

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	-	-	15	237	10
TOTAL	126	226	16	1.442	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	142
------------------------------	------------

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRURGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	109	5			

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTOS ESPECIALIDADES	MENSAL				
	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
OFTALMOLOGIA	-		-		-
PNEUMOLOGIA	50		50		50
PSICOLOGIA	48		48		48
ENDOCRINOLOGIA	259		259		259
REUMATOLOGIA	123		123		123
SUB TOTAIS	1.878	-	1.878	-	1.878
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.878				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.878				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

EXAMES	NÚMERO DE 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	85	106		106
TOTAL	9.561	5.195	15.756	-	15.756
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	15.756				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	15.756				

Belém, 10 de novembro de 2016.

Giovani Mereles
Olhoço ExecutivoAlexandre Mezzi
Direção Financeira Administrativa

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 MEDICA	47	44	0	1	771	40	1240	45	62,16%	17,13
CLÍNICA URGICA	88	82	0	0	434	20	620	82	70,00%	5,29
EMERGÊNCIA	13	0	0	15	237	10	310	15	76,45%	15,80
TOTAL-1	148	126	0	16	1442	70	2170	142	66,45%	10,15

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	6	103	
			0,74

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

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

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



000005

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
IRURGIA GERAL	187	0	0	187
CLÍNICA MÉDICA	181	0	0	181
COLOPROCTOLOGIA	63	0	0	63
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	35	0	0	35
IRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	94	0	0	94
IRURGIA DE OBESIDADE	23	0	0	23
IRURGIA PLÁSTICA	41	0	0	41
ERMATOLOGIA	49	0	0	49
ENDOSCOPIA	315	0	0	315
GASTROENTEROLOGIA	9	0	0	9
ERIATRÍA	67	0	0	67
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0	0	0	0
UTRÍCIA	54	0	0	54
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0
PNEUMOLOGIA	50	0	0	50
PSICOLOGIA	48	0	0	48
ENDOCRINOLOGIA	259	0	0	259
EUMATOLOGIA	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
ESTROCARDIOGRAMA	54
COCARDIOGRAMA	54
ENDOSCOPIA	270
RAIOS-X	156
OMOGRAFIA	71
TRASSONOGRAFIA	65
TOTAL	6.195

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO**TOTAL**

ELETIVA	109
URGENCIA	6
TOTAL	115

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE**TOTAL**

GRANDE	35
MÉDIA	58
PEQUENA	22
TOTAL	115

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO**TOTAL**

ABAETETUBA	2
JANANINDEUA	11
AGUSTO CORRÉA	1
BARCARENA	1
JELEM	74
BENEVIDES	2
CAPANEMA	1
CASTANHAL	1
MARITUBA	3
ARAGOMINAS	1
PARAUAPEBAS	1
RIMAVERA	1
SANTA ISABEL DO PARA	2
SAO FRANCISCO DO PARA	3
AILANDIA	7
OME-ACU	1
VIGIA	1
OUTROS	2
TOTAL	115

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES**TOTAL**

CIRURGIA BARIÁTRICA	13
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	6
CIRURGIA GERAL	30
CIRURGIA DO COLON	9
CIRURGIA DE HÉRNIA	26
CIRURGIA DO FIGADO E VIAS BILIARES	23
CIRURGIA VASCULAR	3
ENDOSCOPIA	3
PLÁSTICA REPARADORA	2
ESTOMIA	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
MELGACO	4
MOCAJUBA	5
MOJU	6
MONTE ALEGRE	1
MORADA NOVA	1
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÃ	2
NOVA TIMBOTEUA	6
NOVO PROGRESSO	2
NOVO REPARTIMENTO	4
OEIRAS DO PARÃ	2
OURÃM	2
PACAJÃ	2
PARAGOMINAS	11
PARAUAPEBAS	17
PEIXE-BOI	8
PONTA DE PEDRAS	5
PORTEL	5
PORTO NACIONAL/TO	1
PRIMAVERA	8
QUATIPURU	4
RONDON DO PARÃ	4
SALINÓPOLIS	2
SALVATERRA	5
SANTA BÃRBARA DO PARÃ	19
SANTA CRUZ DO ARARI	3
SANTA ISABEL DO PARÃ	16
SANTA LUZIA DO PARÃ	3
SANTA MARIA DO PARÃ	11
SANTARÃM	2
SANTO ANTONIO DO TAUÃ	5
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	6
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	2
SÃO FELIX DO XINGU	6
SÃO FRANCISCO DO PARÃ	14
SÃO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SÃO JOÃO DE PIRADAS	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÃ	7

SÃO PAULO/SP	1
SAPUCAIA	6
SOURE	16
TAILÂNDIA	9
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	5
TRACUATEUA	2
TUCUMÃ	1
TUCURUÍ	3
ULIANÓPOLIS	8
VIGIA	5
VISEU	6
KINGUARA	3
OUTROS	7
TOTAL	1878

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
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
OFTALMOLOGIA	0
NEUMOLOGIA	50
PSICOLOGIA	48
ENDOCRINOLOGIA	259
REUMATOLOGIA	123
TOTAL	1878

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 CORRÉA		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
PARAUAPEBAS		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
TOTAL		148

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
TOTAL		148

Giovani Merenda
Direção Executivo

Alexandre Mezei
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

1. Estatística de Pacientes Internados

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-------

1.1. N° de Leitos por Unidade

Clinica Cirúrgica			20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	120	20,00
Clinica Médica			40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	240	40,00
UTI Adulto			7	7	10	10	10	10	10	10	10	10	54	9,00
Total			67	67	70	414	69,00							

1.2. N° de Leitos-Dia por Unidade

Clinica Cirúrgica		620	600	620	620	600	620	620	620	620	620	620	3680	613,33
Clinica Médica		1240	1200	1240	1240	1200	1240	1240	1240	1240	1240	1240	7360	1.226,67
UTI Adulto		217	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	1657	276,17
Total		2077	2010	2170	2170	2100	2170	2170	2170	2170	2170	2170	12697	2.116,17

1.3. N° 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
Clinica 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 corteça 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

1.4. N.º de Pacientes·Dia por Unidade

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	210	247	237		1126	187,67
Total		1095	1134	1203	1425	1501	1442		7800	1.300,00

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade

Clinica Cirúrgica		7,97	11,43	11,03	10,81	13,33	14,00		68,57	111,43
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
Total		35,32	37,80	38,81	45,97	50,03	46,52		254,45	42,41

1.6. Internações por Especialidade

Cirurgia Geral		22	42	48	82	58	49		301	50,17
Cirurgia Bariátrica		0	0	0	2	31	30		63	10,50
Cirurgia Plástica		1	5	1	0	0	0		7	1,17
Clinica Médica		15	34	44	52	51	40		236	39,33

Coloproctologia		27	26	26	8	4	3		94	15,67
Cardiologia		-	1	1	0	0	1		3	0,50
Cirurgia do Aparelho Digestivo		-	1	-	1	1	3		6	1,00
Cirurgia de cabeça e pescoço		-	0	-	2	2	3		7	1,17
Endocrinologia		-	1	0	1	3			5	0,83
Endoscopia		1	-	-	0	0	0		1	0,17
Gastroenterologia		-	-	-	4	1			5	0,83
Medicina Intensiva		4	2	8	12	2	12		40	6,67
Plantonista / Clínica Médica		0	0	0	1	0	3		4	0,67
Pneumologia		-	-	1	0	0	0		1	0,17
Reumatologia		24	5	4	3	0	0		36	6,00
Total		94	116	134	163	154	148		809	134,83

1.7. Internações por Unidade

Clínica Cirúrgica		51	73	76	95	98	88		481	80,17
Clínica Médica		39	41	49	54	51	47		281	46,83
UTI Adulto		4	2	9	14	5	13		47	7,83
Total		94	116	134	163	154	148		809	134,83

1.8. Internações por Município

Abaetetuba		2	5	-	4	3	3		17	2,83
Altamira		-	1	-	0	0	0		1	0,17
Acará		1	0	2	0	0	0		3	0,50
Ananindeua		12	10	15	18	16	12		83	13,83
Augusto Corrêa		-	-	-	-	-	1		1	0,17
Barcarena		2	2	1	1	2	2		10	1,67

Belém	60	70	85	106	101	91		513	85,50
Benfides	1	1	2	2	3	2		11	1,83
Bom Jesus do Tocantins	-	-	-	-	1	-		1	0,17
Bonito	-	-	-	-	-	1		1	0,17
Bragança	-	1	1	0	1	-		3	0,50
Bravas	-	-	1	0	0	-		1	0,17
Breu Branco	-	-	0	1	0	-		1	0,17
Buijaru	-	1	-	0	0	1		2	0,33
Cachoeira do Piriá	-	1	-	0	0	-		1	0,17
Cameá	-	-	-	-	1	1		2	0,33
Capanema	-	1	-	1	4	2		8	1,33
Capitão Poço	-	1	2	0	0	-		3	0,50
Castanhal	-	-	3	4	0	4		11	1,83
Chaves	-	-	2	0	0	-		2	0,33
Curuçá	-	1	2	2	0	1		6	1,00
Camelá	-	1	-	0	0	-		1	0,17
Colares	0	-	-	1	0	-		1	0,17
Concórdia	-	-	-	-	2	-		2	0,33
Conceição do Araguaia	-	-	-	-	-	1		1	0,17
Curralinho	1	-	-	0	0	-		1	0,17
Goiânia do Pará	-	-	-	-	-	1		1	0,17
Igarapé - Açu	-	1	1	0	0	1		3	0,50
Igarapé - Miri	-	-	1	0	0	-		1	0,17
Ipixuna do Pará	-	-	-	-	-	1		1	0,17

Irituia	2	-	1	-	0	-	3	0,50
Itupiranga	1	-	-	0	0	-	1	0,17
Jacundá	-	2	-	0	0	-	2	0,33
Mãe do Rio	-	0	-	1	1	-	2	0,33
Marabá	-	-	-	-	-	1	1	0,17
Maracaná	-	1	1	0	0	-	2	0,33
Marapanim	-	-	1	1	0	-	2	0,33
Marituba	2	4	1	4	4	3	18	3,00
Melgaço	-	1	1	0	1	-	3	0,50
Macajuba	-	1	-	1	0	-	2	0,33
Maiu	-	-	1	0	1	-	2	0,33
Muaná	-	-	-	-	-	1	1	0,17
Nova Timboteua	-	-	1	0	0	-	1	0,17
Novo Progresso	-	1	-	0	0	-	1	0,17
Céreas do Pará	-	0	-	1	0	-	1	0,17
Curitíndia do norte	-	-	1	0	0	-	1	0,17
Parauapebas	-	1	-	0	1	1	3	0,50
Paragominas	1	-	1	2	1	2	7	1,17
Ponta de Pedras	1	-	-	1	1	-	3	0,50
Prainha	0	-	-	1	0	-	1	0,17
Portel	-	1	-	0	0	-	1	0,17
Primavera	1	-	-	0	0	1	2	0,33

Quatipuru	-	1	-	0	0	-	1	0,17
Rondon do Pará	-	1	-	0	0	-	1	0,17
Salinópolis	1	-	-	0	0	-	1	0,17
Salvaterra	1	-	1	0	0	1	3	0,50
Santarém	-	-	1	0	0	-	1	0,17
Santa Bárbara do Pará	-	-	-	-	-	1	1	0,17
Santa Isabel do Pará	1	1	-	1	1	2	6	1,00
Santa Luzia do Pará	0	0	-	1	0	1	2	0,33
Santa Maria do Pará	-	-	-	-	-	1	1	0,25
Santo Antônio do Tauá	0	0	-	2	0	-	2	0,33
São Domingos do Capim	1	1	1	0	0	-	3	0,50
São Domingos do Araguaia	-	-	-	-	1	-	1	0,17
São Félix do Xingu	0	0	0	1	1	-	2	0,33
São Francisco do Pará	-	1	-	0	1	1	3	0,50
São Miguel do Guamá	-	1	3	1	1	-	6	1,00
Sapucaia	1	-	-	0	0	-	1	0,17
São Sebastião da Boa Vista	-	2	-	0	0	1	3	0,50
Soure	-	-	-	-	2	-	2	0,33
Ulianópolis	-	-	1	0	1	1	3	0,50
Taiândia	-	-	0	1	0	3	4	0,67
Tomé - Açu	-	-	0	1	0	-	1	0,17

