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: NOVEMBRO/2016

BELÉM/PA, 09 de dezembro de 2016.

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

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.

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 **novembro** de 2016.

Belém, 09 de dezembro de 2016.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

Produção Consolidada de novembro de 2016

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	44	116	4	673	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	89	110	-	371	20
CTI	2	-	8	241	10
TOTAL	135	226	12	1.285	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	147

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	109	6	115	0,99	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTOS	MENSAL				
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ASSISTÊNCIA SOCIAL	50		50		50
ANESTESIOLOGIA	91		91		91
CIRURGIA BARIÁTRICA	131		131		131
CARDIOLOGIA	71		71		71
CIRURGIA GERAL	197		197		197
CLÍNICA MÉDICA	176		176		176
COLOPROCTOLOGIA	85		85		85
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	40		40		40
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	79		79		79
CIRURGIA DE OBESIDADE	25		25		25
CIRURGIA PLÁSTICA	56		56		56
DERMATOLOGIA	42		42		42
ENDOSCOPIA	286		286		286
GASTROENTEROLOGIA	-		-		-
GERIATRIA	88		88		88
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	-		-		-
NUTRIÇÃO	53		53		53
OFTALMOLOGIA	-		-		-
PNEUMOLOGIA	68		68		68
PSICOLOGIA	41		41		41
ENDOCRINOLOGIA	286		286		286
REUMATOLOGIA	131		131		131
SUB TOTAIS	1.996	-	1.996	-	1.996

TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.996
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.996

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	8.245	6.478	14.723		14.723
ELETROCARDIOGRAMA	116	64	180		180
ECOCARDIOGRAMA	42	42	84		84
ENDOSCOPIA	17	745	762		762
RAIOS-X	494	254	748		748
TOMOGRAFIA	22	58	80		80
ULTRASSONOGRAFIA	11	67	78		78
TOTAL	8.947	7.708	16.655	-	16.655

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	16.655
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	16.655

Belém, 10 de novembro de 2016.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Alexandre Mezel
Direção Financeiro-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	54	44	0	4	673	40	1200	44	56,08%	15,30
CIRÚRGICA	87	89	0	0	371	20	600	89	61,83%	4,17
CTI	9	2	0	8	241	10	300	2	80,33%	120,50
TOTAL-1	**150**	**135**	**0**	**12**	**1285**	**70**	**2100**	**135**	**61,19%**	**9,52**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	4	129	0,74

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

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

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	50	0	0	50
ANESTESIOLOGIA	91	0	0	91
CIRURGIA BARIÁTRICA	131	0	0	131
CARDIOLOGIA	71	0	0	71
CIRURGIA GERAL	197	0	0	197
CLÍNICA MÉDICA	176	0	0	176
COLOPROCTOLOGIA	85	0	0	85
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	40	0	0	40
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	79	0	0	79
CIRURGIA DE OBESIDADE	25	0	0	25
CIRURGIA PLÁSTICA	56	0	0	56
DERMATOLOGIA	42	0	0	42
ENDOSCOPIA	286	0	0	286
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	0
GERIATRIA	88	0	0	88
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0	0	0	0
NUTRIÇÃO	53	0	0	53
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0
PNEUMOLOGIA	68	0	0	68
PSICOLOGIA	41	0	0	41
ENDOCRINOLOGIA	286	0	0	286
REUMATOLOGIA	131	0	0	131
TOTAL	**1996**	**0**	**0**	**1996**

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)	
EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	6.478
ELETROCARDIOGRAMA	64
ECOCARDIOGRAMA	42
ENDOSCOPIA	745
RAIOS-X	254
TOMOGRAFIA	58
ULTRASSONOGRAFIA	67
TOTAL	**7.708**

R. Cônego Jerônimo Pimentel - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 - 3800 /3845/ 3331.

SUS SESPA INDSH

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	4
URGÊNCIA	129
TOTAL	133

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	17
MÉDIA	70
PEQUENA	46
TOTAL	133

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	1
ACARA	2
ANANINDEUA	11
ANAPU	1
BAIAO	1
BELEM	60
BRAGANCA	1
CASTANHAL	1
IGARAPE-MIRI	1
MARITUBA	1
PARAUAPEBAS	2
SALVATERRA	1
SANTA BARBARA	2
SOURE	1
VIGIA	1
TOTAL	87

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	9
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	8
CIRURGIA GERAL	23
CIRURGIA DO CÓLON	9
CIRURGIA DE HÉRNIA	32
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	21
CIRURGIA VASCULAR	5
ENDOSCOPIA	3
PLÁSTICA REPARADORA	4
TOTAL	114

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	34
ACARA	10
ALENQUER	1
ALTAMIRA	2
ANAJAS	1
ANANINDEUA	224
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	9
AURORA DO PARA	1
BAGRE	1
BAIAO	1
BARCARENA	23
BELEM	1168
BENEVIDES	41
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BONITO	4
BRAGANCA	8
BRASIL NOVO	1
BREU BRANCO	1
BREVES	4
BUJARU	5
CACHOEIRA DO ARARI	1
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	6
CAPANEMA	5
CAPITAO POCO	4
CASTANHAL	34
CHAVES	2
CONCEICAO DO ARAGUAIA	2
CONCORDIA DO PARA	4
CURIONOPOLIS	4
CURRALINHO	5
CURUCA	12
DOM ELISEU	2
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GARRAFAO DO NORTE	3
GIRUA	1
GOIANESIA DO PARA	1
IGARAPE-ACU	9
IGARAPE-MIRI	15
IMPERATRIZ	5
IPIXUNA DO PARA	5
IRITUIA	4
ITUPIRANGA	4
JACUNDA	8

MACAPA	2
MAE DO RIO	3
MAGALHAES BARATA	1
MARABA	8
MARACANA	1
MARANHAOZINHO	1
MARITUBA	40
MELGACO	2
MOJU	8
MORADA NOVA	1
MUANA	1
NÃO INFORMADA	18
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	1
NOVA TIMBOTEUA	4
OUREM	3
OURILANDIA DO NORTE	4
PARAGOMINAS	11
PARAUAPEBAS	13
PEIXE-BOI	4
PONTA DE PEDRAS	5
PORTEL	4
PRIMAVERA	5
QUATIPURU	1
REDENCAO	2
SALINOPOLIS	4
SALVATERRA	4
SANTA BARBARA DO PARA	18
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARA	9
SANTA LUZIA DO PARA	3
SANTA MARIA DO PARA	12
SANTAREM	5
SANTAREM NOVO	1
SANTO ANTONIO DO TAUA	6
SAO CAETANO DE ODIVELAS	6
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	2
SAO FELIX DO XINGU	7
SAO FRANCISCO DO PARA	24
SAO JOAO DA PONTA	2
SAO JOAO DE PIRABAS	3
SAO MIGUEL DO GUAMA	10
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	3
SAPUCAIA	3

SOURE	7
TAILANDIA	12
TOME-ACU	5
TUCURUI	4
ULIANOPOLIS	7
VIGIA	11
VISEU	3
TOTAL	**1996**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	50
ANESTESIOLOGIA	91
CIRURGIA BARIÁTRICA	156
CARDIOLOGIA	71
CIRURGIA GERAL	197
CLÍNICA MÉDICA	176
COLOPROCTOLOGIA	85
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	40
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	79
CIRURGIA PLÁSTICA	56
DERMATOLOGIA	42
ENDOSCOPIA	286
GASTROENTEROLOGIA	0
GERIATRIA	88
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0
NUTRIÇÃO	53
OFTALMOLOGIA	0
PNEUMOLOGIA	68
PSICOLOGIA	41
ENDOCRINOLOGIA	286
REUMATOLOGIA	131
TOTAL	**1996**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	2
ACARA	2
ALTAMIRA	1
ANANINDEUA	14
ANAPU	1
BAIAO	1
BARCARENA	1
BELÉM	101
BENEVIDES	1
BRAGANCA	1
BUJARU	1
CAPANEMA	1
CASTANHAL	3
CONCEICÃO DO ARAGUAIA	1
IGARAPÉ - MIRI	1
MARABÁ	1
MARITUBA	2
NOVA IPIXUNA	1
NOVA TIMBOATEUA	1
NOVO REPARTIMENTO	1
PARAUAPEBAS	2
SALINOPOLIS	1
SALVATERRA	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	2
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	1
VIGIA	1
OUTROS	1
TOTAL	**150**

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 Miranda
Direção Executiva

Alexandre Mezel
Direção Financeiro-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

PLANO ESTATÍSTICO 2016

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					20	20	20	20	20	20	20		140	20,00
Clínica Médica					40	40	40	40	40	40	40		280	40,00
UTI Adulto					7	7	10	10	10	10	10		64	9,14
Total					**67**	**67**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**		**484**	**69,14**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					620	600	620	620	600	620	600		4280	611,43
Clínica Médica					1240	1200	1240	1240	1200	1240	1200		8560	1.222,86
UTI Adulto					217	210	310	310	300	310	300		1957	279,57
Total					**2077**	**2010**	**2170**	**2170**	**2100**	**2170**	**2100**		**14797**	**2.113,86**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral					64	195	214	288	308	243	164		1476	210,86
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	6	98	141	192		437	62,43
Cirurgia Plástica					3	20	4	0	0	0	2		29	4,14
Clínica Médica					202	515	590	783	838	673	313		3914	559,14
Coloproctologia					187	147	144	47	16	56	30		627	89,57
Cardiologia					-	4	11	5	0	4			24	4,00
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	0	4	4	11	6		25	3,57
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	3	-	8	7	6	10		34	4,86
Endoscopia					4	-	-	0	0	0	0		4	0,57
Endocrinologia					-	-	15	0	29	28	86		158	22,57
Gastroenterologia					-	-	-	-	8	3	1		12	1,71
Medicina Intensiva					78	91	116	233	155	210	127		1010	144,29
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	5	0	36	45		86	12,29
Pneumologia					-	-	13	0	0	0	17		30	4,29
Reumatologia					557	169	96	46	38	31	292		1219	174,14
Total					**1095**	**1134**	**1203**	**1425**	**1501**	**1442**	**1285**		**9085**	**1.298,43**
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					247	343	342	335	400	434	371		2472	353,14
Clínica Médica					755	641	672	860	854	771	673		5246	749,43
UTI Adulto					93	150	189	210	247	237	241		1367	195,29
Total					**1095**	**1134**	**1203**	**1425**	**1501**	**1442**	**1285**		**9085**	**1.297,86**
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica					7,97	11,43	11,03	10,81	13,33	14,00	12,37		80,94	11,56
Clínica Médica					24,35	21,37	21,68	28,39	28,47	24,87	22,43		171,56	24,51
UTI Adulto					3,00	5,00	6,10	6,77	8,23	7,65	8,03		44,78	6,40
Total					**35,32**	**37,80**	**38,81**	**45,97**	**50,03**	**46,52**	**42,83**		**297,28**	**42,47**

1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral					22	42	48	82	58	49	40		341	48,71
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	2	31	30	40		103	14,71
Cirurgia Plástica					1	6	1	0	0	0	1		8	1,14
Clínica Médica					15	34	44	52	51	40	14		250	35,71
Coloproctologia					27	26	26	8	4	3	9		103	14,71
Cardiologia					-	1	1	0	0	1	0		3	0,43
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	1	-	1	1	3	1		7	1,00
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	-	2	2	3	0		7	1,00
Endocrinologia					-	-	1	0	1	3	4		9	1,29
Endoscopia					1	-	-	0	0	0	0		1	0,14
Gastroenterologia					-	-	-	-	4	1	0		5	0,71
Medicina Intensiva					4	2	8	12	2	12	8		48	6,86
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	1	0	3	0		4	0,57
Pneumologia					-	-	1	0	0	0	2		3	0,43
Reumatologia					24	5	4	3	0	0	31		67	9,57
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**		**959**	**137,00**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica					51	73	76	95	98	88	87		568	81,14
Clínica Médica					39	41	49	54	51	47	54		335	47,86
UTI Adulto					4	2	9	14	5	13	9		56	8,00
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**		**959**	**137,00**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba					2	5	-	4	3	3	2		19	2,71
Altamira					-	1	-	0	0	0	1		2	0,29
Acará					1	0	2	0	0	0	2		5	0,71
Ananindeua					12	10	15	18	16	12	14		97	13,86
Anapu					-	-	-	-	-	-	1			
Augusto Corrêa					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Baião					-	-	-	-	-	-	1			
Barcarena					2	2	1	1	2	2	1		11	1,57
Belém					60	70	85	106	101	91	101		614	87,71
Benevides					1	1	2	2	3	2	1		12	1,71
Bom Jesus do Tocantins					-	-	-	-	1	-	0		1	0,14
Bonito					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Bragança					-	1	1	0	1	-	1		4	0,57
Breves					-	-	1	0	0	-	0		1	0,14
Breu Branco					-	-	0	1	0	-	0		1	0,14
Bujaru					-	1	-	0	0	1	1		3	0,43
Cachoeira do Piriá					-	1	-	0	0	-	0		1	0,14
Cametá					-	-	-	-	1	1	0		2	0,29
Capanema					-	1	-	1	4	2	1		9	1,29
Capitão Poço					-	1	2	0	0	-	0		3	0,43
Castanhal					-	-	3	4	0	4	3		14	2,00
Chaves					-	-	2	0	0	-	0		2	0,29
Curuçá					-	1	2	2	0	1	0		6	0,86
Cametá					1	-	-	0	0	-	0		1	0,14

Colares					0	-	-	1	0	-	0		1	0,14
Concórdia					-	-	-	-	2	-	0		2	0,29
Conceição do Araguaia					-	-	-	-	-	1	1		2	0,29
Curralinho					1	-	-	0	0	-	0		1	0,14
Goianésia do Pará					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Igarapé – Açu					-	1	1	0	0	1	0		3	0,43
Igarapé - Miri					-	-	1	0	0	-	1		2	0,29
Ipixuna do Pará					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Irituia					2	-	1	-	0	-	0		3	0,43
Itupiranga					1	-	-	0	0	-	0		1	0,14
Jacundá					-	2	-	0	0	-	0		2	0,29
Mãe do Rio					-	0	-	1	1	-	0		2	0,29
Marabá					-	-	-	-	-	1	1		2	0,29
Maracanã					-	1	1	0	0	-	0		2	0,29
Marapanim					-	-	1	1	0	-	0		2	0,29
Marituba					2	4	1	4	4	3	2		20	2,86
Melgaço					-	1	1	0	1	-	0		3	0,43
Mocajuba					-	1	-	1	0	-	0		2	0,29
Moju					-	-	1	0	1	-	0		2	0,29
Muaná					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Nova Ipixuna					-	-	-	-	-	-	1			
Nova Timboteua					-	-	1	0	0	-	1		2	0,29
Novo Progresso					-	1	-	0	0	-	0		1	0,14
Novo Repartimento					-	-	-	-	-	-	1			
Oeiras do Pará					-	0	-	1	0	-	0		1	0,14
Ourilandia do norte					-	-	1	0	0	-	0		1	0,14
Parauapebas					-	1	-	0	1	1	2		5	0,71
Paragominas					1	-	1	2	1	2	0		7	1,00
Ponta de Pedras					1	-	-	1	1	-	0		3	0,43
Prainha					0	-	-	1	0	-	0		1	0,14
Portel					-	1	-	0	0	-	0		1	0,14
Primavera					1	-	-	0	0	1	0		2	0,29
Quatipuru					-	1	-	0	0	-	0		1	0,14
Rondon do Pará					-	1	-	0	0	-	0		1	0,14
Salinópolis					1	-	-	0	0	-	1		2	0,29
Salvaterra					1	-	1	0	0	1	1		4	0,57
Santarém					-	-	1	0	0	-	0		1	0,14
Santa Bárbara do Pará					-	-	-	-	-	1	2		3	0,43
Santa Isabel do Pará					1	1	-	1	1	2	0		6	0,86
Santa Luzia do Pará					0	0	-	1	0	1	0		2	0,29

Santa Maria do Pará					-		-		-	1	0		1	0,20
Santo Antônio do Tauá					0	0	-	2	0	-	0		2	0,29
São Domingos do Capim					1	1	1	0	0	-	0		3	0,43
São Domingos do Araguaia					-	-	-	-	1	-	1		2	0,29
São Félix do Xingu					0	0	0	1	1	-	0		2	0,29
São Francisco do Pará					-	1	-	0	1	1	0		3	0,43
São João de Piratas					-	-	-	-	-	-	1		1	1,00
São Miguel do Guamá					-	1	3	1	1	-	1		7	1,00
Sapucaia					1	-	-	0	0	-	0		1	0,14
São Sebastião da Boa Vista					-	2	-	0	0	1	0		3	0,43
Soure					-	-	-	-	2	-	1		3	0,43
Ulianópolis					-	-	1	0	1	1	0		3	0,43
Tailândia					-	-	0	1	0	3	0		4	0,57
Tomé - Açu					-	-	0	1	0	-	0		1	0,14
Vigia					1	-	-	1	1	-	1		4	0,57
Viseu					0	-	-	1	0	-	0		1	0,14
Outros					0	-	-	1	1	2	1		5	0,71
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**		**955**	**137,34**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos					7	11	11	10	10	11	9		69	9,86
De 25 a 35 anos					9	14	17	23	32	22	14		131	18,71
De 36 a 46 anos					16	24	30	37	29	35	25		196	28,00
De 47 a 57 anos					22	25	22	29	32	24	29		183	26,14
De 58 a 68 anos					21	17	30	32	27	27	29		183	26,14
De 69 a 79 anos					10	17	14	21	18	21	29		130	18,57
De 80 a 110 anos					9	8	10	11	6	8	15		67	9,57
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**		**959**	**137,00**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Angiologia													-	-
Buco-maxilo													-	-
Cardiologia													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Ortopedia													-	-
Cirurgia Pediátrica													-	-
Infectologia													-	-
Nefrologia													-	-
Neonatologia													-	-
Neurocirurgia													-	-
Obstetrícia													-	-
Oftalmologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Otorrinolaringologia													-	-
Pediatria													-	-
Plástica													-	-
Urologia													-	-
Total													-	-

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75	87	105	82	89		554	79,14
Clínica Médica					28	32	41	46	53	44	44		288	41,14
UTI Adulto					0	0	0	2	0	0	2		4	0,57
Total					**63**	**113**	**116**	**135**	**158**	**126**	**135**		**846**	**120,86**
1.12. Óbitos por Especialidade														
Angiologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Buco-maxilo					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Cardiologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Cirurgia Geral					-	-	1	0	0	1	0		2	0,29
Ortopedia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Medicina Intensiva					2	1	-	7	3	8	8		29	4,14
Nefrologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Neonatologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Neurocirurgia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Obstetrícia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Oftalmologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Clínica Médica					1	4	7	4	9	7	3		35	5,00
Otorrinolaringologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Pediatria					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Plástica					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Reumatologia					5	5	1	1	0	0	1		13	1,86
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	-	**79**	**11,29**
1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	-	0		-	-
Clínica Médica					2	4	1	3	4	1	4		19	2,71
UTI Adulto					6	6	8	9	8	15	8		60	8,57
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	-	**79**	**11,29**
1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Angiologia													-	-
Buco-maxilo													-	-
Cardiologia													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Ortopedia													-	-
Cirurgia Pediátrica													-	-
Infectologia													-	-
Nefrologia													-	-
Neonatologia													-	-
Neurocirurgia													-	-
Obstetrícia													-	-
Oftalmologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Otorrinolaringologia													-	-
Pediatria													-	-
Plástica													-	-
Urologia													-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														

Angiologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Buco-maxilo					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Cardiologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Cirurgia Geral					-	-	1	0	0	1	0		2	0,29
Ortopedia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Medicina Intensiva					2	1	-	7	3	8	8		29	4,14
Nefrologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Neonstologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Neurocirurgia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Obstetricia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Oftalmologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Clinica Médica					1	4	7	4	9	7	3		35	5,00
Otorrinolaringologia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Pediatria					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Plástica					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Reumatologia					5	5	1	1	0	0	1		13	1,86
1.16. Obitos por Faixa Etaria														
De 14 a 24 anos					-	1	1	0	0	0	0		2	0,29
De 25 a 35 anos					-	-	-	0	0	1	1		2	0,33
De 36 a 46 anos					1	-	-	0	1	0	0		2	0,29
De 47 a 57 anos					1	1	2	2	1	1	0		8	1,14
De 58 a 68 anos					3	2	4	2	3	2	2		18	2,57
De 69 a 79 anos					2	3	2	4	5	9	5		30	4,29
De 80 a 110 anos					1	3	-	4	2	3	4		17	2,43
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	-	**79**	**11,33**
1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clinica Cirúrgica					3	6	5	12	7	7	4		44	6,29
Clinica Médica					5	11	14	14	10	11	15		80	11,43
UTI Adulto					5	9	15	27	17	8	12		93	13,29
Total	-	-	-	-	**13**	**26**	**34**	**53**	**34**	**26**	**31**		**217**	**31,00**
1.18. Transferência Interna por Unidade (Saida)														
Clinica Cirúrgica					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Clinica Médica					1	2	1	1	4	0	1		10	1,43
UTI Adulto					5	-	0	0	0	0	2		7	1,00
Total	-	-	-	-	**6**	**2**	**1**	**1**	**4**	-	**3**		**17**	**2,43**
1.19. Pacientes Saidos p/ Especialidade														
Angiologia													-	-
Buco-maxilo													-	-
Cardiologia													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Ortopedia													-	-
Cirurgia Pediátrica													-	-
Medicina Intensiva													-	-
Nefrologia													-	-
Neonatologia													-	-
Neurocirurgia													-	-
Obstetrícia													-	-

Oftalmologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Otorrinolaringologia													-	-
Pediatria													-	-
Plástica													-	-
Reumatologia													-	-
Total													-	-
1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75	87	106	82	89		**554**	**79,14**
Clínica Médica					30	36	42	49	57	45	44		**303**	**43,86**
UTI Adulto					6	6	8	11	8	15	2		**56**	**9,14**
Total					**71**	**123**	**125**	**147**	**170**	**142**	**135**		**913**	**132,14**
1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica					39,84	57,17	55,16	54,03	66,67	70,00	61,83		**404,70**	**57,81**
Clínica Médica					60,89	53,42	54,19	70,97	71,17	62,18	56,08		**428,89**	**61,27**
UTI Adulto					42,86	71,43	60,97	67,74	82,33	76,45	80,33		**482,11**	**68,87**
Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72**	**56,42**	**55,44**	**65,67**	**71,48**	**66,45**	**61,19**		**429,36**	**61,34**
Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72%**	**56,42%**	**55,44%**	**65,67%**	**71,48%**	**66,45%**	**61,19%**		**429,36%**	**61,34%**
1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica					7,06	4,23	4,56	3,85	3,81	5,29	4,17		**32,97**	**4,71**
Clínica Médica					24,35	16,87	15,83	17,60	14,00	17,13	14,96		**120,54**	**17,22**
UTI Adulto					8,45	25,00	23,83	19,09	30,88	15,80	60,25		**183,10**	**26,16**
Média Geral de Permanência					**15,42**	**9,22**	**9,82**	**9,69**	**8,83**	**10,15**	**9,52**		**72,46**	**10,35**
Média Geral de Permanência					**15,42**	**9,22**	**9,82**	**9,69**	**8,83**	**10,15**	**9,52**		**72,46**	**10,35**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica					1,75	4,05	3,75	4,35	5,25	4,10	4,45		**27,70**	**3,96**
Clínica Médica					0,78	0,95	1,08	1,25	1,53	1,13	1,13		**7,83**	**1,12**
UTI Adulto					1,57	0,86	0,80	1,10	0,80	1,50	0,40		**7,03**	**1,00**
Índice Geral de Giro de Leitos					**1,06**	**1,84**	**1,79**	**2,10**	**2,43**	**2,03**	**1,93**		**7,03**	**1,88**
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		**0,00%**	**0,00%**
Clínica Médica					6,45%	10,53%	2,33%	6,00%	6,56%	2,22%	4,17%		**38,25%**	**5,99%**
UTI Adulto					54,55%	100,00%	100,00%	81,82%	100,00%	100,00%	83,33%		**619,69%**	**84,51%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**	**11,27%**	**8,89%**		**619,69%**	**8,85%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional														
Não Institucional														
Neonatal														
Operatória					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**	**11,27%**	**8,89%**		**61,98%**	**8,85%**

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico

2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas					31	25	23	18	46	22	46		211	30,14
Cirurgias Médias					50	74	62	84	80	58	70		478	68,29
Cirurgias Grandes					20	28	20	21	23	35	17		164	23,43
Total					**101**	**127**	**105**	**123**	**149**	**115**	**133**		**853**	**121,86**
Número de Óbitos Operatórios					**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**-**	**-**
Média Diária de Cirurgias					**3,26**	**4,23**	**3,39**	**3,97**	**4,97**	**3,71**	**4,43**		**27,96**	**3,99**
Procedimentos					101	127	105	123	149	115	133		853	121,86
Nº de Salas Cirúrgicas					5	5	5	5	5	5	5		35	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala					**0,65**	**0,85**	**0,68**	**0,79**	**0,99**	**0,74**	**0,89**		**5,59**	**0,80**

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência					6	11	3	4	7	6	4		41	5,86
Cirurgias Eetivas					95	116	102	119	142	109	129		812	116,00
Total	-	-	-	-	**101**	**127**	**105**	**123**	**149**	**115**	**133**		**853**	**121,86**
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica					4	9	6	10	9	13	9		60	8,57
Cirurgia Dermatológica					-	-	-	-	-	-	18			
Cirurgia de cabeça e pescoço					28	25	5	7	10	6	8		89	12,71
Cirurgia Geral					31	46	29	19	51	30	23		229	32,71
Cirurgia do Cólon					11	13	2	1	8	9	9		53	7,57
Cirurgia de hérnia					-	-	26	33	37	26	32		154	22,00
Cirurgia do Fígado e vias Biliares					24	23	22	27	21	23	21		161	23,00
Cirurgia Vascular					-	-	-	2	4	3	5		14	2,00
Endoscopia					-	5	1	6	4	3	3		22	3,14
Plástica Reparadora					3	6	5	4	3	2	4		27	3,86
Ostomia					-	-	9	14	2	0	0		25	3,57
Outros					-	-	-	-	-	-	1			
Total					**101**	**127**	**105**	**123**	**149**	**115**	**133**		**834**	**119,14**

2.2. Anestesia

2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Local					26	14	19	13	38	16	32		158	22,57
Geral					54	53	47	62	62	68	49		395	56,43
Peridural					15	16	26	23	25	23	14		144	20,57
Raquidiana					20	33	27	34	37	31	44		226	32,29
Bloqueio					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Sedação					19	28	21	31	24	22	22		167	23,86
Outras					-	1	0	0	-	0	0		1	0,14
Total	-	-	-	-	**134**	**145**	**142**	**163**	**186**	**160**	**161**		**1091**	**155,86**
Média Diária					**4,32**	**4,83**	**4,58**	**5,26**	**6,20**	**5,16**	**5,37**		**35,72**	**5,10**

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	120	77	143	135	133	113		721	103,00
Clínica Médica					-	12	7	7	16	10	15		67	9,57
UTI Adulto					-	2	1	0	0	4	2		9	1,29
Ambulatório					-	11	20	13	35	13	31		123	17,57
Total	-	-	-	-	-	**145**	**105**	**163**	**186**	**160**	**161**		**920**	**131,43**

2.3. Centro Obstetrico														
2.3.1. Partos por Tipo														
Parto Normal					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Parto Instrumental					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Cesáreo					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-		-	-
2.3.2. Curetagem														
Pos-Parto					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Por Prova					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Por Aborto					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Por AMIU					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-		-	-
2.3.3 - Nascimentos por Sexo														
Masculino					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Feminino					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Não Identificado (Hermafrodita)					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-		-	-
2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Feminino					-	-	-	-	-	-	-		-	-
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														
Pacotes/Caixas preparados					5960	6.727	3.918	4.611	4.615	4.675	4.344		**34840**	**4.977,14**
Processamentos da Autoclave					167	159	154	162	204	155	167		**1168**	**166,86**
Processamentos da Sterrad					30	15	10	10	22	41	-		**128**	**21,33**
Processamentos Termodesinfectadora					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Processamentos Lavadora de Endoscópio					-	-	-	0	0	0	0		-	-

Outros					-	1	17	25	0	33	53			129	18,43
Total					**6147**	**6902**	**4099**	**4808**	**4841**	**4904**	**4564**			**36265**	**5.183,76**
2.4.2. Pacotes Distribuidos por Setor															
Clinica Cirúrgica					184	268	320	259	316	367	276			**1990**	**284,29**
Clinica Médica					1025	607	572	738	620	660	366			**4586**	**655,14**
UTI					540	391	562	590	670	707	732			**4192**	**598,86**
Centro Cirúrgico					1721	2.345	2.362	2.965	2.851	354	2.051			**14649**	**2.092,71**
Ambulatório					228	217	185	245	246	287	219			**1627**	**232,43**
Endoscopia					166	77	267	332	313	2.525	386			**4066**	**580,86**
Total					**3864**	**3905**	**4268**	**5127**	**5016**	**4900**	**4030**			**31110**	**4.444,29**
2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento															
2.5.1. Consultas - Ambulatório															
Consultas Simples					609	1540	1.729	1984	2046	1878	1964			**11750**	**1.678,57**
Consultas com procedimentos					-	-	-	-	-	-	-			**-**	**-**
Procedimentos					-	41	130	165	197	175				**708**	**118,00**
Procedimentos Cirúrgicos					-	-	-	-	-	-	-			**-**	**-**
Total					**609**	**1581**	**1859**	**2149**	**2243**	**2053**	**1964**			**12458**	**1.796,57**
Média Diária de Consultas					**19,65**	**52,70**	**59,97**	**69,32**	**74,77**	**66,23**	**65,47**			**408,09**	**58,30**
2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório															
Assistência Social					68	131	107	98	57	56	50			**567**	**81,00**
Anestesiologia					-	-	-	40	85	66	91			**282**	**40,29**
Cirurgia Bariátrica					-	-	-	19	97	97	131			**344**	**49,14**
Cardiologia					35	92	78	84	87	61	71			**508**	**72,57**
Cirurgia Geral					174	511	364	415	277	187	197			**2125**	**303,57**
Clínica Médica					58	109	197	182	188	181	176			**1091**	**155,86**
Coloproctologia					30	97	75	94	115	63	85			**559**	**79,86**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					12	47	28	38	41	35	40			**241**	**34,43**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	-	-	30	89	94	79			**292**	**41,71**
Cirurgia de obesidade					-	-	0	7	22	23	25			**77**	**11,00**
Cirurgia Plástica					11	26	38	34	45	41	56			**251**	**35,86**
Dermatologia					13	49	43	46	65	49	42			**307**	**43,86**
Endoscopia					1	0	288	262	242	315	286			**1394**	**199,14**
Gastroenterologia					0	0	0	3	4	9	0			**16**	**2,29**
Geriatria					3	64	53	85	73	67	88			**433**	**61,86**
Ginecologia/Obstetrícia					-	-	-	0	0	0	0			**-**	**-**
Nutrição					21	37	39	51	57	54	53			**312**	**44,57**
Oftalmologia					-	-	-	0	0	0	0			**-**	**-**
Pneumologia					10	19	21	45	69	50	68			**282**	**40,29**
Psicologa					20	58	62	79	57	48	41			**365**	**52,14**
Endocrinologia					89	159	222	254	249	259	286			**1518**	**216,86**
Reumatologa					84	141	114	118	127	123	131			**818**	**116,86**
Total					**609**	**1540**	**1729**	**1984**	**2046**	**1878**	**1996**			**10933**	**1.561,86**
Média Diária					**19,65**	**51,33**	**55,77**	**64,00**	**68,20**	**60,58**	**66,53**			**386,07**	**55,15**
2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento															
Consultas Urgência/Emergência					-	-	-	-	-	-	-			**-**	**-**
Total					-	-	-	-	-	-	-			**-**	**-**
Média Diária de Consultas														**-**	**-**

