

# **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: OUTUBRO/2016**

**BELÉM/PA, 10 de novembro de 2016.**

*Missão, Visão e Valores.*

**Missão**

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

**Visão**

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

**Valores**

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

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	001
2. PRODUÇÃO CONSOLIDADA.....	002
3. MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO.....	004
4. PLANO ESTATÍSTICO.....	013
5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	065
6. RELATÓRIO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	153
7. COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....	173
8. ATAS.....	184

## 1. APRESENTAÇÃO

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

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

Belém, 10 de novembro de 2016.



**Giovanni Merenda**  
Diretor Executivo  
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

000000  
000001



# PRODUÇÃO CONSOLIDADA

---

**REFERÊNCIA: OUTUBRO/2016**

000002

**Produção Consolidada de outubro de 2016**

ALTAS HOSPITALARES					
HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	44	116	1	771	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	82	110	-	434	20
CTI	-	-	16	237	10
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>226</b>	<b>16</b>	<b>1.442</b>	<b>70</b>
<b>TOTAL GERAL DE SAÍDOS</b>	<b>142</b>				
ATIVIDADE CIRÚRGICA					
ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRURGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	109	5	115	0,99	-
ATENDIMENTO AMBULATORIAL					
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ASSISTÊNCIA SOCIAL	56		56		56
ANESTESIOLOGIA	66		66		66
CIRURGIA BARIÁTRICA	97		97		97
CARDIOLOGIA	61		61		61
CIRURGIA GERAL	187		187		187
CLÍNICA MÉDICA	181		181		181
COLOPROCTOLOGIA	63		63		63
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	35		35		35
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	94		94		94
CIRURGIA DE OBESIDADE	23		23		23
CIRURGIA PLÁSTICA	41		41		41
DERMATOLOGIA	49		49		49
ENDOSCOPIA	315		315		315
GASTROENTEROLOGIA	9		9		9
GERIATRIA	67		67		67
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	-		-		-
NUTRIÇÃO	54		54		54
OPHTALMOLOGIA	-		-		-
PNEUMOLOGIA	50		50		50
PSICOLOGIA	48		48		48
ENDOCRINOLOGIA	259		259		259
REUMATOLOGIA	123		123		123
<b>SUB TOTAIS</b>	<b>1.878</b>	<b>-</b>	<b>1.878</b>	<b>-</b>	<b>1.878</b>
<b>TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS</b>	<b>1.878</b>				
<b>TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO</b>	<b>1.878</b>				
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA					
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA	Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	CONTRATADO	ÓBITOS NO PA, < 24 HORAS
	-	-	-	-	-
SADT					
EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	8.931	5.525	14.456		14.456
ELETROCARDIOGRAMA	107	54	161		161
ECOCARDIOGRAMA	10	54	64		64
ENDOSCOPIA	30	270	300		300
RAIOS-X	417	156	573		573
TOMOGRAFIA	45	71	116		116
ULTRASSONOGRAFIA	21	65	86		86
<b>TOTAL</b>	<b>9.561</b>	<b>8.195</b>	<b>15.756</b>	<b>-</b>	<b>15.756</b>
<b>TOTAL DE EXAMES REALIZADOS</b>	<b>15.756</b>				
<b>TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO</b>	<b>15.756</b>				

Belém, 10 de novembro de 2016.

Giovani Menezes  
Direção Executiva

Alexandre Mezzi  
Direção Financeiro-Administrativo

# MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

---

**REFERÊNCIA: OUTUBRO/2016**

000004

**MAPA DE PRODUÇÃO**

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	47	44	0	1	771	40	1240	45	62,18%	17,13
QUIRÚRGICA	88	82	0	0	434	20	620	82	70,00%	5,29
UTI	13	0	0	15	297	10	310	15	76,45%	15,80
<b>TOTAL-1</b>	<b>148</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>1442</b>	<b>70</b>	<b>2170</b>	<b>142</b>	<b>66,45%</b>	<b>10,15</b>

**ATIVIDADE CIRÚRGICA**

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	6	109	
			0,74

**ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA**

Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	ÓBITOS OCORRIDOS NO P.A.
-	-	0	-



ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	56	0	0	56
ANESTESIOLOGIA	66	0	0	66
CIRURGIA BARIÁTRICA	97	0	0	97
CARDIOLOGIA	61	0	0	61
CIRURGIA GERAL	187	0	0	187
CLÍNICA MÉDICA	181	0	0	181
COLOPROCTOLOGIA	63	0	0	63
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	35	0	0	35
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	94	0	0	94
CIRURGIA DE OBESIDADE	23	0	0	23
CIRURGIA PLÁSTICA	41	0	0	41
DERMATOLOGIA	49	0	0	49
ENDOSCOPIA	315	0	0	315
GASTROENTEROLOGIA	9	0	0	9
GERIATRIA	67	0	0	67
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0	0	0	0
UTRIÇÃO	54	0	0	54
OPHTALMOLOGIA	0	0	0	0
PNEUMOLOGIA	50	0	0	50
PSICOLOGIA	48	0	0	48
ENDOCRINOLOGIA	269	0	0	269
REUMATOLOGIA	123	0	0	123
TOTAL	1878	0	0	1878

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	5.525
ECG/ECG	54
ECG/ECG	54
ENDOSCOPIA	270
RAIOS-X	158
ULTRASSONOGRAFIA	71
ULTRASSONOGRAFIA	65
TOTAL	6.195

Código Jerônimo Rimentel - Umarizal, Belém - PA  
 CEP 66.055-000, (91) 3299 - 3600 / 3845 / 3831.



000006

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	109
URGÊNCIA	6
TOTAL	115

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	35
MEDIA	58
PEQUENA	22
TOTAL	115

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	2
ANANINDEUA	11
AUGUSTO CORREA	1
BARCARENA	1
BELEM	74
BENEVIDES	2
CAPANEMA	1
CASTANHAL	1
MARITUBA	3
PARAGOMINAS	1
PARAUPEBAS	1
PRIMAVERA	1
SANTA ISABEL DO PARA	2
SAO FRANCISCO DO PARA	3
TAILANDIA	7
TOME-ACU	1
VIGIA	1
OUTROS	2
TOTAL	115

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIATRICA	13
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	6
CIRURGIA GERAL	30
CIRURGIA DO CÔLON	9
CIRURGIA DE HÉRNIA	26
CIRURGIA DO FIGADO E VIAS BILIARES	23
CIRURGIA VASCULAR	3
ENDOSCOPIA	3
PLÁSTICA REPARADORA	2
OSTOMIA	0
TOTAL	115

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



000007



VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	41
ACARÁ	7
ALENQUER	1
ALMEIRIM	2
ALTAMIRA	5
ANAJÁS	1
ANANINDEUA	206
ANAPU	2
AUGUSTO CORRÊA	13
AURORA DO PARÁ	1
BAGRE	3
BAIÃO	4
BARCARENA	24
BELÉM	1077
BENEVIDES	27
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BRAGANÇA	13
BREU BRANCO	1
BREVES	8
BUJARU	2
CACHOEIRA DO ARARI	3
CACHOEIRA DO PIRIÁ	3
CAMETÁ	13
CANAÃ DOS CARAJÁS	2
CAPANEMA	6
CAPITÃO POÇO	7
CASTANHAL	23
CHAVES	1
COLARES	1
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
CONCÓRDIA DO PARÁ	1
CURRALINHO	2
CURUÇA	6
DOM ELISEU	3
ELDORADO DOS CARAJÁS	1
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
IGARAPÉ-AÇU	8
IGARAPÉ-MIRI	15
IMPERATRIZ	4
INHANGAPI	1
IPIXUNA DO PARÁ	2
IRITUIA	8
ITUPIRANGA	6
JACUNDA	5
MÃE DO RIO	1

MANAUS	1
MARABÁ	5
MARACANÃ	2
MARANHÃOZINHO/MA	1
MARAPANIM	2
MARITUBA	26
MELGAÇO	4
MOCAJUBA	5
MOJU	6
MONTE ALEGRE	1
MORADA NOVA	1
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	2
NOVA TIMBOTEUA	6
NOVO PROGRESSO	2
NOVO REPARTIMENTO	4
OEIRAS DO PARÁ	2
LOURÉM	2
PACAJÁ	2
PARAGOMINAS	11
PARAUPEBAS	17
PEIXE-BOI	8
PONTA DE PEDRAS	5
PORTEL	5
PORTO NACIONAL/TO	1
PRIMAVERA	8
QUATIPURU	4
RONDON DO PARÁ	4
SALINÓPOLIS	2
SALVATERRA	5
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	19
SANTA CRUZ DO ARARI	3
SANTA ISABEL DO PARÁ	16
SANTA LUZIA DO PARÁ	3
SANTA MARIA DO PARÁ	11
SANTARÉM	2
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	5
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	6
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	2
SÃO FELIX DO XINGU	6
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	14
SÃO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	7



SÃO PAULO/SP	1
SAPUCAIA	6
SOURÉ	16
ITAILÂNDIA	9
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	5
TRACUATEUA	2
TUCUMÃ	1
TUCURUÍ	3
JULIANÓPOLIS	8
VIGIA	5
VIÇEU	6
XINGUARA	3
OUTROS	7
<b>TOTAL</b>	<b>1878</b>

<b>VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES</b>	<b>TOTAL</b>
ASSISTÊNCIA SOCIAL	56
ANESTESIOLOGIA	66
CIRURGIA BARIÁTRICA	97
CARDIOLOGIA	61
CIRURGIA GERAL	187
CLÍNICA MÉDICA	181
COLOPROCTOLOGIA	63
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	35
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	94
CIRURGIA DE OBESIDADE	23
CIRURGIA PLÁSTICA	41
DERMATOLOGIA	49
ENDOSCOPIA	315
GASTROENTEROLOGIA	9
GERIATRIA	67
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0
NUTRIÇÃO	54
OF TALMOLOGIA	0
NEUMOLOGIA	50
PSICOLOGIA	48
ENDOCRINOLOGIA	259
REUMATOLOGIA	123
<b>TOTAL</b>	<b>1878</b>

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



000010

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ANANINDEUA	12
AUGUSTO CORRÊA	1
BARCARENA	2
BELÉM	91
BENEVIDES	2
BONITO	1
BUJARU	1
CAMETÁ	1
CAPANEMA	2
CASTANHAL	4
CURUÇÁ	1
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
GOIANÉSIA DO PARÁ	1
IGARAPÉ - AÇU	1
IPIXUNA DO PARÁ	1
MARABÁ	1
MARITUBA	3
MUANÁ	1
PARAUPEBAS	1
PARAGOMINAS	2
PRIMAVERA	1
SALVATERRA	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
ULIANÓPOLIS	1
TAILÂNDIA	3
OUTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

000011

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	49
CIRURGIA BARIÁTRICA	30
CLÍNICA MÉDICA	40
COLOPROCTOLOGIA	3
CARDIOLOGIA	1
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	3
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	3
ENDOCRINOLOGIA	3
GASTROENTEROLOGIA	1
MEDICINA INTENSIVA	12
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	3
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

Giovani Merenda  
Direção Executivo

Alexandre Mezer  
Direção Financeiro-Administrativo

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



000012

# PLANO ESTATÍSTICO

**REFERÊNCIA: OUTUBRO/2016**

000013



PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														

1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					20	20	20	20	20	20			120	20,00
Clínica Médica					40	40	40	40	40	40			240	40,00
UTI Adulto					7	7	10	10	10	10			54	9,00
<b>Total</b>					<b>67</b>	<b>67</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>70</b>			<b>414</b>	<b>69,00</b>

1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					620	600	620	620	600	620			3680	613,33
Clínica Médica					1240	1200	1240	1240	1200	1240			7360	1.226,67
UTI Adulto					217	210	310	310	300	310			1657	276,17
<b>Total</b>					<b>2077</b>	<b>2010</b>	<b>2170</b>	<b>2170</b>	<b>2100</b>	<b>2170</b>			<b>12697</b>	<b>2.116,17</b>

1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral					64	195	214	288	308	243			1312	218,67
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	6	98	141			245	40,83
Cirurgia Plástica					3	20	4	0	0	0			27	4,50
Clínica Médica					202	515	590	783	838	673			3601	600,17
Coloproctologia					187	147	144	47	16	56			597	99,50
Cardiologia					-	4	11	5	0	4			24	4,00
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	0	4	4	11			19	3,17

Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	3	-	8	7	6		24	4,00
Endoscopia					4	-	-	0	0	0		4	0,67
Endocrinologia					-	-	15	0	29	28		72	12,00
Gastroenterologia					-	-	-	-	8	3		11	1,83
Medicina Intensiva					78	91	116	233	155	210		883	147,17
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	5	0	36		41	6,83
Pneumologia					-	-	13	0	0	0		13	2,17
Reumatologia					557	159	96	46	38	31		927	154,50
Total					1095	1134	1203	1425	1501	1442		7800	1.300,00

## 14. N° de Pacientes-Día por Unidad.

Clinica Cirúrgica					247	343	342	335	400	434			2101	350,17
Clinica Médica					755	641	672	880	854	771			4573	762,17
UTI Adulto						93	150	189	247	237			1126	187,67
<b>Total</b>					<b>1095</b>	<b>1134</b>	<b>1203</b>	<b>1425</b>	<b>1501</b>	<b>1442</b>			<b>7800</b>	<b>1.300,00</b>

### 1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade

Clinica Cirúrgica				7,97	11,43	11,03	10,81	13,33	14,00			68,57	11,43
Clinica Médica				24,35	21,37	21,68	28,39	28,47	24,87			149,12	24,85
UTI Adulto				3,00	5,00	6,10	6,77	8,23	7,65			36,75	6,12
<b>Total</b>				<b>35,32</b>	<b>37,80</b>	<b>38,81</b>	<b>45,97</b>	<b>50,03</b>	<b>46,52</b>			<b>254,45</b>	<b>42,41</b>

### 1.6. Internações por Especialidade

[illegible]



[illegible]

### 1.7. Internações por Unidade

[illegible]

### 1.8. Internações por Município

[illegible]























1.16. Óbitos por Faixa Etária															
De 14 a 24 anos									1	1	0	0	0	2	0,33
De 25 a 35 anos								-	-	-	0	0	1	1	0,20
De 36 a 45 anos								1	-	-	0	1	0	2	0,33
De 47 a 57 anos								1	1	2	2	1	1	8	1,33
De 58 a 68 anos								3	2	4	2	3	2	16	2,67
De 69 a 79 anos								2	3	2	4	5	9	25	4,17
De 80 a 110 anos								1	3	-	4	2	3	13	2,17
Total	-	-	-	-	-	-	8	10	9	12	12	12	16	67	11,20

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)															
Clínica Cirúrgica						3	6	5	12	7	7			40	6,67
Clínica Médica						5	11	14	14	10	11			65	10,83
UTI Adulto						5	9	15	27	17	8			81	13,50
Total	-	-	-	-	-	13	26	34	53	34	26	-	-	186	31,00

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica						-	-	0	0	0	0	0	-	-
Clínica Médica						1	2	1	1	4	0	0	9	1,50
UTI Adulto						5	-	0	0	0	0	0	5	0,83
Total	-	-	-	-	-	6	2	1	1	4	-	-	14	2,33

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Angiologia														-
Buco-maxilo														-
Cardiologia														-
Cirurgia Geral														-





[illegible]

## 1.22. Média de Permanência por Unidade

Clinica Cirurgica				7,06	4,23	4,56	3,85	3,81	5,29	28,80	4,80
Clinica Médica				24,35	16,87	15,63	17,60	14,00	17,13	105,58	17,60
UTI Adulto				8,45	25,00	23,63	19,09	30,88	15,80	122,85	20,47
Média Geral de Permanência				15,42	9,22	9,62	9,69	8,83	10,15	62,94	10,49

## Média Geral de Permanência

Média Geral de Permanência					15,42	9,22	9,62	9,69	8,83	10,15			62,94	10,49
----------------------------	--	--	--	--	-------	------	------	------	------	-------	--	--	-------	-------

## 1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade

[illegible]

## 124. Taxa de Mortalidade por Unidade

Tabela de Mortalidade por Serviço											
Serviço	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Clínica Cirúrgica					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
Clínica Médica					6,45%	10,53%	2,33%	6,00%	2,22%		34,08%
UTI Adulto					54,55%	100,00%	100,00%	81,82%	100,00%		536,36%
Taxa de Mortalidade Global					11,27%	8,13%	7,20%	8,16%	11,27%		536,36%

## 1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo

[illegible]

000025





Cirurgia de cabeça e pescoço					28	25	5	7	10	6		81	13,50
Cirurgia Geral					31	46	29	19	51	30		206	34,33
Cirurgia do Cólon					11	13	2	1	8	9		44	7,33
Cirurgia de hérnia					-	-	26	33	37	26		122	20,33
Cirurgia do Fígado e vias Biliares					24	23	22	27	21	23		140	23,33
Cirurgia Vascular					-	-	-	2	4	3		9	1,50
Endoscopia					-	5	1	6	4	3		19	3,17
Plástica Reparadora					3	6	5	4	3	2		23	3,83
Ostomia					-	-	9	14	2	0		25	4,17
<b>Total</b>					<b>101</b>	<b>127</b>	<b>105</b>	<b>123</b>	<b>149</b>	<b>115</b>		<b>720</b>	<b>120,00</b>

## 2.2. Anesthesia

### 2.2.1. Número de Anestésias por Tipo

2.2.1. Número de Anestésias por Tipo												
Analgésia					-	-	-	-	-	-	-	-
Local					26	14	19	13	38	16	126	21,00
Geral					54	53	47	62	62	68	346	57,67
Peridural					15	16	28	23	25	23	130	21,67
Raquidiana					20	33	27	34	37	31	182	30,33
Bloqueio					-	-	-	-	-	-	-	-
Sedação					19	28	21	31	24	22	145	24,17
Outras					-	1	0	0	-	0	1	0,17
<b>Total</b>	-	-	-	-	134	145	142	163	186	160	930	155,00
<b>Média Diária</b>					4,32	4,83	4,58	5,26	6,20	5,16	30,36	5,06

### 2.2.2. Anestésias por Unidade

2.2.2. Anestésias por Unidade												
Clinica Cirúrgica					-	120	77	143	135	133	608	101,33
Clinica Médica					-	12	7	7	16	10	52	8,67







Processamentos Lavadora de Endoscópio	-	-	-	0	0	0	-	-
Outros	-	1	17	25	0	33	76	12,67
<b>Total</b>	<b>6147</b>	<b>6902</b>	<b>4099</b>	<b>4808</b>	<b>4841</b>	<b>4904</b>	<b>31701</b>	<b>5.283,50</b>

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor													
Clínica Cirúrgica					184	268	320	259	316	367		1714	285,67
Clínica Médica					1025	607	572	736	620	660		4220	703,33
UTI					540	391	562	590	670	707		3460	576,67
Centro Cirúrgico					1721	2.345	2.362	2.965	2.851	354		12598	2.099,67
Ambulatório					228	217	185	245	246	287		1408	234,67
Endoscopia					166	77	267	332	313	2.525		3680	613,33
Total					3864	3905	4268	5127	5016	4900		27080	4.513,33

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento												
2.5.1. Consultas - Ambulatório												
Consultas Simples					609	1540	1.729	1984	2046	1878	9786	1.631,00
					-	-	-	-	-	-	-	-
Consultas com procedimentos					-	41	130	165	197	175	708	118,00
Procedimentos					-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimentos Cirúrgicos					-	-	-	-	-	-	-	-
Total					609	1581	1859	2149	2243	2053	10494	1.749,00
Média Diária de Consultas					19,65	52,70	59,97	69,32	74,77	66,23	342,63	57,10

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório													
Assistência Social					68	131	107	98	57	56		517	86,17
Anestesiologia					-	-	-	40	85	66		191	31,83
Cirurgia Bariátrica					-	-	-	19	97	97		213	35,50
Cardiologia					35	92	78	84	87	61		437	72,83













### 3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Laboratório de Análises Clínicas													
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos													
Anatomia Patológica												493	82,17
Bioquímica												49446	8.241,00
Fezes												-	-
Gasometria												2645	440,83
Hematologia												8774	1.462,33
Hemostasia												300	50,00
Hormônios												2982	497,00
Imunologia												2447	407,83
Líquor												116	19,33
Micologia												1	0,17
Microbiologia												3044	507,33
Parasitologia												469	78,17
Sorologia												689	114,83
Urina												984	164,00
<b>Total</b>												<b>72390</b>	<b>12.065,00</b>

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos													
Clinica Cirúrgica												2744	2.744,00
Clinica Médica												2413	2.413,00
UTI Adulto												3774	3.774,00
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros												-	-



































Total							18	-	24	9	86	137	22,83
-------	--	--	--	--	--	--	----	---	----	---	----	-----	-------

### 3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

Abdominal total							12	-	15	6	14	47	7,83
Abdômen superior							-	-	0	0	1	1	0,17
Cervical							-	-	0	0	0	-	-
Globo Ocular							-	-	-	0	0	-	-
Joelho							-	-	-	0	0	-	-
Mama							-	-	-	0	0	-	-
Obstétrico							-	-	-	1	0	1	0,17
Ombro							-	-	-	0	0	-	-
Partes Moles							-	-	-	0	0	-	-
Pélvico							-	-	-	0	0	-	-
Próstata							-	-	-	0	0	-	-
Renal							1	-	-	0	0	1	0,17
Tireóide							-	-	-	0	0	-	-
Tórax							2	-	3	1	5	11	1,83
Transvaginal							-	-	1	0	0	1	0,17
Vias Urinárias/Renal							1	-	-	1	0	2	0,33
Outros							2	-	4	0	1	7	1,17
Total							18	-	24	9	21	72	12,00
Média Diária							0,60	-	0,77	0,30	0,68	2,35	0,59

### 3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica							2	-	0	0	2	4	0,67
Clínica Médica							16	-	23	7	17	63	10,50
UTI Adulto							-	-	1	2	2	5	0,83

000045







### 3.9. Endoscopia Digestiva Alta

#### 3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Biopsia					154	165	75	73	49	48		564	94,00
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0		-	-
EDA					388	353	271	334	217	218		1781	296,83
Esclerose					-	-	-	0	0	0		-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0	0		-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0		-	-
Uréase					-	-	-	0	0	0		-	-
Outros					304	132	148	182	98	108		972	162,00
Total					1	2	4	0	0	0		7	1,17
Média Diária					847	652	498	589	364	374		3324	554,00
					27,32	21,73	16,06	19,00	12,13	12,06		108,32	18,05

#### 3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biopsia						3	2	1	1	1	3	2	12	2,00
Dilatação de Esôfago						-	-	-	0	0	0	0	-	-
EDA						15	7	13	21	21	22	23	101	16,83
Esclerose						-	-	-	0	0	0	0	-	-
Hemostasia						-	-	-	0	0	0	0	-	-
Retirada de Corpo Estranho						-	-	-	0	0	0	0	-	-
Uréase						-	-	-	0	0	0	0	-	-
Outros						2	1	-	1	1	4	3	11	1,83
Total						1	1	4	0	0	0	0	6	1,00
Média Diária						21	11	18	23	23	29	28	130	21,67
						0,68	0,37	0,58	0,74	0,97	0,90	0,90	4,24	0,71















#### 4. Serviços de Apoio

#### 4.1. Nutrição e Dietética

#### 4.1.1. Refeições Servidas por Tipo

[illegible]

#### 4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Funcionários						2.442	2.630	2.274	2.426	2.373	2.332		14477	2.412,83
Acompanhantes						2.102	2.207	2.244	2.962	1.182	3.237		13934	2.322,33
Médicos						139	222	214	182	258	180		1195	199,17
Clínica Cirúrgica						-	244	178	279	369	272		1342	223,67
Clínica Médica						-	504	326	776	818	528		2952	492,00
UTI Adulto						-	18	10	19	5	16		68	11,33
Total						4683	5825	5246	6644	5005	6565		33968	5.661,33
Média Diária						151,06	194,17	169,23	214,32	166,83	211,77		1.107,39	184,56

000052



#### 4.2. Processamento da Roupa

##### 4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade

Clínica Médica	1308,34	1246,89	1221,00	1503,70	1287,60	1006,40			7.573,93	1.262,32
Clínica Cirúrgica	508,80	642,90	675,60	556,30	630,00	688,70			3.702,30	617,05
UTI	1381,02	2056,67	2589,80	2959,60	3084,60	2824,70			14.896,39	2.482,73
Centro Cirúrgico/Obstétrico	2465,47	2274,01	2312,90	2503,30	2777,80	2295,30			14.628,78	2.438,13
CME	799,54	722,05	726,60	756,00	568,20	614,30			4.186,69	697,78
Endoscopia	-	389,18	205,20	285,10	240,90	201,00			1.321,38	220,23
Laboratório	-	-	-	-	-	-			-	-
Serviço de Higiene e Limpeza	145,37	363,95	332,40	358,60	332,50	320,10			1.852,92	308,82
Diagnóstico por Imagem	-	-	-	-	-	-			-	-
Reabilitação/Fisioterapia	-	-	-	-	-	-			-	-
Acolhimento/Emergência	-	-	-	-	-	-			-	-
Retorno/Outros	660,00	-	-	7,70	66,60	20,60			754,90	125,82
<b>Total</b>	<b>7.268,54</b>	<b>7.695,65</b>	<b>8.063,50</b>	<b>8.930,30</b>	<b>8.988,20</b>	<b>7.971,10</b>			<b>48917,29</b>	<b>8.152,88</b>
<b>Média Diária</b>	<b>234,47</b>	<b>256,52</b>	<b>260,11</b>	<b>288,07</b>	<b>299,61</b>	<b>257,13</b>			<b>1.595,92</b>	<b>265,99</b>

##### 4.2.2. Produtos Utilizados por ML

Desinfetante p/tecidos	-	-	-	-	-	-			-	-
Detergente pré-lavagem	-	-	-	-	-	-			-	-
Amaciante líquido	-	-	-	-	-	-			-	-
Produtos alcalinos pré-lavagem	-	-	-	-	-	-			-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-			-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-			-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-			-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-			-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-			-	-

000053





[illegible]

#### 4.3.2. Reparos por Setor

[illegible]

[illegible]

#### 4.4. Telefonía

#### 4.4.1. Ligações Realizadas

Das 7h às 13h















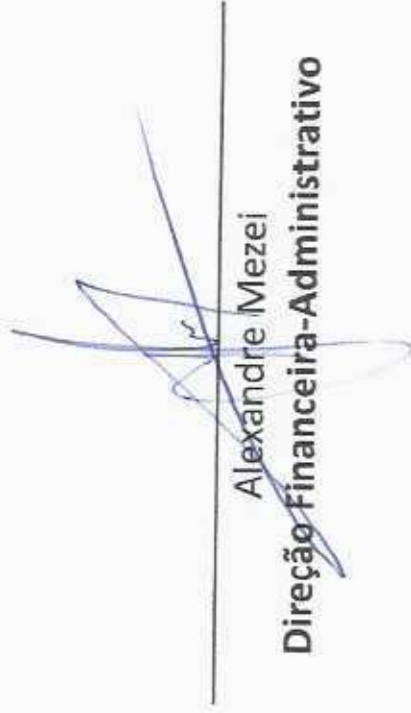








Giovani Merenda  
Diretoria Executiva



Alexandre Mezei  
Direção Financeira-Administrativo

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



000061

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

## **INDICADORES DE DESEMPENHO**

### **OUTUBRO/2016**

000062



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

Mês Referência Outubro 2016

**1 – INTRODUÇÃO**

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

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

O objetivo principal do S.A.U. 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 S.A.U. do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de Outubro de 2016.

