

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: FEVEREIRO/2017

BELÉM/PA, 10 de MARÇO 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.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	001
2. PRODUÇÃO CONSOLIDADA.....	002
3. MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO.....	004
4. PLANO ESTATÍSTICO.....	011
5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	037
6. RELATÓRIO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	116
7. COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....	133
8. ATAS.....	144

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 **fevereiro** de 2017.

Belém/PÁ, 10 de março de 2017.



Giovani Merenda
Diretor Executivo
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-609
Centro Hospitalar Jean Bitar

000001

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2017

000002

Produção Consolidada de fevereiro de 2017					
ALTAS HOSPITALARES					
HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	39	116	4	820	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	81	110	-	347	20
CTI	1	-	15	223	10
TOTAL	121	226	19	1.390	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	140				
ATIVIDADE CIRÚRGICA					
ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	120	1	121	0,86	-
ATENDIMENTO AMBULATORIAL					
ATENDIMENTO MENSAL					
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	121		121		121
ASSISTÊNCIA SOCIAL	42		42		42
CIRURGIA BARIÁTRICA	131		131		131
CARDIOLOGIA	106		106		106
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	60		60		60
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	16		16		16
CIRURGIA GERAL	219		219		219
CIRURGIA PLÁSTICA	35		35		35
CLÍNICA MÉDICA	162		162		162
COLOPROCTOLOGIA	119		119		119
DERMATOLOGIA	66		66		66
ENDOCRINOLOGIA	227		227		227
FÍGADO E VIAS BILIARES	46		46		46
GERIATRIA	92		92		92
NUTRIÇÃO	54		54		54
PNEUMOLOGIA	70		70		70
PSICOLOGIA	67		67		67
REUMATOLOGIA	119		119		119
SUB TOTAL	1.752	-	1.752	-	1.752
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.752				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.752				
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA					
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA	Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	CONTRATADO	ÓBITOS NO PA, < 24 HORAS
	-	-	-	-	-
SADT					
NÚMERO DE EXAMES					
EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	8.612	5.599	14.211		14.211
ELETROCARDIOGRAMA	54	57	111		111
ECOCARDIOGRAMA	24	19	43		43
ENDOSCOPIA	13	326	339		339
RAIOS-X	140	132	272		272
TOMOGRAFIA	47	77	124		124
ULTRASSONOGRAFIA	19	103	122		122
PAAF	-	20	20		20
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	27	27		27
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	3	9	12		12
ANATOMIA PATOLÓGICA	71	51	122		122
ERGOMETRIA	-	1	1		1
MEDICINA NUCLEAR	-	6	6		6
MAPA	-	2	2		2
BRONCOSCOPIA	4	-	4		4
TOTAL	8.987	6.429	15.416	-	15.416
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	15.416				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	15.416				

Belém, 10 de março de 2017.

Giovani Merenda
Direção Executiva

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-609
Centro Hospitalar Jean Bitar

Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

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



000003

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2017

000004

MAPA DE PRODUÇÃO										
HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	49	39	0	4	820	40	1120	43	73,21%	19,07
CIRÚRGICA	72	81	0	0	347	20	560	81	61,96%	4,28
CTI	6	1	2	13	223	10	280	16	79,64%	13,94
TOTAL	127	121	2	17	1390	70	1960	140	70,92%	9,93

ATIVIDADE CIRÚRGICA		
ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER	
	URGÊNCIA	ELETIVA
	1	120
		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
		0,86

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS				
ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	121			121
ASSISTÊNCIA SOCIAL	42			42
CIRURGIA BARIÁTRICA	131			131
CARDIOLOGIA	106			106
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	60			60
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	16			16
CIRURGIA GERAL	219			219
CIRURGIA PLÁSTICA	35			35
CLÍNICA MÉDICA	162			162
COLOPROCTOLOGIA	119			119
DERMATOLOGIA	66			66
ENDOCRINOLOGIA	227			227
FÍGADO E VIAS BILIARES	46			46
GERIATRIA	92			92
NUTRIÇÃO	54			54
PNEUMOLOGIA	70			70
PSICOLOGIA	67			67
REUMATOLOGIA	119			119
TOTAL	1752	0	0	1752

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)	
EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	5.599
ELETROCARDIOGRAMA	57
ECOCARDIOGRAMA	19
ENDOSCOPIA	326
RAIOS-X	132
TOMOGRAFIA	77
ULTRASSONOGRAFIA	103
PAAF	20
DENSITOMETRIA ÓSSEA	27
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	9
ANATOMIA PATOLÓGICA	51
ERGOMETRIA	1
MEDICINA NUCLEAR	6
MAPA	2
TOTAL	6.429

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	120
URGÊNCIA	1
TOTAL	121

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	32
MÉDIA	72
GRANDE	17
TOTAL	121

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	4
ACARÁ	1
ANANINDEUA	12
AUGUSTO CORRÊA	3
BARCARENA	1
BELEM	59
BENEVIDES	6
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BREU BRANCO	1
BREVES	2
CAMETÁ	1
CANAA DOS CARAJÁS	1
CAPANEMA	3
CASTANHAL	1
CURRALINHO	1
JACUNDÁ	1
MARITUBA	1
MOJU	2
OEIRAS DO PARÁ	1
OURILÂNDIA DO NORTE	1
PARAGOMINAS	2
PONTA DE PEDRAS	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1
SÃO FÉLIX DO XINGU	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	3
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMA	1
SOURÉ	1
TAILÂNDIA	1
VISEU	1
OUTROS	3
TOTAL	121

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	2
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	17
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	11
CIRURGIA GERAL	28
CIRURGIA DO CÓLON	7
CIRURGIA DE HÉRNIA	21
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	27
CIRURGIA VASCULAR	2
ENDOSCOPIA	1
PLÁSTICA REPARADORA	5
TOTAL	121

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



000006

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	38
ACARA	9
AGUA AZUL DO NORTE	1
ALTAMIRA	6
ANANINDEUA	191
AUGUSTO CORRÊA	3
AURORA DO PARÁ	1
BARCARENA	15
BELÉM	923
BENEVIDES	45
BOM JESUS DO TOCANTINS	3
BONITO	3
BRAGANÇA	12
BREVES	6
BUJARU	11
CACHOEIRA DO ARARI	1
CACHOEIRA DO PIRIÁ	1
CAMETÁ	8
CANÃA DOS CARAJÁS	6
CAPANEMA	10
CAPITÃO POÇO	8
CASTANHAL	18
CHAVES	1
COLARES	2
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	2
CONCÓRDIA DO PARÁ	2
CURIONÓPOLIS	2
CURUÇA	7
DOM ELISEU	7
GARRAFÃO DO NORTE	1
IGARAPÉ-AÇU	6
IGARAPÉ-MIRI	17
INHANGAPI	2
IPIXUNA DO PARÁ	5
IRITUIA	6
ITUPIRANGA	8
JACUNDÁ	13
LIMOEIRO DO AJURU	1
MÃE DO RIO	9
MARABÁ	14
MARACANÃ	1
MARAPANIM	2
MARITUBA	34
MELGAÇO	2
MOCAJUBA	2

000007

MOJU	19
MUANÁ	4
NÃO INFORMADA	4
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	3
NOVA TIMBOTEUA	7
OEIRAS DO PARÁ	6
OURÉM	16
OURILÂNDIA DO NORTE	5
PARAGOMINAS	17
PARAUPEBAS	15
PEIXE-BOI	8
PONTA DE PEDRAS	11
PORTEL	7
PRIMAVERA	4
REDEÇÃO	1
RONDON DO PARÁ	5
SALINÓPOLIS	11
SALVATERRA	4
SANTA BARBARA DO PARÁ	12
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	10
SANTA LUZIA DO PARÁ	6
SANTA MARIA DO PARÁ	6
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	8
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	5
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FÉLIX DO XINGU	3
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	11
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	13
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	2
SAPUCAIA	1
SOURE	17
TAILÂNDIA	7
TERRA ALTA	2
TOMÉ-AÇU	2
TRACUATEUA	1
TUCUMÃ	1
TUCURUÍ	3
ULIANÓPOLIS	5
URUARÁ	1
VIGIA	4
VISEU	7
XINGUARA	6
TOTAL	1752

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	121
ASSISTÊNCIA SOCIAL	42
CIRURGIA BARIÁTRICA	131
CARDIOLOGIA	106
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	60

CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	16
CIRURGIA GERAL	219
CIRURGIA PLÁSTICA	35
CLÍNICA MÉDICA	162
COLOPROCTOLOGIA	119
DERMATOLOGIA	66
ENDOCRINOLOGIA	227
FÍGADO E VIAS BILIARES	46
GERIATRIA	92
NUTRIÇÃO	54
PNEUMOLOGIA	70
PSICOLOGIA	67
REUMATOLOGIA	119
TOTAL	1752

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



000009

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARÁ	1
ALTAMIRA	1
ANANINDEUA	13
AUGUSTO CORRÊA	2
AURORA DO PARÁ	1
BAGRE	1
BARCARENA	2
BELEM	65
BENEVIDES	2
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BREVES	3
BUJARU	1
CAMETÁ	1
CAPANEMA	4
CASTANHAL	2
CURRALINHO	1
ITUPIRANGA	1
JACUNDÁ	2
MÃE DO RIO	1
MARACANÃ	1
MARITUBA	1
MOJU	2
MUANÁ	1
PARAGOMINAS	1
PARAUPEBAS	1
PONTA DE PEDRAS	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SÃO CAETANO DE ODVELAS	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	2
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
TAILÂNDIA	2
WISEU	1
OUTROS	1
TOTAL	127

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	52
CIRURGIA BARIÁTRICA	10
CIRURGIA PLÁSTICA	3
CLÍNICA MÉDICA	16
COLOPROCTOLOGIA	0
CARDIOLOGIA	1
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	5
ENDOCRINOLOGIA	4
FÍGADO E VIAS BILIARES	1
GERIATRIA	4
MEDICINA INTENSIVA	5
PNEUMOLOGIA	7
REUMATOLOGIA	19
TOTAL	127

Giovani Merenda
Direção Executiva

Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

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

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-609
Centro Hospitalar Jean Bitar



000010

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2017

000011

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														
Clinica Cirúrgica	20	20											40	20,00
Clinica Médica	40	40											80	40,00
UTI Adulto	10	10											20	10,00
Total	70	70											140	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clinica Cirúrgica	620	560											1180	590,00
Clinica Médica	1240	1120											2360	1.180,00
UTI Adulto	310	280											590	295,00
Total	2170	1960											4130	2.065,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244	258											502	251,00
Cirurgia Bariátrica	157	54											211	105,50
Cirurgia Plástica	2	7											9	4,50
Clinica Médica	56	242											298	149,00
Coloproctologia	26	17											43	21,50
Cardiologia	9	16											25	12,50
Cirurgia de cabeça e pescoço	14	13											27	13,50
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0											11	5,50
Endocrinologia	46	74											120	60,00
Fígado e vias biliares	0	2											2	1,00
Geriatria	34	71											105	52,50
Medicina Intensiva	202	136											338	169,00
Plantonista / Clinica Médica	81	28											109	54,50
Pneumologia	35	91											126	63,00
Reumatologia	492	381											873	436,50
Total	1409	1390											2799	1.399,50
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clinica Cirúrgica	389	347											736	368,00
Clinica Médica	755	820											1575	787,50
UTI Adulto	265	223											488	244,00
Total	1409	1390											2799	1.399,50
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clinica Cirúrgica	12,55	12,39											24,94	12,47
Clinica Médica	24,35	29,29											53,64	26,82
UTI Adulto	8,55	7,96											16,51	8,26
Total	45,45	49,64											95,09	47,55

[illegible]

1.9 Internações por Falxa etária

[illegible]

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade

[illegible]

00014

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade												
Clinica Cirúrgica	62,74	61,96									124,71	62,35
Clinica Médica	60,89	73,21									134,10	67,05
UTI Adulto	85,48	79,64									165,13	82,56
Porcentagem Geral de Ocupação	64,93	70,92									135,85	67,92
Porcentagem Geral de Ocupação	64,93%	70,92%									135,85%	67,92%
1.22. Média de Permanência por Unidade												
Clinica Cirúrgica	4,18	4,28									8,47	4,23
Clinica Médica	16,06	18,64									34,70	17,35
UTI Adulto	17,67	13,12									30,78	15,39
Média Geral de Permanência	9,27	9,93									19,20	9,60
Média Geral de Permanência	9,27	9,93									19,20	9,60
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade												
Clinica Cirúrgica	4,65	4,05									8,70	4,35
Clinica Médica	1,18	1,10									2,28	1,14
UTI Adulto	1,50	1,70									3,20	1,60
Índice Geral de Giro de Leitos	2,17	2,00									3,20	2,09
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade												
Clinica Cirúrgica	0,00%	0,00%									0,00%	0,00%
Clinica Médica	8,51%	9,09%									17,60%	9,20%
UTI Adulto	93,33%	88,24%									181,57%	93,55%
Taxa de Mortalidade Global	11,84%	13,57%									181,57%	12,71%
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo												
Institucional	100,00%	89,47%									189,47%	94,74%
Não Institucional	0,00%	10,53%									10,53%	5,26%
Operatória	0,00%	0,00%									0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	11,84%	13,57%									25,41%	12,71%
2. Serviços Assistenciais												
2.1. Centro Cirúrgico												
2.1.1. Cirurgias por Porte												
Cirurgias Pequenas	29	32									61	30,50
Cirurgias Médias	74	72									146	73,00
Cirurgias Grandes	23	17									40	20,00
Total	126	121									247	20,58
Número de Óbitos Operatórios	0	0									-	-
Média Diária de Cirurgias	4,06	4,32									8,39	4,19
Procedimentos	126	121									247	123,50

000017

2.6. S.A.U												
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário												
Visitas Sociais ao Leito												
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	708	740									1448	724,00
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	143	227									370	185,00
Outros (Missas, Cultos...)	491	548									1039	519,50
Total	0	0									-	-
Média Diária	1342	1515	-	-	-	-	-	-	-	-	2857	1.428,50
	43,29	54,11									97,40	48,70

2.7. Atividades Sociais												
2.7.1. Serviço Social												
Atendimentos Diário Usuário	1886	2601									4487	2.243,50
Atendimentos de Óbitos	6	8									14	7,00
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0									-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0									-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9									14	7,00
Total	1897	2618	-	-	-	-	-	-	-	-	4515	2.257,50

2.8. Serviço Psicologia												
2.8.1. Serviço Psicologia												
Atendimento Externo	22	67									89	44,50
Atendimento nas Unidades	908	809									1717	858,50
Grupo Terapêutico	0	0									-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8									16	8,00
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0									-	-
Total	938	884	-	-	-	-	-	-	-	-	1822	911,00

2.9. Educação												
Cursos Ministrados												
Nº de Participantes	0	0									-	-
Carga Horária	0	0									-	-
Treinamentos	23	35									58	29,00
Nº de Participantes	143	293									436	218,00
Carga Horária	174:15:00	1410:35:09									1584:50:09	792:25:05
Cursos Externos	2	1									3	1,50
Nº de Participantes	2	1									3	1,50
Carga Horária	18:00:00	16:00:00									34:00:00	17:00:00

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	143	122									265	132,50
Bioquímica	6726	10010									16736	8.368,00
Gasometria	339	503									842	421,00
Hematologia	1439	2362									3801	1.900,50
Hormônios	786	496									1282	641,00

000021

[illegible]

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno

Exame	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		32		33		34		35		36		37		38		39		40		41		42		43		44		45		46		47		48		49		50		51		52		53		54		55		56		57		58		59		60		61		62		63		64		65		66		67		68		69		70		71		72		73		74		75		76		77		78		79		80		81		82		83		84		85		86		87		88		89		90		91		92		93		94		95		96		97		98		99		100		101		102		103		104		105		106		107		108		109		110		111		112		113		114		115		116		117		118		119		120		121		122		123		124		125		126		127		128		129		130		131		132		133		134		135		136		137		138		139		140		141		142		143		144		145		146		147		148		149		150		151		152		153		154		155		156		157		158		159		160		161		162		163		164		165		166		167		168		169		170		171		172		173		174		175		176		177		178		179		180		181		182		183		184		185		186		187		188		189		190		191		192		193		194		195		196		197		198		199		200		201		202		203		204		205		206		207		208		209		210		211		212		213		214		215		216		217		218		219		220		221		222		223		224		225		226		227		228		229		230		231		232		233		234		235		236		237		238		239		240		241		242		243		244		245		246		247		248		249		250		251		252		253		254		255		256		257		258		259		260		261		262		263		264		265		266		267		268		269		270		271		272		273		274		275		276		277		278		279		280		281		282		283		284		285		286		287		288		289		290		291		292		293		294		295		296		297		298		299		300		301		302		303		304		305		306		307		308		309		310		311		312		313		314		315		316		317		318		319		320		321		322		323		324		325		326		327		328		329		330		331		332		333		334		335		336		337		338		339		340		341		342		343		344		345		346		347		348		349		350		351		352		353		354		355		356		357		358		359		360		361		362		363		364		365		366		367		368		369		370		371		372		373		374		375		376		377		378		379		380		381		382		383		384		385		386		387		388		389		390		391		392		393		394		395		396		397		398		399		400		401		402		403		404		405		406		407		408		409		410		411		412		413		414		415		416		417		418		419		420		421		422		423		424		425		426		427		428		429		430		431		432		433		434		435		436		437		438		439		440		441		442		443		444		445		446		447		448		449		450		451		452		453		454		455		456		457		458		459		460		461		462		463		464		465		466		467		468		469		470		471		472		473		474		475		476		477		478		479		480		481		482		483		484		485		486		487		488		489		490		491		492		493		494		495		496		497		498		499		500	
Abdomen	0	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno

[illegible]

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo

[illegible]

000023

Total		115	103	-	-	-	-	-	-	-	-	218	109,00
Média Diária		3,71	3,68	-	-	-	-	-	-	-	-	7,39	3,69

Total Exames Internos	27	19										46	23,00
Total Exames Externos	115	103										218	109,00
Total Exames Realizados	142	122										264	132,00

3.9. Endoscopia Digestiva Alta

3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Biopsia	28	55										83	41,50
Dilatação de Esôfago	0	0										-	-
EDA	260	272										532	266,00
Esclerose	0	0										-	-
Hemostasia	0	0										-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0										-	-
Urease	195	174										369	184,50
Outros	0	0										-	-
Total	483	501	-	-	-	-	-	-	-	-	-	984	492,00
Média Diária	15,58	17,89										33,47	16,74

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biopsia	3	4										7	3,50
Dilatação de Esôfago	0	0										-	-
EDA	12	11										23	11,50
Esclerose	0	0										-	-
Hemostasia	0	0										-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0										-	-
Urease	1	2										3	1,50
Outros	0	0										-	-
Total	16	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33	16,50
Média Diária	0,52	0,61										1,12	0,56

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica	0	2										2	1,00
Clínica Médica	15	14										29	14,50
UTI Adulto	1	1										2	1,00
Total	16	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33	16,50
Média Diária	0,52	0,61										1,12	0,56

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo

Biopsia	25	51										76	38,00
Dilatação de Esôfago	0	0										-	-
EDA	248	261										509	254,50
Esclerose	0	0										-	-
Hemostasia	0	0										-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0										-	-
Urease	194	172										366	183,00
Outros	0	0										-	-
Total	467	484	-	-	-	-	-	-	-	-	-	961	475,50

3.11. Eletrocardiograma - ECG												
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos												
Clinica Cirúrgica	3	0									3	1,50
Clinica Médica	36	54									90	45,00
UTI Adulto	0	0									-	-
Total	39	54									93	46,50
Média Diária	1,26	1,93									3,19	1,59

3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos												
Ambulatório	69	57									126	63,00
Total Exames Internos	39	54									93	46,50
Total Exames Externos	69	57									126	63,00
Total Exames Realizados	108	111									219	109,50

3.12. Total SADT Internos												
Laboratório	5.797	8.612									14.409	7.204,50
Mamografia	0	0									0	0
Raio-x	90	140									230	115,00
Tomografia	40	47									87	43,50
Ultrassonografia	27	19									46	23,00
Endoscopia	20	20									40	20,00
Eletrocardiograma	39	54									93	46,50
Hemoterapia	0	114									114	114,00
Hemodálise (Sessões)	53	36									4	4,07
MAPA	0	0									0	-
Medicina nuclear	0	0									114	114,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0									0	-
Densitometria óssea	0	0									114	114,00
Ressonância Magnética	7	3									4	4,07
Ergometria	0	0									0	-
Broncoscopia	0	4									0	-
Total	6.073	9.049									15.255	7.802,64

3.13. Total SADT Externos												
3.13.1. Exames por Tipo												
Laboratório	4.295	5.599									9.894	4.947,00
Mamografia	0	0									0	0
Raio-x	126	132									258	129,00
Tomografia	47	77									116	58,00
Ultrassonografia	115	103									218	109,00
Endoscopia	550	561									1.111	555,50
Eletrocardiograma	69	57									126	63,00
Hemoterapia	0	0									0	-
Hemodálise (Sessões)	0	0									0	-
MAPA	0	2									2	1,00
Medicina nuclear	0	6									6	3,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	29	20									49	24,50
Densitometria óssea	22	27									49	24,50

000030

[illegible]

4.4. Telefonía

4.4.1. Ligações Realizadas

[illegible]

4.5. Encadernação

[illegible]

00033

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

FEVEREIRO/2017

000037

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

Mês Referência Fevereiro 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 28 de Fevereiro de 2017.

2- ATIVIDADES MENSAIS

Como de praxe, também nesse mês de fevereiro permanecemos nos esforçando para atender uma amostra significativa de usuários, visando acompanhar o crescimento dos serviços ofertados pelo CHJB. Fazemos isso, pois cremos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de suprimirmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. Ouvir a opinião e avaliação dos usuários nos permite detectar as falhas e conhecer os acertos. Esse procedimento é extremamente importante para a gestão hospitalar, uma vez que vem de quem utiliza os serviços e de quem mais deve se manter sempre satisfeito. As pesquisas de satisfação são relevantes, visto que nos insere na cultura de atenção ao usuário, pois precisamos exercer a Política Nacional de Humanização (PNH), de forma a humanizar as práticas em todas as instâncias da saúde do Sistema Único de Saúde.

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

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

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

A tabela 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	814
1.1	Atendimentos em sala	16
1.2	Atendimentos por telefone	66
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	36
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	696
2.	Ações geradas nos atendimentos	64
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	64
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	0
3.	Pesquisas de satisfação realizadas	775
3.1	Internas	227
3.2	Externas	548
4.	Reuniões internas administrativas realizadas	2
5.	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	0
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		1.655

Fonte: CHJB – fevereiro 2017

Em fevereiro realizamos dezesseis (16) atendimentos voluntários em sala e apenas quatro (04) usuários tiveram necessidade de formalizar o seu manifesto. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Mantivemos no mês de fevereiro o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuários nos diversos setores do CHJB, com vistas a obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 775 pesquisas de satisfação realizadas.

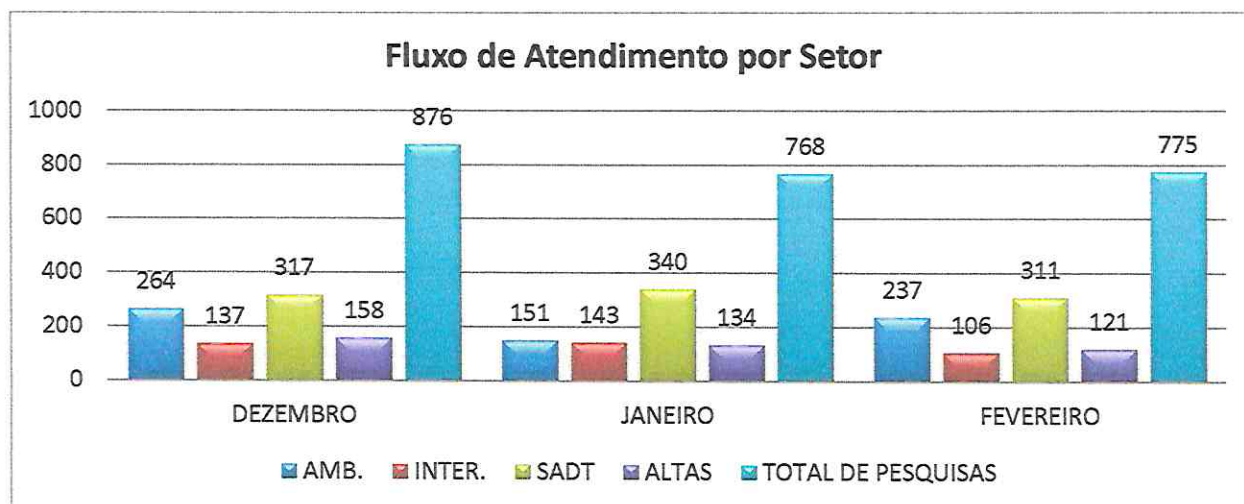
Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	237
Internação	106
S.A.D.T	311
Alta Hospitalar	121
TOTAL	775

Fonte: S.A.U. CHJB – fevereiro 2017

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

Através da aplicação da pesquisa de satisfação, podemos conhecer como o hospital é visto pelo nosso público; avaliar os resultados gerados por cada setor; 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.

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR

Fonte: S.A.U. Centro Hospitalar Jean Bitar – fevereiro 2017

Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo SAU, nos meses de dezembro, janeiro e fevereiro, notamos que houve uma oscilação no quantitativo de pesquisas realizadas ao término de cada mês. De dezembro para janeiro ocorreu uma queda nos atendimentos devido o não funcionamento do ambulatório, que necessitou passar por reforma por um período de 21 dias; já de janeiro para fevereiro houve um ligeiro aumento, apesar do mês de fevereiro ser mais curto, nós atuamos com muito afinho para atender uma parcela bem significativa de usuários, conforme podemos visualizar no gráfico acima.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,64%	0,20%	0,56%	0,17%
Ruim	1,20%	0,17%	1,51%	0,17%
Regular	5,58%	1,26%	8,42%	0,91%
Bom	21,74%	4,89%	31,83%	13,13%
Ótimo	70,85%	93,48%	57,69%	85,62%
Total Resposta	3.262	2.943	3.054	1.203
% Satisfação	92,58%	98,37%	89,52%	98,75%

Fonte: S.A.U. CHJB - fevereiro 2017

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 fevereiro o valor de **94,80%**. Nos parágrafos que seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Desde dezembro o percentual de satisfação geral está decaindo e no intuito de identificarmos os descontentamentos não explícitos em forma de registro formal dos usuários, analisamos os indicadores citados nos questionários de pesquisa de satisfação e, de um modo geral as queixas apontam para a importância do silêncio no ambiente hospitalar; para a falta de sinalização (comunicação visual) para auxiliar os usuários a se locomoverem dentro de nossa unidade de saúde; para a limpeza deficiente dos banheiros (baixa avaliação na alta hospitalar); para os enxovais hospitalares mal conservados ou limpos (observado negativamente no setor internação) e por fim, no segmento SADT, os usuários pontuaram com os conceitos péssimo, ruim e regular, o tempo de espera para o atendimento e também para a realização dos exames.