2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos					-	36	113	151	163	164	152		779	129,83
Curativos médios					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Curativos pequenos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Cauterizações					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Pequenas Cirurgias					-	5	17	14	34	11	27		108	18,00
Retirada de Pontos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Colocação de Gesso					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Retirada de Gesso					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Aplicação Intra-articular					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Aplicação Medicação					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Outros					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	**41**	**130**	**165**	**197**	**175**	**179**		**887**	**147,83**
Média Diária						**1,37**	**4,19**	**5,32**	**6,57**	**5,65**	**5,97**		**29,06**	**4,84**
2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito					315	416	556	647	548	614	570		3666	523,71
Nº de Pesquisas de Usuários Internados					64	197	225	250	293	240	248		1517	216,71
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo					224	300	497	591	530	522	564		3228	461,14
Outros (Missas, Cultos...)					-	-	-	-	-	-	1		1	1,00
Total					**603**	**913**	**1278**	**1488**	**1371**	**1376**	**1383**		**8412**	**1.202,57**
Média Diária					**19,45**	**30,43**	**41,23**	**48,00**	**45,70**	**44,39**	**46,10**		**275,30**	**39,33**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário					2310	1480	2135	1921	2006	939	900		11691	1.670,14
Atendimentos de Óbitos					6	5	5	7	8	4	4		39	5,57
Transferências Aéreas (Reguladas)					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes					50	23	23	21	8	4	10		139	19,86
Total					**2366**	**1508**	**2163**	**1949**	**2022**	**947**	**914**		**11869**	**1.695,57**
2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo					20	58	62	79	57	48	55		379	54,14
Atendimento nas Unidades					760	884	915	830	995	922	866		6172	881,71
Grupo Terapêutico					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Acompanhamentos de Óbitos					4	2	2	5	5	4	6		28	4,00
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Total					**784**	**944**	**979**	**914**	**1057**	**974**	**927**		**6579**	**939,86**
2.9. Educação														
Cursos Ministrados					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Nº de Participantes					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Carga Horária					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Treinamentos					**11**	**20**	**51**	**58**	**61**	**53**	**17**		**271**	**38,71**
Nº de Participantes					378	241	457	342	341	470	218		2447	349,57
Carga Horária					34,44	585,20	589,00	323,56	904,28	1084,45	934,10		3520,93	586,82
Cursos Externos					-	3	-	0	0	3	1		7	1,00
Nº de Participantes					-	3	-	0	0	3	1		7	1,00
Carga Horária					-	26,30	-	0	0	32,00	20		78,30	11,19
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	0		635	90,71
Bioquímica					4086	7118	9737	9021	9670	9614	10217		59663	8.523,29
Fezes					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Gasometria					269	271	369	588	581	567	493		3138	448,29
Hematologia					546	914	1270	1755	2209	2080	2006		10780	1.540,00
Hemostasia					182	118	-	0	0	0	0		300	42,86
Hormônios					61	269	447	366	949	890	891		3873	553,29
Imunologia					67	380	786	815	225	174	117		2564	366,29
Líquor					31	26	16	22	14	7	1		117	16,71
Micologia					-	-	-	0	1	0	3		4	0,57
Microbiologia					398	500	476	795	474	401	432		3476	496,57
Parasitologia					9	20	91	159	104	92	88		557	79,57
Sorologia					42	93	139	144	119	152	175		864	123,43
Urina					51	97	147	173	237	279	300		1284	183,43
Total					**6034**	**10001**	**13620**	**13838**	**14583**	**14456**	**14723**		**87255**	**12.465,00**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	2744	1428		4172	2.086,00
Clínica Médica					-	-	-	-	-	2413	2974		5387	2.693,50
UTI Adulto					-	-	-	-	-	3774	3843		7617	3.808,50
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	-	-	-	**8309**	**8931**	**8245**		**17176,00**	**8588,00**
Média Diária									**276,97**	**288,10**	**274,83**		**839,90**	**279,97**
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios					-	-	-	-	6.274	5.525	6.478		18277	6.092,33
Total					-	-	-	-	**6274**	**5525**	6.478		18277	6.092,33
Média Diária									**209,13**	**178,23**	**215,93**		**603,29**	**201,10**
3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total					-	-	-	-	**14583**	**14456**	**14723**		**35453**	**14.880,33**
3.2. Mamografia														
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clínica Médica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clínica Cardiológica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clínica Pediátrica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clínica Obstétrica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
UCI Adulto					-	-	-	-	-	-	-		-	-
UCI Infantil					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Acolhimento					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Média Diária													-	-
Total Exames Internos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total Exames Externos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total Exames Realizados					-	-	-	-	-	-	-		-	-

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clínica Médica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
UTI Adulto					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Centro Cirúrgico					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Emergência					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Média Diária													-	-
Nº Transfusões Realizadas					0	0	0	0	0	0	0		-	-
Média Diária													-	-

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen					-	-	3	0	2	4	3		12	1,71
Antebraço					-	-	1	0	0	0	0		1	0,14
Coluna Cervical					-	-	-	0	0	0	1		1	0,17
Coluna Dorsal					-	-	-	0	0	2	2		4	0,67
Coluna Lombar					-	-	-	0	1	7	2		10	1,67
Cotovelo					-	-	-	0	0	0	1		1	0,17
Crânio					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Fêmur					-	-	-	0	0	1	0		1	0,17
Joelho					-	-	-	1	0	6	4		11	1,83
Mandíbula/Face					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	-	0	0	5	0		5	0,83
Osso Nasal					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Pelve					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Perna					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Punho					-	-	1	1	1	4	3		10	1,43
Quadril/Bacia					-	-	-	2	1	1	1		5	0,83
Seios da Face					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Tórax					324	318	339	474	545	527	393		2920	417,14
Tornozelo/Pé					-	-	-	2	1	1	4		8	1,33
Úmero					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Outros					-	-	-	2	2	15	3		22	3,67
Total					324	318	344	482	553	573	417		3011	431,76
Média Diária					10,45	10,60	11,10	15,55	18,43	18,48	13,90		98,51	14,07

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen					-	-	3	0	2	4	1		10	1,43
Antebraço					-	-	1	0	0	0	0		1	0,14
Coluna Cervical					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Coluna Dorsal					-	-	-	0	0	0	3		3	0,50
Coluna Lombar					-	-	-	0	0	0	4		4	0,67
Cotovelo					-	-	-	0	0	0	7		7	1,17
Crânio					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Femur					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Joelho					-	-	-	1	0	1	4		6	1,00
Mandíbula/Face					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	-	0	0	1	0		1	0,17
Osso Nasal					-	-	-	0	0	0	0		-	-

Pelve					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Perna					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Punho					-	-	1	1	1	0	4		7	1,00
Quadril/Baca					-	-	-	2	1	0	2		5	0,83
Seios da Face					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Tórax					324	318	339	474	478	410	463		2806	400,86
Tornozelo/Pé					-	-	-	2	0	0	3		5	0,83
Úmero					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Outros					-	-	-	2	1	1	3		7	1,17
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**	**417**	**494**		**2862**	**409,76**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**16,10**	**13,45**	**16,47**		**93,72**	**13,39**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica					71	85	70	99	97	103	120		645	92,14
Clínica Médica					82	75	70	112	93	77	106		615	87,86
UTI Adulto					171	158	204	271	293	237	268		1602	228,86
Centro Cirúrgico					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**	**417**	**494**		**2862**	**408,86**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**16,10**	**13,45**	**16,47**		**93,72**	**13,39**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdomen					-	-	-	-	0	0	3		3	0,43
Antebraço					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Coluna Cervical					-	-	-	-	0	0	7		7	1,00
Coluna Dorsal					-	-	-	-	0	2	0		2	0,29
Coluna Lombar					-	-	-	-	1	7	0		8	1,14
Cotovelo					-	-	-	-	0	0	3		3	0,43
Crânio					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Femur					-	-	-	-	0	1	0		1	0,14
Joelho					-	-	-	-	0	5	6		11	1,57
Mandibula/Face					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	-	-	0	4	0		4	0,57
Osso Nasal					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Pelve					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Perna					-	-	-	-	0	0	1		1	0,14
Punho					-	-	-	-	0	4	10		14	2,00
Quadril/Baca					-	-	-	-	0	1	6		7	1,00
Seios da Face					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Tórax					-	-	-	-	67	117	186		370	52,86
Tornozelo/Pé					-	-	-	-	1	1	23		25	3,57
Úmero					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Outros					-	-	-	-	1	14	9		24	3,43
Total					-	-	-	-	**70**	**156**	**254**		**480**	**68,57**
Média Diária									**2,33**	**5,03**	**8,47**		**15,83**	**5,28**

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência					-	-	-	-	70,00	156,00	254		480,00	68,57
Total									**70**	**156**	**254**		**480,00**	**160,00**
Média Diária									**2,33**	**5,03**	**8,47**		**15,83**	**5,28**

3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10					-	94	84	312	379	389	312		1570	224,29

10 x 12					-	143	299	177	174	196	114		1063	151,86
18 x 24					-	14	-	-	0	0	0		14	2,00
24 x 30					-	65	1	-	0	0	0		66	9,43
30 x 40					-	-	-	-	0	0	0		-	-
35 x 35					-	-	-	-	0	0	0		-	-
35 x 43					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Total					-	316	344	489	553	585	428		2713	387,57
Média Diária						10,53	11,10	15,77	18,43	18,87	14,20		88,91	14,82
3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10					-	2	-	15	7	4	0		28	4,00
10 x 12					-	2	4	5	3	4	1		19	2,71
18 x 24					-	-	-	-	-	-	0		-	-
24 x 30					-	1	-	-	-	-	0		1	0,14
30 x 40					-	-	-	-	-	-	0		-	-
35 x 35					-	-	-	-	-	-	0		-	-
35 x 43					-	-	-	-	-	-	0		-	-
Total					-	5	4	20	10	8	1		48	6,86
Média Diária					0,00	0,17	0,13	0,65	0,33	0,26	0,03		1,57	0,22
% sobre filmes gastos					0,00%	1,58%	1,16%	4,09%	1,81%	1,37%	0,23%		10,25%	1,46%
Total Exames Internos					324	318	344	482	483	417	494		2.862	408,86
Total Exames Externos					0	0	0	0	70	156	254		480	68,57
Total Exames Realizados					324	318	344	482	553	573	748		3.342	477,43
3.5. Terapia Ocupacional														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clínica Médica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
UTI Adulto					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-
Média Diária														
3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-
Total de Sessões Pacientes Internos					0	0	0	0	0	0	0		0	-
Total de Sessões Pacientes Externos					0	0	0	0	0	0	0		0	-
Total de Sessões Realizadas					0	0	0	0	0	0	0		0	-
3.6. Fisioterapia														
3.6.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	573	277	198	170	185	150		1553	221,86
Clínica Médica					-	473	457	253	199	148	124		1654	236,29
UTI Adulto					396	859	1.240	1.505	1.442	1.503	1.569		8514	1.216,29
Total					396	1905	1974	1956	1811	1836	1843		11721	1.674,43
Média Diária					12,77	63,50	63,68	63,10	60,37	59,23	61,43		384,07	54,87
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	1.843		11.721	1.674,43
Total de Sessões Pacientes Externos													0	-
Total de Sessões Realizadas					396	1.905	1.974	1.956	1.811	1.836	1.843		11.721	1.674,43

3.7. Tomografia														
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior					14	-	0	20	15	18	17		84	12,00
Abdômen Total					-	11	12	10	4	13	13		63	9,00
Coluna					-	-	0	5	1	9	3		18	2,57
Crânio					1	4	4	4	1	13	4		31	4,43
Face					-	-	2	2	0	1	3		8	1,14
Joelho					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Mastóide					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	0	0	0	7	1		8	1,14
Pelve					-	3	3	4	2	2	4		18	2,57
Quadril					-	-	0	0	0	0	12		12	1,71
Tórax					7	12	14	8	16	15	20		92	13,14
Outros (pescoço, angiotomografia)					-	6	5	1	7	2	3		24	3,43
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**80**	**80**		**358**	**51,14**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**	**1,74**	**1,53**	**2,58**	**2,67**		**11,72**	**1,67**
3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdomen Superior					14	-	0	20	15	5	1		55	7,86
Abdomen Total					-	11	12	10	4	9	3		49	7,00
Coluna					-	-	0	5	1	0	0		6	0,86
Crânio					1	4	4	4	1	2	4		20	2,86
Face					-	-	2	2	0	1	3		8	1,14
Joelho					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Mastóide					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	0	0	0	1	1		2	0,29
Pelve					-	3	3	4	2	3	2		17	2,43
Quadril					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Tórax					7	12	14	8	16	22	8		87	12,43
Outros					-	6	5	1	7	2	0		21	3,00
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**45**	**22**		**265**	**37,86**
Média Diária					**5,32**	**8,58**	**9,89**	**1,74**	**11,38**	**1,45**	**0,73**		**39,10**	**5,59**
3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					2	5	1	1	6	8	3		26	3,71
Clínica Médica					20	31	39	53	40	37	23		243	34,71
UTI Adulto					0	0	0	0	0	0	0		-	-
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**45**	**26**		**269**	**38,43**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**	**1,74**	**1,53**	**1,45**	**0,87**		**8,79**	**1,26**
3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdomen Superior					-	-	29	29	32	23	23		136	19,43
Abdomen Total					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Coluna					-	-	1	15	22	18	10		66	9,43
Crânio					-	-	0	6	15	12	3		36	5,14
Face					-	-	0	0	1	0	0		1	0,14
Joelho					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Mastóide					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Pelve					-	-	17	19	22	14	8		80	11,43
Quadril					-	-	0	0	0	0	0		-	-
Tórax					-	-	9	13	22	4	12		60	8,57
Outros					-	-	0	5	3	0	2		10	1,43
Total							**56**	**87**	**117**	**71**	**58**		**389**	**55,57**
Média Diária							**1,81**	**2,81**	**3,90**	**2,29**	**1,93**		**12,74**	**2,55**

Total Exames Internos					22	36	40	54	46	45	22		265	37,86
Total Exames Externos					0	0	56	87	117	71	58		389	55,57
Total Exames Realizados					22	36	96	141	163	116	80		654	93,43

3.8. Ultrasonografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total					-	12	-	15	6	50	41		124	17,71
Abdomên superior					-	-	-	0	0	3	3		6	0,86
Cervical					-	-	-	0	0	1	0		1	0,14
Globo Ocular					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Joelho					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Mama					-	-	-	-	1	0	0		1	0,14
Obstétrico					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Partes Moles					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Pélvico					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Próstata					-	1	-	-	0	1	0		2	0,29
Renal					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Tireóide					-	2	-	3	1	27	28		61	8,71
Tórax					-	-	-	1	0	0	0		1	0,14
Transvaginal					-	1	-	-	1	0	0		2	0,29
Vias Urinárias/Renal					-	2	-	4	0	4	6		16	2,29
Outros					-	-	-	1	0	0	0		1	0,14
Total					-	18	-	24	9	86	78		215	30,71
3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total					-	12	-	15	6	14	7		54	7,71
Abdomên superior					-	-	-	0	0	1	0		1	0,14
Cervical					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Globo Ocular					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Joelho					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Mama					-	-	-	-	1	0	0		1	0,14
Obstétrico					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Ombro					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Partes Moles					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Pélvico					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Próstata					-	1	-	-	0	0	0		1	0,14
Renal					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Tireóide					-	2	-	3	1	5	1		12	1,71
Tórax					-	-	-	1	0	0	0		1	0,14
Transvaginal					-	1	-	-	1	0	0		2	0,29
Vias Urinárias/Renal					-	2	-	4	0	1	3		10	1,43
Outros					-	-	-	1	0	0	0		1	0,14
Total					-	18	-	24	9	21	11		83	11,86
Média Diária						0,60		0,77	0,30	0,68	0,37		2,72	0,54
3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					-	2	-	0	0	2	0		4	0,57
Clínica Médica					-	16	-	23	7	17	11		74	10,57
UTI Adulto					-	-	-	1	2	2	0		5	0,71
Total					-	18	-	24	9	21	11		83	11,86
Média Diária						0,60		0,77	0,30	0,68	0,37		2,72	0,54

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal total					-	-	-	-	-	36	34		70	10,00
Abdomên superior					-	-	-	-	-	2	3		5	0,71
Cervical					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Globo Ocular					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Joelho					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Mama					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Obstétrico					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Ombro					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Partes Moles					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Pélvico					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Próstata					-	-	-	-	-	1	0		1	0,14
Renal					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Tireóide					-	-	-	-	-	22	27		49	7,00
Tórax					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Transvaginal					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Vias Urinárias/Renal					-	-	-	-	-	3	3		6	0,86
Outros					-	-	-	-	-	0	0		-	-
Total					-	-	-	-	-	65	67		132	18,86
Média Diária										2,10	2,23		4,33	2,17

Total Exames Internos					0	18	0	24	9	21	11		83	11,86
Total Exames Externos					0	0	0	0	0	65	67		132	18,86
Total Exames Realizados					0	18	0	24	9	86	78		215	30,71

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					154	165	75	73	49	48	65		629	89,86
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0	0		-	-
EDA					388	353	271	334	217	218	376		2157	308,14
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Uresse					304	132	148	182	98	108	236		1208	172,57
Outros					1	2	4	0	0	0	0		7	1,00
Total					847	652	498	589	364	374	677		4001	571,57
Média Diária					27,32	21,73	16,06	19,00	12,13	12,06	22,57		130,88	18,70

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					3	2	1	1	3	2	2		14	2,00
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0	0		-	-
EDA					15	7	13	21	22	23	13		114	16,29
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Uresse					2	1	-	1	4	3	2		13	1,86
Outros					1	1	4	0	0	0	0		6	0,86
Total					21	11	18	23	29	28	17		147	21,00
Média Diária					0,68	0,37	0,58	0,74	0,97	0,90	0,57		4,80	0,69

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					2	1	2	1	1	2	0		9	1,29
Clínica Médica					17	7	8	16	26	22	16		112	16,00
UTI Adulto					2	3	8	6	2	4	1		26	3,71
Total					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**	**28**	**17**		**147**	**21,00**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**	**0,74**	**0,97**	**0,90**	**0,57**		**4,80**	**0,69**
											1			
3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia					151	163	74	72	46	46	63		615	87,86
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0	0		-	-
EDA					373	346	258	313	195	195	363		2043	291,86
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Uresse					302	131	148	181	94	105	234		1195	170,71
Outros					-	1	-	0	0	0	0		1	0,14
Total					**826**	**641**	**480**	**566**	**335**	**346**	**660**		**3854**	**550,57**
Média Diária					**26,65**	**21,37**	**15,48**	**18,26**	**11,17**	**11,16**	**22,00**		**126,08**	**18,01**
Total Exames Internos					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**	**28**	**17**		**147**	**21,00**
Total Exames Externos					**826**	**641**	**480**	**566**	**335**	**346**	**660**		**3854**	**550,57**
3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					23	23	25	36	23	19	23		172	24,57
Colonoscopia					82	67	80	109	96	77	66		577	82,43
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Retossigmoidoscopia					11	3	-	11	4	5	6		40	5,71
Outros					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Total					**116**	**93**	**105**	**156**	**123**	**101**	**95**		**789**	**112,71**
Média Diária					**3,74**	**3,10**	**3,39**	**5,03**	**4,10**	**3,26**	**3,17**		**25,79**	**3,68**
3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					-	1	1	2	0	1	3		8	1,14
Colonoscopia					6	2	5	5	3	6	6		33	4,71
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Ligadura Hemorragica					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Retossigmoidoscopia					-	-	-	0	0	1	1		2	0,29
Outros					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Total					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**	**8**	**10**		**43**	**6,14**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**	**0,23**	**6**	**0,26**	**0,33**		**7,30**	**1,04**
3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					1	-	2	0	0	0	0		3	0,43
Clínica Médica					5	3	4	7	2	8	10		39	5,57
UTI Adulto					-	-	-	0	1	0	0		1	0,14
Total					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**	**8**	**10**		**43**	**6,14**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**	**0,23**	**0,10**	**0,26**	**0,33**		**1,40**	**0,20**
3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia					23	22	24	34	23	18	20		164	23,43

Coloroscopia					76	66	75	104	93	71	60		544	77,71
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0	0			-	-
Retossigmoidoscopia					11	3	-	11	4	4	0		33	4,71
Outros					-	-	-	0	0	0	5		5	0,71
Total					**110**	**90**	**99**	**149**	**120**	**93**	**85**		**746**	**106,57**
Média Diária					**3,55**	**3,00**	**3,19**	**4,81**	**4,00**	**3,00**	**2,83**		**24,38**	**3,48**
Colonoscopia Total Exames Internos					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**	**8**	**10**		**43**	**6,14**
Colonoscopia Total Exames Externos					**110**	**90**	**99**	**149**	**120**	**93**	**85**		**746**	**106,57**
Total Geral Exames Internos					**27**	**14**	**24**	**30**	**32**	**36**	**27**		**190**	**27,14**
Total Geral Exames Externos					**936**	**731**	**579**	**715**	**455**	**439**	**745**		**4600**	**657,14**
TOTAL					**963**	**745**	**603**	**745**	**487**	**475**	**772**		**4790**	**684,29**
3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					58	54	49	76	55	76	80		448	64,00
Clínica Médica					13	32	32	42	44	26	31		220	31,43
UTI Adulto					-	-	12	16	0	5	5		38	5,43
Total					**71**	**86**	**93**	**134**	**99**	**107**	**116**		**706**	**100,86**
Média Diária					**2,29**	**2,87**	**3,00**	**4,32**	**3,30**	**3,45**	**3,87**		**23,10**	**3,30**
Total Exames Internos					**71**	**86**	**93**	**134**	**99**	**107**	**116**		**706**	**100,86**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**	**76**	**68**	**54**	**64**		**262**	**37,43**
Total Exames Realizados					**71**	**86**	**93**	**210**	**167**	**161**	**180**		**968**	**138,29**
3.12. Total SADT Internos														
Laboratório					0	0	0	0	8.309	8.931	8.245		17176	8.588,00
Mamografia					0	0	0	0	0	0	-		0	0
Raio-x					324	318	344	482	483	417	494		2862	408,86
Tomografia					22	36	40	54	46	45	22		265	37,86
Ultrassonografia					0	18	0	24	9	21	11		83	11,86
Endoscopia					27	14	24	30	32	36	27		190	27,14
Eletrocardiograma					71	86	93	134	99	107	116		706	100,86
Hemoterapia					0	0	0	0	0	0	0		0	-
Total					**444**	**472**	**501**	**724**	**8.978**	**9.557**	**8.915**		**21282**	**9.174,57**
3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório					-	-	-	-	6.274	5.525	6.478		18.277	6.092,33
Mamografia					0	0	0	0	0	0	-		0	0
Raio-x					0	0	0	0	70	156	254		480	68,57
Tomografia					0	0	56	87	117	71	58		389	55,57
Ultrassonografia					0	0	0	0	0	65	67		132	18,86
Endoscopia					936	731	579	715	455	439	745		4.600	657,14
Eletrocardiograma					0	0	0	76	68	54	64		262	37,43
Total					**936**	**731**	**635**	**878**	**6.984**	**6.310**	**7.666**		**24.140**	**6.929,90**
3.14.TOTAL GERAL SADT					**1380**	**1.203**	**1136**	**1.602**	**15962**	**15.867**	**16581**		**45.422**	**16.104,48**
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														

Desjejum					944	811	844	979	1.038	942	990		6548	935,43
Colação					944	815	844	979	1.038	942	990		6552	936,00
Almoço					942	810	843	979	1.005	942	990		6511	930,14
Lanche					949	815	844	979	1.005	942	990		6524	932,00
Jantar					943	816	844	979	1.005	942	990		6519	931,29
Ceia					943	816	844	979	1.005	942	990		6519	931,29
Dieta Enteral					211	174	277	371	334	287	210		1864	266,29
Suplementação V.O.					-	5	8	6	11	123	52		205	29,29
Lactário - Mamadeiras					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Outros - U/E					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total					**5876**	**5062**	**5348**	**6251**	**6441**	**6062**	**6202**		**41242**	**5.891,71**
Média Diária					**189,55**	**168,73**	**172,52**	**201,65**	**214,70**	**195,55**	**206,73**		**1.349,42**	**192,77**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários					2.442	2.630	2.274	2.426	2.373	2.332	2.169		16646	2.378,00
Acompanhantes					2.102	2.207	2.244	2.962	1.182	3.237	3.660		17594	2.513,43
Médicos					139	222	214	182	258	180	166		1361	194,43
Clínica Cirúrgica					-	244	178	279	369	272	203		1545	220,71
Clínica Médica					-	504	326	776	818	528	356		3308	472,57
UTI Adulto					-	18	10	19	5	16	23		91	13,00
Total					**4683**	**5825**	**5246**	**6644**	**5005**	**6565**	**6577**		**40545**	**5.792,14**
Média Diária					**151,06**	**194,17**	**169,23**	**214,32**	**166,83**	**211,77**	**219,23**		**1.326,62**	**189,52**

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica					1308,34	1246,89	1221,00	1503,70	1287,60	1006,40	1320,24		8.894,17	1.270,60
Clínica Cirúrgica					508,80	642,90	675,60	556,30	630,00	688,70	703,15		4.405,45	629,35
UTI					1381,02	2056,67	2589,80	2959,60	3084,60	2824,70	2801,20		17.697,59	2.528,23
Centro Cirúrgico/Obstetrico					2465,47	2274,01	2312,90	2503,30	2777,80	2295,30	2231,00		16.859,78	2.408,54
CME					799,54	722,05	726,60	756,00	568,20	614,30	573,70		4.760,39	680,06
Endoscopia					-	389,18	205,20	285,10	240,90	201,00	293,00		1.614,38	230,63
Laboratório					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Serviço de Higiene e Limpeza					145,37	363,95	332,40	358,60	332,50	320,10	310,15		2.163,07	309,01
Diagnóstico por Imagem					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Reabilitação/Fisioterapia					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Acolhimento/Emergência					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Retorno/Outros					660,00	-	-	7,70	66,60	20,60	10,36		765,26	109,32
Total					**7.268,54**	**7.695,65**	**8.083,60**	**8.930,30**	**8.988,20**	**7.971,10**	**8.242,80**		**57160,09**	**8.165,73**
Média Diária					**234,47**	**256,52**	**260,11**	**288,07**	**299,61**	**257,13**	**274,76**		**1.870,68**	**267,24**

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Amaciante liquido(sol tex)					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Agente ant-cloro(cheor)/retorno					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clax prof					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clax beta					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clax pen					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Clax confort					-	-	-	-	-	-	-		-	-
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	8.242,80		57.160,09	8.165,73
Média Diária Kg Roupas Lavadas					234,47	256,52	260,11	288,07	299,61	257,13	274,76		1.870,68	267,24
ML Produtos Utilizados					0,00	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	0,00

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

4.3. Manutenção

4.3.1. Reparos por Área

Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais					4	-	3	8	1	3	0		19	2,71
Alvenaria					1	-	4	2	1	0	0		8	1,14
Carpintaria					3	22	7	0	4	5	0		41	5,86
Elétrica					25	23	43	34	10	19	34		188	26,86
Eletrônica					5	-	-	0	0	0	0		5	0,71
Hidráulica					11	25	14	27	16	16	11		120	17,14
Marcenaria					6	20	13	20	10	7	2		78	11,14
Mecânica					-	-	1	4	5	6	0		16	2,29
Manutenção					3	0	0	1	0	0	0		4	0,57
Pintura					3	9	22	15	7	8	2		66	9,43
Refrigeração					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Telefonia					-	-	-	0	0	0	0		-	-
Outros					10	9	2	3	1	4	4		33	4,71
Total					**71**	**108**	**109**	**114**	**55**	**68**	**53**		**578,00**	**82,57**
Média Diária					**2,29**	**3,60**	**3,52**	**3,68**	**1,83**	**2,19**	**1,77**		**18,88**	**2,70**

4.3.2. Reparos por Setor

Acolhimento					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Administração					6	11	13	6	1	0	2		39	5,57
Agência Transfusional					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Almoxarifado					-	2	-	-	0	1	1		4	0,57
Ambulatório					1	6	5	1	0	0	0		13	1,86
Assistência Social					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Central de Regulação					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Central Telefônica					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Centro Cirúrgico					4	5	1	5	6	8	7		36	5,14
Clínica Cirúrgica					11	13	5	11	1	10	5		56	8,00
Clínica Médica					13	13	29	20	8	8	10		101	14,43
Compras					-	-	-	-	1	0	1		2	0,29
Coordenação de apoio					-	-	1	-	0	0	0		1	0,14
UTI Adulto					-	19	11	16	15	4	0		65	9,29
CME - Central de Materiais Esterilizados					4	-	1	2	3	4	1		15	2,14
Departamento de Pessoal					-	-	5	-	0	0	1		6	0,86
Diagnóstico por Imagem					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Endoscopia					4	2	-	7	1	2	2		18	2,57
Enfermagem					0	0	-	5	0	0	0		5	0,71
Farmácia					1	2	1	-	1	0	1		6	0,86
Financeiro					1	-	3	1	0	0	0		5	0,71
Higienização					3	3	4	2	1	3	1		17	2,43
Laboratório					1	3	1	4	1	0	0		10	1,43
Lactário					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Lavanderia					-	-	-	-	0	0	0		-	-
Manutenção					3	3	16	13	7	16	12		70	10,00
NEP					1	-	-	3	0	1	3		8	1,14
Patrimônio					1	-	-	1	0	5	0		7	1,00
Portaria					-	1	-	1	0	0	0		2	0,29
Recepção					8	-	2	-	0	1	1		12	1,71
Raio-x					1	-	7	1	0	0	0		9	1,29
RH					-	-	-	-	1	0	0		1	0,14
SCIH					-	-	-	2	2	0	1		5	0,71

Serviço de Atenção ao Usuário - SAU					-	1	-	1	3	0	0		5	0,71
SESMT					4	-	-	-	0	0	0		4	0,57
SND - Serviço de Nutrição e Dietética					2	5	4	10	3	3	4		31	4,43
Tecnologia da Informação					2	-	-	-	0	0	0		2	0,29
SADT					-	-	-	1	0	0	0		1	0,14
Ultrassonografia					-	1	-	-	0	0	0		1	0,14
Outros					-	18	-	1	0	2	0		21	3,00
Total					**71**	**108**	**109**	**114**	**55**	**68**	**53**		**578**	**82,57**

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

4.5. Encadernação														
Administração					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Contabilidade					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Recursos Humanos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Assessoria					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Diretoria de Apoio					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Enfermagem					-	-	-	-	-	-	-		-	-
NEP					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Estatística					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Manutenção					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Tesouraria					-	-	-	-	-	-	-		-	-
S.A.U					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Qualidade					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Faturamento					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SHL					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SND					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Segurança do Trabalho					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Metodos Gráficos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Patrimônio					-	-	-	-	-	-	-		-	-
CME					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Outros					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

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

4.7. Cópias														
Administração					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Agência Transfusional					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Ambulatório					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Central de Residuos					-	-	-	-	-	-	-			
Compras					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Contabilidade					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Diretoria					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Recursos Humanos					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Assessoria					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Enfermagem					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Segurança Trabalho					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Faturamento					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Serviço Social					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SADT					-	-	-	-	-	-	-		-	-
NEP					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SPP/Estatistica					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Manutenção					-	-	-	-	-	-	-		-	-
CME					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Atendimento					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Farmacia					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Almoxarifado					-	-	-	-	-	-	-		-	-
S.A.U.					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Laboratório					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SHL					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SPR					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SND					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Centro Cirurgico/Obstétrico					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Nutrição					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Financeiro					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SCIH					-	-	-	-	-	-	-		-	-
SESMT					-	-	-	-	-	-	-		-	-
UCI					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Urgência/Emergência					-	-	-	-	-	-	-		-	-
CCIH					-	-	-	-	-	-	-		-	-
TI					-	-	-	-	-	-	-		-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração					38	41	46	48	46	46	46		**311**	**44,43**
Segurança do Trabalho					1	1	1	1	1	1	1		**7**	**1,00**
Enfermeiros					24	29	28	27	28	28	28		**192**	**27,43**
Téc. Enfermagem					88	88	89	90	89	89	91		**624**	**89,14**
Aux. Enfermagem(Aux. Administrativo)					9	4	0	0	0	0	0		**13**	**1,86**
SND					26	26	26	26	26	25	26		**181**	**25,86**
Limpeza e Higiene					40	42	38	39	39	39	40		**277**	**39,57**
Serv. Processam. Roupa					6	4	6	6	5	6	6		**39**	**5,57**
Manutenção					6	6	6	6	6	6	6		**42**	**6,00**
Portaria					8	7	8	8	8	8	8		**55**	**7,86**
Recepção					6	6	6	7	7	7	7		**46**	**6,57**