Vigia		1	-	1	1	-		3	0,50
Viseu		0	-	1	0	-		1	0,17
Outros		0	-	1	1	2		4	0,67
Total		94	116	134	163	154	148	809	134,92

1.9 Internações por Faixa etária

De 14 a 24 anos		7	11	11	10	10	11	60	10,00
De 25 a 35 anos		9	14	17	23	32	22	117	19,50
De 36 a 46 anos		16	24	30	37	29	35	171	28,50
De 47 a 57 anos		22	25	22	29	32	24	154	25,67
De 58 a 68 anos		21	17	30	32	27	27	154	25,67
De 69 a 79 anos		10	17	14	21	18	21	101	16,83
De 80 a 110 anos		9	8	10	11	6	8	52	8,67
Total		94	116	134	163	154	148	809	134,83

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade

Angiologia									
Buco-maxilo									
Cardiologia									
Cirurgia Geral									
Ortopedia									
Cirurgia Pediátrica									
Infectologia									
Nefrologia									
Neonatologia									
Neurocirurgia									

Obstetrícia	-
Oftalmologia	-
Clinica Médica	-
Otorrinolaringologia	-
Pediatría	-
Plástica	-
Urologia	-
Total	-

1.11. Altas por Unidade

Clinica Cirúrgica	35	81	75	87	105	82	465	77,50
Clinica Médica	28	32	41	46	53	44	244	40,67
UTI Adulto	0	0	0	2	0	0	2	0,33
Total	63	113	116	135	158	126	711	118,50

1.12. Óbitos por Especialidade

Angiologia	-	-	-	0	0	0	-	-
Buco-maxilo	-	-	-	0	0	0	-	-
Cardiologia	-	-	-	0	0	0	-	-
Cirurgia Geral	-	-	1	0	0	1	2	0,33
Ortopedia	-	-	-	0	0	0	-	-
Cirurgia Pediátrica	-	-	-	0	0	0	-	-
Medicina Intensiva	2	1	-	7	3	8	21	3,50
Nefrologia	-	-	-	0	0	0	-	-
Neonatologia	-	-	-	0	0	0	-	-
Neurocirurgia	-	-	-	0	0	0	-	-
Obstetrícia	-	-	-	0	0	0	-	-

Oftalmologia	-	-	0	0	0	-
Clinica Médica	1	4	7	4	9	7
Otorrinolaringologia	-	-	0	0	0	-
Pediatria	-	-	0	0	0	-
Plástica	-	-	0	0	0	-
Reumatologia	5	5	1	1	0	0
Total	12	10	9	12	16	11,17

1.13. Óbitos por Unidade

Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-
Clinica Médica	2	4	1	3	4	1
UTI Adulto	6	6	8	9	8	15
Total	8	10	9	12	16	11,17

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)

Angiologia	-	-	-	-	-	-
Buco-maxilo	-	-	-	-	-	-
Cardiologia	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Geral	-	-	-	-	-	-
Ortopedia	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Pediátrica	-	-	-	-	-	-
Infectologia	-	-	-	-	-	-
Nefrologia	-	-	-	-	-	-
Neonatologia	-	-	-	-	-	-
Neurocirurgia	-	-	-	-	-	-
Obstetrícia	-	-	-	-	-	-
Oftalmologia	-	-	-	-	-	-

Clinica Médica	-	-	-	-	-	-
Otorrinolaringologia	-	-	-	-	-	-
Pediatria	-	-	-	-	-	-
Plástica	-	-	-	-	-	-
Urologia	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)

Angiologia	-	0	0	0	-	-
Buco-maxilo	-	0	0	0	-	-
Cardiologia	-	0	0	0	-	-
Cirurgia Geral	1	0	0	1	2	0,33
Ortopedia	-	0	0	0	-	-
Cirurgia Pediátrica	-	0	0	0	-	-
Medicina Intensiva	2	1	7	3	21	3,50
Nefrologia	-	0	0	0	-	-
Neonatologia	-	0	0	0	-	-
Neurocirurgia	-	0	0	0	-	-
Obstetrícia	-	0	0	0	-	-
Oftalmologia	-	0	0	0	-	-
Clinica Médica	1	4	7	4	32	5,33
Otorrinolaringologia	-	0	0	0	-	-
Pediatria	-	0	0	0	-	-
Plástica	-	0	0	0	-	-
Reumatologia	5	5	1	1	12	2,00
Total	8	10	9	12	16	11,17

1.16. Óbitos por Faixa Etária	
De 14 a 24 anos	-
De 25 a 35 anos	-
De 36 a 46 anos	1
De 47 a 57 anos	1
De 58 a 68 anos	3
De 69 a 79 anos	2
De 80 a 110 anos	1
Total	8
De 14 a 24 anos	1
De 25 a 35 anos	0
De 36 a 46 anos	1
De 47 a 57 anos	2
De 58 a 68 anos	4
De 69 a 79 anos	2
De 80 a 110 anos	4
Total	16
De 14 a 24 anos	0
De 25 a 35 anos	0
De 36 a 46 anos	1
De 47 a 57 anos	1
De 58 a 68 anos	2
De 69 a 79 anos	5
De 80 a 110 anos	3
Total	12
De 14 a 24 anos	0
De 25 a 35 anos	0
De 36 a 46 anos	0
De 47 a 57 anos	0
De 58 a 68 anos	0
De 69 a 79 anos	0
De 80 a 110 anos	0
Total	0

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)	
Clinica Cirúrgica	3
Clinica Médica	5
UTI Adulto	9
Total	13
Clinica Cirúrgica	6
Clinica Médica	14
UTI Adulto	15
Total	34
Clinica Cirúrgica	5
Clinica Médica	14
UTI Adulto	27
Total	53
Clinica Cirúrgica	12
Clinica Médica	10
UTI Adulto	17
Total	34
Clinica Cirúrgica	7
Clinica Médica	11
UTI Adulto	17
Total	26
Clinica Cirúrgica	7
Clinica Médica	10
UTI Adulto	8
Total	26
Clinica Cirúrgica	40
Clinica Médica	65
UTI Adulto	81
Total	186

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)	
Clinica Cirúrgica	-
Clinica Médica	1
UTI Adulto	5
Total	6
Clinica Cirúrgica	0
Clinica Médica	1
UTI Adulto	0
Total	1
Clinica Cirúrgica	0
Clinica Médica	4
UTI Adulto	0
Total	4
Clinica Cirúrgica	-
Clinica Médica	1
UTI Adulto	0
Total	1
Clinica Cirúrgica	-
Clinica Médica	4
UTI Adulto	0
Total	4
Clinica Cirúrgica	-
Clinica Médica	-
UTI Adulto	-
Total	-

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

Ortopedia	
Cirurgia Pediátrica	
Medicina Intensiva	
Nefrologia	
Neonatologia	
Neurocirurgia	
Obstetrícia	
Oftalmologia	
Clinica Médica	
Otorrinolaringologia	
Pediatria	
Plástica	
Reumatologia	
Total	

1.20. Pacientes Saídos Por Unidade

1.21 Percentagem de Ocupação por Unidade

TABELA 1. Porcentagem de ocupação de leitos de enfermaria						
Clínica Cirúrgica		39,84	57,17	55,16	54,03	66,67
Clínica Médica		60,89	53,42	54,19	70,97	71,17
UTI Adulto		42,86	71,43	60,97	67,74	82,33
Porcentagem Geral de Ocupação		52,72	56,42	55,44	65,67	71,48
						66,45
						368,17
						61,36
						57,14

Porcentagem Geral de Ocupação

1.22 Nádia da Bermanência com "Início"

Média Geral de Permanência

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade	
Clinica Cirúrgica	1,75
Clinica Médica	0,78
UTI Adulto	1,57
Índice Geral de Giro de Leitos	1,06
	1,84
	1,79
	2,10
	2,43
	2,03
	23,25
	4,10
	5,25
	4,35
	3,75
	4,05
	1,13
	1,53
	1,25
	1,08
	0,95
	6,63
	1,50
	0,80
	0,86
	6,63
	1,87
	3,88

1000 Words

124. Taxa de Mortalidade por Unidade		125. Taxa de Mortalidade por Unidade	
Clinica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%
Clinica Médica	6,45%	10,53%	2,33%
UTI Adulto	54,55%	100,00%	100,00%
Taxa de Mortalidade Global	11,27%	8,13%	7,20%

1.25 Taxa de Mortalidade por Tíbe

Institucional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não Institucional							
Neonatal							
Operatória							

Taxa de Mortalidade Global	11,27%	8,13%	7,20%	8,16%	7,06%	11,27%	53,09%	8,85%
----------------------------	--------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	-------

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico

2.1.1. Cirurgias por Porte

Cirurgias Pequenas	31	25	23	18	46	22	165	27,50
Cirurgias Médias	50	74	62	84	80	58	408	68,00
Cirurgias Grandes	20	28	20	21	23	35	147	24,50
Total	101	127	105	123	149	115	720	120,00
Número de Óbitos Operatórios	0	0	0	0	0	0	-	-

Média Diária de Cirurgias	3,26	4,23	3,39	3,97	4,97	3,71	23,52	3,92
---------------------------	------	------	------	------	------	------	-------	------

Procedimentos	101	127	105	123	149	115	720	120,00
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------

Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	30	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	0,65	0,85	0,68	0,79	0,99	0,74	4,70	0,78

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo

Cirurgias de Urgência	6	11	3	4	7	6	37	6,17
Cirurgias Eletivas	95	116	102	119	142	109	683	113,83
Total	-	-	-	101	127	105	720	120,00

2.1.3 Cirurgias por Especialidade	4	9	6	10	9	13	51	8,50
Cirurgia Bariátrica	-	-	-	-	-	-	-	-

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 Côlon	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	25	4,17
Total	-	-	101	127	105	123	149	115
							720	120,00

2.2. Anestesia

2.2.1. Número de Anestesias por Tipo

Analgesia	-	-	-	-	-	-	-	-
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
Raquitiana	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	0	1	0,17
Total	-	134	145	142	163	186	930	155,00
Média Diária	4,32	4,83	4,58	5,26	6,20	5,16	30,36	5,06

2.2.2. Anestesias por Unidade

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

UTI Adulto	7	1,17
Ambulatório	92	15,33
Total	759	126,50

2.3. Centro Obstétrico

2.3.1. Partos por Tipo

Parto Normal	-	-
Parto Instrumental	-	-
Cesárea	-	-
Total	-	-

2.3.2. Curetagem

Pós-parto	-	-
Par Prova	-	-
Par Aborto	-	-
Par AMU	-	-
Total	-	-

2.3.3 - Nascimentos por Sexo

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)

Masculino	-	-
Feminino	-	-

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

2.3.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)

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

2.3.6 - Nativivos por Sexo - Até 2.500g

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

2.3.7 - Natimortos por Sexo

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

2.4. Central de Material Esterilizado

2.4.1. Produção	5.082,67
Pacotes/Caixas preparados	30496
Processamentos da Autoclave	1001
Processamentos da Sterrad	128
Processamentos Termodesinfecadora	-

Processamentos Lavadora de Endoscópio	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	1	17	25	0	33	76
Total	6147	6902	4099	4808	4841	4904	31701

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor

Clinica Cirúrgica	184	268	320	259	316	367	1714	285,67
Clinica 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	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimentos	41	130	165	197	175	-	708	118,00
Procedimentos Cirúrgicos	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	609	1581	1859	2149	2243	2053	10494	1.749,00
Média Diária de Consultas	19,66	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

