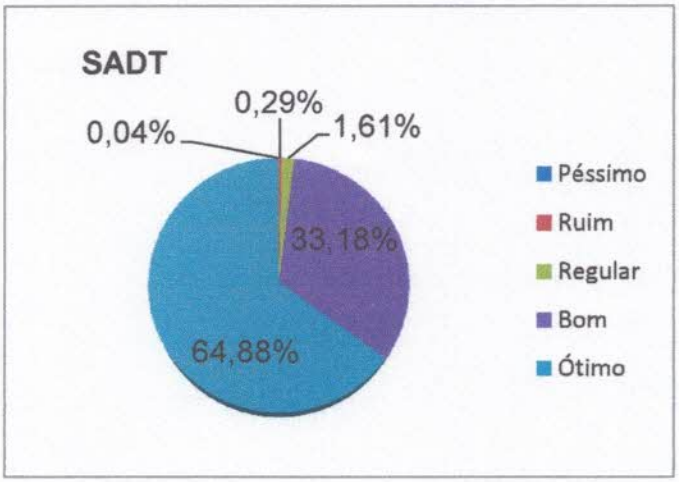
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 96,08%. Neste setor, foi observado uma queda de 0,93% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado. Recebemos 8 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 47,06% do total de registros em caráter reclamatório, sendo eles: central de ar com defeito: 314 , 309, 311, 412 e 414, enfermarias sem tv/defeito: 412, 414 e 311, descontentamento com o não fornecimento da alimentação do acompanhante (usuários que não se enquadram na legislação vigente), falta de comunicação entre equipe de enfermagem 4º andar, funcionário do raios-x realizando atendimento sem mascara e insatisfação com a cadeira do acompanhante: 311.

Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT tivemos uma queda equivalente a 2,43% na satisfação dos usuários atendidos neste mês janeiro comparado ao mês de dezembro, alcançando o valor de 95,63% de satisfação. Recebemos 3 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 17,65% do total de registros em caráter reclamatório, sendo eles: apenas um coletador no atendimento do laboratório (demanda ambulatorial), insatisfação com o atendimento do enfermeiro da sala de curativo e usuária não recebeu telefonema sobre o cancelamento do exame agendado.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de janeiro atingiu 97,11% de satisfação, tendo uma queda de 0,67% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de dezembro. Recebemos 03 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 17,65%, sendo eles: insatisfação com a cadeira do acompanhante: 311, ar condicionado com defeito: 311, 412, enfermaria sem tv/defeito: 412, descontentamento com o não fornecimento da alimentação do acompanhante (usuários que não se enquadram na legislação vigente) e explicações para comprar a cinta e meião (usuário da bariátrica).

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

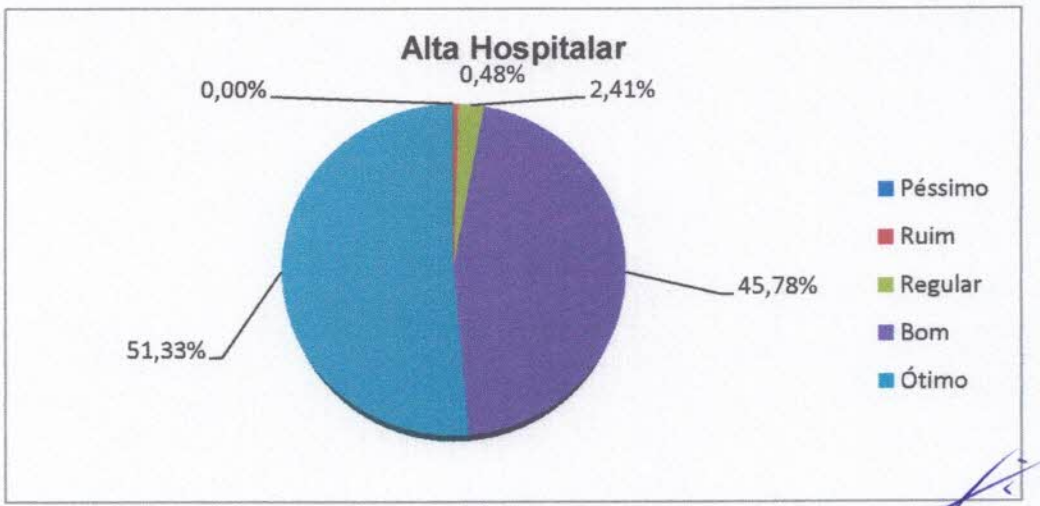
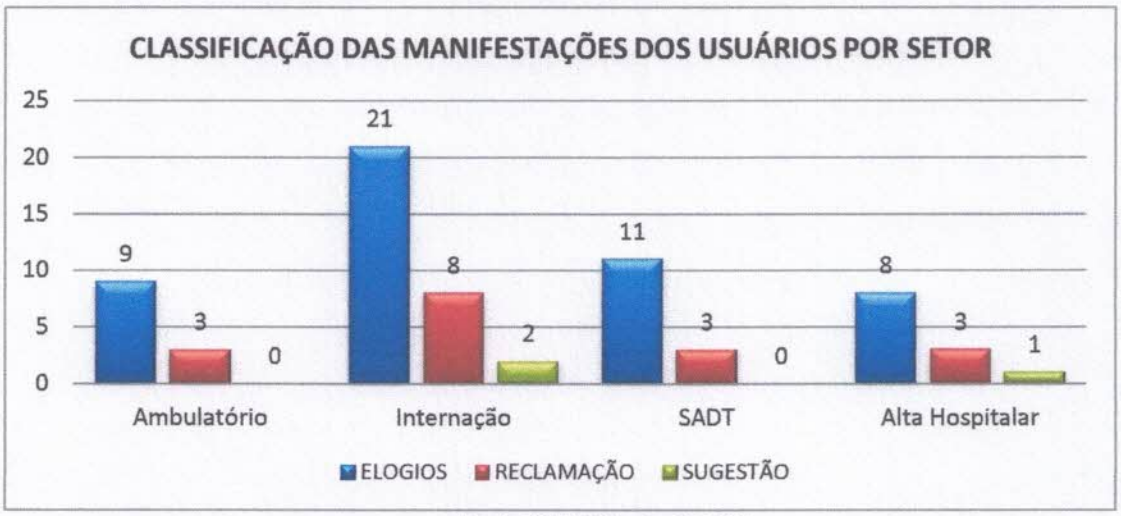


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – janeiro 2021

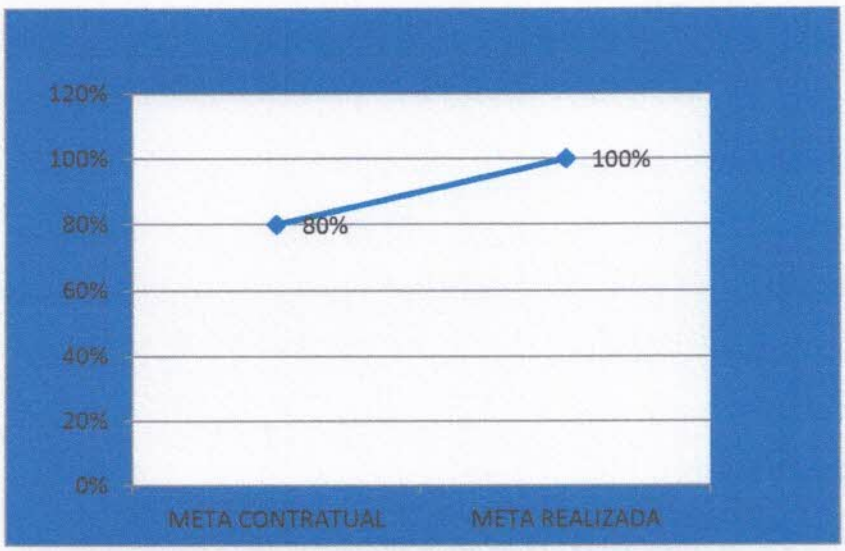
Ao analisarmos as 930 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de janeiro, concluímos que 7,42% dos usuários equivale ao quantitativo 69 registros manifestaram-se formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 69 manifestos, chegamos a seguinte conclusão: 71,01% referiam-se a registros em caráter de elogio, 4,35% sugeriram e 24,64%, condiziam às manifestações de natureza reclamatória. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	**49**
Sugestões	**03**
Reclamações	**17**
Reclamações Solucionadas	**17**
Meta Contratual	**80%**
Meta Realizada	**100%**

Fonte: S.A.U. HJB – janeiro 2021

Gráfico 07: META



Mensalmente enfatizamos em nossos relatórios que o número de reclamações discriminadas na tabela abaixo é maior que o número de queixas formalizadas em 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
Apenas um coletador no atendimento do laboratório (demanda ambulatorial)	01
Central de ar com defeito: 314 , 309, 311, 412 e 414	07
Enfermarias sem tv/com defeito: 412, 414 e 311	03
Descontentamento com o não fornecimento da alimentação do acompanhante (usuários que não se enquadram na legislação vigente)	04
Demora para ser atendido. 4/5h de espera. (Psicologia/ ambulatório)	01
Medico da cirúrgica não chama prioridades no atendimento no ambulatório (chamada é feita por ordem de chegada)	01
Insatisfação com a cadeira do acompanhante: 311	02
Falta de comunicação entre a enfermagem 4º andar	01
Explicações para comprar a cinta e meião (usuário da bariátrica)	01
Funcionário do raios-X realizando atendimento sem mascara	01
Insatisfação com o atendimento do enfermeiro da sala de curativo.	01
Descontentamento com o atendimento da recepção principal	01
Usuária não recebeu telefonema sobre o cancelamento do exame agendado	01
TOTAL:	**25**

Fonte: S.A.U. HJB – janeiro 2021

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

O número de pesquisas aplicadas no mês de janeiro ficou 12,58% inferior ao resultado alcançado no mês passado. Contudo, foi dado segmento nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços. Todavia, conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Broncoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Pulsoterapia e Laboratório)	1.964	357	**18,18%**
Ambulatório	3.504	407	**11,62%**
Internação	198	83	**41,92%**
Alta Médica	188	83	**44,15%**
MÉDIA MÊS	**5.854**	**930**	**15,89%**

Fonte: HJB– Referência: janeiro 2021

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.

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

Como? Abordando os visitantes que se encontram aguardando a liberação da visita do lado externo da UTI, se apresentando cordialmente e informando-os sobre o que é o SAU e qual o nosso propósito.

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

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de fevereiro.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ 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 HJB (colaboradores e profissões).

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 49 elogios 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

Neste mês não tivemos inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 109 usuário realizaram E.C.G, 03 E.C.O, 200 Raio X (diversos), 198 USG, 369 Endoscopias, 86 Colonoscopias, 00 Broncoscopia, 05 Retossigmóidoscopia, 30 pulsoterapia, 10 testes funcionais, 78 PAAF's, 22 MAPA's e 854 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de janeiro, tivemos objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Salientamos que em relação à negativa de participação de alguns usuários na avaliação da pesquisa de satisfação, o SAU desenvolve um trabalho individualizado e esclarecedor, de forma que os usuários percebam 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, e com isso reforçamos a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

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

Atenciosamente,

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Elogios)

JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

REGISTRO DOS ELOGIOS

1. ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 Clínica Cirúrgica e médica:

Nº01►3__ Paulo Marcelo da S. Castro (em 01/01/2021), telefone 98484-0570: Muita atenção, generosidade e cuidado comigo e com os pacientes que se encontram aqui. É uma ótima direção neste hospital. Fico muito grato. Meu muito obrigado.

Nº02►313-B Maria Joaquina S. Moraes (em 01/01/2021), telefone 98576-9212: Bom dia. O Jean Bitar é um hospital de referência, muito bom. Fui muito bem tratada por todos. É um hospital muito bom em atendimento, os profissionais muito educados, dei nota 10 em tudo. Muito obrigada aos médicos e todas as pessoas que trabalham no hospital. Tenham todos um feliz ano novo e um bom trabalho para todos que trabalham no hospital Jean Bitar.

Nº03►309-A Ádima Viana Maués (em 05/01/2021), telefone 98182-1005: Quero parabenizar o diretor deste hospital, pela equipe que esteve sempre bem educada e atenciosa. Hospital limpo. Parabéns a todos.

Nº04►(Folder) 3__ Rosemary Elizabeth Sousa (em 11/01/2021), telefone 99943-9225: Amei tudo. Os profissionais são excelentes. Recomendo ao povo de Belém e região metropolitana.

Nº05►310-B Miriam O. da Costa (em 12/01/2021), telefone 99190-3641: Agradecer a Marília enfermeira pelo ótimo trabalho e Simone é maravilhosa. Enfermeiro Jean foi muito atencioso e um super profissional. Geovane ótimo trabalho na limpeza, Eliane da nutrição, muito atenciosa; Bllenda sempre muito solicita. Quero em geral agradecer aos funcionários e ao hospital pelo ótimo atendimento, muito obrigada.

Nº06►309-B Chirlene Mota de Moraes (em 14/01/2021), telefone (93) 99133-2074: Quero agradecer a todos que passaram por nosso quarto, pessoas super profissionais, os enfermeiros, os técnicos, faxineiros, cozinheiras, maqueiros, recepção, tudo como um paciente merece ser cuidado, agradeço pela hospitalidade neste local. Grata.

Nº07►(Folder) 314-B Carmem Lúcia Pereira Gonçalves (em 14/01/2021), telefone (93) 99102-0974: Gente pensa em umas técnicas tops: Simone, Lilian, Isabella, meninas alegres, divertidas, que contagiam o ambiente com sua alegria. Super competentes, nota 1000. Merecem toda a minha admiração.

Nº08►(Folder) 314-B Chirlene Mota de Moraes (em 14/01/2021), telefone (93) 99133-2074: Quero falar sobre o excelente atendimento da Bllenda da ouvidoria, sempre atenciosa, desenvolve um ótimo trabalho, sorridente, linda e muito alto astral, seu bom humor alegra os pacientes.

Nº09►(Folder) 314-B Carmem Lúcia Pereira Gonçalves (em 14/01/2021), telefone (93) 99102-0974: A queridinha e mais contagiante, de um sorriso fácil que nos alegra quando adentra no quarto, super profissional e responsável. Minha imensa gratidão, você é espetacular Bllenda.

Nº10►(Folder) 314-B Chirlene Mota de Moraes (em 14/01/2021), telefone (93) 99102-0974: Queria deixar aqui meu elogio para as técnicas de enfermagem: Izabel, Lilian e Simone, elas fazem um excelente trabalho, muito atenciosas e divertidas. Nota 10 para elas.

Nº11►(Folder) 309-B Carmem Gonçalves (em 18/01/2021), telefone (93) 99102-0974: Obrigada Simone por cuidar tão bem da minha prima, você é alegre, divertida, simpática e de uma energia contagiante. Que Deus abençoe o seu trabalho sempre. Você é ótima profissional.

Nº12►(Folder) 309-B Carmem Gonçalves (em 18/01/2021), telefone (93) 99102-0974: Martanieli, grata pela sua simpatia, energia contagiante, seu alto-astral. Obrigada por sempre trazer esse sorrisão que nos alegrava quando ia nos ver.

Nº13►(Folder) 309-B Carmem Gonçalves (em 18/01/2021), telefone (93) 99102-0974: Nosso querido Geovane, você é super divertido, alegre. Obrigada por cuidar do nosso cantinho, limpando e levando a sua energia positiva, você é um excelente profissional.

Nº14►(Folder) 309-B Carmem Gonçalves (em 18/01/2021), telefone (93) 99102-0974: Bllenda querida, a menina-mulher de uma beleza que contagia por onde passa. Você é

alegre, divertida, excelente profissional e super educada. Fala na medida certa com palavras certas. Sentirei saudades de você.

Nº15►(Folder) 3__ Cleonice Silva Guimarães (em 29/01/2021), telefone 99328-6312: Enfermeira Rosa, técnicas: Simone, Adryelle, Izabel, Elani. Amei, muito atenciosas, educadas, sabem tratar os pacientes.

Nº16►(Folder) 3__ Adriana Silva Pantoja (em 29/01/2021), telefone 98046-8453: Quero elogiar na enfermeira Simone e Adryelle, são duas enfermeiras mais educadas, prestativas e legais. Elas estão de parabéns, pois atendem a gente com muito carinho.

Nº17►408-B Luziany de Jesus (em 07/01/2021), telefone (93) 99121-9745: Este hospital poderia servir de exemplo para outros hospitais. Parabéns.

Nº18►407-A Rosilene Francisca V. do Carmo (em 06/01/2021), telefone 98178-7086: O atendimento é bem humanizado; nos traz segurança e conforto em relação a estadia. Pessoas cuidadosas, simpáticas sempre nos atendendo.

Nº19►411-B Mônica Carvalho de Souza Alves (em 20/01/2021), telefone 99354-7812: Agradeço a todos pelo atendimento, dedicação, respeito e educação que fomos aqui tratados. Muito obrigada. Gratidão por todos profissionais deste hospital, desde a recepção, o porteiro, maqueiros, profissionais da limpeza, técnicos em enfermagem, enfermeiros, pessoal da cozinha, claro. Pessoal do SAU, assistente social. Excelentes profissionais sem excessão de nenhum. E, é claro, todos os médicos em especial a doutora Carolina, um amor de pessoa. Bllenda além de linda é um orgulho como profissional.

Nº20►403-B Pamella Kariny Q. Paiva (em 21/01/2021), telefone 99119-4159: O hospital é bom, bem capacitado, boa estrutura.

Nº21►(Folder) 5__ Edilena Silva Taveira (em 25/01/2021), telefone 98218-8067: Quero agradecer a todos que trabalharam para ajudar a gente enquanto estivemos aqui. Parabéns aos: Edinelson, Franci, Iranilde, ao Max e Suzi, Edson, Alessandro, Geovani, Silas, seu Raimundo, enfermeiros.

ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº22► Valdete de Oliveira Rocha (em 12/01/2021), telefone 98279-9232: Bom dia! Me chamo Valdete de O. Rocha, estou vindo aqui pela primeira vez como acompanhante, mas gostei muito pelo atendimento desde a recepção. Vocês estão de parabéns, estão no caminho certo. O Brasil precisa disso (respeito ao ser humano, independente do lugar onde estejam). Parabéns a todos do hospital Jean Bitar.

Nº23► Regina Lúcia dos S. Mendes (em 13/01/2021), telefone 98841-9427: Sou muito grata ao hospital por esse atendimento de qualidade. Já faço uso deste serviço desde junho de 2019, e só tenho melhorado.

Nº24► Elaine C. Alves de Lima (em 13/01/2021), telefone 98967-2741: Atendimento maravilhoso.

Nº25► Maria de Fátima B. dos Santos (em 15/01/2021), telefone 99624-6409: Agradeço a Deus por nos proporcionar esse hospital que pra mim não tenho nada a reclamar, pois o atendimento é de ótima qualidade. Todos nos tratam muito bem, graças a Deus.

Nº26► Denilza Barros da Costa (em 18/01/2021), telefone 98762-8337: Gostei muito do atendimento, tudo muito bem organizado.

Nº27► Lizandra Oliveira Costa (em 21/01/2021), telefone 99830-8763: Gostei muito, é um local bem organizado e as pessoas bem atenciosas.

Nº28► Inirá L. P. Muriel (em 21/01/2021), telefone 98572-1560: A educação dos funcionários para com os pacientes é excelente. O respeito e atenção. Ambiente e organizado.

Nº29► Maria Jozilene Holanda (em 21/01/2021), telefone 98137-8002: Foi ótimo.