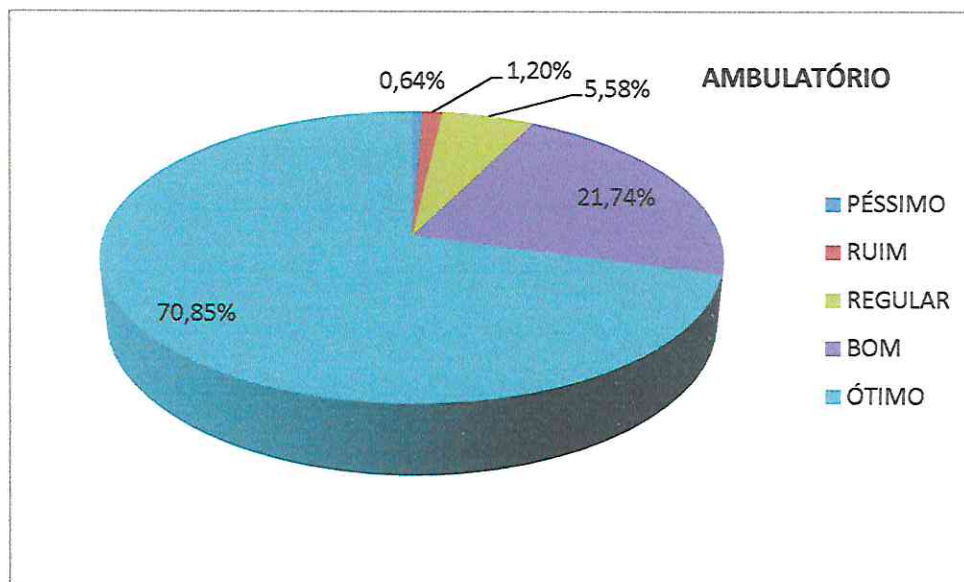
Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

A satisfação no ambulatório obteve uma queda de 0,86% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 92,58% de satisfação.

Considerando o quantitativo geral de reclamações oficializadas (27 reclamações) nesse mês de fevereiro, concluímos que as queixas geradas nesse setor, representaram 33,33% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos as manifestações formais, constatamos como causas da pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas: o aparelho de condicionador de ar que não funciona; a água quente do bebedouro; ao aparelho de condicionador de ar que não funciona; a longa espera pela consulta com a especialidade de anestesiologia; o desrespeito às

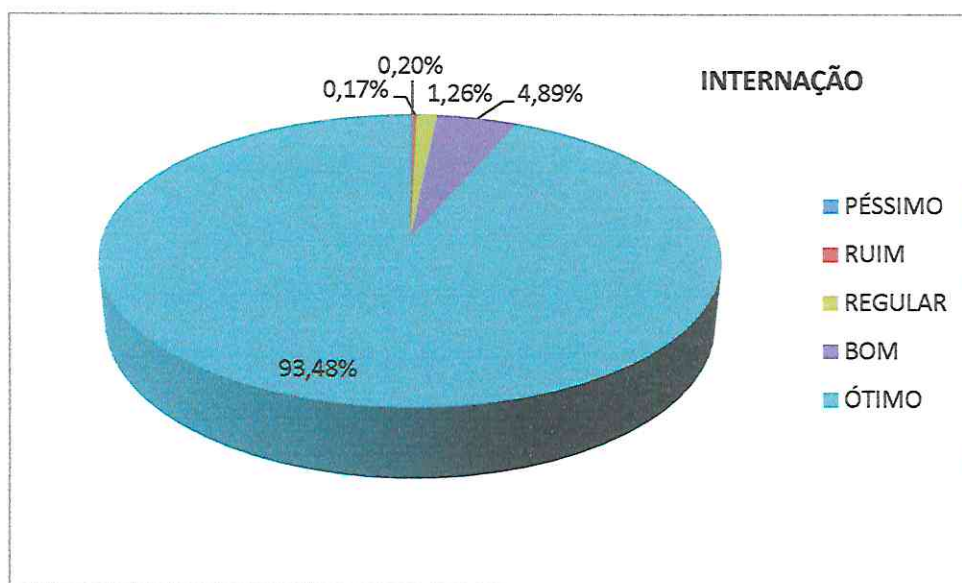
prioridades e o desagrado com o atendimento feito pelos recepcionistas do ambulatório e por um médico da especialidade de cirurgia geral.

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



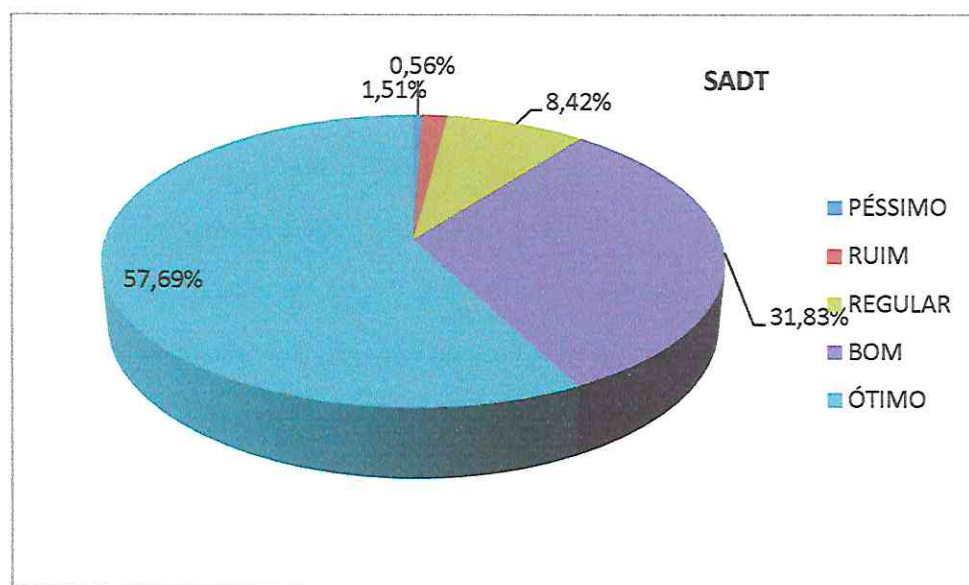
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 98,37%. Também neste setor, foi observado um pequeno declínio (1,30%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 27 registros em caráter reclamatório, 40,74% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 11 registros nesse setor.

Os assuntos que motivaram os usuários a realizarem os registros formais, nesse segmento foram: Condicionador de ar sujo; desagrado com o café fornecido pelo SND; desagrado com o atendimento de um profissional médico; desagrado com colaborador do SHL; demora exacerbada para o processo de admissão já nas dependências do hospital; enxoval hospitalar em mau estado de conservação; barulho nos plantões noturnos da enfermagem; desagrado com colaboradora da recepção do turno vespertino e descontentamento com a assistência ao usuário antes do processo de internação.

Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO

O canal SADT também decaiu em 0,49% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de fevereiro, alcançando o valor de 89,52% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam seis registros formais, o que equivale a 22,22% das reclamações totais do mês de fevereiro. Neste segmento a grande maioria dos descontentamentos é considerada repetitiva se observarmos os relatórios anteriores. As queixas dos usuários se resumem nos seguintes manifestos: a quantidade insuficiente de assentos disponíveis para atender à demanda que aguarda o exame na recepção; houve uma queixa de conduta profissional de uma colaboradora da enfermagem, que foi identificada como inadequada às normas de higiene padrão; um registro referia-se a demora em iniciar o atendimento para os exames de Videoscopia; dois usuários reclamaram de atraso médico e encerrando as queixas nesse segmento, foi apontada uma falha repetitiva, que diz respeito ao não cumprimento do atendimento ao grupo considerado como prioridade.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT

O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 98,75% e assim como nos demais setores, este também teve uma queda no percentual de satisfação, avaliados pelos nossos usuários, tendo decaído em 0,88%, se comparado com a avaliação do mês de janeiro.

Neste setor apenas um usuário realizou registro negativo, no qual apontou descontentamento com um colaborador do SHL, criticou também a mau funcionamento do aparelho de condicionador de ar e queixou-se também de uma infiltração na parede, esse único registro equivaleu a 3,70% do total de queixas formalizadas.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

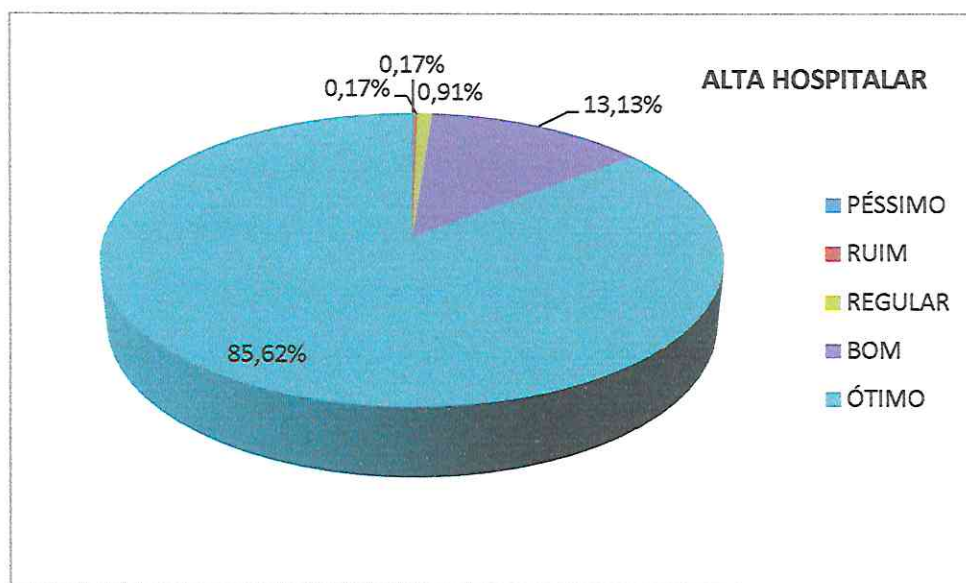
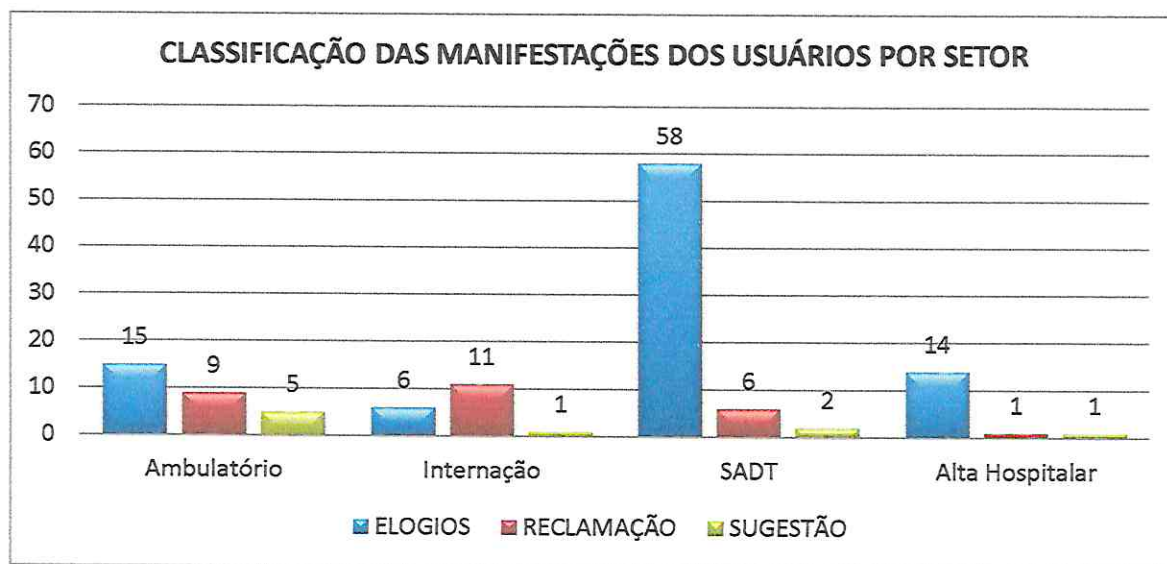


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB – fevereiro 2017

Ao analisarmos as 775 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de fevereiro, concluímos que 16,90% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 129 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 129 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 72,09% referiam-se a registros em caráter de elogio; 20,93% condiziam às

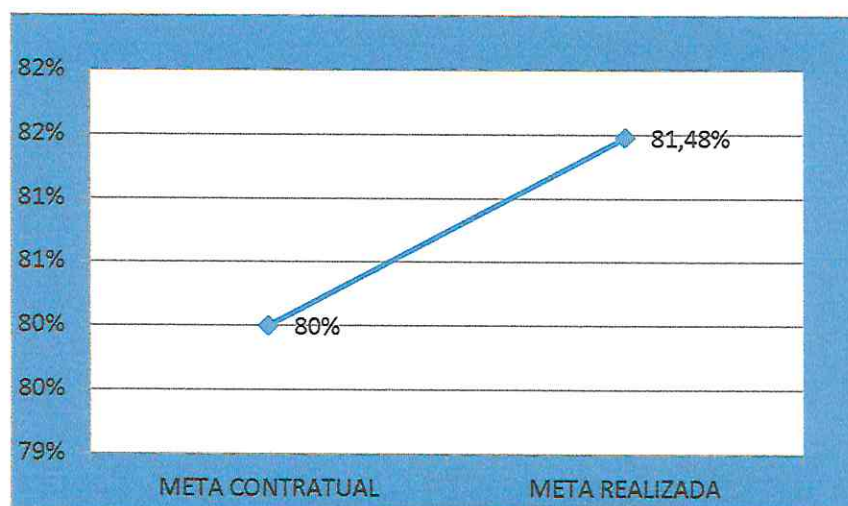
manifestações de natureza reclamatória e 6,98% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	93
Sugestões	09
Reclamações	27
Reclamações Solucionadas	22
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	81,48%

Fonte: S.A.U. CHJB – fevereiro 2017

Gráfico 07: META



Em todos os relatórios temos sempre o cuidado de enfatizar que o número de reclamações discriminadas na tabela é maior que o número de queixas formalizadas em memorando, visto que em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do SAU são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo SAU.

Vejamos os motivos das reclamações:

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



000048



TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Condicionador de ar do ambulatório com defeito	03
Demora excessiva para admissão de usuário	03
Desagrado com profissional da medicina	02
Desrespeito às prioridades	02
Condicionador de ar das enfermarias com defeito	02
Barulho da enfermagem no plantão noturno	02
Atraso médico	02
Água quente no ambulatório	02
Desagrado colaborador do SHL	02
Consulta com anestesiologia distante	02
Desagrado com colaboradores do ambulatório	02
Infiltração nas enfermarias	01
Café frio	01
Conduta profissional inadequada às normas de higiene	01
Assentos insuficientes	01
Assistência ineficiente	01
Lençóis rasgados e sujos	01
Desagrado com colaboradora da recepção (tarde)	01
Demora no atendimento na EDA	01
TOTAL	32

Fonte: S.A.U. CHJB – fevereiro 2017

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 fevereiro tivemos um aumento no quantitativo de pesquisas realizadas, em comparação ao mês passado. Apesar do mês de fevereiro ser mais curto, mantivemos os esforços quanto à abordagem itinerante, e consequentemente conseguimos uma elevação no número de participantes abordados. Esse fator contribuiu 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)	650	311	47,85 %
Ambulatório	1932	237	12,27%
Internação	127	106	83,46%
Alta Médica	121	121	100%
MÉDIA MÊS	707,50	193,75	60,89%

Fonte: CHJB – Referência: Fevereiro 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

✓ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao SAU, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de março

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 SAU

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

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o SAU desenvolve

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

✓ Apresentar a todas as lideranças o manual do usuário;

Quem? SAU

Quando? Assim que o material for entregue pela gráfica. O setor de compras não conseguiu enviar para a gráfica no mês de fevereiro, mas garantiu que na segunda quinzena de março, teremos o material pronto.

Como? Através de reunião agendada via NEP.

✓ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de março

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

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

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

Os 93 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Em fevereiro houve inclusão de mais um serviço no rol de exames disponibilizados pelo segmento SADT, e desde o dia 06 passamos a oferecer aos usuários internos e externos o exame de MAPA.

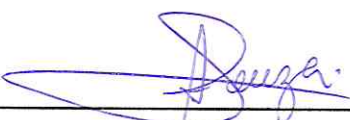
Destarte, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (ambulatorial): 57 exames de E.C.G, 19 Ecocardiogramas, 132 Raio X (diversos), 94 USG, 261 Endoscopias, 58 Colonoscopias, 07 Retossigmoidoscopia, 20 PAAF's e 02 MAPA's.

Acerca da dificuldade do cumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de algumas lideranças, que há meses citávamos nos relatórios e buscávamos alternativas para conseguir mudar essa realidade, neste mês de fevereiro alcançamos um considerável avanço. Não podemos afirmar que houve 100% de melhoria nesse aspecto, mas para progredirmos nesse quesito, iremos intensificar as orientações em relação à importância do cumprimento do prazo de devolutiva, bem como também no recebimento dos memorandos, pois almejamos dizimar esse obstáculo.

O outro obstáculo que também é contumaz, diz respeito à negativa de alguns 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, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

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

Atenciosamente,



Andrezza da Silva Souza
Supervisora do S.A.U
Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

REGISTROS DE ATENDIMENTOS (Elogios) FEVEREIRO/2017

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ► 306-A Marília da Silva e Silva (em 03/02/2017)

Elogio: O hospital Jean Bitar é maravilhoso em todos os quesitos. O conforto é excelente, me senti em casa. Foi tudo tranquilo, muito bom, os médicos e enfermeiros são maravilhosos. Somos tratados super bem. Jean Bitar é um bom hospital. Os banheiros são limpos e cheirosos, muito bem organizado.

Nº 02 ► 314 Gilbert Vaz (em 05/02/2017)

Elogio: Nessa segunda internação que meu marido precisou fazer, meu conceito foi bom, pois ainda tem muito a melhorar, porém dessa vez o hospital prestou ajuda devida ao meu marido e não o colocou para fora como no primeiro caso de internação, fomos bem atendidos por uma ótima equipe de médicos, quero aqui agradecer a todos pela ajuda da internação à cirurgia, tudo ocorreu muito bem graças a Deus e aos profissionais que nos acompanharam, estamos bem satisfeitos com esse lado do serviço do hospital. Meu elogio à equipe da bariátrica, em especial ao doutor Assis, muito agradecida, um exemplo de simplicidade e profissionalismo, exemplo a ser seguido.

Nº 03 ► 3___ Tereza Cristiane (em 07/02/2017)

Elogio: Desde o pessoal da limpeza até os médicos, tudo ótimo. Só tenho elogios. Peço que Deus abençoe e guarde a todos os funcionários, as equipes médicas e que todos continuem com esse amor para com os próximos. (FOLDER)

Nº 04 ► 307 Maria Rosinete Santos Dias (em 10/02/2017)

Elogio: Um ótimo hospital, do atendimento ao internamento fomos muito bem atendidos e assessorados. Obrigada!

Clinica médica

Nº 05 ► 5____ Aderonildo (em 13/02/2017)

Elogio: Parabéns aos servidores do Jean Bitar. OBS: Aos enfermeiros Joel, Kledson, Marília, Simome, Rose. Parabéns pelo seu trabalho. Rodrigo e Gil, obrigado pelo carinho (as moças da refeição também). Obrigado!!!

Nº 06 ► 5____ Eliana dos Santos (em 17/02/2017)

Elogio: Foi a primeira vez que estive aqui, fiquei muito feliz em ver a excelência desse hospital. Parabéns! Nota 10. Que Deus conserve sempre assim.

SADT

Nº 07 ► Maria Margarida F. da Costa (em 01/02/2017)

Elogio: atendimento ótimo.

Nº 08 ► Marilene Paixão Maia de Souza (em 01/02/2017)

Elogio: A recepção foi muito agradável, conforto na recepção, as informações bem esclarecidas, as pessoas muito educadas, continuem assim, para que vocês possam ser referência e possam alcançar as expectativas. Obrigada!

Nº 09 ► Maria Vinícius dos S. Ferreira (em 01/02/2017)

Elogio: Atendimento muito bom, tanto para o pacientes, quanto para o acompanhante.

Nº 10 ► Eliete Alves Santos (em 02/02/2017)

Elogio: No geral me impressionei com o bom atendimento do lugar, fomos bem tratados desde a entrada a saída, o ambiente é bem receptivo. Funcionários gentis. O que posso dizer é que continue assim.

Nº 11 ► Matheus Henrique Costa de Paula (em 02/02/2017)

Elogio: Excelente atendimento.

Nº 12 ► Nilma Pantoja Dutra (em 03/02/2017)

Elogio: Muito bom o atendimento, pessoas maravilhosas.

Nº 13 ► Leidiane Neves (em 03/02/2017)

Elogio: Não tenho do que reclamar graças a Deus minha tia foi bem atendida. Gostamos muito do atendimento em geral, excelente. Parabéns vocês são profissionais de primeira qualidade!(FOLDER)

Nº 14 ► Marlene Saraiva (em 03/02/2017)

Elogio: Até agora não tenho nenhuma reclamação. Gostei do atendimento porque foi muito difícil conseguir um atendimento do posto de saúde.

Nº 15 ► Suely das Neves Correa da Costa (em 06/02/2017)

Elogio: Apesar de ser a primeira vez, está sendo maravilhoso tanto os funcionários, quanto os médicos, muito educados, isso é muito importante. Então venho só agradecer a Deus e a todos que aqui trabalham. Que Deus venha proteger cada um de vocês. Até agora não tenho do que reclamar, só elogiar.

Nº 16 ► Altair do S. Costa Garcia (em 06/02/2017)

Elogio: Tudo ótimo!

Nº 17 ► Jeisiane Almeida Marques (em 06/02/2017)

Elogio: Achei o atendimento excelente, muito bom. Sem reclamação.

Nº 18 ► Macilene Pereira da Silva (em 06/02/2017)

Elogio: O atendimento é muito bom, fomos bem tratados durante a espera.

Nº 19 ► Orcidéia Catete da Silva (em 06/02/2017)

Elogio: É a primeira vez que eu venho aqui e gostei muito.

Nº 20 ► Thalys Bruno Lima da Silva (em 06/02/2017)

Elogio: Atendimento muito bom.

Nº 21 ► Rosana Maria Monteiro Maurício (em 07/02/2017)

Elogio: O importante é que o paciente seja sempre bem atendido para ele sentir tranquilidade na hora de fazer o exame.

Nº 22 ► Sem identificação (em 07/02/2017)

Elogio: Eu não tenho muito que falar, mas até então fomos bem atendidos.

Nº 23 ► Cláudia Gama Portal (em 07/02/2017)

Elogio: Obrigada pelo atendimento, que continuem assim tratando os pacientes como um familiar. Parabéns pelo atendimento.

Nº 24 ► Maria da Paz C. Brito (em 07/02/2017)

Elogio: É tudo muito bom.

Nº 25 ► Rosemeire da Costa e Silva (em 08/02/2017)

Elogio: O atendimento tanto por telefone, como pessoalmente foi claro e objetivo, sempre fornecendo informações que me foram muito úteis para realizar meu exame. Obrigada pela atenção.

Nº 26 ► Edilene dos Reis Pereira (em 08/02/2017)

Elogio: Está tudo muito bom.

Nº 27 ► Edjane Freitas de Moraes (em 08/02/2017)

Elogio: Atendimento ótimo desde a entrada, até o local do exame. Só tenho a agradecer a todos e parabeniza-los pela atenção de vocês. Parabéns!

Nº 28 ► Evellym Victória Rodrigues Cerdeira (em 09/02/2017)

Elogio: O hospital tem um atendimento muito bom, pessoas muito educadas para nos atender. Não tenho nenhuma reclamação!

Nº 29 ► Lucimar Carneiro dos Santos (em 10/02/2017)

Elogio: No meu ponto de vista está tudo ótimo.

Nº 30 ► Pedro Paulo de Jesus dos Passos (em 10/02/2017)

Elogio: Eu gostei muito, foi a primeira vez, mas achei muito bom, as pessoas são educadas e gentis, gostei muito do hospital, as pessoas, foram muito atenciosas com a gente, vocês estão de parabéns, tudo limpinho e organizado.

Nº 31 ► Ronivaldo Fonseca Magno (em 10/02/2017)

Elogio: Eu e minha esposa fomos muito bem atendidos pelos médicos, quanto pela recepção e também em todos os setores do hospital.

Nº 32 ► Amanda Gabriela Gomes Gonçalves (em 10/02/2017)

Elogio: Gostaria de elogiar a organização, limpeza e educação dos funcionários do hospital.

Nº 33 ► Antônio Guerreiro da Silva (em 13/02/2017)

Elogio: Meus parabéns pelo serviço de boa qualidade, pelo atendimento por todos, o cuidado com meu irmão, inquestionável ambiente, o carinho, atenção, dedicação a ele, foi super importante para que ele fosse bem atendido por todos, não tenho que reclamar, vocês estão de parabéns pelo trabalho que oferecem a esses pacientes que vêm de todos os lados desse estado. Muito obrigada por tudo de coração.

Nº 34 ► Lenia Crima de Souza (em 13/02/2017)

Elogio: Não tenho nada a reclamar, fui bem atendida, banheiro bem limpo, corredores sinalizados, a moça que me atendeu foi muito educada.

Nº 35 ► Gilberto de Jesus Silva Carneiro (em 13/02/2017)

Elogio: O atendimento deste órgão é excelente, muito satisfeito. São todos ótimos profissionais. Estão de parabéns. Muito obrigado! Deus abençoe a todos!

Nº 36 ► Evanildo Pinheiro da Rocha (em 13/02/2017)

Elogio: Para mim em termo de atendimento está ótimo, os profissionais bem educados, hospital bem limpo, espero que continuem a tratar bem os pacientes e os acompanhantes e melhorar a cada vez mais.

Nº 37 ► Sem identificação (em 13/02/2017)

Elogio: O que eu tenho a dizer sobre este hospital é que gostei do atendimento. Não tenho motivos para reclamações, pois quando colocamos nossos problemas nas mãos de Deus e Nele confiamos, então ele o Senhor nos dá compreensão, vitórias e passamos a absorver só coisas boas existentes em qualquer lugar. Portanto está em nosso alcance valorizar as habilidades de nossos profissionais.

Nº 38 ► Elizângela Araújo Chagas (em 14/02/2017)

Elogio: Que toda rede pública de saúde fosse assim, como esse hospital. Uma saúde de qualidade e excelência em tratamento.

Nº 39 ► Edinaldo Carvalho da Costa (em 15/02/2017)

Elogio: Obrigado pelo atendimento que tive, fui bem atendido pelos funcionários.

Nº 40 ► Amanda Gabriela Gomes Gonçalves (em 15/02/2017)

Elogio: Gostaria de elogiar a educação dos funcionários, a limpeza e conforto do ambiente hospitalar.