Cirurgia Geral		174	511	364	415	277	187		1928	321,33
Clinica Médica		58	109	197	182	188	181		915	152,50
Coloproctologia		30	97	75	94	115	63		474	79,00
Cirurgia do Aparelho Digestivo		12	47	28	38	41	35		201	33,50
Cirurgia de cabeça e pescoço		-	-	-	30	89	94		213	35,50
Cirurgia de obesidade		-	-	0	7	22	23		52	8,67
Cirurgia Plástica		11	26	38	34	45	41		195	32,50
Dermatologia		13	49	43	46	65	49		265	44,17
Endoscopia		1	0	288	262	242	315		1108	184,67
Gastroenterologia		0	0	0	3	4	9			
Geriatria		3	64	53	85	73	67		16	2,67
Ginecologia/Obstetrícia		-	-	-	0	0	0		345	57,50
Nutrição		21	37	39	51	57	54		-	-
Oftalmologia		-	-	-	0	0	0		259	43,17
Pneumologia		10	19	21	45	69	50		-	-
Psicologia		20	58	62	79	57	48		214	35,67
Endocrinologia		89	159	222	254	249	259		324	54,00
Rheumatologia		64	141	114	118	127	123		1232	205,33
Total		609	1540	1729	1984	2046	1878		687	114,50
Média Diária		19,65	51,33	55,77	64,00	68,20	60,58		319,53	53,26

2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento

Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.5.4. Procedimentos Realizados no ambiente

2.6. SAU

2.6.1. Serviço de Atendimento ao Usuário						
Visitas Sociais ao Leito	Nº de Pesquisas de Usuários Internados	Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	Outros (Missas, Cultos...)	Total	Média Diária	
	315	416	556	647	548	614
	64	197	225	250	293	240
224	300	497	591	530	522	
	-	-	-	-	-	-
603	913	1278	1488	1371	1376	7029
19,45	30,43	41,23	48,00	45,70	44,39	1.171,50
						229,20
						38,20

2.7. Atividades Sociais

2.7.1. Serviço Social

Atendimentos Diário Usuário

Atendimentos de Óbitos		6	5	7	8	4	35	5,83
Transferências Aéreas (Reguladas)		-	-	0	0	0	-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)		-	-	0	0	0	-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes		50	23	23	21	8	129	21,50
Total		2366	1508	2163	1949	2022	947	10955 1.825,83

2.8. Serviço Psicologia

2.8.1. Serviço Psicologia

Atendimento Externo		20	58	62	79	57	48	324	54,00
Atendimento nas Unidades		760	884	915	830	995	922	5306	884,33
Grupo Terapêutico		-	-	0	0	0	-	-	-
Acompanhamentos de Óbitos		4	2	2	5	5	4	22	3,67
Atendimento/Tragem Colaborador e Familiar		-	-	0	0	0	-	-	-
Total		784	944	979	914	1057	974	5652	942,00

2.9. Educação

Cursos Ministrados		-	-	-	-	-	-	-	-
Nº de Participantes		-	-	-	-	-	-	-	-
Carga Horária		-	-	-	-	-	-	-	-
Treinamentos		11	20	61	58	61	53	254	42,33
Nº de Participantes		378	241	457	342	341	470	2229	371,50
Carga Horária		34,44	585,20	589,00	323,56	904,28	1084,45	3520,93	586,82
Cursos Externos		-	3	-	0	0	3	6	1,00
Nº de Participantes		-	3	-	0	0	3	6	1,00
Carga Horária		-	26,30	-	0	0	32,00	58,30	9,72

000033

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	298	195	-	0	0	0	493	82,17
Bioquímica	4086	7118	9737	9021	9670	9814	49446	8.241,00
Fezes	-	-	-	0	0	0	-	-
Gasometria	269	271	369	588	581	567	2645	440,83
Hematologia	546	914	1270	1755	2209	2080	8774	1.462,33
Hemostasia	182	118	-	0	0	0	300	50,00
Hormônios	61	269	447	366	949	890	2982	497,00
Imunologia	67	380	786	815	225	174	2447	407,83
Líquor	31	26	16	22	14	7	116	19,33
Micologia	-	-	-	0	1	0	1	0,17
Microbiologia	398	500	476	795	474	401	3044	507,33
Parasitologia	3	20	91	159	104	92	469	78,17
Sorologia	42	93	139	144	119	152	689	114,83
Urina	51	97	147	173	237	279	984	164,00
Total	6034	10001	13478	13838	14583	14456	72390	12.065,00

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos

Clinica Cirúrgica	-	-	-	2744	2744	2.744,00
Clinica Médica	-	-	-	2413	2413	2.413,00
UTI Adulto	-	-	-	3774	3774	3.774,00
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros	-	-	-	-	-	-

3.1.3 Exames e Unidade - Bas Externas

3.1.4 Exames Realizados no Período

Total 14,830.50

3.2 Narratifs

3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos	
Clínica Cirúrgica	-
Clínica Médica	-
Clínica Cardiológica	-
Clínica Pediátrica	-
Clínica Obstétrica	-
UTI Adulto	-
UTI Infantil	-
Acolhimento	-
Total	-
Média Diária	

Total Exams Internos

Total Exam Fees

Total Examinations

Total Exames

卷之三

11 of 11

卷之三

11 of 11

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional

3.3.1. N° de Bolsas Utilizadas p/ Unidade

Nº Transfusões Realizadas

3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo

Abdômen	-	3	0	2	4	9	1,50
Antebraço	-	1	0	0	0	1	0,17
Coluna Cervical	-	-	0	0	0	-	-
Coluna Dorsal	-	-	0	0	2	2	0,40
Coluna Lombar	-	-	0	1	7	8	1,60
Cotovelo	-	-	0	0	0	-	-
Crânio	-	-	0	0	0	-	-
Fêmur	-	-	0	0	1	1	0,20
Joelho	-	-	1	0	6	7	1,40
Mandíbula/Face	-	-	0	0	0	-	-
Ombro	-	-	0	0	5	5	1,00

Ossos Nasais	-	-	-	0	0	0	-
Pelve	-	-	-	0	0	0	-
Perna	-	-	-	0	0	0	-
Punho	-	-	-	0	0	0	-
Quadril/Bacia	-	-	1	1	4	7	1,17
Selos da Face	-	-	-	2	1	1	4
Tórax	-	-	-	0	0	0	-
Tornozelo/Pé	-	324	318	339	474	545	527
Úmero	-	-	-	-	2	1	1
Outros	-	-	-	-	0	0	0
Total	-	-	-	-	2	2	15
Média Diária	-	324	318	344	482	553	573
	10,45	10,60	11,10	15,55	18,43	18,48	18,48
						84,61	14,10

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno

Abdômen	-	3	0	2	4	9	1,50
Antebraço	-	1	0	0	0	1	0,17
Coluna Cervical	-	-	0	0	0	-	-
Coluna Dorsal	-	-	0	0	0	-	-
Coluna Lombar	-	-	0	0	0	-	-
Cotovelo	-	-	0	0	0	-	-
Crânio	-	-	0	0	0	-	-
Fêmur	-	-	0	0	0	-	-
Joelho	-	-	0	0	0	-	-
Mandíbula/Face	-	-	1	0	1	2	0,40
Ombro	-	-	0	0	0	-	-
Ossos Nasais	-	-	0	0	1	1	0,20
Pelve	-	-	0	0	0	-	-

Perna	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-
Punho	-	-	-	1	1	0	0	0	0	3
Quadril/Bacia	-	-	-	-	2	1	0	0	0	0,50
Seios da Face	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0,60
Tórax	324	318	339	474	478	410	2343	2343	2343	390,50
Tornozelo/Pé	-	-	-	-	2	0	0	0	0	0,40
Úmero	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-
Outros	-	-	-	-	2	1	1	1	1	-
Total	324	318	344	482	483	417	2368	2368	2368	395,07
Média Diária	10,45	10,60	11,10	15,55	16,10	13,45	77,25	77,25	77,25	12,87

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	71	85	70	99	97	103	525	525	87,50
Clinica Médica	82	75	70	112	93	77	509	509	84,83
UTI Adulto	171	158	204	271	293	237	1334	1334	222,33
Centro Cirúrgico	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	324	318	344	482	483	417	2368	2368	394,67
Média Diária	10,45	10,60	11,10	15,55	16,10	13,45	77,25	77,25	12,87

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo

Abdômen	-	-	-	0	0	0	-	-	-
Antebraço	-	-	-	0	0	0	-	-	-
Coluna Cervical	-	-	-	0	0	0	-	-	-
Coluna Dorsal	-	-	-	0	2	2	0,33	0,33	0,33
Coluna Lombar	-	-	-	1	7	8	1,33	1,33	1,33
Cotovelo	-	-	-	0	0	0	-	-	-
Crânio	-	-	-	0	0	0	-	-	-

Fêmur	-	-	-	0	1	1	0,17
Joelho	-	-	-	0	5	5	0,83
Mandíbula/Face	-	-	-	0	0	-	-
Ombro	-	-	-	0	4	4	0,67
Ossos Nasais	-	-	-	0	0	-	-
Pélvis	-	-	-	0	0	-	-
Perna	-	-	-	0	0	-	-
Punho	-	-	-	0	0	-	-
Quadril/Bacia	-	-	-	0	4	4	0,67
Seios da Face	-	-	-	0	1	1	0,17
Tórax	-	-	-	67	117	184	30,67
Tornozelo/Pé	-	-	-	1	1	2	0,33
Úmero	-	-	-	0	0	-	-
Outros	-	-	-	1	14	15	2,50
Total	-	-	-	70	156	226	37,67
Média Diária				2,33	5,03	7,37	3,68

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos

Ambulatório de Referência	-	-	-	70,00	156,00	226,00	37,67
Total				70	156	226,00	113,00
Média Diária				2,33	5,03	7,37	3,68

3.4.6. Filmes Gastos

8 x 10	-	94	84	312	379	389	1258	209,67
10 x 12	-	143	259	177	174	196	949	158,17
18 x 24	-	14	-	-	0	0	14	2,33
24 x 30	-	65	1	-	0	0	66	11,00

000039

30 x 40	-	-	-	-	0	0	-
35 x 35	-	-	-	-	0	0	-
35 x 43	-	-	-	-	0	0	-
Total	-	-	-	-	0	0	-
Média Diária	316	344	489	553	585	2287	381,17
	10,53	11,10	15,77	18,43	18,87	74,71	14,94

3.4.7. Filmes Utilizados

8x10	-	2	-	15	7	4	28	4,67
10x12	-	2	4	5	3	4	18	3,00
18x24	-	-	-	-	-	-	-	-
24x30	-	1	-	-	-	-	1	0,17
30x40	-	-	-	-	-	-	-	-
35x35	-	-	-	-	-	-	-	-
35x43	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	5	4	20	10	8	47	7,83
Média Diária	0,00	0,17	0,13	0,65	0,33	0,26	1,53	0,26
% sobre filmes gastos	0,00%	1,58%	1,16%	4,09%	1,81%	1,37%	10,01%	1,67%

Total Exames Internos	324	318	344	482	483	417	2.368	394,67
Total Exames Externos	0	0	0	0	0	70	156	226
Total Exames Realizados	324	318	344	482	553	573	2.594	432,33

3.5. Terapia Ocupacional

3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos

Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-

Total	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-

3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos

Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-

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

3.6. Fisioterapia

3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos

Clinica Cirúrgica	-	-	573	277	198	170	185	1403	233,83
Clinica Médica	-	-	473	457	253	199	148	1530	255,00
UTI Adulço	-	-	396	859	1.240	1.505	1.442	1.503	1.157,50
Total	-	-	396	1905	1974	1956	1811	1836	6945
Média Diária	-	-	12,77	63,50	63,68	63,10	60,37	59,23	9878
									1.646,33
									322,64
									53,77

3.6.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos

Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	396	1.905	1.974	1.956	1.811	1.836	1.836	9.878	1.646,33
Total de Sessões Pacientes Externos	-	-	-	-	-	-	-	0	-

000041

Total de Sessões Realizadas

		396	1.905	1.974	1.956	1.811	1.836	9.878	1.646,33
--	--	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----------

