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: MARÇO/2017

BELÉM/PA, 10 de ABRIL 2017.

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

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

1. APRESENTAÇÃO

O INDSH assumiu a gestão do contrato de nº 002/SESPA/2016 em 01 de Abril de 2016, o qual tem por objeto estabelecer o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, no Centro Hospitalar Jean Bitar, com a pactuação de indicadores de qualidade e resultado, em regime de 24 horas por dia, assegurando assistência universal e gratuita, exclusiva, aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2016 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de **março 2017**.

Belém/PÁ, 10 de abril 2017.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: MARÇO/2017

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Produção Consolidada de março de 2017

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	64	116	7	1.004	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	89	110	-	443	20
CTI	-	-	11	254	10
TOTAL	153	226	18	1.701	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	171

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	157	3	160	1,03	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	106		106		106
CIRURGIA BARIÁTRICA	134		134		134
CARDIOLOGIA	98		98		98
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	68		68		68
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	-		-		-
CIRURGIA GERAL	185		185		185
CIRURGIA PLÁSTICA	56		56		56
CLÍNICA MÉDICA	263		263		263
COLOPROCTOLOGIA	150		150		150
DERMATOLOGIA	64		64		64
ENDOCRINOLOGIA	339		339		339
FÍGADO E VIAS BILIARES	133		133		133
GERIATRIA	112		112		112
PNEUMOLOGIA	93		93		93
REUMATOLOGIA	123		123		123
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1.924		1.924		1.924
ASSISTÊNCIA SOCIAL	33		33		33
NUTRIÇÃO	65		65		65
PSICOLOGIA	-		-		-
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	98	-	98	-	98
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.022				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	2.022				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	7.299	4.857	12.156		12.156
ELETROCARDIOGRAMA	105	86	191		191
ECOCARDIOGRAMA	36	42	78		78
ENDOSCOPIA	24	427	451		451
RAIOS-X	444	131	575		575
TOMOGRAFIA	66	73	139		139
ULTRASSONOGRAFIA	30	105	135		135
PAAF	-	29	29		29
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	31	31		31
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	5	19	24		24
ANATOMIA PATOLÓGICA	61	76	137		137
ERGOMETRIA	-	11	11		11
MEDICINA NUCLEAR	-	5	5		5
MAPA	-	4	4		4
BRONCOSCOPIA	2	-	2		2
TOTAL	8.072	5.896	13.968	-	13.968
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	13.968				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	13.968				

Belém, 10 de abril de 2017.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: MARÇO/2017

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO - MARÇO/2017

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	78	64	2	5	1004	40	1240	71	80,97%	14,14
CIRÚRGICA	93	89	0	0	443	20	620	89	71,45%	4,98
CTI	21	0	0	11	254	10	310	11	81,94%	23,09
TOTAL	**192**	**153**	**2**	**16**	**1701**	**70**	**2170**	**171**	**78,39%**	**9,95**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	3	157	1,03

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	106			**106**
CIRURGIA BARIÁTRICA	134			**134**
CARDIOLOGIA	98			**98**
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	68			**68**
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0			**0**
CIRURGIA GERAL	185			**185**
CIRURGIA PLÁSTICA	56			**56**
CLÍNICA MÉDICA	263			**263**
COLOPROCTOLOGIA	150			**150**
DERMATOLOGIA	64			**64**
ENDOCRINOLOGIA	339			**339**
FÍGADO E VIAS BILIARES	133			**133**
GERIATRIA	112			**112**
PNEUMOLOGIA	93			**93**
REUMATOLOGIA	123			**123**
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1924**			**1924**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	33			**33**
NUTRIÇÃO	65			**65**
PSICOLOGIA	0			**0**
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**98**			**98**
TOTAL GERAL	**2022**	**0**	**0**	**2022**

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	4.857
ELETROCARDIOGRAMA	86
ECOCARDIOGRAMA	42
ENDOSCOPIA	427
RAIOS-X	131
TOMOGRAFIA	73
ULTRASSONOGRAFIA	105
PAAF	29
DENSITOMETRIA ÓSSEA	31
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	19
ANATOMIA PATOLÓGICA	76
ERGOMETRIA	11
MEDICINA NUCLEAR	5
MAPA	4
TOTAL	**5.896**

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: MARÇO/2017

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	157
URGÊNCIA	3
TOTAL	160

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
EQUENA	57
MÉDIA	86
GRANDE	17
TOTAL	160

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	4
ANANINDEUA	12
BARCARENA	3
BELÉM	86
BENEVIDES	10
BRAGANÇA	1
CAJARU	1
CAMETÁ	1
CAPANEMA	1
CASTANHAL	1
COLARES	1
CURARAPÉ-MIRI	2
IGARAPÉ-AÇU	1
IGARAPÉ-MIRI	1
IMARITUBA	7
MEDICILÂNDIA	1
MOCAJUBA	1
MOJU	3
MUANÁ	1
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	1
NOVA TIMBOTEUA	1
OURÉM	1
PARAGOMINAS	1
PARAUAPEBAS	1
SALINÓPOLIS	3
SALVATERRA	1
SANTA BARBARA DO PARÁ	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	2
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	2
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	1
TOTAL	160

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	0
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	22
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	18
CIRURGIA GERAL	43
CIRURGIA DO CÓLON	11
CIRURGIA DE HÉRNIA	16
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	29
CIRURGIA VASCULAR	5
ENDOSCOPIA (CPRE)	9
PLÁSTICA REPARADORA	6
CIRURGIA DE BUCOMAXILO	1
TOTAL	160

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	40
ACARÁ	21
ALENQUER	1
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	8
ANAJÁS	1
ANANINDEUA	214
ANAPU	2
AUGUSTO CORRÊA	7
AURORA DO PARÁ	1
BAGRE	1
BARCARENA	34
BELÉM	1044
BENEVIDES	49
BOA VISTA	1
BOM JESUS DO TOCANTINS	2
BONITO	3
BRAGANÇA	8
BREU BRANCO	4
BREVES	6
BUJARU	9
CACHOEIRA DO ARARI	1
CAMETÁ	7
CAPANEMA	22
CAPITÃO POÇO	5
CASTANHAL	27
CHAVES	3
COLARES	7
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
CONCÓRDIA DO PARÁ	3
CURIÓNOPOLIS	2
CURRALINHO	3
CURUÇÁ	12
DOM ELISEU	8
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GARRAFÃO DO NORTE	2
GIRUA	1
IGARAPÉ-AÇU	7
IGARAPÉ-MIRI	17
IMPERATRIZ	4
IPIXUNA DO PARÁ	4
IRITUIA	4
ITUPIRANGA	7
JACUNDÁ	12
MÃE DO RIO	6

MAGALHÃES BARATA	1
MARABÁ	6
MARACANÃ	3
MARAPANIM	2
MARITUBA	31
MEDICILÂNDIA	1
MELGAÇO	2
MOCAJUBA	7
MOJU	40
MONTE ALEGRE	2
MUANÁ	5
NOVA TIMBOTEUA	6
NOVO PROGRESSO	1
OEIRAS DO PARÁ	3
OURÉM	11
OURILÂNDIA DO NORTE	1
PACAJÁ	4
PARAGOMINAS	17
PARAUAPEBAS	4
PEIXE-BOI	8
PONTA DE PEDRAS	11
PORTEL	2
PRIMAVERA	5
REDENÇÃO	2
RONDON DO PARÁ	2
SALINÓPOLIS	17
SALVATERRA	4
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	19
SANTA CRUZ DO ARARI	5
SANTA ISABEL DO PARÁ	18
SANTA LUZIA DO PARÁ	5
SANTA MARIA DO PARÁ	7
SANTARÉM	3
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	4
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	3
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	6
SÃO FÉLIX DO XINGU	4
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	14
SÃO JOÃO DA PONTA	3
SÃO JOÃO DE PIRABAS	9
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	36
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
SOURE	16
TAILÂNDIA	8
TERRA ALTA	2
TOMÉ-AÇU	4
TRACUATEUA	1
TUCUMÃ	1
TUCURUÍ	5
ULIANÓPOLIS	1
VIGIA	11
VISEU	7
XINGUARA	1

NÃO INFORMADA	5
TOTAL	**2022**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	106
CIRURGIA BARIÁTRICA	134
CARDIOLOGIA	98
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	68
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA GERAL	185
CIRURGIA PLÁSTICA	56
CLÍNICA MÉDICA	263
COLOPROCTOLOGIA	150
DERMATOLOGIA	64
ENDOCRINOLOGIA	339
FÍGADO E VIAS BILIARES	133
GERIATRIA	112
PNEUMOLOGIA	93
REUMATOLOGIA	123
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1924**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	33
NUTRIÇÃO	65
PSICOLOGIA	0
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**98**
TOTAL GERAL	**2022**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARÁ	1
ANANINDEUA	23
AURORA DO PARÁ	1
BARCARENA	1
BELÉM	105
BENEVIDES	4
BRAGANÇA	1
BREVES	1
BREU BRANCO	1
BUJARU	3
CAMETÁ	1
CASTANHAL	3
IGARAPÉ - MIRI	2
JACUNDÁ	1
MÃE DO RIO	1
MARABÁ	2
MARITUBA	7
MOCAJUBA	1
MUANÁ	3
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	1
NOVA TIMBOTEUA	1
PARAGOMINAS	1
PEIXE - BOI	1
PONTA DE PEDRAS	1
RURÓPOLIS	1
SALINÓPOLIS	4
SALVATERRA	1
SANTA BÁRBARA	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	2
TAILÂNDIA	3
TERRA ALTA	1
TRACUATEUA	1
VIGIA	1
OUTROS	1
TOTAL	**192**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	68
CIRURGIA BARIÁTRICA	1
CIRURGIA PLÁSTICA	5
CLÍNICA MÉDICA	25
COLOPROCTOLOGIA	8
CARDIOLOGIA	2
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	3
ENDOCRINOLOGIA	12
FÍGADO E VIAS BILIARES	8
GERIATRIA	7
MEDICINA INTENSIVA	15
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	1
PNEUMOLOGIA	6
REUMATOLOGIA	31
TOTAL	**192**

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2017

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

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	20										60	20,00
Clínica Médica	40	40	40										120	40,00
UTI Adulto	10	10	10										30	10,00
Total	**70**	**70**	**70**										210	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620										1800	600,00
Clínica Médica	1240	1120	1240										3600	1.200,00
UTI Adulto	310	280	310										900	300,00
Total	**2170**	**1960**	**2170**										6300	2.100,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244	258	290										792	264,00
Cirurgia Bariátrica	157	54	3										214	71,33
Cirurgia Plástica	2	7	17										26	8,67
Clínica Médica	56	242	387										685	228,33
Coloproctologia	26	17	67										110	36,67
Cardiologia	9	16	18										43	14,33
Cirurgia de cabeça e pescoço	14	13	16										43	14,33
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0	0										11	3,67
Endocrinologia	46	74	161										281	93,67
Fígado e vias biliares	0	2	40										42	14,00
Geriatria	34	71	38										143	47,67
Medicina Intensiva	202	136	186										524	174,67
Plantonista / Clínica Médica	81	28	14										123	41,00
Pneumologia	35	91	76										202	67,33
Reumatologia	492	381	388										1261	420,33
Total	**1409**	**1390**	**1701**										4500	1.500,00
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	389	347	443										1179	393,00
Clínica Médica	755	820	1.004										2579	859,67
UTI Adulto	265	223	254										742	247,33
Total	**1409**	**1390**	**1701**										4500	1.500,00
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	12,55	12,39	14,29										39,23	13,08
Clínica Médica	24,35	29,29	32,39										86,03	28,68
UTI Adulto	8,55	7,96	8,19										24,71	8,24
Total	**45,45**	**49,64**	**54,87**										149,97	49,99

1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	53	52	68										173	57,67
Cirurgia Bariátrica	39	10	1										50	16,67
Cirurgia Plástica	1	3	5										9	3,00
Clínica Médica	7	16	25										48	16,00
Coloproctologia	4	0	8										12	4,00
Cardiologia	2	1	2										5	1,67
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	0										2	0,67
Cirurgia de cabeça e pescoço	6	5	3										14	4,67
Endocrinologia	3	4	12										19	6,33
Fígado e vias biliares	0	1	8										9	3,00
Geriatria	4	4	7										15	5,00
Medicina Intensiva	12	5	15										32	10,67
Plantonista / Clínica Médica	0	0	1										1	0,33
Pneumologia	3	7	6										16	5,33
Reumatologia	36	19	31										86	28,67
Total	**172**	**127**	**192**										491	163,67

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	105	72	93										270	90,00
Clínica Médica	56	49	78										183	61,00
UTI Adulto	11	6	21										38	12,67
Total	**172**	**127**	**192**										491	163,67

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	3	3										12	4,00
Acará	0	1	1										2	0,67
Altamira	0	1	0										1	0,33
Ananindeua	16	13	23										52	17,33
Augusto Corrêa	2	2	0										4	1,33
Aurora do pará	0	1	1										2	0,67
Bagre	2	1	0										3	1,00
Barcarena	0	2	1										3	1,00
Belém	106	65	105										276	92,00
Benevides	2	2	4										8	2,67
Bom Jesus do tocantins	0	1	0										1	0,33
Bragança	1	0	1										2	0,67
Breves	1	3	1										5	1,67
Breu Branco	2	0	1										3	1,00
Bujaru	2	1	3										6	2,00
Cametá	0	1	1										2	0,67
Capanema	0	4	0										4	1,33
Castanhal	2	2	3										7	2,33
Concórdia	1	0	0										1	0,33
Conceição do Araguaia	1	0	0										1	0,33
Curralinho	1	1	0										2	0,67
Igarapé – Açu	1	0	0										1	0,33

Igarapé - Miri	0	0	2										2	0,67
Itupiranga	0	1	0										1	0,33
Jacundá	2	2	1										5	1,67
Mãe do Rio	1	1	1										3	1,00
Marabá	1	0	2										3	1,00
Maracanã	0	1	0										1	0,33
Marituba	5	1	7										13	4,33
Mocajuba	0	0	1										1	0,33
Moju	0	2	0										2	0,67
Muaná	0	1	3										4	1,33
Nova Esperança do Piriá	0	0	1										1	0,33
Nova Timboteua	0	0	1										1	0,33
Oeiras do Pará	1	0	0										1	0,33
Paragominas	3	1	1										5	1,67
Parauapebas	0	1	0										1	0,33
Peixe - boi	0	0	1										1	0,33
Ponta de pedras	0	2	1										3	1,00
Rurópolis	0	0	1										1	0,33
Salinópolis	0	0	4										4	1,33
Salvaterra	0	0	1										1	0,33
Santa Bárbara	0	0	1										1	0,33
Santa Isabel do Pará	2	2	2										6	2,00
Santa Maria do Pará	0	0	1										1	0,33
São caetano de odivelas	0	1	0										1	0,33
São Domingos do Araguaia	1	0	1										2	0,67
São Francisco do Pará	1	2	1										4	1,33
São João de pirabas	0	1	0										1	0,33
São João da Ponta	0	0	1										1	0,33
São Miguel do Guamá	1	0	2										3	1,00
Soure	3	0	0										3	1,00
Tailândia	0	2	3										5	1,67
Terra Alta	0	0	1										1	0,33
Tracuateua	0	0	1										1	0,33
Tucuruí	1	0	0										1	0,33
Vigia	1	0	1										2	0,67
Viseu	1	1	0										2	0,67
Outros	2	1	1										4	1,33
Total	**172**	**127**	**192**										**491**	**163,67**

1.9 Internações por Faixa etária

De 14 a 24 anos	13	12	14										39	13,00
De 25 a 35 anos	20	23	17										60	20,00
De 36 a 46 anos	37	26	31										94	31,33
De 47 a 57 anos	45	30	34										109	36,33
De 58 a 68 anos	29	26	45										100	33,33
De 69 a 79 anos	16	6	35										57	19,00
De 80 a 110 anos	12	4	16										32	10,67
Total	**172**	**127**	**192**										**491**	**163,67**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia														
Clínica Médica													-	-
Cirurgia bariátrica													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Coloproctologia													-	-
Endocrinologia														
Geriatria													-	-
Medicina Intensiva													-	-
Plantonista / Clínica Médica													-	-
Pneumologia													-	-
Reumatologia													-	-
Total													-	-

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	93	81	89										263	87,67
Clínica Médica	37	38	61										136	45,33
UTI Adulto	1	0	0										1	0,33
Total	**131**	**119**	**150**										**400**	**133,33**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0										-	-
Clínica Médica	3	5	5										13	4,33
Cirurgia bariátrica	0	0	0										-	-
Cirurgia Geral	0	0	0										-	-
Coloproctologia	0	1	0										1	0,33
Endocrinologia	1	1	0										2	0,67
Geriatria	0	1	1										2	0,67
Medicina Intensiva	6	7	8										21	7,00
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0										2	0,67
Pneumologia	1	1	0										2	0,67
Reumatologia	5	3	4										12	4,00
Total	**18**	**19**	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**55**	**18,33**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0										-	-
Clínica Médica	4	4	7										15	5,00
UTI Adulto	14	15	11										40	13,33
Total	**18**	**19**	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**55**	**18,33**

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

Cardiologia	0	0	0											-	-
Clínica Médica	0	0	0											-	-
Cirurgia bariátrica	0	0	0											-	-
Cirurgia Geral	0	0	0											-	-
Coloproctologia	0	0	0											-	-
Endocrinologia	0	0	0											-	-
Geriatria	0	0	0											-	-
Medicina Intensiva	0	2	2											4	1,33
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0											-	-
Pneumologia	0	0	0											-	-
Reumatologia	0	0	0											-	-
Total	-	**2**	**2**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**	**1,33**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)															
Cardiologia	0	0	0											-	-
Clínica Médica	3	5	5											13	4,33
Cirurgia bariátrica	0	0	0											-	-
Cirurgia Geral	0	0	0											-	-
Coloproctologia	0	1	0											1	0,33
Endocrinologia	1	1	0											2	0,67
Geriatria	0	1	1											2	0,67
Medicina Intensiva	6	5	6											17	5,67
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0											2	0,67
Pneumologia	1	1	0											2	0,67
Reumatologia	5	3	4											12	4,00
Total	**18**	**17**	**16**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**51**	**17,00**

1.16. Óbitos por Faixa Etária															
De 14 a 24 anos	0	1	0											1	0,33
De 25 a 35 anos	0	1	0											1	0,33
De 36 a 46 anos	1	1	1											3	1,00
De 47 a 57 anos	4	5	1											10	3,33
De 58 a 68 anos	3	3	5											11	3,67
De 69 a 79 anos	3	2	5											10	3,33
De 80 a 110 anos	7	6	6											19	6,33
Total	**18**	**19**	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**55**	**18,33**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)															
Clínica Cirúrgica	13	7	6											26	8,67
Clínica Médica	10	16	9											35	11,67
UTI Adulto	20	15	17											52	17,33
Total	**43**	**38**	**32**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**113**	**37,67**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)															
Clínica Cirúrgica	0	0	0											-	-
Clínica Médica	3	1	3											7	2,33
UTI Adulto	0	1	0											1	0,33
Total	**3**	**2**	**3**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**8**	**2,67**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade

Cardiologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	3	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	4,33
Cirurgia bariátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Geral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Coloproctologia	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,33
Endocrinologia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,67
Geriatria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,67
Medicina Intensiva	6	7	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7,00
Plantonista / Clínica Médica	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,67
Pneumologia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,67
Reumatologia	5	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	4,00
Total	**18**	**19**	**18**											**55**	**18,33**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	93	81	89										263	87,67
Clínica Médica	44	43	71										158	50,33
UTI Adulto	15	16	11										42	13,67
Total	**152**	**140**	**171**										**463**	**151,67**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	62,74	61,96	71,45										196,16	65,39
Clínica Médica	60,89	73,21	80,97										215,07	71,69
UTI Adulto	85,48	79,64	81,94										247,06	82,35
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93**	**70,92**	**78,39**										214,24	71,41

Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**										**214,24%**	**71,41%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,18	4,28	4,98										13,44	4,48
Clínica Médica	16,06	18,64	13,57										48,27	16,09
UTI Adulto	17,67	13,12	23,09										53,88	17,96
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**										29,15	9,72

Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**										**29,15**	**9,72**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,65	4,05	4,45										13,15	4,38
Clínica Médica	1,18	1,10	1,85										4,13	1,38
UTI Adulto	1,50	1,70	1,10										4,30	1,43
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**										4,30	2,20

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%	0,00%
Clínica Médica	8,51%	9,09%	9,46%										27,06%	9,49%
UTI Adulto	93,33%	88,24%	100,00%										281,57%	95,24%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**										281,57%	11,98%

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	89,47%	88,89%										278,36%	92,79%
Não Institucional	0,00%	10,53%	11,11%										21,64%	7,21%

Operatória	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**											**35,94%**	**11,98%**
2. Serviços Assistenciais															
2.1. Centro Cirúrgico															
2.1.1. Cirurgias por Porte															
Cirurgias Pequenas	29	32	57											118	39,33
Cirurgias Médias	74	72	86											232	77,33
Cirurgias Grandes	23	17	17											57	19,00
Total	**126**	**121**	**160**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	407	33,92
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**											-	-
Média Diária de Cirurgias	**4,06**	**4,32**	**5,16**											13,55	4,52
Procedimentos	126	121	160											407	135,67
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5											15	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,81**	**0,86**	**1,03**											2,71	0,90
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo															
Cirurgias de Urgência	3	1	3											7	2,33
Cirurgias Eletivas	123	120	157											400	133,33
Total	**126**	**121**	**160**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	407	135,67
2.1.3 Cirurgias por Especialidade															
Cirurgia Bariátrica	7	2	0											9	3,00
Cirurgia de cabeça e pescoço	18	17	22											57	19,00
Cirurgia dermatológica	5	11	18											34	11,33
Cirurgia Geral	23	28	43											94	31,33
Cirurgia do Cólon	11	7	11											29	9,67
Cirurgia de hérnia	19	21	16											56	18,67
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30	27	29											86	28,67
Cirurgia Vascular	1	2	5											8	2,67
Endoscopia (CPRE)	8	1	9											18	6,00
Plástica Reparadora	4	5	6											15	5,00
Ostomia	0	0	0											-	-
Outros	0	0	1											1	0,33
Total	**126**	**121**	**160**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	407	135,67
2.2. Anestesia															
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo															
Analgesia	0	0	0											-	-
Local	15	48	48											111	37,00
Geral	70	26	66											162	54,00
Peridural	26	23	20											69	23,00
Raquidiana	29	28	30											87	29,00
Bloqueio	0	0	0											-	-
Sedação	26	29	27											82	27,33

Outras	0	0	0											-	-
Total	**166**	**154**	**191**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**511**	**42,58**
Média Diária	**5,35**	**5,50**	**6,16**											**17,02**	**5,67**
2.2.2. Anestesias por Unidade															
Clínica Cirúrgica	141	119	124											**384**	**128,00**
Clínica Médica	12	11	21											**44**	**14,67**
UTI Adulto	1	0	1											**2**	**0,67**
Ambulatório	12	24	45											**81**	**27,00**
Total	**166**	**154**	**191**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**511**	**170,33**
2.3. Centro Obstétrico															
2.3.1. Partos por Tipo															
Parto Normal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parto Instrumental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cesárea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.2. Curetagem															
Pos-Parto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Prova	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.3 - Nascimentos por Sexo															
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)															
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)															
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.6 - Nativivos por Sexo - Até 2.500g															
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.7 - Natimortos por Sexo															

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

2.4. Central de Material Esterilizado															
2.4.1. Produção															
Pacotes/Caixas preparados	4.420	3.942	4.765										**13127**	**4.375,67**
Processamentos da Autoclave	196	190	223										**609**	**203,00**
Processamentos da Sterrad	0	4	12										**16**	**5,33**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	5	0	0										**5**	**1,67**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0										**-**	**-**
Outros	0	0	0										**-**	**-**
Total	**4621**	**4136**	**5000**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**13757**	**4.585,67**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor															
Clínica Cirúrgica	285	315	225										**825**	**275,00**
Clínica Médica	555	510	629										**1694**	**564,67**
UTI	698	549	800										**2047**	**682,33**
Centro Cirúrgico	1.967	1.937	2.113										**6017**	**2.005,67**
Ambulatório	114	190	251										**555**	**185,00**
Endoscopia	214	250	298										**762**	**254,00**
Total	**3833**	**3751**	**4316**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**11900**	**3.966,67**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento															
2.5.1. Consultas - Ambulatório															
Consultas Simples	962	1752	2022										**4736**	**1.578,67**
Procedimentos	82	153	161										**396**	**132,00**
Total	**1044**	**1905**	**2184**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**5133**	**1.711,00**
Média Diária de Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**										**172,16**	**57,39**