Nº30► Ivete Sousa Costa (em 21/01/2021), telefone 98147-9298: O hospital além de ter uma boa estrutura, tem um atendimento ótimo e sempre atende as necessidades dos pacientes. Só tenho a agradecer, pois no ano de 2019, meu pai precisou ser internado aqui e foi muito bem cuidado. Hoje, seu tratamento, consultas e exames são realizados por aqui. Grata pelo carinho e cuidados.

Nº31► Maria da Conceição da Silva (em 25/01/2021), telefone 98095-7234: O atendimento é ótimo. Sempre gostei do Jean Bitar. Minha neta já fez tratamento no Jean, foi bem atendida. Tudo ótimo, obrigada.

Nº32►(Folder) Marly Cunha (em 26/01/2021), telefone 99835-1187: Muita gratidão por existir um hospital como este em Belém do Pará.

ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº33► Jamily Souza Oliveira (em 05/01/2021), telefone 99169-4791: Então, em minha opinião, foi tudo perfeito. Pessoas super educadas, sabem ouvir nossas causas. O médico super educado, explicação ótima.

Nº34► Maria Antônia Pinheiro (em 05/01/2021), telefone 98520-2818: Agradeço a todos os funcionários de atendimentos, por serem compreensivos, e também os médicos deste hospital por terem um bom atendimento. Nenhuma reclamação, só elogios.

Nº35► Maria Terma Andrade (em 05/01/2021), telefone 98421-4140: Eu só tenho que agradecer primeiramente a Deus e segundo ao Jean Bitar e todos os seus funcionários que me atendem com muito respeito e carinho. Obrigada Pedro Bisi e sua equipe por ter salvado a minha vida. Obrigada mesmo. Eu sempre apresento vocês nas minhas orações.

Nº36►(Folder) Cássio Santos (em 15/01/2021), telefone 99310-5557: É um bom atendimento dos funcionários. Obrigada a todos.

Nº37► Antônia Patrícia (em 19/01/2021), telefone 99961-3418: Faço meu tratamento e acompanhamento no hospital há quatro anos e sempre fui muito bem atendida pelos profissionais da saúde e pelas funcionárias da recepção.

Nº38► Maria Dejanira Q. de Souza (em 21/01/2021), telefone 98388-9697: A doutora atende a gente muito bem. Tem a maior paciência com o paciente, demora, dá atenção principalmente a da diabetes, gostei.

Nº39► Ana Paula Silva de Lima (em 21/01/2021), telefone 99313-3116: O hospital Jean Bitar é um ótimo hospital, aqui a gente se sente seguro. O que posso dizer é que é um ótimo hospital. Espero que continue atendendo bem cada um de nós.

Nº40► Francineth dos Santos (em 21/01/2021), telefone (94) 98188-8045: Acho muito bom o atendimento, os médicos se dedicam ao máximo para que seus pacientes fiquem melhores de saúde. Todos da recepção atendem a gente muito bem, com amor e carinho. Passam muita confiança para nós.

Nº41► Gleiciane da S. Oliveira (em 21/01/2021), telefone 99906-4372: É um hospital muito bom, tem uma estrutura muito boa. Todos os funcionários estão de parabéns. Continuem sempre assim, melhorando a cada dia para o atendimento ser cada vez melhor. Muito obrigada.

ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº42►403-A Olga Alves dos Santos (em 01/01/2021), telefone 98256-1592: Elogios: Como nem tudo é negativo vou começar elogiando a maravilhosa hospitalidade que tivemos durante o processo de internação da minha mãe, ótima estrutura dos quartos, com copa para os acompanhantes, e uma boa estrutura para o acompanhante se acomodar. Elogio também a presença da psicóloga dando suporte aos acompanhantes na UTI, é essencial nessa situação o suporte emocional. Elogio também os porteiros, principalmente quero elogiar a funcionária Bllenda, que é um exemplo de empatia e humanização com os pacientes do hospital, acompanho minha mãe há três anos nas consultas e sempre elogio a educação e a gentileza dela com todos os pacientes, todos os funcionários do hospital deveriam aprender com ela, e jamais perca ela, é preciosa para o hospital.

Nº43►3__ Paulo Marcelo de S. Castro (em 01/01/2021), telefone 98454-0570: Muita atenção, generosidade e cuidado comigo e com os pacientes que só encontramos aqui. É uma ótima direção. Fico muito grato, muito obrigado.

Nº44►306-B Raimundo Emílio (em 01/01/2021) telefone 98020-2251: Achei tudo perfeito, médicos, funcionários em geral, excelentes.

Nº45►312-A Tainá da Silva Almeida (em 03/01/2021), telefone 98552-6434: Hospital ótimo não tem do que reclamar. Meu filho de apenas cinco anos foi muito bem atendido e tratado por todos mesmo. Agradeço a todos os profissionais que trabalham aqui, incluindo os da limpeza.

Nº46►3__ Adima Viana Maués (em 09/01/2021), telefone 98182-1005: Pela primeira vez na minha vida que fui bem atendida em um hospital do SUS da forma que está sendo, não tenho reclamação somente elogios. Todos são bem educados, atenciosos e alguns extrovertidos. Hospital com enfermaria de primeira qualidade, assim, qualquer pessoa fica mal acostumada porque não existe outro igual. Parabéns a toda equipe do hospital, que Deus abençoe a todos e seus familiares. Martanieli Pereira, Fernando Gonçalves, Josyane Ramos, Jean Ferreira, Hellen Silva. Obrigada a todos.

Nº47►312-A Evandro Bento da Silva (em 13/01/2021), telefone 99307-1171: Paciente bem tratado, obrigada.

Nº48►308-B Fatiane Melo (em 14/01/2021), telefone 98820-6636: Todos os colaboradores estão de parabéns. Médicos, enfermeiros, copeiras, maqueiros, todos se, exceção. Obrigado pelo bom atendimento que Deus abençoe a todos.

Nº49►411-A Maria Rita Caldas Ribeiro (em 20/01/2021), telefone 98021-3562: Só tenho elogios, hospital muito bom.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestão / Fluxos)

JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 06/01

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Marília do C. Carvalho - Nº06/2021

TELEFONE: 99315-7045

SUGESTÃO: "Sugiro uma pequena área para poder estender as roupas, visando que alguns pacientes ficam dias e precisam lavar suas roupas. Separar um cômodo que seja para tal uso (lavar roupas). Reclamação: demora nas informações sobre o quadro do paciente; Elogio: o quadro de funcionários pela educação e tratamento humanizado para conosco. A enfermeira kelly que nos divertiu e atenção nos dias em que esteve cuidando de minha mãe. 407

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, Coordenação das Clínicas Integradas e Diretoria Técnica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Coordenação de Apoio: 1- Agradecemos a sugestão; 2- Informamos que no hospital não tem espaço físico para lavagem de roupas de usuários/acompanhantes. Contamos com os serviços de uma lavanderia externa para lavagem de todo enxoval do hospital utilizado pelo usuário internado; 3- Com relação a local para estender toalhas, atrás de cada porta dos banheiros foram afixadas dois ganchos pequenos para esta finalidade. **2- Coordenação das Clínicas Integradas:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Referente a reclamação do memorando 06/2021, onde foi pontuado "a demora nas informações sobre o quadro do paciente", informo que suas observações foram repassadas para a equipe de enfermagem para que adotem ações de melhorias na assistência prestada nesse sentido. Diante disso, com o objetivo de não gerar informações ambíguas, a equipe foi orientada a transmitir somente as informações

pertinentes à enfermagem, as informações referentes às condutas médicas são de responsabilidade dos mesmos. Em relação ao elogio contido nesse memorando, informo que o mesmo foi repassado para a colaboradora citada. Ressalto que as suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas, com o objetivo de atender com eficiência e qualidade nossos usuários. **3- Gerência Assistencial:** Ciente. **4- Diretoria Técnica:** Encaminho para seu conhecimento e manifestação. **5- Chefe Médico da Cirúrgica:** Quanto à demora das informações, acho estranho, pois temos diaristas e visitas diárias, mas como foi relatado será devidamente reforçado junto à equipe.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/01 às 16h35min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que suas observações foram repassadas para a equipe de enfermagem para que adotem ações de melhorias na assistência prestada nesse sentido. Diante disso, com o objetivo de não gerar informações ambíguas, a equipe foi orientada a transmitir somente as informações pertinentes à enfermagem, as informações referentes às condutas médicas são de responsabilidade dos mesmos. Em relação ao elogio contido nesse memorando, informo que o mesmo foi repassado para a colaboradora citada. Ressalto que as suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas, com o objetivo de atender com eficiência e qualidade nossos usuários. Quanto à demora das informações, será devidamente reforçado junto à equipe. A nossa coordenadora de apoio agradeceu a sugestão; informou que infelizmente no hospital não tem espaço físico para lavagem de roupas de usuários/acompanhantes. Contamos com os serviços de uma lavanderia externa para lavagem de todo enxoval do hospital utilizado pelo usuário internado. Com relação a local para estender toalhas, atrás de cada porta dos banheiros foram

afixadas dois ganchos pequenos para esta finalidade. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Não foi desenvolvido um plano de ação, pois a coordenação de apoio informou que não há possibilidade de atender a sugestão. Será acompanhando junto aos usuários se a comunicação está sendo exercitada de forma a deixar os usuários esclarecidos sobre seu quadro clinico.

SUGESTÃO Nº: 07/02

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Maria Menezes - Nº07/2021

TELEFONE: 99613-2881

SUGESTÃO: "O atendimento é excelente pelos profissionais de saúde. Só falta resolver o problema do ar condicionado para melhorar o atendimento." 506

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisor de Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios. Pois sabemos que elas são de suma importância para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor da manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva foi concluída no dia 12/01/2021, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizada a limpeza e troca de peças da Split da enfermaria 506.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 22/01 às 10h16min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que como ação de

melhoria a manutenção corretiva foi concluída no dia 12/01/2021 conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizada a limpeza e troca de peças da Split da enfermaria 506. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

SUGESTÃO Nº: 08/03

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Francineide Oliveira - Nº08/2021

TELEFONE: 99832-0242

SUGESTÃO: "Em relação ao atendimento nada a reclamar, somente agradecer. Reclamo sobre o barulho que fica durante a noite e a central de ar que estar com defeito." 314

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Supervisor de Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios. Pois sabemos que elas são de suma importância para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor da manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva foi concluída no dia 12/01/2021, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizado a limpeza, reposição de gás e troca de peças da Split da enfermaria 314.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/01 às 17h45min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na

unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que como ação de melhoria a manutenção corretiva foi concluída no dia 12/01/2021 conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizada a limpeza, reposição de gás e troca de peças da Split da enfermaria 314. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº: 01/01

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 08/01/2021

NOME USUÁRIO: Maria Etelvina de M. Feitosa - Nº01/2021

TELEFONE: 98121-8312

RECLAMAÇÃO: "Hoje 04/01/2021, estive acompanhando meu irmão para fazer exame laboratorial só que tinha só uma pessoa para coletar, acho que isso é um desrespeito aos idosos, gostaria que isso fosse resolvido".

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Cara usuária, agradecemos sua iniciativa em participar de nossos serviços de atendimento ao usuário. Em atenção a sua reclamação gostaria de lhe informar que no mês de dezembro tivemos problemas em nosso quadro de colaboradores o que acabou prejudicando nossos atendimentos na primeira semana de janeiro, mas reitero que já tomamos as providencias internas necessárias e que estamos atendendo normalmente nos serviços ambulatoriais na coleta para exames de sangue, reiteramos também que nosso atendimento respeita as leis de prioridade. Pedimos desculpas pelos transtornos causados, e essa coordenação coloca-se à disposição para mais esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 11/01 às 15h08min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que no mês de dezembro tivemos problemas em nosso quadro de colaboradores o que acabou prejudicando nossos atendimentos na primeira semana de janeiro, mas reiteramos que já tomamos as providencias internas necessárias e que estamos atendendo

normalmente nos serviços ambulatoriais na coleta para exames de sangue, reiteramos também que nosso atendimento respeita as leis de prioridade. Pedimos desculpas pelos transtornos causados, e essa coordenação coloca-se à disposição para mais esclarecimentos. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo desse processo, a fim de constatar efetividade da mesma.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/02

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em sala

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Joana da Silva Santos - Nº02/2021

TELEFONE: 98555-8376

RECLAMAÇÃO: "Minha indignação como filha da usuária, é que não me comunicaram quanto o exame de ecocardiograma que estava agendado para hoje, 08/01/2021. Não por que o profissional (médico que realizava o exame), mas sim por falta de comunicação, pois no dia 06/01/2021, dois dias antes, estivemos aqui para realizar o eletrocardiograma e perguntei se não poderia fazer também o exame que estava agendado para hoje para a recepção, informaram que não, que só poderia ser realizado no dia do agendamento. Minha pergunta é: A recepção não estava informada que o ecocardiograma não fazia mais? Por que não me ligaram avisando do cancelamento do exame? Ou por que não nos orientam que deveríamos ligar um dia antes para confirmar procedimento? Faltei trabalho hoje, quem vai me dar a declaração de comparecimento para que minha falta seja abonada? Dinheiro gasto com uber em vão. Sem falar das dificuldades que ela tem para se locomover."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Coordenação do SADT: Primeiramente agradeço a participação da usuária. A supervisão ambulatorial está ciente que estamos sem médico para realizar o exame de ecocardiograma, já

alguns meses. Em relação à informação que o colaborador da recepção deu para usuária que ela teria que vim fazer o exame de ecocardiograma no dia agendado acho mais viável ser repassado para a supervisora Lauriane ter conhecimento, pois a recepção sempre está bem informada. Este mês o SADT está somente com uma colaboradora, não temos como ligar várias vezes para o paciente, algumas ligações conseguimos fazer e avisar. A demanda de atendimento está muito grande. Estamos fazendo o melhor para atendermos todos os usuários no setor, tanto nas marcações de exames, entregas de resultados, confirmação de data de exames pelo celular e cancelamento de exames. Infelizmente muitas vezes não conseguimos falar com todos os usuários. Lamentamos o ocorrido e em hipótese alguma é nossa intenção prejudicar qualquer usuário. **2- Supervisão de Atendimento:** Diante das considerações da coordenadora do SADT, repassamos para os recepcionistas e auxiliar administrativos do ambulatório as orientações supracitadas. Desta forma, estaremos evitando novos episódios de retorno desnecessários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/01 às 16h05min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que a nossa coordenadora do SADT comunicou que infelizmente muitas vezes não conseguimos falar com todos os usuários. Lamentamos o ocorrido e em hipótese alguma é nossa intenção prejudicar qualquer usuário, comunicou a coordenadora do setor de exames. A nossa supervisora de atendimento, diante das considerações da coordenadora do SADT, repassou para os recepcionistas e auxiliar administrativos do ambulatório as orientações supracitadas. Desta forma, estaremos evitando novos episódios de retorno desnecessários. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

PLANO DE AÇÃO: Para que não haja mais reclamações dessa natureza, foi conversado com a coordenadora do serviço, que a comunicação seja sempre exercitada de forma a deixar os usuários comunicados a respeitos das mudanças.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/03

SETOR DE ORIGEM: Folder Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Carmem Lúcia P. Gonçalves - Nº03/2021

TELEFONE: (93) 99102-0974

RECLAMAÇÃO: "Fomos transferidos do quarto 314 onde há problemas, porém o quarto 309 está horrível, central jorrando bastante água no quarto, alagando. Uma situação muito delicada. Não adianta mandar limpar, tem que mandar o técnico para ver o ar condicionado onde existe o problema." 309

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Supervisor de Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva foi concluída no dia 13/01/2021, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizada a limpeza e retirada do vazamento da Split da enfermaria 309.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/01 às 17h50min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que como ação de melhoria a manutenção corretiva foi concluída no dia 13/01/2021 conforme nosso

cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizada a limpeza e retirada do vazamento da Split da enfermaria 309. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/04

SETOR DE ORIGEM: Alta hospitalar

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Rosemary Elizabeth Passos M. Sousa - Nº04/2021

TELEFONE: 99943-9225

RECLAMAÇÃO: "Ar condicionado não está funcionando; bem confortável o quarto, bem limpo e arejado." 311

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Supervisor de Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva foi realizada no dia 13/01/2021 com troca de peças e no dia 22/01/2021 foi realizada a manutenção preventiva com limpeza geral, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Referente à enfermaria 311.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/01 às 17h41min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos

usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que como ação de melhoria a manutenção corretiva foi realizada no dia 13/01/2021 com troca de peças e no dia 22/01/2021 foi realizada a manutenção preventiva com limpeza geral, conforme nosso cronograma de manutenção semanal referente à enfermaria 311. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/05

SETOR DE ORIGEM: Alta hospitalar

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Márcia Cristina Marques - Nº05/2021

TELEFONE: 98367-3849

RECLAMAÇÃO: "O hospital é bom, só tem que organizar mais. Muito quente, sem tv, ar desligado, enfim, algumas coisas estão faltando e penso também que a falta de alimentação ao acompanhante que muitas das vezes não tem condição de comprar sua refeição. Já imaginaram se for passar 15 dias no hospital pagando suas despesas, não tem condição (fato). A refeição para o acompanhante é muito importante." 412

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Supervisor de Manutenção/ Patrimônio e Gerencia Assistencial, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1-Supervisor de Manutenção: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva da Split da enfermaria 414, está agendada para o dia

30/01/2021 com troca de peças, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Após isso a mesma também passará por manutenção preventiva com limpeza geral. **2- Patrimônio:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Em relação ao que nos foi exposto informamos que novos televisores foram adquiridos e estão sendo instalados nos apartamentos, quanto ao ar condicionado eventualmente os mesmos necessitam de manutenção corretiva e dispomos de equipe para avaliação nas 24h do dia, nem sempre podendo atender a demanda de imediato. Quanto ao manifesto acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme a legislação vigente, apenas os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidades especiais tem direito a recebê-la. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. **3- Gerencia Assistencial:** Diante do exposto, agradecemos as indicações registradas como facilitadores de nosso processo de melhoria. Informo que a triagem das condições socioeconômicas é feita na admissão do paciente pelo Serviço Social, e durante as visitas aos pacientes, a beira leito, além disso, são fornecidas informações sobre normas e rotinas do hospital. As questões pontuais relacionadas a questões sociais são tratadas conforme as relatadas pelos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/01 às 16h10min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que novos televisores foram adquiridos e estão sendo instalados nos apartamentos, quanto ao ar condicionado eventualmente os mesmos necessitam de manutenção corretiva e

dispomos de equipe para avaliação nas 24h do dia, nem sempre podendo atender a demanda de imediato. Quanto ao manifesto acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme a legislação vigente, apenas os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidades especiais tem direito a recebê-la. A nossa gerente assistencial, informou que a triagem das condições socioeconômicas é feita na admissão do paciente pelo Serviço Social, e durante as visitas aos pacientes a beira leito, além disso, são fornecidas informações sobre normas e rotinas do hospital. As questões pontuais relacionadas a questões sociais são tratadas conforme as relatadas pelos usuários. Referente à manutenção, como ação de melhoria, informamos que a corretiva da Split da enfermaria 414 está agendada para o dia 30/01/2021 com troca de peças, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Após isso a mesma também passará por manutenção preventiva com limpeza geral. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade. Conforme nossa resposta à reclamante, iremos monitorar a resolução dessa problemática.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/06

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Mariano R. - Nº09/2021

TELEFONE: 98297-4242

RECLAMAÇÃO: "Bom, consertar o ar condicionado e TV. WIFI. 414

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Supervisor de Manutenção e Patrimônio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisor de manutenção: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com

qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva da Split da enfermaria 414, está agendada para o dia 30/01/2021 com troca de peças, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Após isso a mesma também passará por manutenção preventiva com limpeza geral. **2- Patrimônio:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Em relação ao que nos foi exposto, informamos que novos televisores foram adquiridos e estão sendo instalados no hospital. Quanto ao conserto de condicionador de ar, dispomos de equipe nas 24h do dia, nem sempre sendo possível o atendimento de imediato. Quanto a sugestão de rede de wifi, temos uma politica de uso de dados restrito a operação do hospital.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 21/01 realizamos diversas tentativas telefônicas com o numero fornecido, mas não obtivemos êxito. O numero chama varias vezes e cai na caixa postal. Na oportunidade, primeiramente, nós, do INDSH-Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informaríamos que novos televisores foram adquiridos e estão sendo instalados no hospital. Quanto ao conserto de condicionador de ar, dispomos de equipe nas 24h do dia, nem sempre sendo possível o atendimento de imediato. Quanto à sugestão de rede de wifi, temos uma politica de uso de dados restrito à operação do hospital. O nosso supervisor de manutenção informou que como ação de melhoria a manutenção corretiva da Split da enfermaria 414 está agendada para o dia 30/01/2021 com troca de peças, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Após isso a

mesma também passará por manutenção preventiva, com limpeza geral. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº 12/07

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Maria Sheila - Nº12/2021

TELEFONE: 98577-7707

RECLAMAÇÃO: "Olá, bom dia. Penso que pode melhorar o atendimento do hospital principalmente na recepção principal. Pessoas atendem de má vontade, não procuram ajudar, não são compreensivas, essas pessoas que trabalham na recepção ou em qualquer outro lugar deveriam tratar melhor as pessoas, exceto o serviço social que está de parabéns, pois atendeu minha necessidade e resolveu.'

