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: DEZEMBRO/2016

BELÉM/PA, 10 de janeiro de 2017.

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

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 **dezembro** de 2016.

Belém, 10 de janeiro 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: DEZEMBRO/2016

Pça 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 dezembro de 2016

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	52	116	5	762	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	106	110	-	329	20
CTI	-	-	9	269	10
TOTAL	158	226	14	1.360	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	172

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	116	6	122	0,79	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTOS	MENSAL				
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ASSISTÊNCIA SOCIAL	25		25		25
ANESTESIOLOGIA	82		82		82
CIRURGIA BARIÁTRICA	66		66		66
CARDIOLOGIA	64		64		64
CIRURGIA GERAL	151		151		151
CLÍNICA MÉDICA	159		159		159
COLOPROCTOLOGIA	83		83		83
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	37		37		37
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	56		56		56
CIRURGIA DE OBESIDADE	50		50		50
CIRURGIA PLÁSTICA	38		38		38
DERMATOLOGIA	57		57		57
ENDOSCOPIA	311		311		311
GASTROENTEROLOGIA	-		-		-
GERIATRIA	80		80		80
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	-		-		-
NUTRIÇÃO	43		43		43
OFTALMOLOGIA	-		-		-
PNEUMOLOGIA	61		61		61
PSICOLOGIA	40		40		40
ENDOCRINOLOGIA	237		237		237
REUMATOLOGIA	100		100		100
SUB TOTAIS	1.740	-	1.740	-	1.740

TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.740
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.740

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	8.689	3.856	12.545		12.545
ELETROCARDIOGRAMA	57	54	111		111
ECOCARDIOGRAMA	-	-	-		-
ENDOSCOPIA	17	350	367		367
RAIOS-X	240	174	414		414
TOMOGRAFIA	44	55	99		99
ULTRASSONOGRAFIA	32	81	113		113
TOTAL	9.079	4.570	13.649	-	13.649

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	13.649
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	13.649

Belém, 10 de janeiro de 2016.

Giovani Marenda
Direção Executivo

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO/2016

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

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	52	52	0	5	762	40	1240	44	61,45%	17,32
CIRÚRGICA	94	106	0	0	329	20	620	89	53,06%	3,70
CTI	10	0	0	9	269	10	310	2	86,77%	134,50
TOTAL-1	156	158	0	14	1360	70	2170	135	62,67%	10,07

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	6	116	0,79

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

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

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS				
ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	25	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	82	0	0	82
CIRURGIA BARIÁTRICA	66	0	0	66
CARDIOLOGIA	64	0	0	64
CIRURGIA GERAL	151	0	0	151
CLÍNICA MÉDICA	159	0	0	159
COLOPROCTOLOGIA	83	0	0	83
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	37	0	0	37
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	56	0	0	56
CIRURGIA DE OBESIDADE	50	0	0	50
CIRURGIA PLÁSTICA	38	0	0	38
DERMATOLOGIA	57	0	0	57
ENDOSCOPIA	311	0	0	311
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	0
GERIATRIA	80	0	0	80
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0	0	0	0
NUTRIÇÃO	43	0	0	43
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0
PNEUMOLOGIA	61	0	0	61
PSICOLOGIA	40	0	0	40
ENDOCRINOLOGIA	237	0	0	237
REUMATOLOGIA	100	0	0	100
TOTAL	1740	0	0	1740

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)	
EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	3.856
ELETROCARDIOGRAMA	54
ECOCARDIOGRAMA	0
ENDOSCOPIA	350
RAIOS-X	174
TOMOGRAFIA	55
ULTRASSONOGRAFIA	81
TOTAL	4.570

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	116
URGÊNCIA	6
TOTAL	122

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	28
MÉDIA	76
PEQUENA	18
TOTAL	122

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	
ACARÁ	
ANANINDEUA	
ANAPU	
BAIAO	
BELÉM	
BRAGANÇA	
CASTANHAL	
GARAPE-MIRI	
MARITUBA	
PARAUAPEBAS	
SALVATERRA	
SANTA BARBARA	
SOURE	
VIGIA	
TOTAL	0

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	3
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	9
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	11
CIRURGIA GERAL	22
CIRURGIA DO CÓLON	11
CIRURGIA DE HÉRNIA	24
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	31
CIRURGIA VASCULAR	2
ENDOSCOPIA	4
PLÁSTICA REPARADORA	5
TOTAL	122

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	20
ACARA	8
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	9
AMAPA	1
ANANINDEUA	169
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	7
BAGRE	2
BAIAO	1
BARCARENA	10
BELEM	1074
BENEVIDES	23
BOM JESUS DO TOCANTINS	5
BONITO	4
BRAGANCA	14
BRASIL NOVO	1
BREU BRANCO	1
BREVES	3
BUJARU	6
CACHOEIRA DO ARARI	5
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	2
CAPANEMA	11
CAPITAO POCO	5
CASTANHAL	24
COLARES	1
CONCEICAO DO ARAGUAIA	1
CONCORDIA DO PARA	4
CURIONOPOLIS	1
CURUCA	7
DOM ELISEU	3
GARRAFAO DO NORTE	2
IGARAPE-ACU	2
IGARAPE-MIRI	16
IMPERATRIZ	1
IRITUIA	3
ITABIRITO	1
ITUPIRANGA	5
JACUNDA	5
MACAPA	2
MAE DO RIO	6
MAGALHAES BARATA	1
MARABA	10
MARAPANIM	6

MARITUBA	25
MEDICILANDIA	1
MELGACO	2
MOCAJUBA	2
MOJU	5
MUANA	1
NÃO INFORMADA	10
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	2
NOVA TIMBOTEUA	9
OEIRAS DO PARA	4
OUREM	4
PACAJA	1
PARAGOMINAS	14
PARAUAPEBAS	14
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	8
PORTEL	3
PRIMAVERA	5
QUATIPURU	1
REDENCAO	2
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	4
SALVATERRA	6
SANTA BARBARA DO PARA	15
SANTA ISABEL DO PARA	13
SANTA LUZIA DO PARA	1
SANTA MARIA DO PARA	10
SANTO ANTONIO DO TAUA	3
SAO CAETANO DE ODIVELAS	4
SAO DOMINGOS DO CAPIM	4
SAO FELIX DO XINGU	3
SAO FRANCISCO DO PARA	13
SAO JOAO DE PIRABAS	2
SAO MIGUEL DO GUAMA	17
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	1
SOURE	6
TAILANDIA	8
TOME-ACU	1
TRACUATEUA	1
TUCURUI	1
ULIANOPOLIS	7
URUARA	1
VIGIA	12

VISEU	2
XINGUARA	3
TOTAL	1740

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	25
ANESTESIOLOGIA	82
CIRURGIA BARIÁTRICA	66
CARDIOLOGIA	64
CIRURGIA GERAL	151
CLÍNICA MÉDICA	159
COLOPROCTOLOGIA	83
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	37
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	56
CIRURGIA DE OBESIDADE	50
CIRURGIA PLÁSTICA	38
DERMATOLOGIA	57
ENDOSCOPIA	311
GASTROENTEROLOGIA	0
GERIATRIA	80
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	0
NUTRIÇÃO	43
OFTALMOLOGIA	0
PNEUMOLOGIA	61
PSICOLOGIA	40
ENDOCRINOLOGIA	237
REUMATOLOGIA	100
TOTAL	1740

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ANAJAS	1
ANANINDEUA	20
AUGUSTO CORRÊA	1
BARCARENA	4
BELÉM	86
BENEVIDES	3
BRAGANÇA	2
BREVES	1
CAMETÁ	1
CAPANEMA	3
CASTANHAL	1
COLARES	1
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
GOIANÉSIA DO PARÁ	1
IGARAPÉ – AÇU	1
IGARAPÉ - MIRI	2
IPIXUNA DO PARÁ	1
IRITUIA	1
ITUPIRANGA	1
JACUNDÁ	2
MARAPANIM	1
MARITUBA	1
MOJU	2
MUANÁ	1
PARAGOMINAS	1
PONTA DE PEDRAS	1
SALINÓPOLIS	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	1
SANTA CRUZ DO ARARI	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SOURE	1
TUCURUI	1
OUTROS	2

TOTAL	156

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	54
CIRURGIA BARIÁTRICA	26
CLÍNICA MÉDICA	5
CIRURGIA PLÁSTICA	2
COLOPROCTOLOGIA	4
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	8
ENDOCRINOLOGIA	6
MEDICINA INTENSIVA	8
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	2
PNEUMOLOGIA	4
REUMATOLOGIA	37
TOTAL	156

Giovani Merenda
Direção Executivo

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO/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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2016

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

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	20	**160**	**20,00**
Clínica Médica					40	40	40	40	40	40	40	40	**320**	**40,00**
UTI Adulto					7	7	10	10	10	10	10	10	**74**	**9,25**
Total					**67**	**67**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**554**	**69,25**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					3791	3375	3450	4033	4294	3911	4135	3917	**30905**	**3.863,16**
Clínica Médica					7582	6749	6901	8066	8588	7822	8269	7834	**61811**	**7.726,32**
UTI Adulto					1327	1181	1725	2016	2147	1955	2067	1958	**14378**	**1.797,22**
Total					**12700**	**11305**	**12076**	**14115**	**15029**	**13688**	**14471**	**13709**	**107094**	**13.386,70**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral					64	195	214	288	308	243	164	148	**1624**	**203,00**
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	6	98	141	192	134	**571**	**71,38**
Cirurgia Plástica					3	20	4	0	0	0	2	6	**35**	**4,38**
Clínica Médica					202	515	590	783	838	673	313	139	**4053**	**506,63**
Coloproctologia					187	147	144	47	16	56	30	45	**672**	**84,00**
Cardiologia					-	4	11	5	0	4	0	0	**24**	**3,00**

Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	0	4	4	11	6	27	**52**	**6,50**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	3	-	8	7	6	10	0	**34**	**4,25**
Endoscopia					4	-	-	0	0	0	0	0	**4**	**0,50**
Endocrinologia					-	-	15	0	29	28	86	87	**245**	**30,63**
Gastroenterologia					-	-	-	-	8	3	1	0	**12**	**1,50**
Medicina Intensiva					78	91	116	233	155	210	127	173	**1183**	**147,88**
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	5	0	36	45	90	**176**	**22,00**
Pneumologia					-	-	13	0	0	0	17	41	**71**	**8,88**
Reumatologia					557	159	96	46	38	31	292	470	**1689**	**211,13**
Total					**1095**	**1134**	**1203**	**1425**	**1501**	**1442**	**1285**	**1360**	**10445**	**1.305,63**

1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade

Clínica Cirúrgica					247	343	342	335	400	434	371	329	**2801**	**350,13**
Clínica Médica					755	641	672	880	854	771	673	762	**6008**	**751,00**
UTI Adulto					93	150	189	210	247	237	241	269	**1636**	**204,50**
Total					**1095**	**1134**	**1203**	**1425**	**1501**	**1442**	**1285**	**1360**	**10445**	**1.305,63**

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade

Clínica Cirúrgica					1,30	2,03	1,98	1,66	1,86	2,22	1,79	1,68	**14,54**	**1,82**
Clínica Médica					3,98	3,80	3,90	4,36	3,98	3,94	3,26	3,89	**31,11**	**3,89**
UTI Adulto					0,49	0,89	1,10	1,04	1,15	1,21	1,17	1,37	**8,42**	**1,05**
Total					**5,78**	**6,72**	**6,97**	**7,07**	**6,99**	**7,37**	**6,22**	**6,94**	**54,06**	**6,76**

1.6. Internações por Especialidade

Cirurgia Geral					22	42	48	82	58	49	40	54	**395**	**49,38**
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	2	31	30	40	26	**129**	**16,13**
Cirurgia Plástica					1	5	1	0	0	0	1	2	**10**	**1,25**

Clínica Médica					15	34	44	52	51	40	14	5	**255**	**31,88**
Coloproctologia					27	26	26	8	4	3	9	4	**107**	**13,38**
Cardiologia					-	1	1	0	0	1	0	0	**3**	**0,38**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	1	-	1	1	3	1	0	**7**	**0,88**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	-	2	2	3	0	8	**15**	**1,88**
Endocrinologia					-	-	1	0	1	3	4	6	**15**	**1,88**
Endoscopia					1	-	-	0	0	0	0	0	**1**	**0,13**
Gastroenterologia					-	-	-	-	4	1	0	0	**5**	**0,63**
Medicina Intensiva					4	2	8	12	2	12	8	8	**56**	**7,00**
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	1	0	3	0	2	**6**	**0,75**
Pneumologia					-	-	1	0	0	0	2	4	**7**	**0,88**
Reumatologia					24	5	4	3	0	0	31	37	**104**	**13,00**
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**	**156**	**1115**	**139,38**

1.7. Internações por Unidade

Clínica Cirúrgica					51	73	76	95	98	88	87	94	**662**	**82,75**
Clínica Médica					39	41	49	54	51	47	54	52	**387**	**48,38**
UTI Adulto					4	2	9	14	5	13	9	10	**66**	**8,25**
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**	**156**	**1115**	**139,38**

1.8. Internações por Município

Abaetetuba					2	5	-	4	3	3	2	3	**22**	**2,75**
Altamira					-	1	-	0	0	0	1	0	**2**	**0,25**
Acará					1	0	2	0	0	0	2	0	**5**	**0,63**
Anajás					0	0	0	0	0	0	0	1	**1**	**0,13**
Ananindeua					12	10	15	18	16	12	14	20	**117**	**14,63**

Anapu					-	-	-	-	-	-	1	0	1	**0,50**
Augusto Corrêa					-	-	-	-	-	1	0	1	2	**0,25**
Baião					-	-	-	-	-	-	1	0	1	**0,50**
Barcarena					2	2	1	1	2	2	1	4	15	**1,88**
Belém					60	70	85	106	101	91	101	88	702	**87,75**
Benevides					1	1	2	2	3	2	1	3	15	**1,88**
Bom Jesus do Tocantins					-	-	-	-	1	-	0	0	1	**0,13**
Bonito					-	-	-	-	-	1	0	0	1	**0,13**
Bragança					-	1	1	0	1	-	1	2	6	**0,75**
Breves					-	-	1	0	0	-	0	1	2	**0,25**
Breu Branco					-	-	0	1	0	-	0	0	1	**0,13**
Bujaru					-	1	-	0	0	1	1	0	3	**0,38**
Cachoeira do Piriá					-	1	-	0	0	-	0	0	1	**0,13**
Cametá					-	-	-	-	1	1	0	1	3	**0,38**
Capanema					-	1	-	1	4	2	1	3	12	**1,50**
Capitão Poço					-	1	2	0	0	-	0	0	3	**0,38**
Castanhal					-	-	3	4	0	4	3	1	15	**1,88**
Chaves					-	-	2	0	0	-	0	0	2	**0,25**
Curuçá					-	1	2	2	0	1	0	0	6	**0,75**
Cametá					1	-	-	0	0	-	0	0	1	**0,13**
Colares					0	-	-	1	0	-	0	1	2	**0,25**
Concórdia					-	-	-	-	2	-	0	0	2	**0,25**
Conceição do Araguaia					-	-	-	-	-	1	1	1	3	**0,38**
Floresta do Araguaia					-	-	-	-	-	0	0	1	1	**0,13**

Curralinho					1	-	-	0	0	-	0	0	1	0,13
Goianésia do Pará					-	-	-	-	-	1	0	1	2	0,25
Igarapé – Açu					-	1	1	0	0	1	0	1	4	0,50
Igarapé - Miri					-	-	1	0	0	-	1	2	4	0,50
Ipixuna do Pará					-	-	-	-	-	1	0	1	2	0,25
Irituia					2	-	1	-	0	-	0	1	4	0,50
Itupiranga					1	-	-	0	0	-	0	1	2	0,25
Jacundá					-	2	-	0	0	-	0	2	4	0,50
Mãe do Rio					-	0	-	1	1	-	0	0	2	0,25
Marabá					-	-	-	-	-	1	1	0	2	0,25
Maracanã					-	1	1	0	0	-	0	0	2	0,25
Marapanim					-	-	1	1	0	-	0	1	3	0,38
Marituba					2	4	1	4	4	3	2	1	21	2,63
Melgaço					-	1	1	0	1	-	0	0	3	0,38
Mocajuba					-	1	-	1	0	-	0	0	2	0,25
Moju					-	-	1	0	1	-	0	2	4	0,50
Muaná					-	-	-	-	-	1	0	1	2	0,25
Nova Ipixuna					-	-	-	-	-	-	1	0	1	0,50
Nova Timboteua					-	-	1	0	0	-	1	0	2	0,25
Novo Progresso					-	1	-	0	0	-	0	0	1	0,13
Novo Repartimento					-	-	-	-	-	-	1	0	1	0,50
Oeiras do Pará					-	0	-	1	0	-	0	0	1	0,13

Ourilândia do Norte					-	-	1	0	0	-	0	0	1	0,13
Parauapebas					-	1	-	0	1	1	2	0	5	0,63
Paragominas					1	-	1	2	1	2	0	1	8	1,00
Ponta de Pedras					1	-	-	1	1	-	0	1	4	0,50
Prainha					0	-	-	1	0	-	0	0	1	0,13
Portel					-	1	-	0	0	-	0	0	1	0,13
Primavera					1	-	-	0	0	1	0	0	2	0,25
Quatipuru					-	1	-	0	0	-	0	0	1	0,13
Rondon do Pará					-	1	-	0	0	-	0	0	1	0,13
Salinópolis					1	-	-	0	0	-	1	1	3	0,38
Salvaterra					1	-	1	0	0	1	1	0	4	0,50
Santarém					-	-	1	0	0	-	0	0	1	0,13
Santa Bárbara do Pará					-	-	-	-	-	1	2	1	4	0,50
Santa Cruz do Arari					-	-	-	-	-	0	0	1	1	0,13
Santa Isabel do Pará					1	1	-	1	1	2	0	0	6	0,75
Santa Luzia do Pará					0	0	-	1	0	1	0	0	2	0,25
Santa Maria do Pará					-		-		-	1	0	1	2	0,33
Santo Antônio do Tauá					0	0	-	2	0	-	0	0	2	0,25
São Domingos do Capim					1	1	1	0	0	-	0	0	3	0,38
São Domingos do Araguaia					-	-	-	-	1	-	1	0	2	0,25
São Félix do Xingu					0	0	0	1	1	-	0	0	2	0,25

São Francisco do Pará					-	1	-	0	1	1	0	1	**4**	**0,50**
São João de Pirabas					-	-	-	-	-	-	1	0	**1**	**0,50**
São Miguel do Guamá					-	1	3	1	1	-	1	0	**7**	**0,88**
Sapucaia					1	-	-	0	0	-	0	0	**1**	**0,13**
São Sebastião da Boa Vista					-	2	-	0	0	1	0	0	**3**	**0,38**
Soure					-	-	-	-	2	-	1	1	**4**	**0,50**
Ulianópolis					-	-	1	0	1	1	0	0	**3**	**0,38**
Tailândia					-	-	0	1	0	3	0	0	**4**	**0,50**
Tomé - Açu					-	-	0	1	0	-	0	0	**1**	**0,13**
Tucuruí					-	-	0	0	0	-	0	1	**1**	**0,13**
Vigia					1	-	-	1	1	-	1	0	**4**	**0,50**
Viseu					0	-	-	1	0	-	0	0	**1**	**0,13**
Outros					0	-	-	1	1	2	1	2	**7**	**0,88**
Total					**282**	**348**	**402**	**340**	**313**	**148**	**150**	**156**	**2296**	**288,96**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos					7	11	11	10	10	11	9	9	**78**	**9,75**
De 25 a 35 anos					9	14	17	23	32	22	14	27	**158**	**19,75**
De 36 a 46 anos					16	24	30	37	29	35	25	38	**234**	**29,25**
De 47 a 57 anos					22	25	22	29	32	24	29	33	**216**	**27,00**
De 58 a 68 anos					21	17	30	32	27	27	29	26	**209**	**26,13**
De 69 a 79 anos					10	17	14	21	18	21	29	14	**144**	**18,00**
De 80 a 110 anos					9	8	10	11	6	8	15	9	**76**	**9,50**
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**	**148**	**150**	**156**	**1115**	**139,38**

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

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75	87	105	82	89	106	**660**	**82,50**
Clínica Médica					28	32	41	46	53	44	44	52	**340**	**42,50**
UTI Adulto					0	0	0	2	0	0	2	0	**4**	**0,50**
Total					**63**	**113**	**116**	**135**	**158**	**126**	**135**	**158**	**1004**	**125,50**

1.12. Óbitos por Especialidade

Angiologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Buco-maxilo					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Cardiologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Cirurgia Geral					-	-	1	0	0	1	0	0	2	0,25
Ortopedia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Medicina Intensiva					2	1	-	7	3	8	8	10	39	4,88
Nefrologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Neonatologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Neurocirurgia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Obstetrícia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Oftalmologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Clínica Médica					1	4	7	4	9	7	3	2	37	4,63
Otorrinolaringologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Pediatria					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Plástica					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Reumatologia					5	5	1	1	0	0	1	2	15	1,88
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	**14**	**93**	**11,63**

1.13. Óbitos por Unidade

Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	-	0	0	-	-
Clínica Médica					2	4	1	3	4	1	4	5	24	3,00
UTI Adulto					6	6	8	9	8	15	8	9	69	8,63
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	**14**	**93**	**11,63**

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	0	-	-		
Buco-maxilo					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-		
Cardiologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-		
Cirurgia Geral					-	-	1	0	0	1	0	0	2	0,25		
Ortopedia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-		
Cirurgia Pediátrica					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-		

Medicina Intensiva					2	1	-	7	3	8	8	10	**39**	**4,88**
Nefrologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Neonatologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Neurocirurgia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Obstetrícia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Oftalmologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Clínica Médica					1	4	7	4	9	7	3	2	**37**	**4,63**
Otorrinolaringologia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Pediatria					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Plástica					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Reumatologia					5	5	1	1	0	0	1	2	**15**	**1,88**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	**14**	**93**	**11,63**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos					-	1	1	0	0	0	0	1	**3**	**0,38**
De 25 a 35 anos					-	-	-	0	0	1	1	3	**5**	**0,71**
De 36 a 46 anos					1	-	-	0	1	0	0	1	**3**	**0,38**
De 47 a 57 anos					1	1	2	2	1	1	0	3	**11**	**1,38**
De 58 a 68 anos					3	2	4	2	3	2	2	1	**19**	**2,38**
De 69 a 79 anos					2	3	2	4	5	9	5	2	**32**	**4,00**
De 80 a 110 anos					1	3	-	4	2	3	4	3	**20**	**2,50**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**	**16**	**12**	**14**	**93**	**11,71**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica					3	6	5	12	7	7	4	6	**50**	**6,25**
Clínica Médica					5	11	14	14	10	11	15	14	**94**	**11,75**
UTI Adulto					5	9	15	27	17	8	12	13	**106**	**13,25**

Total	-	-	-	-	**13**	**26**	**34**	**53**	**34**	**26**	**31**	**33**	**250**	**31,25**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Clínica Médica					1	2	1	1	4	0	1	0	**10**	**1,25**
UTI Adulto					5	-	0	0	0	0	2	0	**7**	**0,88**
Total	-	-	-	-	**6**	**2**	**1**	**1**	**4**	-	**3**	-	**17**	**2,13**

1.19. Pacientes Saídos 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	105	82	89	106	**660**	**82,50**
Clínica Médica					30	36	42	49	57	45	44	51	**354**	**45,50**
UTI Adulto					6	6	8	11	8	15	2	1	**57**	**9,13**
Total					**71**	**123**	**125**	**147**	**170**	**142**	**135**	**158**	**1071**	**137,13**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica													-	-
Clínica Médica													-	-
UTI Adulto					2,04	1,04	0,93	0,58	0,60	0,91	1,09	1,14	**8,33**	**1,04**
Porcentagem Geral de Ocupação					**2,04**	**1,04**	**0,93**	**72,74**	**4,06**	**2,80**	**1,70**	**2,90**	**88,20**	**11,02**

Porcentagem Geral de Ocupação					**2,04%**	**1,04%**	**0,93%**	**72,74%**	**4,06%**	**2,80%**	**170%**	**2,90%**	**256,06%**	**32,01%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica													**0,00**	-
Clínica Médica													**0,00**	-
UTI Adulto					0,12	0,34	0,25	0,15	0,23	0,15	0,45	1,68	**3,37**	**0,42**
Média Geral de Permanência					**0,06**	**0,03**	**0,03**	**0,03**	**0,02**	**0,03**	**0,02**	**0,02**	**0,25**	**0,03**

Média Geral de Permanência					**0,06**	**0,03**	**0,03**	**0,03**	**0,02**	**0,03**	**0,02**	**0,02**	**0,25**	**0,03**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica													**0,00**	-
Clínica Médica													**0,00**	-

UTI Adulto					0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,02**	**0,00**
Índice Geral de Giro de Leitos					**0,01**	**0,02**	**0,02**	**0,02**	**0,02**	**0,02**	**0,02**	**0,02**	**0,02**	**0,02**

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%**	**0,00%**
Clínica Médica					6,45%	10,53 %	2,33%	6,00%	6,56%	2,22%	4,17%	9,80%	**48,06%**	**6,42%**
UTI Adulto					54,55 %	100,00 %	100,00%	81,82%	100,00 %	100,00 %	83,33%	900,00 %	**1519,69 %**	**86,25%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27 %**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**	**11,27%**	**8,89%**	**8,86%**	**1519,69 %**	**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%**	**0,00%**

Taxa de Mortalidade Global					**11,27 %**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**	**11,27%**	**8,89%**	**8,86%**	**70,84%**	**8,85%**

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas					31	25	23	18	46	22	46	18	**229**	**28,63**
Cirurgias Médias					50	74	62	84	80	58	70	76	**554**	**69,25**
Cirurgias Grandes					20	28	20	21	23	35	17	28	**192**	**24,00**

Total					**101**	**127**	**105**	**123**	**149**	**115**	**133**	**122**	**975**	**121,88**
Número de Óbitos Operatórios					**0**	**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**	**3,94**	**31,89**	**3,99**
Procedimentos					101	127	105	123	149	115	133	122	**975**	**121,88**
Nº de Salas Cirúrgicas					5	5	5	5	5	5	5	5	**40**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala					**0,65**	**0,85**	**0,68**	**0,79**	**0,99**	**0,74**	**0,89**	**0,79**	**6,38**	**0,80**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência					6	11	3	4	7	6	4	6	**47**	**5,88**
Cirurgias Eletivas					95	116	102	119	142	109	129	116	**928**	**116,00**
Total	-	-	-	-	**101**	**127**	**105**	**123**	**149**	**115**	**133**	**122**	**975**	**121,88**
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica					4	9	6	10	9	13	9	3	**63**	**7,88**
Cirurgia Dermatológica					-	-	-	-	-	-	18	9		
Cirurgia de cabeça e pescoço					28	25	5	7	10	6	8	11	**100**	**12,50**
Cirurgia Geral					31	46	29	19	51	30	23	22	**251**	**31,38**
Cirurgia do Cólon					11	13	2	1	8	9	9	11	**64**	**8,00**
Cirurgia de hérnia					-	-	26	33	37	26	32	24	**178**	**22,25**
Cirurgia do Fígado e vias Biliares					24	23	22	27	21	23	21	31	**192**	**24,00**
Cirurgia Vascular					-	-	-	2	4	3	5	2	**16**	**2,00**
Endoscopia					-	5	1	6	4	3	3	4	**26**	**3,25**
Plástica Reparadora					3	6	5	4	3	2	4	5	**32**	**4,00**