Nº 41 ► Jailson Luan de Souza (em 15/02/2017)

Elogio: Estão de parabéns pelo atendimento.

Nº 42 ► Raimundo Ferreira dos Santos (em 15/02/2017)

Elogio: O atendimento é ótimo, vocês estão de parabéns. Sou acompanhante, gostei muito do atendimento, parabéns.

Nº 43 ► Kairo Leindecker Almeida (em 15/02/2017)

Elogio: Uma pessoa que é bem atendida em um centro hospitalar, desde a entrada até a saída, tem minha total admiração, pelo atendimento e tratamento com seus clientes. Obrigado!!!

Nº 44 ► Rosangela Costa da Silva e Silva (em 16/02/2017)

Elogio: De acordo com o que foi visualizado e observado neste local, há profissionais qualificados para o atendimento, visto que tudo vem da limpeza ao atendimento. O hospital está de parabéns.

Nº 45 ► Elisângela Maria Ferreira (em 16/02/2017)

Elogio: Atendimento de qualidade.

Quero agradecer a equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos) que me deram uma excelente assistência, onde pude sentir segurança, foi bom poder ver que as pessoas aqui trabalham com amor, isso é de grande importância, pois quando somos pacientes, podemos ver que existem pessoas prontas para nos ajudar, peço a Deus que continue abençoando a vida de cada um. Quero também deixar o meu agradecimento à equipe do bloco cirúrgico, que me deixou tranquila em um momento de muita tensão. Deixo aqui o meu muito obrigada a todos, foi muito bom poder contar com vocês.

Nº 46 ► Valdenize Oliveira (em 17/02/2017)

Elogio: O hospital é bom, não tenho o que reclamar.

Nº 47 ► Mayara Monteiro Pereira (em 20/02/2017)

Elogio: Muito ótimo, bastante atenciosos e aconchegante.

Nº 48 ► Domingas Sena Soares (em 20/02/2017)

Elogio: Não há do que reclamar o serviço de atendimento e cuidados com a limpeza e outros serviços, são ótimos.

Nº 49 ► Jucivanhe de Souza M. Teixeira (em 21/02/2017)

Elogio: Eu particularmente gostei muito do atendimento do hospital, seria muito bom se todos fossem iguais a este, muito bom, não tenho o que falar parabéns, continuem assim.

Nº 50 ► Claudene Azevedo (em 21/02/2017)

Elogio: O hospital Jean Bitar é bem estruturado, limpo. Obtive informações e esclarecimentos, os profissionais são muito educados, etc. Espero que sempre os profissionais estejam dispostos para ajudar e acolher os pacientes que aqui chegam em busca de tratamento, mas confesso que não pretendo voltar no local, não porque não fui bem acolhida, mas por não adoecer (risos). Isso se Deus assim permitir.

Nº 51 ► Maria Socorro Vasconcelos Jacques (em 21/02/2017)

Elogio: Estou satisfeita com o tratamento deste hospital, pela 1ª vez em órgão público sou tratada como ser humano, como gostaria que todos os órgãos fossem assim, os funcionários, hospital organizado, aqui o dinheiro está sendo bem aplicado. Parabéns.

Nº 52 ► Francisco Alves de Lima (em 21/02/2017)

Elogio: Se o dinheiro que vem do SUS não fosse desviado, todos hospitais do SUS seriam como o Jean Bitar, de primeira qualidade. Parabéns!

Nº 53 ► Maria da Conceição Lobo (em 21/02/2017)

Elogio: Só tenho a elogiar pelo atendimento feito por todos, aonde fomos, fomos bem recebidos.

Nº 54 ► Sandra Helena da Silva Bezerra (em 21/02/2017)

Elogio: Para o meu primeiro atendimento na unidade, não tenho do que reclamar, fui bem atendida desde a recepção.

Nº 55 ► Marilza da Paixão Corrêa (em 21/02/2017)

Elogio: Tudo é muito bom.

Nº 56 ► Sem identificação (em 21/02/2017)

Elogio: Eu penso que todos vocês são guiados por Deus porque se não fosse assim, vocês não seriam anjos, ou seja, inteligência divina. Sei que devo fazer minhas sugestões, pois bem, que vocês vejam um paciente como se fosse sua mãe, seu pai ou seu filho ou filha.

Nº 57 ► Valdinar Rodrigues França (em 21/02/2017)

Elogio: O atendimento é ótimo, todo o hospital junto com as equipes, estão de parabéns. O que deve melhorar um pouco e a questão de lençóis para as pessoas obesas. Os demais, parabéns!

Nº 58 ► Pedro Atayde C. Neto (em 22/02/2017)

Elogio: Claro que sim, a apresentação do ambiente influi bastante, quanto ao tratamento, também. Os médicos, atenciosos. Continuem assim. Sem nenhum comentário, nota 10.

Nº 59 ► Maria Tatiane Pantoja (em 22/02/2017)

Elogio: Estão de parabéns, os funcionários são bem educados, os banheiros limpos.

Nº 60 ► Augusto César S. Santos (em 23/02/2017)

Elogio: O atendimento é ótimo, gostei muito desse Hospital Jean Bitar. Se eu puder fazer todos os meus exames por aqui, será muito bom.

Nº 61 ► Izabela Cristina Cardoso da Silva (em 23/02/2017)

Elogio: Ótimo atendimento na portaria e recepção.

Nº 62 ► Nilze Klen (em 23/02/2017)

Elogio: A equipe do hospital está de parabéns, atendimento digno ao meu pai. Ele está bem tratado, confio plenamente na equipe de médicos e enfermeiros.

Nº 63 ► José Roselho de Sousa Moura (em 24/02/2017)

Elogio: Ótimo atendimento, não tenho o que reclamar.

Nº 64 ► Dalila O. Nascimento (em 24/02/2017)

Elogio: Até nesse momento tenho sido bem atendida não tendo do que reclamar.

Ambulatório

Nº 65 ► José Carlos Lopes da Costa (em 06/02/2017)

Elogio: Continuo achando excelente (grato).

Nº 66 ► Ana Maria Sousa Moraes (em 09/02/2017)

Elogio: É muito bom.

Nº 67 ► Eliana Cristina dos Reis (em 08/02/2017)

Elogio: Bom, sempre gostei desse hospital, eu só não gosto de ver os acompanhantes sentados enquanto os que são prioridades, em pé. Tirando isso está tudo bem, pela 1ª vez que eu vi o banheiro sem o papel higiênico, tirando isso está tudo bem. Quero dizer que gosto muito da Drª. Telma, só com ela consigo desabafar, só ela me entende, só ela vai me ajudar a superar essa depressão. Adoro ouvir suas opiniões.

Nº 68 ► Pedro Vinícius Cardoso da Silva (em 07/02/2017)

Elogio: Sou acompanhante de meu filho menor, sendo sua 1ª consulta, sinto-me privilegiada por termos sido atendidos por uma excelente medica (Drª. Camila), onde o respeito, paciência e boa

educação fizeram “jus” à profissão escolhida. Meus agradecimentos a essa grande profissional da saúde, afinal lidar com um público diversificado e que sofre grandes angustias e anseios, exige respeito, amor, tolerância e humildade. A paciência tem que prevalecer, senão perdemos o foco.

Nº 69 ► Osmarina de Oliveira Lima (em 13/02/2017)

Elogio: Não tenho o que reclamar, sempre fui bem atendida. Não tenho acompanhante, venho sempre só.

Nº 70 ► Eliana Reis (em 13/02/2017)

Elogio: Bom, sempre gostei desse hospital, eu só não gosto de ver os acompanhantes sentados enquanto os que são prioridades, em pé. Tirando isso está tudo bem, pela 1ª vez que eu vi o banheiro sem o papel higiênico, tirando isso está tudo bem. Quero dizer que gosto muito da Drª. Telma, só com ela consigo desabafar, só ela me entende, só ela vai me ajudar a superar essa depressão. Adoro ouvir suas opiniões.

Nº 71 ► Rosemary Sharma (em 14/02/2017)

Elogio: Atendimento de qualidade, melhor do que esperado. Agradeço o bom atendimento do Rodrigo.

Nº 72 ► Maria Elizabeth da Silva Alves (em 14/02/2017)

Elogio: Os gêmeos são muito educados e sérios no serviço, tentam resolver da melhor maneira possível, sem arrogância.

Nº 73 ► Diana de Sousa Carvalho (em 14/02/2017)

Elogio: Faço acompanhamento no ambulatório desde 2013, sempre fui muito bem atendida pelos meninos da recepção do ambulatório, sempre muito dispostos a ajudar, bem humorados também. Fiz cirurgia bariátrica há um mês, fui muito bem assistida tanto no pré como no pós operatório. Nada a reclamar, toda equipe de parabéns. Equipe de cirurgia bariátrica – 10. Atendimento ambulatório – 10.

Nº 74 ► Joaquina Monteiro (em 15/02/2017)

Elogio: Gostaria de evidenciar a satisfação com o atendimento neste hospital, em tempos de saúde sucateada no país, ser atendida com respeito e atenção é algo que merece ser elogiado. O hospital representado por médicos e corpo técnico está de parabéns.

Nº 75 ► Ana Francisca S. do E. Santo Bezerra (em 16/02/2017)

Elogio: A troca paciente e funcionário é muito boa, todos nos recebem muito bem, com carinho, vamos ressaltar que o processo de humanização é ótimo, acolhedor. Os médicos dão muita atenção ao seu paciente, Gabriela, Carlos Armando, a Mabelle que sempre com um sorriso nos acalenta, a Drª. Lorena.

Nº 76 ► Sarah Bezerra Ferreira (em 16/02/2017)

Elogio: O atendimento é bom, somos bem recebidos e bastante acolhidos. A Mabelle é muito atenciosa em suas abordagens. Os atendentes são muito qualificados e bastante carismáticos.

Nº 77 ► Maria Celina Correa da Silva (em 16/02/2017)

Elogio: Todas as vezes que eu vim para as consultas, sempre fui bem atendida. Obrigada.

Nº 78 ► Antônia Oliveira (em 16/02/2017)

Elogio: O primeiro atendimento neste estabelecimento foi muito bom em relação a outros que também são credenciados com a rede SUS.

Nº 79 ► Berenice Pinheiro de Almeida (em 22/02/2017)

Elogio: O meu médico Dr. Hamilton Moraes é ótimo, ele conversa, que eu me sinto à vontade, ele é muito educado e está me ajudando no meu tratamento. A demora que é um pouco ruim no mais está tudo bom.

Alta hospitalar

Nº 80 ► 312-A Ana Francisca Soares do Espírito Santo Bezerra (em 03/02/2017)

Elogio: Quanto ao atendimento, muito bom, as técnicas de enfermagem do noturno, M^a Gisele, Deonice, Suzete, Simone, Débora, Silvana, Lana. Com relação à limpeza, o grupo é maravilhoso, Iolanda, Ane, Elielza, Mauro, Rosa, Mônica, atenção ao serviço e aos pacientes todos bem atenciosos. Isso faz com que o paciente se sinta bem em seu ambiente hospitalar.

Nº 81 ► 310-A Áurea Cristina Barbosa da Costa (em 07/02/2017)

Elogio: Sendo a primeira vez que venho aqui, gostei muito do atendimento, todos estão de parabéns, dos médicos até os funcionários da limpeza e cozinha. Sou apenas acompanhante da minha irmã e fiz questão de deixar meu elogio e sugerir que continuem sempre assim e que Deus abençoe e ilumine muito a todos.

Nº 82 ► 411- Eline Poeta de Souza (em 07/02/2017)

Elogio: Meus sinceros agradecimentos a toda equipe do hospital em geral, em especial a Dr^a. Débora pela atenção, permanecendo no propósito de tratar com carinho e atenção.

Nº 83 ► 310-B Ana Carla dos Reis Farias (em 07/02/2017)

Elogio: Na minha opinião foi muito satisfatório o atendimento com qualidade a esse estabelecimento, visando excelente esclarecimento ao paciente e a resposta e soluções a referente ao diagnóstico do paciente, e solução imediata a todo e qualquer procedimento. Só tenho a agradecer 1º a Deus e 2º a toda equipe do Hospital Jean Bitar por todo o meu resultado de recuperação a minha saúde.

Nº 84 ► 411-B Evelyn Karolyne Macedo Alcantara (em 08/02/2017)

Elogio: Quero somente agradecer a Deus primeiramente por nos permitir os cuidados de cada um, médicos, enfermagem, cozinha, limpeza, etc. É nossa primeira vez, pois há 14 anos que Evelyn é acompanhada pela Santa Casa e nela muitas vezes internada! E dessa vez a sua médica Dr^a. Fátima Lobato, amiga da Dr^a. Carolina (reumato) nos ajudou internando a paciente por aqui. No início fiquei um pouco receosa, pois soubera que não tinha alimentação para a acompanhante, mas logo percebi que Deus os providenciava todos os dias pelo hospital, porque nós não tínhamos troca

de acompanhante e eu não tinha como comprar meu alimento. Mas a comida vinha para minha filha, alguém se preocupava em colocar mais uma pouca que dava para nós duas e assim fui bem alimentada esses 12 dias (inclusive que alimento abençoado e delicioso), deixo minha gratidão a todos. Muito obrigada! Deus os abençoe! Não reclamo daquilo que vem da parte de Deus para minha vida.

Nº 85 ► 514-A Jesuaelbia F. da Silva (em 08/02/2017)

Elogio: Joel Carneiro, excelente profissional e a enfermeira Marília da noite, estão de parabéns!

Nº 86 ► 313 Cristiano Willany Pinho de Souza (em 08/02/2017)

Elogio: Tudo ótimo os médicos são bem atenciosos, enfermeiros dão bem atenção ao paciente, limpeza nota 10, são pessoas muito legais, amei o hospital, todos os médicos educados e de bom coração, estamos muito satisfeitos com tudo, nunca fomos bem tratados como fomos aqui. Muito obrigado a todos vocês do Jean Bitar. Não tenho nada a reclamar, tudo ótimo, que Deus abençoe cada um de vocês.

Nº 87 ► 311-A Angela Cristina dos Reis Macedo (em 10/02/2017)

Elogio: Gostaria de agradecer primeiro a Deus e depois a todos os envolvidos, dos funcionários desse hospital pelo tratamento, pelo respeito que tiveram comigo e com meus acompanhantes, o tratamento ótimo, continuem assim com essa competência e essa educação.

Nº 88 ► 305 Cristina Ribeiro de Souza (em 17/02/2017)

Elogio: Quero agradecer a equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos) que me deram uma excelente assistência, onde pude sentir segurança, foi bom poder ver que as pessoas aqui trabalham com amor, isso é de grande importância, pois quando somos pacientes, podemos ver que existem pessoas prontas para nos ajudar, peço a Deus que continue abençoando a vida de cada um. Quero também deixar o meu agradecimento à equipe do bloco cirúrgico, que me deixou tranquila em um momento de muita tensão. Deixo aqui o meu muito obrigada a todos, foi muito bom poder contar com vocês.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

FEVEREIRO/2017

000069

falta de CTI e 1 pelo aumento das escórias) e 1 porque a paciente não estava no hospital. Nunca afirmei que não iria mais operar a paciente, apenas orientei que após 2 suspensões em meu nome, fosse marcada para um profissional da equipe da parede, justamente para evitar o que aconteceu. À disposição.

(Diretoria Técnica) Ciente. Paciente foi operada pela Dr^a. Carolina Beckman no dia 03/02/2017.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/02/2017 estabelecemos contato telefônico com usuária para comunicá-la que devido sua cirurgia necessitar da vaga na UTI a 1^o e 2^a marcação foi suspensa, pois não havia disponibilidade do leito. Quanto à 3^a marcação, a mesma foi suspensa devido a usuária estar fora do hospital realizando terapia renal substitutiva. No entanto, devido duas suspensões de cirurgia para o médico Hamilton Garcia, o mesmo resolveu encaminhá-la a outro profissional que realiza cirurgia específica de parede. Na ocasião, usuária agradeceu nosso retorno e informou que ocorreu tudo bem na cirurgia feita pela Dr^a. Carolina Beckman no dia 03/02/2017. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O diretor executivo reuniu com o responsável pela empresa que presta serviços médicos cirúrgicos e solicitou a todos os colaboradores da mesma, a efetividade do atendimento humanizado, cordial e respeitoso continuamente, a todo e qualquer usuário que seja atendido nesta unidade de saúde, embasado em nossa missão institucional. O SAU fará o acompanhamento dessa demanda, a fim de contatar a resolutividade da mesma.

RECLAMAÇÃO N°: 02 /089

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Raimunda do Socorro dos Santos - Memo. N° 089/2017

RECLAMAÇÃO: No início do tratamento tudo estava indo bem com ela, mas depois que ela fez a cirurgia bariátrica, tudo mudou, pois ela começou a passar mal dias depois e nós sempre vínhamos aqui e infelizmente sempre que nós trazíamos ela, os funcionários da recepção do hospital todo o tempo nunca deixavam que ela falasse com o Dr. Assis, pois foi ele quem operou ela, e com isso ela só foi piorando, pois ela ainda não pode comer nada, nossa família não tem mais o que gastar com ela, já fizemos bingo, rifa e já pedimos ajuda de várias pessoas para nos

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



ajudar, pois nós moramos em Abaetetuba e cada viagem para cá nós gastamos 250 reais e nós não temos condições financeiras para tudo isso, pois ela vai fazer 8 meses de operada e por culpa do hospital e dos médicos, ela está passando por tudo isso. Minha irmã veio à procura de saúde e não à procura da morte. Estamos decepcionados com o tratamento que deram a ela, pois minha irmã está muito ruim e sempre que vínhamos aqui nunca queriam atender ela, sempre mandavam ela ir para UPA e quando nós levávamos ela na UPA eles não queriam atender ela, pois eles diziam para trazer ela para o hospital onde ela tinha sido operada, mas aqui nunca queriam atender ela, espero que agora vocês possam fazer por ela tudo o que for preciso para ela ficar boa. Tivemos que fazer escândalo aqui e fazer ameaça de chamar a imprensa, estamos muito tristes pelo que aconteceu com ela, nós não temos parentes aqui em Belém e ficamos em casa dos outros.

Fomos ontem (31/01/2017) atrás do médico Dr. Assis para perguntar a ele o porquê que ele não queria atender ela e por culpa dele, ela estava nessa situação, ele simplesmente disse que não sabia de nada disso, pois não tinham passado nada para ele da situação dela e no mesmo momento ele chamou os residentes e perguntou para eles o porquê que eles não tinham falado nada para ele sobre ela. Poxa, isso foi injusto com a paciente, pois 8 meses sofrendo e os residentes simplesmente não deixavam que ela falasse com o Dr. Assis, gente isso é uma sacanagem, minha irmã já estava com o rim quase sem funcionar, pois até a água ela não consegue tomar que volta tudo e aqui os médicos não queriam ajudar ela. Espero em Deus que tudo dê certo com ela nessa cirurgia, pois se por algum motivo algo der errado com ela, nós iremos procurar a imprensa e os nossos direitos perante a justiça. Isso não pode acontecer mais aqui, isso se chama negligência da parte dos médicos. Tantas e tantas vezes viemos aqui atrás de recurso para ela e sempre esses residentes não querendo atender ela, isso é injusto. Eles têm que ser mais compreensivos com os pacientes e ainda tiveram a cara de pau de dizer para nós que o Dr. Assis não trabalhava mais aqui, isso é revoltante, pois ele disse que nunca saiu daqui e que não sabia de nada. Espero que agora vocês possam fazer algo melhor com ela.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Paciente será operada no dia 09/02/2017 pelo seu médico assistente.

(Gerente de Enfermagem) Ciente. Já foi realizada avaliação de movimentação de leitos na clínica cirúrgica. Ocorreram várias situações: Translado do paciente do interior para capital, resultou na entrada do paciente antes do horário sugerido; Atraso na saída do paciente do leito ocupado, por motivos pessoais (ex: transporte pela família); Antecipação do paciente ao horário sugerido por receio de perda do leito. Foi modificado o horário de chamada para internação, digo, de chegada no hospital para internar. Antes tínhamos manhã e tarde. Passamos para internar à partir das 16h. Acreditamos que servirá para organizar a estrutura de hotelaria e Nutrição, bem como outros que possam surgir.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunicá-la que a coordenadora do bloco cirúrgico e a gerente de enfermagem esclareceram que o processo de internação já foi avaliado e que o problema de atraso ocorreu devido ao atraso na saída do paciente do leito ocupado, por motivos pessoais (ex: transporte pela família). Todavia o horário de admissão foi modificado, ficando definido como horário de chegada do usuário, às 16h, visto que a partir desse horário já disporemos do serviço de hotelaria e Nutrição, bem como de outros serviços que possam necessitar. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A gerente de enfermagem realizou um estudo situacional e juntamente com a coordenadora do bloco cirúrgico e a supervisora de atendimento, readequou o fluxo de admissão, para que não ocorram mais atrasos no processo. A partir desse episódio, o SAU foi informado que as admissões eletivas passarão a ocorrer em horário pré-determinado (às 16h), visto que todos os transtornos detectados após o levantamento do problema, estarão sanados até as 16h. Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo desse processo, a fim de constatar efetividade da mesma.

RECLAMAÇÃO Nº: 04 /094

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 09/02/2017

NOME USUÁRIO: Maria Célia de Souza da Conceição - Memo. Nº 094/2017

RECLAMAÇÃO: Estou relatando através deste formulário, que ultimamente os lençóis que são entregues para o leito de minha mãe, estão vindo rasgados e algumas vezes até mal lavados. Sem condições de uso mesmo. Agradeço a compreensão! (Leito: 509-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Coordenação de Apoio) Todas as solicitações de reposição de enxoval já foram realizadas, dependemos da liberação de verba que depende de vários fatores e prioridades. O enxoval será liberado compra dentro de uma programação estabelecida pela diretoria e na medida do possível. A última aquisição foi para atender uma necessidade emergencial, mas as cotações de todo o enxoval já estão sendo realizados.

(Diretoria Executiva) A/C do Sr. Rodrigo para análise junto ao compras.

(Diretoria Administrativa e Financeira) O processo de cotação para aquisição de novos lençóis encontra-se no setor de compras e será autorizado nos próximos dias, com isso haverá a troca dos mesmos nos setores de internação do hospital.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/02/2017 realizamos visita à usuária e sua acompanhante para comunica-la que as solicitações de reposição de enxoval já foram realizadas, a aquisição anterior foi para atender uma necessidade emergencial, todavia o processo de cotação para novos enxovais encontra-se no setor de compras, no qual será autorizado o mais breve possível. No entanto, realizaremos a troca dos mesmos nos demais setores de internação, assim que disponíveis. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Conforme afirmativa do diretor administrativo e financeiro, o processo de compra de lençóis está prestes a ser autorizado, dessa forma, no próximo mês faremos averiguação junto ao setor de compras o status da aquisição dos referidos bens.

RECLAMAÇÃO Nº: 05 /095

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 09/02/2017

NOME USUÁRIO: Ana Nery dos Santos Silva - Memo. Nº 095/2017

RECLAMAÇÃO: A água só serve quente e um gosto ruim.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que o bebedouro estar em pleno funcionamento, porém em alguns momentos do dia, o sistema de refrigeração dele é prejudicado, devido a grande demanda de usuários que bebem água.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 15, 16, 17 e 20/02/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos comunicar que a supervisão de atendimento esclareceu que o bebedouro do ambulatório está funcionando normalmente. No entanto, em alguns períodos do dia, o sistema de refrigeração do bebedouro é afetado, devido o fluxo de atendimento ser intenso.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista que não há defeito no bebedouro do setor ambulatório, a supervisora do setor informou em outro memorando, bem como verbalmente, que irá solicitar ao setor de compras, a aquisição de mais um bebedouro, a fim de que o uso intenso por partes dos usuários seja dividido entre mais um aparelho. Faremos o acompanhamento junto ao setor de compras, a fim de constatar se houve a solicitação de aquisição do referido bem.

RECLAMAÇÃO Nº: 06 /096

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 09/02/2017

NOME USUÁRIO: Eliane Borges Ribeiro - Memo. Nº 096/2017

RECLAMAÇÃO: Eu gostaria muito que houvesse uma estrutura melhor no ambulatório. Centrais de ar não funcionando, água super quente e um barulho constante. Eu como acompanhante gostaria de mais melhoria para minha mãe, que já faz mais de 3 anos de tratamento, pois não é fácil você ficar em um local com um calor insuportável. Mas também elogio muito a forma do atendimento com o paciente, pois os trabalhadores da administração são ótimos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a demanda do ambulatório é crescente e o acúmulo de pessoas no mesmo espaço aumenta o calor, embora a central de ar tenha sido trocada, por uma em melhores condições, não atende a climatização do ambiente,

devido a entrada e saída de pessoas e os corredores darem acesso a outras ambientes também quente. Este problema é para análise da engenharia e requer investimento. O bebedouro está em pleno funcionamento, os usuários bebem água a todo instante e às vezes não tem tempo para refrigeração da água. O anterior foi trocado pelo do NEP que o uso é constante, mas pela insistência em busca de soluções, estaremos solicitando mais um bebedouro para ambulatório. Ressaltamos que também requer investimento.

Quanto ao barulho, esclarecemos que estamos em obras, para melhor atende-los. Desculpe-nos o transtorno. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 15, 16, 17 e 20/02/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informáramos que a Supervisão de Atendimento esclareceu que a nossa demanda de atendimentos é crescente do ambulatório e o fluxo de usuários no mesmo espaço aumenta o calor. Ressaltaríamos que a central de ar já foi substituída por outra em melhor condição de uso, porém a climatização é afetada devido o fluxo de entrada e saída de pessoas e devido o corredor dar acesso a outros ambientes não climatizados. Quanto ao bebedouro, o mesmo está funcionando normalmente, entretanto o mesmo é afetado devido o uso ininterrupto dos usuários que atendemos diariamente, não tendo tempo para realizar todo o processo de refrigeração. Comunicaríamos também que em busca de soluções a Supervisão de Atendimento realizará pedido de compra de mais um bebedouro para o ambulatório. Referente ao barulho, explanaríamos que estávamos em obras para melhor atende-los.

PLANO DE AÇÃO: Com relação à queixa do calor no ambulatório, futuramente será instalada uma porta de vidro que limitará o espaço de climatização e consequentemente, melhorará a sensação térmica do ambiente. Acerca da água quente, foi afirmado pela supervisora de atendimento que não há defeito no bebedouro do setor ambulatório, porém como alternativa de melhoria do problema, será solicitado ao setor de compras, a aquisição de mais um bebedouro, a fim de que o uso intenso por partes dos usuários seja dividido entre mais um aparelho. Faremos o acompanhamento junto ao setor de compras, a fim de constatar se houve a solicitação de aquisição do referido bem.

desistisse de fazer o exame, nós do setor daríamos prioridade na remarcação, mas ninguém desistiu de fazer o exame.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária, para comunica-la que no dia que realizou o exame de endoscopia, infelizmente faltou água no hospital. Na ocasião a coordenadora do setor dialogou com os usuários que ali estavam aguardando o início do exame e explicou sobre o ocorrido. A mesma colocou-se à disposição para remarcar o exame com prioridade para aqueles usuários que não quisessem ou não pudessem aguardar a resolução do problema. Usuária confirmou que a coordenadora foi super prestativa em ajudar e que depois de alguns minutos normalizou o exame. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação

PLANO DE AÇÃO: Em virtude do surgimento de algumas reclamações com esse teor, o SAU encaminhou ao NEP um LNT voltado à comunicação em atendimento ao público, com ênfase ao cumprimento às prioridades (lei nº 10.048).