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Referente a reclamação, esclarecemos que recentemente na avaliação de desempenho foi ratificado a importância de um do atendimento com a qualidade que usuário necessita.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02 às 13h09min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para

oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que recentemente na avaliação de desempenho, foi ratificada a importância de um do atendimento com a qualidade que usuário necessita. Reforçaremos as orientações junto às equipes. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 13/08

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Selma Suely Maia Gesta - Nº13/2021

TELEFONE: 99999-3577

RECLAMAÇÃO: "Eu acho que se o medico irá atender 5h depois do horário marcado, marcar um horário em que o medico de fato atenda. Porque esperar meia hora ou 1h tudo bem, mas 5h é o cumulo do desrespeito para com o paciente. O banheiro e o corredor tem que ter uma atenção de limpeza melhor. Marcar um horário em que o medico de fato possa atender e não deixar o paciente esperando 4 ou 5 horas para ser atendido." *Atendimento: Psicologia*

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando a Gerencia Assistencial e Supervisora do SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Gerencia Assistencial: De acordo coma psicóloga que atende no ambulatório, essa situação ocorreu de forma pontual, devido atendimento de usuários no programa de obesidade zero. Sendo esclarecido nas linhas abaixo: "Referente à reclamação da usuária R.M.F. sobre a demora no atendimento da psicóloga, sinalizo que durante o atendimento com a usuária foi feita a escuta e acolhimento da demanda/reclamação. Após o acolhimento, foi realizado pedido de desculpas, assim como orientação sobre a especificidade dos atendimentos da psicologia, da realização da anamnese, e informado que os

atendimentos da psicologia tem duração mínima de 30 minutos, podendo chagar aos 50 minutos. Usuária demonstrou compreensão sobre as informações repassadas e como medida de melhoria foi realizado reajuste da agenda da psicologia, redistribuindo os atendimentos". Com isso, foi revisto o quantitativo de agendamento para dias posteriores, para que não se repita o ocorrido com outros usuários. **2- Supervisão do SHL:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Referente à queixa para melhorar a atenção à limpeza do banheiro e corredor, devemos levar em consideração o intenso fluxo de circulação de pessoas no local, no entanto informamos que diariamente é realizada a limpeza dos banheiros e corredor de manhã e à tarde, sendo duas a três vezes em cada turno. Intensificaremos as checagens no local entre as limpezas realizadas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/01 às 14h03min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que durante o atendimento com a usuária no ambulatório foi feita a escuta e acolhimento da demanda/reclamação. Após o acolhimento, foi realizado pedido de desculpas, assim como orientação sobre a especificidade dos atendimentos da psicologia, da realização da anamnese e informando que os atendimentos da psicologia tem duração mínima de 30 minutos, podendo chagar aos 50 minutos. Usuária demonstrou compreensão sobre as informações repassadas e como medida de melhoria foi realizado reajuste da agenda da psicologia, redistribuindo os atendimentos". Com isso, foi revisto o quantitativo de agendamento para dias posteriores, para que não se repita o ocorrido com outros usuários. Referente à

queixa para melhorar a atenção à limpeza do banheiro e corredor, devemos levar em consideração o intenso fluxo de circulação de pessoas no local, no entanto informaríamos que diariamente é realizada a limpeza dos banheiros e corredor, de manhã e à tarde, sendo duas a três vezes em cada turno. Intensificaremos as checagens no local entre as limpezas realizadas. Usuária agradeceu o nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtorno ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Iremos acompanhar a melhoria, conforme foi relatado pela gerente assistencial.

RECLAMAÇÃO Nº: 15/09

SETOR DE ORIGEM: Folder Ambulatório

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Leila - Nº15/2021

TELEFONE: 98117-4480

RECLAMAÇÃO: "Medico Alberto Magalhães não chama prioridade. O atendimento é normal. Fiquei com minha mãe de 86 anos ficou muito tempo esperando.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Diretoria Técnica: Encaminho para seu conhecimento e manifestação. **2- Chefia Médica da Cirúrgica:** Será orientado ao Dr. Alberto Magalhães sobre a prioridade informada pela acompanhante, até porque está previsto em lei. Agradeço o alerta que servirá para melhorar o atendimento. **3- Diretoria Técnica:** Ciente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/02 às 15h35min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que o medico será orientado sobre a prioridade informada pela acompanhante, até porque está

previsto em lei. Agradeço o alerta que servirá para melhorar o atendimento. Usuária agradeceu o nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.
PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento dessa problemática junto às usuárias que nos procuraram, de forma que foi acordado com as mesmas, que os mantenham informadas da melhoria do atendimento.

RECLAMAÇÃO Nº: 16/10
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 14/01/2021
NOME USUÁRIO: Rosemary Elizabeth Passos M. Sousa - Nº16/2021
TELEFONE: 99943-9225
RECLAMAÇÃO: "Como estamos em pandemia do covid-19 compreendo, mas gostaria de ter trazido minha mala para a enfermaria. Sugestão: Mingau de tapioca sempre! Passei mal com o de amido e vomitei pela madrugada. Reclamação: o ar condicionado não funciona; sem tv no quarto. Desculpe a letra, estava com acesso." 311
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à RT- Nutrição/ Supervisor de Manutenção e Patrimônio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- RT-Nutrição: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, Gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Considerando a reclamação relatada no Mem. nº16, informamos que os cardápios são elaborados de forma a atender às necessidades nutricionais, considerando as prescrições médicas, patologias e estado nutricional dos usuários. São atualizados semanalmente, para os 3 públicos (pacientes, acompanhantes e colaboradores) visando uma maior variedade de cardápios. De forma geral nossas refeições são bem aceitas com o diferencial de paladar que agrada a maioria dos nossos usuários. Informamos que temos o cuidado em oferecer alimentação de qualidade, equilibrada, com temperos 100% naturais, sem excesso de sal e gordura

de acordo com as preferências alimentares, observando sempre as alergias e intolerâncias alimentares, quando sinalizadas pelo paciente. Portanto, diante do ocorrido, iremos reforçar nossas orientações com a equipe de nutricionistas para que essas situações não ocorram. Nós do serviço de nutrição e dietética – SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, e estamos à disposição para maiores esclarecimentos. **2- Patrimônio:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Em relação ao que nos foi exposto, informamos que novos televisores foram adquiridos e estão sendo instalados no hospital. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. **3- Supervisor de Manutenção:** Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva foi realizada no dia 13/01/2021 com troca de peças e no dia 22/01/2021 foi realizada a manutenção preventiva com limpeza geral, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Referente a enfermaria 311.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/01 às 17h16min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que os cardápios são elaborados de forma a atender às necessidades nutricionais, considerando as prescrições médicas, patologias e estado nutricional dos usuários. De forma geral, nossas refeições são bem aceitas com o diferencial de paladar que agrada a

maioria dos nossos usuários. Informamos que temos o cuidado em oferecer alimentação de qualidade, equilibrada, com temperos 100% naturais, sem excesso de sal e gordura, de acordo com as preferências alimentares, observando sempre as alergias e intolerâncias alimentares, quando sinalizadas pelo paciente. Portanto, diante do ocorrido, iremos reforçar nossas orientações com a equipe de nutricionistas para que essas situações não ocorram. Nós do serviço de nutrição e dietética – SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, e estamos à disposição para maiores esclarecimentos. Em relação ao que nos foi exposto quanto a tv, comunico que foram adquiridos novos televisores e estão sendo instalados no hospital. Referente à manutenção do ar, foi realizado a corretiva no dia 13/01/2021, com troca de peças e no dia 22/01/2021 foi realizada a preventiva com limpeza geral, conforme nosso cronograma de manutenção semanal, da enfermaria 311. Usuária agradeceu o nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 17/11

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Ilma Araújo Alencar - Nº17/2021

TELEFONE: 3263-0325 / 3341-4444

RECLAMAÇÃO: "O que precisa ser mudado urgente são essas cadeiras do acompanhante. Pra quem passa a noite acordada é de péssima condição. Precisa ser um sofá mais confortável. É um sofrimento para quem passa a noite acordada. É preciso. Eu e outros acompanhantes passamos uma grande decepção por falta de um prato de comida no almoço e no jantar. É humilhante o hospital Jean Bitar sendo referência governamental, vivendo esse problema, os acompanhantes como eu e outras pessoas por morarmos em Ananindeua. E o nosso governo, não é o mesmo? Por que diferença? Se não tivermos dinheiro para comprar um PF (prato

feito)? É uma grande humilhação com a população do nosso Estado do Pará, gente carente como nós." Leito 311.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Patrimônio/ Diretoria Administrativa Financeira e Gerência Assistencial, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Patrimônio: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Em relação ao que nos foi exposto informamos que as poltronas alocadas nas enfermarias são em sua maioria padrão e que um dos impeditivos para que sejam colocadas poltronas mais robustas e confortáveis é a falta de espaço que tal mudança ocasionaria, afetando diretamente e principalmente os serviços inerentes a enfermagem prestado no leito. Recentemente todas as poltronas do hospital foram reformadas e também adquiridas novas de modo a atender a demanda do hospital. **2- Diretoria Administrativa Financeira:** Quanto à manifestação acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme legislação vigente, apenas os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidade especiais tem direito a recebê-la. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. **3- Gerência Assistencial:** Diante do exposto, agradecemos as indicações registradas como facilitadores de nosso processo de melhoria. Informo que a triagem das condições socioeconômicas é feita na admissão do paciente pelo serviço social, e durante as visitas aos pacientes, a beira leito, além disso, são fornecidas informações sobre normas e rotinas do hospital. Através dessas informações a assistente social faz a análise das solicitações de refeições aos acompanhantes. As demandas pontuais relacionadas a questões sociais são tratadas conforme as relatadas pelos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/01 às 16h55min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do

Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que as poltronas alocadas nas enfermarias são em sua maioria padrão e que um dos impeditivos para que sejam colocadas poltronas mais robustas e confortáveis é a falta de espaço que tal mudança ocasionaria, afetando diretamente e principalmente os serviços inerentes a enfermagem prestado no leito. Recentemente todas as poltronas do hospital foram reformadas e também adquiridas novas de modo a atender a demanda do hospital. Quanto à manifestação acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme legislação vigente, apenas os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidade especiais tem direito a recebê-la. A nossa gerente assistencial comunicou que a triagem das condições socioeconômicas é feita na admissão do paciente pelo serviço social, e durante as visitas aos pacientes, à beira leito, além disso, são fornecidas informações sobre normas e rotinas do hospital. Através dessas informações a assistente social faz a análise das solicitações de refeições aos acompanhantes. As demandas pontuais relacionadas a questões sociais são tratadas conforme as relatadas pelos usuários. Usuário agradeceu nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento dessa problemática junto às usuárias.

RECLAMAÇÃO Nº: 18/12

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Maria Luci Pereira - Nº18/2021

TELEFONE: 98319-8081

RECLAMAÇÃO: "Minha mãe ficou internada em um apartamento sem ar condicionado, sem ventilador, muito quente. Fui falar com a assistente social e a

mesma disse que não poderia resolver, que o mais importante era a cirurgia que só íamos passar 02 dias no calor, total desinteresse. A falta de comunicação entre os enfermeiros também é um problema, um vem falar uma coisa e não repassa, ai vem o outro e fala outra coisa, fica complicado. A manutenção ou troca do aparelho de ar condicionado, por que ninguém merece passar calor tendo feito uma cirurgia e maior interação entre a equipe de enfermeiros. Leito 412.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação das Clínicas Integradas/ Supervisor de manutenção e Gerência Assistencial, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Coordenação das Clínicas Integradas: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Referente a reclamação do memorando 18/2021, onde foi pontuado a insatisfação em relação a falta de comunicação entre os enfermeiros, informo que suas observações foram repassadas para a equipe de enfermagem para que adotem ações de melhorias na assistência prestada nesse sentido. Diante disso, com o objetivo de não gerar informações ambíguas, a equipe foi orientada a transmitir somente as informações pertinentes a enfermagem, as informações referentes a condutas médicas são de responsabilidade dos mesmos. Em relação as outras observações contidas nesse memorando, informo que foram repassadas para o outro setor envolvido. Ressalto que suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas com o objetivo de atender com eficiência e qualidade nossos usuários. **2- Gerência Assistencial:** Ciente. **2- Supervisor de Manutenção:** Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a enfermaria 412 está

passando por revitalização conforme nosso cronograma de manutenção semanal predial. Com isso, está contemplando a manutenção corretiva da Split com troca de peças e limpeza geral. O prazo para entrega da enfermaria revitalizada e com a manutenção da Split será até o dia 02/02/2021. **3- Gerência Assistencial:** Diante do exposto, agradecemos as indicações registradas como facilitadores de nosso processo de melhoria. Informo que a equipe de serviço social atua no sentido de esclarecer normas e rotinas do hospital, da mesma forma que devem explicar o fluxo dos serviços a serem executados. Entendemos que nesta situação ocorreu uma falha na comunicação ao usuário, sendo que temos como plano de ação: reforçar com a equipe importância de comunicação efetiva com o paciente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/01 às 17h23min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que suas observações foram repassadas para a equipe de enfermagem, para que adotem ações de melhorias na assistência prestada nesse sentido. Diante disso, com o objetivo de não gerar informações ambíguas, a equipe foi orientada a transmitir somente às informações pertinentes à enfermagem, as informações referentes a condutas médicas são de responsabilidade dos mesmos. Em relação às outras observações contidas nesse memorando, informo que foram repassadas para o outro setor envolvido. Ressalto que suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas com o objetivo de atender com eficiência e qualidade nossos usuários. Referente à manutenção, como ação de melhoria, comunicamos que a enfermaria 412 está passando por revitalização conforme nosso cronograma de manutenção semanal predial. Com isso, está contemplando a manutenção corretiva da Split com troca de peças e limpeza geral. O prazo para entrega da enfermaria revitalizada e com a manutenção da Split será até o dia 02/02/2021. Nossa gerente assistencial informou que a equipe de serviço social

atua no sentido de esclarecer normas e rotinas do hospital, da mesma forma que devem explicar o fluxo dos serviços a serem executados. Entendemos que nesta situação ocorreu uma falha na comunicação ao usuário, sendo que temos como plano de ação: reforçar com a equipe importância de comunicação efetiva com o paciente. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuário agradeceu nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento do reparo de tal enfermaria. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO N°: 19/13

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Maria Joaquina S. de Moraes - Nº19/2021

TELEFONE: 98560-2842

RECLAMAÇÃO: "Oi, bom dia, o que precisamos urgente que mude nesse hospital são essas cadeiras de acompanhantes. O Jean Bitar é um hospital de referência, muito bom. Pela primeira vez vim acompanhar uma pessoa aqui, mas só essa cadeira que é muito péssima pra quem passa a noite em claro, precisa ser mais confortável, urgente. O atendimento é de boa qualidade, mas sofremos por falta de 1 prato de comida no hospital, uma péssima humilhação para o acompanhante que não dão almoço e nem janta. Os acompanhantes fazendo briga por uma refeição, muito triste. Leito 311-B.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Patrimônio e Diretoria Administrativa e Financeira, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Diretoria Administrativa e Financeira: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Em relação ao que nos foi exposto

informamos que as poltronas alocadas nas enfermarias são em sua grande maioria padrão e que um dos impeditivos para que sejam colocadas poltronas mais robustas e confortáveis é a falta de espaço que tal mudança ocasionaria, afetando diretamente e principalmente os serviços inerentes a enfermagem prestados no leito. Recentemente todas as poltronas do hospital foram reformadas e também adquiridas novas de modo a atender a demanda do hospital. Quanto a manifestação acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme legislação vigente, apenas os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidades especiais tem direito a recebê-la. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. **2- Gerência Assistencial:** Diante do exposto, agradecemos as indicações registradas como facilitadores de nosso processo de melhoria. As demandas pontuais relacionadas a questões sociais são tratadas conforme as relatadas pelos usuários. Informo que a triagem das condições socioeconômicas é feita na admissão do paciente pelo serviço social, e durante as visitas aos pacientes, a beira leito, além disso, são fornecidas informações sobre normas e rotinas do hospital. Através dessas informações a assistente social faz a análise das solicitações de refeições aos acompanhantes.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/01 às 16h30min realizamos diversas tentativas telefônicas através do contato fornecido, mas não obtivemos êxito. O cai na caixa postal. Na oportunidade, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que as poltronas alocadas nas enfermarias são em sua grande maioria padrão e que um dos impeditivos para que sejam colocadas poltronas mais robustas e confortáveis, e a falta de espaço que tal mudança ocasionaria, afetando diretamente e principalmente os serviços inerentes a enfermagem prestados no leito. Recentemente todas as poltronas do hospital foram reformadas e também adquiridas novas de modo a

atender a demanda do hospital. Quanto à manifestação acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme legislação vigente, apenas os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidades especiais tem direito a recebê-la. A nossa gerente assistencial esclareceu que as demandas pontuais relacionadas a questões sociais são tratadas conforme as relatadas pelos usuários. Informo que a triagem das condições socioeconômicas é feita na admissão do paciente pelo serviço social, e durante as visitas aos pacientes, a beira leito, além disso, são fornecidas informações sobre normas e rotinas do hospital. Através dessas informações a assistente social faz a análise das solicitações de refeições aos acompanhantes. Usuário agradeceu o nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

PLANO DE AÇÃO: Referente à cadeira do acompanhante, o SAU fará o monitoramento dessa problemática junto às usuárias durante as visitas.