Ostomia					-	-	9	14	2	0	0	0	**25**	**3,13**
Outros					-	-	-	-	-	-	1	0	**1**	**0,50**
Total					**101**	**127**	**105**	**123**	**149**	**115**	**133**	**122**	**947**	**118,38**

2.2. Anestesia

2.2.1. Número de Anestesias por Tipo

Analgesia					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Local					26	14	19	13	38	16	32	17	**175**	**21,88**
Geral					54	53	47	62	62	68	49	65	**460**	**57,50**
Peridural					15	16	28	23	25	23	14	19	**163**	**20,38**
Raquidiana					20	33	27	34	37	31	44	24	**250**	**31,25**
Bloqueio					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sedação					19	28	21	31	24	22	22	20	**187**	**23,38**
Outras					-	1	0	0	-	0	0	0	**1**	**0,13**
Total	-	-	-	-	**134**	**145**	**142**	**163**	**186**	**160**	**161**	**145**	**1236**	**154,50**
Média Diária					**4,32**	**4,83**	**4,58**	**5,26**	**6,20**	**5,16**	**5,37**	**4,68**	**40,40**	**5,05**

2.2.2. Anestesias por Unidade

Clínica Cirúrgica					-	120	77	143	135	133	113	121	**842**	**105,25**
Clínica Médica					-	12	7	7	16	10	15	7	**74**	**9,25**
UTI Adulto					-	2	1	0	0	4	2	2	**11**	**1,38**
Ambulatório					-	11	20	13	35	13	31	15	**138**	**17,25**
Total	-	-	-	-	-	**145**	**105**	**163**	**186**	**160**	**161**	**145**	**1065**	**133,13**

2.3. Centro Obstétrico

2.3.1. Partos por Tipo

Parto Normal					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

2.3.2. Curetagem															
Pós-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					5950	6.727	3.918	4.611	4.615	4.675	4.344	3.945	**38785**	**4.848,13**
Processamentcs da Autoclave					167	159	154	162	204	155	167	158	**1326**	**165,75**
Processamentcs da Sterrad					30	15	10	10	22	41	-	0	**128**	**18,29**
Processamentcs Termodesinfectadora					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Processamentcs Lavadora de Endoscópio					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Outros					-	1	17	25	0	33	53	52	**181**	**22,63**
Total					**6147**	**6902**	**4099**	**4808**	**4841**	**4904**	**4564**	**4155**	**40420**	**5.054,79**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica					184	268	320	259	316	367	276	307	**2297**	**287,13**

Clínica Médica					1025	607	572	736	620	660	366	450	**5036**	**629,50**
UTI					540	391	562	590	670	707	732	663	**4855**	**606,88**
Centro Cirúrgico					1721	2.345	2.362	2.965	2.851	354	2.051	1.786	**16435**	**2.054,38**
Ambulatório					228	217	185	245	246	287	219	184	**1811**	**226,38**
Endoscopia					166	77	267	332	313	2.525	386	296	**4362**	**545,25**
Total					**3864**	**3905**	**4268**	**5127**	**5016**	**4900**	**4030**	**3686**	**34796**	**4.349,50**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples					609	1540	1.729	1984	2046	1878	1964	1740	**13490**	**1.686,25**
Consultas com procedimentos					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimentos					-	41	130	165	197	175		146	**854**	**122,00**
Procedimentos Cirúrgicos					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total					**609**	**1581**	**1859**	**2149**	**2243**	**2053**	**1964**	**1886**	**14344**	**1.808,25**
Média Diária de Consultas					**19,65**	**52,70**	**59,97**	**69,32**	**74,77**	**66,23**	**65,47**	**60,84**	**468,93**	**58,62**

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Assistência Social					68	131	107	98	57	56	50	25	**592**	**74,00**
Anestesiologia					-	-	-	40	85	66	91	82	**364**	**45,50**
Cirurgia Bariátrica					-	-	-	19	97	97	131	66	**410**	**51,25**
Cardiologia					35	92	78	84	87	61	71	64	**572**	**71,50**
Cirurgia Geral					174	511	364	415	277	187	197	151	**2276**	**284,50**
Clínica Médica					58	109	197	182	188	181	176	159	**1250**	**156,25**
Coloproctologia					30	97	75	94	115	63	85	83	**642**	**80,25**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					12	47	28	38	41	35	40	37	**278**	**34,75**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	-	-	30	89	94	79	56	**348**	**43,50**
Cirurgia de obesidade					-	-	0	7	22	23	25	50	**127**	**15,88**

Cirurgia Plástica					11	26	38	34	45	41	56	38	**289**	**36,13**
Dermatologia					13	49	43	46	65	49	42	57	**364**	**45,50**
Endoscopia					1	0	288	262	242	315	286	311	**1705**	**213,13**
Gastroenterologia					0	0	0	3	4	9	0	0	**16**	**2,00**
Geriatria					3	64	53	85	73	67	88	80	**513**	**64,13**
Ginecologia/Obstetrícia					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Nutrição					21	37	39	51	57	54	53	43	**355**	**44,38**
Oftalmologia					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Pneumologia					10	19	21	45	69	50	68	61	**343**	**42,88**
Psicologia					20	58	62	79	57	48	41	40	**405**	**50,63**
Endocrinologia					89	159	222	254	249	259	286	237	**1755**	**219,38**
Reumatologia					64	141	114	118	127	123	131	100	**918**	**114,75**
Total					**609**	**1540**	**1729**	**1984**	**2046**	**1878**	**1996**	**1740**	**12566**	**1.570,75**
Média Diária					**19,65**	**51,33**	**55,77**	**64,00**	**68,20**	**60,58**	**66,53**	**56,13**	**442,20**	**55,27**

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	135	**914**	**130,57**
Curativos médios					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Curativos pequenos					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Cauterizações					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Pequenas Cirurgias					-	5	17	14	34	11	27	11	**119**	**17,00**
Retirada de Pontos					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-

Colocação de Gesso					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Retirada de Gesso					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Aplicação Intra-articular					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Aplicação Medicação					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Outros					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Média Diária						**41**	**130**	**165**	**197**	**175**	**179**	**146**	**1033**	**147,57**
						1,37	**4,19**	**5,32**	**6,57**	**5,65**	**5,97**	**4,71**	**33,77**	**4,82**

2.6. S.A.U

2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário

Visitas Sociais ao Leito					315	416	556	647	548	614	570	697	**4363**	**545,38**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados					64	197	225	250	293	240	248	295	**1812**	**226,50**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo					224	300	497	591	530	522	564	581	**3809**	**476,13**
Outros (Missas, Cultos...)					-	-	-	-	-	-	1	0	**1**	**0,50**
Total					**603**	**913**	**1278**	**1488**	**1371**	**1376**	**1383**	**1573**	**9985**	**1.248,50**
Média Diária					**19,45**	**30,43**	**41,23**	**48,00**	**45,70**	**44,39**	**46,10**	**50,74**	**326,04**	**40,75**

2.7. Atividades Sociais

2.7.1. Serviço Social

Atendimentos Diário Usuário					2310	1480	2135	1921	2006	939	900	1916	**13607**	**1.700,88**
Atendimentos de Óbitos					6	5	5	7	8	4	4	8	**47**	**5,88**
Transferências Aéreas (Reguladas)					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-

Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes					50	23	23	21	8	4	10	8	**147**	**18,38**
Total					**2366**	**1508**	**2163**	**1949**	**2022**	**947**	**914**	**1932**	**13801**	**1.725,13**
2.8. Serviço Psicologia															
2.8.1. Serviço Psicologia															
Atendimento Externo					20	58	62	79	57	48	55	49	**428**	**53,50**
Atendimento nas Unidades					760	884	915	830	995	922	866	762	**6934**	**866,75**
Grupo Terapêutico					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Acompanhamentos de Óbitos					4	2	2	5	5	4	6	8	**36**	**4,50**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Total					**784**	**944**	**979**	**914**	**1057**	**974**	**927**	**819**	**7398**	**924,75**
2.9. Educação															
Cursos Ministrados					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nº de Participantes					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carga Horária					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Treinamentos					**11**	**20**	**51**	**58**	**61**	**53**	**17**	**24**	**295**	**36,88**
Nº de Participantes					378	241	457	342	341	470	218	178	**2625**	**328,13**
Carga Horária					34,44	585,20	589,00	323,56	904,28	1084,45	934,10	223:46	**3520,93**	**586,82**
Cursos Externos					-	**3**	-	**0**	**0**	**3**	**1**	**1**	**8**	**1,00**
Nº de Participantes					-	3	-	0	0	3	1	1	**8**	**1,00**
Carga Horária					-	26,30	-	0	0	32,00	20	20	**98,30**	**12,29**

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	0	**635**	**79,38**
Bioquímica					4086	7118	9737	9021	9670	9814	10217	8089	**67752**	**8.469,00**
Fezes					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Gasometria					269	271	369	588	581	567	493	828	**3966**	**495,75**
Hematologia					546	914	1270	1755	2209	2080	2006	1951	**12731**	**1.591,38**
Hemostasia					182	118	-	0	0	0	0	0	**300**	**37,50**
Hormônios					61	269	447	366	949	890	891	764	**4637**	**579,63**
Imunologia					67	380	786	815	225	174	117	110	**2674**	**334,25**
Líquor					31	26	16	22	14	7	1	1	**118**	**14,75**
Micologia					-	-	-	0	1	0	3	2	**6**	**0,75**
Microbiologia					398	500	476	795	474	401	432	378	**3854**	**481,75**
Parasitologia					3	20	91	159	104	92	88	57	**614**	**76,75**
Sorologia					42	93	139	144	119	152	175	166	**1030**	**128,75**
Urina					51	97	147	173	237	279	300	199	**1483**	**185,38**
Total					**6034**	**10001**	**13620**	**13838**	**14583**	**14456**	**14723**	**12545**	**99800**	**12.475,00**

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos

Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	2744	1428	767	**4939**	**1.646,33**
Clínica Médica					-	-	-	-	-	2413	2974	3662	**9049**	**3.016,33**
UTI Adulto					-	-	-	-	-	3774	3843	4260	**11877**	**3.959,00**
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total					-	-	-	-	**8309**	**8931**	**8245**	**8689**	**25865,00**	**8621,67**

Média Diária									276,97	288,10	274,83	280,29	1.120,19	280,05
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios					-	-	-	-	6.274	5.525	6.478	3.856	22133	5.533,25
Total					-	-	-	-	6274	5525	6.478	3856	22133	5.533,25
Média Diária									209,13	178,23	215,93	124,39	727,68	181,92
3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total					-	-	-	-	14583	14456	14723	12545	47998	14.154,92
3.2. Mamografia														
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Cardiológica					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Pediátrica					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Obstétrica					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Infantil					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acolhimento					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-
Total 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	0	-	-	
Média Diária													-	-	

3.4 Radiologia - Raio-X															
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo															
Abdômen					-	-	3	0	2	4	3	2	**14**	**1,75**	
Antebraço					-	-	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,13**	
Coluna Cervical					-	-	-	0	0	0	1	0	**1**	**0,14**	
Coluna Dorsal					-	-	-	0	0	2	2	1	**5**	**0,71**	
Coluna Lombar					-	-	-	0	1	7	2	7	**17**	**2,43**	
Cotovelo					-	-	-	0	0	0	1	1	**2**	**0,29**	
Crânio					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	
Fêmur					-	-	-	0	0	1	0	0	**1**	**0,14**	
Joelho					-	-	-	1	0	6	4	0	**11**	**1,57**	
Mandíbula/Face					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	
Ombro					-	-	-	0	0	5	0	0	**5**	**0,71**	
Osso Nasal					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	

Pelve					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Perna					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Punho					-	-	1	1	1	4	3	8	18	2,25
Quadril/Bacia					-	-	-	2	1	1	1	5	10	1,43
Seios da Face					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Tórax					324	318	339	474	545	527	393	387	3307	413,38
Tornozelo/Pé					-	-	-	2	1	1	4	3	11	1,57
Úmero					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Outros					-	-	-	2	2	15	3	0	22	3,14
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**553**	**573**	**417**	**414**	**3425**	**429,64**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**18,43**	**18,48**	**13,90**	**13,35**	**111,87**	**13,98**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdômen					-	-	3	0	2	4	1	2	12	1,50
Antebraço					-	-	1	0	0	0	0	0	1	0,13
Coluna Cervical					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Coluna Dorsal					-	-	-	0	0	0	3	1	4	0,57
Coluna Lombar					-	-	-	0	0	0	4	2	6	0,86
Cotovelo					-	-	-	0	0	0	7	1	8	1,14
Crânio					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Fêmur					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Joelho					-	-	-	1	0	1	4	0	6	0,86
Mandíbula/Face					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Ombro					-	-	-	0	0	1	0	0	1	0,14
Osso Nasal					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Pelve					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Perna					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-

Punho					-	-	1	1	1	0	4	3	**10**	**1,25**
Quadril/Bacia					-	-	-	2	1	0	2	3	**8**	**1,14**
Seios da Face					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Tórax					324	318	339	474	478	410	463	227	**3033**	**379,13**
Tornozelo/Pé					-	-	-	2	0	0	3	1	**6**	**0,86**
Úmero					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Outros					-	-	-	2	1	1	3		**7**	**1,17**
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**	**417**	**494**	**240**	**3102**	**388,74**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**16,10**	**13,45**	**16,47**	**7,74**	**101,46**	**12,68**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica					71	85	70	99	97	103	120	48	**693**	**86,63**
Clínica Médica					82	75	70	112	93	77	106	82	**697**	**87,13**
UTI Adulto					171	158	204	271	293	237	268	110	**1712**	**214,00**
Centro Cirúrgico					-	-	-	-	-	-	-		**-**	**-**
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**	**417**	**494**	**240**	3102	**387,75**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**16,10**	**13,45**	**16,47**	**7,74**	**101,46**	**12,68**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdômen					-	-	-	-	0	0	3	0	**3**	**0,38**
Antebraço					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Coluna Cervical					-	-	-	-	0	0	7	0	**7**	**0,88**
Coluna Dorsal					-	-	-	-	0	2	0	0	**2**	**0,25**
Coluna Lombar					-	-	-	-	1	7	0	5	**13**	**1,63**
Cotovelo					-	-	-	-	0	0	3	0	**3**	**0,38**
Crânio					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Fêmur					-	-	-	-	0	1	0	0	**1**	**0,13**

Joelho					-	-	-	-	0	5	6	0	**11**	**1,38**
Mandíbula/Face					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Ombro					-	-	-	-	0	4	0	0	**4**	**0,50**
Osso Nasal					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Pelve					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Perna					-	-	-	-	0	0	1	0	**1**	**0,13**
Punho					-	-	-	-	0	4	10	5	**19**	**2,38**
Quadril/Bacia					-	-	-	-	0	1	6	2	**9**	**1,13**
Seios da Face					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Tórax					-	-	-	-	67	117	186	160	**530**	**66,25**
Tornozelo/Pé					-	-	-	-	1	1	23	2	**27**	**3,38**
Úmero					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Outros					-	-	-	-	1	14	9	0	**24**	**3,00**
Total					-	-	-	-	**70**	**156**	**254**	**174**	**654**	**81,75**
Média Diária									**2,33**	**5,03**	**8,47**	**5,61**	**21,45**	**5,36**

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência					-	-	-	-	70,00	156,00	254	174,00	**654,00**	**81,75**
Total									**70**	**156**	**254**	**174**	**654,00**	**163,50**
Média Diária									**2,33**	**5,03**	**8,47**	**5,61**	**21,45**	**5,36**

3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10					-	94	84	312	379	389	312	285	**1855**	**231,88**
10 x 12					-	143	259	177	174	196	114	129	**1192**	**149,00**
18 x 24					-	14	-	-	0	0	0	0	**14**	**1,75**
24 x 30					-	65	1	-	0	0	0	0	**66**	**8,25**
30 x 40					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-

35 x 35					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
35 x 43					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Total					-	**316**	**344**	**489**	**553**	**585**	**426**	**414**	**3127**	**390,88**
Média Diária						**10,53**	**11,10**	**15,77**	**18,43**	**18,87**	**14,20**	**13,35**	**102,26**	**14,61**

3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10					-	2	-	15	7	4	0	4	**32**	**4,00**
10 x 12					-	2	4	5	3	4	1	0	**19**	**2,38**
18 x 24					-	-	-	-	-	-	0	0	-	-
24 x 30					-	1	-	-	-	-	0	0	**1**	**0,13**
30 x 40					-	-	-	-	-	-	0	0	-	-
35 x 35					-	-	-	-	-	-	0	0	-	-
35 x 43					-	-	-	-	-	-	0	0	-	-
Total					-	**5**	**4**	**20**	**10**	**8**	**1**	**4**	**52**	**6,50**
Média Diária					**0,00**	**0,17**	**0,13**	**0,65**	**0,33**	**0,26**	**0,03**	**0,13**	**1,69**	**0,21**
% sobre filmes gastos					**0,00%**	**1,58%**	**1,16%**	**4,09%**	**1,81%**	**1,37%**	**0,23%**	**0,97%**	**11,21%**	**1,40%**

Total Exames Internos					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**	**417**	**494**	**240**	**3.102**	**387,75**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**	**0**	**70**	**156**	**254**	**174**	**654**	**81,75**
Total Exames Realizados					**324**	**318**	**344**	**482**	**553**	**573**	**748**	**414**	**3.756**	**469,50**

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

3.6. Fisioterapia															
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica					-	573	277	198	170	185	150	153	**1706**	**213,25**	
Clínica Médica					-	473	457	253	199	148	124	135	**1789**	**223,63**	
UTI Adulto					396	859	1.240	1.505	1.442	1.503	1.569	1.599	**10113**	**1.264,13**	
Total					**396**	**1905**	**1974**	**1956**	**1811**	**1836**	**1843**	**1887**	**13608**	**1.701,00**	
Média Diária					**12,77**	**63,50**	**63,68**	**63,10**	**60,37**	**59,23**	**61,43**	**60,87**	**444,95**	**55,62**	

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**	**1.887**	**13.608**	**1.701,00**	

Total de Sessões Pacientes Externos													**0**	**-**
Total de Sessões Realizadas					**396**	**1.905**	**1.974**	**1.956**	**1.811**	**1.836**	**1.843**	**1.887**	**13.608**	**1.701,00**

3.7. Tomografia														
3.7.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior					14	-	0	20	15	18	17	11	**95**	**11,88**
Abdômen Total					-	11	12	10	4	13	13	0	**63**	**7,88**
Coluna					-	-	0	5	1	9	3	1	**19**	**2,38**
Crânio					1	4	4	4	1	13	4	6	**37**	**4,63**
Face					-	-	2	2	0	1	3	0	**8**	**1,00**
Joelho					-	-	0	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Mastóide					-	-	0	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Ombro					-	-	0	0	0	7	1	0	**8**	**1,00**
Pelve					-	3	3	4	2	2	4	6	**24**	**3,00**
Quadril					-	-	0	0	0	0	12	0	**12**	**1,50**
Tórax					7	12	14	8	16	15	20	15	**107**	**13,38**
Outros (pescoço, angiotomografia)					-	6	5	1	7	2	3	5	**29**	**3,63**
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**80**	**80**	**44**	**402**	**50,25**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**	**1,74**	**1,53**	**2,58**	**2,67**	**1,42**	**13,14**	**1,64**

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior					14	-	0	20	15	5	1	4	**59**	**7,38**
Abdômen Total					-	11	12	10	4	9	3	13	**62**	**7,75**
Coluna					-	-	0	5	1	0	0	1	**7**	**0,88**
Crânio					1	4	4	4	1	2	4	4	**24**	**3,00**

Face					-	-	2	2	0	1	3	0	**8**	**1,00**
Joelho					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Mastóide					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Ombro					-	-	0	0	0	1	1	0	**2**	**0,25**
Pelve					-	3	3	4	2	3	2	3	**20**	**2,50**
Quadril					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Tórax					7	12	14	8	16	22	8	15	**102**	**12,75**
Outros					-	6	5	1	7	2	0	4	**25**	**3,13**
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**45**	**22**	**44**	**309**	**38,63**
Média Diária					**5,32**	**8,58**	**9,89**	**1,74**	**11,38**	**1,45**	**0,73**	**1,42**	**40,52**	**5,07**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					2	5	1	1	6	8	3	8	**34**	**4,25**
Clínica Médica					20	31	39	53	40	37	23	36	**279**	**34,88**
UTI Adulto					0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**45**	**26**	**44**	**313**	**39,13**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**	**1,74**	**1,53**	**1,45**	**0,87**	**1,42**	**10,21**	**1,28**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior					-	-	29	29	32	23	23	11	**147**	**18,38**
Abdômen Total					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Coluna					-	-	1	15	22	18	10	4	**70**	**8,75**
Crânio					-	-	0	6	15	12	3	6	**42**	**5,25**
Face					-	-	0	0	1	0	0	1	**2**	**0,25**
Joelho					-	-	0	0	0	0	0	3	**3**	**0,38**
Mastóide					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Ombro					-	-	0	0	0	0	0	1	**1**	**0,13**

Pelve					-	-	17	19	22	14	8	12	**92**	**11,50**
Quadril					-	-	0	0	0	0	0	0	-	-
Tórax					-	-	9	13	22	4	12	10	**70**	**8,75**
Outros					-	-	0	5	3	0	2	7	**17**	**2,13**
Total							**56**	**87**	**117**	**71**	**58**	**55**	**444**	**55,50**
Média Diária							**1,81**	**2,81**	**3,90**	**2,29**	**1,93**	**1,77**	**14,51**	**2,42**

Total Exames Internos					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**	**45**	**22**	**44**	**309**	**38,63**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**56**	**87**	**117**	**71**	**58**	**55**	**444**	**55,50**
Total Exames Realizados					**22**	**36**	**96**	**141**	**163**	**116**	**80**	**99**	**753**	**94,13**

3.8. Ultrasonografia

3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Abdominal total					-	12	-	15	6	50	41	62	**186**	**23,25**
Abdômen superior					-	-	-	0	0	3	3	2	**8**	**1,00**
Cervical					-	-	-	0	0	1	0	2	**3**	**0,38**
Globo Ocular					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Joelho					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Mama					-	-	-	-	1	0	0	0	**1**	**0,13**
Obstétrico					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Ombro					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Partes Moles					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Pélvico					-	-	-	-	0	0	0	2	**2**	**0,25**
Próstata					-	1	-	-	0	1	0	0	**2**	**0,25**
Renal					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Tireóide					-	2	-	3	1	27	28	24	**85**	**10,63**
Tórax					-	-	-	1	0	0	0	0	**1**	**0,13**

Transvaginal					-	1	-	-	1	0	0	0	**2**	**0,25**
Vias Urinárias/Renal					-	2	-	4	0	4	6	13	**29**	**3,63**
Outros					-	-	-	1	0	0	0	0	**1**	**0,13**
Total					-	**18**	-	**24**	**9**	**86**	**78**	**105**	**320**	**40,00**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total					-	12	-	15	6	14	7	15	**69**	**8,63**
Abdômen superior					-	-	-	0	0	1	0	0	**1**	**0,13**
Cervical					-	-	-	0	0	0	0	9	**9**	**1,17**
Globo Ocular					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Joelho					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Mama					-	-	-	-	1	0	0	0	**1**	**0,13**
Obstétrico					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Ombro					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Partes Moles					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Pélvico					-	-	-	-	0	0	0	1	**1**	**0,13**
Próstata					-	1	-	-	0	0	0	0	**1**	**0,13**
Renal					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Tireóide					-	2	-	3	1	5	1	0	**12**	**1,50**
Tórax					-	-	-	1	0	0	0	0	**1**	**0,13**
Transvaginal					-	1	-	-	1	0	0	0	**2**	**0,25**
Vias Urinárias/Renal					-	2	-	4	0	1	3	7	**17**	**2,13**
Outros					-	-	-	1	0	0	0	0	**1**	**0,13**
Total					-	**18**	-	**24**	**9**	**21**	**11**	**32**	**115**	**14,42**
Média Diária						**0,60**		**0,77**	**0,30**	**0,68**	**0,37**	**1,04**	**3,76**	**0,63**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica					-	2	-	0	0	2	0	0	**4**	**0,50**
Clínica Médica					-	16	-	23	7	17	11	28	**102**	**12,75**
UTI Adulto					-	-	-	1	2	2	0	4	**9**	**1,13**
Total					**-**	**18**	**-**	**24**	**9**	**21**	**11**	**32**	**115**	**14,38**
Média Diária						**0,60**		**0,77**	**0,30**	**0,68**	**0,37**	**1,03**	**3,75**	**0,63**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdominal total					-	-	-	-	-	36	34	47	**117**	**14,63**
Abdômen superior					-	-	-	-	-	2	3	2	**7**	**0,88**
Cervical					-	-	-	-	-	1	0	1	**2**	**0,25**
Globo Ocular					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Joelho					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Mama					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Obstétrico					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Ombro					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Partes Moles					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Pélvico					-	-	-	-	-	0	0	1	**1**	**0,13**
Próstata					-	-	-	-	-	1	0	0	**1**	**0,13**
Renal					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Tireóide					-	-	-	-	-	22	27	24	**73**	**9,13**
Tórax					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Transvaginal					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Vias Urinárias/Renal					-	-	-	-	-	3	3	6	**12**	**1,50**
Outros					-	-	-	-	-	0	0	0	-	-
Total					**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**65**	**67**	**81**	**213**	**26,63**
Média Diária										**2,10**	**2,23**	**2,61**	**6,94**	**2,31**

Total Exames Internos					**0**	**18**	**0**	**24**	**9**	**21**	**11**	**32**	**115**	**14,38**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**65**	**67**	**81**	**213**	**26,63**
Total Exames Realizados					**0**	**18**	**0**	**24**	**9**	**86**	**78**	**113**	**328**	**41,00**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					154	165	75	73	49	48	65	37	**666**	**83,25**
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
EDA					388	353	271	334	217	218	376	325	**2482**	**310,25**
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Uréase					304	132	148	182	98	108	236	242	**1450**	**181,25**
Outros					1	2	4	0	0	0	0	0	**7**	**0,88**
Total					**847**	**652**	**498**	**589**	**364**	**374**	**677**	**604**	**4605**	**575,63**
Média Diária					**27,32**	**21,73**	**16,06**	**19,00**	**12,13**	**12,06**	**22,57**	**19,48**	**150,37**	**18,80**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					3	2	1	1	3	2	2	3	**17**	**2,13**
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
EDA					15	7	13	21	22	23	13	14	**128**	**16,00**
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Uréase					2	1	-	1	4	3	2	4	**17**	**2,13**

Outros					1	1	4	0	0	0	0	0	**6**	**0,75**
Total					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**	**28**	**17**	**21**	**168**	**21,00**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**	**0,74**	**0,97**	**0,90**	**0,57**	**0,68**	**5,48**	**0,69**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica					2	1	2	1	1	2	0	0	**9**	**1,13**
Clínica Médica					17	7	8	16	26	22	16	17	**129**	**16,13**
UTI Adulto					2	3	8	6	2	4	1	4	**30**	**3,75**
Total					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**	**28**	**17**	**21**	**168**	**21,00**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**	**0,74**	**0,97**	**0,90**	**0,57**	**0,68**	**5,48**	**0,69**

