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/2019

BELÉM/PA, 08 de MARÇO 2019

RECEBIDO
GTCAGHMR / SESPA
Em, 11 / 03 / 2019
Hora: 15:55
Sodinilda

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Negócio

Assistência em média e alta complexidade na área ambulatorial e hospitalar para clínica médica e cirúrgica das doenças metabólicas e gastrointestinais.

Missão

Promover a assistência humanizada, com ética e qualidade para o usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

Ser reconhecido por praticar assistência segura com qualidade e apoio ao ensino.

Princípios Organizacionais:

Ética: Agir com regras e preceitos de ordem valorativa e moral da sociedade;

Humanização: Atuar com dignidade, respeitando os semelhantes como seres únicos e complexos;

Qualidade: Compromisso de exercer suas obrigações buscando sobressair-se nos resultados;

Segurança: Exercer atividades com foco na identificação e prevenção dos riscos, considerando práticas de controle estabelecidas.

Sumário

1. Apresentação 004
2. Produção Consolidada 005
3. Mapa de Produção Analítico 007
4. Plano Estatístico 015
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 050
6. Relatório Mensal CCIH 089
7. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 099
8. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 101
9. Ata Comissão de Revisão de Prontuários 103

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 Hospital 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 2019**.

Belém/PÁ, 08 de março 2019.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2019

Produção Consolidada de Fevereiro de 2019

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	SAÍDAS HOSPITALARES			CONTRATADO	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS			
CLÍNICA CIRÚRGICA	126	-	1	126	418	40
CLÍNICA MÉDICA	49	2	1	100	953	20
UTI	-	-	13	-	212	10
TOTAL	175	2	15	226	1.583	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	192					

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DIÁRIAS DE CIRURGIAS	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA
	183	11	194	6,93	1,39

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	122		122	59	181
CARDIOLOGIA	139		139	55	194
CIRURGIA BARIÁTRICA	155		155	28	183
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	107		107	17	124
CIRURGIA GERAL	240		240	34	274
CIRURGIA PLÁSTICA	68		68	39	107
CIRURGIA VASCULAR	39		39	13	52
CLÍNICA MÉDICA	212		212	61	273
COLOPROCTOLOGIA	194		194	34	228
DERMATOLOGIA	62		62	13	75
ENDOCRINOLOGIA	648		648	147	795
FÍGADO E VIAS BILIARES	108		108	31	139
GERIATRIA	114		114	22	136
NEFROLOGIA	32		32	3	35
NUTRIÇÃO	121		121	80	201
OFTALMOLOGIA	16		16	32	48
PNEUMOLOGIA	128		128	36	164
PSIQUIATRIA	-		-	-	-
REUMATOLOGIA	161		161	39	200
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	2.666	-	2.666	743	3.409
ASSISTÊNCIA SOCIAL	32		32	50	82
PSICOLOGIA	65		65	35	100
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	97	-	97	85	182
CURATIVOS AMBULATORIAL	190	-	190	36	226
SUBTOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	190	-	190	36	226
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS (SUB.1+SUB.2)			2.763		
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVO (SUB.1+SUB.2+SUB.3)				2.953	
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO					3.817

SADT - Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

NÚMERO DE EXAMES REALIZADO

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	114	175	289	-	289
BOMBA DE INSULINA	-	42	42	-	42
BRONCOSCOPIA	4	2	6	-	6
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETRÓGRADA ENDOSCÓPICA	1	5	6	-	6
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	4	80	84	-	84
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	40	40	-	40
ECOCARDIOGRAMA	24	44	68	-	68
ELETROCARDIOGRAMA	78	160	238	-	238
ENDOSCOPIA	10	493	503	-	503
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	-	14	14	-	14
ESPIROMETRIA	-	30	30	-	30
HOLTER DE GLICEMIA	-	-	-	-	-
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	8.311	11.614	19.925	-	19.925
MAMOGRAFIA	-	-	-	-	-
MAPA - MONITORIZAÇÃO AMB. DE PRESSÃO ARTERIAL	-	12	12	-	12
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	-	15	15	-	15
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	-	4	4	-	4
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	-	32	32	-	32
POLISSONOGRAFIA	-	-	-	-	-
RAIO-X	313	86	399	-	399
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	21	34	55	-	55
TESTE ERGOMETRIA	-	19	19	-	19
TOMOGRAFIA	19	93	112	-	112
ULTRASSONOGRAFIA	18	174	192	-	192
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	3	15	18		18
TOTAL	8.920	13.183	22.103	-	22.103
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	22.103				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO					22.103

Outros Procedimentos

PROCEDIMENTOS	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
BALÃO INTRAGÁSTRICO	-	-	-	-	-

Belém, 08 de Março de 2019.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar
Direção Administrativa e Financeira

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

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2019

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

MAPA DE PRODUÇÃO - FEVEREIRO/2019

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	116	126	0	0	1	418	20	560	127	74,64%	2,92
CLÍNICA MÉDICA	54	49	2	0	1	953	40	1.120	52	85,09%	14,44
CTI	10	0	0	1	12	212	10	280	13	75,71%	5,30
TOTAL	180	175	2	1	14	1.583	70	1.960	192	80,77%	8,24

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	ELETIVA	URGÊNCIA	
	183	11	1,39

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	122			122
CARDIOLOGIA	139			139
CIRURGIA BARIÁTRICA	155			155
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	107			107
CIRURGIA GERAL	240			240
CIRURGIA PLÁSTICA	68			68
CIRURGIA VASCULAR	39			39
CLÍNICA MÉDICA	212			212
COLOPROCTOLOGIA	194			194
DERMATOLOGIA	62			62
ENDOCRINOLOGIA	648			648
FÍGADO E VIAS BILIARES	108			108
GERIATRIA	114			114
NEFROLOGIA	32			32
NUTRIÇÃO	121			121
OFTALMOLOGIA	16			16
PNEUMOLOGIA	128			128
PSIQUIATRIA	0			0
REUMATOLOGIA	161			161
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	2666			2666
ASSISTÊNCIA SOCIAL	32			32
PSICOLOGIA	65			65
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	97			97
TOTAL CONSULTAS (SUB.1+SUB.2)	2763			2763
CURATIVOS AMBULATORIAIS	190			190
SUBTOTAL TOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	190			190
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2+SUB.3)	2.953			2953

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - (SADT EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	175
BOMBA DE INSULINA	42
BRONCOSCOPIA	2
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETRÓGRADA ENDOSCÓPICA	5
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	80
DENSITOMETRIA ÓSSEA	40
ECOCARDIOGRAMA	44
ELETROCARDIOGRAMA	160
ENDOSCOPIA	493
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	14
ESPIROMETRIA	30
HOLTER DE GLICEMIA	0
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	11.614
MAMOGRAFIA	0
MAPA	12
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	15
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	4
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	32
POLISSONOGRAFIA	0
RAIO-X	86
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	34
TESTE ERGOMETRIA	19
TOMOGRAFIA	93
ULTRASSONOGRAFIA	174
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	15
TOTAL	13.183

OUTROS PROCEDIMENTOS

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
BALÃO INTRAGÁSTRICO	0

Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	183
URGÊNCIA	11
TOTAL	**194**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	35
MÉDIA	151
GRANDE	8
TOTAL	**194**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	2
ACARÁ	1
ALMEIRIM	1
ANANINDEUA	30
AURORA DO PARÁ	1
BARCARENA	5
BELÉM	94
BENEVIDES	4
BRAGANÇA	1
BUJARU	1
CANAÃ DOS CARAJÁS	1
CAPANEMA	1
IGARAPÉ – AÇU	4
IGARAPÉ - MIRI	2
MARITUBA	2
MELGAÇO	1
MOJU	14
PEIXE-BOI	1
PORTEL	1
QUATIPURU	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	2
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	3
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	2
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
TAILÂNDIA	1
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	1
TRACUATEUA	1
TUCURUÍ	10
VISEU	1
OUTROS	0
TOTAL	**194**

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	2
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	13
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	14
CIRURGIA GERAL	45
CIRURGIA DO CÓLON	16
CIRURGIA DE HÉRNIA	36
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	49
CIRURGIA VASCULAR	15
PLÁSTICA REPARADORA	4
OUTROS	0
TOTAL	**194**

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	49
ABEL FIGUEIREDO	1
ACARA	15
AFUA	1
ALMEIRIM	4
ALTAMIRA	4
ANAJAS	5
ANANINDEUA	293
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	3
AURORA DO PARA	1
BAGRE	5
BAIAO	6
BARCARENA	47
BELEM	1440
BENEVIDES	35
BOM JESUS DO TOCANTINS	7
BONITO	1
BRAGANCA	18
BREU BRANCO	3
BREVES	10
BUJARU	13
CACHOEIRA DO ARARI	3
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	17
CANAA DOS CARAJAS	2
CAPANEMA	10
CAPITAO POCO	18
CASTANHAL	37
CHAVES	1
COLARES	12
CONCEICAO DO ARAGUAIA	1
CONCORDIA DO PARA	8
CUMARU DO NORTE	1
CURIONOPOLIS	1
CURRALINHO	10
CURUA	10
CURUCA	31
DOM ELISEU	22
ELDORADO DOS CARAJAS	4
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GARRAFAO DO NORTE	5
GOIANESIA DO PARA	5
IGARAPE-ACU	40
IGARAPE-MIRI	29
INHANGAPI	3
IPIXUNA DO PARA	3
IRITUIA	12
ITUPIRANGA	4
JACUNDA	11
LIMOEIRO DO AJURU	1
MACAPA	2
MAE DO RIO	4
MARABA	11
MARACANA	3

MARAPANIM	6
MARITUBA	43
MELGACO	2
MOCAJUBA	5
MOJU	23
MUANA	7
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	5
NOVA TIMBOTEUA	4
NOVO REPARTIMENTO	6
OEIRAS DO PARA	2
OUREM	11
OURILANDIA DO NORTE	1
PACAJA	2
PARAGOMINAS	27
PARAUAPEBAS	11
PAU D'ARCO	1
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	11
PORTEL	6
PRIMAVERA	4
QUATIPURU	3
REDENCAO	5
RIO DE JANEIRO	1
RIO MARIA	3
SALVATERRA	5
SANTA BARBARA DO PARA	13
SANTA CRUZ DO ARARI	1
SANTA ISABEL DO PARA	20
SANTA LUZIA DO PARA	9
SANTA MARIA DAS BARREIRAS	1
SANTA MARIA DO PARA	8
SANTAREM	2
SANTO ANTONIO DO TAUA	12
SAO CAETANO DE ODIVELAS	6
SAO DOMINGOS DO CAPIM	7
SAO FELIX DO XINGU	1
SAO FRANCISCO DO PARA	17
SAO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	2
SAO MIGUEL DO GUAMA	25
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	8
SAPUCAIA	1
SOURE	3
TAILANDIA	17
TENORIO	1
TERRA ALTA	1
TOME-ACU	6
TUCUMA	1
TUCURUI	10
ULIANOPOLIS	7
VIGIA	8
VISEU	19
VITORIA DO XINGU	1
XINGUARA	2
TOTAL	**2693**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	122
CARDIOLOGIA	139
CIRURGIA BARIÁTRICA	155
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	107

CIRURGIA GERAL	240
CIRURGIA PLÁSTICA	68
CIRURGIA VASCULAR	39
CLÍNICA MÉDICA	212
COLOPROCTOLOGIA	194
DERMATOLOGIA	62
ENDOCRINOLOGIA	648
FÍGADO E VIAS BILIARES	108
GERIATRIA	114
NEFROLOGIA	32
NUTRIÇÃO	121
OFTALMOLOGIA	16
PNEUMOLOGIA	128
PSIQUIATRIA	0
REUMATOLOGIA	161
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**2666**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	32
PSICOLOGIA	65
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**97**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2)	**2763**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	6
ACARÁ	1
ANAJÁS	1
ANANINDEUA	16
AUGUSTO CORRÊA	1
BAIÃO	2
BARCARENA	8
BELÉM	76
BENEVIDES	3
BRAGANÇA	3
BUJARU	3
CANAÃ DOS CARAJÁS	1
CAPANEMA	2
CASTANHAL	7
CURUÇÁ	4
GARRAFÃO DO NORTE	1
GURUPÁ	1
IGARAPÉ - MIRI	2
LIMOREIRO DO AJURU	1
MARACANÃ	2
MARAPANIM	1
MARITUBA	7
MUANÁ	1
PARAGOMINAS	3
PONTA DE PEDRAS	4
PORTEL	1
PRIMAVERA	1
RIO MARIA	1
SALINÓPOLIS	4
SANTARÉM	3
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	3
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
TAILÂNDIA	3
TOMÉ-AÇU	1
TUCURUÍ	1
VIGIA	1
OUTROS	0
TOTAL	180

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	4
CIRURGIA BARIÁTRICA	6
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	2
CIRURGIA GERAL	77
CIRURGIA PLÁSTICA	3
CIRURGIA VASCULAR	0
CLÍNICA MÉDICA	17
COLOPROCTOLOGIA	14
DERMATOLOGIA	0
ENDOCRINOLOGIA	10
FÍGADO E VIAS BILIARES	11
GERIATRIA	10
MEDICINA INTENSIVA	9
NUTROLOGIA	0
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	1
PNEUMOLOGIA	7
PULSOTERAPIA	1
REUMATOLOGIA	8
TOTAL	180

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2[illegible]
Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2019

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2019

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1. Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20											40,0	20,00
Clínica Médica	40	40											80,0	40,00
UTI Adulto	10	10											20,0	10,00
Total	**70**	**70**											140,0	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560											1.180,0	590,00
Clínica Médica	1.240	1.120											2.360,0	1.180,00
UTI Adulto	310	280											590,0	295,00
Total	**2.170**	**1.960**											4.130,0	2.065,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cardiologia	75	78											153,0	76,50
Cirurgia Bariátrica	69	31											100,0	50,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	5	5											10,0	5,00
Cirurgia Geral	307	264											571,0	285,50
Cirurgia Plástica	11	11											22,0	11,00
Cirurgia Vascular	10	34											44,0	22,00
Clínica Médica	506	309											815,0	407,50
Coloproctologia	52	88											140,0	70,00
Dermatologia	0	0											0,0	0,00
Endocrinologia	49	201											250,0	125,00
Fígado e Vias Biliares	31	33											64,0	32,00
Geriatria	102	125											227,0	113,50
Medicina Intensiva	174	187											361,0	180,50
Nutrologia	0	0											0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	10	11											21,0	10,50
Pneumologia	220	88											308,0	154,00
Pulsoterapia	0	0											0,0	0,00
Reumatologia	110	118											228,0	114,00
Total	**1.731**	**1.583**											3.314,0	1.657,00
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	465	418											883,0	441,50
Clínica Médica	1.043	953											1.996,0	998,00
UTI Adulto	223	212											435,0	217,50
Total	**1.731**	**1.583**											3.314,0	1.657,00
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	15,00	14,93											29,9	14,96
Clínica Médica	33,65	34,04											67,7	33,84
UTI Adulto	7,19	7,57											14,8	7,38

Total	**55,84**	**56,54**											**112,4**	**56,19**
1.6. Internações por Especialidade														
Cardiologia	3	4											**7,0**	**3,50**
Cirurgia Bariátrica	5	6											**11,0**	**5,50**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2											**3,0**	**1,50**
Cirurgia Geral	105	77											**182,0**	**91,00**
Cirurgia Plástica	6	3											**9,0**	**4,50**
Cirurgia Vascular	1	0											**1,0**	**0,50**
Clínica Médica	26	17											**43,0**	**21,50**
Coloproctologia	9	14											**23,0**	**11,50**
Dermatologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Endocrinologia	7	10											**17,0**	**8,50**
Fígado e Vias Biliares	11	11											**22,0**	**11,00**
Geriatria	5	10											**15,0**	**7,50**
Medicina Intensiva	12	9											**21,0**	**10,50**
Nutrologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Plantonista / Clínica Médica	1	1											**2,0**	**1,00**
Pneumologia	20	7											**27,0**	**13,50**
Pulsoterapia	0	1											**1,0**	**0,50**
Reumatologia	7	8											**15,0**	**7,50**
Total	**219**	**180**											**399,0**	**199,50**
1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	137	116											**253,0**	**126,50**
Clínica Médica	65	54											**119,0**	**59,50**
UTI Adulto	17	10											**27,0**	**13,50**
Total	**219**	**180**											**399,0**	**199,50**
1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	6											**12,0**	**6,00**
Acará	0	1											**1,0**	**0,50**
Anajás	0	1											**1,0**	**0,50**
Ananindeua	27	16											**43,0**	**21,50**
Augusto Corrêa	1	1											**2,0**	**1,00**
Baião	0	2											**2,0**	**1,00**
Bagre	2	0											**2,0**	**1,00**
Barcarena	2	8											**10,0**	**5,00**
Belém	96	76											**172,0**	**86,00**
Benevides	5	3											**8,0**	**4,00**
Bragança	4	3											**7,0**	**3,50**
Bujaru	2	3											**5,0**	**2,50**
Cachoeira do Arari	1	0											**1,0**	**0,50**
Cametá	2	0											**2,0**	**1,00**
Canaã dos Carajás	0	1											**1,0**	**0,50**
Capanema	2	2											**4,0**	**2,00**
Capitão Poço	1	0											**1,0**	**0,50**
Castanhal	6	7											**13,0**	**6,50**
Concórdia do Pará	1	0											**1,0**	**0,50**
Curuçá	0	4											**4,0**	**2,00**

Dom Eliseu	1	0											1,0	0,50
Garrafão do Norte	0	1											1,0	0,50
Gurupa	0	1											1,0	0,50
Igarapé – Açu	3	0											3,0	1,50
Igarapé - Miri	5	2											7,0	3,50
Irituia	4	0											4,0	2,00
Limoreiro do Ajuru	0	1											1,0	0,50
Mãe do Rio	1	0											1,0	0,50
Maracanã	0	2											2,0	1,00
Marapanim	2	1											3,0	1,50
Marituba	4	7											11,0	5,50
Moju	1	0											1,0	0,50
Muaná	0	1											1,0	0,50
Nova Timboteua	1	0											1,0	0,50
Pacajá	1	0											1,0	0,50
Paragominas	3	3											6,0	3,00
Parauapebas	1	0											1,0	0,50
Ponta de Pedras	6	4											10,0	5,00
Portel	1	1											2,0	1,00
Prainha	1	0											1,0	0,50
Primavera	1	1											2,0	1,00
Rio Maria	0	1											1,0	0,50
Salinópolis	0	4											4,0	2,00
Santarém	0	3											3,0	1,50
Santa Bárbara do Pará	2	0											2,0	1,00
Santa Cruz do Arari	1	0											1,0	0,50
Santa Isabel do Pará	2	1											3,0	1,50
Santa Luzia do Pará	1	0											1,0	0,50
Santa Maria do Pará	4	1											5,0	2,50
Santo Antonio do Tauá	2	0											2,0	1,00
São Domingos do Capim	2	1											3,0	1,50
São Francisco do Pará	1	3											4,0	2,00
São Miguel do Guamá	2	1											3,0	1,50
Tailândia	2	3											5,0	2,50
Tomé-Açu	0	1											1,0	0,50
Tucuruí	0	1											1,0	0,50
Ulionópolis	2	0											2,0	1,00
Vigia	4	1											5,0	2,50
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**219**	**180**											**399,0**	**199,50**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	0	0											0,0	0,00
De 14 a 24 anos	13	11											24,0	12,00
De 25 a 35 anos	33	21											54,0	27,00
De 36 a 46 anos	48	46											94,0	47,00
De 47 a 57 anos	41	30											71,0	35,50
De 58 a 68 anos	51	33											84,0	42,00
De 69 a 79 anos	20	29											49,0	24,50
De 80 a 110 anos	13	10											23,0	11,50