000063

## 2- ATIVIDADES MENSAIS

Assim como nos meses anteriores, continuamos em outubro nos esforçando para atender uma parcela expressiva de usuários, visando acompanhar o crescimento dos serviços ofertados pelo CHJB. Acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de eliminarmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. As pesquisas de satisfação estreitam a relação usuário x hospital, pois elas possibilitam que os usuários sejam "ouvidos" e respeitados em suas colocações. Em contrapartida a gestão hospitalar sabendo das reais demandas dos seus usuários busca corrigir os erros tendem e assim os processos são bem melhor direcionados e os ajustes são realizados partindo de dados concretos sobre o que deve ser aperfeiçoado.

Além do atendimento itinerante para a aplicação das pesquisas, realizamos neste mês de outubro alguns atendimentos em caráter informativo e mediações em determinados casos em que foram constatadas possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada.

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
<b>1.</b>	<b>Atendimentos Gerais</b>	<b>745</b>
<b>1.1</b>	Atendimentos em sala	<b>8</b>
<b>1.2</b>	Atendimentos por telefone	<b>35</b>
<b>1.3</b>	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	<b>88</b>
<b>1.4</b>	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	<b>614</b>
<b>2.</b>	<b>Ações geradas nos atendimentos</b>	<b>86</b>
<b>2.1</b>	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	<b>86</b>
<b>2.2</b>	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do	<b>0</b>



Centro Hospitalar Jean Bitar	
<b>3. Pesquisas de satisfação realizadas</b>	<b>762</b>
<b>3.1 Internas</b>	<b>240</b>
<b>3.2 Externas</b>	<b>522</b>
<b>4. Reuniões internas administrativas realizadas</b>	<b>4</b>
<b>5. Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>	<b>1.598</b>

Fonte: CHJB – Outubro 2016

Neste mês de outubro realizamos oito (08) atendimentos em sala, porém desse total de usuários que nos buscaram espontaneamente, apenas dois quiseram formalizar suas queixas de forma manuscrita.

Das duas queixas formalizadas, uma foi solucionada um dia após a coordenação do setor receber o nosso memorando e a outra permanece aguardando resolução, devido se tratar de cirurgia eletiva, cuja ordem de chamada obedece a inscrição cronológica e a usuária estava recém inscrita na fila de espera. Os demais usuários foram atendidos, ouvidos e orientados acerca de seus descontentamentos e também relataram verbalmente satisfação em terem suas dúvidas e/ou queixas sanadas no atendimento feito pelo S.A.U.

Neste mês de outubro, demos continuidade à busca ativa nos diversos setores do CHJB, no intuito de obtermos a mensuração da satisfação dos nossos usuários, totalizando um quantitativo de 762 pesquisas de satisfação realizadas.

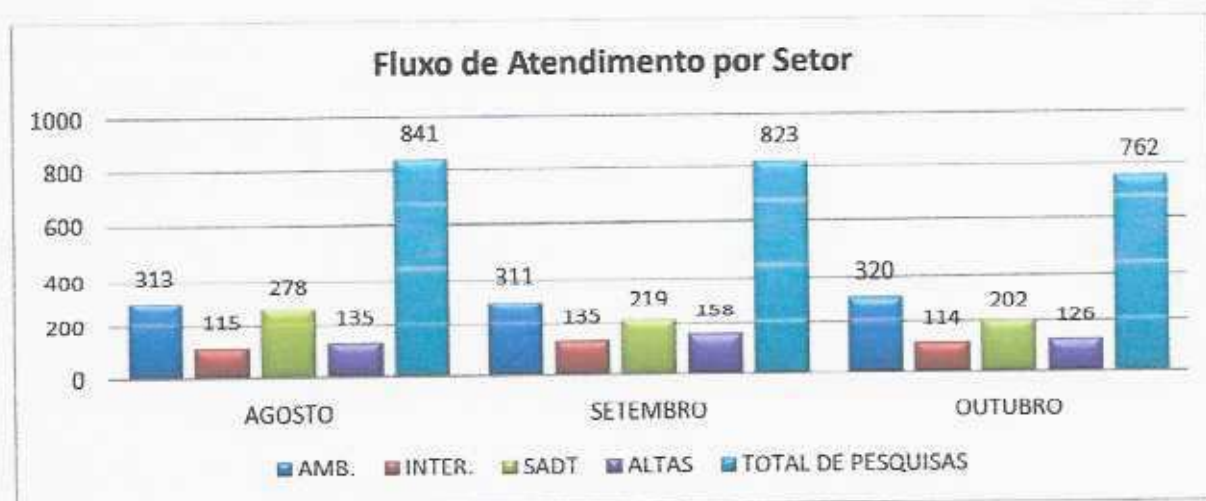
**Tabela 02:** Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
<b>Ambulatório</b>	<b>320</b>
<b>Internação</b>	<b>114</b>
<b>S.A.D.T</b>	<b>202</b>
<b>Alta Hospitalar</b>	<b>126</b>
<b>TOTAL</b>	<b>762</b>

Fonte: S.A.U. CHJB – Outubro 2016

Durante as abordagens, os usuários têm a possibilidade de se manifestar seja positivamente ou negativamente, ou 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; descobrir como os serviços prestados por nossos profissionais são vistos e avaliados por nossos usuários; saber em quais pontos o hospital apresenta falhas ou fraqueza e como melhorá-las, e também melhorar a comunicação interna do hospital.



Fonte: S.A.U. Centro Hospitalar Jean Bitar – Outubro 2016

000065



Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo S.A.U, nos meses de agosto, setembro e outubro, conforme demonstra o gráfico acima, nota-se que houve um declínio no quantitativo de pesquisas, porém esta queda é justificada tanto pela resistência de alguns usuários em participar da avaliação (setembro), quanto pelo envolvimento e participação que tivemos no mês de outubro, nas ações promovidas pelo GTH.

**Tabela 03:** Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
<b>Péssimo</b>	0,84%	0,00%	0,55%	0,00%
<b>Ruim</b>	0,80%	0,00%	0,96%	0,00%
<b>Regular</b>	6,45%	0,50%	6,14%	0,24%
<b>Bom</b>	34,59%	5,45%	31,19%	5,32%
<b>Ótimo</b>	57,32%	94,04%	61,17%	94,44%
<b>Total Resposta</b>	<b>4.386</b>	<b>3.190</b>	<b>1.988</b>	<b>1.259</b>
<b>% Satisfação</b>	<b>91,91%</b>	<b>99,50%</b>	<b>92,35%</b>	<b>99,76%</b>

Fonte: S.A.U. CHJB - Outubro 2016

### 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 outubro o valor de **95,88%**. Nos parágrafos que seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo S.A.U com vistas a constataremos quais queixas são ímpares e quais são recorrentes, levando em consideração que são elas as responsáveis pelo impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

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

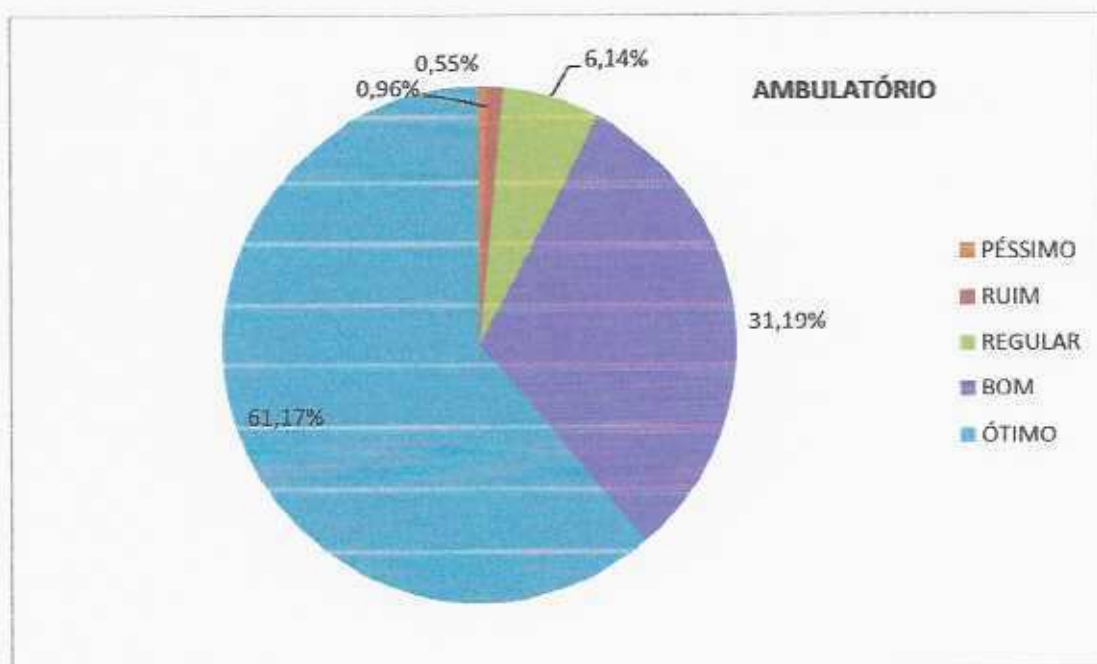
000066

A satisfação no ambulatório obteve um acréscimo de 2,88% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 91,91% de satisfação.

Apesar da elevação da satisfação nesse setor, foi nele também que tivemos o maior percentual de reclamações geradas formalmente (71,42%) e considerando as manifestações formais registradas nos questionários de pesquisa de satisfação e nos folders coletados nas caixas de sugestões, constatamos como causas da pontuação baixa no ambulatório as seguintes demandas: a demora no atendimento do laboratório; a demora no atendimento pelos colaboradores para o agendamento de consultas, e em virtude disso dois usuários sugeriram que contratassem mais colaboradores para agilizar o atendimento; a falta de previsão de marcação de exames; o atraso na entrega de exame de RX; a conduta contrária ao padrão de higienização de técnico de enfermagem do ambulatório; banheiro sujo; rampa molhada; a demora para ser chamado para cirurgia eletiva; um usuário criticou a forma de chamada dos pacientes pelo painel eletrônico, alegando que alguns pacientes são analfabetos e não conseguem ler que é o seu nome está sendo chamado; outra queixa voltava-se às ligações não atendidas pelos funcionários do setor; foi observado negativamente por uma usuária, que o bebedouro do setor está posicionado ao lado do banheiro, sendo considerado pela mesma como local inadequado e anti-higiênico; houve também reclamação do barulho na recepção do laboratório e finalizando, tivemos uma insatisfação a respeito da mudança no fluxo de atendimento referente à marcação de consulta de retorno logo após a saída do pacientes do consultório, uma vez que segundo o usuário, antes o paciente saía do consultório e imediatamente agendava o seu retorno, e atualmente, são orientados a esperar por várias horas a notificação dos colaboradores liberando formar fila para esse atendimento.

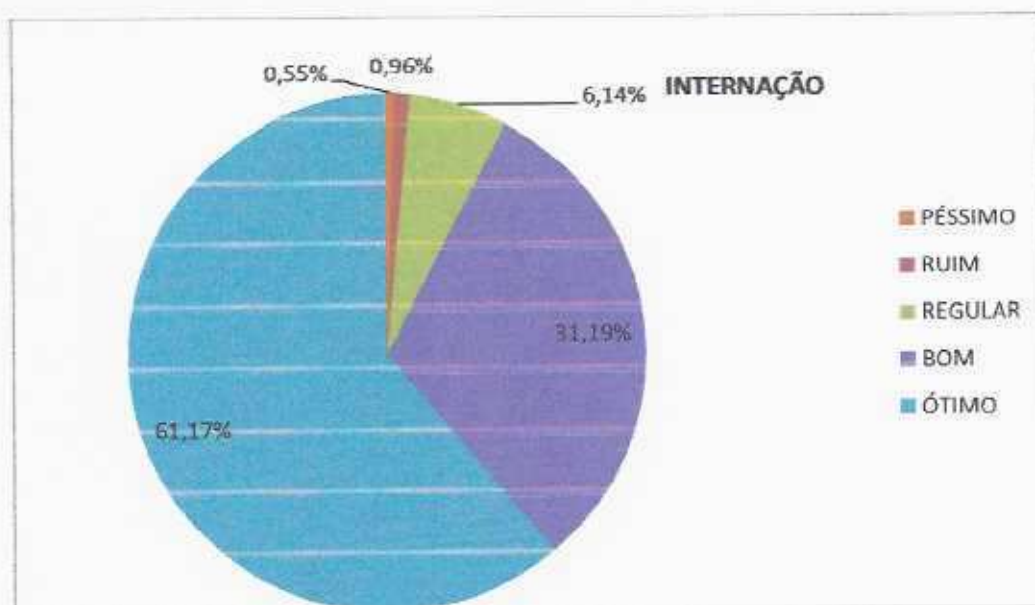
000067





As pesquisas realizadas com os usuários no segmento internação indicaram satisfação de 99,50%. Em comparação ao resultado do mês passado, este segmento obteve novamente um aumento na avaliação dos usuários de 2,06%, e acompanhado a elevação da satisfação, mais um fator positivo foi observado neste setor, pois não foi gerado nenhum tipo de reclamação formal, apenas tivemos três registros caracterizados como sugestões, que foram encaminhados para as devidas providências das gerências/ coordenações/ supervisões e lideranças.

000063

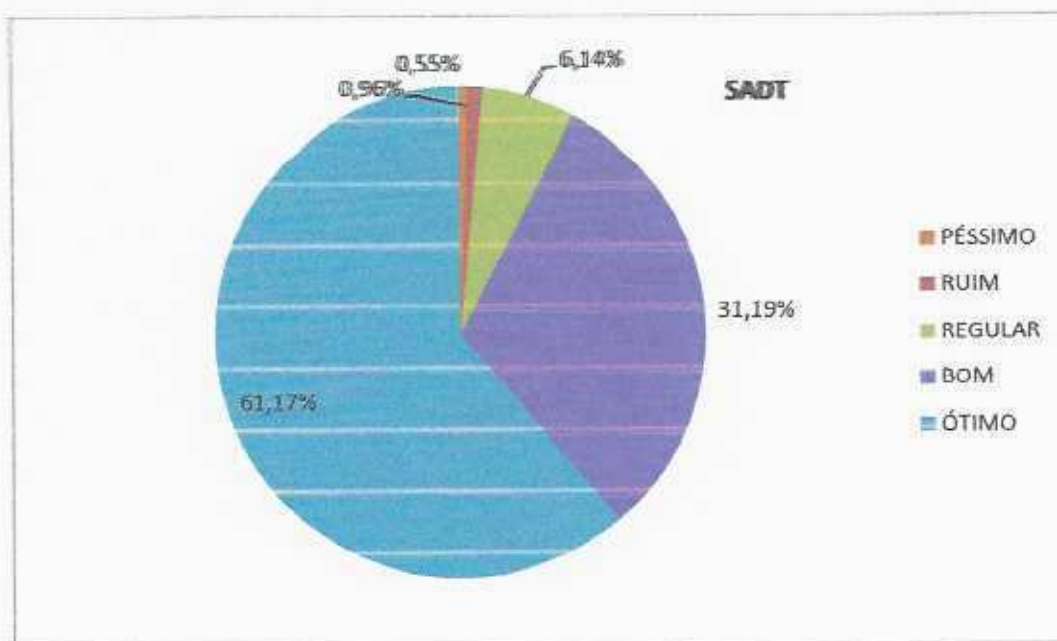


No canal SADT também tivemos uma elevação de  $\uparrow 0,43\%$  na satisfação dos usuários atendidos neste mês de outubro, alcançando o valor de 92,35% de satisfação.

As insatisfações apontadas pelos usuários nesse setor desencadearam cinco registros formais, sendo esses considerados repetitivos se observarmos esse mesmo item nos relatórios anteriores. As queixas dos usuários se resumem na falta de assentos suficientes para atender a demanda que aguarda o exame na recepção; a demora em iniciar o atendimento para os exames de Videoscopia; o barulho na recepção; e por último a ausência de uma triagem eficaz que identifique o usuário que está com dor (mal estar), para ter direito ao atendimento prioritário.

000069

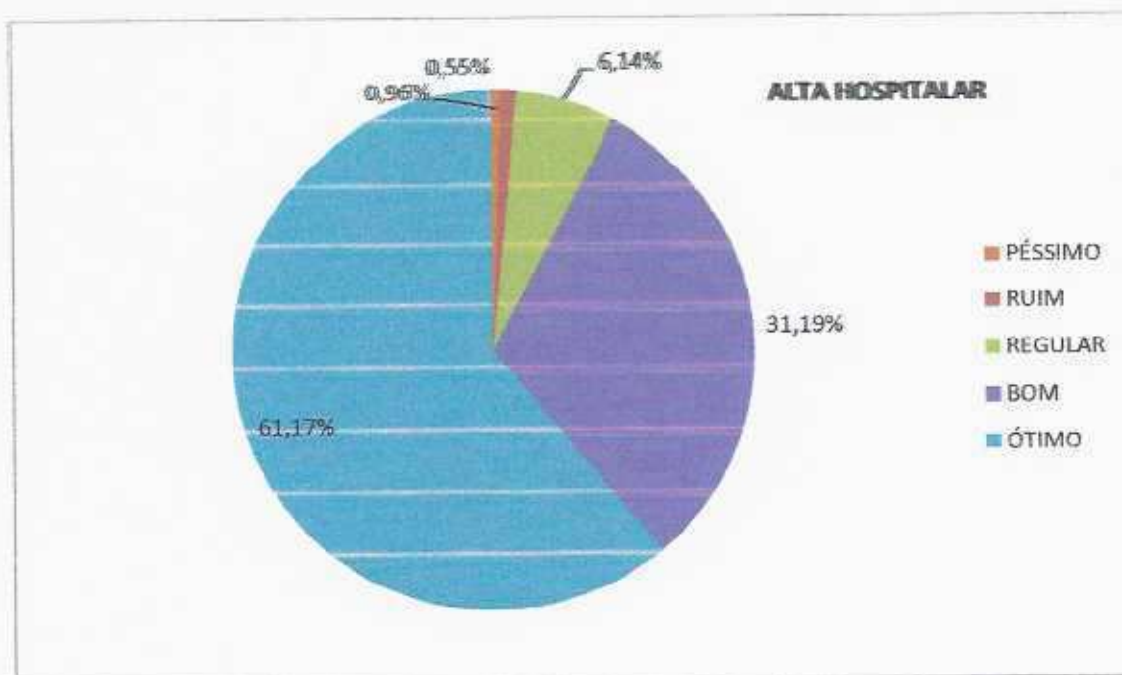




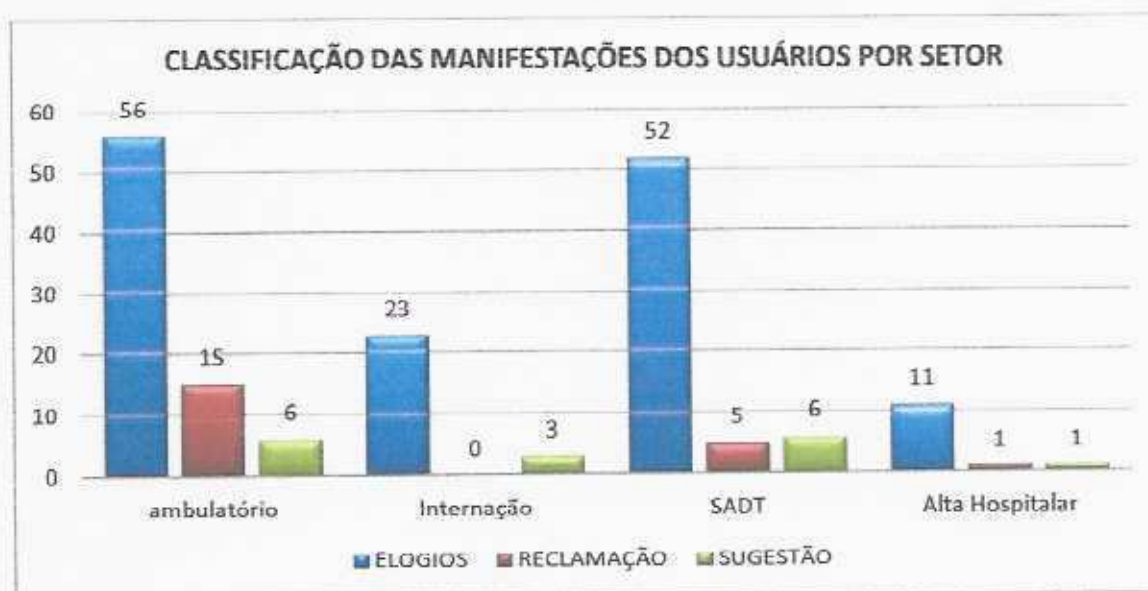
O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 99,76% e assim como nos outros setores, este também teve a pontuação elevada, na ocasião da avaliação de nossos usuários, tendo acrescido o percentual de 1,99%, em comparação com o mês de setembro.

Apenas uma queixa foi registrada nesse setor, e esta dizia respeito à questão de infraestrutura, pois a usuária manifestou descontentamento com o banheiro da enfermaria que constantemente estava alagado, e aproveitou para apontar o risco de uma possível queda.

000070



**Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO**



Fonte: S.A.U. CHJB- Outubro 2016

000071

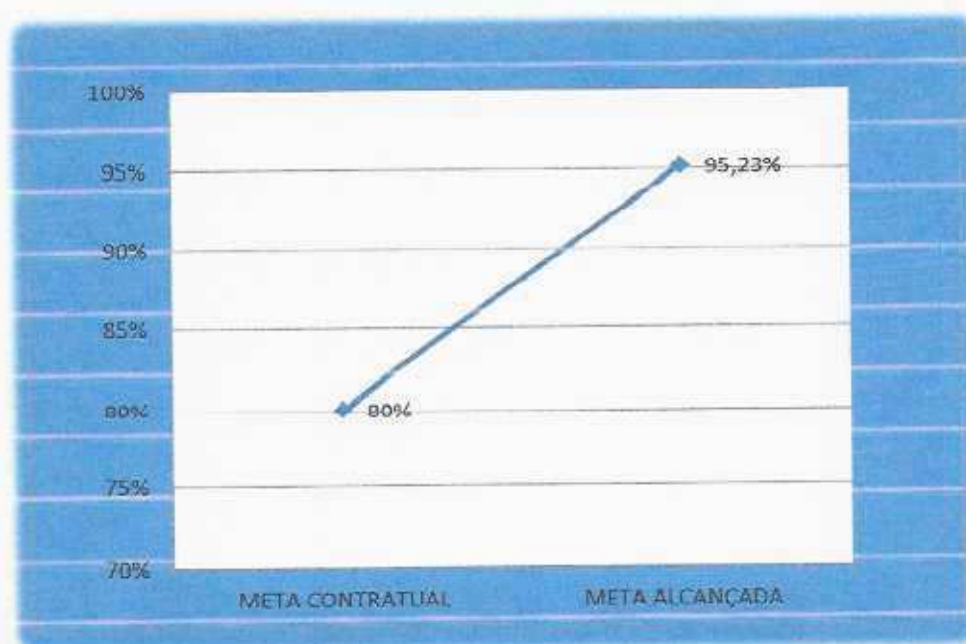


Ao analisarmos os 762 atendimentos que o S.A.U realizou neste mês de outubro, concluímos que 23,49% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 179 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 179 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 79,33% referiam-se a registros em caráter de elogio; 11,73% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 8,94% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

**TABELA 04:** Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	142
Sugestões	16
Reclamações	21
Reclamações Solucionadas	20
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	95,23%

Fonte: S.A.U. CHJB – Outubro 2016



Em relação às reclamações que descreveremos abaixo, todo mês ressaltamos que o número de queixas citadas na tabela é maior que o número de reclamações em memorando, pois em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do S.A.U são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo S.A.U .