RECLAMAÇÃO Nº: 20/14
SETOR DE ORIGEM: Alta hospitalar
DATA: 14/01/2021
NOME USUÁRIO: Raimundo Emílio - Nº20/2021
TELEFONE: 98020-2251
RECLAMAÇÃO: "Achei tudo perfeito, médicos, funcionários em geral, excelentes. Porém, só não concordo em negarem comida aos acompanhantes. Não importam onde moram, todos pagamos um absurdo de impostos. Todos não são paraenses? Na hora de votar pra governador não vale o voto dessas pessoas? Será que o estado não manda verba para o alimento desses cidadãos? Obs: Explicar na hora de comprar o meião e a sinta (especificações quanto ao Tamanho, compressão). Leito 306-B.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerência Assistencial e Diretoria administrativa e financeira, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Gerência Assistencial: Diante do exposto, agradecemos as indicações registradas como facilitadores de nosso

processo de melhoria. Informo que a comunicação sobre o uso de meias de compressão é fornecida pela assistente social, a nível ambulatorial, para o paciente que fará cirurgia bariátrica. As orientações fornecidas são registradas no prontuário do paciente, e, o paciente recebe um formulário com essas orientações. **2- Diretoria Administrativa e Financeira:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez melhor aos nossos usuários. Quanto a manifestação acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, informamos que conforme legislação vigente, os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidades especiais tem direito a recebê-la. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/01 às 8h35min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que quanto à manifestação acerca da não liberação de alimentação para o acompanhante, comunicamos que conforme legislação vigente, os acompanhantes de pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e portadores de necessidades especiais tem direito a recebê-la. A nossa gerente assistencial, informo que a comunicação sobre o uso de meias de compressão é fornecida pela assistente social, a nível ambulatorial, para o paciente que fará cirurgia bariátrica. As orientações fornecidas são registradas no prontuário do paciente, e, o paciente recebe um formulário com essas orientações. Usuário agradeceu o nosso retorno. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos.

PLANO DE AÇÃO: Conforme nossa resposta à reclamante, faremos o monitoramento das informações dadas aos usuários, se estão sendo exercida de forma esclarecedora. Acompanharemos a melhoria.

RECLAMAÇÃO Nº: 22/15

SETOR DE ORIGEM: Folder Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Chirlene Mota de Moraes - Nº22/2021

TELEFONE: (93) 99133-2074

RECLAMAÇÃO: "Estou no quarto 309 e o mesmo está com a central pingando muito. Hoje pela manhã tinha muita água que passou de um leito para o outro, quase chegando na porta. Falta a manutenção olhar com mais carinho." 309

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao Supervisor de manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que eles são de suma importância a para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar informa que, como ação de melhoria, informamos que a manutenção corretiva foi concluída no dia 13/01/2021, conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizado a limpeza e retirada do vazamento da Split da enfermaria 309.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/01 às 17h realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que como ação de melhoria a manutenção corretiva do ar foi concluída no dia 13/01/2021 conforme nosso cronograma de manutenção semanal. Nesse período foi realizado a limpeza

e retirada do vazamento da Split da enfermaria 309. Pedimos desculpas por eventuais transtorno ocorrido. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Conforme nossa resposta à reclamante, iremos monitorar a resolução dessa problemática. Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 23/16

SETOR DE ORIGEM: Folder Internação

DATA: 14/01/2021

NOME USUÁRIO: Chirlene Mota de Moraes - Nº23/2021

TELEFONE: (93) 99133-2074

RECLAMAÇÃO: "Semana passada fui fazer um Raio-x no começo da tarde e o funcionário Cleiton estava sem mascara durante o meu atendimento e de outra paciente também antes de mim.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente agradeço a participação da usuária. No memorando a usuária relata que o seu exame foi realizado pelo colaborador sem uso de máscara. Esta usuária estava internada. Na data de hoje (20/01/2021), conversei com a mesma por telefone e informei que isto não se repetirá e que o colaborador já havia sido orientado pela sua coordenação quanto à importância de EPI'S. Reforço que orientações por escrito já foram realizadas anteriormente para o colaborador citado. O caso foi repassado ao departamento de pessoal, para que seja tomada providências cabíveis ao ocorrido. A disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/01 às 10h realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a usuária nos informou que recebeu

telefonema da coordenadora do setor de exames, que conversou e comunicou que isto não se repetirá mais e que o colaborador já havia sido orientado quanto à importância de EPI'S. Esclarecemos a ela que orientações por escrito já foram realizadas anteriormente para o colaborador citado. O caso foi repassado ao departamento de pessoal, para que sejam tomadas providências cabíveis ao ocorrido. A disposição. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo desse processo. O SAU fará o monitoramento dessa problemática junto aos usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 24/17

SETOR DE ORIGEM: Folder SADT

DATA: 28/01/2021

NOME USUÁRIO: Sílvio Tadeu O. Ataíde - Nº24/2021

TELEFONE: 98117-4581

RECLAMAÇÃO: "O Sr Ari no atendimento do curativo foi negligente ao me atender. Meu retorno está marcado para o mesmo dia de retirada de pontos da cirurgia. O mesmo me enxotou para o posto de saúde."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecer por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Por isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para que assim seja oferecido um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao exposto descrito, importante relatar, que em hipótese alguma se teve a intenção de distrair o usuário. Reforço que em conversa com o enfermeiro Arildo (sala de curativo), o mesmo me relatou que sugeriu para a esposa do paciente que os pontos cirúrgicos fossem retirados em uma unidade ou posto de saúde próximo de sua residência, já que o mesmo não possuía dreno ou qualquer

outro fator que impossibilitasse tal retirada em outro local. E desta forma, a orientação dada pelo enfermeiro, pode ter sido interpretada de forma errônea, até porque a esposa do paciente não sabia que a sua consulta seria no mesmo dia do agendamento da retirada dos pontos. Esta orientação quanto à retirada de pontos em unidades ou postos de saúde próximo a residência do usuário, é devido pensarmos que a maioria dos mesmos são do interior, são idosos e a consulta não coincidir com a data da retirada dos pontos. Após esclarecimentos dos fatos, foi agendada a retirada dos pontos do paciente no mesmo dia da consulta para o HJB. Sempre estamos prontos para atender nosso usuário com respeito e humanização.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/01 às 14h15min realizamos contato telefônico com a usuária. Em conversa, primeiramente, nós, do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informamos que em hipótese alguma se teve a intenção de distratar o usuário. Reforço que em conversa com o enfermeiro Arildo (sala de curativo), o mesmo me relatou que sugeriu para a esposa do paciente que os pontos cirúrgicos fossem retirados em uma unidade ou posto de saúde próximo de sua residência, já que o mesmo não possuía dreno ou qualquer outro fator que impossibilitasse tal retirada em outro local. E desta forma, a orientação dada pelo enfermeiro, pode ter sido interpretada de forma errônea, até porque a esposa do paciente não sabia que a sua consulta seria no mesmo dia do agendamento da retirada dos pontos. Esta orientação quanto à retirada de pontos em unidades ou postos de saúde próximo a residência do usuário, é devido pensarmos que a maioria dos mesmos são do interior, são idosos e a consulta não coincidir com a data da retirada dos pontos. Após esclarecimentos dos fatos, foi agendada a retirada dos pontos do paciente no mesmo dia da consulta para o HJB. Sempre estamos prontos para atender nosso usuário com respeito e humanização. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

PLANO DE AÇÃO: O SAU encaminhou ao NEP LNT voltado à ética, condutas e posturas no atendimento ao usuário.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

HOSPITAL JEAN BITAR	**FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário**	SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
	Tabulação diária de pesquisa de alta hospitalar	GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.HJB.SAU.016 | Versão: 002 | Página 1 de 2	

DATA: 30/0172021

	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	31	50	83		83	81
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			1	40	42	83		83	82
3	O silêncio no ambiente hospitalar		1	2	36	44	83		83	80
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?			3	42	38	83		83	80
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		1	3	39	40	83		83	79
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	3	53	26	83		83	79
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?			1	31	51	83		83	82
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?		1	2	29	51	83		83	80
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?			2	44	37	83		83	81
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	35	47	83		83	82
	TOTAIS	0	4	20	380	426	830	0		806
		0,00%	0,48%	2,41%	45,78%	51,33%	100%	0,00%		97,11%

Foram realizadas [ ] entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

830
806
97,11%

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
	Tabulação diária de pesquisa do ambulatório		GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.HJB.SAU.013	Versão: 002	Página 1 de 2

Dat 31/01/2021

	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?	1	12	54	139	201	407		407	340
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		2	3	13	389	407		407	402
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			15	79	313	407		407	392
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
	4.1 Pelos médicos		3	11	125	268	407		407	393
	4.2 Pelos funcionários da Administração			14	118	275	407		407	393
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Pelos médicos		2	4	112	289	407		407	401
	5.2 Pelos funcionários da Administração			5	81	321	407		407	402
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			3	49	355	407		407	404
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos		2	3	174	228	407		407	402
	7.2 Pelos funcionários da Administração			24	158	225	407		407	383
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		1	3	123	280	407		407	403
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	2	4	142	258	407		407	400
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	2	3	98	303	407		407	401
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	108	298	407		407	406
	TOTAIS	3	26	147	1519	4003	5698	0	5698	5522
		0,05%	0,46%	2,58%	26,66%	70,25%	100%	0,00%		96,91%

Foram realizadas 407 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

	5698
Total de 7/8 e 9/10	5522
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,91%

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Tabulação diária de pesquisa do SADT		
	Código: FO.HJB.SAU.014	Versão: 002	Página 1 de 1

DATA: **31/01/2021**

	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?		2	17	151	187	357		357	338
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		1	14	166	176	357		357	342
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	8	85	263	357		357	348
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?		11	22	74	250	357		357	324
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		1	10	103	243	357		357	346
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?		1	7	101	248	357		357	349
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?		1	26	152	178	357		357	330
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?			16	122	219	357		357	341
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		1	16	99	241	357		357	340
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	46	310	357		357	356
	TOTAIS	0	19	137	1099	2315	3570	0	3570	3414
		0,00%	0,53%	3,84%	30,78%	64,85%	100%	0,00%		95,63%

Foram realizadas 357 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

Total respondido	3570
Total de 7/8 e 9/10	3414
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	95,63%

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Tabulação diária de pesquisa da internação		
	Código: FO.HJB.SAU.015	Versão: 002	Página 1 de 3

DATA: 01/01/2021

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?				5	23	55	83		883	78
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?				3	35	45	83		83	80
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)				2	22	59	83		83	81
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos			2	31	50	83		83	81
	4.2	Pelos enfermeiros			3	31	49	83		83	80
	4.3	Pelos Outros Profissionais			1	18	64	83		83	82
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Pelos médicos		1	3	28	51	83		83	79
	5.2	Pelos enfermeiros			5	36	42	83		83	78
	5.3	Pelos Outros Profissionais			1	24	58	83		83	82
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				1	20	62	83		83	82
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos			5	35	43	83		83	78

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

	7.2	Pelos enfermeiros			11	34	38	83		**83**	**72**
	7.3	Pelos Outros Profissionais			1	18	64	83		**83**	**82**
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				5	38	40	83		**83**	**78**
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				4	20	59	83		**83**	**79**
10	A limpeza das roupas de cama e banho?				3	17	63	83		**83**	**80**
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?				5	35	43	83		**83**	**78**
12	O silêncio no ambiente do hospital?				5	43	35	83		**83**	**78**
13	O horário em que são servidas as refeições?				3	34	46	83		**83**	**80**
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?				2	23	58	83		**83**	**81**
15	O horário das visitas?				1	11	71	83		**83**	**82**
16	Quanto aos medicamentos?										
	16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			4	28	51	**83**		**83**	**79**
	16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			3	38	42	**83**		**83**	**80**
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				1	17	65	83		**83**	**82**
18	Frequência de visitas realizadas?										

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

18.1	Pelos médicos			4	24	55	83		83	79
18.2	Pelos enfermeiros			4	38	41	83		83	79
18.3	Pelos Outros Profissionais			1	24	58	83		83	82
18.4	Pelos S A U			2	14	67	83		83	81
	TOTAIS	**0**	**1**	**90**	**759**	**1474**	**2324**		**2324**	**2233**
		0,00%	**0,04%**	**3,87%**	**32,66%**	**63,43%**	**96,08%**	**0,00%**		**96,08%**

Foram realizadas 83 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

Total respondido	**2324**
Total de 7/8 e 9/10	**2233**
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	**96,08%**

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Mapa de atendimento diário		
	Código: FO.HJB.SAU.012	Versão: 003	Página 1 de 2

JANEIRO/2021

Atividades	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
	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	Q	Q	S	S	D	
Visitas aos Leitos Clínica 3º andar				8	11	10	9	8			9	14	13	7	10			13	11	14	10	10			11	2	10	13	9			202
Visitas aos Leitos Clínica 4º andar				10	8	13	7	11			11	16	14	10	9			12	10	15	8	10			7	3	9	8	7			198
Visitas aos Leitos Clínica 5º andar				12	9	9	15	10			14	10	9	4	6			5	4	5	15	7			10	1	2	1	2			150
Pesquisas Internação 3º andar	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1		4	5											44
Pesquisas Internação 4º andar					1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	3	5											25
Pesquisas Internação 5º andar				1	1	1	1								1	1	1	1	1		1	1			1		1	1				14
Pesquisas Usuário Alta Hospitalar 3º andar	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	4	2	2	1		1		1	5	3			1					1		49
Pesquisas Usuário Alta Hospitalar 4º andar	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1					2	3											23
Pesquisas Usuário Alta Hospitalar 5º andar				1	1																			1	1		2	1	2	1	1	11
Pesquisas Usuário SADT				27	20	32	23	27			22	30	32	17	13			26	19	15	12	26			16							357
Atend. por meio de FOLDER					4	1	2	3			3			9	1		1	5	1	1	3				1	3		2	9			49
Pesquisas Usuário AMBULATÓRIO				26	21	24	27	34			23	31	29	20	24			27	34	24	15	23			25							407
Contato Telefônico				1			2	1			1		2	2				2	2	1	3	2			1	1	3	5	7			36
Atendimento em sala				5	1	2	1	2			1	2	3	1	1			1	1	2	1	2			1	2	3	2	3			37

SUS

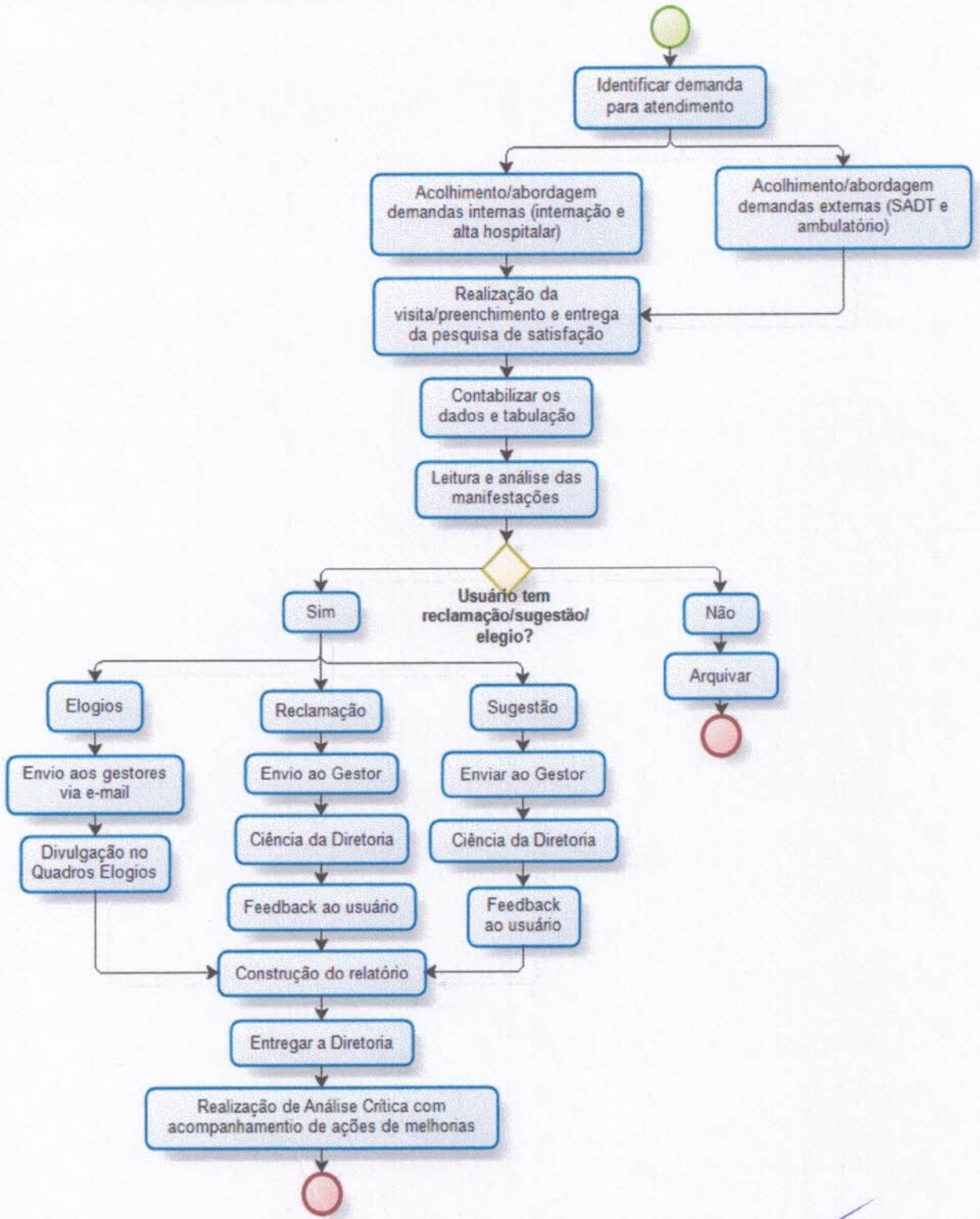
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Encaminhamentos Internos				2	4	2	5	2			5	1	1	3	1			5	2	3	4	2			3	2	2	1	2			52
Orientações e Informações				22	10	10	15	18			20	17	11	21	13			19	9	16	23	25			7	5	9	6	4			280
Participação em Treinamentos														1					1	1	1	1			2		1	1				9
TOTAL																															1943