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	51	121	106										**278**	**92,67**
Assistência Social	22	42	33										**97**	**32,33**
Cirurgia Bariátrica	79	131	134										**344**	**114,67**
Cardiologia	46	106	98										**250**	**83,33**
Cirurgia de cabeça e pescoço	60	60	68										**188**	**62,67**
Cirurgia do Aparelho Digestivo	21	16	0										**37**	**12,33**
Cirurgia Geral	134	219	185										**538**	**179,33**
Cirurgia Plástica	41	35	56										**132**	**44,00**
Clínica Médica	67	162	263										**492**	**164,00**
Coloproctologia	53	119	150										**322**	**107,33**
Dermatologia	19	66	64										**149**	**49,67**
Endocrinologia	147	227	339										**713**	**237,67**
Fígado e vias biliares	0	46	133										**179**	**59,67**
Geriatria	52	92	112										**256**	**85,33**
Nutrição	41	54	65										**160**	**53,33**
Pneumologia	23	70	93										**186**	**62,00**
Psicologia	22	67	0										**89**	**29,67**

Reumatologia	84	119	123											326	108,67
Total	**962**	**1752**	**2022**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4736**	**1.578,67**
Média Diária	**31,03**	**62,57**	**65,23**											**158,83**	**52,94**
2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento															
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas														-	-
2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório															
Curativos	82	153	161											396	132,00
Cauterizações	0	0	0											-	-
Retirada de Pontos	0	0	0											-	-
Aplicação Intra-articular	0	0	0											-	-
Aplicação Medicação	0	0	0											-	-
Outros	0	0	0											-	-
Total	**82**	**153**	**161**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**396**	**132,00**
Média Diária	**2,65**	**5,46**	**5,19**											**13,30**	**4,43**
2.6. S.A.U															
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário															
Visitas Sociais ao Leito	708	740	835											2283	761,00
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143	227	263											633	211,00
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491	548	618											1657	552,33
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0											-	-
Total	**1342**	**1515**	**1716**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4573**	**1.524,33**
Média Diária	**43,29**	**54,11**	**55,35**											**152,75**	**50,92**
2.7. Atividades Sociais															
2.7.1. Serviço Social															
Atendimentos Diário Usuário	1886	2601	3102											7589	2.529,67
Atendimentos de Óbitos	6	8	12											26	8,67
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0											-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0											-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9	6											20	6,67
Total	**1897**	**2618**	**3120**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**7635**	**2.545,00**
2.8. Serviço Psicologia															
2.8.1. Serviço Psicologia															
Atendimento Externo	22	67	0											89	29,67
Atendimento nas Unidades	908	809	430											2147	715,67
Grupo Terapêutico	0	0	0											-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8	4											20	6,67
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0											-	-
Total	**938**	**884**	**434**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**2256**	**752,00**
2.9. Educação															
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**											-	-

Nº de Participantes	0	0	0											-	-
Carga Horária	0	0	0											-	-
Treinamentos	**23**	**35**	**31**											89	29,67
Nº de Participantes	143	293	306											742	247,33
Carga Horária	174:15:00	1410:35:09	325:38:00											1910:28:09	636:49:23
Cursos Externos	**2**	**1**	**0**											3	1,00
Nº de Participantes	2	1	0											3	1,00
Carga Horária	18:00:00	16:00:00	32:00:00											66:00:00	22:00:00

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Laboratório de Análises Clínicas

3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos

Anatomia Patológica	143	122	137											402	134,00
Bioquímica	6726	10010	7529											24265	8.088,33
Gasometria	339	503	407											1249	416,33
Hematologia	1439	2362	2145											5946	1.982,00
Hormônios	786	496	1026											2308	769,33
Imunologia	292	188	183											663	221,00
Líquor	1	3	1											5	1,67
Microbiologia	242	303	418											963	321,00
Parasitologia	59	74	109											242	80,67
Urina	208	272	338											818	272,67
Total	**10235**	**14333**	**12293**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36861	12.287,00

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos

Clínica Cirúrgica	990	1285	1216											3491	1.163,67
Clínica Médica	2204	3971	3070											9245	3.081,67
UTI Adulto	2603	3356	3013											8972	2.990,67
Total	**5797**	**8612**	**7299**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21708,00	7236,00
Média Diária	**187,00**	**307,57**	**235,45**											730,02	243,34

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos

Ambulatório / Municípios	4.295	5.599	4.857											14751	4.917,00
Total	**4295**	**5599**	**4857**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14751	4.917,00
Média Diária	**138,55**	**199,96**	**156,68**											495,19	165,06

3.1.4 Exames Realizados no Período

Total	**10092**	**14211**	**12156**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36459	12.153,00

3.2. Mamografia

3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária														-	-

Total Exames Internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Total Exames Realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	-	6	5										11	5,50
Clínica Médica	-	54	23										77	38,50
UTI Adulto	-	45	56										101	50,50
Centro Cirúrgico	-	7	6										13	6,50
Total	-	**112**	**90**		-	-	-	-	-	-	-	-	202	101,00
Média Diária		**4,00**	**2,90**										6,90	3,45

Nº Transfusões Realizadas	0	112	90										202,00	101,00
Média Diária		**4,00**	**2,90**										6,90	3,45

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	0	2	4										6	2,00
Coluna Cervical	1	2	2										5	1,67
Coluna Dorsal	1	4	2										7	2,33
Coluna Lombar	5	5	3										13	4,33
Coluna torácica	0	6	2										8	2,67
Cotovelo	1	0	0										1	0,33
Joelho	2	3	0										5	1,67
Mão	4	7	7										18	6,00
Ombro	1	0	1										2	0,67
Punho	3	5	1										9	3,00
Quadril/Bacia	3	3	1										7	2,33
Tórax	185	225	542										952	317,33
Tornozelo/Pé	1	6	4										11	3,67
Outros	9	4	6										19	6,33
Total	**216**	**272**	**575**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1063	354,33
Média Diária	**6,97**	**9,71**	**18,55**										35,23	11,74

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	0	1	4										5	1,67
Coluna Cervical	0	0	1										1	0,33
Coluna Dorsal	0	0	0										-	-
Coluna Lombar	0	0	0										-	-
Coluna torácica	0	2	1										3	1,00
Cotovelo	0	0	0										-	-
Joelho	0	0	0										-	-
Mão	0	0	1										1	0,33
Ombro	0	0	0										-	-
Punho	0	0	0										-	-
Quadril/Bacia	0	0	0										-	-
Tórax	86	132	434										652	217,33
Tornozelo/Pé	0	5	0										5	1,67
Outros	4	0	3										7	2,33
Total	**90**	**140**	**444**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	674	224,67
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**										22,23	7,41

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno															
Clínica Cirúrgica	9	1	20											30	10,00
Clínica Médica	75	91	152											318	106,00
UTI Adulto	6	48	272											326	108,67
Centro Cirúrgico	0	0	0											-	-
Total	**90**	**140**	**444**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	674	224,67
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**											22,23	7,41

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo															
Abdomen	0	1	0											1	0,33
Coluna Cervical	1	2	1											4	1,33
Coluna Dorsal	1	4	2											7	2,33
Coluna Lombar	5	5	3											13	4,33
Coluna torácica	0	4	1											5	1,67
Cotovelo	1	0	0											1	0,33
Joelho	2	3	0											5	1,67
Mão	4	7	6											17	5,67
Ombro	1	0	1											2	0,67
Punho	3	5	1											9	3,00
Quadril/Bacia	3	3	1											7	2,33
Tórax	99	93	108											300	100,00
Tornozelo/Pé	1	1	4											6	2,00
Outros	5	4	3											12	4,00
Total	**126**	**132**	**131**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	389	129,67
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**											13,00	4,33

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	126	132	131	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	389,00	129,67
Total	**126**	**132**	**131**											389,00	129,67
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**											13,00	4,33

3.4.6. Filmes Gastos															
8 x 10	160	187	436											783	261,00
10 x 12	60	90	143											293	97,67
20 x 25	0	0	3											3	1,00
25 x 30	0	0	2											2	0,67
Total	**220**	**277**	**584**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1081	360,33
Média Diária	**7,10**	**9,89**	**18,84**											35,83	11,94

3.4.7. Filmes Inutilizados															
8 x 10	1	5	2											8	2,67
10 x 12	3	0	0											3	1,00
20 x 25	0	0	0											-	-
25 x 30	0	0	0											-	-
Total	**4**	**5**	**2**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	3,67
Média Diária	**0,13**	**0,18**	**0,06**											0,37	0,12
% sobre filmes gastos	**1,82%**	**1,81%**	**0,34%**											3,97%	1,32%

Total Exames Internos	**90**	**140**	**444**											674	224,67

Total Exames Externos	**126**	**132**	**131**											**389**	**129,67**
Total Exames Realizados	**216**	**272**	**575**											**1.063**	**354,33**

3.5. Terapia Ocupacional															
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária														-	-
														-	-

3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total														-	-
Média Diária														-	-
														-	-

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

3.6. Fisioterapia															
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	144	113	107											**364**	**121,33**
Clínica Médica	144	117	147											**408**	**136,00**
UTI Adulto	1.423	1.212	1.214											**3849**	**1.283,00**
Total	**1711**	**1442**	**1468**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4621**	**1.540,33**
Média Diária	**55,19**	**51,50**	**47,35**											**154,05**	**51,35**

3.6.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total														-	-
Média Diária														-	-
														-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	**1711**	**1442**	**1468**											**4.621**	**1.540,33**
Total de Sessões Pacientes Externos														**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**1711**	**1442**	**1468**											**4.621**	**1.540,33**

3.7. Tomografia															
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Abdômen Superior	26	23	31											**80**	**26,67**
Abdômen Total	0	0	0											-	-
Coluna	8	14	3											**25**	**8,33**
Crânio	6	16	12											**34**	**11,33**
Face	1	3	4											**8**	**2,67**
Joelho	0	0	0											-	-
Mastóide	0	0	0											-	-
Ombro	0	0	0											-	-
Pelve	20	23	24											**67**	**22,33**
Pescoço	3	6	7											**16**	**5,33**

Quadril	0	0	0											-	-
Tórax	20	34	54											108	36,00
Outros	3	5	4											12	4,00
Total	**87**	**124**	**139**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	350	116,67
Média Diária	**2,81**	**4,43**	**4,48**											11,72	3,91

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos															
Abdomen Superior	14	10	13											37	12,33
Abdomen Total	0	0	0											-	-
Coluna	0	2	1											3	1,00
Crânio	3	6	8											17	5,67
Face	0	2	1											3	1,00
Joelho	0	0	0											-	-
Mastóide	0	0	0											-	-
Ombro	0	0	0											-	-
Pelve	11	9	11											31	10,33
Pescoço	1	0	1											2	0,67
Quadril	0	0	0											-	-
Tórax	10	14	27											51	17,00
Outros	1	4	4											9	3,00
Total	**40**	**47**	**66**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	153	51,00
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**											5,10	1,70

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	3	4	5											12	4,00
Clínica Médica	29	37	54											120	40,00
UTI Adulto	8	6	7											21	7,00
Total	**40**	**47**	**66**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	153	51,00
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**											5,10	1,70

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdomen Superior	12	13	18											43	14,33
Abdomen Total	0	0	0											-	-
Coluna	8	12	2											22	7,33
Crânio	3	10	4											17	5,67
Face	1	1	3											5	1,67
Joelho	0	0	0											-	-
Mastóide	0	0	0											-	-
Ombro	0	0	0											-	-
Pelve	9	14	13											36	12,00
Pescoço	2	6	6											14	4,67
Quadril	0	0	0											-	-
Tórax	10	20	27											57	19,00
Outros	2	1	0											3	1,00
Total	**47**	**77**	**73**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	197	65,67
Média Diária	**1,52**	**2,75**	**2,35**											6,62	2,21

Total Exames Internos	**40**	**47**	**66**											153	51,00
Total Exames Externos	**47**	**77**	**73**											197	65,67
Total Exames Realizados	**87**	**124**	**139**											350	116,67

3.8. Ultrasonografia															
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Abdominal total	86	72	69										227	75,67
Abdomên superior	4	2	9										15	5,00
Cervical	5	0	2										7	2,33
Globo Ocular	0	0	0										-	-
Joelho	0	0	0										-	-
Mama	0	0	0										-	-
Obstétrico	0	0	0										-	-
Ombro	0	0	0										-	-
Partes Moles	0	0	0										-	-
Pelve	1	2	4										7	2,33
Próstata	0	0	0										-	-
Renal	0	0	0										-	-
Tireóide	33	25	34										92	30,67
Tórax	0	2	0										2	0,67
Transvaginal	0	0	0										-	-
Vias Urinárias/Renal	10	9	11										30	10,00
Outros	3	10	6										19	6,33
Total	**142**	**122**	**135**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	399	133,00

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total	22	13	20										55	18,33
Abdomên superior	1	0	4										5	1,67
Cervical	4	0	0										4	1,33
Globo Ocular	0	0	0										-	-
Joelho	0	0	0										-	-
Mama	0	0	0										-	-
Obstétrico	0	0	0										-	-
Ombro	0	0	0										-	-
Partes Moles	0	0	0										-	-
Pelve	0	0	0										-	-
Próstata	0	0	0										-	-
Renal	0	0	0										-	-
Tireóide	0	0	1										1	0,33
Tórax	0	2	0										2	0,67
Transvaginal	0	0	0										-	-
Vias Urinárias/Renal	0	4	5										9	3,00
Outros	0	0	0										-	-
Total	**27**	**19**	**30**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	76	25,33
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**										2,52	0,84

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	0	3										3	1,00
Clínica Médica	23	15	23										61	20,33
UTI Adulto	4	4	4										12	4,00
Total	**27**	**19**	**30**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	76	25,33
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**										2,52	0,84

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdominal total	64	59	49											172	57,33
Abdomên superior	3	2	5											10	3,33
Cervical	1	0	2											3	1,00
Globo Ocular	0	0	0											-	-
Joelho	0	0	0											-	-
Mama	0	0	0											-	-
Obstétrico	0	0	0											-	-
Ombro	0	0	0											-	-
Partes Moles	0	0	0											-	-
Pelve	1	2	4											7	2,33
Próstata	0	0	0											-	-
Renal	0	0	0											-	-
Tireóide	33	25	33											91	30,33
Tórax	0	0	0											-	-
Transvaginal	0	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	10	5	6											21	7,00
Outros	3	10	6											19	6,33
Total	**115**	**103**	**105**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**323**	**107,67**
Média Diária	**3,71**	**3,68**	**3,39**											**10,78**	**3,59**

Total Exames Internos	**27**	**19**	**30**											**76**	**25,33**
Total Exames Externos	**115**	**103**	**105**											**323**	**107,67**
Total Exames Realizados	**142**	**122**	**135**											**399**	**133,00**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta															
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	28	55	67											150	50,00
Dilatação de Esôfago	0	0	0											-	-
EDA	260	272	339											871	290,33
Esclerose	0	0	0											-	-
Hemostasia	0	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0											-	-
Urease	195	174	207											576	192,00
Outros	0	0	0											-	-
Total	**483**	**501**	**613**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1597**	**532,33**
Média Diária	**15,58**	**17,89**	**19,77**											**53,25**	**17,75**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia	3	4	6											13	4,33
Dilatação de Esôfago	0	0	0											-	-
EDA	12	11	16											39	13,00
Esclerose	0	0	0											-	-
Hemostasia	0	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0											-	-
Urease	1	2	0											3	1,00
Outros	0	0	0											-	-
Total	**16**	**17**	**22**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**55**	**18,33**
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**											**1,83**	**0,61**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	2	1											3	1,00
Clínica Médica	15	14	20											49	16,33
UTI Adulto	1	1	1											3	1,00
Total	**16**	**17**	**22**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**55**	**18,33**
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**											**1,83**	**0,61**

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo															
Biopsia	25	51	61											137	45,67
Dilatação de Esôfago	0	0	0											-	-
EDA	248	261	323											832	277,33
Esclerose	0	0	0											-	-
Hemostasia	0	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0											-	-
Urease	194	172	207											573	191,00
Outros	0	0	0											-	-
Total	**467**	**484**	**591**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1542**	**514,00**
Média Diária	**15,06**	**17,29**	**19,06**											**51,41**	**17,14**

Total Exames Internos	**16**	**17**	**22**											**55**	**18,33**
Total Exames Externos	**467**	**484**	**591**											**1542**	**514,00**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia															
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	21	13	29											63	21,00
Colonoscopia	65	60	105											230	76,67
Esclerose	0	0	0											-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0											-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7											15	5,00
Outros	0	0	0											-	-
Total	**87**	**80**	**141**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**308**	**102,67**
Média Diária	**2,81**	**2,86**	**4,55**											**10,21**	**3,40**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia	0	1	3											4	1,33
Colonoscopia	4	2	8											14	4,67
Esclerose	0	0	0											-	-
Ligadura Hemorragica	0	0	0											-	-
Retossigmoidoscopia	0	0	0											-	-
Outros	0	0	0											-	-
Total	**4**	**3**	**11**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**18**	**6,00**
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**											**0,59**	**0,20**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	0	2											2	0,67
Clínica Médica	3	3	9											15	5,00
UTI Adulto	1	0	0											1	0,33
Total	**4**	**3**	**11**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**18**	**6,00**

Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**											**0,59**	**0,20**
3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos															
Biopsia	21	12	26											**59**	**19,67**
Colonoscopia	61	58	97											**216**	**72,00**
Esclerose	0	0	0											**-**	**-**
Ligadura Hemorrágica	0	0	0											**-**	**-**
Retossigmoidoscopia	1	7	7											**15**	**5,00**
Outros	0	0	0											**-**	**-**
Total	**83**	**77**	**130**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**290**	**96,67**
Média Diária	**2,68**	**2,75**	**4,19**											**9,62**	**3,21**
Colonoscopia Total Exames Internos	**4**	**3**	**11**											**18**	**6,00**
Colonoscopia Total Exames Externos	**83**	**77**	**130**											**290**	**96,67**
Total Geral Exames Internos	**20**	**20**	**33**											**73**	**24,33**
Total Geral Exames Externos	**550**	**561**	**721**											**1832**	**610,67**
TOTAL	**570**	**581**	**754**											**1905**	**635,00**
3.11. Eletrocardiograma - ECG															
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	3	0	4											**7**	**2,33**
Clínica Médica	36	54	96											**186**	**62,00**
UTI Adulto	0	0	5											**5**	**1,67**
Total	**39**	**54**	**105**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**198**	**66,00**
Média Diária	**1,26**	**1,93**	**3,39**											**6,57**	**2,19**
3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos															
Ambulatório	69	57	86											**212**	**70,67**
Total Exames Internos	**39**	**54**	**105**											**198**	**66,00**
Total Exames Externos	**69**	**57**	**86**											**212**	**70,67**
Total Exames Realizados	**108**	**111**	**191**											**410**	**136,67**
3.12. Total SADT Internos															
Laboratório	5.797	8.612	7.299											**21708**	**7.236,00**
Mamografia	0	0	0											**0**	**0**
Raio-x	90	140	444											**674**	**224,67**
Tomografia	40	47	66											**153**	**51,00**
Ultrassonografia	27	19	30											**76**	**25,33**
Endoscopia	20	20	33											**73**	**24,33**
Eletrocardiograma	39	54	105											**198**	**66,00**
Hemoterapia	0	112	90											**202**	**101,00**
Hemodiálise (Sessões)	53	36	40											**7**	**3,45**
MAPA	0	0	0											**0**	**-**
Medicina nuclear	0	0	0											**202**	**101,00**
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0											**0**	**-**
Densitometria óssea	0	0	0											**202**	**101,00**
Ressonância Magnética	7	3	5											**7**	**3,45**

Ergometria	0	0	0											0	-
Broncoscopia	0	4	2												
Total	**6.073**	**9.047**	**8.114**											**23502**	**7.937,24**

3.13. Total SADT Externos															
3.13.1. Exames por Tipo															
Laboratório	4.295	5.599	4.857											**14.751**	**4.917,00**
Mamografia	0	0	0											**0**	**0**
Raio-x	126	132	131											**389**	**129,67**
Tomografia	47	77	73											**197**	**65,67**
Ultrassonografia	115	103	105											**323**	**107,67**
Endoscopia	550	561	721											**1.832**	**610,67**
Eletrocardiograma	69	57	86											**212**	**70,67**
Hemoterapia	0	0	0											**0**	**-**
Hemodiálise (Sessões)	0	0	0											**0**	**-**
MAPA	0	2	4											**6**	**2,00**
Medicina nuclear	0	6	6											**12**	**4,00**
PAAF (Biópsia para tireóide)	29	20	29											**78**	**26,00**
Densitometria óssea	22	27	31											**80**	**26,67**
Ressonância Magnética	19	9	19											**47**	**15,67**
Ergometria	6	1	11											**18**	**6,00**
Broncoscopia	0	0	0											**0**	**-**
Total	**5.278**	**6.594**	**6.073**											**17.945**	**5.981,67**
3.14.TOTAL GERAL SADT	**11351**	**15641**	**14187**											**41.447**	**13.918,90**

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética															
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo															
Desjejum	990	980	2.375											**4345**	**1.448,33**
Colação	990	980	1.114											**3084**	**1.028,00**
Almoço	990	980	3.626											**5596**	**1.865,33**
Lanche	990	980	1.114											**3084**	**1.028,00**
Jantar	990	980	2.808											**4778**	**1.592,67**
Ceia	990	980	1.114											**3084**	**1.028,00**
Dieta Enteral	317	243	329											**889**	**296,33**
Suplementação V.O.	122	192	253											**567**	**189,00**
Total	**6379**	**6315**	**12733**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**25427**	**8.475,67**
Média Diária	**205,77**	**225,54**	**410,74**											**842,05**	**280,68**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal															
Funcionários	2.771	2.530	1.584											**6885**	**2.295,00**
Acompanhantes	1.070	1.025	3.783											**5878**	**1.959,33**
Médicos	240	243	241											**724**	**241,33**
Clínica Cirúrgica	271	249	2.696											**3216**	**1.072,00**
Clínica Médica	541	593	4.206											**5340**	**1.780,00**
UTI Adulto	23	20	223											**266**	**88,67**
Total	**4916**	**4660**	**12733**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**22309**	**7.436,33**
Média Diária	**158,58**	**166,43**	**410,74**											**735,75**	**245,25**

4.2. Processamento da Roupa															
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade															
Clínica Médica	856,10	1030,70	1128,40										**3.015,20**	**1.005,07**
Clínica Cirúrgica	508,40	604,50	492,90										**1.605,80**	**535,27**
UTI	2928,30	2966,50	2948,10										**8.842,90**	**2.947,63**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	1777,80	2476,60	2345,75										**6.600,15**	**2.200,05**
CME	492,40	544,80	662,90										**1.700,10**	**566,70**
Endoscopia	168,40	258,70	298,50										**725,60**	**241,87**
Serviço de Higiene e Limpeza	386,70	431,00	366,80										**1.184,50**	**394,83**
Retorno/Outros	28,20	9,50	12,20										**49,90**	**16,63**
Total	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**23724,15**	**7.908,05**
Média Diária	**230,53**	**297,23**	**266,31**										**794,06**	**264,69**

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

4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**										**23.724,15**	**7.908,05**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**230,53**	**297,23**	**266,31**										**794,06**	**264,69**
ML Produtos Utilizados	**0,00**	**0,00**	**0,00**										**0,00**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,00**	**0,00**	**0,00**										**0,00**	**0,00**

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

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0	11	20										**31**	**10,33**
Alvenaria	0	5	9										**14**	**4,67**
Carpintaria	0	0	2										**2**	**0,67**
Elétrica	54	42	118										**214**	**71,33**
Eletrônica	0	0	0										-	-
Hidráulica	30	27	28										**85**	**28,33**
Marcenaria	11	2	8										**21**	**7,00**