Almoxarifado					3	5	4	3	3	3	3		24	3,43
Compras					2	2	2	2	2	2	2		14	2,00
Radiologia					0	0	4	4	4	4	4		20	2,86
Farmácia					20	20	19	19	19	18	18		133	19,00
Laboratório					0	0	0	0	0	0	0		-	-
Sub-Total 1					**277**	**281**	**283**	**286**	**283**	**282**	**286**		**1978**	**282,57**
Terceirizados					14	15	24	24	24	24	24		149	21,29
Sub-Total 2					**14**	**15**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**		**149**	**21,29**
Total Geral					**291**	**296**	**307**	**310**	**307**	**306**	**310**		**2127**	**303,86**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação					2	4	4	4	5	5	5		29	4,14
Superior					59	58	58	58	58	57	57		405	57,86
Superior Incompleto					6	6	6	6	5	5	5		39	5,57
Ensino Médio					180	183	188	189	189	189	192		1310	187,14

Ensino Médio Incompleto					3	3	3	3	2	2	3		19	2,71
Ensino Fundamental					25	24	22	22	22	21	21		157	22,43
Ensino Fundamental Incompleto					2	2	1	1	1	2	2		11	1,57
Sem Instrução					0	1	1	1	1	1	1		6	0,86
Total					**277**	**281**	**283**	**284**	**283**	**282**	**286**		**1976**	**282,29**
5.1.3. Corpo Clinico														
Médicos Pessoa Jurídica					65	50	50	61	62	76	65		429	61,29
Outros					0	0	0	0	0	0	0		-	-
5.1.4. Indices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias					0	0	0	0	0	0	0		-	-
Funcionários de Licenças/Afastamentos					1	0	0	0	0	0	3		4	0,57
Admissões					17	5	17	3	6	4	6		58	8,29
Demissões					3	11	4	2	7	5	2		34	4,86
Afastamentos					1	2	1	1	2	3	3		13	1,86
Nº de Funcionários/mês					277	281	283	284	283	282	286		1976	282,29
Faltas em dias					30	61	12,00	24	26	22	392		569	81,24
Índice de Absenteismo					0,35	0,72	0,14	0,27	0,33	0,25	4,56		6,63	0,95
Horas Extras					3.254,11	2.779,47	1.060,81	1.506,45	1.811,26	1.779,06	2.205,64		12191,18	2.031,86
Atrasos em Horas					185,57	66,45	463,36	577,30	573,92	468,34	575,24		2910,18	415,74
Índice de Funcionários por Leito					4,13	4,19	4,04	4,06	4,04	4,03	4,09		28,59	4,08
Índice de Funcionários por Leito Ocupado					7,84	7,43	7,29	6,18	5,66	6,06	6,68		47,14	6,73
Índice de Rotatividade					3,61	2,85	3,71	0,88	2,30	1,60	1,40		16,34	2,33
% do Pessoal - S. Adm					13,72%	14,59%	16,25%	16,78%	16,25%	16,31%	16,08%		110,00%	15,71%
% do Pessoal de Enfermagem					43,68%	43,06%	41,34%	40,91%	41,34%	41,49%	41,61%		293,44%	41,92%
% do Pessoal S.Apoio					42,24%	41,99%	42,05%	41,96%	42,05%	41,84%	41,96%		294,09%	42,01%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados					14	15	24	24	24	24	24		149	21,29
Outros não Empregados					0	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**	**1.285**		**9085**	**1.297,86**
Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72%**	**56,42%**	**55,44%**	**65,67%**	**71,48%**	**66,45%**	**61%**		**429,36%**	**61,34%**
Média Geral de Pacientes-Dia					**35,32**	**37,80**	**38,81**	**45,97**	**50,03**	**46,52**	**42,83**		**297,28**	**42,47**
Índice Geral de Giro de Leitos					**1,06**	**1,84**	**1,79**	**2,10**	**2,43**	**2,03**	**1,93**		**13,17**	**1,88**
Taxa Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**	**11,27%**	**8,89%**		**61,98%**	**8,85%**
Taxa de Mortalidade Operatória					**0,00%**	**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%**	**4,67%**		**25,40%**	**3,63%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas					**3,26**	**4,23**	**3,39**	**3,97**	**4,97**	**3,71**	**4,43**		**27,96**	**3,99**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas					**19,65**	**52,70**	**59,97**	**69,32**	**74,77**	**66,23**	**65,47**		**408,09**	**58,30**
Média Diária Refeições Servidas					**189,55**	**168,73**	**172,52**	**201,65**	**214,70**	**195,55**	**206,73**		**1349,42**	**192,77**
Média Diária de Kg Roupa Lavada					**234,47**	**256,52**	**260,11**	**288,07**	**299,61**	**257,13**	**274,76**		**1870,68**	**267,24**
ML de Procuto por Kg de Roupa Lavada					**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**		**-**	**-**
Nº de Dias do Mês	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	366	

Belém, 09 de Dezembro de 2016

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Alexandre Mezei
Direção Financeira-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

NOVEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL

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

Mês Referência Novembro 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 30 de Novembro de 2016.

2– ATIVIDADES MENSAIS

Como é de praxe, também neste mês de novembro nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários, visando acompanhar o crescimento dos serviços ofertados pelo CHJB. Acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de eliminarmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. 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 novembro alguns atendimentos em caráter informativo e de direcionamento a algumas lideranças, nos casos em que constatamos possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada pelo usuário atendido.

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**699**
1.1	Atendimentos em sala	**17**
1.2	Atendimentos por telefone	**58**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**54**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**570**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**76**

2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	75
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	1
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**812**
3.1	Internas	248
3.2	**Externas**	**564**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**3**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**3**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.593**

Fonte: CHJB – Novembro 2016

Neste mês de novembro realizamos dezessete (17) atendimentos em sala, porém desse total de usuários que nos buscaram espontaneamente, apenas três quiseram formalizar suas queixas de forma manuscrita.

As três queixas formalizadas, foram devidamente respondidas de forma satisfatória, de modo que os usuários verbalizaram gratidão na ocasião em que realizamos o contato telefônico para darmos o retorno de seus manifestos. Os demais usuários foram atendidos, ouvidos e orientados acerca de suas manifestações e também relataram oralmente agrado em terem suas dúvidas e/ou queixas sanadas no atendimento feito pelo S.A.U.

Continuamos em novembro a buscar ativamente nos diversos setores do CHJB, a opinião e avaliação dos usuários, no intuito de obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 812 pesquisas de satisfação realizadas.

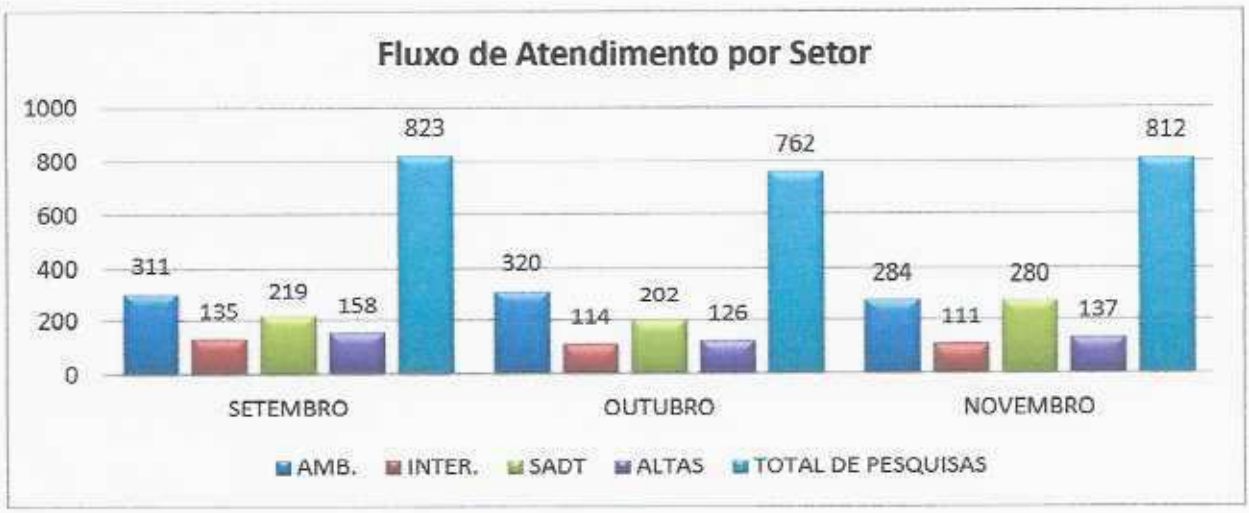
Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**284**
Internação	**111**
S.A.D.T	**280**
Alta Hospitalar	**137**
TOTAL	**812**

Fonte: S.A.U. CHJB – Novembro 2016

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

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



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

Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo S.A.U, nos meses de setembro, outubro e novembro, conforme demonstra o gráfico acima, é perceptível que houve uma oscilação do quantitativo final de pesquisas aplicadas, e isso deve-se à resistência de alguns usuários em participar da avaliação e ao envolvimento e participação do S.A.U em ações do GTH e em treinamentos promovidos pelo NEP/CHJB.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,62%	0,00%	0,54%	0,00%
Ruim	1,41%	0,10%	0,65%	0,00%
Regular	6,54%	0,68%	6,80%	0,51%
Bom	29,81%	8,10%	28,51%	6,02%
Ótimo	61,64%	91,13%	63,49%	93,47%
Total Resposta	**3.902**	**3.100**	**2.764**	**1.362**
% Satisfação	**91,44%**	**99,23%**	**92,00%**	**99,49%**

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

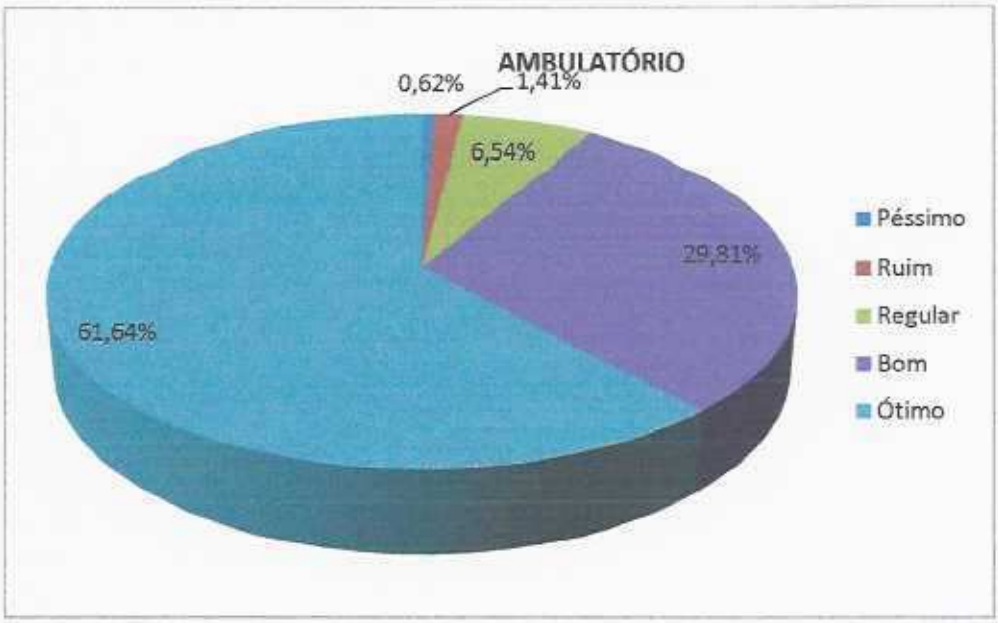
3 - ANÁLISES DOS DADOS

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 novembro o valor de **95,54%**. 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.

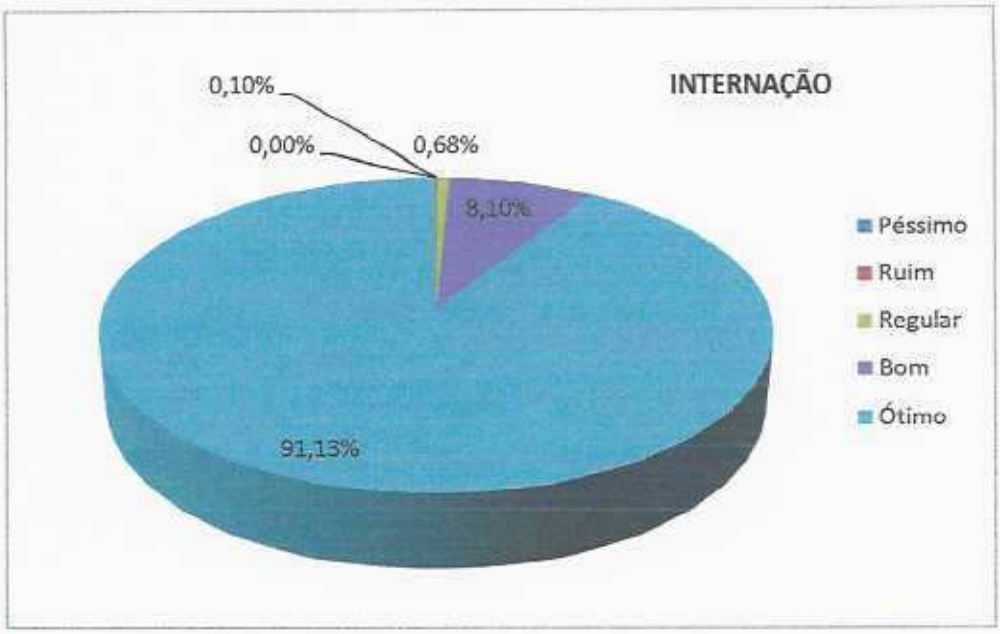
A satisfação no ambulatório obteve uma queda de 0,47% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 91,44% de satisfação.

Neste setor foi gerado o maior número de reclamações, atingindo o percentual de 69,23% de queixas registradas oficialmente nos questionários de pesquisa de satisfação e nos folders coletados nas caixas de sugestões. Considerando essas manifestações formais, constatamos como causas da pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas: a demora no atendimento do laboratório e em virtude disso, quatro dos seis usuários que registraram essa queixa, acrescentaram em seus manifestos a necessidade de contratação de mais colaboradores para agilizar o atendimento; outra queixa recorrente diz respeito ao fluxo de agendamento de retorno pós consulta, uma vez que os usuários alegaram que anteriormente não havia essa espera, pois assim que o paciente saía de sua consulta, prontamente o mesmo conseguia aprazar o seu retorno; semelhante a essa queixa, houve uma reclamação voltada ao fato da marcação de consulta ocorrer em determinados dias; também considerada repetida, a reclamação sobre a falta de previsão de marcação de exames, obteve o total de cinco registros formalizados; tivemos a repetição da queixa da água do bebedouro que é quente; do Ar condicionado que não refrigera o ambiente; da porta de vidro que não funciona há meses; da ausência de assentos específicos para obesos; como também a necessidade de se viabilizar mais assentos comuns no setor; houve também duas reclamações acerca do mau atendimento dos recepcionistas do setor; dois usuários registraram insatisfação em relação ao desrespeito ao atendimento das prioridades amparadas por lei; tivemos descontentamentos referentes às consultas e exames aprazados a longo prazo; outra queixa se voltava a necessidade do hospital oferecer um café (lanche) aos pacientes que vêm coletar exame de sangue; uma usuária manuscreveu insatisfação relacionada a falta de álcool nos dispensers; e por fim houve uma reclamação direcionada a uma Técnica de Enfermagem durante o atendimento ao paciente que aguarda cirurgia eletiva.



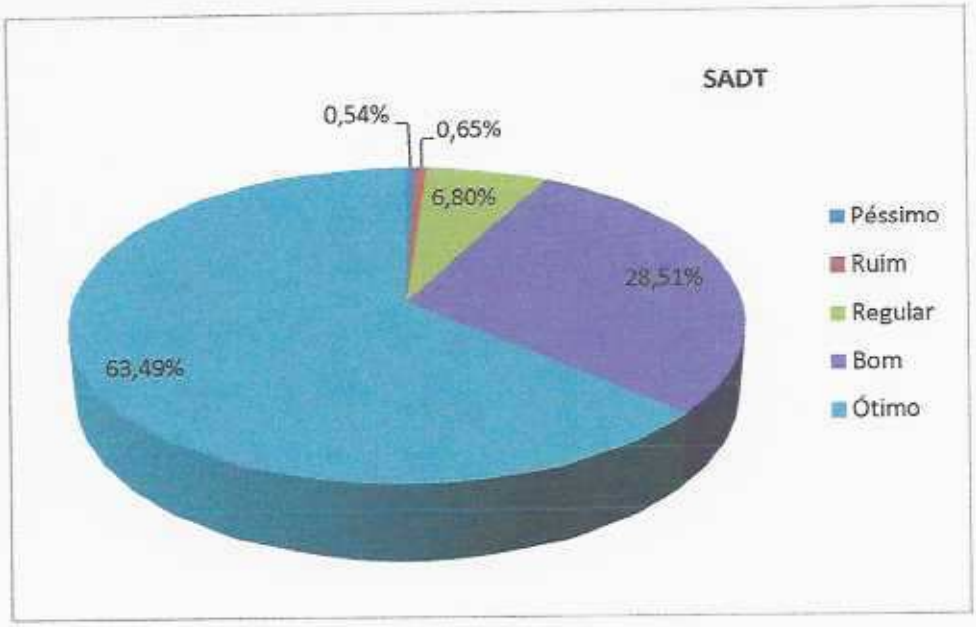
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação indicaram satisfação de 99,23%. Em comparação ao resultado do mês passado, este segmento obteve também uma diminuição na satisfação dos usuários (↓de 0,27%) e apesar disso, ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 39 registros em caráter reclamatório, 12,82% corresponderam às queixas originadas neste setor.

Dentre os assuntos que foram pauta para os registros formais, a maioria deles é considerada contumaz, pois as queixas diziam respeito ao não funcionamento do aparelho de condicionador de ar; do não funcionamento do frigobar; do televisor; houve também registro referente ao desagrado com o SHL; um usuário apontou descontentamento com relação à ausência de visita do Staff; e encerrando o rol de reclamações no segmento Internação, tivemos o desagrado sobre o odor fétido que exalava do esgoto do banheiro de uma enfermaria.



No canal SADT também tivemos uma queda de 0,35% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de novembro, alcançando o valor de 92% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam seis registros formais, o que equivale a 15,39% das reclamações totais do mês de novembro. Esses descontentamentos são em sua maioria também 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; também houve um registro de insatisfação em relação ao desrespeito ao atendimento das prioridades amparadas por lei; e por último um usuário queixou-se da falta de humanização no atendimento da recepção principal.



O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 99,49% e assim como nos outros setores, este também obteve uma discreta diminuição na avaliação de nossos usuários, tendo decaído em 0,27%, se comparado com a avaliação do mês de outubro.

Neste setor tivemos apenas uma queixa formalizada, o que equivale ao percentual de 2,56% do total de reclamações oficializadas em forma de memorando. Os problemas apontados nesse manifesto diziam respeito ao desjejum servido tardiamente; à troca de lençóis de cama só quando solicitada e ao desagrado relacionado ao atendimento dos técnicos de Enfermagem do 3º andar.

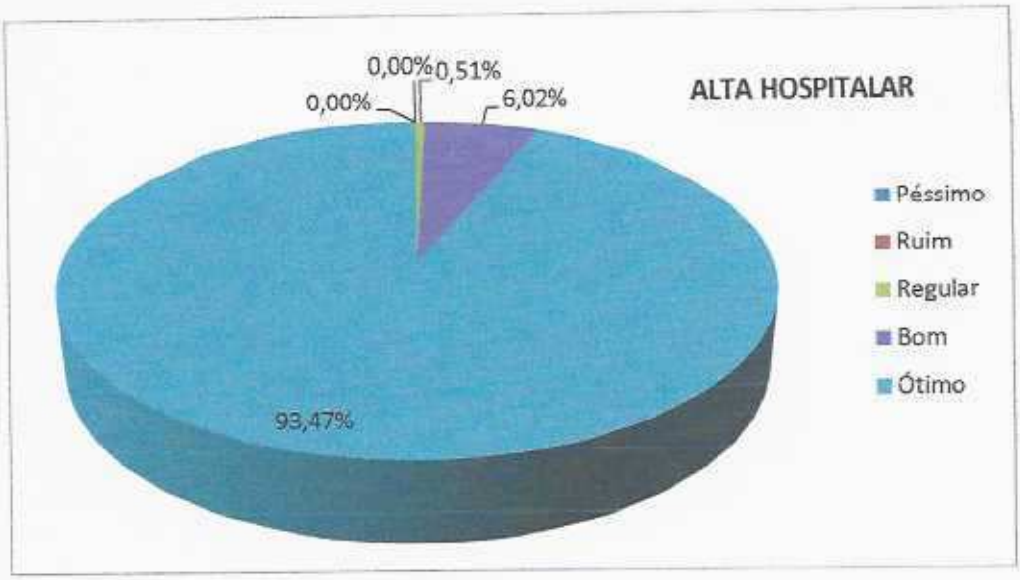
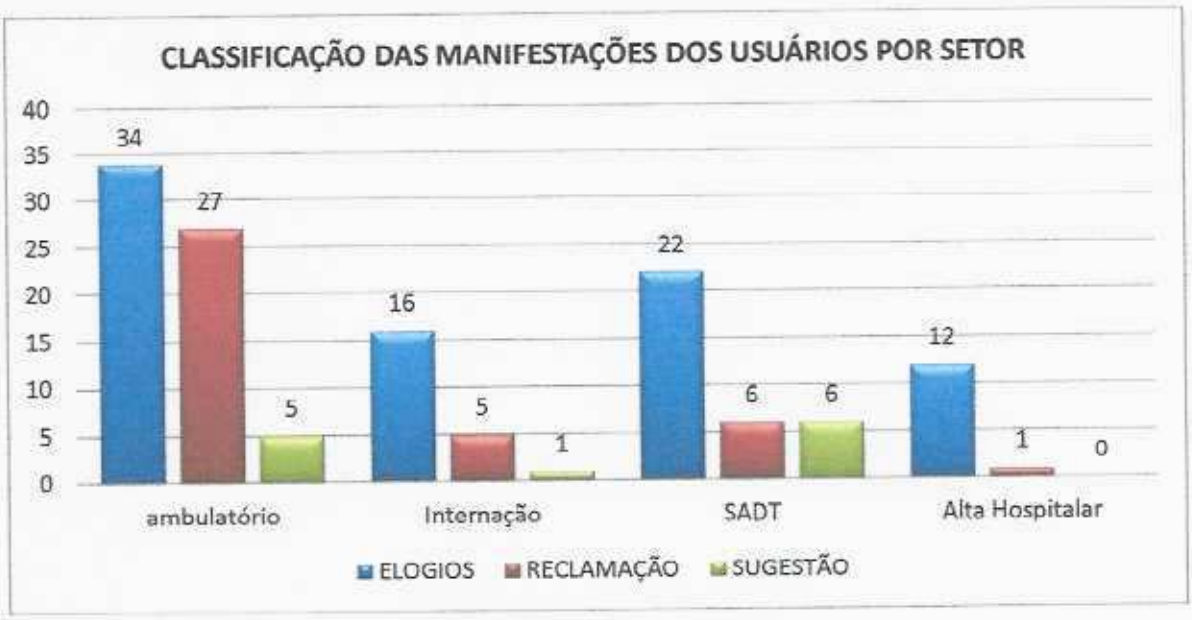


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB– Novembro 2016

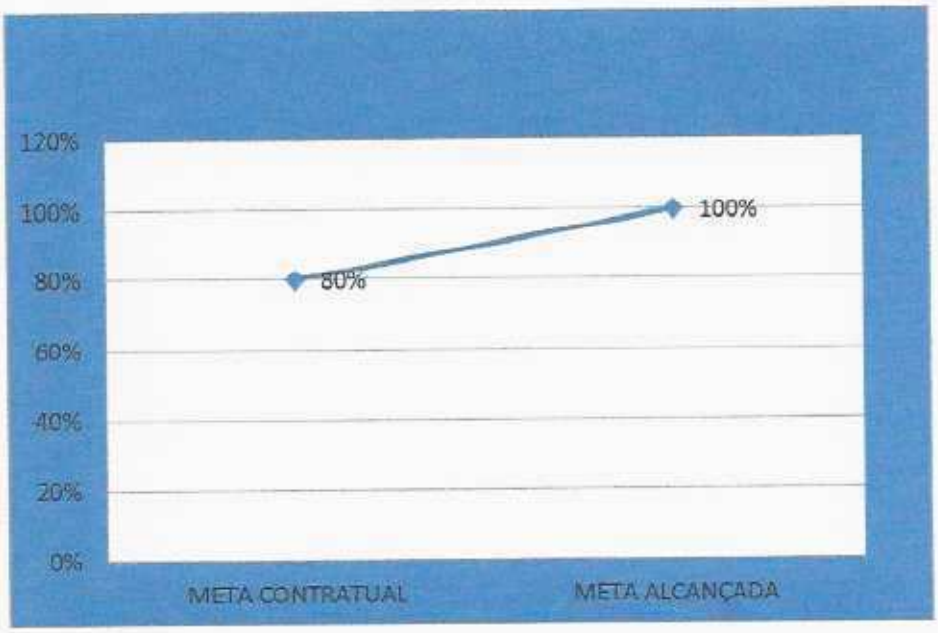
Ao analisarmos as 812 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de novembro, concluímos que 16,62% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 135 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 135 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 62,22% referiam-se a registros em caráter de elogio; 28,89%

condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 8,89% 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	**84**
Sugestões	**12**
Reclamações	**39**
Reclamações Solucionadas	**39**
Meta Contratual	**80%**
Meta Realizada	**100%**

Fonte: S.A.U. CHJB – Novembro 2016



Assim como em todos os outros meses, é importante enfatizar que o número de queixas discriminadas na tabela é maior que o número de reclamações em memorando, visto que 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	06
Assentos insuficientes	05
Exames sem previsão para agendamento	05
Atendimento às prioridades não respeitado	03
Condicionador de ar com defeito	03
Desagrado com o atendimento de téc.de Enfermagem	02
Desagrado com o atendimento da recepção do ambulatório	02
Consulta agendada muito distante	02
Fluxo de agendamento de retorno pós consulta	02
Frigobar com defeito	02
Ausência de visita do Staff	01
Demora no atendimento na EDA	01
Bebedouro com água quente no ambulatório	01
Porta de vidro do ambulatório com defeito	01
Desagrado com o SHL	01
Televisor com defeito	01
Exame agendado muito distante	01

Recepção precisa ser mais humanizada	01
Esgoto do banheiro com odor desagradável (L413)	01
Fornecimento de café para paciente pós ex.laboratório	01
Desjejum tarde	01
Ausência de álcool no dispenser no ambulatório	01
Poltrona para obeso no ambulatório	01
Marcação de consulta em dia específico	01
Troca de lençóis só quando solicitada	01
TOTAL	**47**

Fonte: S.A.U. CHJB – Novembro 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

Em novembro conseguimos novamente aumentar o quantitativo de pesquisas realizadas, em comparação ao mês passado. O empenho maior foi direcionado ao setor de SADT, visto que é neste setor que está havendo o crescimento da oferta de serviços ao público externo. Outro setor que também contribuiu para a elevação do número final de pesquisas aplicadas foi o de Alta Hospitalar, pois neste mês tivemos também um aumento do número de saídas em relação ao mês de outubro. Contudo nos segmentos Ambulatório e Internação, obtivemos um pequeno

déficit, que apesar da queda não repercutiu negativamente no alcance da meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX e Ecocardiografia)	**707**	**280**	**39,60 %**
Ambulatório	**1.996**	**284**	**14,22%**
Internação	**150**	**111**	**74%**
Alta Médica	**137**	**137**	**100%**
MÉDIA MÊS	**747,50**	**203**	**56,95%**

Fonte: CHJB– Referência: Novembro 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 Dezembro

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 dezembro, 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;

√ Solicitar tiragem/impressão do manual do usuário, à DAF;

Quem? SAU

Quando? Após entrega deste relatório.

Como? Através de e-mail institucional.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? 14 de Dezembro

Como? Planejando e efetivando a decoração do espaço em que será realizada a confraternização de final de ano, dos colaboradores do CHJB.

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

Acerca da pendência do mês passado (memorando de nº 597) e após intensa cobrança da devolutiva do memorando, obtivemos o retorno e consequentemente, a finalização do referido processo. O usuário responsável pela queixa foi notificado pelo SAU e recebeu nossas desculpas pela demora em dar-nos o retorno conclusivo de sua manifestação, porém como o autor do registro é um usuário frequente, o mesmo estava sendo ouvido e orientado constantemente pelo S.A.U e estava ciente das medidas que tinham sido tomadas, visto que o processo se tratava de descontentamento relacionado a atendimento desconforme os valores de humanização prezados pelo CHJB. O fluxo completo (finalizado) desse memorando encontra-se descrito mais adiante, no item "REGISTRO DE ATENDIMENTO - SUGESTÕES/FLUXOS".

As queixas relativas à demora em iniciar os exames videoscópicos e de laboratório, que estão representadas nos memorandos de nº 603, nº 617, nº 627, nº 652, nº 656, nº 678 e nº 679 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. É importante destacar que no setor de EDA houve uma significativa redução de queixas com esse teor, tanto é que nesse mês de novembro, apenas um registro em caráter de reclamação foi formalizado, o que nos fez concluir que as medidas de correção que a coordenação do setor afirmou ter tomado, estão sendo notadas no dia a dia. A respeito da demora no atendimento do

laboratório, que nesse mês recebeu seis reclamações formais, a Coordenação do setor manifestou-se novamente afirmando já ter solicitado à direção da empresa que presta serviço ao CHJB, a contratação de mais um colaborador para agilizar o atendimento, no entanto essa medida de melhoria está condicionada à ampliação do espaço físico do setor, que está em fase de planejamento pela nossa direção, contudo ainda sem tempo determinado.

Os registros que condizem aos memorandos de nº 605, nº 623, nº 624, nº 631, nº 632, nº 648, nº 649, nº 661, nº 681 e nº 688 tratam de sugestões e reclamações que dependem da verba de investimento para serem resolvidas, pois são aquisições de bens materiais (poltronas) e ampliação ou reforma de espaços físicos que já estão em planejamento, porém necessitam aguardar liberação da verba de investimento. Com relação às poltronas, os setores de apoio, atendimento e SADT já realizaram levantamento de necessidade de quantitativo e solicitaram ao setor de compras, cotação para futura aquisição. Serão também passíveis de acompanhamento de efetivação.

Os manifestos dos memorandos de nº 655, nº 667, nº 687 e nº 689, 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 de usuários, o que por vezes ocasiona adversidades como essas.

As manifestações acerca de fornecimento de lanche pós-exames que pedem jejum, conforme indicam os memorandos de nº 615 e nº 678 já foram autorizadas pela diretoria, segundo o que afirma a coordenadora de um dos setores envolvidos, todavia há necessidade de avaliar com bastante resguardo essa questão, pois a equipe médica do setor de endoscopia teme o potencial risco de ocorrer intercorrências (broncoaspiração) em virtude do paciente ainda estar sob o efeito de anestesia. No setor de laboratório, devido o espaço físico ser ínfimo e ainda temporário, no momento não há possibilidade de viabilização desse serviço. Dessa forma essa sugestão será avaliada futuramente com mais cautela a fim de se minimizar os riscos.

As insatisfações relativas a procedimentos envolvendo agendamento de exames indisponíveis, mencionadas nos memorandos de nº 620, nº 625, nº 653, nº 658 e nº 659, 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.

As queixas sobre a longa distância para as datas que são agendadas as consultas e exames, conforme tratam os memorandos de nº 598, nº 621 e nº 654, foram apresentadas as suas respectivas lideranças, que justificaram a ocorrência do fato devido a demanda de procura ser muito superior a cota de serviços disponíveis aos nossos usuários.

Os manifestos, em caráter de reclamação ou sugestão, relativos à oferta de serviços, fluxos de atendimento dos serviços, rotinas e processos de trabalho, conforme tratam os memorandos de nº 601, nº 602, nº 606, nº 607, nº 609, nº 626, nº 629 e nº 686, segundo o que as lideranças informaram, estão avaliando a funcionalidade das prováveis soluções para cada problema apontado, levando em consideração se a mudança nos fluxos e rotinas trará benefícios e conforme a complexidade individual, todas as idéias e planos de alteração estão sendo estudados com prudência, visando sempre à melhoria dos atendimentos e serviços.