Total	**219**	**180**											**399,0**	**199,50**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia	2	3											**5,0**	**2,50**
Cirurgia Bariátrica	5	12											**17,0**	**8,50**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2											**3,0**	**1,50**
Cirurgia Geral	91	75											**166,0**	**83,00**
Cirurgia Plástica	4	5											**9,0**	**4,50**
Cirurgia Vascular	0	0											**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	18	14											**32,0**	**16,00**
Coloproctologia	6	20											**26,0**	**13,00**
Dermatologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Endocrinologia	0	7											**7,0**	**3,50**
Endoscopia	0	1											**1,0**	**0,50**
Fígados e Vias Biliares	11	10											**21,0**	**10,50**
Geriatria	4	6											**10,0**	**5,00**
Medicina Intensiva	2	2											**4,0**	**2,00**
Nutrologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Plantonista / Clínica Médica	0	1											**1,0**	**0,50**
Pneumologia	18	7											**25,0**	**12,50**
Pulsoterapia	0	1											**1,0**	**0,50**
Reumatologia	8	9											**17,0**	**8,50**
Total	**170**	**175**											**345,0**	**172,50**

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	121	126											**247,0**	**123,50**
Clínica Médica	49	49											**98,0**	**49,00**
UTI Adulto	0	0											**0,0**	**0,00**
Total	**170**	**175**											**345,0**	**172,50**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Cirurgia Bariátrica	0	0											**0,0**	**0,00**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0											**0,0**	**0,00**
Cirurgia Geral	2	1											**3,0**	**1,50**
Cirurgia Plástica	0	0											**0,0**	**0,00**
Cirurgia Vascular	0	0											**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	2	1											**3,0**	**1,50**
Coloproctologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Dermatologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Endocrinologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Endoscopia	0	0											**0,0**	**0,00**
Fígados e Vias Biliares	0	0											**0,0**	**0,00**
Geriatria	2	0											**2,0**	**1,00**
Medicina Intensiva	8	13											**21,0**	**10,50**
Plantonista / Clínica Médica	0	0											**0,0**	**0,00**
Pneumologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Reumatologia	0	0											**0,0**	**0,00**
Total	**14**	**15**											**29,0**	**14,50**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	1	1											2,0	1,00
Clínica Médica	4	1											5,0	2,50
UTI Adulto	9	13											22,0	11,00
Total	**14**	**15**											**29,0**	**14,50**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0											0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Geral	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Plástica	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
Coloproctologia	0	0											0,0	0,00
Dermatologia	0	0											0,0	0,00
Endocrinologia	0	0											0,0	0,00
Endoscopia	0	0											0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0											0,0	0,00
Geriatria	0	0											0,0	0,00
Medicina Intensiva	1	1											2,0	1,00
Plantonista / Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
Pneumologia	0	0											0,0	0,00
Reumatologia	0	0											0,0	0,00
Total	**1**	**1**											**2,0**	**1,00**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0											0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Geral	2	1											3,0	1,50
Cirurgia Plástica	0	0											0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	2	1											3,0	1,50
Coloproctologia	0	0											0,0	0,00
Dermatologia	0	0											0,0	0,00
Endocrinologia	0	0											0,0	0,00
Endoscopia	0	0											0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0											0,0	0,00
Geriatria	2	0											2,0	1,00
Medicina Intensiva	7	12											19,0	9,50
Plantonista / Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
Pneumologia	0	0											0,0	0,00
Reumatologia	0	0											0,0	0,00
Total	**13**	**14**											**27,0**	**13,50**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0	1											1,0	0,50
De 25 a 35 anos	2	2											4,0	2,00
De 36 a 46 anos	0	1											1,0	0,50

De 47 a 57 anos	1	1											2,0	1,00
De 58 a 68 anos	4	2											6,0	3,00
De 69 a 79 anos	2	6											8,0	4,00
De 80 a 110 anos	5	2											7,0	3,50
Total	**14**	**15**											**29,0**	**14,50**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Internas)														
Clínica Cirúrgica	20	16											36,0	18,00
Clínica Médica	14	14											28,0	14,00
UTI Adulto	32	27											59,0	29,50
Total	**66**	**57**											**123,0**	**61,50**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Externas)														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	2											2,0	1,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**2**											**2,0**	**1,00**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	2	3											5,0	2,50
Cirurgia Bariátrica	5	12											17,0	8,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2											3,0	1,50
Cirurgia Geral	93	76											169,0	84,50
Cirurgia Plástica	4	5											9,0	4,50
Cirurgia Vascular	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	20	17											37,0	18,50
Coloproctologia	6	20											26,0	13,00
Dermatologia	0	0											0,0	0,00
Endocrinologia	0	7											7,0	3,50
Endoscopia	0	1											1,0	0,50
Fígados e Vias Biliares	11	10											21,0	10,50
Geriatria	6	6											12,0	6,00
Medicina Intensiva	10	15											25,0	12,50
Plantonista / Clínica Médica	0	1											1,0	0,50
Pneumologia	18	7											25,0	12,50
Pulsoterapia	0	1											1,0	0,50
Reumatologia	8	9											17,0	8,50
Total	**184**	**192**											**376,0**	**188,00**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	122	127											249,0	124,50
Clínica Médica	53	52											105,0	52,50
UTI Adulto	9	13											22,0	11,00
Total	**184**	**192**											**376,0**	**188,00**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	75,00%	74,64%											149,64%	74,82%
Clínica Médica	84,11%	85,09%											169,20%	84,60%
UTI Adulto	71,94%	75,71%											147,65%	73,82%
Porcentagem Geral de Ocupação	**79,77%**	**80,77%**											**466,49%**	**80,27%**

Porcentagem Geral de Ocupação	**79,77%**	**80,77%**											**466,49%**	**80,27%**
1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,27	2,92											**6,2**	**3,10**
Clínica Médica	15,57	14,44											**30,0**	**15,00**
UTI Adulto	5,44	5,30											**10,7**	**5,37**
Média Geral de Permanência	**6,92**	**6,36**											**13,3**	**6,64**
Média Geral de Permanência	**6,92**	**6,36**											**13,3**	**6,64**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	6,10	6,35											**12,5**	**6,23**
Clínica Médica	1,33	1,35											**2,7**	**1,34**
UTI Adulto	0,90	1,30											**2,2**	**1,10**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,63**	**2,74**											**17,3**	**2,69**
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,70%	0,70%											**1,40%**	**0,80%**
Clínica Médica	5,97%	1,47%											**7,44%**	**4,67%**
UTI Adulto	21,95%	32,50%											**54,45%**	**100,00%**
Taxa de Mortalidade Global	**7,61%**	**7,81%**											**63,30%**	**7,71%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	92,86%	93,33%											**186,19%**	**93,10%**
Não Institucional	7,14%	6,67%											**13,81%**	**6,90%**
Operatória	0,00%	0,00%											**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global	**7,61%**	**7,81%**											**15,42%**	**7,71%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	25	35											**60,0**	**30,00**
Cirurgias Médias	153	151											**304,0**	**152,00**
Cirurgias Grandes	8	8											**16,0**	**8,00**
Total	**186**	**194**											**380,0**	**190,00**
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária de Cirurgias	**6,00**	**6,93**											**12,9**	**6,46**
Procedimentos	186	194											**380,0**	**190,00**
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5											**10,0**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,20**	**1,39**											**2,6**	**1,29**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	182	183											**365,0**	**182,50**
Cirurgias Urgentes	4	11											**15,0**	**7,50**

Total	**186**	**194**											**380,0**	**190,00**

2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	6	2											8,0	4,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	26	13											39,0	19,50
Cirurgia Dermatológica	11	14											25,0	12,50
Cirurgia Geral	32	45											77,0	38,50
Cirurgia do Cólon	16	16											32,0	16,00
Cirurgia de Hérnia	28	36											64,0	32,00
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	48	49											97,0	48,50
Cirurgia Vascular	13	15											28,0	14,00
Plástica Reparadora	6	4											10,0	5,00
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**186**	**194**											**380,0**	**190,00**

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0											0,0	0,00
Local	29	36											65,0	32,50
Geral	82	65											147,0	73,50
Peridural	23	13											36,0	18,00
Raquidiana	49	60											109,0	54,50
Bloqueio	0	0											0,0	0,00
Sedação	48	50											98,0	49,00
Outras	0	0											0,0	0,00
Total	**231**	**224**											**455,0**	**227,50**
Média Diária	**7,45**	**8,00**											**15,5**	**7,73**

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	183	170											353,0	176,50
Clínica Médica	22	17											39,0	19,50
UTI Adulto	1	4											5,0	2,50
Ambulatório	25	33											58,0	29,00
Total	**231**	**224**											455,0	227,50

2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico														
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte														
Porte Pequeno	0	0											0,0	0,00
Porte Médio	13	6											19,0	9,50
Porte Grande	0	0											0,0	0,00
Total	**13**	**6**											19,0	9,50
Número de Óbitos durante o Procedimento	**0**	**0**											0,0	0,00

Média Diária de Procedimento	**0,42**	**0,21**											0,6	0,32

Procedimentos	13	6											19,0	9,50

Nº de Salas Cirúrgicas	5	5											10,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,42**	**0,21**											0,6	0,32

Ambulatório	268	246											514,0	257,00
Endoscopia	475	336											811,0	405,50
Total	**5.788**	**5.347**											**11.135,0**	**5.567,50**

2.6. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.6.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	2.693	2.763											5.456,0	2.728,00
Procedimentos	179	190											369,0	184,50
Total	**2.872**	**2.953**											**5.825,0**	**2.912,50**
Média Diária de Consultas	**92,65**	**105,46**											**198,1**	**99,05**

2.6.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Médicas														
Anestesiologia	109	122											231,0	115,50
Cardiologia	153	139											292,0	146,00
Cirurgia Bariátrica	144	155											299,0	149,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	118	107											225,0	112,50
Cirurgia Geral	228	240											468,0	234,00
Cirurgia Plástica	66	68											134,0	67,00
Cirurgia Vascular	34	39											73,0	36,50
Clínica Médica	231	212											443,0	221,50
Coloproctologia	181	194											375,0	187,50
Dermatologia	48	62											110,0	55,00
Endocrinologia	572	648											1.220,0	610,00
Fígado e Vias Biliares	143	108											251,0	125,50
Geriatria	121	114											235,0	117,50
Nefrologia	30	32											62,0	31,00
Oftalmologia	34	16											50,0	25,00
Pneumologia	135	128											263,0	131,50
Psiquiatria	0	0											0,0	0,00
Reumatologia	173	161											334,0	167,00
Total	**2.520**	**2.545**											**5.065,0**	**2.532,50**
Média Diária	**81,29**	**90,89**											**172,2**	**86,09**

2.6.3. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Não Médicas														
Assistência Social	16	32											48,0	24,00
Nutrição	113	121											234,0	117,00
Psicologia	44	65											109,0	54,50
Total	**173**	**218**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	**5,58**	**7,79**											**0,0**	**0,00**
2.6.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	179	190											369,0	184,50
Total	**179**	**190**											**760,0**	**380,00**
Média Diária	**5,77**	**6,79**											**12,6**	**6,28**

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	826	819											1.645,0	822,50
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	221	266											487,0	243,50
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	834	898											1.732,0	866,00

2.3.2. Procedimento de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	13	6											19,0	9,50
Cirurgias Urgentes	0	0											0,0	0,00
Total	**13**	**6**											19,0	9,50

2.3.3 Procedimento por Tipo														
Balão Intragastrico	1	0											1,0	0,50
Broncoscopia	0	0											0,0	0,00
CPRE - Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	12	6											18,0	9,00
Total	**13**	**6**											19,0	9,50

2.4. Anestesia														
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0											0,0	0,00
Local	0	0											0,0	0,00
Geral	12	6											18,0	9,00
Peridural	0	0											0,0	0,00
Raquidiana	0	0											0,0	0,00
Bloqueio	0	0											0,0	0,00
Sedação	1	0											1,0	0,50
Outras	0	0											0,0	0,00
Total	**13**	**6**											19,0	9,50
Média Diária	**0,42**	**0,21**											0,6	0,32

2.4.2. Anestesias por Unidade														
Ambulatório	1	0											1,0	0,50
Clínica Cirúrgica	7	5											12,0	6,00
Clínica Médica	5	1											6,0	3,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**13**	**6**											19,0	9,50

2.5. Central de Material Esterilizado														
2.5.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	5.718	5.210											10.928,0	5.464,00
Processamentos da Autoclave	200	204											404,0	202,00
Processamentos da Sterrad	7	31											38,0	19,00
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	0	0											0,0	0,00
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0											0,0	0,00
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**5.925**	**5.445**											11.370,0	5.685,00

2.5.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	297	203											500,0	250,00
Clínica Médica	566	553											1.119,0	559,50
UTI	808	812											1.620,0	810,00
Centro Cirúrgico	3.374	3.197											6.571,0	3.285,50

Outros (Missas, Cultos...)	0	0											0,0	0,00
Total	**1.881**	**1.983**											**3.864,0**	**1.932,00**
Média Diária	**60,68**	**70,82**											**131,5**	**65,75**

2.7.2. Serviço Social														
Atendimento Ambulatorial	16	32											48,0	24,00
Atendimentos Diário Usuário	2.750	1.936											4.686,0	2.343,00
Atendimentos de Óbitos	11	8											19,0	9,50
Solicitação de Ambulancia	54	31											85,0	42,50
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	6	4											10,0	5,00
Total	**2.837**	**2.011**											4.848,0	2.424,00
Média Diária	**91,52**	**71,82**											163,3	81,67

2.7.3. Serviço Nutricional														
Atendimento Ambulatorial	113	121											234,0	117,00
Atendimento nas Unidades	731	552											1.283,0	641,50
Total	**844**	**673**											1.517,0	758,50
Média Diária	**27,23**	**24,04**											51,3	25,63

2.7.4. Serviço Psicologia														
Atendimento Ambulatorial	44	65											109,0	54,50
Atendimento nas Unidades	487	494											981,0	490,50
Grupo Terapêutico	0	0											0,0	0,00
Acompanhamentos de Óbitos	4	7											11,0	5,50
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0											0,0	0,00
Total	**535**	**566**											1.101,0	550,50
Média Diária	**17,26**	**20,21**											37,5	18,74

2.7.5. Educação Permanente														
Cursos Ministrados	**0**	**0**											0,0	0,00
Nº de Participantes	0	0											0,0	0,00
Carga Horária	0	0											0,0	0,00
Treinamentos	**40**	**48**											88,0	44,00
Nº de Participantes	669	639											1.308,0	654,00
Carga Horária	1210:30:00	1401:50:00											2612:20:00	1306:10:00
Cursos Externos	**2**	**1**											3,0	1,50
Nº de Participantes	3	1											4,0	2,00
Carga Horária	20:00:00	8:00:00											28:00:00	14:00:00
Treinamento Hora/Homem	**4:03:40**	**4:28:32**											8:32:12	4:16:06

3. Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

3.1. Anátomo Patológico														
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Centro Cirúrgico	0	0											0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	126	106											232,0	116,00
Clínica Médica	16	8											24,0	12,00
UTI Adulto	3	0											3,0	1,50

Total	145	114											256,0	128,00
Média Diária	4,68	4,07											8,7	4,37
3.1.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	190	175											365,0	182,50
Total	190	175											365,0	182,50
Média Diária	6,13	6,25											12,4	6,19
Total Exames Internos	145	114											259,0	129,50
Total Exames Externos	190	175											365,0	182,50
Total Exames Realizados	335	289											624,0	312,00
3.2. Bomba de Insulina - Sistema de Infusão de Insulina														
3.2.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	0	0											0,0	0,00
Média Diária	-	-											0,0	0,00
3.2.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	39	42											81,0	40,50
Total	39	42											81,0	40,50
Média Diária	1,26	1,50											2,8	1,38
Total Exames Internos	0	0											0,0	0,00
Total Exames Externos	39	42											81,0	40,50
Total Exames Realizados	39	42											81,0	40,50
3.3. Broncoscopia														
3.3.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	4	2											6,0	3,00
UTI Adulto	0	2											2,0	1,00
Total	4	4											8,0	4,00
Média Diária	0,13	0,14											0,3	0,14
3.3.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	1	2											3,0	1,50
Total	1	2											3,0	1,50
Média Diária	0,03	0,07											0,1	0,05
Total Exames Internos	4	4											8,0	4,00
Total Exames Externos	1	2											3,0	1,50
Total Exames Realizados	5	6											11,0	5,50
3.4. Densitometria Óssea														
3.4.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00

UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

3.4.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	37	40											77,0	38,50
Total	**37**	**40**											**77,0**	**38,50**
Média Diária	**1,19**	**1,43**											**2,6**	**1,31**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**37**	**40**											**77,0**	**38,50**
Total Exames Realizados	**37**	**40**											**77,0**	**38,50**

3.5. Ecocardiograma														
3.5.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	2	1											3,0	1,50
Clínica Médica	17	14											31,0	15,50
UTI Adulto	7	9											16,0	8,00
Total	**26**	**24**											**50,0**	**25,00**
Média Diária	**0,84**	**0,86**											**1,7**	**0,85**

3.5.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	38	44											82,0	41,00
Total	**38**	**44**											**82,0**	**41,00**
Média Diária	**1,23**	**1,57**											**2,8**	**1,40**

Total Exames Internos	**26**	**24**											**50,0**	**25,00**
Total Exames Externos	**38**	**44**											**82,0**	**41,00**
Total Exames Realizados	**64**	**68**											**132,0**	**66,00**

3.6. ECG - Eletrocardiograma														
3.6.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1	9											10,0	5,00
Clínica Médica	59	56											115,0	57,50
UTI Adulto	27	13											40,0	20,00
Total	**87**	**78**											**165,0**	**82,50**
Média Diária	**2,81**	**2,79**											**5,6**	**2,80**

3.6.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	142	160											302,0	151,00
Total	**142**	**160**											**302,0**	**151,00**
Média Diária	**4,58**	**5,71**											**10,3**	**5,15**

Total Exames Internos	**87**	**78**											**165,0**	**82,50**
Total Exames Externos	**142**	**160**											**302,0**	**151,00**
Total Exames Realizados	**229**	**238**											**467,0**	**233,50**

3.7. Endoscopia Digestiva Alta														
3.7.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	71	68											139,0	69,50

Dilatação de Esôfago	2	0											2,0	1,00
EDA	546	503											1.049,0	524,50
Esclerose	0	0											0,0	0,00
Hemostasia	0	0											0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0											0,0	0,00
Uréase	321	372											693,0	346,50
Outros	2	1											3,0	1,50
Total	**942**	**944**											**1.886,0**	**943,00**
Média Diária	**30,39**	**33,71**											**64,1**	**32,05**

3.7.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	4	6											10,0	5,00
Dilatação de Esôfago	0	0											0,0	0,00
Endoscopia Digestiva Alta	25	10											35,0	17,50
Esclerose	0	0											0,0	0,00
Hemostasia	0	0											0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0											0,0	0,00
Uréase	9	4											13,0	6,50
Outros	1	1											2,0	1,00
Total	**39**	**21**											**60,0**	**30,00**
Média Diária	**1,26**	**0,75**											**2,0**	**1,00**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	2	1											3,0	1,50
Clínica Médica	21	7											28,0	14,00
UTI Adulto	2	2											4,0	2,00
Total	**25**	**10**											**35,0**	**17,50**
Média Diária	**0,81**	**0,36**											**1,2**	**0,58**