Mecânica	2	3	7										12	4,00
Manutenção	0	0	0										-	-
Pintura	16	19	20										55	18,33
Refrigeração	0	0	0										-	-
Telefonia	0	0	0										-	-
Outros	26	33	42										101	33,67
Total	**139**	**142**	**254**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**535,00**	**178,33**
Média Diária	**4,48**	**5,07**	**8,19**										**17,75**	**5,92**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	0	12	5										17	5,67
Agência Transfusional	0	0	0										-	-
Almoxarifado	5	2	1										8	2,67
Ambulatório	11	7	11										29	9,67
Assistência Social	0	0	0										-	-
Central de Regulação	0	0	0										-	-
Central Telefônica	0	0	0										-	-
Centro Cirúrgico	8	1	5										14	4,67
Clínica Cirúrgica	7	4	19										30	10,00
Clínica Médica	32	22	47										101	33,67
Compras	0	0	0										-	-
Coordenação de apoio	1	0	2										3	1,00
UTI Adulto	8	6	8										22	7,33
CME - Central de Materiais Esterilizados	1	3	7										11	3,67
Departamento de Pessoal	0	0	1										1	0,33
Endoscopia	0	2	5										7	2,33
Enfermagem	0	0	5										5	1,67
Farmácia	2	0	8										10	3,33
Financeiro	0	0	1										1	0,33
Higienização	0	0	0										-	-
Laboratório	2	1	3										6	2,00
Lavanderia	0	0	0										-	-
Manutenção	10	2	2										14	4,67
NEP	3	3	10										16	5,33
Patrimônio	2	3	1										6	2,00
Portaria	2	1	0										3	1,00
Recepção	0	1	1										2	0,67
Raio-x	3	0	1										4	1,33
RH	0	0	0										-	-
Rouparia	1	0	0										1	0,33
SCIH	0	0	0										-	-
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	3	0										3	1,00
Serviço de higienização e limpeza - SHL	6	0	3										9	3,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	4	2	5										11	3,67
Tecnologia da Informação	0	0	0										-	-
SADT	2	1	0										3	1,00
Ultrassonografia	0	0	0										-	-
Outros	29	66	103										198	66,00
Total	**139**	**142**	**254**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**535**	**178,33**

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

4.5. Encadernação														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total												-	-	
Média Diária												-	-	

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

4.7. Cópias														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diretoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPP/Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farmacia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração	50	49	49										**148**	**49,33**
Segurança do Trabalho	1	1	1										**3**	**1,00**
Enfermeiros	28	28	27										**83**	**27,67**
Téc. Enfermagem	94	96	95										**285**	**95,00**
SND	26	26	26										**78**	**26,00**
Limpeza e Higiene	40	40	40										**120**	**40,00**
Serv. Processam. Roupa	6	6	6										**18**	**6,00**
Manutenção	6	6	6										**18**	**6,00**
Portaria	8	8	8										**24**	**8,00**
Recepção	7	7	7										**21**	**7,00**
Almoxarifado	3	3	3										**9**	**3,00**
Compras	2	2	2										**6**	**2,00**
Farmácia	18	18	18										**54**	**18,00**
Sub-Total 1	**289**	**290**	**288**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**867**	**289,00**

Terceirizados	42	42	42										**126**	**42,00**
Sub-Total 2	**42**	**42**	**42**										**126**	**42,00**
Total Geral	**331**	**332**	**330**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**993**	**331,00**

5.1.2. Grau de Instrução - Geral															
Pós-Graduação	5	5	4											14	4,67
Superior	57	57	57											171	57,00
Superior Incompleto	6	6	6											18	6,00
Ensino Médio	194	196	194											584	194,67
Ensino Médio Incompleto	3	3	3											9	3,00
Ensino Fundamental	21	21	21											63	21,00
Ensino Fundamental Incompleto	2	2	2											6	2,00
Sem Instrução	1	1	1											3	1,00
Total	**289**	**291**	**288**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		868	289,33

5.1.3. Corpo Clínico															
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	92											276	92,00
Outros	0	0	0											-	-

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal															
Funcionários em Férias	0	0	2											2	0,67
Funcionários de Licenças/Afastamentos	4	7	1											12	4,00
Admissões	2	4	2											8	2,67
Demissões	1	3	4											8	2,67
Afastamentos	8	3	5											16	5,33
Nº de Funcionários/mês	289	291	288											868	289,33
Faltas em dias	20	20	25											65	21,67
Índice de Absenteísmo	0,22	0,25	0,28											0,75	0,25
Horas Extras	3.236,98	1.521,58	1.625,27											6383,83	2.127,94
Atrasos em Horas	601,99	765,81	879,46											2247,26	749,09
Índice de Funcionários por Leito	4,13	4,16	4,11											12,40	4,13
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,36	5,86	5,25											17,47	5,82
Índice de Rotatividade	0,52	1,20	1,04											2,76	0,92
% do Pessoal - S. Adm	17,30%	16,90%	17,01%											51,21%	17,07%
% do Pessoal de Enfermagem	42,21%	42,76%	42,36%											127,33%	42,44%
% do Pessoal S.Apoio	40,14%	40,00%	40,28%											120,42%	40,14%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	42	42	42											126	42,00
Outros não Empregados	0	0	0											-	-

6. Resumo Geral de Informações															
Total de Pacientes-Dia	**1.409**	**1.390**	**1.701**											4500	1.500,00
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**											214,24%	71,41%
Média Geral de Pacientes-Dia	**45,45**	**49,64**	**54,87**											149,97	49,99
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**											6,61	2,20
Taxa Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**											35,94%	11,98%
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**											0,00%	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar	**2,63%**	**0,00%**	**1,75%**											4,38%	1,46%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**4,06**	**4,32**	**5,16**											13,55	4,52
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**											172,16	57,39
Média Diária Refeições Servidas	**205,77**	**225,54**	**410,74**											842,05	280,68
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**		794,06	66,17
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	**0,00**	**0,00**	**0,00**											-	-

Nº de Dias do Mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Belém, 10 de abril de 2017

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

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Frohlich
Direção Financeira-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

MARÇO/2017

ua Jerônimo Pimentel, nº 543
elem/PA
E. . 66055-000
E (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
u hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

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

Mês Referência Março 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de Março de 2017.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No intuito de aplicarmos um número satisfatório de pesquisas, nesse mês de março nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários. 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 abaixo, trás o resumo das atividades que o S.A.U realizou ao longo do mês e que se constituíram em material para análise dos resultados aqui apresentados:

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**932**
1.1	Atendimentos em sala	**19**
1.2	Atendimentos por telefone	**23**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**55**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**835**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**76**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**70**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**6**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**881**
3.1	Internas	**263**
3.2	**Externas**	**618**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**5**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**3**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.897**

Fonte: CHJB – março 2017

Em março realizamos dezenove (19) atendimentos voluntários em sala e apenas quatro (04) usuários tiveram necessidade de formalizar o seu manifesto. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Mantivemos no mês de março o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuários nos diversos setores do CHJB, com vistas a obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 881 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

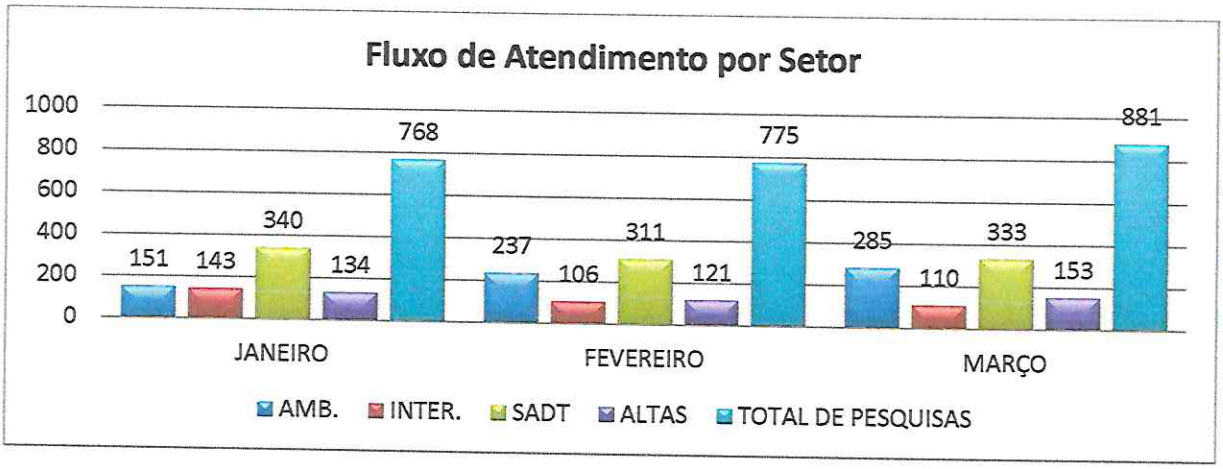
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**285**
Internação	**110**
S.A.D.T	**333**
Alta Hospitalar	**153**
TOTAL	**881**

Fonte: S.A.U. CHJB – março 2017

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



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

Ao compararmos os atendimentos feitos pelo SAU, nos meses de janeiro, fevereiro e março, é notório que houve um aumento no quantitativo de pesquisas realizadas ao término de cada mês. Em janeiro o quantitativo foi o mais baixo do trimestre, devido à paralisação dos atendimentos do ambulatório por razão da necessidade de reforma do setor; em fevereiro conseguimos atingir um valor um pouco maior, porém a diferença foi pouca, pois o mês de fevereiro é constituído de apenas 28 dias, o que justifica o discreto acréscimo no número final de pesquisas aplicadas, e por fim, no mês de março, conseguimos um aumento de 106 pesquisas a mais realizadas, pois fomos tenazes em atender uma parcela bem significativa de usuários, conforme podemos visualizar no gráfico acima.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,25%	0,00%	1,20%	0,00%
Ruim	0,20%	0,10%	2,53%	0,20%
Regular	1,96%	1,15%	9,55%	1,06%
Bom	13,34%	21,46%	31,35%	23,12%
Ótimo	84,24%	77,29%	55,37%	75,63%
Total Resposta	**3.972**	**2.954**	**3.247**	**1.514**
% Satisfação	**97,58%**	**98,75%**	**86,73%**	**98,75%**

Fonte: S.A.U. CHJB - março 2017

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de março o valor de **95,45%**. Nos parágrafos que seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

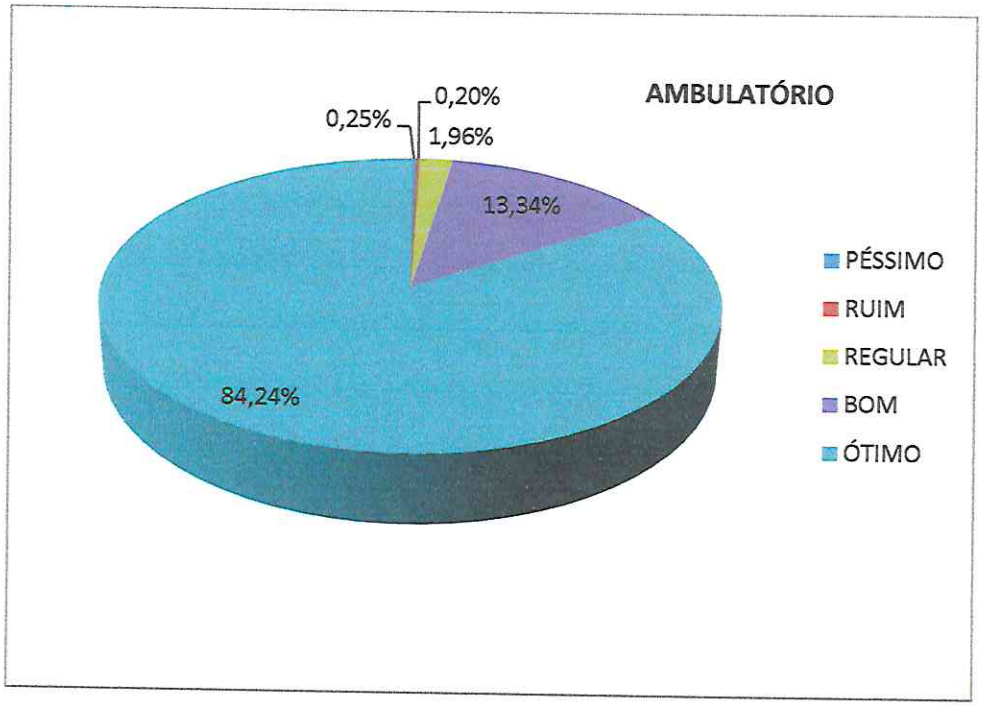
Com base na satisfação geral do mês passado, encerramos o mês de março com um saldo positivo, visto que tivemos uma elevação de 0,65% nas pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO".

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

Neste mês de março, obtivemos 5% de aumento na satisfação no ambulatório, em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 97,58% de satisfação.

Considerando o quantitativo geral de reclamações oficializadas (17 reclamações) nesse mês de março, concluímos que as queixas geradas nesse setor, representaram 35,30% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos as manifestações formais, constatamos como causas da pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas: três usuários formalizaram queixa sobre a longa espera pela consulta com a especialidade de anestesiologia; um usuário manifestou seu descontentamento acerca do revisteiro estar defasado e de ter observado que durante a espera pela consulta, muitos idosos ficam em pé, enquanto acompanhantes jovens ficam sentados; outro usuário reclamou que a tela do painel eletrônico não apresenta letras legíveis e que as cadeiras da recepção deveriam ser trocadas por menores para comportar um número maior e por fim, um usuário visualizou de forma negativa, a ausência de identificação de um colaborador, através do seu crachá.

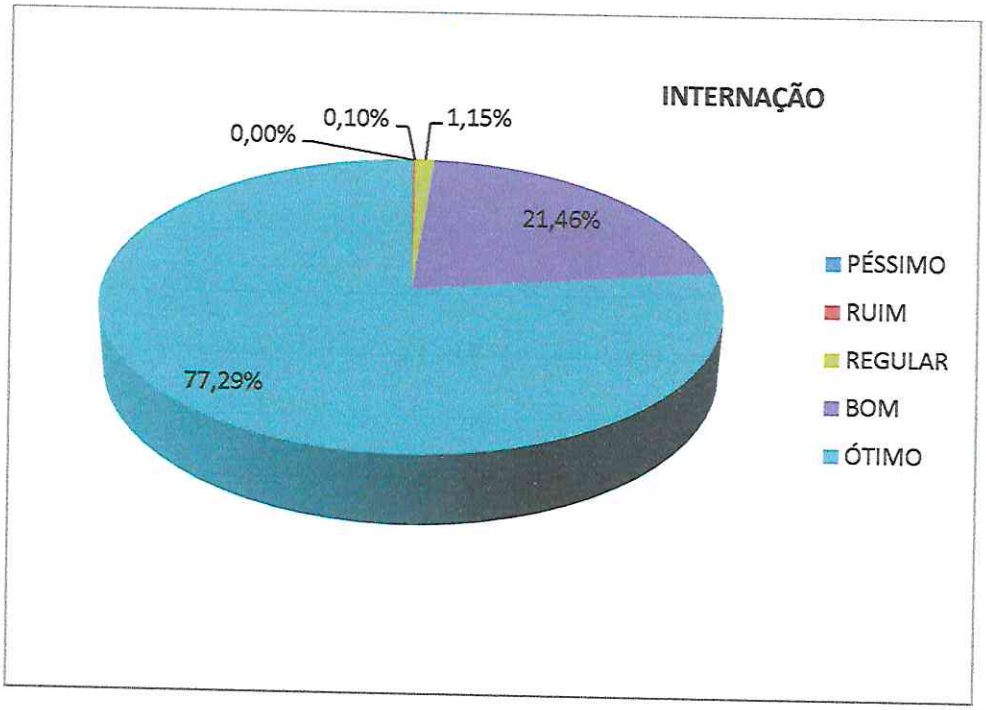
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 98,75%. Também neste setor, foi observado um aumento (0,38%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 17 registros em caráter reclamatório, 29,41% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 05 registros nesse setor.

Os assuntos que motivaram os usuários a realizarem os registros formais, nesse segmento foram: atraso da farmácia em liberar medicamentos ao posto de enfermagem; uma única usuária registrou formalmente queixas a respeito da ausência de televisor e frigobar na enfermaria e também relatou que a refeição é servida sempre muito fria; tivemos uma reclamação formal sobre o jogo de cama que está desgastado; também pontuaram como necessidade de melhoria, as poltronas de acompanhante, que estão desgastadas e encerrando as queixas nesse setor, uma usuária queixou-se de não ter sido fornecido alimentação para sua acompanhante.

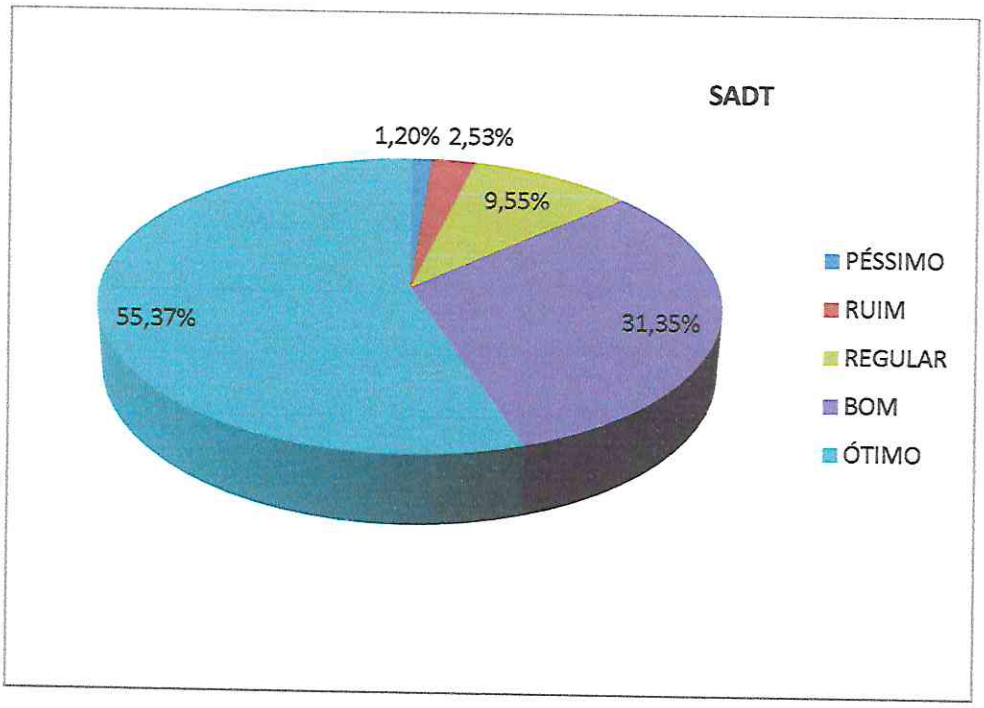
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT houve um declínio de 2,79% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de março, alcançando o valor de 86,73% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam quatro registros formais, o que equivale a 23,53% das reclamações totais do mês de março. Neste segmento a grande maioria dos descontentamentos é considerada repetitiva se observarmos os relatórios anteriores. As queixas dos usuários se resumem nos seguintes manifestos: a quantidade insuficiente de assentos disponíveis para atender à demanda que aguarda o exame na recepção; um registro referia-se a demora em iniciar o atendimento para os exames de Videoscopia; duas usuárias reclamaram da postura antiética das colaboradoras da recepção do turno da manhã.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de março permaneceu com o mesmo percentual do mês passado, ou seja, 98,75%. Neste setor foram originadas apenas duas reclamações formais, equivalendo a 11,76% do total de registros em caráter reclamatório (17 registros).

Os principais descontentamentos apontados no segmento alta hospitalar foram: o péssimo estado de conservação das poltronas de acompanhante e um único usuário relatou oficialmente sua insatisfação sobre a parede da enfermaria apresentar uma rachadura e a ducha do banheiro estar quebrada.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

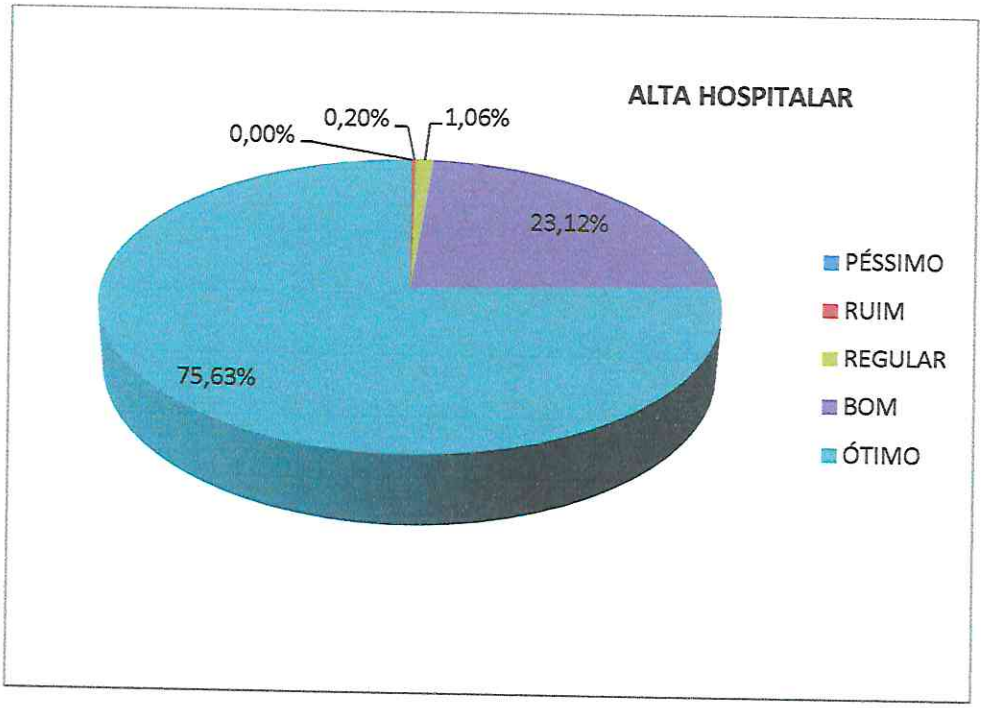
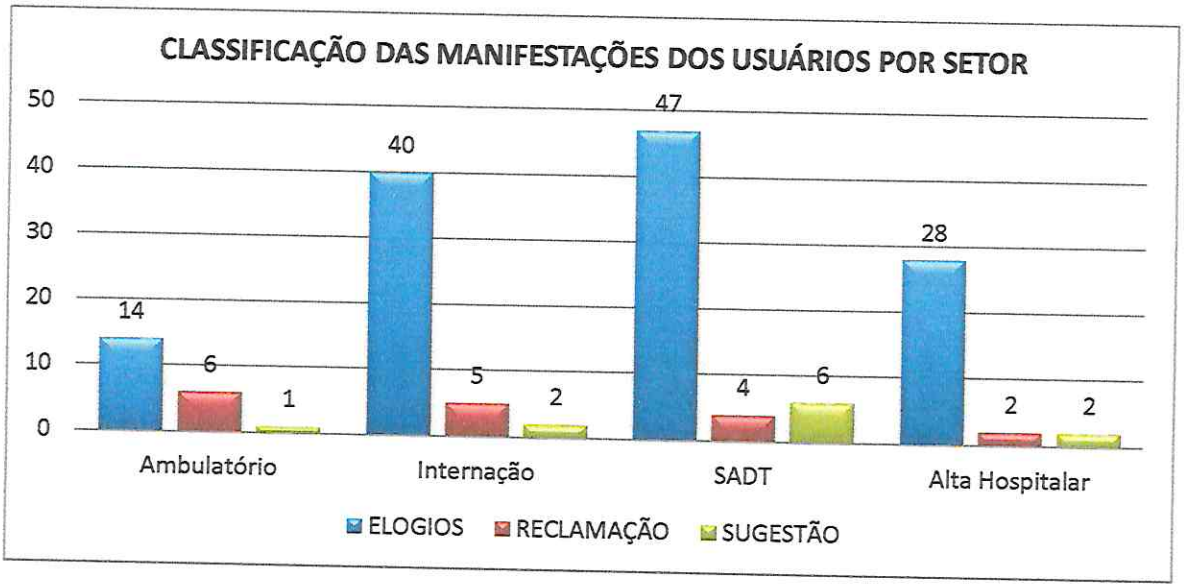


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB – março 2017

Ao analisarmos as 881 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de março, concluímos que 17,82% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 157 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 157 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 82,17% referiam-se a registros em caráter de elogio; 10,83% condiziam às

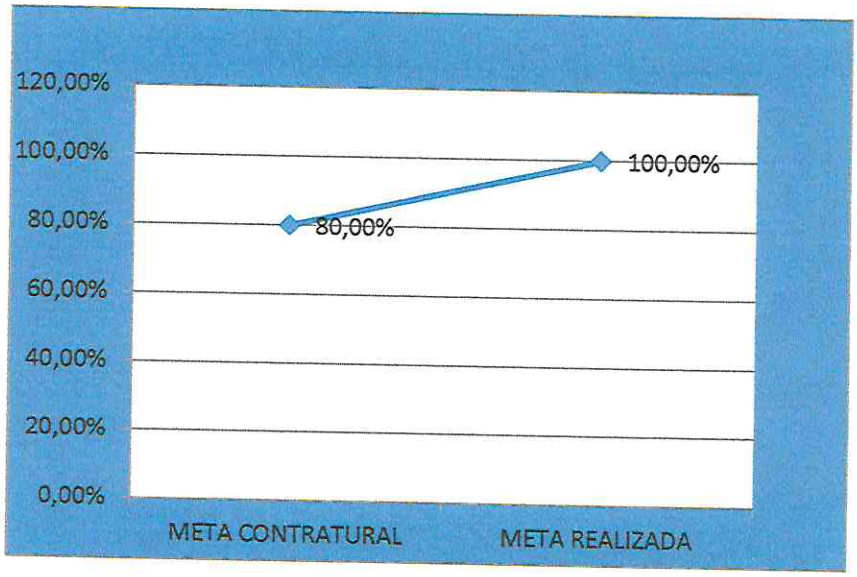
manifestações de natureza reclamatória e 7,01% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	129
Sugestões	11
Reclamações	17
Reclamações Solucionadas	17
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. CHJB – março 2017

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Consulta com anestesiologia distante	03
Desagrado com colaboradoras da recepção principal (manhã)	02
Poltrona de acompanhante desgastada	02
Rachadura na parede em enfermaria	01
Comida fria	01
Ausência de frigobar em enfermaria	01
Ausência de televisor em enfermaria	01
Ducha do banheiro quebrada	01
Lençóis desgastados	01
Assentos insuficientes	01
Demora no atendimento na EDA	01
Atraso na liberação de medicamentos	01
Painel eletrônico com letras pequenas	01
Colaborador sem crachá	01
Acompanhante sem direito à alimentação	01
Colocar cadeiras menores no ambulatório	01
Revisteiro defasado	01
Acompanhantes jovens sentados e pacientes idosos em pé	01
TOTAL	22

Fonte: S.A.U. CHJB – março 2017

Todas as reclamações, sugestões e elogios, foram encaminhados às respectivas Coordenações, lideranças ou Diretorias responsáveis, para avaliação, conhecimento e parecer de providências, nos casos das reclamações e sugestões.