Vejamos os motivos das reclamações:

**TABELA 05:** Motivos das Reclamações

<b>MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES</b>	<b>Quantidade de Reclamações</b>
<b>Demora no atendimento no laboratório</b>	04
<b>Demora no atendimento no ambulatório</b>	03
<b>Exames sem definição para agendamento</b>	02
<b>Atraso na entrega de exame de RX</b>	02
<b>Barulho no SADT/Laboratório</b>	02
<b>Banheiro molhado</b>	01
<b>Demora no atendimento no SADT</b>	01
<b>Banheiro sujo</b>	01
<b>Rampa molhada</b>	01
<b>Chamada de paciente pelo painel eletrônico</b>	01
<b>Demora cirurgia eletiva</b>	01
<b>Assentos insuficientes</b>	01
<b>Bebedouro em local impróprio no ambulatório</b>	01
<b>Desagrado conduta profissional</b>	01
<b>Triagem de pacientes com dor no SADT</b>	01



<b>Chamada não atendida pelo colaborador</b>	<b>01</b>
<b>Fluxo de agendamento de retorno pós consulta</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fonte: S.A.U. CHJB – Outubro 2016

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**

Neste mês de outubro houve novamente uma diminuição no quantitativo final de pesquisas realizadas, tomando como base o resultado do mês passado. Esse déficit ficou concentrado nos segmentos de SADT e Internação. No segmento Alta Hospitalar, como é de praxe, atendemos 100% dos usuários que receberam baixa do hospital e esse quantitativo de altas ocorridas em outubro foi inferior ao total de saídas do mês de setembro. No Ambulatório conseguimos superar o resultado de setembro, dessa forma podemos concluir que apesar dessa variação de quantitativos, conseguimos alcançar a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês, sem maiores dificuldades.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
<b>SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX e Ecocardiografia)</b>	<b>568</b>	<b>202</b>	<b>35,56 %</b>
<b>Ambulatório</b>	<b>1.405</b>	<b>320</b>	<b>22,77%</b>
<b>Internação</b>	<b>148</b>	<b>114</b>	<b>77,02%</b>
<b>Alta Médica</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>
<b>MÉDIA MÊS</b>	<b>561,75</b>	<b>190,50</b>	<b>58,83%</b>

Fonte: CHJB – Referência: Outubro 2016

**5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:**

✓ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao S.A.U, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do S.A.U

Quando? Mês de novembro

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 do CTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do S.A.U

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

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o S.A.U desenvolve

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

✓ Finalizar o manual do usuário;

Quem? SAU e demais lideranças

000075



Quando? A partir do dia 14, será realizada visita às lideranças (de enfermagem, de atendimento, Psicologia e Serviço Social) para definição e conclusão de pendência do Manual do Paciente.

Como? Será levada e reapresentada a pendência do Manual do Paciente às lideranças dos setores citados acima, para discutirmos e acatarmos a melhor definição de horário de troca de acompanhante e de quantidade e horário de visita, buscando atender também a PNH.

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

Com relação às pendências mencionadas no relatório do mês passado (memorandos de nº 344 e nº 354), fizemos o acompanhamento rotineiro dos processos junto aos setores envolvidos e obtivemos o retorno e consequentemente, a finalização de ambos os processos. Os usuários responsáveis pelas queixas foram notificados pelo SAU e receberam nossas desculpas pela demora em dar-nos o retorno conclusivo de suas manifestações, porém, ambos periodicamente eram comunicados do status do processo, de forma que eles entendessem que estavam sendo acompanhados e que seus processos não haviam caído no esquecimento. O fluxo completo (finalizado) desses dois memorandos encontram-se descritos mais adiante, no item “REGISTRO DE ATENDIMENTO - RECLAMAÇÕES/FLUXOS”.

Acerca de duas pendências referentes ao mês de junho (memorandos de nº 146 e nº 147), cujas reclamações foram originadas no setor – SADT – no qual os usuários relataram que observaram durante a realização dos exames, um comportamento inadequado de um profissional da área médica, às normas de higiene necessárias para evitar o risco de infecção hospitalar. Naquela ocasião, foi respondido pela Coordenadora do Setor como medida de resolução da problemática, que seria solicitada a visita da enfermeira do SCIH, para que fossem esclarecidas as questões de risco e assim as mesmas fossem também evitadas. Essa visita seria destinada não só para o profissional citado no manifesto, mas para todos os colaboradores do setor.

O S.A.U continuou buscando a confirmação da medida indicada acima e conforme fora afirmado no mês passado, a reunião de treinamento, ocorreu no dia 05/10/2016.



A pendência desse mês de outubro, referente ao memorando de nº 597, será monitorada a fim de garantir ao usuário uma justificativa plausível ou a correção da falta que está sendo relatada pelo mesmo.

A única reclamação que envolvia comportamento e/ou conduta profissional inadequada, encontra-se registrada no memorando de nº 488 e esta foi imediatamente trabalhada pela coordenadora do SCIH, que no dia 17/10/2016 reuniu com as colaboradoras do setor de curativo e reforçou as orientações acerca das técnicas de precaução padrão e de higienização das mãos durante a prestação da assistência ao paciente.

As queixas relativas à demora em iniciar os exames videoscópicos e de laboratório, que estão representadas nos memorandos de nº 484, nº 487, nº 570, nº 571 e nº 590 estão em constante acompanhamento pelo S.A.U junto às Coordenações do setores envolvidos, pois são queixas repetitivas e estamos trabalhando para suprimir essa problemática. Em todos esses meses o setor de EDA tem recebido a mesma reclamação, porém antes essas queixas ocorriam em grande quantidade, diferentemente desse mês que tivemos apenas um registro contendo essa insatisfação, contudo não podemos descartá-la considerando apenas a quantidade de queixas formais, e sim, temos que dar uma atenção especial a esse caso por ser um problema que não foi ainda resolvido, e que apesar das medidas de correção que a coordenação do setor afirmou já ter tomado, o problema continua existindo. Segundo a justificativa que tivemos na ocasião das diversas cobranças que fizemos à coordenação do setor, as alterações de horário que vem impresso no cupom de marcação, já foram feitas, inclusive também já teria sido enviado esse comunicado de alteração de horário, à administração do ambulatório do Hospital Ophir Loyola, uma vez que há uma cota de exames agendados pelo referido hospital e este até mês passado ainda estava trabalhando com o antigo horário de funcionamento. De acordo com esse relato, iremos monitorar no próximo mês se haverá recorrência dessa problemática. A respeito da demora no atendimento do laboratório, que nesse mês recebeu quatro reclamações formais, a Coordenação do setor manifestou-se afirmando já ter solicitado à direção da empresa que presta serviço ao CHJB, a contratação de mais um colaborador para agilizar o atendimento e a outra medida de resolução, que é a ampliação do espaço físico do setor, está sendo planejada por nossa direção, contudo demandará de um tempo ainda indeterminado.



Os registros que condizem aos memorandos de nº 550 e nº 589 tratam de sugestão e reclamação que dependem da verba de investimento para serem resolvidas, pois são aquisições de bens materiais (poltronas) que já estão sob estudo do responsável pelo setor, que já realizou o levantamento de necessidade de quantitativo e solicitou ao setor de compras, cotação para posterior aquisição. Serão também passíveis de acompanhamento de efetivação.

Os manifestos dos memorandos de nº 483, nº 490 e nº 518, que tratam sobre reclamações referentes à limpeza e reparo na estrutura do recinto, tiveram como resposta de suas chefias imediatas o comprometimento de buscar a melhoria dos problemas apontados o mais breve possível, corrigindo e intensificando os cuidados com a higiene do ambiente, através da supervisão dos serviços, uma vez que recebemos diariamente uma demanda muito grande, o que por vezes ocasiona adversidades como essas.

Tivemos um manifesto em caráter de sugestão acerca de alimentos, conforme indica o memorando de nº 580. Essa temática já foi levada pelo gestor do setor, para a diretoria para avaliação de viabilidade, e segundo o que consta na resposta, essa sugestão já está autorizada, porém a equipe médica do setor de endoscopia teme o potencial risco de ocorrer intercorrências (broncoaspiração), pois o paciente estará ainda sob o efeito de anestesia. Dessa forma essa sugestão será avaliada com mais cautela a fim de se minimizar os riscos.

As insatisfações relativas a procedimentos envolvendo agendamento e entrega de resultados de exames, conforme tratam os memorandos de nº 486, nº 538, nº 541 e nº 569, foram apresentadas ao seu respectivo coordenador e este já reforçou orientações específicas à equipe, bem como já foi solicitada à empresa terceirizada que presta serviço ao CHJB, que cumpra com o prazo de entrega dos resultados dos exames realizados. Acerca das queixas mencionadas nos memorandos de nº 541 e nº 569 estas estão sendo tratadas de forma a oferecer uma alternativa de solução aos usuários, uma vez que continua não havendo previsão para que determinados exames possam ser marcados ou oferecidos aos nossos usuários, dessa forma está sendo orientado ao usuário que procure atendimento em uma UBS, pois através da rede municipal, será encaminhado ao serviço que disponha desse exame. Ainda assim a



coordenadora do setor entrou em contato com o responsável pela regulação, visando a resolução desse problema o mais rápido possível.

Os manifestos em caráter de reclamação ou sugestão relativos a fluxos de serviços, rotinas e processos de trabalho, conforme tratam os memorandos de nº 490, nº 497, nº 498, nº 521, nº 524, nº 539, nº 548, nº 549, nº 568, nº 569, nº 571 e nº 594 segundo o que as lideranças informaram, estão avaliando a funcionalidade das prováveis soluções para cada problema apontado, levando em consideração se a mudança nos fluxos e rotinas trará benefícios e conforme a complexidade individual, todas idéias e planos de alteração estão sendo estudados com prudência, visando sempre a melhoria dos atendimentos e serviços.

Os memorandos de nº 485 e nº 487 trouxeram queixas relacionadas ao barulho nas recepções do SADT e Laboratório e em ambos os casos, as lideranças dos setores ficarão atentas para oferecer ao usuário um ambiente mais agradável.

Nos memorandos de nº 490, nº 572, nº 592 e nº 593 o assunto abordado após a queixa da demora no atendimento, foi a sugestão de contratação de mais colaboradores, sob alegação de que traria mais agilidade nos atendimentos. O laboratório se manifestou concordando com a opinião e afirmando que já fez a solicitação a sua diretoria para contratação de mais um colaborador; quanto ao ambulatório, a responsável pelo atendimento justificou que atualmente estão trabalhando com déficit de colaboradores, porém no próximo mês de novembro já poderão contar novamente com o colaborador que se encontrava com problemas de saúde.

As críticas e/ou sugestões voltadas à melhoria na triagem e na definição de prioridades no atendimento realizadas por um setor, conforme tratam os memorandos de nº 522 e nº 557, foram esclarecidas pelo coordenador do setor citado que esses procedimentos são considerados obrigatórios e realizados diariamente com base na lei 10.048/00.

Acerca da sugestão de inclusão de especialidade médica para atendimento ambulatorial, formalmente registrada no memorando de nº 495, o coordenador médico do ambulatório respondeu que será futuramente analisada a possibilidade de incorporação de tal especialidade, e em face da ausência de uma resposta satisfatória para o questionamento do usuário, tivemos



o cuidado de dar-lhe um direcionamento, orientando-o sobre os meios possíveis de conseguir o atendimento com essa especialidade citada.

Tivemos três registros que incomodaram os usuários, pois diziam respeito à ausência e também ao mal posicionamento de equipamentos no ambiente em que estavam, sendo esses representados nos memorandos de nº 523, nº 593 e nº 595. Apenas a queixa registrada no memorando de nº 593 é que ficará de ser analisado pela Coordenação de Apoio, acerca dos riscos biológicos.

Os 142 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**

Em outubro o Serviço de Apoio à Diagnose e Terapia foi contemplado com mais um serviço para atender ao público externo, pois passamos a dispor do exame de Ultrassonografia para suprir as necessidades dos pacientes que estão na esfera ambulatorial.

Dessa forma no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (ambulatorial): 54 exames de E.C.G, 23 Ecocardiogramas, 156 Raio X (diversos), 65 USG, 195 Endoscopias, 71 Colonoscopias e 04 retossigmoidoscopias.

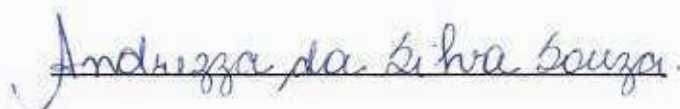
Visando atender uma parcela significativa de usuários que buscam atendimento nesse segmento (SADT) e acompanhar o aumento da oferta de exames nesse segmento, novamente se fez necessário buscarmos o realinhamento dos nossos fluxos de atendimento.

Como em todos os outros meses, a maior dificuldade encontrada também em outubro, permanece sendo a relativa ao descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de alguns colaboradores. No entanto, tão logo detectamos esse atraso, começamos a realizar a cobrança diariamente e associamos a essa prática, a cobrança também via e-mail, e foi por meio deste último método que observamos que as lideranças cumpriram com a

devolutiva, ou seja, a cobrança por e-mail é considerada mais relevante, pois de imediato obtivemos o retorno dos documentos que estavam atrasados, se configurando então, como a cobrança mais eficaz.

No próximo mês, continuaremos com as mesmas atividades já desenvolvidas, porém buscaremos melhorar e aumentar as abordagens, conforme plano de ação já comentado acima.

Atenciosamente,



**Andreza da Silva Souza**

**Supervisora do S.A.U**

**Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB**



# **REGISTROS DE ATENDIMENTOS (Elogios) OUTUBRO/2016**

000082

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543  
Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria.hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria.hjb@indsh.org.br)



## REGISTRO DOS ELOGIOS

### 1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

#### 1.1 Clinica cirúrgica

Nº 01 ► **Usuário:** 3\_\_\_\_ Josy Mary A. Mendes (em 06/10/2016)

**Elogio:** Foi o melhor hospital que eu já fiquei. Tudo de bom!!! (FOLDER)

Nº 02 ► **Usuário:** 3\_\_\_\_ Waléria Cristina (em 08/10/2016)

**Elogio:** Parabenizo o hospital pela estrutura e funcionários e que venha servir de exemplo para os diretores de outros hospitais públicos. Hospital top do top!!(FOLDER)

Nº 03 ► **Usuário:** 3\_\_\_\_ Jackeline A. Viana (em 13/10/2016)

**Elogio:** Equipe da Enfª. Elaine: Edelson, Ana, Ilma. Equipe da Enfª. Larissa: Olibá, Silvana, Nice. Equipe do Enf. Carlos: Rosi, Saysia, Vanessa. Equipe da Enfª. Rosenilsa: Gisele, Débora, Simone. São 10. (FOLDER)

Nº 04 ► **Usuário:** 3\_\_\_\_ Lucillene Cordeiro de Lima (em 19/10/2016)

**Elogio:** Todos foram excelentes comigo. Estão de parabéns.

Nº 05 ► **Usuário:** 3\_\_\_\_ Giselle Mercês (em 22/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de expressar minha gratidão a toda equipe multiprofissional em relação ao atendimento, acolhimento prestados a minha tia Maria do Socorro Santos, durante a sua internação neste hospital. Deus os abençoe. (FOLDER)

Nº 06 ► **Usuário:** 3\_\_\_\_ Jackeline A. Viana (em 24/10/2016)

**Elogio:** 1º Parabenizar a equipe de enfermagem do 3º andar Todos amigos e cuidaram da minha irmã Jackeline com muito amor. 2º Parabenizar a equipe de enfermagem do bloco e 3º andar, são excelentes. 3º Parabenizar a equipe de enfermagem que cuidou da minha prima Jackeline, 3º andar, são excelentes, nota 10, obrigado (José Leôncio).(FOLDER)



**Nº 07 ► Usuário:** 3\_\_\_\_ Luisa Santos (em 24/10/2016)

**Elogio:** Parabenizar a equipe do enfermeiro Carlos do 3º andar, equipe carinhosa, prestativa e cuidadora. Obrigada a todos.(FOLDER)

**Nº 08 ► Usuário:** 311-A Lillian Souza Ribeiro (em 31/10/2016)

**Elogio:** Assistente Social Hérvila, por ter sido companheira, amiga. Ary, UTI, paciência no banho. Técnica de Enfermagem paciência, companheira, massagem nas costas. Enfermeira Rosa por ter sido grande companheira, paciência. O técnico do curativo, Gerson, a equipe de limpeza por nunca reclamarem da sujeira que acabava fazendo. Enfim, todos os funcionários tanto da limpeza, dos médicos, cada equipe teve seu papel importante durante minha estadia neste hospital, a nota que tenho a dar é a de excelente e que continuem assim com todos, porque precisamos muito mesmo de todos vocês!!!

### Clinica médica

**Nº 09 ► Usuário:** 5\_\_\_\_ Ingrid Alves (em 03/10/2016)

**Elogio:** Elogios para enfermeiros e técnicos de enfermagem principalmente Soraia e Dr. Renato. Para o hospital, que continuem assim até sempre, evoluindo para melhor dos funcionários e pacientes. Obrigado por tratar minha mãe bem.(FOLDER)

**Nº 10 ► Usuário:** 4\_\_\_\_ Maria Elizabeth Alves (em 04/10/2016)

**Elogio:** Téc. Fabrício Castelo, ótimo técnico. Enf.Jean, o melhor. Pela Drª. Michele Goiabeira enviou outro no seu lugar e demorou a me dizer os resultados, 03/10/2016 veio depois do almoço, fiquei com dúvida. Dr. Igor, o melhor. Dr. Renato, o melhor. Dr. Salomão, o melhor. Doutora Carolina, a melhor.(FOLDER)

**Nº 11 ► Usuário:** 404-B Maria Elizabeth da Silva Alves (em 04/10/2016)

**Elogio:** Como todos, sinto-me feliz por ter sido bem acolhida com profissionais sérios e capazes e bom empenho para resolver da melhor maneira possível ao paciente. Tenho muitos elogios sem discriminar, dos quais desde higienização ao médico, colegas, famílias, um coisa eu sei, meu astral

foi consideravelmente aumentado. Tenho elogios, espero que sempre eles sejam assim com os pacientes, atendendo com todo respeito. Dr. Renato e Dr. Salomão, enfermeiro Jean, enfermeira Jakeline, amigos da CME, bloco, CTI, sinto-me orgulhosa em ser paciente e funcionária desta nova empresa. O tratamento é igual para todos. Esta nova administração INDSH até agora é a melhor de Belém –Pará. Técnica Enfermagem com atitude e capacidade. Valéria. "Quando Deus está no comando, o impossível vira possível". (leito 404-B)

**Nº 12 ► Usuário:** 513 Priscila Rosa Alves (em 07/10/2016)

**Elogio:** No geral é bom, o tratamento é tudo, mas, não tenho queixas de reclamações, que Deus seja com vocês hoje e sempre.

**Nº 13 ► Usuário:** 4\_\_\_\_ Claudionor Cirino da Silva (em 07/10/2016)

**Elogio:** Eu Claudionor, paciente deste hospital, venho do fundo do meu coração agradecer a Deus e a todos vocês que abraçam com amor suas profissões e dedicam-se com muito carinho humano a todos nós pacientes, onde pude testemunhar essas magníficas qualidades. Aproveito o ensejo de desejar um feliz Círio e que seus ideais sejam realizados no decorrer deste Círio. Deus abençoe a todos. Elogio a todos do hospital Jean Bitar, do médico até os serviços gerais deste hospital. Enfermeiro Jean, abraço a todos.(FOLDER)

**Nº 14 ► Usuário:** 410-A Ivani Botelho Blanco (em 13/10/2016):

**Elogio:** Quero agradecer a Deus primeiramente e dizer a vocês que mais uma vez o Jean Bitar, junto com sua equipe estão de parabéns. Agradecer desde os maqueiros que são ótimos, principalmente o Alexandre que é um rapaz muito educado e desenvolve sua função com muito respeito. A equipe de médicos é ótima, são super atenciosos e nos dão informações sobre o paciente e seu quadro clínico. A equipe de enfermagem também é super atenciosa, principalmente o Jean, os técnicos são demais atenciosos.

**Nº 15 ► Usuário:** 4\_\_\_\_ Luciane da Silva Santos (em 16/10/2016)

**Elogio:** Pois eu achei o melhor recurso aqui, melhor que um hospital particular. Foi a primeira vez que eu vejo isso. Aqui estão minhas palavras, vocês e todos estão de parabéns.(FOLDER)



**Nº 16 ► Usuário:** 514-B Fabiana Cintia M. Silva (em 17/10/2016)

**Elogio:** Bom não tenho nada a reclamar apenas elogiar o bom trabalho e profissionalismo de cada profissional, estou sendo muito bem tratada, os médicos, enfermeiros entre outros trabalhadores são super educados e tratam as pessoas super bem todos na maior competência. Equipe da limpeza: Mônica, Rodrigo e Gil, são os 3 que mais se destacam fazem seu serviço com muito amor e dedicação, todos os dias nos passam alegria e força sempre nos dando conselhos, sempre sendo amigos, mesmo sem conhecer, pessoas especiais que lembrarei para sempre. Enfermeiros: Celeste e Ricardo, fazem seu trabalho com muito amor, cuidando de cada paciente com muito carinho, sempre sorrindo, pessoas maravilhosas. Todos esses nomes citados merecem sempre um grande elogio e sempre serão lembrados.

**Nº 17 ► Usuário:** 4\_\_\_\_\_ Abias (em 17/10/2016)

**Elogio:** Elogios: de baixo para cima. Bons servidores que limpam o banheiro deixam o quarto bem limpo. Continuação: Castelo, bom profissional; Valéria, uma lá da UTI, excelente profissional, não sei o nome dela, mas ela cuidou bem do meu irmão Abias.(FOLDER)

**Nº 18 ► Usuário:** 5\_\_\_\_\_ Márcia Helena C. Pinto (em 17/10/2016)

**Elogio:** Bom dia! Meu nome é Márcia Pinto e minha mãe se chama Nazaré. Ano passado "2015" minha mãe ficou internada pela 1ª vez aqui, amei tudo, nota dez. 2ª internação da minha mãe está sendo similar (ótimo) obrigada. OBS: Mabelle gentil, atenciosa, educada, profissional exemplar. (FOLDER)

**Nº 19 ► Usuário:** 5\_\_\_\_\_ Maria Rosana Bezerra Santos (em 17/10/2016)

**Elogio:** Não tenho nenhuma reclamação a fazer, principalmente de todos os profissionais. Só elogios, principalmente dos médicos, enfermeiros e uma enfermeira chamada Cecília Barbosa, que moça excelente. (FOLDER)

000086

**Nº 20 ► Usuário:** 5\_\_\_\_\_ Deuzilene Alves Rodrigues (em 18/10/2016)

**Elogio:** O meu elogio é para todos, não tenho o que reclamar, meu muito obrigada continuem sempre assim, que Deus abençoe a cada um de vocês porque é muito bom ser tratado com respeito.

**Nº 21 ► Usuário:** 5\_\_\_\_\_ Jezinaldo Pinheiro Lima (em 20/10/2016)

**Elogio:** Bom o que tenho a dizer é que foi tudo muito bom, agradeço a todos, fomos tratados com respeito, com carinho e educação e principalmente como seres humanos, agradeço a cada um e que Deus abençoe e continuem sempre assim.(FOLDER)

**Nº 22 ► Usuário:** 5\_\_\_\_Ana Célia S. Saraiva (em 26/10/2016)

**Elogio:** Só tenho a agradecer pelo excelente tratamento que recebi nesse estabelecimento, fui muito bem assistida por todos os médicos, enfermeiros, faxineiros, em especial à Mônica, o Gil e o Rodrigo e etc...Muito obrigada. (FOLDER)

**Nº 23 ► Usuário:** 5\_\_\_\_José Ari Matheus de Borges (em 28/10/2016)

**Elogio:** Todos médicos bons, enfermagem ótima, limpeza maravilhosa funcionária educada, gentil, sorridente de um bom dia contagiante, funcionária Mônica da limpeza. Nota mil.(FOLDER)

### **SADT**

**Nº 24 ► Usuário:** Úrsula Melissa da Silva Lopes (em 04/10/2016)

**Elogio:** Estou no programa de obesidade desde 22/07/2014 só agora que tive as informações necessárias e laudos, foi muito difícil até aqui, mas com essa administração senti uma melhora e rapidez, por causa dos médicos que não têm vontade de ajudar. Agora melhorou, mas friso, os meninos da recepção foram e são uma benção para remarcar consultas e agendar tudo, só eles, muito pacientes e tem vontade de ajudar a gente. Obrigado!

**Nº 25 ► Usuário:** Maria José Brito da Silva (em 05/10/2016)

**Elogio:** Com relação ao atendimento, foi ótimo, penso que todos os funcionários foram educados e esclareceram nossas dúvidas, a realização do exame atendeu nossas expectativas.



**Nº 26 ► Usuário:** Maridalva Costa (em 05/10/2016)

**Elogio:** Fiquei satisfeita com o atendimento, fui bem recebida, atendida e orientada sobre o exame que realizei e pude perceber que o atendimento dos outros usuários, foi da mesma maneira, bem atendidos.