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

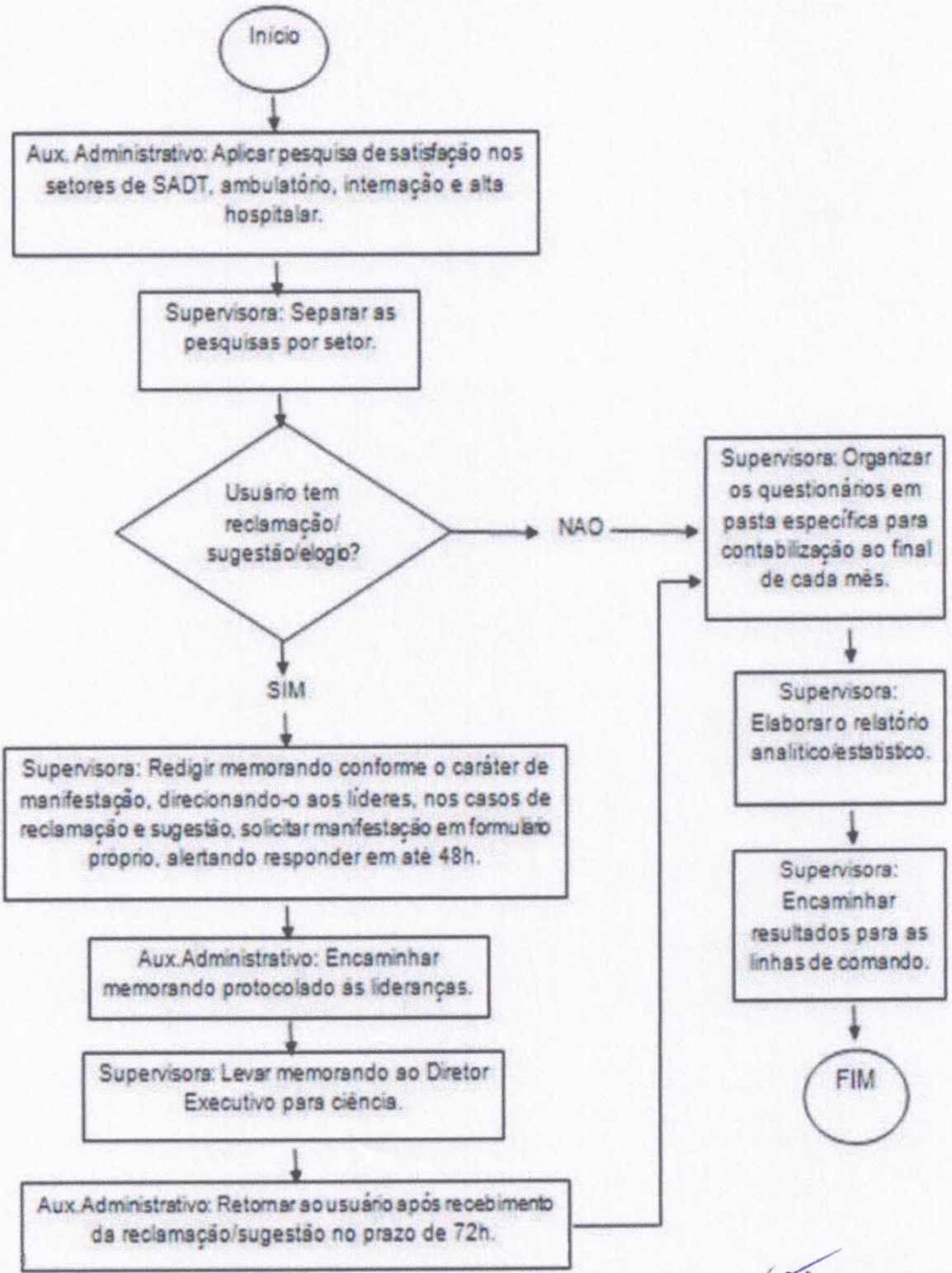
Anexo 01: Mapa de Processo



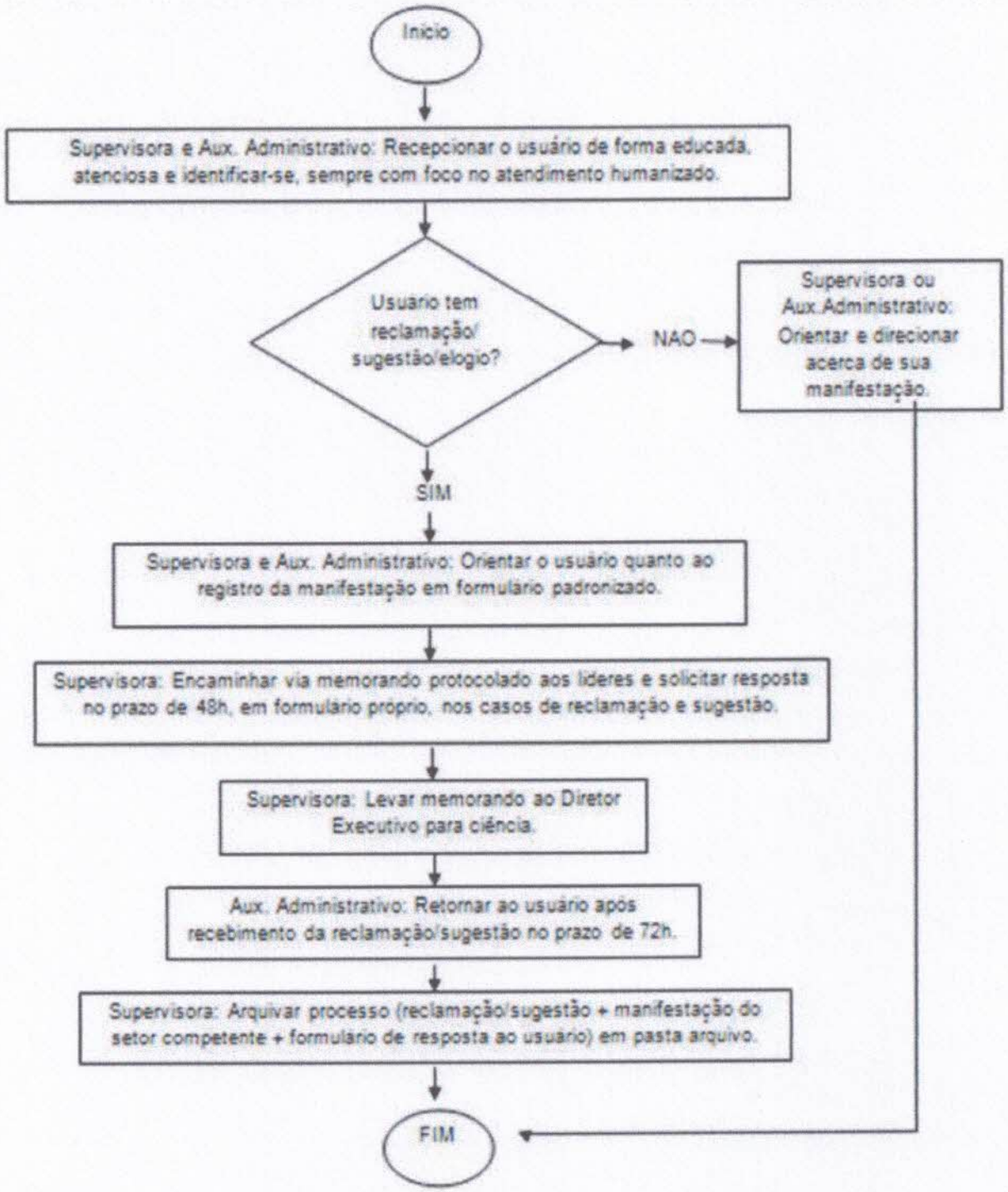
Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



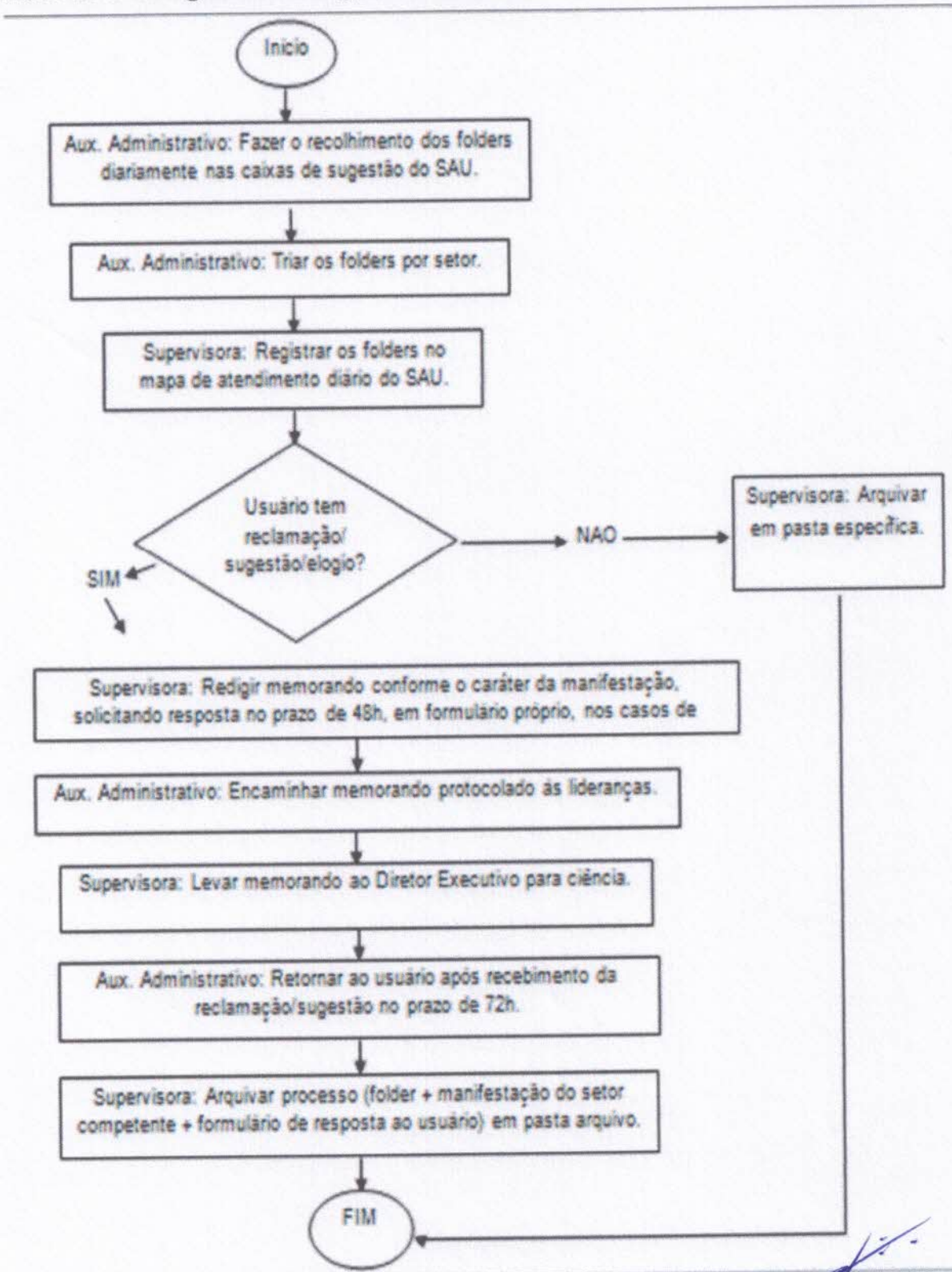
Gaia.



Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder.



Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JANEIRO/2021

Belém/PA

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JANEIRO 2021

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS.....
2.1. O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições .....

3. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES .....
3.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Janeiro 2021.....

4. ANÁLISE DE DADOS .....
4.1. Descrição das Atividades .....
4.2. Meta Mensal de Carga Horária em Treinamentos .....
4.3. Visão Geral de Treinamentos .....
4.4. Treinamentos Internos .....
4.5. Treinamentos Externos .....
4.6. Total de Horas em Treinamentos .....
4.7. Horas/Homens por Colaborador .....
4.8. Total de Participações .....
4.9. Quantitativo de Treinamentos por Setores .....

5. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA/DEP .....

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....

ANEXOS .....

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

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 PanAmericana 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 HJB e imprescindível ao Núcleo de Educação Permanente.

O NEP do HJB 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.

Dentro dessa perspectiva, o NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores das unidades criando mecanismos para realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: capacitar e qualificar seus colaboradores, ou seja, 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.

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

- Identificação das demandas e ofertas de formação/qualificação profissional, com vistas à melhoria do processo de trabalho e fortalecimento da integração ensino serviço no HJB;
- Apoio e elaboração de processos de qualificação profissional e formação em saúde, favorecendo a construção de metodologias que propiciem a integração entre ensino e serviço;
- Proposta de educação permanente junto ao grupo administrativo, com ênfase no processo de trabalho deste grupo no contexto da gestão do cuidado.

2.1. O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

- Manter o Núcleo de Educação Permanente atuante;
- Envolver gestores, colaboradores, usuários e Instituições de ensino nas discussões;
- Refletir sobre a prática e construir propostas de capacitação, sensibilização, treinamentos e outras intervenções visando a formação dos gestores e colaboradores;
- Realizar diagnóstico e planejar as ações de saúde de acordo com as necessidades locais, ou seja, da Instituição;
- Promover e desenvolver, em articulação com os setores do hospital, ações coletivas que permitam a partir da problematização do processo e da qualidade do trabalho;
- Identificar as necessidades de qualificação dos profissionais;
- Organizar e sistematizar a prática de treinamentos;
- Acompanhar e avaliar o desenvolvimento de cursos, programas e eventos;
- Promoção de Educação Permanente para todos os colaboradores do hospital, administrativos e profissionais de saúde;
- Colaborar com as iniciativas de Educação em Saúde realizadas pelos diversos setores e profissionais;
- Auxiliar os gestores acerca das elaborações dos LNT's pertinentes aos setores, os quais estão responsáveis;

- Elaborar Planejamento Anual de Treinamentos/PAT, que trata das capacitações/treinamentos e desenvolvimento de competências individuais e organizacionais, bem como respectivo cronograma, e submetê-los à aprovação da Diretoria;
- Computar as h/h dos colaboradores treinados em serviço (a partir das evidências entregues pelos responsáveis dos respectivos setores) visando a elaboração de relatórios para as instâncias superiores.

A Educação Permanente em Saúde trabalha com foco na transformação do processo de trabalho, orientado para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo HJB aos usuários e comunidade 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.

Desta forma, o Núcleo de Educação Permanente do Hospital Jean Bitar, tem por objetivo geral promover estratégias de educação permanente aos colaboradores, visando estabelecer uma equipe de profissionais com pensamento crítico, com capacidade de resolução de problemas e habilidades técnicas - científicas e princípios da humanização, orientadas para a melhoria da qualidade do serviço.

Portanto, durante o mês de Janeiro, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 31/01/2021.

3. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

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 e internos.

3.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Janeiro:

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Janeiro

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. Executiva	7	21	25:30:00
Dir. Financeira	22	224	198:53:00
Ger. Enfermagem	10	259	355:30:00
Dir. Técnica	0	0	0:00:00
TOTAL	39	504	579:53:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4. ANÁLISE DOS DADOS

4.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Janeiro foram realizados 39 (trinta e nove) treinamentos, contando com 504 (quinhentos e quatro) participações em treinamentos, totalizando 579h53min de treinamentos, acumulando um total de 1h55min35seg de treinamento por colaborador.

A redução significativa no quantitativo de treinamentos se dá as medidas restritivas para combater o COVID-19.

Além dos registros de treinamentos tivemos também: orientações de cunho pedagógico, orientações de rotina do setor, treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT e ações de diversas demandas:

- Ambientações setoriais;
- Integrações/Acolhimentos;
- Treinamentos de rotinas internas;
- Treinamentos externos;
- Cursos EaD.

4.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

No mês de Janeiro, obtivemos um quantitativo de 1h55min35seg de treinamento por colaborador.

4.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Ocorreram 504 registros de treinamentos, orientações e encontros realizados no mês de Janeiro, como também, atividades como orientações de cunho pedagógico individuais,

orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, integrações/acolhimentos, cursos externos e EaD, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicados no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de treinamentos realizados em Janeiro.

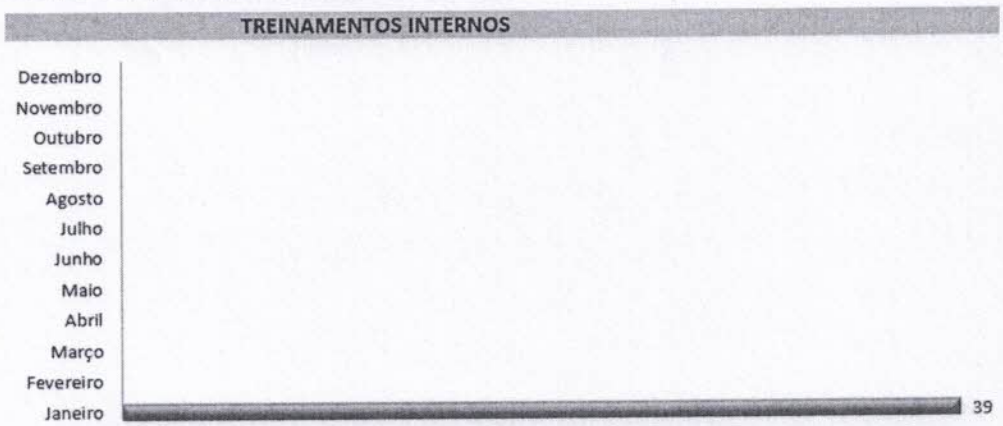
Mês	Total de Horas mês	Treinamentos Internos	Treinamentos Externos	Nº de Participantes	Total de horas por colaborador
JANEIRO/201	579h53min	**39**	**0**	504	**01:55:35**

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4.4. TREINAMENTOS INTERNOS

O mês de Janeiro foram realizados 39 treinamentos internamente.

Gráfico 01: Total de Treinamentos Internos

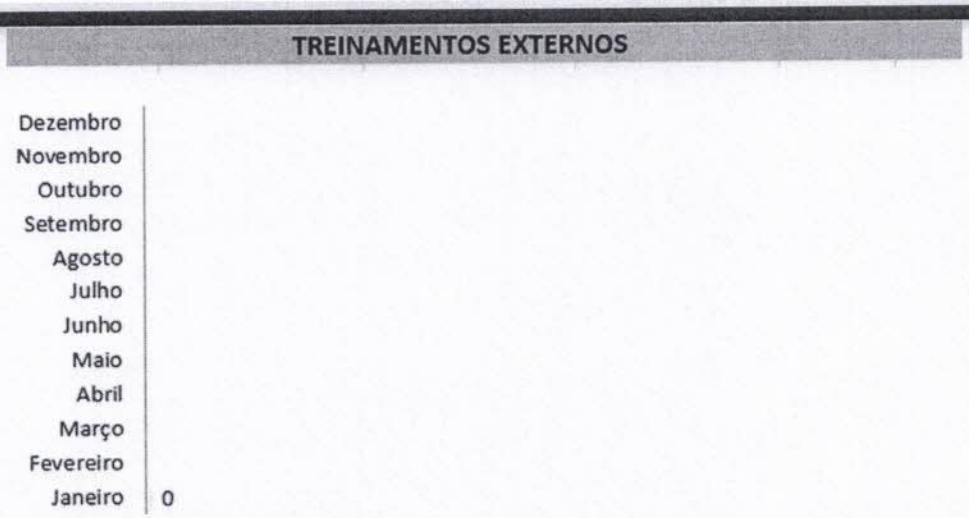


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente.

4.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Janeiro tivemos 0 participações em treinamentos externos.