Buscamos com isso, a redução ou mesmo a resolutividade completa das problemáticas apresentadas por nossos usuários.

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em março tivemos um aumento no quantitativo de pesquisas realizadas, em comparação ao mês passado. Atribuímos esse resultado ao próprio mês que é composto por 31 dias e também aos esforços que dispensamos durante às abordagens itinerantes e essa junção de fatores fez com que houvesse uma elevação no número de participantes abordados. Esse fator contribuiu para que a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês fosse alcançada satisfatoriamente.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**818**	**333**	**40,71 %**
Ambulatório	**2.183**	**285**	**13,06%**
Internação	**192**	**110**	**57,29%**
Alta Médica	**153**	**153**	**100%**
MÉDIA MÊS	**3.346**	**881**	**26,33%**

Fonte: CHJB– Referência: março 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de abril

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

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes do CTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU

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

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o SAU desenvolve.

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

√ Apresentar a todas as lideranças o manual do usuário;

Quem? SAU

Quando? Pretendemos apresenta-lo às demais lideranças, na primeira quinzena do próximo mês, visto que a gráfica nos entregou o referido instrumento na segunda quinzena do mês de março e no dia 24, realizamos uma reunião com algumas lideranças e diretoria, comunicando a chegada do mesmo.

Como? Através de reunião agendada via NEP.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de abril.

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

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 129 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a

satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

No mês de março não houve alteração em relação aos serviços disponibilizados pelo segmento SADT.

Deste modo, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 86 exames de E.C.G, 42 Ecocardiogramas, 131 Raio X (diversos), 99 USG, 323 Endoscopias, 97 Colonoscopias, 07 Retossigmóidoscopia, 29 PAAF's e 04 MAPA's.

Com relação ao descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de algumas lideranças, desde o mês passado obtivemos uma melhora desse quadro, contudo continuaremos intensificando as orientações acerca da importância do cumprimento do prazo de devolutiva, bem como também no recebimento dos memorandos, pois almejamos dizimar esse obstáculo.

Outra dificuldade que também é repetitiva, diz respeito à negativa de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Sempre que nos deparamos com essas objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

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

Atenciosamente,

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

MARÇO/2017

a Jerônimo Pimentel, nº 543
ém/PA
. . 66055-000
(91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

REGISTRO DOS ELOGIOS

ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►3___ Aidna Costa da Cruz (em 01/03/2017), telefone 99245-4752.

Elogio: Parabéns a toda equipe do hospital Jean Bitar. Vocês estão no lugar certo, na área da saúde. Atendimento humanizado, respeito, educação, amor. Obrigada. Deus abençoe a todos!!! (FOLDER).

Nº 02 ►3____ Zenilda M. Neves (em 04/03/2017), telefone 98270-1029.

Elogio: Limpeza impecável, alegre com os pacientes, isso conta muito para nossa melhora, ele vai trabalhando e dando palavras de conforto até ele terminar o serviço e quando ele sai, me sinto melhor com as palavras que deixa (FOLDER).

Nº 03 ►3____ Zenilda M. Neves (em 04/03/2017), telefone 98270-1029.

Elogio: Elogio especial a Drª., atenciosa com o paciente, chega cedo pra nos examinar, enfermeira Marília, muito eficiente se preocupa com a contaminação etc. Limpeza Geovany conhecido como Gil, entra dando bom dia, alegre etc (FOLDER).

Nº 04 ►3____ Wellinton Brígido (em 05/03/2017), telefone 998205-1019.

Elogio: As respostas ao lado falam por si. Parabéns a toda equipe do hospital pelo atendimento excelente e humanizado, ao que me permitiu à percepção, nada mais a acrescentar (FOLDER).

Nº 05 ►311 Adriana A. Leite (em 06/03/2017), telefone 99816-0392.

Elogio: Um ótimo atendimento, cuidado, estão todos de parabéns, que continuem sendo essas pessoas maravilhosas. E que Deus abençoe vocês.

Nº 06 ►311 Rosa Maria Vales (em 07/03/2017), sem telefone.

Elogio: Um dos melhores hospitais que já encontrei foi esse Jean Bitar, tanto faz os médicos, até a portaria são excelentes e desejo a todos e a todas desse hospital um ótimo trabalho e que continuem assim com toda essa educação e todo esse carinho.

Nº 07 ►309-A Wanessa Silva de Miranda (em 07/03/2017), telefone 99118-9483.

Elogio: Bom eu achei o hospital super organizado, todos os profissionais super educados, adorei o tratamento de todos! Não tenho o que reclamar.

Nº 08 ►310 Simone do Socorro Santana da Silva (em 07/03/2017), sem telefone.

Elogio: Desde que cheguei no hospital fui bem tratada pela recepção, equipe de enfermagem, médicos, laboratório e outros profissionais, só tenho a elogiar o atendimento do hospital, todos estão de parabéns, por se tratar de um hospital público e sabemos que a situação em relação à saúde do nosso país é precária, onde não temos tratamento digno para o paciente. Obrigada a toda equipe, só esperamos que continuem sempre assim.

Nº 09 ►312-B Daniele do S. Albuquerque (em 17/03/2017), sem telefone.

Elogio: Bom, graças ao meu maravilhoso Deus que usou esta equipe técnica para o atendimento bem rápido a minha família, não tenho o que reclamar. O pessoal da limpeza também foi muito educado, desde a recepção até o quarto, está tudo perfeito. Se tiver algum erro, passou despercebido. Limpeza 10, atendimento de enfermeiros 10, principalmente a equipe que fez a cirurgia em minha filha, nota 20. Muito obrigada e Deus abençoe sempre!!! Amém.

Nº 10 ►310-A Maria das Dores R. dos Santos (em 19/03/2017), telefone (94)99137-3115

Elogio: Ótimo atendimento de enfermagem. Martaniele faz curativo com atenção.

Nº 11 ►308-A Raimundo Lira de Oliveira (em 21/03/2017), telefone 98189-7579.

Elogio: É um ótimo atendimento, gostei muito, tanto dos médicos, como dos enfermeiros, atendentes e etc.

Nº 12 ►3___ João Bosco Araújo (em 23/03/2017), telefone 98848-7255.

Elogio: Este hospital é o melhor do Pará, fui bem atendido todos, até os médicos. Obrigado por tudo, os enfermeiros nota 10. Muito obrigado, que Deus proteja todos vocês (FOLDER).

Nº 13 ►308 Manoel dos Santos Marques (em 24/03/2017), sem telefone.

Elogio: Foi de muito bom agrado a forma que fomos tratados. Me sinto muito bem nesse local.

Nº 14 ►3____ Ana Rafaela de Nazaré Manfredi (em 24/03/2017), telefone 98831-3038.

Elogio: Eu gostaria de parabenizar a equipe do Dr. Luiz Nazareno - médico cirurgião, Jackeline, residente, Taiana Staff, atendimento da UTI, técnicos, médicos, psicóloga, assistente social, fisio, enfermeiros, que atenderam minha neta com muito empenho, que vocês foram enviados por Deus. Eu me surpreendi com o atendimento desse hospital maravilhoso que dentro de Belém eu nunca vi igual. Que Deus abençoe cada um de vocês para que possam tratar a todos que precisarem, da mesma maneira atenciosa que estão tratando minha neta. Porque minha neta entrou nesse hospital sem esperança de vida e assim que entramos já foi um médico atencioso a examinando e a atendendo, porque o quadro dela era grave, mas mesmo assim, confiamos em Deus que Ele é fiel e nessa equipe maravilhosa que está cuidando até hoje dela. Obrigado por Deus ter colocado vocês no caminho da minha neta.

Nº 15 ►312-B Maria Hosana da Silva Alves (em 24/03/2017), sem telefone.

Elogio: Quem dera todas as pessoas tivessem a oportunidade de serem atendidas em um hospital com o porte do Jean Bitar, ao adoecer. Seria uma benção, pois o que a gente mais vê na televisão é o mau atendimento nos hospitais públicos de todos os municípios. Aqui no Jean Bitar o atendimento é VIP, a começar pelas recepcionistas, até os médicos e enfermeiras, pessoal da faxina, todos muito educados e tem um que é todo sorridente e brincalhão e consegue levantar o astral de qualquer paciente, pena que não sei o nome dele para poder citar aqui, mas eu sei o nome da enfermeira que é um verdadeiro anjo em doçura e sorriso, é a Martanieli (a Dani), pensa numa enfermeira nota 10. Não que as outras não sejam educadas e ótimas, mas a Dani é especial para todos aqui da enfermaria. Obs: O nome do faxineiro é Mauro, nota mil.

Nº 16 ►3___ Paulo Victor Carvalho Almeida (em 25/03/2017), telefone 98992-2058.

Elogio: Muito bom o atendimento que foi tratado o paciente e o acompanhante. Têm ótimos profissionais, esse é um dos melhores hospitais que conheço, muito bom mesmo. Agradeço a todos pelo excelente trabalho a todos (FOLDER).

Nº 17 ►308 Raimunda C. Cardoso (em 29/03/2017), telefone 98711-7693.

Elogio: O atendimento é muito bom, é o primeiro hospital do SUS que tem um ótimo atendimento, espero que continue assim, muito obrigado pelo atendimento.

Nº 18 ►309-A Valdione Oliveira (em 29/03/2017), sem telefone.

Elogio: Reclamações zero. Gostaria de deixar meus elogios aos técnicos em enfermagem, a senhora Dorenice, plantão noturno dia 28/03 e a técnica Martaniele, plantão diurno, melhores pessoas para trabalhar com pacientes. Equipe cirúrgica nota 10.

Nº 19 ►306-A Fé Ribeiro de Jesus Silva (em 29/03/2017), telefone (94) 99262-9406.

Elogio: É motivo de satisfação quando no leito chega um profissional de saúde, com alegria e seriedade (enfermagem e limpeza).

Nº 20 ►307-B Ozirene C. Paraguassu (em 29/03/2017), sem telefone.

Elogio: Sempre fui bem tratado, não é sempre assim em outros hospitais.

Clinica médica

Nº 21 ►406-B Raimunda Brito silva (em 03/03/2017), telefone 99199-1645.

Elogio: É a primeira vez que frequento o CHJB e a primeira impressão que tive foi muito boa, e ao entrar confirmei minhas expectativas.

Nº 22 ►408-B Maria do Socorro dos Santos (em 03/03/2017), telefone 99810-1204.

Elogio: Eu achei ótimo o hospital, os médicos são ótimos, os funcionários também, gostei muito da área da limpeza, cuidam bem dos pacientes. Gostei de tudo e de todos. Bom hospital, primeiro hospital que me surpreendeu, está de parabéns. Adorei os enfermeiros da manhã, Silvana e Fabrício.

Nº 23 ►5____ Marinalva do Rosário (em 04/03/2017), telefone 99250-0982.

Elogio: Muito bom, gostei demais (FOLDER).

Nº 24 ►409-A Maria José Palheta do Vale (em 09/03/2017), sem telefone.

Elogio: Agradecemos o comprometimento da equipe como um todo, tem feito toda a diferença.

Nº 25 ►5___ Sem identificação (em 09/03/2017), sem telefone.

Elogio: O hospital está de parabéns!!! Finalmente a nota é 9,9. Continuem sempre essa equipe séria, responsável e amável. Congratulations (FOLDER)!

Nº 26 ►414-A João Mendes Braga (em 09/03/2017), telefone 3233-5859.

Elogio: Hospital muito bom, corpo clínico e enfermagem. Gostamos da recepção e da hospitalidade.

Nº 27 ►409-B Natalina S.J. da Silva (em 09/03/2017), telefone 99299-2545.

Elogio: Considerando o lamentável estado de saúde público em nosso país, dispensando na grande maioria das vezes, um atendimento deplorável e indigno à população, quero registrar minha surpresa e satisfação com o tratamento que minha mãe está recebendo.

Nº 28 ►5___ Denize Nascimento (em 09/03/2017), sem telefone.

Elogio: Camas todas com lençóis limpos e na hora de trocar, muito educado o rapaz e asseado (FOLDER).

Nº 29 ►____ Leonilda Carvalho (em 13/03/2017), telefone 99962-9633.

Elogio: Este hospital é top em matéria de atendimento, higiene, conforto e qualidade (FOLDER).

Nº 30 ►4____ Ana Beatriz (em 13/03/2017), telefone 99831-4115.

Elogio: Bom o hospital é ótimo, o atendimento é ótimo. Bem atenciosos e bem limpo e organizado. Amei mesmo, minha mãe também (FOLDER).

Nº 31 ►511-B Cleonice Soares da Silva (em 14/03/2017), telefone 98856-3839.

Elogio: O hospital Jean Bitar está de parabéns pelo atendimento que me foi oferecido.

Nº 32 ►506-A Osvaldo Milton de Oliveira (em 14/03/2017), telefone 98914-6359.

Elogio: Vocês estão de parabéns!!! Atendimento excelente de todos!

Nº 33 ►412-A José Ferreira Melo (em 14/03/2017), telefone 98170-5146.

Elogio: Perfeito atendimento e atenção em relação aos médicos e enfermeiros.

Nº 34 ►407-B Edgar de Castro Moura (em 15/03/2017), telefone 99331-5146.

Elogio: Quero elogiar o hospital sobre a limpeza, sobre o tratamento pelos profissionais da saúde do hospital, atenciosos e compreensivos.

Nº 35 ►512-A Andrelina de Lira Santos (em 16/03/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, mas sim elogiar. Minha mãe foi muito bem atendida por todos os médicos, enfermeiros e todos dessa equipe que fazem esse trabalho dessa unidade de saúde Jean Bitar. Todos estão de parabéns. E só tenho a dizer que continuem sempre assim, com esse trabalho de vocês que são ótimos. Agradeço primeiramente a Deus e os médicos muito competentes. Obrigado por tudo. Abraço a todos.

Nº 36 ►407-A Amoraci da Conceição Lobo (em 20/03/2017), telefone 98953-1245.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, graça a Deus estou sendo bem tratado. Muito obrigado a todos os médicos, enfermeiros e funcionários deste hospital.

Nº 37 ►514-A Maria de Nazaré Oliveira dos Santos (em 20/03/2017), telefone 98708-1995.

Elogio: Quero aqui parabenizar toda equipe médicos, enfermeiros, técnico de enfermagem, pessoal da higienização e demais funcionários, pelo carinho e atenção que fomos tratados neste 16 dias de internação! Muito obrigada a todos (FOLDER).

Nº 38 ►4___ Maria Conceição Pantoja (em 27/03/207), sem telefone.

Elogio: Não encontrei um hospital como este, bom em tudo. Só tenho a agradecer a Deus pelo médico, enfermagem, cozinheira, limpeza. Muito obrigada (FOLDER).

Nº 39 ►508-A Ambrosina da Costa Piedade (em 28/03/2017), telefone 98807-1377.

Elogio: Queremos parabenizar o atendimento deste centro, pelo comprometimento com os pacientes, são exemplos de relevância e tolerância. Isso caracteriza que esses profissionais sejam eficientes e eficazes.

Nº 40 ►5____ Maria de Fátima Batista Bezerra (em 29/03/20147), telefone 98310-3993.

Elogio: Primeiramente agradeço a Deus pela vida de cada um que trabalha nesse hospital, pois peço a Deus que abençoe grandiosamente a cada um, fui bem atendida. Obrigada de coração (FOLDER).

SADT

Nº 41 ► Elda Lima de Figueiredo (em 01/03/2017), telefone 98118-3426.

Elogio: Todos os profissionais foram muito atenciosos e agiram de boa vontade o tempo todo. Ficamos muito gratos pela recepção e cuidados (FOLDER).

Nº 42 ► Thamilton Sarmento da Silva (em 02/03/2017), telefone 98105-5237.

Elogio: Como se eu estivesse em hospital particular. Talvez melhor que muitos. Nada a declarar.

Nº 43 ► Edilene Gomes (em 03/03/2017), telefone 99284-9097.

Elogio: Obrigada pelo bom atendimento.

Nº 44 ► Waldir Rodrigues dos Santos (em 03/03/2017), telefone 99178-1643.

Elogio: Estamos satisfeitos com o atendimento, com a higiene do hospital, parabéns.

Nº 45 ► Erismar de Sousa Chaves (em 06/03/2017), telefone 99107-2816.

Elogio: Pra mim está tudo perfeito, arrasou!

Nº 46 ► Sem identificação (em 06/03/2017), sem telefone.

Elogio: Pra mim está tudo perfeito.

Nº 47 ► Sônia Solange Gomes Stª. Rosa (em 06/03/2017), telefone 98235-6040.

Elogio: Bom atendimento.

Nº 48 ► Risilene Santos Silva (em 06/03/2017), telefone 98271-6397.

Elogio: Ótimo atendimento, higiene.

Nº 49 ► Francisca Cristo da Silva (em 06/03/2017), telefone 99256-9206.

Elogio: Eu gostei muito, fui atendida de imediato, não fiquei esperando por muito tempo. Estão de parabéns. Não tenho em que reclamar.

Nº 50 ► Ivonei Pinheiro Negrão (em 06/03/2017), telefone 98836-1921.

Elogio: Muito bom atendimento e o espaço físico, gostei muito da rapidez em que foi marcado o exame e a execução do mesmo. Boa sorte a todos os funcionários deste hospital. Parabéns!!!

Nº 51 ► Maria Celeste C. Silveira (em 06/03/2017), telefone 98387-7865.

Elogio: Quem sabe outros hospitais seguiriam a linha do Jean Bitar? Seria muito bom. O Jean Bitar tem um atendimento ótimo.

Nº 52 ► Ana Clara (em 07/03/2017), telefone 98200-0234.

Elogio: No país que vivemos, o hospital está de parabéns.

Nº 53 ► Ana Célia (em 07/03/2017), telefone 98951-2404.

Elogio: Todas as pessoas são muito carinhosas com os pacientes do Jean Bitar. O funcionário Messias é muito educado com os funcionários (FOLDER).

Nº 54 ► Maria do Socorro Franco (em 07/03/2017), telefone 98984-8077.

Elogio: Tudo muito excelente. Todos de parabéns (FOLDER).

Nº 55 ► Maria do Socorro Franco (em 07/03/2017), telefone 98984-8077.

Elogio: Sou paciente transferida do Ophir Loyola, muito ótimo o atendimento, a limpeza, tudo de bom, ambiente agradável, bem tratada, todos atenciosos, médicos maravilhosos. Todos muito ótimos, excelente. Todos de parabéns.

Nº 56 ► Denis Rodrigues da Silva (em 07/03/2017), telefone 99198-3429.

Elogio: O hospital tem um bom atendimento exemplar, da recepção ao local direcionado para o atendimento do paciente. Eu estou satisfeito.

Nº 57 ► Armecedita Gomes dos Santos (em 08/03/2017), telefone 98411-1132.

Elogio: Eu vi que o hospital foi excelente, pois fui bem atendida em tudo.

Nº 58 ► Rutilena da Silva Santos (em 08/03/2017), sem telefone.

Elogio: Até o momento excelente.

Nº 59 ► Daniel Villen Evangelista (em 09/03/2017), sem telefone.

Elogio: O hospital está de parabéns, fui muito bem tratada pela recepção, o pessoal da endoscopia são todos excelentes, todos do hospital estão de parabéns.

Nº 60 ► Cleonice de Lima Marques (em 09/03/2017), telefone 98828-1648.

Elogio: O atendimento é ótimo e os setores bem organizados. Parabéns.

Nº 61 ► Antônio Benedito Ribeiro de Magalhães (em 09/03/2017), sem telefone.

Elogio: A formação das pessoas e a satisfação delas no ambiente de trabalho, fazem toda a diferença.

Nº 62 ► Nair Carolino Santos (em 10/03/2017), telefone 99141-2339.

Elogio: Gostei muito das atendentes, principalmente a Jéssica, veio, conversou com os pacientes, ligou a televisão, gostei muito.

Nº 63 ► Erozilda Cecim Turbe (em 10/03/2017), sem telefone.

Elogio: Aqui eu achei o atendimento ótimo, as atendentes são fabulosas, pacientes e educadas. Achei este hospital ótimo, estou fazendo tratamento há 3 anos e estou gostando. Obrigada, amo vocês.

Nº 64 ► Rayane Seabra Moraes (em 13/03/2017), 98027-1034.

Elogio: Achei muito bom o atendimento e a recepção para com os pacientes.

Nº 65 ► Luzângela Pureza Serra (em 13/03/2017), telefone 98123-9036.

Elogio: Elogios nota 10, tive a oportunidade de estar no CHJB por 2 vezes e achei um bom hospital, tenho que agradecer a Deus por termos o privilégio de sermos atendidos no mesmo. Bom hospital, eu acho!

Nº 66 ► Maria Auxiliadora Rodrigues Cardoso (em 13/03/2017), telefone 98355-2555.

Elogio: É um hospital bem organizado.

Nº 67 ► Mayk Rogério Pereira Sozinho (14/03/2017), sem telefone.

Elogio: Gostei do atendimento, do ambiente limpo e funcionários educados e atenciosos. Quem dera que todos os locais e serviços públicos fossem como esse hospital.

Nº 68 ► Maria Francisca Alves (em 15/03/2017), telefone 99244-6787.

Elogio: Fui bem atendida, obrigada! Nota 10.

Nº 69 ► Maria do Perpétuo Socorro da Silva (em 15/03/2017), telefone 3016-1746.

Elogio: Penso que se o governo fizesse mais hospitais iguais a este, o povo seria melhor tratado e com funcionários capacitados e educados, gentis como aqui, a saúde seria melhor.

Nº 70 ► Felipe Helder Ramalho Pinto (em 15/03/2017), telefone 98337-1012.

Elogio: Muito bom, muito agradável o Centro Hospitalar Jean Bitar, o atendimento super bom, as pessoas que trabalham são pessoas atenciosas e educadas, amei todos que trabalham aqui, a minha nota é mil. Parabéns para todos!

Nº 71 ► Sidirlei da Silva Farias (em 15/03/2017), telefone 98087-7918.

Elogio: Gostei muito do atendimento desde a recepção até o médico. Organização, atendentes educados, hospital super limpo e organizado.

Nº 72 ► Angela Maria de Sousa Ferreira (em 16/03/2017), telefone 98010-0992.

Elogio: Parabéns! As instalações do hospital são muito boas. A equipe de funcionários, também.

Nº 73 ► Luiz Humberto de Freitas Guimarães (em 17/03/2017), telefone 99147-1701.

Elogio: Espero que pelo menos continue com este atendimento que encontrei. Não tenho que reclamar, o atendimento foi na expectativa, bom!

Nº 74 ► Antônio Fonseca Vieira (em 17/03/2017), telefone 98136-9455.