3.7. Tomografia

3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

		14	-	0	20	15	28	77	12,83
Abdômen Superior		-	11	12	10	4	9	46	7,67
Abdômen Total		-	-	0	5	1	18	24	4,00
Coluna		1	4	4	4	1	14	28	4,67
Crânio		-	-	2	2	0	1	5	0,83
Face		-	-	0	0	0	0	-	-
Joelho		-	-	0	0	0	0	-	-
Mastóide		-	-	0	0	0	0	-	-
Ombro		-	-	0	0	0	0	-	-
Pelve		-	-	0	0	0	1	1	0,17
Quadril		-	3	3	4	2	17	29	4,83
Tórax		-	-	0	0	0	0	-	-
Outros (pescoço, angiograma)		7	12	14	8	16	26	83	13,83
Total		-	6	5	1	7	2	21	3,50
Média Diária		22	36	40	54	46	116	314	52,33
	0,71	1,20	1,29	1,74	1,53	3,74	10,22	1,70	

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

		14	-	0	20	15	5	54	9,00
Abdômen Superior		-	11	12	10	4	9	46	7,67
Abdômen Total		-	-	0	5	1	0	6	1,00
Coluna		1	4	4	4	1	2	16	2,67
Crânio		-	-	2	2	0	1	5	0,83
Face		-	-	0	0	0	0	-	-
Joelho		-	-	0	0	0	0	-	-
Mastóide		-	-	0	0	0	0	-	-

Ombro	-	-	0	0	0	1	1	0,17
Pélve	-	3	3	4	2	3	15	2,50
Quadril	-	0	0	0	0	0	-	-
Tórax	7	12	14	8	16	22	79	13,17
Otros	-	6	5	1	7	2	21	3,50
Total	22	36	40	54	46	45	243	40,50
Média Diária	5,32	8,58	9,89	1,74	11,38	1,45	38,37	6,40

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	2	5	1	1	6	8	23	3,83
Clinica Médica	20	31	39	53	40	37	220	36,67
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	-	-
Total	22	36	40	54	46	45	243	40,50
Média Diária	0,71	1,20	1,29	1,74	1,53	1,45	7,93	1,32

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos

Abdômen Superior	-	-	29	29	32	23	113	18,83
Abdômen Total	-	-	0	0	0	0	-	-
Columna	-	-	1	15	22	18	56	9,33
Crânio	-	-	0	6	15	12	33	5,50
Face	-	-	0	0	1	0	1	0,17
Joelho	-	-	0	0	0	0	-	-
Mastóide	-	-	0	0	0	0	-	-
Ombro	-	-	0	0	0	0	-	-
Pélve	-	-	17	19	22	14	72	12,00
Quadril	-	-	0	0	0	0	-	-
Tórax	-	-	9	13	22	4	48	8,00

Outros	-	-	0	5	3	0	8	1,33
Total	56	87	117	71			331	55,17
Média Diária	1,81	2,81	3,90	2,29			10,80	2,70
Total Exames Internos	22	36	40	54	46	45	243	40,50
Total Exames Externos	0	0	56	87	117	71	331	55,17
Total Exames Realizados	22	36	96	141	163	116	574	95,67

3.8. Ultrasonografía

3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Abdominal total	-	12	-	15	6	50	83	13,83
Abdômen superior	-	-	0	0	3		3	0,50
Cervical	-	-	0	0	1		1	0,17
Globo Ocular	-	-	-	0	0		-	-
Joelho	-	-	-	0	0		-	-
Mama	-	-	-	1	0		1	0,17
Obstétrico	-	-	-	0	0		-	-
Ombro	-	-	-	0	0		-	-
Partes Moles	-	-	-	0	0		-	-
Pélvico	-	-	-	0	0		-	-
Próstata	-	-	-	0	0		-	-
Renal	1	-	-	0	1		2	0,33
Tireóide	-	-	-	0	0		-	-
Tórax	2	-	3	1	27		33	5,50
Transvaginal	-	-	1	0	0		1	0,17
Vias Urinárias/Renal	-	1	-	-	1	0	2	0,33
Outros	-	2	-	4	0	4	10	1,67
	-	-	-	1	0	0	1	0,17

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

Total	18	-	24	9	21	72	12,00
Média Diária	0,60		0,77	0,30	0,68	2,35	0,59

3.8.4 Exames nor Típicos de Pacientes Entomologia

3.9. Endoscopia Digestiva Alta

3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

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

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biópsia	3	2	1	1	3	2	12	2,00
Dilatação de Esôfago	-	-	0	0	0	0	-	-
EDA	15	7	13	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	2	1	1	4	3	3	11	1,83
Outros	1	1	4	0	0	0	6	1,00
Total	21	11	18	23	29	28	130	21,67
Média Diária	0,68	0,37	0,58	0,74	0,97	0,90	4,24	0,71

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica			2	1	2	1	1	2		9	1,50
Clinica Médica			17	7	8	16	26	22		96	16,00
UTI Adulto			2	3	8	6	2	4		25	4,17
Total			21	11	18	23	29	28		130	21,67
Média Diária			0,68	0,37	0,58	0,74	0,97	0,90		4,24	0,71

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externos

Biopsia			151	163	74	72	46	46		552	92,00
Dilatação de Esôfago			-	-	-	0	0	0		-	-
EDA			373	346	258	313	195	195		1680	280,00
Esclerose			-	-	-	0	0	0		-	-
Hemostasia			-	-	-	0	0	0		-	-
Retirada de Corpo Estranho			-	-	-	0	0	0		-	-
Uréase			302	131	148	181	94	105		961	160,17
Outros			-	1	-	0	0	0		1	0,17
Total			826	641	480	566	335	346		3194	532,33
Média Diária			26,65	21,37	15,48	18,26	11,17	11,16		104,08	17,35
Total Exames Internos			21	11	18	23	29	28		130	21,67
Total Exames Externos			826	641	480	566	335	346		3194	532,33

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia

3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Biopsia			23	23	25	36	23	19		149	24,83
Colonoscopia			82	67	80	109	96	77		511	85,17
Esclerose			-	-	-	0	0	0		-	-

Ligadura Hemorrágica	-	-	-	0	0	0	-
Retossigmoidoscopia	11	3	-	11	4	5	34
Outros	-	-	-	0	0	0	5,67
Total	116	93	105	156	123	101	694
Média Diária	3,74	3,10	3,39	5,03	4,10	3,26	3,77

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biopsia	-	1	1	2	0	1	5
Colonoscopia	6	2	5	5	3	6	27
Esclerose	-	-	0	0	0	0	4,50
Ligadura Hemorrágica	-	-	0	0	0	0	-
Retossigmoidoscopia	-	-	0	0	0	0	-
Outros	-	-	0	0	1	1	0,17
Total	6	3	6	7	3	8	33
Média Diária	0,19	0,10	0,19	0,23	0,10	0,26	0,18

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	-	1	-	2	0	0	3
Clinica Médica	5	3	4	7	2	3	29
UTI Adulto	-	-	0	1	0	1	4,83
Total	6	3	6	7	3	8	1
Média Diária	0,19	0,10	0,19	0,23	0,10	0,26	0,17

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos

Biopsia	23	22	24	34	23	18	144
Colonoscopia	76	65	75	104	93	71	484
Esclerose	-	-	-	0	0	0	80,67
							-

Ligadura Hemorrágica	-	-	0	0	0	-
Retossigmoidoscopia	11	3	11	4	4	33
Outros	-	-	0	0	0	5,50
Total	110	90	99	149	120	661
Média Diária	3,55	3,00	3,19	4,81	4,00	21,55
						3,59

Colonoscopia Total Exames Internos	6	3	6	7	3	8	33	5,50
Colonoscopia Total Exames Externos	110	90	99	149	120	93	661	110,17
Total Geral Exames Internos	27	14	24	30	32	36	163	27,17
Total Geral Exames Externos	936	731	579	715	455	439	3855	642,50
TOTAL	963	745	603	745	487	475	4018	669,67

3.11. Eletrocardiograma - ECG

3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	58	54	49	76	55	76	368	61,33
Clinica Médica	13	32	32	42	44	26	189	31,50
UTI Adulto	-	-	12	16	0	5	33	5,50
Total	71	86	93	134	99	107	590	98,33
Média Diária	2,29	2,87	3,00	4,32	3,30	3,45	19,23	3,21

Total Exames Internos	71	86	93	134	99	107	590	98,33
Total Exames Externos	0	0	0	76	68	54	198	33,00
Total Exames Realizados	71	86	93	210	167	161	788	131,33

3.12. Total SADT Internos

Laboratório	0	0	0	0	8.309	8.931	8931	8.931,00
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0
Raio-x	324	318	344	482	483	417	2368	394,67
Tomografia	22	36	40	54	46	45	243	40,50
Ultrassonografia	0	18	0	24	9	21	72	12,00
Endoscopia	27	14	24	30	32	36	163	27,17
Eletrocardiograma	71	86	93	134	99	107	590	98,33
Hemoterapia	0	0	0	0	0	0	0	-
Total	444	472	501	724	8.978	9.557	12367	9.503,67

3.13. Total SADT Externos

3.13.1. Exames por Tipo

Laboratório	-	-	-	-	6.274	5.525	11.799	5.899,50
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0
Raio-x	0	0	0	0	70	156	226	37,67
Tomografia	0	0	56	87	117	71	331	55,17
Ultrassonografia	0	0	0	0	0	65	65	10,83
Endoscopia	936	731	579	715	455	439	3.855	642,50
Eletrocardiograma	0	0	0	76	68	54	198	33,00
Total	936	731	635	878	6.984	6.310	16.474	6.678,67
3.14. TOTAL GERAL SADT	1380	1.203	1136	1.602	15962	15.867	28.841	16.182,33

000051

4.1. Nutrição e Dietética

4.1.1. Refeições Servidas por Tipo

1.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

4.2. Processamento da Roupa

4.2.1. Kg Roupa Lavada p/Unidade

4.2.2. Produtos Utilizados por M

Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2.3. Resumo

Kg Roupas Lavadas	7.268,54	7.695,65	8.063,50	8.930,30	8.988,20	7.971,10	48.917,29	8.152,88
Média Diária Kg Roupas Lavadas	234,47	256,52	260,11	288,07	299,61	257,13	1.695,92	265,99
ML Produtos Utilizados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ML de Produtos por Kg Roupa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

4.2.4. Produção de Costura

Pecas Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Pecas Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-
Pecas Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-
Pecas Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3. Manutenção

4.3.1. Reparos por Área

Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	4	-	3	8	1	3	19	3,17
Alvenaria	1	-	4	2	1	0	8	1,33
Carpintaria	3	22	7	0	4	5	41	6,83
Elétrica	25	23	43	34	10	19	154	25,67
Elétrônica	5	-	0	0	0	0	5	0,83
Hidráulica	11	25	14	27	16	16	109	18,17
Marcenaria	6	20	13	20	10	7	76	12,67
Mecânica	-	-	1	4	5	6	16	2,67

0000054

Manutenção	3	0	0	1	0	0	4	0,67
Pintura	3	9	22	15	7	8	64	10,67
Refrigeração	-	-	-	0	0	0	-	-
Telefonia	-	-	-	0	0	0	-	-
Outros	10	9	2	3	1	4	29	4,83
Total	71	108	109	114	55	68	525,00	87,50
Média Diária	2,29	3,60	3,52	3,68	1,83	2,19	17,11	2,85

4.3.2. Reparos por Setor

Acolhimento	-	-	-	-	0	0	-	-
Administração	6	11	13	6	1	0	37	6,17
Agência Transfusional	-	-	-	0	0	0	-	-
Almoxarifado	-	2	-	-	0	1	3	0,50
Ambulatório	1	6	5	1	0	0	13	2,17
Assistência Social	-	-	-	0	0	0	-	-
Central de Regulação	-	-	-	0	0	0	-	-
Central Telefônica	-	-	-	0	0	0	-	-
Centro Cirúrgico	4	5	1	5	6	8	29	4,83
Clínica Cirúrgica	11	13	5	11	1	10	51	8,50
Clínica Médica	13	13	29	20	8	8	91	15,17
Compras	-	-	-	-	1	0	1	0,17
Coordenação de apoio	-	-	-	-	0	0	1	0,17
UTI Adulto	-	1	-	0	0	0	1	0,17
CME - Central de Materiais Esterilizados	4	-	1	2	3	4	65	10,83
Departamento de Pessoal	-	-	5	-	0	0	14	2,33
Diagnóstico por Imagem	-	-	-	-	0	0	5	0,83
Endoscopia	4	2	-	7	1	2	-	-
							16	2,67