Acerca das citações que envolvem a hotelaria no ambiente hospitalar, de acordo com os registros manuscritos nos memorando de nº 616, nº 651, nº 665 e nº 686, foram parcialmente resolvidos, pois os descontentamentos relativos ao conforto térmico nas enfermarias e a troca de rouparia, imediatamente foram solucionados e devidamente orientados acerca das normas para a realização de tal serviço, o restante, que envolve compra de peças danificadas, aguardarão a compra dos itens necessários para efeito de substituição. Estas pendências serão monitoradas pelo S.A.U.

Os memorandos de nº 599, nº 600, nº 604, nº 630, nº 657, nº 684 e nº 686, em sua essência, trazem questionamentos a respeito de posturas, condutas profissionais, ou seja,

abordam insatisfações sobre questões comportamentais referentes aos atendimentos realizados por alguns colaboradores, foram tratados em reuniões com suas lideranças e serão trabalhados de forma mais incisiva em treinamentos futuramente agendados junto ao NEP.

As críticas e/ou sugestões voltadas à obediência ao atendimento das prioridades realizadas por um setor, conforme tratam os memorandos de nº 608, nº 622, nº 628 e nº 650, foram esclarecidas pelo coordenador do setor citado que esses procedimentos são respeitados diariamente, visto que são considerados obrigatórios, com base na lei 10.048/00.

Os 84 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de novembro permanecemos com os mesmos serviços já existentes, porém temos previsão de ofertar exames de PAFF e Holter, no mês de dezembro.

Dessa forma, o Serviço Auxiliar de Diagnose e Terapia será no próximo mês contemplado com mais serviços para atender ao público que se encontra na esfera ambulatorial.

Destarte, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (ambulatorial): 25 exames de E.C.G, 58 Ecocardiogramas, 142 Raio X (diversos), 34 USG, 376 Endoscopias, 66 Colonoscopias e 06 retossigmoidoscopias.

Visando atender uma parcela significativa de usuários que buscam atendimento nesse segmento (SADT), procuramos constantemente realinhar os nossos fluxos de atendimento.

As adversidades que enfrentamos nesse mês, são recorrentes e se resumem no descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de algumas lideranças e na negativa de muitos usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Quando nos deparemos com essas objeções, nos esforçarmos em esclarecer para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de

competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente.

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

Supervisora do S.A.U

Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

NOVEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►Usuário: 309 xxxxxxxx (em 10/11/2016)

Elogio: O serviço do maqueiro Alexandre é excelente, o tempo todo ele passa confiança para os pacientes.(FOLDER)

Nº 02 ►Usuário: 3____ xxxxxxx (em 10/11/2016)

Elogio: Serviço de maqueiro do profissional Alexandre é excelente, muito paciente e cuidadoso com os pacientes. Equipe de enfermagem excelente, todas as equipes são ótimos profissionais.(FOLDER)

Nº 03 ►Usuário: 311-A Lílian Souza (em 16/11/2016)

Elogio: O tempo que passei aqui não foi um dos melhores para mim, porém teve uma equipe de profissionais que fizeram e se esforçaram para que esses dias se tornassem mais confiante e que tudo daria certo e foi o que aconteceu. Meu muito obrigada vai para todos os médicos que se empenharam em me ajudar a atravessar e superar esses dias difíceis (Dr. Antonio Fialho, Daniel Tomé, Daniel Bitar, Drª. Larissa), com suas sabedorias, experiência e paciência, consegui superar. Aos enfermeiros(as): Carlos, Larissa, Elaine, pelos curativos noturnos/tarde. Aos técnicos Gisele, Gerson, Silvana, Soraia, Ana, Débora, Edelson. Gisele, Débora e Gerson pelos curativos matinais. Silvana pela atenção, massagens. A limpeza que sempre teve a paciência de esperar eu tomar banho quase 10h40 para poder realizar a limpeza do banheiro. Obrigada pela compreensão. (FOLDER)

Nº 04 ►Usuário: 307-B Antônio Carlos Reis (em 18/11/2016)

Elogio: Só tenho elogios a respeito de tudo, quanto à limpeza e os demais. Parabéns que todos continuem sendo bons profissionais. Reclamações não tive, pois fui muito bem recepcionado.

Nº 05 ►Usuário: 310-A Cristiane Araújo Cadoral (em 18/11/2016)

Elogio: Só tenho a agradecer a equipe que me acompanhou todos os dias em que fiquei internada aqui, obrigada à equipe do Dr. Rafael Maia pela atenção, obrigada ao enfermeiro, enfermeira, pessoal da limpeza que até entrando no quarto dão bom dia pra nós. As moças da cozinha que até se preocupam se já podemos mastigar ou não, uma até bateu a sopa pra mim, não lembro o nome dela. Mas enfim, foi ótimo o meu atendimento aqui, não faltou nada, obrigada a todos de coração. Que vocês continuem com esta dedicação com todos, obrigada de verdade.

Nº 06 ►Usuário: 305 Lilian Carla Gonzaga Lacerda (em 18/11/2016)

Elogio: Do começo ao fim de meu tratamento só posso dizer que foi e está sendo tudo muito bom, o atendimento é maravilhoso. Me senti muito bem, como se estivesse entre meus familiares. Muito obrigada a todos!!!

Nº 07 ►Usuário: 3____ Maura Batista de Souza (em 22/11/2016)

Elogio: Obrigada por tudo a todos, que Deus vos ajude e retribua a todos, meu muito obrigada.(FOLDER)

Clinica médica

Nº 08 ►Usuário: 5___ Marília Carla (em 01/11/2016)

Elogio: Mônica da higienização e outros funcionários ótimos, estão de parabéns pela direção do hospital.

Nº 09 ►Usuário: 4___ Gisele dos Santos Souza (em 05/11/2016)

Elogio: Tudo aqui é excelente. Gosto do atendimento, conforto. Os médicos e os enfermeiros estão de parabéns.(FOLDER)

Nº 10 ►Usuário: 4____ Taís C. Santana de Oliveira (em 07/11/2016)

Elogio: Muito bom, gostei muito, eu jamais vou esquecer. Tudo de bom, só o filé, gostei muito mesmo. Os médicos, enfermeiros e os da limpeza, ótimos.(FOLDER)

Nº 11 ►Usuário: 407 Mateus Brito (em 11/11/2016)

Elogio: Só gostaria de agradecer por toda a atenção e cuidado que o meu filho teve neste lugar, o respeito e a paciência que tiveram com ele, o meu muito obrigado por tudo, que Deus os abençoe.

Nº 12 ►Usuário: 4____ Maria da Sena Cruz Cunha (em 17/11/2016)

Elogio: Todas as equipes dos três turnos foram muito educadas e eficientes.(FOLDER)

Nº 13 ►Usuário: 413 Ruth Nunes do Nascimento (em 21/11/2016)

Elogio: Bom esse hospital pra mim está sendo o melhor aqui em Belém, porque a minha mãe está sendo assistida, os médicos são bem dedicados, eu sei que o caso dela é grave, mas pra Deus nada é impossível, os médicos fazem tudo pra dar uma qualidade de vida melhor pra ela. Minha mãe, Ruth, fazia tratamento há 20 anos na Santa Casa, ela começou com o Dr. Carivado Bulhões, ele deu uma qualidade de vida boa pra ela e depois ele se aposentou e vieram vários e vários médicos que cuidaram dela, mas não era com aquela dedicação que aqui no hospital Jean Bitar, ela foi acolhida com toda dedicação dos médicos, eu recomendo esse hospital para muitas pessoas. Futuramente quero fazer parte dessa equipe maravilhosa de técnicos de enfermagem, poder ajudar as pessoas, dar uma qualidade de vida boa.

Nº 14 ►Usuário: 405-A Claudionor Cirino (em 22/11/2016)

Elogio: Quero parabenizar a todos funcionários deste hospital Jean Bitar, dos médicos até serviços gerais, também elogio a todos funcionários enfermeiros e grandes maqueiros do nosso ambulatório do Jean Bitar e também os funcionários do SAU. Obrigado a todos.

Nº 15 ►Usuário: 5____ Elza Helena (em 27/11/2016)

Elogio: Gostei muito, muito interessante esse hospital, muito organizado, bem asseado, o tratamento muito bom, estou admirada do tratamento e da organização.

Nº 16 ►Usuário: 5____ Vanderley Marques da Silva (em 27/11/2016)

Elogio: O trabalho feito com amor supera todos os obstáculos. É com muita alegria e felicidade, por ter encontrado essas equipes de tarbalho no meu tratamento, na minha recuperação da saúde. E rogo ao Nosso Senhor Jesus Cristo que os ilumine cada vez para o bom desenvolvimento dos trabalhos.

SADT

Nº 17 ► Usuário: Iraene Garcia de Oliveira (em 03/11/2016)

Elogio: É de órgãos como esses que nosso País precisa, atendimento nota 10.

Nº 18 ►Usuário: Jaquelina Paixão dos Santos (em 03/11/2016)

Elogio: É de um órgão público como o Jean Bitar que o nosso estado necessita. Se todos seguissem as normas e exigências desse hospital, a saúde em nosso estado seria nota 11.

Nº 19 ►Usuário: Vanessa Gonçalves Pereira (em 04/11/2016)

Elogio: O hospital é muito bom, o tratamento é ótimo.

Nº 20 ►Usuário: Yan Rocha (em 04/11/2016)

Elogio: Muito grato pela atenção dos enfermeiros, em especial Rose e Ari, da UTI. (FOLDER)

Nº 21 ►Usuário: Faustina Conceição de Sousa (em 09/11/2016)

Elogio: O atendimento é ótimo.

Nº 22 ►Usuário: Luzinete Santos Araújo (em 09/11/2016)

Elogio: É um bom hospital com funcionários bem educados e treinados. Só tem um pouco de demora na espera para consultas ou exames, mas entendo, pois é muito paciente para ser atendido.

Nº 23 ►Usuário: Maria Nadir Batista Neves (em 09/11/2016)

Elogio: É a 3ª vez que minha mãe – paciente é atendida neste hospital e que eu a acompanho. E em todas as vezes percebo o bom atendimento por profissionais envolvidos nas diversas atividades (endoscopia, colonoscopia e pequena cirurgia/dermatológica). Realmente parabenizo pela preparação técnica e "humana" dos profissionais que atendem nesse setor específico – endoscopia, que apesar de demorar o atendimento (faz parte pela demanda), tornam o mais agradável possível, prestando todas as informações e suporte possíveis. Parabéns à equipe.

Nº 24 ►Usuário: Silvia dos Anjos Ferreira (em 10/11/2016)

Elogio: É um hospital bem localizado, organizado, com um bom atendimento e principalmente um local que demonstra a preocupação com a higiene do hospital, é excelente.

Nº 25 ►Usuário: Elayne Suely Santiago (em 10/11/2016)

Elogio: De maneira alguma poderia sair daqui sem elogiar, toda equipe está de parabéns, pois hoje em dia é muito difícil encontrar lugar e funcionários trabalhando junto e com bom ânimo, atendendo a todos com mesmo objetivo. Então fica aqui meus parabéns a todos e meu muito obrigada.

Nº 26 ►Usuário: Maria Ivete da Silva Oliveira (em 10/11/2016)

Elogio: O hospital tem um excelente atendimento. Eu agradeço pelo atendimento.

Nº 27 ►Usuário: Ely Teixeira Pascoal (em 10/11/2016)

Elogio: Os funcionários foram muito atenciosos, educados, a limpeza estava boa. Que Deus abençoe a vocês, que trabalha neste local.

Nº 28 ►Usuário: Lexsandra da Silva Costa (em 11/11/2016)

Elogio: Vocês estão de parabéns por tudo, o que mais gostei mesmo foram o tratamento e a educação de todos os profissionais.

Nº 29 ►Usuário: Sheila Cristina S. Botelho (em 11/11/2016)

Elogio: Bom dia, bem não tenho o que reclamar do hospital, gostei de tudo, eu e minha tia que ficou esses dias no hospital. Bom atendimento. Refeição tudo ótimo. Parabéns a toda equipe. (FOLDER)

Nº 30 ►Usuário: Alexandre Salgado (em 16/11/2016)

Elogio: Tem um ótimo atendimento.

Nº 31 ►Usuário: Iracema Mendes Soares (em 16/11/2016)

Elogio: O hospital é excelente, equipe maravilhosa e competente.

Nº 32 ►Usuário: Célia Regina Rodrigues (em 17/11/2016)

Elogio: O atendimento foi ótimo e tranquilo, pela primeira vez, mas é bom.

Nº 33 ►Usuário: Edna Maria dos Santos Venâncio (em 17/11/2016)

Elogio: Hospital muito bom, com funcionários muito capacitados e com atendimento ótimo, com cara de hospital particular, parabéns Jean Bitar.

Nº 34 ►Usuário: Alice Maria Barbosa Ramos (em 21/11/2016)

Elogio: Pela primeira vez estou aqui neste hospital e logo tive boa impressão, fui bem recebida, os funcionários bem educados, um atendimento e acolhida perfeita, que Deus sempre os ilumine e continuem servindo ao povo com alegria e satisfação.

Nº 35 ►Usuário: Ariane Michilis (em 24/11/2016)

Elogio: Olha eu achei o atendimento muito bom, não tive qualquer tipo de problema.

Nº 36 ►Usuário: Andreza Batista Corrêa (em 28/11/2016)

Elogio: A equipe está de parabéns, todos muito atenciosos e cuidadosos, quem dera esse atendimento pudesse se expandir para todos os postos de atendimento de saúde, sejam eles públicos ou particulares.

Nº 37 ►Usuário: Joyceane Batista de Sousa (em 28/11/2016)

Elogio: A equipe do hospital Jean Bitar está de parabéns, o atendimento é ótimo.

Nº 38 ►Usuário: Maria Silva Souza Sérgio (em 28/11/2016)

Elogio: Foi tudo de bom.

Ambulatório

Nº 39 ► Usuário: Fátima Raimunda M. Prestes (em 03/11/2016)

Elogio: Não tenho o que reclamar, a minha tia está sendo bem atendida por toda a equipe daqui do hospital. São poucos hospitais dentro da nossa cidade que tem um atendimento excepcional como esse. Toda equipe está de parabéns pela atenção e principalmente a maneira em que os pacientes são tratados. Nesse hospital a equipe trabalha com humanização, que é raro nos órgãos públicos dentro de Belém. Se for possível gostaria de ganhar uma camisa novembro azul, como trabalho em uma escola, gostaria de divulgar a campanha lá.

Nº 40 ►Usuário: Maria José Costa (em 03/11/2016)

Elogio: A equipe médica (Drª. Thayana) e administrativa (Daniel) sempre atendem com atenção, tratamento humanizado, encaminhando e orientando no que é necessário, todas as vezes que foi necessário, minha mãe vir a este hospital.

Nº 41 ►Usuário: Maria das Neves Oliveira da Silva (em 04/11/2016)

Elogio: Até agora não tenho do que reclamar, mas sempre é bom melhorar cada vez mais.

Nº 42 ►Usuário: Rosyvane da Silva dos Santos (em 04/11/2016)

Elogio: O hospital Jean Bitar é excelente em atendimento, estou me tratando com a Drª. Camila Abdon e estou muito satisfeita com sua atenção e dedicação em minhas consultas que foram realizadas neste hospital. Até o exato momento, não tenho nenhuma reclamação dos atendimentos que recebi neste lugar.

Nº 43 ►Usuário: José Silvestre Rocha (em 04/11/2016)

Elogio: Eu penso que os nossos atendimentos estão sendo bons, eu estou no programa há 2 anos e já estou fazendo o pré-operatório, espero que até o fim do ano eu consiga.

Nº 44 ►Usuário: Petronília Ferreira do Prado (em 04/11/2016)

Elogio: Muito bom o atendimento, tanto dos funcionários, quanto do médico. Ótimo saber como anda o funcionamento no ambulatório.

Nº 45 ►Usuário: Sem identificação (em 09/11/2016)

Elogio: Por ser um hospital público, não tenho o que reclamar, há 4 meses fiz uma cirurgia, desde recepção até a minha alta e o acompanhamento está sendo ótimo. Espero que continue assim, porque se tratando de hospitais ou redes de saúde pública, é uma calamidade. Aqui não! Tudo muito ótimo.

Nº 46 ►Usuário: Maria de Nazaré da Silva Alves (em 10/11/2016)

Elogio: Fui muito bem atendida desde a recepção ao consultório. Os rapazes da recepção são muito gentis. A equipe médica até o momento, muito boa. Agradecida!!

Nº 47 ►Usuário: Warney Jesus Xisto da Fonseca (em 10/11/2016)

Elogio: Este hospital é ótimo. Porteiro bem vestido, recepção bem atenciosa.

Nº 48 ►Usuário: Marinedson Vicente Cunha (em 10/11/2016)

Elogio: O Centro Hospitalar é um centro de saúde bem higiênico, educado, os médicos são excelentes, a parte de administração também, etc.

Nº 49 ►Usuário: Mary Selma Silva Ferreira (em 10/11/2016)

Elogio: O atendimento da recepção dos rapazes é excelente, são muito educados e gentis para com todos. São pessoas agradáveis, respeitadoras e amigos dos pacientes. Os médicos em relação ao meu atendimento até agora, são excelentes. Agradeço por tudo que têm feito por muita gente.

Melhor atendimento para encontrarmos em qualquer lugar. Aqui somos respeitados e tratados como seres humanos, mas nem sempre todos estão satisfeitos, Deus não agradou a todos.

Nº 50 ►Usuário: Léia Paes Gonçalves (em 14/11/2016)

Elogio: Parabéns, ótimo atendimento, desde os funcionários de administração e incluindo o médico.

Nº 51 ►Usuário: Maria de Nazaré da Silva Melo (em 14/11/2016)

Elogio: Primeiramente eu quero agradecer, pois através deste atendimento foi solucionado o meu problema de saúde, fui operada, se não fosse as reclamações e sugestões realizadas, eu não estaria aqui para agradecer. Estou de alta do hospital e me recuperando e quero agradecer a 2 pessoas que me ouviram através da ouvidoria, Gabriela e Elizângela, enfermeiras eficazes e me deram muita atenção e a equipe médica que me acompanhou, principalmente o médico que fez minha cirurgia. Estou feliz, pois gostaria que todos ouvissem os outros também, que precisam ser atendidos por vocês. Obrigado por tudo e Deus os abençoem.

Nº 52 ►Usuário: Zélia Alves (em 14/11/2016)

Elogio: Só tenho a agradecer, pois sempre fui bem atendida por todos os profissionais deste local, os meninos atendentes, estão de parabéns, sempre dispostos a nos atender bem e os médicos também, só tenho a agradecer, que Deus abençoe a todos.

Nº 53 ►Usuário: Marluce Carla Drago Souza (em 16/11/2016)

Elogio: É um hospital muito bom, todas as vezes que eu estou aqui, sou bem atendida.

Nº 54 ►Usuário: Marta Sousa (em 17/11/2016)

Elogio: Achei tudo excelente, não tenho nada a reclamar. Espero que não mude, seja sempre assim tudo aqui. Beijos. OBS: Já me considero parte da família Jean Bitar. (FOLDER)

Nº 55 ►Usuário: Edmilson Ribeiro de Oliveira (em 18/11/2016)

Elogio: Acompanho meu sogro, gosto do atendimento, somos bem atendidos, pelos funcionários e pelos médicos. Não tenho reclamações e meu sogro também não.

Nº 56 ►Usuário: Adriana Lobato de Miranda (em 18/11/2016)

Elogio: Parabenizo a estrutura do hospital e sempre fui bem atendida nas consultas e exames. Quanto ao tempo para atendimento, é bom, pois às vezes demora devido a demanda de pacientes ser grande. Não tenho o que reclamar.

Nº 57 ►Usuário: Miriane Silva (em 18/11/2016)

Elogio: Pra mim tudo perfeito!

Nº 58 ►Usuário: Valdi Florêncio da Silva (em 21/11/2016)

Elogio: Eu estou satisfeito com o atendimento, vocês estão de parabéns.

Nº 59 ►Usuário: Liliane Cristina do E. S. B. Ramos (em 21/11/2016)

Elogio: O hospital é um ótimo lugar, tranquilo, não tenho reclamação, só elogios, funcionários educados, onde não têm em outro lugar, vocês todos fazem um ótimo trabalho.

Nº 60 ►Usuário: Glenda dos Santos Rendeiro (em 21/11/2016)

Elogio: É uma médica bastante atenciosa e excelente profissional.(Drª. Carolina Kahwage)

Nº 61 ►Usuário: Leila S. de Souza (em 21/11/2016)

Elogio: Não tenho nada a falar desse hospital, sempre tive um bom acompanhamento, fui sempre bem tratada pelos funcionários, aqui está tudo de bom. Parabéns.

Nº 62 ►Usuário: Elessandra Silvia da Silva (em 21/11/2016)

Elogio: Acho o hospital de excelente ambiente, bem situado e os funcionários são bons atendentes, graças a Deus tudo certo na minha opinião.

Nº 63 ►Usuário: Maria Soares de Araújo (em 24/11/2016)

Elogio: Em relação a este Centro Hospitalar, não tenho reclamações, só elogios, o atendimento da médica que faz meu tratamento. Sou muito bem atendida em todos os ambulatórios, parabéns à equipe Jean Bitar.

Nº 64 ►Usuário: Duany Karla Nunes Falcão (em 24/11/2016)

Elogio: Drª. Telma, Psicóloga, ótima, muito atenciosa e cuidadosa com o paciente, amei, pois minha consulta com ela me deixou mais segura. Parabéns, ótima profissional.

Nº 65 ►Usuário: Andressa Cardoso Polpiano (em 25/11/2016)

Elogio: Bom o hospital Jean Bitar é um ótimo hospital.

Nº 66 ►Usuário: Júlia Carvalho da Costa (em 28/11/2016)

Elogio: Eu Júlia, como paciente, não posso me queixar sobre a dedicação da recepção aos funcionários e médicos.

Nº 67 ►Usuário: Maria Domingas Maciel Branca (em 28/11/2016)

Elogio: Os funcionários estão de parabéns, limpeza e atendimento da recepção. Obrigada.

Nº 68 ►Usuário: Ana Cristina Brandão Barbosa (em 28/11/2016)

Elogio: Acho que para nós pacientes o importante é sermos bem atendidos e aqui no Jean Bitar não tenho do que reclamar.

Nº 69 ►Usuário: Rosemary Sharma (em 29/11/2016)

Elogio: Rogério e Daniel pelo atendimento de qualidade!

Nº 70 ►Usuário: Raimunda Rodrigues de Moura (em 29/11/2016)

Elogio: Não achei falha no serviço oferecido pelo hospital.

Nº 71 ►Usuário: Elen Maria Silva Pereira (em 29/11/2016)

Elogio: É um hospital muito bom, pelo atendimento e pelo conforto que o mesmo oferece para o paciente. E nesse hospital os médicos sabem como tratar o seu paciente.

Nº 72 ►Usuário: Atanázia da Silva Barros (em 30/11/2016)

Elogio: Quero aqui deixar meus agradecimentos a todos os funcionários deste hospital e com isso dizer que todas as vezes que precisamos do atendimento neste CHJB fomos muito bem atendidos, desde a recepção, até nos médicos tanto no ambulatório quanto no inter hospitalar. Quando meu pai já falecido foi assistido dentro deste CHJB, o Sr. Florduado Barros que fez uma cirurgia de um tumor no estômago que após várias dolorosas sessões de quimioterapia, não conseguiu resistir a essa maldita doença (Câncer). Quero pôr em evidência até mesmo o atendimento por telefone onde a telefonista Yrlanna sempre com muita atenção e educação nos atende sempre, se interessando em ajudar as pessoas que precisam, que Deus abençoes a todos, em nome de Jesus!!!

Alta hospitalar

Nº 73 ► Usuário: 314-A Cilene Nunes Mussu (em 03/11/2016)

Elogio: Eu queria parabenizar o hospital e em específico alguns setores como o de Enfermagem, os enfermeiros Elane e Luis, e os Técnicos de Enfermagem, Gisele, o setor de Nutrição, a Camila e a Camile. Estou muito surpresa e satisfeita com o trabalho feito pelos profissionais desse hospital. Não poderia deixar de mencionar o setor médico, os cirurgiões Dr. Daniel Bitar, um dos melhores que já tive o prazer de conhecer, e toda a equipe dele. Parabéns.

Nº 74 ►Usuário: 408-A Francisca Célia da Silva (em 10/11/2016)

Elogio: Desde a primeira vez que minha mãe foi internada, todos os funcionários trataram ela bem e com respeito, o hospital está de parabéns em tudo, no atendimento às pessoas. Dessa segunda vez trataram ela ainda muito melhor, todas as equipes de enfermagem, os médicos, os funcionários da limpeza, as meninas da cozinha, a alimentação também é de qualidade, tanto do paciente quanto do acompanhante, muito obrigado a todos os funcionários do hospital Jean Bitar, estão de parabéns. Queria agradecer especialmente àquelas que sempre estiveram no meu leito. Plantão enfermeira Karla Bernardes, Martaniele Pereira, Conceição, Francinete. Enfermeira Jakelline, Leila Mantes, Danielle Marques, Kátia. Enfermeiro Jean, Cleonice, Cândida, Mariza, Valéria. Enfermeira Andreia, Castelo, Cristina, Soraia. André, Marcos, Marcelo, Alexandre, são os meninos da recepção e portaria. Marlene, Raquel, são as meninas da limpeza. Patrícia, Larissa, Marlene, são as meninas da copa. Alex, Bruno e Douglas, são os maqueiros e menino da rouparia.

Nº 75 ►Usuário: 312-B Kátia Silene da Silva (em 10/11/2016)

Elogio: Meu nome é Kátia Silene da Silva, olha só tenho a agradecer, foi maravilhoso, tudo de bom, pareceu que estava sendo particular, vocês estão de parabéns, vou orar para Nosso Pai Eterno, que ilumine todos e quem tenham sempre sucesso em todas as áreas, obrigada por tudo.

Nº 76 ►Usuário: 510 Jaime Augusto Bastos de Aquino (em 11/11/2016)

Elogio: Bom dia! Queríamos agradecer pelo atendimento VIP, muito obrigada pelo carinho e dedicação, de forma que onde passar iremos sempre elogiá-los pela presteza, é nota 10 em tudo. E

que sabemos que todos fazem de coração. Iremos sentir falta de todos vocês, obrigada por tudo. Nota 10 para Drª. Camila, pela internação, nota 1000 para Drª. Débora Bacelar/ Igor. Todos os enfermeiros dedicados é nota 10. Gil da limpeza, nota 10. Psicólogos/ Assistente Social, também.

Nº 77 ►Usuário: 407 Mateus Brito da Neves (em 11/11/2016)

Elogio: Só gostaria de agradecer pelo atendimento que o meu filho teve neste lugar, pela atenção dos médicos e toda essa equipe de funcionários, tanto da enfermagem, quanto da copa e da limpeza, muito obrigada por tudo, que Deus continue abençoando as vossas vidas nesse lugar e a todos que necessitam das vossas ajudas.

Nº 78 ►Usuário: 311-A Noely Herondina Belém Lira (em 13/11/2016)

Elogio: Eu só tenho elogio deste hospital, ou melhor dizendo, de toda a equipe que trabalha neste hospital, do faxineiro aos médicos. Em especial às técnicas de enfermagem, Bárbara, Simone, Silvana, Adelson e não esquecendo das enfermeiras, Denise, Eliane e a enfermeira da UTI, Rose.

Nº 79 ►Usuário: 413 Beatriz Almeida Moura (em 16/11/2016)

Elogio: Oi, quero agradecer vocês que me ajudaram. Que Deus abençoe a cada um de vocês. Estão de parabéns, o atendimento é ótimo, um grande abraço para Waléria, Castelo, Jean, Rosana, Carla, Soraia, obrigada por tudo. Beijos.(L.413 Beatriz)

Nº 80 ►Usuário: 512-A Josivaldo Sousa Brandão (em 22/11/2016)

Elogio: Achei esse hospital muito bom.

Nº 81 ►Usuário: 504 Denilson da Silva Conceição (em 22/11/2016)

Elogio: Fomos bem atendidos, só temos a agradecer a cada um dos profissionais que nos atenderam, carinhosos nesse momento tão difícil. Esse hospital é de alta qualidade, fico feliz em saber que aqui no nosso estado temos hospital de grande porte como o Jean Bitar.

Nº 82 ►Usuário: 314-A Maria Lúcia dos Santos Lima (em 25/11/2016)

Elogio: Eu gostei de todo atendimento, foi ótimo, minha mãe foi bem atendida.

Nº 83 ►Usuário: 506 Regiane Marques da Silva (em 25/11/2016)

Elogio: Daniele da portaria parabenizo pelo excelente atendimento. Drª. Thayana, uma excelente profissional, não tenho palavras para expressar tamanha gratidão. Dr. Renato nota 10, obrigada por tudo. Dr. Salomão Kahwage meu muito obrigado por tudo e a toda equipe médica e de enfermeiros.

Nº 84 ►Usuário: 404 Antonio dos Santos Cardoso (em 28/11/2016)

Elogio: Quero aqui agradecer a todos que sem obstáculos, ajudaram na recuperação do meu pai Antonio Cardoso, principalmente à Enfermeira Andrea, Téc. Fabrício, Téc.Soraia, Téc. Cristina e Téc.Silvana, pelo empenho e dedicação, se todos os profissionais fossem dessa forma, teríamos uma saúde diferenciada no nosso Pará. Parabéns a todos. Abraços a todos.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

NOVEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO N°: 01 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório/ SALA

DATA: 03/11/2016

NOME USUÁRIO: Suely Teixeira da Costa - Memo. Nº 598/2016

RECLAMAÇÃO: Eu gostaria que antecipasse minha consulta que está marcada somente para janeiro de 2017, por vários motivos, desde quando retirei os pontos da minha cirurgia 01/09, ficou com inchaço e avermelhado, me dá falta de ar e fico rouca e muito cansaço, por estar sentindo tudo isso, procurei outro médico e me solicitou uma ressonância que foi 24/10, sendo que o mesmo disse que deu alterada a tireóide do lado esquerdo, onde foi feito a cirurgia, mas ele não fez o procedimento necessário e pediu que eu procurasse o médico que me operou. Por isso estou pedindo por meio deste a antecipação da consulta. OBS: Doutor Antônio Malcher pediu que eu lhe procurasse, Rafael Maia.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Considerando a urgência que o caso requer, informamos que está agendada uma consulta no dia 21/11/2016, às 16h00, com Dr. Rafael Maia. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 11/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisora de Atendimento levou em consideração a urgência do seu caso e antecipou sua consulta com do Dr. Rafael Maia, para o dia 21/11/2016, às 16h. Usuária agradeceu o nosso retorno e nós também agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 02/

SETOR DE ORIGEM: Internação/SALA

DATA: 03/11/2016

NOME USUÁRIO: Nora Osly Rocha de Brito - Memo. Nº 599/2016

RECLAMAÇÃO: A paciente deu entrada na UTI, após a segunda cirurgia devido complicações e demora na reavaliação do pós-cirúrgico, levando mais de 36hs para a 2ª cirurgia. Após essa 2ª

cirurgia do Dr. Alan Hebert Fonseca, falou com a família e o mesmo não tem dado atenção a sua paciente na UTI, nem tão pouco tem conversado com a família. E a paciente já se encontrava há 14 dias entubada, aguardando a avaliação para a traqueostomia, onde o período máximo para entubação é entre 10 e 12 dias, além da alegação que o hospital não possui a cânula adequada para o procedimento onde a família já se disponibilizou a comprar.

Queremos ressaltar que a equipe da UTI vem fazendo um trabalho extraordinário, pois a paciente chegou em estado gravíssimo e hoje encontra-se com reais chances de recuperação.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Diretoria Técnica – Ao Dr. Allan Herbert Fonseca, para conhecimento e fazer por escrito a sua defesa para encaminharmos ao Diretor Executivo.

2. Dr. Allan Fonseca – Através dessa estou para informar que a referida paciente vem sendo acompanhada por mim e pela equipe de cirurgia do Jean Bitar, desde o início, desde a internação até os dias atuais. Quero informar que todo e qualquer ato relacionado à cirurgia, desde a operação, mobilização do dreno, retirada de pontos, realimentação, retirada de sondas, endoscopia e traqueostomia, foi sob a minha supervisão ou foi feita por mim mesmo. Passo sempre bem cedo 7h as 7h30, não passo realmente todos os dias, mas todos os dias falo com a equipe da UTI.