Elogio: Ótimo, gostei bastante do atendimento, nos trataram muito bem. Obrigado.

Nº 75 ► Mykahellen Braga da Silva (em 20/03/2017), telefone 98132-4816.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, fui bem atendida. Os funcionários estão de parabéns.

Nº 76 ► Patrícia Carvalho (em 20/03/2017), telefone 99625-2569.

Elogio: Atendimento dentro dos padrões esperados.

Nº 77 ► Elisoma Karla Silva Ferreira (em 20/03/2017), telefone 98315-7140.

Elogio: Vocês estão de parabéns!

Nº 78 ► Maria Luiza Cardoso da Silva (em 21/03/2017), telefone 99373-0662.

Elogio: Para mim foi muito importante, foi bom o atendimento, só tenho que agradecer. Foi ótimo.

Nº 79 ► Ana Cláudia Ribeiro Moraes (em 21/03/2017), telefone 98890-8565.

Elogio: Foi tudo excelente.

Nº 80 ► José Fernandes Palheta (em 24/03/2017), telefone 98135-8773.

Elogio: É um hospital bem organizado, seguro, bonito, bem localizado, tem um bom atendimento.

Nº 81 ► Pedro Santiago Monteiro (em 24/03/2017), telefone 99166-8663.

Elogio: Até o seguinte momento somente elogios, é de suma importância uma boa gestão em todos os âmbitos. O Centro Hospitalar Jean Bitar tem boas referências e faz jus a isso. Parabéns!

Nº 82 ► Rosival B. Júnior (em 27/03/2017), telefone 98542-6491.

Elogio: Hospital bem localizado, com pessoas educadas que mantém os pacientes bem informados. Continuem assim, prestando serviços de qualidade e respeito com o próximo.

Nº 83 ► Daniel B. Junior (em 27/03/2017), telefone 98742-6494.

Elogio: Melhor impossível, continuem assim, melhorando mais a saúde no Brasil (FOLDER).

Nº 84 ► Odineide F. Souto (em 27/03/2017), telefone 98843-2608.

Elogio: Gostei muito do atendimento, principalmente pela recepcionista da endoscopia e o técnico enfermagem, Eduardo. Muito obrigada (FOLDER).

Nº 85 ► Eliete Nóbrega (em 27/03/2017), telefone 98014-7460.

Elogio: Gostei muito do atendimento, é ótimo.

Nº 86 ► Maria Eliete Campos Brito (em 27/03/2017), sem telefone..

Elogio: O hospital é muito bom, limpo, arejado e confortável, já frequento fazendo visitas.

Nº 87 ► José Maria Farias Pinto (em 27/03/2017), telefone 98026-9338.

Elogio: Muito bom o serviço do hospital em todos os aspectos. Excelente.

Ambulatório

Nº 88 ► Rosalena Assunção (em 03/03/2017), telefone 98757-7913.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, gostei muito de fazer os exames aqui mesmo, facilitou bastante e evitou de andarmos para outros lugares para fazer. Não gosto muito é do muito é do barulho que fazem, que essas pessoas estão numa feira e não em um hospital.

Nº 89 ► Maria do Socorro (em 03/03/2017), telefone 98984-8077.

Elogio: Sempre fui bem atendida, é tudo excelente, todos maravilhosos (FOLDER).

Nº 90 ► José Raimundo (em 06/03/2017), telefone 99147-1495.

Elogio: Achei ótimo não, tenho que me queixar de nada até o presente momento (FOLDER).

Nº 91 ► Irecina de Castro Viana (em 07/03/2017), sem telefone.

Elogio: Este hospital foi o único hospital do SUS que fui e estou sendo bem atendida, pois tenho realizado todos os meus exames com facilidade e bem esclarecido.

Nº 92 ► Marilda Navegantes Rodrigues (em 14/03/2017), sem telefone.

Elogio: Dia 14 de março fui atendida pelo Dr. Hamilton Moraes, muito gente boa, brincalhão, ótimo médico, que Deus lhe dê muitas bênçãos e proteção e que o senhor continue sempre assim, esse médico maravilhoso. Amém. O atendimento dos rapazes da recepção é nota 10, sempre atendem a gente com sorriso e alegria, sejam sempre assim, que Deus abençoe sempre vocês. Amém.

Nº 93 ► Daniele do Socorro Albuquerque Balhe (em 20/03/2017), telefone 98345-2881.

Elogio: Que este formulário sirva de referência em relação ao tratamento desde a entrada até o diagnóstico final do paciente. Fui atendido em vários hospitais da rede estadual, mas jamais imaginaria que este hospital fosse referência e aonde eu vou, falo e dou referência dele, porque ele fez parte da solução da enfermidade que a minha filha teve e ele e suas equipes médicas, têm na

minha opinião nota 10 em relação ao pronto atendimento dos hospitais particulares. Muito obrigado a todos que fazem e compõem a família Jean Bitar.

Nº 94 ► José Santos de Brito (em 20/03/2017), telefone 98819-6263.

Elogio: Meu nome é Fátima e o meu pai foi hospitalizado neste hospital para uma cirurgia de esôfago, úlcera e hérnia, ficou internado em um período de 15 dias e sempre foi recepcionado muito bem. Obrigada a todos pela receptividade para com o meu pai e com todos que aqui buscam melhora.

Nº 95 ► Milton C. Alves (em 22/03/2017), telefone 98971-7276.

Elogio: O atendimento junto aos médicos do setor de endócrino é o melhor possível, se não for o melhor do estado (FOLDER).

Nº 96 ► Maria do Socorro da Silva (em 23/03/2017), telefone 98503-9330.

Elogio: Excelência no atendimento médico, relacionado ao atendimento ao paciente. Sinto-me extremamente satisfeita quanto à consulta e exames feitos por esta unidade de saúde (hospital).

Nº 97 ► Celice Porfiro (em 23/03/2017), telefone 98209-6009.

Elogio: Sobre o hospital e seus colaboradores (sem exceção), são todos ótimos! As instalações são boas, não há do que reclamar! Estão todos de parabéns! Não tenho reclamações.

Nº 98 ► Fabiane C. da Silva (em 27/03/2017), sem telefone.

Elogio: Admiro o respeito e a educação com que tratam seus pacientes, não se colocando acima de ninguém como certos médicos fazem, por se acharem mais importantes.

Nº 99 ► Dalva Maria dos Santos Lima (em 27/03/2017), telefone 99179-3424.

Elogio: Pelo atendimento médico sendo a 2ª avaliação minha, achei um excelente atendimento médico, pois fui bem aceita pela médica junto com outras médicas, espero que continue enquanto o hospital é um bom hospital, podem ser melhor na qualidade de estrutura, para mim ele e um hospital bom pelo que eu já passei, muito obrigada.

Nº 100 ► Rávilla Yannynny Canuto de Sá (em 27/03/2017), telefone 98171-4542.

Elogio: Ótimo, referência em bom atendimento humanizado. Parabéns a todos!

Nº 101 ► Fagno Castro (em 28/03/2017), telefone 98121-9989.

Elogio: Todas as equipes estão de parabéns pelo atendimento. São todos bem atenciosos (FOLDER).

Nº 125 ►308-B João Bosco de Araújo Cardoso (em 25/03/2017), telefone 98848-7255.

Elogio: Ótimo, melhor atendimento. Eu fiquei bastante satisfeito, enfermeiro Carlos Coelho nota 10, enfermeira Vanessa, nota 10, enfermeira Martiniele, nota 10, enfermeiro Edelson, nota 10. Dr. Igor, ótimo, nota 10. Atendimento ótimo, nota 10. Dr. Hamilton, grande médico, nota 10. Limpeza ótima, nota 10. Enfermeiro Edineson Souza Barboza, excelente atendimento, nota 10.

Nº 126 ►307-B Maria Celina Correa da Silva (em 28/03/2017), fone 98016-3101.

Elogio: Nada a declarar, tudo foi perfeito para mim.

Nº 127 ►310-B Idovalda Belo da Silva (em 28/03/2017), telefone 3229-1215.

Elogio: Um dos atendimentos, conceito 1.000.

Nº 128 ►308-B Ana Helena dos Santos Palheta (em 29/03/2017), telefone 98010-4205.

Elogio: Estou satisfeita com o tratamento que recebi de alguns funcionários. Vou destacar seus nomes e suas funções. Técnicos Enfermagem: Edelso, Martaniele, Ana e Deonice. Enfermeiras: Rosa. Higienização: Mônica, Mauro e Rodrigo. Médicos O Thamer, Antônio Fialho e quanto aos demais que não citei, também são muito bons, preocupados e dedicados em solucionar nossos problemas. O estudante de medicina Igor Batista é bem atencioso. A assistente social Mabelle é muito educada e atenciosa.

Nº 129 ►414-A Mauro Pinheiro de Rezende (em 31/03/2017), telefone 3266-2147.

Elogio: Queremos agradecer à direção do hospital pelo acolhimento e parabenizá-la pelas equipes competentes que trabalham com atenção e alegria. Queremos dar, digo, fazer um agradecimento especial primeiramente a Deus e depois ao: Dr. Samuel e Drª. Larissa (residentes) por dispor de dedicação e acompanhar o tratamento com dedicação e explicações cuidadosamente detalhando a importância da prevenção, tratamento e complicações participando efetivamente do tratamento, inclusive curativos. Ao enfermeiro Jean pela ética e competência profissional, detalhista nos procedimentos e escuta. Aos técnicos em enfermagem Cléo, Silvana, Silvanio e demais técnicos e enfermeiros das equipes. À Srª. Marilene (Mary) da higienização, enfim, parabenizo os maqueiros pela urgência em atender.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

MARÇO/2017

a Jerônimo Pimentel, nº 543
em/PA
. : 66055-000
. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº: 01/158

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 07/03/2017

NOME USUÁRIO: Maria Célia Espíndola - Memo. Nº 158/2017

RECLAMAÇÃO: Gostaria de relatar aqui sobre o funcionalismo da farmácia, pois ultimamente vem acontecendo umas intercorrências com relação na liberação de medicamentos para posto da clínica médica 5º andar. Faço esta reclamação porque já aconteceram várias vezes de eu questionar sobre os atrasos de certas medicações que minha mãe precisa tomar todos os dias de horário, tipo, se e para tomar às 14h, vai ser administrado só 16h, porque a equipe responsável demorou liberar e já aconteceu de ter que levar o prontuário da mesma com a prescrição dos médicos e mesmo assim não queriam liberar. Entendo que por mais que aconteça do sistema falhar, essa situação deve ser avaliada para melhorar esta situação, porque um dia, dois, tudo bem, mas daí todos os dias isso????

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Considerando que a reclamante se utilizou da expressão "ultimamente", torna de certa forma, subjetiva a análise do fato em questão, pois não há possibilidade de mensurar o período e nem o número de ocorrências do fato relatado. De qualquer maneira, realizou-se um levantamento do atendimento das prescrições, onde foi observado, num período de 10 dias anteriores à reclamação, pelo menos 02 episódios de atraso. Na prescrição médica (dias 05/03 e 01/03) o prescritor terminou a prescrição da referida paciente após as 12:00h, o que inviabiliza a entrega da medicação às 14:00h ou antes. Neste período ocorreram também em duas ocasiões, o número reduzido na equipe, que resultou em atraso na entrega das medicações. Entretanto, consideramos a mudança da sistemática para entrega das medicações com o objetivo de reduzir a ocorrência destes fatos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 14/03/2017 realizamos visita à usuária e sua acompanhante para comunica-la que o coordenador da Farmácia realizou um levantamento dos atendimentos das prescrições num período de dez dias, anteriores a esta reclamação, sendo detectados dois

episódios de atrasos na entrega das prescrições médicas, ficando inviável entregar as medicações no horário. No mesmo período também ocorreram dois episódios de falta de colaborador, resultando também no atraso da entrega das medicações. Porém, o mesmo está trabalhando para que não ocorra mais esse tipo de ocorrência. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo transtorno ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Em relação a este caso, o coordenador do setor tendo observado falha no fluxo de atendimento, realizou mudança de sistemática, com vistas a não ocorrer mais atraso. Iremos monitorar junto aos usuários, o atendimento oferecido pelo setor em questão.

RECLAMAÇÃO N°: 02 /160

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/03/2017

NOME USUÁRIO: Amanda da Silva Freitas - Memo. Nº 160/2017

TELEFONE: 98080-9248

RECLAMAÇÃO: Já fui internada nesse hospital Há 4 anos, era ótimo, mas nem tudo que é ótimo dura muito, o meu quarto não tem televisão, só faltei morrer de tédio, não tem frigobar, não tem onde eu guardar minhas roupas, a comida já foi boa, hoje em questão de sabor, não é muito bom não, peço para a nutricionista uma coisa e vem outra, não está mais legal como antes, não está bom como antes, a comida vem muito cedo, vem fria, no caso, gelada mesmo, quando a noite a fome volta e não tem como fazer nada, porque não pode entrar alimento.
Marquei bom e regular em questão ao atendimento dos enfermeiros, mas não todos, a maioria é ótimo. A maioria dos enfermeiros e técnicos de enfermagem são ótimos e excelentes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1(R.T do SND) Diante do exposto, fomos no leito conversar com a paciente, pois a mesma ainda encontra-se internada e na conversa foi explicado que o que a paciente solicitou (achocolatado) não tínhamos em estoque no momento, mas que ao chegar, mandaríamos para a mesma, como fizemos na data de hoje. Já em relação ao horário do jantar, foi esclarecido que este horário (18:00h) é padrão do hospital e que não

teríamos como modificar por questões de logística e fluxo, porém às 21:00h tem outra refeição, que é a ceia. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

2(Coordenação de Apoio) Com relação ao frigobar, estamos aguardando conserto do frigobar e já foi informado ao setor de patrimônio para disponibilizar para o 511, quando for consertado. Com relação ao armário para guardar roupa, este quarto possui um armário vertical, com 2 lados, 01 para cada leito.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária, para comunica-la que a coordenadora de apoio esclareceu em resposta a sua manifestação que acerca dos frigobares, estamos aguardando conserto e informando ao setor de Patrimônio a reposição da enfermaria 511, assim que for consertado. Quanto ao armário para guardar as roupas, a referida enfermaria possui um armário vertical, obtendo espaço para os usuários dos leitos A e B. Em relação às queixas da nutrição, a responsável técnica do SND (confirmado pela usuária), foi pessoalmente à enfermaria conversar com a usuária sobre sua alimentação e esclareceu suas insatisfações. No mesmo dia o SND disponibilizou à usuária a sugestão dada. Usuária agradeceu nosso retorno e elogiou o atendimento oferecido por esta instituição. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido em sua estada e agradecemos a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Os itens citados no registro (televisor e frigobar) estão sendo cotados para posterior apresentação do orçamento junto a DAF para a devida aprovação. Estamos periodicamente monitorando esse processo.

RECLAMAÇÃO N°: 03 /161

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/03/2017

NOME USUÁRIO: Ana Cristina Oliveira Martins - Memo. Nº 161/2017

TELEFONE: 98205-9390

RECLAMAÇÃO: Hospital excelente, um único questionamento é sobre o jogo de cama, muito fino ("surrado").

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos providenciando 100 jogos de lençóis para o setor de internação. Prazo de entrega 30 dias.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/2017 obtivemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que já foram providenciados 100 jogos de lençóis para o setor de internação e que o prazo para a chegada é de 30 dias. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos pedindo desculpas por conta do transtorno ocorrido em sua estada.

PLANO DE AÇÃO: Devido a queixa ser repetitiva, a coordenação de apoio já solicitou a aquisição de 100 novos jogos de lençóis, a previsão de entrega é para a segunda quinzena do mês de abril. Faremos o acompanhamento da efetivação desta ação.

RECLAMAÇÃO Nº: 04 /163

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 10/03/2017

NOME USUÁRIO: Ivan Machado da Silva - Memo. Nº 163/2017

TELEFONE: 3227-2580

RECLAMAÇÃO: Pessoas idosas em pé, acompanhantes jovens sentados. Revisteiro defasado. Pessoas com baixa resistência correm risco devido à demora de atendimento (exame de sangue).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. (Supervisão de Atendimento) Esclarecemos que o espaço físico é insuficiente para o número de usuários. Com relação às revistas, elas são doadas por usuários e colaboradores.

2. (Coordenação do Laboratório) Caro usuário, dentro em breve estaremos em uma sala apropriada para melhor atende-lo para realização dos exames laboratoriais.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/03/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que infelizmente o espaço físico do ambulatório não comporta da forma devida, a quantidade de usuários que utilizam os nossos serviços diariamente, porém acreditamos que o mesmo melhorará assim que alguns serviços forem destinados a outros espaços, como por

exemplo, o laboratório. Quanto à coleta de sangue, digo, o serviço de laboratório, já está funcionando no novo espaço, na recepção de central (internação) para que melhor possamos atendê-los. Acerca do revisteiro, o mesmo é abastecido com doações de usuários e colaboradores e que aguardamos essas doações por livre e espontânea vontade. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Entendemos que a queixa inicial no registro se trata de uma questão cultural e de educação de cada cidadão, porém iremos sugerir à supervisão de atendimento que seja orientado pela recepção que os acompanhantes cedam os assentos para os usuários que vieram em busca de tratamento. Acerca do revisteiro defasado, iremos propor ao GTH na próxima reunião ordinária, que façamos uma campanha solicitando doações de livros, revistas e gibis. Com relação à demora no atendimento do laboratório, iremos monitorar a melhoria dessa demanda, pois dias após essa queixa, o setor ganhou um novo espaço, com duas salas de coleta, cuja proposta era de agilizar o atendimento e proporcionar um melhor conforto aos nossos usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 05 /165

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Odicléia Saraiva da Silva Souza - Memo. Nº 165/2017

TELEFONE: 98814-8654

RECLAMAÇÃO: Mais poltronas para paciente e acompanhantes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já estamos ciente desta situação. Estamos aguardando mudança do setor para o 1º andar. Já fiz pedido de compra das longarinas e ainda não obtive retorno.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenação do SADT esclareceu em resposta a sua manifestação, que aguarda mudança do setor de EDA para o 1º andar, onde atualmente encontra-se em reforma e consequentemente com a entrega do novo espaço de exame, teremos um local mais amplo,

podendo dispor de mais assentos e com o pedido de compras de longarinas que já fez, será ofertado um melhor conforto aos nossos usuários. Pedimos desculpas por todo o transtorno ocorrido e informamos que em breve o problema será resolvido.

PLANO DE AÇÃO: Continuaremos acompanhando a efetividade dessa situação, uma vez que já há pedido de compra de mais assentos, aguardando início do processo de cotação.

RECLAMAÇÃO Nº: 06 /166

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Joelsilane de Lima Aires - Memo. Nº 166/2017

TELEFONE: 9971-2980

RECLAMAÇÃO: Estava no quarto 304A e existe uma rachadura na parede que quando chove alaga o quarto. Depois fui transferida para o 306 e a duchinha do banheiro não está funcionando.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Repassadas as queixas ao encarregado de manutenção para as providencias cabíveis. Ducha será trocada hoje pela manhã (14/03/2017). Manutenção: Foi feita a vistoria no leito acima mencionado e não foi detectado rachaduras vazando água, segundo informou o paciente, o que detectado foi, a tubulação saturada do ar e por esse motivo fica pingando água sobre o piso próximo da entrada do banheiro. Temos que montar uma programação para fazer esse reparo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que segundo a coordenadora de apoio, a ducha foi trocada no dia 14/03 e quanto ao vazamento na enfermaria, foi feito inspeção pela manutenção e foi detectado que a tubulação do ar condicionado está saturada e por este motivo fica pingando água sobre o piso, próximo a entrada do banheiro. O encarregado informou que irá montar uma programação para que seja reparado o problema o mais breve possível. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos a monitoração do cronograma de reparos pelo serviço de manutenção.

RECLAMAÇÃO N°: 07 /172

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: João Mendes Braga - Memo. Nº 172/2017

TELEFONE: 3233-5859

RECLAMAÇÃO: Melhores acomodações para o acompanhante.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No 414 tem as poltronas dos acompanhantes que uma está danificada, curvim rasgado. Já reiniciamos reforma dos sofás, na primeira oportunidade trocaremos deste aptº.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 14/03/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenação de apoio esclareceu que já foi dado início às reformas dos sofás e assim que recebermos a remessa, iremos trocar o da referida enfermaria e em seguida os das demais. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo transtorno em sua estada e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Em virtude das constantes queixas, já foram encaminhadas para reforma cinco poltronas e assim que as mesmas forem entregues, faremos a substituição das que estão em piores condições. Estamos acompanhando a efetivação dessa melhoria.

RECLAMAÇÃO N°: 08 /175

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 15/03/2017

NOME USUÁRIO: Raimundo Santos Andrade - Memo. Nº 175/2017

RECLAMAÇÃO: O meu pai (Raimundo Santos Andrade) paciente do hospital fez uma colostomia, mas com um tempo surgiu uma hérnia em cima da cirurgia, está agendada uma consulta com o anestesista para junho, para ele realizar uma endoscopia, devido apresentar problemas no pulmão. Está atualmente há uma semana sem conseguir comer comida sólida e

apresentando muita dificuldade para respirar, peço, por favor, uma orientação a respeito. Eu gostaria que houvesse uma antecipação com o anestesista, o quadro dele está se agravando.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Atendendo ao pedido do paciente solicito que assim que o paciente tiver em mãos os exames laboratoriais básicos (hemograma e coagulograma) venha ao centro cirúrgico do HJB no dia 16/03/2017 para realização da avaliação pré-anestésica, aos meus cuidados, às 10h30.

RETORNO AO USUÁRIO: Em resposta à manifestação da senhora Bruna, filha do usuário, e após anuência do coordenador da anestesiologia, Dr. Marco Túlio, notificamos por telefone a Srª. Antonete (esposa do usuário) a repassar a orientação a Srª. Bruna, de que o usuário deverá comparecer no dia 16/03/2017, às 10h30, no bloco cirúrgico, para submeter-se à avaliação pré-anestésica, devido indicação de EDA e posteriormente a RTI.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista as crescentes queixas relacionadas à longa espera pela consulta com o anestesiologista, realizamos reuniões com o coordenador da anestesiologia e com a direção, onde foi constatado que atendemos o quantitativo firmado em contrato, e que infelizmente a demanda é superior à oferta de consultas, não havendo no momento possibilidade de aumento dessa cota.

RECLAMAÇÃO Nº: 09 /188

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 15/03/2017

NOME USUÁRIO: Meranildo Viana de Carvalho - Memo. Nº 188/2017

TELEFONE: 9962- 9633

RECLAMAÇÃO: Tem que mandar encapar as poltronas, as poltronas estão muito feias, tem que ter pelo menos uma capa para cobrir que é muito feio e fica parecendo falta de higiene. Tirando isso, tudo é ótimo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi informado anteriormente que reiniciamos os consertos das poltronas. Na medida do possível, estaremos efetuando as trocas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a nossa coordenação de apoio em resposta a sua manifestação esclareceu que já foram iniciadas as reformas das poltronas do acompanhante e que no momento aguardamos a entrega para iniciarmos o processo de substituição de acordo com a necessidade de cada enfermaria. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Em virtude das constantes queixas, já foram encaminhadas para reforma cinco poltronas e assim que as mesmas forem entregues, faremos a substituição das que estão em piores condições. Estamos acompanhando a efetivação dessa demanda.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/190

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/03/2017

NOME USUÁRIO: Irene Mercês da Silva - Memo. Nº 190/2017

TELEFONE: 98871-6062/98161-1469

RECLAMAÇÃO: Reparo que essa tela repete muito o nome das pessoas e é claro que são as pessoas que tem falta de visão e aquelas que não sabem ler, acho que os nomes tem que ser chamados pelos profissionais. Hoje muita gente em pé, por que não trocar as cadeiras grandes por cadeiras menores, que acomodam mais pessoas? Pense em nós. Eu tenho 6 problemas na coluna e não posso ficar em pé muito tempo, imagine os outros e os idosos. E a tela ainda está muda, só aparece o nome que são letras pequenas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. (Supervisão de Atendimento) Esclarecemos que o espaço físico é menor do que o número de usuários. Não podemos substituir as cadeiras grandes por cadeiras menores, uma vez que o ambulatório é referência de bariátrica. Com relação ao painel de chamada, sugiro encaminhar para manifestação da T.I.