**Nº 27 ► Usuário:** Maria Oneide da Silva Carvalho (em 05/10/2016)

**Elogio:** Pela primeira vez que vim, fui muito bem atendida, excelente equipe, estão de parabéns a todos, gostei muito mesmo, atendimento, banheiros limpos e fomos bem atendidas por todos. Não tenho nada a falar, só elogios.

**Nº 28 ► Usuário:** Laercio Miranda do Rosário (em 05/10/2016)

**Elogio:** Jean Bitar é um bom hospital, em relação ao atendimento aos pacientes. Os funcionários tratam muito bem os pacientes. Um ambiente muito higienizado.

**Nº 29 ► Usuário:** Lediane N. Monteiro (em 05/10/2016)

**Elogio:** O local é bastante confortável, é minha primeira vez. Gostei muito, vocês estão de parabéns.(FOLDER)

**Nº 30 ► Usuário:** André dos Santos Marinho (em 05/10/2016)

**Elogio:** O atendimento foi ótimo, agradeço a todos que fizeram um bom trabalho, Larissa, Eduardo, Cintia e Rose, muito obrigado, que Deus abençoe todos vocês e administrativa Gêssica.

**Nº 31 ► Usuário:** Kely de Souza Freitas (em 05/10/2016)

**Elogio:** O hospital está de parabéns, pois para mim, apresentou e ofereceu um atendimento excelente.

**Nº 32 ► Usuário:** Alexander Brito Pantoja (em 06/10/2016)

**Elogio:** Em busca de excelência, vocês estão de parabéns!

**Nº 33 ► Usuário:** Iranilde Cardoso(em 06/10/2016)

**Elogio:** Eu quero elogiar as recepcionistas Pâmela e Joana, que nos atenderam muito bem, parabéns pelas moças que vocês colocaram na recepção para atender com muito carinho as pessoas que chegam.(FOLDER)

**Nº 34 ► Usuário:** Matilde Alexandra Furtado de Cessius (em 06/10/2016)

**Elogio:** O atendimento era bom antes, mas agora está bem melhor. Melhorou muito, tudo mais rápido, parece atendimento de hospital particular. Muito bom mesmo. Quero elogiar e agradecer especialmente a equipe de técnicos de enfermagem que foram verdadeiros anjos: Larissa, Eduardo, Rose, excelentes profissionais que fazem mais que seu trabalho. Nos tratam com respeito, profissionalismo e muito amor. Parabéns aos técnicos do setor de colonoscopia.

**Nº 35 ► Usuário:** Janice Avelar de Sousa Barbosa (em 06/10/2016)

**Elogio:** É a primeira vez que venho e gostei muito do ambiente e das pessoas que nos atenderam. Cheguei a comparar com um hospital particular, por ser um lugar tão limpo, exatamente como um hospital tem que ser. O meu muito obrigada a todos que fazem esse hospital ser desse jeito.

**Nº 36 ► Usuário:** Dalila O. do Nascimento (em 07/10/2016)

**Elogio:** Parabenizo o hospital Jean Bitar e todo o conjunto de diretorias e funcionários pelo atendimento, conforto e higiene, um ambiente limpo e saudável o que no meu entender já contribui com uma recuperação de ânimo e auxiliar no bem estar de todos. Mais uma vez parabéns.

**Nº 37 ► Usuário:** Camila Natividade da Silva (em 10/10/2016)

**Elogio:** Um hospital muito bom, gostei muito, fui bem tratado, não tenho que reclamar.

**Nº 38 ► Usuário:** Deusdete Pojo Aires (em 10/10/2016)

**Elogio:** Foi a primeira vez que entrei no hospital Jean Bitar e gostei bastante, tudo limpinho e organizado.



**Nº 39 ► Usuário:** Nélia da C. Ferreira Barbosa (em 11/10/2016)

**Elogio:** Muito bom o atendimento, eu gostei muito porque os pacientes precisam de amor e carinho e compreensão.

**Nº 40 ► Usuário:** Maria de Jesus Santos de Souza (em 11/10/2016)

**Elogio:** Achei bom o atendimento, não tive problema nenhum aqui, já é a segunda vez que venho e sempre fomos bem atendidos. Está ótimo.

**Nº 41 ► Usuário:** Lucivaldo de Carvalho Arnaud (em 12/10/2016)

**Elogio:** Não tenho o que relatar, porque vocês estão todos de parabéns, continuem assim, o que vocês plantam, vocês colhem, Deus abençoe pelo bem que fazem com as pessoas.(FOLDER)

**Nº 42 ► Usuário:** Maycon Santana Leal (em 13/10/2016)

**Elogio:** Um ótimo hospital, fui bem atendida, não tenho do que reclamar.

**Nº 43 ► Usuário:** José Levy Oliveira de Souza (em 13/10/2016)

**Elogio:** Já no atendimento, foi ótimo dos atendentes, os profissionais foram maravilhosos.

**Nº 44 ► Usuário:** José Maria da Costa Franco (em 14/10/2016)

**Elogio:** Gostei da educação que tiveram comigo, como me trataram e como trataram o meu pai, me senti em casa, a limpeza é muito boa principalmente o banheiro. Amei, parabéns pelo excelente trabalho.

**Nº 45 ► Usuário:** Leonardo Nunes Rocha (em 13/10/2016)

**Elogio:** Oh! Parabéns, eu fiquei surpreso com as mudanças e melhorias que estão acontecendo nesta unidade de saúde.

000090

**Nº 46 ► Usuário:** Alessandra Marques de Oliveira (em 13/10/2016)

**Elogio:** O ambiente é limpo, muito bem cuidado com profissionais capacitados, humanamente treinados para o atendimento, deixando os pacientes mais relaxados e menos tensos para o tratamento.

**Nº 47 ► Usuário:** Luiz Fernando S. Santos (em 15/10/2016)

**Elogio:** O rapaz da recepção e as moças são excelentes! Parabéns! (FOLDER)

**Nº 48 ► Usuário:** Carlos Alexander Carvalho Coelho (em 18/10/2016)

**Elogio:** Educação e cordialidade é algo notório de toda a equipe. Só tenho elogios.

**Nº 49 ► Usuário:** Neusa Sousa Pereira Rua (em 18/10/2016)

**Elogio:** Que a educação e o respeito assim como o carinho e atenção aos pacientes sejam mantidos.

**Nº 50 ► Usuário:** Aucides (em 19/10/2016)

**Elogio:** Primeiramente é a primeira vez que venho aqui, eu gostei do atendimento na recepção e a forma como foi dada a instrução sobre o exame.

**Nº 51 ► Usuário:** Eliezer Paulo da Silva (em 19/10/2016)

**Elogio:** O hospital Jean Bitar é um ótimo hospital em tudo.

**Nº 52 ► Usuário:** Irlana do Socorro R. de Araújo (em 19/10/2016)

**Elogio:** Venho através desta, elogiar o atendimento de qualidade e eficiência que recebi da recepção (Clayce e Natalia) excelente. Setor de endoscopia, muito bom. S.A.U está de parabéns.

**Nº 53 ► Usuário:** Joana (em 20/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de primeiramente agradecer à equipe do setor de endoscopia pela atenção no atendimento e elogiar a atendente Jessica pelo excelente atendimento que tem dado aos pacientes.



E as funcionárias Larissa e Rosinete pela alta competência na função que exercitam.  
Parabéns.(FOLDER)

**Nº 54 ► Usuário:** Danilo Leão Corrêa (em 20/10/2016)

**Elogio:** Agradecer à administração do Hospital pelo excelente atendimento e elogiar a funcionária do setor de endoscopia, Larissa (humildade e competência em tudo que faz , nota "10").(FOLDER)

**Nº 55 ► Usuário:** Nilza dos Santos Pereira (em 20/10/2016)

**Elogio:** O Centro Hospitalar está de parabéns pelo ótimo atendimento desde a recepção até a sala de exames.

**Nº 56 ► Usuário:** Raimunda Rosilene de Oliveira Batista (em 20/10/2016)

**Elogio:** Todas as vezes que minha irmã foi atendida pelo hospital, sempre recebeu um bom atendimento.

**Nº 57 ► Usuário:** Gilberto Souza de Araújo (em 21/10/2016)

**Elogio:** Foi bom o atendimento e a espera e o ambiente agradável.

**Nº 58 ► Usuário:** Maria Erinalda O. Diarjais Janeiro (em 21/10/2016)

**Elogio:** Pela primeira vez que venho neste hospital, achei muito bom.

**Nº 59 ► Usuário:** Maria Ruth Andrade Lobo (em 21/10/2016)

**Elogio:** O ambiente com a capela é importante.

**Nº 60 ► Usuário:** Maria de Nazaré M. Santiago (em 21/10/2016)

**Elogio:** Fiquei satisfeita com o atendimento e a boa educação dos profissionais.

**Nº 61 ► Usuário:** Paulo Victor Reimão D. Barros (em 21/10/2016)

**Elogio:** Primeiramente agradeço a Deus, pois esse hospital nos dá garantia de uma saúde que faz prosperar para os que estão buscando o atendimento melhor e o atendimento foi ótimo, o exame foi bem solicitado, graças a Deus.

**Nº 62 ► Usuário:** Joelson Magalhães Sousa (em 21/10/2016)

**Elogio:** OBS: O local é de bom acesso e os funcionários tratam a gente com carinho e respeito e o hospital em si é bem localizado e organizado.

**Nº 63 ► Usuário:** Edmundo Santos Ferreira (em 24/10/2016)

**Elogio:** O hospital Jean Bitar é muito bom, gostei muito mesmo, de coração. E não esquecendo do agente de portaria Luiz Otávio que nos recebeu com muita educação e bom ânimo, parabéns. O hospital Jean Bitar tem funcionários capacitados.

**Nº 64 ► Usuário:** Tatiana Mendes (em 24/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de elogiar as funcionárias da recepção (manhã) em especial a Kleisi, devido o atendimento super dedicado com a minha pessoa e minha mãe. OBS: funcionários muito receptivos e agradáveis.(FOLDER)

**Nº 65 ► Usuário:** Adam Ferreira Bermeu Neto (em 25/10/2016)

**Elogio:** Em relação aos hospitais públicos, este estabelecimento de saúde está de parabéns.

**Nº 66 ► Usuário:** Sônia Maria Monteiro Rocha (em 25/10/2016)

**Elogio:** Com relação ao atendimento é ótimo, o nosso governo tem que melhorar em outros hospitais.

**Nº 67 ► Usuário:** Ivete Sepeda Botti (em 25/10/2016)

**Elogio:** Graças a Deus vocês estão sempre prontos para nos ajudar.



**Nº 68 ► Usuário:** Marinho da Silva Carvalho (em 26/10/2016)

**Elogio:** O atendimento para mim foi ótimo. Nada para falar.

**Nº 69 ► Usuário:** Brena Karoliny M. de Queiroz (em 26/10/2016)

**Elogio:** Bom, eu gosto de tudo aqui, eles (vocês) cuidam muito bem da minha mãe quando ela vem se "tratar" é tudo muito bonito e organizado, agradeço por tudo, nunca fui além da recepção, pois eu sou de menor, mas conheço pela minha mãe.

**Nº 70 ► Usuário:** Iraci Ferreira do Nascimento (em 27/10/2016)

**Elogio:** Hospital bem organizado, limpo e de esclarecimento acessível. Sem reclamações.

**Nº 71 ► Usuário:** Maria do Socorro Costa (em 27/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de elogiar a recepcionista Kleyse do turno da manhã que me ajudou bastante, me direcionou para a consulta certa. É uma excelente funcionária, juntamente com sua colega Natália.

**Nº 72 ► Usuário:** Dennys Ismael da Silva Abreu (em 27/10/2016)

**Elogio:** O hospital tem um atendimento de excelência, é bem localizado e está tudo em perfeita ordem, estou muito satisfeita com o atendimento. Muito obrigada por tudo.

**Nº 73 ► Usuário:** Antônia Figueiredo Rocha (em 27/10/2016)

**Elogio:** Quero agradecer pelo bom atendimento que foi dado ao meu esposo, tanto o pessoal da recepção e os médicos, inclusive a toda equipe do hospital Jean Bitar, obrigada a todos.

**Nº 74 ► Usuário:** Manoel Maria Barradas da Silva (em 28/10/2016)

**Elogio:** A qualidade do atendimento é muito importante, nós nos sentimos muito bem acolhidos, obrigado pela atenção que tiveram com meu avô.

**Nº 75 ► Usuário:** Zilene Gomes de abreu (em 31/10/2016)

**Elogio:** Gostei bastante da hospitalidade e de principalmente da limpeza, bastante agradável.

## **Ambulatório**

**Nº 76 ► Usuário:** Maria Eunice Figueiredo (em 04/10/2016)

**Elogio:** Elogio a educação dos funcionários, nota 10.

**Nº 77 ► Usuário:** Elizangela Santiago (em 04/10/2016)

**Elogio:** Fui muito bem auxiliada no período pré e pós operatório. Aguardo agora o início das plásticas, espero ser tão bem atendida quanto.

**Nº 78 ► Usuário:** Elizabeth Petrus (em 04/10/2016)

**Elogio:** Eu não tenho que me queixar de nada. Não tenho que me queixar de nada.

**Nº 79 ► Usuário:** Graziela Alves de Melo (em 04/10/2016)

**Elogio:** A equipe médica é muito prestativa e eficiente.

**Nº 80 ► Usuário:** Cindrea Costa Bernal de Almeida (em 04/10/2016)

**Elogio:** Para mim nem parece um hospital, parece um hotel 5 estrelas, foi assim que me senti, com muito conforto e carinho.

**Nº 81 ► Usuário:** Taís Cristina das B. Lima (em 04/10/2016)

**Elogio:** Gosto muito do atendimento da recepção, dos médicos, todos educados, estão de parabéns.

**Nº 82 ► Usuário:** Rosa Alves da Rocha (em 06/10/2016)

**Elogio:** Este é o nosso primeiro contato com os serviços deste hospital, estamos aguardando o atendimento e desde as informações já ficamos satisfeitos pelo atendimento na recepção e atenção pelo nosso caso. A ouvidoria é algo fundamental na qualidade do relacionamento dos usuários e os serviços prestados. Parabéns! Nem sabemos se seremos atendidos, mas continuem com este empenho pela satisfação dos usuários.



**Nº 83 ► Usuário:** Ligia Leão (em 07/10/2016)

**Elogio:** Ótimo atendimento, local muito bom, um ambiente muito agradável.

**Nº 84 ► Usuário:** Darcley Josiane da Silva Marques (em 07/10/2016)

**Elogio:** O atendimento foi bom, bem descontraído, bem à vontade, as enfermeiras bem alegres, deixam o paciente bem relaxado, são educadas e sorridentes, foi ótimo. Agradeço à Regiane e Elane, foram bem simpáticas.

**Nº 85 ► Usuário:** Abner Abdul Salen Cunha da Silva (em 07/10/2016)

**Elogio:** Não conhecia o serviço do Jean Bitar, hoje é a segunda vez que venho como acompanhante de meu filho Abner, gostei muito, muito mesmo, do atendimento, da higiene, das instalações, do carinho, da atenção e do profissionalismo de todos que nos atenderam, tanto médicos como funcionários de administração. Meu muito obrigado, sou grato por tudo que recebemos nestes dois dias e continuarei pedir a Deus para que os capacite cada vez mais a fim de que possam continuar contribuindo nos cuidados com a saúde daqueles que necessitam. Deus os abençoe e mais uma vez muitíssimo obrigado.

**Nº 86 ► Usuário:** Zilene Lobato Urbano (em 10/10/2016)

**Elogio:** Nos atendimentos só tenho a parabenizar a toda equipe, Dr. André Melo, Dr<sup>a</sup>. Telma Eli, a enfermeira do bloco Carla, Dr<sup>a</sup>. Assistente Social que esqueci seu nome foi maravilhosa como todos estes profissionais são maravilhosos. Muito obrigada por tudo, vocês são nota mil. A moça do SAU, parabéns, pelo seu trabalho.

**Nº 87 ► Usuário:** Adrieny Cristina do Nascimento Santos (em 10/10/2016)

**Elogio:** Em relação a outros atendimentos é bom, tem aonde sentar, não é quente, não precisamos ficar expostos ao sol ou a chuva. Está melhorando, mas é claro que queremos sempre melhorar.

**Nº 88 ► Usuário:** André Monteiro da Silva (em 10/10/2016)

**Elogio:** Como nossa saúde, não só no estado, mas como todo país, o Jean Bitar está sendo uma referência em termo de hospitalidade com os pacientes. Tenho muito a agradecer os funcionários e principalmente os médicos que me dão total confiança no tratamento. Obrigada "Jean Bitar".

**Nº 89 ► Usuário:** Maria Arlete Cruz Xavier (em 11/10/2016)

**Elogio:** É a primeira vez que venho aqui e fiquei impressionada com a limpeza e principalmente o atendimento sensacional. Parabéns!

**Nº 90 ► Usuário:** Manoel Junior Uchoa Abreu (em 11/10/2016)

**Elogio:** Ótimo atendimento, esta é a primeira vez que venho ao hospital e esta é a visão que estou tendo até o momento. Ficarei mais satisfeito se conseguir resolução ao meu problema de saúde, mas quanto ao hospital, vejo-me satisfeito até o momento.

**Nº 91 ► Usuário:** Karen Elaine (em 11/10/2016)

**Elogio:** O Centro Hospitalar Jean Bitar junto com a coordenação e colaboradores estão de parabéns, pois são educados e estão sempre dispostos à ajudar no que for preciso, com especialistas de qualidade, pois sempre acompanho minha mãe nas consultas e vejo o interesse dos médicos para solucionar ou proporcionar a melhora dela em cada cid, devido a minha mãe ter várias complicações como diabete, fibromialgia, hipertireoidismo que causam vários desconfortos. Obrigado.

**Nº 92 ► Usuário:** Francisco César Quirino (em 11/10/2016)

**Elogio:** O hospital em si está de parabéns em termo de atendimento em geral, apesar de que eu (paciente) passei 01 ano esperando atendimento em outro hospital (Ophir Loyola), mas chegando aqui (Hospital Jean Bitar), fui logo atendido e esperando soluções para o meu problema que espero ser solucionado. Agradeço.

**Nº 93 ► Usuário:** Maria Iolanda Ferreira (em 13/10/2016)

000097

**Elogio:** Pra mim está ótimo.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543  
Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria.hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria.hjb@indsh.org.br)





**Nº 94 ► Usuário:** José Carlos Lopes da Costa (em 13/10/2016)

**Elogio:** Só tenho a agradecer a todos vocês pela minha recuperação.

**Nº 95 ► Usuário:** Maria Izabel Borges Pereira (em 13/10/2016)

**Elogio:** Sempre fui bem atendida.

**Nº 96 ► Usuário:** Fernando Nazareno F. da Conceição (em 13/10/2016)

**Elogio:** Organização, uma das coisas que mais me chamou atenção. Além do local ser amplo e limpo. Outro fator chamativo são os funcionários de limpeza ou de outras áreas, sempre passando no corredor e desejando bom dia/boa tarde.

**Nº 97 ► Usuário:** Edi Benedita Moraes Barra (em 13/10/2016)

**Elogio:** Eu no meu ver, o hospital está melhorando cada vez mais no seu atendimento, só acho uma demora pra chamar os pacientes que estão aguardando pra cirurgia como o caso da minha mãe vai fazer uma cirurgia de vesícula tradicional e ainda não chamaram e os funcionários Danilo e Daniel são excelente. Parabéns que Deus abençoe sempre a todos vocês.

**Nº 98 ► Usuário:** Edvaldo Ferreira do Lago (em 14/10/2016)

**Elogio:** O atendimento em tempo: Ótimo.

**Nº 99 ► Usuário:** Luiz Sebastião da C. Barbosa (em 14/10/2016)

**Elogio:** A minha sugestão é de satisfação, porque todas as vezes que precisei, sempre fui bem atendido.

**Nº 100 ► Usuário:** Ana Beatriz Alves Moreira Mafra (em 14/10/2016)

**Elogio:** Atendimento excelente pelas pessoas do administrativo melhorou muito e isso é muito importante para o bem estar dos pacientes. Hospital oferece confiança passada pelos funcionários e médicos.

000098

**Nº 101 ► Usuário:** Rivaldário Rodrigues Lima (em 17/10/2016)

**Elogio:** Ótimo atendimento.

**Nº 102 ► Usuário:** Maria do Socorro S.G. (em 17/10/2016)

**Elogio:** Meu esposo foi internado 18 dias, teve todo acompanhamento, foi muito bom, teve toda atenção de todos, dos faxineiros aos médicos, todos estão de parabéns, nota 10. Quem dera se todos os tratamentos do SUS tivessem esse grau de cuidados com os pacientes, seria maravilhoso, não se pagaria plano de saúde, pois está melhor que muitos planos.

**Nº 103 ► Usuário:** Virgílio Gomes Cardoso (em 18/10/2016)

**Elogio:** Eu gostei muito, tudo funcionando bem, atendimento realmente excelente. Parabéns se for mudar que seja sempre pra melhor.

**Nº 104 ► Usuário:** Jenifer Socorro Araújo Macambira (em 18/10/2016)

**Elogio:** OBS: Gosto muito do atendimento dos rapazes na recepção. Os gêmeos confundem minha cabeça ao olhar pra eles kkk. Mas eles são legais.

**Nº 105 ► Usuário:** Rosilene Silva dos Santos (em 18/10/2016)

**Elogio:** Todos estão de parabéns (todo o grupo em geral) continuem assim, se tiver que mudar, mude para bem melhor. Parabéns a todos.

**Nº 106 ► Usuário:** Ana Cristina da Silva Santos (em 18/10/2016)

**Elogio:** Não tenho nada para comentar, sempre me atendem bem.

**Nº 107 ► Usuário:** Maria Luciana Martins Modesto (em 18/10/2016)

**Elogio:** O que eu penso é que é muito bom e ótimo, não tenho o que falar.

**Nº 108 ► Usuário:** Ruth Telma Torres da Silva (em 19/10/2016)

**Elogio:** Minha sugestão que vocês continuem com esse atendimento de simplicidade, amor, com os pacientes.



**Nº 109 ► Usuário:** Beatriz Gaia (em 19/10/2016)

**Elogio:** Está aprovado. Gostei do ambiente, é confortável, é climatizado. Fui bem recebida e atendida. E o importante, minha mãe foi consultada, ok. São bem atenciosos. Bom tratamento, ok.

**Nº 110 ► Usuário:** Margarete B. Costa (em 19/10/2016)

**Elogio:** Pra mim é só elogio. Fui bem atendido por todos, só tenho a agradecer. Obrigado, é só vitória.

**Nº 111 ► Usuário:** Marta Silva Oliveira Vieira (em 19/10/2016)

**Elogio:** Desde o começo do meu tratamento tenho sido bem atendida, agradeço por tudo, tudo ótimo.

**Nº 112 ► Usuário:** Carmem Lúcia Costa Batista (em 20/10/2016)

**Elogio:** Até agora está muito bom!

**Nº 113 ► Usuário:** Walmir Heitor Gomes (em 20/10/2016)

**Elogio:** Até o momento estou muito satisfeita com o atendimento e o interesse de dar soluções, para o que estamos em busca. O meu pai está iniciando agora o acompanhamento por este hospital, ele é diabético, hipertenso e sofreu um A.V.C, estamos em busca de um tratamento adequado, pois ele ficou com sequelas.

**Nº 114 ► Usuário:** Marília Helena (em 24/10/2016)

**Elogio:** Parabéns para a atendente Ilana que procurou/se esforçou para me ajudar. Parabéns ao hospital que faz um belíssimo trabalho.

**Nº 115 ► Usuário:** Viviane Farias Guimarães de Freitas (em 20/10/2016)

**Elogio:** Gostei muito do atendimento, da facilidade que temos nas marcações de exames e retornos, todos estão de parabéns que a cada dia possam ser pacientes com os pacientes e que Deus abençoe a todos. Com muita satisfação, meu muito obrigada!

000100

**Nº 116 ► Usuário:** Irlana Araújo (em 21/10/2016)

**Elogio:** Quero elogiar o atendimento de excelência com que fui tratada pelos funcionários do CHJB. Em especial os rapazes do ambulatório (Danilo e Daniel). E a funcionária Mabelle do S.A.U, que exerce sua função com qualidade, paciência, amor e empatia pelo pacientes.

**Nº 117 ► Usuário:** Raissa Maria Costa de Brito (em 24/10/2016)

**Elogio:** Minha filha sempre foi muito bem atendida.

**Nº 118 ► Usuário:** Adina A. Assunção (em 24/10/2016)

**Elogio:** Primeira vez que estive coma doutora (Roberta) hoje e gostei muito, explicação direta e tira toda as suas dúvidas. Doutora muito dedicada, nota 10 para ela, muito bom o atendimento dela. Quero elogiar os rapazes que ficam no ambulatório na recepção que estão sempre à disposição a resolver cada caso.

**Nº 119 ► Usuário:** Tatiana Mendes (em 24/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de elogiar as funcionárias da recepção (manhã) em especial a Kleisi, devido o atendimento super dedicado com a minha pessoa e minha mãe. OBS: funcionários muito receptivos e agradáveis. (FOLDER)

**Nº 120 ► Usuário:** Maria do Socorro Souza Lima (em 25/10/2016)

**Elogio:** O atendimento da recepção muito ótimo. Os médicos super atenciosos, gostei muito desse hospital, nem parece um hospital do SUS.

**Nº 121 ► Usuário:** Priscilla da Silva Pereira (em 26/10/2016)

**Elogio:** O atendimento é de muita importância para o paciente, até para o tipo de doença que o paciente está enfrentando. Muito obrigada! Fica na graça de Deus.