Gráfico 02: Treinamentos Externos

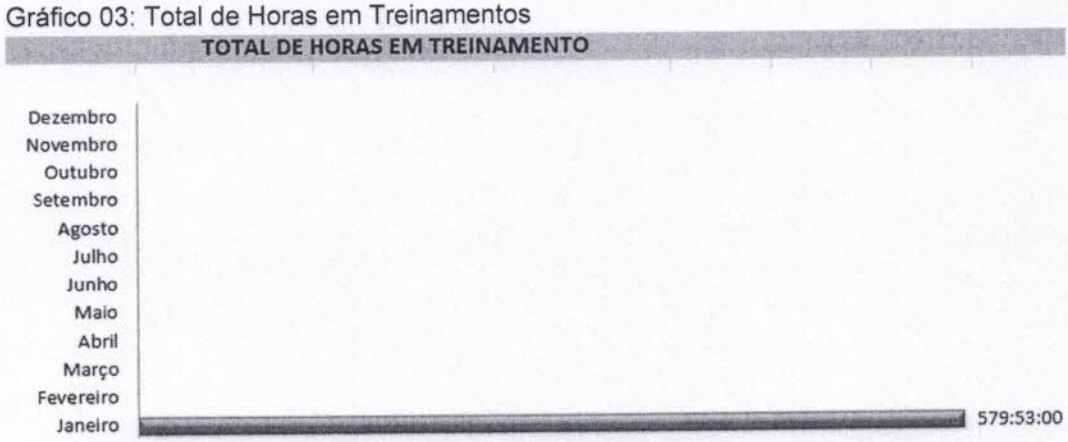


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

4.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Janeiro alcançamos um quantitativo de 579h53min total de horas em treinamentos realizados no HJB, como pode ser visualizado no gráfico abaixo:

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos

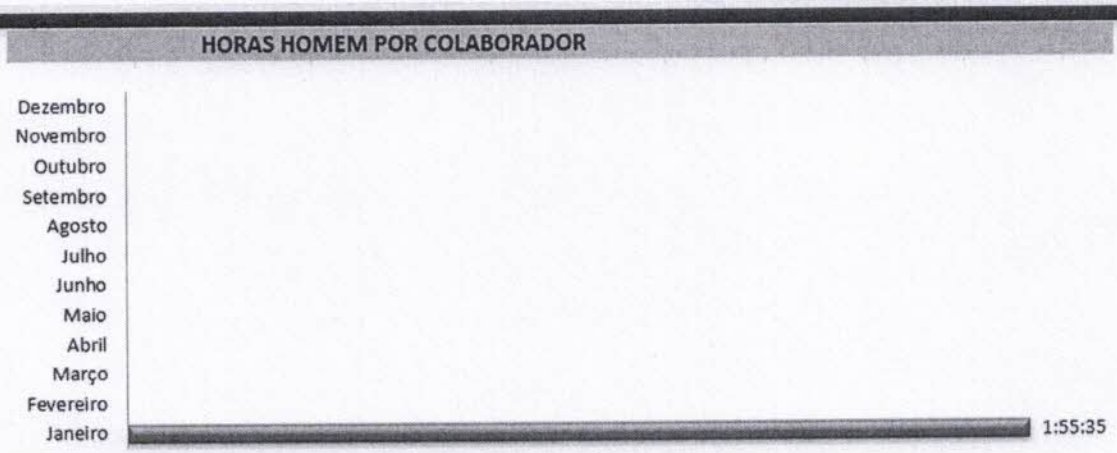


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

4.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Janeiro alcançamos um total de 1h55min35seg de treinamento por colaborador.

Gráfico 04: Total de horas por colaborador

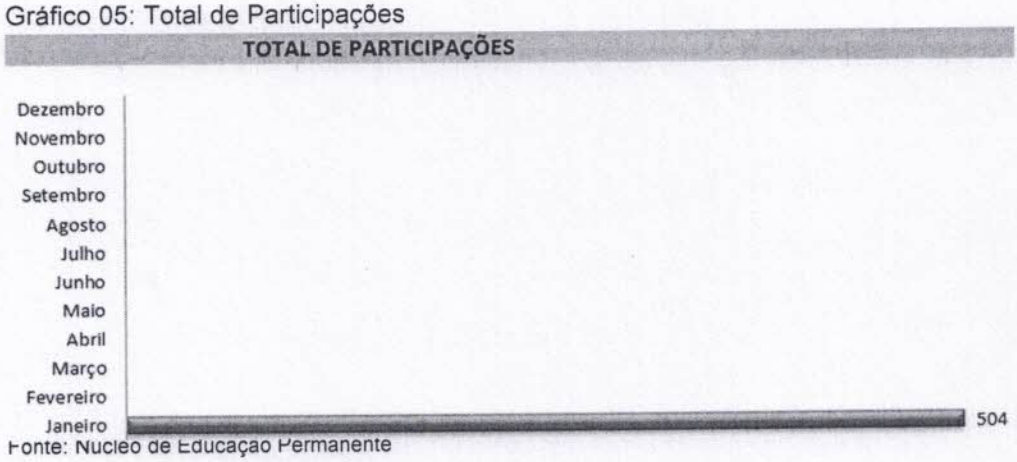


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

4.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Janeiro obtivemos um total de 504 participações em treinamentos.

Gráfico 05: Total de Participações



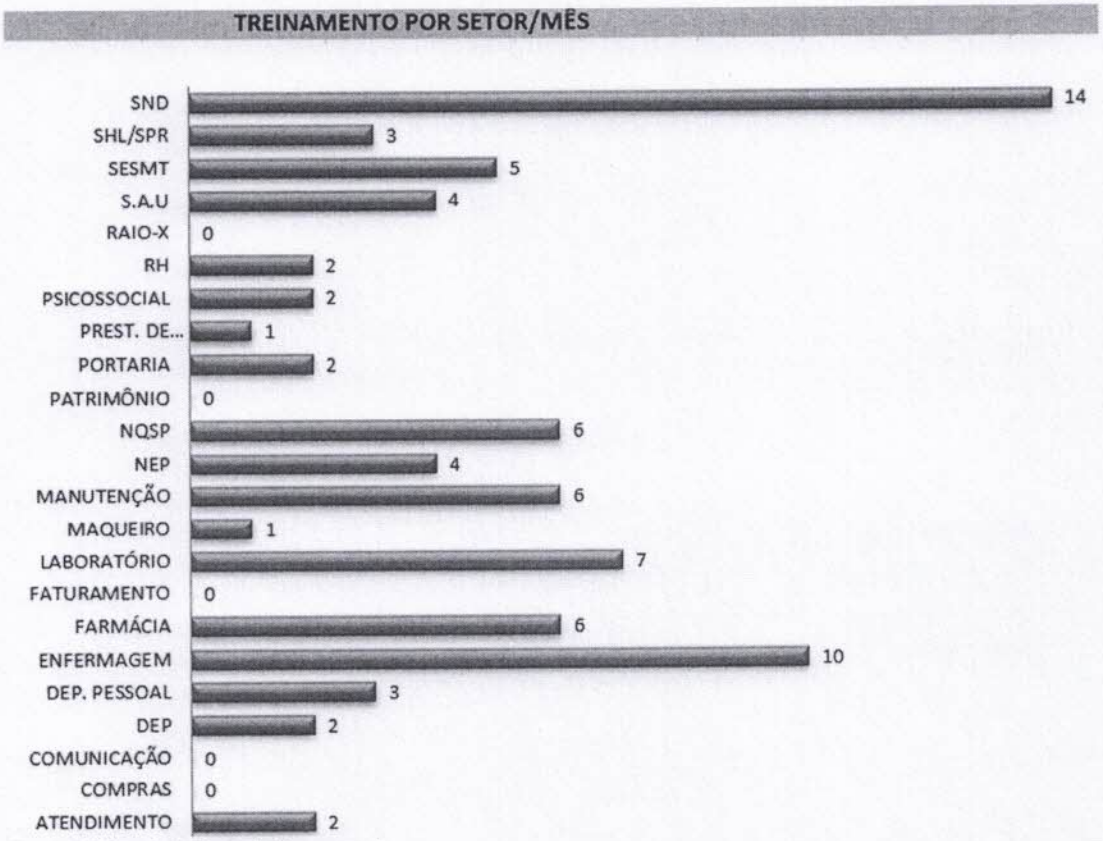
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

O NEP elaborou uma Planilha de Treinamentos Geral e por Setores, dessa forma, almeja incentivar os Coordenadores e Líderes a promoverem treinamentos e criar nos colaboradores a cultura de sempre e participar dos treinamentos disponibilizados pelo HJB, com a finalidade de integrar todos para desenvolvimento profissional e pessoal, pois, segundo Paulo Freire: "é fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal maneira que num dado momento a tua fala seja a tua prática ".

Através dos gráficos podemos visualizar a quantidade de treinamentos que cada setor participou ou ofertou treinamento aos colaboradores.

Gráfico 06: Representativo do Quantitativo de Treinamentos por Setores:



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

5. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

A Divisão de Ensino e Pesquisa faz 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 Hospital Jean Bitar/HJB.

A DEP conduz 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 contínuas desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter estrutural e normativo:

- Acolhimento/Integração aos acadêmicos da graduação, repassando os devidos direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais, com a participação dos

preceptores das respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: SCIH, SESMT e Portaria;

- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;
- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Ambientação Setorial (anual - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos Residentes Médicos e preceptores/supervisores dos Programas de Residências Médicas/PRM em: Clínica Médica (onde duas (2) modalidades rodam um (1) ano, dentro deste Programa: Dermatologia e Neurologia), Endocrinologia, Cirurgia Geral e Básica e Endoscopia, objetivando o repasse e devidos direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais, com a participação dos preceptores das respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: Diretoria Técnica, SCIH, SESMT, Agência Transfusional, NQSP, TI, Laboratório, Equipe de Enfermagem, Equipe do Apoio, SAU, Farmácia, Engenharia Clínica e Psicossocial;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de Medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Cardiologia, Pneumologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do 4º ano de Medicina no serviço de Clínica Médica (Endocrinologia, Pneumologia e Reumatologia);
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do curso de Graduação de Enfermagem nas Clínicas Integradas e Residentes de Enfermagem, que realizam seus estágios obrigatórios esporadicamente;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos e de enfermagem, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL, UFPA e UNIFAMAZ sobre os acadêmicos que iniciarão seus estágios obrigatórios neste HJB;

- Organização e assessoria às sessões clínicas dos preceptores x acadêmicos;
- Conduz as visitas técnicas acadêmicas oriundas das Instituições parceiras.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Hospital Jean Bitar tem como compromisso fortalecer a formação de pessoal e prestar serviços na área de saúde, garantindo a sua qualidade, por meio da capacitação constante de seus colaboradores, visando sempre a satisfação do usuário.

O Núcleo de Educação Permanente/NEP do HJB tem promovido e gerenciado todos os treinamentos 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.

O NEP conta com o apoio efetivo do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente/NQSP e do setor de RH, para articular ações constantes, junto aos demais setores, buscando com maior intensidade, alinhar as não conformidades e trabalhá-las no formato de treinamentos elencados no PAT/2021.

Este setor vem instituindo esta cultura de educação permanente a fim de sensibilizar, capacitar, e por fim deixar o colaborador mais capacitado, mais seguro para realizar práticas seguras de trabalho, bem como, a promoção à saúde.

Por fim, cabe enfatizar que este, enquanto setor responsável do gerenciamento de todos os treinamentos vem aprimorando suas técnicas e metodologias para que 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.

7. ANEXOS

Lista dos treinamentos realizados.

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS - JANEIRO 2021 - JEAN BITAR

DATA	SETOR	TREINAMENTOS INTERNOS	TREINAMENTOS EXTERNOS	Nº DE PARTICIPANT	C.H	TOTAL DE HORAS
18/01/2021	DEP	MAN.HJB.SCIH.003 - Isolamento e Precauções		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		P.S.HJB.NOSP.006 - Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos		1	1:00:00	1:00:00
14/01/2021	NEP/DEP	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
19/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Isolamento e Precauções		2	0:30:00	1:00:00
27/01/2021		Impacto da Pandemia por COVID-19 na Hanseníase		1	1:00:00	1:00:00
14/01/2021	HOSP	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
28/01/2021		Janeiro Branco - Quem cuida da mente cuida da vida		2	0:30:00	1:00:00
25/01/2021		Respeito em Discursos: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
25/01/2021		P.S.HJB.NOSP.006 - Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos		1	1:00:00	1:00:00
27/01/2021		Impacto da Pandemia por COVID-19 na Hanseníase		1	1:00:00	1:00:00
14/01/2021	RH	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
14/01/2021	S.A.U	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Isolamento e Precauções		2	0:30:00	1:00:00
25/01/2021		Janeiro Branco - Quem cuida da mente cuida da vida		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Respeito em Discursos: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
14/01/2021	ALMOXARIFADO	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
14/01/2021	APOIO	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
18/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Isolamento e Precauções		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Janeiro Branco - Quem cuida da mente cuida da vida		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Respeito em Discursos: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
05 e 06/01/2021	ATENDIMENTO	Orientação Ambulatorial de Saúde do Trabalhador - COVID-19		12	1:00:00	12:00:00
18, 20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Isolamento e Precauções		5	0:30:00	2:30:00
14/01/2021	DEP. PESSOAL	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Respeito em Discursos: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

06 e 07/01/2021	FARMÁCIA	Orientação Ambulatorial de Saúde do Trabalhador - COVID-19		15	0:15:00	3:45:00
14/01/2021		PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
18, 19, 20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Lavamento e Precauções		14	0:30:00	7:00:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Respeito em Discurso: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
26/01/2021		PS.HJB.NQSP.006 - Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos		5	1:00:00	5:00:00
06, 07, 11, 21 e 28/04/2021	LABORATÓRIO	FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	6:07:00	6:07:00
14/01/2021		PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
18/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Lavamento e Precauções		12	0:30:00	6:00:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Janeiro Branco - Quem cuida de mente cuida de vida		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Respeito em Discurso: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
27/01/2021		Impacto da Pandemia por COVID-19 na Hanseníase		1	1:00:00	1:00:00
06 a 13/01 e 01/02/2021	MANUTENÇÃO	FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	4:36:00	4:36:00
11 e 12/01/2021		Reunião Geral da Manutenção - Analise critica Anual referente ao ano de 2020 e Ações futuras para 2021		8	1:00:00	8:00:00
14/01/2021		PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
18/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Lavamento e Precauções		8	0:30:00	4:00:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Janeiro Branco - Quem cuida de mente cuida de vida		2	0:30:00	1:00:00
04 e 05/01/2021	PORTARIA	Orientação COVID-19		7	0:25:00	2:55:00
14/01/2021		PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
14/01/2021	PRES. DE CONTAS/ ESTATÍSTICA	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
14/01/2021	SESMT	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Lavamento e Precauções		2	0:30:00	1:00:00
25/01/2021		Respeito em Discurso: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
27/01/2021		Impacto da Pandemia por COVID-19 na Hanseníase		1	1:00:00	1:00:00

14/01/2021	SHL/SPR	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
18, 19, 20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Tratamento e Precauções		31	0:30:00	15:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
05/01/2021	SND	Alteração da Rotina das Nutricionistas na Assistência aos Usuários Bariátricos		2	1:00:00	2:00:00
05/01/2021		Alteração da Rotina de Dispensação de Dieta Enteral e Suplementos		2	1:00:00	2:00:00
05/01/2021		Alteração da Rotina de Estoque do SND		2	1:00:00	2:00:00
05/01/2021		Alteração da Rotina e Dispensação de Suplemento Abrevia de Jejum		2	1:00:00	2:00:00
05, 06, 08 e 11/01/2021		Orientação Ambulatorial de Saúde do Trabalhador - Conduta Preventiva		20	1:00:00	20:00:00
06 e 13/01/2021		Alteração da Rotina na Área de Produção		6	1:00:00	6:00:00
11/01/2021		Reforço da Rotina das Nutricionistas na Assistência		5	1:00:00	5:00:00
12 e 13/01/2021		Uso de EPI e Manuseio Solução Química (Grease cutter		10	0:30:00	5:00:00
13 e 19/01/2021		FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	9:00:00	9:00:00
14/01/2021		PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
18, 19, 20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Tratamento e Precauções		17	0:30:00	8:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
25/01/2021		Respeito em Discursos: Um bate-papo sobre a transexualidade		1	1:00:00	1:00:00
26/01/2021		PS.HJB.NQSP.006 - Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos		2	1:00:00	2:00:00
14/01/2021	TI	PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		1	3:30:00	3:30:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		1	0:30:00	0:30:00
06 a 27/01/2021	ENFERMAGEM	FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	141:00:00	141:00:00
06, 28, 29 e 31/01/2021		Formulário de Bundles - FO.HJB.SCIH.018 Versão 04		21	1:00:00	21:00:00
14/01/2021		PDL - Liderança: Papel e Responsabilidade		4	3:30:00	14:00:00
18, 19, 20/01/2021		MAN.HJB.SCIH.003 - Tratamento e Precauções		96	0:30:00	48:00:00
18/01/2021		Treinamento de Manuseio de Instrumentais - Cirurgia por Videolaparoscopia		20	1:00:00	20:00:00
19/01/2021		PDL - Política de Gestão de Pessoas		2	0:30:00	1:00:00
25/01/2021		Janeiro Branco - Quem cuida de mente cuida de vida		4	0:30:00	2:00:00
25/01/2021		Respeito em Discursos: Um bate-papo sobre a transexualidade		5	1:00:00	5:00:00
25 a 28/01/2021		PS.HJB.NQSP.006 - Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos		99	1:00:00	99:00:00
27/01/2021		Impacto da Pandemia por COVID-19 na Hanseníase		1	1:00:00	1:00:00
19/01/2021	MAQUEIRO	MAN.HJB.SCIH.003 - Tratamento e Precauções		3	0:30:00	1:30:00
19, 20/01/2021	PSICOSSOCIAL	MAN.HJB.SCIH.003 - Tratamento e Precauções		2	0:30:00	1:00:00
27/01/2021		Impacto da Pandemia por COVID-19 na Hanseníase		1	1:00:00	1:00:00
		26	1	504	269:53:00	579:53:00

Anabapado

Ana Paula Vogado Aguiar

Supervisora de Educação Permanente e Divisão de Ensino e Pesquisa

NEP-DEP/HJB/INDSH

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR CCIH

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

Janeiro de 2021

PRESIDENTE

Renata Karoline Lima da Silva - Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Renata Karoline Lima da Silva – Supervisora do SCIH/NHE

Juliana Li Ting Matos Sun Barreto – Médica Infectologista do SCIH/NHE

Giovanne da Silva Santos – Técnico de Enfermagem do SCIH/NHE

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Pereira da Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Franciele Pinheiro de Lima – Supervisora do SHL/SPR – Membro;

Andréia Maria Fernandes – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Arline Cybelle Barcellos Faccin – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Alexandra dos Santos Carmo – Gerente Assistencial – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

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

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de janeiro de 2021. O SCIH/NHE 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 2021, foram realizadas visitas de busca ativa nos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

III - 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 aos 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.

A busca ativa de usuários com dispositivos invasivos é realizada de segunda a sexta, através da contabilização e avaliação de todos os usuários internados nas unidades de internação, e a **tabela 01** 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 através de busca ativa.

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de janeiro de 2021.

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	758	575	75,85%
Clínicas Médicas	459	307	66,88%
Terapia Intensiva	127	107	84,25%
Total	1374	989	71,97%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística.

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de janeiro foram realizadas 228 cirurgias no hospital, com 79 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital. Durante o mês não houve casos de infecção de sitio cirúrgico limpo, tendo duas de sítios considerados contaminados, conforme tabela 02.

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

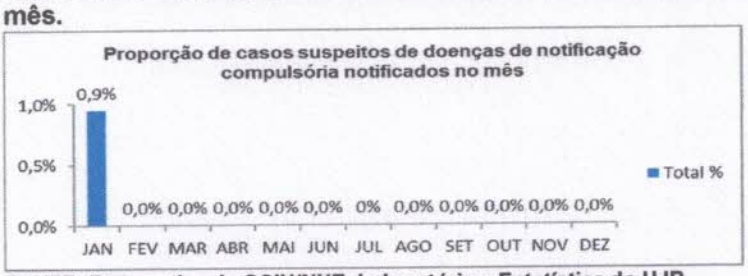
Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	79	34,65%	00	00%
Outras	149	65,35%	02	1,34%
Total	228	100%	02	0,87%

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico.

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. No mês de janeiro foram notificados 10 casos suspeitos de COVID-19 apenas um confirmado e um caso de Tuberculose pulmonar. Os casos foram notificados e as fichas de notificação encaminhadas ao serviço de vigilância epidemiológica da SESMA.

Gráfico 01: Proporção de casos suspeitos de doenças de notificação compulsória notificados no mês.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de janeiro houve um acidente de trabalho com material perfuro cortante, que seguiu o fluxo institucional, o qual é repassado aos colaboradores pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, com o apoio da equipe do SCIH/NHE, na integração/ambientação e reforçado sempre que necessário e/ou caso ocorra acidentes no ambiente de trabalho como forma de inibir novos acidentes. Além de orientação por parte da CIPA e Comissão gestora multidisciplinar.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de janeiro o SCIH/NHE realizou o treinamento do **Manual de Precaução e Isolamento**, com manual de **Abordagem e Controle de Surtos** e **Manual de Cultura de Vigilância** com a participação de 212 colaboradores das diversas equipes do hospital, perfazendo um total de adesão de 70,43%, tendo como facilitadores a enfermeira Renata Silva e o técnico de enfermagem Giovanne Santos, no período de 18 a 21/01/2021. Todos os treinamentos têm lista de frequência arquivada no Núcleo de Educação Permanente do hospital.