1

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo															
Biopsia					151	163	74	72	46	46	63	34	**649**	**81,13**
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
EDA					373	346	258	313	195	195	363	311	**2354**	**294,25**
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Hemostasia					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Uréase					302	131	148	181	94	105	234	238	**1433**	**179,13**
Outros					-	1	-	0	0	0	0	0	**1**	**0,13**
Total					**826**	**641**	**480**	**566**	**335**	**346**	**660**	**583**	**4437**	**554,63**
Média Diária					**26,65**	**21,37**	**15,48**	**18,26**	**11,17**	**11,16**	**22,00**	**18,81**	**144,89**	**18,11**

Total Exames Internos					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**	**28**	**17**	**21**	**168**	**21,00**
Total Exames Externos					**826**	**641**	**480**	**566**	**335**	**346**	**660**	**583**	**4437**	**554,63**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia															
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia					23	23	25	36	23	19	23	10	**182**	**22,75**
Colonoscopia					82	67	80	109	96	77	66	42	**619**	**77,38**
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Retossigmoidoscopia					11	3	-	11	4	5	6	0	**40**	**5,00**
Outros					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Total					**116**	**93**	**105**	**156**	**123**	**101**	**95**	**52**	**841**	**105,13**
Média Diária					**3,74**	**3,10**	**3,39**	**5,03**	**4,10**	**3,26**	**3,17**	**1,68**	**27,46**	**3,43**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia					-	1	1	2	0	1	3	1	**9**	**1,13**
Colonoscopia					6	2	5	5	3	6	6	3	**36**	**4,50**
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Retossigmoidoscopia					-	-	-	0	0	1	1	0	**2**	**0,25**
Outros					-	-	-	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Total					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**	**8**	**10**	**4**	**47**	**5,88**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**	**0,23**	**6**	**0,26**	**0,33**	**0,13**	**7,43**	**0,93**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica					1	-	2	0	0	0	0	0	**3**	**0,38**
Clínica Médica					5	3	4	7	2	8	10	4	**43**	**5,38**
UTI Adulto					-	-	-	0	1	0	0	0	**1**	**0,13**
Total					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**	**8**	**10**	**4**	**47**	**5,88**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**	**0,23**	**0,10**	**0,26**	**0,33**	**0,13**	**1,53**	**0,19**

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos															
Biopsia					23	22	24	34	23	18	20	9	**173**	**21,63**
Colonoscopia					76	65	75	104	93	71	60	39	**583**	**72,88**
Esclerose					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Retossigmoidoscopia					11	3	-	11	4	4	0	0	**33**	**4,13**
Outros					-	-	-	0	0	0	5	0	**5**	**0,63**
Total					**110**	**90**	**99**	**149**	**120**	**93**	**85**	**48**	**794**	**99,25**
Média Diária					**3,55**	**3,00**	**3,19**	**4,81**	**4,00**	**3,00**	**2,83**	**1,55**	**25,93**	**3,24**

Colonoscopia Total Exames Internos					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**	**8**	**10**	**4**	**47**	**5,88**
Colonoscopia Total Exames Externos					**110**	**90**	**99**	**149**	**120**	**93**	**85**	**48**	**794**	**99,25**

Total Geral Exames Internos					**27**	**14**	**24**	**30**	**32**	**36**	**27**	**25**	**215**	**26,88**
Total Geral Exames Externos					**936**	**731**	**579**	**715**	**455**	**439**	**745**	**631**	**5231**	**653,88**
TOTAL					**963**	**745**	**603**	**745**	**487**	**475**	**772**	**656**	**5446**	**680,75**

3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					58	54	49	76	55	76	80	18	**466**	**58,25**
Clínica Médica					13	32	32	42	44	26	31	39	**259**	**32,38**
UTI Adulto					-	-	12	16	0	5	5	0	**38**	**4,75**
Total					**71**	**86**	**93**	**134**	**99**	**107**	**116**	**57**	**763**	**95,38**
Média Diária					**2,29**	**2,87**	**3,00**	**4,32**	**3,30**	**3,45**	**3,87**	**1,84**	**24,94**	**3,12**

Total Exames Internos					71	86	93	134	99	107	116	57	763	95,38
Total Exames Externos					0	0	0	76	68	54	64	54	316	39,50
Total Exames Realizados					71	86	93	210	167	161	180	111	1079	134,88

3.12. Total SADT Internos														
Laboratório					0	0	0	0	8.309	8.931	8.245	8.689	**25865**	**8.621,67**
Mamografia					0	0	0	0	0	0	-	0	**0**	**0**
Raio-x					324	318	344	482	483	417	494	240	**3102**	**387,75**
Tomografia					22	36	40	54	46	45	22	44	**309**	**38,63**
Ultrassonografia					0	18	0	24	9	21	11	32	**115**	**14,38**
Endoscopia					27	14	24	30	32	36	27	25	**215**	**26,88**
Eletrocardiograma					71	86	93	134	99	107	116	57	**763**	**95,38**
Hemoterapia					0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	-
Total					**444**	**472**	**501**	**724**	**8.978**	**9.557**	**8.915**	**9.087**	**30369**	**9.184,67**

3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório					-	-	-	-	6.274	5.525	6.478	3.856	**22.133**	**5.533,25**
Mamografia					0	0	0	0	0	0	-	0	**0**	**0**
Raio-x					0	0	0	0	70	156	254	174	**654**	**81,75**
Tomografia					0	0	56	87	117	71	58	55	**444**	**55,50**
Ultrassonografia					0	0	0	0	0	65	67	81	**213**	**26,63**
Endoscopia					936	731	579	715	455	439	745	631	**5.231**	**653,88**
Eletrocardiograma					0	0	0	76	68	54	64	54	**316**	**39,50**
Total					**936**	**731**	**635**	**878**	**6.984**	**6.310**	**7.666**	**4.851**	**28.991**	**6.390,50**

3.14.TOTAL GERAL SADT					1380	1.203	1136	1.602	15962	15.867	16581	13.938	59.360	15.575,17

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	959	**7507**	**938,38**
Colação					944	815	844	979	1.038	942	990	959	**7511**	**938,88**
Almoço					942	810	843	979	1.005	942	990	959	**7470**	**933,75**
Lanche					949	815	844	979	1.005	942	990	959	**7483**	**935,38**
Jantar					943	816	844	979	1.005	942	990	959	**7478**	**934,75**
Ceia					943	816	844	979	1.005	942	990	959	**7478**	**934,75**
Dieta Enteral					211	174	277	371	334	287	210	253	**2117**	**264,63**
Suplementação V.O.					-	5	8	6	11	123	52	64	**269**	**33,63**
Lactário - Mamadeiras					-	-	-	-	-	-	-	-	**-**	**-**
Outros - U/E					-	-	-	-	-	-	-	-	**-**	**-**
Total					**5876**	**5062**	**5348**	**6251**	**6441**	**6062**	**6202**	**6071**	**47313**	**5.914,13**
Média Diária					**189,55**	**168,73**	**172,52**	**201,65**	**214,70**	**195,55**	**206,73**	**195,84**	**1.545,26**	**193,16**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Funcionários					2.442	2.630	2.274	2.426	2.373	2.332	2.169	2.060	**18706**	**2.338,25**
Acompanhantes					2.102	2.207	2.244	2.962	1.182	3.237	3.660	2.038	**19632**	**2.454,00**
Médicos					139	222	214	182	258	180	166	248	**1609**	**201,13**
Clínica Cirúrgica					-	244	178	279	369	272	203	173	**1718**	**214,75**
Clínica Médica					-	504	326	776	818	528	356	520	**3828**	**478,50**
UTI Adulto					-	18	10	19	5	16	23	27	**118**	**14,75**
Total					**4683**	**5825**	**5246**	**6644**	**5005**	**6565**	**6577**	**5066**	**45611**	**5.701,38**

Média Diária					**151,06**	**194,17**	**169,23**	**214,32**	**166,83**	**211,77**	**219,23**	**163,42**	**1.490,04**	**186,25**

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	1824,36	**10.718,53**	**1.339,82**
Clínica Cirúrgica					508,80	642,90	675,60	556,30	630,00	688,70	703,15	452,36	**4.857,81**	**607,23**
UTI					1381,02	2056,67	2589,80	2959,60	3084,60	2824,70	2801,20	2786,30	**20.483,89**	**2.560,49**
Centro Cirúrgico/Obstétrico					2465,47	2274,01	2312,90	2503,30	2777,80	2295,30	2231,00	2185,65	**19.045,43**	**2.380,68**
CME					799,54	722,05	726,60	756,00	568,20	614,30	573,70	595,33	**5.355,72**	**669,47**
Endoscopia					-	389,18	205,20	285,10	240,90	201,00	293,00	198,75	**1.813,13**	**226,64**
Laboratório					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço de Higiene e Limpeza					145,37	363,95	332,40	358,60	332,50	320,10	310,15	301,22	**2.464,29**	**308,04**
Diagnóstico por Imagem					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reabilitação/Fisioterapia					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acolhimento/Emergência					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno/Outros					660,00	-	-	7,70	66,60	20,60	10,36	17,65	**782,91**	**97,86**
Total					**7.268,54**	**7.695,65**	**8.063,50**	**8.930,30**	**8.988,20**	**7.971,10**	**8.242,80**	**8.361,62**	**65521,71**	**8.190,21**
Média Diária					**234,47**	**256,52**	**260,11**	**288,07**	**299,61**	**257,13**	**274,76**	**269,73**	**2.140,41**	**267,55**

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desinfetante p/tecidos					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos alcalinos pré-lavagem					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro / 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	8.361,62	65.521,71	8.190,21
Média Diária Kg Roupas Lavadas					234,47	256,52	260,11	288,07	299,61	257,13	274,76	269,73	2.140,41	267,55
ML Produtos Utilizados					0,00	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	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	0	**19**	**2,38**
Alvenaria					1	-	4	2	1	0	0	0	**8**	**1,00**
Carpintaria					3	22	7	0	4	5	0	0	**41**	**5,13**

Elétrica					25	23	43	34	10	19	34	22	**210**	**26,25**
Eletrônica					5	-	-	0	0	0	0	0	**5**	**0,63**
Hidráulica					11	25	14	27	16	16	11	30	**150**	**18,75**
Marcenaria					6	20	13	20	10	7	2	4	**82**	**10,25**
Mecânica					-	-	1	4	5	6	0	8	**24**	**3,00**
Manutenção					3	0	0	1	0	0	0	0	**4**	**0,50**
Pintura					3	9	22	15	7	8	2	8	**74**	**9,25**
Refrigeração					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Telefonia					-	-	-	0	0	0	0	0	-	-
Outros					10	9	2	3	1	4	4	12	**45**	**5,63**
Total					**71**	**108**	**109**	**114**	**55**	**68**	**53**	**84**	**662,00**	**82,75**
Média Diária					**2,29**	**3,60**	**3,52**	**3,68**	**1,83**	**2,19**	**1,77**	**2,71**	**21,59**	**2,70**

4.3.2. Reparos por Setor														
Acolhimento					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Administração					6	11	13	6	1	0	2	0	**39**	**4,88**
Agência Transfusional					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Almoxarifado					-	2	-	-	0	1	1	0	**4**	**0,50**
Ambulatório					1	6	5	1	0	0	0	5	**18**	**2,25**
Assistência Social					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Central de Regulação					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Central Telefônica					-	-	-	-	0	0	0	0	-	-
Centro Cirúrgico					4	5	1	5	6	8	7	0	**36**	**4,50**
Clínica Cirúrgica					11	13	5	11	1	10	5	11	**67**	**8,38**
Clínica Médica					13	13	29	20	8	8	10	14	**115**	**14,38**
Compras					-	-	-	-	1	0	1	0	**2**	**0,25**
Coordenação ce apoio					-	-	1	-	0	0	0	0	**1**	**0,13**

UTI Adulto					-	19	11	16	15	4	0	0	**65**	**8,13**
CME - Central de Materiais Esterilizados					4	-	1	2	3	4	1	0	**15**	**1,88**
Departamento de Pessoal					-	-	5	-	0	0	1	0	**6**	**0,75**
Diagnóstico por Imagem					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Endoscopia					4	2	-	7	1	2	2	5	**23**	**2,88**
Enfermagem					0	0	-	5	0	0	0	0	**5**	**0,63**
Farmácia					1	2	1	-	1	0	1	3	**9**	**1,13**
Financeiro					1	-	3	1	0	0	0	0	**5**	**0,63**
Higienização					3	3	4	2	1	3	1	0	**17**	**2,13**
Laboratório					1	3	1	4	1	0	0	0	**10**	**1,25**
Lactário					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Lavanderia					-	-	-	-	0	0	0	0	**-**	**-**
Manutenção					3	3	16	13	7	16	12	28	**98**	**12,25**
NEP					1	-	-	3	0	1	3	0	**8**	**1,00**
Patrimônio					1	-	-	1	0	5	0	0	**7**	**0,88**
Portaria					-	1	-	1	0	0	0	0	**2**	**0,25**
Recepção					8	-	2	-	0	1	1	0	**12**	**1,50**
Raio-x					1	-	7	1	0	0	0	0	**9**	**1,13**
RH					-	-	-	-	1	0	0	0	**1**	**0,13**
SCIH					-	-	-	2	2	0	1	2	**7**	**0,88**
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU					-	1	-	1	3	0	0	0	**5**	**0,63**
SESMT					4	-	-	-	0	0	0	0	**4**	**0,50**
SND - Serviço de Nutrição e Dietética					2	5	4	10	3	3	4	9	**40**	**5,00**
Tecnologia da Informação					2	-	-	-	0	0	0	0	**2**	**0,25**
SADT					-	-	-	1	0	0	0	0	**1**	**0,13**

Ultrassonografia					-	1	-	-	0	0	0	7	**8**	**1,00**
Outros					-	18	-	1	0	2	0	0	**21**	**2,63**
Total					**71**	**108**	**109**	**114**	**55**	**68**	**53**	**84**	**662**	**82,75**

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					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Métodos 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 Resíduos					-	-	-	-	-	-	-	-			
Compras					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contabilidade					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diretoria					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança Trabalho					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Social					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SADT					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPP/Estatística					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farmácia					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almoxarifado					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U.					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratório					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPR					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Centro Cirúrgico/Obstétrico					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutrição					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financeiro					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCIH					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SESMT					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urgência/Emergência					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CCIH					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TI					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração					38	41	46	48	46	46	46	49	**360**	**45,00**
Segurança do Trabalho					1	1	1	1	1	1	1	1	**8**	**1,00**
Enfermeiros					24	29	28	27	28	28	28	27	**219**	**27,38**
Téc. Enfermagem					88	88	89	90	89	89	91	94	**718**	**89,75**
Aux. Enfermagem (Aux. Administrativo)					9	4	0	0	0	0	0	0	**13**	**1,63**
SND					26	26	26	26	26	25	26	26	**207**	**25,88**
Limpeza e Higiene					40	42	38	39	39	39	40	40	**317**	**39,63**
Serv. Processam. Roupa					6	4	6	6	5	6	6	6	**45**	**5,63**
Manutenção					6	6	6	6	6	6	6	6	**48**	**6,00**
Portaria					8	7	8	8	8	8	8	8	**63**	**7,88**
Recepção					6	6	6	7	7	7	7	7	**53**	**6,63**

Almoxarifado					3	5	4	3	3	3	3	3	**27**	**3,38**
Compras					2	2	2	2	2	2	2	2	**16**	**2,00**
Radiologia					0	0	4	4	4	4	4	4	**24**	**3,00**
Farmácia					20	20	19	19	19	18	18	18	**151**	**18,88**
Laboratório					0	0	0	0	0	0	0	0	**-**	**-**
Sub-Total 1					**277**	**281**	**283**	**286**	**283**	**282**	**286**	**291**	**2269**	**283,63**
Terceirizados					14	15	24	24	24	24	24	24	**173**	**21,63**
Sub-Total 2					**14**	**15**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**173**	**21,63**
Total Geral					**291**	**296**	**307**	**310**	**307**	**306**	**310**	**315**	**2442**	**305,25**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação					2	4	4	4	5	5	5	4	**33**	**4,13**
Superior					59	58	58	58	58	57	57	56	**461**	**57,63**
Superior Incompleto					6	6	6	6	5	5	5	6	**45**	**5,63**
Ensino Médio					180	183	188	189	189	189	192	194	**1504**	**188,00**
Ensino Médio Incompleto					3	3	3	3	2	2	3	3	**22**	**2,75**
Ensino Fundamental					25	24	22	22	22	21	21	21	**178**	**22,25**
Ensino Fundamental Incompleto					2	2	1	1	1	2	2	9	**20**	**2,54**
Sem Instrução					0	1	1	1	1	1	1	1	**7**	**0,88**
Total					**277**	**281**	**283**	**284**	**283**	**282**	**286**	**294**	**2270**	**283,79**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica					65	50	50	61	62	76	65	65	**494**	**61,75**
Outros					0	0	0	0	0	0	0	0	**-**	**-**

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias					0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Funcionários de Licenças/Afastamentos					1	0	0	0	0	0	3	5	**9**	**1,13**
Admissões					17	5	17	3	6	4	6	4	**62**	**7,75**
Demissões					3	11	4	2	7	5	2	3	**37**	**4,63**
Afastamentos					1	2	1	1	2	3	3	3	**16**	**2,00**
Nº de Funcionários/mês					277	281	283	284	283	282	286	287	**2263**	**282,88**
Faltas em dias					30	61	12,00	24	28	22	392	345	**914**	**114,26**
Índice de Absenteísmo					0,35	0,72	0,14	0,27	0,33	0,25	4,56	3,88	**10,51**	**1,31**
Horas Extras					3.254,11	2.779,47	1.060,81	1.506,45	1.811,28	1.779,06	2,205,64	1.873,68	**14064,86**	**2.009,27**
Atrasos em Horas					185,57	66,45	463,36	577,30	573,92	468,34	575,24	584,18	**3494,36**	**436,80**
Índice de Funcionários por Leito					4,13	4,19	4,04	4,06	4,04	4,03	4,09	4,10	**32,69**	**4,09**
Índice de Funcionários por Leito Ocupado													**0,00**	-
Índice de Rotatividade					3,61	2,85	3,71	0,88	2,30	1,60	1,40	1,22	**17,56**	**2,19**
% do Pessoal - S. Adm					13,72%	14,59%	16,25%	16,78%	16,25%	16,31%	16,08%	16,84%	**126,84%**	**15,85%**
% do Pessoal de Enfermagem					43,68%	43,06%	41,34%	40,91%	41,34%	41,49%	41,61%	41,58%	**335,02%**	**41,88%**
% do Pessoal S.Apoio					42,24%	41,99%	42,05%	41,96%	42,05%	41,84%	41,96%	41,24%	**335,33%**	**41,92%**
Total Pessoal de Serviços Terceirizados					14	15	24	24	24	24	24	24	**173**	**21,63**
Outros não empregados					0	0	0	0	0	0	0	0	-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia					0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Porcentagem Geral de Ocupação					2,04%	1,04%	0,93%	72,74%	4,06%	2,80%	170%	2,90%	256,06%	32,01%
Média Geral de Pacientes-Dia					0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-
Índice Geral de Giro de Leitos					0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,14	0,02
Taxa Mortalidade Global					11,27 %	8,13%	7,20%	8,16%	7,06%	11,27%	8,89%	8,86%	70,84%	8,85%
Taxa de Mortalidade Operatória					0,00%	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%	2,92	317,40%	39,68%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas					3,26	4,23	3,39	3,97	4,97	3,71	4,43	3,94	31,89	3,99
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas					19,65	52,70	59,97	69,32	74,77	66,23	65,47	60,84	468,93	58,62
Média Diária Refeições Servidas					189,55	168,73	172,52	201,65	214,70	195,55	206,73	195,84	1545,26	193,16
Média Diária de Kg Roupa Lavada					234,47	256,52	260,11	288,07	299,61	257,13	274,76	269,73	2140,41	267,55
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada					0,00	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, 10 de Janeiro de 2016

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

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

ATAS DAS COMISSÕES EXISTENTES NO CHJB

REFERÊNCIA: DEZEMBRO/2016

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

DEZEMBRO/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 Dezembro 2016

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo S.A.U. do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de Dezembro de 2016.

2– ATIVIDADES MENSAIS

Assim como nos meses anteriores, em dezembro permanecemos nos esforçando para atender uma amostra significativa de usuários, visando acompanhar o crescimento dos serviços ofertados pelo CHJB. Acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de eliminarmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. 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.

Realizamos não só o atendimento itinerante para a aplicação das pesquisas, como também realizamos 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**	**846**
1.1	Atendimentos em sala	**12**
1.2	Atendimentos por telefone	**91**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**19**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**697**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**55**

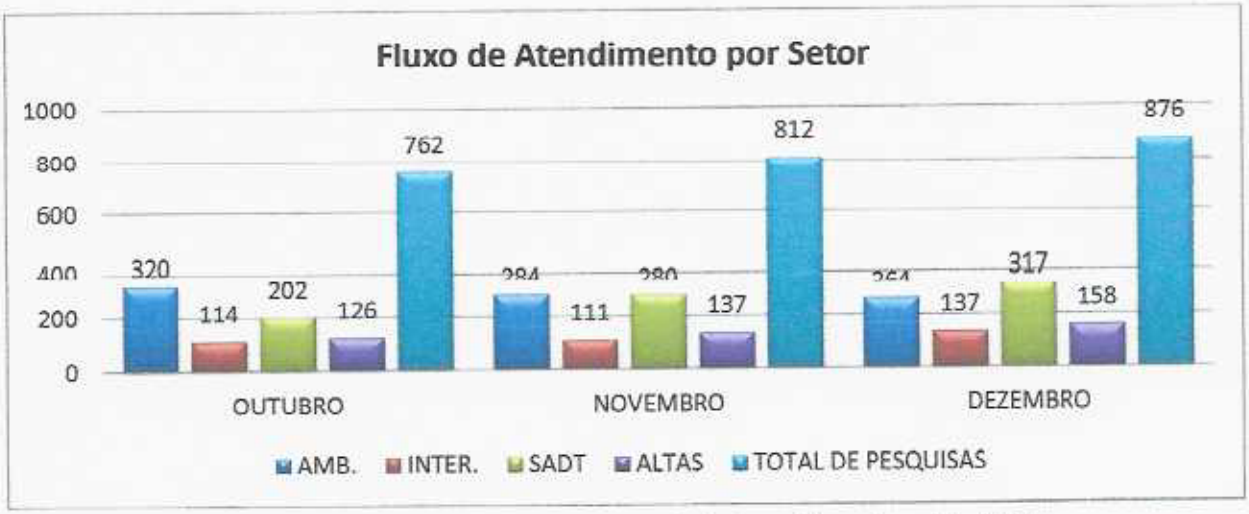
Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	264
Internação	137
S.A.D.T	317
Alta Hospitalar	158
TOTAL	876

Fonte: S.A.U. CHJB – Dezembro 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 – Dezembro 2016

Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo S.A.U, nos meses de outubro, novembro e dezembro, conforme demonstra o gráfico acima, nota-se que houve um aumento no quantitativo final de pesquisas realizadas, que justifica-se pela intensificação das nossas abordagens.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,25%	0,00%	0,61%	0,06%
Ruim	0,55%	0,03%	1,15%	0,19%
Regular	5,76%	0,26%	7,26%	1,53%
Bom	25,63%	8,84%	32,06%	7,88%
Ótimo	67,81%	90,87%	58,91%	90,34%
Total Resposta	**3.629**	**3.833**	**3.125**	**1.573**
% Satisfação	**93,44%**	**99,71%**	**94,21%**	**98,22%**

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

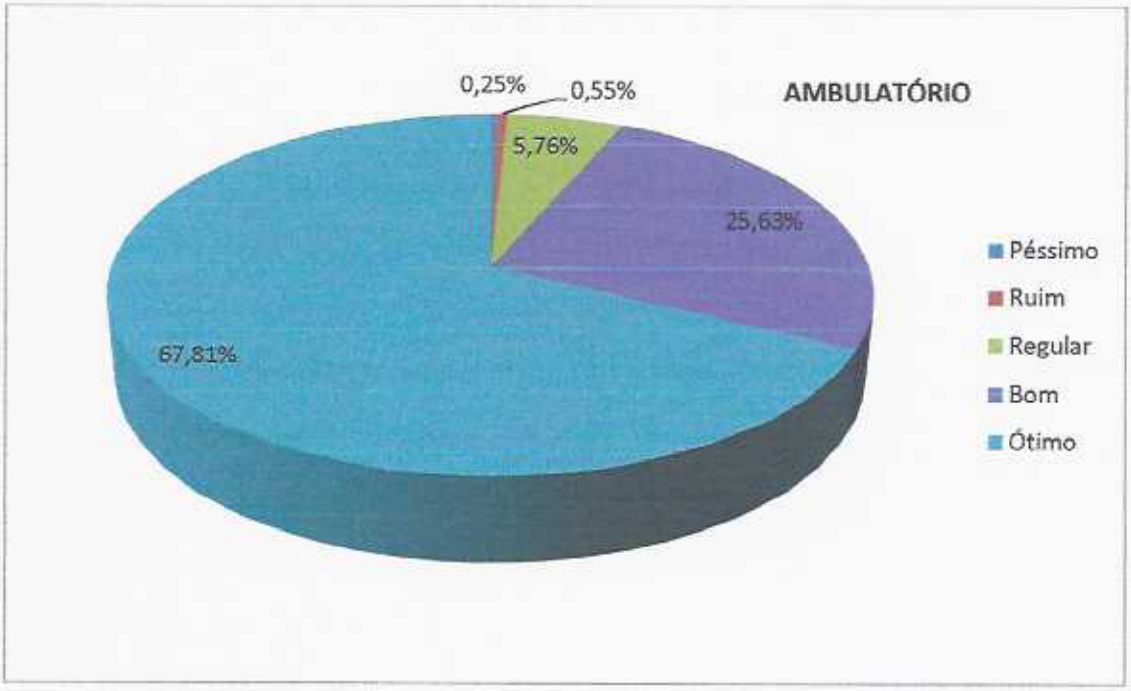
3 - ANÁLISES DOS DADOS

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 dezembro o valor de **96,39%**. 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.