1\_000101



**Nº 122 ► Usuário:** Ivanilda Maia de Melo (em 26/10/2016)

**Elogio:** Essa foi a primeira vez que vim aqui e gostei muito do atendimento dos rapazes da recepção e o atendimento principalmente da médica (Tanise Maia) que me atendeu muito bem foi bastante atenciosa comigo, estão de parabéns. Sem nenhuma reclamação não tive motivos.

**Nº 123 ► Usuário:** Maria do Socorro Costa (em 27/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de elogiar a recepcionista Kleyse do turno da manhã que me ajudou bastante, me direcionou para a consulta certa. É uma excelente funcionária, juntamente com sua colega Natália.(FOLDER)

**Nº 124 ► Usuário:** Francisca Célia da Silva (em 27/10/2016)

**Elogio:** Todos os funcionários da administração nos tratam bem e com respeito a minha mãe e os médicos também nos informam muito bem sobre o tratamento dela e todos os funcionários são excelentes, não tenho do que reclamar de nada do hospital, estão todos de parabéns.

**Nº 125 ► Usuário:** André Monteiro da Silva (em 27/10/2016)

**Elogio:** Estou em tratamento nesse hospital, até o momento estou sendo bem assistido tanto pelos funcionários, como pelos médicos. Só tenho a agradecer pelos atendimentos no hospital. Se nossos hospitais da região tivessem o mesmo tratamento que o Jean Bitar, seriam com certeza muito bons.

**Nº 126 ► Usuário:** Yasmin Ferreira (em 27/10/2016)

**Elogio:** O hospital está de parabéns por receber a população confortavelmente. E o pessoal da recepção muito bem educado e atendimento rápido, gostei muito.

**Nº 127 ► Usuário:** Delma Silva Costa (em 28/10/2016)

**Elogio:** Jean Bitar parabéns, não parece que o usuário é atendido pelo SUS, não tem diferença, serviço oferecido com qualidade, funcionários fazem a diferença, entendo que a demora do retorno demora devido a demanda ser grande. Rever quantidade de pacientes para colher sangue, devido o jejum.

**Nº 128 ► Usuário:** Danuza pinto Gonçalves (em 28/10/2016)

**Elogio:** Não tenho do que reclamar, sempre fui bem atendida por todos, inclusive pela minha médica, Drª. Thayana. Nota 1000.

**Nº 129 ► Usuário:** Vanda Maia dos Santos (em 31/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de elogiar a equipe de atendimento do ambulatório, eles são nota 1000.

**Nº 130 ► Usuário:** Eliete A. Alves de Lima (em 31/10/2016)

**Elogio:** De modo geral o atendimento no hospital Jean Bitar é muito bom, o ambiente é limpo, bem refrigerado, os funcionários são atenciosos e cooperativos. Sempre recebo um bom atendimento, muito obrigada.

**Nº 131 ► Usuário:** Úrsula Melissa da S. Lopes (em 31/10/2016)

**Elogio:** Hoje foi minha consulta para mostrar a endoscopia e a biópsia com o Dr. Antônio Fialho, foi uma maravilha a minha consulta com ele, diferente do Dr. Daniel Bitar. Dou nota 10 para ele.

### ***Alta hospitalar***

**Nº 132 ► Usuário:** 307-B Francisco Mendes de Araújo (em 05/10/2016)

**Elogio:** Eu Ivanilda não tenho o que reclamar do hospital, fui bem atendida. Só tenho a agradecer tudo que fizeram pelo meu pai. Atendimento nota 10.

**Nº 133 ► Usuário:** 511-B Oldemar Coelho Filho (em 04/10/2016)

**Elogio:** Desde o momento da minha entrada neste hospital fui muito bem atendido, com muita atenção e responsabilidade pelos médicos, enfermeiros e demais funcionários do hospital.

**Nº 134 ► Usuário:** 312-B Lília de Nazaré dos Santos Amaral (em 13/10/2016)

**Elogio:** Gostaria de parabenizar a equipe do Jean Bitar, desde a recepção até a limpeza pelo seu trabalho. Recebi excelente atendimento em especial, técnica Simone, da enfermeira Silvana, Gisele e da coqueira Sirlen, foram pessoas maravilhosas.



**Nº 135 ► Usuário:** 410-A Ivani Botelho Blanco (em 14/10/2016)

**Elogio:** Somente agradecer aos funcionários do Jean Bitar e parabeniza-los por tanta gentileza.

**Nº 136 ► Usuário:** 313-B Eder Cleuson (em 19/10/2016)

**Elogio:** Não tenho nenhuma reclamação sobre o hospital, os médicos são bem atenciosos com o paciente, bem educados, sobre o atendimento estão de parabéns.

**Nº 137 ► Usuário:** 312-B Kariny Brito de Lima (em 18/10/2016)

**Elogio:** Ótimo atendimento do Gerson, Edelson, Simone e Elayne. Excelentes.

**Nº 138 ► Usuário:** 412 Santana Farias dos Santos (em 25/10/2016)

**Elogio:** Eu penso que aqui neste hospital fui muito bem cuidada por cada enfermeira, médico e técnico de enfermagem, fui tratada aqui com excelência, com muita dedicação, com muito respeito. Obrigada por terem me tratado com tanta dedicação e respeito, obrigada de coração. Aqui quero agradecer meus doutores que cuidaram de mim e também minhas médicas e também as assistentes sociais e a psicóloga que com muito carinho deixou eu ver meu filho, agradeço a todos vocês, obrigada de coração. Não cito nomes porque não sei de todos, mas aqui deixo meus agradecimentos e também agradeço você Mabelle, obrigada. Não tenho nenhuma reclamação. Obrigada!!

**Nº 139 ► Usuário:** 310-B Milton da Rocha Cordovil Junior (em 25/10/2016)

**Elogio:** Agradecer a equipe da limpeza e dos médicos. Atendimento geral do hospital, que a enfermagem seja mais atenta a um pedido dos pacientes. Alguns são excelentes, mas agradeço por tudo, eles fizeram o que estava ao seu alcance.

**Nº 140 ► Usuário:** \_\_\_\_\_ Luzineide Juppe Ferreira Nicolau (em 25/10/2016)

**Elogio:** O Centro Hospitalar Jean Bitar é um hospital excelente, pois aqui estive internada um mês e cinco dias e o meu tratamento foi dos melhores que eu já tive. Todos me trataram com muito amor e carinho e hoje tive alta e estou com saúde. Obrigada Jean Bitar por existir.

**Nº 141 ► Usuário:** 314-B Maria de Nazaré Teixeira (em 27/10/2016)

**Elogio:** É um ótimo hospital, com uma boa higienização, ótimas pessoas na recepção e bons médicos.

**Nº 142 ► Usuário:** 306-A Silvinha de Souza Costa (em 29/10/2016)

**Elogio:** Gostaríamos de agradecer a hospitalidade e dizer que o atendimento é ótimo, os enfermeiros são super atenciosos e que apesar do barulho do colégio ao lado, saiu tudo bem. A alimentação é ótima.

000104



# **REGISTRO DE ATENDIMENTO (Reclamações / Fluxos) OUTUBRO/2016**

000102

## REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

### PENDÊNCIA DO MÊS DE AGOSTO-2016:

**RECLAMAÇÃO N°: 33**

**SETOR DE ORIGEM:** SALA/Alta Hospitalar

**DATA:** 30/08/2016

**NOME DO USUÁRIO:** Dalton José Rego – Memo. nº 344

**RECLAMAÇÃO:** Durante desde a instalação da cirurgia bariátrica desde o ano de 2000 ou 2001 que estou inscrito na cirurgia. Passou 3 anos quando fui chamado, porém devido eu estar internado na minha cidade (Capanema) não pude comparecer, deixando a assistente social Marta muito furiosa e a equipe começou uma marcação comigo, me castigando como podia na liberação para fazer os exames pré-operatórios, chegando a passar 5 anos. Quando desisti de fazer a cirurgia, notei que começaram durante este tempo me fazerem de palhaço, liberando a autorização da cirurgia, no mês 10 assinaram o tratamento fora de domicílio (TFD) e quando apresentava à assistente social, me falava que as especialidades assinariam o TFD e ela marcava novamente o retorno. Chegando ao ponto de minha desistência. Depois eu fui informado que o Ophir Loyola tinha transferido a cirurgia bariátrica para o hospital Jean Bitar.

Após o acontecido, procurei o hospital Jean Bitar e fui recebido pela assistente social Hérvila e expondo a ela o ocorrido no Ophir Loyola, ela resolveu me inscrever novamente na cirurgia bariátrica no ano de 2012. Foi solicitado todos os exames pré-operatórios e em no máximo julho de 2015, foi a última consulta onde foi autorizada a entrega dos exames, guia de internamento e mandaram aguardar que o Jean Bitar me telefonava. Quando foi no dia 05/08/2016 o hospital ligou para mim dizendo que tinha de comparecer para a cirurgia. Cheguei ao hospital dia 07/08/2016 fui internado para fazer a cirurgia no dia 08/08/16 às 14h. Finalmente depois de 16 anos esperando poder voltar a viver, vegetei dezesseis anos de gastos fazendo coletas para completar uma diária de 200 reais com passagem e hospedagem, tinha diária do TFD de 34,00+ 8,00 de merenda, transporte, medicamentos etc. Finalmente meu pesadelo estaria chegando ao fim, às 11h recebi uma visita da psicóloga e médica que acabaram com minha vida, destruíram todos os meus sonhos, tudo que gastei, me falando que ia conversar com o resto da equipe



porque não fazia desde a entrada no protocolo quando entreguei os exames e a guia de internamento, não tenho tido consulta com psiquiatra e psicólogo. Fato que quando protocolei os documentos e a guia o hospital não avisou, não marcou mais nenhuma consulta com essas especialidades, durante todo o tempo que o hospital Jean Bitar me fez esta aguardar a chamada por telefone. Diante do exposto, jamais procurarei pelo SUS no País inteiro a cirurgia bariátrica, cansei hoje. Sou um cadáver que espera pela ressurreição do arquiteto do Universo.

Para confirmar se o que a equipe bariátrica informou, porque não ia fazer a cirurgia, procurei 3 profissionais de cada especialidade para confirmar o que a equipe falou, onde foi comprovado com laudos que a equipe podia sim fazer a cirurgia mais não fez. Fui enganado pelo Jean Bitar, e não querem fazer minha cirurgia. Diante de todo o exposto, estou processando o hospital Jean Bitar para ressarcimento de todo o dinheiro gasto durante esses 16 anos, também como reconhecimento do atendimento da portaria, equipe de enfermagem, limpeza, acomodações de outro internamento, nutricionista, médicos clínicos e se o hospital autorizar as plásticas que tenho a fazer, até o mês de novembro, estou disposto a não processar o Jean Bitar e como sugestão peço que jamais o hospital faça outros pacientes de palhaço, assuma esperanças avisando a todos pacientes que após protocolar os exames e a guia de internação, avise para os mesmos, que mesmo esperando a ligação, que eles têm que continuar as consultas, para não acontecer o que aconteceu comigo. Se não aceitarem a minha proposta, fineza devolver xérox de todo o meu prontuário e exames.

**PROVIDÊNCIAS:** Encaminhado memorando à Diretoria Executiva, Psicologia, Serviço Social, Coordenador do Serviço de Cirurgia Bariátrica e Diretoria Técnica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(Psicologia)** No dia oito de agosto de 2016, atendendo a solicitação da equipe médica que acompanhava o paciente Sr. Dalton José Rego, admitido neste hospital Jean Bitar para submeter-se a um procedimento cirúrgico (gastroplastia), realizamos atendimento psicológico ao referido paciente, constatando que se tratava de usuário com quadro de distúrbio psiquiátrico, no momento descontrolado emocionalmente, com distúrbio de ansiedade e tendência a agressividade. Paciente vinha sendo acompanhado pelo psiquiatra, abandonou tratamento e conseqüentemente as medicações. Atualmente evoluiu com quadro emocional instável, compulsivo a comer. Por este relato



concluímos contra indicando o procedimento cirúrgico visto à instabilidade no quadro psicológico do paciente. **2. (Serviço Social)** Paciente em questão, compareceu no dia 19/11/2013 para 1ª consulta com o Serviço Social neste CHJB, para recomeçar tratamento e ser submetido à cirurgia bariátrica. Após seus relatos e papéis das consultas e atendimentos no HOL, o mesmo foi encaminhado pelo Serviço Social para orientação e conduta médica. Logo, em 17/12/2013, paciente retorna com indicação médica para inscrição na fila de cirurgia bariátrica, bem como os outros encaminhamentos para equipe multiprofissional. Logo, seguiu em atendimento para orientações com o Serviço Social até a entrega da AIH em 28/05/2015. **3. (Coordenador do Serviço de Cirurgia Bariátrica)** Transtorno Psiquiátrico não controlado constitui fator excludente para cirurgia de obesidade. A cirurgia bariátrica para esse paciente está definitivamente contra-indicada e, portanto, não será realizada. **4. (Diretoria Técnica)** Em face a situação relatada, bem como outros problemas relacionados ao fluxo para cirurgia bariátrica, informo que todo o fluxo está sendo revisado e discutido com toda equipe multiprofissional envolvida, com o objetivo de normatizar os procedimentos relacionados e reduzir os problemas aos pacientes. **5. (Diretoria Executiva)** A/C Dr. Luiz Nazareno, existe alguma possibilidade do paciente realizar a cirurgia da plástica, mesmo não havendo a cirurgia bariátrica? OBS: Faz-se necessária uma resposta formal. **6. (Diretoria Técnica)** A Cirurgia Plástica como qualquer cirurgia, necessita de sanidade por parte do paciente, até para o bem do mesmo, sugiro que o paciente seja avaliado por psiquiatra e só retorne depois da liberação do mesmo, por este profissional que não temos no serviço.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 01/11/2016 realizamos contato telefônico com o usuário, no qual repassamos a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que o processo foi respondido por alguns profissionais da equipe multiprofissional que compõem o programa de cirurgia bariátrica. No entanto chegaram à conclusão que para que o mesmo possa estar sendo indicado para cirurgia plástica ou qualquer outra cirurgia, precisa estar estabilizado psicologicamente, realizando o acompanhamento com o médico psiquiatra periodicamente e de acordo com a liberação deste profissional, o usuário poderá retornar para este serviço, a fim de ser encaminhado para o serviço de cirurgia plástica, para avaliação da possibilidade de indicação da referida cirurgia. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.



**PENDÊNCIA DO MÊS DE SETEMBRO-2016:****RECLAMAÇÃO Nº:** 04/354**SETOR DE ORIGEM:** Internação**DATA:** 14/09/16**NOME USUÁRIO:** Maria Célia de Souza Espíndola - Nº 354/2016

**RECLAMAÇÃO:** Venho aqui relatar que os fisioterapeutas não estão comparecendo para fazer a fisioterapia da paciente (acamada) Maria Célia de Souza Espíndola. Segundo informações, não estão vindo porque tem muitos pacientes no (CTI) e o tempo deles não está dando para atender nas enfermarias. Neste caso, volto a questionar à direção do hospital. Que seria melhor ter fisioterapeuta para atender especificamente nas enfermarias.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Em função do CTI estar trabalhando com sua capacidade máxima de pacientes, estamos impossibilitados de descer todos os dias para esse atendimento, porém já conversado com familiares e explicado que na medida do possível será realizado atendimento.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Realizamos visita à paciente no dia 31/10/2016, onde foi repassado a sua filha, dona Rosimeire Espíndola, a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que o coordenador de fisioterapia, justificou que devido o CTI estar com todos os leitos ocupados por pacientes, não há possibilidade de descer todos os dias para realizar o atendimento solicitado e que pessoalmente o mesmo justificou essa situação problema para os familiares da paciente, porém na medida do possível será realizado o atendimento. Ao final do diálogo, pedimos desculpas por esse transtorno e agradecemos sua compreensão e manifestação.

## REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES – MÊS DE OUTUBRO/2016

**RECLAMAÇÃO Nº:** 01 /483

**SETOR DE ORIGEM:** ALTA HOSPITALAR

**DATA:** 13/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Luiza de Páscoa Santos Ferreira - Memo. Nº 483/2016

**RECLAMAÇÃO:** O banheiro que só vive molhado, alguém pode escorregar, a água do chuveiro é diretamente pra parede que dificulta um pouco o acesso a água direito. Poderiam colocar um pano de chão ou um escorredor pra puxar a água pra não permanecer cheio e molhado o banheiro.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** O banheiro 306 vamos verificar a melhor forma de resolver e dentro de pouco tempo estaremos entregando o leito.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Em 24,25 e 26/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que o chefe da manutenção já está ciente do problema e dentro do seu cronograma de execução de serviço, estará solucionando a queixa.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 02 /484

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 13/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Maria Costa - Memo. Nº 484/2016

**RECLAMAÇÃO:** A demora para atender o paciente, um exame que a pessoa já está várias horas sem se alimentar, devia ser mais ágil o atendimento.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Na colocação do usuário não foi dito o tipo de exame, mas de qualquer forma, procuraremos melhorar em todos os aspectos.



**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informariamos que a coordenadora do setor esclareceu que devido o usuário não ter informado qual foi o tipo de exame que realizou, ficou difícil dar uma resposta mais precisa, mas garantiu que independente do que se trate, o setor buscará melhorar seus serviços e atendimentos em todos os aspectos.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 03 /485

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 13/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Lilia Margareth Tolosa de Oliveira Seabra - Memo. Nº 485/2016

**RECLAMAÇÃO:** No horário de espera e após o exame, os funcionários estavam conversando em voz alta. O paciente está sedado, querendo sossego. E as pessoas não querem escutar os problemas dos outros. Solução: conversar em voz baixa. O silêncio é primordial em um hospital.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Acredito que o usuário se refere ao setor de endoscopia. Todos os dias faço supervisão no setor e fico aproximadamente por 2hs no ambiente avaliando todo o processo, salvo nos casos que tenho compromisso com diretoria e gerencia. Toda a equipe conversa sim e acho bom isto, distrai a ansiedade, o medo e o nervosismo do paciente. Tem médicos que até fundo musical colocam para tornar o ambiente agradável. Nunca presenciei a equipe falando sobre seus problemas e nem tão alto como no registro da usuária, mas ficarei atenta!

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do setor esclareceu que todos os dias realiza visita ao setor, permanecendo por lá aproximadamente por 2h, onde realiza a supervisão de todo o processo, se ausentando somente quando precisa comparecer na diretoria e na gerência. Informou também que a equipe conversa com os usuários, como forma de minimizar o nervosismo, o medo e a ansiedade dos mesmos e com o mesmo objetivo, alguns médicos até colocam um

fundo musical para que o ambiente se torne mais agradável, no entanto com base nessa queixa, ela irá ficar em alerta.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 04/ 486

**SETOR DE ORIGEM:** SADT/SALA

**DATA:** 13/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Ângela Cardoso da Silva - Memo. Nº 486/2016

**RECLAMAÇÃO:** Venho por meio desta reclamação informar meu profundo descontentamento quanto à falta de responsabilidade quanto a entrega de um exame de Rx Tórax PA/P, sendo que a data para entrega foi agendada para dia 07/10/2016 e hoje dia 11/10/2016 eu tenho uma consulta com a Dr<sup>a</sup>. Roberta Kahwage (pneumologista) justamente para mostrar esse exame e o exame de prova de função pulmonar (esse último fiz particular para adiantar o processo). Sendo que me ausentei de minhas funções laborais para poder ir a essa consulta e que provavelmente será reagendada por conta da falta deste exame.

Deixo claro que iria pegar o laudo de liberação para cirurgia bariátrica desta profissional, sendo que, por falta deste exame fico ainda mais angustiada por conta da demora em realizar a minha tão sonhada cirurgia. Por favor mais respeito com seus usuários.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Concorde com a usuária, mas infelizmente o laudo do RX depende de uma terceirizada que presta serviço ao hospital. Soube do problema da entrega de laudos e imediatamente mandei e-mail e liguei para a colaboradora responsável na terceirizada da importância dos resultados. Repassei para nossa diretoria, Dr. Giovani que também tomou providências. E no último caso liguei para chefia da terceirizada que encaminhou todos os laudos pendentes dia 14/10/2016. O nosso trabalho para ser 100% correto, depende de outros serviços, mas deixo por escrito o meu compromisso profissional em colaborar para que o hospital Jean Bitar seja diferenciado em bom atendimento na rede SUS. Faço parte desta implantação e deste processo de trabalho.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico para a usuária e informamos que a coordenadora de SADT esclareceu que os exames de RX são laudados por



uma empresa terceirizada que presta serviço para o CHJB, e que após ter tido conhecimento do problema realizou contato com o responsável pela terceirizada e reforçou a importância dos resultados serem entregues em dia. Em tempo, a coordenadora nos informou que no dia 14/10/2016 a empresa nos enviou todos os laudos pendentes dos nossos usuários. Na ocasião da conversa, a Sr<sup>a</sup>. Ângela nos comunicou que já recebeu o seu exame e agradeceu nosso atendimento. Encerramos o diálogo pedindo desculpas pelo transtorno causado e agradecendo sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº: 05/ 487**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO**

**DATA: 13/10/2016**

**NOME USUÁRIO:** Maridalva Silva dos Santos - Memo. Nº 487/2016

**RECLAMAÇÃO:** Acho que deveria melhorar o atendimento no laboratório, muita demora, em relação às outras coisas regular, pois acho que deveria ser melhor o silêncio na espera.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Bom dia prezada usuária, quanto à demora no atendimento do laboratório no ambulatório, lhe declaro que medidas já estão sendo providenciadas para melhor atendê-la. Agradeço sua colocação, pois ela será tomada como base para justificar um ajuste no quadro de colaboradores junto a minha diretoria.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que o coordenador do laboratório está providenciando ajustes no quadro de colaboradores para que o serviço forneça um melhor atendimento aos usuários.

**RECLAMAÇÃO Nº: 06/ 488**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO**

**DATA: 13/10/2016**

**NOME USUÁRIO:** Zilane Lobato Urbano - Memo. Nº 488/2016

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria.hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria.hjb@indsh.org.br)



**RECLAMAÇÃO:** Nos atendimentos só tenho a parabenizar a toda equipe, Dr. André Melo, Dr<sup>a</sup>. Telma Eli, a enfermeira do bloco Carla, Dr<sup>a</sup>. Assistente Social que esqueci seu nome foi maravilhosa como todos estes profissionais são maravilhosos. Muito obrigada por tudo, vocês são nota mil. A moça do SAU, parabéns, pelo seu trabalho.

A sala de curativo devia ter uma placa "em curativo" para a técnica não precisar abrir a porta tantas vezes, observei que a mesma não troca sua luva, depois de ter aberto várias vezes a porta, ela não teve o cuidado de lavar e trocar as luvas, estive na sala de curativo na última segunda e não aprovei os atos pouco profissionais por parte da funcionária, tendo meu curativo no outro dia amanhecido contaminado, e estava tudo bem, fui à sala só para retirar o dreno.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. (Coordenação de SADT)** Mediante o fato exposto pela usuária, ressalvo que todas as orientações à equipe já foram realizadas, porém farei novamente orientações amanhã quanto a estes cuidados e encaminharei cópia para o SAU. **2. (SCIH)** Informo que todo profissional, ou boa parte deles, que trabalham na assistência direta, já foram orientados quanto as técnicas de precaução padrão, onde foram orientados a não manusear as portas com as mãos enluvadas, principalmente no ato de deixar de prestar assistência para atender a porta, telefone, ou realizar qualquer outro procedimento com as mãos enluvadas, ou retirá-las sem o processo de higienização das mãos adequadas. Farei o reforço das orientações no setor e verei a possibilidade de confeccionar a placa com as devidas orientações de "aguarde, em procedimento". Atenciosamente.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária, onde informamos que a coordenadora de SADT e a enfermeira do serviço de controle de infecção hospitalar já haviam orientado os profissionais que estão na assistência, quanto às técnicas de precaução padrão para o não manuseio das portas com as mãos enluvadas e principalmente a não deixar de prestar assistência, para atender a porta, telefone, etc. Porém, ambas informaram que irão reforçar as orientações no setor e será confeccionada uma plaquinha de identificação com a seguinte frase "Aguarde, em procedimento". Usuária agradeceu o nosso retorno, elogiando o nosso serviço e encerramos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.



**RECLAMAÇÃO Nº:** 07/ 490

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 13/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Catarina Barata da Costa - Memo. Nº 490/2016

**RECLAMAÇÃO:** O tempo de espera é muito grande. O banheiro sempre sujo.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Supervisão de Higienização** – Em relação à reclamação do usuário, o banheiro é lavado e abastecido todos os dias e todos os plantões e quando há necessidade. As atividades dos colaboradores são diárias, conforme o cronograma de higienização em diversas áreas do hospital, o número de usuários é muito grande.