3.7.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	67	62											129,0	64,50
Dilatação de Esôfago	2	0											2,0	1,00
Endoscopia Digestiva Alta	521	493											1.014,0	507,00
Esclerose	0	0											0,0	0,00
Hemostasia	0	0											0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0											0,0	0,00
Uréase	312	368											680,0	340,00
Outros	1	0											1,0	0,50
Total	**903**	**923**											**1.826,0**	**913,00**
Média Diária	**29,13**	**32,96**											**62,1**	**31,05**

Total Exames Internos	**25**	**10**											**60,0**	**30,00**
Total Exames Externos	**521**	**493**											**1.826,0**	**913,00**

3.8. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	33	23											56,0	28,00
Colonoscopia	87	72											159,0	79,50
Esclerose	0	0											0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0											0,0	0,00

Retossigmoidoscopia	4	12											16,0	8,00
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**124**	**107**											**231,0**	**115,50**
Média Diária	**4,00**	**3,82**											**7,8**	**3,91**

3.8.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3	0											3,0	1,50
Colonoscopia	5	3											8,0	4,00
Esclerose	0	0											0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0											0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	0	1											1,0	0,50
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**8**	**4**											**12,0**	**6,00**
Média Diária	**0,26**	**0,14**											**0,4**	**0,20**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	1	1											2,0	1,00
Clínica Médica	4	2											6,0	3,00
UTI Adulto	0	1											1,0	0,50
Total	**5**	**4**											**9,0**	**4,50**
Média Diária	**0,16**	**0,14**											**0,3**	**0,15**

3.8.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	30	23											53,0	26,50
Colonoscopia	82	69											151,0	75,50
Esclerose	0	0											0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0											0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	4	11											15,0	7,50
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**116**	**103**											**219,0**	**109,50**
Média Diária	**3,74**	**3,68**											**7,4**	**3,71**

Colonoscopia Total Exames Internos	**5**	**4**											**9,0**	**4,50**
Colonoscopia Total Exames Externos	**86**	**80**											**219,0**	**109,50**

Total Geral Exames Internos	**30**	**14**											**69,0**	**34,50**
Total Geral Exames Externos	**607**	**573**											**2.045,0**	**1.022,50**
Total Exames Realizados	**637**	**587**											**2.114,0**	**1.057,00**

3.9. Escleroterapia Ecoviada com Espuma														
3.9.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

3.9.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	17	14											31,0	15,50
Total	**17**	**14**											**31,0**	**15,50**

Média Diária	-	-											0,0	0,00

Total Exames Internos	0	0											0,0	0,00
Total Exames Externos	17	14											31,0	15,50
Total Exames Realizados	17	14											31,0	15,50

3.10. Espirometria - Prova de Função Pulmonar														
3.10.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	0	0											0,0	0,00
Média Diária	-	-											0,0	0,00

3.10.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	25	30											55,0	27,50
Total	25	30											55,0	27,50
Média Diária	0,81	1,07											1,9	0,94

Total Exames Internos	0	0											0,0	0,00
Total Exames Externos	25	30											55,0	27,50
Total Exames Realizados	25	30											55,0	27,50

3.11. Holter de Glicemia														
3.11.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	0	0											0,0	0,00
Média Diária	-	-											0,0	0,00

3.11.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0											0,0	0,00
Total	0	0											0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

Total Exames Internos	0	0											0,0	0,00
Total Exames Externos	0	0											0,0	0,00
Total Exames Realizados	0	0											0,0	0,00

3.12. Laboratório de Análises Clínicas														
3.12.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														
Bioquímica	14.476	13.745											28.221,0	14.110,50
Gasometria	420	396											816,0	408,00
Hematologia	3.021	2.842											5.863,0	2.931,50
Hormônios	1.637	1.389											3.026,0	1.513,00
Imunologia	610	686											1.296,0	648,00
Líquor/Líquidos Cautários	9	6											15,0	7,50
Microbiologia/Micologia	364	404											768,0	384,00
Parasitologia	99	86											185,0	92,50

Urina	380	371											751,0	375,50
Total	**21.016**	**19.925**											**40.941,0**	**20.470,50**

3.12.2. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1.536	1.531											3.067,0	1.533,50
Clínica Médica	4.395	3.975											8.370,0	4.185,00
UTI Adulto	3.042	2.805											5.847,0	2.923,50
Total	**8.973**	**8.311**											**17.284,0**	**8.642,00**
Média Diária	**289,45**	**296,82**											**586,3**	**293,14**

3.12.3. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	12.043	11.614											23.657,0	11.828,50
Total	**12.043**	**11.614**											**23.657,0**	**11.828,50**
Média Diária	**388,48**	**414,79**											**803,3**	**401,63**

Total Exames Internos	**8.973**	**8.311**											**17.284,0**	**8.642,00**
Total Exames Externos	**12.043**	**11.614**											**23.657,0**	**11.828,50**
Total Exames Realizados	**21.016**	**19.925**											**40.941,0**	**20.470,50**

3.13. Mamografia														
3.13.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

3.13.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Realizados	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**

3.14. MAPA - Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial														
3.14.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

3.14.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	12	12											24,0	12,00
Total	**12**	**12**											**24,0**	**12,00**
Média Diária	**0,39**	**0,43**											**0,8**	**0,41**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**

Total Exames Externos	**12**	**12**											**24,0**	**12,00**
Total Exames Realizados	**12**	**12**											**24,0**	**12,00**

3.15. Medicina Nuclear - Cintilografia														
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	2	0											2,0	1,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**2**	**0**											**2,0**	**1,00**
Média Diária	**0,06**	**-**											**0,1**	**0,06**

3.15.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	10	15											25,0	12,50
Total	**10**	**15**											**25,0**	**12,50**
Média Diária	**0,32**	**0,54**											**0,9**	**0,43**

Total Exames Internos	**2**	**0**											**2,0**	**1,00**
Total Exames Externos	**10**	**15**											**25,0**	**12,50**
Total Exames Realizados	**12**	**15**											**27,0**	**13,50**

3.16. Medicina Nuclear - Iodoterapia														
3.16.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**											**0,0**	**0,00**

3.16.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	3	4											7,0	3,50
Total	**3**	**4**											**7,0**	**3,50**
Média Diária	**0,10**	**0,14**											**0,2**	**0,12**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**3**	**4**											**7,0**	**3,50**
Total Exames Realizados	**3**	**4**											**7,0**	**3,50**

3.17. PAAF - Biópsia de Tireóide														
3.17.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**											**0,0**	**0,00**

3.17.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	40	32											72,0	36,00
Total	**40**	**32**											**72,0**	**36,00**
Média Diária	**1,29**	**1,14**											**2,4**	**1,22**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**40**	**32**											**72,0**	**36,00**
Total Exames Realizados	**40**	**32**											**72,0**	**36,00**

3.18. Polissonografia														
3.18.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0											**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0											**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

3.18.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	7	0											**7,0**	**3,50**
Total	**7**	**0**											**7,0**	**3,50**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**7**	**0**											**7,0**	**3,50**
Total Exames Realizados	**7**	**0**											**7,0**	**3,50**

3.19. Radiologia - Raio-X														
3.19.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdômen	5	0											**5,0**	**2,50**
Coluna Cervical	3	2											**5,0**	**2,50**
Coluna Dorsal	0	0											**0,0**	**0,00**
Coluna Lombar	0	0											**0,0**	**0,00**
Coluna torácica	4	2											**6,0**	**3,00**
Cotovelo	0	0											**0,0**	**0,00**
Joelho	10	3											**13,0**	**6,50**
Mão	10	14											**24,0**	**12,00**
Ombro	6	0											**6,0**	**3,00**
Punho	10	6											**16,0**	**8,00**
Quadril/Bacia	2	0											**2,0**	**1,00**
Tórax	428	351											**779,0**	**389,50**
Tornozelo/Pé	4	11											**15,0**	**7,50**
Outros	20	10											**30,0**	**15,00**
Total	**502**	**399**											**901,0**	**450,50**
Média Diária	**16,19**	**14,25**											**30,4**	**15,22**

3.19.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdômen	4	0											**4,0**	**2,00**
Coluna Cervical	1	0											**1,0**	**0,50**
Coluna Dorsal	0	0											**0,0**	**0,00**
Coluna Lombar	0	0											**0,0**	**0,00**
Coluna Torácica	1	0											**1,0**	**0,50**
Cotovelo	0	0											**0,0**	**0,00**
Joelho	0	0											**0,0**	**0,00**
Mão	2	0											**2,0**	**1,00**
Ombro	1	0											**1,0**	**0,50**

Punho	0	0											0,0	0,00
Quadril/Bacia	0	0											0,0	0,00
Tórax	320	307											627,0	313,50
Tornozelo/Pé	2	2											4,0	2,00
Outros	1	4											5,0	2,50
Total	**332**	**313**											645,0	322,50
Média Diária	**10,71**	**11,18**											21,9	10,94

3.19.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	23	42											65,0	32,50
Clínica Médica	170	124											294,0	147,00
UTI Adulto	139	147											286,0	143,00
Centro Cirúrgico	0	0											0,0	0,00
Total	**332**	**313**											645,0	322,50
Média Diária	**10,71**	**11,18**											21,9	10,94

3.19.4. Exames por Tipo - Paciente Externo														
Abdômen	1	0											1,0	0,50
Coluna Cervical	2	2											4,0	2,00
Coluna Dorsal	0	0											0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0											0,0	0,00
Coluna Torácica	3	2											5,0	2,50
Cotovelo	0	0											0,0	0,00
Joelho	10	3											13,0	6,50
Mão	8	14											22,0	11,00
Ombro	5	0											5,0	2,50
Punho	10	6											16,0	8,00
Quadril/Bacia	2	0											2,0	1,00
Tórax	108	44											152,0	76,00
Tornozelo/Pé	2	9											11,0	5,50
Outros	19	6											25,0	12,50
Total	**170**	**86**											256,0	128,00
Média Diária	**5,48**	**3,07**											8,6	4,28

3.19.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório de Referência	170	86											256,0	128,00
Total	**170**	**86**											256,0	128,00
Média Diária	**5,48**	**3,07**											8,6	4,28

3.19.6. Filmes Gastos														
8 x 10	0	0											0,0	0,00
10 x 12	0	0											0,0	0,00
15 x 30	0	0											0,0	0,00
20 x 25	219	155											374,0	187,00
25 x 30	283	250											533,0	266,50
Total	**502**	**405**											907,0	453,50
Média Diária	**16,19**	**14,46**											30,7	15,33

3.19.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	0	0											0,0	0,00

10 x 12	0	0											0,0	0,00
20 x 25	3	4											7,0	3,50
25 x 30	2	2											4,0	2,00
Total	**5**	**6**											**11,0**	**5,50**
Média Diária	**0,16**	**0,21**											**0,4**	**0,19**
% sobre filmes gastos	**1,00%**	**1,48%**											**0,0**	**0,01**

Total Exames Internos	**332**	**313**											**645,0**	**322,50**
Total Exames Externos	**170**	**86**											**256,0**	**128,00**
Total Exames Realizados	**502**	**399**											**901,0**	**450,50**

3.20. Ressonância Magnética														
3.20.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	1											1,0	0,50
Clínica Médica	11	17											28,0	14,00
UTI Adulto	1	3											4,0	2,00
Total	**12**	**21**											**33,0**	**16,50**
Média Diária	**0,39**	**0,75**											**1,1**	**0,57**

3.20.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	31	34											65,0	32,50
Total	**31**	**34**											**65,0**	**32,50**
Média Diária	**1,00**	**1,21**											**2,2**	**1,11**

Total Exames Internos	**12**	**21**											**33,0**	**16,50**
Total Exames Externos	**31**	**34**											**65,0**	**32,50**
Total Exames Realizados	**43**	**55**											**98,0**	**49,00**

3.21. Teste Ergométrico														
3.21.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-											**0,0**	**0,00**

3.21.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	9	19											28,0	14,00
Total	**9**	**19**											**28,0**	**14,00**
Média Diária	**0,29**	**0,68**											**1,0**	**0,48**

Total Exames Internos	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**9**	**19**											**28,0**	**14,00**
Total Exames Realizados	**9**	**19**											**28,0**	**14,00**

3.22. Tomografia														
3.22.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	36	27											63,0	31,50
Abdômen Total	0	0											0,0	0,00
Coluna	0	0											0,0	0,00

Crânio	17	11											28,0	14,00
Face	2	1											3,0	1,50
Joelho	0	0											0,0	0,00
Mastoide	0	0											0,0	0,00
Ombro	0	0											0,0	0,00
Pelve	30	24											54,0	27,00
Pescoço	2	2											4,0	2,00
Quadril	0	0											0,0	0,00
Tórax	38	35											73,0	36,50
Outros	10	12											22,0	11,00
Total	**135**	**112**											**247,0**	**123,50**
Média Diária	**4,35**	**4,00**											**8,4**	**4,18**

3.22.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior	13	6											19,0	9,50
Abdômen Total	0	0											0,0	0,00
Coluna	0	0											0,0	0,00
Crânio	8	0											8,0	4,00
Face	1	0											1,0	0,50
Joelho	0	0											0,0	0,00
Mastoide	0	0											0,0	0,00
Ombro	0	0											0,0	0,00
Pelve	9	5											14,0	7,00
Pescoço	1	0											1,0	0,50
Quadril	0	0											0,0	0,00
Tórax	19	8											27,0	13,50
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**51**	**19**											**70,0**	**35,00**
Média Diária	**1,65**	**0,68**											**2,3**	**1,16**

3.22.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	1											1,0	0,50
Clínica Médica	38	15											53,0	26,50
UTI Adulto	13	3											16,0	8,00
Total	**51**	**19**											**70,0**	**35,00**
Média Diária	**1,65**	**0,68**											**2,3**	**1,16**

3.22.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior	23	21											44,0	22,00
Abdômen Total	0	0											0,0	0,00
Coluna	0	0											0,0	0,00
Crânio	9	11											20,0	10,00
Face	1	1											2,0	1,00
Joelho	0	0											0,0	0,00
Mastoide	0	0											0,0	0,00
Ombro	0	0											0,0	0,00
Pelve	21	19											40,0	20,00
Pescoço	1	2											3,0	1,50
Quadril	0	0											0,0	0,00
Tórax	19	27											46,0	23,00

Outros	10	12											22,0	11,00
Total	**84**	**93**											**177,0**	**88,50**
Média Diária	**2,71**	**3,32**											**6,0**	**3,02**

Total Exames Internos	**51**	**19**											**70,0**	**35,00**
Total Exames Externos	**84**	**93**											**177,0**	**88,50**
Total Exames Realizados	**135**	**112**											**247,0**	**123,50**

3.23. Ultrassonografia														
3.23.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal Superior	9	15											24,0	12,00
Abdominal Total	70	110											180,0	90,00
Cervical	0	0											0,0	0,00
Globo Ocular	0	0											0,0	0,00
Joelho	0	0											0,0	0,00
Mama	0	0											0,0	0,00
Obstétrico	0	0											0,0	0,00
Ombro	0	0											0,0	0,00
Partes Moles	0	0											0,0	0,00
Pelve (Ginecologica)	4	6											10,0	5,00
Próstata	0	0											0,0	0,00
Renal	0	0											0,0	0,00
Tireóide	71	46											117,0	58,50
Tórax	0	0											0,0	0,00
Transvaginal	0	0											0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	22	15											37,0	18,50
Ultrassonografia com Doppler	16	18											34,0	17,00
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**192**	**210**											**402,0**	**201,00**

3.23.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal Superior	0	0											0,0	0,00
Abdominal Total	16	13											29,0	14,50
Cervical	0	0											0,0	0,00
Globo Ocular	0	0											0,0	0,00
Joelho	0	0											0,0	0,00
Mama	0	0											0,0	0,00
Obstétrico	0	0											0,0	0,00
Ombro	0	0											0,0	0,00
Partes Moles	0	0											0,0	0,00
Pelve (Ginecologica)	1	1											2,0	1,00
Próstata	0	0											0,0	0,00
Renal	0	0											0,0	0,00
Tireóide	0	1											1,0	0,50
Tórax	0	0											0,0	0,00
Transvaginal	0	0											0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	3	3											6,0	3,00
Ultrassonografia com Doppler	5	3											8,0	4,00
Outros	0	0											0,0	0,00
Total	**25**	**21**											**46,0**	**23,00**

Média Diária	**0,81**	**0,75**											**1,6**	**0,78**

3.23.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	16	1											**17,0**	**8,50**
Clínica Médica	3	16											**19,0**	**9,50**
UTI Adulto	6	4											**10,0**	**5,00**
Total	**25**	**21**											**46,0**	**23,00**
Média Diária	**0,81**	**0,75**											**1,6**	**0,78**

3.23.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal Superior	9	15											**24,0**	**12,00**
Abdominal Total	54	97											**151,0**	**75,50**
Cervical	0	0											**0,0**	**0,00**
Globo Ocular	0	0											**0,0**	**0,00**
Joelho	0	0											**0,0**	**0,00**
Mama	0	0											**0,0**	**0,00**
Obstétrico	0	0											**0,0**	**0,00**
Ombro	0	0											**0,0**	**0,00**
Partes Moles	0	0											**0,0**	**0,00**
Pelve (Ginecologica)	3	5											**8,0**	**4,00**
Próstata	0	0											**0,0**	**0,00**
Renal	0	0											**0,0**	**0,00**
Tireóide	71	45											**116,0**	**58,00**
Tórax	0	0											**0,0**	**0,00**
Transvaginal	0	0											**0,0**	**0,00**
Vias Urinárias/Renal	19	12											**31,0**	**15,50**
Ultrassonografia com Doppler	11	15											**26,0**	**13,00**
Outros	0	0											**0,0**	**0,00**
Total	**167**	**189**											**356,0**	**178,00**
Média Diária	**5,39**	**6,75**											**12,1**	**6,07**

Total Exames Internos	**25**	**21**											**46,0**	**23,00**
Total Exames Externos	**167**	**189**											**356,0**	**178,00**
Total Exames Realizados	**192**	**210**											**402,0**	**201,00**

3.24. Fisioterapia														
3.24.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	578	594											**1.172,0**	**586,00**
Clínica Médica	864	881											**1.745,0**	**872,50**
UTI Adulto	847	895											**1.742,0**	**871,00**
Total	**2.289**	**2.370**											**4.659,0**	**2.329,50**
Média Diária	**73,84**	**84,64**											**158,5**	**79,24**

3.25. Fonoaudiologia														
3.25.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	8	7											**15,0**	**7,50**
Clínica Médica	18	11											**29,0**	**14,50**
UTI Adulto	118	121											**239,0**	**119,50**
Total	**144**	**139**											**283,0**	**141,50**
Média Diária	**4,65**	**4,96**											**9,6**	**4,80**

3.25.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos													
Ambulatório de Referência	0	0										0,0	0,00
Total	**0**	**0**										**0,0**	**0,00**
Média Diária	**0**	**0**										**0,0**	**0,00**

Total de Sessões Pacientes Internos	**2.433**	**2.509**										**4.942,0**	**2.471,00**
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**	**0**										**0,0**	**0,00**
Total de Sessões Realizadas	**2.433**	**2.509**										**4.942,0**	**2.471,00**

3.26. Terapia Ocupacional													
3.26.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno													
Clínica Cirúrgica	0	0										0,0	0,00
Clínica Médica	0	0										0,0	0,00
UTI Adulto	0	0										0,0	0,00
Total	**0**	**0**										**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-										**0,0**	**0,00**

3.26.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos													
Ambulatório de Referência	-	-										0,0	0,00
Total												**0,0**	**0,00**
Média Diária												**0,0**	**0,00**