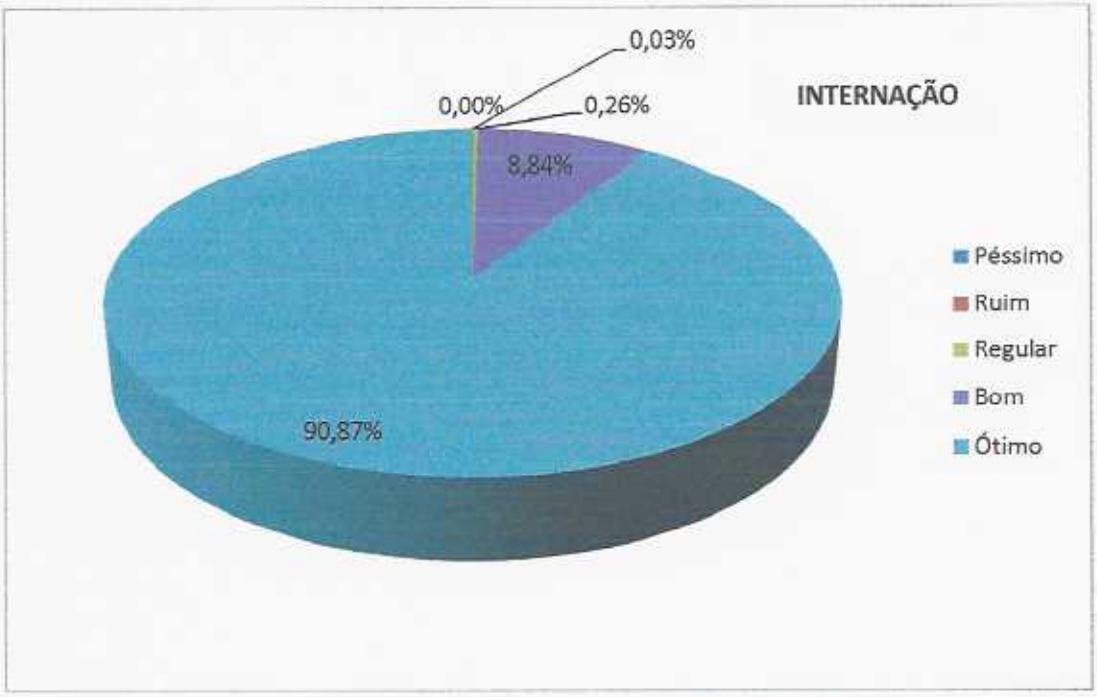
A satisfação no ambulatório obteve um aumento de 2% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 93,44% de satisfação.

Considerando o quantitativo geral de reclamações oficializadas (21 reclamações) nesse mês de dezembro, concluímos que as queixas geradas nesse setor, representaram 19,05% desse valor. Ao analisarmos as manifestações formais, constatamos como causas da pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas: a demora no atendimento às consultas; consultas agendadas para muito distante e a longa espera pela cirurgia eletiva.



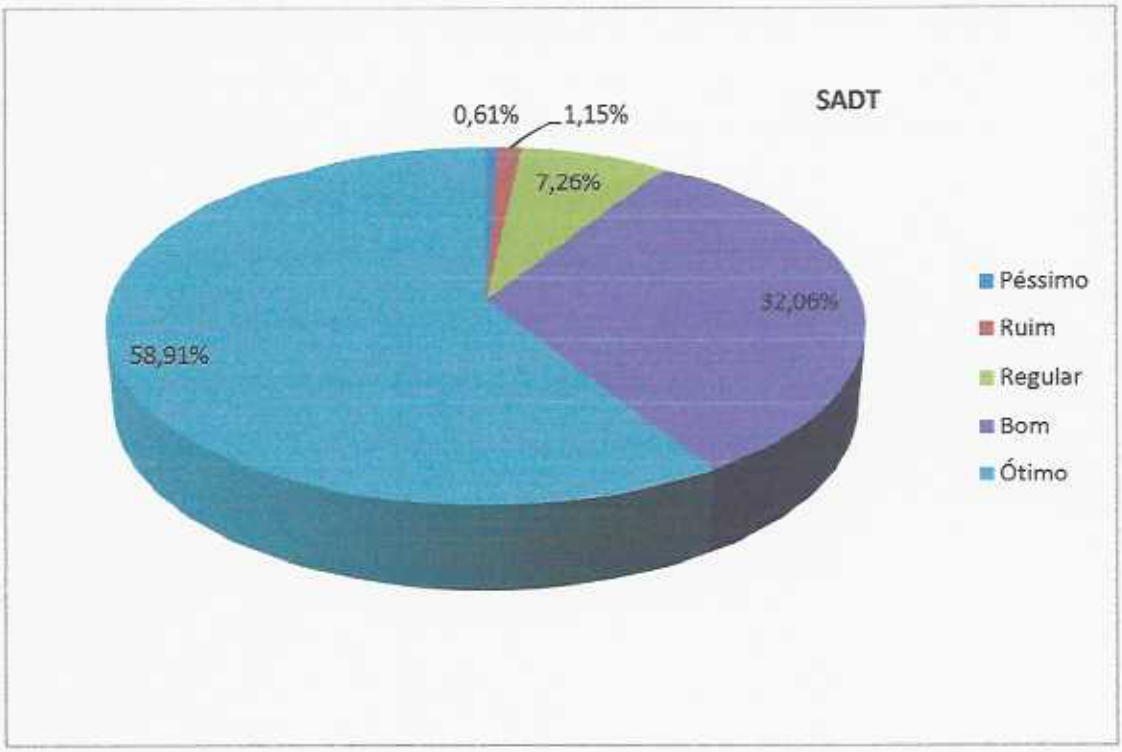
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 99,71%. Também neste setor, foi observado um pequeno aumento (0,48%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 21 registros em caráter reclamatório, 4,76% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a apenas um registro nesse setor.

O assunto que motivou um usuário a realizar o registro formal, nesse segmento foi referente à água do filtro do 5º andar que estava com aspecto e gosto barrento.



O canal SADT também teve uma elevação de 2,21% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de dezembro, alcançando o valor de 94,21% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam quinze registros formais, o que equivale a 71,43% das reclamações totais do mês de dezembro. Os dois primeiros descontentamentos são 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 a não entrega de exame; bem como houve insatisfações referentes à falta de suprimentos no banheiro do 6º andar; à ausência de lâmpada no banheiro da recepção principal; e por fim, tivemos uma queixa acerca do vazamento ininterrupto de água no aparelho de condicionador de ar da recepção principal.



O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 98,22% e diferentemente dos outros setores, este obteve uma discreta diminuição na avaliação de nossos usuários, tendo decaído em 0,27%, se comparado com a avaliação do mês de novembro.

Assim como no segmento internação, neste também foi realizado apenas um registro negativo acerca da suspensão de uma cirurgia por ausência de material, esse único registro equivaleu a 4,76% do total de queixas formalizadas.

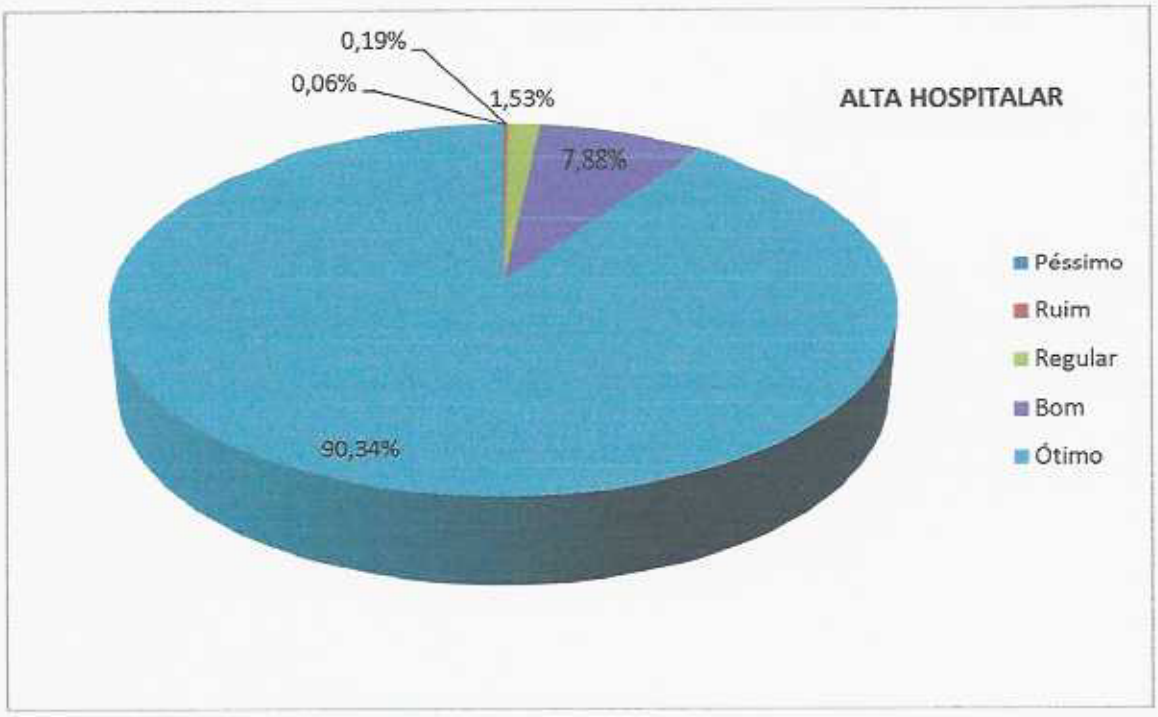
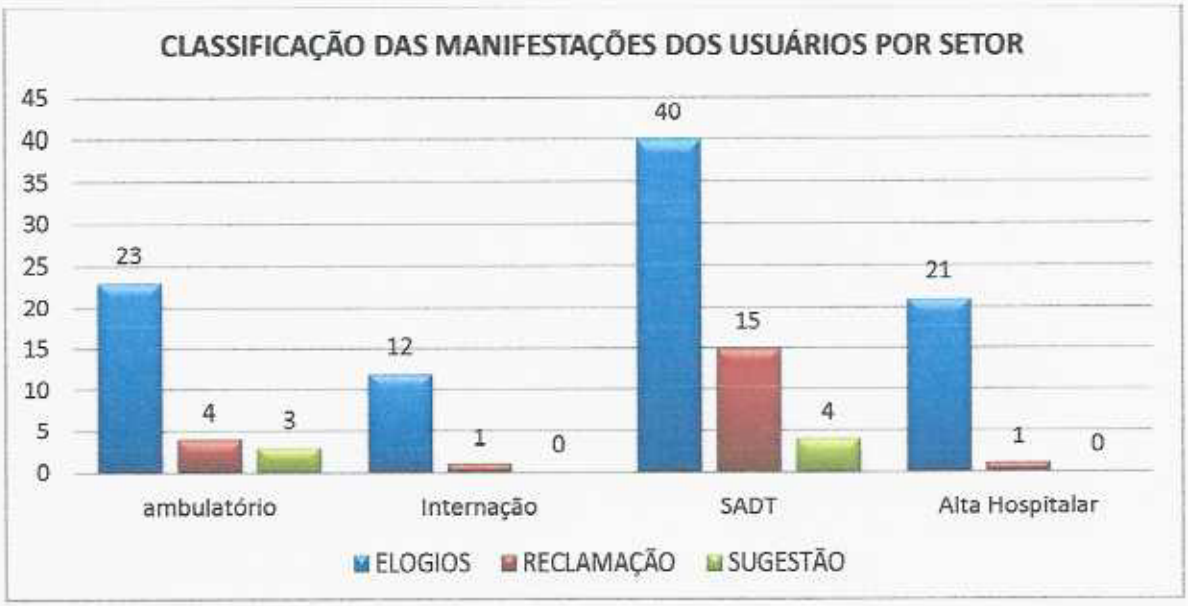


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB– Dezembro 2016

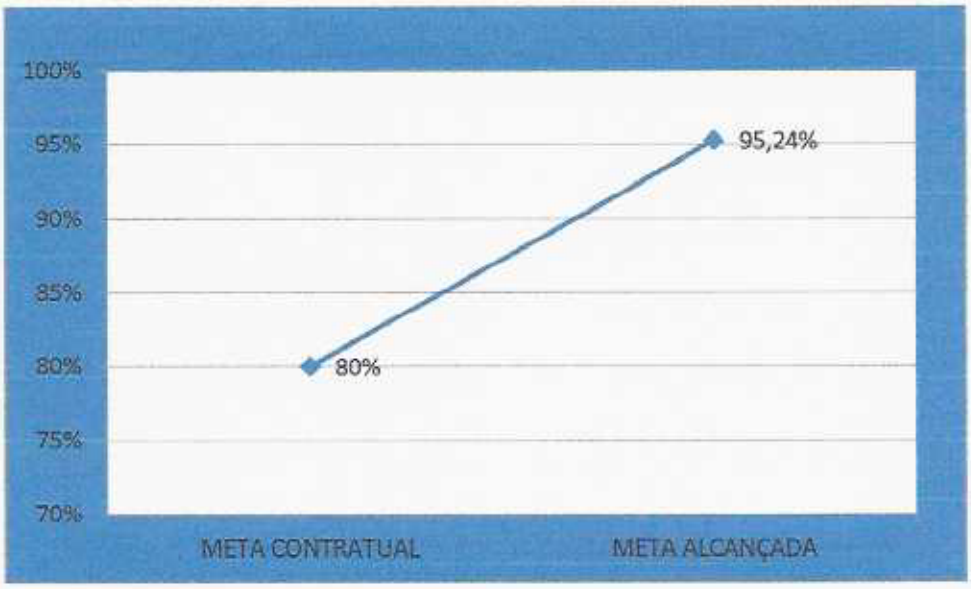
Ao analisarmos as 876 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de dezembro, concluímos que 14,15% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 124 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 124 manifestos

chegamos a seguinte conclusão: 77,42% referiam-se a registros em caráter de elogio; 16,93% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 5,65% 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	**96**
Sugestões	**07**
Reclamações	**21**
Reclamações Solucionadas	**20**
Meta Contratual	**80%**
Meta Realizada	**95,24%**

Fonte: S.A.U. CHJB – Dezembro 2016



É importante sempre 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
Assentos insuficientes	10
Demora no atendimento na EDA	04
Exame de USG sem previsão para agendamento	01
Consulta agendada muito distante	02
Ausência de resultado de exame	01
Cirurgia suspensa	01
Demora no atendimento à consulta ambulatorial	01
Falta de suprimentos no banheiro (6º andar)	01
Água do bebedouro barrenta (5º andar)	01
Condicionador de ar com vazamento de água	01
Demora para cirurgia eletiva	01
TOTAL	**24**

Fonte: S.A.U. CHJB – Dezembro 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 dezembro 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 uma elevação no número de saídas em relação ao mês de novembro. Esses fatores contribuíram para que a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês fosse alcançada satisfatoriamente.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**646**	**317**	**49,07 %**
Ambulatório	**1.429**	**264**	**18,47%**
Internação	**146**	**137**	**93,83%**
Alta Médica	**158**	**158**	**100%**
MÉDIA MÊS	**594,75**	**219**	**65,34%**

Fonte: CHJB– Referência: Dezembro 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 janeiro

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 janeiro, 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 o dia 10 de janeiro. A proposta está sendo repetida, devido ter necessitado acrescentar algumas informações e realizar alguns ajustes.

Como? Através de e-mail institucional.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de janeiro

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

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

Os registros relativos à demora em iniciar os exames videoscópicos, que estão representados nos memorandos de nº 703, nº 707, nº 716, nº 717, nº 719 e nº 720 estão em constante acompanhamento pelo S.A.U junto à Coordenação do setor, pois esta queixa é repetitiva e estamos trabalhando para suprimir essa problemática. É importante destacar que os ajustes no sistema de agendamento já foram feitos, e o horário de início do atendimento que antes vinha com um horário equivocado, hoje, está adequado à realidade no CHJB, ou seja, sempre o atendimento é iniciado no horário certo e a chamada é feita por ordem de chegada, não há atraso, acreditamos que a queixa da demora advém daquele usuário que não conseguiu ser um dos primeiros a chegar e acaba tendo que aguardar a sua vez, que obviamente será bem após o horário de início.

Os memorandos de nº 700, nº 701, nº 702, nº 704, nº 707, nº 708, nº 712 e nº 718 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 707, nº 709 e nº 715, 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.

O memorando de nº 699 retrata o descontentamento de uma usuária, que teve sua cirurgia suspensa por falta de um instrumento cirúrgico. Esse caso foi acompanhado diretamente pelo diretor executivo, que conversou com os responsáveis e solicitou aos mesmos mais atenção acerca da checagem de materiais que serão utilizados em qualquer procedimento, a fim de que erros semelhantes a esse não venham mais acontecer.

A sugestão acerca de fornecimento de lanche pós-exames que pedem jejum, conforme indica o memorando de nº 710 já foi autorizada 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. Dessa forma essa sugestão será avaliada futuramente com mais cautela a fim de se minimizar os riscos.

Outra sugestão citada no memorando de nº 763 e que aborda a disponibilização de ponto de internet aos acompanhantes dos usuários, foi considerada inviável no momento devido a várias prioridades de serviços que o hospital possui, todavia futuramente a direção avaliará junto ao setor responsável a possibilidade de oferecer esse serviço aos usuários.

A insatisfação relativa à ausência de resultado de exame, conforme trata o memorando de nº 695, foi apresentada a sua respectiva coordenadora que analisou o registro, tendo detectado neste caso, um grande equívoco por parte do usuário, pois o mesmo nem havia sido submetido ao exame, contudo, viabilizou o agendamento imediato do exame que o usuário precisava fazer.

As queixas sobre a longa distância para as datas que são agendadas as consultas e exames, conforme tratam os memorandos de nº 696, nº 697 e nº 778, foram apresentadas as suas respectivas lideranças, que justificaram a ocorrência do fato devido à demanda de procura ser muito superior à cota de serviços disponíveis aos nossos usuários. Somente a queixa citada no memorando de nº 778, teve seu pleito atendido devido à necessidade real do caso em questão.

O manifesto em caráter de sugestão acerca de alimentos, conforme indica o memorando de nº 752, foi analisado e justificado que por falta de espaço físico, não há possibilidade de disponibilizarmos um restaurante ou cantina, mas que em virtude dessa necessidade, no mês de agosto foi implantada uma máquina de lanches na recepção.

O memorando de nº 711, trás uma sugestão de iniciar o atendimento do laboratório mais cedo e segundo o que o coordenador do serviço esclareceu, no momento não há possibilidade de alterar esse horário, pois para que isso aconteça, será necessário também alterar o horário de expediente dos colaboradores do ambulatório, uma vez que apesar do laboratório ser terceirizado, são os colaboradores do CHJB que fazem o primeiro atendimento e em seguida encaminham os usuários à sala de coleta de sangue.

Tivemos uma única queixa condizente à espera pela cirurgia eletiva, que consta no memorando de nº 758 e de acordo com a resposta dada pela coordenadora do serviço, esta usuária será internada no próximo mês (janeiro/2017). Tendo em vista esta afirmativa de previsão, iremos acompanhar a efetividade da mesma.

O memorando de nº 698 tem como assunto a demora no atendimento à consulta no ambulatório. A supervisora do serviço se manifestou esclarecendo que o tempo de duração de cada consulta é condicionado ao perfil de atendimento de cada médico, e que não há atrasos na chegada do profissional, porém não há como estipular um tempo mínimo para cada

atendimento, em virtude do mesmo variar de acordo com a complexidade da patologia de cada usuário.

Os 96 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

No dia 05 de dezembro tivemos a inclusão do exame PAAF, que passou a ser ofertado pelo Serviço Auxiliar de Diagnose e Terapia, aos usuários que se encontram na esfera ambulatorial.

Destarte, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (ambulatorial): 54 exames de E.C.G, 28 Ecocardiogramas, 117 Raio X (diversos), 81 USG, 311 Endoscopias, 39 Colonoscopias e 16 PAAF. Neste mês não houve nenhum exame de retossigmoidoscopia.

Assim como em todos os meses, 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. Sempre que nos deparamos com essas objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente.

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

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza.

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)

DEZEMBRO/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: 3____ Rosenilda Batista Serrão (em 15/12/2016)

Elogio: Achei tudo excelente, se tivesse uns 10 hospitais como Jean Bitar, o povo estaria bem servido. Obrigada por tudo, que Deus abençoe todos vocês. (FOLDER)

Nº 02 ►Usuário: 3____ Liliane Fernandes do Nascimento (em 16/12/2016)

Elogio: Bom primeiramente gostaria agradecer a todos. Estão todos de parabéns, médicos, enfermeiros e etc outros profissionais, fomos muito bem atendidos por todos, todos mesmo, não tenho reclamações, só elogios a ser feito, tudo maravilhoso, meus parabéns. (FOLDER)

Nº 03 ►Usuário: 3____ Kelly Cristina C. Leite (em 17/12/2016)

Elogio: O hospital é de ótima qualidade. Serve de exemplo para todo o estado paraense. O meu muito obrigada. (FOLDER)

Nº 04 ►Usuário: 307-B Anderson Fernando (em 19/12/2016)

Elogio: Faço um agradecimento especial ao maqueiro Elias por sua atenção com o meu pai, Osvaldo Silva, leito 307-B e a equipe do terceiro andar. Obrigado. (FOLDER)

Nº 05 ►Usuário: 311 Darcy Ramos da Fonseca (em 22/12/2016)

Elogio: Um bom hospital, com bons profissionais.

Nº 06 ►Usuário: 311 Juraci de Oliveira Serrão (22/12/2016)

Elogio: O hospital é ótimo, limpeza constante, informações por parte dos funcionários durante a cirurgia, pós cirurgia também. Fomos muito bem tratados. Só a alimentação às vezes, muito frio e sem gosto, mas o horário de entrega está ótimo. O hospital está de parabéns, nem parece ser um hospital público. Precisamos mais de locais assim para cuidar de nossos familiares. Obrigada Jean Bitar pelo tratamento com meu pai. Continuem assim!

Clinica médica

Nº 07 ►Usuário: 4____ Fabiane dos S. Silva (em 14/12/2016)

Elogio: Olha no meu ponto de vista é um dos melhores hospitais. Tratam as pessoas com todo respeito e atenção adequado. Então não precisa nem marcar os quadros que tudo aqui é excelente. Obrigado a todos. Na verdade esse hospital é um dos melhores público aqui no Pará. É difícil encontrar hospitais assim hoje. Agradeço a Deus por ter conseguido um leito aqui para meu pai que precisa tanto. (FOLDER)

Nº 08 ►Usuário: 411-A Maurício da Trindade (em 21/12/2016)

Elogio: Sem reclamação, apenas gratidão pela dedicação de todos. Obrigada! Tratar o seu próximo como você gostaria de ser tratado, sempre é a melhor opção.

Nº 09 ►Usuário: 4____ Odiiene Araújo (em 21/12/2016)

Elogio: Hospital é muito bom, agradecimento ao Dr. Marcelo Magalhães e equipe, aos enfermeiros e Técnicos de Enfermagem, Silvana, Débora, Simone, Valéria do 4º andar, Adelson, fica aqui meus agradecimentos.

Nº 10 ►Usuário: 4____ Edna Catarina D. Pereira (em 23/12/2016)

Elogio: Aos médicos: Dr. João Pereira, Drª. Débora Bacelar, Drª. Layane. Agradeço a todos que nos auxiliaram neste momento com gentileza, educação e carinho. Em especial enfermeira Roseane Campos, Andréia Araújo, Castelo, Soraia, Cristina, Silvana, Valéria, Cândida, Mariza etc.(FOLDER)

Nº 11 ►Usuário: 4____ Mayco THyago (em 29/12/2016)

Elogio: O atendimento foi muito bom, principalmente pela equipe da manhã, Fabrício, Cristina, Soraia, Silvana. Nada a reclamar. Um feliz Ano Novo a todos do hospital Jean Bitar. (FOLDER)

Nº 12 ►Usuário: 411-B Érico de Ioledo Bozza (em 30/12/2016)

Elogio: Só tenho a agradecer toda a equipe, médico, enfermeiros e outros. Atendimento muito

bom, todos muito atenciosos, cuidadosos e educados. Sou grata a Deus e a vocês, muito obrigada a todos.

SADT

Nº 13 ► Usuário: Maria das Graças T. da Silva (em 01/12/2016)

Elogio: Pra mim foi muito bom, obrigado.

Nº 14 ►Usuário: Antônio Valdemir P. da Silva (em 01/12/2016)

Elogio: Aqui é um local digno de elogios por causa da organização, os que trabalham aqui são bastante educados, isso é de suma importância, as informações são dadas de forma exata e bem explicada e a oportunidade dos pacientes se expressarem é excelente ara que o ambiente se torne agradável e bem à vontade.

Nº 15 ►Usuário: Regina dos Santos Carneiro (em 02/12/2016)

Elogio: Até agora tudo perfeito!

Nº 16 ►Usuário: Fátima Borges Gonçalves (em 02/12/2016)

Elogio: Gostei muito do atendimento.

Nº 17 ►Usuário: Érika Fernanda da Silva Lúcia (em 02/12/2016)

Elogio: Estou aqui pela segunda vez e até então, fui muito bem atendida. Só tenho que agradecer pelo bom atendimento.

Nº 18 ►Usuário: Aliça Dayane Araújo Abreu (em 05/12/2016)

Elogio: Fui muito bem atendida, desde a recepção, todos muito atenciosos, muito obrigada pelo cuidado e gentileza. Feliz Natal e Feliz Ano Novo!

Nº 19 ►Usuário: Aliça Dayane Araújo Abreu (em 05/12/2016)

Elogio: Bom dia! Desde a entrada as pessoas são muito educadas e o espaço bem limpo e os recepcionistas explicando tudo, me senti muito bem! Muito obrigada!(FOLDER)

Nº 20 ►Usuário: Maria das Dores de A. da Silva (em 05/12/2016)

Elogio: Achei as instalações ótimas, o atendimento bom, as orientações claras e o tempo de espera foi razoável.

Nº 21 ►Usuário: Cristiane da Silva Farias (em 05/12/2016)

Elogio: Não tenho o que falar deste hospital e confio muito nele.

Nº 22 ►Usuário: Rosa Ferreira Leal (em 06/12/2016)

Elogio: Como paciente, gostei muito da senhora que fica na entrada do elevador, muito gentil e prestativa, a porteira Rose.

Nº 23 ►Usuário: Maria Virgínia Lima (em 06/12/2016)

Elogio: Gostaria de parabenizar a todos pela organização do centro hospitalar, a gentileza dos funcionários. Como gestora ambiental, observei que o centro está no padrão da sustentabilidade que é muito bom para a sociedade, a limpeza do centro, parabéns! (FOLDER)

Nº 24 ►Usuário: Antônio Sérgio Ferreira Bentes (em 07/12/2016)

Elogio: O atendimento foi excelente, não tenho o que reclamar o atendimento foi nota mil, só tenho agradecer a todas as pessoas que me atenderam. É o primeiro hospital que vim e fui bem atendido, muito obrigado, não tenho como agradecer.

Nº 25 ►Usuário: Edicléia Aires Branca (em 09/12/2016)

Elogio: Jean Bitar e um hospital com ótimo atendimento!

Nº 26 ►Usuário: Eliana Lima (em 09/12/2016)

Elogio: Pela primeira vez que estou chegando aqui. Tudo foi positivo, limpo, organizado, funcionário atencioso.

Nº 27 ► Usuário: Cristina Silva da Costa (em 12/12/2016)

Elogio: Gostaria de agradecer à equipe do setor de endoscopia principalmente ao Doutor Erasmo Brancalhão, pela atenção é um excelente profissional.

Nº 28 ► Usuário: Maria Célia da Cruz de Jesus (em 12/12/2016)

Elogio: No momento está agradável o tratamento e seus procedimentos, bom isso!

Nº 29 ► Usuário: Amélio Nazareno Gibson de Araújo (em 12/12/2016)

Elogio: Gostei muito do atendimento e do local e da atenção.