2. (T.I) Esclarecemos que o sistema de chamada pelo nome do paciente está ativado, não podendo o mesmo falar mais pausadamente ou o nome completo do paciente conforme exposto

pelo consultor Léo Rodrigues, da Salux Informatização em Saúde. Abriremos chamado para verificar a possibilidade das letras serem ajustadas a um tamanho maior.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a supervisora de atendimento esclareceu que o espaço físico do ambulatório não comporta da forma devida, a quantidade de usuários que utilizam os nossos serviços diariamente, contudo, para que possamos ofertar um melhor conforto aos nossos usuários, alguns serviços, como por exemplo, a coleta de sangue do laboratório, foi destinada a outra recepção. Esclareceu também que não temos como estar substituindo as cadeiras grandes por pequenas, pois o hospital é referência em obesidade e atendemos usuários para cirurgia bariátrica. Quanto à chamada pelo painel, segundo o técnico da T.I , será verificada a possibilidade das letras serem ajustadas em tamanho maior. Referente às demais sugestões, o técnico da T.I comunicou que não há como ajustar a demanda do áudio do painel, devido o mesmo já estar em sua configuração máxima, de volume. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento junto a T.I , que irá verificar com a Salux Informatização em Saúde , a possibilidade de aumento da fonte.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/193

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 20/03/2017

NOME USUÁRIO: Euriza Souza Silva - Memo. Nº 193/2017

TELEFONE: (94) 99215-9679

RECLAMAÇÃO: Eu Euriza Souza Silva moro em Redenção no sul do Pará estou aguardando somente uma avaliação com anestesiologia para realização de mamoplastia redutora por comprometimento de coluna torácica (fratura –SIC) tenho dores intensas, mantendo mobilização contínua e tomando remédios para as dores e não passam, o meu pré-operatório já está todo pronto, fui marcar pelo sistema, só está disponível para daqui a quatro meses e os exames já vão estar vencidos nesse prazo, peço que por favor me ajude a conseguir um encaixe o mais rápido possível, pois estou pagando hotel e não tenho condições de esperar. Obrigada Sr. Marco Túlio, estou aguardando resposta.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Paciente orientada a se dirigir ao centro cirúrgico do HJB, no dia 23/03/2017 aos meus cuidados, às 10:30 com todos os exames pré-operatórios em mãos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 22/03/2017 realizamos contato telefônico com a usuária supracitada, para notifica-la que conforme anuência do Dr. Marco Túlio, ela deverá comparecer em nossa unidade hospitalar amanhã (23/03/2017), às 10h30, no centro cirúrgico, para submeter-se à avaliação pré-anestésica, em caráter excepcional. Orientada a trazer consigo, todos os exames pré-operatórios e documentos pessoais.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista as crescentes queixas relacionadas à longa espera pela consulta com o anestesiologista, realizamos reuniões com o coordenador da anestesiologia e com a direção, onde foi constatado que atendemos o quantitativo firmado em contrato, e que infelizmente a demanda é superior à oferta de consultas, não havendo no momento possibilidade de aumento dessa cota.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/194

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 20/03/2017

NOME USUÁRIO: Beatriz Silva de Freitas - Memo. Nº 194/2017

TELEFONE: Sem contato

RECLAMAÇÃO: Não gostei do tratamento das atendentes com uma senhora, lá na recepção da entrada, debocharam do mal estar da senhora, devido à demora em ser atendida.

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

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

RETORNO AO USUÁRIO: Usuário não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que

segundo a supervisão de atendimento, já reuniu com a equipe, ressaltando a importância da excelência no atendimento de qualidade, para que assim não tenhamos novas queixas com o mesmo teor.

PLANO DE AÇÃO: Nós do SAU e a supervisão do setor de atendimento realizamos LNT e encaminhamos ao NEP solicitação de treinamento específico para atendimento ao público.

RECLAMAÇÃO N°: 13/195

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 20/03/2017

NOME USUÁRIO: Ângelo Felizardo - Memo. Nº 195/2017

TELEFONE: 98276-1589

RECLAMAÇÃO: O que observei na minha chegada, é que uma senhora estava se sentindo mal e as meninas da recepção da entrada ficaram rindo como se tivesse um palhaço. Anti-ético. As meninas precisam ser mais gentis na hora do atendimento. Essa necessidade é para todos, ninguém está isento de tal situação.

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

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

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/03/2017 estabelecemos contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a supervisora de atendimento já reuniu com a equipe, pontuando a importância de sempre atendermos os nossos usuários com excelência e assim não termos novas queixas desse mesmo teor.

PLANO DE AÇÃO: Nós do SAU e a supervisão do setor de atendimento realizamos LNT e encaminhamos ao NEP solicitação de treinamento específico para atendimento ao público.

RECLAMAÇÃO N°: 14/196

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 23/03/2017

NOME USUÁRIO: Benedito Pereira Mourão - Memo. Nº 196/2017

TELEFONE: 98172-1669

RECLAMAÇÃO: Meu tio o Sr. Benedito Pereira Mourão foi diagnosticado com câncer de intestino e estamos providenciando os exames pré-operatórios requisitados na rede particular para que o processo seja agilizado, porém a avaliação com anestesista realizada no dia 22/03/2017, precisou ser reagendada por falta de um exame que não constava na requisição e teve que ser reagendada para o dia 05/07/2017, mas a situação ou quadro de saúde do meu tio está se agravando com perda de peso acelerada, pois o mesmo não consegue se alimentar e já não faz fezes normalmente, pois sangra constantemente e também sente muita dor. Por está razão solicitamos encarecidamente a antecipação da nova avaliação com o anestesista.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Solicito que o paciente acima relatado seja encaminhado aos meus cuidados no dia 30/03/2017, às 10h30 para realização da avaliação pré-anestésica.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/03/2017 estabelecemos contato telefônico com o Sr. Márcio Ferreira, sobrinho do usuário, para comunica-lo que o coordenador da anestesiologia, em resposta a sua manifestação, informou que o Sr. Benedito deverá comparecer no dia 30/03/2017, às 10h30, no centro cirúrgico, para a avaliação pré-anestésica, munido de todo seus exames pré-operatórios e documentos pessoais.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista as crescentes queixas relacionadas à longa espera pela consulta com o anestesiologista, realizamos reuniões com o coordenador da anestesiologia e com a direção, onde foi constatado que atendemos o quantitativo firmado em contrato, e que infelizmente a demanda é superior à oferta de consultas, não havendo no momento possibilidade de aumento dessa cota.

RECLAMAÇÃO Nº: 15/198

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 27/03/2017

NOME USUÁRIO: Wilma Luiza Ramos - Memo. Nº 198/2017

TELEFONE: 99231-0665

RECLAMAÇÃO: Tem atendente sem crachá, falta identificação.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que um colaborador do ambulatório teve seu crachá furtado, mas já está sendo providenciado junto ao RH. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária, para informá-la que segundo a supervisora de atendimento, um dos colaboradores do ambulatório está sem usar o crachá devido o mesmo ter sido furtado, contudo o mesmo já solicitou ao RH a segunda via. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O uso do crachá, bem como do uniforme da instituição pelos colaboradores, é constantemente monitorado pelo RH.

RECLAMAÇÃO Nº: 16/201

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 28/03/2017

NOME USUÁRIO: Samara Sousa de Jesus - Memo. Nº 201/2017

TELEFONE: 98474-1790

RECLAMAÇÃO: Bom dia! Gostaria de expressar minha opinião dizendo que a espera é muito longa referente às pessoas que fazem endoscopia, pois as mesmas aguardam sem se alimentar desde 8 horas do dia de ontem, sem ingerir nada e já são 11:00 horas e não fui atendida. Isso é um absurdo (atendida em 20/03/2017).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente estamos funcionando somente com uma sala de exame, pois estamos com aparelho de endoscopia para manutenção. A engenharia clínica está à frente deste processo e hoje falei com Bruno que me afirmou que o endoscópio de marca Fujinon chega até o dia 07/04/2017, assim a partir do dia 10/04 os exames normalizarão.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu em resposta a sua manifestação que

no momento dispomos de apenas uma sala de exame funcionando devido o nosso segundo aparelho estar em manutenção, mas que segundo o contato que teve com o técnico da engenharia clínica, o outro endoscópio deverá retornar até o dia 07/04/17 e assim voltaremos a disponibilizar as duas salas de exame, agilizando assim, o atendimento. Pedimos desculpas por todo transtorno causado e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Neste mês foi iniciada a reforma do 1º andar, que futuramente funcionará o setor de Endoscopia. Após essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais salas de procedimento, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também proporcionará um atendimento de melhor qualidade. O SAU acompanhará essa mudança, assim que o processo de reforma for finalizado.

RECLAMAÇÃO N°: 17/202

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 28/03/2017

NOME USUÁRIO: Márcia Maria Carvalho - Memo. Nº 202/2017

TELEFONE: 99904-5439

RECLAMAÇÃO: Só tenho uma reclamação a fazer, sobre a refeição do acompanhante, quem mora em Belém não liberam a refeição, a situação tá difícil para todas as refeições serem compradas fora ou trazer de casa.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao SND e ao Serviço Social, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.(SND) Respondendo a reclamação do usuário, esclareço que a distribuição de refeição para acompanhante é amparada por lei, onde os pacientes com mais de 60 anos, crianças e pessoas com necessidades especiais têm direito à refeição e o hospital obedece essa regra. Já as diversas situações, são analisadas pelo Serviço Social.

2.(Serviço Social) Paciente e acompanhante orientados sobre normas e rotinas institucionais, bem como a necessidade do acompanhante antes da cirurgia. Queixosas sobre a liberação de alimentação para o acompanhante, orientadas sobre tal liberação, pois paciente não se adequa

a nenhum dos quesitos no momento (idade acima de 60 anos ou abaixo de 18 anos, residir em outro município ou estar acamada).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/04/2017 realizamos visita à usuária para comunica-la a resposta de seu manifesto. Em conversa, informamos que segundo a assistente social, tanto a usuária (paciente) quanto sua acompanhante receberam a visita de ambas as profissionais (assistente social e nutricionista) e na ocasião, foram esclarecidas as normas e rotinas da instituição e a não necessidade da presença de acompanhante antes da cirurgia e que por razão da situação apresentada não se enquadrar nos quesitos de liberação de alimentação, visto que para isso é necessária que a paciente seja maior de 60 anos ou menor de 18 anos, ou residir em outro município ou estar acamada, não havia possibilidade de atender tal pleito. Encerramos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Com base nessa queixa e em outras que recebemos verbalmente, observamos que não está havendo a visita frequente do profissional de Serviço Social, a fim de esclarecer aos usuários que internam em nossa unidade de saúde, dúvidas pertinentes a sua área, dessa forma, iremos propor à direção uma vigilância em relação a efetivação da visita diária e por conseguinte da orientação por parte do Serviço Social acerca dos quesitos necessários para atender a demanda que não é contemplada pela lei.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

MARÇO/2017

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /162

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/03/2017

NOME USUÁRIO: Ana Paula da Silva Soares - Memo. Nº 162/2017

TELEFONE: 99292-3567

SUGESTÃO: Limpeza adequada do local, recepção e atendimento bom, mas deveria haver no local do exame dois WC's, um feminino e outro masculino, além do WC PCD, atendendo às necessidades de pacientes com deficiência física.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo com a usuária em ter dois lavabos, mas estou aguardando a mudança deste setor para o 1º andar, pois sugeri para o Dr. Flexa a adaptação no 1º andar de dois lavabos (masculino e feminino).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT esclareceu em resposta a sua manifestação, que aguarda a entrega da reforma do 1º andar, onde será o novo espaço de exame de EDA e colono. Informou também que foi sugerido ao responsável pela obra, a importância de ter dois banheiros, diferenciando o masculino e feminino, sendo confirmado que o novo espaço disporá aos nossos usuários dos dois banheiros. Finalizamos a conversa agradecendo a sua sugestão e pedindo desculpas por conta do transtorno ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Neste mês foi dado início à reforma no 1º andar, onde futuramente abrigará o setor de Endoscopia. No projeto do novo espaço está incluído a construção de 2 banheiros, sendo um masculino e um feminino e ambos com estrutura para PCD.

SUGESTÃO Nº: 02 /164

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 14/03/2017

NOME USUÁRIO: Mateus Ribeiro de Oliveira - Memo. Nº 164/2017

TELEFONE: 98908-5982

SUGESTÃO: O som de chamada deveria ser bem esclarecido e mais alto.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. (Supervisão de Atendimento) Esclarecemos que o volume do painel de chamada já foi ajustado. Com relação à clareza na chamada, sugiro encaminhar para manifestação da T.I, uma vez que requer um esclarecimento mais técnico.

2. (T.I) Esclarecemos que a empresa Salux Informatização em Saúde, através de seu consultor Léo Rodrigues, nos informou que não é possível que o som da chamada seja mais alto ou esclarecido, apenas mediante de customização.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/03/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para informa-lo que o técnico em T.I em resposta a sua manifestação, esclareceu que conforme o consultor da empresa Salux Informatização, o qual presta serviço para nossa unidade de saúde, não há viabilidade para aumentar o som da chamada, pois o sistema já foi mexido para sua melhor configuração. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Todas as configurações para melhoria do áudio do painel de chamadas já foram realizadas, não há como melhorar o que está sendo oferecido, contudo quando é observado que o usuário não ouviu a chamada de seu nome, o recepcionista faz a chamada verbal por algumas vezes.

SUGESTÃO Nº: 03 /167

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Magaly Léa do Carmo Rocha - Memo. Nº 167/2017

TELEFONE: Não fornecido.

SUGESTÃO: Colocar 2 banheiros. (H) (M)- (M) (F).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo com a usuária. Estamos aguardando a mudança da EDA para o 1º andar para este problema ser resolvido.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido número de telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que o novo espaço de exames de EDA e coloco será no 1º andar, onde atualmente encontra-se em reforma e que em breve será entregue, dispondo de dois banheiros, um masculino e outro feminino.

PLANO DE AÇÃO: Neste mês foi dado início à reforma no 1º andar, onde futuramente abrigará o setor de Endoscopia. No projeto do novo espaço está incluído a construção de 2 banheiros, sendo um masculino e um feminino e ambos com estrutura para PCD.

SUGESTÃO Nº: 04 /168

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Jaires Silva Sampaio - Memo. Nº 168/2017

TELEFONE: (94) 99226-2115

SUGESTÃO: A minha sugestão é que a limpeza do quarto poderia ser melhor, pois passam dias para limpar o frigobar e os leitos, as janelas e pias.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em relação à queixa da limpeza do frigobar, temos cronograma para realizar a limpeza, mas vamos reforçar. Os leitos e janelas e pias os colaboradores foram orientados e foi pontuado as necessidades do hospital.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/03/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a limpeza dos frigobares será feita dentro do cronograma de execução o mais breve possível. Quanto à limpeza dos quartos, janelas e pias os colaboradores foram orientados novamente, pontuando a importância da limpeza no ambiente hospitalar. Usuária agradeceu nosso retorno e pedimos desculpas por conta do transtorno durante a sua estada.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o monitoramento da medida de melhoria respondida pela supervisora.

SUGESTÃO Nº: 05 /169

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Daniel Caldas Coelho - Memo. Nº 169/2017

TELEFONE: 99119-02732

SUGESTÃO: Uma sugestão: as cadeiras dos acompanhantes do 310 estão precisando de uma reforma.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Reiniciamos reforma dos sofás de acompanhante no dia 10/03/2017, quando forem entregues as 05 primeiras unidades trocaremos a poltrona deste aptº.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/2017 obtivemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenadora de apoio, em resposta a sua manifestação, esclareceu que no dia 10/03/2017, foi dado início à reforma de 05 (cinco) poltronas e assim que estiverem prontas, iremos trocar de acordo com a necessidade de cada enfermaria, inclusive a 310 já está entre as prioridades. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo transtorno em sua estada e agradecemos a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Em virtude das constantes queixas, já foram encaminhadas para reforma cinco poltronas e assim que as mesmas forem entregues, faremos a substituição das que estão em piores condições. Estamos acompanhando a efetivação dessa demanda.

SUGESTÃO Nº: 06 /170

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Nair Carolino Santos - Memo. Nº 170/2017

TELEFONE: 99147-1339

SUGESTÃO: Poderia ser atendido as pessoas acima de 60 anos primeiro, pois ficam muito tempo sem se alimentar, pois tem pessoas que já estão com dois dias que não comem nada (COLONO).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A maioria dos nossos pacientes são idosos e até especiais. Cada caso é avaliado exclusivamente pelos médicos do setor.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito (cx.postal). Na ocasião informaríamos que a coordenadora do SADT esclareceu que sempre são respeitados os atendimentos de prioridade e que a maioria dos nossos usuários é do interior, Acrescentou afirmando que cada caso é avaliado exclusivamente pela equipe médica. Porém a coordenadora reforçará com a equipe, a importância de sempre respeitar os atendimentos preferenciais. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos monitorar o cumprimento da Lei nº 10.048, nos atendimentos ambulatoriais e de SADT.

SUGESTÃO Nº: 07 /171

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 13/03/2017

NOME USUÁRIO: Marcos Lielton Machado - Memo. Nº 171/2017

TELEFONE: 98390-7263

SUGESTÃO: Seria melhor que após o exame da endoscopia alta tivesse um lanche ou um cafezinho para o paciente. Assim como é no Hemopa, pois nós pacientes passamos muitas horas em jejum, ao ponto ate de passar mal.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esta sugestão já foi cogitada, porém a minha preocupação é que muitos pacientes vem sem acompanhante e quando chegam aqui, pegam um acompanhante lá fora, só para poder fazer o exame e depois vão embora. Isto implica na não responsabilidade deste acompanhante com o paciente na hora de dar este lanche e a equipe não tem tempo suficiente de avaliar cada caso, mas prometo que avaliaremos esta situação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/207 realizamos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a nossa coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que essa sugestão já foi avaliada pela equipe médica e em análise não foi aprovada, devido os usuários

passarem por um processo anestésico que exige que continuem sem se alimentar por mais algum tempo após o exame, e caso o acompanhante negligencie esse cuidado e libere alimento antes do tempo, pode ocorrer o risco de broncoaspiração, colocando em risco a vida do paciente. E segundo a coordenadora do setor, a equipe muitas vezes não tem tempo de estar avaliando cada caso. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista a constante solicitação de lanche pós exames no setor de endoscopia e a possibilidade de broncoaspiração, por conta da ingestão de alimentos antes de encerrar o tempo de vigência da anestesia, iremos sugerir à coordenação do setor que seja esclarecida essa informação aos usuários e acompanhantes, antes de iniciar a realização do exame.

SUGESTÃO Nº: 08 /187

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/03/2017

NOME USUÁRIO: Natalina S.T. da Silva - Memo. Nº 187/2017

TELEFONE: 99299-2545

SUGESTÃO: Considerando o lamentável estado de saúde público em nosso país, dispensando na grande maioria das vezes, um atendimento deplorável e indigno à população, quero registrar minha surpresa e satisfação com o tratamento que minha mãe está recebendo. Porém, manifesto-me em caráter sugestivo, a poltrona do acompanhante está muito desgastada oferecendo inclusive riscos aos pacientes, a reposição do papel toalha e sabonete líquido às vezes não é feita.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já informamos anteriormente que já foi iniciada a reposição dos sofás rasgados (enviados para conserto) na medida do possível, iniciaremos as trocas. Quanto ao sabonete e papel toalha, passaremos a solicitação à supervisora do SHL.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora de apoio esclareceu que já foi enviada para reforma uma remessa de sofás e que na medida do possível realizaremos as substituições. Quanto à queixa das reposições do papel toalha e sabonete líquido, a referida coordenadora encaminhou à supervisão de higienização, a necessidade de abastecimento da enfermaria Usuária agradeceu nosso retorno e

informou que os colaboradores do SHL estão verificando sempre os suportes de sabonetes, álcool em gel e papel. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Em virtude das constantes queixas, já foram encaminhadas para reforma cinco poltronas e assim que as mesmas forem entregues, faremos a substituição das que estão em piores condições. Estamos acompanhando a efetivação dessa demanda, assim como iremos monitorar o abastecimento dos suprimentos citados.

SUGESTÃO Nº: 09 /199

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 28/03/2017

NOME USUÁRIO: Lílian Souza Ribeiro - Memo. Nº 199/2017

TELEFONE: 99137-5204

SUGESTÃO: No momento minha reclamação ou sugestão seria que na recepção ambulatorial deveria ficar um guarda e que nossa entrada fosse imediata ou de livre acesso, quando chegamos às 03:00 da madrugada, pois ficar em pé e fora do hospital não é nada seguro e confortável. Já chegamos cansados, de longas horas de viagem. Eu moro no interior, saio no carro do TFD à meia-noite e chego aqui às vezes 03:00 ou 04:30 da manhã e fico até às 07:00 à espera e com algumas pessoas que também não são da cidade e isso causa desconforto e insegurança.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que não há necessidade do paciente chega de madrugada, o horário de funcionamento do ambulatório é de 07-18hs. Não temos atendimento noturno, contamos a noite com 01 agente de portaria e 01 recepcionista de internação. Não podemos autorizar a entrada de pacientes o ambulatório antes da chegada dos recepcionistas do setor, o atendimento ao público é a partir das 07hs. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/04/2017 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a supervisora de atendimento esclareceu que infelizmente não temos como atender a sua sugestão, pois no período noturno não disponibilizamos de atendimento ao público, uma vez que possuímos apenas 01 agente de portaria e 01 recepcionista de internação e o nosso

atendimento inicia às 7h da manhã e termina às 18h. Finalizamos a conversa agradecendo a sua sugestão e pedindo desculpas por conta do transtorno ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Visando a não ocorrência de situações como essa, iremos sugerir à supervisora de atendimento, o esclarecimento aos usuários do ambulatório por parte de sua recepção, que não há necessidade de se deslocarem a esta unidade de saúde de madrugada para conseguir vaga de atendimento, pois não há possibilidade de liberarmos o acesso, antes do início do expediente, visto que não possuímos perfil de atendimento "porta aberta".

SUGESTÃO Nº: 10 /200

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 28/03/2017

NOME USUÁRIO: Marluce Serrão - Memo. Nº 200/2017

TELEFONE: 98251-3350

SUGESTÃO: Sugiro que a frente do hospital fique livre para embarque e desembarque de pacientes, principalmente pacientes idosos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informamos que o hospital Jean Bitar, antes mesmo da solicitação do usuário, já havia solicitado à diretoria da Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana de Belém – SEMOB, tal sinalização, o que até a presente data não fora atendido (ofício em anexo).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/04/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a nossa diretoria administrativa e financeira esclareceu que desde abril de 2016 foi solicitado à diretoria da SEMOB, sinalizações e demarcações da frente do CHJB, tendo em vista adequação para o melhor atendimento aos usuários e pacientes deste centro.

PLANO DE AÇÃO: Acompanharemos junto à DAF o retorno da Diretoria da Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana de Belém- SEMOB, uma vez que novamente foi enviado outro ofício solicitando esse pleito.