Total de Sessões Pacientes Internos	**0**	**0**										**0,0**	**0,00**
Total de Sessões Pacientes Externos	-	-										**0,0**	**0,00**
Total de Sessões Realizadas	**0**	**0**										**0,0**	**0,00**

3.27. Hemoterapia - Agência Transfusional													
3.27.1. Nº de Bolsas Utilizadas por Unidade													
Clínica Cirúrgica	2	6										8,0	4,00
Clínica Médica	39	63										102,0	51,00
UTI Adulto	6	47										53,0	26,50
Centro Cirúrgico	0	4										4,0	2,00
Total	**47**	**120**										**167,0**	**83,50**
Média Diária	**1,52**	**4,29**										**5,8**	**2,90**

Nº Transfusões Realizadas	47	120										167,0	83,50
Média Diária	**1,52**	**4,29**										**5,8**	**2,90**

3.28. Hemodiálise													
3.28.1. Nº de Sessões por Unidade													
Clínica Cirúrgica	0	0										0,0	0,00
Clínica Médica	0	0										0,0	0,00
UTI Adulto	35	30										65,0	32,50
Centro Cirúrgico	0	0										0,0	0,00
Total	**35**	**30**										**65,0**	**32,50**
Média Diária	**1,13**	**1,07**										**2,2**	**1,10**

3.29. Pulsoterapia
3.29.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clínica Cirúrgica	0	0											0,0	0,00
Clínica Médica	0	0											0,0	0,00
UTI Adulto	0	0											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											0,0	0,00
Média Diária	-	-											0,0	0,00

3.29.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	30	31											61,0	30,50
Total	**30**	**31**											61,0	30,50
Média Diária	**0,97**	**1,11**											2,1	1,04

Total Exames Internos	**0**	**0**											0,0	0,00
Total Exames Externos	**30**	**31**											61,0	30,50
Total Exames Realizados	**30**	**31**											61,0	30,50

3.30. Total SADT Internos														
3.30.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	145	114											259,0	129,50
Bomba de Insulina	0	0											0,0	0,00
Broncoscopia	4	4											8,0	4,00
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	6	1											7,0	3,50
Colonoscopia	5	4											9,0	4,50
Densitometria óssea	0	0											0,0	0,00
Ecocardiograma	26	24											50,0	25,00
Eletrocardiograma	87	78											165,0	82,50
Endoscopia	25	10											35,0	17,50
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	0	0											0,0	0,00
Espirometria	0	0											0,0	0,00
Holter de Glicemia	0	0											0,0	0,00
Laboratório de Análises Clinicas	8.973	8.311											17.284,0	8.642,00
Mamografia	0	0											0,0	0,00
MAPA	0	0											0,0	0,00
Medicina Nuclear - Cintilografia	2	0											2,0	1,00
Medicina Nuclear - Iodoterapia	0	0											0,0	0,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0											0,0	0,00
Polissonografia	0	0											0,0	0,00
Raio-x	332	313											645,0	322,50
Ressonância Magnética	12	21											33,0	16,50
Teste Ergometria	0	0											0,0	0,00
Tomografia	51	19											70,0	35,00
Ultrassonografia	20	18											38,0	19,00
Ultrassonografia com Doppler	5	3											8,0	4,00
Total	**9.693**	**8.920**											18.605,0	9.302,50

3.31. Total SADT Externos														
3.31.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	190	175											365,0	182,50
Bomba de Insulina	39	42											81,0	40,50
Broncoscopia	1	2											3,0	1,50

Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	6	5											11,0	5,50
Colonoscopia	86	80											166,0	83,00
Densitometria óssea	37	40											77,0	38,50
Ecocardiograma	38	44											82,0	41,00
Eletrocardiograma	142	160											302,0	151,00
Endoscopia	521	493											1.014,0	507,00
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	17	14											31,0	15,50
Espirometria	25	30											55,0	27,50
Holter de Glicemia	0	0											0,0	0,00
Laboratório de Análises Clinicas	12.043	11.614											23.657,0	11.828,50
Mamografia	0	0											0,0	0,00
MAPA	12	12											24,0	12,00
Medicina Nuclear - Cintilografia	10	15											25,0	12,50
Medicina Nuclear - Iodoterapia	3	4											7,0	3,50
PAAF (Biópsia para tireóide)	40	32											72,0	36,00
Polissonografia	7	0											7,0	3,50
Raio-x	170	86											256,0	128,00
Ressonância Magnética	31	34											65,0	32,50
Teste Ergometria	9	19											28,0	14,00
Tomografia	84	93											177,0	88,50
Ultrassonografia	156	174											330,0	165,00
Ultrassonografia com Doppler	11	15											26,0	13,00
Total	**13.678**	**13.182**											26.834,0	13.417,00

3.32. Total SADT Internos	9.693	8.920											**18.613,0**	**9.306,50**
3.32.1. Total SADT Externos	13.678	13.182											**26.860,0**	**13.430,00**
3.32.2. TOTAL GERAL SADT	**23.371**	**22.102**											**45.473,00**	**22.736,50**

3.33. Total Tratamentos Internos														
3.33.1. Atendimento por Sessões														
Fisioterapia (Sessões)	2.289	2.370											**4.659,0**	**2.329,50**
Fonoaudiologia (Sessões)	144	139											**283,0**	**141,50**
Terapia Ocupacional (Sessões)	0	0											**0,0**	**0,00**
Hemoterapia	47	120											**167,0**	**83,50**
Hemodiálise (Sessões)	35	30											**65,0**	**32,50**
Pulsoterapia	30	31											**61,0**	**30,50**
TOTAL	**2.545**	**2.690**											**5.235,0**	**2.617,50**

4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	2.658	2.600											**5.258,0**	**2.629,00**
Colação	1.339	1.342											**2.681,0**	**1.340,50**
Almoço	4.987	4.656											**9.643,0**	**4.821,50**
Lanche	1.338	1.312											**2.650,0**	**1.325,00**
Jantar	3.380	3.248											**6.628,0**	**3.314,00**
Ceia	1.349	1.323											**2.672,0**	**1.336,00**
Dieta Enteral	283	209											**492,0**	**246,00**

Dieta Parenteral	86	70											156,0	78,00
Suplementação V.O.	433	162											595,0	297,50
Outros - U/E	0	0											0,0	0,00
Total	**15.853**	**14.922**											30.775,0	15.387,50
Média Diária	**511,39**	**532,93**											1.044,3	522,16

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários / Médicos	2.935	5.327											8.262,0	4.131,00
Acompanhantes	4.048	3.788											7.836,0	3.918,00
Clínica Cirúrgica	2.418	2.325											4.743,0	2.371,50
Clínica Médica	6.056	5.589											11.645,0	5.822,50
UTI Adulto	396	493											889,0	444,50
Total	**15.853**	**17.522**											33.375,0	16.687,50
Média Diária	**511,39**	**625,79**											1.137,2	568,59

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	1.154,10	1.196,95											2.351,1	1.175,53
Clínica Cirúrgica	672,925	618,37											1.291,3	645,65
UTI	2.345,70	2.367,60											4.713,3	2.356,65
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2.254,45	2.519,07											4.773,5	2.386,76
CME	723,485	611,87											1.335,4	667,68
Endoscopia	315,90	302,22											618,1	309,06
Serviço de Higiene e Limpeza	353,00	364,60											717,6	358,80
Retorno/Outros	247,30	235,20											482,5	241,25
Total	**8.066,86**	**8.215,88**											16.282,7	8.141,37
Média Diária	**260,22**	**293,42**											553,6	276,82

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-											0,0	0,00
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-											0,0	0,00
Amaciante liquido(sol tex)	-	-											0,0	0,00
Produtos alcalinos pré-lavagem(Biulder 2000)	-	-											0,0	0,00
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-											0,0	0,00
Clax prof	-	-											0,0	0,00
Clax beta	-	-											0,0	0,00
Clax pen	-	-											0,0	0,00
Clax confort	-	-											0,0	0,00
Retorno	-	-											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**8.066,86**	**8.215,88**											16.282,7	8.141,37
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**260,22**	**293,42**											553,6	276,82
ML Produtos Utilizados	**0**	**0**											0,0	0,00
ML de Produtos por Kg Roupa	**0**	**0**											0,0	0,00

4.2.4. Produção de Costura

Peças Consertadas	-	-											0,0	0,00
Peças Repostas	-	-											0,0	0,00
Peças Tiradas de Uso	-	-											0,0	0,00
Peças Confeccionadas	-	-											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											**0,0**	**0,00**

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	14	14											28,0	14,00
Alvenaria	0	0											0,0	0,00
Carpintaria	0	0											0,0	0,00
Elétrica	81	56											137,0	68,50
Eletrônica	0	0											0,0	0,00
Hidráulica	51	39											90,0	45,00
Manutenção	0	0											0,0	0,00
Marcenaria	15	0											15,0	7,50
Mecânica	7	0											7,0	3,50
Pintura	42	30											72,0	36,00
Refrigeração	124	164											288,0	144,00
Telefonia	0	0											0,0	0,00
Outros	39	69											108,0	54,00
Total	**373**	**372**											**745,0**	**372,50**
Média Diária	**12,03**	**13,29**											**25,3**	**12,66**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	1	0											1,0	0,50
Agência Transfusional	1	1											2,0	1,00
Almoxarifado	1	4											5,0	2,50
Ambulatório	9	44											53,0	26,50
Área Comum	73	73											146,0	73,00
Assessoria de Comunicação	1	0											1,0	0,50
Assistência Social	0	0											0,0	0,00
Central de Regulação	0	0											0,0	0,00
Central Telefônica	0	0											0,0	0,00
Centro Cirúrgico	17	26											43,0	21,50
Clínica Cirúrgica	8	39											47,0	23,50
Clínica Médica	150	114											264,0	132,00
CME - Central de Materiais Esterilizados	4	4											8,0	4,00
Compras	0	0											0,0	0,00
Coordenação de apoio	0	0											0,0	0,00
Departamento de Pessoal	0	0											0,0	0,00
Endoscopia	10	11											21,0	10,50
Enfermagem	0	0											0,0	0,00
Engenharia Clínica	0	0											0,0	0,00
Faturamento	3	0											3,0	1,50
Farmácia	3	2											5,0	2,50
Financeiro	2	2											4,0	2,00
Gerador	1	3											4,0	2,00
Gerência de Enfermagem	8	0											8,0	4,00
Higienização	0	0											0,0	0,00

Laboratório	10	4											14,0	7,00
Manutenção	1	1											2,0	1,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	4	0											4,0	2,00
NIR - Núcleo Interno de Regulação	2	0											2,0	1,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	5	0											5,0	2,50
Patrimônio	1	0											1,0	0,50
Portaria	1	0											1,0	0,50
Pulsoterapia	0	0											0,0	0,00
Raio-x	1	7											8,0	4,00
Recepção	9	6											15,0	7,50
RH - Recursos Humanos		0											0,0	0,00
Rouparia	6	0											6,0	3,00
S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	0	0											0,0	0,00
SADT - Serviço de Apoio ao Diagnóticos e Tratamento	0	0											0,0	0,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	0	0											0,0	0,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	14	2											16,0	8,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	16	9											25,0	12,50
Tecnologia da Informação	2	1											3,0	1,50
Ultrassonografia	0	1											1,0	0,50
UTI Adulto	7	6											13,0	6,50
Outros	2	12											14,0	7,00
Total	**373**	**372**											**745,0**	**372,50**

4.4. Telefonia														
4.4.1. Ligações Realizadas														
Das 7h às 13h	-	-											0,0	0,00
Das 13h às 19h	-	-											0,0	0,00
Das 19h às 7h	-	-											0,0	0,00
Total	**0**	**0**											0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.5. Encadernação														
Administração	-	-											0,0	0,00
CME	-	-											0,0	0,00
Enfermagem	-	-											0,0	0,00
Estatistica	-	-											0,0	0,00
Faturamento	-	-											0,0	0,00
Manutenção	-	-											0,0	0,00
NEP	-	-											0,0	0,00
Outros	-	-											0,0	0,00
Patrimônio	-	-											0,0	0,00
Qualidade	-	-											0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-											0,0	0,00
S.A.U	-	-											0,0	0,00
Segurança do Trabalho	-	-											0,0	0,00
SHL	-	-											0,0	0,00

SND	-	-											0,0	0,00
Total	0	0											0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.6. Plastificação														
Administração	-	-											0,0	0,00
DP	-	-											0,0	0,00
Enfermagem	-	-											0,0	0,00
Faturamento	-	-											0,0	0,00
Fisioterapia	-	-											0,0	0,00
NEP	-	-											0,0	0,00
Outros	-	-											0,0	0,00
Patrimônio	-	-											0,0	0,00
Recepção Central	-	-											0,0	0,00
S.A.U	-	-											0,0	0,00
Segurança	-	-											0,0	0,00
SHL	-	-											0,0	0,00
SND	-	-											0,0	0,00
Total	0	0											0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.7. Cópias														
Administração	-	-											0,0	0,00
Agência Transfusional	-	-											0,0	0,00
Ambulatório	-	-											0,0	0,00
Compras	-	-											0,0	0,00
Diretoria	-	-											0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-											0,0	0,00
Assessoria	-	-											0,0	0,00
Enfermagem	-	-											0,0	0,00
Segurança Trabalho	-	-											0,0	0,00
Faturamento	-	-											0,0	0,00
Serviço Social	-	-											0,0	0,00
SADT	-	-											0,0	0,00
NEP	-	-											0,0	0,00
SPP/Estatistica	-	-											0,0	0,00
Manutenção	-	-											0,0	0,00
CME	-	-											0,0	0,00
Atendimento	-	-											0,0	0,00
Farmacia	-	-											0,0	0,00
Almoxarifado	-	-											0,0	0,00
S.A.U.	-	-											0,0	0,00
Laboratório	-	-											0,0	0,00
SHL	-	-											0,0	0,00
SND	-	-											0,0	0,00
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-											0,0	0,00
Nutrição	-	-											0,0	0,00
Financeiro	-	-											0,0	0,00
SCIH	-	-											0,0	0,00
SESMT	-	-											0,0	0,00

CCIH	-	-											0,0	0,00
TI	-	-											0,0	0,00
Total													0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Almoxarifado	5	5											10,0	5,00
Aprendizes	7	7											14,0	7,00
Assistente da Diretoria	1	1											2,0	1,00
Auxiliares Administrativos	17	17											34,0	17,00
CME - Centro de Material e Esterialização	1	1											2,0	1,00
Compras	2	2											4,0	2,00
Contabilidade	0	0											0,0	0,00
Controladoria	0	0											0,0	0,00
Coordenação de Apoio	1	1											2,0	1,00
Coordenação de Enfermagem	4	4											8,0	4,00
Departamento Pessoal	2	2											4,0	2,00
Diretoria	2	2											4,0	2,00
Enfermeiros	23	23											46,0	23,00
Farmácia	22	21											43,0	21,50
Faturamento	3	3											6,0	3,00
Financeiro	2	2											4,0	2,00
Gerente de Enfermagem	1	1											2,0	1,00
Laboratório	14	14											28,0	14,00
Manutenção	7	7											14,0	7,00
Maqueiro	4	4											8,0	4,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	2	2											4,0	2,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	1	1											2,0	1,00
Patrimônio	1	1											2,0	1,00
Portaria	6	7											13,0	6,50
Psicologia	2	2											4,0	2,00
Radiologia	5	4											9,0	4,50
Recepção Central	9	9											18,0	9,00
RH - Recurso Humano	1	1											2,0	1,00
S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	1	1											2,0	1,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	1	1											2,0	1,00
Serviço Social	3	2											5,0	2,50
SESMT - Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e Medina do Trabalho	2	2											4,0	2,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	41	42											83,0	41,50
SND - Serviço de Nutrição e Dietético	26	27											53,0	26,50
SPR - Serv. Processam. Roupa	6	6											12,0	6,00
Técnico de Enfermagem	105	106											211,0	105,50
Telefonista	0	0											0,0	0,00

TI - Tecnologia da Informação	1	1											2,0	1,00
Sub-Total 1	**331**	**332**											**663,0**	**331,50**
Terceirizados	19	19											38,0	19,00
Sub-Total 2	**19**	**19**											**38,0**	**19,00**
Total Geral	**350**	**351**											**701,0**	**350,50**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral - Internos														
Pós-Graduação	12	12											24,0	12,00
Superior	74	73											147,0	73,50
Superior Incompleto	6	6											12,0	6,00
Ensino Médio	212	214											426,0	213,00
Ensino Médio Incompleto	5	5											10,0	5,00
Ensino Fundamental	17	17											34,0	17,00
Ensino Fundamental Incompleto	4	4											8,0	4,00
Sem Instrução	1	1											2,0	1,00
Total	**331**	**332**											**663,0**	**331,50**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	86	86											172,0	86,00
Outros	0	0											0,0	0,00
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	28	18											46,0	23,00
Funcionários de Licenças/Afastamentos	11	12											23,0	11,50
Admissões	2	9											11,0	5,50
Demissões	4	8											12,0	6,00
Afastamentos	11	12											23,0	11,50
Nº de Funcionários/mês	331	332											663,0	331,50
Faltas em dias	584	596											1.180,4	590,20
Índice de Absenteísmo	6	6											12,1	6,05
Horas Extras	1.661,00	945,10											2.606,1	1.303,05
Atrasos em Horas	565	689											1.254,1	627,05
Índice de Funcionários por Leito	5	5											9,5	4,74
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6	6											11,8	5,90
Índice de Rotatividade	1	3											3,5	1,73
% do Pessoal de Serv. Adm	15,11%	15,06%											30,17%	15,08%
% do Pessoal de Enfermagem	54,68%	53,92%											108,60%	54,30%
% do Pessoal S.Apoio	30,21%	31,02%											61,24%	30,62%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	19	19											38,0	19,00
Outros não Empregados	0	0											0,0	0,00
6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.731**	**1.583**											**3.314,0**	**1.657,00**
Porcentagem Geral de Ocupação	**79,77%**	**80,77%**											**160,53%**	**80,27%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**55,84**	**56,54**											**112,4**	**56,19**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,63**	**2,74**											**5,4**	**2,69**
Taxa Mortalidade Global	**7,61%**	**7,81%**											**15,42%**	**7,71%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**											**0,0**	**0,00%**

Taxa de Infecção Hospitalar	2,71%	2,60%											5,31%	2,66%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	6,00	6,93											12,9	6,46
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	92,65	105,46											198,1	99,05
Média Diária Refeições Servidas	511,39	532,93											1.044,3	522,16
Média Diária de Kg Roupa Lavada	260,22	293,42											553,6	276,82
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	0	0											0,0	0,00
Nº de Dias do Mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365	

Belém, 08 de março de 2019.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA [illegible]
Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

INDICADORES DE DESEMPENHO

FEVEREIRO/2019

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

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

Mês Referência Fevereiro 2019

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Jean Bitar, analisando o índice de satisfação dos usuários. Estabelecendo um canal de comunicação e relacionamento com o usuário; priorizando que o Hospital 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 HJB 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 Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 28 de fevereiro de 2019.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No mês de fevereiro, assim como nos meses anteriores, nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários, uma vez que acreditamos 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 a seguir, 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 DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	1.017
1.1	Atendimentos em sala	95
1.2	Atendimentos por telefone	26
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	77
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	819
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	533
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação).	498
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Hospitalar Jean Bitar.	35
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	1.164
3.1	Internas	266
3.2	Externas	898
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	02
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	01
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	2.717

Fonte: HJB – fevereiro 2019

Em fevereiro realizamos **noventa e cinco (95)** atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, apenas **dois (02)** usuário registrou formalmente seu relato. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento,

após receberem informações e/ou orientações prestadas pelo SAU e outros ficaram de trazer em outro momento suas manifestações por escrito, contudo não o fizeram.