Enfermagem	0	0	-	5	0	0	5	0,83
Farmácia	1	2	1	-	1	0	5	0,83
Financeiro	1	-	3	1	0	0	5	0,83
Higienização	3	3	4	2	1	3	16	0,83
Laboratório	1	3	1	4	1	0	10	2,67
Lactário	-	-	-	-	0	0	-	1,67
Lavanderia	-	-	-	-	0	0	-	-
Manutenção	3	3	16	13	7	16	58	9,67
NEP	1	-	-	3	0	1	5	0,83
Patrimônio	1	-	-	1	0	5	7	1,17
Portaria	-	1	-	-	1	0	2	0,33
Recepção	8	-	2	-	0	1	11	1,83
Raio-x	1	-	7	1	0	0	9	1,50
RH	-	-	-	-	1	0	1	0,17
SCIH	-	-	-	2	2	0	4	0,67
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	-	1	-	1	3	0	5	0,83
SESMT	4	-	-	-	0	0	4	0,67
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	2	5	4	10	3	3	27	4,50
Tecnologia da Informação	2	-	-	-	0	0	2	0,33
SADT	-	-	-	1	0	0	1	0,17
Ultrassonografia	-	1	-	-	0	0	1	0,17
Outros	-	18	-	1	0	2	21	3,50
Total	71	108	109	114	55	68	525	87,50

4.4 Telefonia

4.4.1. Ligações Realizadas

Das 7h às 13h

-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---

0000,56

Das 13h às 19h			
Das 19h às 7h			
Total			
Média Diária			

4.5. Encadernação

4.7. Cópias	
Administração	
Agência Transfusional	
Ambulatório	
Central de Resíduos	
Compras	
Contabilidade	

Directoria	
Recursos Humanos	
Assessoria	
Enfermagem	
Segurança Trabalho	
Faturamento	
Serviço Social	
SADT	
NEP	
SPP/Estatística	
Manutenção	
CME	
Atendimento	
Farmácia	
Almoxarifado	
S.A.U	
Laboratório	
SHL	
SPR	
SND	
Centro Cirúrgico/Obstétrico	
Nutrição	
Financeiro	
SCIH	
SESMT	
UCI	
Urgência/Emergência	

000053

CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

5 Serviços Administrativos

5.1. Departamento de Pessoal

Administração	38	41	46	48	46	46	46	46	46	265	44,17
Segurança do Trabalho	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	1,00
Enfermeiros	24	29	28	27	28	28	28	28	28	164	27,33
Téc. Enfermagem	88	88	89	90	89	89	89	89	89	533	88,83
Aux. Enfermagem(Aux. Administrativo)	9	4	0	0	0	0	0	0	0	13	2,17
SND	26	26	26	26	26	26	26	26	26	155	25,83
Limpeza e Higiene	40	42	38	39	39	39	39	39	39	237	39,50
Serv. Processam. Roupa	6	4	6	6	6	5	6	5	6	33	5,50
Manutenção	6	6	6	6	6	6	6	6	6	36	6,00
Portaria	8	7	8	8	8	8	8	8	8	47	7,83
Recepção	6	6	6	7	7	7	7	7	7	39	6,50
Almoxarifado	3	5	4	3	3	3	3	3	3	21	3,50
Compras	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	2,00
Radiologia	0	0	4	4	4	4	4	4	4	16	2,67
Farmácia	20	20	19	19	19	19	19	19	19	115	19,17
Laboratório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Sub-Total 1	277	281	283	286	283	282	282	282	282	1692	282,00
Terceirizados											
	14	15	24	24	24	24	24	24	24	125	20,83

Sub-Total 2				14	15	24	24	24	24	24	24	126	20,83
Total Geral				291	296	307	310	307	306	306	306	1817	302,83

5.1.2. Grau de Instrução - Geral

Pós-Graduação				2	4	4	4	5	5	5	5	24	4,00
Superior				59	58	58	58	58	58	57	57	348	58,00
Superior Incompleto				6	6	6	6	5	5	5	5	34	5,67
Ensino Médio				180	183	188	189	189	189	189	189	1118	186,33
Ensino Médio Incompleto				3	3	3	3	3	2	2	2	16	2,67
Ensino Fundamental				25	24	22	22	22	22	21	21	136	22,67
Ensino Fundamental Incompleto				2	2	1	1	1	1	1	1	9	1,50
Sem Instrução				0	1	1	1	1	1	1	1	5	0,83
Total				277	281	283	284	283	282	282	282	1690	281,67

5.1.3. Corpo Clínico

Médicos Péssoa Jurídica				65	50	50	61	62	76	76	364	60,67	
Outros				0	0	0	0	0	0	0	0	-	-

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal

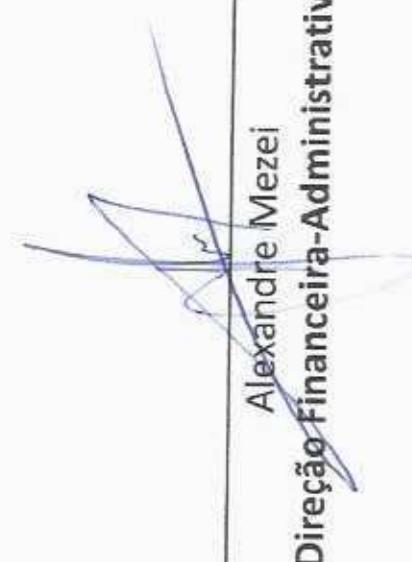
Funcionários em Férias				0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Funcionários de Licenças/Afastamentos				1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,17
Admissões				17	5	17	3	6	4	4	4	52	8,67
Demissões				3	11	4	2	7	5	5	5	32	5,33
Afastamentos				1	2	1	1	2	3	3	3	10	1,67
Nº de Funcionários/mês				277	281	283	284	283	282	282	282	1690	281,67
Faltas em dias				30	61	12,00	24	28	22	22	22	177	29,50
Índice de Absenteísmo				0,35	0,72	0,14	0,27	0,33	0,25	0,25	0,25	2,06	0,34

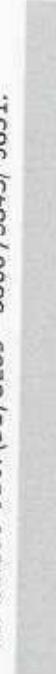
Horas Extras		3.254,1	2.779,4	1.060,8	1.506,45	1.811,2	1.779,0			12191,18	2.031,86
Atrasos em Horas		185,57	66,45	463,36	577,30	573,92	468,34			2334,84	389,16
Índice de Funcionários por Leito		4,13	4,19	4,04	4,06	4,04	4,03			24,50	4,08
Índice de Funcionários por Leito Ocupado		7,84	7,43	7,29	6,18	5,66	6,06			40,47	6,74
Índice de Rotatividade		3,61	2,85	3,71	0,88	2,30	1,60			14,94	2,49
% do Pessoal - S. Adm		13,72%	14,59%	16,25%	16,78%	16,25%	16,31%			93,91%	15,65%
% do Pessoal de Enfermagem		43,68%	43,06%	41,34%	40,91%	41,34%	41,49%			251,83%	41,97%
% do Pessoal S. Apoio		42,24%	41,99%	42,05%	41,96%	42,05%	41,84%			252,13%	42,02%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados		14	15	24	24	24	24			125	20,83
Outros não Empregados		0	0	0	0	0	0			-	-

6. Resumo Geral de Informações

Total de Pacientes-Dia		1.095	1.134	1.203	1.425	1.501	1.442			7800	1.300,00
Porcentagem Geral de Ocupação		52,72%	56,42%	55,44%	65,67%	71,48%	66,45%			368,17%	61,36%
Média Geral de Pacientes-Dia		35,32	37,80	38,81	45,97	50,03	46,52			254,45	42,41
Índice Geral de Giro de Leitos		1,06	1,84	1,79	2,10	2,43	2,03			11,24	1,87
Taxa Mortalidade Global		11,27%	8,13%	7,20%	8,16%	7,06%	11,27%			53,09%	8,85%
Taxa de Mortalidade Operatória		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar		7,00%	1,60%	0,80%	1,00%	4,70%	5,63%			20,73%	3,46%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas		3,26	4,23	3,39	3,97	4,97	3,71			23,52	3,92
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas		19,65	52,70	59,97	69,32	74,77	66,23			342,63	57,10
Média Diária Refeições Servidas		189,55	168,73	172,52	201,65	214,70	195,55			1142,69	190,45
Média Diária de Kg Roupa Lavada		234,47	256,52	260,11	288,07	299,61	257,13			1595,92	265,99
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			-	-
Nº de Dias do Mês		31	29	31	30	31	30	31	30	31	366


Giovani Merenda
Diretoria Executiva


Alexandre Mezei
Direção Financeira-Administrativo

R. Cânone 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

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



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

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



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
1.	Atendimentos Gerais	745
1.1	Atendimentos em sala	8
1.2	Atendimentos por telefone	35
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	88
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	614
2.	Ações geradas nos atendimentos	86
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	86
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do	0

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

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.

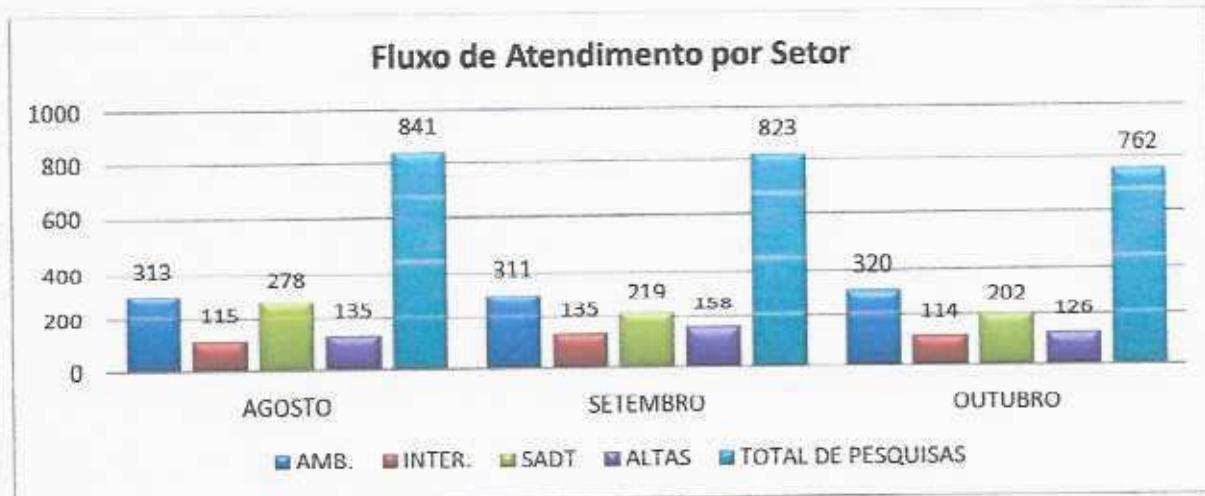
Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

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

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.