**2. Supervisão de Atendimento** – Esclarecemos que estamos com quadro de atendentes no ambulatório reduzido, o que favorece um pouco a demora no atendimento, mas estamos empenhados em atender nossos usuários da melhor maneira possível. À disposição.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 28/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informá-la que a respeito do tempo de espera, a supervisão de atendimento esclarece que no momento estamos com o quadro de atendentes do ambulatório reduzido, o que ocasiona a demora nos atendimentos, mas que a equipe está empenhada a prestar um atendimento satisfatório aos nossos usuários. Quanto à queixa do banheiro, informamos que a supervisão de higienização esclarece que as atividades de limpeza e de abastecimento são frequentes, porém devido a demanda de usuários que utilizam os banheiros ser muito grande, vez ou outra ocorre de ficar sujo, no entanto as ações de higienização serão intensificadas. Encerramos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 08/ 518

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 17/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Mário Lima Saraiva - Memo. Nº 518/2016

**RECLAMAÇÃO:** Bom dia! É que na rampa de acesso na frente (entrada), estava molhada (vazamento) de água, isso torna perigoso para idosos e doentes, risco de escorregar e cair.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** O problema do vazamento na rampa em relação ao que se deve fazer para resolver é que temos que colocar manta aluminizada sobre o telhado para evitar o vazamento. Assim que resolvermos o problema, comunicaremos vossa senhoria.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que o responsável pelo serviço de manutenção já está ciente da queixa e irá solucionar o vazamento colocando uma manta aluminizada sobre o telhado.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 09/ 522

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 17/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Heber Queiroz Manito - Memo. Nº 522/2016

**RECLAMAÇÃO:** Olá, bom dia. Para os pacientes que fazem endoscopia acredito que deva ter uma triagem, pois cheguei com muita dor e febre e mesmo assim tive que aguardar a ordem de chegada, pois esse exame requer um jejum e para quem está com problemas de estômago é muito grave. Fazer triagem dos pacientes que estiverem com dor e atende-los como prioridade.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Infelizmente todos os pacientes querem ser prioridade, mas devemos lembrar que temos leis que beneficiam os idosos. A equipe médica faz a prioridade de forma correta. Importante ressaltar que logo cedo, a assistente administrativo Jéssica, já repassa aos usuários estas prioridades.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com o usuário, onde informamos que a coordenadora de SADT esclarece que a assistente administrativo do setor sempre informa aos usuários as prioridades estabelecidas por lei e a equipe médica avalia



também as condições clínicas que podem apontar outras prioridades. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 10/ 538

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 18/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Ana Beatriz Alves Moreira Mafra - Memo. Nº 538/2016

**RECLAMAÇÃO:** Atendimento excelente pelas pessoas do administrativo melhorou muito e isso é muito importante para o bem estar dos pacientes. Hospital oferece confiança passada pelos funcionários e médicos. Somente o Raio X e tomografias na entrega dos resultados com atraso para apresentação na consulta. O meu exame de Raio X foi feito dia 29/09 para ser entregue dia 07/10, até hoje não foi entregue para apresentar na consulta no dia de hoje.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Infelizmente a terceirizada (Dimagem) não está entregando os laudos e resultados no prazo de 5 dias úteis combinados. Já deixei a diretoria ciente, mas informo ao SAU que todos os exames de laudos de RX da data desta usuária, já foram entregues ao setor SADT. Os resultados vieram dia 17/10 o que já é tarde. Tenho procurado agilizar junto à Dimagem estes problemas.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do serviço explicou que infelizmente houve alguns atrasos na entrega dos resultados dos exames por parte da empresa que presta serviço para o CHJB, contudo os resultados desta data já estão no setor de SADT desde o dia 17/10. A coordenadora ressaltou também que está procurando agilizar junto à terceirizada, Dimagem, a resolução desse problema, a fim de que essa queixa não ocorra mais.

**RECLAMAÇÃO Nº: 11/ 541**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO**

**DATA: 18/10/2016**

**NOME USUÁRIO:** Sem identificação - Memo. Nº 541/2016

**RECLAMAÇÃO:** Bom dia não tem queixas do atendimento, os funcionários atendem super bem, mas o que os pacientes precisam não têm, tipo exames que não tem previsão de quando irão ser liberados, outra, se o hospital não vai realizar, que eu acho um absurdo, se somos encaminhados é porque temos necessidade de realizar. Acho um descaso com a saúde, se foi terceirizado foi para termos um atendimento melhor ou não?

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Informo que já entrei em contato com o Sr. Guilherme (coordenador na regulação) para sabermos que exames temos disponíveis em outros hospitais do SUS, para se possível atendermos nossos pacientes.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Usuário não quis se identificar e fornecer telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que a coordenadora do setor de SADT entrou em contato via e-mail com o coordenador da regulação afim de que nos forneça quais exames temos disponíveis em outros hospitais do SUS, para que nossos pacientes sejam atendidos, porém ainda não foi enviada a resposta.

**RECLAMAÇÃO Nº: 12/ 548**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO**

**DATA: 19/10/2016**

**NOME USUÁRIO:** Arnaldo Ribeiro Rodrigues - Memo. Nº 548/2016

**RECLAMAÇÃO:** OBS: O atendimento, quanto à espera do agendamento de exames solicitados, após a consulta. A demora para o atendimento. O paciente é liberado da consulta, porém tem que aguardar um pouco mais, porém é algo que se pode melhorar.

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



**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Os exames são agendados conforme a data de retorno orientada pelo médico. Esclarecemos que os atendentes do ambulatório estão empenhados em anteder da melhor maneira possível. À disposição.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Usuário não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informariamos que a Supervisão de Atendimento esclarece que os funcionários do ambulatório trabalham com empenho no intuito de prestar aos nossos usuários, um atendimento satisfatório. Quanto aos exames, estes são agendados conforme a data que o médico solicita para o paciente retornar.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 13/ 569

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 24/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Ivanilda da Conceição dos Santos - Memo. Nº 569/2016

**RECLAMAÇÃO:** Minha esposa tem lúpus, a doutora marcou a consulta para o mês "10" e desde então solicitou alguns exames dos quais até hoje dia 21/10 não tem previsão de marcarem alguns dos exames, "cintilografia" é um deles. Devido ela não poder vir verificar, tenho que vir inúmeras vezes verificar se já marcaram, simplesmente por falta de uma ligação ou telefone que funcione ninguém atende!!! Por esses motivos tive hoje que recolher a solicitação do exame porque não quero que ela morra!!! Vou fazer particular sem ter!!! Telefone que funcione, para que possamos pegar informações. Marcação dos exames, no máximo dentro do prazo da consulta.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Com relação ao telefone, as assistentes administrativos Elen e Manuela sempre atendem às ligações. Não temos como ficar ligando para todos os pacientes, são muitos, mas sempre orientamos o prazo para entrarem em contato com o hospital. Com relação a este exame, ele não é feito na Dimagem, mas já falei com o Guilherme da regulação e estou aguardando seu posicionamento onde podemos encaminhar os nossos pacientes. A diretoria já está ciente.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 28/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária, onde comunicamos ao seu esposo, Sr. Adrielson Armando, a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que a coordenadora do setor esclareceu que as assistentes administrativas sempre atendem às ligações, e que se torna inviável o setor ligar para todos os pacientes, pois a demanda é muito grande, porém sempre é informado o prazo para que os usuários entrem em contato com o hospital. Quanto ao exame ela pede desculpas e explica que no momento, este ainda não está sendo realizado no CHJB, contudo a coordenadora está empenhada em resolver o problema, e que em virtude disso já realizou contato com a regulação para saber para onde encaminhar nossos usuários. Encerramos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 14/ 570

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 24/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Edilene do S. Aleixo dos Santos - Memo. Nº 570/2016

**RECLAMAÇÃO:** Agilidade para exames (laboratório) Laboratorial.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Caro usuário, estamos adequando o quadro funcional para melhor atendê-lo.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Realizamos contato telefônico com a usuária no dia 28/10/2016 para informá-la que o Coordenador do Laboratório esclarece que já está adequando o quadro funcional do setor, inclusive irá solicitar junto a diretoria a contratação de mais um colaborador, a fim de reduzir o tempo de espera para coleta de sangue. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 15/ 571

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria.hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria.hjb@indsh.org.br)





**DATA:** 24/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Maria de Nazaré Cordeiro de Oliveira - Memo. Nº 571/2016

**RECLAMAÇÃO:** Porque estou em jejum para colher sangue e já são 09h30 e nada. Chamar pelo nome e não pelo telão, pois tem muita gente que não sabe ler e aí atraso todos.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Prezada usuária estamos adequando a estrutura física e do quadro funcional para melhor atendê-la.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Em 27/10/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informar que o coordenador do laboratório já está adequando a estrutura física e o quadro funcional para que melhor possamos atendê-los. Quanto à chamada das consultas que são feitas pelo painel, esclarecemos que foi indicado para melhorar o atendimento e agilidade, porém ressaltamos que quando ocorre de algum usuário não conseguir ler a chamada de seu nome, os rapazes do ambulatório realizam a chamada verbalmente. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 16/ 572

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 24/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Sem identificação- Memo. Nº 572/2016

**RECLAMAÇÃO:** A demora no atendimento é muito longa, falta mais atendente na recepção para suprir todas as necessidades da população.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Esclarecemos que estamos com quadro de auxiliar administrativo reduzido, o que favorece um pouco a demora no atendimento, mas estamos trabalhando com intuito de atender nossos usuários da melhor forma possível. À disposição.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Usuários não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião, informaríamos que a Supervisão de Atendimento esclarece que no momento estamos com o quadro de auxiliar

administrativo reduzido, o que ocasiona a demora no atendimento, mas que estamos nos empenhando para atender nossos usuários da melhor maneira possível.

**RECLAMAÇÃO Nº: 17/ 579**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO (SALA)**

**DATA: 25/10/2016**

**NOME USUÁRIO: Érica Rabelo Diniz - Memo. Nº 579/2016**

**RECLAMAÇÃO:** Érica está sentindo falta de ar, cansaço, a barriga crescendo e emagrecendo, gostaria que priorizasse a cirurgia exérese de tumor, data da entrega 30/09/2016, médico Alberto Magalhães.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** O caso será repassado para equipe de cirurgia, para avaliação e resolução deste caso no período do mês de novembro/2016. Após, entraremos em contato com a paciente para demais orientações, enquanto corre o período de espera.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informar a resposta de seu manifesto. Na ocasião explicamos que a responsável pelo serviço de cirurgia eletiva, conversará e repassará seu caso para a equipe médica, para que eles avaliem a indicação de prioridade e assim que isso for feito, o serviço em questão entrará em contato com a mesma para informá-la sobre sua queixa e demais orientações, ainda no mês de novembro. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº: 18/ 584**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO**

**DATA: 26/10/2016**

**NOME USUÁRIO: Edinícia - Memo. Nº 584/2016**

**RECLAMAÇÃO:** Com relação ao exame de sangue: o horário do exame é de 7h da manhã e o médico chega entre 7h30 a 08h, isso é péssimo. O atendimento é péssimo, muita gente passam mal. Não tem a fila dos pacientes de prioridade. Uma mulher grávida passou mal, chegou as 06h e foi atendida 08h47. ABSURDO!!!

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

ouvidoria.hjb@indsh.org.br





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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Prezada usuária devido a uma situação adversa, o colaborador da coleta se atrasou para chegar na unidade e devido a isso, as coletas começaram tarde. Já estamos elaborando um plano de contingência para que nestes casos não haja prejuízo ao usuário.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Em 27/10/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária, onde foi repassada a resposta de seu manifesto a sua mãe, dona Edinéia. Em conversa informamos que no dia de seu exame tivemos uma intercorrência com o colaborador que ocasionou o atraso do início do atendimento no laboratório, mas que o coordenador já está elaborando um plano de eventualidade para que não ocorra mais casos semelhantes a esse. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**RECLAMAÇÃO Nº:** 19/ 589

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 26/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Eliel Rodrigues - Memo. Nº 589/2016

**RECLAMAÇÃO:** Faltam mais assentos para pacientes e acompanhantes logo na entrada.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Aguardando projeto para recepção central; de que forma vai ser dividido os serviços da recepção; que tipo de atendimento vai ser feito; qual vai ser o espaço reservado para pacientes. Não podemos solicitar longarinas sem saber qual clientela e setor que irão utiliza-las. Aguardando mudanças e verba de investimento.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 28/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a Coordenação de Apoio esclarece que estamos aguardando o projeto para a recepção central onde serão definidos os serviços, tipo de atendimento e espaços reservados para os nossos

usuários, assim que esse projeto for definido e também quando for liberada a verba de investimento, será feita a solicitação das longarinas.

**RECLAMAÇÃO Nº: 20/ 590**

**SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO**

**DATA: 26/10/2016**

**NOME USUÁRIO: Abel F.D. Carvalho - Memo. Nº 590/2016**

**RECLAMAÇÃO:** Agilizar mais o atendimento por parte dos atendentes, principalmente o paciente que vai fazer exame laboratorial. Dar preferência para este atendimento principalmente para os idosos que vêm em jejum e diabéticos (começar mais cedo).

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. (Supervisão de Atendimento)** Esclarecemos que toda equipe de atendimento está empenhada em atender sempre da melhor maneira possível, respeitando os critérios de atendimento prioritário. A chamada de pacientes para coleta no laboratório é incumbência do técnico do setor. Desta forma, sugerimos encaminhar reclamação ao coordenador do laboratório. **2. (Coordenação de Laboratório)** Caro usuário, sem dúvida que se faz necessário atender os pacientes com prioridade. O mesmo é feito de maneira sistemática. Visando melhor atendê-lo, estamos solicitando junto à diretoria da empresa, a contratação de mais um colaborador da coleta para minimizar esses e outros problemas na coleta de exames do laboratório.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informariamos que a supervisão de atendimento esclarece que a equipe trabalha empenhada em atender os usuários da melhor forma possível, buscando sempre respeitar os critérios de prioridade. Acerca do atendimento no laboratório, o coordenador explicou que o atendimento é pautado em normas e regras, porém visando um melhor atendimento e redução de problemas semelhantes a esse, está sendo solicitado junto à diretoria da empresa, a contratação de mais um colaborador para a coleta de sangue e assim tornar o atendimento mais ágil.



**RECLAMAÇÃO Nº:** 21/ 593

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 27/10/2016

**NOME USUÁRIO:** Ruthlene Soares Vieira Saraiva - Memo. Nº 593/2016

**RECLAMAÇÃO:** Quanto ao atendimento dos médicos, nada a reclamar. Quanto à administração é o seguinte: pela manhã quando a demanda é maior, deveria ter mais atendentes para suprir as necessidades. Reclamação: A meu ver eu acho um despropósito este bebedouro para os usuários, bem na porta do banheiro, nada a ver. Troca do bebedouro de lugar.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Esclarecemos que contamos com 4 atendentes no ambulatório, distribuídos no horário de 07-19hs. No momento estamos com nosso quadro reduzido, desta forma, os horários foram redistribuídos de forma que atenda nossa clientela durante todo horário de funcionamento do ambulatório. Com relação ao bebedouro, levaremos a reclamação para análise da coordenação de apoio. À disposição.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Usuária não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto, na ocasião informariamos que a supervisão de atendimento esclarece que dispomos de 4 colaboradores para atender a demanda do ambulatório no horário de 07h as 19h, mas no momento estamos com o quadro de funcionários reduzido, o que acaba ocasionando a demora nos atendimentos, porém estamos nos empenhando em trabalhar da melhor maneira possível. Quanto ao bebedouro, levaremos a queixa para análise da coordenação de apoio.

# **REGISTRO DE ATENDIMENTO (Sugestões/ Fluxos) OUTUBRO/2016**

## **REGISTRO DAS SUGESTÕES**

**SUGESTÃO Nº: 01/ 495**

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





**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 13/10/16

**NOME USUÁRIO:** Caolynny Larhanne Conceição Alencar - Memo. Nº 495/2016

**SUGESTÃO:** Olá gostaria que o Centro Hospitalar Jean Bitar contasse com um neurologista na equipe, pois parte dos diagnósticos necessita dessa especialidade ou pelo menos pudesse encaminhar para o Ophir Loyola.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Infelizmente no momento não existe a disponibilidade de consulta com Neurologia. Todavia, vamos analisar a possibilidade da incorporação desta especialidade no futuro.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que o coordenador médico do ambulatório esclareceu que no momento não há disponibilidade de consulta com o neurologista, mas que será analisada a inclusão dessa especialidade. Quanto à sugestão de ser encaminhado ao Hospital Ophir Loyola, só seria possível em caso de comprovação de patologia oncológica, caso contrário, o usuário recebe uma ficha de referência e contra-referência e é orientado a procurar o atendimento da especialidade em questão, nos postos de saúde da rede municipal.

**SUGESTÃO Nº:** 02/ 497

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 13/10/16

**NOME USUÁRIO:** Elisângela Santiago - Memo. Nº 497/2016

**SUGESTÃO:** Fui muito bem auxiliada no período pré e pós operatório. Aguardo agora o início das plásticas, espero ser tão bem atendida quanto. O horário de troca de acompanhante deveria ser mais estendido, às vezes não há compatibilidade de horário.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** o hospital Jean Bitar, através do seu grupo de humanização – GTH está atento para esta questão. Entretanto há necessidade de uma avaliação mais “específica” sobre este tempo x estrutura do CHJB para que melhor possamos atender as demandas tanto do usuário, quanto do hospital. Está em pauta esse processo e brevemente faremos ajustes considerando o contexto exposto: atender a necessidade do usuário, sem comprometer as normativas e infraestrutura administrativa e humana do CHJB. Cordialmente.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na conversa iríamos informar que a coordenadora do GTH esclareceu que o grupo já está ciente dessa situação e que já está em pauta de discussão os ajustes dos horários de troca de acompanhante e de visita, no entanto se faz necessário que seja avaliado todo o contexto a fim de que possamos atender aos anseios dos usuários, sem comprometer as normativas e infraestrutura administrativa e humana do CHJB.

**SUGESTÃO Nº:** 03/ 498

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 13/10/16

**NOME USUÁRIO:** Lucilene do Socorro Carvalho Vulcão - Memo. Nº 498/2016

**SUGESTÃO:** O atendimento é bom, poderia ser melhor, os exames médicos deveriam ser mais cedo, pois os idosos são os que mais sofrem com a demora.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** O setor do laboratório é terceirizado. Não temos como colocar a coleta de exames antes das 07h, devido o horário do ambulatório que se inicia as 7h e também esta foi a resposta do setor de laboratório quanto ao horário, pois atendem as 06h a UTI.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na conversa iríamos informar que a coordenadora de SADT esclarece que o nosso laboratório é terceirizado e que no momento não temos como antecipar o horário de coleta de sangue para antes das 7h, pois o horário de início de atendimento



do ambulatório se dá as 7h e também antes do atendimento ao público externo, o laboratório realiza a coleta de sangue dos pacientes da UTI.

**SUGESTÃO Nº: 04/ 521**

**SETOR DE ORIGEM: SADT**

**DATA: 17/10/16**

**NOME USUÁRIO: José Maria da Costa - Memo. Nº 521/2016**

**SUGESTÃO:** Gostei da educação que tiveram comigo, como me trataram e como trataram o meu pai, me senti em casa, a limpeza é muito boa principalmente o banheiro. Amei, parabéns pelo excelente trabalho.

Acho que o atendimento deveria ser realizado na hora marcada, pois os pacientes ficam fracos, pois não se alimentam direito.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** A equipe inicia os exames as 8h como agendado, mas muitos pacientes chegam muito cedo.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que a coordenadora de SADT esclareceu que o horário de início de atendimento do setor se dá as 8h e que é orientado aos pacientes que cheguem com meia hora de antecedência, porém alguns agendamentos, que são feito pelo DERE, ainda estão vindo com o horário incoerente com a nossa realidade de início de atendimento, mas que após ter detectado isso, a coordenadora irá solicitar ao DERE e ao Ophir Loyola, que ajustem o sistema de marcação conforme o nosso horário. Outro fator que foi justificado pela coordenadora é que muitos usuários chegam bastante cedo por vontade própria e por questões culturais.

**SUGESTÃO Nº: 05/ 523**

**SETOR DE ORIGEM: SADT**

**DATA:** 17/10/16

**NOME USUÁRIO:** Regina - Memo. Nº 523/2016

**SUGESTÃO:** Poderia melhorar no momento de pesar os pacientes. Deveria ter uma balança em cada andar, pois às vezes o paciente está muito debilitado e é ruim de locomover até mesmo na cadeira de rodas.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Ciente. A balança está emprestada para a rouparia e já vai ser devolvida ainda esse mês. Dessa forma teremos (01) uma balança em cada andar.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informariamos que a gerente de enfermagem esclareceu que a balança estava emprestada para outro setor, porém que foi devolvida para o setor de origem, ficando assim todos os andares equipados com balança.

**SUGESTÃO Nº:** 06/ 524

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 17/10/16

**NOME USUÁRIO:** Antônio Carlos Oliveira Nonato - Memo. Nº 524/2016

**SUGESTÃO:** Eu gostaria que os exames especializados fossem realizados mais rápido possível, pois os mesmos demoram muito para ser realizados e com isso os doentes vão piorando e só uma sugestão, sem mais.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** A procura pelo atendimento no HJB vem aumentando bastante. E é normal que alguns exames não sejam agendados de imediato, pois temos também há demanda de pacientes internados. Importante ressaltar que trabalhamos com terceirizados e que também dependemos da marcação deles.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de



repassarmos a resposta de seu manifesto. Na conversa iríamos informar que a coordenadora do SADT esclareceu que as marcações dependem de uma empresa terceirizada e que os atendimentos no CHJB vêm aumentando bastante e com isso alguns exames estão demorando um pouco mais para serem agendados, outro motivo dessa demora é que existe também uma demanda interna para ser atendida.

**SUGESTÃO Nº:** 07/ 539

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 18/10/16

**NOME USUÁRIO:** José Levy Oliveira de Souza - Memo. Nº 539/2016

**SUGESTÃO:** O horário do atendimento poderia ser mais cedo, pois acho eu que é muito tarde pra quem mora no interior do estado como eu. Já no atendimento, foi ótimo dos atendentes, os profissionais foram maravilhosos.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** O horário do ambulatório inicia as 7h. Não sei a que tipo de atendimento o usuário está se referindo, se é RX, curativo, etc. O que posso relatar é que temos uma demanda grande e só tenho duas técnicas de enfermagem para realizar e viabilizar curativos, ECG e USG. E só tenho uma sala de curativo.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Usuário não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informariamos que a coordenação de SADT esclarece que no manifesto do usuário não está evidente qual serviço o mesmo realizou para poder responder de forma mais direta, porém informou que o horário de início do atendimento ambulatorial se dá as 7h e que no momento disponibilizamos de duas técnicas de enfermagem para realizar e viabilizar curativos, ECG e USG.

**SUGESTÃO Nº:** 08/ 549

**SETOR DE ORIGEM:** INTERNAÇÃO

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria\\_hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria_hjb@indsh.org.br)



**DATA:** 19/10/16

**NOME USUÁRIO:** Maria Nazaré Conceição Pinto - Memo. Nº 549/2016

**SUGESTÃO:** Serviço digno em respeito ao ser humano que está debilitado e é tratado segundo a peculiaridade específica de sua doença. OBS: De madrugada o posto de enfermeiros fica vazio, e é constrangedor incomodar o sono dos profissionais. Sugeriria que ficasse um de plantão pra que não ficasse aquela sensação de vazio.(Leito:513-B)

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Ciente. Será repassado para as duas equipes do noturno.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com a filha da usuária, Sra. Márcia Pinto, onde informamos que a gerente de enfermagem irá repassar às equipes do turno da noite, a necessidade de permanecer um profissional no posto de enfermagem. Ao final da conversa pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua manifestação.

**SUGESTÃO Nº:** 09/ 550

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 19/10/16

**NOME USUÁRIO:** Luzia da Luz Tavares - Memo. Nº 550/2016

**SUGESTÃO:** Creio que os sedativos e suas consequências variam de pessoa a pessoa. Quando minha mãe sentou na cadeira (pós exame), fui informado a ficar estimulando ela a acordar, pois gostaria que houvesse mais assentos desse tipo, pois como não existe muitas vagas para estacionar os veículos, somos obrigados a leva-los meio que dormindo.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Informo que o espaço físico pós-anestésico é pequeno. Tínhamos 05 poltronas. Já coloquei mais uma poltrona, mas sei que é pouco pelo quantitativo de pessoas, mas não temos espaço físico.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Em 25, 26 e 27/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a coordenadora de SADT esclarece que o espaço físico não comporta mais



poltronas, mas que já disponibilizou de mais uma unidade, para que melhor possamos atender nossos usuários.

**SUGESTÃO Nº:** 10/ 557

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 19/10/16

**NOME USUÁRIO:** Vera Lúcia Costa Pinheiro - Memo. Nº 557/2016

**SUGESTÃO:** Sugiro que os pacientes que moram em município distantes, como por exemplo, o meu que é S.J.de Pirabas que tivesse prioridades moramos distantes, saímos cedo. Para realizar o exame de colonoscopia tive que ficar em casa de parentes e se possível ficar em observação no hospital, pois incomoda demais. Realizei dia 19/10/2016 e precisei sair dia 17/10 às 13h00 e sou carente é difícil pagar táxi. Pois no ônibus estava toda hora liberando líquido.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** A maioria dos nossos pacientes são dos interiores. Fica difícil priorizar. Já fazemos a prioridade por lei, que é idoso, pessoa com deficiência, etc.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informá-la que a coordenadora do SADT esclarece que a nossa demanda de pacientes em sua maior parte é oriunda do interior e que se torna inviável priorizar por esse critério, porém ressaltamos que respeitamos as prioridades determinadas por lei, que contempla o atendimento preferencial aos idosos, pessoas com deficiência e etc. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**SUGESTÃO Nº:** 11/ 568

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 24/10/16

**NOME USUÁRIO:** Marília Helena - Memo. Nº 568/2016

**SUGESTÃO:** Seria interessante para melhor nos atender, ter acesso e retorno ao ligar para o hospital. Tenho certeza que a maior porcentagem não mora nessa localidade, então, ao ligar para o

hospital eu tive muita dificuldade de esclarecer minha dúvida. Parabéns para a atendente Ilana que procurou/se esforçou para me ajudar. Parabéns ao hospital que faz um belíssimo trabalho.