Mantivemos no mês de fevereiro o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de **1.164** pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

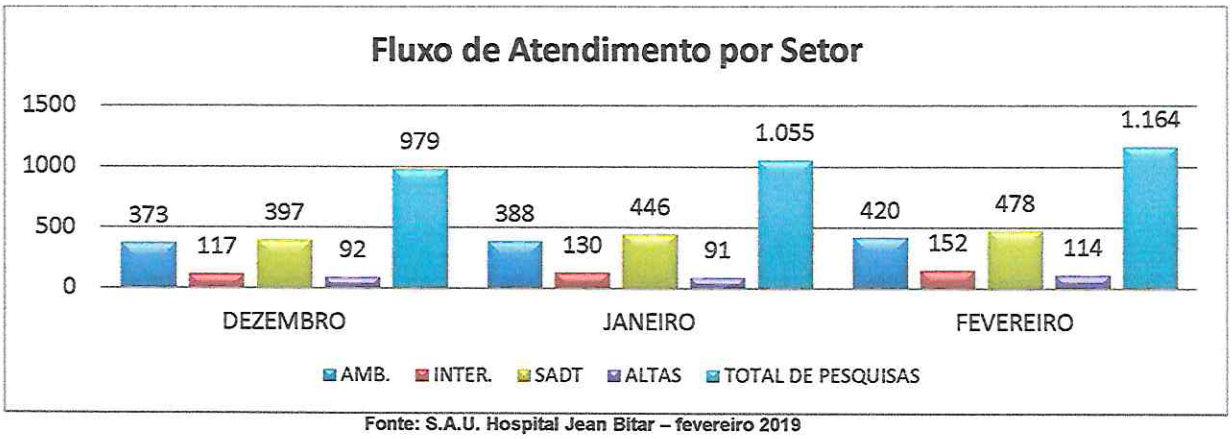
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	420
Internação	152
S.A.D.T	478
Alta Hospitalar	114
TOTAL	1.164

Fonte: S.A.U. HJB – fevereiro 2019

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; 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. Hospital Jean Bitar – fevereiro 2019

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de dezembro, janeiro e fevereiro. Comparando o resultado alcançado no mês de dezembro com o mês de janeiro, visualizamos que em janeiro houve um aumento de **7,20%** no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Entretanto, no mês de fevereiro, novamente tivemos uma elevação de **9,36%** frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Contudo, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,00%	0,02%	0,17%	0,09%
Ruim	0,00%	0,09%	0,36%	0,09%
Regular	1,53%	1,79%	3,41%	1,84%
Bom	56,50%	18,19%	40,27%	13,68%
Ótimo	41,97%	79,91%	55,79%	84,30%
Total Resposta	5.880	4.255	4.780	1.140
% Satisfação	98,47%	98,10%	96,07%	97,98%

Fonte: S.A.U. HJB – fevereiro 2019

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 **97,65%.** Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados 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.

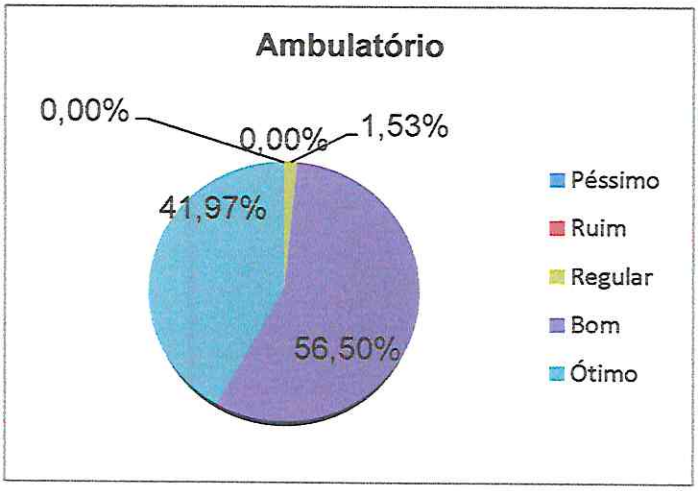
Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de fevereiro, ocorreu um aumento na satisfação geral dos usuários, equivalente a **0,49%,** comparado ao mês passado.

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

Considerando que tivemos apenas 01 (um) registro formal em caráter negativo nesse mês de Dezembro concluímos que a queixa manifestada no ambulatório, representa 7,69% do total de queixa formalizada.

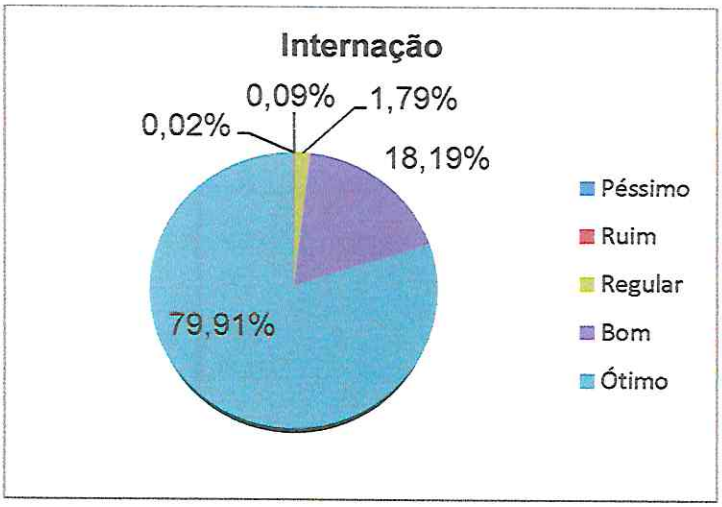
No segmento ambulatório, neste mês de fevereiro, obtivemos uma queda de 0,08% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 98,47% de satisfação. Como causa da insatisfação, constatamos a seguinte demanda: Demora no atendimento prioritário (consulta no ambulatório).

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 98,10%. Neste setor, foi observado um aumento de 1,83% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado. E ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 13 registros em caráter reclamatório, 61,64% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 09 registros negativos nesse setor. Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram relacionados: falta de informações aos familiares após o procedimento cirúrgico, demora no cadastro de visitantes na recepção principal, ausência de limpeza do banheiro do leito 309, ar condicionado com problemas, falta de ducha higiênica no banheiro 514, ducha quebrada, demora no atendimento da enfermagem quando acionada (equipe noturno), demora no atendimento do serviço de maqueiro, informação desencontrada por parte da recepção principal, porta do banheiro com barulho, cadeira do acompanhante desgastada e insatisfação com o colchão.

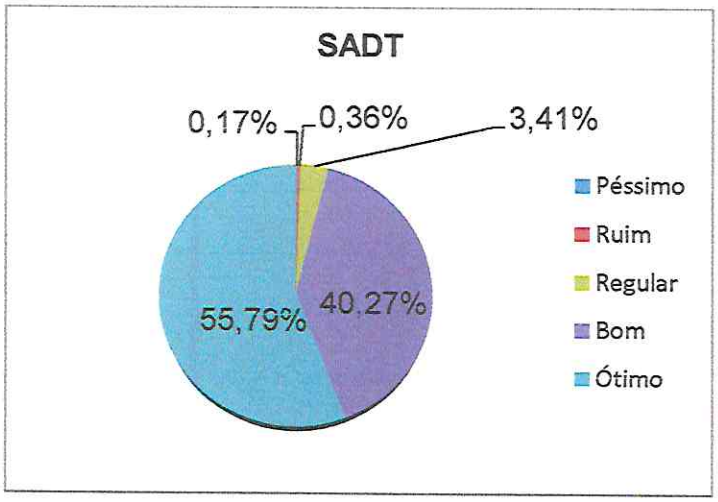
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT tivemos um acréscimo equivalente a 0,38% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de fevereiro, alcançando o valor de 96,07% de satisfação.

Recebemos 02 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 15,39% do total de registros em caráter reclamatório (13 registros), sendo eles: falta de organização na recepção principal (na entrega de senhas de ordem de chegada) e banheiro sujo na recepção principal.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de fevereiro atingiu 97,98% de satisfação, tendo um declínio de 0,85% na avaliação negativa dos usuários, em relação ao mês de janeiro. Considerando que tivemos apenas 02 (dois) registros formais em caráter negativo nesse mês de fevereiro concluímos que a queixa manifestada na alta hospitalar, representa 15,38% do total de queixa formalizada. Ao analisarmos o manifesto formal do usuário, constatamos como causa da insatisfação na alta hospitalar, a seguinte demanda: ar condicionado com problemas e insatisfação com o atendimento de um colaborador da recepção principal, que no momento do atendimento usava seu celular.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

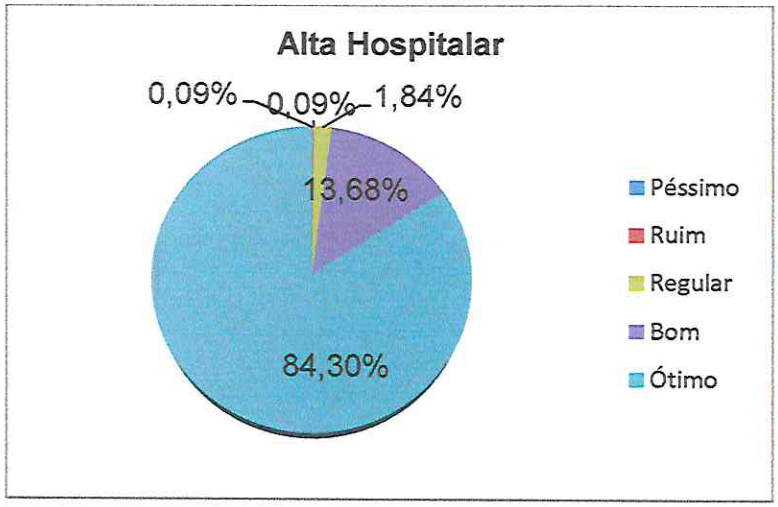
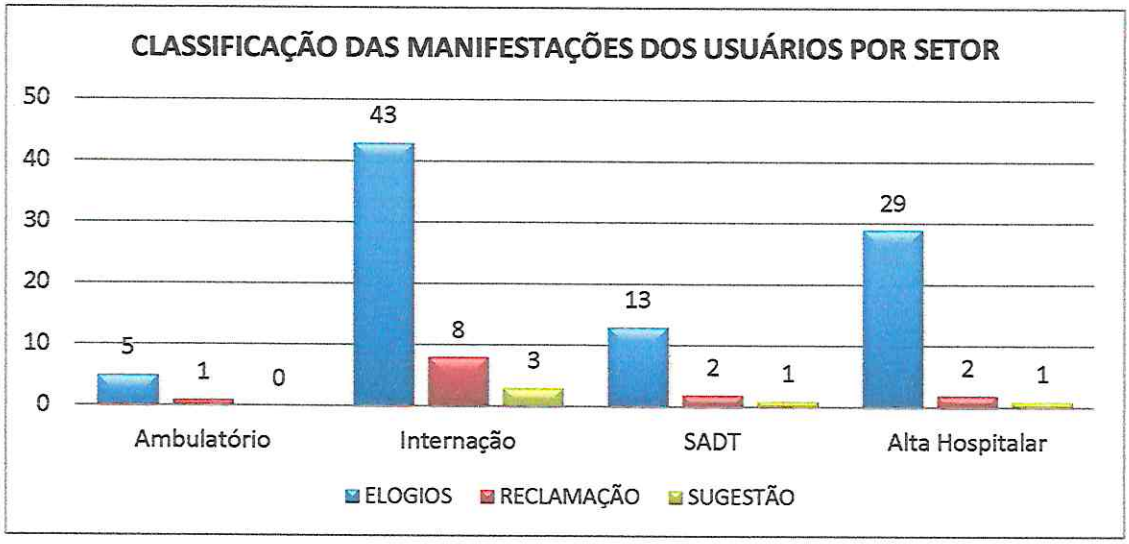


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – fevereiro 2019

Ao analisarmos as 1.164 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de fevereiro, concluímos que 9,19% dos usuários que equivale ao quantitativo de 107 registros se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 107 manifestos, chegamos a seguinte conclusão: 84,11% referiam-se a registros em caráter de elogio; 12,15% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e

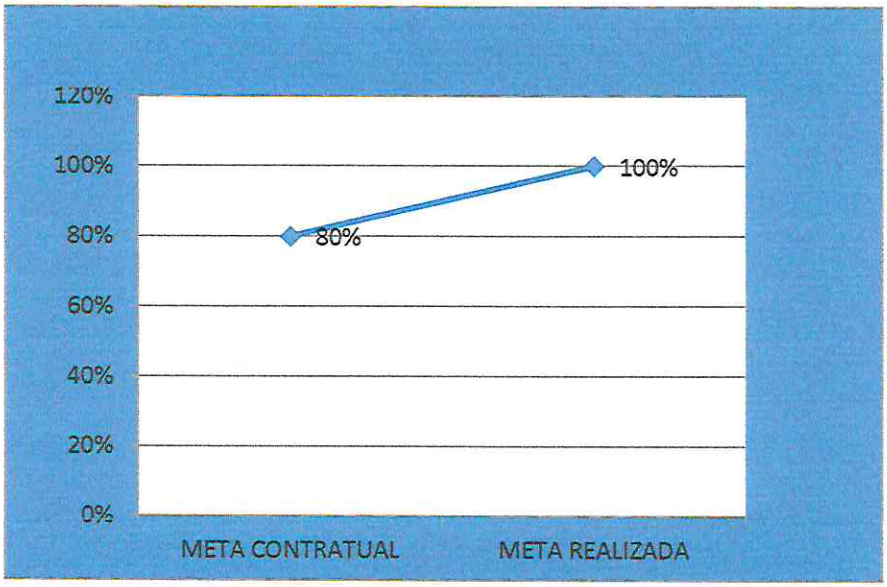
3,74% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	90
Sugestões	04
Reclamações	13
Reclamações Solucionadas	13
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – fevereiro 2019

Gráfico 07: META



Mensalmente enfatizamos em nossos relatórios que o número de reclamações discriminadas na tabela abaixo 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
Ar condicionado com problemas	03
Insatisfação com o atendimento de um colaborador da recepção principal, que no momento do atendimento usava seu celular	01
Falta de organização na entrega de senhas de ordem de chagada na recepção principal	01
Banheiro sujo na recepção principal	01
Demora no atendimento prioritário (consulta no ambulatório)	01
Falta de informações aos familiares após o procedimento cirúrgico	01
Demora no cadastro de visitantes na recepção principal	01
Insatisfação com o colchão	01
Porta do banheiro com barulho	01
Cadeira do acompanhante desgastada	01
Falta de ducha higiênica no banheiro 514	01

Ausência de limpeza do banheiro do leito 309	01
Ar condicionado com problemas	01
Ducha quebrada	01
Demora no atendimento da enfermagem quando acionada (equipe noturno)	01
Informação desencontrada por parte da recepção principal	01
Demora no atendimento do serviço de maqueiro	01
Total	**19**

Fonte: S.A.U. HJB – fevereiro 2019

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

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de fevereiro ficou 9,36% superior ao resultado alcançado no mês passado. Isso se deve ao fato de termos dado continuidade à dedicação nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços, resultando então a um resultado transcendente ao do mês de janeiro. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Broncoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Ecocardiografia, Escleroterapia ecoguiada com espuma e Laboratório)	1.883	478	25,39%
Ambulatório	2.747	420	15,29%
Internação	180	152	84,44%
Alta Médica	175	114	65,14%
MÉDIA MÊS	4.985	1.164	23,35%

Fonte: HJB– Referencia: fevereiro 2019

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 da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

Como? Abordando os visitantes que se encontram aguardando a liberação da visita do lado externo da UTI, se apresentando cordialmente e informando-os sobre o que é o SAU e qual o nosso propósito.

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

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de março.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ 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 HJB (colaboradores e profissões).

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

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de fevereiro não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 160 exames de E.C.G, 44 Ecocardiogramas, 14 Escleroterapia com espuma ecoguiada, 86 Raio X (diversos), 174 USG, 493 Endoscopias, 69 Colonoscopias, 01 Broncoscopia, 11 Retossigmóidoscopia, 32 PAAF's, 12 MAPA's e 787 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de fevereiro, além da recorrente objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação, tivemos o não cumprimento com o prazo da devolutiva dos

memorandos, por parte de algumas lideranças, bem como alguns casos de respostas evasivas aos memorandos de teor negativo.

Salientamos que em relação à negativa de participação de alguns usuários na avaliação da pesquisa de satisfação, o SAU desenvolve um trabalho individualizado e esclarecedor, de forma que os usuários percebam 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, e com isso reforçamos 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,

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

FEVEREIRO/2019

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO N°: 01/025

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 01/02/2019

NOME USUÁRIO: Dalvino Ferreira Dias - Nº025/2019

TELEFONE: 99146-1366

RECLAMAÇÃO: "Senhor Diretor Geral, informo que o Sr. Washington Ramos Alves, deu entrada neste hospital às 15h e ficou aguardando na portaria do hospital das 15h30min às 17h esperando o maqueiro para levar até o apartamento 407 no 4º andar, com estado de saúde delicado, sentindo dores no peito e nas costas, sentado numa cadeira de rodas. Após várias reclamações no atendimento, pediram para aguardar. Após 1h30min recorri a ouvidoria e pedi ajuda para resolver o problema. Me ofereci para empurrar a cadeira de rodas, não permitiram, logo após recorrer a ouvidoria, uma funcionária do hospital apareceu e levou o paciente para o apartamento. Registro o ocorrido, a falta de respeito para com o paciente e o estado de saúde, sendo diabético e dores fortes no peito e nas costas". 407-A

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de Atendimento: Esclarecemos que sempre que é concluído o cadastro de internação, a recepção aciona o maqueiro para que o mesmo possa conduzir o paciente até o leito. Com relação à demora, sugiro encaminhar documento para chefia dos maqueiros, para que possa averiguar o que ocorreu, uma vez que, algumas vezes o motivo da demora é o excesso de acionamento ou intercorrência de paciente internado. À disposição. **2- Coordenadora Centro Cirúrgico /CME:** No mês de janeiro contamos somente com 01 maqueiro no período da tarde, já que o outro estava de férias. Além de termos somente 01 maqueiro no período reclamado, o dia em questão, 31/01, foi em uma quinta-feira, dia turbulento e cheio de cirurgias. Dessa forma o colaborador em questão teve que se

dividir entre conduzir os pacientes para exames, encaminhar aqueles que vieram para internação, levar e trazer pacientes para o bloco cirúrgico e conduzi-los até a UTI, quando necessário. Roteiro pelo qual não conseguimos, neste dia, oferecer um suporte de mais qualidade. **3- Diretoria Executiva:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/02 realizamos visita ao usuário e seu acompanhante. Em conversa, pedimos desculpas pelo o transtorno ocorrido e comunicamos que a nossa coordenadora do centro cirúrgico esclareceu que infelizmente no dia em questão, tivemos varias intercorrências de urgências, ocasionando demora nos chamados. Usuário agradeceu o nosso retorno.
PLANO DE AÇÃO: Essa demanda será acompanhada pelo SAU.