3. Diretor Executivo – Conversado ontem (10/11/2016) com Dr. Allan, segundo a Srª. Paula, farmacêutica, o médico relatou que não há mais necessidade.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 11/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o Sr. Neil Rocha, irmão da paciente. Em conversa informamos que o Dr. Allan, médico que acompanha a usuária, esclarece que todo e qualquer ato relacionado à cirurgia desde a operação, mobilização do dreno, retirada de pontos, realimentação, retirada de sondas, endoscopia e traqueostomia foram realizados sob sua supervisão ou feitos por ele mesmo. Informamos também que o Dr. Allan passa visita entre 7h a 7h30, porém afirmou que nem todos os dias ele se faz presente na UTI, contudo garante que todos os dias entra em contato com a equipe que acompanha a paciente na UTI para manter-se atualizado do quadro clínico da mesma. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas pelo ocorrido.

RECLAMAÇÃO Nº: 03 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório/SALA

DATA: 07/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria das Graças Pinto Teixeira - Memo. Nº 600/2016

RECLAMAÇÃO: Eu comunico que fui vítima do crime de constrangimento ilegal cujas circunstâncias descrevo a seguir: por volta das 09:00hs, da manhã de quinta-feira (03/11/16), no Centro Hospitalar Jean Bitar por uma ordem da assistente social conhecida como Hérvila me encaminhou para um agendamento de consulta com a assistente do Dr. Rafael Maia, conhecida como Elisangela, aonde a mesma me desacatou com palavras de baixo calão na presença de várias pessoas (enfermeiros, acadêmicos, seguranças), envolvendo terceiros da minha família como se tivesse prestando um favor não cumprindo a sua obrigação no seu lugar de trabalho que é de seu dever prestar serviço ao público, encontro-me com pressão arterial elevada devido ao constrangimento sofrido. Cirurgia, parotidectomia por tumor esquerdo. Data da AIH: 02/05/2016. Médico solicitante: Dr. Rafael Maia (cirurgia de cabeça e pescoço). Vim buscar um posicionamento de minha internação.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 08/11/16 às 15h40, na presença da Andrezza Souza e Juliana Oliveira, a funcionária Elizângela Silva relata que a situação exposta não ocorreu conforme relatado. Ficamos cientes da situação onde a funcionária tomará o Manual do Usuário de boas condutas e comportamento no ambiente de trabalho, para o devido atendimento ao usuário, humanizado.

Manual do Colaborador

1. Atendimento Humanizado (pág.13): dar qualidade a relação usuário-colaborador; oferecer um atendimento individualizado, digno e de qualidade.

2. Práticas não permitidas aos colaboradores: Insultar, mesmo que a título de brincadeira, colegas de serviço ou quaisquer pessoas que se encontrem no recinto de trabalho.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que no dia 08/11/16 a Coordenadora de Enfermagem o Bloco Cirúrgico reuniu

com a colaboradora citada, sendo repassadas novamente as normas de boa conduta e bom comportamento no ambiente de trabalho, conforme constam no Manual do colaborador, a fim de que sempre seja oferecido um atendimento humanizado, individualizado, digno e de qualidade. Informamos também que não é permitido insultar, intimidar ou ofender com palavras ou gestos nenhum cidadão que se encontre nesse ambiente hospitalar. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 04 /
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 08/11/2016
NOME USUÁRIO: Kase Emanuelle - Memo. Nº 601/2016
RECLAMAÇÃO: Marcação de retorno, antes o paciente saia da consulta e o retorno já era marcado, agora ao sair da consulta o paciente é obrigado a esperar o momento em que o pessoal da recepção decide chamar todos de uma vez para agendar o retorno, sei que este método é mais organizado, porém é mais demorado também, visto que as pessoas já querem sair da consulta, marcar a volta e ir embora, acredito que o método anterior era melhor.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a metodologia de marcação de retorno foi alterada e adequada ao número de colaboradores atual. Anteriormente o serviço era dividido entre 4 auxiliares administrativos nos horários de 07-19h. As mesmas atribuições forma redistribuídas para três colaboradores, o que justifica um atendimento um pouco mais demorado, porém de forma organizada, como a própria usuária citou. Toda equipe de atendimento está empenhada em atender nossos usuários da melhor maneira possível.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/11/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Atendimento esclareceu que anteriormente o serviço era dividido entre 4 auxiliares administrativos, nos período de 7h as 19h, e devido atualmente o setor dispor de apenas 3 colaboradores, houve necessidade de redistribuir as mesmas atribuições e realizar mudanças e adequações na metodologia de marcação de retorno de consulta. O que justifica um

atendimento um pouco mais demorado, mas sem se desviar da organização. Informamos também que toda equipe de atendimento está empenhada em atender nossos usuários da melhor maneira possível. Encerramos a conversa agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 05 /
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 08/11/2016
NOME USUÁRIO: Ana Lúcia F. da Silva - Memo. Nº 602/2016
RECLAMAÇÃO: O atendimento da recepção não está sendo bom! O paciente chega a esperar até mais de uma hora para marcar retorno ou exame, têm pessoas operadas que ficam a essa espera e isso incomoda muito. Antes não era assim, era rápido e agora demora demais. Espero que a direção do hospital tome uma providência em nos dar uma solução, desde já eu agradeço a boa vontade de vocês. Os demais, pra mim está ótimo, é um ótimo hospital, só tenho a elogiar.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a demanda crescente pelo número de colaboradores atual, a demora está dentro do padrão de atendimento. Ressaltamos que a metodologia de remarcação foi alterada e adequada ao número de colaboradores atual. Anteriormente o serviço era dividido entre 4 auxiliares administrativos nos horários de 07-19h. As mesmas atribuições foram redistribuídas para 3 colaboradores, o que justifica um atendimento um pouco mais demorado, mas de forma organizada.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Atendimento esclareceu que comparando a demanda crescente com o número de colaboradores atualmente, pode-se considerar como dentro do padrão a demora no atendimento. Informamos também que anteriormente o serviço era dividido entre 4 auxiliares administrativos, nos período de 7h as 19h, e devido atualmente o setor dispor de apenas 3 colaboradores, houve necessidade de redistribuir as mesmas atribuições e realizar mudanças e adequações na metodologia de remarcação de consulta. O que justifica um atendimento um pouco mais demorado, mas sem se desviar da organização. Usuária agradeceu

nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e também agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 06 /
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 08/11/2016
NOME USUÁRIO: Helenice Lima da Silva - Memo. Nº 603/2016
RECLAMAÇÃO: Reclamação: Demora no atendimento ambulatorial, haja vista que muitos são diabéticos e estão em jejum (exame de sangue).
Sugestão: Preferência para diabéticos dependentes de insulina.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do Laboratório, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Caro usuário, sua sugestão está sendo avaliada como melhoria de atendimento e estamos adequando o quadro funcional para melhor atende-lo.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 14/11/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informá-la que o coordenador do laboratório esclareceu que já está avaliando essa sugestão como melhoria de atendimento, adequando o quadro funcional para atender a todos os usuários da melhor forma possível. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas pelo ocorrido.

RECLAMAÇÃO Nº: 07 /
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 08/11/2016
NOME USUÁRIO: Denise da Silva Carvalho - Memo. Nº 604/2016
RECLAMAÇÃO: Por se tratar de um hospital de grande porte, o atendimento principalmente e exclusivamente dos rapazes da administração deveria ser com respeito ao público, que muitas vezes vem de longe e que tem dificuldade de ler ou outras deficiências e os mesmos, principalmente o moço moreno, que constrange os pacientes com suas brincadeiras que só ele acha graça, ou falando alto que a pessoa não trouxe ou passou a vez no painel que por mim, dificulta muito para os pacientes que não sabe ler. Brincadeiras e opiniões dele devem ficar pra

ele e não ser falada em voz alta. Parece que o mesmo debocha das pessoas e com isso ficam constrangidos toda vez que seu nome aparece no telão. Treinamento de como lidar com pessoas, pois foi opção deles trabalhar com o público, então que saibam atende-los.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com o colaborador para apurar os fatos, visando a melhoria do atendimento. Esperamos reverter a sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento.

No dia 14/11/16 às 14h, o colaborador em questão recebeu o feedback da reclamação do usuário. Ressaltamos à importância de atender nossos usuários de forma neutra e cortês, para que não tenhamos novas queixas com o mesmo teor.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a supervisão de atendimento no dia 14/11/2016, reuniu com o colaborador, onde foi reforçada a importância de atender nossos usuários de forma neutra e cortês. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas pelo ocorrido.

RECLAMAÇÃO Nº: 08 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 08/11/2016

NOME USUÁRIO: Potyra Carvalho Pinheiro - Memo. Nº 605/2016

RECLAMAÇÃO: Coloquem poltronas para obesos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos aguardando verba de investimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que de acordo com a resposta da supervisão de atendimento, estamos aguardando a liberação da verba de investimento para que possamos fazer o pedido de compra. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas por conta do transtorno ocasionado.

RECLAMAÇÃO Nº: 09 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 09/11/2016

NOME USUÁRIO: Lilian Carla Gonzaga Lacerda - Memo. Nº 616/2016

RECLAMAÇÃO: Só queria que melhorasse o ar-condicionado e a água fosse gelada, que é muito quente. A porta, quem tem que fechar é o paciente mesmo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que o sistema de refrigeração e o bebedouro é prejudicado pelo grande número de pessoas, devido a demanda ser maior do que a capacidade de refrigeração dos equipamentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a supervisão de atendimento esclareceu que devido à intensa utilização do bebedouro e ao grande fluxo de pessoas que circulam diariamente no setor, o sistema de refrigeração de ambos acaba sendo prejudicado. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 10 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 09/11/2016

NOME USUÁRIO: Lucineide Costa - Memo. Nº 617/2016

RECLAMAÇÃO: Em relação ao laboratório, demora muito a coleta sanguínea, há muita lentidão na coleta, pois têm pessoas que precisam trabalhar e a coleta sanguínea demora muito. Colocar mais técnicos de enfermagem para fazer a coleta ou colocar pessoas mais ágeis.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Caro usuário sua reclamação foi avaliada como sugestão e já foi solicitada junto a nossa diretoria para a contratação de mais um colaborador para atender essa demanda.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 14, 16, 17, 18 e 23/11/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com a usuária, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que o coordenador do laboratório esclareceu que já foi solicitado a sua diretoria, a contratação de mais um colaborador para que melhor possamos atendê-los.

RECLAMAÇÃO N°: 11 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Milva Saraiva Ferreira - Memo. Nº 620/2016

RECLAMAÇÃO: Os exames de ultrassom que o paciente não consegue fazer para levar nas consultas que o médico pede e isso faz com que o paciente seja prejudicado no seu tratamento, eu estou precisando fazer esses exames e não consigo, isso faz atrasar o tratamento e complicar a doença. Sem mais, pra mim não tenho que reclamar só agradecer. Que procure uma solução que não venha prejudicar a saúde do usuário.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O exame de USG a nível ambulatorial iniciou dia, digo, em outubro. Ainda temos uma demanda reprimida, mas aos poucos estamos fazendo o "encaixe" destes pacientes. Entendo a paciente, mas só temos 01 médico em 03 períodos para atender todos os pacientes.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que os exames de USG deram início no mês de outubro e que ainda temos uma grande demanda que estava pendente para realizar os exames, no entanto informamos também que os encaixes estão sendo realizados conforme a disponibilidade do setor e com o fluxo de atendimento, pois atualmente o setor possui 1 médico para atender os 3 períodos. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 12 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria de Nazaré R. Benigne - Memo. Nº 621/2016

RECLAMAÇÃO: É importante que as pessoas que têm obesidade elas sofrem muito pelo preconceito e situações de saúde. Deveria ser mais rápido as operações para essas pessoas que estão muito além do peso. Eu vim marcar a consulta com a psicóloga e nutricionista, as datas só tem para distante, seria possível me adiantar essas consultas mais breve?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que as agendas de especialidades respeitam uma data e cota específica previamente compactuada com a direção e chefia médica, visando atender a demanda interna e externa. A equipe multidisciplinar acompanha o paciente, oferecendo cuidados no pré e pós operatório. Desta forma, a marcação de retorno e cirurgia é definida pela equipe médica. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 30/11 e 01/12/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, porém não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a supervisora do setor esclareceu que a cota de consultas diárias no sistema de agendamento, foi acordada previamente pela direção e chefia médica deste hospital e o sistema de marcação aponta para a data que possui vaga disponível, conforme também o que é definido pela equipe médica. É importante ressaltar que os usuários são acompanhados pela equipe multidisciplinar, no pré e no pós operatório, portanto a demanda é muito grande, o que acaba contribuindo para a demora na espera pela consulta.

RECLAMAÇÃO Nº: 13 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Iracema Mendes Soares - Memo. Nº 622/2016

RECLAMAÇÃO: O tempo de espera para ser atendido é sem respeito ao idoso, pois chegamos para consulta com o anestesista às 15h30 e fomos atendidas às 19h00. Atender as prioridades (idosos).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O ambulatório do anestesista é às 16h e atende em média 10 pacientes. A recepção faz o preenchimento da ficha de atendimento, sinalizando nos casos de prioridade, previsto pela lei federal nº10.048/00, o tipo de atendimento para chamada do paciente. A chamada do paciente para consulta fica na incumbência do médico que visualiza a lista de pacientes no sistema. Na data do atendimento da reclamante, 11/11/2016, o último paciente atendido pelo médico anestesista foi às 18h21min, conforme relatório em anexo. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária, Srª. Ruthiane Soares, para informa-la que a supervisora do setor esclareceu que a recepção preenche as fichas de atendimento para as consultas, priorizando os casos amparados pela lei federal nº10.048/00 e que os recepcionistas sinalizam os casos de prioridades antes de repassarem as fichas ao médico e é o próprio médico que faz a chamada para ser visualização no painel eletrônico. As consultas com a especialidade de anestesiologia iniciam às 16h e são atendidos em média 10 pacientes e nesse dia citado no registro feito pela usuária, consta no relatório do sistema, que o último paciente foi atendido as 18h21min. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação e pedindo desculpas por conta do transtorno ocasionado.

RECLAMAÇÃO Nº: 14 /623

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Suely Vaz de Oliveira - Memo. Nº 623/2016

RECLAMAÇÃO: Hospital Jean Bitar tem um bom atendimento, faltam algumas cadeiras, mas o atendimento tem sido muito bom.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ficamos felizes com sua satisfação no atendimento. Esclarecemos que a recepção do ambulatório não comporta número maior de longarinas, uma

vez que é preciso deixar um espaço mínimo para pacientes acamados e cadeirantes. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 30/11 e 01/12/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, porém não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a Supervisão de Atendimento esclareceu que não há mais possibilidade de aumentar a quantidade de assentos no ambulatório, pois é necessário deixar espaço para circulação de pacientes em maca e cadeiras de rodas.

RECLAMAÇÃO Nº: 15 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Valdir Pureza Costa Filho - Memo. Nº 624/2016

RECLAMAÇÃO: O aumento de assento na recepção.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a recepção do ambulatório não comporta número maior de longarinas, uma vez que é preciso deixar um espaço mínimo para pacientes acamados e cadeirantes.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a Supervisão de Atendimento esclareceu que não há mais possibilidade de aumentar a quantidade de assentos no ambulatório, pois é necessário deixar espaço para circulação de pacientes em maca e cadeiras de rodas. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação e pedindo desculpas por conta do transtorno sofrido.

RECLAMAÇÃO Nº: 16/

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Creuza de Brito Lobato - Memo. Nº 625/2016

RECLAMAÇÃO: Com relação ao atendimento (a prestação do serviço) médico é bom, mas poderia ser melhor se o Centro Hospitalar Jean Bitar ou o sistema de regulação hospitalar do governo do Pará pudesse encaminhar o exame cardiológico HOLTER, para outro hospital da rede pública estadual, no caso o Hospital de Clínicas Gaspar Viana, que realiza o HOLTER. Nesse sentido a prestação do serviço é deficitária, pois inviabiliza e prejudica a obtenção de um diagnóstico mais preciso por parte do cardiologista. Desta forma, há um entrave na prestação do serviço e no atendimento dos pacientes que necessitam do exame cardiológico HOLTER, pois nem todas as pessoas ou pacientes deste hospital podem pagar por tal exame ou prestação do serviço. Solução, solicito que a administração do Jean Bitar direcione esta petição da melhora do serviço à SESPA para o melhor atendimento e para a resolução dos problemas de saúde dos cidadãos do Pará.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O holter está programado para iniciar em dezembro. Estamos com dois aparelhos e já estou aguardando o Bruno (engenharia clínica) fazer os ajustes nos mesmos e me entregar, para que assim possamos iniciar o agendamento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o esposo da usuária, Sr. Daniel Barbosa, onde em conversa informamos que o exame de holter está com programação para iniciar em dezembro e teremos disponíveis dois aparelhos que estão sendo submetidos aos últimos ajustes pela engenharia clínica para que possamos dar início aos agendamentos. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 17 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Jamille Raquel Santos da Costa - Memo. Nº 626/2016

RECLAMAÇÃO: O fato de as consultas só poderem ser marcadas no dia de atendimento do médico dificulta a facilidade de marcação de consulta, principalmente para os pacientes que moram longe.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que desde o início do novo sistema, 10/05/2016, as consultas de retorno são marcadas no mesmo dia da solicitação. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 3011/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Atendimento esclareceu que desde 10/05/2016, as consultas de retorno estão sendo marcadas em qualquer dia da semana, essa mudança veio junto com a implantação do novo sistema. Em conversa a usuária nos informou que sua queixa era referente à antiga gestão. Observou a melhoria que o novo sistema trouxe. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 18 /

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Paulo Francinete - Memo. Nº 627/2016

RECLAMAÇÃO: O atendimento foi muito bom, mas o que achei é que demora muito na espera, no primeiro piso. Poderia começar a atender mais cedo os pacientes que vem muito de longe, que precisam voltar no mesmo dia e não podem voltar por motivos dessa demora e muitas vezes não têm onde ficar e vai para hotel muitas vezes não têm condição de pagar hotel e fica em rua mesmo, já vi casos assim.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os pacientes que ainda chegam muito cedo são os do Ophir. Já falamos com a regulação para mudarem este horário para as 07h30. Estamos tentando contato com o Sr. Sérgio, Coordenador no Ophir Loyola para resolvermos este problema.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/11/2016 entramos em contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenação do SADT esclareceu que os exames que são agendados pela

regulação, ainda estão vindo com horário que não condiz com a nossa realidade, ou seja, com a hora de início do atendimento. Entretanto a coordenadora manteve contato com o coordenador do Ophir Loyola a fim de ser ajustado esse horário de acordo com a nossa realidade. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas por conta do transtorno ocasionado.

RECLAMAÇÃO Nº: 19/

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Rosa Pinheiro Rodrigues - Memo. Nº 628/2016

RECLAMAÇÃO: Acredito que precisa ser melhor considerado o Estatuto do Idoso e a Política Nacional de Saúde do Idoso, pois minha mãe é idosa (70 anos), é esquizofrênica e cardiopata. Assim, um exame em jejum é delicado, como a endoscopia precisa ser considerado de maneira mais adequada o tempo de marcação para o exame e o tempo de espera para realização do mesmo, pois se passaram 1h40min e até o momento ela não foi atendida, já que o exame foi marcado às 7h. Os profissionais são gentis, um ponto positivo para a política de humanização. Solução: ponderar o tempo de espera para os grupos prioritários, considerando a Política Nacional de Promoção da Equidade.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que a equipe médica prioriza o atendimento, porém nossa clientela é de muitos idosos e pacientes especiais. Sendo que assim fica difícil dar prioridade para todos, mas procuraremos sempre fazer o melhor para atender nossos pacientes.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 28 e 29/11/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a Coordenação do setor esclareceu que a equipe médica sempre prioriza àqueles que são amparados pela lei, porém grande parte dos usuários é constituída de pessoas idosas e portadores de necessidades especiais, tornando assim difícil conceder prioridade a todos ao mesmo tempo, mas ressaltou também que a equipe sempre buscará atender da melhor forma possível.

RECLAMAÇÃO N°: 20 /

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria do Perpétuo Socorro M. do Nascimento - Memo. Nº 648/2016

RECLAMAÇÃO: Bom dia! Sou acompanhante, acho que deveria ter mais sofás na recepção ou cadeiras, fora isso é bem tranquilo. A solução seria ter mais cadeiras ao invés dos sofás, cafezinho...

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos aguardando definições de espaço do térreo para solicitar mais longarinas. As poltronas colocadas foram uma opção temporária.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Coordenação de Apoio esclareceu que estão aguardando a aprovação de um projeto de reforma e adequação da recepção, para que assim possa ser solicitado pedido de mais longarinas em substituição às poltronas que foram colocadas temporariamente. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 21 /

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria Raimunda Matos Machado - Memo. Nº 649/2016

RECLAMAÇÃO: A falta de assentos para pacientes e acompanhantes, torna a espera um pouco desconfortável. Deveriam providenciar mais assentos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os serviços estão surgindo (novas agendas externas). Ainda aguardando definição de expansão para providenciar compra de longarina.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Coordenação de Apoio esclareceu que novos serviços estão sendo

implantados e com isso a demanda está aumentando, no entanto as compras das longarinas serão realizadas assim que o projeto de reforma e expansão dos setores for autorizado. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas pelo ocorrido.

RECLAMAÇÃO Nº: 22 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria do Perpétuo Socorro da Silva - Memo. Nº 650/2016

RECLAMAÇÃO: O Hospital é nota 10, os funcionários são ótimos, do servente aos médicos, tudo é de primeira. Só espero que enxergue mais as prioridades como eles deveriam. Agora só tenho a reclamar dos pacientes com prioridades, que não são respeitados como deveriam, ver se um paciente que chega em uma cadeira de rodas necessita mais que um paciente que pode esperar, eu mesma já passei por este constrangimento, com 9 dias de operada não conseguia andar, tive que esperar mais de uma hora só para marcar a minha volta, estava com muita dor e mesmo assim tive que esperar para ser atendida.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que toda equipe de atendimento está empenhada em atender nossos usuários da melhor maneira possível, respeitando o critério de atendimento prioritário. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 01/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Atendimento esclareceu que a equipe toda do setor está voltada a prestar um atendimento de qualidade e todos são cientes que devem respeitar o critério de atendimento às prioridades. Usuária agradeceu o nosso retorno e nós finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 23 /

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Anderson Dayon Santos Bastos - Memo. Nº 651/2016

RECLAMAÇÃO: Só uma observação, a questão da central de ar que não funciona e outra coisa, acho que no banheiro deveria ter pelo menos um tapete, pois molha tudo ao sair do banho, outra coisa, o frigobar também não funciona. (leito 309-A)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi informado para equipe de refrigeração. Problema solucionado em 21/11/2016.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a Coordenação de Apoio repassou a queixa do não funcionamento do aparelho de condicionador de ar para a equipe de refrigeração e o problema do mesmo foi solucionado no dia 21/11/2016. Quanto ao frigobar, informamos que o equipamento foi retirado e encaminhado para conserto. Acerca do tapete no banheiro, agradecemos a sugestão e informamos que este não é permitido, devido à proliferação de bactérias, porém esclarecemos que nesses casos, é recomendável acionar o colaborador do SHL que fica no andar, para realizar a drenagem da água. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 24 /

SETOR DE ORIGEM: Ambualtório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Armindo Alves de Oliveira - Memo. Nº 652/2016

RECLAMAÇÃO: O hospital precisa melhorar o atendimento na coleta de exame, colocando mais funcionário. A demora é muito grande para ser atendido, visto que o usuário na maioria das vezes está em jejum e tem que esperar, por exemplo de 07h até 09h30-10h para fazer o exame.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação é bastante pertinente e já estamos realizando tratativas da mesma. Estamos no aguardo de aprovação de um projeto de reforma e readequação da recepção para melhor atendê-lo. Junto com essa melhoria vamos também redimensionar o quadro de colaborador do laboratório.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido número de telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenação do laboratório esclareceu que haverá um redimensionamento do quadro funcional, assim que o projeto de reforma e readequação da recepção for aprovado.

RECLAMAÇÃO Nº: 25 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Eli Carvalho - Memo. Nº 653/2016

RECLAMAÇÃO: Já passei por várias clínicas do SUS e particulares, gastei até o que não tinha, aqui vocês estão me ajudando, mas ainda não foi resolvido o problema, nódulo da tireóide, cintilografia ainda não consegui fazer.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente a dimagem não realiza este exame. Já tentamos pela regulação, mas não conseguimos. A diretoria preocupada com este problema me pediu que fizesse uma busca nos hospitais. Já repassei este caso para diretoria e aguardo retorno

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenação do SADT esclarece que a clínica que terceiriza alguns exames para o CHJB não realiza o exame de cintilografia, mas que já está sendo verificado junto à direção para que o referido exame seja oferecido aos nossos usuários o mais breve possível.

Finalizamos a conversa pedindo desculpas por nossa falta momentânea e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 26 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Adélia - Memo. Nº 654/2016

RECLAMAÇÃO: Percebi que os exames de imagem que demoravam de 35 a 45 dias para serem feitos, agora demoram em torno de 3 meses. Piorou bastante isso.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Com relação a esta reclamação, liguei para a usuária na data de hoje 23/11/2016 às 10h20 e a mesma me explicou que a ultrassonografia abdominal foi solicitada no ambulatório no mês de julho. Reforço que só conseguimos médico para realizar os exames em outubro. O exame da paciente está agendado para 01/12/2016. Expliquei para a paciente que a demanda de pacientes do hospital aumentou bastante e óbvio que a agenda de exames irá demorar um pouco. A mesma reclamou também que achou um absurdo os funcionários conversando com pacientes, rindo. Enfim, discordo e ressalvo que temos muitos elogios da forma como a equipe ambulatorial trata os usuários. Fiz questão de relatar isto no documento para observarmos que as formas de pensar do ser humano diferem muito do que é bom ou ruim (reflexão). Concordo que quase 2 meses para agendar um exame é muito, porém tenho 01 médico com período de 3 horários para realizar 10 exames com qualidade. E isto é muito importante.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Coordenadora do SADT em resposta a sua reclamação, informou que ela própria ligou para a referida usuária, comunicando-a que seu exame de USG abdominal foi agendado para o dia 01/12/2016 e que na ocasião desse telefonema, também esclareceu à usuária que os exames de USG começaram a ser realizados no mês de outubro, pois foi somente nesse mês que o setor conseguiu médico para realizar os exames, e este é o único profissional da área para trabalhar nos 3 períodos, acrescentou também que a demanda tem aumentado

bastante, fatores estes que acabam gerando a espera um pouco mais demorada para a realização do exame. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas por conta do transtorno ocasionado.

RECLAMAÇÃO Nº: 27 /

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: SEM IDENTIFICAÇÃO - Memo. Nº 655/2016

RECLAMAÇÃO: O serviço do maqueiro Alexandre é excelente, o tempo todo ele passa confiança para os pacientes. Já o serviço de limpeza deixa muito a desejar, tem três dias que o apartamento **309** é mal limpo, tem uma paciente aqui há quase dois meses e vejo que quando troca de equipe o serviço fica muito ruim. A limpeza não é muito boa, às vezes, depende muito de cada equipe, têm umas que são ótimas, no apartamento que eu estou, o frigobar é imundo, os cantos embaixo dos leitos há muita sujeira e não tem supervisor na área da limpeza.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em relação à reclamação da nossa cliente, isso não se procede, ressalto que temos muitos elogios da equipe e isto só faz reforçar que procuramos fazer o melhor, deixando os pacientes mais relaxados e menos tensos para o tratamento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido número de telefone para contato e nem ter se identificado, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a Supervisora do SHL esclareceu que as equipes fazem o possível para oferecer um serviço de qualidade, no qual buscam além de deixar o ambiente limpo, proporcionar aos pacientes um clima menos tenso, e isso é elogiado bastante por outros usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 28 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx - Memo. Nº 656/2016

RECLAMAÇÃO: Os serviços oferecidos pelo hospital Jean Bitar são ótimos. A minha queixa só é no laboratório, na coleta de sangue para exames, deveria ser 2 pessoas para colher sangue, é muito demorado e têm muitas prioridades que não podem esperar muito ara serem atendidos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação é bastante pertinente e já estamos realizando tratativas da mesma. Estamos no aguardo da aprovação de um projeto de reforma e readequação da recepção do hospital para melhor atende-lo. Junto a isso estamos também redimensionando o quadro de funcionários do laboratório para melhoria do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Devido o usuário não ter fornecido o número de telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que o coordenador do laboratório esclareceu que está aguardando a aprovação de um projeto de reforma e readequação da recepção do hospital para que posteriormente possa ser contratado mais um colaborador para melhor atendê-los, visando a excelência no atendimento.

RECLAMAÇÃO N°: 29 /

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Yan Rocha - Memo. Nº 657/2016

RECLAMAÇÃO: Muito grato pela atenção dos enfermeiros, em especial Rose e Ari, da UTI. Relato que a 1ª impressão tipo, as pessoas da recepção devem ser "humanas" jamais perder o senso de humanidade, muitas vezes os parentes, principalmente de pacientes em estado grave, querem apenas informação, ouvir algo positivo. Na devida circunstância, "estado estável" acalma a alma.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a recepção não pode dar informação sobre estado de saúde de paciente, somente equipe médica. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a Supervisora de Atendimento esclareceu que a recepção não tem competência técnica para estar repassando informações sobre o estado de saúde de pacientes, visto que o profissional habilitado para tal é o médico e no setor onde a usuária estava internada, após a visita da família à paciente, é fornecido pela equipe médica da UTI o boletim, no qual é abordado o quadro clínico atual do paciente, bem como é oferecido todo um suporte psicossocial durante esse momento. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 30 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Luciana de Jesus Campelo - Memo. Nº 658/2016

RECLAMAÇÃO: A única coisa que tenho a falar é sobre meu exame, não tinha previsão (punção) para autorizar.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Se for PAAF da tireóide, a previsão do começo de realização dos exames, será para dezembro de acordo com Dr. Flexa. Estou aguardando o mesmo me repassar o fluxo dos pacientes e materiais necessários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Coordenação do SADT esclareceu que a previsão para inicio do exame de punção aspirativa por agulha fina é para dezembro e que no momento o setor está aguardando o repasse do fluxo de funcionamento e os materiais necessários, para que seja dado início nos agendamentos. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas por essa falta momentânea e também agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 31 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Ana Cláudia Porto Matos Telles - Memo. Nº 659/2016

RECLAMAÇÃO: Eu só acho que deveriam se esforçar mais com os pacientes pré-operatórios porque quando conseguimos marcar os exames, a volta com o médico fica muito longe, podendo assim perder até a validade do exame, e quando nós conseguimos marcar o exame a máquina quebrou e o que eles disseram que não sabiam quando ficará bom para poder realizar o exame e assim atrasa mais a cirurgia.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, Diretoria Executiva e Coordenador Médico do Ambulatório, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O INDSH assumiu o hospital em abril e já haviam muitos exames pendentes. Tenho observado que muitas reclamações são de exames antigos. Não podemos dar prioridade para estes exames, estamos nos organizando de forma que atendemos os exames ambulatoriais, internos e os pendentes. Reforço novamente que o exame de USG ambulatorial iniciou em outubro. E com relação ao exame de espirometria e outros, já foram repassados para diretoria técnica do ambulatório Dr. Luis Nazareno.

(Diretor Executivo) Espirometria, falar com Dr. Flexa, aguardo retorno.