RECLAMAÇÃO Nº: 10 /105

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Paulo da Silva Guimarães - Memo. Nº 105/2017

RECLAMAÇÃO: O atendimento dos auxiliares foi bom, somente do profissional como o médico que o paciente Paulo Guimarães vai ser atendido, não foi satisfatório, pela sua deficiência de horário, seu horário de serviço, especialmente de sua entrada no hospital e no horário do atendimento, já são 9h e até o momento, ninguém foi atendido. O médico deve chegar no seu horário de serviço e começar no horário que deve ser o atendimento com seus pacientes (data do ocorrido 03/02/2017).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A reclamação recebida refere-se ao atraso no início do atendimento da manhã do dia 03/02/2017. Desta forma, comunicamos que isto ocorreu devido à falta de água no hospital na manhã referida e que os exames iniciaram tão logo houve o reestabelecimento da água no setor de endoscopia. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário, para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa comunicamos que o coordenador médico da endoscopia esclareceu que infelizmente no dia que realizou o exame, tivemos falta de água no hospital, ocasionando o atraso do início dos exames. No entanto, após o reestabelecimento, demos início à realização dos exames. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Após averiguação no setor de endoscopia, foi constatado que neste dia houve problema com o abastecimento de água (imprevisto), o que erroneamente passou a má impressão aos usuários, de que havia ocorrido atraso do profissional médico. Contudo, para que não haja mais reclamações dessa natureza, foi conversado com a coordenadora do serviço, que a comunicação seja sempre exercitada de forma a deixar os usuários esclarecidos dos imprevistos ocorridos.

RECLAMAÇÃO Nº: 11 /107

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 23/02/2017

NOME USUÁRIO: Selma da Silva Almeida - Memo. Nº 107/2017

RECLAMAÇÃO: Quanto aos atendimentos profissionais, estão ótimo, mas a moça Pâmela precisa ser mais orientada na recepção para que não se prejudique no seu trabalho, a falta de atenção é muito importante no ato do atendimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Tendo em vista a reclamação da usuária, na data de 23/02/2017 foi realizada uma reunião com a referida colaboradora, onde foi pontuada a excelência no atendimento para que não tenhamos novas queixas com o mesmo teor. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a supervisora de atendimento em resposta a sua manifestação esclareceu que no dia 23/02/2017 realizou reunião com a colaboradora em questão, pontuando a excelência no atendimento com vistas a evitar que novas queixas com o mesmo teor sejam

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

TEP: 66055-000

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

au.hjb@indsh.org.br



000081



manifestadas. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Supervisora da recepcionista mencionada reuniu com mesma, a fim de requisitar que ela cumpra com a missão do CHJB e o SAU já enviou ao NEP, LNT direcionado para esta demanda.

RECLAMAÇÃO Nº: 12 /108

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Izabelle Maria Trindade Belo - Memo. Nº 108/2017

RECLAMAÇÃO: Os médicos poderiam chegar na hora certa, estão chegando muito atrasados. O atendimento seja realizado no horário certo (data do ocorrido 03/02/2017).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Nesta data não houve atraso de nenhum integrante da equipe, seja médicos ou técnicos. O atraso foi por causa de falta de água e não atraso médico.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 15, 16, 17 e 20/02/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que o coordenador médico da endoscopia esclareceu em resposta a sua manifestação, que no dia que realizou o exame não houve atraso da equipe médica e nem técnica, mas sim a falta de água e tão logo foi restabelecido o problema, foi dado início aos exames.

PLANO DE AÇÃO: Após averiguação no setor de endoscopia, foi constatado que neste dia houve problema com o abastecimento de água (imprevisto), o que erroneamente passou a má impressão aos usuários, de que havia ocorrido atraso do profissional médico. Contudo, para que não haja mais reclamações dessa natureza, foi conversado com a coordenadora do serviço, que a comunicação seja sempre exercitada de forma a deixar os usuários esclarecidos dos imprevistos ocorridos.

RECLAMAÇÃO Nº: 13 /111

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Maria Aparecida - Memo. Nº 111/2017

RECLAMAÇÃO: Acho que os atendentes deveriam ser mais atenciosos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que os atendentes do ambulatório estão empenhados em atender da melhor maneira possível, mas em alguns momentos, devido o fluxo intenso de usuários, requer um atendimento com mais agilidade, não podendo ser morosos e também a equipe têm outras atribuições; agendar exames, entregar resultados de exames laboratoriais; reabastecer e organizar consultórios com todos os formulários e materiais técnicos a cada novo ambulatório; atender pacientes que irão realizar pequena cirurgia no bloco e acompanhá-los até o bloco; protocolar e solicitar prontuários; orientar pacientes quanto à realização de exames que requer preparo; enviar produção semanal ao faturamento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a supervisora de atendimento esclareceu que os auxiliares administrativos do ambulatório estão dispostos a atender da melhor maneira possível, mas que devido ao grande fluxo de usuários, ocorre que em determinados momentos, eles precisam ser bastante ágeis para acompanhar a dinamicidade dos atendimentos. Informaríamos também que os mesmos têm várias atribuições, como por exemplo: agendar exames, entregar resultados de exames laboratoriais; reabastecer e organizar consultórios com todos os formulários e materiais técnicos a cada novo ambulatório; atender pacientes que irão realizar pequena cirurgia no bloco e acompanhá-los até o bloco; protocolar e solicitar prontuários; orientar pacientes quanto à realização de exames que requer preparo; enviar produção semanal ao faturamento.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 14 /112

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 112/2017

RECLAMAÇÃO: Minhas respostas são excelentes, só faço uma observação em relação ao uso de celular na recepção, que tem funcionário que deixa de fazer seu serviço para estar no zap! Deveria também haver uma triagem no laboratório para os idosos terem prioridade.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Coordenação do Laboratório) Prezado usuário. Agradecemos a sua colaboração e informamos que, em breve estaremos em um espaço ainda maior, com uma triagem mais elaborada, nos permitindo assim um melhor atendimento, principalmente aos nossos pacientes de prioridade.

(Supervisão de Atendimento) Os atendentes do ambulatório não interrompem o atendimento para atender celular, algumas vezes utilizam o celular para as seguintes finalidades: Contato com médicos para confirmar algum atendimento extra; Os próprios médicos entram em contato com os atendentes para saber se já chegou paciente e quantos estão aguardando; para enviar foto de bilhete para atendimento; Para enviar imagem da agenda; Para avaliação pós cirúrgica que não está na agenda ou intercorrências. Mas, reunimos todos os atendentes para leitura da queixa do usuário, para ciência de que devem estar atentos ao uso do celular somente quando necessário e fora do atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter se identificado e nem fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a supervisão de atendimento esclareceu que os atendentes do ambulatório não interrompem os atendimentos para atender celular, mas que algumas vezes precisam fazer uso do celular para ter contato com os médicos, confirmando os agendamentos extras, ou os próprios médicos entram em contato com os atendentes para saberem se já há pacientes e quantos já estão aguardando. Utilizam também o celular para enviar bilhete de atendimento, foto da agenda ou intercorrências. Mesmo assim, a supervisora reuniu com sua equipe, fazendo-os tomarem conhecimento da queixa e reforçando à importância do

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

au.hjb@indsh.org.br



atendimento cordial e respeitoso, e que todos devem se atentar a fazerem uso do celular somente quando necessário. Acerca da observação feita no laboratório, informáramos que o coordenador justificou que brevemente teremos um espaço novo para as coletas e com isso será revisada a forma de atendimento com vistas à melhoria na triagem.

PLANO DE AÇÃO: O SAU encaminhou ao NEP LNT voltado à ética, condutas e posturas no atendimento ao usuário, assim como também, em virtude do surgimento de algumas reclamações voltadas a ausência do atendimento ao grupo prioritário, o SAU encaminhou ao NEP um LNT voltado à comunicação em atendimento ao público, com ênfase ao cumprimento às prioridades (lei nº 10.048).

RECLAMAÇÃO Nº: 15 /113

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 113/2017

RECLAMAÇÃO: Precisa fazer manutenção na central de ar da recepção.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a central de ar já foi trocada por uma em melhores condições, porém a demanda é crescente e o acúmulo de pessoas no mesmo espaço aumenta o calor. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato e nem ter se identificado, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que a supervisora de atendimento esclareceu que a central de ar condicionado do ambulatório já foi substituída por outra em melhores condições de uso, entretanto a demanda de usuários é crescente e a concentração de pessoas no mesmo espaço aumenta o calor e sistema de refrigeração é afetado.

PLANO DE AÇÃO: No projeto de melhoria do ambulatório, há a colocação de uma porta de vidro que limitará o espaço físico da recepção do setor e, por conseguinte, será possível obter uma melhor climatização no ambiente. Não há ainda previsão para esse serviço ser realizado, porém faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo.

RECLAMAÇÃO Nº: 16 /114

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Irá Cardoso - Memo. Nº 114/2017

RECLAMAÇÃO: OBS: por favor, trocar o ar, não gela, está com defeito, muito ruim, são várias pessoas juntas, muito calor.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a central de ar já foi trocada por uma em melhores condições, porém a demanda de pacientes é crescente e o sistema de refrigeração é prejudicado.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a supervisora de atendimento esclareceu que a central de ar do ambulatório já foi substituída por outra em melhores condições de uso, entretanto a demanda de usuários é crescente e o sistema de refrigeração é afetado. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: No projeto de melhoria do ambulatório, há a colocação de uma porta de vidro que limitará o espaço físico da recepção do setor e, por conseguinte, será possível obter uma melhor climatização no ambiente. Não há ainda previsão para esse serviço ser realizado, porém faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo.

RECLAMAÇÃO Nº: 17 /115

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/02/2017

NOME USUÁRIO: Francisco Neto de Almeida - Memo. Nº 115/2017

RECLAMAÇÃO: Eu Gleidson Santos de Almeida (filho), estou escrevendo para pedir que vocês agilizem para tirar a GTT do meu pai. Já fiz todos os exames, mas estou achando muito longe para passar com o anestesista, para depois passar com o cirurgião, sendo que a GTT está toda preta por dentro e tenho medo que aconteça alguma coisa com ele, pois ele é diabético. O meu pai tem 64 anos, está com a GTT há quase um ano e usou muito pouco para se alimentar, ele

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



000086



começou a sentir dor dentro da barriga. Já tenho todos os exames, o laudo da cardiologista, RX, exames de sangue, ou seja, ou seja, todos que me pediram. Nós moramos no interior e tenho muito medo de que algo aconteça e não dê tempo de chegar aqui em Belém. Preciso que agilizem a consulta para o anestesista, já está marcado, mas está muito longe, foi marcada para o dia 26/04/2017.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Conforme atendendo o pedido do usuário em questão, informo que o paciente pode ser encaminhado aos meus cuidados no centro cirúrgico desta instituição em qualquer quinta-feira no período de 08:00 às 15:00, onde realizarei a consulta pré-anestésica.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15 estabelecemos contato telefônico com o Sr. Gleidson S. Almeida, filho do usuário, para repassarmos a resposta de seu manifesto. Conforme posicionamento do coordenador da anestesiologia, o usuário poderá comparecer amanhã, quinta-feira 16 de fevereiro de 2017, entre 8h e 15h, primeiramente no SAU, que em seguida o encaminharemos ao bloco cirúrgico, local este onde o Dr. Marco Túlio fará a avaliação pré-anestésica do usuário. Aproveitamos a ocasião para reforçar a obrigatoriedade de trazer todos os exames pré-operatório.

PLANO DE AÇÃO: O coordenador da anestesiologia informou ao SAU que irá solicitar ao diretor executivo, em reunião, que amplie o quadro funcional de médicos nessa especialidade. Na segunda quinzena do mês de março, reuniremos com o coordenador desta área para obtermos um posicionamento acerca dessa proposta.

RECLAMAÇÃO Nº: 18 /116

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Leidiane Gemaque Pires - Memo. Nº 116/2017

RECLAMAÇÃO: Redução do tempo de espera no ato da internação, principalmente para pacientes que vêm do interior.

O café da manhã quando chega já está frio, em virtude de ser servido em copos plásticos.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do B.C e C.M.E e à Responsável Técnica do SND, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Responsável Técnica do SND) Infelizmente ainda não temos outra opção de copo para o café, a não ser os descartáveis, mas iremos trabalhar para que o café não chegue mais frio ao paciente. Para que este episódio diminua, estamos servindo o café na hora em garrafas térmicas, mantendo assim a temperatura.

(Coordenação do B.C e C.M.E) Fluxo de internação está sendo alterado para que não ocorra tal situação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do bloco cirúrgico esclareceu que o fluxo de internação já foi ajustado para que não ocorra mais esse tipo de queixa. Quanto ao café, o serviço de Nutrição comunicou em resposta a sua manifestação, que para que não ocorra mais tal episódio, já estão servindo o café na hora, em garrafas térmicas, mantendo assim a temperatura. Usuária agradeceu nosso retorno e nós finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A gerente de enfermagem realizou um estudo situacional e juntamente com a coordenadora do bloco cirúrgico e a supervisora de atendimento, readequou o fluxo de admissão, para que não ocorram mais atrasos no processo. A partir desse episódio, o SAU foi informado que as admissões eletivas passarão a ocorrer em horário pré-determinado (as 16h), visto que todos os transtornos detectados após o levantamento do problema, estarão sanados até as 16h. Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo desse processo, a fim de constatar efetividade da mesma.

RECLAMAÇÃO Nº: 19 /117

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Jeovan Machado Portel - Memo. Nº 117/2017

RECLAMAÇÃO: O silêncio no ambiente hospitalar é muito importante para a recuperação e tranquilidade dos pacientes. Observei conversas altas dos profissionais no corredor, risos altos e barulhos diversos, que acabam assustando os pacientes, pelo menos foi o que aconteceu com

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



000088



meu pai, principalmente no período da noite. Solução: Dialogar com os profissionais em geral a realizar suas conversas em voz baixa, realizar discussões em portas fechadas, não nos corredores, especialmente durante as mudanças de turno. Todos os profissionais devem estar cientes de que uma infraestrutura confortável e um ambiente tranquilo, irão aumentar a satisfação dos seus pacientes. Obrigada.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ciente. Deverá ser abordado com as clínicas por escrito, solicitando adequação.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a gerente de enfermagem em resposta a sua manifestação esclareceu que irá discutir com as equipes das clínicas este assunto e o formalizará por escrito, solicitando adequação do serviço. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A gerente de enfermagem afirmou ter reunido com as equipes do plantão noturno e ter requisitado que seja garantido o silêncio no ambiente. Rotineiramente iremos acompanhar a efetividade desta ação.

RECLAMAÇÃO Nº: 20 /118

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Sônia - Memo. Nº 118/2017

RECLAMAÇÃO: A moça que faz o punção da veia no corredor da endoscopia, neste momento está fazendo nas pessoas colocando o material de coleta em cima da lixeira, pegando no celular. OBS: usa óculos verdes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já realizei reunião com todos da equipe, inclusive sobre os cuidados com o paciente no dia 08/02/2017, mas novamente conversarei com esta técnica.

(Diretoria Executiva) Sugiro intervenção também da SCIH.

(SCIH) Farei a orientação necessária, porém o espaço físico da endoscopia não contribui para que o serviço seja executado com excelência, haja vista que os usuários são punccionados na área de recepção, que é o corredor de acesso ao serviço. Sugiro que verifiquem uma sala com suporte para apoio do braço dos pacientes e uma mesa para apoio da bandeja. Quanto ao uso do celular durante o processo de assistência, será reforçado no serviço a inadequação do ato.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que a coordenadora do SADT esclareceu que no dia 08/02/2017 realizou reunião com todos os membros da equipe, pontuando sobre os cuidados que devem ter com os pacientes. Conforme pedido do diretor executivo, a enfermeira responsável pelo SCIH expôs que fará as orientações necessárias à colaboradora, assim como enfatizara que o uso do celular durante o processo de assistência, é totalmente inadequado.

PLANO DE AÇÃO: Coordenação do SADT, juntamente com a enfermeira do SCIH, reuniram com os colaboradores do setor no intuito de reforçar normas e rotinas profissionais embasadas nos protocolos e manuais da ANVISA.

RECLAMAÇÃO Nº: 21 /119

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Cléia Maria G. Melo - Memo. Nº 119/2017

RECLAMAÇÃO: A acomodação não tem cadeira para os pacientes e acompanhantes sentarem no 6º andar. Passamos de 1h a 2h em pé, esperando a vez no atendimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos aguardando mudança do setor para o 1º andar, mas já solicitei compra de longarinas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora do SADT expôs em resposta a sua manifestação, que estamos aguardando o início da reforma do 1º andar, onde será o setor de endoscopia, que

oferecerá mais espaço para acomodar os usuários. Informou também que já solicitou a compra de mais longarinas para o novo setor. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: No mês de março será iniciada a reforma do 1º andar, que futuramente funcionará o setor de Endoscopia. Após essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais salas de procedimento, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também proporcionará um atendimento de melhor qualidade. O SAU acompanhará essa mudança, assim que o processo de reforma for finalizado.

RECLAMAÇÃO Nº: 22 /140

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/02/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 140/2017

RECLAMAÇÃO: Os dias de limpeza em que o funcionário Rodrigo faz é muito mal feita, não varre direito, não lava o banheiro, ao ponto de ser percebida a sujeira do quarto. Andar 5º (510).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O colaborador foi orientado novamente, o mesmo foi transferido para outro setor. Ressaltamos a importância de sempre atender bem a todos que precisam do nosso serviço.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter se identificado e nem ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos comunicar que a supervisora do SHL reuniu com o referido colaborador, orientando-o a sempre respeitar os usuários e prestar um bom comportamento no ambiente de trabalho. Ressaltou também o respeito que sempre devemos ter com todos aqueles que precisam do nosso serviço.

PLANO DE AÇÃO: Iremos averiguar junto à supervisora do SHL se há algum LNT direcionado à demanda citada no manifesto, caso não haja, o SAU fará solicitação de treinamento específico.

RECLAMAÇÃO Nº: 23 /143

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/02/2017

NOME USUÁRIO: Ellen Maria Silva Pereira - Memo. Nº 143/2017

RECLAMAÇÃO: Eu não gostei do atendimento na recepção, pois quando eu cheguei para ficar internada marcaram a hora, ou seja, de 11h, no máximo 14h e só fui ser atendida por volta das 16h, foi muita demora. E com os médicos e enfermeiros eu gostei, pois são bem atenciosos e bem comunicativos com os pacientes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Boa tarde. Estamos realizando alteração no horário de internação. Para que não ocorra tal situação.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informáramos que já foi ajustado o horário de internação da clínica cirúrgica, para que não ocorra esse tipo de queixa.

PLANO DE AÇÃO: A gerente de enfermagem realizou um estudo situacional e juntamente com a coordenadora do bloco cirúrgico e a supervisora de atendimento, readequou o fluxo de admissão, para que não ocorram mais atrasos no processo. A partir desse episódio, o SAU foi informado que as admissões eletivas passarão a ocorrer em horário pré-determinado (as 16h), visto que todos os transtornos detectados após o levantamento do problema, estarão sanados até as 16h. Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo desse processo, a fim de constatar efetividade da mesma.

RECLAMAÇÃO Nº: 24 /144

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/02/2017

NOME USUÁRIO: Félix Antônio - Memo. Nº 144/2017

com icterícia e dores constante, não se alimenta e a urina está com a cor escura e com os olhos verdes, eu como filha vejo que ela não vai aguentar até a data prevista. Ela está com muita fraqueza e perdendo as forças, então peço a antecipação da consulta com o anestesista.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Com intuito de resolver o problema, solicito que a paciente Rosa de Fátima se dirija ao centro cirúrgico desta instituição, na próxima quinta-feira, 23/02/2017 às 13h, para que seja realizada a avaliação pré-anestésica neste horário, dos meus cuidados.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/02/2017 conforme resposta do Dr. Marco Túlio, anestesiológico, usuária veio para um atendimento excepcionalmente no bloco cirúrgico, onde foi realizada a avaliação pré-anestésica e em seguida encaminhada para atendimento com o médico responsável.

PLANO DE AÇÃO: O coordenador da anestesiologia informou ao SAU que irá solicitar ao diretor executivo, em reunião, que amplie o quadro funcional de médicos nessa especialidade. Na segunda quinzena do mês de março, reuniremos com o coordenador desta área para obtermos um posicionamento acerca dessa proposta.

RECLAMAÇÃO Nº: 26 /152

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/02/2017

NOME USUÁRIO: Ana Nery dos S.Silva - Memo. Nº 152/2017

RECLAMAÇÃO: Em 01/12/2016 estive com crise de dor na clínica médica, onde foi detectado pedra na vesícula, tendo recebido alta para continuação do tratamento em ambulatório para realização de pré-operatório de cirurgia de retirada da pedra. Hoje retornei com cirurgia (21/02/2017) Hamilton Garcia, com os exames todos prontos, com laudo do anestesista e cardiologista liberados, este médico Hamilton Garcia olhou na minha cara e falou que ele não operava obeso, pois não gostava, que se eu quisesse, poderia procurar outro médico, que eu tinha sido empurrada do ambulatório para ele e que ele só vai me operar quando eu fizer a bariátrica, mesmo eu falando que sinto dores, não deu importância para o meu caso, pois como

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



mandam eu fazer um pré-operatório para um cirurgião que não opera obeso porque não gosta de operar, me fazendo de besta? Sendo que não tem data para fazer, pois ainda estou em fase de receber os laudos e agora que tenho dois laudos, não tem nem previsão de cirurgia da bariátrica, estou com muito medo de me dar a crise de novo, como vai ser?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Favor encaminhar para o meu ambulatório na 4ª feira que vem dia 01/03/2017.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária e a notificamos que em virtude da sua reclamação, o diretor técnico e cirurgião, Dr. Luiz Nazareno França, solicitou o seu comparecimento no dia 01/03 do corrente ano, às 15h, para consulta-la e avalia-la com bastante minúcia e atenção, e nesta ocasião todas as dúvidas e questionamentos serão sanados Durante o diálogo, orientamos a Srª. Ana trazer consigo no dia desta consulta, todos os exames que compõem o pré-operatório e seus documentos pessoais.

No dia 01/03/2017 a usuária veio para consulta com o Dr. Luiz Nazareno, sendo esclarecido todas as dúvidas e orientada a vir com o mesmo, assim que estiver com o laudo da psicóloga em mãos. Consulta agendada com a psicóloga para o dia 07/04/2017.

PLANO DE AÇÃO: O diretor executivo reuniu com o responsável pela empresa que presta serviços médicos cirúrgicos e solicitou a todos os colaboradores da mesma, a efetividade do atendimento humanizado, cordial e respeitoso continuamente, a todo e qualquer usuário que seja atendido nesta unidade de saúde, embasado em nossa missão institucional. O SAU fará o acompanhamento dessa demanda, a fim de contatar a resolutividade da mesma.

RECLAMAÇÃO Nº: 27 /154

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 22/02/2017

NOME USUÁRIO: Elizângela Farias da Silva - Memo. Nº 154/2017

RECLAMAÇÃO: Reclamo de um funcionário da limpeza, Rodrigo, não é implicância, pois escutei falar mal de mim, pois é um funcionário que não gosta do que faz, pois não faz direito e não gostou porque eu reclamei. Sugestão do ar condicionado, sempre está pingando ou não

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sa.u.hjb@indsh.org.br



000095



funciona bem, tem infiltração perto deles. Equipe do 3º andar está de parabéns, todos os enfermeiros, técnicos, limpeza, não vou escrever nomes, pois não sei e passei só 7 dias aqui no 3º. (Leito: 311-A)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em relação à queixa registrada no SAU, o colaborador foi orientado a respeitar o próximo, se comportar no ambiente de trabalho. Ressaltando a importância de sempre atender a todos que precisam do nosso serviço.

(Diretoria Executiva) A/C Srª. Edilze para verificar o ar condicionado.

(Coordenação de Apoio) Enviado ao encarregado da manutenção para resolução

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a supervisora do SHL reuniu com o referido colaborador, orientando-o a sempre respeitar os usuários e prestar um bom comportamento no ambiente de trabalho. Ressaltou também o respeito que sempre devemos ter com todos aqueles que precisam do nosso serviço. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos averiguar junto à supervisora do SHL se há algum LNT direcionado à efetivação contínua do atendimento cordial e humanizado, conforme a missão desta unidade de saúde, caso não haja, o SAU fará solicitação de treinamento específico. Na segunda quinzena de março, o SAU fará um levantamento acerca de todos os aparelhos de condicionadores de ar que estão apresentando pane ou sujidade, e levará à coordenação de apoio para tomada de medidas de melhoria.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

FEVEREIRO/2017

000097

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /098

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 09/02/2017

NOME USUÁRIO: Maria de Lourdes Lopes - Memo. Nº 098/2017

SUGESTÃO: Bom o atendimento foi bom, a atenção dos funcionários foi ótima, porém só uma coisa que eles deveriam ter mais um pouquinho de cuidado, ou seja, atenção. É que a minha mãe era alérgica a duas medicações e eles não repassavam um para o outro, ou seja, uma equipe para outra, fora isso, foi bom. Só precisam ter mais um pouquinho de atenção nesses pequenos detalhes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ciente. Para Srª. Ineluce para conhecimento. Será reforçado com grupo a cópia do processo para reconhecimento e adequação quanto a identificação e repasse de informações técnicas.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a gerente de enfermagem esclareceu que a queixa foi repassada à coordenadora de enfermagem para conhecimento, repassando também às equipes, a fim de que todos se adequem e compreendam a importância do repasse e identificação de questões técnicas. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A gerente de enfermagem afirmou ter reunido com as equipes de todos os turnos e ter requisitado o repasse integral e ininterrupto das informações de saúde pertinentes ao usuário (paciente), não somente em forma de registro no ambulatório, mas também verbalmente. Rotineiramente, faremos o acompanhamento da efetivação dessa ação.

SUGESTÃO Nº: 02 /099

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Maria Aracélia Lima de São Moraes - Memo. Nº 099/2017

ua Jerônimo Pimentel, nº 543

elém/PA

EP: 66055-000

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

u.hjb@indsh.org.br



000098

SUGESTÃO: Seria interessante melhorar o serviço áudio-visual de chamada dos pacientes, por chamar apenas o primeiro nome de forma rápida e ter letras relativamente pequenas, pode confundir alguns pacientes, especialmente os idosos. Pronunciar o nome completo em um volume mais alto e claro, revendo também, o tamanho da fonte para o letreiro.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Sugiro encaminhar sugestão para manifestação da T.I. À disposição.