RECLAMAÇÃO N°: 02/026
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 01/02/2019
NOME USUÁRIO: João Ainett Neto - Nº026/2019
TELEFONE: 98193-1623
RECLAMAÇÃO: "O acompanhante não recebeu informações sobre os procedimentos ou finalização de cirurgia com sucesso ou com possíveis dificuldades, logo após a saída do bloco cirúrgico". 306-B

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Diretoria Técnica: Encaminho queixa do paciente para sua ciência e manifestação. **2- Medico Chefe da Cirúrgica:** Paciente não mais se encontra internado. Solicito ao SAU que procurando agilizar a resposta ao usuário, assim que a demanda acontecer seja comunicado, o fluxo atual retarda a resposta efetiva. Retornando aos fatos, comuniquei ao cirurgião responsável o fato ocorrido, assim como aos médicos residentes para que não ocorram estes deslizes, que fere o direito da informação. Manifesto minhas

desculpas à família e ao paciente em nome do serviço de cirurgia geral. **3- Diretoria Executiva:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/02 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação, comunicamos que o nosso chefe médico de cirurgia, esclareceu que foi realizado conversa com o médico cirurgião e residentes responsáveis pelo fato ocorrido, a não mais cometer deslizes como este, pois os mesmos têm direitos a informações após o termino do procedimento. Usuário agradeceu o nosso retorno, pedimos desculpas pelo ocorrido e esperamos reverter sua insatisfação.

PLANO DE AÇÃO: Essa demanda será acompanhada periodicamente pelo SAU.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/027

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 01/02/2019

NOME USUÁRIO: Saturina Lobato Oliveira - Nº027/2019

TELEFONE: 99185-5684

RECLAMAÇÃO: "O horário de visita é ótimo, porém o cadastro e o elevador não colaboram, pois por ser um só por vez, o visitante passa mais tempo lá em baixo do que visitando o paciente". 407-B

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisora de Atendimento: Esclarecemos que o cadastro dos visitantes é feito 20 min antes do horário, e que o elevador para acesso, é o elevador social que tem capacidade máxima para 8 pessoas. **2- Diretoria Executiva:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 estabelecemos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação, esclarecemos que o cadastro dos visitantes é realizado 20 min antes de iniciar o horário da visita e que o nosso elevador social, possui capacidade máxima para oito pessoas por vez. Informamos

também atendemos uma demanda grande de visitantes. Esperamos reverter sua insatisfação. Pedimos desculpas pelo ocorrido. Usuário agradeceu nosso retorno.
PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento junto aos usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/028
SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar
DATA: 01/02/2019
NOME USUÁRIO: Rosiane Lima dos Santos - Nº028/2019
TELEFONE: 98852-5314
RECLAMAÇÃO: "Precisa melhorar a manutenção do ar-condicionado". 307-A
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio/ Chefe de Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Chefe de Manutenção: Já estamos trabalhando no referido equipamento para solucionar o problema. Tínhamos muitas demandas para executar, mas nesta data 08/02/2019, serão finalizados os trabalhos. **2- Diretoria Executiva:** Ciente!
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião comunicaríamos que a equipe de manutenção já está trabalhando no referido equipamento, a fim de solucionar o mais rápido possível o problema. Agradeceríamos a sua participação.
PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento do reparo.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/031
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 05/02/2019
NOME USUÁRIO: Ely Veiga Maia - Nº031/2019
TELEFONE: 98087-1395

RECLAMAÇÃO: "A única reclamação até o momento é em relação à limpeza do banheiro, pois no momento que demos entrada no leito, o banheiro já estava sujo". 309-B

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão SHL: Todas as enfermarias são devidamente higienizadas. Provavelmente ocorreu de alguém utilizar o WC no momento entre a abertura do apartamento, arrumação do leito e a internação. Será avaliado o período ocorrido, para avaliar de que forma isso não ocorra mais. **2- Diretoria Executiva:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 estabelecemos diversas tentativas de contato telefônico com o usuário, mas não obtivemos êxito. Em conversa, comunicaríamos que a nossa supervisora de higienização e limpeza, informou que será avaliado o ocorrido, mas que desde já, esclarece que todas as enfermarias e banheiros são devidamente higienizados para receber o nosso usuário. Pediríamos desculpas pelo transtorno ocorrido e agradeceríamos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento.

RECLAMAÇÃO Nº: 06/032

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 06/02/2019

NOME USUÁRIO: Jorge Pinheiro Azevedo - Nº032/2019

TELEFONE: 99128-9876

RECLAMAÇÃO: "A única coisa que está deixando a desejar é a questão da central de ar que está pingando direto pra dentro do quarto, que deixou o mesmo alagado na última noite e a ducha do banheiro também se encontra com problema". 311-B

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Chefe de Manutenção: Já fizemos avaliação e o serviço que será realizado nesta central, é reposição de gás, estamos

no momento finalizando um serviço emergencial no RAIO X, sequencialmente iremos trabalhar no 311 e 214 para solucionar este problema. A ducha higiênica já foi resolvida! **2- Diretoria Executiva:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 realizamos contato telefônico com o usuário e em conversa, informamos que o nosso chefe de manutenção, esclareceu que o problema do condicionador do ar, já foi identificado, e após o término do serviço emergencial da sala de raios-X, será solucionado o problema da central de ar da enfermaria 311 e 314. Informamos também que a ducha higiênica já foi substituída. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU

RECLAMAÇÃO Nº: 07/033

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 06/02/2019

NOME USUÁRIO: Juliana Gomes de Sousa - Nº033/2019

TELEFONE: 98225-0000

RECLAMAÇÃO: "Excelente atendimento, porém, mais organização na recepção devido à grande quantidade de pessoas, acabou gerando um pouco de tumultuo na entrega das senhas".

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de Atendimento: Esclarecemos que a demanda de atendimento é crescente, mas estamos avaliando junto à recepção noturno e diurno a melhor forma de melhorar o atendimento. Esperamos melhor atende-lo, em uma outra oportunidade. A disposição. **2- Diretoria Executiva:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação, informamos que a nossa supervisora de

atendimento comunicou que, a nossa demanda é crescente, mas que já está avaliando com as equipes do atendimento a melhor forma de melhorar o serviço. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU.

RECLAMAÇÃO Nº: 08/034
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 07/02/2019
NOME USUÁRIO: Rosangela F. Brito - Nº034/2019
TELEFONE: 98369-7320
RECLAMAÇÃO: "Sou paciente do hospital, banheiro completamente imundo, pedi pra limparem para eu fazer uma coleta de urina, não limparam o banheiro. Falta de respeito e higiene". Recepção.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de SHL: O colaborador estava separando material para higienizar o wc, no momento que a cliente precisava utilizar e estava sujo. Apesar do fluxo intenso no wc da recepção é constantemente apresentar sujidade devido à grande circulação, mas frequentemente é revisado a limpeza dos wc's para proporcionar higiene e conforto aos nossos usuários. Será reorientada a equipe quanto a frequência da limpeza e agilidade nesses locais. **2- Diretoria Executiva:** Ciente!
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 realizamos diversas tentativas telefônicas com o numero fornecido pelo usuário, mas não tivemos êxito. Na ocasião comunicaríamos que colaborador no momento do pedido, precisou separar material para realizar a limpeza do referido banheiro, ocasionando todo o transtorno. Esclareceríamos que a nossa demanda de entendimento é intensa, mas que

constantemente será realizada vistoria nos banheiros de fluxo acentuado, para que episódios como este, não se repita. A supervisora reorientará as equipes.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento junto à supervisora.

RECLAMAÇÃO N°: 09/035

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 07/02/2019

NOME USUÁRIO: Fernanda Vasconcelos - Nº035/2019

TELEFONE: (99) 99355-7148

RECLAMAÇÃO: "Acredito que todos somos prioridades, mas os mais debilitados e idosos têm sempre que vir primeiro, portanto, espero que os atendimentos aos idosos e aos mais debilitados tenham sua prioridade. Não precisa tanta demora".

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de Atendimento: esclarecemos que a equipe de atendimento está empenhada em atender da melhor maneira possível, respeitando critérios de prioridades. Os pacientes de prioridades são sinalizados no sistema para que o médico visualize na tela de chamada. No caso de pacientes mais debilitados, fica difícil fazer essa avaliação uma vez que os atendentes não tem conhecimento técnico para tal. Mas, em situações que o paciente está passando mal, é informado imediatamente a equipe médica. À disposição. **2- Diretoria Executiva:**

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/02 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Em conversa comunicaríamos que a nossa supervisora em resposta a sua manifestação, esclareceu que toda equipe está empenha em atender a todos da melhor forma possível. Informou também que ao ser lançado no sistema o usuário para consulta, todos os usuários que se enquadram no critério de prioridade, são devidamente sinalizados para que o médico visualize na tela de chamada. Os casos de

intercorrência de usuário passando mal, à equipe do atendimento foi orientada a imediatamente comunicar o médico.

PLANO DE AÇÃO: Iremos acompanhar a realização desse fluxo de atendimento.

RECLAMAÇÃO N°: 10/038

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 13/02/2019

NOME USUÁRIO: Elionaio Lobato da Silva - N°038/2019

TELEFONE: 98274-3050

RECLAMAÇÃO: "Aqui só quero deixar uma observação, as meninas do atendimento da recepção da frente chagado do hospital, elas são muito eficientes, mas cuidado com os celulares entre as pernas. Talvez achem que os pacientes não percebem que ao mesmo tempo em que estão nos atendendo, estão de olho no celular, mas é engano. Nós percebemos sim, e uma delas até me deu o crachá de acompanhante errado mesmo eu tendo falado o apartamento e o andar por que estava olhando para o celular, muito obrigada". 508-A

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de Atendimento: Na reunião mensal será pontuado essa questão, uma vez que não é permitido o uso do celular no ambiente de trabalho.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/02 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação, a nossa supervisora de atendimento, esclareceu que na reunião mensal do mês, será pontuado o assunto. Desde já a supervisora deixa claro que não é permitido o uso de celular no ambiente de trabalho. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos monitorar a resolução dessa problemática

RECLAMAÇÃO Nº: 11/040

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 20/02/2019

NOME USUÁRIO: Ana Paula Melo Pinheiro - Nº040/2019

TELEFONE: 98903-0973

RECLAMAÇÃO: "A cama do acompanhante é péssima, o colchão do paciente é muito fino, precisa melhorar, ar condicionado não funciona, a porta do banheiro é muito barulhenta, janta do acompanhante deveria ser melhor". 514-B

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Coordenação de Apoio: 1-Troca do colchão, confirmada pela coordenadora das Clínicas, foi em 18/09/2018. 2- Têm poltronas de acompanhantes em reforma. 3- Problema da central já foi repassada para manutenção. **2- RT Nutrição:** Considerando a reclamação relatada no Mem. nº040, sobre o jantar do acompanhante ser melhor, temos um cardápio para atender os acompanhantes dentro das possibilidades do hospital para suprir suas principais refeições dentro do período que está no hospital.

O SND está à disposição para maiores esclarecimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/02 estabelecemos contato telefônico com a usuária e em resposta a sua manifestação a nossa coordenadora de apoio, esclareceu que as cadeiras do acompanhante já estão sendo paulatinamente reformadas. Informamos também a enfermaria em questão foi inserida no cronograma de reformas de manutenção. Em visita diária do sau, fomos informados pelos novos usuários admitidos, que o condicionador de ar já foi realizado a manutenção e está funcionando normalmente. Quanto o jantar do acompanhante, possuímos um cardápio para atender a todos, dentro das possibilidades do hospital. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos monitorar tal situação.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/043

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 22/02/2019

NOME USUÁRIO: Fábio de Oliveira Brum - Nº43/2019

TELEFONE: 98146-4605

RECLAMAÇÃO: "Apenas quero registrar a minha insatisfação com uma situação desagradável, pois devido morar em Castanhal e o comprovante cadastrado era aqui de Belém e precisava que a minha alimentação como acompanhante fosse liberada, então procurei o serviço social que me encaminhou a recepção para atualizar o comprovante de residência, e chagando lá, a recepcionista me deu informações distorcida que eu deveria procurar o posto no andar onde o paciente estava internado, o que não era procedente e me causou transtorno e aborrecimento. Grata pela atenção e solicito melhorias e coesão nas informações prestadas na recepção". 306-B

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de Atendimento: Esclarecemos que a equipe de atendimento está empenhada em atender da melhor maneira possível, mas infelizmente devido à grande demanda de usuários na recepção e ausência de uma colaboradora por motivo de saúde, na data em questão, não foi possível prestar um atendimento com mais atenção, causando desta forma uma falha de comunicação e entendimento. Esperamos em uma oportunidade reverter esta falha. Mensalmente a equipe é orientada para melhorar o atendimento e essa questão será pontuada na próxima reunião, com objetivo de melhorar a sondagem e abordagem dos usuários, para prestar melhor atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/02 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião comunicaríamos que a nossa supervisora de atendimento pediu desculpas pelo ocorrido e esclareceu que em reunião mensal com as equipes, será abordado o assunto, com o objetivo de melhorar a sondagem e abordagem com o usuário.

Pediríamos desculpas e contamos em uma outra oportunidade reverter sua insatisfação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos acompanhar a melhoria.

RECLAMAÇÃO N°: 13/044

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 26/02/2019

NOME USUÁRIO: Michelle Souza de Souza - N°44/2019

TELEFONE: 98065-7886

RECLAMAÇÃO: "O plantão noturno de enfermagem (técnicos de enfermagem), na data 24/02/2019, deixaram a desejar, porém não houve a atenção necessária para que a paciente pudesse ter uma noite tranquila, a demora na troca da medicação e isso ocasionou um incômodo devido ao barulho da máquina e a paciente não conseguiu obter seu descanso". 309-A

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando a Coordenadora das clinicas integradas, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Coordenação das Clínicas Integradas: A coordenação chamará a técnica responsável pela paciente para entender o motivo da demora; pois a troca do medicamento depende da enfermagem, porém temos um processo com a farmácia. A técnica informou que estava atendendo outro paciente; demorou pedido da farmácia. Pedimos desculpas pelo transtorno.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/03 realizamos contato telefônico com a usuária e em resposta a sua manifestação a nossa coordenadora das clínicas integradas, esclareceu que no dia do ocorrido houve atraso por parte da farmácia na dispensação do medicamento. Esclareceu também que estava em um atendimento com outro usuário, o que ocasionou a demora no chamado. Pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido, esperamos reverter sua insatisfação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento da melhoria.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

FEVEREIRO/2019

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ
POR TODO O PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

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, salas de espera e consultórios?			23	251	146	420		420	397
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			19	254	147	420		420	401
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			9	262	149	420		420	411
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos			15	228	177	420		420	405
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração			2	239	179	420		420	418
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos			7	228	185	420		420	413
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração			2	231	187	420		420	418
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			3	229	188	420		420	417
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			3	231	186	420		420	417
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração			2	231	187	420		420	418
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			2	232	186	420		420	418
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	234	185	420		420	419
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?			2	235	183	420		420	418
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				237	183	420		420	420
	TOTAIS	0	0	90	3322	2468	5880	0	5880	5790
		0,00%	0,00%	1,53%	56,50%	41,97%	100%	0,00%		98,47%

Total respondido	5880
Total de 7/8 e 9/10	5790
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,47%

Foram realizadas 420 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário
INDSH
RESPEITO À VIDA

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ
POR TODO O PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?		1	8	35	108	152		152	143
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			3	40	109	152		152	149
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			5	33	114	152		152	147
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			6	26	120	152		152	146
4.2	Pelos enfermeiros		1	5	24	122	152		152	146
4.3	Pelos Outros Profissionais			4	24	124	152		152	148
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos			1	22	129	152		152	151
5.2	Pelos enfermeiros	1		2	23	126	152		152	149
5.3	Pelos Outros Profissionais			2	26	124	152		152	150
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				23	129	152		152	152
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				27	125	152		152	152
7.2	Pelos enfermeiros		1		21	130	152		152	151
7.3	Pelos Outros Profissionais			2	19	131	152		152	150
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			1	24	127	152		152	151
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	25	126	152		152	151
10	A limpeza das roupas de cama e banho?			3	33	116	152		152	149
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?			11	36	105	152		152	141
12	O silêncio no ambiente do hospital?			8	30	114	152		152	144
13	O horário em que são servidas as refeições?			3	34	115	152		152	149
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			3	34	115	152		152	149
15	O horário das visitas?		1		34	116	151	1	152	150
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			2	32	118	152		152	150
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			1	30	121	152		152	151
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			3	27	122	152		152	149
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			2	20	130	152		152	150
18.2	Pelos enfermeiros				21	131	152		152	152
18.3	Pelos Outros Profissionais				23	129	152		152	152
18.4	Pelos S A U				28	124	152		152	152
	TOTAIS	1	4	76	774	3400	4255		4256	4174
		0,02%	0,09%	1,79%	18,19%	79,91%	100%	0,00%		98,10%

Total respondido	4255
Total de 7/8 e 9/10	4174
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,10%

Foram realizadas 152 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

INDSH

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO SADT

DATA: 28/02/2019

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?			21	197	260	478		478	457
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?			10	188	280	478		478	468
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			11	195	272	478		478	467
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	3	6	32	202	235	478		478	437
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		3	10	197	268	478		478	465
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?		1	6	196	275	478		478	471
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?			8	176	294	478		478	470
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	1	27	195	253	478		478	448
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	3	5	30	193	247	478		478	440
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	8	186	283	478		478	469
	TOTAIS	8	17	163	1925	2667	4780			4592
		0,17%	0,36%	3,41%	40,27%	55,79%	100%	0,00%		96,07%

Total respondido	4780
Total de 7/8 e 9/10	4592
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,07%

Foram realizadas 478 entrevistas nesta data

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

INDSH
RESPEITO A VIDA

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ
POR TODO O PARÁ

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?	1		3	29	81	114		114	110
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			3	18	93	114		114	111
3	O silêncio no ambiente hospitalar		1	7	16	90	114		114	106
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				11	103	114		114	114
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			1	14	99	114		114	113
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	9	104	114		114	113
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				15	99	114		114	114
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				10	104	114		114	114
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?			3	15	96	114		114	111
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			3	19	92	114		114	111
	TOTAIS	1	1	21	156	961	1140	0	1140	1117
		0,09%	0,09%	1,84%	13,68%	84,30%	100%	0,00%		97,98%

Total respondido	1140
Total de 7/8 e 9/10	1117
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,98%

Foram realizadas 114 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário
INDSH