(Coordenador Médico do Ambulatório) À Diretoria Executiva. O acordo para realização da espirometria foi feito com a equipe de pneumologia do CHJB, porém aguardo o aval da direção para dar início aos exames, visto ser necessária a aquisição de material de consumo e agendamento de sala para os exames.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenação de SADT esclarece que em abril assume uma nova gestão no CHJB e nesta ocasião já havia muitos exames pendentes. Informamos que os exames de USG a nível ambulatorial iniciaram em outubro e desde então o setor está procurando atender de forma organizada os exames internos, os ambulatoriais recentes e os pendentes. Quanto ao exame de espirometria, pedimos desculpas e informamos que no momento ainda não estamos realizando, mas que a Diretoria Técnica está procurando resolver essa pendência, para que em breve possamos disponibilizar o referido exame para a nossa clientela. Em conversa, usuária informou que devido a urgência que seu caso requer, irá realizar os exames pelo particular. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 32 /

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 22/11/2016

NOME USUÁRIO: Edson da Paixão dos Santos - Memo. Nº 665/2016

RECLAMAÇÃO: Eu Vanessa, esposa do Edson da Paixão dos Santos, vim aqui fazer uma reclamação que no leito que ele se encontra precisamos de ar condicionado que não funciona, televisão não presta e sem frigobar. Ele não consegue dormir a noite toda por falta do ar, é muito calor. Por favor, tentem resolver esses problemas lá pelo amor de Deus, não é fácil o que estamos passando. Agradeço desde já a compreensão de vocês. Desde dia 19/11/2016 estamos passando por isso e já reclamamos e nada feito. Obrigada. Reclamação do paciente e do acompanhante.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Nesta data, técnico de refrigeração não estava ciente (22/11). Coordenação de Apoio e Encarregado da Manutenção também não. Técnico de Refrigeração informou que o compressor está queimado e que irão providenciar compra e troca. A enfermeira do posto já transferiu o paciente para liberar quarto para fazer manutenção do ar.(L.508)

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 30/11 e 01/12/2016 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 Coordenação de Apoio esclareceu que repassou o problema do ar condicionado para o técnico de refrigeração e o mesmo após análise do aparelho, constatou que o compressor está queimado e que irá providenciar a compra para posterior troca da peça. Quanto ao televisor, iríamos informar que o conserto dos televisores que estão com defeito, está em fase de cotação de valores, esse status é acompanhado semanalmente pelo S.A.U. O frigobar foi retirado para conserto e para evitar maiores transtornos, o usuário foi trocado de enfermaria.

RECLAMAÇÃO Nº: 33 /

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 22/11/2016

NOME USUÁRIO: Ruth Nunes do Nascimento - Memo. Nº 667/2016

RECLAMAÇÃO: Venho pedir para vocês darem uma olhada na parte de esgoto, o cheiro está insuportável, o resto está maravilhoso, se melhorar estraga.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informado para o encarregado de manutenção, foi avaliado e será solucionado.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 01/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária, Srª. Deysiane Santos, para informa-la que a Coordenação de Apoio esclareceu que o encarregado pelo setor de manutenção foi até a enfermaria e avaliou o problema, o qual será solucionado em breve. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação e pedindo desculpas pelo ocorrido.

RECLAMAÇÃO N°: 34 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 22/11/2016

NOME USUÁRIO: Andressa Costa - Memo. Nº 678/2016

RECLAMAÇÃO: Demora muito para fazer as coletas de exames de sangue e pra quem não pode ficar tanto tempo sem se alimentar é muito complicado. Falta o hospital fornecer no mínimo um café para quem vem do interior, que depende de carro que vem deixar e levar depende de horário e é complicada essa demora. Espero ver melhorias.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação é bastante pertinente e já estamos realizando tratativas da mesma. Estamos no aguardo de aprovação de projeto de reforma e readequação da recepção do hospital para melhor atendê-lo. Junto a isso estamos também redimensionando o quadro de funcionários para adequar o atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 25 e28/11/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião

informaríamos que a coordenação do laboratório esclareceu que está aguardando a aprovação de um projeto de reforma e adequação da recepção do hospital, para que então o quadro de funcionários seja redimensionado, a fim de que possa ser oferecido um atendimento satisfatório aos nossos usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 35 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 22/11/2016

NOME USUÁRIO: Rubenita Viana do Amaral - Memo. Nº 679/2016

RECLAMAÇÃO: O serviço poderia melhorar com relação à coleta de sangue, pois o mesmo está deixando a desejar, está demorando muito para o atendimento, pois para quem tem hora de se alimentar fica difícil. Cheguei às 7h no ambulatório e até as 9h ainda não fui atendida. Colocar mais pessoas para a coleta de exames.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação é bastante pertinente e já estamos realizando tratativas da mesma. Estamos no aguardo da aprovação de um projeto de reforma e readequação da recepção do hospital para melhor atende-lo. Junto a isso estamos também redimensionando o quadro de funcionários do laboratório para melhoria do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que o coordenador do laboratório esclareceu que está aguardando a aprovação de um projeto de reforma e readequação da recepção do hospital para posteriormente redimensionar o quadro de funcionários, com a contratação de mais um colaborador, visando a excelência no atendimento. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 36 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 24/11/2016

NOME USUÁRIO: Elivandro Silva - Memo. Nº 684/2016

RECLAMAÇÃO: O hospital é bom, mas o início de tudo é ruim. Que passa pela recepção incapacitada, de um atendimento bom e na muita confiança que tem do seu próprio trabalho. Péssimo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que na reunião mensal com a equipe, iremos pontuar a excelência no atendimento para que não tenhamos novas queixas com o mesmo teor. Esperamos reverter a sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Atendimento esclareceu que mensalmente promove reunião com a equipe e que na ocasião da próxima reunião, irá abordar essa temática, enfatizando a importância e excelência no atendimento, a fim de que não ocorram mais situações semelhantes a essa. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 37 /

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:28/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria Augusta Rodrigues Maués - Memo. Nº 686/2016

RECLAMAÇÃO: O horário que era servido o dejejum era tarde demais, algumas vezes foi servido as 10h20.

Os técnicos (alguns) demoravam ou até não vinham ao leito quando solicitados. Algumas vezes os lençóis de cama só foram trocados quando solicitados.

Que o dejejum seja servido mais cedo, pois como o jantar é o último, mingaus são servidos cedo e o paciente acorda com muita fome chegando a doer o estômago para aguardar até um pouco mais de nove ou dez horas.

Seria bom que os técnicos fossem mais atenciosos quando solicitados (alguns). (Leito:311-A)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.SND= O horário do desjejum é as 07:00/07:30 no máximo, o horário que o usuário citou na reclamação é o do lanche da manhã, que pode ter confundido o usuário. O que pode ter ocorrido também, é que como o terceiro andar é uma clínica cirúrgica e muitas cirurgias são canceladas e o retorno ao SND desse cancelamento, subindo então em horários diferentes dos horários padrões.

2. Coordenação de Enfermagem= Ciente. Realmente pode ocorrer do T.E não aparecer logo de pronto quando solicitado. Quando iniciamos um atendimento não pode ser interrompido e muitas vezes o paciente com procedimento cirúrgico ele é bastante demorado.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 06/12/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a responsável pelo setor de Nutrição esclareceu que o desjejum é servido entre 07h a 07h30, no entanto, informou também que na clínica cirúrgica às vezes ocorre o cancelamento de algumas cirurgias e em alguns casos o SND não é comunicado imediatamente, ocasionando assim o atraso da subida do desjejum. Quanto às queixas da equipe de Técnicos de Enfermagem, a gerente do setor justificou que existem casos de atendimentos já iniciados pelos técnicos que não podem ser interrompidos, e essa demora ocorre principalmente nos casos de assistência a pacientes em pós operatório. Acerca dos lençóis, a troca de rouparia dos leitos é rigorosamente realizada de 2 em 2 dias nos casos dos pacientes que estão em autocuidado e diariamente nos casos de pacientes acamados e que estão em processo de realização de curativos. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas por conta do transtorno ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 38 /

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:28/11/2016

NOME USUÁRIO: Ena Nazau Souza - Memo. Nº 687/2016

RECLAMAÇÃO: Falta de álcool para assepsia dos que transitam pelos corredores.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em relação à reclamação do nosso cliente. Estou sempre orientando a não deixar terminar, mas vamos nos empenhar para solucionar o problema.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido número de telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a supervisora de higienização e limpeza esclareceu que irá reforçar com as equipes a importância de sempre verificar o abastecimento do álcool em gel nos dispensers, em todos os setores.

RECLAMAÇÃO Nº: 39 /

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 28/11/2016

NOME USUÁRIO: Ena Nazau Souza - Memo. Nº 688/2016

RECLAMAÇÃO: Na recepção é importante ter mais cadeiras para os pacientes e acompanhantes, pois muitos ficam em pé durante muitas horas aguardando o atendimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A usuária tem razão. Já fiz pedido de compra de cadeiras e segundo o setor de compras, já está para investimento, aguardando "verba" para liberar compra.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do setor esclareceu que já fez pedido ao setor de compras para a aquisição de mais cadeiras, porém o hospital está dependendo da liberação da verba de investimento para que esse pedido seja realizado. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saude Publica GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

NOVEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

REGISTRO DAS SUGESTÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE OUTUBRO-2016:

SUGESTÃO N°: 16

SETOR DE ORIGEM: Internação (FOLDER)

DATA: 31/10/2016

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: A equipe da UTI assim que foi acionada e após certificar-se de que todas as medidas de preparo de equipamentos e de higienização do leito haviam sido tomadas, liberou o leito para a usuária. Os médicos intensivistas não saem da UTI para nenhuma avaliação, no entanto procuramos oferecer um serviço seguro e de qualidade a todos os nossos pacientes.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/12/2016 o usuário foi notificado via telefone pelo S.A.U, a fim de oficializar o que já havia sido dialogado em atendimentos anteriores, pois o reclamante é atendido com uma certa frequência no S.A.U e estava ciente da reposta, porém esta, ainda não havia sido oficializada. Na ocasião da conversa por telefone, informamos que a coordenação da UTI justificou que a liberação do leito ocorreu tão logo foram notificados e após o setor ter providenciado as medidas de higienização e de checagem dos procedimentos padrões para o recebimento de um paciente. A equipe médica ressaltou que não realiza avaliação fora do ambiente da UTI e que todos os colaboradores do setor prezam em oferecer um atendimento seguro e de qualidade. Finalizamos a conversa agradecendo sua participação e pedindo desculpas por conta do transtorno enfrentado.

REGISTRO DAS SUGESTÕES DO MÊS DE NOVEMBRO - 2016

SUGESTÃO Nº: 01/

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 08/11/2016

NOME USUÁRIO: Lucileide Carvalho Ferreira - Memo. Nº 606/2016

SUGESTÃO: Eu gostaria que nós os usuários, pudéssemos fazer a marcação de consultas e marcação de exames por telefone, principalmente as pessoas que moram em municípios, ou seja, fora da cidade.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento não dispomos de serviço de call center. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informá-la que a Supervisão de Atendimento esclarece que no momento não dispomos de serviço de call center. Finalizamos a conversa agradecendo a sua sugestão e participação.

SUGESTÃO Nº: 02/

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 08/11/2016

NOME USUÁRIO: Maurício Nascimento da Silva - Memo. Nº 607/2016

SUGESTÃO: Poderia ter o atendimento de urgência a pacientes do hospital.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Conforme contrato de Gestão 002/2016 – SESPA, o perfil do Centro Hospitalar Jean Bitar, é somente para pacientes provenientes da Central de Regulação do Estado. O município de Belém oferece outros serviços de urgência e emergência para maiores esclarecimentos.

Nos casos de urgência a pacientes internados, estes são atendidos pelos profissionais da unidade, que trabalham 24h/dia (Diretoria Executiva).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 14/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informar que os nossos diretores esclarecem que o Centro Hospitalar Jean Bitar não tem perfil para o atendimento de urgência, pois conforme o contrato de gestão 002/2016 – SESPA, o fluxo de acesso dos pacientes deve ser via Central de Regulação do Estado. Informamos também que a esfera municipal oferece serviço de atendimento de urgência e emergência 24h/dia, como por exemplo, as UPA's e os PSM's. Ressaltamos que para os pacientes que estão internados, dispomos de uma equipe que trabalha 24h/dia. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 03/

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 08/11/2016

NOME USUÁRIO: Alzira da Silva Sodré - Memo. Nº 608/2016

SUGESTÃO: Poucas são as reclamações, pois é a primeira vez que visito o hospital, porém a principal questão a ser mencionada, que é de suma importância, é a prioridade das pessoas com mais idade, pois a espera entre essas pessoas gera muito cansaço, no quesito estrutura do hospital, deixo o meu elogio. Agradeço pela oportunidade de deixar aqui a minha sugestão como filha e acompanhante da paciente. Obrigada!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que toda equipe de atendimento está empenhada em atender nossos usuários da melhor maneira possível, respeitando o critério de atendimento de prioridade.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 18, 21, 23 e 24/11/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com a usuária, porém não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a Supervisão de Atendimento esclareceu que toda equipe de atendimento busca atender nossos usuários da melhor maneira possível, respeitando sempre o critério de prioridade no atendimento.

SUGESTÃO Nº: 04/

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 08/11/2016

NOME USUÁRIO: Edilene do Socorro A. dos Santos - Memo. Nº 609/2016

SUGESTÃO: A minha sugestão é que melhore o atendimento em questão de remarcar os retornos, pois esperamos mais para ser atendidos do que para ser atendido pelo médico, ou seja, agilidade se for possível. Em questão de marcar exames ainda não consegui fazer uma USG total, tem mais de 5 meses, retornei com o médico na data marcada, mas sem o exame solicitado. Ok! Obrigada.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A demanda ambulatorial é intensa. Estou com menos 1 colaborador no atendimento, mas o atendimento é feito com qualidade e muitas vezes ocorre a demora porque os atendentes se preocupam em agendar os pacientes tanto para realização de exames, quanto consulta próxima e mais todas as orientações que são dadas. E com relação à demora da realização da USG, é porque o exame ambulatorial só iniciou dia 05/10/2016 e todos os exames estão sendo reagendados de acordo com a data do pedido e gravidade do mesmo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenação do SADT esclarece que o número de pacientes atendidos no ambulatório é muito grande e que infelizmente estão trabalhando com 1 colaborador a menos, o que acaba ocasionando a demora no atendimento, porém informou que a equipe se esforça para prestar um ótimo atendimento aos nossos usuários. Quanto à demora para a realização do exame de USG, informamos que passamos a oferecer esse serviço no dia 05/10/2016 e que os exames estão sendo reagendados de acordo com a data de emissão e gravidade do caso. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 05/

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 09/11/2016

NOME USUÁRIO: Simone Cristina Amaral Sarmento - Memo. Nº 615/2016

SUGESTÃO: Bem, semana passada estive aqui para fazer uma colonoscopia e como tive que esperar por 3 horas antes do exame, mais uma hora entre atendimento, procedimento e retorno a

minha casa, me senti muito mal, é claro que tudo faz parte, tentei chegar cedo para ser a 1ª a ser atendida e graças a Deus fui. Então minha sugestão seria um lanche, um café, suco, porque fico imaginando os pacientes que vêm de muito longe, sem dinheiro, recurso, enfim, só uma sugestão de um café, pois no mais tudo perfeito.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que fiz um pedido de lanche e foi autorizado pela diretoria financeira para ser feito orçamento. Porém a equipe médica da endoscopia ficou um pouco preocupada do acompanhante dar o lanche para o paciente ainda sonolento e o mesmo passar mal. Infelizmente a equipe não tem como fazer esta avaliação, pois são muitos exames. Devido a isto até concordei com a equipe médica e achei melhor suspender. Mas ressalvo que quando o acompanhante é do interior muito distante e ficamos sabendo disto falo na nutrição para me darem uma sopa para o acompanhante e paciente quando bem acordado e todas às vezes a nutrição foi nossa parceira.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 18, 21, 23 e 24 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a coordenação de SADT esclarece que já foi autorizado o lanche pela diretoria financeira para os pacientes de endoscopia e colonoscopia, porém a equipe médica pediu mais cautela, pois o paciente pode ainda estar sob o efeito da anestesia e ao realizar o lanche o mesmo pode passar mal e essa confirmação do paciente ainda estar em estado pós-anestésico não poderá ser realizada pela equipe médica, devido os mesmos terem muitos exames a realizar. No entanto quando a coordenadora detecta uma situação mais fragilizada, sendo o paciente do interior, a nutrição é acionada e sempre que houve necessidade, a Nutrição forneceu sopa, garantindo assim uma boa parceria.

SUGESTÃO Nº: 06/

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Mary Selma Silva Ferreira- Memo. Nº 629/2016

SUGESTÃO: O atendimento da recepção dos rapazes é excelente, são muito educados e gentis para com todos. São pessoas agradáveis, respeitadoras e amigos dos pacientes. Os médicos em relação ao meu atendimento até agora, são excelentes. Agradeço por tudo que têm feito por muita gente. Melhor atendimento para encontrarmos em qualquer lugar. Aqui somos respeitados e tratados como seres humanos, mas nem sempre todos estão satisfeitos, Deus não agradou a todos. Não é uma reclamação, mas sim um pedido, poderia colocar um wi-fi para os usuários da recepção ficarem mais tranquilos e calados, sem fazer tanto barulho. Agradeço e obrigado!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos os elogios e sugestão. Analisaremos a possibilidade de colocar o wi-fi na recepção.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para agradecer os elogios e a sua sugestão. Em conversa informamos que o nosso diretor administrativo analisará a possibilidade de colocar o wi-fi na recepção. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 07/

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Maria Rosa de Amorim Brito - Memo. Nº 630/2016

SUGESTÃO: Penso que precisa de mais atenção e delicadeza por parte dos funcionários, principalmente quando se é pedida uma informação. Um treinamento e observação dos coordenadores.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que na reunião mensal com a equipe, iremos pontuar a excelência no atendimento para que não tenhamos novas queixas com o mesmo teor. Esperamos reverter a sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Atendimento esclareceu que mensalmente promove reunião com a equipe e que na ocasião da próxima reunião, irá abordar essa temática, enfatizando a importância e excelência no atendimento, a fim de que não ocorram mais situações semelhantes a essa. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 08/

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Márcia dos Santos Brito - Memo. Nº 631/2016

SUGESTÃO: Acho importante a mudança de cadeiras de espera para o maior conforto dos pacientes e dos acompanhantes, também o aumento do espaço para sala de espera dos pacientes e acompanhantes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ao meu ver as cadeiras de espera estão boas. A nossa maior preocupação é no pós-exame. Damos prioridade neste momento para o conforto do paciente, pois esta em pós-anestésico. Os mesmos se recuperam em poltronas reclináveis.

(Diretoria Executiva) Em breve estaremos passando por reforma para reestruturar inclusive a espera e o pós-exame endoscópico.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/11/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenação do SADT e o diretor executivo esclarecem que brevemente o hospital passará por reformas, onde serão reestruturados alguns setores, inclusive a sala de espera pós-anestesia, na endoscopia. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 09/

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Cristiana Danúzia dos Santos - Memo. Nº 632/2016

SUGESTÃO: Deveria ter dois banheiros, para homem e outro para mulher.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo com a usuária, mas infelizmente a planta física do setor só tem 01 banheiro. Porém informo que fui informada que na planta física do 1º andar quando for a endoscopia, serão 02 banheiros.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/11/2016 entramos em contato telefônico com a filha da usuária, Srª. Poliana Pereira, para informar que a coordenação de SADT esclareceu que infelizmente dispomos atualmente de apenas 01 banheiro no setor de endoscopia, mas que estamos com um projeto de adequação do setor para o 1º andar e nesse projeto consta a existência de 02 banheiros, para que melhor possamos atendê-los. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 10/

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 21/11/2016

NOME USUÁRIO: Deyvesson de Sousa - Memo. Nº 661/2016

SUGESTÃO: Obrigado pelo bom atendimento. OBS: Colocar um bebedouro para os visitantes da UTI.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Não temos bebedouro disponível. Vamos fazer solicitação de compra.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/11/2016 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a Coordenação de Apoio esclareceu que no momento não dispomos de

bebedouro para o local indicado, mas que fará pedido de compra. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação e sugestão. Usuário também agradeceu o nosso retorno.

SUGESTÃO Nº: 11/
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 23/11/2016
NOME USUÁRIO: Rafaela Galvão Miranda - Memo. Nº 681/2016
SUGESTÃO: Chamar o quantitativo de pessoas proporcional ao quantitativo de assentos, para os pacientes não ficarem em pé e nem obstruírem a passagem. Os demais poderão aguardar na recepção principal do hospital. Gostaria de registrar minha admiração pelo excelente trabalho que vem sendo realizado.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A sugestão não está muito clara, não entendi a que a usuária está se referindo. O que posso me posicionar é que nossa demanda é grande e o espaço físico é pequeno. É mais viável agilizarmos a realização de exames e consultas, mas na medida do possível tentaremos resolver.
RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 30/11 e 01/12/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a coordenação do SADT esclareceu que o transtorno ocorre devido o espaço físico do local ser pequeno para comportar a grande demanda que busca atendimento, porém a chamada ocorre dessa forma, porque o serviço no setor se torna mais ágil, contudo futuramente isso será resolvido.

SUGESTÃO Nº: 12/ 689
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 28/11/2016
NOME USUÁRIO: Andreza de N. Saraiva - Memo. Nº 689/2016
SUGESTÃO: O banheiro da recepção deveria ser revisado sempre, entendo que têm pessoas mal educadas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A sugestão do nosso cliente é muito boa, atualmente encontramos o quadro reduzido de colaboradores de longo prazo, mas vamos nos empenhar para solucionar o problema.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 05/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Supervisão de Higienização e Limpeza agradeceu a sua sugestão e esclareceu que reforçará com as equipes o cuidado em manter os setores limpos e se atentará para que não ocorra queixa com esse mesmo teor. Finalizamos o diálogo, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

NOVEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 30/nov

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			1	9	101	111		111	110
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			1	11	99	111		111	110
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			1	10	100	111		111	110
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			1	10	100	111		111	110
4.2	Pelos enfermeiros			1	9	101	111		111	110
4.3	Pelos Outros Profissionais			2	9	99	110	1	111	108
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos				8	103	111		111	111
5.2	Pelos enfermeiros			1	9	101	111		111	110
5.3	Pelos Outros Profissionais				10	101	111		111	111
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				8	99	107	4	111	107
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				7	104	111		111	111
7.2	Pelos enfermeiros				6	105	111		111	111
7.3	Pelos Outros Profissionais				8	103	111		111	111
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			1	7	103	111		111	110
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	11	99	111		111	110
10	A limpeza das roupas de cama e banho?			3	11	97	111		111	108
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		2	2	11	96	111		111	107
12	O silêncio no ambiente do hospital?			1	10	99	110	1	111	109
13	O horário em que são servidas as refeições?				11	100	111		111	111
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			1	8	102	111		111	110
15	O horário das visitas?			1	7	103	111		111	110
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			1	9	101	111		111	110
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?		1	1	9	100	111		111	109
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	9	99	109	2	111	108
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos				9	102	111		111	111
18.2	Pelos enfermeiros				7	104	111		111	111
18.3	Pelos Outros Profissionais				9	102	111		111	111
18.4	Pelos S A U				9	102	111		111	111
	TOTAIS	0	3	21	251	2825	3100	8	3108	3076
		0,00%	0,10%	0,68%	8,10%	91,13%	100%	0,26%		99,23%

Total respondido	3100
Total de 7/8 e 9/10	3076
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	99,23%

Foram realizadas 111 entrevistas nesta data.

Andreza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 30/nov

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		2	17	101	164	284		284	265
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2		10	104	165	281	3	284	269
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		3	21	91	166	281	3	284	257
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	7	17	40	78	137	279	5	284	215
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	4	5	24	86	156	275	9	284	242
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	5	16	84	176	282	2	284	260
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração	2	1	24	76	175	278	6	284	251
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		1	10	89	169	269	15	284	258
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos		2	10	58	210	280	4	284	268
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração	1	4	12	63	199	279	5	284	262
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	8	74	194	278	6	284	268
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	2	11	70	196	280	4	284	266
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	3	8	30	99	139	279	5	284	238
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	4	22	90	159	277	7	284	249
	TOTAIS	24	55	255	1163	2405	3902	74	3976	3568
		0,62%	1,41%	6,54%	29,81%	61,64%	100%	1,86%		91,44%

Total respondido	3902
Total de 7/8 e 9/10	3568
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	91,44%

Foram realizadas 284 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 30/nov

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			2	13	122	137		137	135
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				8	129	137		137	137
3	O silêncio no ambiente hospitalar			2	8	126	136	1	137	134
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				8	127	135	2	137	135
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			1	9	126	136	1	137	135
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				6	130	136	1	137	136
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?			1	7	129	137		137	136
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				6	130	136	1	137	136
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				9	126	135	2	137	135
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	8	128	137		137	136
	TOTAIS	0	0	7	82	1273	1362	8	1370	1355
		0,00%	0,00%	0,51%	6,02%	93,47%	100%	0,58%		99,49%

Total respondido	1362
Total de 7/8 e 9/10	1355
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	99,49%

Foram realizadas 137 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

30/11/2016

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		2	11	88	179	280		280	267
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?			4	72	203	279	1	280	275
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	19	79	179	278	2	280	258
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	10	10	68	75	113	276	4	280	188
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1	1	21	88	168	279	1	280	256
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?			11	84	177	272	8	280	261
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?			5	58	214	277	3	280	272
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	2	24	88	157	274	6	280	245
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	1	12	78	181	273	7	280	259
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	13	78	184	276	4	280	262
	TOTAIS	15	18	188	788	1755	2764	36	2800	2543
		0,54%	0,65%	6,80%	28,51%	63,49%	100%	1,29%		92,00%

Total respondido	2764
Total de 7/8 e 9/10	2543
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	92,00%

Foram realizadas 280 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

NOVEMBRO/2016

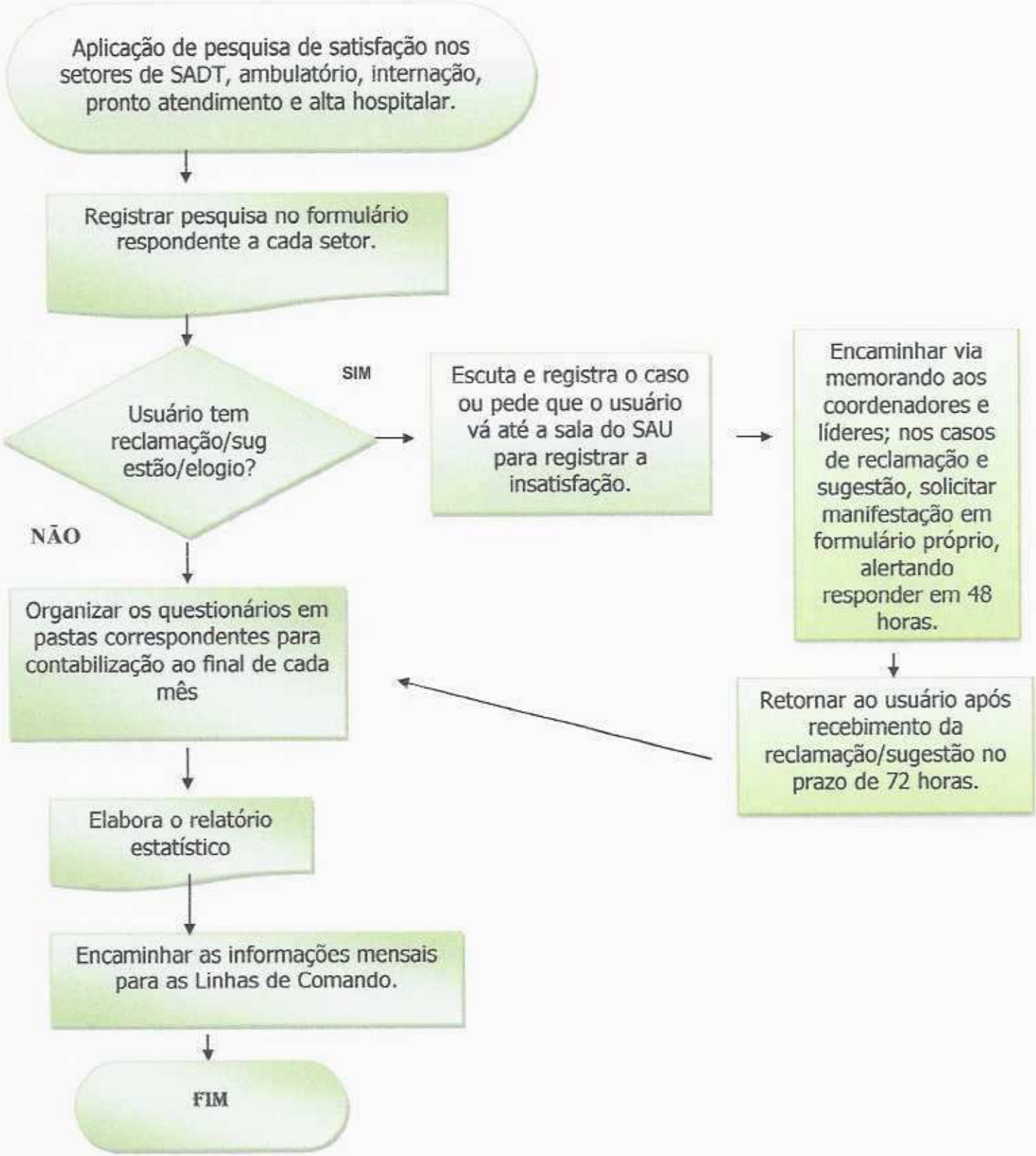
Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
ouvidoria.hjb@indsh.org.br

SUS SESPA INDSH

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - NOVEMBRO-2016

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		TOTAL
	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	
Visitas aos Leitos Clínica Médica				2			3	17	14	20	20			23		19	21	20			22	27	20	21	20			24	19	22		334
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica			10	11			11	18	10	10	7			6		15	13	14			13	15	12	15	15			9	14	18		236
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.								5			7			7				4			3	4						5		4		39
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.			3	2			4	7	6	1	3					10		6			3	5	2	2	1			5	7	5		72
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	7	5	4	8	2	1	1	9	7	5	5	1	1	5	2	3	6	10	4			8	6	6	9	4	1	5	7	5		137
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT			14	14			10	19	21	16	16			3		13	11	19			18	8	9	12	19			19	20	19		280
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	1		5	1	1		1	4	2	2	1			1		4	3	3		1	2	1	1	5	3		2	4	1	5		54
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	1		13	22			6	11	12	30	15			18		8	7	13			15	7	22	17	17			22	15	13		284
Contato Telefônico	18							1			2			1				5			6	1	2		6			5		11		58
Antendimento em sala			2				3	1		1	2			1		3		1				3										17
Encaminhamentos Internos																														1		1
Orientações e Informações			5	4			6	5	3	6	5			4		5	3	3			2	7		3	5			4	3	2		75
Participação em Treinamentos									1								2						1	2								6
TOTAL																																1593

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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

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

↓

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

↓

Usuário tem elogio/reclamação/sugestão ?

↓

Registra a manifestação em formulário padronizado e livro ATA.