Nº 30 ► Usuário: Crescêncio Alves Ferreira (em 12/12/2016)

Elogio: Muito bom o atendimento. Muito bom.

Nº 31 ► Usuário: Maria Luiza Lima da Silva (em 13/12/2016)

Elogio: O atendimento é de ótima qualidade, não tenho do que reclamar, pois já tive minha mãe internada aqui e foi excelente. Não tenho do que reclamar.

Nº 32 ► Usuário: José Ignácio Pereira da Silva (em 13/12/2016)

Elogio: Vocês estão de parabéns pelo atendimento e pelo cuidado dos funcionários com os pacientes. Que continuem sempre assim!

Nº 33 ► Usuário: Georgete Gillet (em 13/12/2016)

Elogio: Bom atendimento que satisfaz as necessidades das usuárias.

Nº 34 ► Usuário: Mariza Raiol Ferreira (em 13/12/2016)

Elogio: É um hospital do SUS, mas é muito agradável e que continue assim.

Nº 35 ► Usuário: Rayane Jaqueline Cunha das Neves (em 13/12/16)
Elogio: É um bom hospital.

Nº 36 ► Usuário: Maria do Socorro Monteiro Santos (em 14/12/2016)
Elogio: Gostei muito do atendimento, achei algumas pessoas bem divertidas e comunicativas.

Nº 37 ► Usuário: Antônio Maurício Lima de Souza (em 14/12/2016)
Elogio: Achei o atendimento muito bom.

Nº 38 ► Usuário: Maryelma de Paula Ferreira (em 16/12/2016)
Elogio: Apesar de estar pela primeira vez, mas me senti segura, pois o atendimento desde a entrada foi 10, local limpo, arejado, confortável, ótimo acolhimento.

Nº 39 ► Usuário: Cleiciane Souza da Costa (em 16/12/2016)
Elogio: O atendimento é ótimo, somos tratados com respeito...É muito bom ser tratado com dignidade. Parabéns ao serviço hospitalar desse hospital!

Nº 40 ► Usuário: Mery do Socorro Caldas Moreira (em 16/12/2016)
Elogio: Continuem assim. Beijos.

Nº 41 ► Usuário: Maria Neuza Rodrigues da Silva (em 16/12/2016)
Elogio: Gostei desse hospital só tenho a elogiar demora um pouco o atendimento da endoscopia, que deveria ser mais cedo pelo fato da pessoa está em jejum, só isso, o resto eu só tenho a elogiar.

Nº 42 ► Usuário: Layse Teixeira (em 16/12/2016)
Elogio: Uma nova geração de servidores públicos já transmite esperança para o país. Parabéns e obrigado. Muitas outras unidades de atendimento precisam funcionar como esta.

Nº 43 ► Usuário: Angélica Maria Santana (em 16/12/2016)

Elogio: Para mim estou satisfeita com o serviço e recomendo.

Nº 44 ► Usuário: Maria José Silva Alex (em 16/12/2016)

Elogio: Obrigada, bom atendimento, ok.

Nº 45 ► Usuário: Manoel Fileto da Silva Junior (em 20/12/2016)

Elogio: Como diz o ditado: "A primeira impressão é a que fica". Só tenho coisas boas a declarar.

Nº 46 ► Usuário: Márcia Cristina Silva dos Santos (em 20/12/2016)

Elogio: O hospital está de parabéns, muito obrigada pelo ótimo atendimento. Eu me senti muito acolhida, eu e minha mãe.

Nº 47 ► Usuário: Fabrízio Lobato Torres (em 20/12/2016)

Elogio: Gostei muito do atendimento e do ambiente do hospital, tudo limpo e atendimento muito bom, melhor do que muitos serviços particulares.

Nº 48 ► Usuário: Leidiane Rodrigues dos Santos (em 21/12/2016)

Elogio: Tanto paciente como acompanhante gostamos muito do atendimento, respeito e atenção de todos, obrigada, que Deus o abençoe grandemente a continuidade do atendimento deste centro hospitalar, que vocês continuem dando atenção que os pacientes precisam.

Nº 49 ► Usuário: Raquel Travasso (em 22/12/2016)

Elogio: Jean Bitar está de parabéns, com seu atendimento e com sua limpeza. Não tenho do que reclamar apenas só elogiar a todos vocês. Recebam meus parabéns.

Nº 50 ► Usuário: Carmen Silvia X. Rosa (em 22/12/2016)

Elogio: É a minha primeira vez, não tenho muito a falar, mas em primeira vista, gostei do atendimento, preciso, claro e eficiente, com educação. Farei endoscopia.

Nº 51 ► Usuário: Lenora Maria de Melo (em 26/12/2016)

Elogio: O atendimento é muito bom, a recepção, ótima, o tratamento, melhor ainda.

Nº 52 ► Usuário: Regina Santos Monteiro (em 27/12/2016)

Elogio: Até o momento paciente está sendo bem atendido e eu como acompanhante estou gostando.

Ambulatório

Nº 53 ► Usuário: Ana Cistina Cardoso (em 01/12/2016)

Elogio: Só tenho a agradecer o atendimento, tanto dos atendentes, quanto dos médicos.

Nº 54 ► Usuário: Irislene Merêncio da Silva (em 01/12/2016)

Elogio: Ao chegar foi tudo muito bom, o atendimento, não tenho nada a reclamar.

Nº 55 ► Usuário: Maria das Graças de Souza (em 01/12/2016)

Elogio: Já têm alguns anos que faço tratamento médico neste hospital. E com o passar dos anos, percebo uma melhora nos vários setores, como médicos e atendentes. Espero continuar meu tratamento neste centro, pois aqui encontro confiança para meu tratamento.

Nº 56 ► Usuário: Ana Cristina M. Cardoso (em 02/12/2016)

Elogio: Este hospital é excelente. A minha doutora endocrinologista é maravilhosa, Camila Abdon nunca tinha sido atendida por uma pessoa tão humana. Os atendentes, todos da equipe estão de parabéns.(FOLDER)

Nº 57 ► Usuário: Alzira Martins Costa (em 02/12/2016)

Elogio: Bom dia! Sendo a primeira vez que venho ao hospital Jean Bitar, fiquei muito satisfeita com o atendimento dos funcionários e da Drª. Renata (Dermatologista), que é uma profissional maravilhosa. Parabéns! Minha sugestão é "Não deixem esta qualidade de serviços oferecidos, cair de produção".

Nº 58 ► Usuário: Raimunda Sheila A. Brito (em 05/12/2016)

Elogio: Pela primeira vez que nós (irmã e eu) viemos a este Centro Hospitalar, fomos muito bem recebidas, moramos em outra cidade, viemos cansadas, mas o atendimento foi bom. Não conhecia este centro, mas gostei muito do que vi. Sem reclamações no momento.

Nº 59 ► Usuário: Jéssica Pereira Teixeira (em 05/12/2016)

Elogio: Graças a Deus todas as vezes que venho trazer a minha sobrinha, fomos bem atendidas, demora um pouco, claro, mas fomos atendidas.

Nº 60 ► Usuário: Adailton da Silva Marquês (em 07/12/2016)

Elogio: Hamilton (Dr. Alegria) atende os pacientes com muita alegria.

Nº 61 ► Usuário: Antônia Elizane Chagas Santos (em 07/12/2016)

Elogio: O atendimento é de excelência, tanto do médico como dos rapazes que atendem na recepção. A instituição está de parabéns por ter funcionários com um nível de educação elevado, isso é muito relevante.

Nº 62 ► Usuário: Maria Inês Ferreira da Silva (em 07/12/2016)

Elogio: Até agora não tenho o que dizer, sempre fui bem atendida.

Nº 63 ► Usuário: Raqueline Cristiane Furtado (em 09/12/2016)

Elogio: Excelente atendimento de todos os funcionários.

Nº 64 ► Usuário: Risana Márcia Nascimento do Valle (em 09/12/2016)

Elogio: Me disseram que é um hospital de referência e que eu concordo plenamente. Fui até aqui muito bem atendida.

Nº 65 ► Usuário: Maria de Fátima Palheta Pinheiro (em 12/12/2016)

Elogio: É a primeira vez, mas gostei do atendimento.

Nº 66 ► Usuário: Wilma do Socorro da Conceição (em 15/12/2016)

Elogio: Eu já dei minha sugestão na primeira consulta, até agora foi acatada, fiquei muito satisfeita, mas espero mais cada vez mais porque é muito importante para todos nós termos este tipo de apoio. Aqui deixo o meu muito obrigada a todos que fazem parte deste serviço e desejo um Feliz Natal a todos e um Ano Novo cheio de saúde e paz. Obrigada de coração.

Nº 67 ► Usuário: Jonas Menezes dos Santos (em 15/12/2016)

Elogio: Meu pai faz tratamento pelo hospital, durante as consultas o atendimento pelos funcionários e médicos são bons. Ele realizou uma cirurgia com sucesso, está no pós-operatório e no período que se encontrou internado, ele foi bem atendido pelo seu serviço de Enfermagem e médico. No momento não tenho queixas, espero que continue com um bom atendimento aos que precisam muito deste hospital.

Nº 68 ► Usuário: Waldomiro Rodrigues de Freitas (em 15/12/2016)

Elogio: Todas as vezes que estive aqui acompanhando meu pai, fomos muito bem recepcionados, é ótimo o atendimento e esclarecimento sobre o tratamento, muito bem explicado. Obrigada.

Nº 69 ► Usuário: Raimunda Pedrina (em 16/12/2016)

Elogio: Não tenho do que reclamar porque pra mim tudo tem sido ótimo, e até um problema difícil se tornou fácil pra mim em relação a uns exames foi atendido. A clínica recorreu ao hospital e os exames foram realizados (muito obrigada). Estou em tratamento nesse hospital e está sendo ótimo. (FOLDER)

Nº 70 ► Usuário: Delson Luis Silva da Silva (em 16/12/2016)

Elogio: Até a presente data pra mim tenho dado sorte, ando com Deus. Procuro ser educado ao tentar esclarecer os meus problemas, não tive até agora, dificuldade para resolvê-los, pra mim o ignorante não tem que levar vantagem, respeite para ser respeitado, sempre dei sorte nos meus atendimentos, não tenho que reclamar, o hospital é ótimo sempre digo aos amigos que nasci de novo, graças ao Hospital Ophir e agora o Jean Bitar. Parabéns para todos e um Feliz Natal para todos.

Nº 71 ► Usuário: Rosemary G.B. Sharma (em 19/12/2016)

Elogio: Quanto ao horário e atendimento foram de qualidade, isso fazendo o diferencial. Os atendentes educados e atenciosos (Rodrigo e Rogério)

Nº 72 ► Usuário: Elizabeth do Socorro Moura (em 19/12/2016)

Elogio: Foi bom atendimento, não tenho queixas, somente agradeço pela atenção de todos desde porteiro, as técnicas, enfermeiro, médicos etc. São atenciosos e principalmente muito simpáticos, pronto para ajudar e de boa comunicação.

Nº 73 ► Usuário: Claudionor Cirino (em 20/12/2016)

Elogio: Elogio a todos os funcionários deste hospital. Eu, Claudionor, paciente deste, venho do fundo do meu coração agradecer a Deus e todos vocês que abraçam com amor suas profissões e dedicam-se com carinho. Desejo um feliz Natal e Novo Ano, Deus abençoe.

Nº 74 ► Usuário: Ana Cristina M. Cardoso (em 20/12/2016)

Elogio: Agradeço a doutora Camila Abdon, endocrinologista, não tenho palavras para dizer, que profissional competente, dedicada aos seus pacientes, pessoa humana, abraça, beija, trata com carinho, sara nossos problemas Só Deus para recompensá-la. (FOLDER)

Nº 75 ► Usuário: Silverly Andrade dos Santos (em 21/12/2016)

Elogio: Bom dia, foi muito bom pra mim ter conhecido o programa do Jean Bitar, mudou a minha vida a dedicação dos médicos, dos funcionários que são excelentes, sou muito grata, muito obrigada.

Alta hospitalar

Nº 76 ► Usuário: 309-B Felícia Monteiro Paura (em 01/12/2016)

Elogio: Não tenho nada a reclamar do hospital e da equipe hospitalar.

Nº 77 ► Usuário: 310-B Antoniel Leonardo da Silva Munhoz (em 01/12/2016)

Elogio: Eu já tinha ouvido falar deste hospital e por sinal muito bem, só que vim ter certeza agora, quando precisei do mesmo, pelo programa do SUS. Passei por diversos, mas nenhum foi igual a este, em matéria de atendimento. Este sim, pode-se dizer é um hospital de referência inigualável.

Nº 78 ► Usuário: 313-B Elizabeth do Socorro Lobato Moura (em 02/12/2016)

Elogio: Para o enfermeiro Bio, nota 100000. Ótimo profissional.

Nº 79 ► Usuário: 312 Francisca Maria Carvalho (em 02/12/2016)

Elogio: Agradeço toda equipe do Jean Bitar, médicos, enfermeiros, téc.de enfermagem, cada um deu sua parcela de contribuição para o bom andamento dos seus serviços e trabalharam para uma boa recuperação de seus pacientes. Aos médicos, muito obrigada pelo profissionalismo, dedicação e humanismo. Quando temos um bom profissional, à dedicação e disposição pelo seu trabalho, temos confiança e com certeza, isso contribui no bem estar do paciente. A equipe de Enfermagem, todas atenciosas, gentis e amáveis. A equipe de limpeza agiu como segue as orientações, respeitando cada espaço, enfermarias. Parabéns à equipe de profissionais que fazem o Jean Bitar ser referência!!!

Nº 80 ► Usuário: 312-A Ednéia Paiva Bezerra (em 02/12/2016)

Elogio: Eu agradeço o atendimento, se tiver que mudar que seja para melhor, pois o atendimento está ótimo.

Nº 81 ► Usuário: 312-B Francisca Maria Silva de Carvalho (em 06/12/2016)

Elogio: Só temos a agradecer a todos do hospital pelo atendimento e cuidado para com seus pacientes. Só temos elogios a essa equipe maravilhosa. Obrigada.

Nº 82 ► Usuário: 309-A Maria José Pantoja Rodrigues (em 06/12/2016)

Elogio: Agradecimento a todos do hospital, da portaria até a chefia/Direção. Fomos muito bem tratados. Portaria, rouparia, copa, médicos, Enfermagem, Deus abençoe. Obrigada, técnicos Edilson (tarde) e Maria Elizete (noite), profissionalismo e amor/carinho. Obrigada Sirlei (copa).

Nº 83 ► Usuário: 310-A Flávio Augusto Marinho (em 08/12/2016)

Elogio: Parabenizo toda equipe pela atenção aos pacientes.

Nº 84 ► Usuário: 406-A Luis Otávio Palheta Conceição (em 09/12/2016)

Elogio: O que eu penso é que continuem com esse atendimento maravilhoso que só vocês têm, de tratar todos bem, pacientes e acompanhantes. Se todos os hospitais tratassem assim os doentes, deu daria 10 para todos, mas e só vocês, então vocês estão de parabéns, para todos nesse hospital.

Nº 85 ► Usuário: 310-B Luiz Cláudio Marinho de Souza (em 10/12/2016)

Elogio: Só tenho a agradecer o carinho, respeito e compreensão de todos os funcionários. Obrigada!

Nº 86 ► Usuário: 406 Lino Monteiro da Silva (em 14/12/2016)

Elogio: Olha em primeiro lugar, quero agradecer a Deus por ter conseguido um leito, aqui é um hospital excelente, somos tratados super bem, com respeito, pois hoje em dia é raro encontrar pessoas assim. Tenho exemplo a UPA de Castanhal, os médicos consultam e nem olham na nossa cara, acredita? Não é querendo falar mal. Quem me dera conseguir o tratamento do pai por aqui, sei que não temos capital, mas Deus iria dar um jeitinho de vir pra cá. Somos agricultores, trabalhamos na roça com muito orgulho. Enfim, esse hospital é que meu pai precisava há muito tempo. Vocês aqui são incomparáveis todos. Meu pai nem queria ir ainda (rsrs), ele nunca havia sido bem tratado em hospitais como aqui! Só tenho a agradecer a atenção de vocês. Obrigado meu Deus por colocar pessoas especiais em nossa vida (vocês). Gente vocês são demais. Amei vocês! Deus abençoe. Um Feliz Natal e um Ano Novo cheio de bênçãos a todos!

Nº 87 ► Usuário: 308-A Graça Heloisa Pontes Rocha (em 15/12/2016)

Elogio: Estão de parabéns.

Nº 88 ► Usuário: 313-B Raimundo Nonato Cordovil Rodrigues (em 15/12/2016)

Elogio: Parabéns a direção do hospital, excelentes serviços prestados nessa Instituição.

Nº 89 ► Usuário: 307-B Rávilla Yannynny Canuto de Sá (em 16/12/2016)

Elogio: Muito bom o melhor, ótimo, todos me trataram com respeito, carinho, todos muito humanizados. Só tenho a agradecer por tudo e a todos, o hospital é ótimo, é tudo bem limpo. Todo o pessoal está de parabéns desde o pessoal da limpeza, as meninas que servem as refeições, os técnicos, as enfermeiras e os médicos, a nutricionista Drª. Samara, a psicóloga Drª. Telma e a ass.social Katiurscia, amei todos muito obrigada por tudo e também a você Mabelle do S.A.U, obrigada pela atenção e o carinho.

Nº 90 ► Usuário: 314 Rivaldo Pastana da Silva (em 18/12/2016)

Elogio: Estão de parabéns, super atenciosos, dedicados e passam tranquilidade para o paciente. Nenhuma reclamação a fazer! Parabéns pelo atendimento.

Nº 91 ► Usuário: 309-B Camila Natividade da Silva (em 21/12/2016)

Elogio: Natália meus elogios, enfermeira Margarete, cirurgião Pedro Bisi. Atendente Elen, Manuela, Danilo e Daniel.

Nº 92 ► Usuário: 506-B Maria Raimunda de Moraes Brito (em 23/12/2016)

Elogio: Minha mãe foi tratada com muito profissionalismo e respeito pelas equipes: médica, Enfermagem, assistente social, CCIH, limpeza e recepção. Saiu recuperada e feliz. Obrigada.

Nº 93 ► Usuário: 310-B Raimundo Andrade dos Santos (em 23/12/2016)

Elogio: Quero elogiar as técnicas de enfermagem, enfermeiras que nos trataram super bem, principalmente a Simone, foi bem atenciosa, parabéns, pois faz tudo com muita dedicação, essa merece tudo de bom, um abraço e muito obrigado.

Nº 94 ► Usuário: 413 Antônio Carlos Oliveira Nonato (em 27/12/2016)

Elogio: Gostaria de elogiar toda equipe do hospital, pois foram muito gentis com meu esposo e atenciosos, tanto equipe da limpeza, como equipe de Enfermagem, gostaria de agradecer em particular a técnica de enfermagem Martanieli, pois foi muito atenciosa, tratou o meu esposo e eu como se nós fossemos visita na sua casa, toda equipe está de parabéns. Gostaria de elogiar a assistente social que me ajudou muito no meu caso particular. Gostaria e agradecer o técnico de enfermagem Fabrício Castelo que tratou o meu esposo com muito carinho e respeito e trouxe um

pouco de alegria para o meu esposo, eu só tenho que agradecer a toda equipe do hospital. Sem mais.

Nº 95 ► Usuário: 311-A Maria do Socorro Souza Lima (em 28/12/2016)

Elogio: Tudo aqui foi nota 10, amei nem parece um hospital público. Todos muito atenciosos, limpeza, atenção, etc...maravilhoso!

Nº 96 ► Usuário: 509 Maria Alice da Silva Moraes (em 30/12/2016)

Elogio: Entre equipe médica, enfermeiros, técnicos que eles forma um anjo na minha vida, na minha recuperação, para voltar para a minha casa, eu só tenho a agradecer a Deus em primeiro lugar e a vocês. Que vocês tenham um Ano Novo repleto de bênçãos.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

DEZEMBRO/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 Nº: 01

SETOR DE ORIGEM: SADT/ SALA

DATA: 05/12/2016

NOME USUÁRIO: Francisca Cilene Dutra Teixeira - Memo. Nº 695/2016

RECLAMAÇÃO: Fiz dois exames na clínica DIMAGEM, sendo que um foi entregue, uma tomografia e o outro, densitometria óssea não foi entregue, fiz esses exames no dia 04/10/2016 e até a presente data não consegui obter o resultado da densitometria. Onde já vim diversas vezes pegar o resultado agora em novembro e já está em dezembro e minha consulta é dia 30/12 e a clínica Dimagem não entrega para o hospital. Desde já, fico agradecida pela atenção. Obrigada.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que a paciente não fez o exame de densitometria. A Dimagem informou que ela deve retornar para realizar o exame. A equipe do SADT entrará, digo, entrou em contato com a paciente e orientou que a mesma aguarde até quarta-feira um posicionamento para realizar este exame. Em 13/12/2016, informo que solicitei outro pedido de densitometria para a paciente e o mesmo foi agendado para o dia 16/12/2016.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informá-la que a coordenadora do SADT esclareceu entrou em contato com a Dimagem, sendo informada que esse exame não havia sido feito e que a usuária deve retornar para realizar o exame de densitometria no dia 16/12/16. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 02

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório/ SALA

DATA: 05/12/2016

NOME USUÁRIO: Carlos Ferreira Pontes - Memo. Nº 696/2016

RECLAMAÇÃO: O paciente Carlos Pontes, de 85 anos tem uma consulta para a dermatologista em março, porém, o senhor apresenta um ferimento no nariz, desde junho, mas devido uma cirurgia (também realizada no C.H. Jean Bitar) não buscou tratamento imediato. O ferimento foi dado como urgente pela médica de clínica geral que o Sr. Carlos faz acompanhamento (Sheila Cristina), já que o mesmo e diabético, idoso e já passou por uma cirurgia pelo mesmo motivo. Os familiares foram "mandados" por indicação de vários amigos e médicos para buscar uma consulta mais próxima na UEPA e Santa Casa, sem sucesso, pois as agendas serão abertas apenas em fevereiro.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente a demanda pela especialidade é muito elevada e só há disponibilidade de vaga para março/2017, visto que há apenas uma médica para realizar consultas e cirurgias. Para atendimento da demanda, é necessário o aumento de carga horária da especialidade em questão.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 16/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a filha do usuário, Srª. Graça Pontes para informá-la que o coordenador médico do ambulatório esclareceu que a demanda que procura essa especialidade é muito superior à quantidade de vaga disponível, pois atualmente temos apenas uma médica nessa especialidade para atender as consultas e cirurgias. Por conta dessa disparidade, infelizmente só há vaga para o mês de março de 2017. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 03

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Raimunda Fernandes de Souza - Memo. Nº 697/2016

RECLAMAÇÃO: Mais rapidez nas realizações de exames, pois estou com uma ultrassom desde agosto agendada e até agora não me chamaram para a realização da mesma.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente a demanda para este exame é muito grande e quando assumimos o Jean Bitar em abril, já havia uma demanda reprimida. O exame é realizado 3x na semana, 10 exames por período. A proposta da diretoria para 2017 é aumentar para 12 exames, porém, aguardarei posicionamento do diretor Giovani.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informá-la que a coordenadora de SADT esclareceu que desde abril, quando a nova gestão assumiu o hospital, já havia uma demanda reprimida, no entanto, informamos também que no momento estão sendo realizados 10 exames por período, durante 3 dias por semana, contudo estamos aguardando uma proposta da diretoria para que em 2017 sejam feitos 12 exames por período. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 04

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Raimunda Fernandes de Souza - Memo. Nº 698/2016

RECLAMAÇÃO: OBS: Do horário da consulta marcada para o paciente ser atendido, demora muito, esse e o único problema, principaimente os idosos, pois eles são muito impacientes. OBS: E que não demore tanto para ser chamado para o atendimento, como por exemplo, chegamos 7 horas e às vezes somos atendidos 11 horas, fica muito difícil pra gente que não mora aqui. (Data 05/12/16 – Geriatria- Drª. Laiana).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que o ambulatório de geriatria inicia às 9h e que como é um ambulatório para atendimento de idosos, todos são prioridades. Vale ressaltar que o tempo utilizado para cada consulta fica a critério do médico, de acordo com cada paciente. Portanto, não pode ser pré-estabelecido.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/12/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informá-la que a supervisora de atendimento esclareceu que às 9h inicia o atendimento do ambulatório de geriatria e que por ser constituído de usuários idosos, todos são considerados prioridades, sendo então obedecida à ordem de chegada dos usuários. Informamos também que

a duração de cada consulta é determinado pelo médico e de acordo com a necessidade e complexidade de cada caso, logo não pode ser pré-estabelecido. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 05

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Ângela Silva - Memo. Nº 699/2016

RECLAMAÇÃO: Uma situação bastante constrangedora foi que no dia 03/12, dia de minha internação para operar no dia 05/12, foi que no dia da cirurgia, exatamente às 15h, vieram avisar que não seria realizada a cirurgia, pois estava faltando um instrumento cirúrgico e eu questionei o porquê essa falta de material, falta de comunicação, falta de humanismo...
Esse meu relato é para que isso não venha mais ocorrer.(pac. Angela Silva – leito 308-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (1. Diretoria Técnica) À Supervisora do SAU. Favor encaminhar os dados para que eu possa saber o que aconteceu e para quem encaminhar ou questionar, pois tal reclamação como ora redigido é extremamente vaga.

(2.SAU) À Diretoria Técnica: A Srª. Ângela Cardoso da Silva foi submetida a procedimento cirúrgico de Gastroplastia no dia 06/12/2016, sendo o médico cirurgião Dr. Allan Fonseca.

(3. Diretoria Técnica) Já contactado com os responsáveis de cada setor para que isso não mais ocorra.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 09/01/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com a usuária, porém não obtivemos êxito. Na oportunidade informaríamos que o diretor técnico conversou com os responsáveis e reforçou os cuidados com o check-list pré-cirúrgico para que fatos semelhantes a esse, não ocorram mais.