SUGESTÃO Nº: 11/203

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 28/03/2017

NOME USUÁRIO: Maria Celina Correa da Silva - Memo. Nº 203/2017

TELEFONE: 98294-0243

SUGESTÃO: Bom todas as vezes que vim ao hospital, fui muito bem atendida, desde a portaria, até hoje na minha cirurgia. A porta do banheiro onde tomamos banho, deveria ter um box, ou meia porta para não molhar o banheiro todo, pois o banheiro é limpo 2x ao dia, tudo bem, é o correto, mas ficaria mais limpo com essa sugestão do box ou uma porta (leito 307-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Não é permitido colocar nos banheiros de internação nada que possa dificultar o acesso do paciente ou o atendimento deste em momento de urgência. Por este motivo não foi colocado box.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/03/2017 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária Srª. Erika Silva para informa-la que segundo a coordenadora de apoio, não é permitido colocar nos banheiros de internação, nada que dificulte o acesso do paciente o acesso do paciente ou o atendimento deste em momentos de urgência. Em razão desta norma, não foi colocado o box nos banheiros. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos sugerir à supervisão do SHL que treine os seus colaboradores a orientarem os usuários, quando internados, que no momento que o banheiro estiver muito molhado, que solicite os serviços do colaborador do SHL que estiver no andar em que o usuário está internado, haja vista que nossos banheiros de internação seguem o padrão de construção arquitetônica exigida pela RDC 50.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

MARÇO/2017

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

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

31/03/2017

	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?	4	2	22	105	198	331	2	333	303
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	4	9	16	86	211	326	7	333	297
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	3	6	45	90	185	329	4	333	275
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	12	37	78	99	106	332	1	333	205
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	2	4	28	118	175	327	6	333	293
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	3	1	28	105	179	316	17	333	284
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1	1	12	81	232	327	6	333	313
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	5	17	40	109	146	317	16	333	255
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	4	3	20	124	177	328	5	333	301
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	21	101	189	314	19	333	290
	TOTAIS	39	82	310	1018	1798	3247	83	3330	2816
		1,20%	2,53%	9,55%	31,35%	55,37%	100%	2,49%		86,73%

Total respondido	3247
Total de 7/8 e 9/10	2816
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	86,73%

Foram realizadas 333 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/mar

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			5	36	112	153		153	148
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			4	42	106	152	1	153	148
3	O silêncio no ambiente hospitalar		3	6	37	105	151	2	153	142
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				36	116	152	1	153	152
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?				37	115	152	1	153	152
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				31	121	152	1	153	152
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				30	121	151	2	153	151
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				29	123	152	1	153	152
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				31	119	150	3	153	150
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	41	107	149	4	153	148
	TOTAIS	0	3	16	350	1145	1514	16	1530	1495
		0,00%	0,20%	1,06%	23,12%	75,63%	100%	1,05%		98,75%

Total respondido	1514
Total de 7/8 e 9/10	1495
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,75%

Foram realizadas 153 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 31/mar

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?			8	43	234	285		285	277
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		1	2	39	243	285		285	282
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	4	39	239	284	1	285	278
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	5	3	21	53	203	285		285	256
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	2	3	18	55	206	284	1	285	261
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos			1	35	249	285		285	284
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração			3	38	244	285		285	282
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			1	34	245	280	5	285	279
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				26	259	285		285	285
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração			2	26	256	284	1	285	282
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			2	31	250	283	2	285	281
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			3	34	245	282	3	285	279
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	2		8	40	233	283	2	285	273
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			5	37	240	282	3	285	277
	TOTAIS	10	8	78	530	3346	3972	18	3990	3876
		0,25%	0,20%	1,96%	13,34%	84,24%	100%	0,45%		97,58%

Total respondido	3972
Total de 7/8 e 9/10	3876
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,58%

Foram realizadas 285 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 31/mar

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			1	27	82	110		110	109
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			3	29	78	110		110	107
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			2	26	76	104	6	110	102
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos				23	85	108	2	110	108
	4.2 Pelos enfermeiros			1	22	85	108	2	110	107
	4.3 Pelos Outros Profissionais				27	79	106	4	110	106
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Pelos médicos				20	88	108	2	110	108
	5.2 Pelos enfermeiros			1	22	85	108	2	110	107
	5.3 Pelos Outros Profissionais				23	84	107	3	110	107
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			1	17	74	92	18	110	91
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos				14	84	98	2	100	98
	7.2 Pelos enfermeiros			1	14	83	98	2	100	97
	7.3 Pelos Outros Profissionais			1	16	89	106	4	110	105
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				15	91	106	4	110	106
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			4	20	83	107	3	110	103
10	A limpeza das roupas de cama e banho?			6	27	76	109	1	110	103
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?			4	27	78	109	1	110	105
12	O silêncio no ambiente do hospital?			1	26	81	108	2	110	107
13	O horário em que são servidas as refeições?		2	1	29	77	109	1	110	106
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			1	32	75	108	2	110	107
15	O horário das visitas?		1	2	27	78	108	2	110	105
16	Quanto aos medicamentos?									
	16.1 Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			1	27	78	106	4	110	105
	16.2 Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?				25	81	106	4	110	106
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	17	70	88	22	110	87
18	Frequencia de visitas realizadas?									
	18.1 Pelos médicos			1	21	86	108	2	110	107
	18.2 Pelos enfermeiros				20	88	108	2	110	108
	18.3 Pelos Outros Profissionais				24	82	106	4	110	106
	18.4 Pelos S A U			1	17	87	105	5	110	104
	TOTAIS	0	3	34	634	2283	2954	106	3060	2917
		0,00%	0,10%	1,15%	21,46%	77,29%	100%	3,46%		98,75%

Total respondido	2954
Total de 7/8 e 9/10	2917
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,75%

ram realizadas 110 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MARÇO/2017

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

SUS

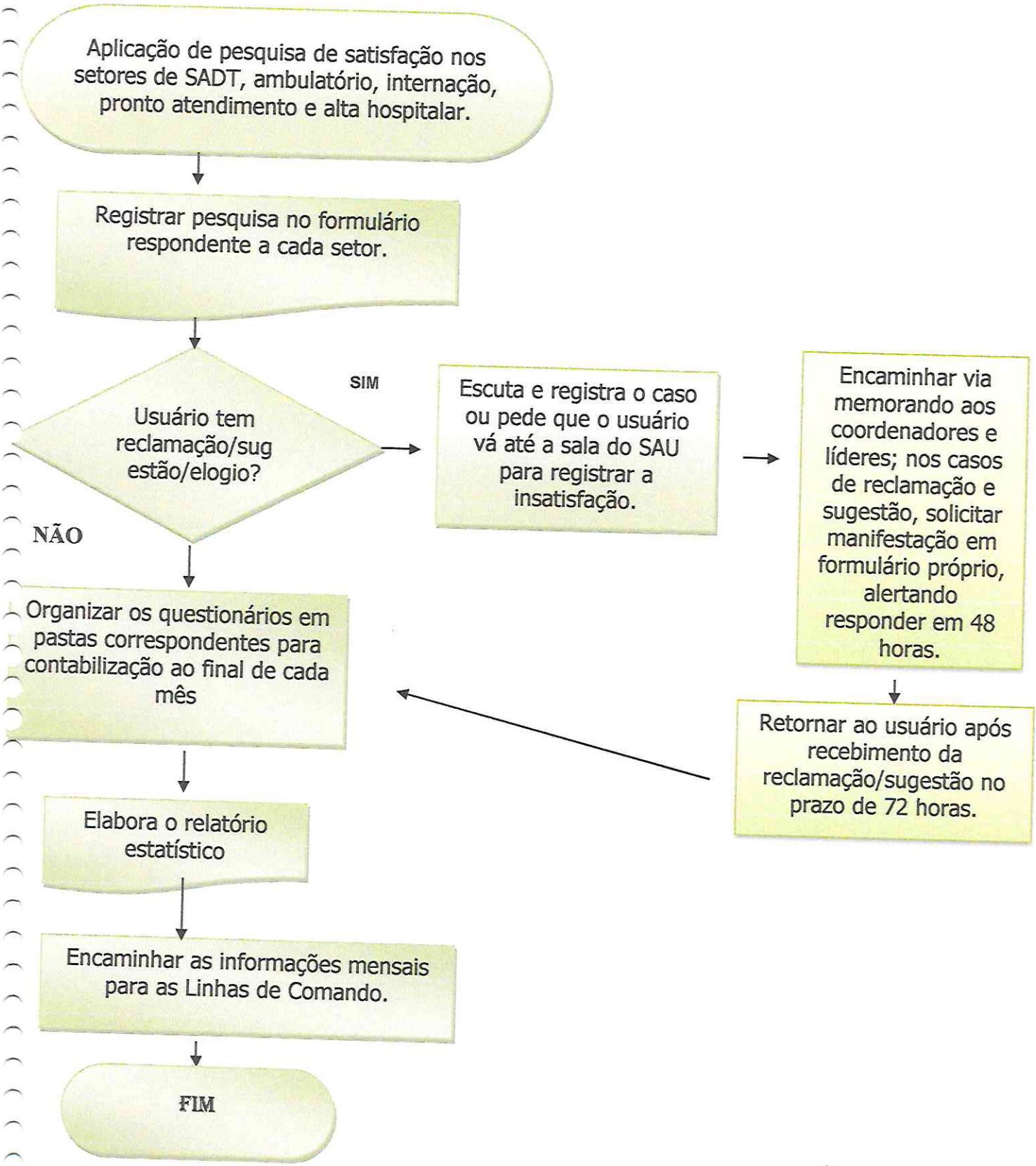
SESPA

INDSH

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

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	
Visitas aos Leitos Clínica Médica		24	27			25	28	29	32	30			28	33	26	25	27			28				29			30	27	28	30	30	536
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica		7	11			11	18	14	14	12			12	15	16	14	14			15	14			16			20	20	19	19	18	299
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.			3			1	6		4	1				7	2	2				2	3						1	1		3		36
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.		5	2			5	7	3	3	2			4	3	3	2	1		1	4	3			6			6	2	7	3	2	74
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	5	3	7	7	2		6	5	7	8	4	1	1	11	5	4	6	1	2	5	8	6	4	8	4	3	5	8	8	1	8	153
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT		8	15			23	15	15	19	28			25	11	19	12	31			24	12			24			26	10	5	5	6	333
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	2		4	3	2	2	2		3	2			4	1	2	1			1	3		1	6		1	1	4	2	5	3		55
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO		10	20			18	4	14	16	9			13	17	20	18	19			10	9		8	3			13	19	18	18	9	285
Contato Telefônico		1											2	4		1	6							5			1		3			23
Antendimento em sala	1		1						1	1			4	1	2	1	2			2	1		1						1			19
Encaminhamentos Internos/comunicados														1		1	1			1			1							1		6
Orientações e Informações	1	2	4			1	2	3	3	2			7	4	5	3	5			5	5		1	4			3	2	5	2	1	70
Participação em Treinamentos/reuniões							1	1		1													1	1					1	1	1	8
TOTAL																																1897

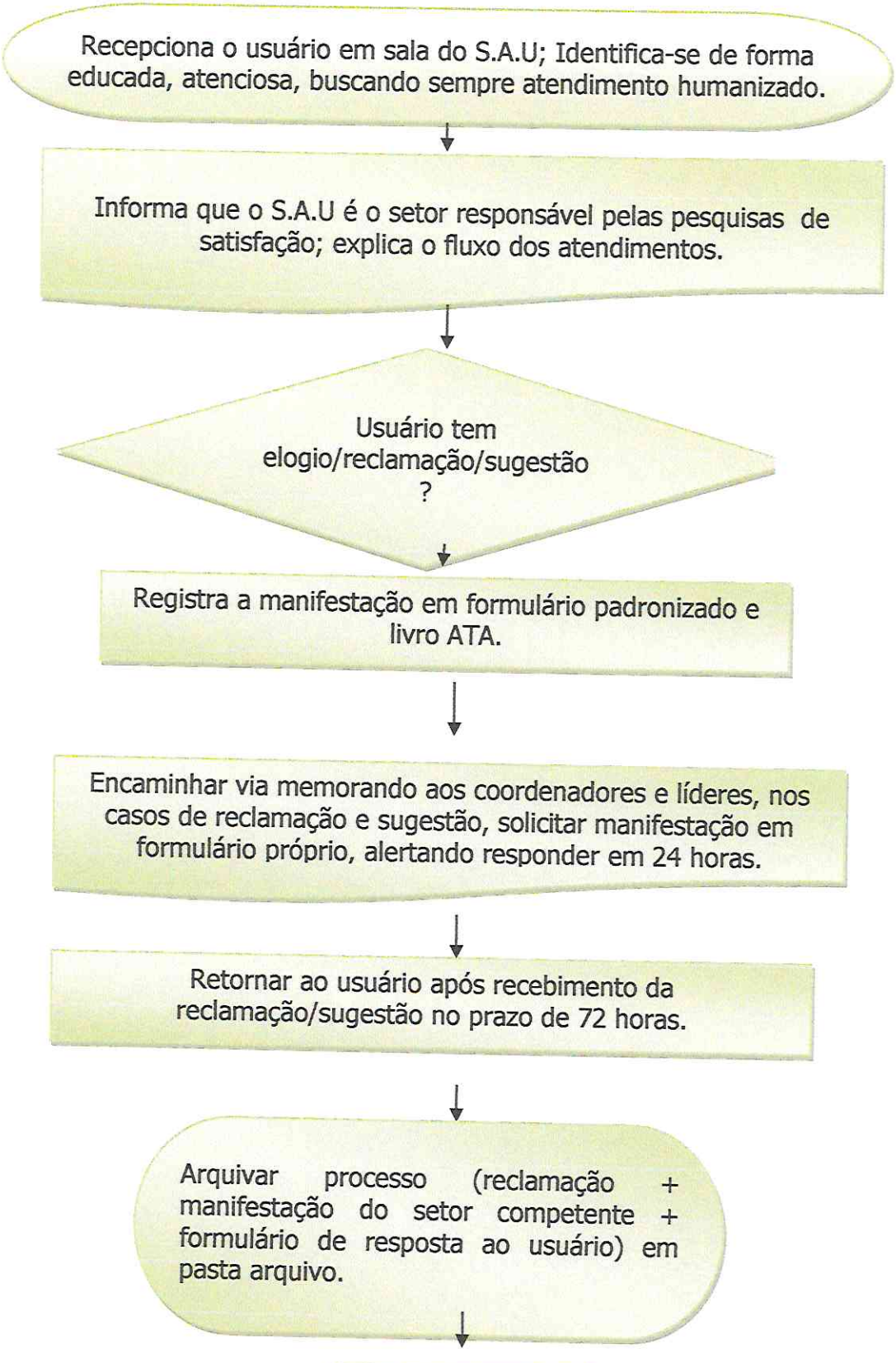
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



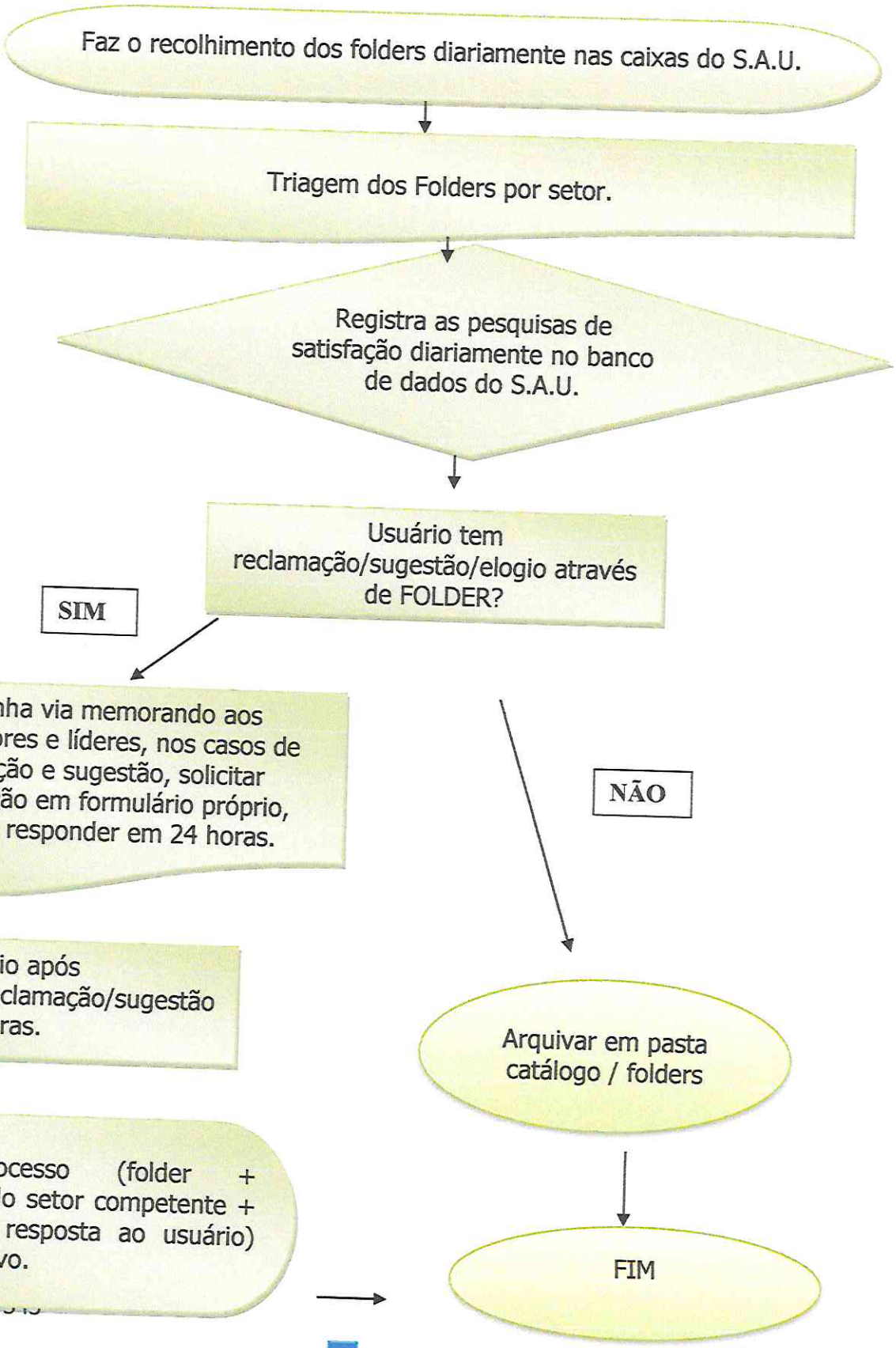
Jerônimo Pimentel, nº 543
u/PA
: 6055-000
91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
hib@indsh.org.br

SUS
SESPA
INDSH

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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



Jerônimo [illegible]
[illegible], PA
[illegible]5055-000
([illegible]91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
[illegible]jb@indsh.org.br

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO Março/2017



Belém-PA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO..... 3
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES..... 4
3. ANÁLISE DE DADOS..... 4
3.1. Descrição das Atividades..... 4
3.2. Visão Geral dos Treinamentos..... 5
3.3. Treinamentos Internos..... 5
3.4. Total de horas em treinamentos..... 6
3.5. Total de Horas/Homens por colaborador..... 6
3.6. Total de participações..... 6
3.7. Divisão de Ensino e Pesquisa – DEP..... 7
3.8. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH..... 8
3.9. Considerações finais..... 9

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

Dentro dessa perspectiva, o Núcleo de Educação Permanente – NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores do CHJB criando mecanismos para realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: Capacitar.

Os profissionais para promoção de um atendimento de excelência aos usuários fundamentados em qualidade e humanização.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Fevereiro foram executadas, registradas e arquivadas ações de treinamentos no período de 01 a 31 de março 2017.

1. Setor do hospital que o treinamento foi realizado;
2. Número de participantes do treinamento;
3. Carga horária do treinamento;
4. Quantitativo das horas;
5. Quantitativo das participações em treinamentos;
6. Quantitativo de treinamentos externos
7. Quantitativo de treinamentos Internos;

3. VISÃO GERAL DO RESULTADO DOS TREINAMENTOS REALIZADOS EM DEZEMBRO:

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	13	90	77:44
Dir. EXEC.	03	37	75:00
Dir. FINANC.	15	179	172:54
Dir. CLINICA	-	-	
TOTAL	31	306	325:38

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

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de março foram realizados **31** treinamentos internos **e 00** treinamento externo envolvendo, **um total de 31 *treinamentos com* 306 *participações*, totalizando 325:38 horas** de treinamentos, gerando um total de **1h07 minutos** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de Fevereiro executamos **31** ações pertinentes de treinamentos entre internos, sendo eles orientações/direcionamentos técnicos –pedagógicos- normativos e reuniões técnicas. O hospital entrou na fase de consolidação das ações de reestruturação pela qual passou nos últimos meses. O CHJB encontra-se neste momento consolidando o Levantamento de Necessidades de Treinamentos – LNT e elaborando o Plano Anual de Treinamento. Este, por sua vez, se encontra em execução. Entretanto as ações de educação seguem em ritmo de crescimento para fortalecer e consolidar nossos princípios, valores, missão e visão, focados em maior nível de qualidade, segurança e humanização no atendimento das necessidades de nossos usuários.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	39:55:00
FEVEREIRO	1:426:15:09	34	1	294	04:55:09
MARÇO	325:38:00	13	-	306	1:07:00

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

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Podemos ver que houve uma diminuição dos treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de março em comparação com os meses anteriores (janeiro/fevereiro17). Podemos justificar esta diminuição devido o não termino do planejamento anual de treinamentos, mudanças significativas no quadro de colaboradores (nível liderança) e desmarcações devido a falta de *corum* nos treinamentos.

O NEP junto ao diretor executivo da unidade já cientes destes problemas já tem como plano de ação as devidas providencias.

3.4 TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de março alcançamos um quantitativo de **325 horas e 38 minutos** em treinamentos, uma queda muito negativa em relação aos meses anteriores, um resultado que não está fundamentado na intensificação das ações de educação e nas estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários e no qual a direção já esta tomado as devidas providencias.

3.5 TOTAL DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de março 1 hora e 07 minutos de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP para 2017 é de **4 horas/homens por mês.** Neste mês de março a meta não foi atingida.

3.6 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **306 participações** em treinamentos. Um quantitativo superior ao mês anterior. Um resultado que reflete um quantitativo maior, porém não agrega a qualidade desejada , visto que o numero de treinamentos e horas não foram atingidas.
É meta do INDSH, conjuntamente com a SESPA, um trabalho voltado a cumprimento de seus planejamentos, bem como a conscientização e reconhecimento, pela Diretoria Executiva e demais colaboradores, de que a Educação é fundamental e o único caminho para o alcance de uma prestação de serviços com mais qualidade, segurança e humanização para os usuários.

O Centro Hospitalar Jean Bitar tem se empenhado e focado o processo conjuntamente com investimento em Educação, como forma de melhoria na qualidade e efetividade do atendimento ao usuário/paciente, buscando o máximo de participação e envolvimento dos colaboradores, através de mobilização para a conscientização da importância da Educação como base para a melhoria dos processos, serviços e atendimento ao usuários/pacientes e colaboradores, desde que não comprometa a operacionalidade dos processos e serviços que tem como prioridade o usuário, conforme demonstração gráfica abaixo:

3.7 DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA - DEP

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

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

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

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

- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB – CAO, CCIH, Prontuários e Mat Med e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do CHJB;
- Monitoramento, ajustes e adequação das ATAS das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff* frente às inadequações no CCIH;
- Organização e Intermediação de Reuniões Técnicas preceptores/acadêmicos e diretores;

- Acolhimento (no auditório da DEP/NEP/CHJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica e Clínica Cirúrgica, endocrinologia, dermatologia e reumatologia;

- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;

- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA para a DEP/HOL sobre os acadêmicos que iniciaram o Estágio Eletiva (dezembro/2016, janeiro a março 2017) neste CHJB;

- Revisão do MANUAL DEP;

- Elaboração das IT's DEP;

- Organização e assessoria as aulas dos acadêmicos.

3.8 - GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

O Grupo de Trabalho e Humanização do Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB, iniciou suas atividades em agosto. O Grupo foi constituído a partir da indicação da Diretoria Executiva, indicando colaboradores das diferentes áreas do Hospital, priorizando assim o caráter interdisciplinar e de transversalidade próprios desta Comissão.

Após sua constituição foi realizada a primeira reunião na qual foi feita a eleição do grupo gestor do GTH e o estabelecimento do cronograma de reuniões e agenda de trabalho. Importante ressaltar que o INDSH, através do CHJB, já desenvolvia algumas ações de Humanização, fundamentado no Humaniza SUS.

GTH – Março - ações

- Reunião ordinária para planejamento das ações de 2017;
- **Aniversariante do Mês**: realização de uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês;
- Dia internacional da mulher

Compreendemos a humanização como: a globalidade de processos que tem como finalidade tornar digna a assistência à saúde. Está fundamentada em uma nova relação entre os profissionais de saúde e entre estes e os clientes/usuários, bem como em uma nova forma de gestão dos processos de saúde. Assim, entendemos que esta não se resume a apenas os programas, projetos e ações desenvolvidos pela Comissão de Humanização, como também não entendemos que esta seja responsável pelo desdobramento de todas as ações na Unidade Hospitalar. Pois a como a própria Política Nacional de Humanização (PNH) afirma, ela se constitui um dos dispositivos do processo de humanização.

3.9 -CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

Como plano de ação para os meses futuros o NEP será reestruturado em sua coordenação , e passará por um replanejamento de conteúdos no qual finalizará seu planejamento anual com foco em seu planejamento estratégico .

Podemos considerar que no mês de Março 2017 foi atípico a nível de resultados, mostrando claramente que sua estrutura funcional necessitava de um a novo olhar e uma nova estrutura (física, organizacional e metodológica).