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
Péssimo	0,84%	0,00%	0,55%	0,00%
Ruim	0,80%	0,00%	0,96%	0,00%
Regular	6,45%	0,50%	6,14%	0,24%
Bom	34,59%	5,45%	31,19%	5,32%
Ótimo	57,32%	94,04%	61,17%	94,44%
Total Resposta	4.386	3.190	1.988	1.259
% Satisfação	91,91%	99,50%	92,35%	99,76%

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 constatarmos 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

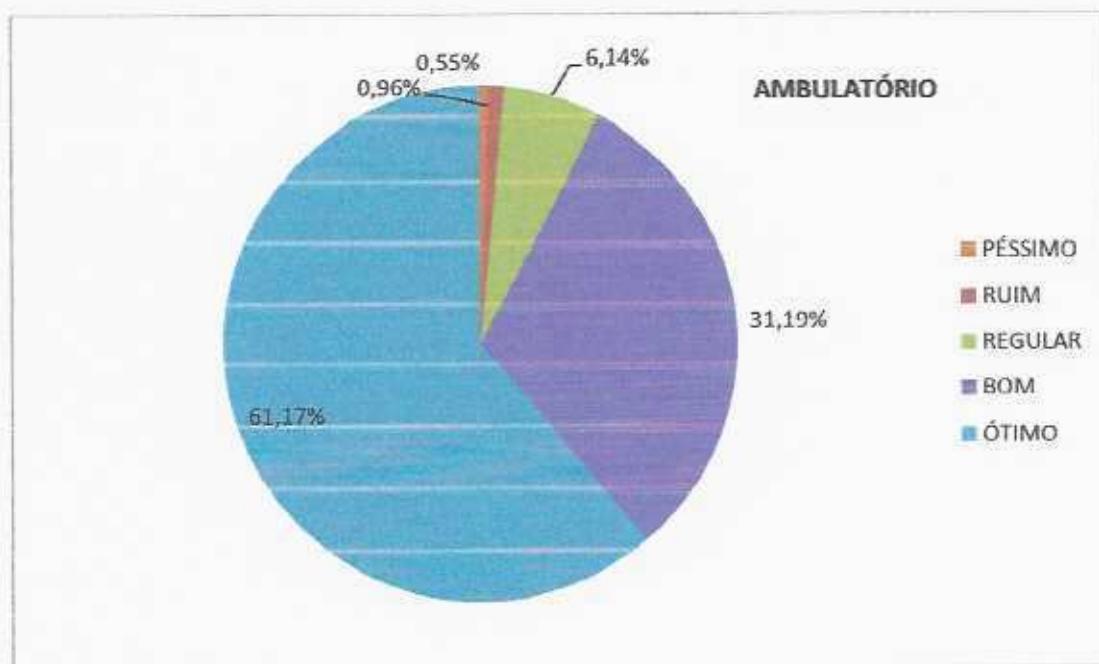
A satisfação no ambulatório obteve um acréscimo de 2,88% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 91,91% de satisfação.

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 contratassesem 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

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



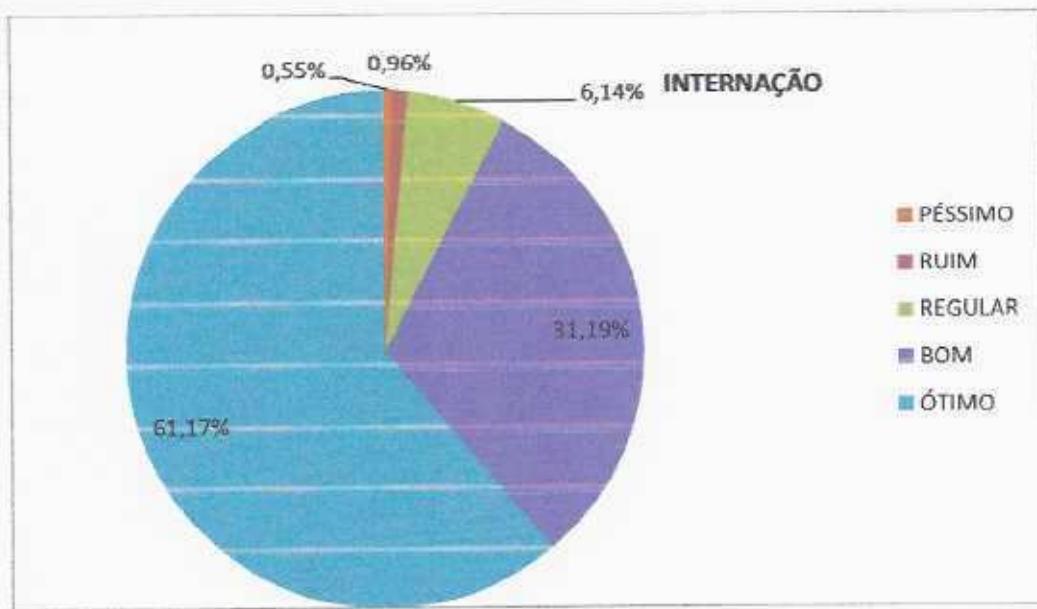


As pesquisas realizadas com os usuários no segmento internação indicaram satisfação de 99,50%. Em comparação ao resultado do mês passado, este segmento obteve novamente um aumento na avaliação dos usuários de 2,06%, e acompanhado a elevação da satisfação, mais um fator positivo foi observado neste setor, 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

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





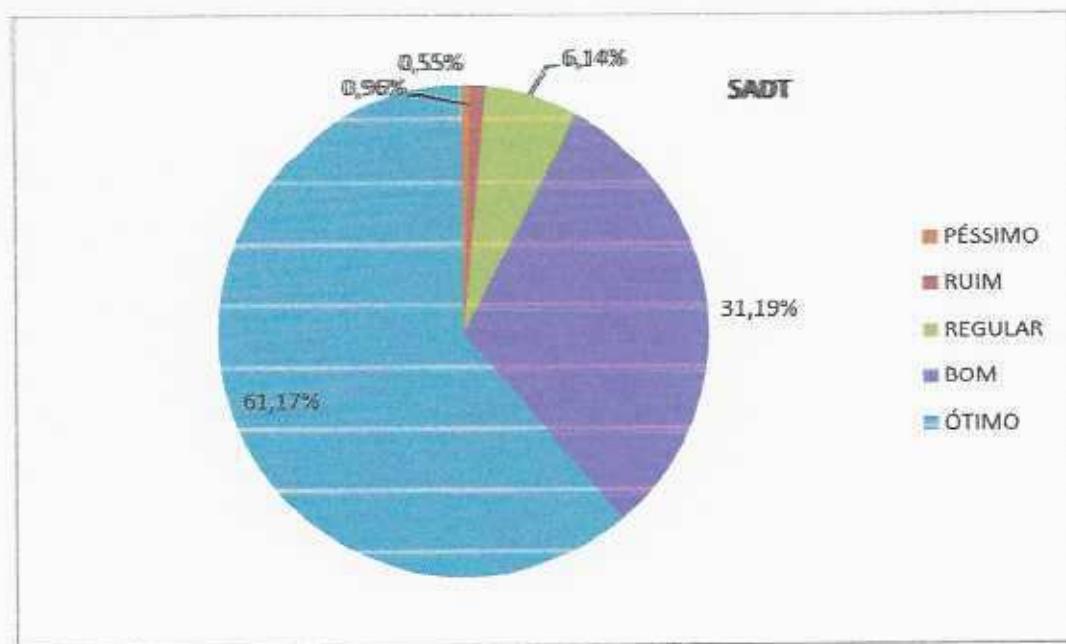
No canal SADT também tivemos uma elevação de **↑0,43%** na satisfação dos usuários atendidos neste mês de outubro, alcançando o valor de 92,35% de satisfação.

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

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





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 infra-estrutura, pois a usuária manifestou descontentamento com o banheiro da enfermaria que constantemente estava alagado, e aproveitou para apontar o risco de uma possível queda.

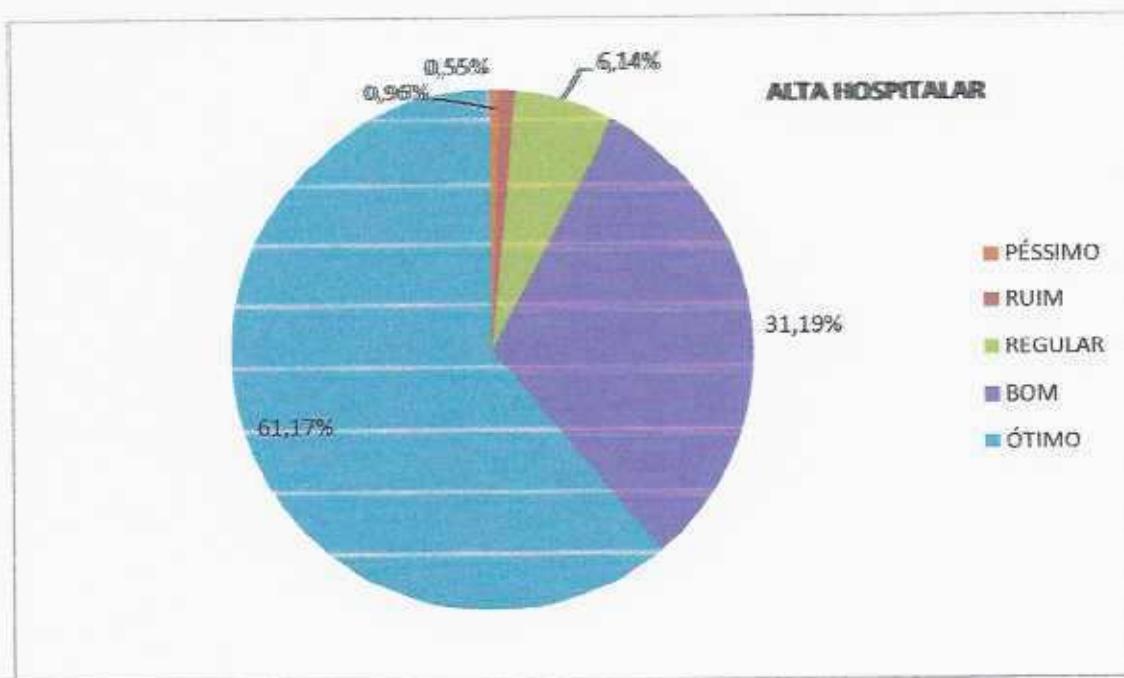
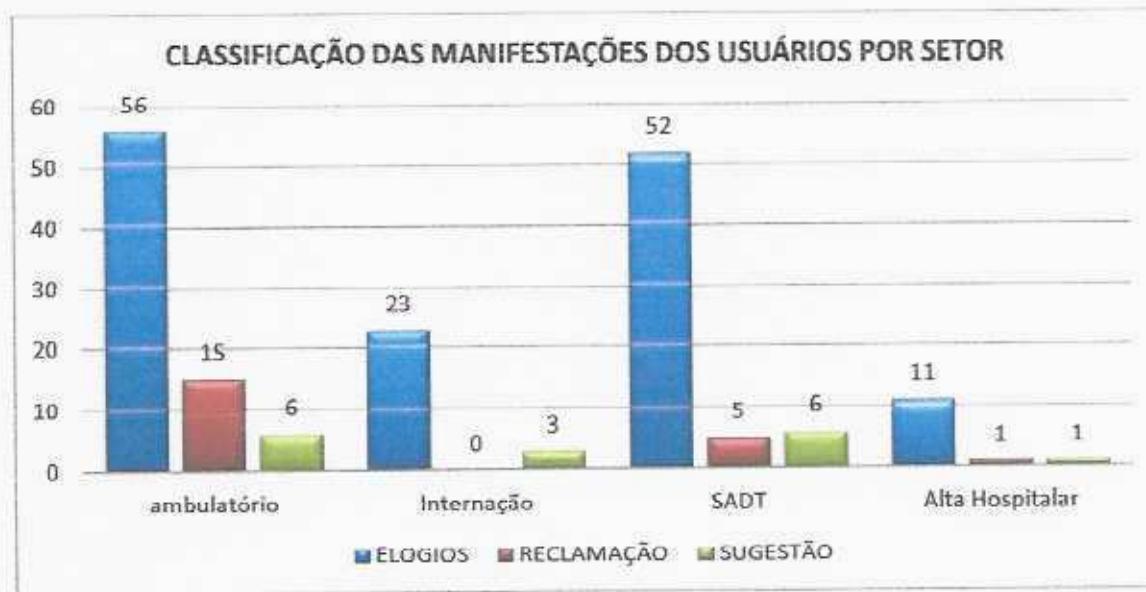