RECLAMAÇÃO N°: 06

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Rodrigo P. Gomes - Memo. Nº 700/2016

RECLAMAÇÃO: Só acho que deveria ter mais assentos para sentar, só isso.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já fiz pedido de compra de longarinas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já fez pedido de mais poltronas para o setor de endoscopia e que no momento o CHJB aguarda o repasse de verba de investimento para que essa compra possa ser feita. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 07

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Cely de Oliveira Borges - Memo. Nº 701/2016

RECLAMAÇÃO: Falta de cadeiras, teve desconforto, fiquei em pé de 6:30 até 8:00. O que vocês acham de ficar em pé de 6:30 até 8:00? Providenciar cadeiras para adquirir mais conforto.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Se este paciente ficou em pé no setor de endoscopia, informo que já fiz pedido de compra de longarinas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária, para informa-la que a coordenadora de SADT esclareceu que já fez pedido de compra de mais longarinas para o setor de endoscopia e que no momento o CHJB está aguardando o repasse de verba de investimento para que possa ser feita a compra. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 08

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Maria Amélia da Silva - Memo. Nº 702/2016

RECLAMAÇÃO: Faltam mais cadeiras para mais comodidade.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que já fiz pedido de compra de longarinas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/12/2016 estabelecemos contato telefônico com o filho da usuária, Sr. Fernando, para informa-lo que a coordenadora de SADT esclareceu que já fez pedido de compra de mais longarinas para o setor de endoscopia e que no momento o CHJB está aguardando o repasse de verba de investimento para que possa ser feita a compra. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 09

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Ricardo Clécio dos Reis Medeiros - Memo. Nº 703/2016

RECLAMAÇÃO: O hospital tem um bom atendimento em todos os setores, estão de parabéns, somente uma reciamação, sou paciente diabético e não posso passar muito tempo sem me alimentar, será que não poderiam fazer uma triagem desses pacientes já na recepção, pois se passarmos muito tempo sem se alimentar, nossa glicose baixa muito e podemos entrar em coma.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A reclamação não foi muito clara. Porém acho que o paciente se referiu na espera do exame de endoscopia. Nossos usuários a maioria é de diabético e idoso. A prioridade é feita no setor de endoscopia pelos médicos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/12/2016 estabelecemos contato telefônico com o usuário, para informa-lo que o atendimento de prioridades no setor de endoscopia é feito pela equipe médica e que infelizmente a maioria dos nossos usuários é constituída de diabéticos e idosos. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 10

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Vânia Barbosa - Memo. Nº 704/2016

RECLAMAÇÃO: Faltam cadeiras para as pessoas sentarem.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já fiz pedido de compra de longarinas. Sempre cobro de Felipe, como está o processo de compra.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 13, 15, 16 e 19/12/2016 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora de SADT esclareceu que já fez pedido de compra de longarinas para o setor de endoscopia e que no momento o hospital aguarda o repasse de verba de investimento para que essa compra possa ser feita.

RECLAMAÇÃO Nº: 11

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Carmem Lúcia S. Santos - Memo. Nº 705/2016

RECLAMAÇÃO: A falta de cadeiras na recepção. Mais cadeiras para os pacientes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A recepção do ambulatório tem como Supervisão a Lauriane e eu como Coordenação. Tenho certeza que ela também já fez pedido de compra de longarinas para a recepção.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/12/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora de SADT esclareceu que a supervisora de atendimento já fez pedido de compra de mais longarinas para a recepção, pedimos desculpas e informamos que no momento o hospital aguarda o repasse de verba de investimento para que essa compra possa ser feita. Finalizamos agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 12

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Célia Regina Queiroz dos Santos - Memo. Nº 706/2016

RECLAMAÇÃO: Mais cadeiras confortáveis na recepção para pacientes e acompanhantes e mais na sala de espera da endoscopia.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que já fiz pedido de compra para o setor. Segundo informação do setor de compras, estamos aguardando repasse de verba.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já fez pedido de mais poltronas para o setor de endoscopia e que no momento o CHJB aguarda o repasse de verba de investimento para que essa compra possa ser feita. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 13

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Suzália Santos da Costa - Memo. Nº 707/2016

RECLAMAÇÃO: Os banheiros deveriam ter papel higiênico. São 08:00 e ao chegar no banheiro do 6º andar, não há papel, tivemos que utilizar o papel de enxugar as mãos. O banheiro de baixo, próximo do elevador, deveria ter lâmpada, muito escuro. O outro próximo a saída, deviam destravar.

Vocês podiam colocar longarinas ao invés de poltronas na recepção, pois elas atendem melhor a quantidade de pacientes e acompanhantes, muitos ficam em pé. Os exames deveriam começar no horário marcado, muitos pacientes ficam tanto tontos com pouco assento, com sede por horas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(Coordenação do SADT) Com relação ao não abastecimento de papel higiênico, repasso o problema para a Srª. Suely responder. E com toda a certeza que todo colaborador deve sinalizar a falta destes materiais, se houver necessidade. A compra de longarinas, ou seja, o pedido já foi feito, porém imagino que o hospital aguarda verba para este tipo de compra.

2. (Supervisão do SHL) Em relação ao abastecimento estamos nos empenhando e verificando todo hospital a não deixar acontecer à falta deste material, tenho cópia anexo. Ressalto a importância de sempre atender bem a todos que precisam.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 16/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária, para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já fez pedido de compre de mais longarinas para o setor de endoscopia e que no momento o hospital aguarda repasse de verba de investimento para que possa ser feita a compra. Quanto ao abastecimento de suprimentos, a supervisora do SHL informou que a equipe está empenhada em verificar quando há falta deste material em todo o hospital, visando a não ocorrência desse problema. Frisamos a importância de sempre atendermos bem todos os nossos usuários. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 14

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Cleuma Trindade Barbosa - Memo. Nº 708/2016

RECLAMAÇÃO: Mais assentos para as pessoas principalmente para os pacientes, pois eu como paciente fiquei em pé na recepção desde a hora de minha chegada a Jean Bitar, esperando ser chamada para fazer o exame prescrito pelo meu médico, sendo que eu sou renal, os assentos na recepção, ou seja, na sala de espera de atendimento, estavam todos ocupados com pessoas. Por isso é bom que tenha mais assentos, se possível pelo menos para os pacientes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já fiz pedido de compra para o setor responsável e fico cobrando sempre.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a sobrinha da usuária, Senhora Natália, para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já fez pedido de compra de mais assentos para o setor de endoscopia e que no momento estamos aguardando o repasse de verba de investimento para que essa compra possa ser feita. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 15

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Maria do Socorro Santos Moreira - Memo. Nº 709/2016

RECLAMAÇÃO: Então, estávamos sentados na sala de recepção e notei que a central de ar próxima a TV está fazendo muita água. Seria muito bom se trocasse ou reparasse o defeito.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já repassamos a queixa para o coiaborador da Plenitude e o serviço será feito amanhã pela manhã (13/12/2016), hoje não tem como fazer porque já são 18h. A queixa foi feita neste momento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já fez pedido de mais poltronas para o setor de endoscopia e que no momento o CHJB aguarda o repasse de verba de investimento para que essa compra possa ser feita. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 16

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/12/2016

NOME USUÁRIO: Evandro Carlos de Souza Costa - Memo. Nº 715/2016

RECLAMAÇÃO: Não estou gostando do tipo de água que estamos bebendo, água completamente barrenta.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Filtro do bebedouro trocado hoje (15/12) e programação para lavagem das caixas d'água sendo providenciada.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 16/12/2016 em resposta a sua manifestação, visitamos o paciente e seu acompanhante no leito e informamos que no dia 15/12/2016 a Coordenação de Apoio realizou a troca do filtro do bebedouro do 5º andar e que a mesma também está providenciando as lavagens das caixas d'água. Usuário informou que presenciou a troca do filtro, agradeceu e ficou satisfeito com a agilidade do serviço. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 17

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/12/2016

NOME USUÁRIO: Graça do Socorro L. da Silva - Memo. Nº 716/2016

RECLAMAÇÃO: Eu acho que deveria começar mais cedo o exame porque quem tem dor, começa a doer mais.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Relato novamente que esta mudança de horário implica em vários fatores. Tenho técnico que vem de outro emprego noturno para o Jean Bitar, mas isto não é problema. Preciso ter novamente uma posição da equipe médica, se eles podem chegar às 7h. Porque não adianta eu mudar o horário dos técnicos, se o exame é feito pelo médico.

RETORNO AO USUÁRIO: Devido a usuária não ter fornecido telefone para contato ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a coordenadora do SADT esclareceu que devido várias solicitações de nossos usuários, irá

conversar com a equipe médica a fim de que possa ser verificada a possibilidade de se ajustar o horário de início de atendimento dos exames de endoscopia.

RECLAMAÇÃO Nº: 18
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 15/12/2016
NOME USUÁRIO: Marilza Serra Rabelo - Memo. Nº 717/2016
RECLAMAÇÃO: Avaliar o tempo de chegada ao tempo de atendimento, exame de colonoscopia, chegamos 12h45, fomos atendidos 14h46.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que a equipe de enfermagem é de 8h e fica no setor. Tudo já fica organizado e a equipe fica aguardando o médico chegar.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/12/2016 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que os exames se iniciam após a chegada do médico, porém a equipe de enfermagem chega às 8h, para organizar e deixar tudo pronto. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 19
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 15/12/2016
NOME USUÁRIO: Aldo Veríssimo de Moraes Pantoja - Memo. Nº 718/2016
RECLAMAÇÃO: Gostei do atendimento, o único problema foi ter que ficar de pé das 06h30 às 08h30, por falta de cadeiras, foi muito doloroso, pois tenho sério problema na coluna. O restante gostei muito.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do SADT, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A usuária não deixa claro se ficou todo este tempo na recepção do ambulatório ou na endoscopia. Caso seja na endoscopia, já fiz pedido de

longarinas. Se for ambulatório, sugiro repassar este documento para a adm.Lauriane também dar ser parecer.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/12/16 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que já fez pedido de compra de mais longarinas para o setor de endoscopia. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que o hospital aguarda o repasse de verba de investimento para que possa ser feita a compra. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 20

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório/ SALA

DATA: 20/12/2016

NOME USUÁRIO: Ana Maria Cardoso dos Santos - Memo. Nº 758/2016

RECLAMAÇÃO: Ana Maria Cardoso dos Santos

A pessoa citada acima realizou cirurgia/retirada de nódulo maligno da tireóide em novembro de 2014. Foi solicitada a segunda cirurgia para retirada da tireóide (solicitada pelo Dr. Rafael Maia). Recebeu alta pelo Dr. Luiz Otávio em 16/11/14. Durante este período não teve retorno nenhum do hospital para realizar a outra cirurgia. Fizemos várias procurações no hospital, sem retorno de uma posição. A pessoa responsável pelas AIH's nos recebe muito bem, conversa, explica tudo, pede nº de contato, deixamos e nunca nos dá um retorno. Hoje já são 06 viagens aqui no hospital, desta vez procuramos o setor do S.A.U para colocarmos a dificuldade e a demora do caso, já que desde a entrada da AIH de 13/07/15 para a 2ª cirurgia, não deram nem satisfação para a paciente. Obs: O relato foi feito pela pessoa que ajuda esta senhora em seu tratamento médico.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezada, bom dia! Devido alta demanda da especialidade de cabeça e pescoço, existe uma demora para convocação dos pacientes. Solicito compreensão para paciente, com previsão para realização da cirurgia em janeiro/2017. Grata!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 22/12/2016 estabelecemos contato telefônico com o amigo da usuária, Sr. Luiz, para informá-lo que devido termos uma demanda alta da especialidade de

cabeça e pescoço, há a demora na convocação dos pacientes para realizar cirurgia, no entanto informamos também que repassamos todos os números fornecidos para contato, à pessoa responsável pela programação de internação e a mesma nos afirmou que a paciente provavelmente será chamada na última segunda-feira do mês de janeiro de 2017. Usuário agradeceu nosso retorno e nos informou que já havia recebido a ligação da responsável pelas convocações, informando-os que no dia 28 de janeiro a paciente internará. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO N°: 21

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório/ SALA

DATA: 28/12/2016

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

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

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

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

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

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

(3. Coordenador Médico do Ambulatório): PENDENTE

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/01/2017 estabelecemos contato com o usuário para comunicar-lhe que amanhã, 03/01/2017, às 14h, o Dr. Carlos Armando irá realizar uma reavaliação do seu quadro clínico. Paciente compareceu e a reavaliação ocorreu com êxito. Encontra-se pendente a remarcação da consulta com a dermatologista, que fora anteriormente cancelada.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

DEZEMBRO/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

SUGESTÃO Nº: 01

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Deusa Maria Mendes Anjos - Memo. Nº 710/2016

SUGESTÃO: PS: Um cafezinho vai bem.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O lanche foi pensado sim e até liberado para ver orçamento pelo Diretor Alexandre, porém a equipe médica da endoscopia ficou preocupada do paciente alimentar ainda não estando bem acordado e termos sérios problemas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informá-la que a coordenadora do SADT esclareceu que a sugestão foi aprovada para orçamento pelo nosso diretor, no entanto a equipe médica da endoscopia tem receio do paciente se alimentar ainda sob o efeito da anestesia, podendo ocorrer com isso sérios problemas. Finalizamos a conversa agradecendo a sua sugestão e participação.

SUGESTÃO Nº: 02

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 12/12/2016

NOME USUÁRIO: Maria do Socorro dos Reis - Memo. Nº 711/2016

SUGESTÃO: Maria do S. dos Reis gostaria que os exames de sangue fossem realizados mais cedo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezada usuária, o atendimento tem início às 7 horas da manhã, não sendo possível fazê-lo mais cedo, devido ao horário dos colaboradores do administrativo começar nesta hora, mas sua sugestão será levada a Diretoria do Laboratório e em breve retornaremos.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 15/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que o coordenador do laboratório esclareceu que o horário de atendimento do laboratório, acompanha a o horário de início do atendimento do ambulatório, ou seja, não há como o laboratório começar atender mais cedo, se não houver alteração no horário de expediente dos colaboradores do administrativo também, contudo, levará a sua sugestão à Diretoria do Laboratório para ser analisada. Pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua sugestão.

SUGESTÃO Nº: 03
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 12/12/2016
NOME USUÁRIO: Rosemary Soares Bastos - Memo. Nº 712/2016
SUGESTÃO: Melhorar acomodamento para o usuário na espera pelo atendimento.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que o ambiente não comporta uma grande quantidade de longarinas, uma vez que precisa deixar um espaço mínimo para passagem de pacientes acamados e cadeirantes.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/12/2016 estabelecemos contato pessoalmente com a usuária, agradecendo a sua participação e informando a resposta que obtivemos da supervisora de atendimento. Na ocasião, esclarecemos que a recepção do ambulatório no momento não comporta um número maior de longarinas, tendo em vista que precisamos deixar um espaço para circulação de cadeirantes e acamados.

SUGESTÃO Nº: 04
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 15/12/2016
NOME USUÁRIO: Mariane Martins - Memo. Nº 719/2016
SUGESTÃO: Questiono o horário do exame de endoscopia, poderia ser mais cedo, já que ficamos muitas horas em jejum, poderia ser às 7h.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A equipe de 8h (carga horária). Posso conversar com a equipe médica novamente, porque não adianta ajustar horário de técnico de enfermagem, se o médico não chegar às 7h. Falarei com a equipe e darei retorno para que se pense nesta mudança a partir de janeiro de 2017, já que temos muitos pacientes agendados.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do SADT esclareceu que devido várias solicitações de nossos usuários, irá conversar com a equipe médica a fim de que possa ser verificada a possibilidade de se ajustar o horário de início de atendimento dos exames de endoscopia.

SUGESTÃO Nº: 05

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/12/2016

NOME USUÁRIO: Silvia Lemos - Memo. Nº 720/2016

SUGESTÃO: Deixo como sugestão o horário do atendimento e realização do exame, pois foi marcado às 7h e só foram começar a chamar às 08h30, e as prioridades deveriam ser atendidas primeiro, mas o resto está tudo nos conformes. As instalações são ótimas, tudo novo e organizado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que o paciente só entra na sala do exame para realizar quando o médico chega. A espera deixa o paciente ansioso e estressado na sala de exame e na recepção ele fica descontraído. Já tivemos esta experiência. Os médicos chamam por prioridade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a coordenadora do SADT esclareceu que os pacientes só são chamados para se dirigirem à sala de exame, quando o médico chega, visto que já foi observado em outros momentos, que os pacientes ficam nervosos e ansiosos no ambiente da sala de exame, por isso atualmente prefere deixa-los

aguardando na recepção, uma vez que o televisor ajuda a descontrair o paciente. Quanto à prioridade, informou que os médicos vão chamando conforme a prioridade.

SUGESTÃO Nº: 06
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 19/12/2016
NOME USUÁRIO: Silvinha de Souza Costa - Memo. Nº 752/2016
SUGESTÃO: Sugiro que seja construído um restaurante ou que façam parcerias com algum vendedor, pois é difícil de encontrar comida à venda próximo ao hospital. Sei que o hospital é do SUS, mas é preciso que se tenha uma cantina porque o preço da panificadora que tem em frente ao hospital é absurdo.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Administrativa e Financeira, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos a sugestão. Informamos que o hospital dispõe de uma máquina de refrigerante, sucos e lanches na recepção. Devido ao espaço físico, não temos condições de manter um local dentro do hospital. Hoje o único local será reformado para uso do nosso laboratório, fazendo um posto de coleta com mais conforto aos usuários.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informá-la que o nosso diretor administrativo e financeiro agradeceu a sugestão e esclareceu que devido não termos um espaço físico adequado para este fim dentro do hospital, disponibilizamos uma máquina de refrigerantes, sucos e lanches na recepção. Informamos também que o único espaço que temos disponível, será o novo espaço do laboratório, que passará por reforma para atender com mais conforto aos nossos usuários que vêm coletar sangue. Finalizamos a conversa agradecendo a sua sugestão e participação.

SUGESTÃO Nº: 7
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 21/12/2016
NOME USUÁRIO: Severina de Souza Monteiro - Memo. Nº 763/2016

SUGESTÃO: Gostaria de sugerir que houvesse um ponto ou local onde os acompanhantes pudessem ter acesso à internet para fins escolares, estudo, pesquisa, entrega de trabalhos etc. Universitários têm prazos de entrega de trabalhos, fóruns etc para cumprir. No mais, agradeço e parabenizo o trabalho de vocês. Muito obrigada a todos!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos a sugestão. Encaminharemos para conhecimento da área responsável, que verificará a possibilidade e viabilidade em disponibilizar o acesso wi-fi para nossos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/12/2016 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária, Srª. Maria Júlia, para informa-la que nosso diretor administrativo e financeiro agradeceu a sua sugestão e informou que irá encaminhar a sugestão para o responsável pela área, a fim de verificar a possibilidade de efetivação do acesso do wi-fi para os nossos usuários. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

DEZEMBRO/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 DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/dez

	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?			5	13	140	158		158	153
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			2	13	143	158		158	156
3	O silêncio no ambiente hospitalar		1	3	12	142	158		158	154
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		2	11	144	158		158	155
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			2	14	140	156	2	158	154
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	1	16	140	158		158	156
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?			2	12	143	157	1	158	155
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?		1	2	9	144	156	2	158	153
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?			1	15	141	157	1	158	156
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			4	9	144	157	1	158	153
	TOTAIS	1	3	24	124	1421	1573	7	1580	1545
		0,06%	0,19%	1,53%	7,88%	90,34%	100%	0,44%		98,22%

Total respondido	1573
Total de 7/8 e 9/10	1545
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,22%

Foram realizadas 158 entrevistas nesta data.

Andrezza da Silva Souza.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 30/dez

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?				8	129	137		137	137
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			1	14	122	137		137	136
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)				11	126	137		137	137
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos			1	11	125	137		137	136
	4.2 Pelos enfermeiros				14	123	137		137	137
	4.3 Pelos Outros Profissionais			2	13	122	137		137	135
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Pelos médicos			1	12	124	137		137	136
	5.2 Pelos enfermeiros			1	14	122	137		137	136
	5.3 Pelos Outros Profissionais			1	13	122	136	1	137	135
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				13	123	136	1	137	136
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos				9	128	137		137	137
	7.2 Pelos enfermeiros				9	128	137		137	137
	7.3 Pelos Outros Profissionais				11	126	137		137	137
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				11	126	137		137	137
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				11	126	137		137	137
10	A limpeza das roupas de cama e banho?				13	124	137		137	137
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		1	1	13	122	137		137	135
12	O silêncio no ambiente do hospital?			1	12	124	137		137	136
13	O horário em que são servidas as refeições?				11	126	137		137	137
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?				12	125	137		137	137
15	O horário das visitas?				13	124	137		137	137
16	Quanto aos medicamentos?									
	16.1 Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?				14	123	137		137	137
	16.2 Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?				13	124	137		137	137
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				13	124	137		137	137
18	Frequencia de visitas realizadas?									
	18.1 Pelos médicos			1	12	124	137		137	136
	18.2 Pelos enfermeiros				13	124	137		137	137
	18.3 Pelos Outros Profissionais				14	122	136	1	137	136
	18.4 Pelos S A U				12	125	137		137	137
	TOTAIS	0	1	10	339	3483	3833	3	3836	3822
		0,00%	0,03%	0,26%	8,84%	90,87%	100%	0,08%		99,71%

Total respondido	3833
Total de 7/8 e 9/10	3822
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	99,71%

Foram realizadas 137 entrevistas nesta data.

Andrezza da Silva Souza.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

30/12/2016

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	3	3	9	102	199	316	1	317	301
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	2	2	9	85	216	314	3	317	301
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	3	26	95	184	309	8	317	279
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	4	20	74	105	113	316	1	317	292
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	2	4	19	110	178	313	4	317	288
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	1		18	109	184	312	5	317	293
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		8	70	237	316	1	317	307
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	3	27	107	168	308	9	317	302
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1		19	115	176	311	6	317	291
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	18	104	186	310	7	317	290
	TOTAIS	19	36	227	1002	1841	3125	45	3170	2944
		0,61%	1,15%	7,26%	32,06%	58,91%	100%	1,42%		90,98%

Total respondido	3125
Total de 7/8 e 9/10	2944
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	94,21%

Foram realizadas 317 entrevistas nesta data

Andrezza da Silva Souza.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 23/dez

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?	1	1	16	64	180	262	2	264	244
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		2	11	74	170	257	7	264	244
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	2	13	66	177	259	5	264	243
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	4	7	37	77	137	262	2	264	214
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	1	4	24	79	153	261	3	264	232
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos			12	67	180	259	5	264	247
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração	1		17	69	175	262	2	264	244
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1		9	67	179	256	8	264	246
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			5	51	204	260	4	264	255
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração		1	9	59	191	260	4	264	250
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			11	59	187	257	7	264	246
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			10	57	191	258	6	264	248
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		3	22	67	168	260	4	264	235
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			13	74	169	256	8	264	243
	TOTAIS	9	20	209	930	2461	3629	67	3696	3391
		0,25%	0,55%	5,76%	25,63%	67,81%	100%	1,81%		93,44%

Total respondido	3629
Total de 7/8 e 9/10	3391
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	93,44%

Foram realizadas 264 entrevistas nesta data.

Andrezza da Silva Souza.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

DEZEMBRO/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

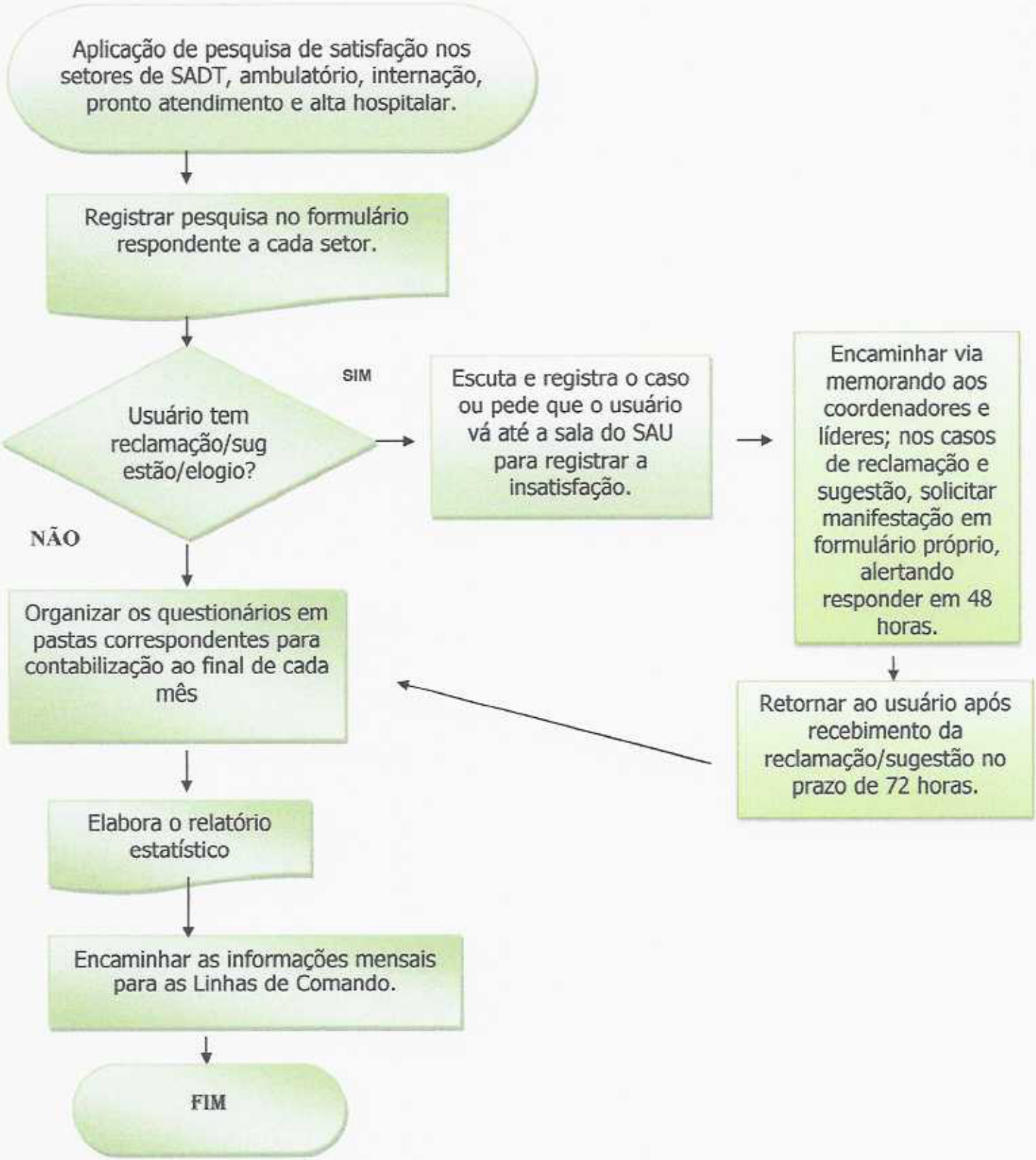
SESPA

INDSH

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

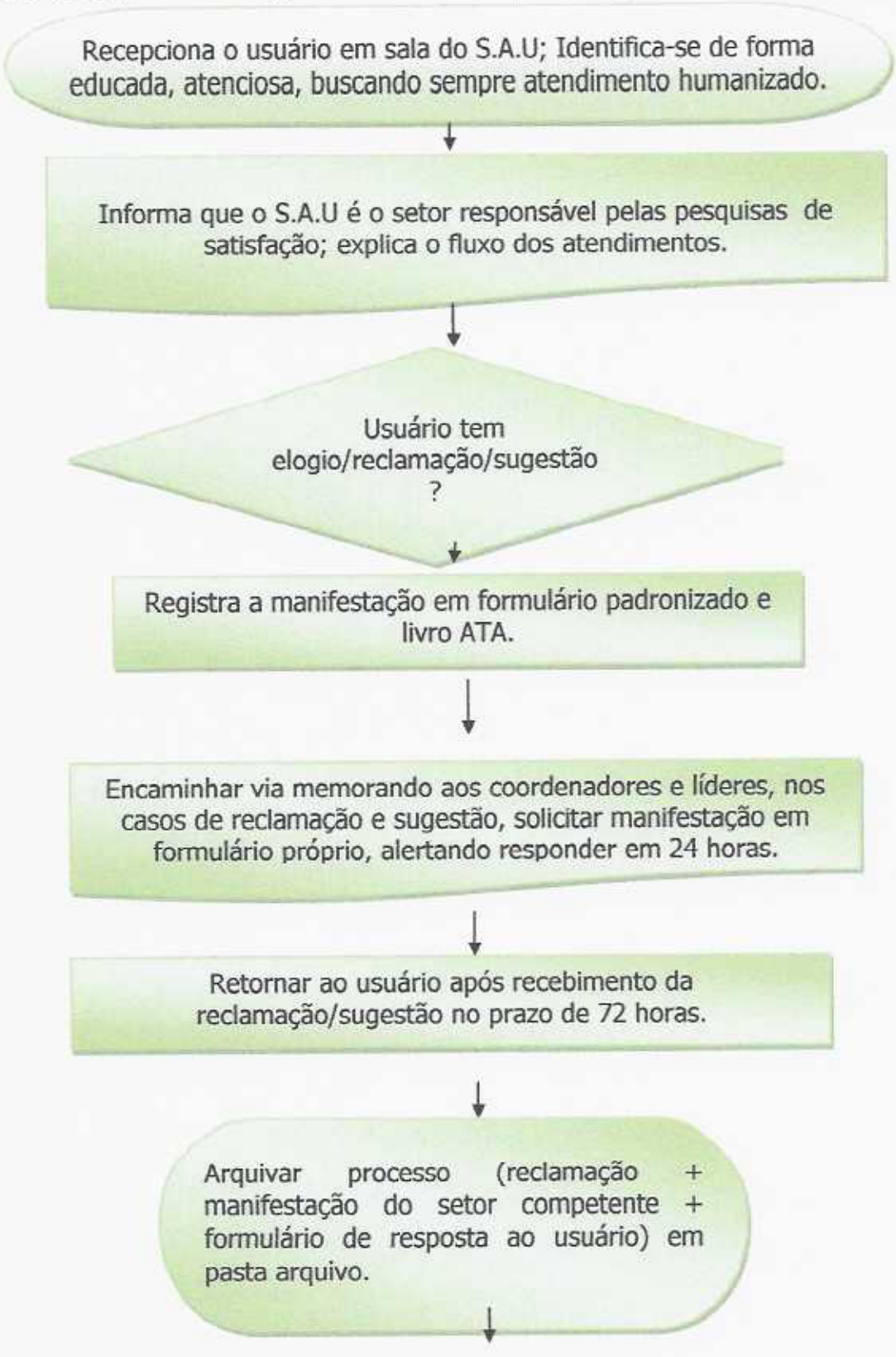
ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
Visitas aos Leitos Clínica Médica	20	18			16	22	19		25			23	25	25	25	27			22	22	22	19	19			18	17	17	18	20		439
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	16	12			15	20	14		9			9	13	15	13	8			9	16	17	16	4			10	17	13	8	4		258
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd		5				5	2		3			5		6	5	2			6		2	2	1			5		2	1	4		56
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	2	3			6	6	3					5	5	6	3	2			5	7	4	6	1			5	9	3				81
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	5	11	2		2	12	3	5	6	5	2	5	8	5	10	6	3	2	3	8	9	12	9	1		1	7	8	5	2	1	158
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	18	14			25	22	19		13			22	23	23	1	22			20	13	11	15	4			13	22	10	5	2		317
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	1	1			2	3	1		1			5	1	3	3	3	1		4	3	1	8	3			1			1			46
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	16	15			16	14	16		16			20	13	14	22	20			16	21	19	13	13									264
Contato Telefônico	2	38			20	1							5		6	2			1	2		2				1	1		10			91
Antendimento em sala	2	1			1	1	1					1								2			1				1	1				12
Encaminhamentos Internos																																0
Orientações e Informações	5	4			5	3	2		2			3	3	1	1	2			1	5	2	5	2			2	2	2	1	2		55
Participação em Treinamentos					1																1						1					3
TOTAL																																1780