A. 6 – REUNIÕES

No mês de janeiro foi realizada a reunião ordinária da CCIH no dia 13/01/2021 os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

IV – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No referido mês, tivemos um total de 195 saídos com uma taxa de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) de 4,1% conforme mostra a **tabela 03** e o **gráfico 02** abaixo, a qual está dentro da meta de 4,5% estabelecida pelo HJB baseado na média do ano de 2020.

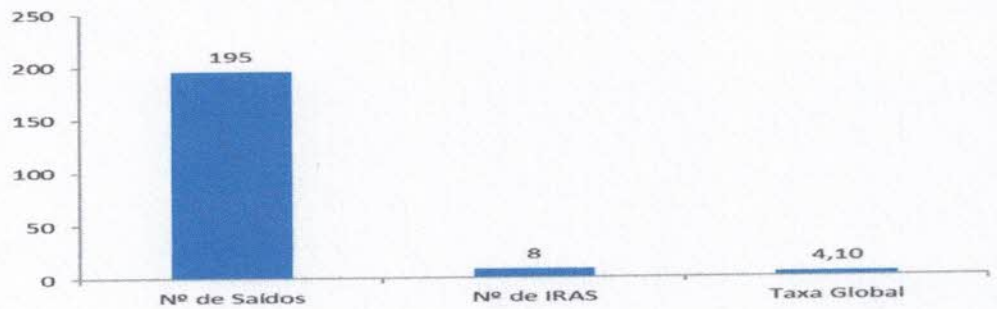
Tabela 03: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de janeiro de 2021.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS%	TPIRAS%	T-LETALIDADE
Janeiro	195	08	08	00	4,1%	4,1%	0,0%

Legenda:	
IRAS – Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde	PIRAS - Pacientes com Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde
TIRAS - Taxa de Infecção Relacionadas à Assistência à Saúde	TPIRAS - Taxa de Paciente com Infecção Relacionada à Assistência à Saúde
T-Letalidade – Taxa de letalidade	

FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

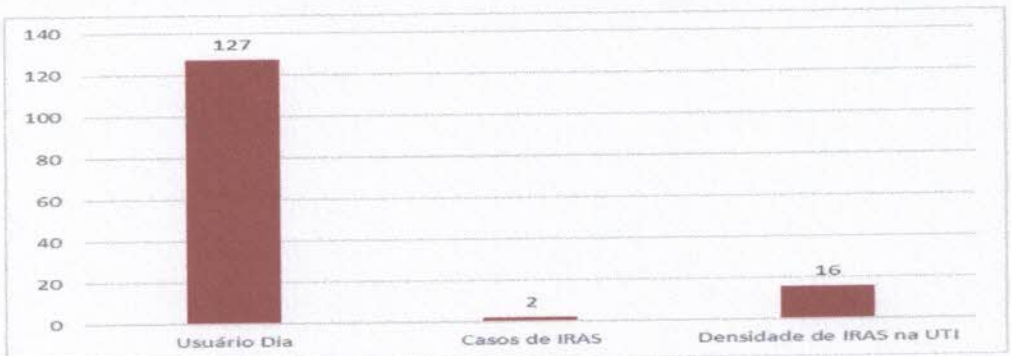
Gráfico 02: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde de janeiro de 2021.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

O **gráfico 03** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 16.

Gráfico 03: Densidade de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde em UTI.

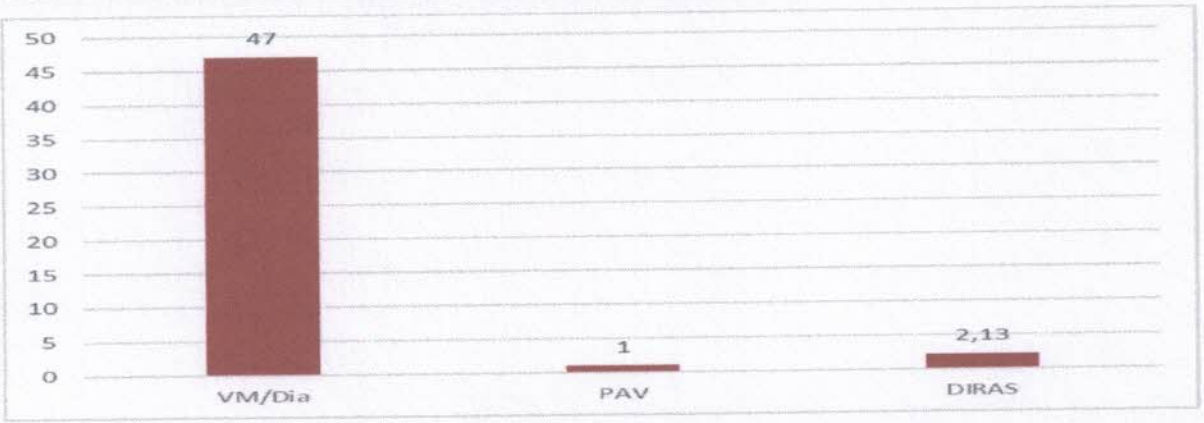


FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

No mês de janeiro houve 08 (oito) casos de infecções, sendo duas na Unidade de Terapia Intensiva relacionadas ao trato respiratório, uma delas associada a dispositivo invasivo **gráfico 04**, duas

na clínica médica, sendo ambas do trato respiratório, duas na clínica cirúrgica uma IPCS e uma de foco abdominal e duas relacionadas ao procedimento cirúrgico, ambas de sítio contaminado.

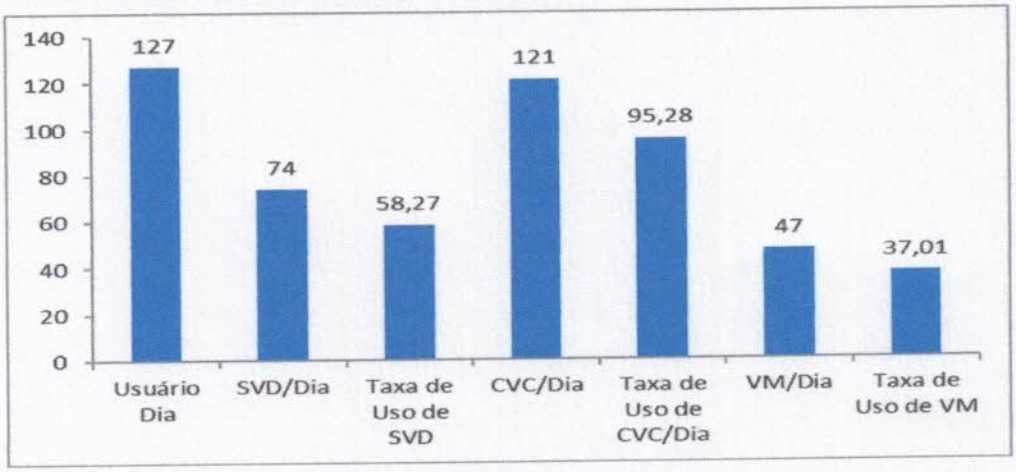
Gráfico 04: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – PAV



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

As visitas diárias na unidade de terapia intensiva com observação dos procedimentos realizados e controle rigoroso do uso de dispositivo invasivo são mantidas e servem de base de dados para a composição do relatório conforme o **gráfico 05**.

Gráfico 05: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

Medidas de controles para coibir as infecções já foram implantadas. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições com o intuito evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções relacionadas à assistência à saúde;
- Realizar auditória do monitoramento de bundles;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;
- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança;
- Participar da elaboração dos Protocolos clínicos.
- Realizar treinamento sobre Protocolo de Sepse e Notificação Compulsória.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, do Hospital 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.
- Monitoramento 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/NHE.
- 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, 05 de fevereiro de 2021.

Renata Silva
Supervisora SCIH/NHE
COREN-Pa 137.164-ENF

Renata Karoline Lima da Silva
Supervisora do SCIH/NHE – COREN/PA 137.164

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

ANEXO

Ata do Mês de Janeiro de 2021.

- Reunião Ordinária (13/01/2021)

ATA DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR CCIH

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Setor Responsável / Comissão: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
Data da Reunião: 13.01.2021	**Local:** Sala de Reunião do Anexo	**Hora:** 11:09	**Nº ATA 58**

Pauta 1: Relatório Mensal da SCIH

Participantes:

Renata Karoline Lima da Silva – Enfermeira do SCIH/NHE – Presidente;

Juliana Li Ting Matos Sun Barretos – Médica Infectologista do SCIH/NHE – Vice-Presidente;

Edilze Pereira da Silva – Coordenadora de Apoio - 2ª Secretária:

Helen Silva -Coordenadora NQSP

Vilma Almeida Sampaio – Coordenadora das Clinicas

Alexandra Santos - Gerente Assistencial - Membro consultor;

Andréia Maria F. da Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro Consultor;

Arline Cybelle B. Faccin – Farmacêutica – Membro Consultor;

Ausente (s): Rodrigo Frohlich; Franciele P. de Lima – Supervisora do SHL/SPR – Secretária;

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Não se aplica.

Desenvolvimento:

Resumo do Relatório Apresentado pelo SCIH:

Dra Juliana iniciou apresentando os dados referentes ao mês:

- Uso Global de antibióticos nos pacientes internados em dez/20 (193): Sendo 55,28% (55) com uso de ATB e 138,72% sem uso de ATB (138)

Comentários Dra. Juliana relatou que embora o uso de antibiótico venha reduzindo mês a mês devido a mudança do perfil do hospital, em dezembro comparado a novembro houve aumento do consumo de antibiótico mais caros, apesar de redução de número de pacientes internados; houve no mês de dezembro 73 intervenções do SCIH, sendo 50% a média de todos os meses e que na maioria das vezes foi para encerrar ou escalonar o uso;

Comentários Dra.Juliana: Com relação a duração de antibioticoterapia por tratamentos iniciados a maioria, cerca de são tratamentos curtos:

- 90,62%.....até 07 dias
- 23,16% .....08 a 10 dias
- 21,14% .....11 a 14 dias
- 12,8%.....14 dias

Continuando explicações do Relatório: Indicação de Antibioticoterapia por tratamento iniciados em dez/20:

84 infecções comunitária ou de outras instituições (infecções respiratórias); IRAS: 62

- Infecções hospitalares quase 50% sitio cirúrgico ou associadas a complicações cirúrgicas, todos eletivos; dos que usaram antibiótico, mais de sete dias 40% associados a procedimento cirúrgico. Ressaltou que no mês de dezembro não houve nenhuma infecção de corrente sanguínea devido reforço de cuidados nas Clinicas e UTI. No uso de cateter central observou-se queda significativa de infecções (aumento no cuidado do manuseio do cateter).
- **Dado positivo**: Reduzimos os pacientes que chegavam com infecção comunitária e adquirem infecção hospitalar, está sendo reduzido mês a mês;
- Pacientes que precisam fazer mais tempo de antibiótico (sitio e cirúrgico e complicações cirúrgico); Pacientes cirúrgicos faz abcesso, reabordagem, infecções
- A Enfermeira Renata informou que das sete infecções, cinco são relacionadas a pacientes cirúrgicos todas acompanhadas pela equipe, os problemas relacionados as complicações cirúrgicas foram notificadas e já repassado ao Dr. Caio a necessidade de análise dos processos;
- Dra. Juliana deu continuidade no repasse dos dados, a taxa Global de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde, foi de 3,45%, sendo duas na UTI relacionada ao trato respiratório, uma delas associada a dispositivo invasivo, duas na Clínica Médica, sendo uma infecção do trato urinário e uma pneumonia, uma na Clínica cirúrgica de foco abdominal e duas relacionadas ao procedimento cirúrgico, uma de sítio limpo e uma de sítio contaminado.

Após explicações do relatório SCIH, Dra. Juliana, Enfermeira Renata e Dra. Denise, conversaram sobre algumas situações relacionadas aos resultados do mês visando melhorias nos fluxos, Dra. Sugeriu que as melhorias sejam expostas nos Rounds de segurança e os pontos a serem melhorados serão repassados as chefias médicas em reunião.

Ações Futuras: Não se aplica.

Responsável pela ATA: Edilze Pereira da Silva

Nomes/Assinaturas: Em anexo lista de frequência.

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião da CCIH					
Facilitador: Juliana Barreto			Empresa/Consultoria:		
Qualificação do Facilitador: Especialista			Responsável pelo Evento: Renata Silva		
Data: 13/1/2021	Horário/Início: 11 h 00 min. / Término: __ h__ min			C. Horária Total:__ h__ min	
Setor: SCIH	Diretoria: Executiva		Local: Sala de Reuniões do Anexo		
Tipo: (X) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:					
Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	556	Alexandre dos Santos		GAS	Gerente.
2.	650	Vilma N. Sampaio		CKm. Infec.	Coord.
3.		Denise D. Z. Villacorta		DT	DT
4.	605	Adline Cybelli B. Faccin		Farmácia	Supervisora.
5.	445	Andreia Maria Fernandes		Laboratório	Coordenadora
6.	438	Helen Silva		NOSP	Coordenadora
7.	36	Edite Pereira da Silva		Apoio	Coordenação
8.	601	Renata Karolini Leirna da Silva		SCIH/NHE	Supervisora
9.		Juliana L. Tmg M. S Barreto		SCIH / NHE	Médica
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 09

Assinatura do Facilitador: _____ Responsável Pelo Evento: _____

INDSH
RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO CRO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Setor Responsável / Responsável / Comissão: Comissão de revisão de óbitos

Data da Reunião: 01/02/2021	**Local:** Sala de reuniões (anexo)	**Hora:** 15h	**Nº ATA 36**

Pauta:

1. Avaliação/discussão, por meio de *check list,* dos óbitos a esclarecer e óbitos analisados, referentes ao mês de janeiro, com encaminhamentos dos óbitos a esclarecer para auditoria clínico cirúrgica através do Protocolo de Londres – Responsável: Todos os membros.
2. Identificação do perfil do óbito da instituição (idade, diagnóstico de entrada, causa do óbito, onde ocorreu o óbito, data de admissão, motivo da admissão, procedência, tempo de internação) ocorridos em janeiro de 2021 - Responsável: Leila Rezegue .
3. Taxa de mortalidade operatória/ Taxa de Cirurgia de Urgência referente ao mês de Janeiro.

Participantes: Alex Bernardo – Fisioterapeuta – Membro
Anne Gonçalves – Psicóloga – 1ª Secretária
Marta Pamplona – Assistente Social – 2ª Secretária
Rosângela Leão – Médica – Vice presidente
Laiane Dias – Médica – Membro;
Leila Rezegue – Médica – Presidente

Ausente (s): Não se aplica. Foram dispensados pela Presidente todos os membros exceto a médica Rosangela Leão em virtude do baixo número de óbitos para auditoria

Pendências: Auditoria do óbito O.R. (em análise)

Desenvolvimento:

1. Foram revisados, por meio de *check lists*, os prontuários dos 05 óbitos ocorridos em janeiro de 2021, com discussão das causas e avaliação de óbitos a esclarecer através do Protocolo de Londres e demais óbitos analisados. Encaminhados os óbitos a esclarecer para auditoria.

   - Número de óbitos considerados a esclarecer: 1
   - Número de óbitos analisados: 04

2. Foram descritos os 05 óbitos apresentados pelo setor de faturamento e revisados na íntegra, com a identificação do perfil do óbito da instituição (idade, diagnóstico de entrada, causa do óbito, onde ocorreu o

Leila Rezegue
CRM: 3249

óbito, data de admissão, motivo da admissão, procedência, tempo de internação) ocorridos em janeiro de 2021 (em anexo). Tais óbitos ocorreram na faixa etária entre 57 e 88 anos, com as seguintes causas: SEPTICEMIA e PNEUMONIA. O período de internação dos usuários ocorreu entre 8 e 23 dias. A maior ocorrência dos óbitos revisados se deu no setor UTI.

3. No mês de janeiro houve 01 óbito cirúrgico, com taxa de mortalidade operatória de 0,43% % e a taxa de cirurgia de urgência foi de 1,75%.

Ações Futuras:

1. Avaliar e discutir, através de *check list,* os óbitos a esclarecer e óbitos analisados, a serem abordados na próxima reunião, com encaminhamentos dos óbitos a esclarecer para auditoria clínico cirúrgica através do Protocolo de Londres – Responsável: Todos os membros – Prazo para realização: 28/02/2021.
2. Descrever o perfil do óbito da instituição (idade, diagnóstico de entrada, causa do óbito, onde ocorreu o óbito, data de admissão, motivo da admissão, procedência, tempo de internação) referentes ao próximo mês – Responsável: Anne Gonçalves e Leila Rezegue - Prazo para realização: 28/02/2021.
3. Realizar auditoria dos óbitos considerados a esclarecer -------- Responsável: Leila Rezegue - Prazo para realização: 28/02/2021.
4. Analisar taxa operatória/Taxa de cirurgia de urgência referente ao próximo mês – Responsável: Leila Rezegue – Prazo para realização: 28/02/2021.

Nomes/Assinaturas: Lista de presença anexada.

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

Leila Rezegue
CRM: 3248

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 002	Página: 1 de 1	

Nome do Evento: REUNIÃO COMISSÃO ÓBITO			
Facilitador: LEILA REZEGUE		**Empresa/Consultoria:**	
Qualificação do Facilitador		**Responsável elo evento:**	
Data: 01/02/21	**Horário/Início:** ___ h___ min. / **Término:** ___ h___ min.		**C. Horária Total:** ___ h___ min.
Setor:	**Diretoria:**		**Local:**

Tipo: Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros ( ) Especificar:_____

Nº	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	—	LEILA REZEGUE	Leila Rezegue CRM-PA 9249	UTI	COORD/ MEDICA
2.	—	CORALGELA LEÃO	Coralgela Leão Méd. Rosangela Leão Medicina Intensiva CRM - PA 4738	UTI	MEDICA
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					

Total de Participantes: _____

Assinatura do Facilitador:_____

Responsável pelo Evento:_____

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO CRP

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Setor Responsável / Comissão: Comissão de Revisão de Prontuário			
Data da Reunião:26/01/2021	**Local: Sala de Reuniões**	**Hora: 17:00 as 18:00**	**Nº ATA 038**

Pauta: Análise do check list de preenchimento de 22 prontuários

Participantes:

Igor Mizael Saadi - Médico – Presidente

Tanise Maia - Médico – Se desligou do hospital

Rodolfo Santiago - Faturista – 1º Secretario

Mara Maia - Enfermeira 2ª Secretário

Virgínia Monteiro - Médica – Membro

Alexandra do Carmo - Gerente Assistencial – Membro

Caio Brito – Medico da Qualidade – (Membro Convidado)

Giovani Merenda – Diretor Executivo - Membro

Ausente (s):

Giovani Merenda – Diretor Executivo – Membro (Reunião interna)

Virginia Monteiro – Médica – Membro – (Falta injustificada)

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Análise crítica dos dados SAS

Desenvolvimento:

Os membros da Comissão de Revisão de Prontuários avaliaram seus quantitativos de prontuários (Vinte e dois - 22) para analisar suas respectivas conformidades e/ou não conformidades.

Foram realizados analise de 22 prontuários, sendo 06 deles da clínica medica e 16 deles da clínica cirúrgica, de um total de 195 saídas mensais do mês de Janeiro de 2021, foram contemplados e registrados no checklist, predeterminado em reunião anterior.