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



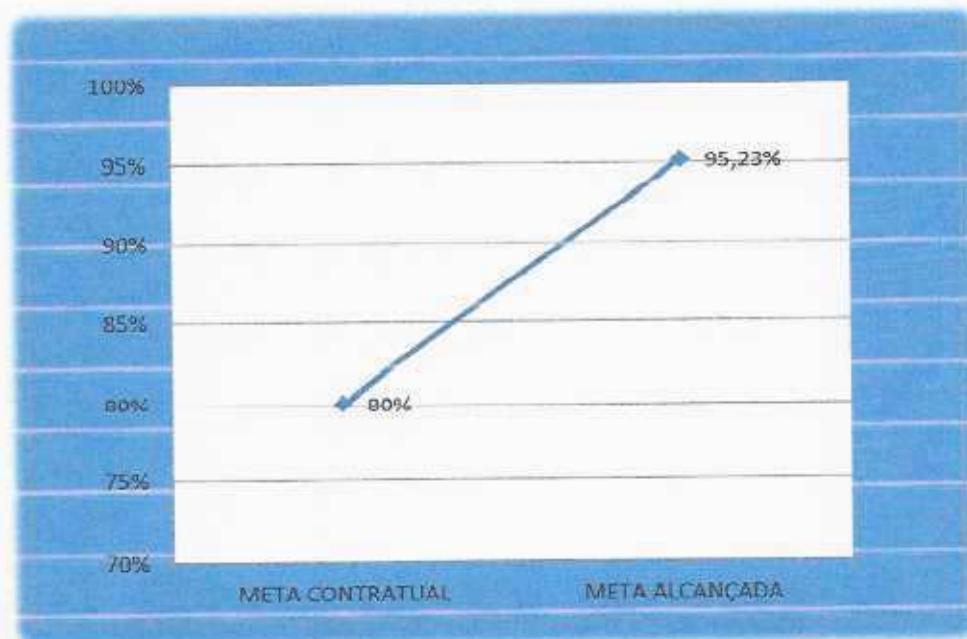
Fonte: S.A.U. CHJB – Outubro 2016

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



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



000072



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

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

Chamada não atendida pelo colaborador	01
Fluxo de agendamento de retorno pós consulta	01
TOTAL	25

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 %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX e Ecocardiografia)	568	202	35,56 %
Ambulatório	1.405	320	22,77%
Internação	148	114	77,02%
Alta Médica	126	126	100%
MÉDIA MÊS	561,75	190,50	58,83%

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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

EP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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 descarta-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 da 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.jhb@indsh.org.br



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 divulgassesem 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 à 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.ljb@indsh.org.br



000080



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,

Andrezza da Silva Souza.

Andrezza 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



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 Enf^a. Elaine: Edelson, Ana, Ilma. Equipe da Enf^a. Larissa: Olibá, Silvana, Nice. Equipe do Enf. Carlos: Rosi, Saysa, Vanessa. Equipe da Enf^a. Rosenilda: 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 Leônio).(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 Lílian 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br

000084



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 lembrei 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 1^o vez aqui, amei tudo, nota dez. 2^a 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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: 5 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: 5 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 Géssica.

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 surpreendido com as mudanças e melhorias que estão acontecendo nesta unidade de saúde.

000090

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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: Breno 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 ou 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 soridentes, 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, Drª. Telma Eli, a enfermeira do bloco Carla, Drª. 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 satisfeita se conseguir resolução ao meu problema de saúde, mas quanto ao hospital, vejo-me satisfeita 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



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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

duvidoria.hjb@indsh.org.br

00009-



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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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.

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



000102



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 Lilia 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 copeira Sirlem, foram pessoas maravilhosas.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



000103



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.

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



000104

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

OUTUBRO/2016

000102

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



REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE AGOSTO-2016:

RECLAMAÇÃO Nº: 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

— Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.jhb@indsh.org.br



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 xerox 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 consequentemente as medicações.

Atualmente evoluiu com quadro emocional instável, compulsivo a comer. Por este relato

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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 informaríamos 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 Drª. 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 vi 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: Concordo 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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 Sra. 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 atende-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 informaríamos 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



RECLAMAÇÃO: Nos atendimentos só tenho a parabenizar a toda equipe, Dr. André Melo, Drª. Telma Eli, a enfermeira do bloco Carla, Drª. 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.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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

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



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 resolvemos 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.jhb@indsh.org.br



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 N°: 11/ 541

SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO

DATA: 18/10/2016

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. N° 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 informaríamos 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 N°: 12/ 548

SETOR DE ORIGEM: AMBULATÓRIO

DATA: 19/10/2016

NOME USUÁRIO: Arnaldo Ribeiro Rodrigues - Memo. N° 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.

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



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 informaríamos 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 administrativas 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 atende-lo.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos contato telefônico com a usuária no dia 28/10/2016 para informa-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



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 atende-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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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 informar-lhe 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:** Edinéia - 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 utilizá-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 atende-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 informaríamos 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.

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



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 informaríamos 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



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: Elisangela 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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 informaríamos 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

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



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 informaríamos 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.hjb@indsh.org.br



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 informaríamos 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



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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.jhb@indsh.org.br



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 informa-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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

avidaoria.hjb@indsh.org.br



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 1^a 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 1^a 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

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

ouvidoria.jhb@indsh.org.br



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 atende-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



NOME USUÁRIO: Edioge 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 Edioge 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 informaríamos 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



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



RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

OUTUBRO/2016

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



TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 31/out

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2 PESSIMO	3/4 RUIM	5/6 REGULAR	7/8 BOM	9/10 ÓTIMO						
1 Limpzeza e conforto do quarto, banheiro, comedores, refeição, salas de espera?				8	105	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 demora para o paciente ser atendido:											
4.1 Pelos médicos			1	5	106	114				114	113
4.2 Pelos enfermeiros			1	5	106	114				114	113
4.3 Pelos Outros Profissionais			1	8	105	114				114	113
5 A boa vontade e disposição dos profissionais 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	103	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.


Andreza Souza
Serviço de Atenção ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 31/04/01

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10	
	PÉSSIMO	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	MÉ			
1 Limpeza e conforto da recepção, banheiros, 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	158	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	187	313	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	187	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		39	122	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

ESTABILIZAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/01/11

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2 PESSIMO	3/4 MAU	5/6 MEDIO	7/8 BOA	9/10 ÓTIMO	Total 11	IR		
1 Limpesa e conforto da recepção, banheiros, comedores e salas de espera?			1	7	118	125		126	125
2 O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				7	119	125		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	125		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	125		126	126
7 Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				8	118	125		126	126
8 Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				5	121	125		126	126
9 Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				7	119	126		126	126
10 O local para redamagens/sugestões é de fácil acesso?				8	118	126		126	126
TOTAIS	0	0	3	67	1189	1259	1	1260	1256
	0,00%	0,00%	0,24%	5,32%	94,44%	100%	0,08%		99,76%

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.


 Andrezza 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 78 e 9/10
	0/2 PÉSSIMO	3/4 RUIM	5/6 REGULAR	7/8 BOA	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
TOTAL	11	19	122	620	1216	1988	32	2020	1836
	0,55%	0,96%	6,11%	31,19%	61,17%	100%	1,58%	0,235%	

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



Andrazza 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



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. OUTUBRO/2016

Aplicação de pesquisa de satisfação nos setores de SADT, ambulatório, internação, pronto atendimento e alta hospitalar.

Registrar pesquisa no formulário correspondente a cada setor.

Usuário tem reclamação/sugestão/elogio?

SIM

Escuta e registra o caso ou pede que o usuário vá até a sala do SAU para registrar a insatisfação.

NÃO

Organizar os questionários em pastas correspondentes para contabilização ao final de cada mês

Encaminhar via memorando aos coordenadores e líderes; nos casos de reclamação e sugestão, solicitar manifestação em formulário próprio, alertando responder em 48 horas.

Elabora o relatório estatístico

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

Encaminhar as informações mensais para as Linhas de Comando.

FIM

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

Recepção 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.

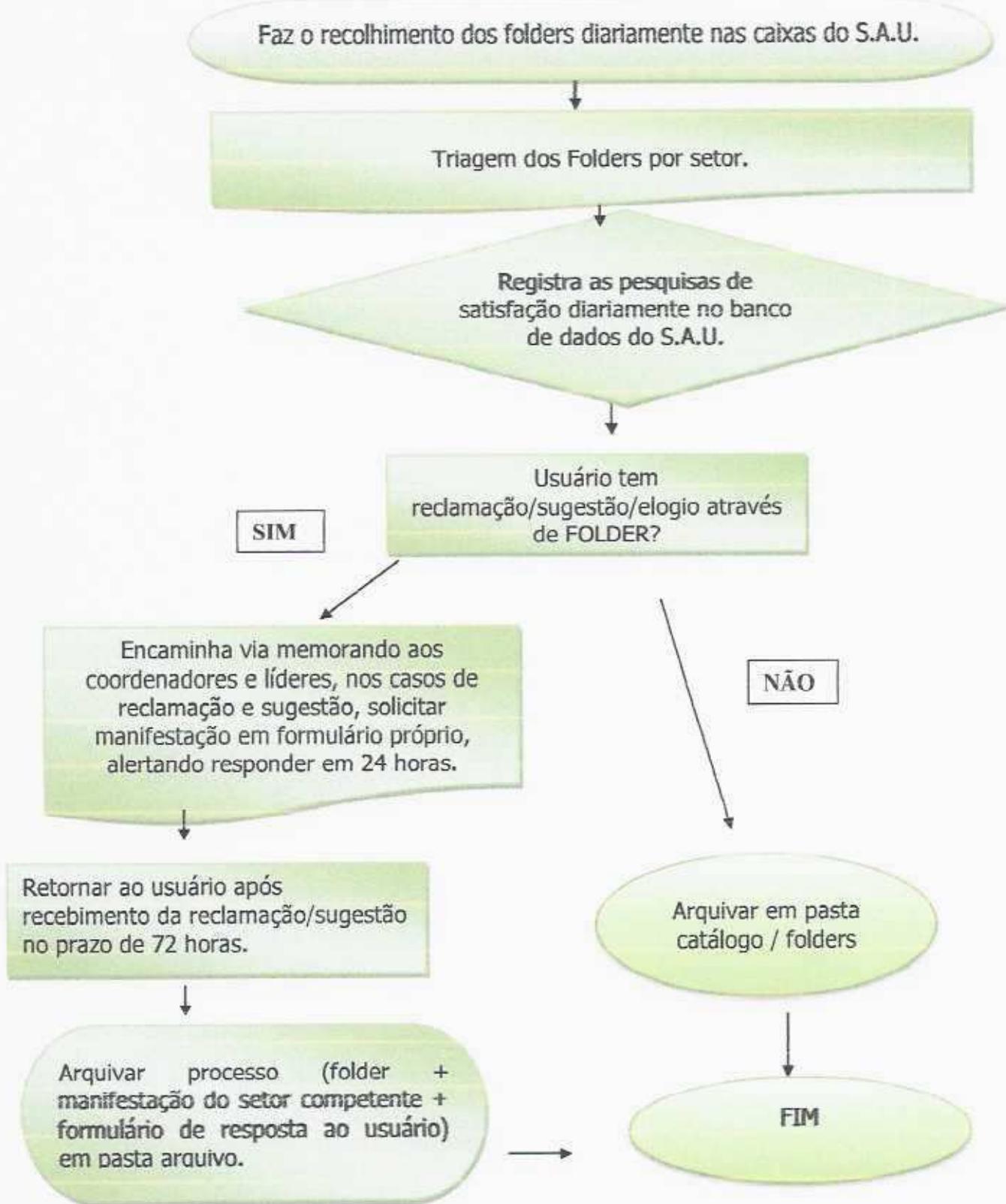
Encaminhar via memorando aos coordenadores e líderes, nos
casos de reclamação e sugestão, solicitar manifestação em
formulário próprio, alertando responder em 24 horas.

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.