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

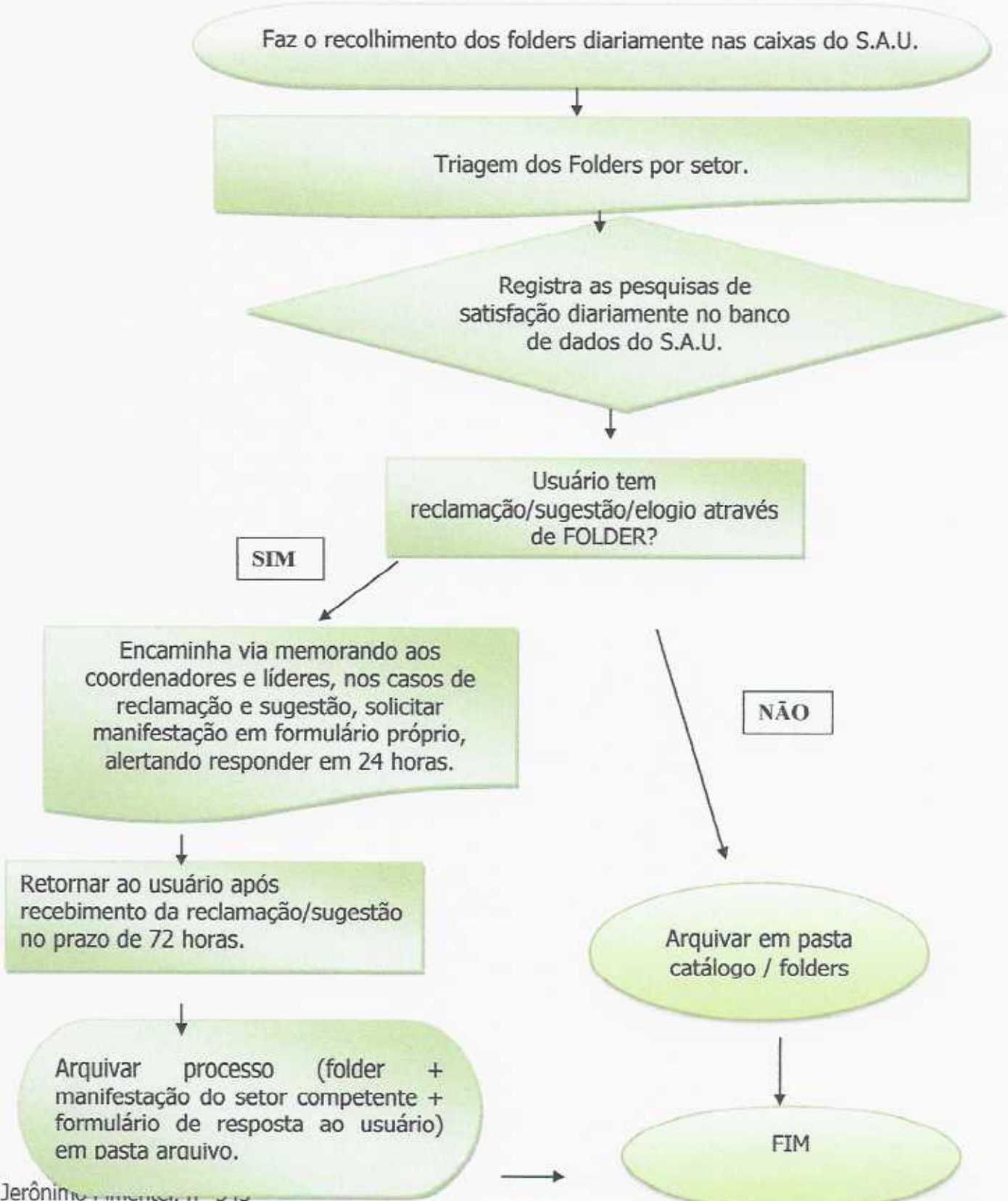


Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
ouvidoria.hjb@indsh.org.br

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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



Rua Jerônimo Pimentel, Nº 515
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
ouvidoria.hjb@indsh.org.br

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 - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO DEZEMBRO /2016



Belém-PA

SUMÁRIO

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

3.1. Descrição das Atividades...

3.2. Visão Geral dos Treinamentos...

3.3. Treinamentos Internos...

3.4. Treinamentos Externos...

3.5. Total de horas em treinamentos...

3.6. Horas/homens por colaborador...

3.7. Total de participações...

3.8. Divisão de Ensino e Pesquisa – DEP

3.9. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH

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

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Dezembro

foram executadas, registradas e arquivadas ações de treinamentos no período de 01 a 30/12/2016.

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 DEZEMBRO:

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	5	16	27:30:00
Dir. EXEC.	3	28	35:55:00
Dir. FINANC.	17	135	180:21:00
Dir. CLINICA			
TOTAL	25	179	243:46:00

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

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de Dezembro foram realizados **24** treinamentos internos **e 01** treinamento externo envolvendo **179 participações, totalizando 243 horas e 46 minutos** de treinamentos, acumulando um total de **50 minutos** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de Dezembro tivemos **25** registros de ações pertinentes aos processos de treinamentos internos e externos, 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, técnico e comportamental, 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
DEZEMBRO	243:46:00	24	1	179	00:50:55

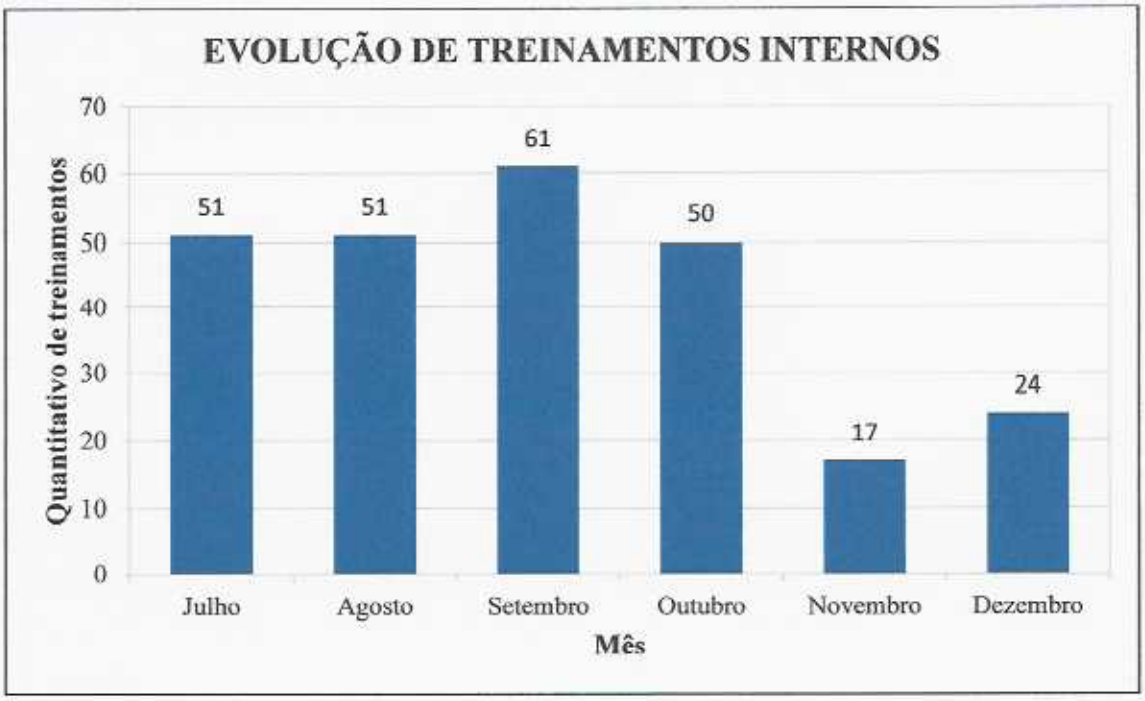
Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em DEZEMBRO

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 dezembro em comparação com os meses anteriores (setembro/outubro/novembro). Tal fato ocorreu em razão da implantação, sistematização e ampliação dos serviços e sistemas, 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, retendo os colaboradores com foco para implantação de tais serviços/ssitemas, corroborando para o adiamento de alguns treinamentos em detrimento do contexto supracitado, conforme expressa gráfico abaixo:

Gráfico 3

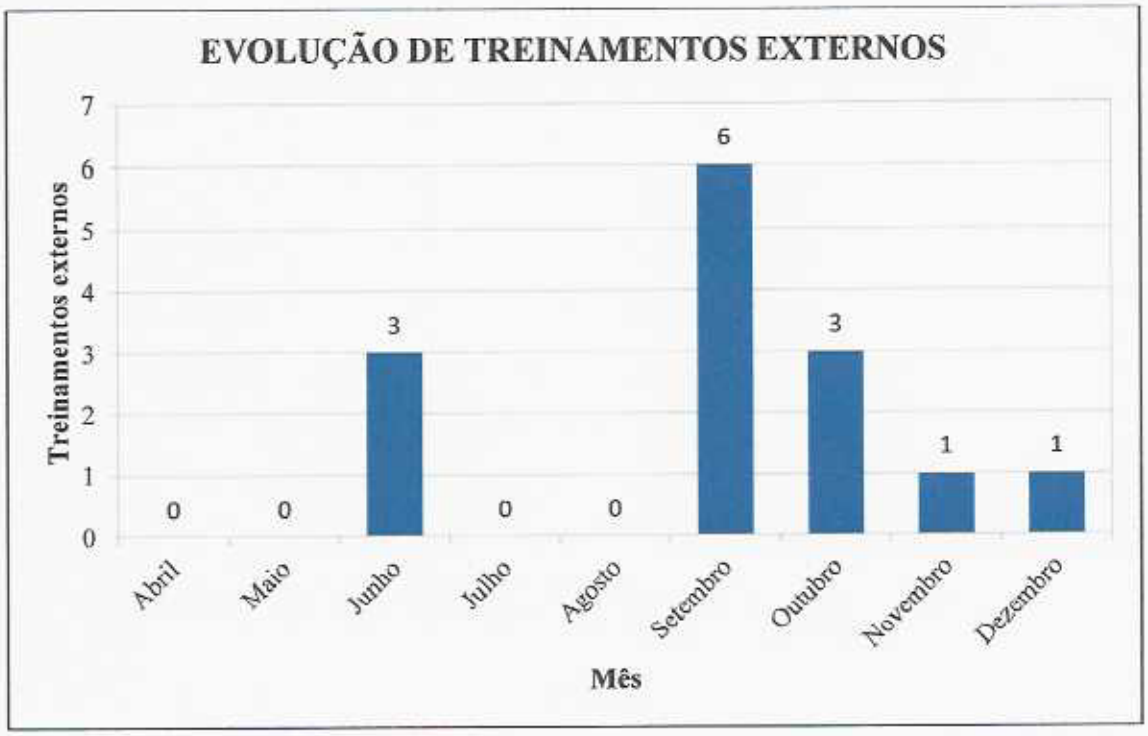


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

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

Gráfico 4



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.5 TOTAIS DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de dezembro alcançamos um quantitativo de **243 horas e 46 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, bem como pela priorização do Planejamento e ajustes dos processos e serviços para o ano vindouro, o que corroborou para o déficit da meta homem/treinamento/mês que é de 02 horas/homens/treinamento. Abaixo uma representação gráfica dessa análise:

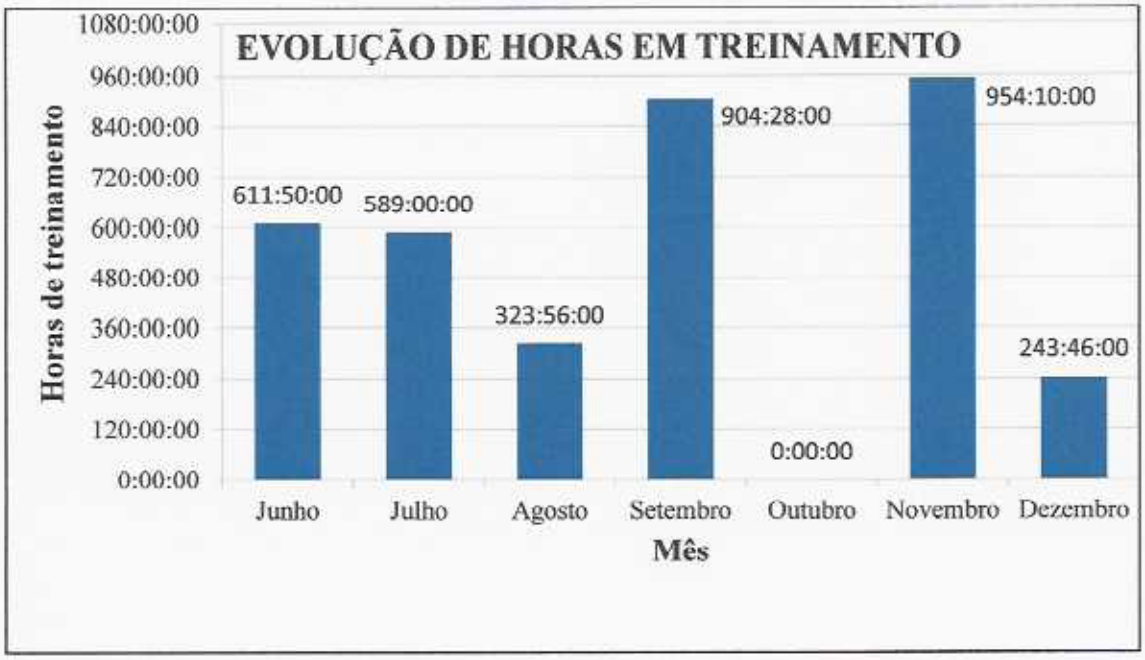


Gráfico 5

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de dezembro 5**0 min** de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo **2 horas/homens por mês.** Podemos observar que neste mês houve déficit no alcance da meta em relação ao mês anterior, conforme representação gráfica abaixo:

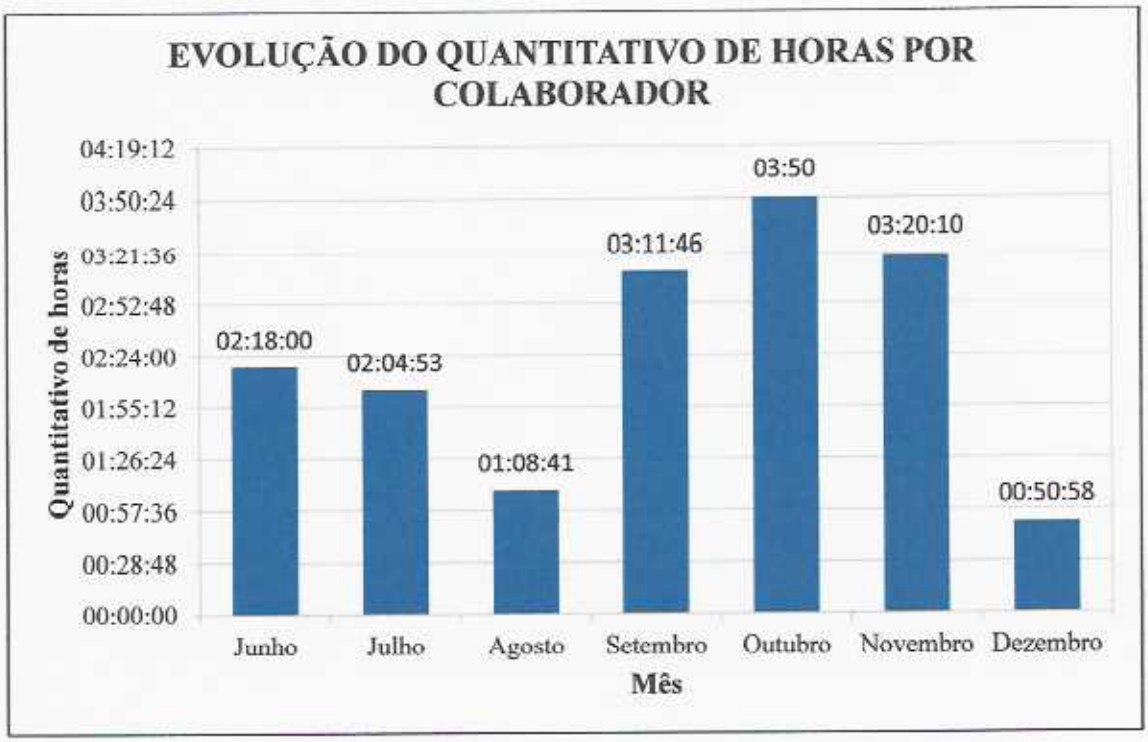


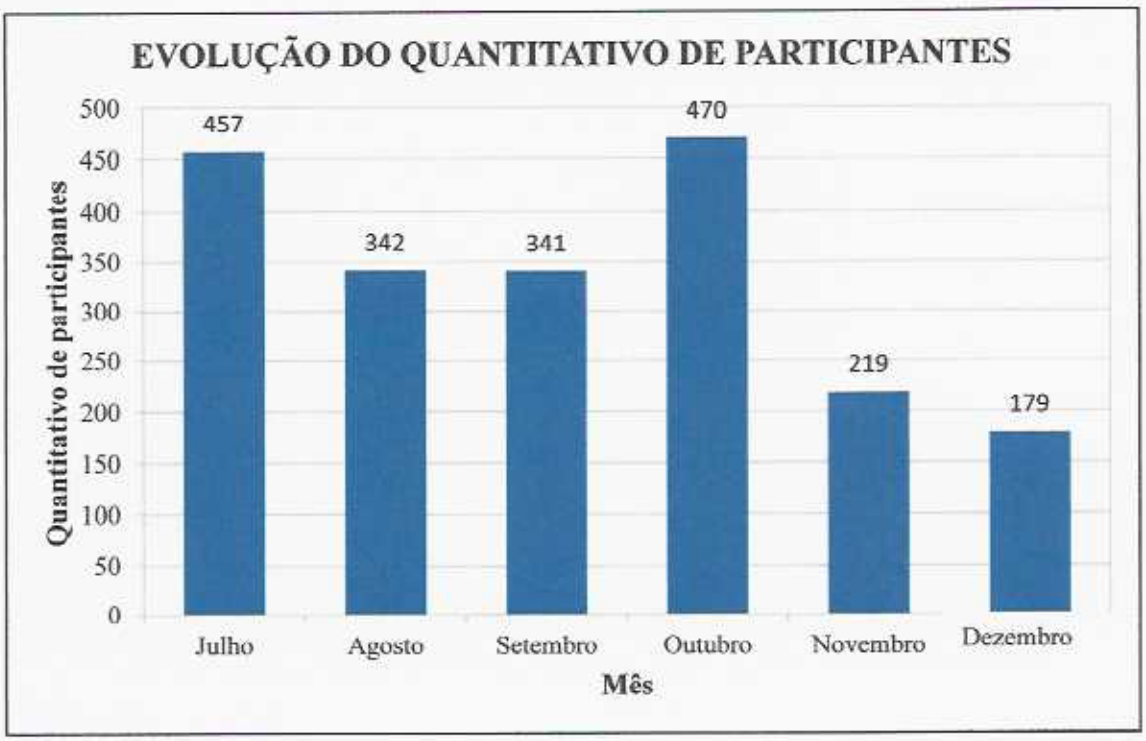
Gráfico 6

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **179 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 e foco no planejamento das ações para o ano vindouro, pela qual passa o Hospital Jean Bitar incidiu na baixa participação dos colaboradores. O Centro Hospitalar Jean Bitar tem se empenhado e focado o processo conjuntamente com investimento em Educação, como forma de melhoria na qualidade e efetividade do atendimento ao usuário/paciente, buscando o máximo de participação e envolvimento dos colaboradores, através de mobilização para a conscientização da importância da Educação como base para a melhoria dos processos, serviços e atendimento ao usuários/pacientes e colaboradores, desde que não comprometa a operacionalidade dos processos e serviços que tem como prioridade o usuário. Assim, dentro deste contexto tivemos uma redução em participação nos treinamentos, conforme demonstração gráfica abaixo:

Gráfico 7



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.8 DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA - DEZEMBRO

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

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

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

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

- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB – CAO, CCIH, Prontuário e Mat Med e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do CHJB;
- Monitoramento, ajustes e adequação das ATAS das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e staff frente às inadequações no CCIH;

- Organização e Intermediação de Reuniões Técnicas preceptores/acadêmicos e diretores;

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

O Grupo de Trabalho e Humanização do Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB, iniciou suas atividades em agosto. O Grupo foi constituído a partir da indicação da Diretoria Executiva, indicando colaboradores das diferentes áreas do Hospital, priorizando assim o caráter interdisciplinar e de transversalidade próprios desta Comissão.
Após sua constituição foi realizada a primeira reunião na qual foi feita a eleição do grupo gestor do GTH e o estabelecimento do cronograma de reuniões e agenda de trabalho.

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

GTH – Dezembro: ações

- Reuniões ordinária e extraordinárias para planejamento e execução das ações de dezembro;
- **Aniversariante do Mês**: uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês;
- **Programação Natal CHJB**: ambientação e decoração dos espaços do hospital na temática natalina;
- Organização e execução da Confraternização com os Colaboradores e pacientes do CHJB: " brunch" nos três turnos de trabalho e ceia especial para os pacientes;
- Organização e realização **Programação Cultural Natal:** apresentação musical Natalina para os pacientes e usuários;
- **Campanha Natal Solidário:** arrecadação de material de higiene, pelos colaboradores e usuários, para presentear os pacientes e doar ao Abrigo João de Deus;

Compreendemos a humanização como: a globalidade de processos que tem como finalidade tornar digna a assistência à saúde. Está fundamentada em uma nova relação entre os profissionais de saúde e entre estes e os clientes/usuários, bem como em uma nova forma de gestão dos processos de saúde. Assim, entendemos que esta não se resume a apenas os programas, projetos e ações desenvolvidos pela Comissão de Humanização, como também

não entendemos que esta seja responsável pelo desdobramento de todas as ações na Unidade Hospitalar. Pois a como a própria Política Nacional de Humanização (PNH) afirma, ela se constitui um dos dispositivos do processo de humanização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

Cristina Ferreira
Coord. Núcleo de Educação Permanente - NEP
Coord. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH

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

Giovani Padão Merenda
Diretor Executivo CHJB/INDSH

ANEXOS

REGISTROS AÇÕES E TREINAMENTOS DEZEMBRO/16


FELIZ


FELIZ
















PARÁ















RELATÓRIO MENSAL CCIH

Dezembro de 2016

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

- 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 Reuniões

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

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

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

I – INTRODUÇÃO

O **SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de dezembro 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 31 de dezembro 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 acompanhamento das higienizações terminais e concorrentes, realizadas na UTI após orientação/treinamento a equipe de higienização e assistencial em combate aos microrganismos multirresistentes;
- Feito acompanhamento do processo de dedetização nos setores do hospital
- Feito orientação aos pacientes/acompanhantes/ visitantes quanto aos riscos de lavagem e secagem das roupas de uso pessoal nas enfermarias do hospital. Orientado que as mesmas fossem encaminhadas a residência, o serviço social verifica junto aos pacientes os que são do interior para viabilizar da melhor forma de processamento destas roupas.

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 dezembro de 2016.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	762	515	67,58%
Clínica cirúrgica	329	240	72,94%
UTI	269	186	69,14%
TOTAL	1360	941	69,19%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de novembro foram realizadas 122 cirurgias no total, com 58 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	58	47,54%	0%	122

Fonte: SCIH

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

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

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês avaliado foi registrado 02 (dois) acidentes de trabalho por material biológico, conforme Tabela 4. O acidente foi notificado e está devidamente acompanhado pelo SESMT, estes acidentes não tiveram critérios para quimioprofilaxia.

Tabela 04: Acidentes de trabalho com exposição a material biológico na Instituição no mês de dezembro de 2016.