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

FEVEREIRO/2019

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

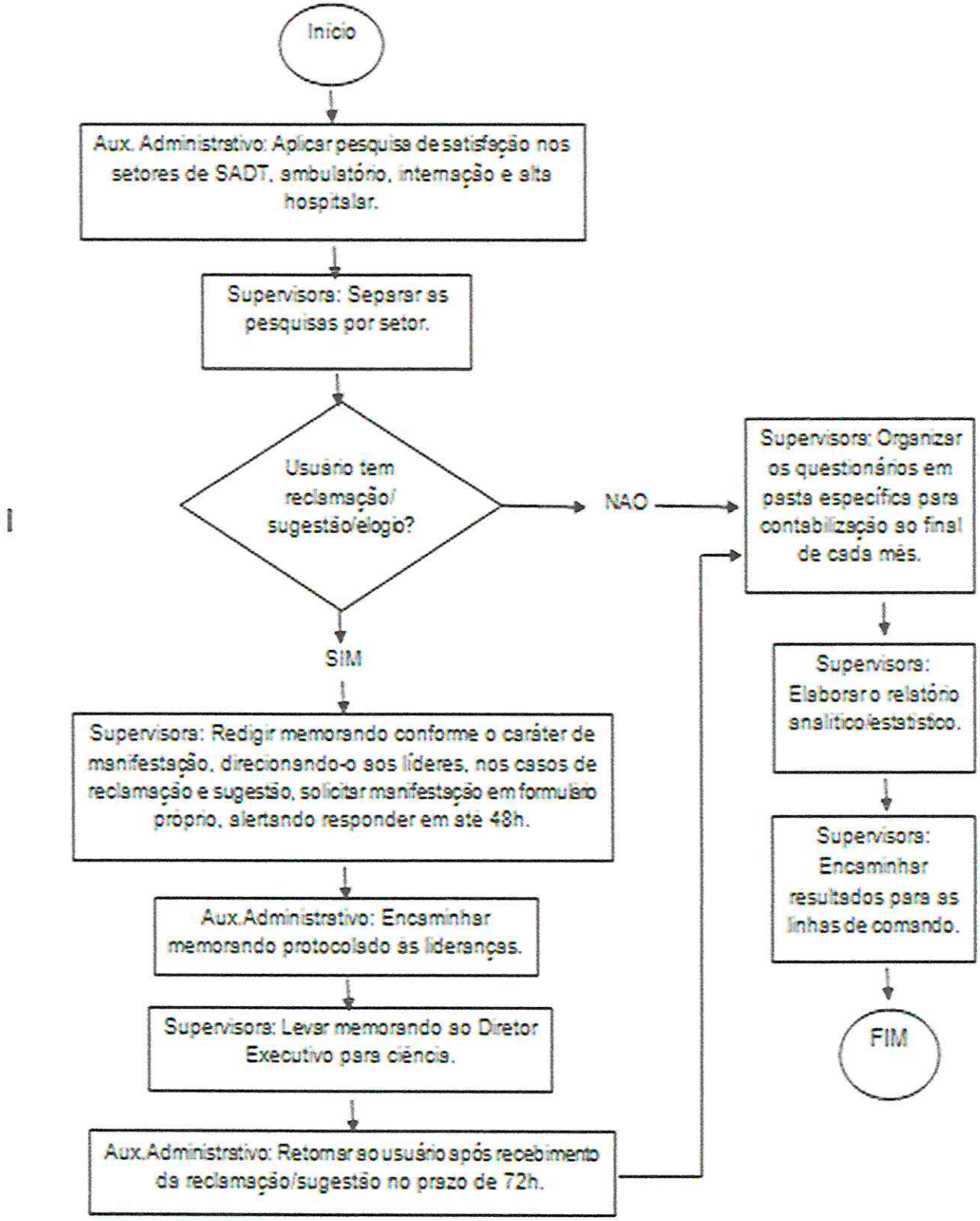
HOSPITAL JEAN BITAR

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO FEVEREIRO/2019 - S.A.U

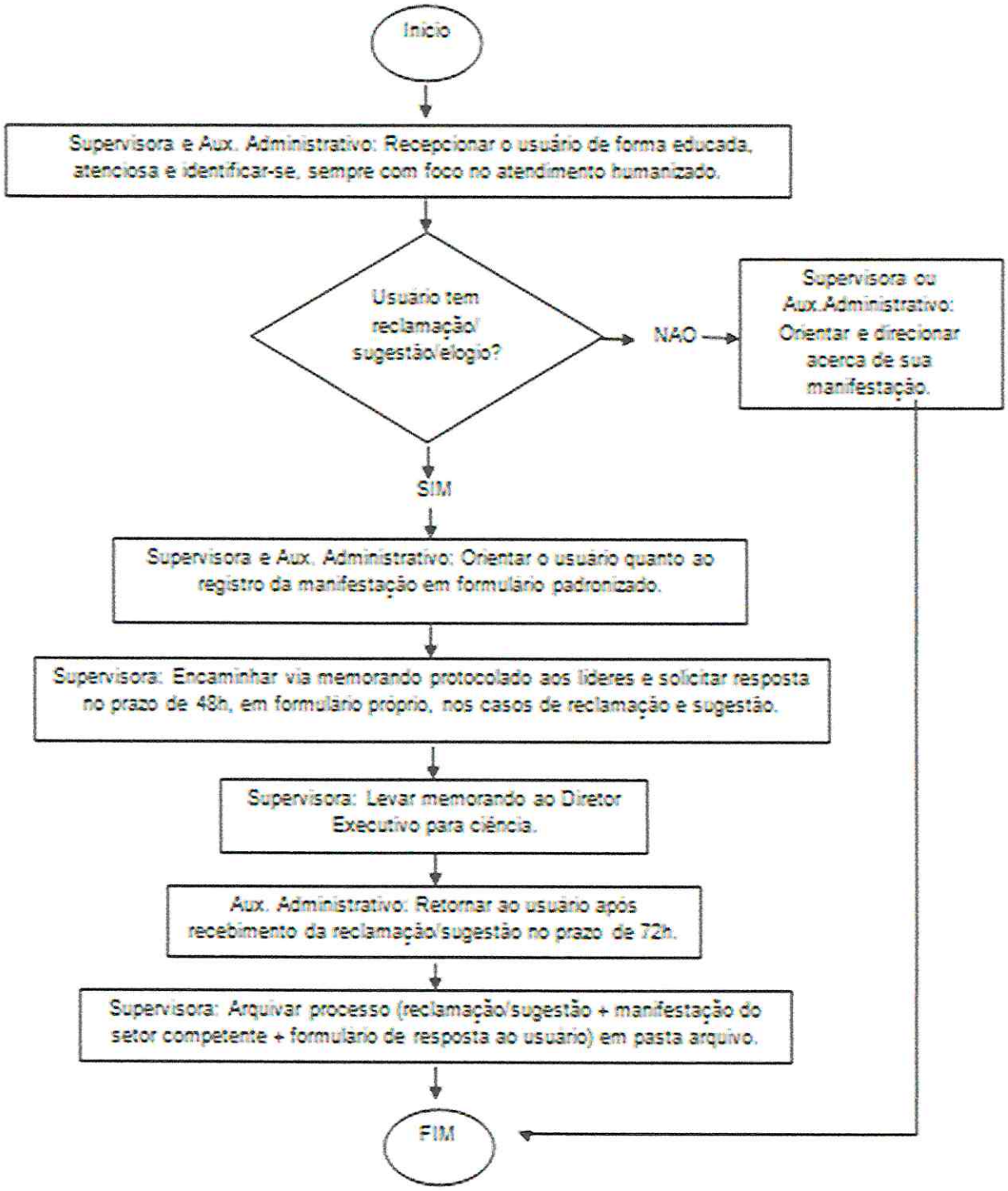
ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				TOTAL
	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q				
Visitas aos Leitos Clínica Médica	38			38	4	37	2	32			33	5	33	5	31			35	36	6	30	33			36	6	34	8				482
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	20			17	15	15	17	15			13	18	15	19	18			13	15	18	19	18			16	18	20	18				337
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	9	3	1	1							1	3	3	1	3	4			6		1	3	1		2		1					43
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	16		1	8	4	4	4				3	5	6	6	1	3			8	6	6	3	1	1	8	5	8	2				109
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	18	6		4	5	2	5	1	2		1	11	5	3	2	1	6		8	4	7	4		1	4	6	3	5				114
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	44			45	26	27	20	24			26	36	29	20	19			24	28	26	21	28			19	16						478
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	10			8	3	6		5	1		2	1	1	4	3	1	4	1	4	5	1	4	1		2	5	1	4				77
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	20			24	26	23	29	24			25	20	34	24	19			23	23	24	21	20			22	19						420
Contato Telefônico					3														14						5		4					26
Antendimento em sala	2				6	5		6			8	1	7	3	5				4	6	9	8			6	6	5	8				95
Encaminhamentos Internos	2			4	1						4	2	2		2			2	2	2	3	2			3		2	2				35
Orientações e Informações	32			30	12	33	10	35			32	9	29	10	35			35	29	15	32	25			35	17	32	11				498
Participação em Treinamentos								1					1														1					3
TOTAL																																2717

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

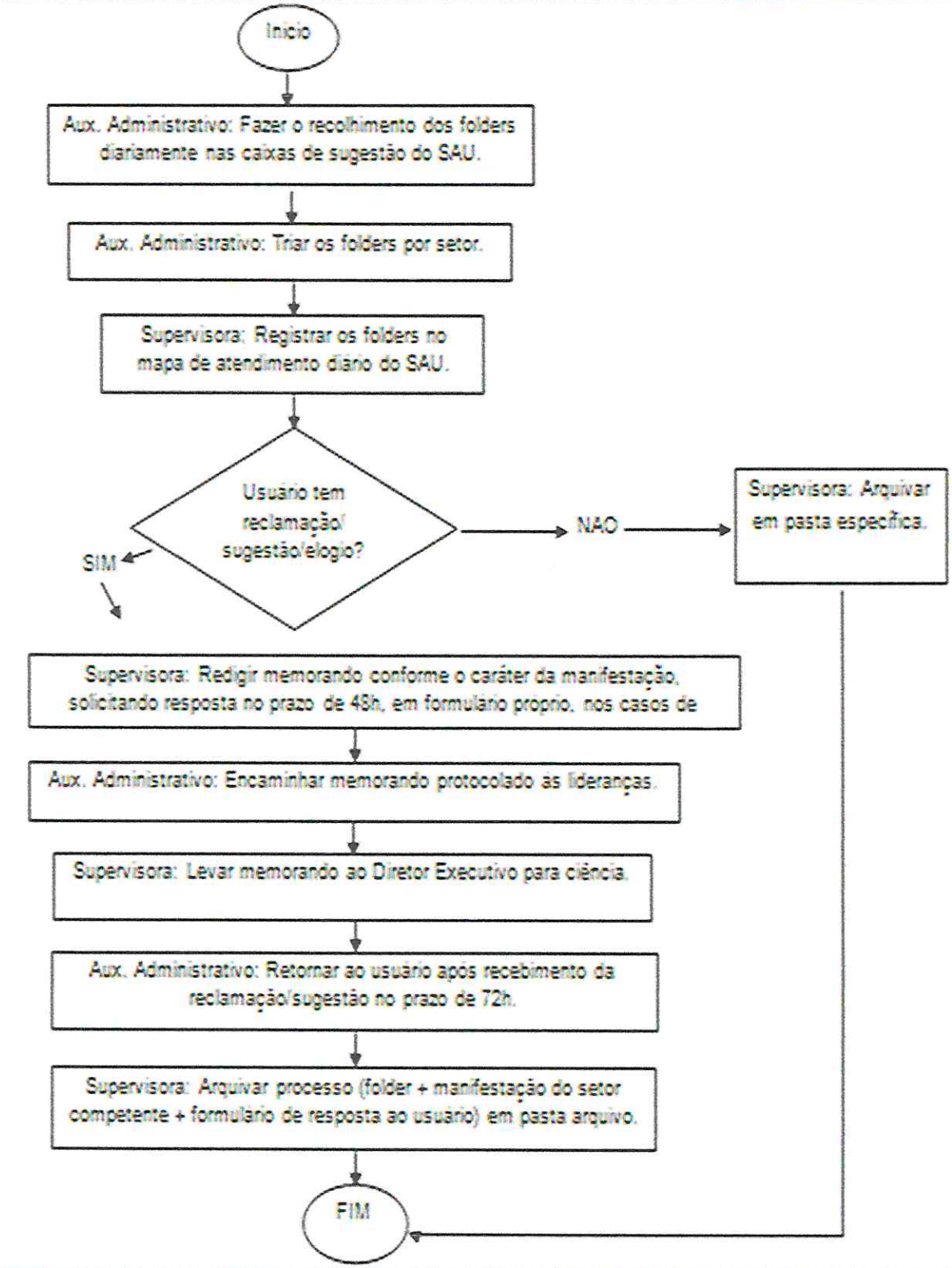
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder.



RELATÓRIO MENSAL CCIH

Fevereiro de 2019

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Brena Mendes

Juliana Barreto

Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Natália Faria – Nutricionista (RT) – Membro;

Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Aline Gomes – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Solange Antonelli – Gerente Assistencial – Membro;

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Brena Mendes

Juliana Barreto

Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Natália Faria – Nutricionista (RT) – Membro;

Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Aline Gomes – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Solange Antonelli – Gerente Assistencial – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

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

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de fevereiro de 2019. O SCIH/NHE 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 2019, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

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 aos 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 01** 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 2019.

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	418	351	83,97%
Clínicas Médicas	953	775	81,32%
Terapia Intensiva	212	173	81,6%
Total	1583	1269	80,16%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística.

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de Fevereiro foram realizadas 200 cirurgias no total, com 58 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital e durante a internação não tivemos casos de infecção cirúrgica conforme mostra a **tabela 02**.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	58	29%	00	00%
Outras	142	71%	00	00%
Total	200	100%	-	-

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico.

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. No mês de Fevereiro não houve casos de notificação compulsória diagnosticados no hospital.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de Fevereiro não ocorreu acidentes de trabalho com exposição a material biológico, caso ocorra temos um fluxo implantado na instituição, o qual é orientado aos colaboradores, terceirizados, residentes e acadêmicos pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela equipe do SCIH/NHE, na integração/ambientação e reforçado sempre que necessário e/ou ocorra acidentes no ambiente de trabalho como forma de inibir novos acidentes.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de Fevereiro o SCIH/NHE realizou treinamentos in loco, com médicos cirurgiões, enfermeiros e técnicos de enfermagem do hospital sobre Prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico no período de 11 à 15/02/2019, com a finalidade prevenir e tratar as infecções relacionadas ao sítio cirúrgico, antes que ocorram e caso ocorram trata-las em tempo hábil de recuperar totalmente o usuário.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de Fevereiro de 2019 ocorreu somente a reunião ordinária no dia 20/02/2019. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de Fevereiro de 2019, tivemos um total de 192 saídos com uma taxa de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) de 2,6% conforme mostra a **tabela 03** e o **gráfico 01** abaixo, taxa esta que apresentou queda significativa em relação ao mês anterior. O trabalho de orientação permanece e as visitas de busca ativa são realizadas diariamente nas áreas assistenciais.

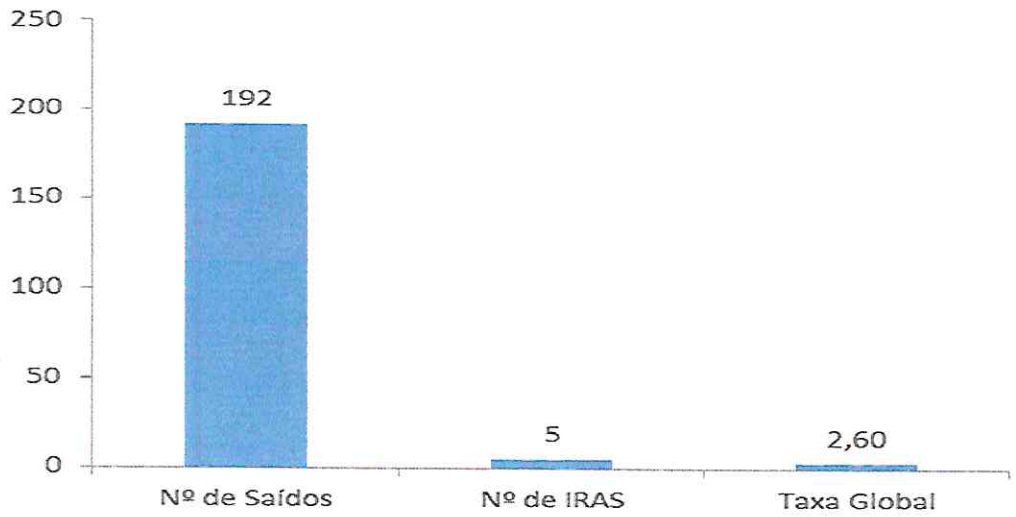
Tabela 03: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de Fevereiro de 2019.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS%	TPIRAS%	T-LETALIDADE
Fevereiro	192	05	05	00	2,6%	2,6%	00

Legenda: IRAS – Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde	PIRAS - Pacientes com Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde
TIRAS - Taxa de Infecção Relacionadas à Assistência a Saúde	TPIRAS - Taxa de Paciente com Infecção Relacionada à Assistência à Saúde
T-Letalidade – Taxa de letalidade	

FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

Gráfico 01: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde Fevereiro de 2019.



COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Brena Mendes

Juliana Barreto

Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Natália Faria – Nutricionista (RT) – Membro;

Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Aline Gomes – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Solange Antonelli – Gerente Assistencial – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

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

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de fevereiro de 2019. O SCIH/NHE 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 2019, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

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 aos 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 01** 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 2019.

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	418	351	83,97%
Clínicas Médicas	953	775	81,32%
Terapia Intensiva	212	173	81,6%
Total	1583	1269	80,16%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística.

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de Fevereiro foram realizadas 200 cirurgias no total, com 58 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital e durante a internação não tivemos casos de infecção cirúrgica conforme mostra a **tabela 02**.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	58	29%	00	00%
Outras	142	71%	00	00%
Total	200	100%	-	-

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico.

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. No mês de Fevereiro não houve casos de notificação compulsória diagnosticados no hospital.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de Fevereiro não ocorreu acidentes de trabalho com exposição a material biológico, caso ocorra temos um fluxo implantado na instituição, o qual é orientado aos colaboradores, terceirizados, residentes e acadêmicos pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela equipe do SCIH/NHE, na integração/ambientação e reforçado sempre que necessário e/ou ocorra acidentes no ambiente de trabalho como forma de inibir novos acidentes.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de Fevereiro o SCIH/NHE realizou treinamentos in loco, com médicos cirurgiões, enfermeiros e técnicos de enfermagem do hospital sobre Prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico no período de 11 à 15/02/2019, com a finalidade prevenir e tratar as infecções relacionadas ao sítio cirúrgico, antes que ocorram e caso ocorram trata-las em tempo hábil de recuperar totalmente o usuário.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de Fevereiro de 2019 ocorreu somente a reunião ordinária no dia 20/02/2019. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de Fevereiro de 2019, tivemos um total de 192 saídos com uma taxa de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) de 2,6% conforme mostra a **tabela 03** e o **gráfico 01** abaixo, taxa esta que apresentou queda significativa em relação ao mês anterior. O trabalho de orientação permanece e as visitas de busca ativa são realizadas diariamente nas áreas assistenciais.