(T.I) Informo que o sistema que utilizamos no momento só permite a pronúncia do primeiro nome. Quanto ao tamanho da fonte, é o padrão do sistema. Para ter o volume mais alto, isso é a cargo dos atendentes do ambulatório, pois eles possuem o controle da TV.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a supervisora de atendimento encaminhou a sugestão ao responsável da T.I, onde em resposta à usuária informou que o sistema utilizado no momento só permite a chamada do primeiro nome e quanto ao tamanho da fonte, é o padrão utilizado, não há como aumentar e referente ao volume, os atendentes é quem controlam, pois possuem o controle da TV, caso o usuário ache necessário, pode solicitar que aumente o volume do som.

PLANO DE AÇÃO: Na ocasião da aplicação das pesquisas de satisfação no setor de ambulatório, faremos a verificação do volume de áudio, de forma a constatar se está audível para todos os usuários que ali se encontram.

SUGESTÃO Nº: 03 /100

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Caolynny Lorhanne Conceição Alencar - Memo. Nº 100/2017

SUGESTÃO: Seria bom que aumentasse o número de médicos para que assim possamos ter mais pessoas atendidas e a fila de espera seja menor, pois este hospital tem excelentes profissionais quanto mais profissionais assim, será melhor para os usuários. OBS: reumatologistas e

cardiologistas. Seria bom também ver a possibilidade de ter um neurologista nesta unidade de saúde.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Ao SAU. A especialidade solicitada pelo usuário, não faz parte do perfil assistencial da unidade neste momento. Todavia, a sugestão ficará registrada para futuras ampliações do perfil.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que o coordenador médico do ambulatório esclareceu que a especialidade sugerida não pertence ao perfil assistencial do Jean Bitar neste momento, porém a sugestão estará em nosso banco de dados, para futuramente ser analisada no que diz respeito a uma possível ampliação de especialidades. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Conforme resposta do coordenador médico, a sugestão poderá ser avaliada futuramente, visto que o CHJB dispõe das especialidades necessárias, de acordo com o perfil assistencial proposto no contrato de gestão.

SUGESTÃO Nº: 04 /102

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/02/2017

NOME USUÁRIO: Maria Margarida F. da Costa - Memo. Nº 102/2017

SUGESTÃO: Atendimento ótimo. Melhorar o horário da endoscopia, começar no mínimo as 07h, afinal os pacientes já ficam muitas horas em jejum para aguardar tanto tempo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O nosso horário é de 220h, inicia das 8h – 18h. Mudar o horário para iniciar às 07h é complicado, porque no horário da tarde fazemos a colono, CPRE e se sairmos mais cedo, isto implicará em hora extra.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu que fica inviável iniciar o exame de endoscopia às 7h, devido os nossos colaboradores terem uma carga horária de trabalho de 220h,

ua Jerônimo Pimentel, nº 543

elém/PA

EP: 66055-000

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

u.hjb@indsh.org.br



que inicia as 8h e termina as 18h. Na parte da tarde dispomos de outros exames (colonoscopia, CPRE) que se encerram por volta das 18h e se fosse antecipado o horário, teria que mexer na carga horária dos colaboradores e o horário de expediente não ficaria de acordo com o horário dos exames da tarde, podendo implicar até em hora extra. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: No mês de março será iniciada a reforma do 1º andar, que futuramente funcionará o setor de Endoscopia. Após essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais salas de procedimento, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também proporcionará um atendimento de melhor qualidade. O SAU acompanhará essa mudança, assim que o processo de reforma for finalizado.

SUGESTÃO Nº: 05 /136

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/02/2017

NOME USUÁRIO: Hellen Tatiane de Lacerda - Memo. Nº 136/2017

SUGESTÃO: Parabéns!!! Para toda equipe médica, pela equipe administrativa e demais profissionais. Reclamações? Não tenho. Mas gostaria de deixar algumas sugestões: que o hospital tivesse profissionais na área de fisioterapia, oftalmo e otorrino; que oferecessem um lanche ou cafezinho para aqueles que fizeram exame de sangue; que colocassem tomadas, pois muitas vezes precisamos usar o celular e está descarregado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Coordenação do Laboratório) Prezada usuária. Agradecemos a sua colaboração nos ajudando com sugestões de melhorias. Informamos que já estamos trabalhando para que todos os nossos usuários possam ser melhor atendidos, bem como, estaremos levando a sua sugestão de lanche e ou café após a realização de exames no ambulatório, ao setor responsável.

(Coordenador Médico do Ambulatório) Ao SAU. As especialidades solicitadas não fazem parte do perfil assistencial da unidade neste momento. Todavia, levaremos em consideração a possível ampliação.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que o coordenador médico do ambulatório esclareceu que as especialidades sugeridas não pertencem ao perfil assistencial desta unidade Jean Bitar neste momento. Entretanto será estudada a possibilidade de ampliar esse quadro. Quanto à sugestão do lanche ou café, informamos que o coordenador do laboratório agradeceu sua recomendação e esclareceu que já está trabalhando para que melhor possamos atendê-los, e acrescentou que levará essa proposta para o setor responsável para a possível efetivação do mesmo. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Acerca da inclusão de outras especialidades, conforme resposta do coordenador médico, a sugestão poderá ser avaliada futuramente, visto que o CHJB dispõe das especialidades necessárias, de acordo com o perfil assistencial proposto no contrato de gestão. Sobre a oferta de lanche pós-exames laboratoriais, reunimos com o coordenador do laboratório e o mesmo nos informou que a previsão de início de fornecimento de café e bolacha cream cracker, seja para a segunda quinzena de março.

SUGESTÃO Nº: 06 /141

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/02/2017

NOME USUÁRIO: Antônio Guerreiro da Silva - Memo. Nº 141/2017

SUGESTÃO: Desculpe não encontrei sinais no elevador para portadores de deficiência visual, caso tenha me desculpe, pois quando o elevador para, não informa o andar que está isso é importante, sistema de áudio informando para esses pacientes que ele está no seu devido lugar desejado, espero que tenham pessoas para auxiliá-lo quando estiver no hospital (só é uma sugestão ok?!).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: As teclas do elevador têm leitura em braile, com relação ao sistema de voz (áudio), conversamos com a empresa prestadora do serviço de manutenção dos elevadores e o setor comercial irá enviar documento com proposta para colocação do áudio.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenadora de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que os

nossos elevadores possuem a leitura em braile. Quanto o sistema de voz (áudio), a empresa que presta serviço ao hospital, verificará a possibilidade de efetivação do mesmo e o setor responsável enviará proposta para a implantação do áudio. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Na segunda quinzena do mês de março, verificaremos com a coordenação de apoio se houve o envio da empresa responsável pela manutenção dos elevadores, tratando da proposta de orçamento para a inclusão do sistema de áudio.

SUGESTÃO Nº: 07 /142

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 14/02/2017

NOME USUÁRIO: Alessandro Gorck M. de Araújo - Memo. Nº 142/2017

SUGESTÃO: A sugestão que gostaria de registrar é que como sou de outro município, o hospital tivesse um sistema de marcação de consultas e exames online.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento não dispomos deste serviço. Por oportuno, esclarecemos que todos os usuários de 1ª vez (primeira consulta) são agendados pelo Sistema de Regulação do Estado (SISREG) e, as consultas de retorno são marcadas logo após a consulta, de acordo com a orientação médica. Em algumas situações, o médico solicita agendar retorno somente quando os exames estiverem prontos ou quando passar por outro especialista que o mesmo tenha encaminhado. Neste caso, como o processo de entrega dos resultados de exames e as consultas com especialistas são realizados neste hospital, orientamos agendar o retorno nesse momento À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a supervisora de atendimento esclareceu que no momento não dispomos deste serviço, contudo informamos que todos os usuários de 1ª vez (primeira consulta) vêm com agendamento feito pelo Sistema de Regulação do estado (SISREG) e quando chegam ao hospital para serem consultados, logo após a consulta, são orientados a marcarem seu retorno, conforme a orientação médica, registrada no documento de marcação. Existem casos em que o médico solicita

o retorno após exames prontos ou quando tiver avaliação de outro especialista que o mesmo tenha encaminhado. Diante disso, como o processo de entrega dos resultados e as consultas com outra especialidade, são realizados por aqui, orientamos a agendar o retorno nesse momento. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua sugestão.

PLANO DE AÇÃO: Observamos a importância de orientar de forma mais rotineira e incisiva, como se dá o processo de remarcação de consultas, dessa forma, iremos solicitar à supervisora do setor, que reforce a sua equipe as orientações acerca desse processo, a fim de que o usuário não saia do hospital sem ter sua consulta agendada, ou sem ser devidamente orientado sobre esse fluxo.

SUGESTÃO Nº: 08 /149

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/02/2017

NOME USUÁRIO: Valdimar Rodrigues de França – Memo. Nº 149/2017

SUGESTÃO: Sugiro para os obesos, lençóis maiores.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi autorizado nesta data (16/02/2017) compra de lençóis maiores, 100 jogos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/02/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora de apoio esclareceu que no dia 16/02/2017 foi autorizada a compra de 100 jogos de lençóis maiores. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos monitorar o processo de compra a fim de constatar a efetividade do mesmo, conforme o relatado na resposta do setor competente.

SUGESTÃO Nº: 09 /153

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/02/2017

NOME USUÁRIO: Judith Monteiro de Oliveira - Memo. Nº 153/2017

SUGESTÃO: Seria bom que na ficha de marcação fosse citada a especialidade do médico.

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

au.hjb@indsh.org.br



000104



Outra sugestão seria aos usuários que estão em jejum, por motivo de exame de laboratório, um cafezinho.

Desde já, os meus agradecimentos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concorde com o usuário, é uma informação de extrema importância. Sugiro encaminhar para TI analisar o possível ajuste no sistema. À disposição.

(T.I) Conforme tratado através de e-mail com a salux, a solicitação do usuário pode ser atendida utilizando o campo observação no registro de compromisso para inserir a especialidade do médico. P.S. conversa por e-mail, em anexo.

(Diretoria Executiva) Lauriane, seguir a orientação do Sr. Kevin e da Salux.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunicá-la a resposta de seu manifesto. Na ocasião informamos que a sua sugestão será atendida e em breve a especialidade do profissional que o usuário passará em consulta, estará disponível no campo "observação" da ficha de marcação. Quanto à sugestão do cafezinho, o coordenador do laboratório já está viabilizando junto a sua diretoria a possível efetivação deste alimento. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos a constatação in loco da efetividade da inclusão da informação solicitada pela usuária. Sobre a oferta de lanche pós-exames laboratoriais, reunimos com o coordenador do laboratório e o mesmo nos informou que a previsão de início de fornecimento de café e bolacha cream cracker, seja para a segunda quinzena de março.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS FEVEREIRO/2017

000106

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 24/fev

DATA: 24/rev


ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		5	11	66	155	237		237	221	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	10	52	168	232	5	237	220	
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		3	16	51	164	234	3	237	215	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
	4.1 Pelos médicos	5	13	34	54	130	236	1	237	184	
	4.2 Pelos enfermeiros						0		0	0	
	4.3 Pelos funcionários da Administração	1	4	25	66	138	234	3	237	204	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1 Para os médicos	2	1	12	50	171	236	1	237	221	
	5.2 Para os enfermeiros						0		0	0	
	5.3 Para os funcionários da Administração	1	3	10	53	168	235	2	237	221	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		2	9	50	165	226	11	237	215	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1 Pelos médicos	1		5	45	179	230	7	237	224	
	7.2 Pelos enfermeiros						0		0	0	
	7.3 Pelos funcionários da Administração	1	1	7	47	181	237		237	228	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1		7	42	183	233	4	237	225	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1		7	41	183	232	5	237	224	
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	6	4	23	43	157	233	4	237	200	
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	6	49	169	227	10	237	218	
TOTAIS		21	39	182	709	2311	3262	56	3318	3020	
		0,64%	1,20%	5,58%	21,74%	70,85%	100%	1,69%		92,58%	

Total respondido 3262

Total de 7/8 e 9/10 3020

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 92,58%

Foram realizadas 237 entrevistas nesta data.


 Andreza Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000107

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 24/fev

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 2	Total 7/8 e 9/10	
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1			NR
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			2	6	98	106		106	104
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			1	8	95	104	2	106	103
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			1	7	97	105	1	106	104
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos		1	1	5	97	104	2	106	102
	4.2 Pelos enfermeiros		1	1	4	99	105	1	106	103
	4.3 Pelos Outros Profissionais	1		1	4	99	105	1	106	103
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Pelos médicos			1	3	100	104	2	106	103
	5.2 Pelos enfermeiros	1		1	4	100	106		106	104
	5.3 Pelos Outros Profissionais			1	5	98	104	2	106	103
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			1	5	97	103	3	106	102
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos			1	5	99	105	1	106	104
	7.2 Pelos enfermeiros		1	1	5	99	106		106	104
	7.3 Pelos Outros Profissionais			1	5	98	104	2	106	103
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			1	5	99	105	1	106	104
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	5	99	105	1	106	104
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1		2	6	97	106		106	103
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?			3	5	98	106		106	103
12	O silêncio no ambiente do hospital?	2		3	3	98	106		106	101
13	O horário em que são servidas as refeições?			1	4	101	106		106	105
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1		1	7	97	106		106	104
15	O horário das visitas?			1	7	97	105	1	106	104
16	Quanto aos medicamentos?									
	16.1 Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?		1	1	6	98	106		106	104
	16.2 Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?		1	1	5	99	106		106	104
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	7	98	106		106	105
18	Frequencia de visitas realizadas?									
	18.1 Pelos médicos			2	5	97	104	2	106	102
	18.2 Pelos enfermeiros			2	4	100	106		106	104
	18.3 Pelos Outros Profissionais			2	5	98	105	1	106	103
	18.4 Pelos S A U			1	4	99	104	2	106	103
TOTAIS		6	5	37	144	2751	2943	25	2968	2895
		0,20%	0,17%	1,26%	4,89%	93,48%	100%	0,84%		98,37%

Total respondido 2943

Total de 7/8 e 9/10 2895

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 98,37%

Foram realizadas 106 entrevistas nesta data.


 Andreza Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000108

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 28/fev

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?			3	28	89	120	1	121	117
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	2	25	93	121		121	118
3	O silêncio no ambiente hospitalar	2	1	4	18	96	121		121	114
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				13	108	121		121	121
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			1	14	105	120	1	121	119
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				10	110	120	1	121	120
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				14	107	121		121	121
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				11	110	121		121	121
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				13	106	119	2	121	119
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	12	106	119	2	121	118
TOTAIS		2	2	11	158	1030	1203	7	1210	1188
		0,17%	0,17%	0,91%	13,13%	85,62%	100%	0,58%		98,75%

Total respondido 1203

Total de 7/8 e 9/10 1188

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 98,75%

Foram realizadas 121 entrevistas nesta data.


 Andreza Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000109

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

24/02/2017

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2 PÉSSIMO	3/4 RUIM	5/6 REGULAR	7/8 BOM	9/10 ÓTIMO	Total 1	NR		
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1		17	106	187	311		311	293
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	3	5	14	92	197	311		311	289
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	3	34	94	177	309	2	311	271
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	6	28	67	83	120	304	7	311	203
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1		20	111	174	306	5	311	285
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?		2	21	111	169	303	8	311	280
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?		1	9	70	227	307	4	311	297
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	4	6	31	102	157	300	11	311	259
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		1	25	102	177	305	6	311	279
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1		19	101	177	298	13	311	278
TOTAIS		17	46	257	972	1762	3054	56	3110	2734
		0,56%	1,51%	8,42%	31,83%	57,69%	100%	1,80%		89,52%

Total respondido 3054
Total de 7/8 e 9/10 2734
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 89,52%

Foram realizadas 311 entrevistas nesta data

000110

Andréza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

FEVEREIRO/2017

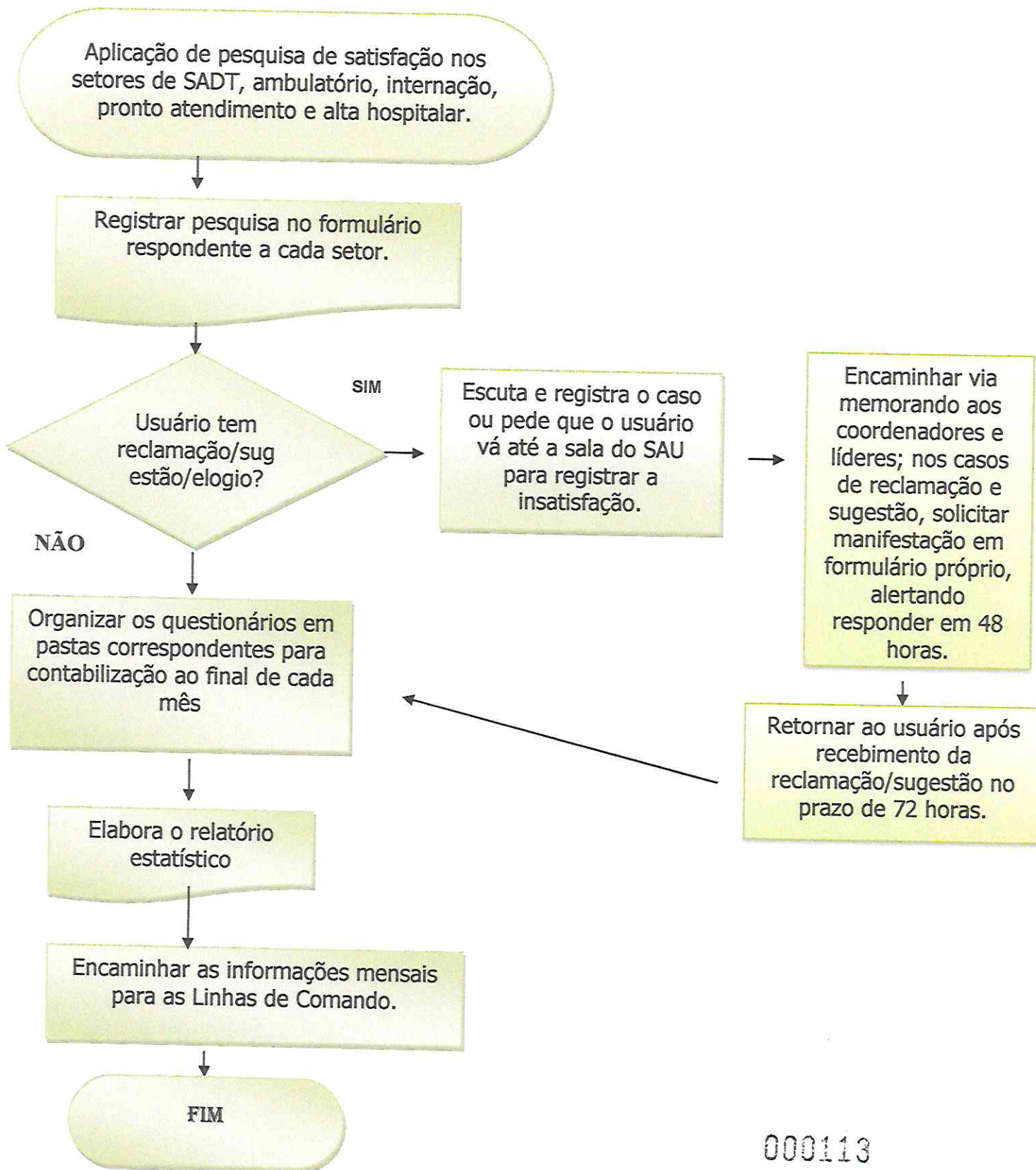
000111

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - Fevereiro/2017

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	TOTAL
	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	
Visitas aos Leitos Clínica Médica	26	20				31	29	25	22	25			25	26	23	29	28			27	30	25	28	25					444
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	17	16	20			19	20	18	13	11			5	7	9	13	17			14	16	12	13	12					252
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.						10		2	2	2			4	5	2	2	2			2	3			2					38
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	5	1	7			6	4	7	3	2				3	1	4	7			4	6	2	5	1					68
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																													0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	4	2	7	4		6	10	9	4	7	1	1	5	1	3	6	9	2	1	2	9	4	9	7	3	1	4		121
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	18	11	18			25	21	11	10	19			14	10	26	9	19			22	21	20	17	20					311
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	3	2	6		2	5	1		2	2			4		2	1	1						4	1					36
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	10	10				15	17	14	6	13			15	21	12	12	15			13	17	17	18	12					237
Contato Telefônico	19	18	3						1						4		5			3	2	5	6						66
Atendimento em sala	1		2				3		1			1				3	1				3	1							16
Encaminhamentos Internos																													0
Orientações e Informações	5	2	5				7	2	4	2			4	2	1	5	3			3	7	4	5	3					64
Participação em Treinamentos									1	1																			2
TOTAL																													1655

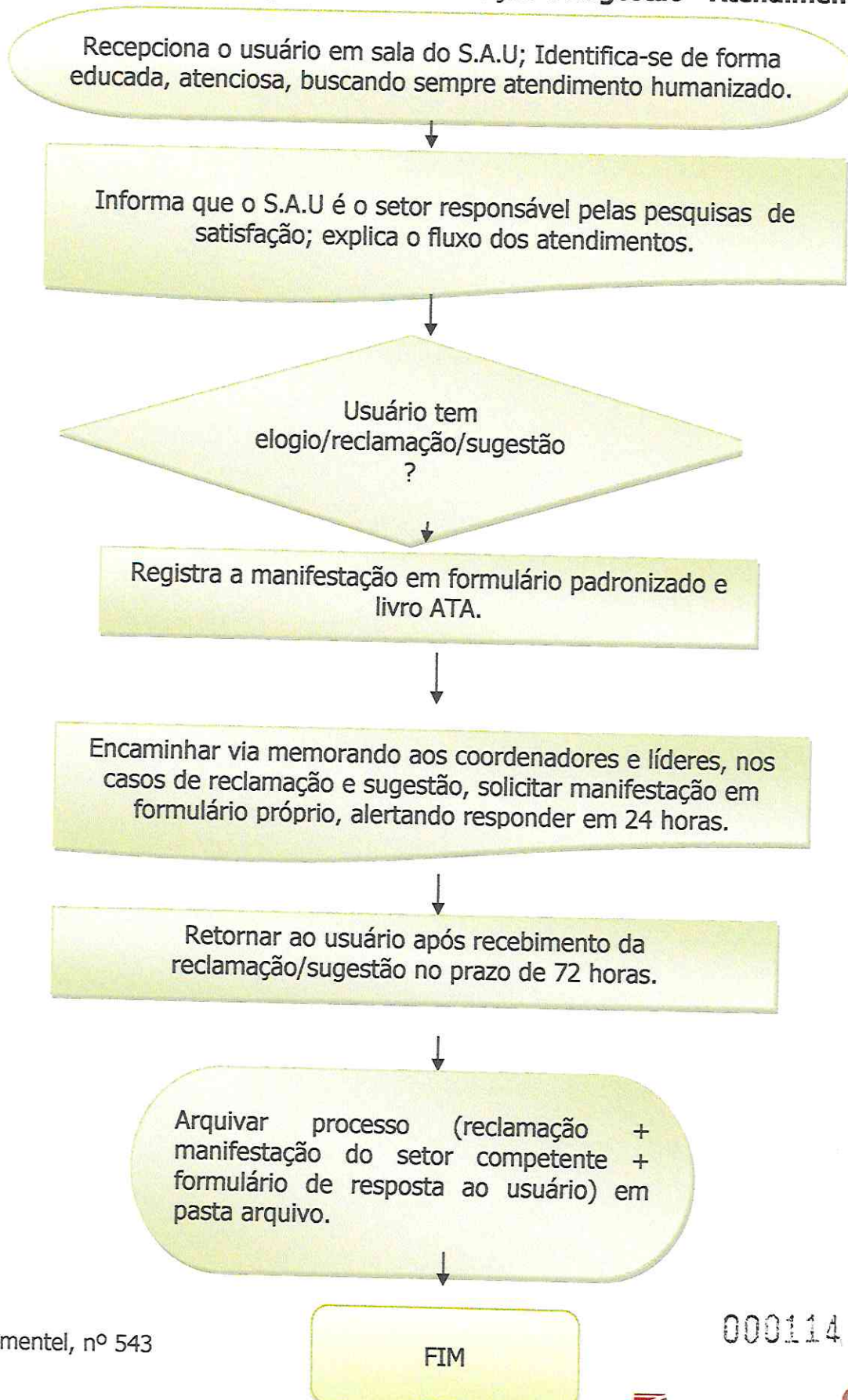
000112

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

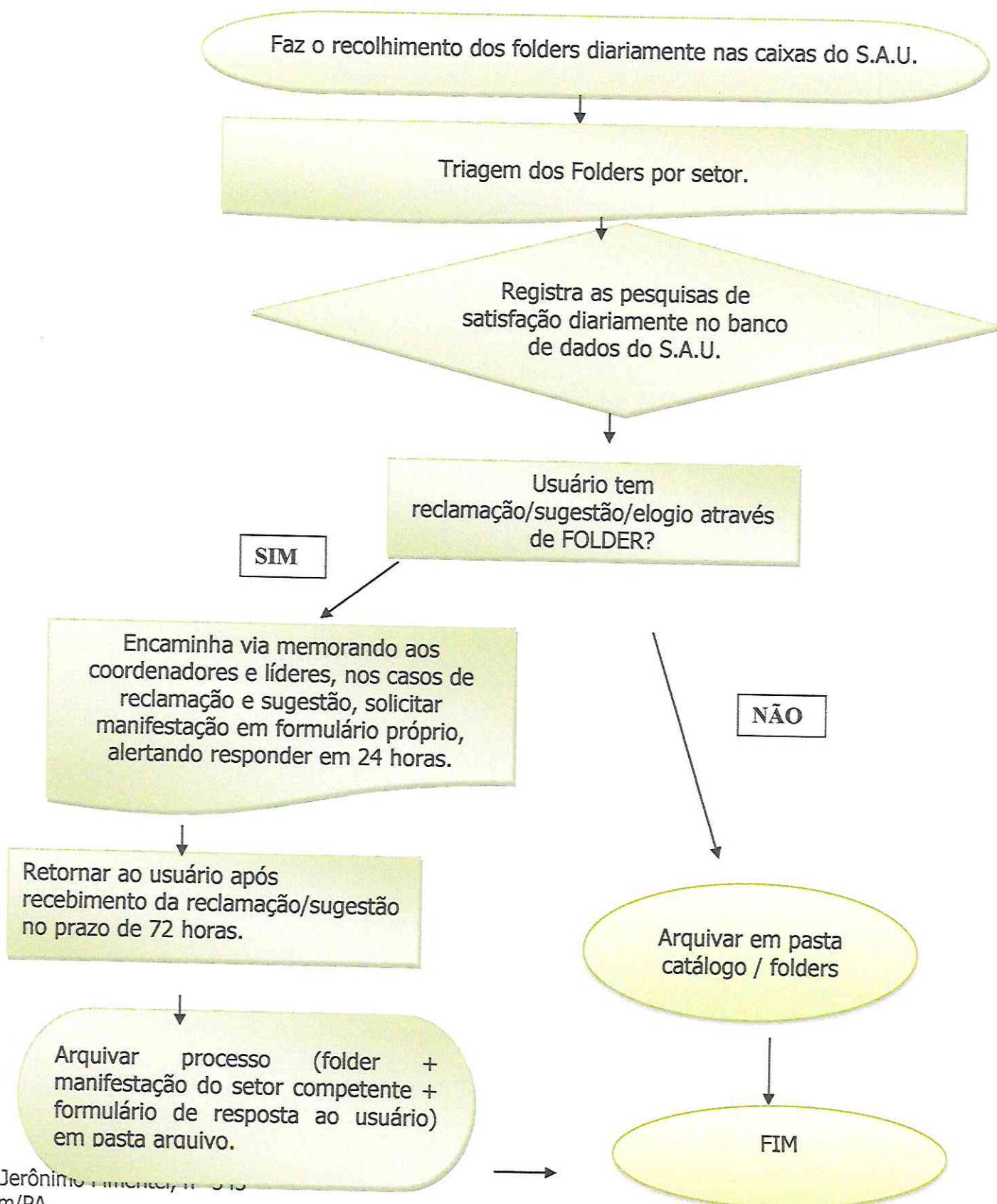


000113

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



000114

Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO FEVEREIRO/2017



Belém-PA

000116

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...