Tipo de acidente	Número de colaboradores
Acidente com material biológico – colaborador	02
Total	**02**

Fonte: Serviço de vigilância epidemiológica/ SESMT

No mês de dezembro não tivemos treinamentos novos, fizemos orientação no próprio ambiente de trabalho do colaborador, com avaliação de processo para análise da equipe sobre o entendimento e desenvolvimento das tarefas, baseadas nos treinamentos já implementados no ano que se encerra.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de dezembro de 2016 ocorreu somente uma reunião ordinária que ocorreu no dia 22/12/2016. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de dezembro de 2016, tivemos um total de 205 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 2,92% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 5 e gráfico 1. Mantemos a taxa de infecção em queda, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa., conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, aumentou. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

Tabela 05: Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de dezembro de 2016.

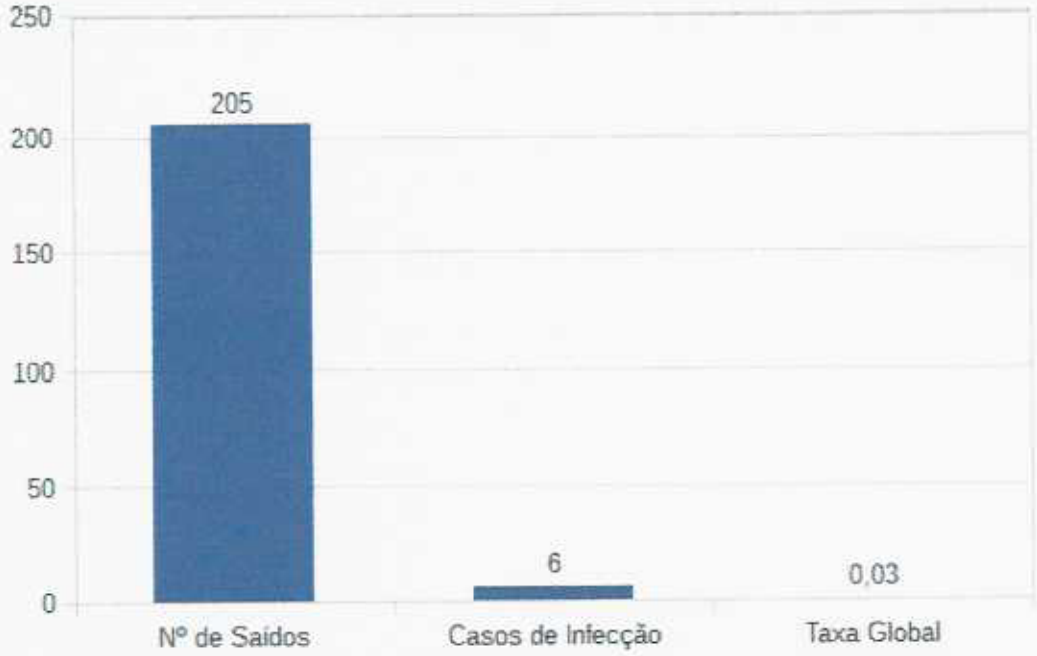
MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Dezembro	205	06	06	00	2,92%	2,92%	0%

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 dezembro de 2016.

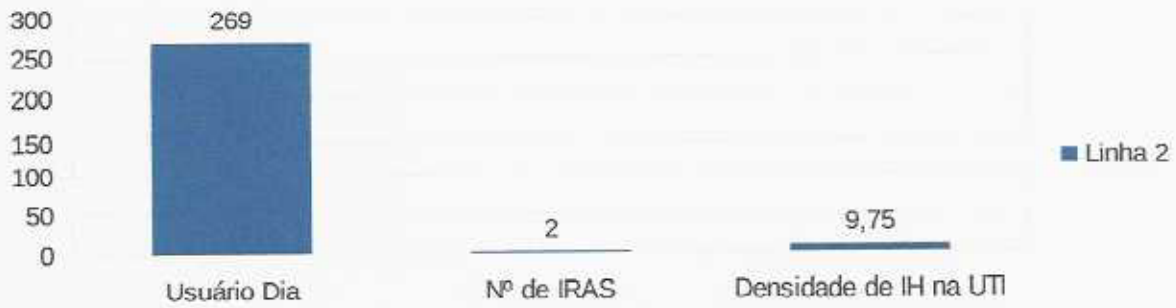
Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de dezembro de 2016.



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 9,75. Pode se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foram de pacientes internados na clínica médica.

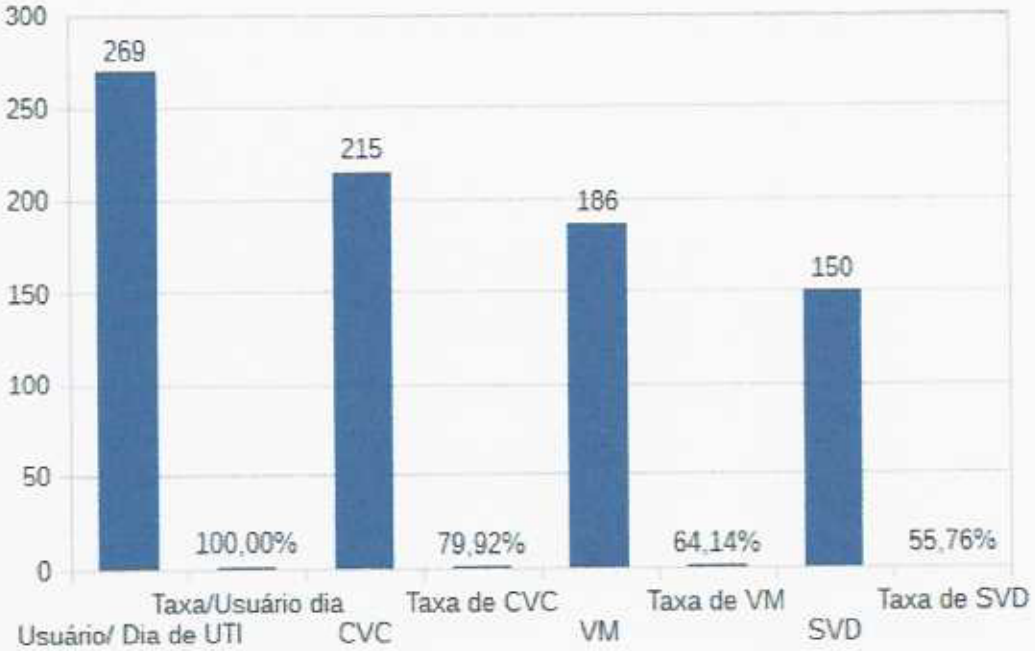
Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de novembro 2016



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

No mês de dezembro houve 06 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 02 casos sendo 01 (um) infecção do trato urinário, e 01 (um) do trato respiratório. O gráfico 3 mostra o alto índice do uso de dispositivos invasivos o que aumenta a possibilidade no número de infecções.

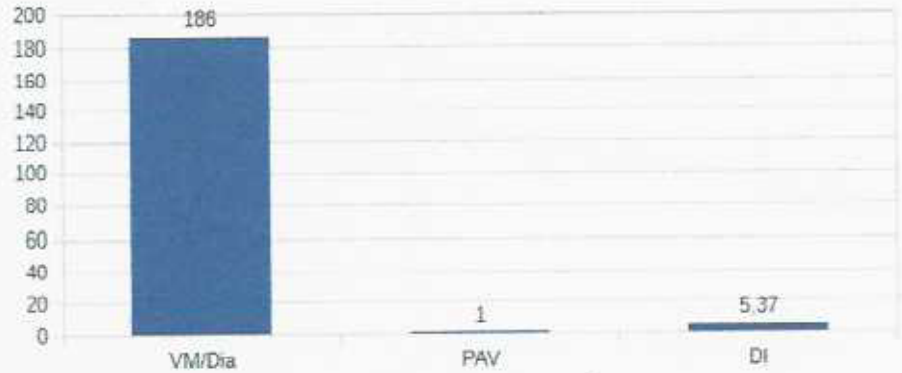
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – cateter venoso central, ventilação mecânica e sonda vesical de demora



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

No mês de dezembro foi identificado apenas um caso de pneumonia associada a ventilação mecânica (PAV), como mostra gráfico 4.

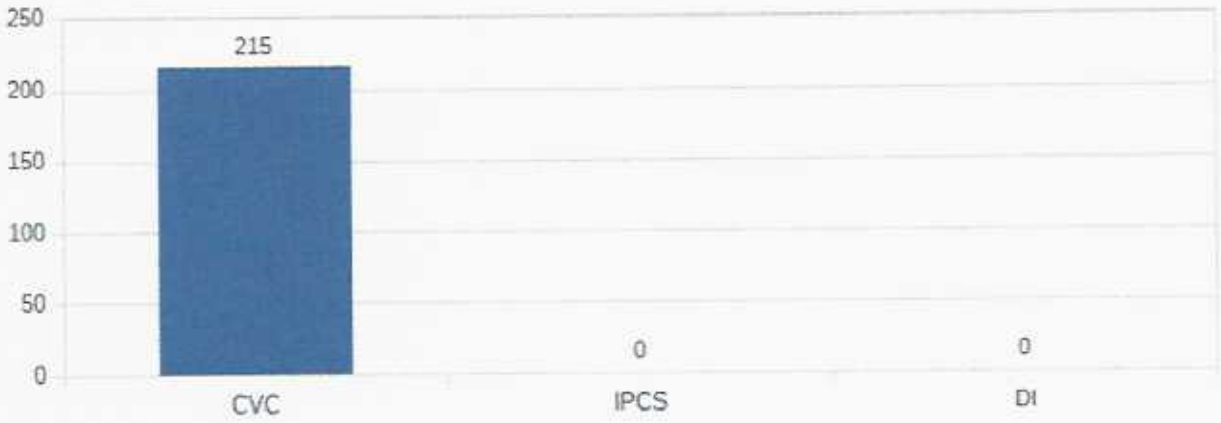
Gráfico 04: Densidade de incidência de IH por procedimentos - PAV



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

Com relação à infecção relacionada a infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central, não tivemos casos este mês, como no mês anterior ocorreram 03 (três) casos, foi intensificado as orientações no setor e obtivemos resultado positivo, apesar de ter aumento no uso do cateter este mês (Gráfico 5).

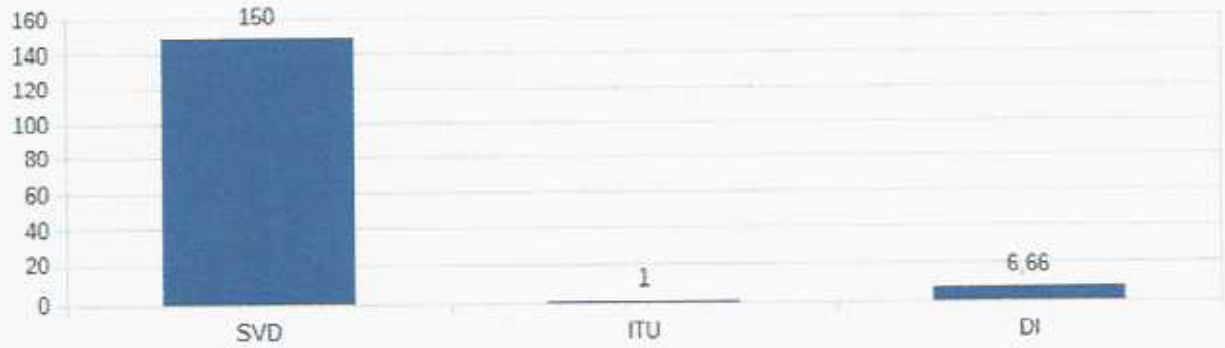
Gráfico 05: Densidade de incidência de IH em corrente sanguínea associada a cateter venoso central na UTI (ICS)



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

No mês em questão houve (01) um caso de infecção do trato urinário associada ao dispositivo invasivo, como no mês anterior não ocorreu nenhum caso, estamos em análise para verificar o motivo e não deixar que apareçam novos casos no mês de janeiro.

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.

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de novembro foram solicitados um total de 143 culturas com 06 (3,86%) culturas positivas, discriminadas na tabela 6 por tipo de exame.

Tabela 06: Quantitativo de exames de culturas solicitados no mês de novembro de 2016

Exames	Quantidade solicitada	Resultado positivo de IH
Hemocultura	48	01
Urocultura	32	03
Cultura secreção traqueal	06	02
Outras culturas	57	00
Total	143	06

Fonte: Laboratório Controle.

Nas infecções hospitalares notificadas não tivemos predominância de microrganismo, somente nas uroculturas que a *E.coli* se repetiu, porém com perfil de sensibilidade diferente.

Tabela 07: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de novembro

Sítio de cultura	Microorganismo	Quantidade
Hemocultura	*Staphylococcus aureus*	01
Secreção traqueal	*Acinetobater baumanii MR*	01
	Pseudomonas aeruginos	01
Urocultura	*Escherichia coli ESBL+*	01
	Escherichia coli	01
	Candida albicans	01
Total		**06**

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.
7. Orientar equipe assistencial sobre o gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde.

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, 05 de janeiro de 2017.

Renata Silva
Enf.ª Esp. Epidemiologia CIH
COREN-PA 137.164

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de Dezembro 2016

Rua: Jerônimo Pimentel, nº543 – Umarizal – 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 -**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: 22/12/2016 – 16:00hrs	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Fluxo de Acidentes	Paula Ledo	Até o final do mês de dezembro	Já instituído pelo SESMT	Com o técnico de segurança do trabalho
Campainha da UTI	Alexandre Mezei	Até a reunião ordinária de dezembro	Resolvido	Entrada da UTI
Enxoval do paciente/ Roupas na Janela/ Lavanderia	Edilze Silva/ Solange Antonelli/ Alexandre Mezei com serviço social	A definir	EM ANDAMENTO	

Relato da Reunião	**Pauta: Abrigo temporário dos Resíduos** – **Discussão:** Os bombeiros solicitaram a retirada dos contêineres de resíduos das escadas de incêndio, haja vista que o local é inapropriado tanto pela contaminação quanto por atrapalhar o tráfego das pessoas em caso de catástrofe. Foi sugerido transformar o espaço que hoje está destinado a copa, tanto no 5º quanto no 2º andar, porém deve ser discutido com a gerente de enfermagem, para não haver prejuízo aos colaboradores. Esta faz parte da Comissão, porém não pode comparecer por está executando serviços externos, para o hospital.
Relato da Reunião	**Pauta: Fluxo de Isolamento** – **Discussão:** O fluxo de isolamento foi reapresentado a comissão, uma vez que sofreu pequenas alterações, quanto a necessidade da coleta de swabs de vigilância de determinados pacientes. Estes só serão coletados em pacientes com dependência parcial ou total de cuidados que tiveram internados em outros estabelecimentos de saúde por tempo superior a 72 horas. Caso contrário será solicitado exame de sangue regular, com hemocultura, urocultura e swabs de ferida se houver clínica característica.
Relato da Reunião	**Pauta: Infectologista** – **Discussão:** Após várias reclamações sobre a ausência no infectologista para discussão de caso, pessoalmente nos setores o Dr. Salomão (vice-diretor clínico) informou para a Enfª Renata Silva que este será substituído em Janeiro.
Relato da Reunião	**Pauta: Visitas Técnicas** **- Discussão:** A Enfermeira Renata Informou que a partir de janeiro dará início as visitas técnicas nos setores do hospital e sugeriu que sempre estivesse com ela um membro da comissão e que as visitas

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

	iniciassem pelos setores fechados, seguidos dos setores de apoio.
Relato da Reunião	**Pauta: Mudança de Diretor Financeiro** **- Discussão:** O sr. Alexandre Mezei, está se desligando do cargo em questão e seu substituto, só iniciará suas atividades na segunda quinzena de janeiro, portanto acreditamos que na próxima reunião já saberemos que comporá a comissão

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

O Quê	Quem	Quando
Visitas Técnicas	Todos	Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar - PCIH

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

1. Renata Silva
Enf. Esp. Epidemiologia CIH
COREN-PA 117.164

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

3. Paula Cristina Lobo Alexandre

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

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

6.

7.

8.

9.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários **Tema:** Reunião sobre as problemáticas dos prontuários - 2016
Local: DEP/CHJB	
Data: 21/12/2016 **Horário:** 15h00 as 16h30	
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 -2016	Roberta Kahwage Santos, Rodolfo Gomes Santiago, Tanise Nazaré Costa Maia, Mara Ercília Maia, Virgínia Monteiro Ohana e Cristiane Monte (justificou)	21/12/2016	Andamento	DEP/CHJB
- Reestruturar a proposta de elaboração de um formulário contemplando os (31) itens necessários para a avaliação quantitativa e qualitativa de prontuários para o faturamento do CHJB.	Rodolfo Santiago	21/12/2016	Finalizado	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Reunião sobre as problemáticas dos prontuários - 2016

- **Discussão:**

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

Depois de revisarem os prontuários, os membros acima citados, observaram que, apesar do *check list* de preenchimento dos prontuários (com 13 itens) que observa as necessidades de como revisar os prontuários e outro *check list* contendo 31 itens denominado: *Check list* - Avaliação quantitativa e qualitativa de prontuários para o faturamento/CHJB, onde constam: -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., seria preciso readequação dos termos e acrescentar novos exames, haja vista outros serviços fazerem parte dos procedimentos executados nas clínicas médicas e cirúrgica.

SUS

INCOR

A enfermeira Mara sugeriu que em vez das reuniões ocorrerem paralelas as conferências e revisões de prontuários, os quais ainda são preenchidos manualmente, poderia ser anteriormente revisado por alguém do administrativo, que faria tal conferência e entregaria os *check list* para as discussões, onde apontariam, os maiores índices de falhas de preenchimento, quais os dados não contemplados, etc.

As médicas Roberta e Tanise e Rodolfo Santiago (responsável pelo faturamento do CHJB), concordaram com a enfermeira Mara, que os prontuários deverão ser avaliados por amostragem, por ex: 100 prontuários referentes ao mês x, 25 prontuários serão revisados pela Comissão, para referenciar como estão sendo preenchidos: adequadamente, não conforme, quais os principais nós críticos nesta compilação de documentos, etc.

Tanise e Mara contemplaram ainda que uma vez que os prontuários sejam efetivamente processados e preenchidos via SALUX (sistema de informatização em saúde), como ocorre em outros hospitais (onde elas trabalham) tais falhas de preenchimentos deverão diminuir ou até mesmo não mais existir, uma vez que tal sistema só aceitará preenchimentos de cada profissional da área em seus devidos campos de atuação e responsabilidade, tipo: terá campo de evolução apenas para médicos, apenas para enfermeiros, apenas para técnico de enfermagem, equipe multiprofissional, etc., gerando assim um maior controle acerca dos procedimentos e responsabilidades de cada profissional. Ao final será impresso um prontuário completo, faltando apenas as assinaturas e carimbos de cada profissional participante no processo.

Os membros presentes observaram que as amostragens revisadas até a presente data, obtiveram resultados bem ruins, em especial aos atendimentos cirúrgicos, tais

como: folha de identificação do paciente não preenchida: motivo de internação, preenchimentos de evolução desde sua entrada até sua alta, falta de assinaturas, etc.

Todos os membros presentes acataram a sugestão sobre analisar uma amostragem pertinente do quantitativo mensal de prontuários, com o propósito de revisar/analisar tais prontuários como um todo, desde sua elaboração inicial e devidos preenchimentos – desde a entrada de internação do paciente/usuário – procedimentos – até sua saída do âmbito hospitalar.

- **Definições:**

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

Solicitação de substituição:

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
- Definir a substituição do Médico Cirurgião - André Santana Melo, na próxima reunião.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	30/01/2017
- Iniciar a elaboração do relatório trimestral da Comissão	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	30/01/2017
- A presidente da Comissão e demais membros reiteraram que ocorrerá uma reunião, junto a Direção, para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos, para divulgar o resultado destas revisões, as conformidades, as não conformidades dos prontuários do CHJB.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em Jan/2017

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

Dra. Tanise Maia
Clínica Médica/Geriatra
CRM/PA 9647

1. Tanise N. M. Costa
2. Virginia M. Oliveira
3. Roberta Kahwage Santos
4. Roberto Gomes
5. Maria Cecilia G. Maia
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

Dra. Virginia Oliana
Pneumologia/CL. Medica
CRM 9124

Dra. Roberta Kahwage Santos
Pneumologia/Medicina do Sono
CRM-PA 8860

Rodolfo Santiago
Faturamento
H. JEAN BITAR

Enf. Maria Maia
Especialista em Auditoria
COREN 179

SUS

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: DEP	
Data – Horário:	19/12/2016 15h as 16:45

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 13 prontuários através de aplicação de *check list*.	Leila Rezegue Rosângela Leão Laiane Dias Marta Pamplona	19/12/2016	Finalizado	DEP/CHJB
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários do CHJB, os prontuários de óbitos referentes a novembro e dezembro/2016.	Rodolfo Santiago	19/12/2016	Finalizado	-
- A Comissão definiu que após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião com os coordenadores dos serviços, para explanarem as maiores *causa mortis*, do 2º semestre de 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Data a definir	Andamento	-

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 13 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Laiane Dias e Marta Pamplona, reuniram-se para analisar e discutir os 13 prontuários de óbitos ocorridos de setembro e novembro/2016.

Os 12 óbitos considerados não evitáveis, foram consequências de causas diversas tais como: AVC Hemorragico, Paralisia cerebral, complicação cirúrgica (cardiomiotomia + fundoplicatura, encefalopatia hipoxica pós PCR, edema agudo de pulmão + PCR revertida + choque circulatório, encefalopatia hepática, cirrose hepática, púrpura trombocitopenica idiopática, bronquiectasia infectada, infarto agudo do miocárdio, insuficiência respiratória aguda, choque séptico em PO cardiomiotomia, pneumonia, choque circulatório, diabetes *mellitus*, 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.

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

Discutiram um caso em especial de M.V.A.O, 1/938, que constou como óbito evitável. Tal paciente foi submetido cirurgia Gastroplastia redutora (eletiva), porém evoluiu no POI com sepse de foco abdominal.

A mesma evoluiu com uma complicação (pós-cirurgia) associada a sepse abdominal, choque instável, devido ao não controle de foco infeccioso, o que levou ao óbito na UTI deste hospital.

Os prontuários analisados foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.A.N.	1/511	29/08/2016	NÃO EVITÁVEL
2.	G.R.S.	1/935	23/11/2016	NÃO EVITÁVEL
3.	M.N.P.D.	1/778	19/10/2016	NÃO EVITÁVEL
4.	J.M.B.M.	1/782	20/10/2016	NÃO EVITÁVEL
5.	M.J.D.S.	1/686	01/10/2016	NÃO EVITÁVEL
6.	M.V.A.O.	1/938	23/11/2016	EVITÁVEL
7.	R.N.B.A.	1/835	05/11/2016	NÃO EVITÁVEL
8.	J.P.D.	1/950	25/11/2016	NÃO EVITÁVEL
9.	M.P.S.	1/815	28/10/2016	NÃO EVITÁVEL
10.	M.M.S.S.	1/913	19/11/2016	NÃO EVITÁVEL
11.	B.S.M.	1/796	25/10/2016	NÃO EVITÁVEL
12.	E.S.A.	1/836	02/11/2016	NÃO EVITÁVEL
13.	J.M.A.P.	1/860	08/11/2016	NÃO EVITÁVEL

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

Definições:

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

- Leila Rezegue e demais membros reiteraram a solicitação que, após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião (data a definir, em janeiro de 2017) com os coordenadores, para explanarem as maiores *causa mortis*, do semestre com objetivo de otimizar os serviços e minimizar os agravos evidenciados.

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

- Leila Rezegue sugeriu aos demais membros, que seja inserido na primeira página do *Check list* - Avaliação de Revisão de Óbito, ao lado de Causa da Morte: **Linha "D" da Declaração de Óbitos**, para aprimorar as informações de cunho epidemiológico.

Solicitação de substituição:

- A Psicóloga – **Telma Eli Mello Vieira** – solicitou via e-mail, substituição por outro membro da Psicossocial, haja vista as reuniões ocorrerem no horário fora de seu expediente.

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 dezembro e janeiro/2016.	Rodolfo Santiago	30/01/2017
Montar uma planilha detalhada dos prontuários analisados em 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	30/01/2017
A Comissão definiu que após a análise dos prontuários de óbitos/2016, farão junto a Direção, uma reunião com os coordenadores dos serviços, para explanarem as maiores *causa mortis*, do 2º semestre de 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Data a definir em Jan/2017
A realização de uma Oficina destinada ao Corpo Clínico do Hospital Jean Bitar com o objetivo de melhoria do preenchimento da D.O., assim como a melhoria da análise epidemiológica dos óbitos deste hospital.	Leila Rezegue	Data a definir em Jan/2017

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

1. Leila Rezegue CRM: 3648
2. Maria M. Pampolona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2406
3. Dra Rosângela Leão Médica CRM: 4790
4. Liliane M. Dias Geriatra CRM 8291
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

MOISH

Tipo de Reunião	**Setor:** COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS, MEDICAMENTOS, DIETAS, OPMES E COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA. **Tema:** Reunião mensal
Local:	**Auditório HJB 8 andar**
Data – Horário:	**29/12/16 – 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:

- Troca de membros da Comissão;
- Padronização de Dietas Via Oral Hiperproteica e Hipercalórica
- O que ocorrer.

- Discussão:

- Nesta reunião, foi discutido inicialmente, a atual situação da comissão de Padronização, pois o atual Administrativo, Alexandre Mezei, está deixando de fazer parte do quadro funcional do Hospital, e desta forma não será mais Presidente desta comissão.
Do mesmo modo, o Dr. Izaías Burlamaque, Infectologista e representante da CCIH nesta comissão, deixa de fazer parte da mesma.

- Foi solicitado pela médica nutróloga Denise Villacorta, análise e compra de Suplementação via oral, tais como Ensure Plus e Glucerna, porém as mesmas não são faturadas para o SUS.

- Definições:

- Sobre a troca de presidente, estamos no aguardo da chegada do novo Diretor Financeiro Administrativo do hospital, porém, para qualquer intercorrência, a vice Presidente, farmacêutica Paula Ledo está a disposição para qualquer eventualidade.

- Sobre o troca do representante da Infectologia, estamos no aguardo da nova indicação feita pela diretoria Clínica, Dra Carolina Kahwage, nesta comissão, a CCIH fica representada pela enfermeira Renata Silva, enfermeira do SCIH, até a apresentação do novo nome.

Definições:

Acerca da padronização das suplementações via Oral, ficou definido que a Nutricionista irá analisar junto ao faturamento quais as suplementações via oral que já são faturadas para o SUS, para ver se há possibilidade de substituição, até que as não citadas possam fazer parte do padrão.

NÃO RUBRICAR! Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

Gerente de Enfermagem Hospitalar Bitar
COREN/PA: 89344

Paula Cristina Leite Ledo
Farmacêutica Coordenadora
CRF/Pa: 4092
Hospital Jean Bitar

Luana Souza de Oliveira
Nutricionista CRN 3561
HOSPITAL JEAN BITAR

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-509
Centro Hospitalar Jean Bitar

8. _____

9. Renata Karoline Lima da Silva

10. _____

11. _____

12. _____

13. _____

14. _____