Tais itens do checklist contemplam todos os documentos obrigatórios no prontuário de cada usuário, seguindo um fluxo de internação passando pela recepção, clinicas e faturamento.

Além de que, vale ressaltar, dentro do checklist estão inseridos os documentos obrigatórios exigidos pela SESPA e que, também, são avaliados como conforme ou não conforme.

A agente administrativa responsável pela análise das conformidades e não conformidades, entregou os prontuários com a folha de checklist já preenchida com tais conformidades e não conformidades, sendo marcado o item no checklist quando não conforme.

Fizemos análise quantitativa de todos os itens que estão conforme e não conformes indicados na folha de checklist, e assim verificamos quanto o prontuário tem um ótimo, bom, regular ou ruim, sendo que, quando não há não conformidades o prontuário e considerado ótimo, até um item não conforme será um bom prontuário, até 2 itens não conforme será um regular prontuário e acima de 2 não conformidades será considerado um prontuário ruim.

Analise Quantitativa e Qualitativo

Observamos que em todos os itens obrigatórios da SESPA estavam presentes em 22 prontuários, sendo 20 com conceito OTIMO, mas dois com conceito BOM por estar com item em falta ou não conforme.

- Prontuário 43519 - Falta de evolução do técnico de enfermagem do dia 30/12/2020 e 01/01/2021

- Prontuário 43870 - Falta evolução do técnico de enfermagem 12/01/2021

Tratativa dos Prontuários (43519 e 43870)

Prontuários que apresentaram pendências ou não conformidades, foram encaminhados para as suas respectivas chefias e foram feitas as devidas correções dos itens pendentes. Feito também notificação das não conformidades junto a diretoria técnica do hospital.

Prontuários Analisados

1 – 37398 – V. O. N	7 – 43869 – B. M. P. L	13 – 43519 – F. A. C. M	19 – 44182 – E. S. P
2 – 43178 – C. S. O	8 – 38939 – E. M. T. P	14 – 43870 – L. F. F. C	20 – 42322 – J. S. O
3 – 43452 – P. J. O. F	9 – 25787 – G. V. R	15 – 33200 – M. M. S. R	21 – 38548 – M. J. V. C
4 – 43512 – D. S. P. S	10 – 43610 – M. O. C	16 – 22789 – C. G. S	22 – 44184 – P. K. O. P
5 – 44315 – E. S. R. D	11 – 43044 – O. S. S. S	17 – 15652 – R. S. P. O	
6 – 27567 – T. M. A	12 – 41185 – P. B. S	18 – 43572 – O. T. S	

Reforçamos que as não conformidades refletem também no processo de faturamento do Hospital Jean Bitar, a cada prontuário repleto de não conformidades, ocorre o desperdício de tempo e de meta da Unidade hospitalar, culminando em impactos jurídicos e desgastes para com as instâncias superiores.

Ações Futuras:

1- Auditoria nos setores
2- Inserir dados da análise no Interact/SAS

Obs: Todas as ações têm caráter continuo com tempo indeterminado da equipe multidisciplinar.

Responsável pela ATA:

Igor Mizael Saadi - Médico – Presidente

Rodolfo Santiago – 1º secretario

Nomes/Assinaturas: Segue lista de presença anexo.

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Comissão de Revisão de Prontuários			
Facilitador: Comissão		**Empresa/Consultoria:**	
Qualificação do Facilitador:		**Responsável pelo Evento:**	
Data: 26/01/2021	**Horário/Início:** 17h 00 min. / **Término:** 18h 00 min	**C. Horária Total:** __ h __ min	
Setor:	**Diretoria:**	**Local:**	
Tipo: (X) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:			

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	556	Alexandra dos Santos		GAS	Gerente.
2.	32	Maria Maia		SSDI	Coord.
3.	643	Caio V. Botelho Brito		NQSP	médico
4.		Ana Raquel Fagundes		CM	presidente
5.	277	Rosiane C. T. Sodré		Faturamento	Faturista
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 05

Assinatura do Facilitador: _____

Responsável Pelo Evento: _____

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano
RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DE FARMÁCIA

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Setor Responsável / Comissão: COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA

Data da Reunião: 07/01/2021	Local: Sala da Direção	Hora: 09:30	Nº ATA: 37

Pauta:

1. **Solicitações de Padronização:**
   a. Fio PDS 2.0 , 3.0 – Bariátrica;
   b. Tiamina comprimido ou injetável.

2. Despadronização:
   a. Lista de medicamentos com baixo consumo;
   b. Dializador 6F;
   c. Equipo lifemed;

3. Queixa técnica: (Desqualificação)
   a. Fio cirúrgico arrebenta com facilidade (consumo maior do que o necessário).
   b. Vacuômetro
   c. Lidocaina geleia.
   d. Dreno 3.2

4. **Plano de ação devido evento adverso**
5. Atualização do Regimento da Comissão de Farmácia e Terapêutica com a inclusão sobre os itens referentes a padronização de materiais
6. **Pendencia**
7. Atualização do Regimento da Comissão de Farmácia e Terapêutica com a inclusão sobre os itens referentes a padronização de materiais

Participantes:

Arline Cybelle B. Faccim – Farmaceutica – Presidente;

Thatyelle Pantoja – membro

Rodrigo Frohlich – Diretor Administrativo e financeiro – Vice presidente

Denise Villacorta – Diretora Técnica- membro

Fabricio Fernandes – Supervisor de Logística – membro;

Renata Karoline Lima – Enfermeira do SCIH – membro

Alexandra Santos

Ausente: Férias - Luciana Cristina da Costa Gomes – Coordenadora de Enfermagem – Secretária.

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

1. Atualização do regimento da comissão de Farmácia e terapêutica com a inclusão sobre os itens referentes a

padronização de materiais.

1. **Desenvolvimento:**

a. **Solicitações de Padronização**

b. Farmacêutica Arline apresenta a solicitação de padronização do Fio PDS 2.0, e PDS 3.0, realizada pela equipe cirúrgica da Bariátrica, após a análise da Comissão definiu-se que serão padronizados independente da marca, mas a apresentação dos Fios PDS II 2-0, 70 cm, agulha ½ - 2,4 cm e PDS II 3-0, 70 cm, agulha ½ - 2,4 cm.

c. Farmacêutica Arline apresenta a solicitação de padronização de Tiamina (Vitamina B1) (comprimido ou ampola), realizada pela equipe da UTI, após análise da Comissão definiu-se pela não padronização, por entendimento que não há demanda que justifique a padronização. Ficando uma observação para que o produto seja reavaliado futuramente caso haja aumento de demanda de solicitação de compra de "Não Padrão".

2. **Despadronização**

a. A farmacêutica Arline informa que em dezembro após análise de consumo de medicamentos realizada pelos Farmacêuticos e avaliação da Direção Técnica foram despadronizados 25 medicamentos (anexo) que não possuíam demanda justificável há um ano.

b. Farm. Arline também traz ao conhecimento da Comissão o consumo do Dializador F6 e o vencimento dos mesmos e informa que segundo o nefrologista é um material utilizado para a pediatria e não justificaria a manutenção de sua padronização. Informa que a equipe de nefrologia irá avaliar os tamanhos padronizados e verificar a necessidade. Solicitado assim ao Almoxarifado que não realize a compra de reposição até a avaliação.

c. Farmacêutica Arline informa a falta do Equipo bomba da marca Lifemed, e realiza o questionamento sobre a necessidade de manter duas marcas do equipo bomba padronizados. Enfermeira Alexandra irá avaliar a necessidade junto a equipe.

3. **Queixa técnica (Desqualificação):**

Farmacêutica Arline traz para conhecimento e análise as seguintes Queixas técnicas:

a. A notificação da equipe cirúrgica da bariátrica relacionada a marca do Fio 2-0 da bioline, o qual arrebenta com facilidade tendo um consumo maior do que o necessário. Utilizando o fluxo e classificação de risco do produto o mesmo foi classificado em Classe III (alto risco), com a investigação e análise realizada a Comissão decidiu pela desqualificação da marca Bioline para o Fio Polidioxanona 2-0.

b. Informa que houve três notificações do Vacuômetro, com a perda de 9 frascos do mesmo, porém não notificados. Utilizando o fluxo e classificação de risco do produto o mesmo foi classificado em Classe III (alto

risco), com a investigação e análise realizada a Comissão decidiu pela desqualificação da marca Haoxi.

Durante

c. Notificado pela equipe da Endoscopia a Lidocaína geleia da marca Labcaína, a mesma possui o aspecto de cola dificultando e causando resistência no momento do procedimento. Foi solicitado a avaliação e parecer técnico da equipe de enfermagem na qual deu o parecer pela desqualificação. A comissão avaliou a queixa técnica e o parecer e optou pela desqualificação da lidocaína geleia da marca Labcaína.

d. Sobre o Dreno de sucção 3,2 mm, da marca Med Sharp, pois os drenos utilizados apresentaram falha, não estavam fazendo o vácuo. Utilizando o fluxo e classificação de risco do produto o mesmo foi classificado em Classe III (alto risco), com a investigação e análise realizada a Comissão decidiu pela desqualificação da marca Med Sharp.

Durante a avaliação do Dreno verificou-se a presença do cadastro de vários frascos de Dreno, Fabrício informou que há vários materiais que possuem cadastros duplicados. Desta forma a Enfermeira Alexandra ficou responsável em avaliar qual dos frascos de dreno será mantido na padronização. E a comissão também definiu que a partir desta data todas as inclusões de cadastro deverão passar pela avaliação da Comissão.

4. Farmacêutica Arline traz o artigo 14 para a atualização do regimento da comissão de Farmácia e terapêutica (Ata de abertura) com a inclusão sobre os itens referentes a padronização de materiais. Apresenta o fluxo que orientará as ações referente a queixa técnica. Também apresenta a atualização do formulário de queixa técnica com a inclusão da classificação de risco de produtos para a Saúde, baseado na RDC nº185 – 22/10/2001. A comissão avaliou e aprovou o fluxo e a atualização do formulário.

Pendências:

- Versionamento da ata de abertura e do formulário de queixa técnica.

Responsável: Arline Faccin

- Envio da lista de consumo de materiais para os membros da comissão para avaliação.

Responsável: Fabrício Fernandes

- Avaliação dos Cadastros dos Frascos de Dreno
- Avaliação da necessidade de manter na padronização do Equipo da marca Lifemed.

Responsável: Alexandra Santos

Responsável pela ATA: Arline Cybelle Barcellos Faccin

Nomes/Assinaturas:

Na lista de presença em anexo

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião da Comissão de Farmácia e Terapêutica			
Facilitador: Aline Facin		Empresa/Consultoria:	
Qualificação do Facilitador: Farmacêutica		Responsável pelo Evento: Aline Facin	
Data: 07/01/21	Horário/Início: 10 h 00 min. / Término: 11 h 00 min		C. Horária Total: __ h __ min
Setor:	Diretoria:	Local:	
Tipo: (X) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:			

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	605	Aline Cybelle B. Facin		Farmácia	Supervisora
2.	601	Renata Karoline Leima da Silva		SCIH/NHE	Supervisora
3.	556	Alexandre Santos		Gen. Ass.	Gerente.
4.	329	RODRIGO FRÖHLICH		DIRETORIA	Diá. ADM.
5.	660	Thatyelle Pantoja	Pantoja	SND	coordenação
6.	442	Farmácia Hosp.		Locistas	Coord.
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: _____

Assinatura do Facilitador: Aline Facin

Responsável Pelo Evento: Aline Facin

INDSH
RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE

REFERÊNCIA: JANEIRO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Setor Responsável / Comissão: Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde - PGRSS			
Data da Reunião: 28/01/2021	**Local:** Auditório do Anexo	**Hora:** 14:07	**Nº ATA** 031

Pauta 1- Revitalização do abrigo de resíduos

Pauta 2 – Orientação aos colaboradores administrativos quanto ao descarte adequado de resíduos comum

Pauta 3 – Versionamento do PGRSS

Pauta 4 - Elaboração da Semana do PGRSS

Pauta 5 – O que ocorrer

Participantes: Edilze Pereira da Silva – Coordenadora de Apoio – **Vice-Presidente**; Renata Silva – Supervisora do SCIH/NHE – **1ªSecretária**; Arline Cybelle B. Faccin – Supervisora da Farmácia – Membro; Ana Cláudia Miranda – SESMT – Membro; Franciele P. de Lima – Supervisora do SHL/SPR – Membro; Andréia Maria Fernandes – Coordenadora do Laboratório – Membro; Alyne Pardauil – Membro e Hellen Silva – Coordenadora do NQSP - convidada. **Ausentes:** Rodrigo Frohlich – Diretor Administrativo/Financeiro – **Presidente**; Luciana Gomes – Coordenadora do Departamento Cirúrgico – **2ª Secretária** (Férias); Vilma Sampaio – Coordenadora das Clínicas Integradas – Membro; Iago Tobias – Membro (Férias)

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

1) Revitalização do abrigo de resíduos;
2) Orientação aos colaboradores administrativos quanto ao descarte de resíduos comum;
3) Versionamento do PGRSS e;
4) Elaboração da semana do PGRSS.

Desenvolvimento:

Pauta 01: Revitalização do abrigo de resíduos – A coordenadora de apoio informou que foi feito cotação dos insumos necessários para iniciar o serviço pelo supervisor de manutenção, porém nenhuma empresa se apresentou para a distribuição do material, foi feito contato direto com empresa local que fornece os materiais, aguardando os insumos necessários para realizar o serviço, previsto para a primeira semana de fevereiro.

Pauta 02: Orientação aos colaboradores administrativos quanto ao descarte adequado de resíduos comum – A coordenadora informou que devido aos diversos treinamentos agendados para esta semana no hospital ficou impossibilitada de executar o treinamento sobre o descarte adequado dos resíduos comuns, com ênfase nos recicláveis e materiais perfurantes acondicionados em recipiente não permitam que os mesmos rasguem o saco, ficando responsável pelo treinamento ela e a supervisora do SHL/SPR fazendo o treinamento in loco.

Pauta 03: Versionamento do PGRSS – Conforme informado pela supervisora do SHL/SPR em reunião anterior, o consultor da SIAmbietal, orientou que fosse feito alguns ajustes no PGRSS, foi solicitado que tais alterações fossem repassadas por e-mail, que foram reforçadas pela coordenadora da qualidade, como embasamento para alteração do documento institucional. A supervisora do SHL/SPR ficou de solicitar e repassou algumas no grupo do aplicativo, onde também foi sugerido que os membros da comissão lessem o documento para checar se necessitam realizar alguma alteração. A coordenadora de apoio informou que precisa ajustar o número de leitos da clínica médica e clínica cirúrgica na tabela da página 03, também informou

que precisa ser inserido na tabela da página 15 os valores do peso, em kg, dos resíduos B,D e recicláveis que já temos a mensuração, também ajustar a palavra temporário no fluxograma da página 16. A supervisora do SHL repassou a necessidade dos ajustes no valor do infectante na página 20 para o de 2020, pois ainda está o de 2018, no mesmo item 5.7.1 inserir a nova forma de acondicionamento em bombonas, dos sacos brancos leitosos e as caixas de perfurocortantes em cima de paletes. Também repassou a necessidade de rever a tabela da página 23 referente aos cronogramas de serviço do hospital relacionados ao PGRSS, com o ajuste do cronograma referente a análise da água e inclusão do cronograma de Controle de Pragas. Além de ajustes dos resíduos infectantes de forma detalhada, como está a divisão da agência Transfusional. As demais alterações serão encaminhadas por e-mail, pelo consultor para a que a RT do PGRSS faça as inclusões e alterações para o versionamento do PGRSS.

Pauta 04: **Elaboração da Semana do PGRSS –** Outro assunto apresentado para discussão foi sobre o treinamento do PGRSS para os colaboradores, a coordenadora de apoio sugeriu, em reunião anterior, que o tema fosse tratado de forma lúdica, in loco, com os colaboradores setorialmente, buscando com isso uma melhora adesão de todos, principalmente no processo de segregação, visto que a desatenção dos colaboradores que geram resíduo, causaram acidentes no coletor, com presença de material perfurocortante em resíduo comum. O assunto foi muito discutido e ficou decidido que seria formado duplas e que elas ficariam responsáveis pelo treinamento dos setores discriminados na tabela abaixo. A proposta inicial é que sejam feitos dramatizações e/ou atividades que o grupo possa participar de maneira ativa, as quais deverão ser trazidas na próxima reunião para serem discutidas pela comissão e ajustadas até abril para a semana de treinamento do PGRSS.

Dupla	Setores
Arline e Renata	1º Andar (Centro Cirúrgico, CME, Endoscopia), Anexo administrativo (NEP, almoxarifado, arquivo, manutenção, RH, DP, SESMT, prestação de contas, compras, comunicação e faturamento)
Cláudia e Vilma	3º, 4º e 5º Andar (envolvendo todos os setores que se encontram nos respectivos como: NIR, postos de enfermagem, residentes e NQSP).
Edilze e Franciele	SND, 2º andar (sala de exames, consultórios, recepção, engenharia clínica), 8º Andar (farmácia, diretoria, financeiro, TI, gerência assistencial)

Aline e Andréia	7º andar (agência transfusional, laboratório, rouparia), recepção central, portaria, SAU, recepção do ambulatório, SADT, RX, sala de curativo, consultório e sala de coleta.
Iago e Rodrigo	6º andar (Sala de infusão, UTI e sala de prontuário)

Pauta 05: A enfermeira Hellen, coordenadora do NQSP, informou que irá participar de todas as reuniões de comissão, pois as ações geradas serão inseridas no SAS com prazo e os responsáveis pela ação para que as mesmas sejam acompanhadas de forma efetiva por todos, além de solicitar que tenha a apresentação da reunião de forma padronizada, sendo esta, de responsabilidade do presidente e do vice-presidente das comissões.

Ações Futuras:

1) Revitalização do abrigo de resíduos - **Edilze 25/02/2021**;
2) Orientação aos colaboradores administrativos quanto ao descarte de resíduo comum que sejam de material perfurante **– Franciele/Edilze 25/02/2021**;
3) Elaboração da semana do PGRSS – Todos os membros – **25/02/2021**
4) Revisão do PGRSS – 28/01/2021 – **Franciele e Consultor da SIAmbiental – 25/02/2021**

Responsável pela ATA: Renata Silva

Nomes/Assinaturas: Em anexo lista de frequência

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Comissão do PGRSS					
Facilitador: Ediza Silva			**Empresa/Consultoria:**		
Qualificação do Facilitador:			**Responsável pelo Evento:** Ediza Silva		
Data: 28/01/2024	**Horário/Início:** 14 h 07 min. / Término: 15 h 20 min		**C. Horária Total:** 01 h 13 min		
Setor:	**Diretoria:** Executiva		**Local:** Auditório		
Tipo: (X) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:					

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	601	Renata Karoline Lima da Silva		SESH/NHE	Supervisora
2.	605	Adline Cybelle B. Facain		Farmácia	Supervisora
3.	358	Ana Claudia Teles		SESMT	Téc. Seg.
4.	36	Edila Pereira Coelho		Apoio	coordenadora
5.	404	Francisle P. Ribeiro		SHL	Supervisora
6.	445	Andreia Maria Fernandes		Laboratório	Coordenadora
7.	-	Myre C. dos Santos Pardauil		AT	Líder Técnica
8.	438	Stellina Silva		NASF	Coordenadora
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 08

Assinatura do Facilitador: _____ **Responsável Pelo Evento:** _____

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano
RESPEITO À VIDA