000117

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.

000118

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Fevereiro foram executadas, registradas e arquivadas ações de treinamentos no período de 01 a 28/02/2017.

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.	9	122	813:15:00
Dir. EXEC.	11	74	464:20:09
Dir. FINANC.	15	99	144:20:00
Dir. CLINICA			
TOTAL	35	294	1:426:15:09

Tabela 1: Painel Geral dos treinamentos realizados em FEVEREIRO-17/Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de Fevereiro foram realizados 34 treinamentos internos e 01 treinamento externo envolvendo, um total de 35 treinamentos com 294 participações, totalizando 1:426:15:09 horas de treinamentos, gerando um total de 4h e 55 minutos de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de Fevereiro executamos 35 ações pertinentes de treinamentos entre internos e externos, orientações/direcionamentos técnicos –pedagógicos- normativos e

000119

reuniões técnicas. O hospital entrou na fase de consolidação das ações de reestruturação pela qual passou nos últimos meses. Fase esta que focou intensamente nas ações de Educação para qualidade e melhoria dos processos, bem como para definição e readequação dos fluxos, protocolos e rotinas das atividades e serviços. O hospital ampliou seus serviços e consequentemente, sua demanda, exigindo do colaborador maior nível de competência técnica, qualidade e humanização, gerando assim mais intensidade e ampliação em educação. O CHJB encontra-se neste momento consolidando o Levantamento de Necessidades de Treinamentos – LNT e elaborando o Plano Anual de Treinamento. Este, por sua vez, se encontra em execução. Entretanto as ações de educação seguem em ritmo de crescimento para fortalecer e consolidar nossos princípios, valores, missão e visão, focados em maior nível de qualidade, segurança e humanização no atendimento das necessidades de nossos usuários.

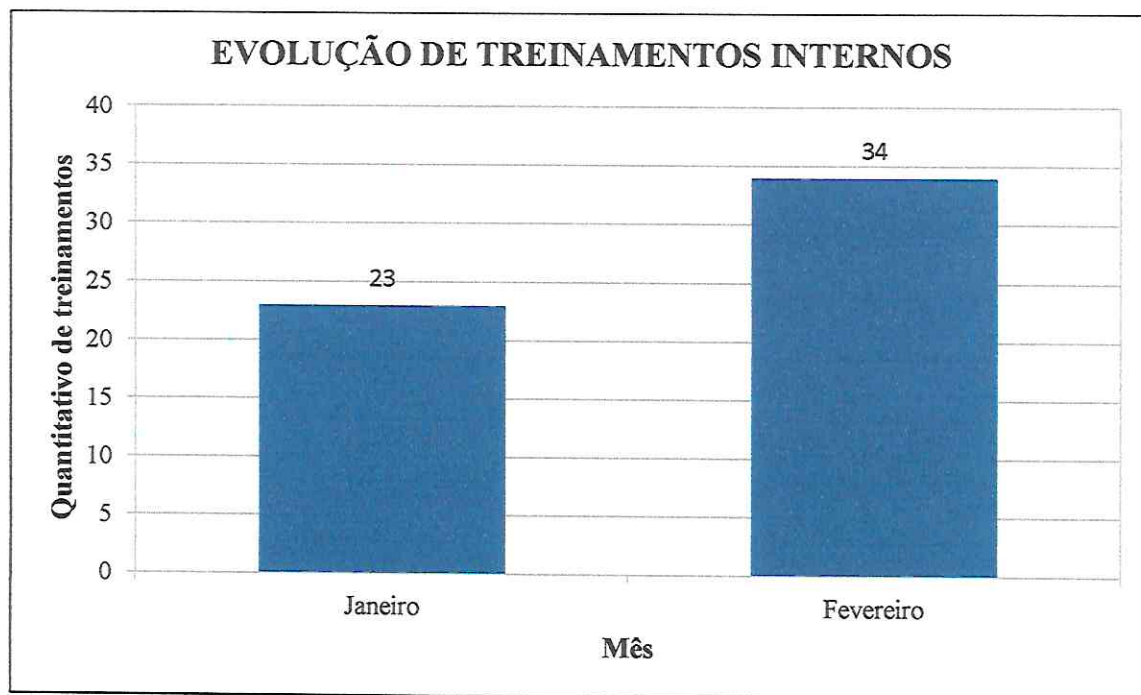
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	39:55:00
FEVEREIRO	1:426:15:09	34	1	294	04:55:09

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em FEVEREIRO/17 Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Através da **tabela 1**, podemos ver a evolução no crescimento dos treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de fevereiro em comparação com os meses anteriores (novembro/dezembro/janeiro/17), confirmando o propósito do INDSH/CHJB de priorizar e investir em Educação para ampliar e consolidar a qualidade, humanização e segurança na prestação de serviços, atendendo as reais necessidades e expectativas do usuário, conforme apresenta o gráfico abaixo:

Gráfico 3

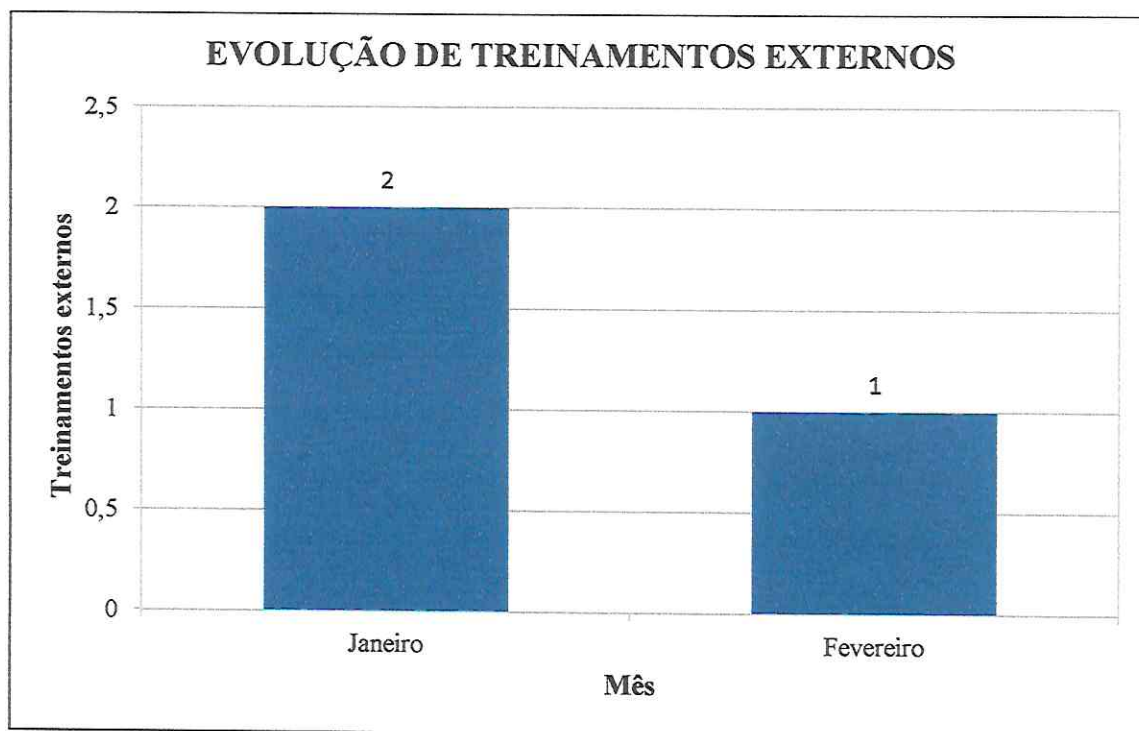


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

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



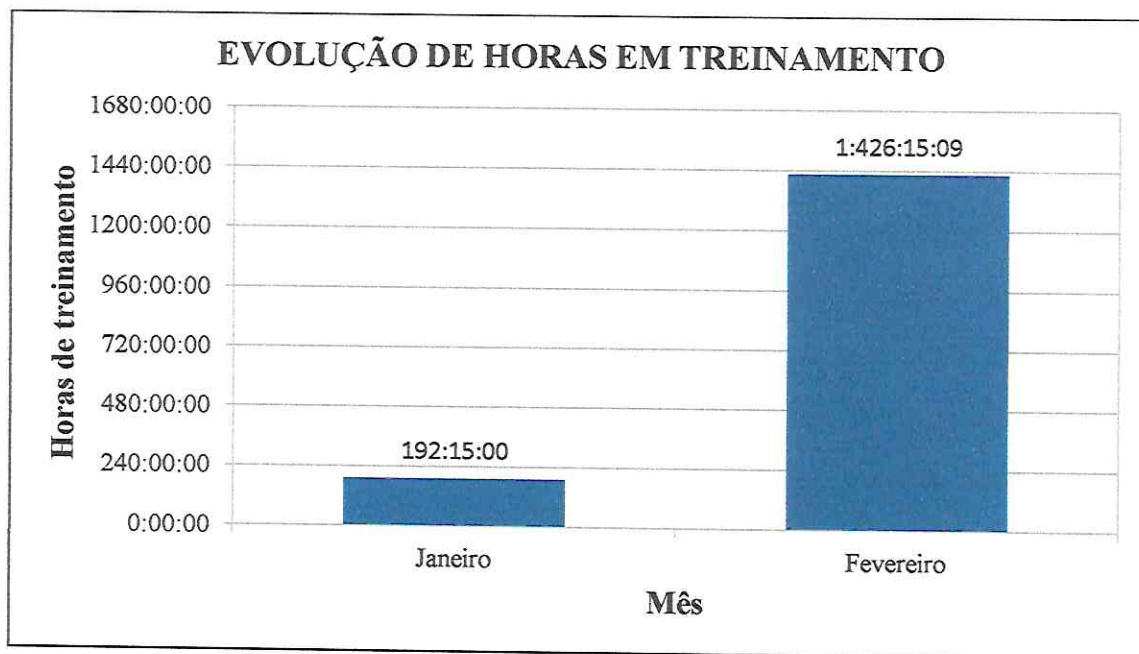
Fonte: Núcleo de Educação Permanente CHJB

3.5 TOTAIS DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de fevereiro alcançamos um quantitativo de **1.426 horas e 15 minutos** de horas em treinamentos, uma evolução muito positiva em relação aos meses anteriores, um resultado que está fundamentado na intensificação das ações de educação e nas estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, conforme a representação gráfica abaixo, dessa análise:

000122

Gráfico 5

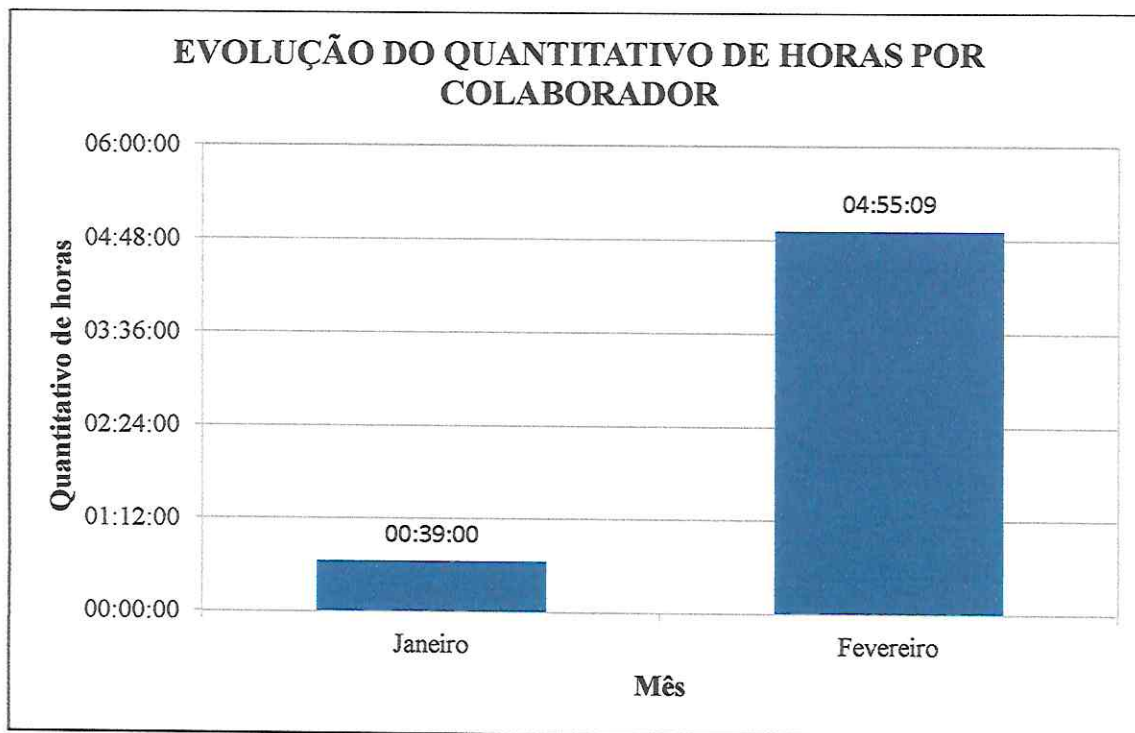


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de fevereiro 4 horas e 55 minutos de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP para 2017 foi ampliado de 2h para **4 horas/homens por mês**. Neste mês de fevereiro a meta foi superada em 55 minutos, conforme representação gráfica abaixo:

Gráfico 6



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

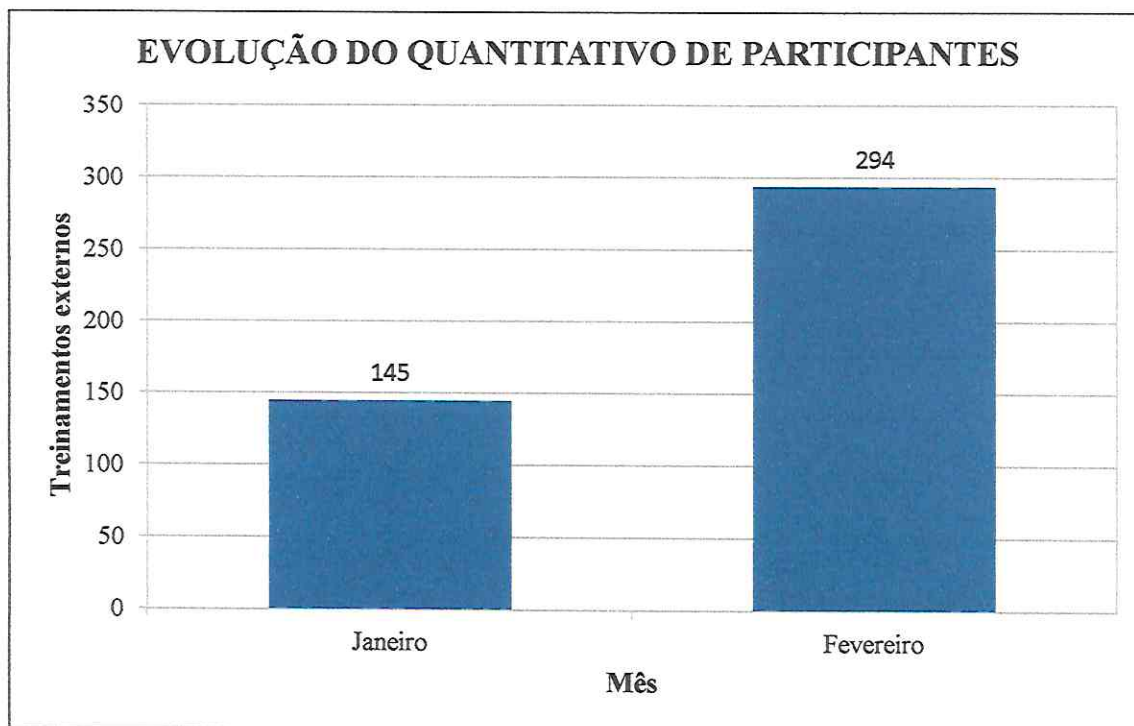
3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **294 participações** em treinamentos. Um quantitativo superior ao mês anterior. Um resultado que reflete uma estratégia e valor do INDSH, conjuntamente com a SESPA, bem como a conscientização e reconhecimento, pela Diretoria Executiva e demais colaboradores, de que a Educação é fundamental e o único caminho para o alcance de uma prestação de serviços com mais qualidade, segurança e humanização para os usuários – o que resulta nessa evolução em participações, em relação ao mês anterior.

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, conforme demonstração gráfica abaixo:

000124

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;

- Acolhimento (no auditório da DEP/NEP/CHJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica e Clínica Cirúrgica, endocrinologia, dermatologia e reumatismo;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA para a DEP/HOL sobre os acadêmicos que iniciaram o Estágio Eletivo (dezembro/2016, janeiro a março 2017) neste CHJB;
- Revisão do MANUAL DEP;
- Elaboração das IT's DEP;
- Organização e assessoria às aulas dos acadêmicos.

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 – FEVEREIRO - ações

- Reunião ordinária para planejamento das ações de 2017;
- Reestruturação do GTH em membros, estratégias e foco das ações;
- **Aniversariante do Mês:** realização de uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês;
- Apoio à campanha de atualização as vacinas junto aos colaboradores do CHJB;
- **Campanha CARNAVAL “Combate ao Aedes Egypti”** através de palestras para os usuários e colaboradores pelos usuários e colaboradores e doados ao Abrigo João de Deus;

000126

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/INDSE

000128

ANEXOS

REGISTROS AÇÕES E TREINAMENTOS FEVEREIRO/17







000132

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Fevereiro de 2017

000133

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

- Camila Moreira – Médica Infectologista – Membro;
- Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;
- Igor Saadi – Médico da Clínica – Membro;
- Luana Oliveira – Nutricionista (RT) – Membro;
- Orlando Paixão – Coordenador do Laboratório – Membro;
- Paula Ledo – Coordenadora da Farmácia – Membro;
- Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;
- Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;

000134

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

- Cópia da ATA da reunião ordinária
- Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI

000135

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 fevereiro de 2017. 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 28 de fevereiro de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

- Houve a participação no planejamento estratégico da instituição nos dias 09 e 10, onde foi definido a missão e a visão da instituição, além da criação dos princípios organizacionais e as estratégias adotadas para alcançar os objetivos pelos próximos anos de gestão.
- Recebemos a visita da vigilância sanitária que solicitou a criação do Núcleo de Segurança do Paciente, solicitação esta que já está sendo atendida, inclusive iniciamos o treinamento da equipe de enfermagem, em conjunto com as coordenações e gerência de enfermagem. Para dar orientações quanto aos protocolos de segurança do paciente e a partir de então dar início aos trabalhos do núcleo.

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 fevereiro de 2017.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	820	581	70,85%
Clínica cirúrgica	347	259	74,63%
UTI	223	165	73,99%
TOTAL	1390	1005	72,30%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de fevereiro foram realizadas 120 cirurgias no total, com 63 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	63	52,5%	0	120

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 não ser os com material biológico, notificados no item a seguir.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês avaliado não foi registrado acidentes por material biológico, acreditamos que essa situação só é possível devido a intensificação nos treinamentos sobre o assunto em questão. Sempre frisando a necessidade da atenção no momento do manuseio do paciente com risco para exposição ocupacional.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de fevereiro demos início aos treinamentos do protocolo de segurança do paciente, iniciando com o histórico de enfermagem e placa de monitoramento de risco.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de fevereiro de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 19/01/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de fevereiro de 2017, tivemos um total de 140 saídos sem taxa de infecção hospitalar como pode ser observado na tabela 3. Acreditamos que a ausência de infecção está na diminuição do tempo de estadia dos pacientes em nossas clínicas, além da diminuição do uso de dispositivos invasivos e melhora na observação por parte da equipe assistencial. Mantivemos a taxa de infecção em queda, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos 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.

Tabela 03: Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de fevereiro de 2017.

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Fevereiro	140	00	00	00	0%	0%	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

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. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
4. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
5. Intensificar acompanhamento "*in loco*" das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
6. Orientar equipe assistencial sobre o gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde.
7. Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

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, 06 de março de 2017.


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

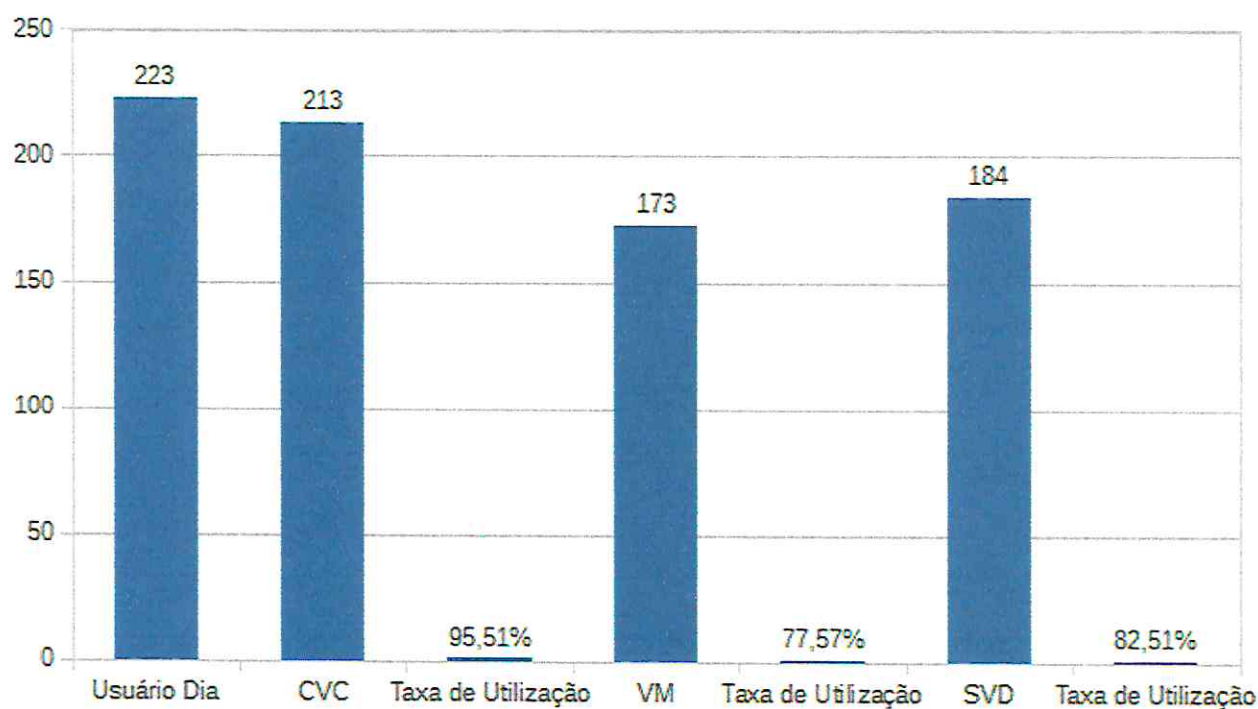
RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXOS

Ata do Mês de Janeiro 2017

Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI

Gráfico: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – Cateter Venoso Central (CVC), Ventilação Mecânica (VM) e Sonda Vesical de Demora (SVD) – Fevereiro de 2017. (NNISS)



Tipo de Reunião	Setor: SCIH Tema: Reunião ordinária da CCIH -			
Local: Sala de reunião 8º andar				
Data – Horário: 21/02/2017 – 16:00hrs				
Entrada <input checked="" type="checkbox"/> (X) Indicador <input type="checkbox"/> () Planejamento <input type="checkbox"/> () Melhoria <input type="checkbox"/> () Outro:				
Pendências Anteriores – () Primeira Reunião () Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Visitas Técnicas	Todos	Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar – PCIH		- SCIH
Relato da Reunião	Pauta: Horário da Infectologista – Discussão: A Enfª Solange colocou em reunião o horário da Infectologista Draª Camila Moreira no hospital e as horas que a mesma tem destinado para a CCIH. A draª Camila ficou de conversar com o Drº. Salomão para definir dia e quantidade de horas por dia.			
Relato da Reunião	Pauta: Planejamento Estratégico – Discussão: Foi passado para a comissão alguns pontos que foram abordados no planejamento estratégico, dentre eles está o uso do álcool em gel e sabão líquido e foi colocado que é necessário 1 dispensador de álcool em gel por paciente e 1 pia a cada 10 leitos. Edilze ficou de pedir o levantamento para a supervisora do SHL de quantas saboneteiras e dispensadores de álcool em gel temos no hospital.			
Relato da Reunião	Pauta: Produto para desinfecção de superfícies móveis – Discussão: Foi decido pela troca do quaternário de amônia pelo álcool a 70%, e a higienização do recipiente ()borrifador)será feita a cada 7 dias pela CME.			
Relato da Reunião	Pauta: Microrganismo multirresistente na UTI – Discussão: O número de pacientes colonizados por <i>Acinetobacter baumannii</i> diminuiu na UTI, porém temos 2 casos novos de pacientes na Clínica, este fato pode está relacionado ao uso indiscriminado de Carbapenêmicos nas unidades de internação.			
Relato da Reunião	Pauta: Materiais de uso Hospitalar – Discussão: A troca de bolsa coletora de urina ainda não foi feita devido à quantidade em estoque ser grande, faz-se necessário o consumo. Foi sugerido que essas bolsas coletoras sejam usadas no centro cirúrgico e na clínica cirúrgica, devido ao tempo de uso ser curto, não necessitando da coleta de material para exame.			
Relato da Reunião	Pauta: Visitas Técnicas – Discussão: No mês de fevereiro não foi possível realizar as visitas técnicas por estarmos no treinamento do Planejamento Estratégico, sendo assim as visitas serão realizadas no mês de Março, ou seja, no mês de março deverão ser quatro visitas técnicas, duas internas e duas externas.			
Relato da Reunião	Pauta: Acidente com Perfurocortante – Discussão: Contactar o SESMT para fechar o fluxo.			
Relato da Reunião	Pauta: Terminais – Discussão: Devido o cronograma de terminais está fluindo bem, as terminais fora do cronograma,			

Relato da Reunião	realizadas nas altas (incluindo teto, parede e piso), serão mantidas apenas na UTI e no isolamento.
	Pauta: Placa de Identificação do Paciente – Discussão: As placas de identificação do paciente já estão prontas e são de acrílico lavável e terão sua fixação no mês de março.
Relato da Reunião	Pauta: Normativas – Discussão: O diretor Executivo, Sr. Giovani Merenda preferiu manter os refrigeradores (frigobar) nas enfermarias devido muitos usuários serem oriundos do interior e seus acompanhantes necessitarem de local para guarda de alimentos perecíveis.