Anexo 03: Fluxograma de Registro

FIM



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, apostar 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
TOTAL	53	470	1:084:45:00

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

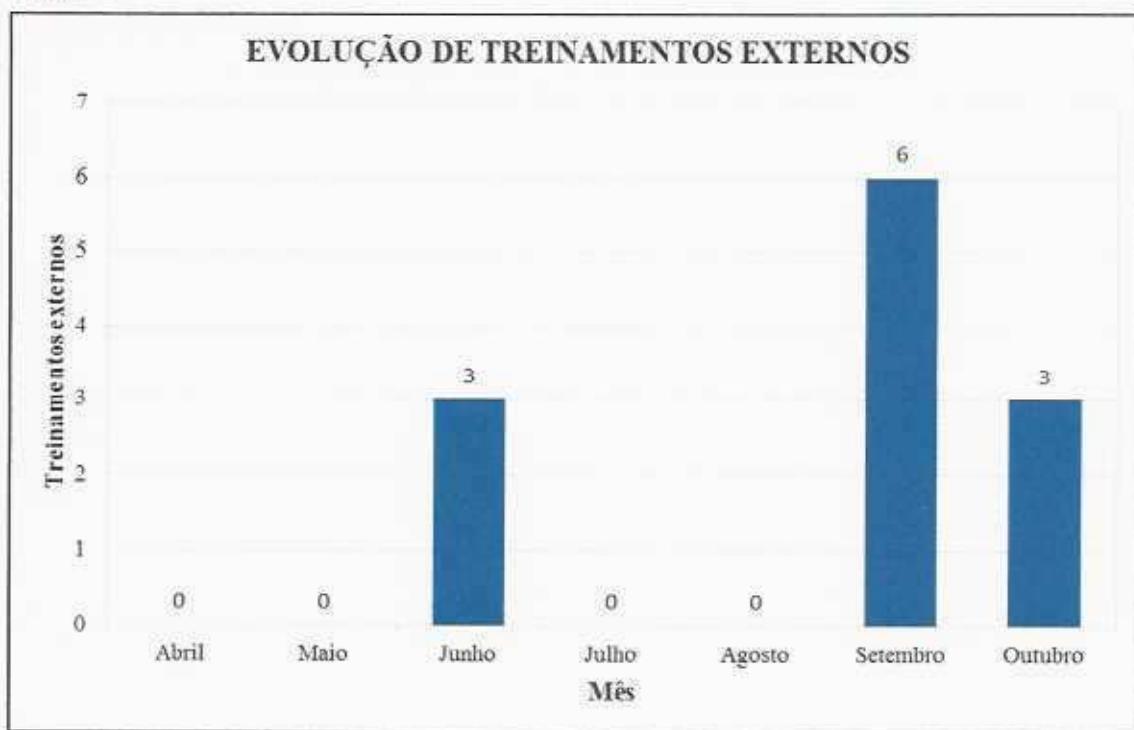


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

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

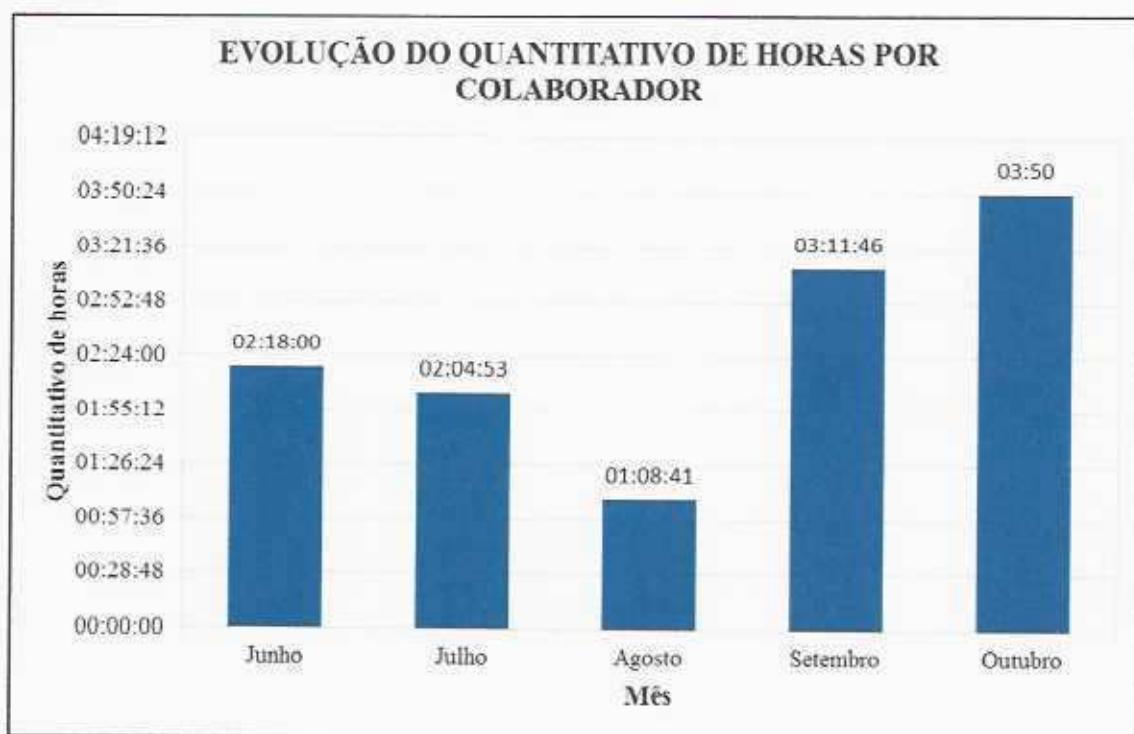


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de setembro um total de **3 horas 50 min e 48segundos** 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

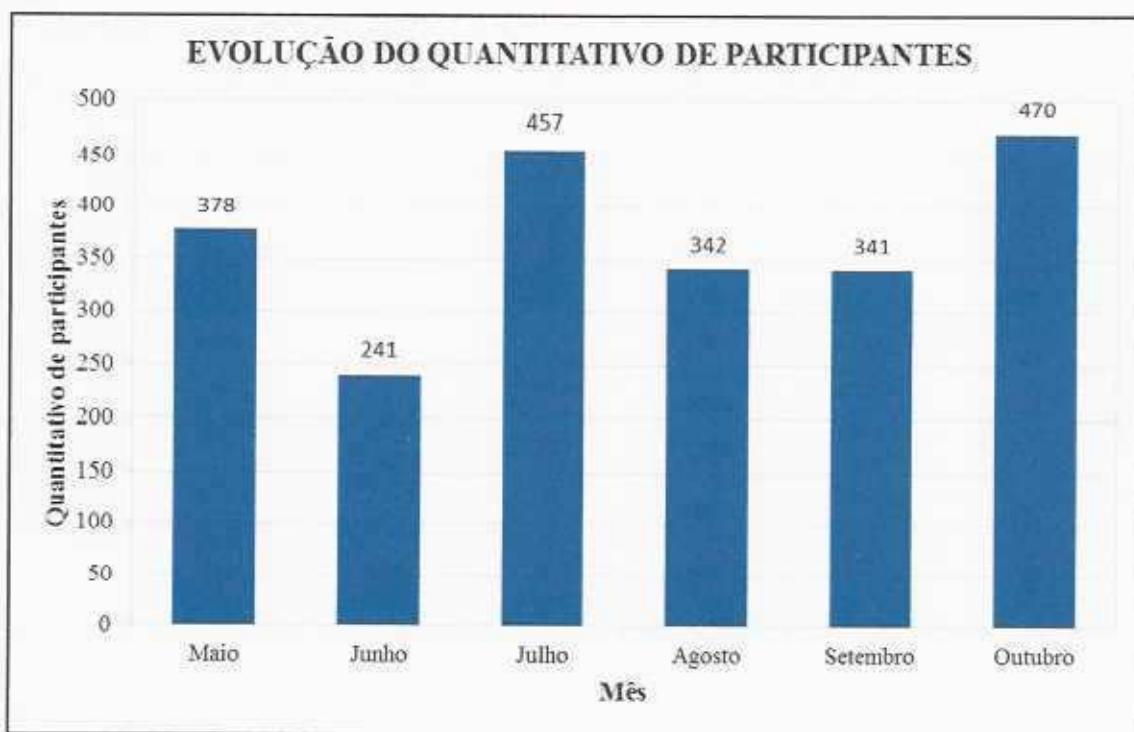


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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:** todos 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
Total	02

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
Hemocultura	60	2
Urocultura	50	2
Cultura secreção traqueal	50	3
Outras culturas	60	1
Total	220	08

Fonte: Laboratório Controle/Ruth Brazão.

Nas culturas de vigilância, pudemos observar o aparecimento de microrganismos gram-negativos como *Acinetobacter baumanii* 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 baumanii MR</i>	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



Enf^a Renata Silva
Presidente da CCIH

Renata Silva
Enf^a Esp. Epidemiologia/CH
COREN-PA 137 164

Tipo de Reunião		Setor: SCIH Tema: Reunião ordinária da CCIH		
Local: Sala de Reunião 8 andar		.		
Data – Horário: 26/10/2016 – 16:00hrs				
Entrada		<input type="checkbox"/> Indicador <input type="checkbox"/> Planejamento <input type="checkbox"/> Melhoria <input type="checkbox"/> Outro: Implantação		
Pendências Anteriores – <input type="checkbox"/> Primeira Reunião <input type="checkbox"/> Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Relato da Reunião	<p>Pauta: Acidente com material biológico</p> <p>- Discussão: 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 cemetera para acompanhamento com o médico do trabalho, o primeiro atendimento foi prestado pelo corpo clínico da própria empresa.</p>			
Relato da	<p>Pauta:Protocolo SEPSE</p> <p>- Discussão: O Sr. Orlando Paixão colocou em pauta a construção do protocolo de SEPSE, porém a Enf^a 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 (infectologista) 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.</p> <p>Pauta:Qualidade</p> <p>- Discussão: A Enf^a Renata Silava 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 almofadas que devem ser dispensadas pela farmácia com data de validade após a abertura. Foi sugerido pela Enf^a Renata que seja feita uma reunião com a Enf^a Gabriela, coordenadora do departamento cirúrgico, para a desinfecção das almofadas em caso de reaproveitamento.</p>			

Reunião	<p>Pauta: Pendências</p> <p>- 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 fribação na higienização do piso.</p>		
Pendências - (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)			
O Quê		Quem	Quando
Protocolo de uso nacional de antimicrobianos		Isacar Souza Isacar Souza	mês de Novembro
Assinar o nome completo - NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar - FOR.NEP.001			
1. <u>Reitor Kássio Antonelli</u> 2. <u>Engenheiro Civil do Hospital Jean Bitar</u> 3. <u>Isacar Souza Souza de Oliveira</u> 4. <u>Orlando Páixos Lumb</u> 5. <u>Flávia Cristina Freire Alvarado</u> 6. <u>Edibe Pereira da Silva</u> 7. <u>Isacar Miguel da C. Souza</u> 8.			

Tipo de Reunião		Setor: COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS Tema: Reunião mensal		
Local:		Auditório HJB 8 andar		
Data - Horário:		27/10/16 - 11:00h		
Entrada		<input type="checkbox"/> Indicador <input checked="" type="checkbox"/> Planejamento <input checked="" type="checkbox"/> Melhoria <input type="checkbox"/> Outro:		
Pendências Anteriores - <input type="checkbox"/> Primeira Reunião <input checked="" type="checkbox"/> Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Relato da Reunião	<p>Pauta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento no tempo de solicitação de itens não padronizados; - Padronização de Materiais de curativo - Padronização de almotelias para a dispensação de soluções; - O que ocorrer. <p>- Discussão:</p> <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 Materiais 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 Almotelias 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, fico 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. Maria Cristina Falcão Alexandre 8.
2. Renata Kawline Leima da Silva 9.
3. Lyonna de Souza Souza de Oliveira 10.
4. Edilene Cunha de Almeida 11.
5. Edenilson Meirelles 12.
6. _____ 13.
7. _____ 14.