↓

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

↓

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

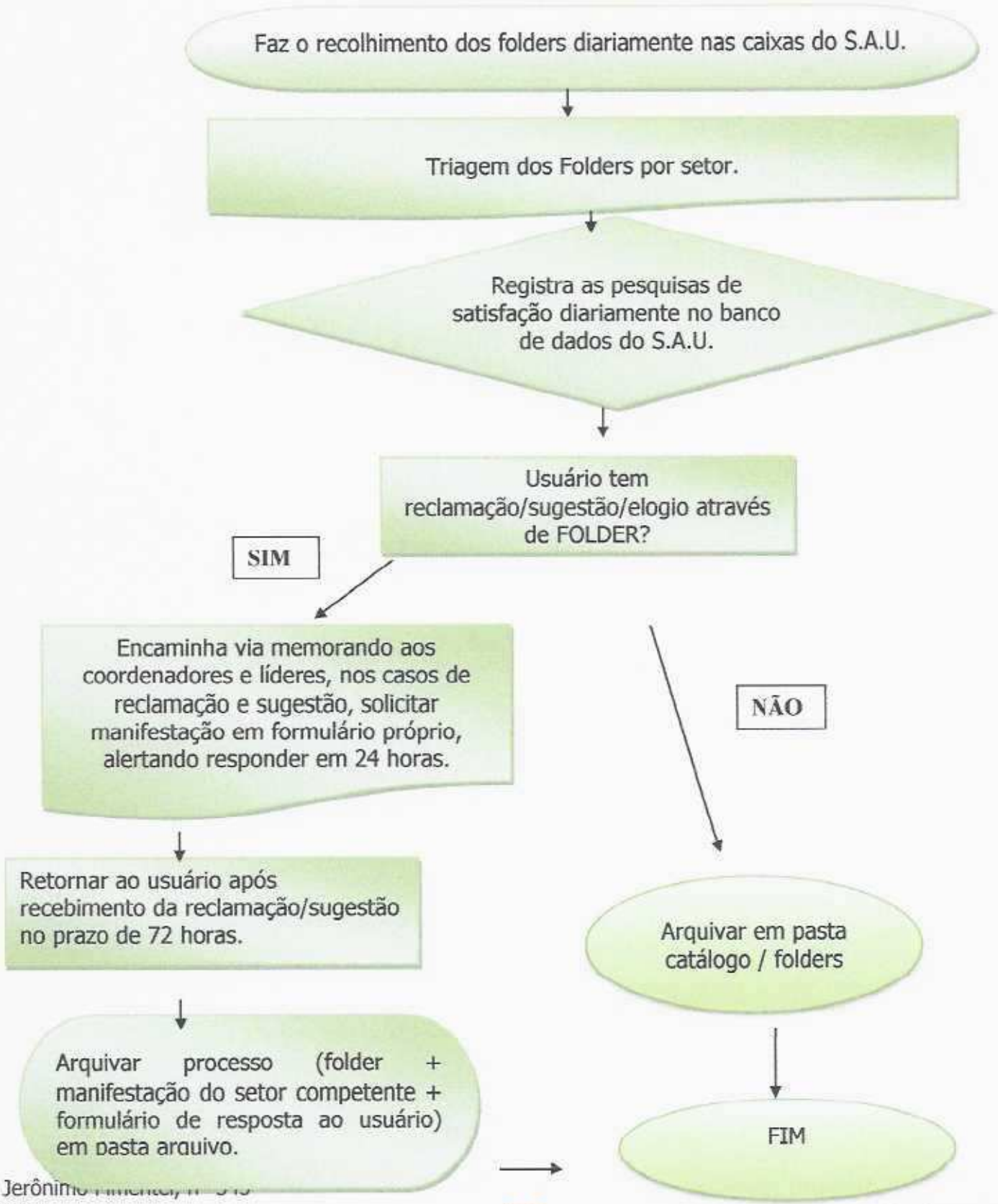
↓

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

↓

FIM

Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



Lia Zion
Bitar

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO NOVEMBRO /2016

Belém-PA

JEAN BITAR

INDSH

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO...
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES...
3. ANÁLISE DE DADOS...

3.1. Descrição das Atividades...

3.2. Visão Geral dos Treinamentos...

3.3. Treinamentos Internos...

3.4. Treinamentos Externos...

3.5. Total de horas em treinamentos...

3.6. Horas/homens por colaborador...

3.7. Total de participações...

3.8. Divisão de Ensino e Pesquisa – DEP

3.9. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS...
5. ANEXOS...

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Novembro foram executadas, registradas e arquivadas 01 a 30/11/2016.

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.	2	27	51:00:00
Dir. EXEC.	7	61	77:45:00
Dir. FINANC.	9	131	825:25:00
Dir. CLINICA			
TOTAL	18	219	954:10:00

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

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de Novembro foram realizados **18 registros** de treinamentos internos **com 219 participações, totalizando 954 horas e 10 minutos** de treinamentos, acumulando um total de **3 horas e 20minutos e 10 segundos** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de Novembro tivemos **18** 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
NOVEMBRO	954:10:00	17	1	219	03:20:10

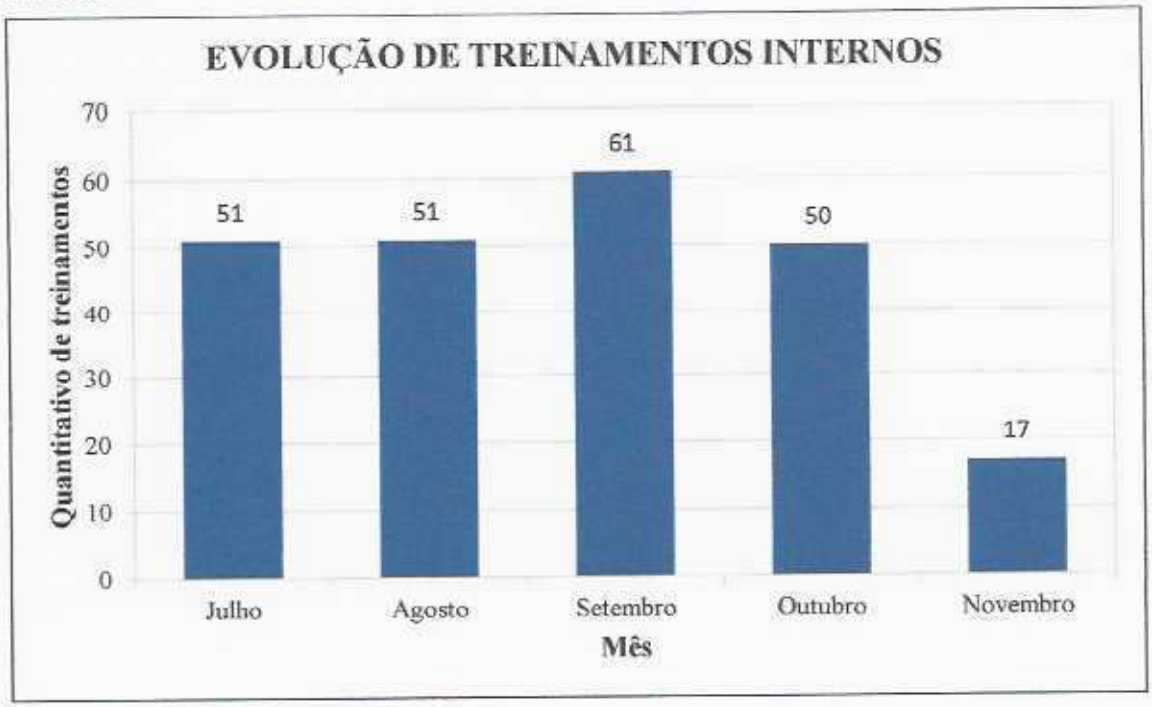
Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em NOVEMBRO

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Através da **tabela 1**, nota-se que houve uma diminuição no quantitativo de treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de novembro em comparação com os meses anteriores (agosto/setembro/outubro). Tal fato ocorreu em razão da implantação, sistematização e ampliação dos serviços, gerando uma maior 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

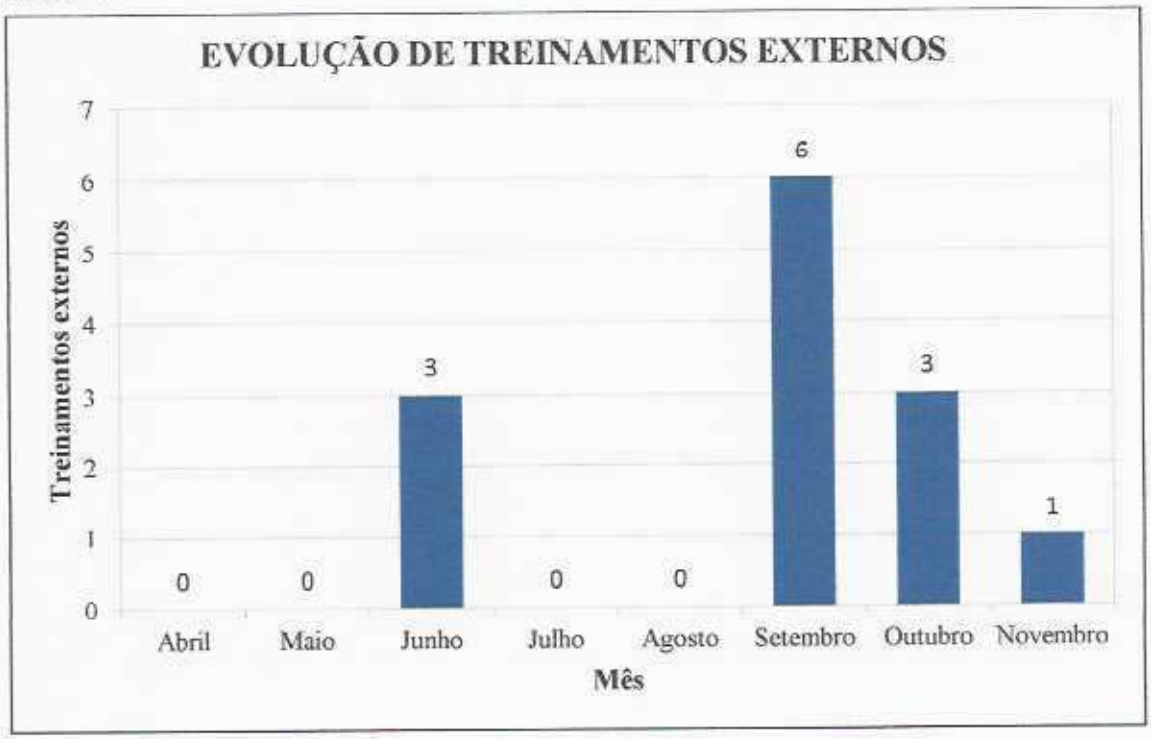


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

Aqui é importante considerar a fase de adequação e reestruturação dos processos, serviços, rotinas e fluxos porque passa o CHJB, exigindo maior permanência dos colaboradores em seus ambientes de trabalho, gerando, portanto, mais demandas para ações internas em detrimento das externas. Entendemos que tal fato se deu em razão do foco das ações estarem nos processos internos pertinentes a fase supracitada, conforme 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 **954 horas e 10 minutos de** treinamentos, um quantitativo um pouco abaixo em relação ao mês anterior. A redução no total de horas se deu pela intensidade e dinâmica na adequação dos processos (fluxos/rotinas/serviços) e ampliação da demanda no atendimento ao usuário/paciente que maior permanência do colaborador em seu ambiente de trabalho. Entretanto, podemos observar que tal fato não comprometeu o 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 novembro um total de **3 horas 20min e 10 segundos** de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo **2 horas/homens por mês. Podemos observar que** neste mês houve uma pequena diminuição no quantitativo ao mês anterior, superando a meta estabelecida que é de 2 horas/Homem/Mês de treinamento, conforme representação gráfica abaixo:

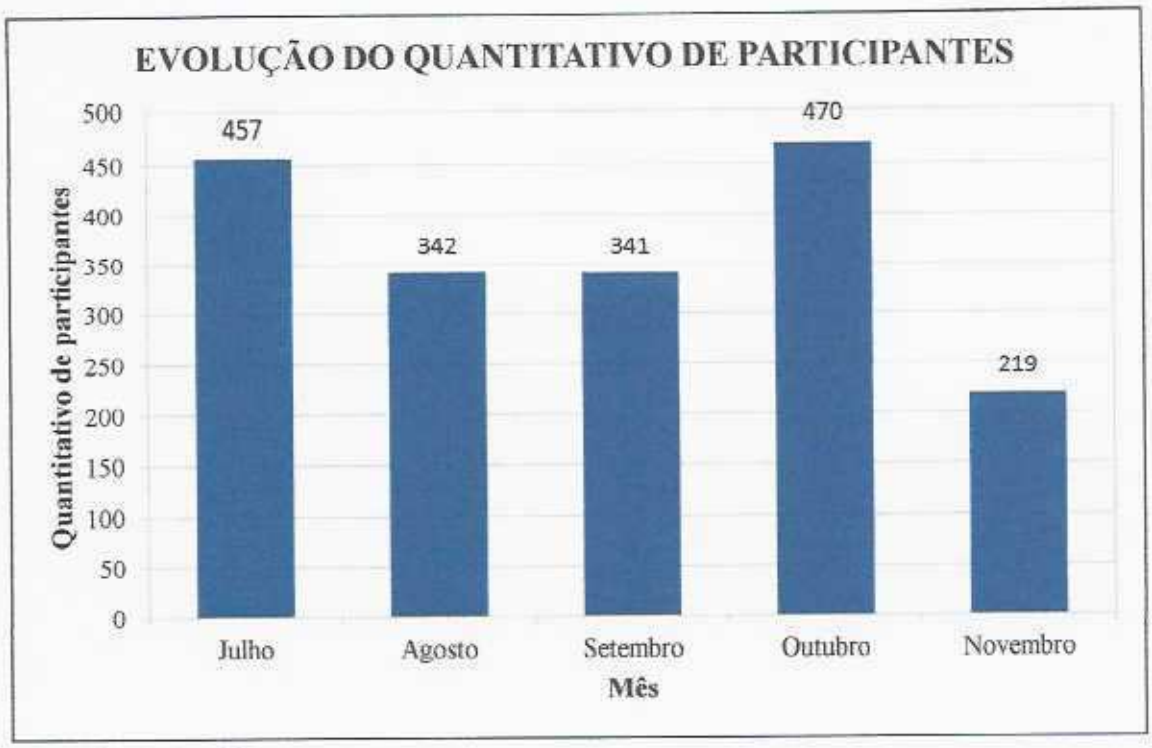
Gráfico 6

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **219 participações** em treinamentos. Um quantitativo inferior ao mês anterior. Observamos neste cenário que, a intensidade e dinâmica do processo de reestruturação e adequação dos serviços, processos, rotinas e fluxos pela qual passa o Hospital Jean Bitar tem focado o processo conjuntamente com investimento em Educação, como forma de melhoria na qualidade e efetividade do atendimento ao usuário/paciente, buscando o máximo de participação e envolvimento dos colaboradores, através de mobilização para a conscientização da importância da Educação como base para a melhoria dos processos, serviços e atendimento ao usuários/pacientes e colaboradores, desde que não comprometa a operacionalidade dos processos e serviços que tem como prioridade o usuário. Assim, dentro deste contexto é que temos uma pequena redução em participação nos treinamentos, 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;
- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB – CAO, CCIH, Prontuário e Mat Med e

agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do CHJB;

- Monitoramento, ajustes e adequação das ATAS das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e staff frente às inadequações no CCIH;
- Organização e Intermediação de Reuniões Técnicas preceptores/acadêmicos e diretores;
- Reunião da Coordenadora da DEP/CHJB, Coordenadora do NEP/CHJB, Chefe da Divisão de Ensino – DEP/HOL e Coordenações de Medicina/UEPA sobre o posicionamento das instituições acerca da reunião ocorrida no dia 14/09/2016 neste CHJB;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos: Residentes médicos, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA para a DEP/HOL sobre os acadêmicos que iniciaram o Estágio Eletiva (novembro/dezembro) neste CHJB;
- Manual e demais documentos da DEP/CHJB ((ITs: Instrução de Trabalho) e LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento)) aprovados para a implantação efetiva em dezembro;
- Elaboração e ajuste do fluxograma de pesquisa de acordo com a realidade do hospital;
- Elaboração e ajuste dos documentos para submissão de projetos de pesquisa de acordo com a realidade do hospital;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA para a DEP/HOL sobre os acadêmicos
- Preparar normativas acerca das <u>orientações aos acadêmicos</u> que: - buscam informações sobre o estágio eletiva e os respectivos documentos que precisam para tramitação desde sua instituição para a DEP/HOL e posteriormente ao CHJB; - atuam desde o início do ano, supervisionados pela equipe médica/preceptoria, porém sem nenhum conhecimento desta DEP/CHJB e nenhuma documentação oficial; - precisam oficializar suas atividades neste CHJB, mediante documentos de suas instituições;
- Preparar normativas acerca das <u>orientações aos médicos preceptores/supervisores</u> para: - não aceitar/assinar nenhum documento oriundo dos acadêmicos sem antes repassá-los à DEP/CHJB, para conhecimento

e/ou devidos direcionamento institucionais, sob a condição de punição institucional; - haver um fluxo de "pesquisadores" dentro dos serviços dos CHJB, a DEP/CHJB precisa ter conhecimento desse público, para solicitar documentos oficiais das IES, via HOL (Ofício e declaração da IES de origem/Curso: nome do acadêmico, matrícula, nome do supervisor, período, descrição das atividades que desenvolverá, com Carga Horária definida (assinado e carimbado – em papel timbrado da IES), Curriculo *Lattes (do acadêmico e preceptor/supervisor)*, cópias dos documentos de identificação: RG e CPF e uma (1) foto 3/4, cópia do seguro acidente individual, etc.;

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;
- **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.

GTH – AÇÕES NOVEMBRO

- Reuniões ordinária e extraordinária para planejamento e definição das ações novembro e dezembro;

- Missa especial com o Arcebispo de Belém Dom Alberto Taveira em prol da recuperação da saúde dos pacientes/colaboradores e pelo Advento de Natal no CHJB;
- Organização e lançamento da Campanha Natal Solidário CHJB – coleta da doação de Kit de Higiene para os pacientes e Abrigo João de Deus através dos colaboradores;
- Campanha Novembro AZUI: uso do laço azul por todos os colaboradores; DIA D – programação cultural com musicoterapia junto aos pacientes; uso da cor azul nas roupas e/ou acessórios;
- Homenagem e ações educativas/preventivas para as datas Comemorativas na Sáude: Dia Mundial de Combate ao Diabetes foram realizadas Palestras com foco para Prevenção e Combate ao Diabetes e Atendimento ao Cidadão com Stand na Praça Brasil, oportunidade em que foi prestado serviços de medição de pressão, medição de glicemia, distribuição de material educativo e orientações médicas;
- Homenagem e comemoração dos Aniversariantes do Mês;
- Missas semanais Projeto Capelania;
- Reunião de Planejamento Ações Dezembro: Natal e Confraternização com os usuários/colaboradores.

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

Giovani Padão Merenda
Diretor Executivo CHJB/INDSH

JEAN BITAR

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

ANEXOS

REGISTROS AÇÕES E TREINAMENTOS NOVEMBRO

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Egen

JEAN BITAR

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO MENSAL DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR - CCIH

REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2016

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

- Alexandre Mezei – Diretor Financeiro – Membro;
- Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;
- Igor Saadi – Médico da Clínica – Membro;
- Isaías Burlamaqui Jr – Médico Infectologista – Membro;
- Luana Oliveira – Nutricionista (RT) – Membro;
- Orlando Paixão – Coordenador do Laboratório – Membro;
- Paula Ledo – Coordenadora da Farmácia – Membro;
- Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;

ÍNDICE

I- INTRODUÇÃO

II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar

A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico

A. 3 Doenças de notificações compulsórias

A. 4 Acidente de trabalho com material biológico

A. 5 Educação Continuada

A. 6 Campanhas educativas e eventos realizados

A. 7 Reuniões

III- ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

IV- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

V- CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXOS

- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

I – INTRODUÇÃO

O **SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de novembro de 2016. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 30 de novembro 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.

- Feito orientação/treinamento a equipe de higienização;
- Orientação aos terceirizados que prestam serviço na UTI;
- Feito análise dos produtos de higiene e limpeza fornecidos ao hospital em conjunto com a farmácia;
- Padronização do tempo do uso de almotolias no hospital que devem ser datadas na abertura e tem validade de sete dias.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de novembro de 2016.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	673	478	71%
Clínica cirúrgica	371	250	67%
UTI	241	181	75%
TOTAL	1285	909	70,7%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de novembro foram realizadas 133 cirurgias no total, com 79 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico, porém tivemos duas infecções de sítio cirúrgico de cirurgias classificadas como potencialmente contaminadas (PC) como pode ser observado na tabela 2.

Tabela 2: Relação de cirurgias realizadas e infecção de sítio cirúrgico

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Infecção sítio cirúrgico	Taxa de Infecção por sítio
Limpa	79	59,39%	00	0%
Potencialmente contaminada	38	28,57%	02	5,26%
Outras	16	12,04%	00	0%
Total	133	100%	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 03 casos de agravos de notificação compulsória obrigatória, segundo detalhamento destacado na Tabela 03.

Tabela 03: Casos notificados de agravos à saúde no mês de novembro de 2016

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Tuberculose pulmonar	02
Acidente de trabalho/ colaborador (trajeto)	01
Total	03

Fonte: Serviço de vigilância epidemiológica

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês avaliado foi registrado 01 (um) acidentes de trabalho por material biológico, conforme Tabela 4. O acidente foi notificado e está devidamente acompanhado pelo SESMT, este acidente não teve critérios para quimioprofilaxia.

Tabela 4 – Acidentes de trabalho com exposição a material biológico na Instituição no mês de novembro de 2016.

Tipo de acidente	Número de colaboradores
Acidente com material biológico – colaborador	01
Total	**01**

Fonte: Serviço de vigilância epidemiológica/ SESMT

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de novembro tivemos treinamentos envolvendo o colaborador do SHL (Serviço de Higienização e Limpeza), 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:

O CHJB realizou nos dias 09 e 10 de novembro a Campanha de Multivacinação voltada aos seus colaboradores e terceirizados, que teve como objetivo concluir o esquema vacinal, a segunda etapa da campanha será em janeiro de 2017, campanha esta que teve o apoio da SESMA, fornecendo as vacinas e os profissionais para esclarecer dúvidas e vacinar quem precisava.

A. 7 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de novembro de 2016 ocorreram duas reuniões uma extraordinária para definição do trabalho na UTI, pós aparecimento de casos de microrganismo multirresistente, que foi no dia 10/11/2016 e a reunião ordinária que ocorreu no dia 24/11/2016, em princípio às reuniões seriam as penúltimas quartas de todo mês, porém a partir desta houve mudança do dia para as penúltimas quintas, por problemas de coro as quartas. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em atas em anexo.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de novembro de 2016, tivemos um total de 149 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 4,67% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 6 e gráfico 1. Houve uma discreta queda das taxas de infecção hospitalar em relação ao mês anterior, em que ocorreu 08 casos de IRAS, buscamos a diminuição nos casos de infecção cruzada no momento nas relacionadas a corrente sanguínea.

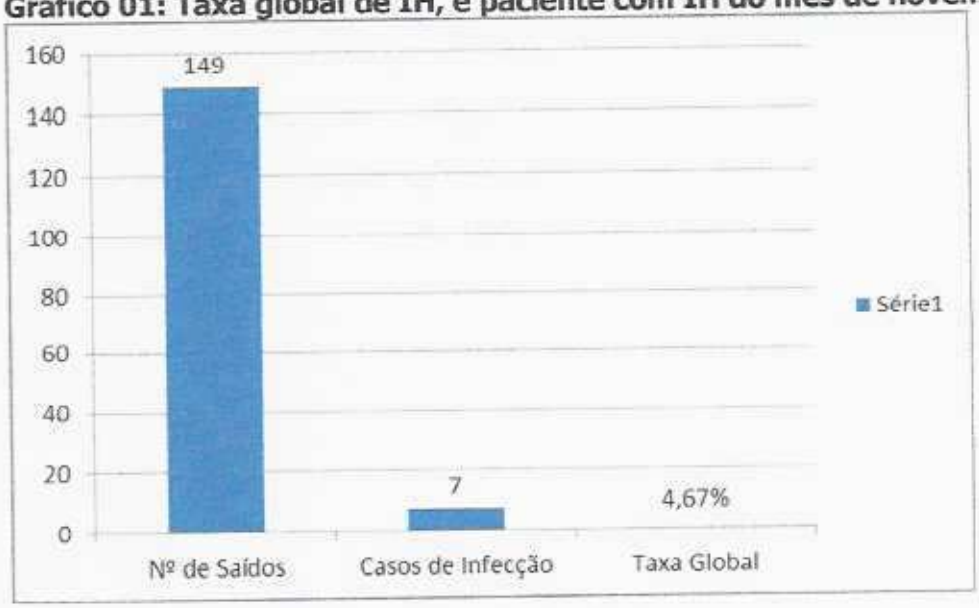
Tabela 6-Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de ____ de 201__

MESES	SAIDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Novembro	149	07	06	00	4,67%	4,02%	0%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

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

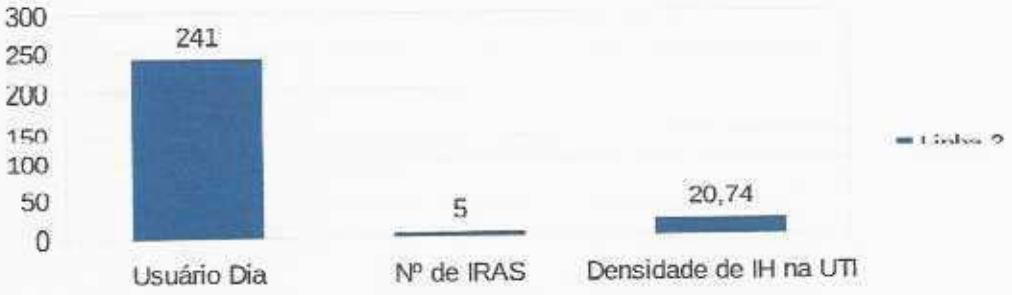
Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de novembro de 2016



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

O gráfico 2 demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de pacientes dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 20,74. Pode se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros dois casos são de infecção de sítio cirúrgico.

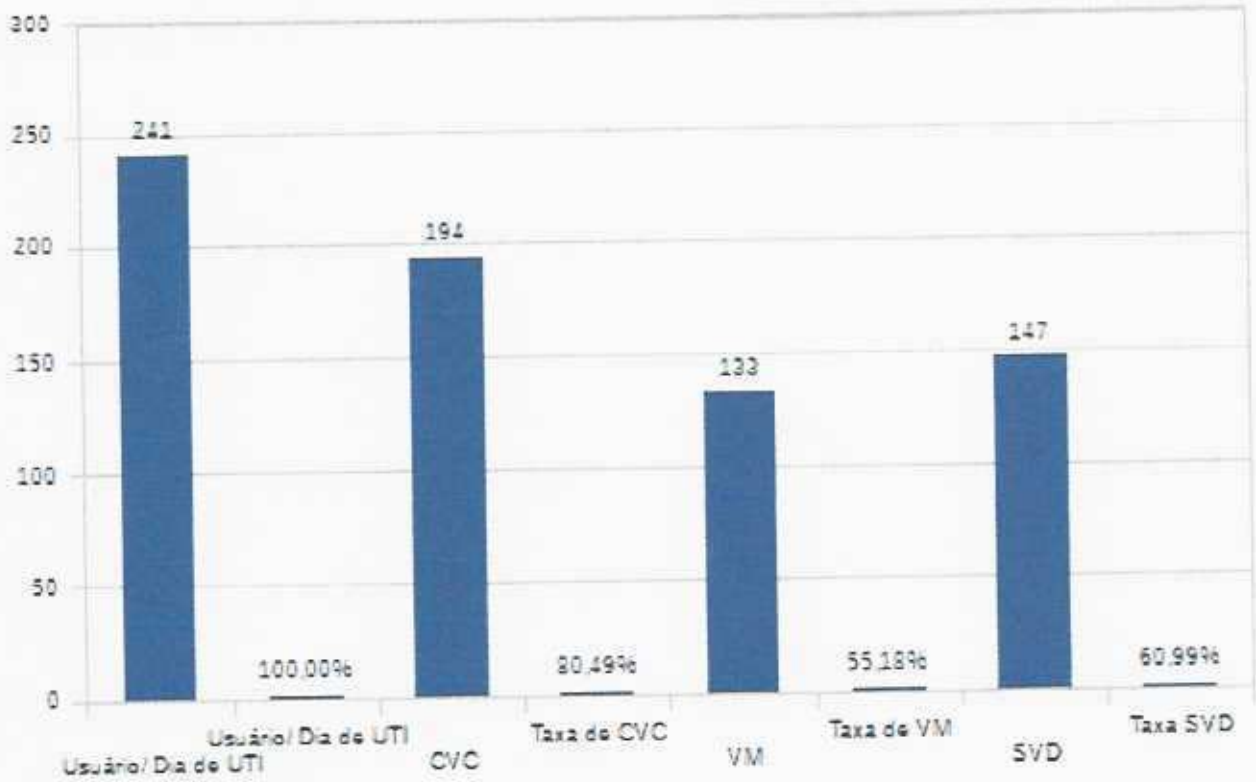
Gráfico 2 – Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de novembro 2016



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

No mês de novembro houve 07 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 05 casos sendo 01 (um) de foco abdominal, e 01 (um) do trato respiratório e 03 (três) de infecção de corrente sanguínea, os outros dois são de sítio cirúrgico. O gráfico 3 mostra o alto índice do uso de dispositivos invasivos o que aumenta a possibilidade no número de infecções.

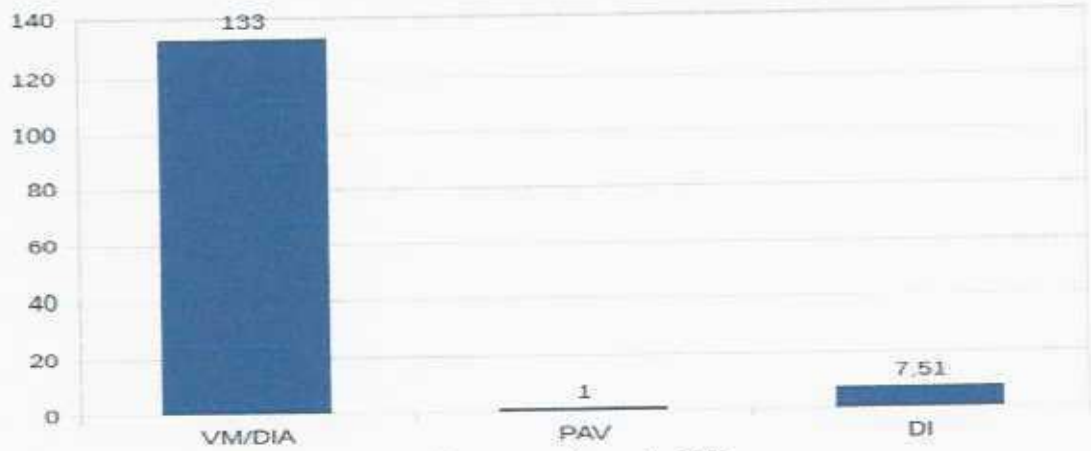
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – cateter venoso central, ventilação mecânica e sonda vesical de demora



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

No mês de novembro foi identificado apenas um caso de pneumonia associada à ventilação mecânica (PAV) como consta no gráfico 4. Considerando que no mês anterior ocorreram 03 (três) casos, havendo uma diminuição nos casos acreditamos que isso se deve ao trabalho iniciado na UTI na tentativa de diminuir os casos de infecção desta natureza, vale ressaltar que ainda não implantamos o bundle de PAV.

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



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

Com relação à infecção relacionada a infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central, ocorreram 03 (três) casos identificados e documentados, com valores estáveis de infecção quando comparados aos meses anteriores (Gráfico 5).

Gráfico 05: Densidade de incidência de IH em corrente sanguínea

associada a cateter venoso central na UTI (ICS)

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

No mês em questão não houve evidência clínica e/ou microbiológica de infecção do trato urinário associada ao dispositivo invasivo, acreditamos que este fato seja devido ao trabalho de orientação aplicado na unidade diariamente, não

somente pelo SCIH, como pela coordenadora de enfermagem do setor, situação esta evidenciada no gráfico 6.

Gráfico 06: Densidade de incidência de IH por procedimentos – ITU

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

O objetivo é que essas taxas de IRAS, bem como as taxas de utilização de dispositivos invasivos sejam reduzidas ao máximo possível e que a adesão aos protocolos de prevenção seja de 100% da equipe da UTI, para tanto há uma forte campanha de orientação, bem como visitas diárias na UTI para que tais objetivos sejam alcançados.

MICRO BIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de novembro foram solicitados um total de 181 culturas com 07 (3,86%) culturas positivas, discriminadas na tabela 7 por tipo de exame.

Tabela 7: Quantitativo de exames de culturas solicitados no mês de novembro de 2016

Exames	Quantidade solicitada	Resultado positivo
Hemocultura	48	03
Urocultura	29	00
Cultura secreção traqueal	06	01
Outras culturas	98	03
Total	181	07

Fonte: Laboratório Controle/Ruth Brazão.

Nas infecções hospitalares notificadas, observa-se predominância de infecções pelos gram-negativos, *Acinetobacter baumanii* e pelo gram-positivo *Staphylococcus aureus*, como mostra a tabela 8. Também podemos verificar a presença do *Enterococcus spp VRE (Enterococcus spp resistente a Vancomicina)*, ressalto que o swab aqui foi levado em consideração pois o paciente apresentava quadro clínico de possível sepse de foco abdominal e em discussão com a equipe assistencial da UTI verificou-se a necessidade de tratamento do paciente com melhora do quadro clínico pós inicio da terapia medicamentosa.