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

O Quê	Quem	Quando
Visitas Técnicas	Todos	No decorrer do ano.
Protocolos	Todos	Até Março.

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

1. Renata Kausline Leima da Silva

Luana Souza de Oliveira
Nutricionista CRN 3561
HOSPITAL JEAN BITAR

2. Luana de Socorro Souza de Oliveira

RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2169862-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

3. _____

Dr. Orlando Paixão Cunha
Coordenador Lab. de Controle
CHJB - INDSH
CRBM 533

4. _____

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

6. Sofia Carneiro Lemos

Dr. Igor Mizael da Costa Saadi
CLINICA MEDICA - CRM 3378-PA

7. _____

8. _____

Tipo de Reunião**Local:** DEP/CHJB**Data:** 22/02/2017**Horário:** 15h00 as 16h00**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários**Entrada**

() Indicador () Planejamento () Melhoria () Outro:

Pendências Anteriores – () Primeira Reunião () Não houve pendências da reunião anterior**O Quê****Quem****Quando****Situação****Local de
Arquivamento
da Evidência**

Reunião sobre os prontuários

Rodolfo Gomes Santiago
Mara Ercília Maia
Giovani Merenda

22/02/2017

Finalizado

DEP/CHJB

Pauta: Revisão sobre os prontuários já analisados.**Relato da
Reunião****- Discussão:**

Os membros: Rodolfo Gomes Santiago, Mara Ercília Maia e Giovani Merenda, reuniram-se nesta DEP/CHJB para análise das revisões dos prontuários. Porém, apesar de discutirem e revisarem alguns processos não puderam avançar muito além nas discussões devido a falta dos membros que não compareceram.

Depois de revisarem alguns prontuários disponíveis para tal ação, os membros acima citados, observaram que, os prontuários continuam com falhas em seu preenchimento mais básico, os quais foram observados, também, pela Comissão de Análise de Óbito/CAO do CHJB, sobre a ausência frequente do preenchimento, e que deverá ser comunicado ao setor competente, tais como:

- aviso de óbito;
- resumo de óbito;
- evolução de óbito;
- falta da hora do óbito;
- evolução de alta;
- informação sobre as mudanças de procedimentos.

Urge solicitar aos setores competentes que o Sumário de Alta seja unicamente realizado via sistema Salux, e não mais por escrito.

A falta de hora da Declaração de Óbito deve passar por vistoria com justificativa da Comissão quanto a este erro e demais erros.

Observou-se a ausência de assinatura e carimbo médico em solicitações de AIH, o que deveria ter sido observado no ato do pedido de vaga.

Foi observado ainda que nas folhas de prescrição da enfermagem os técnicos de enfermagem não assinam e nem carimbam suas evoluções/prescrições; casos de pacientes que estão internando sem documentação pessoal (RG e CPF) e nem comprovante de residência.

Os prontuários analisados, fazem parte da 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.

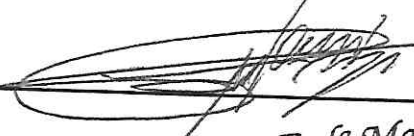
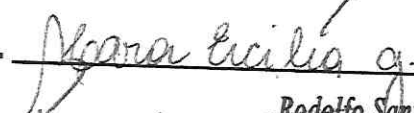

- Definições:

- O membro da Comissão em tela, Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento poderá ocorrer em abril/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.
- Como anteriormente observado, vê-se a necessidade de criar um interfaceamento direto com a Comissão de Análise de Óbitos e de Enfermagem (como sugerido pela Comissão de Análise de Óbitos, na última reunião), os quais, evidenciando-se as falhas nos prontuários, teriam como objetivo, saná-las.

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

O Quê	Quem	Quando
Próxima reunião da Comissão.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	27/03/2017
Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento poderá ocorrer em abril/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em abril/2017

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

1.  8. _____
2.  Enfa Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH 9. _____
3.  Rodolfo Santiago
Faturamento
C.H. JEAN BITAR 10. _____
4. _____ 11. _____
5. _____ 12. _____
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____

Tipo de Reunião	Sector: Comissão de Análise de Óbitos Tema: Reunião Mensal			
Local: DEP/CHJB				
Data – Horário:	22/02/2017 - 15h30min as 17h			
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 14 prontuários através de aplicação de <i>check list</i> .	Leila Rezegue Rosângela Leão Marta Pamplona Anny Gonçalves Laiane Dias	22/02/2017	Finalizado	DEP/CHJB
Entrega de 04 auditorias de óbitos realizada pela UTI	Leila Rezegue	22/02/2017	Finalizado	DEP/CHJB
Rever o Regimento Interno da CAO	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Próxima Reunião	Em andamento	-
Relato da Reunião	<p>Pautas: Análise de 14 prontuários através de aplicação de <i>check list</i>.</p> <p>Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona, Anne Kelly Alves Gonçalves e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 14 prontuários de óbitos ocorridos de janeiro a fevereiro/2017. A psicóloga Anne Kelly Alves Gonçalves participou da reunião já em substituição a Psicóloga Telma.</p> <p>No decorrer da reunião observou-se a necessidade de criar um interfaceamento direto com a Comissão de Revisão de Prontuários e de Enfermagem, evidenciando-se as falhas nos prontuários e como saná-las.</p> <p>Discutiram em separado os casos de R.F.A., A.W.O., *R.O.P. e *R.S.S.L. os quais dois deles poderiam constar como óbitos evitáveis. Os pacientes R.F.A e A.W.O. foram considerados não evitáveis e os casos R.O.P e R.S.S.L. considerados evitáveis. As 4 análises encontram-se em anexo.</p>			

Os 14 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	M.N.S.	1/1110	24/12/2016	NÃO EVITÁVEL
2.	A.M.B.N.	1/239	14/02/2017	NÃO EVITÁVEL
3.	R.O.P.	1/164	30/01/2017	NÃO EVITÁVEL
4.	A.A.P.	1/1051	13/12/2016	NÃO EVITÁVEL
5.	E.T.B.	1/1133	08/12/2016	NÃO EVITÁVEL
6.	D.G.P.	1/1064	15/12/2016	NÃO EVITÁVEL
7.	J.I.S.	1/227	11/02/2017	NÃO EVITÁVEL
8.	* R.S.S.L.	1/162	29/01/2017	EVITÁVEL
9.	E.B.	1/150	27/01/2017	NÃO EVITÁVEL
10.	G.M.D.	1/123	24/01/2017	NÃO EVITÁVEL
11.	M.J.R.S.	1/99	20/01/2017	NÃO EVITÁVEL
12.	A.M.P.R.	1/231	03/02/2017	NÃO EVITÁVEL
13.	E.M.M.	1/1022	09/12/2016	NÃO EVITÁVEL
14.	* R.O.P.	1/155	28/01/2017	EVITÁVEL

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

Definições:

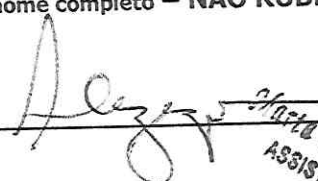

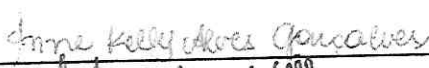
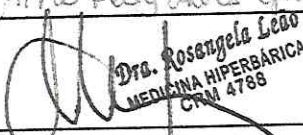

- Solicitar ao setor competente que o Sumário de Alta seja unicamente do sistema Salux.
- A falta de hora da Declaração de Óbito deve passar por vistoria com justificativa da Comissão quanto a este erro e demais erros.
- Observou-se a ausência de assinatura e carimbo médico em solicitações de AIH, o que deveria ter sido observado no ato do pedido de vaga.
- Foi observado a ausência frequente do preenchimento, e que deverá ser comunicado ao setor competente, de:
 - aviso de óbito;
 - resumo de óbito;
 - evolução de óbito;
 - falta da hora do óbito.
- Ficou acertado para o dia 08/02/2017, quarta-feira, no auditório do 8º andar do hospital, a Palestra sobre Preenchimento correto de Declaração de Óbito, a ser proferida pelo médico Alipio Bordalo.
- A necessidade de validação por parte da Direção Administrativa da ata de instituição da CAO/CHJB foi lembrada pela coordenadora da DEP - Ana Paula, o que os membros da comissão concordaram.

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

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 fevereiro/2017.	Rodolfo Santiago	27/03/2017
- Montar uma planilha detalhada dos prontuários analisados em 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	27/03/2017
- 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 <i>causa mortis</i> , do 2º semestre de 2016.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Data a definir em Fev/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 Março/2017

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

1.  8. _____
2.  9. _____
Marta C. M. Pamplona
ASSISTENTE SOCIAL
CRESS 50000
3.  10. _____
Anne Kelly Alves Gonçalves
Psicóloga
CRP 10104441
4.  11. _____
Dra. Rosângela Lago
MEDICINA HIPERBÁRICA
CRM 4788
5.  12. _____
Laiane M. Dias
Geriatria
CRM-PA 8291
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____

Tipo de Reunião	Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares Tema: Reunião extraordinária da CCIH			
Local:	Sala da Diretoria Administrativo Financeira			
Data – Horário:	24/02/2017 15:00 h			
Entrada () Indicador (x) Planejamento () Melhoria () Outro:				
Pendências Anteriores – () Primeira Reunião () Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Padronização de materiais e medicamentos	Todos	Até abril/2017	A definir de acordo com a nova gestão	Sala do DEP
Relato da Reunião	Pauta: Readequação dos membros e atividades – Discussão: No mês de fevereiro ocorreu mudanças na constituição desta comissão, com a saída do diretor administrativo – Alexandre Mezei e da farmacêutica – Paula Ledo, a comissão ganha novos integrantes, o presidente da comissão passa a ser o sr. Ricardo Ruys – farmacêutico e coordenador de suprimento, vice-presidente o sr. Rodrigo Fröhlich – Diretor administrativo-financeiro, representando a equipe de enfermagem teremos a srª. Ineluce Ribeiro – coordenadora de enfermagem das clínicas integradas, em substituição a gerente de enfermagem – Solange Antonelli, representando o SCIH a srª. Renata Silva – enfermeira, substituindo o médico infectologista Isaías Bularmaqui, foi mantido a srª Luana Oliveira – RT da nutrição e o sr. Luís Nazareno – Diretor Técnico. A srª Carolina Kawage – Diretora clínica, será acionada para verificar se ainda deseja participar da comissão, haja vista que não é membro obrigatório na comissão e não tem comparecido as reuniões. Por enquanto as reuniões permanecerão as penúltimas quintas-feira do mês, podendo haver mudança de acordo com a necessidade do serviço, tendo a obrigatoriedade de uma ordinária mês.			
	Pauta: Criação de fluxo e protocolos – Discussão: O Sr. Ricardo fará o levantamento dos materiais em uso e encaminhará a coordenação de enfermagem para que verifique junto a equipe os que serão mantidos, ele orienta que o material venha acompanhado da especificação técnica. Quanto aos medicamentos, a lista será encaminhada em primeiro momento a srª. Leila Rezegue – chefia clínica da UTI e posteriormente a srª. Carolina Kawage – diretora clínica para manter o padrão. O material será entregue, para análise, na próxima semana e o retorno para discussão na próxima reunião, dia 28/03. Os materiais e artigos da curva Z, terá um prazo maior para análise e ficará para a reunião de abril. Também foi analisado o formulário de solicitação de material de alto custo e foi sugerido a inclusão de medicamentos ao mesmo formulário, a partir deles criar o protocolo e o fluxo a ser seguido.			
Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)				
O Quê	Quem	Quando		
Avaliação do padrão de materiais	Ineluce Ribeiro/	Março/ 2017		

	Coordenação de Enfermagem	
Avaliação do padrão de medicamentos	Leila Rezegue Carolina Kawage Luís Nazareno	Março/ 2017
Materiais de alto custo, curva Z	Ricardo Ruys	Abril/ 2017

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

1. Luana do Socorro Souza de Oliveira *Luana Souza de Oliveira*
Nutricionista CRN 3561
HOSPITAL JEAN BITAR

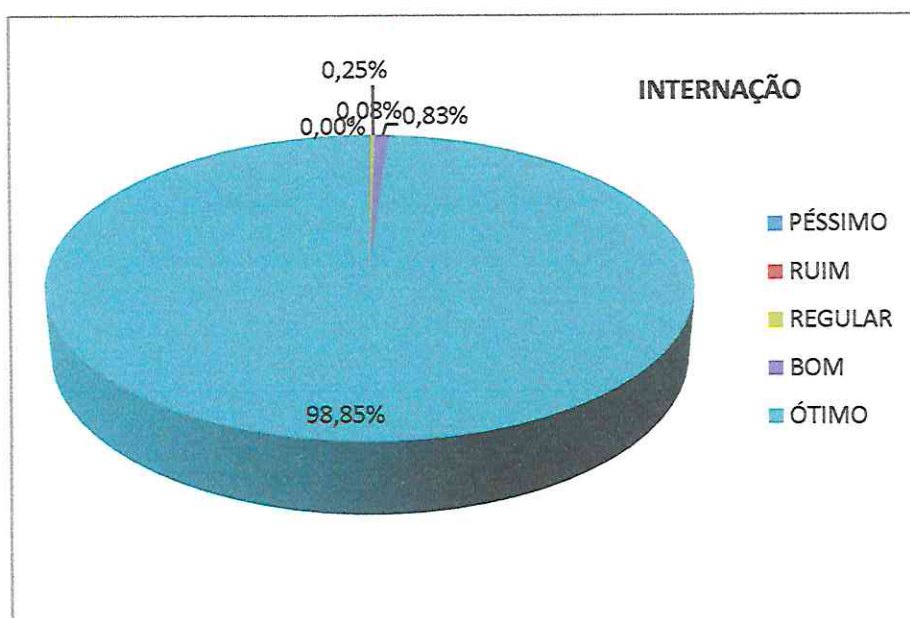
2. Renata Silva
Enfª Esp. Epidemiologia/CIH
COREN-PA 137.164

3. RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 200.862-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

4. Ineluci Ribeiro
Enfª Ineluci Ribeiro
Coordenação Clínicas Integradas
Hospital Jean Bitar/INDSH

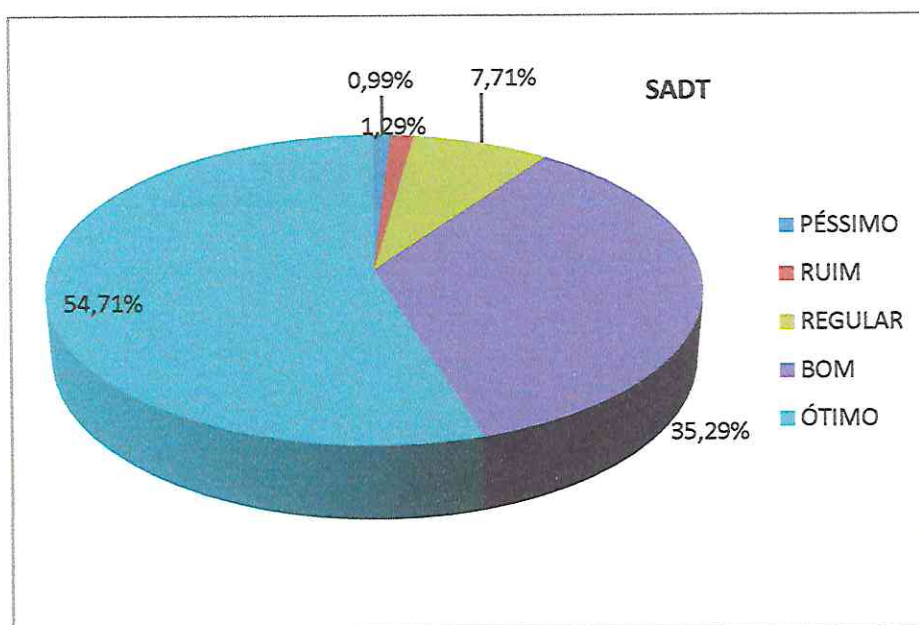
5. [Assinatura]

6. Sofia Carneiro Antunes



O canal SADT também decaiu em 4,20% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de janeiro, alcançando o valor de 90,01% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam dezoito registros formais, o que equivale a 50% das reclamações totais do mês de janeiro. Neste segmento a grande maioria dos descontentamentos é considerada repetitiva se observarmos os relatórios anteriores. As queixas dos usuários se resumem nos seguintes manifestos: a quantidade insuficiente de assentos disponíveis para atender à demanda que aguarda o exame na recepção; a queixa referente à sala de espera ser inadequada para aguardar o exame; quatro registros referiam-se a demora em iniciar o atendimento para os exames de Videoscopia; um usuário que reclamou da longa espera pelo início do exame, solicitou que fosse revisto o fluxo de agendamento para marcar paciente por horário; outro usuário registrou seu descontentamento na longa espera para conseguir o agendamento do seu exame; outra insatisfação que vem sendo manifestada diariamente, porém muitas vezes apenas verbalmente, é em relação ao descumprimento do atendimento prioritário ao grupo considerado como prioridade; também houve um registro acerca da inexistência de um bebedouro no 6º andar; também recebemos queixa formalizada condizente à importância de iniciar mais cedo o atendimento laboratorial e por fim, com o maior quantitativo (05) de descontentamentos tivemos o desagrado com o atendimento feito pela recepção principal.



O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 99,63% e foi apenas deste segmento que alcançamos uma elevação na avaliação de nossos usuários, tendo acrescido em 1,41%, se comparado com a avaliação do mês de dezembro.

Tivemos nesse setor apenas um registro negativo, o qual apontou o desagrado com o não funcionamento do aparelho de condicionador de ar, esse único registro equivaleu a 2,78% do total de queixas formalizadas.

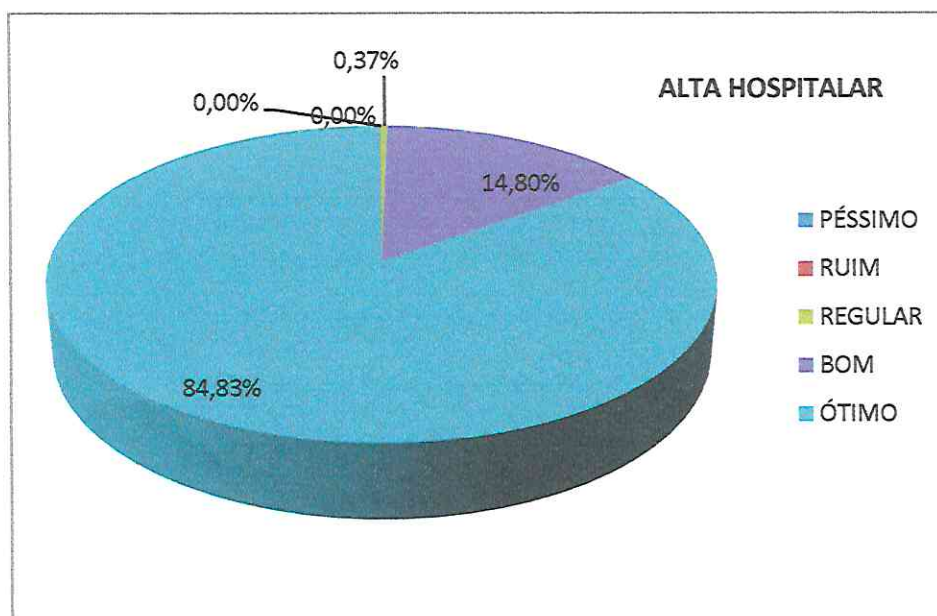
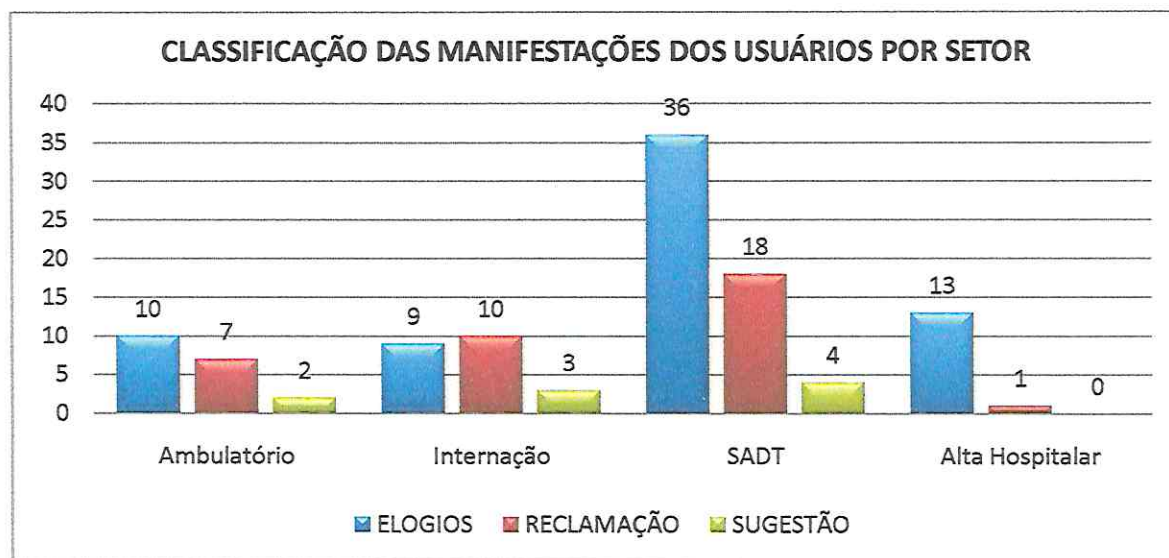


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO

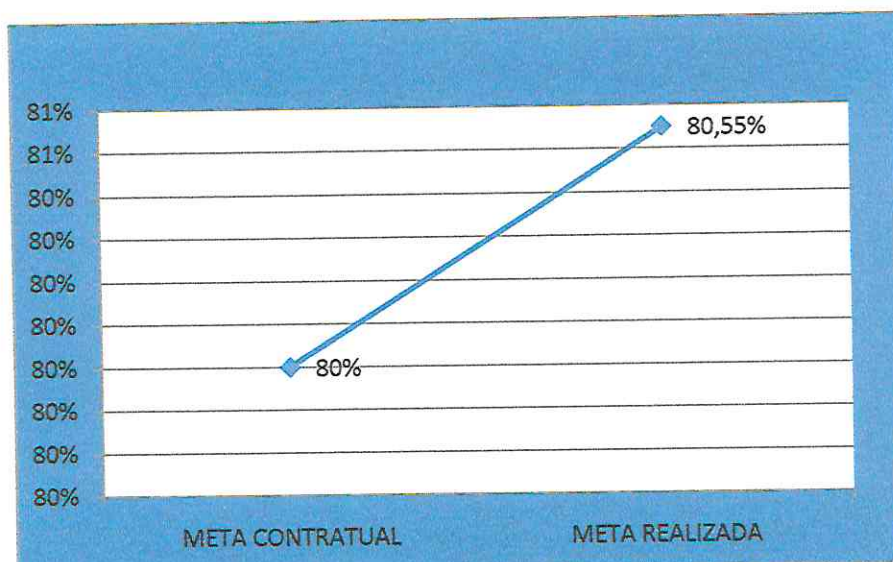
Fonte: S.A.U. CHJB- janeiro 2017

Ao analisarmos as 768 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de janeiro, concluímos que 14,71% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 113 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 113 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 60,18% referiam-se a registros em caráter de elogio; 31,86% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 7,96% 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	68
Sugestões	09
Reclamações	36
Reclamações Solucionadas	29
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	80,55%

Fonte: S.A.U. CHJB – janeiro 2017



Em todos os relatórios temos sempre o cuidado de enfatizar que o número de reclamações discriminadas na tabela é maior que o número de queixas formalizadas em memorando, visto que em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do SAU são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo SAU.

Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Desagrado com colaboradoras da recepção principal	05
Assentos insuficientes	04
Demora no atendimento na EDA	04
Desrespeito à prioridade	02
Demora excessiva para admissão de usuário	02
Infiltração nas enfermarias	02
Condicionador de ar das enfermarias com defeito	02

Condicionador de ar do ambulatório com defeito	02
Televisor com defeito	02
Poltrona de acompanhante desgastada	02
Porta automática do ambulatório com defeito	02
Frigobar com defeito	02
Demora no atendimento à consulta ambulatorial	01
Cadeira de banho quebrada	01
Pia entupida	01
Registro do banheiro solto	01
Sifão da caixa sifonada com defeito	01
Desagrado com o tipo de alimento	01
Sala de espera inadequada da EDA	01
Horário inadequado de início de exame de sangue	01
Desagrado com recepção do ambulatório	01
Inexistência de bebedouro no 6º andar	01
Cancelamento de consulta sem aviso prévio	01
Consulta agendada para muito distante	01
Desagrado com o fluxo atendimento da EDA	01
Falta de suprimentos no banheiro do ambulatório	01
Ausência de travesseiros para o usuário	01
Colchões desgastados	01
Demora para agendar exame	01
TOTAL	48

Fonte: S.A.U. CHJB – janeiro 2017

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

au.hjb@indsh.org.br

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 janeiro tivemos uma diminuição no quantitativo de pesquisas realizadas, em comparação ao mês passado. Apesar de mantermos os esforços quanto à abordagem itinerante, não havia como aumentar ou mesmo manter o quantitativo do mês de dezembro, pois tivemos uma interrupção nos atendimentos no segmento ambulatorio, o que consequentemente refletiu na queda do número de atendimento realizados pelo SAU neste setor. Outro setor que também contribuiu para a queda do número final de pesquisas aplicadas foi o de Alta Hospitalar, pois neste mês tivemos também uma redução no número de saídas em relação ao mês de dezembro. Quanto aos demais setores (internação e SADT), devido a intensificação de nossas abordagens, conseguimos aumentar o número de participantes. 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)	695	340	48,92 %
Ambulatório	962	151	15,70%
Internação	172	143	83,14%
Alta Médica	134	134	100%

MÉDIA MÊS	490,75	192	61,94%
------------------	---------------	------------	---------------

Fonte: CHJB – Referência: Janeiro 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

✓ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao SAU, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de fevereiro

Como? Dividindo as pesquisas por hora, visualizando com os setores os maiores horários de visitantes e outros, ampliando a busca ativa no ambulatório.