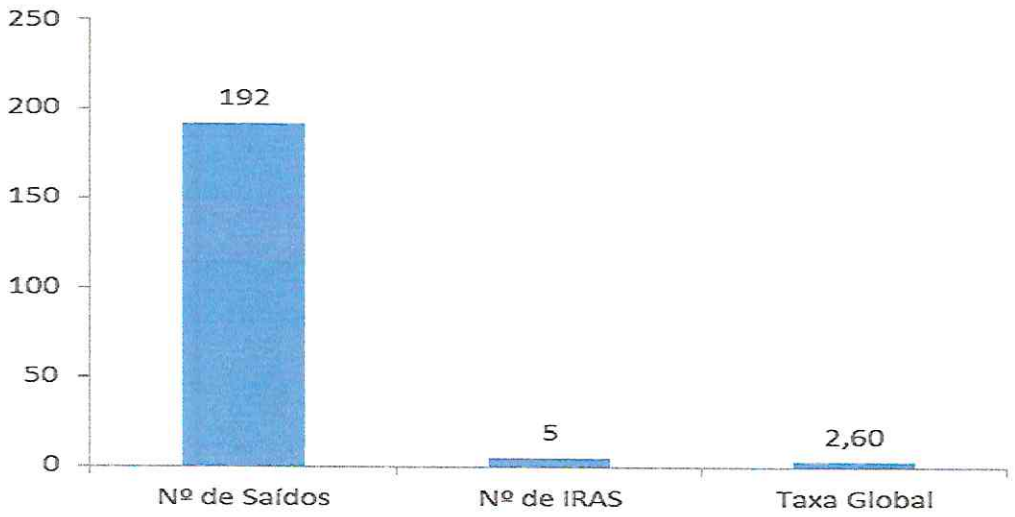
Tabela 03: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de Fevereiro de 2019.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS%	TPIRAS%	T-LETALIDADE
Fevereiro	192	05	05	00	2,6%	2,6%	00

Legenda: IRAS – Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde	PIRAS - Pacientes com Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde
TIRAS - Taxa de Infecção Relacionadas à Assistência a Saúde	TPIRAS - Taxa de Paciente com Infecção Relacionada à Assistência à Saúde
T-Letalidade – Taxa de letalidade	

FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

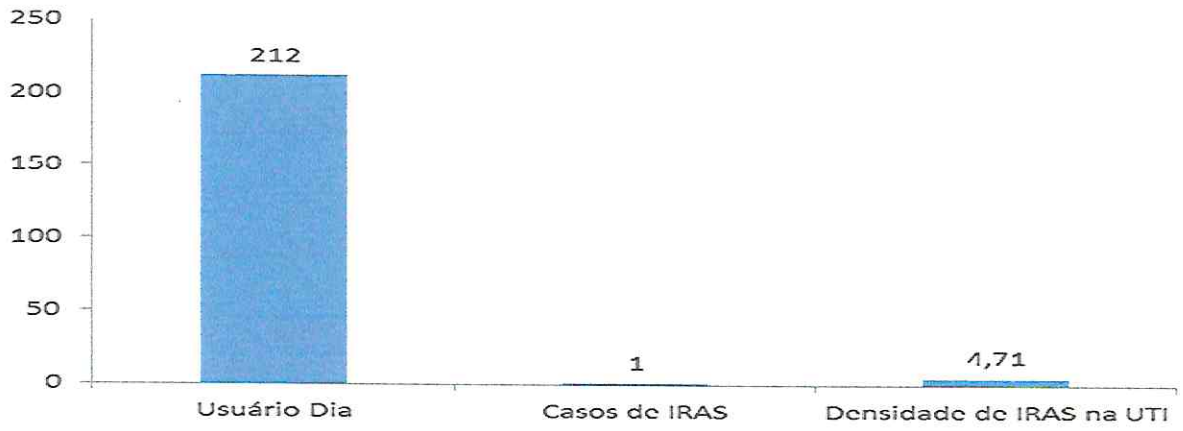
Gráfico 01: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde Fevereiro de 2019.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

O **gráfico 02** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 4,71.

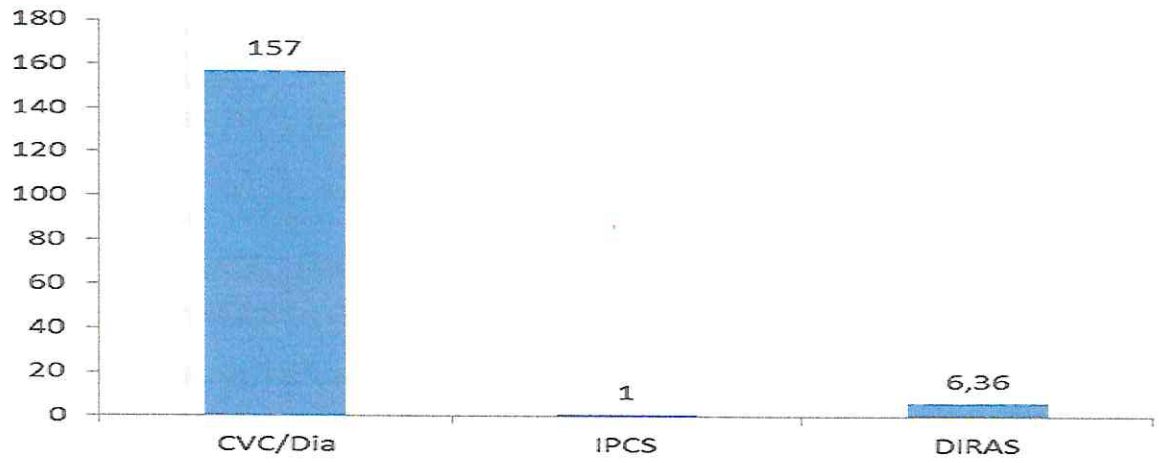
Gráfico 02: Densidade de IRAS na UTI no mês de Fevereiro de 2019.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

No mês de Fevereiro houve 05 casos notificados de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde e apenas 01 ocorreu na UTI sendo de infecção primária da corrente sanguínea mostra o gráfico 03.

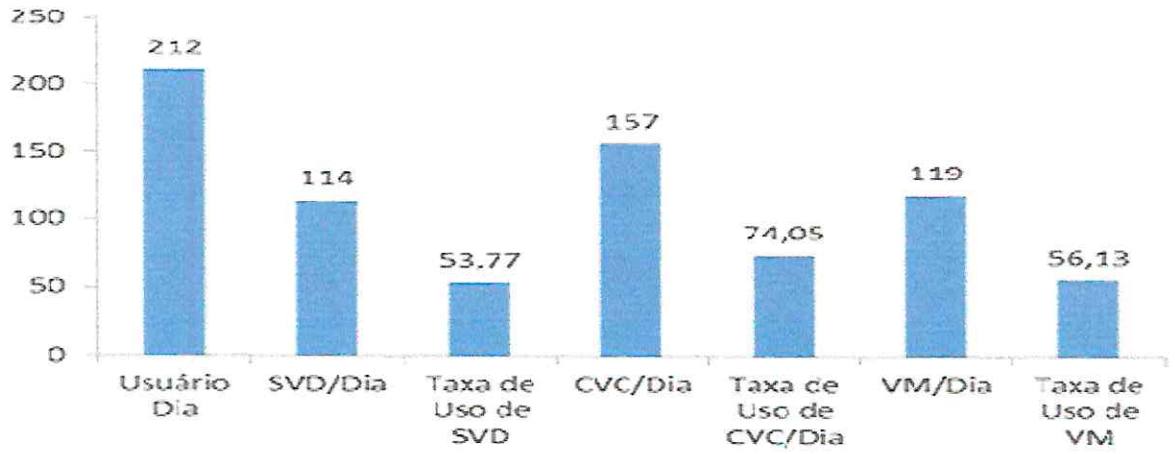
Gráfico 03: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – IPCLS



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB

As visitas diárias na unidade com observação dos procedimentos realizados e controle rigoroso do uso de dispositivo invasivo são mantidas e servem de base de dados para a composição do relatório conforme o gráfico 04.

Gráfico 04: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



FONTE: Busca ativa do SCIH//NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

Medida de controles para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes e outros microrganismos isolados já vem sendo realizadas, conjuntamente a Implantação dos protocolos de segurança do usuário, além de controle rigoroso ao uso de antimicrobiano de amplo espectro. Este mês estivemos mais próximo ao serviço de limpeza e higienização e fizemos notificação ao SESMT da instituição para ficar mais atento ao uso de EPI's por parte dos colaboradores, em especial a troca de luvas de acordo com a área serem higienizada.

As ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de bactérias multirresistentes no ambiente de saúde, 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.

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem à prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;

- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
- Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.
- Participar da implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente
- Participar da elaboração dos Protocolos clínicos

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, do Hospital 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.
- Monitoramento 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/NHE.
- 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, 04 de Março de 2019.

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

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Enfª. Esp. em Epidemiologia e Controle de Infecção
COREN 137.164
Presidente da CCIH/HJB

ANEXO

Ata do Mês de Fevereiro de 2019.

Responsável Reunião: Renata Silva – Enfermeira do SCIH/NHE			
Data Reunião: 20/02/2019	**Local:** Sala de reunião do anexo	**Hora: 10:30 às 11:30**	**ATA Nº: 033**

Pauta 01: Visitas técnicas;
Pauta 02: Falta de insumos médicos/hospitalares;
Pauta 03: Uso de antimicrobiano
Pauta 04: O que ocorrer.

Participantes (*Seguir Lista de Presenças): Andréia Maria F. da Silva, Juliana Li Ting Barreto, Brena Mendes de Sousa, Renata Karoline Lima da Silva, Shirlene Cabral e Edilze Pereira da Silva
Ausente(s): Natália Faria (Licença Saúde); Rodrigo Fröhlich (Férias); Solange Carneiro (Demanda de Trabalho) e Denise Bitar V. Villacorta,

1 – Visitas técnicas

Desenvolvimento: A enfermeira Renata Silva do SCIH iniciou a reunião com as demandas para o mês de fevereiro, informando que iniciará as visitas técnicas, pelos setores fechados como Laboratório e farmácia e retomará ao Serviço de Higienização e Limpeza para verificar as novas instalações, haja vista que houve mudança na estrutura física.

Ações Futuras: Visita técnica No Laboratório, na farmácia, e no SHL/SPR

2 – Faltam de insumos médicos/hospitalares

Desenvolvimento: Foi relatado tanto pelo serviço de farmácia, quanto o setor de laboratório a falta de alguns insumos, como cloreto de sódio de 10 ml, e alguns mais específicos da área técnica, em contato com o setor de logística, foi informado que tivemos quebra de contrato por parte dos fornecedores, se fazendo necessária a compra emergencial, ou realizar o fracionamento dos produtos, de forma adequada, para não contaminar ou perder a propriedade, o que acarretou um pequeno atraso na liberação final das culturas no final do mês de janeiro, o que já foi resolvido. Ainda no início do mês de fevereiro foi relatado pelo serviço de higienização e limpeza que ficamos um intervalo de 6h, sem o Hipoclorito para diluição, o que foi resolvido no final do dia, não prejudicando na limpeza. Sendo observado um aumento nas limpezas terminais do mês, solicitei a supervisora do setor o motivo do aumento de consumo do produto, de 8 par 15 galões mês, visto que diminuímos o número de isolamentos por germe multirresistente no hospital, como tivemos muita troca de colaboradores, pode está havendo uso indevido do produto.

Ações Futuras: Não houve programação de ações futuras para essa ação.

3 - Uso de antimicrobianos

Desenvolvimento: A médica da CCIH, Juliana Barreto, sugeriu a inclusão do antibiótico, ampicilina com sulfubactan, visto que ele faz cobertura par acinetobacter e enterobacter, e o perfil de sensibilidade das bactérias caiu, com a padronização do mesmo, poderemos assim não selecionar cepas destes microrganismos quando o usuário necessitar de tratamentos longos, como em caso de osteomielites.

Ações Futuras: Encaminhar a solicitação para a comissão de MAT-MED e aguardar decisão.

4 – Fluxos de acidente de com material Biológico com Médicos Residentes

Desenvolvimento: A coordenadora do laboratório informou que os residentes de dermatologia continuam alheias ao fluxo de acidentes de trabalho, onde as mesmas após se acidentarem vão direto ao laboratório exigindo que seja realizado o exame delas sem os mesmos serem solicitados no SALUX, foi pedido a médica infectologista que a mesma intervenha no processo, explicando como funciona os exames de sorologia para que o fluxo possa ocorrer de maneira adequada, sem

causar desconforto as equipes e os usuários do serviço.

Ações Futuras: Orientação à equipe de dermatologia sobre o fluxo de acidentes pela médica infectologista

Nomes/assinaturas: Renata Karoline Leima da Silva

Antonia Maria Fernandes da Silva

Edilza Pereira da Silva

Shirlene Cabrais da Silva.

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes**

HOSPITAL JEAN BITAR	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Óbitos			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ
	Reunião Ordinária da Comissão			
	Código: ATA.HJB.CRO.010	Versão: 001	Página **1** de **2**	

Responsável Reunião: Todos os membros

Data Reunião: 26/02/2019	**Local:** sala 301	**Hora:** 15:30	**ATA Nº:** 14

Pauta: Reunião Ordinária

Participantes: Anne Kelly Alves Gonçalves
Leila Rezegue de Moraes Rego
Rosangela Leão
Marta Pamplona

Ausente(s): Giovani Merenda, Laiane Dias

Pendências: Não se aplica

Desenvolvimento:

Pautas: Análise de 12 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona e Anne Keliy Alves, reuniram-se para analisar e discutir os 12 prontuários de óbitos ocorridos entre janeiro/2019 e fevereiro/2019 para a atualização das revisões de totalidade de óbitos.

Dez (10) óbitos analisados foram considerados não evitáveis e foram consequências de causas diversas tais como: Plaquetopenia, Choque Misto, Septicemia, Tumor de Cabeça de Pâncreas, Síndrome de Fragilidade, Embolia e Trombose de Artérias de Membros Inferiores, Pneumonia, Choque Séptico Refratário, Pancreatite, Neoplasia Maligna de Abdome e Choque Séptico. Dois (2) óbitos foram considerados evitáveis e, portanto, com indicação para auditoria clinico cirúrgica. Dois óbitos cirúrgicos foram considerados não evitáveis devido gravidade de doença de base e encaminhados para auditoria.

Foi nos entregue pelo NQSP a lista de óbitos ocorridos em janeiro e fevereiro. Todos os óbitos ocorridos em janeiro foram revisados por esta comissão. Restam 6 óbitos de fevereiro a serem analisados na próxima reunião - já comunicado ao setor de prontuários, são eles: T.A.A, G.G.C, M.B.R, J.D.B.T, A.S.M e B.S.P.

Os 12 (doze) prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.C.B	26631	13/02/2019	18/02/2019	NÃO EVITÁVEL
2.	A.M	26780	16/02/2019	19/02/2019	NÃO EVITÁVEL
3.	A.M.O	25870	21/01/2019	09/02/2019	NÃO EVITÁVEL
4.	E.G.R.A	25739	03/02/2019	19/02/2019	NÃO EVITÁVEL
5.	E.G.S	26597	12/02/2019	19/02/2019	NÃO EVITÁVEL
6.	J.F.F	25896	22/01/2019	09/02/2019	NÃO EVITÁVEL
7.	L.T.S	25826	21/01/2019	02/02/2019	NÃO EVITÁVEL
8.	M.M.P.G	26049	26/01/2019	05/02/2019	NÃO EVITÁVEL
9.	R.I.B	01197	30/01/2019	16/02/2019	NÃO EVITÁVEL
10.	C.S.N	24872	21/01/2019	29/01/2019	NÃO EVITÁVEL
11.	F.C.M	22594	04/12/2018	18/01/2019	EVITÁVEL
12.	L.R.C	0632	20/01/2019	26/01/2019	EVITÁVEL

Ações Futuras: Próxima reunião programada para última terça-feira de março

Nomes/Assinaturas: Anexo

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página **1** de **1**	

Nome do Evento: Reunião Comissão de Registro de Óbito			
Facilitador:		**Empresa/Consultoria:**	
Data: 26/02/2019	**Início:** 15 h 30 min. **Término:** 16 h 00 min.	**Carga Horária Total:** ___ h___ min.	
Setor:	**Diretoria:**	**Responsável pelo Evento:**	
Local: Sala 301	**Tipo: Reunião** (X) **Treinamento** ( ) **Curso** ( ) **Palestra** ( ) **Outros** ( ) **Especificar:** _____		

Nº	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.					
2.		Rosangela Leão	Dra. Rosangela Leão Medicina Intensiva CRM - PA 4788	UTI	Diarista
3.	189	Maria Pamplona		S. Social	A. Social
4.	291	Anne Kelly Alves Gonçalves			
5.					
6.		Leila Rezegue	Leila Rezegue CRM: 3248	UTI	Coord
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

Assinatura do Facilitador: Leila Rezegue CRM: 3248 **Total de Participantes:** 04

Responsável da Área	Diretor da Área	Recebimento NEP	Data ___/___/_____
Leila Rezegue CRM: 3248			

SUS | INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano — RESPEITO À VIDA

Responsável Reunião: Membros da Comissão			
Data Reunião: 21/02/19	**Local: Sala de Reunião 4º andar**	**Hora: 14:00h as 16h30min**	**ATA Nº: 014**

Pauta: Análise do *Check list* de Preenchimento de 20 prontuários.

Participantes (*Seguir Lista de Presenças): Cristiane Monte, Tanise Maia, Virgínia Monteiro, Solange Antonelli, Mara Maia e Rodolfo Santiago

Ausente(s): Giovani Merenda

Pendências:

Desenvolvimento:

Os membros da Comissão de Revisão de Prontuários avaliaram seus quantitativos de prontuários (vinte - 20) para analisar suas respectivas conformidades e/ou não conformidades.

Todos os 20 prontuários foram contemplados e registrados no *check list* com os itens de avaliação que são obrigatórios, referentes aos serviços de clínica médica e cirúrgica do Hospital Jean Bitar.

A comissão avaliou que a equipe médica, este mês, gerou um pouco menos de não conformidades. Os problemas mais recorrentes são: falta de carimbo nas evoluções (seja *Staff* e/ou Residentes Médicos) e falta do carimbo do *Staff* no Sumário de Alta do paciente.

Apesar das contínuas cobranças e orientações à equipe de Enfermagem, este mês ocorreram muitas faltas de carimbo e assinaturas nas evoluções, acarretando ações corretivas, em larga escala diariamente nos setores da assistência, ressaltando a importante atenção no preenchimento correto dos prontuários.

O mesmo ocorreu com a equipe multiprofissional, que continuam gerando não conformidades, por não imprimir, assinarem e carimbarem as evoluções dos pacientes das clínicas tanto médica, quanto cirúrgica, ao anexar as evoluções no prontuário.

É recorrente reforçarmos com todas as equipes, mensalmente, que precisamos garantir a qualidade dos nossos prontuários e isto só será possível se todos seguirem as devidas orientações e as colocarem em prática diariamente.

Com o aumento das não conformidades (destas equipes) iremos tomar ações corretivas, junto aos respectivos gestores responsáveis, com o intuito de melhorar/atentar, para este tipo de situação desgastante.

Os itens de não conformidade mais recorrentes são:
- falta de evolução, carimbo e assinatura das equipes (Médica/*Staff*, Assistencial e Multiprofissional);

Reforçamos que as não conformidades refletem também no processo de faturamento do Hospital Jean Bitar, a cada prontuário repleto de não conformidades, ocorre o desperdício de tempo e de meta da Unidade hospitalar, culminando em impactos jurídicos e desgastes para com as instâncias superiores.

Sobre os indicadores dos prontuários avaliados, os mesmos geraram a seguinte classificação:
07 com o índice – Ótimo;
12 com o índice - Bom e;
01 com o índice - Razoável.

Ações Futuras:
Nomes/Assinaturas:

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes**

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		Secretaria de Saúde Pública – Governo do Pará
	Lista de Presença		
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 002	Página 1 de 1

Nome do Evento: Comissão de Revisão de Prontuários

Facilitador: Comissão | **Empresa/Consultoria:**

Qualificação do Facilitador: | **Responsável pelo Evento:**

Data: 21/02/2019 | **Horário/Início:** 14 h 00 min. / **Término:** 16 h 20 min | **C. Horária Total:** __ h __ min

Setor: 402 | **Diretoria:** | **Local:** 4º Andar

Tipo: (x) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.		Tania M. M. Costa		Coordenação	
2.		Cristiane Monte	Cristiane Monte Intensivista CRM-PA 8524	UTI	Médica
3.					
4.		Virgínia Afonso	Virgínia Afonso	Clínica Méd.	Médica
5.		Solange Caminha	Solange Caminha Gerência de Enfermagem Hospital Jean Bitar	6-A	Enfermeira
6.					
7.		Maria Lucilea Gomes		SADT	Coordenadora
8.			Enfa Mara Maia Coordenação SADT Hospital Jean Bitar/INDSH		
9.		Renato Gomes	Rodolfo Barbosa Coelho Fisioterapeuta H. JEAN BITAR		
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 06

Assinatura do Facilitador: Enfa Mara Maia Coordenação SADT Hospital Jean Bitar/INDSH

Responsável Pelo Evento: Enfa Mara Maia Coordenação SADT Hospital Jean Bitar/INDSH

SUS | INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – Respeito à Vida