Tabela 8: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de novembro

Sítio de cultura	Microorganismo	Quantidade
Hemocultura	*Staphylococcus sp*	02
	Acinetobacter sp. ESBL+	01
Secreção traqueal	*Acinetobater baumanii ESBL+*	01
Secreção de ferida	*Klebsiella pneumoniae ESBL+*	01
	Proteus Mirabilis	01
Swab	*Enterococcus spp ERV*	01
Total		**07**

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

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

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente hospitalar. Há propostas para os próximos meses para continuar e melhorar a prevenção de infecções por germes multirresistentes. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras

instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

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

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Orientações sobre a importância da Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as

normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.

- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 07 de novembro de 2016.

Renata Silva
Enfª Esp. Epidemiologia/CIH
COREN PA 137.164

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Atas do mês de novembro 2016

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

ATAS DAS COMISSÕES EXISTENTES NO CHJB

REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2016

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH - Pendências**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: 24/11/2016 – 16:00hrs	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Impresso de Controle de Antimicrobianos	Isaías Bularmaqui	Imediato	Ausência da Assinatura do Infectologista	Farmácia
Divisão de leitos de acordo com a especialidade	Igor Saadi com chefia clínica	Imediato	Divisão Inadequada sobrecarregando equipe assistencial do 5º andar	Clínicas e SALUX
Resultado de Culturas entregue no SCIH	Orlando Paixão	Imediato	Atraso na entrega e/ou ausência de algumas culturas	SCIH
Fluxo de Isolamento	Solange Antonelli/ Igor Saadi/ Renata Silva	Até dezembro	Retirada dos pacientes de isolamento antes do prazo estabelecido pelo SCIH	SCIH
Enxoval do paciente/ Roupas na Janela/ Lavanderia	Edilze Silva/ Solange Antonelli/ Alexandre Mezei com serviço social	A definir	Problemas estruturais – ausência de local apropriado no hospital para realizar a lavagem das roupas de pacientes do interior	CHJB
Fluxo de acidentes do CHJB	Paula Ledo com SESMT	Até dezembro	Ausência de fluxo descrito pelo setor responsável	

Relato da Reunião

Pauta: Reunião extraordinária

Discussão: Leitura da ata da reunião anterior, extraordinária, onde foi explanado pela presidente da comissão que a maioria dos itens abordados já haviam sido implantados, como orientação das equipes de higienização e de enfermagem, sobre a importância das limpezas concorrentes e terminais neste setor (Unidade de Terapia Intensiva) como fator fundamental na redução do aparecimento do microrganismo (*Acinetobacter baumannii*). Orientação as equipes que vão prestar serviços na UTI, quanto a necessidade da troca de roupas, a retirada de adornos, uso de EPI's ADEQUADAMENTE e higienização das mãos como principal medida preventiva no controle das infecções cruzadas. Faltando apenas a colocação da campainha, como forma de diminuir a circulação de pessoas no setor sem prévio conhecimento da equipe e devida orientação e swab de superfícies que deveria iniciar no dia 21/11/2016, porém a Dra. Leila Rezegue (chefia clínica da UTI) informou que não se faz mais necessário o swab de superfície devido à ação realizada pelo SCIH junto aos colaboradores do SHL (Serviço de Higienização e Limpeza) e equipe assistencial de enfermagem ter surtido efeito, pois houve uma queda no aparecimento de casos novos de infecção ou colonização pelo microrganismo.

Relato da Reunião

Pauta: Controle de Antimicrobiano

– Discussão: Os impressos estão prontos e estão sendo utilizados. Dr. Igor Saadi fez uma observação sobre este impresso, no qual achava desnecessário ter que preencher o nome da mãe, porém foi explicado para o mesmo que esta exigência é protocolo da ANVISA para se evitar homônimos. Ainda se está tendo dificuldades de comunicação com o Dr. Isaías para o controle desses antimicrobianos. O caso foi repassado ao diretor executivo – Giovanni Merenda para intervir na situação. (em aberto).

Pauta: Leito de acordo com as especialidades

Discussão: Foi informado pelo SCIH que a distribuição dos leitos de clínica médica precisa ser revisto, pois precisa haver um equilíbrio entre as internações no 4º e 5º andares, pois o 5º andar estava ficando sempre cheio e o 4º vazio. Dr. Igor Saadi ficou responsável de equilibrar essas internações. Foi solicitado também o apoio dos médicos para orientar os pacientes a desligar o aparelho de condicionador de ar e abra as janelas e portas dos quartos das 07:00 às 10:00 e das 16:00 às 18:00hrs, para facilitar a circulação do ar nos ambientes e que o mesmo seja renovado diariamente.

Pauta: Fluxo de isolamento
Discussão: Foi definido que o paciente que estiver em isolamento, ficará em isolamento até alta hospitalar, ou conforme tabela preestabelecida pelo SCIH, afixionada no quadro de aviso da sala de prescrição médica, caso o mesmo volte a ser internado em prazo inferior há seis meses, deve ser mantido em isolamento. Foi alertado sobre como fazer esse controle caso o paciente retorne e foi sugerido que essa informação seja atrelada ao registro geral do paciente no Salux (Sistema de prontuário eletrônico utilizado no CHJB), pois pelo número da FIA não tem como fazer essa triagem, haja vista que este número muda a cada internação.
– Já existem placas, que podem sofrer desinfecção, para a identificar os usuários em isolamento, que ficarão afixadas nas portas do isolamento para segurança tanto da equipe assistencial, outros colaboradores, visitantes e demais usuários do serviço. Estas poderão ficar na cama do paciente caso não haja quarto privativo disponível.
– Será colocado no impresso **prescrição do paciente**, um campo destinado a identificar o microrganismo pelo qual o paciente foi isolado para melhor visualização da equipe.

Pauta: O que ocorrer
Discussão:
– O Sr.Orlando Paixão informa que a microbiologia começou a funcionar nesta segunda-feira – 21/11/2016, e portanto, todo serviço de laboratório já está sendo executado pelo próprio Laboratório Controle, não sendo mais necessário o encaminhamento das amostras ao Laboratório Ruth Brazão.
– O Sr. Orlando Paixão passou a ser membro consultor da CCIH em julho substituindo o Sr. Fabiano Lucca, que era o representante do laboratório nesta comissão.
– A farmacêutica Paula Ledo ficou responsável de resolver junto à Direção Executiva na pessoa do Sr. Giovanni Merenda a situação dos retrovirais, pois o coordenador do DST/AIDS não liberou os respectivos medicamentos para o hospital.
– O desenho do fluxo de acidente de trabalho é de responsabilidade do SESMT, cabendo a esta comissão apenas o apoio nos serviços correlacionados, seguimos no aguardo.
– A sr. Edilze Silva, informou que a enceradeira já chegou, já está em uso, auxiliando na limpeza e diminuindo o tempo gasto nas terminais
– A partir de Janeiro será iniciada as visitas técnicas da comissão nos setores.
– Houve mudança no dia da reunião ordinária da CCIH, pois o DR. Igor Saadi expôs a dificuldade em se fazer presente as quartas-feiras, sendo assim as reuniões passarão a ser toda penúltima quinta-feira do mês.
– A discussão sobre as roupas penduradas nas janelas ficou para a próxima reunião pois depende da presença do Diretor Executivo Alexandre Mezei, membro consultor desta comissão.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
Fluxo de Acidentes	Paula Ledo	Até o final do mês de dezembro
Campainha da UTI	Alexandre Mezei	Até a reunião ordinária de dezembro
Enxoval do paciente/ Roupas na Janela/ Lavanderia	Edilze Silva/ Solange Antonelli/ Alexandre Mezei com serviço social	A definir

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

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

2. Solange Carneiro Antonelli
Gerente de Enfermagem Hospital Jean Bitar
COREN/PA: 80344

3. Dr. Orlando Paixão Cunha
Coordenador Lab. CDControle
CH. J. Bitar
CRM 533

4. Paula Ledo
Farmacêutica Coordenadora
CRF/Pa: 4092
Hospital Jean Bitar

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

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

7. Dr. Igor Mizael da Costa Saadi
CLÍNICA MÉDICA - CRM 8379-PA

8.

9.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião extraordinária da CCIH**
Local: Sala DAF	
Data – Horário: **10/11/2016 – 10:00hrs**	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência

Relato da Reunião

Pauta: Microorganismo resistente na UTI (*Acinetobacter baumannii*)

- **Discussão:** Após o aparecimento de germes multirresistentes na UTI optou-se por uma reunião para discussão sobre o assunto em busca de soluções para contornar a situação. A coordenadora de apoio Edilze Silva ficou responsável em conjunto com a Enfª Renata Silva de investigar como estava sendo feito a higienização do setor e reorientar a equipe de higienização em caso de não conformidades encontradas. Dentre as recomendações dadas à equipe de higienização, estará as trocas de mop´s, fibras e panos por horário e o uso do tecido multiuso, estilo perfex, por leito. A referida enfermeira ainda ficou responsável por conversar com a coordenadora da UTI para que a equipe assistencial de enfermagem desse mais atenção as concorrentes do leito em todos os horários, além de reforçar a higienização das mãos. O coordenador do laboratório Orlando Paixão informou que poderá fazer a cultura de superfícies pós limpezas terminais para garantir a veracidade do processo, porém informa que tal serviço só poderá ser fornecido a partir do dia 20/11/2016 quando chega os insumos necessários. A farmacêutica Paula Ledo, ficou encarregada de verificar a concentração do produto na dispensação para certificar-se que a mesma encontra-se de acordo com normas da ANVISA, a colaboradora Edilze informou que o técnico responsável pelos dispensadores pronto uso dos saneantes virá na segunda-feria, 14/11/2016 para realizar manutenção preventiva. Também foi solicitado uma campainha para reduzir o número de pessoas circulantes do setor sem autorização prévia e devida orientação da equipe.

Relato da Reunião

Pauta: Serviço de Pulsoterapia

- **Discussão:** O Sr. Alexandre Mezei informou que o serviço de pulsoterapia está com sua estrutura física pronta, aguarda posicionamento da Dra. Carolina Kawage para início de funcionamento, pois precisa posicionar quantos atendimentos terão em média por dia. Pois, não dispomos de capela para manipulação dos medicamentos na farmácia e portanto, precisa-se solicitar a medicação de outra unidade de referência.

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

SUS

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

O Quê	Quem	Quando
Reorientação a equipe de higienização	Edilze e Renata	Imediato
Reorientação da equipe assistencial da UTI, quanto a necessidade de concorrente nos leitos com mais frequência	Renata	Imediato
Cultura das superfícies da UTI	Orlando em supervisão a equipe do laboratório	A partir de 20 de novembro
Concentração dos produtos de higiene	Paula Ledo	Até o final do mês de novembro
Campainha da UTI	Alexandre Mezei	Até a reunião ordinária de dezembro

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

1. Lauana do Socorro Souza de Oliveira
2. Edil Pereira da Silva
3. Orlando Paixão Lemos
4. Renata Karoline Lima da Silva
5. Paula Cristina Ledo Alexandre
6. Alexandre R. Mezei
7.
8.
9.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	
Local: DEP/CHJB	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Data: 28/11/2016	**Tema:** Reunião sobre os prontuários de Junho/Julho-2016
Horário: 15h15 as 16h45	
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião (x) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Conferência dos Prontuários Junho/Julho-2016	Membros da Comissão	28/11/2016	Andamento	DEP/CHJB
- Finalização da revisão de 100 prontuários, ocorridos entre de junho e julho.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	28/11/2016	Andamento	DEP/CHJB
- Pensar na reestruturação dos membros das Comissões, haja vista muitos não comparecerem às reuniões e trabalhos mensais, para substituí-los.	Membros atuantes da Comissão de Revisão de Prontuários	28/11/2016	Finalizado	DEP/CHJB
- Proposta de elaboração de um formulário contemplando 31 itens necessários para a avaliação quantitativa e qualitativa de prontuários para o faturamento do CHJB.	Rodolfo Santiago	28/11/2016	Finalizado	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Reunião sobre os prontuários de Junho/Julho-2016.

- Discussão:

Os membros: Roberta Kahwage Santos, Rodolfo Gomes Santiago, Tanise Nazaré Costa Maia, Virgínia Monteiro Ohana, Mara Ercília Maia e Cristiane Monte reuniram-se nesta DEP/CHJB para definirem os novos instrumentos de análise e finalizarem as revisões dos prontuários de Junho/Julho.

Depois de revisarem os prontuários de junho/julho, os membros acima citados, observaram que, apesar do *check list* de preenchimento dos prontuários (com 13 itens) observar as necessidades de como revisar os prontuários, ainda precisava de um outro instrumento de revisão que contemplasse os itens analisados pela equipe de faturamento dos prontuários do hospital, com o intuito de condensar mais completamente as informações pertinentes ao processo de revisão da Comissão e posteriormente para o faturamento. Tal formulário/ *check list* contém 31 itens,

denominado: *Check list* - Avaliação quantitativa e qualitativa de prontuários para o faturamento/CHJB, tais como:

-identificação do paciente (folha FIA), laudo de longa permanência, declaração de óbito, boletim de óbito, boletim operatório, aviso de operação, boletim anestésico, material gasto, etc.

31 ITENS DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIOS – *CHECK LIST*
1. IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE (Folha FIA)
2. AIH
3. IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
4. SUMÁRIO DE ALTA (assinado e carimbado apenas pelos médicos do Staff).
5. LAUDO LONGA PERMANÊNCIA (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
6. DECLARAÇÃO DE ÓBITO (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
7. BOLETIM DE ÓBITO (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
8. AVISO DE OPERAÇÃO/CIRURGIA (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
9. BOLETIM OPERATÓRIO (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
10. BOLETIM ANESTÉSICO (preenchido com letra legível, assinado e carimbado)
11. MATERIAL GASTO (assinado e carimbado)
12. REQUISIÇÃO DE MATERIAL (assinado e carimbado)
13. PRÉ OPERATÓRIO DA ENFERMAGEM
14. PROTOCOLO DE ENTREGA DO PRONTUÁRIO
15. AVALIAÇÃO ANESTÉSICA (preenchida com letra legível, assinado e carimbado)
16. EVOLUÇÃO MÉDICA (apenas médicos)
17. PRESCRIÇÃO MÉDICA(apenas médicos)
18. EVOLUÇÃO DA ENFERMAGEM (apenas enfermeiros)
19. EVOLUÇÃO DA ENFERMAGEM CTI (apenas enfermeiros)
20. CONTROLE SINAIS VITAIS
21. BALANÇO HÍDRICO
22. FISIOTERAPIA
23. NUTRIÇÃO
24. RX
25. ECOCARDIOGRAMA
26. ELETROCARDIOGRAMA

27. HISTOPATOLÓGICO
28. ULTRASSONOGRAFIA
29. TERMO DE RESPONSABILIDADE
30. DOCUMENTAÇÃO DO PACIENTE
31. EXAMES

O formulário em tela foi sugerido por Rodolfo Santiago, responsável pelo faturamento do CHJB, com o propósito de revisar/analisar o prontuário como um todo, de acordo com a realidade do hospital, desde sua elaboração inicial – com a entrada de internação do paciente/usuário – procedimentos – até sua saída do âmbito hospitalar.

Com a provação de todo o corpo de membros presentes, resgatou-se os prontuários já revisados referentes a maio, para adequá-los já com o novo formulário, e reiniciaram as revisões dos prontuários anteriormente avaliados, ou seja, dando andamento à revisão dos 100 prontuários de junho e julho.

Rodolfo, Mara, Roberta, Virgínia, Tanise e Cristiane discutiram formas e como executariam os precedimentos de revisão/conferência dos prontuários. Rodolfo deu dicas de como e onde encontrar os pontos/itens principais, que aos poucos foram tornando-se mais familiares.

O maior desgaste foi procurar um determinado documento e encontrar em lugares inadequados, fora da ordem.

Este documento/formulário com 31 itens, deverá dar ordenação e sistematização aos próximos prontuários a partir de 2017, deverão seguir passo a passo os itens deste *check list*, onde todas as páginas deverão ser numeradas para maior controle desde o início do processo até sua finalização em seus respectivos arquivos no Hospital.

- **Definições:**

Ocorreu a substituição dos membros:

Médica - Leila Rezegue de Moraes Rego (UTI) – substituída por **Virgínia Monteiro Ohana** (Clínica Médica)

Médica - Thayana Ribeiro Kajitani Pacheco – substituída por **Tanise Nazaré Costa Maia** (Clínica Médica)

Enfermagem - Solange Carneiro Antonelli – substituída por **Mara Ercília Maia**

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

- A presidente da Comissão, Roberta Kahwage e demais membros reiteraram que após a revisão dos prontuários de 2016/Dezembro, convocará para uma grande reunião, junto a Direção, todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos, para divulgar o resultado destas revisões, as conformidades, as não conformidades dos prontuários do CHJB.

- Dar-se-á também os direcionamentos e serão apresentados os formulários de ordenação do que deverá constar em um prontuário e como os mesmos deverão ser entregues no faturamento do CHJB.

- Será também trabalhado a ordenação dos documentos anexados, com suas respectivas páginas numeradas.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
- Finalização da revisão de 100 prontuários, ocorridos em junho e julho.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	26/12/2016
- Iniciar a revisão dos prontuários de Agosto a Dezembro/2016	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	26/12/2016
- Inciar a elaboração do relatório trimestral da Comissão	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	26/12/2016

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

1. Roberta Kahwage Santos — Dra. Roberta Kahwage Santos, Pneumologia/Medicina do Sono, CRM-PA 6855
2. Rodolfo Santiago — Rodolfo Santiago, Faturamento, C. H. JEAN BITAR
3. Maria Maia — Enf.ª Maria Maia, Especialista em Fisioterapia, COREN-PA 79458
4. Tamise Maia
5. Virginia Olivia Araujo
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	
Local: DEP/CHJB	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Data: 24/10/2016	**Tema:** Reunião sobre os prontuários de Maio/Junho-2016
Horário: 15h as 16h20	
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Conferência dos Prontuários Maio/Junho-2016	Membros da Comissão	24/10/2016	Atuante	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Reunião sobre os prontuários de Maio/Junho-2016 com *check list* apropriado.

- **Discussão:**

Os membros: Roberta Kahwage Santos, André Santana Melo e Rodolfo Gomes Santiago reuniram-se nesta DEP/CHJB para definirem como realizariam as revisões/análises dos prontuários de Maio/Junho.

Depois de revisarem os prontuários de maio/junho, os membros acima citados, observaram várias não conformidades (anteriormente citados na ata de setembro), tais como:

-Assinaturas de médicos em locais equivocados; enfermeiros e técnicos de enfermagem assinando e evoluindo em locais errados, também. Por vezes, os prontuários chegam sem as evoluções médicas, sem prescrições da enfermagem, dificultando os fechamentos dos prontuários, sem exames e/ou exames misturados com nomes não compatíveis, falta de assinaturas, etc.

SUS

IADES

Pensando em toda esta problemática Rodolfo, elaborou um *check list* (abaixo citado) dos itens necessários de acordo com a realidade do hospital, a fim de priorizar uma organização prévia deste, com o intuito de otimizar o faturamento e finalizar tal processo com mais eficácia.

Todos os presentes acataram tal indicação, e tal *check list* passará a compor as avaliações das revisões da Comissão em tela, desde este mês.

13 ITENS DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIOS
1. IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE
2. LETRA LEGÍVEL DA EQUIPE MÉDICA E MULTIPROFISSIONAL (assinado e carimbado)
3. EVOLUÇÃO MÉDICA (apenas médicos)
4. EVOLUÇÃO MULTIPROFISSIONAL (Psicologia/Serviço Social/Nutrição/Fonoaudiólogo)
5. EVOLUÇÃO ENFERMAGEM (apenas enfermeiros)
6. EVOLUÇÃO TÉCNICOS DE ENFERMAGEM (apenas técnicos de enfermagem)
7. EVOLUÇÃO FISIOTERAPEUTA
8. SOLICITAÇÃO DE EXAMES
9. RELATÓRIO OPERATÓRIO
10. FICHA DE RPA
11. PRESCRIÇÃO MÉDICA (apenas médicos)
12. SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM PERI OPERATÓRIA (SAEP)
13. SUMÁRIO DE ALTA (assinado e carimbado apenas pelos médicos do Staff).

Foram revisados pelos membros, 40 prontuários referentes a maio e iniciaram a revisão de 100, ocorridos entre de junho e julho.

- **Definições:**

- A presidente da Comissão, Roberta Kahwage e demais membros definiram que após a revisão dos prontuários de 2016, tomarão as devidas providências em relação aos problemas detectados, orquestrando, junto a Direção uma grande reunião com os coordenadores dos serviços.

- Rodolfo propôs a elaboração de um outro formulário contemplando 31 itens necessários para a avaliação quantitativa e qualitativa de prontuários para o faturamento do CHJB, com o intuito de condensar dados importantes a respeito do prontuário: suas conformidades e não conformidades.

- Decidiram também que os *check list* utilizados realizar as revisões, ficarão arquivados nesta DEP/CHJB.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
- Finalização da revisão de 100 prontuários, ocorridos em junho e julho.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	28/11/2016
- Pensar na reestruturação dos membros das Comissões, haja vista muitos não comparecerem às reuniões e trabalhos mensais, para substituí-los.	Membros atuantes da Comissão de Revisão de Prontuários	28/11/2016
- Proposta de elaboração de um formulário contemplando 31 itens necessários para a avaliação quantitativa e qualitativa de prontuários para o faturamento do CHJB.	Rodolfo Santiago	28/11/2016

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

1. Roberta Kalluage Santos — Dra. Roberta Kalluage Santos, Pneumologia/Medicina do Sono, CRM-PA 8855
2.
3. Rodolfo Santiago — Faturamento, C.H. JEAN BITAR
4. Dr. André Santana Melo, Cirurgia Plástica, CRM-PA 6775/RQE 6775
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema: Reunião Mensal**
Local: DEP	
Data – Horário:	**21/11/2016 15h as 16:54**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 30 prontuários através de aplicação de *check list*.	Leila Rezegue Rosângela Leão André Melo Fernando Flexa Laiane Dias Telma Vieira -Justificou ausência Marta Pamplona – Justificou ausência	24/11/2016	Andamento	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 30 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, André Melo, Laiane Dias e Fernando Flexa, reuniram-se para analisar e discutir os 30 prontuários de óbitos ocorridos de maio a novembro/2016.

Os 30 óbitos considerados não evitáveis, derivaram de ocorrências difíceis de serem revertidas, tais como: choque misto (septico+cardiogênico), pênfigo, neutropenia febril, hemorragia digestiva alta, choque séptico refratário, tumor mediastino, insuficiência respiratória aguda, sepse cultânea, septicemia, cirrose hepática, DPOC descompensada, choque séptico, pneumonia, infecção urinária, síndrome de angústia respiratória aguda, síndrome consumptiva, carcinomatose peritoneal, morte natural, choque circulatório, choque periférico (AVC+pneumonia), falência múltipla de órgãos, hemorragia digestiva, choque distributivo, AVC hemorrágico, etc.

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

Os prontuários analisados foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	R.C.R.	1/77	19/05/2016	NÃO EVITÁVEL
2.	A.L.M.	1/71	18/05/2016	NÃO EVITÁVEL
3.	R.R.B.	1/ 82	21/05/2016	NÃO EVITÁVEL
4.	N.V.B.S.	1/456	19/08/2016	NÃO EVITÁVEL
5.	J.C.S.	1/440	16/08/2016	NÃO EVITÁVEL
6.	D.A.C.	1/247	31/07/2016	NÃO EVITÁVEL
7.	J.G.C.C.	1/ 394	06/08/2016	NÃO EVITÁVEL
8.	E.S.J.	1/524	31/08/2016	NÃO EVITÁVEL
9.	O.B.S.	1/3469	17/08/2016	NÃO EVITÁVEL
10.	T.C.M.F.	1/496	27/08/2016	NÃO EVITÁVEL
11.	C.A.G.M.	1/487	26/08/2016	NÃO EVITÁVEL
12.	A.A.N.	1/511	29/08/2016	NÃO EVITÁVEL
13.	M.S.S.	1/606	16/09/2016	NÃO EVITÁVEL
14.	M.H.M.C.	1/353	29/07/2016	NÃO EVITÁVEL
15.	V.A.G.	1/325	23/07/2016	NÃO EVITÁVEL
16.	M.A.S.M.	1/448	17/08/2016	NÃO EVITÁVEL
17.	N.S.S.	1/392	06/08/2016	NÃO EVITÁVEL
18.	A.M.S.S.	1/449	18/08/2016	NÃO EVITÁVEL
19.	M.S.S.	1/271	11/07/2016	NÃO EVITÁVEL
20.	F.C.R.P.	1/307	19/07/2016	NÃO EVITÁVEL

21.	M.B.M.	1/282	13/07/2016	NÃO EVITÁVEL
22.	H.B.P.	1/649	25/09/2016	NÃO EVITÁVEL
23.	O.A.S.	1/536	03/09/2016	NÃO EVITÁVEL
24.	J.M.P.	1/510	29/08/2016	NÃO EVITÁVEL
25.	L.P.R.	1/676	28/09/2016	NÃO EVITÁVEL
26.	N.F.M.	1/736	11/10/2016	NÃO EVITÁVEL
27.	C.S.R.	1/617	19/09/2016	NÃO EVITÁVEL
28.	S.C.G.	1/812	27/10/2016	NÃO EVITÁVEL
29.	F.A.F.	1/814	28/10/2016	NÃO EVITÁVEL
30.	J.G.O.	1/685	01/10/2016	

Todos os membros que compareceram, analisaram os 30 prontuários durante a reunião, utilizando o *check list* pertinente a CAO.

Definições:

- Pediram sugestões de nomes poderiam participar da Comissão, substituindo os membros que não comparecem às reuniões e nem da análise de prontuários.

- A Enfermeira Mara Ercília Maia, solicitou mudança de Comissão, esta foi para a Comissão de Revisão de prontuários. Foi substituída pela Enfermeira/UTI: **Laíse Pantoja.**

- A presidente da Comissão, Leila Rezegue solicitou ao responsável pelo faturamento dos prontuários do CHJB, Rodolfo Santiago, os prontuários de óbitos referentes a novembro e dezembro/2016 para iniciarem posteriormente, a análise dos mesmos.

- Leila Rezegue e demais membros definiram que após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião com os coordenadores, para explanarem as maiores *causa mortis*, do semestre com objetivo de otimizar os serviços e minimizar os agravos evidenciados.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários do CHJB, os prontuários de óbitos referentes a novembro e dezembro/2016.	Rodolfo Santiago	26/12/2016
- A Comissão definiu que após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião com os coordenadores dos serviços, para explanarem as maiores *causa mortis*, do 2º semestre de 2016	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	16/01/2017

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

1. Raiane Soares Dias — Raiane M. Dias, Geriatra, CRM-PA 8291
2. Dr. André Santana Melo, Cirurgia Plástica, CRM-PA 6775/RQE 6775
3. Dra Rosângela Leão, Médica, CRM: 4788
4. Fernando Flexa Ribeiro Filho, Clínica Médica / Endocrinologia, CRM-PA 5666
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema: Reunião Mensal**
Local: DEP	
Data – Horário:	**24/10/2016 15h as 16:40**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 15 prontuários através de aplicação de *check list*.	Leila Rezegue Rosângela Leão André Melo Telma Vieira	24/10/2016	Andamento	DEP/CHJB

Relato da Reunião

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

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos Leila Rezegue, Rosângela Leão, André Melo e Telma Vieira, reuniram-se para analisar e discutir os 15 prontuários de óbitos ocorridos de junho a setembro/2016, abaixo elencados.

Os 15 óbitos considerados não evitáveis, derivaram de ocorrências difíceis de serem revertidas, tais como: choque séptico refratário, choque cardiogênico, choque distributivo, insuficiência respiratória aguda, neoplasia pélvica não especificada, pneumonia, sepse grave, tumor de pápila, pneumonia comunitária grave, fratura patológica de fêmur, choque hipovolêmico refratário, choque circulatório, dentre outros.

Os membros acordaram que, mesmo com todos os procedimentos tomados, os pacientes não teriam alcançado uma qualidade de vida fora do estabelecimento hospitalar, em decorrência ao alto estado de gravidade.

Os prontuários analisados foram:

1- F.P.N. 1/227	data internação 30/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
2- O.G.R. 1/240	data internação 04/07/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
3- M.C.S. 1/284	data internação 13/07/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
4- L.V.O. 1/248	data internação 06/07/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
5- E.P.J.M. 1/171	data internação 15/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
6- S.J.R.F 1/226	data internação 01/07/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
7- L.G.S 1/146	data internação 10/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
8- M.C.M. 1/127	data internação 04/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
9- D..M.C. 1/186	data internação 20/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
10-I.F.S.S. 1/148	data internação 10/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
11-R.N.C. 1/202	data internação 25/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
12-B.A.C. 1/164	data internação 14/06/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
13-M.M.S.R. 635	data internação 21/09/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
14-R.J.E.S.F. 429	data internação 13/08/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL
15-M.M.V. 1/135	data internação 06/07/2016	ÓBITO NÃO EVITÁVEL

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

Discutiram um caso em especial de S.J.R.F, 1/226, que consta como óbito não evitável. Tal paciente adentrou o hospital, oriunda do HOL, com fratura patológica diáfise do fêmur, porém em estado fragilizado de câncer de mama com metástase avançada. Um cirurgião externo realizou a cirurgia neste CHJB, a paciente, porém, evoluiu para um choque hipovolêmico refratário, o qual a levou ao óbito na UTI deste hospital.

Chamaram a atenção que um dos óbitos seria evitável, no início do processo, mas pela demora do paciente no fluxo de transferência, seja por falta de leito ou pela falta de um laudo adequado, acabou por chegar no hospital em condições irreversíveis.

Apesar desta Comissão não ser de revisão de prontuários, os membros observaram a falta de assinaturas ou carimbos dos profissionais que assinam tais prontuários.

Definições:

- A presidente da Comissão, Leila Rezegue solicitou ao responsável pelo faturamento dos prontuários do CHJB, Rodolfo Santiago, os prontuários de óbitos faturados/2016 para iniciarem a análise da Comissão.

- Rodolfo Santiago assegurou a entrega de 30 prontuários de óbitos para iniciarem as análises.

- Pensar na reestruturação dos membros das Comissões, haja vista muitos não comparecerem às reuniões e trabalhos mensais, para substituí-los.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
- Entregar prontuários de óbitos para análise da Comissão.	Rodolfo Santiago	21/11/2016
- Pensar na reestruturação dos membros das Comissões, haja vista muitos não comparecerem às reuniões e trabalhos mensais, para substituí-los.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	21/11/2016

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

1. Telma Eli de Moura Vieira — Telma Eli Vieira PSICOLOGA CRP: 00557
2. Dr. Andre Fontana Melo Cirurgia Plástica CRM-PA 6775/RQE 6776
3. Dra Rosângela Leão Médica CRM: 4788
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

IMOSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Re[redacted]

Tipo de Reunião	**Setor:** COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS **Tema:** Reunião mensal
Local:	**Auditório HJB 8 andar**
Data – Horário:	**30/11/16 – 11:00h**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência

Relato da Reunião

Pauta:
- Impacto na compra de materiais e medicamentos de alto custo como urgência;
- Aumento do estoque de mat/med;
- O que ocorrer.

- Discussão:

Nesta reunião, foi discutido inicialmente, o impacto na compra de materiais e medicamentos de alto custo em caráter emergencial, sendo que este tipo de compra podemos comprar mal, ou seja, deixar de negociar com os fornecedores e comprar o melhor preço. Fica definido que a farmácia fará uma lista com os principais materiais e medicamentos de alto custo e deixar um estoque mínimo para atender os pacientes.

Segundo ponto abordado, foi o aumento do estoque a partir de novembro, para atender as demandas de novembro e dezembro lembrando que no mês de dezembro muitos fornecedores entram em recesso de final de ano. Fica definido que no mês de dezembro, faremos aquisição apenas de itens que estão faltando no estoque. Os pedidos mensais serão retomados apenas em janeiro.

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

1. Marcel da Silva Souza de Oliveira
2. Rodrigo Mezzi
3. Alexandre Diretor Adm. Financeiro INDSH/CRA-112120 Hospitalar Jean Bitar
4. Giovani Diretor Executivo INDSH/CRA-609 Centro Hospitalar Jean Bitar
5.
6.
7.
8. Fernanda
9. Solange Gerente de Enfermagem Hospitalar Jean Bitar COREN/PA: 80344
10.
11.
12.
13.
14.

[redacted]