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** No momento não dispomos do serviço de call center. Por oportuno, esclarecemos que todos os pacientes de 1ª vez vem agendados pela regulação (SISREG III) e os retornos são marcados logo após a consulta. À disposição.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 28/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a supervisão de atendimento esclarece que ainda não dispomos do serviço de call center e que o acesso dos pacientes de 1ª vez se dá através de agendamento pela regulação (SISREG) e os retornos são agendados logo após a consulta, conforme solicitação de data feita pelo médico. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**SUGESTÃO Nº:** 12/ 580

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 26/10/16

**NOME USUÁRIO:** Maria Silva Tamburini - Memo. Nº 580/2016

**SUGESTÃO:** Eu acho que quando um paciente passa por algum exame de hemograma ou endoscopia, deveria ter um lanche para os pacientes, pois no dia em que fiz meus exames de sangue e endoscopia passei muito mal, pois resido na cidade de Castanhal e estava há mais de 12 horas sem me alimentar, pois não posso passar do horário de me alimentar, recomendado pelos médicos que é a cada 2 horas e no hospital procurei saber se poderiam me arranjar pelo menos um mingau, mas ninguém conseguiu me arranjar. Fica a dica, um lanchinho para os pacientes seria muito bom (obs: só para quem vai fazer exames).

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação de SADT** - Informo que este lanche já foi aprovado pelo diretor Alexandre, porém a equipe médica fica preocupada de algum acompanhante dar o lanche para o paciente e este não estar bem acordado. E nós do setor não



temos como fazer este controle minucioso e ficamos receosos do paciente broncoaspirar. Ressalto que todos os casos de pacientes que moram longe e fico ciente do mesmo, sempre falo com as nutricionistas e elas liberam uma sopa. **2. Coordenação de Laboratório** – Prezada usuária estamos fazendo adequação do quadro funcional para melhor atendê-la.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 27/10/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informá-la que a coordenadora de SADT esclarece que a sugestão já foi aprovada pela diretoria, mas que ainda está sendo analisada pela equipe médica a liberação do lanche, devido o paciente passar pelo processo de anestesia e podendo o mesmo broncoaspirar caso não tenha os cuidados necessários. Informamos também que a equipe no momento não tem como fazer esse controle. O coordenador do laboratório esclarece que já estão fazendo adequação do quadro funcional para que melhor possamos atendê-los. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua manifestação.

**SUGESTÃO Nº:** 13/ 592

**SETOR DE ORIGEM:** AMBULATÓRIO

**DATA:** 27/10/16

**NOME USUÁRIO:** Francielma Silva de Souza - Memo. Nº 592/2016

**SUGESTÃO:** Acho que 1 enfermeira para coleta de sangue é insuficiente devido a demanda, chegamos cedo e mesmo assim passamos muito tempo. No Ophir a sala de coleta eram bastante pessoas, sei que a demanda era muito maior, mas poderia ser pelo menos duas pessoas para coletar. Obrigada!

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Srª usuária estamos solicitando junto a nossa diretoria, a contratação de mais um colaborador da coleta para com isso minimizar o tempo de espera de coleta.

**RETORNO AO USUÁRIO:** Realizamos contato telefônico com a usuária no dia 28/10/2016 para informá-la que o coordenador do laboratório esclarece que já está solicitando junto a diretoria, a contratação de mais um colaborador para que possa diminuir o tempo de espera para a coleta de

sangue. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**SUGESTÃO Nº:** 14/ 594

**SETOR DE ORIGEM:** ALTA HOSPITALAR

**DATA:** 27/10/16

**NOME USUÁRIO:** Gizele de N.T. dos Santos - Memo. Nº 594/2016

**SUGESTÃO:** É um ótimo hospital, com uma boa higienização, ótimas pessoas na recepção e bons médicos. Podia melhorar a hora certa de fazer o curativo para o paciente não ter que tomar banho e ficar esperando, com o curativo anterior molhado.(leito 314-B)

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** O horário do curativo sempre é após o banho. Como temos outros pacientes e os banhos nem sempre podem ser planejados, de acordo com o horário pode ocorrer de um ou outro sair do plano assistencial. Vou reforçar com a equipe as orientações para o banho.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos contato telefônico com a usuária, onde informamos que a gerente de enfermagem esclarece que os curativos são sempre feitos após o banho do paciente, mas como temos vários pacientes e os banhos nem sempre acontecem no mesmo horário, pode ocorrer atraso, em alguns casos, da realização da troca de curativo. No entanto serão reforçadas as orientações acerca do horário dos banhos à equipe. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

**SUGESTÃO Nº:** 15/ 595

**SETOR DE ORIGEM:** INTERNAÇÃO

**DATA:** 27/10/16

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria.hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria.hjb@indsh.org.br)





**NOME USUÁRIO:** Edioige A. Santos Jr. - Memo. Nº 595/2016

**SUGESTÃO:** O aparelho de Raio X está atrapalhando uma possível utilização do hidrante no 6º andar, próximo a UTI. Isso põe em risco potencial em caso de necessidade de combate às chamas.

**PROVIDÊNCIAS:** Encaminhado memorando à Coordenador da SESMT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Em resposta à notificação do usuário Edioige Santos, em relação à máquina de raios x no 6º andar, fiz uma inspeção para avaliar a possível não conformidade. Na inspeção realizado verificou-se que é possível deixar o equipamento no local sem interferir no acesso ou utilização do sistema de hidrantes do referido andar, ficar este do lado do hidrante. No entanto, já estamos providenciando a retirada do equipamento para outro local a fim de evitar riscos adicionais. Atenciosamente.

**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 31/10/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que o técnico em segurança do trabalho, realizou uma inspeção para avaliar a possível não conformidade chegou à conclusão que é possível deixar o equipamento de Raio X no local sem interferir o acesso ou utilização do hidrante, arredando o aparelho para o lado do hidrante. Porém afirmou que irá providenciar a retirada do equipamento para outro local, no intuito de se evitar riscos adicionais.

**SUGESTÃO Nº:** 16/ 597

**SETOR DE ORIGEM:** INTERNAÇÃO

**DATA:** 31/10/16

**NOME USUÁRIO:** Osly Rodrigues- Memo. Nº 597/2016

**SUGESTÃO:** A UTI pela madrugada custou a atender a paciente que desde 1h da tarde de quinta-feira – 20/10, sentia dor aguda persistente e só vieram encontrar o médico na 6ª feira – 21/10 – para resolver o problema. Sugestão: Mais humanidade e solidariedade com os doentes. (Osly)

**PROVIDÊNCIAS:** Encaminhado memorando à Coordenação da UTI, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** **PENDENTE, AGUARDANDO PARECER DA EQUIPE MÉDICA**

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

TEL (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833

[ouvidoria.hjb@indsh.org.br](mailto:ouvidoria.hjb@indsh.org.br)



## RETORNO AO USUÁRIO:

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





# **RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS OUTUBRO/2016**

**TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO**

**DATA:** 31/out

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, comediores, recepção, salas de espera?					8	106	114		114	114
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?				2	8	104	114		114	112
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)				1	9	104	114		114	113
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos			1	5	106	114		114	113
	4.2	Pelos enfermeiros			1	5	108	114		114	113
	4.3	Pelos Outros Profissionais			1	8	105	114		114	113
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Pelos médicos				6	108	114		114	114
	5.2	Pelos enfermeiros				6	108	114		114	114
	5.3	Pelos Outros Profissionais				6	108	114		114	114
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				1	5	108	114		114	113
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos				6	108	114		114	114
	7.2	Pelos enfermeiros				7	107	114		114	114
	7.3	Pelos Outros Profissionais				7	107	114		114	114
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				1	5	108	114		114	113
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					5	108	113		113	113
10	A limpeza das roupas de cama e banho?				2	5	106	113	1	114	111
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?				2	7	105	114		114	112
12	O silêncio no ambiente do hospital?					6	108	114		114	114
13	O horário em que são servidas as refeições?					7	107	114		114	114
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?					8	106	114		114	114
15	O horário das visitas?				1	6	107	114		114	113
16	Quanto aos medicamentos?										
	16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			1	6	107	114		114	113
	16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			1	4	109	114		114	113
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				1	5	108	114		114	113
18	Frequência de visitas realizadas?										
	18.1	Pelos médicos				6	108	114		114	114
	18.2	Pelos enfermeiros				7	107	114		114	114
	18.3	Pelos Outros Profissionais				6	108	114		114	114
	18.4	Pelos S A U				5	109	114		114	114
TOTAIS			0	0	16	174	3000	3190	1	3191	3174
			0,00%	0,00%	0,50%	5,45%	94,04%	100%	0,03%		99,50%

Total respondido 3190

Total de 7/8 e 9/10 3174

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 99,50%

Foram realizadas 114 entrevistas nesta data.

  
 Anderson Almeida  
 Serviço de Atendimento ao Usuário



**TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO**

DATA: 31/04/11

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?		2	1	10	130	177	320		320	307
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		3	3	18	117	174	315	5	320	291
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)		1	4	26	119	165	315	5	320	284
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
	4.1	Pelos médicos	6	9	44	117	140	316	4	320	257
	4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3	Pelos funcionários da Administração	5	7	24	120	156	312	8	320	276
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	2	1	21	102	117	303	7	320	289
	5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3	Para os funcionários da Administração	2	4	16	114	180	316	4	320	294
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		1		13	110	177	301	19	320	287
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	2		8	89	215	314	6	320	304
	7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3	Pelos funcionários da Administração	2		17	83	215	317	3	320	298
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		2	2	12	91	209	316	4	320	300
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		2	2	10	101	198	313	7	320	299
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		6	2	35	122	144	309	11	320	266
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1		29	102	177	309	11	320	279
TOTAIS			37	35	283	1517	2514	4386	94	4480	4031
			0,84%	0,80%	6,45%	34,59%	57,32%	100%	2,10%		91,91%

Total respondido 4386

Total de 7/8 e 9/10 4031

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 91,91%

Foram realizadas 320 entrevistas nesta data.

  
Andreza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

**TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR**

**DATA:** 31/04/2017

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, comedouros e salas de espera?			1	7	118	126			126	125
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				7	119	126			126	126
3	O silêncio no ambiente hospitalar			2	8	116	126			126	124
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				4	122	126			126	126
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?				7	118	125	1		126	125
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				6	120	126			126	126
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				8	118	126			126	126
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				5	121	126			126	126
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				7	119	126			126	126
10	O local para reclamações/sugestões é de fácil acesso?				8	118	126			126	126
<b>TOTAIS</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>67</b>	<b>1189</b>	<b>1259</b>	<b>1</b>		<b>1260</b>	<b>1256</b>
		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,24%</b>	<b>5,32%</b>	<b>94,44%</b>	<b>100%</b>	<b>0,08%</b>			<b>99,76%</b>

**Total respondido 1259**

**Total de 7/8 e 9/10 1256**

**Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 99,76%**

Foram realizadas 126 entrevistas nesta data.

  
 Andreza Souza  
 Serviço de Atendimento ao Usuário



# RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

31/10/2016

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS					Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2 PÉSSIMO	3/4 RUIM	5/6 REGULAR	7/8 BOM	9/10 ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?			5	65	132	202		202	197
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	2	7	50	140	200	2	202	190
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	2	13	51	131	199	3	202	182
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	4	9	49	64	74	200	2	202	138
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1		8	72	119	200	2	202	191
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?			5	77	114	196	6	202	191
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?			2	53	145	200	2	202	198
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	4	18	60	111	194	8	202	171
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	2	5	61	129	198	4	202	190
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1		10	67	121	199	3	202	188
TOTALS		11	19	122	620	1216	1988	32	2020	1836
		0,55%	0,96%	6,14%	31,19%	61,17%	100%	1,58%		92,35%

Total respondido 1988  
Total de 7/8 e 9/10 1836  
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 92,35%

Foram realizadas 202 entrevistas nesta data

Andréza Souza  
Serviço de Atendimento ao Usuário

# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

## OUTUBRO/2016

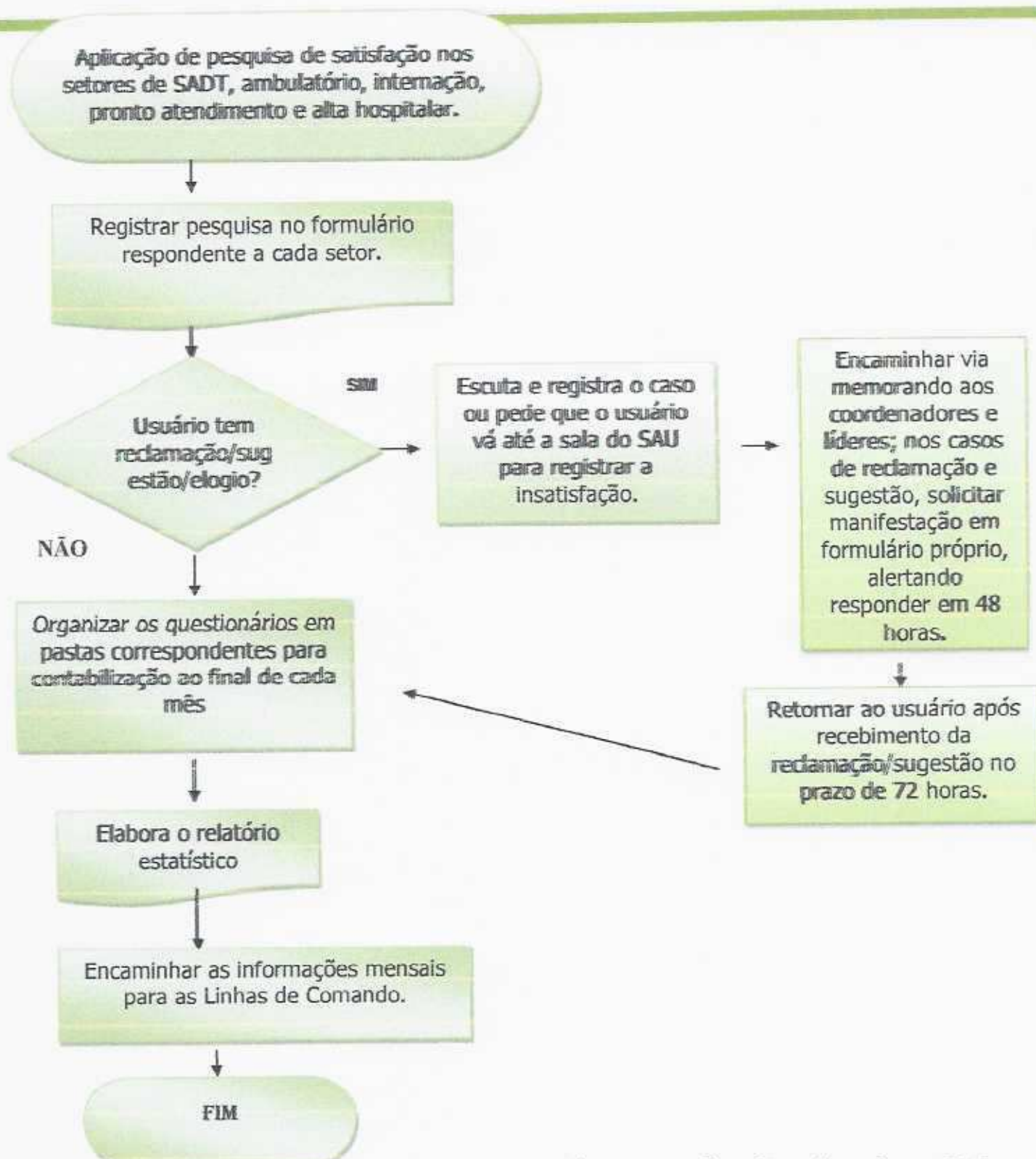
### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

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









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



Recepciona o usuário em sala do S.A.U; Identifica-se de forma educada, atenciosa, buscando sempre atendimento humanizado.

Informa que o S.A.U é o setor responsável pelas pesquisas de satisfação; explica o fluxo dos atendimentos.

Usuário tem  
elogio/reclamação/sugestão  
?

Registra a manifestação em formulário padronizado e livro ATA.

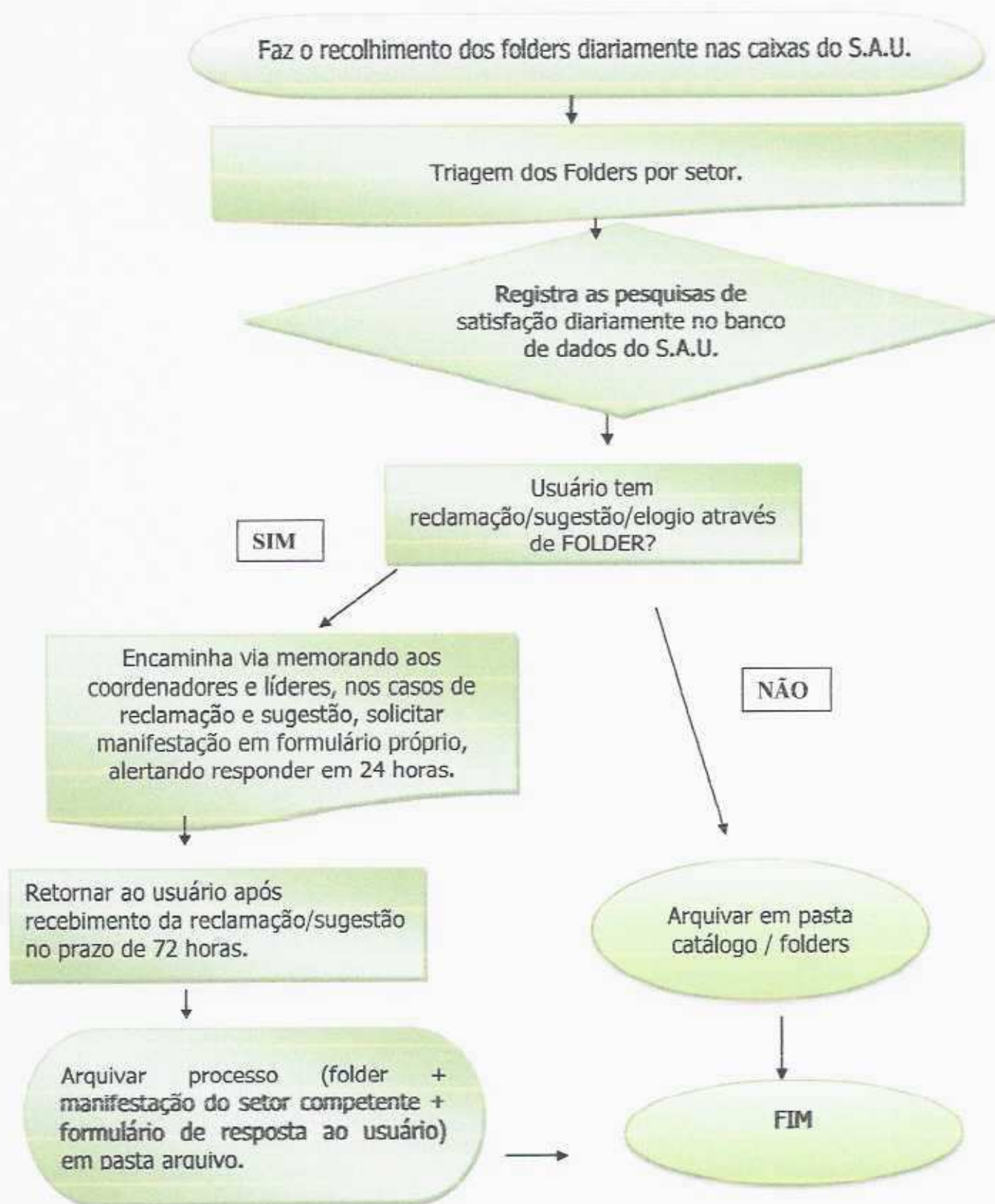
Encaminhar via memorando aos coordenadores e líderes, nos casos de reclamação e sugestão, solicitar manifestação em formulário próprio, alertando responder em 24 horas.

Retornar ao usuário após recebimento da reclamação/sugestão no prazo de 72 horas.

Arquivar processo (reclamação + manifestação do setor competente + formulário de resposta ao usuário) em pasta arquivo.

FIM

### Anexo 03: Fluxograma de Registro





## **CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB**

### **NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP**

### **RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS**

**PERÍODO OUTUBRO/2016**



**Belém-PA**

## **SUMÁRIO**

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



## 1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

## 2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de SETEMBRO, foram executadas, registradas e arquivadas 01 a 30/09/2016.

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

## 3. VISÃO GERAL DO RESULTADO DOS TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO:

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	25	174	176:50:00
Dir. EXEC.	15	190	345:20:00
Dir. FINANC.	13	106	562:35:00
Dir. CLINICA			
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>470</b>	<b>1:084:45:00</b>

Tabela 1: Painel Geral dos treinamentos realizados em OUTUBRO/Fonte: Núcleo de Educação Permanente

## 3. ANÁLISE DOS DADOS

### 3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de Setembro foram realizados **53 registros** de treinamentos internos com **470 participações**, totalizando **1.084 horas e 45 minutos** de treinamentos, acumulando um total de **3 horas e 50 minutos e 48 segundos** de treinamento por colaborador.



### 3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de outubro tivemos 53 registros de ações pertinentes aos processos de treinamentos, orientações/direcionamentos e reuniões técnicas. O hospital se encontra em fase de Implantação e os treinamentos, assim como as demais ações estão sob caráter diretivo, normativo e técnico, realizadas com foco para os processos de padronização de rotinas, fluxos, protocolos, sensibilização, conscientização, controle, normativos e ajustamento de condutas e posturas nos diversos setores do CHJB.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
ABRIL	371:00:00	3	0	56	01:26: 00
MAIO	712:26: 00	11	0	378	02:33:00
JUNHO	611:50:00	20	3	241	02:18:00
JULHO	589:00:00	51	-	457	02:04:53
AGOSTO	323:56:00	58	-	342	01:08:41
SETEMBRO	904:28:00	55	6	341	03:11:46
OUTUBRO	1.084:45:00	50	3	470	03:50:48

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em OUTUBRO

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

### 3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Através da **tabela 1**, nota-se que houve uma sutil diminuição no quantitativo de treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de outubro em comparação com os meses anteriores (julho/agosto/setembro). Tal fato ocorreu em razão da implantação, sistematização e intensidade na dinâmica e crescimento da demanda de atendimento ao usuário/paciente nos processos, fluxos e padronização de atendimento através das rotinas e padronização dos serviços do hospital, bem como na implantação de novos serviços, que incidiram sobre o adiamento de alguns treinamentos, uma vez que o foco estava para a implantação dos novos serviços, conforme retrata o gráfico abaixo:

Gráfico 3



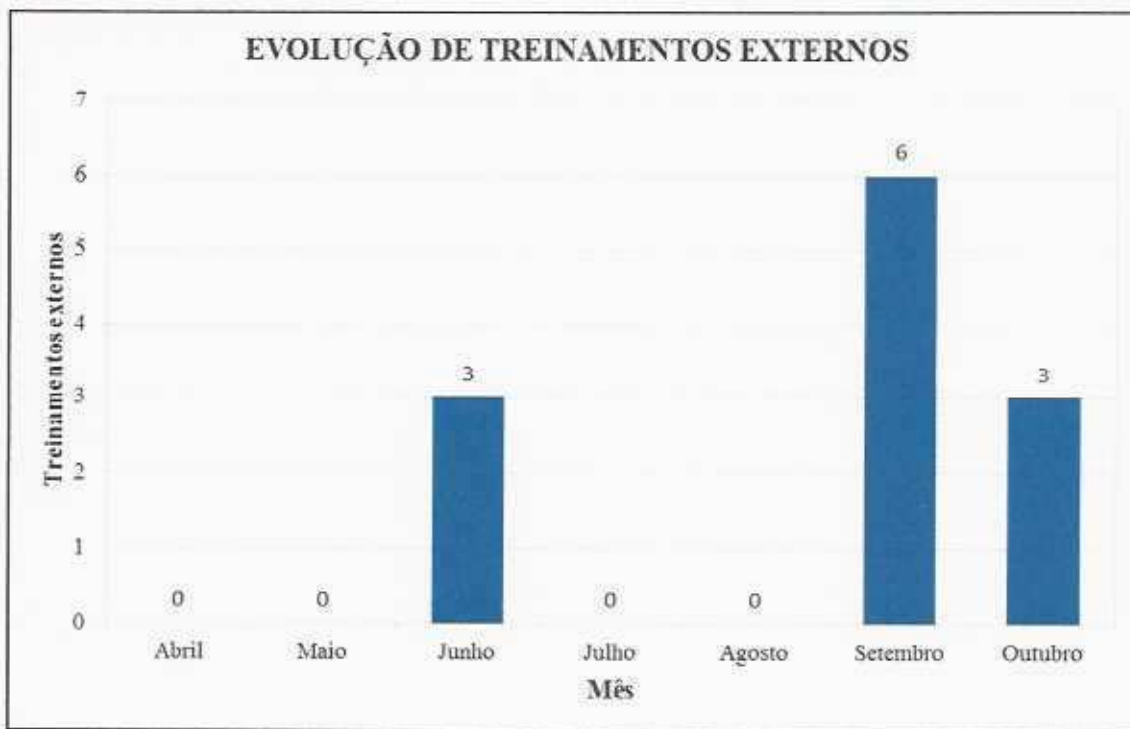
Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