✓ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes do CTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU

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

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o SAU desenvolve

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

✓ Apresentar a todas as lideranças o manual do usuário;

Quem? SAU

Quando? Assim que o material for entregue pela gráfica. A previsão é para a segunda quinzena de fevereiro.

Como? Através de reunião agendada via NEP.

✓ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de fevereiro

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

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

Acerca da pendência do mês passado (memorando de nº 778) e devido o usuário ter realizado duas queixas em um mesmo manifesto, conseguimos ainda no mês passado resolver parcialmente a problemática, contudo o outro descontentamento precisou aguardar o retorno do

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



atendimento ambulatorial para ser resolvido e assim que o serviço retomou, finalizamos o referido processo. O usuário responsável pela queixa foi notificado pelo SAU e recebeu as devidas orientações de como proceder com o seu tratamento. O fluxo completo (finalizado) desse memorando encontra-se descrito mais adiante, no item "REGISTRO DE ATENDIMENTO - SUGESTÕES/FLUXOS".

Os registros relativos à demora em iniciar os exames videoscópicos, que estão representados nos memorandos de nº 026, nº 028, nº 075 e nº 082 estão em constante acompanhamento pelo SAU 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, no entanto alguns usuários já verbalizaram que a alteração do fluxo de agendamento, poderia ser a solução para esse problema, ou seja, o ideal seria que os exames fossem agendados por hora marcada, visto que em média a duração dos procedimentos é de 10 a 20 minutos, dessa forma, modificar o horário de agendamento desses exames para hora marcada, acarretaria na diminuição da longa espera na recepção e conseqüentemente não haveria tantas pessoas em pé, aguardando desconfortavelmente serem chamadas para o setor de endoscopia.

Os memorandos de nº 002, nº 004, nº 005, nº 006, nº 036, nº 045, nº 046, nº 048, nº 052, nº 054, nº 058, nº 064, nº 072, nº 076, nº 077, nº 081 e nº 083, 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 002, nº 003, nº 006, nº 007, nº 020, nº 022, nº 046, nº 054 e nº 065, que abordam reclamações referentes à hotelaria, como limpeza e reparação de estrutura do recinto e/ou equipamentos, tiveram como resposta de suas chefias imediatas o

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

sau.hjb@indsh.org.br



000053



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. Contudo, apesar da pronta resolução na maioria dos casos, as queixas registradas nos memorandos de nº 046, nº 048 e nº 065, são contumazes e não obstante a responsável do setor afirmar já ter feito os devidos reparos, o problema nunca fora de fato solucionado, visto que corriqueiramente recebemos não somente de forma redigida, mas também verbalmente, reclamações acerca do não funcionamento do aparelho de condicionador de ar do ambulatório, na mesma proporção que se queixam da porta automática do mesmo setor, que há meses não funciona. Essas duas questões serão discutidas com a liderança do setor, a fim de que seja sanada essa problemática.

O memorando de nº 051 retrata o descontentamento de um usuário, que teve sua consulta suspensa por ausência do médico. Neste caso o usuário teve a devolutiva de seu registro imediatamente, pois o profissional da área médica teve que atender uma urgência com sua genitora, o que o impossibilitou de vir realizar as consultas, devido tratar-se de um imprevisto, não houve possibilidade de avisar aos usuários com antecedência. Dessa forma, após as devidas explicações ao usuário, a supervisora de atendimento remarcou a consulta para uma nova data.

As queixas sobre a longa distância para as datas que são agendadas as consultas e exames, conforme tratam os memorandos de nº 037 e nº 055, foram apresentadas as suas respectivas lideranças, que se posicionaram conforme ao que fora questionado. A queixa referente à consulta foi justificada devido à demanda de procura ser muito superior à cota de consultas disponíveis aos nossos usuários, porém devido à necessidade real do caso, a usuária, teve a antecipação do seu agendamento. Acerca do segundo memorando (nº 055), foi esclarecido pela coordenadora do serviço, que a demora exposta no relato não condiz com a agenda de marcação do CHJB, visto que quando são agendados por aqui, os exames têm sua marcação efetivada em menos de 24h, porém há uma cota vinda de fora, e sobre esse fluxo o CHJB não tem gerência alguma.

O manifesto em caráter de reclamação acerca da alimentação, conforme indica o memorando de nº 038, foi analisado e justificado pela responsável técnica que a substituição de alimentos, com o mesmo valor nutricional é normal e permitida, desde que não prejudique a qualidade de nutrientes necessários para um indivíduo. Com relação às demais queixas, o Serviço de Nutrição e Dietética se colocou à disposição para que o usuário verbalize sempre que achar necessário com a profissional nutricionista na ocasião das visitas diárias nas enfermarias.

O memorando de nº 080, trás uma reclamação referente ao horário de início do atendimento do laboratório e, por conseguinte a solicitação de iniciar o atendimento mais cedo e segundo o que o coordenador do serviço esclareceu, no momento o setor está em reforma e brevemente será realizada uma adequação e reformulação do serviço, de forma a melhor atender aos usuários.

Tivemos duas queixas condizentes à espera exacerbada pelo procedimento de admissão, de dois usuários que foram convocados para internar em um determinado horário para cirurgia eletiva e só foram atendidos várias horas depois. Essa problemática está retratada nos memorandos de nº 078 e nº 079 e de acordo com a resposta dada pela coordenadora do serviço, todo o fluxo que envolve esse procedimento será revisto com a finalidade de evitar que problemas semelhantes a esse voltem a acontecer.

O memorando de nº 040 tem como assunto a demora no atendimento à consulta no ambulatório. A supervisora do serviço se manifestou esclarecendo que a equipe se empenhará em atender da melhor maneira possível.

Os manifestos, em caráter de reclamação ou sugestão, relativos à oferta de serviços, fluxos de atendimento dos serviços, rotinas e processos de trabalho, conforme tratam os memorandos de nº 027 e nº 039, segundo o que coordenadora do serviço informou que não há atrasos no atendimento ao exame citado e será averiguado com mais cautela a organização da fila de espera na recepção e caso necessário aderirá ao uso de senhas. Tendo em vista as problemáticas registradas nesse memorando, o SAU solicitou ao NEP por meio do Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT), treinamento visando melhorias na organização, triagem e fluxo de atendimento aos usuários em fila de espera e recepção.

Os memorandos de nº 021, nº 029, nº 030, nº 071, nº 085, nº 086 e nº 087, em sua essência, trazem registros negativos a respeito de posturas, condutas profissionais, ou seja, abordam insatisfações sobre questões comportamentais referentes aos atendimentos realizados por alguns colaboradores. De imediato a supervisora dos colaboradores citados afirmou que tratou desse assunto em reunião e se comprometeu em reverter esse quadro. Em virtude do número de queixas direcionadas para os mesmos colaboradores, encaminhamos LNT ao NEP, pois acreditamos ser necessário que seja reforçado treinamento que trate de ética, condutas e posturas no atendimento ao usuário, não só para esta equipe, mas para todos os colaboradores do CHJB.

As críticas e/ou sugestões voltadas à desobediência ao atendimento das prioridades pelo setor SADT, conforme tratam os memorandos de nº 001 e nº 076, foram esclarecidas pela coordenadora do setor citado que esses procedimentos são respeitados diariamente, visto que são considerados obrigatórios, com base na lei 10.048/00. No entanto, vivenciamos a escuta dessas queixas diariamente e recebemos também de forma redigida o mesmo desagrado e consideramos ser relevante incluir também no LNT, um treinamento voltado para o atendimento ao público, abordando a obrigatoriedade de se cumprir essa lei integralmente em todos os setores.

A sugestão relativa à criação de um serviço, conforme trata o memorando de nº 047 segundo o que o coordenador de serviço informou, será avaliada a funcionalidade dentro do fluxo de serviço já existente, a fim de aperfeiçoar os atendimentos.

Os 68 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 mês de janeiro não houve alteração no rol de exames disponibilizados pelo segmento SADT, continuamos com o mesmo cenário do mês de dezembro. Contudo existe

uma previsão de que no mês de fevereiro, passemos a oferecer aos nossos usuários internos e externos o exame de MAPA.

Destarte, no segmento SADT, tivemos seguinte quantitativo (ambulatorial): 69 exames de E.C.G, 49 Ecocardiogramas, 126 Raio X (diversos), 112 USG, 248 Endoscopias, 61 Colonoscopias, 01 Retossigmoidoscopia e 29 PAAF.

Há alguns meses estamos encontrando obstáculos não só no descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de algumas lideranças, como também no recebimento dos memorandos, pois algumas lideranças se negam a receber o memorando a qualquer hora e pedem para retornarmos depois. Com base nesse transtorno, emitimos uma circular solicitando que todos os setores estipulassem um horário apropriado para efetivarmos a entrega dos documentos, contudo, ainda continuamos tendo dificuldades de proceder à entrega, pois muitas das vezes, na hora mencionada pelo setor X, não há ninguém no setor para receber, ou mesmo a impossibilidade ocorre devido o líder estar em alguma reunião ou treinamento. O outro obstáculo que é recorrente, diz respeito à negativa de alguns 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, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital.

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,



Andreza da Silva Souza

Supervisora do S.A.U

Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

Rua Jerônimo Pimentel, nº 543

Belém/PA

CEP: 66055-000

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

u.hjb@indsh.org.br



000054



REGISTROS DE ATENDIMENTOS (Elogios) JANEIRO/2017

000055

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 Clinica cirúrgica

Nº 01 ► **Usuário:3_____ Sem identificação (em 02/01/2017)**

Elogio:Gostaria de elogiar a equipe de limpeza do noturno ímpar, Rosa, Iolanda e mais a equipe de Enfermagem, enfª.Larissa e téc.Izete, Gisele, Deonice, que possam continuar realizando o mesmo trabalho e com carinho e dedicação.(FOLDER)

Nº 02► **Usuário:3_____ Sem identificação (em 18/01/2017)**

Elogio:Bom dia! Quero através deste retribuir o bom atendimento feito pelo pessoal da higienização, Rosa, Iolanda, Silvam. Equipe super competente e fazem o trabalho com alegria e responsabilidade. Parabéns equipe ímpar, continue com essa garra e disposição. (FOLDER)

Nº 03► **Usuário:3_____ Davi (em 19/01/2017)**

Elogio:Parabéns ao governo. Desejo uma excelente administração e com êxito obtenha suas metas ao senhor diretor desta unidade. Aos funcionários, parabéns e obrigado pela sua grande dedicação. (FOLDER)

Clinica médica

Nº 04► **Usuário:5_____ Luiz Lemos (em 02/01/2017)**

Elogio:Espero que nunca mude o atendimento. O hospital está de parabéns, pois aqui encontramos segurança, só tenho a agradecer pela vida de todos.(FOLDER)

Nº 05► **Usuário:4_____ Raimundo Ferradaís (em 13/01/2017)**

Elogio:Agradeço especialmente as pessoas que servem a refeição. Parabéns para as cozinheiras da manhã, muito boa a comida, só não sei o nome delas. Agradeço a todos e a moça do café.

Nº 06► Usuário:5_____ Rennan W. Teixeira (em 20/01/2017)

Elogio:É um ótimo lugar para tratamento médico, na verdade é o melhor que conheço entre os hospitais públicos e merece muito mais prestígio, principalmente a equipe de funcionários que o compõe. Todos são ótimos profissionais.

Nº 07► Usuário:409-A Divaneide Silva dos Santos (em 23/01/2017)

Elogio:Todos os profissionais são muito prestativos. Eu estou satisfeita. Eu tenho um elogio de um técnico de enfermagem, Fabrício Castelo, ele é um ótimo enfermeiro, que Deus abençoe sempre todos vocês.

Nº 08► Usuário:407-B Doralice Pereira Leite (em 23/01/2017)

Elogio:O técnico de enfermagem Fabrício Castelo é um ser humano maravilhoso, preocupado com seus pacientes. Muito carinhoso. Que Deus todos vocês.

Nº 09► Usuário:5_____ Edmilson L. Conceição (em 27/01/2017)

Elogio:Só elogios! Obrigado!

SADT

Nº 10► Usuário:Paulo Rogério Santos de Abreu (em 02/01/2017)

Elogio:Quero elogiar o atendimento, a começar pela recepção e também ao Sr. Sérgio, que nos passa tranquilidade durante o exame.

Nº 11► Usuário:Maria E.C. Lima (em 02/01/2017)

Elogio:Eu agradeço a todos os enfermeiros, assistente social, psicóloga, muito atenciosos, a menina do S.A.U é excelente profissional, só acho que o horário de visita com relação ao horário, é curto, deveriam organizar os pacientes antes, muito antes para não interferir no horário, mas claro quando não tiver intercorrência.

Nº 12► Usuário: Nazareno de Jesus Oliveira (em 03/01/2017)

Elogio: Agradeço o bom atendimento que meu marido teve, que Deus abençoe a todos que fazem parte desse hospital.

Nº 13► Usuário: Daniel de Souza (em 04/01/2017)

Elogio: Muito excelente, fiquei muito feliz por saber que o governo oferece um ótimo hospital à população paraense.

Nº 14► Usuário: Suzelle Pimentel Monteiro (em 06/01/2017)

Elogio: O atendimento mostrou-se excelente no que faz.

Nº 15► Usuário: Mere Francisca de Leão (06/01/2017)

Elogio: Nada a declarar, pois é a primeira vez que venho aqui como a primeira, é a que fica. Achei legal, um pouco de demora pela hora que foi agendado, mas creio que foi pelo que vi a perda da chave, mas foi resolvido e ocorreu que foi todo mundo atendido. Obrigada.

Nº 16► Usuário: Lúcia Maria dos Santos Jorge (em 09/01/2017)

Elogio: Um ótimo atendimento!

Nº 17► Usuário: José Raimundo Lobato da Costa (em 09/01/2017)

Elogio: Pela primeira vez fomos bem tratados em um hospital, porque quando a gente chega na recepção, os atendentes recebem as pessoas com muita educação.

Nº 18► Usuário: Lucilene Lopes Cecim (em 09/01/2017)

Elogio: Gostei muito do atendimento, gostaria que o Ophir Loyola fosse assim, nota 1000 para o Jean Bitar e 0 para o Ophir Loyola.

Nº 19► Usuário: Juvanildo Tadeu P. Paraguassú (em 09/01/2017)

Elogio: O atendimento é satisfatório.

Nº 20► Usuário: Crescêncio Alves Ferreira (em 09/01/2017)

Elogio: Bom o atendimento.

Nº 21► Usuário: Abner Abdul Salen Cunha da Silva (em 10/01/2017)

Elogio: Sou muito grato ao Centro Hospitalar Jean Bitar ao qual todo o atendimento dado ao meu filho que é paciente deste centro hospitalar tem sido de excelente qualidade profissional tanto no se refere à área médica, como a administrativa. Desejo a todos um feliz 2017 com muitas realizações pessoais e profissionais.

Nº 22► Usuário: Ana Célia dos Reis Cardoso (em 13/01/2017)

Elogio: Estou muito grato pela preferência do hospital Jean Bitar, pois todos os funcionários estão de parabéns, sendo eles, Jéssica, Rosy, Larissa, Viviane, estão de parabéns todos eles, agradeço todos.

Nº 23► Usuário: José Maria da Silva (em 13/01/2017)

Elogio: A limpeza dos banheiros é excelente. O atendimento no setor de colonoscopia é muito bom.

Nº 24► Usuário: Raimunda da Silva Reis (em 13/01/2017)

Elogio: Sempre que venho aqui, sou bem atendida por todos.

Nº 25► Usuário: Dandara Marcela de Oliveira Barros (em 16/01/2017)

Elogio: Ótimo atendimento, me senti satisfeita com a higiene e educação.

Tipo de Reunião		Setor: Comissão de Revisão de Prontuários Tema: Reunião sobre as problemáticas dos prontuários			
Local: DEP/CHJB					
Data: 30/01/2017					
Horário: 15h00 as 16h00					
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 e análise		Roberta Kahwage Santos, Tanise Nazaré Costa Maia e Rodolfo Gomes Santiago	30/01/2017	Andamento	DEP/CHJB
Relato da Reunião	Pauta: Reunião sobre as problemáticas dos prontuários				
	- Discussão: Os membros: Roberta Kahwage Santos, Rodolfo Gomes Santiago e Tanise Nazaré Costa Maia, reuniram-se nesta DEP/CHJB para análise das revisões dos prontuários. Depois de revisarem os prontuários, os membros acima citados, observaram que, nas folhas de prescrição da enfermagem os técnicos de enfermagem não assinam e nem carimbam suas evoluções/prescrições; casos de pacientes que estão internando sem documentação pessoal (RG e CPF) e nem comprovante de residência; sobre as mudanças de procedimentos e solicitação de procedimentos especiais (tomografias, ressonâncias ultrassonografia, etc.) e materiais especiais: os médicos não estão realizando tal solicitação em papel apropriado; materiais de OPMEs não são informados no prontuário para a devida cobrança; ausência de notas fiscais.				

Continuamos com a falta de assinaturas de alguns médicos nos boletins operatórios. Os residentes médicos continuam assinando os sumários de alta. Os laudos para internação vem (de fora) rasurados e por vezes com o código do procedimento solicitado diferente do autorizado pelo SISREG.

Novamente reiteramos que, até o presente momento as amostragens revisadas, 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.

Os prontuários analisados, fazem parte da 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 fevereiro/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.

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	Fevereiro/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 fev/2017

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

1. _____ *Dra. Tanise Mota*
Clínica Médica/Geriatria
CRM/PA 8647
2. *Tanise N. M. Costa* _____
3. *Rodolfo Santiago*
Faturamento
C. H. JEAN BITAR
Rodolfo Santiago _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____


Tipo de Reunião: Mensal	Setor: Comissão de Padronização de Material Técnico e medicamentos Tema: Apresentação do material de curativos de longa permanência e Medicamentos da sala de infusão.			
Local: 8º andar				
Data – Horário: 11h00 às 12h.				
Entrada () Indicador () Planejamento () Melhoria (X) Outro: Implantação				
Pendências Anteriores – () Primeira Reunião () Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
1. Apresentação da lista de medicamentos da sala de infusão	Enfa Solange	31/01	Em aberto	Não se aplica.
2. Exposição do estudo de material técnico de curativos para padronização.	Enfa Solange+ Dra Carol K.	31/01	Em aberto	Não se aplica.
Relato da Reunião				
<p>Pauta: Apresentação da relação de medicamentos necessários para revisão e padronização que serão utilizados na sala de infusão.</p> <p>- Discussão:</p> <p>1. deverá ser estabelecido fluxo da APAC junto a um ponto de coleta. Segundo a Dra Carol, ainda não havia sido estabelecido qual ponto de retirada do medicamento;</p> <p>2. Os medicamentos deverão ser adquiridos oral pelo Ministério da Saúde via SESPA, outros em padronização com HJB (em anexo).</p> <p>3. Material de curativo: Material industrializado de longa permanência para atendimento do Pé diabético tratado no HJB; Placas de prevenção para lesão por pressão e outros (em anexo). O material já foi avaliado pelas Coordenações de Enfermagem, Coordenação Médica do Ambulatório; Grupo de Estudos de Feridas da Enfermagem e Gerência de Enfermagem com base do perfil de pacientes atendidos.</p> <p>- Definições:</p> <p>1. deverá ser providenciado modelo de prescrição médica para quantificar a dose padrão dos medicamentos;</p> <p>2. Estabelecer contato com fornecedor para preço e elaboração de plano orçamentário para os medicamentos de alto custo;</p> <p>3. Os materiais técnicos de curativos serão lançados no banco de preço de acesso do INDSH para cotação e padronização.</p>				

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

O Quê	Quem	Quando
1- Certificar-se do fluxo de aquisição de medicamentos Ministério da Saúde.	EnfaSolange	1ª semana Fevereiro/17
2- Fornecer modelo de prescrição de medicamentos para quantificar custo do novo padrão.	Dra Carol	1ª semana Fevereiro/17
3- Identificar ajuste de padrão para garantir fornecimento.	Farm Paula	1ª semana Fevereiro/17
4- Acionar novo encontro para checagem da padronização.	Farm Paula	10/02/2017

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



1. <u>Solange Amorim</u>	8. _____
2. <u>Guiana da SMOYHA Souza de OLIVEIRA</u>	9. _____
3. <u>Carolina B. Kahlwage</u>	10. _____
4. _____	11. _____
5. _____	12. _____
6. _____	13. _____
7. _____	14. _____

<div><div>CENTRO HOSPITALAR</div><div>JEAN BITAR</div></div>	CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR			<div><div></div><div>GOVERNO DO PARÁ</div><div>www.pa.gov.br</div></div>
	GERÊNCIA DE ENFERMAGEM			
	PADRONIZAÇÃO DE CURATIVOS-CLÍNICAS			
	Código: PROC.GENF	Versão: 1.0	Página: 1 de 1	

PADRONIZAÇÃO DE MATERIAL TÉCNICO PARA CURATIVOS

DESCRIPTIVO	QUANTIDADE/ MÊS
Creme barreira para tratamento de pele ressecada ou irritada pelas agressivas e secreções e efluentes de incontinências e estomias. Ph 5 , 5. Sem fragrância. Composto de: óleo mineral, parafina líquida, petrolato, cera microcristalina, oleato de glicerol, álcool de lanolina, ácido cítrico, citrato de magnésio, ciclometicona, glicerina, metilparabeno, propilparabeno, propilenoglicol. Frasco com 60 gramas.	20 unidades
Curativo de hidrocolóide, transparente, estéril, auto-adesivo, absorvente, altamente flexível, composto de carboximetilcelulose, recoberto por uma película de poliuretano semipermeável. Com grade demarcadora e marca impressa na superfície. Tamanho 15 x 15 cm.	50 unidades
Curativo de hidrocolóide, transparente, estéril, auto-adesivo, absorvente, formato sacral, altamente flexível, composto de carboximetilcelulose, recoberto por uma película de poliuretano semipermeável. Com grade demarcadora e marca impressa na superfície. Tamanho 18 x 20 cm.	50 unidades
Curativo hidrocolóide, estéril, flexível, formato de borboleta, composto de carboximetilcelulose e alginato de cálcio, recoberto por uma membrana inteligente de permeabilidade seletiva e grade demarcadora da ferida, bordas com hidrocolóide transparente. Tamanho 6x8 cm.	50 unidades
Curativo hidrocolóide, estéril, composto de carboximetilcelulose sódica e alginato de cálcio, flexível, formador de gel coeso, recoberto por uma película externa semipermeável. Grade demarcadora, bordas biseladas. Tamanho 20x20 cm.	50 unidades
Curativo composto por espuma de poliuretano tridimensional . Impregnada com íons de prata com dispensação sustentada e sistema tranca fluido, recoberto por um filme de poliuretano de permeabilidade seletiva e marca impressa na superfície. Bordas biseladas Tamanho: 15x15cm	100 unidades
Curativo composto por espuma de poliuretano tridimensional . Impregnada com íons de prata com dispensação sustentada e sistema tranca fluido, recoberto por um filme de poliuretano de permeabilidade seletiva e marca impressa na superfície. Bordas adesiva composta por hidrocolóide. Tamanho: 18x18cm.	50 unidades

000158

	CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR			
	GERÊNCIA DE ENFERMAGEM			
	PADRONIZAÇÃO DE CURATIVOS-CLÍNICAS			
	Código: PROC.GENF	Versão: 1.0	Página: 2 de 1	

DESCRIPTIVO	QUANTIDADE/ MÊS
Cobertura de hidrofibra derivada de algas marinhas composta de carboximetilcelulose e alginato de cálcio e um complexo de prata iônica que libera íons de prata na presença do exsudato. Rico em ácido gulurônico, estéril, dispostas em tiras entrelaçadas que proporcionam absorção vertical, forma gel e mantém a umidade no leito da ferida. Tamanho 30 x 20 cm.	100 unidades
Solução de Limpeza e descontaminação do leito da ferida composta por 0,1 % de betaína e 0,1% de polihexanida. Produzida em sistema fechado, estéril, livre de endotoxinas e pronta para o uso. Frasco com 350 ml	100 unidades
Gel de Limpeza e descontaminação do leito da ferida composta por 0,1 % de betaína e 0,1% de polihexanida. Produzida em sistema fechado, estéril, livre de endotoxinas e pronta para o uso. Frasco com 30 ml.	50 unidades
Hidrogel com alginato: gel incolor hidratante e absorvente para feridas, não estéril, composto por carboximetilcelulose sódica e alginato de cálcio e sódio em um excipiente aquosos, transparente e viscoso. Ao mesmo tempo em que apresenta a capacidade de hidratar feridas secas favorecendo o desbridamento em tecidos inviáveis, oferece ambiente úmido para cicatrização e apresta capacidade de absorver o exsudato da ferida. ANVISA nº: 80523020016.	25 unidades
Hidrocolóides: Curativo hidrocolóide adesivo com espuma de poliuretano, estéril, com fórmula de gel controlada. Composto por uma camada interna que contém 3 hidrocolóides (gelatina, pectina e carboximetilcelulose), poliisobutileno e polímeros elastoméricos para controle da formação do gel, tem espessura homogênea. Possui uma camada externa de poliuretano que oferece barreira para bactérias, vírus e outras contaminações externas. ANVISA nº: 80523020010.	50 unidades
Carvão ativado: Curativo não-adesivo, estéril de carvão ativado, altamente absorvente e com controle de odor. Composto por uma camada absorvente de contato com a lesão de alginato de cálcio e sódio e carboximetilcelulose sódica, uma almofada central de carvão ativado em dupla lâmina com grande superfície para adsorção de odor e na face externa uma camada para revestimento impermeável a água.	25 unidades

000159

Medicações para padronização de sala de infusão:

3. MEDICAÇÕES

- CICLOFOSFAMIDA FRASCO (fornecido pelo JB)
- SOLUMEDROL 500 mg/8ml (fornecido pelo JB)
- MESNA 400 mg/ 4ml (fornecido pelo JB)
- RITUXIMAB 500 mg/ 50 ml (fornecido pelo MS)
- IMUNOGLOBULINA HUMANA FRASCOS DE 5G/100 ml
- INFlixIMAB FRASCO DE 100 MG (fornecido pelo MS)
- TOCILIZUMAB 80 mg/4 ml ou 200 MG/10 ml (fornecido pelo MS)
- ABATACEPTE 250 MG/ 15 ml (fornecido pelo MS)
- BELIMUMAB FRASCOS DE 120 MG OU 400 MG (fornecido pelo MS)
- ANTIBIOTICOS: aqueles padronizados e fornecidos pelo CHJB
- Analgesicos, antitérmicos, anti-eméticos fornecidos e padronizados na farmácia do CHJB.