### 3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

Aqui é importante considerar a fase de implantação porque passa o CHJB, exigindo maior permanência dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, gerando, portanto, mais demandas para ações internas em detrimento das externas. Entendemos que tal fato se deu em razão do foco das ações estarem nos processos internos pertinentes a Implantação. Mas no mês de setembro houve uma participação maior em eventos externos em relação aos meses anteriores. Conforme podemos observar no gráfico abaixo:



Gráfico 4



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

### 3.5 TOTAIS DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de outubro alcançamos um quantitativo de **1.084 horas e 45 minutos** de treinamentos, um quantitativo maior em relação ao mês anterior. A evolução no total de horas se deu pela intensidade e dinâmica na implantação dos processos (fluxos/rotinas/serviços) e ampliação da demanda no atendimento ao usuário/paciente que nos exige cada vez mais preparo. Por sua vez essa exigência foi decisiva para uma maior participação dos colaboradores, corroborando para superação do alcance da meta homem/treinamento/mês que é de 02 horas/homens/treinamento. Abaixo uma representação gráfica dessa análise:

Gráfico 5



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

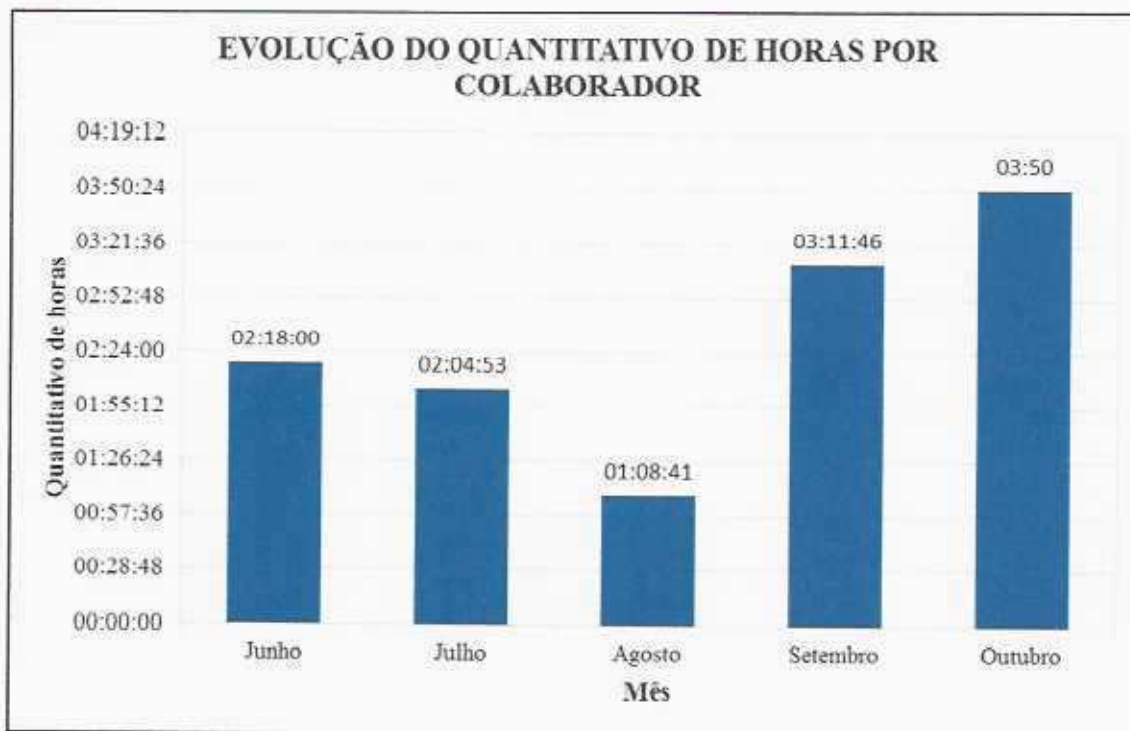
### 3.6 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de setembro um total de **3 horas 50 min e 48 segundos** de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo **2 horas/homens por mês**. Podemos **observar** que neste mês de houve uma considerável evolução no quantitativo referente ao mês anterior, superando a meta estabelecida que é de **2 horas/Homem/Mês** de treinamento, conforme representação gráfica abaixo:



Gráfico

6

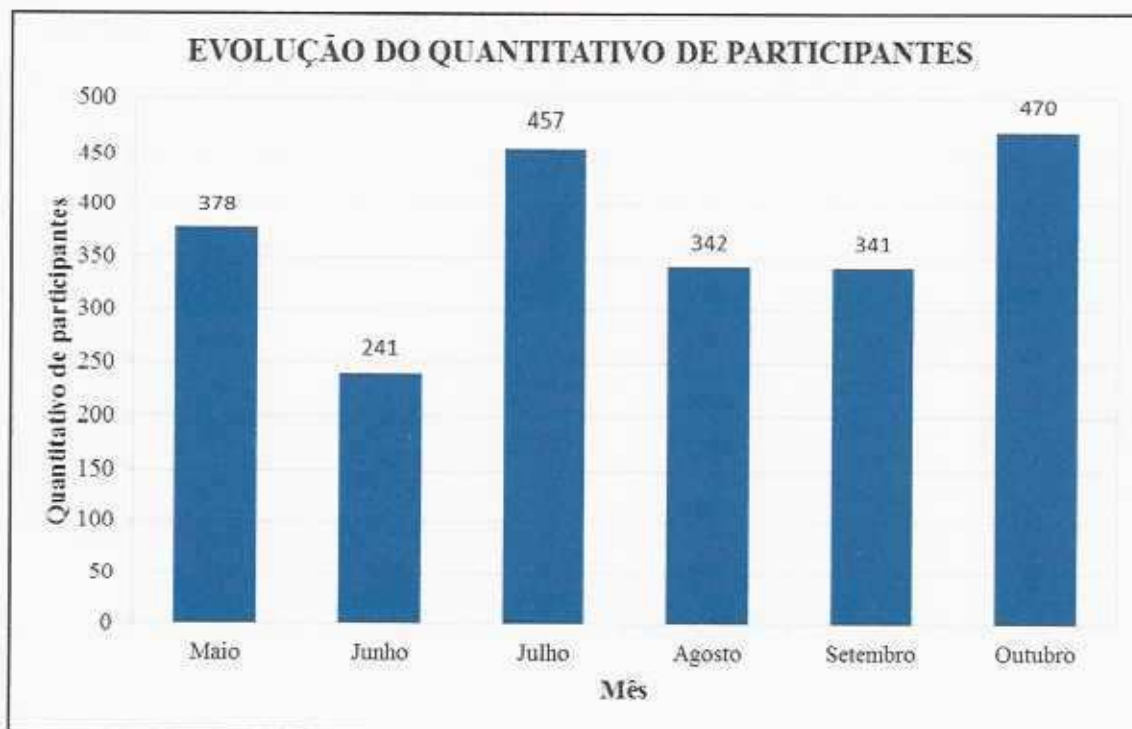


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

### 3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **470 participações** em treinamentos. Um quantitativo superior ao mês anterior. Observamos neste cenário que, a intensidade e dinâmica do processo de implantação pela qual passa o Hospital Jean Bitar tem focado sistematicamente o investimento em Educação, como forma de melhoria no processo de qualidade e efetividade no atendimento ao usuário/paciente, buscando o máximo de participação e envolvimento dos colaboradores, através de mobilização para a conscientização da importância da Educação como base para a melhoria dos processos, serviços e atendimento ao usuários/pacientes e colaboradores, conforme demonstração gráfica abaixo:

Gráfico 7



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

### 3.8 DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA

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

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

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

- Recepção e direcionamentos técnicos-operacionais-comportamentais aos acadêmicos;



- Agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do CHJB;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e staff frente às inadequações no CCIH;
- Organização e Intermediação de Reuniões Técnicas preceptores/acadêmicos e diretores;
- Apresentação da Minuta do Manual da DEP/CHJB, Its (Instrução de Trabalho) e LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento);
- Orientação aos acadêmicos que buscam informações sobre o estágio Eletiva;
- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB – CAO, CCIH, Prontuário e Mat Med;
- Apoio e organização de eventos científicos/acadêmicos no CHJB, junto ao NEP, mobilizando os preceptores e acadêmicos ;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA para a DEP/HOL sobre os acadêmicos
- Articulação Inter-Institucional CHJB e HOL com relação à ordenação dos processos de controle e cadastro dos acadêmicos;
- Reuniões para estruturação e implantação de Estágio e Pesquisas de outras IES;

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

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

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

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

- **Espiritualidade:** missas semanais e visitas de espiritualidade junto aos pacientes, colaboradores e usuários do CHJB;
- **Aniversariante do Mês:** uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês;

- **Profissional Destaque Atendimento mês:** uma simbólica homenagem feita a todos os profissionais do CHJB que são elogiados pelo SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- **Saúde e Humanização:** todas as ações de integração e capacitação estão focadas para uma maior conscientização e sensibilização para a importância da Humanização no atendimento ao usuário/ paciente e colaborador;
- Homenagem e ações educativas/preventivas para as datas Comemorativas na Saúde: Dia Mundial dos Cuidados Paliativos, Dia Mundial de Combate a Obesidade, Dia Nacional do Médico, Dia do Idoso e a Campanha Outubro Rosa;
- Reuniões ordinárias e extraordinárias com os membros para definições das Ações e Projetos do GTH para as ações Outubro Rosa;
- Homenagem e comemoração dos Aniversariantes do Mês e do aniversário de 5 anos do Hospital Jean Bitar;
- Missas semanais Projeto Capelania e Visita Santa Peregrina "Círio de Nazaré" junto aos colaboradores e pacientes (que autorizaram receber a visita);
- Elaboração do Plano de Ação GTH outubro -dezembro.

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

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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



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

- **Quantitativo de treinamentos/mês;**
- **Quantitativo das participações em treinamentos;**
- **Quantitativo das horas;**
- **Quantitativo das horas/homens por mês;**
- **Cumprimento de Treinamentos da LNT**

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

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

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

  
**Cristina Ferreira**

Coordenadora Núcleo de Educação Permanente CHJB/INDSH  
Coordenadora Grupo de Trabalho de Humanização CHJB/INDSH

*Cristina Ferreira*  
Coord. Núcleo de Educação  
Permanente/N.E.P  
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

# **ANEXOS**

## **REGISTROS AÇÕES E TREINAMENTOS OUTUBROS**





















## RELATÓRIO MENSAL CCIH

Outubro de 2016

## COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

### Relatório Mensal

#### **PRESIDENTE**

Renata Silva – Enfermeira (Membro executor)

#### **MEMBROS CONSULTORES**

- Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;
- Isaías Burlamaqui Jr. - Médico Infectologista – Membro;
- Edilze Silva – Coord. Apoio – Membro;
- Fabiano Lucca – Biomédico (Laboratório Controle) – Membro;
- Paula Ledo – Farmácia – Membro;
- Luana Oliveira – Nutrição – Membro;
- Igor Saadi – Médico da Clínica (Representante da Diretoria Técnica) – Membro;



## ÍNDICE

### **1. INTRODUÇÃO**

### **2. 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 Campanhas educativas e eventos realizados
- A. 7 Reuniões

### **3. ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO**

### **4. PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE**

### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

#### **ANEXOS**

- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

## **I – INTRODUÇÃO**

O **SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de outubro de 2016. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através da cultura de vigilância no momento da internação dos usuários, quando provenientes de outra instituição quando internado por prazo superior a 72 h e avaliação diária dos métodos adequados de precaução padrão, 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 germes 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 outubro de 2016, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

Foi realizado treinamento sobre prevenção de infecção da corrente sanguínea com toda a equipe de enfermagem "Cuidados na inserção de cateteres periféricos e manipulação dos cateteres venoso e suas conexões"

### **➤ VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:**



## A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada os achados de exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, curva febril do paciente, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos, mudança nas características dos ferimentos e presença de secreção ou expectoração nos pacientes. Através de busca ativa de usuários com dispositivos invasivos, através da contabilização e avaliação de todos os usuários internados nas unidades de internação

## A.2-BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de setembro foram realizadas 115 cirurgias no total, com 47 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, e neste período não foi evidenciado caso de infecção de sítio cirúrgico, como pode ser observado na tabela 1.

**Tabela 01: Relação de cirurgias realizadas e infecção de sítio cirúrgico**

Número de cirurgias	Cirurgias limpas	Porcentagem de cirurgias limpas	Infecção sítio cirúrgico
115	47	40,86	00

Fonte: SCIH

### A.3-DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

As doenças de notificação compulsória detectadas foram notificadas por preenchimento da ficha do SINAN correspondente, em três vias: a primeira via é imediatamente encaminhada para a Divisão de Vigilância Sanitária Municipal, a segunda fica arquivada no SCIH/Epidemiologia, e a terceira é anexada ao prontuário do paciente.

Durante o período analisado, foram notificadas um total de casos de agravos de notificação compulsória obrigatória, segundo detalhamento destacado na Tabela 03.

**Tabela 02: Casos notificados de agravos à saúde no mês de setembro de 2016**

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Tuberculose	01
Acidente de trabalho/ colaborador	01
<b>Total</b>	<b>02</b>

Fonte: Serviço de vigilância epidemiológica

### A.4-ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês avaliado não houve casos de acidente por material biológico com colaboradores, o SESMT vem desenvolvendo um trabalho de orientação aos colaboradores no sentido de informar quanto a importância da atenção redobrada em procedimentos que ocorra risco de exposição a material biológico em especial no uso de materiais perfurocortantes.



## **A. 5-EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS**

No mês de outubro tivemos o treinamento sobre manipulação e inserção de cateteres venosos, com o intuito de diminuir os casos de infecção da corrente sanguínea, envolvendo os colaboradores de enfermagem do CHJB, que teve como principal foco a aprendizagem e a melhoria das rotinas e procedimentos da instituição, para que todos estejam aptos a desenvolver suas atividades com mais eficácia e promovendo maior segurança aos nossos usuários.

## **A.6-CAMPANHAS EDUCATIVAS E EVENTOS REALIZADOS:**

Não tivemos neste mês campanhas realizadas por este serviço, porém estamos programando para o próximo mês a apresentação do Protocolo de Prevenção de Pneumonia Associado a Ventilação Mecânica.

## **A.7-REUNIÕES**

**Reuniões mensais:** No mês de Setembro de 2016 houve uma reunião do SCIH, que foi no dia 19, com os Membros da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Nesta foi discutido a necessidade da criação do protocolo de SEPSE, mas para tal precisamos instituir o protocolo do uso racional de antimicrobiano, o Dr. Isías em conjunto com o dr. Igor tentariam constituir o protocolo para apresentar na próxima reunião.

## **III-ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO**

No mês de outubro de 2016, tivemos um total de 142 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 5,63% e taxa de letalidade 0%, como pode ser observado na tabela 03. Houve um aumento das taxas de infecção hospitalar em relação ao mês anterior, porém o número de casos não aumentou, permaneceu igual a 08 (oito) casos de IRAS, o que tivemos de diferente foi o aumento do tempo de permanência dos pacientes, devido a maior comorbidades dos internados este mês, diminuindo o número de saídas.

**Tabela 03-Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de setembro de 2016**

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T- LETALIDADE
Outubro	142	08	06	00	5,63%	4,22%	0%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório Controle/ Ruth Brazão

Legenda:

**IH**-Infecção Hospitalar

**PIH** - Paciente com infecção Hospitalar

**TIH** - Taxa de infecção Hospitalar

**TPIH** - Taxa de paciente com infecção Hospitalar

**T-Letalidade** - Taxa de letalidade

## MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de outubro foram solicitados um total de 220 culturas com 8 culturas positivas (3,63%) discriminadas na tabela 4 por tipo de exame. Ressalta-se que o que consideramos aqui como resultados positivos são os que levaram o paciente a evoluir com quadro infeccioso, sem contar os que vieram com infecção de outro hospital ou comunitária, os quais foram triados no momento de sua internação com culturas de vigilância.

**Tabela 04: Quantitativo de exames de culturas solicitados no mês de setembro de 2016**

Exames	Quantidade solicitada	Resultado positivo
<b>Hemocultura</b>	60	2
<b>Urocultura</b>	50	2
<b>Cultura secreção traqueal</b>	50	3
<b>Outras culturas</b>	60	1
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>08</b>

Fonte: Laboratório Controle/Ruth Brazão.



Nas culturas de vigilância, pudemos observar o aparecimento de microrganismos gram-negativos como *Acinetobacter baumannii* e *Pseudomonas aeruginosa* principalmente em pacientes que internam na UTI (Unidade de Terapia Intensiva), onde vem se intensificando o trabalho de controle junto a equipe com maior atenção de todos para as limpezas concorrentes e, pelo menos, uma por plantão em cada leito, para evitar a propagação e possíveis infecções cruzadas. A equipe está em alerta e vem se mostrando colaborativa em respeitar a precaução de contato. Faremos abordagens mais incisivas em relação a importância da lavagem das mãos e desinfecção das áreas e superfícies hospitalares.

**Tabela 05: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de outubro**

A tabela 5 nos apresenta o perfil microbiológico de acordo com o sítio de cultura, onde a maior parte das culturas obtidas foi de secreção traqueal onde predomina a *Pseudomonas aeruginosa*, responsável também pela maioria das PAV's (Pneumonia Associada a Ventilação Mecânica) do mês de setembro, já foi elaborado o plano de contingência junto a equipe da UTI, que será implantado e aplicado no mês de novembro.

Sítio de cultura	Microorganismo	Quantidade
Secreção traqueal	<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	02
	<i>Acinetobacter baumannii</i> MR	01
Urina	<i>Escherichia coli</i>	01
	<i>Candida krusei</i>	01
Hemocultura	<i>Escherichia coli</i>	01
	<i>Candida albicans</i>	01
Secreção de FO	<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	01
Total		08

FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório Controle/ Ruth Brazão

Medidas de controle para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes outros microrganismos isolados já têm sido realizadas, conjuntamente com a Campanha de Higienização das mãos e o Protocolo de precauções e isolamentos.

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

## VI- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar treinamento de prevenção de PAV;
- Confecção do protocolo de prevenção de Infecção da corrente sanguínea;
- Realizar visitas técnicas em todos os setores da instituição;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e visita técnica elaborada no Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
- Realizar a continuidade das visitas técnicas "*in loco*";
- Intensificar acompanhamento "*in loco*" das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.



## V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Belém – PA, 07 de novembro de 2016



Enfª Renata Silva

Presidente da CCIH

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

<b>Tipo de Reunião</b>	<b>Setor: SCIH</b> <b>Tema: Reunião ordinária da CCIH</b>			
<b>Local: Sala de Reunião 8 andar</b>	.			
<b>Data – Horário:</b> <b>26/10/2016 – 16:00hrs</b>				
<b>Entrada</b>	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro: Implantação			
<b>Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior</b>				
<b>O Quê</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Situação</b>	<b>Local de Arquivamento da Evidência</b>
<b>Relato da Reunião</b>	<b>Pauta: Acidente com material biológico</b>  - <b>Discussão:</b> Ainda não foi definido o fluxo de acidente, aguardando resolutividade do SEMEST. Ainda em discussão deste assunto, a farmacêutica Paula Ledo informou que a vigilância epidemiológica ainda não deu retorno quanto a disponibilização do medicamento retroviral para concluir o fluxo relacionado a exposição do colaborador com o material biológico. Porém, ressalta-se que os acidentes que ocorreram no mês vigente foram acompanhados pelo SEMEST e conduzido o profissional à clínica cemetra para acompanhamento com o médico do trabalho, o primeiro atendimento foi prestado pelo corpo clínico da própria empresa.			
<b>Relato da</b>	<b>Pauta:Protocolo de SEPSE</b> - <b>Discussão:</b> O Sr. Orlando Paixão colocou em pauta a construção do protocolo de SEPSE, porém a Enfª Renata Silva disse que para que ele fosse instituído o manual do uso racional do uso de antimicrobianos deveria estar concluído e sugeriu a conclusão do mesmo pelo Dr. Isaias (infecetologista) com o auxílio do Dr. Igor Saadi. O dr. Igor ficou de fazer o levantamento do perfil clínico atendido no hospital e trazer para discussão na próxima reunião.  <b>Pauta:Qualidade</b> - <b>Discussão:</b> A Enfª Renata Silva informou que a consultora de qualidade fez visita no hospital e fez algumas contribuições para melhorar o serviço, como cobrança da presença do Infectologista nos setores para liberação de antimicrobiano em impresso próprio, identificação de pias exclusivas para higienização das mãos, criação de indicadores de controle e o perfil epidemiológico do hospital. A Colaboradora Paula Ledo informou que a ficha de antimicrobiano existe, porém não é avaliada pelo médico do hospital, ficando arquivada na farmácia apenas para controle do setor. Outro assunto de relevância apontado pela consultora de qualidade é a identificação da abertura das almoterias que devem ser dispensadas pela farmácia com data de validade após a abertura. Foi sugerido pela Enfª Renata que seja feita uma reunião com a Enfª Gabriela, coordenadora do departamento cirúrgico, para a desinfecção das almoterias em caso de reaproveitamento.			



**Reunião**


**Pauta: Pendências**

- **Discussão:** Capela de fluxolaminar ainda não está em funcionamento. A terminal ainda permanece comprometida pela ausência de enceradeira no hospital. O serviço de culturas permanece terceirizado a outro laboratório Ruth Brazão e as terminais estão sendo feitas pelo uso de fribago na higienização do piso.

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

O Quê	Quem	Quando
Protocolo de uso racional de antimicrobianos	Isabel Dularmasqui por Saadi	meio de Novembro

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

1. Renato K. Antonelli
2.  Simone Carneiro Leima da Silva  
Gerente de Endoscopia Hospital Jean Bitar  
COREN/PA: 862497
3. Luana do Socorro Souza de Oliveira
4. Galandio Paixão Lumban
5. Paula Cristina Leite Alexandre
6. Edibe Pereira da Silva
7. por Miguel da C. Seeli
8. \_\_\_\_\_

<b>Tipo de Reunião</b>	<b>Setor:</b> COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS <b>Tema:</b> Reunião mensal			
<b>Local:</b>	<b>Auditório HJB 8 andar</b>			
<b>Data – Horário:</b>	<b>27/10/16 – 11:00h</b>			
<b>Entrada</b> ( ) Indicador ( x ) Planejamento ( x ) Melhoria ( ) Outro:				
<b>Pendências Anteriores</b> – ( ) Primeira Reunião ( x ) Não houve pendências da reunião anterior				
<b>O Quê</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Situação</b>	<b>Local de Arquivamento da Evidência</b>
<b>Relato da Reunião</b>	<b>Pauta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aumento no tempo de solicitação de itens não padronizados;</li><li>- Padronização de Materiais de curativo</li><li>- Padronização de almotolias para a dispensação de soluções;</li><li>- O que ocorrer.</li></ul>			
	<b>- Discussão:</b> <p>Nesta reunião, foi discutido inicialmente, o aumento no prazo de aquisição de itens não padronizados, levando em conta o processo de compras, que inicia-se na solicitação de compra, é encaminhado para a farmacêutica coordenadora do setor de compras, no qual faz a solicitação e esta solicitação é lançada na plataforma de compras Bionexo, onde fornecedores do Brasil todo fazem a cotação do preço, terminado o período de cotação, que pode ser até três dias, há o prazo de entrega do produto pelo fornecedor, que dependendo da região pode levar até 15 dias. Em casos de urgência, há a possibilidade de comprar de fornecedores locais, caso haja disponibilidade do produto e o valor seja acessível. Tendo em vista que o processo é um pouco lento, aumentamos o prazo para o mínimo de 1 semana para aquisição desses itens.</p>			
	<p>Segundo ponto abordado, foi a padronização de Materias especiais para curativos, como Aquacel com Prata, Saf Gel, Duoderm CGF e Duoderm Signal. Foi Sugerido pela enfermagem a padronização de desse tipo de material de curativo pois de acordo com as enfermeiras que fazem os curativos, afirmam que com estes materiais os ferimentos respondem melhor ao tratamento e o tempo de recuperação diminui.</p>			
	<p>Após isso, houve a discussão de para padronizar apenas o uso de Almotolias de 100ml na dispensação de soluções da farmácia, como álcool 70%, clorexidina alcoólica, degermante e aquosa.</p>			



**- Definições:**

- Sobre o processo de solicitação de itens não padronizados, ficou decidido que o solicitante enviará a requisição para a farmácia, em formulário próprio já pré estabelecido, com justificativa, a farmácia entrará em contato com o compras para a aquisição do material. O processo deve durar em média até 7 dias úteis, e a coordenadora de compras dará o retorno para o solicitante do item para o mesmo ter ciência de quanto tempo demorará para o tratamento começar.

- Sobre os Materiais de curativos, ficou definido que o compras fará a cotação dos itens, e de acordo com os valores, será analisado a possibilidade de serem implantados.

- Sobre as almotolias, foi estabelecido o padrão de apenas ser comprado almotolias de 100mL, deixando assim de fazer do padrão os frascos de 1L das mesmas soluções.

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

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. <u>Paula Cristina Faleiro Alexandre</u> | 8. _____  |
| 2. <u>Renata Karoline Lima da Silva</u>    | 9. _____  |
| 3. <u>Luana de Souza Souza de Oliveira</u> | 10. _____ |
| 4. <u>Silvane Conceição Antunes</u>        | 11. _____ |
| 5. <u>Heráclio Meze</u>                    | 12. _____ |
| 6. _____                                   | 13. _____ |
| 7. _____                                   | 14. _____ |