No relatório do mês de Maio apresentaremos o planejamento para o segundo semestre com foco nas metas e planejamento estratégico da unidade

Ana Paula Alves
Coord. Divisão de Ensino e Pesquisa/D.E.P
Centro de Referência Jean Bitar/INDSH

Ana Paula Alves da Silva

Coordenadora do Núcleo de Educação Permanente – NEP/DEP

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Março de 2017

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

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

ÍNDICE

I- INTRODUÇÃO
II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO
A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar
A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico
A. 3 Doenças de notificações compulsórias
A. 4 Acidente de trabalho com material biológico
A. 5 Educação Continuada
A. 6 Reuniões

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

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

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

I – INTRODUÇÃO

O **SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de março de 2017. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de março de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

- Realizado treinamento sobre Risco de Queda, com base no protocolo de segurança do paciente da ANVISA de 06 a 14/03/2017.
- Realizado visita técnica na Lavanderia "Rio Lave" em 16/03/2017(serviço terceirizado), na Unidade de Terapia Intensiva e no serviço de endoscopia, em 17/03/2017 com relatório gerado e encaminhado para conhecimento da direção.
- Realizado treinamento de gerenciamento de resíduos dos serviços de saúde aos colaboradores da higienização no dia 17/03/2017.
- Participação no curso de especialização em Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente ofertado pelo Ministério da Saúde em Parceria com o Hospital Círio Libanês nos dias 22, 27 e 28/03/2017.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de março de 2017.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	1004	748	74,50%
Clínica cirúrgica	443	337	76,07%
UTI	254	191	75,19%
TOTAL	1701	1276	75,01%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de março foram realizadas 160 cirurgias no total, com 84 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2. Porém tivemos a internação de um paciente com quadro clínico de infecção de sítio cirúrgico tardio, após coleta de secreção do óstio da ferida foi realizado antibioticoterapia, e logo que possível foi encaminhado para o centro cirúrgico para realizar novo procedimento, não evidenciou-se microrganismo diferente da microbiota da cavidade oral e nem da pele presentes na cultura.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	84	52,5%	0	160
Contaminada	14	8,75%	1	160

Fonte: SCIH

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

Este mês tivemos sete casos suspeitos de tuberculose, com dois notificados e com início de tratamento, porém somente um usuário permanece em tratamento pois os exames de escarro deram negativo e clinicamente somente um evoluiu com melhora pós introdução do esquema básico para tuberculose e aguarda resultado do teste molecular, além das suspeitas de TB, temos dois casos novos, suspeitos, de HIV, aguardando exame confirmatório. Todos as fichas são encaminhadas as referências.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês foi registrado um acidente por material biológico, que ocorreu com agulha de sutura no centro cirúrgico, paciente e profissional foram triados conforme fluxo interno de prevenção de acidentes, não se fez necessário uso de profilaxias pois as sorologias do paciente deram negativo, inclusive o teste rápido para o HIV.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de março tivemos treinamento de prevenção de quedas, para a equipe de enfermagem e gerenciamento de resíduos para os colaboradores da higienização.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de março de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 21/03/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de março de 2017, tivemos um total de 171 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 1,75% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 3 e gráfico 1, a taxa de infecção está dentro de um padrão esperado, para o público atendido, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa, conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, continua com aumento na importância da gravidade. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

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

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Março	171	03	03	0	1,75%	1,75%	0

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:

IH-Infecção Hospitalar

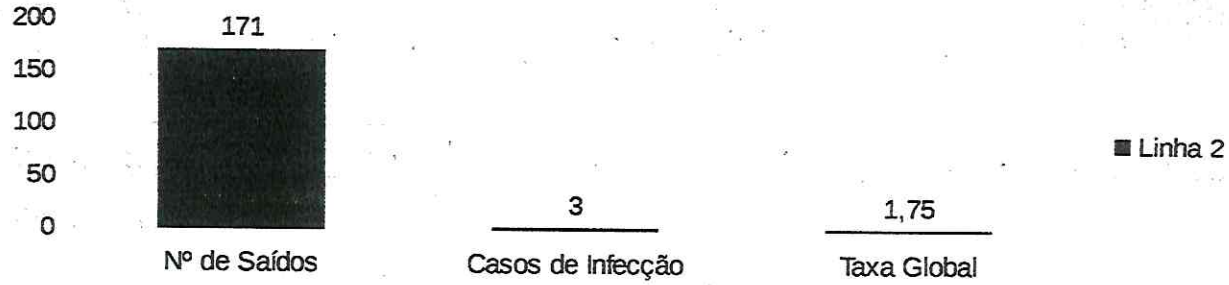
PIH - Paciente com infecção Hospitalar

TIH - Taxa de infecção Hospitalar

TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar

T-Letalidade – Taxa de letalidade

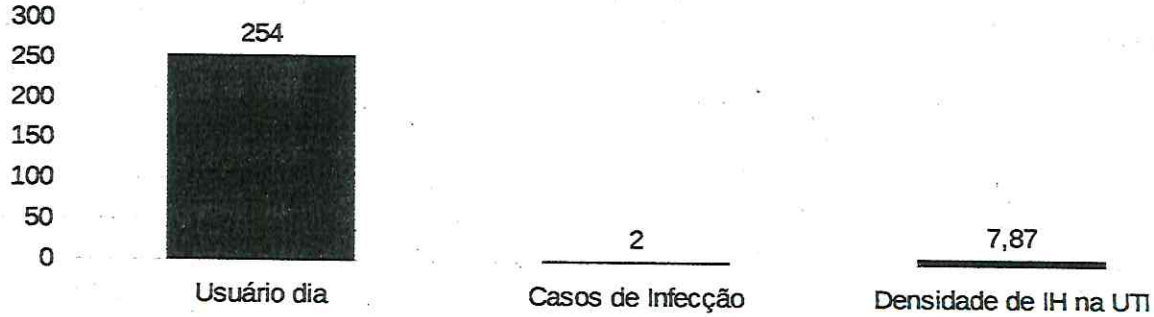
Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de março de 2017.



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

O gráfico 2 demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de pacientes dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 7,87. Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foi de paciente internado na clínica cirúrgica.

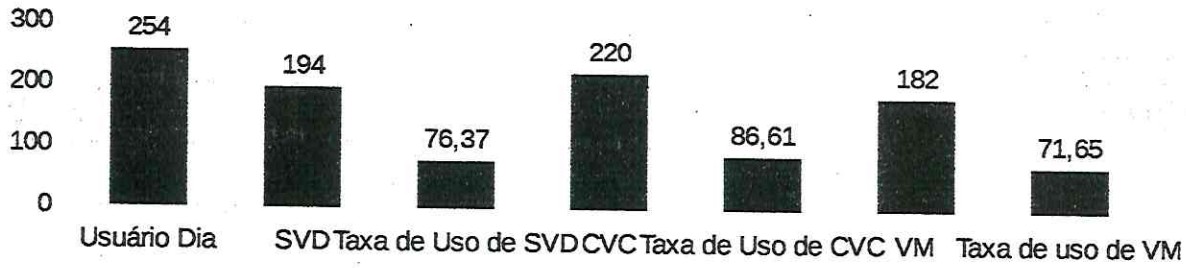
Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de março 2017



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

No mês de março houve 3 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 02 casos (gráfico 2) sendo um do trato respiratório e um trato urinário. Já intensificamos as orientações com relação as técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso dos cateteres, contribuem para o aparecimento de infecção.

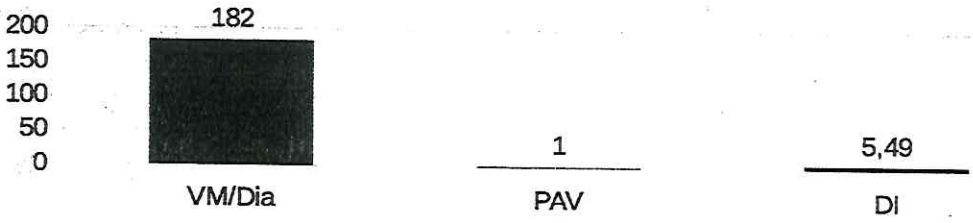
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



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

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

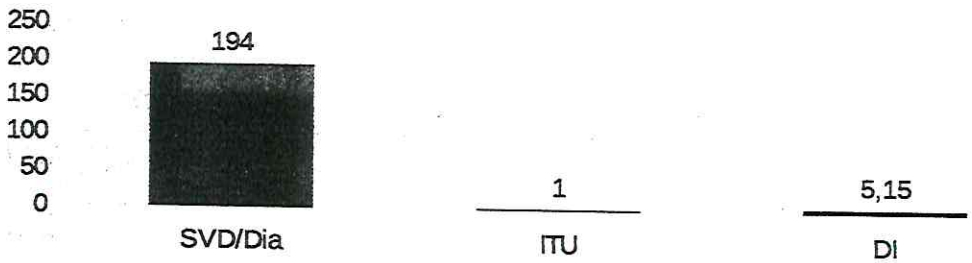
Gráfico 04: Densidade de incidência de IH por procedimentos – PAV



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

Foi evidenciado também um casso de infecção do trato urinário (ITU).

Gráfico 05: Densidade de incidência de IH por procedimentos – ITU



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

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de março foram solicitados uma média de 100 culturas, envolvendo culturas de vigilância e de diagnóstico suspeito de infecção sendo isolado dois microrganismos infectantes, uma *E. coli* na urina e uma *Pseudomonas aeruginosa* na secreção traqueal, ambas sensíveis aos antibióticos testados. Tivemos vários casos de pacientes colonizados por microrganismos multirresistentes, acreditamos que seja devido ao uso indiscriminado de antibióticos de amplo espectro nas unidades de urgência e emergência, além do quadro crônico de alguns pacientes, aumentando a sua estada no hospital, os principais microrganismos encontrados foram *Acinetobacter baumannii, E. coli* e *VRE*.

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

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente hospitalar. Há propostas para os próximos meses para continuar e melhorar a prevenção de infecções por germes multirresistentes. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

1. Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
2. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
3. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
4. Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.

5. Orientar equipe assistencial sobre o gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde.
6. Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Orientações sobre a importância da Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.
- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 05 de abril de 2017.

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

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de Março 2017

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

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Março de 2017

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

SUS

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

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

ÍNDICE

I- INTRODUÇÃO
II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO
A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar
A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico
A. 3 Doenças de notificações compulsórias
A. 4 Acidente de trabalho com material biológico
A. 5 Educação Continuada
A. 6 Reuniões

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

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

I – INTRODUÇÃO

O **SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de março de 2017. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de março de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

- Realizado treinamento sobre Risco de Queda, com base no protocolo de segurança do paciente da ANVISA de 06 a 14/03/2017.
- Realizado visita técnica na Lavanderia "Rio Lave" em 16/03/2017(serviço terceirizado), na Unidade de Terapia Intensiva e no serviço de endoscopia, em 17/03/2017 com relatório gerado e encaminhado para conhecimento da direção.
- Realizado treinamento de gerenciamento de resíduos dos serviços de saúde aos colaboradores da higienização no dia 17/03/2017.
- Participação no curso de especialização em Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente ofertado pelo Ministério da Saúde em Parceria com o Hospital Círio Libanês nos dias 22, 27 e 28/03/2017.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de março de 2017.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	1004	748	74,50%
Clínica cirúrgica	443	337	76,07%
UTI	254	191	75,19%
TOTAL	1701	1276	75,01%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de março foram realizadas 160 cirurgias no total, com 84 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2. Porém tivemos a internação de um paciente com quadro clínico de infecção de sítio cirúrgico tardio, após coleta de secreção do óstio da ferida foi realizado antibioticoterapia, e logo que possível foi encaminhado para o centro cirúrgico para realizar novo procedimento, não evidenciou-se microrganismo diferente da microbiota da cavidade oral e nem da pele presentes na cultura.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	84	52,5%	0	160
Contaminada	14	8,75%	1	160

Fonte: SCIH

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

Este mês tivemos sete casos suspeitos de tuberculose, com dois notificados e com início de tratamento, porém somente um usuário permanece em tratamento pois os exames de escarro deram negativo e clinicamente somente um evoluiu com melhora pós introdução do esquema básico para tuberculose e aguarda resultado do teste molecular, além das suspeitas de TB, temos dois casos novos, suspeitos, de HIV, aguardando exame confirmatório. Todos as fichas são encaminhadas as referências.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês foi registrado um acidente por material biológico, que ocorreu com agulha de sutura no centro cirúrgico, paciente e profissional foram triados conforme fluxo interno de prevenção de acidentes, não se fez necessário uso de profilaxias pois as sorologias do paciente deram negativo, inclusive o teste rápido para o HIV.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de março tivemos treinamento de prevenção de quedas, para a equipe de enfermagem e gerenciamento de resíduos para os colaboradores da higienização.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de março de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 21/03/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de março de 2017, tivemos um total de 171 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 1,75% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 3 e gráfico 1, a taxa de infecção está dentro de um padrão esperado, para o público atendido, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa, conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, continua com aumento na importância da gravidade. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

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

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Março	171	03	03	0	1,75%	1,75%	0

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:

IH-Infecção Hospitalar

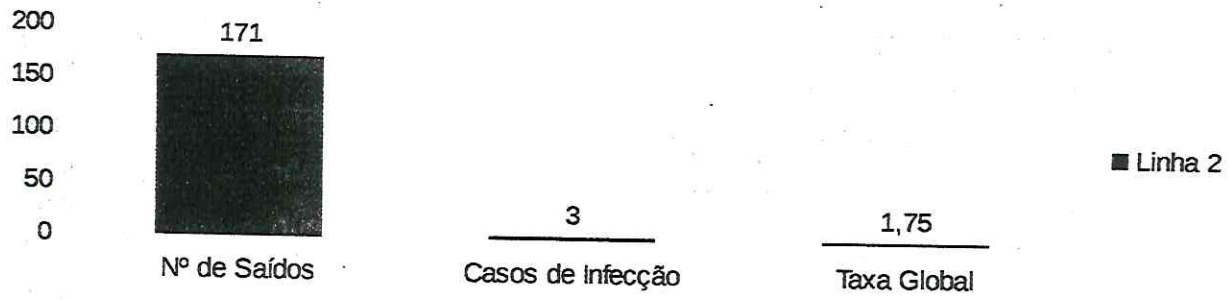
PIH - Paciente com infecção Hospitalar

TIH - Taxa de infecção Hospitalar

TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar

T-Letalidade – Taxa de letalidade

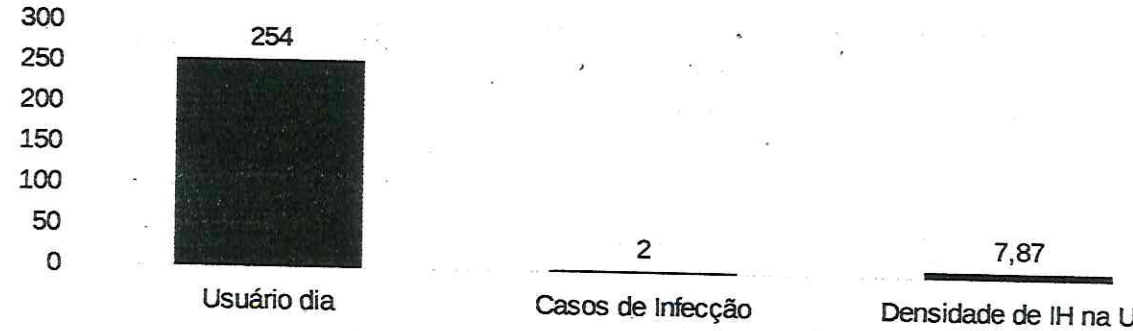
Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de março de 2017.



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

O gráfico 2 demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de pacientes dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 7,87. Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foi de paciente internado na clínica cirúrgica.

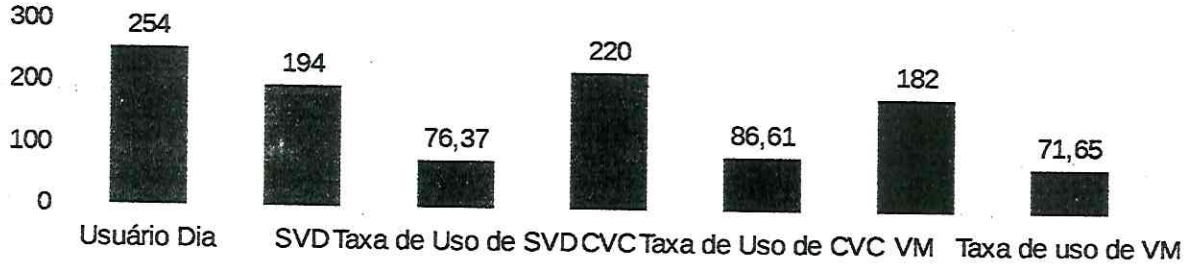
Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de março 2017



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

No mês de março houve 3 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 02 casos (gráfico 2) sendo um do trato respiratório e um trato urinário. Já intensificamos as orientações com relação as técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso dos cateteres, contribuem para o aparecimento de infecção.

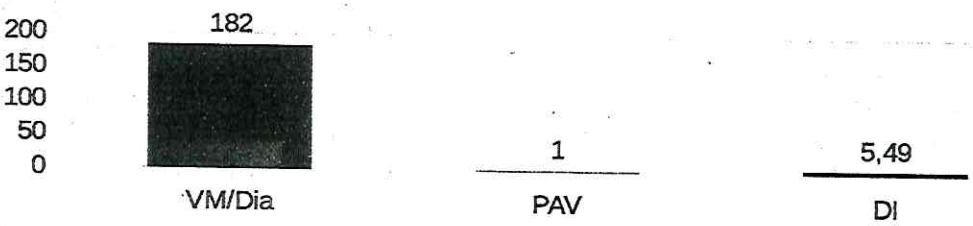
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



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

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

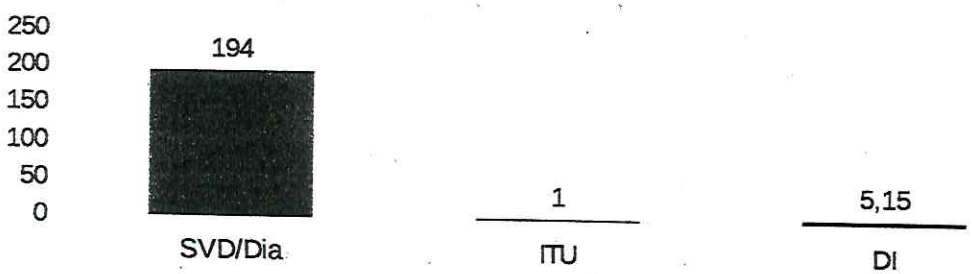
Gráfico 04: Densidade de incidência de IH por procedimentos – PAV



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

Foi evidenciado também um casso de infecção do trato urinário (ITU).

Gráfico 05: Densidade de incidência de IH por procedimentos – ITU



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

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de março foram solicitados uma média de 100 culturas, envolvendo culturas de vigilância e de diagnóstico suspeito de infecção sendo isolado dois microrganismos infectantes, uma *E. coli* na urina e uma *Pseudomonas aeruginosa* na secreção traqueal, ambas sensíveis aos antibióticos testados. Tivemos vários casos de pacientes colonizados por microrganismos multirresistentes, acreditamos que seja devido ao uso indiscriminado de antibióticos de amplo espectro nas unidades de urgência e emergência, além do quadro crônico de alguns pacientes, aumentando a sua estada no hospital, os principais microrganismos encontrados foram *Acinetobacter baumannii, E. coli* e *VRE*.

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

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente hospitalar. Há propostas para os próximos meses para continuar e melhorar a prevenção de infecções por germes multirresistentes. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

1. Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
2. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
3. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
4. Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.

5. Orientar equipe assistencial sobre o gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde.
6. Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Orientações sobre a importância da Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.
- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 05 de abril de 2017.

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

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de Março 2017

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH -**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: 23/03/2017 – 16:00hrs	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Visitas Técnicas	Todos	Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar – PCIH		- SCIH

Relato da Reunião	**Pauta: Enterococcus Resistente a Vancomicina** **– Discussão:** Foi identificado paciente colonizado com enterococcus resistente a vancomicina na UTI, com MIC muito elevado, diante disso faz-se necessário um melhor controle do uso da droga e reforço nas técnicas de precaução padrão com aumento do número de terminais e concorrentes nos leitos dessa unidade, além do aumento da taxa de adesão a higienização das mãos.
Relato da Reunião	**Pauta: Mudança de Antibiótico** **– Discussão:** Foi observado uma mudança muito frequente nas prescrições de antibiótico nas clínicas, dificultando assim as notificações de infecção, acreditamos que seja pelo período de adaptação dos residentes, pois o hospital tem parceria com a UEPA, através do HOL e no mês de março recebeu a nova turma, e para sanar o fato já houve uma reunião da diretoria executiva com a diretoria técnica, e diretoria clínica.
Relato da Reunião	**Pauta: Infectologista** **– Discussão:** No mês de abril, teremos a admissão de uma nova infectologista, pois a atual pediu afastamento por problemas pessoais.
Relato da Reunião	**Pauta: Visita Técnicas** **– Discussão:** Em cumprimento ao PCIH e cronograma de visitas técnicas, foi realizada a visita técnica na lavanderia que presta serviço ao hospital, pois a mesma teve mudança de endereço, pode-se observar uma melhoria em relação a diversos fatores, como tratamento de efluentes e controle do ar, como no novo local, ainda estão em processo de mudança, ficamos de retornar no final do ano, para nova avaliação. Ainda falando em visitas técnicas, foi feito visita na UTI para avaliar as mudanças solicitadas pela vigilância sanitária e foi constatado que as mesmas estão em fase de conclusão e visita do setor de endoscopia, foi observado que existe realmente um problema estrutural que será sando com a mudança do serviço do sexto par o primeiro andar, onde dispomos de um espaço maio que já está em reforma, com a finalidade de atender aos critérios solicitados pela vigilância, RDC 50 e RDC 6 (serviço de endoscopia).
Relato da Reunião	**Pauta: Tratamento de piso na UTI** **– Discussão:** Foi discutido como poderá ocorrer o tratamento de piso do setor haja vista que houve um aumento no número de terminais e isso desgastará mais rápido o piso, e portanto, poderá sofrer fissura, Edilze Silva, coordenadora ficou de entrar em contato com os fornecedores do material para saber se existe um selador com o mínimo de odor para não causar maiores danos aos pacientes

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

	internados

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

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

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

1. Renata Karoline Serima da Silva
2. Francisco Ricardo Lo Jardo Reis
3. RODRIGO FRÖHLICH
4. Vitor de Carneiro Antonelli – Gerente de Enfermagem Hospital Jean Bitar – COREN/PA: 80544
5. Orlando Paixão Cunha
6. Dr. Igor Mizael da Costa Saadi – CLINICA MEDICA - CRM 8379-PA
7. Luana do Socorro Souza de Oliveira
8. Edilce Pereira da Silva.

SUS

INDSH

8. _____

9. _____

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares** **Tema: Reunião extraordinária da CCIH**
Local:	**Sala da Diretoria Administrativo Financeira**
Data – Horário:	**29/03/2017 16:30 h**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Padronização de materiais e medicamentos	Todos	Até abril/2017	A definir de acordo com a nova gestão	Sala do DEP

Relato da Reunião	**Pauta: Definição do calendário anual de reuniões de comissões:** **– Discussão:** No mês de março foi realizado a reunião desta comissão com início ás 16:30 e término ás 18:00 h. Estavam presentes Ricardo Ruys (presidente), Rodrigo Frohlich (vice-presidente), Ineluce Ribeiro (secretária), Renata Silva (membro SCIH), Luana Oliviera (membro Nutrição), Dr Luiz Nazareno (membro médico) e convidada à Enfª Coordenadora do C.C Srª Gabriela Merencio. Foi dado início as discussões com informação com a informação do Sr Rodrigo sobre a legalidade do regimento da comissão onde contém assinatura dos membros participantes da formação. Foi definido ao calendário anual das reuniões ficando na última quarta feira de cada mês ás 17 :00 h nos dias **26/04, 31/05, 28/06, 26/07, 30/08, 27/09, 25/10, 29/11 e 13/12/17**(datas antecipadas por motivo de festividades evitando evasão).
Relato da Reunião	**Pauta:Padronização de material e medicamentos** **– Discussão:** Foi entregue ao Sr Nazareno a lista da MAT e MED existente na farmácia, com algumas observações de avaliar e permanecer, que já foram sinalizadas pela dr Leila Rezeque e Enfª Solange Antonelli para ele dar continuidade na avaliação com entrega até o dia 05/04/17, para conclusão da padronização. Foi levantado a discussão, de materiais utilizados que apresentam defeitos como: o fio de sutura SHALON e a luva estéril NEW HANDHOTE NH089- que está sem talco, porém contém em sua descriminação. Será preenchido formulários de testagem de produtos , para providências . Foram apresentados 2 formulários de testagem de materiais e aprovado 1 que é utilizado C.C (anexo), por unanimidade. Foi solicitado levantamento de quantidade de fio SHALON no estoque. Foi proposto pelo Sr Nazareno o teste dos grampeadores cirúrgicos, foi informado pelo Sr Ricardo que já foi adquirido 20 unidades. Foi levantado discussão para despadronização do Intracath, enfatizando a segurança do paciente, e mantém o CDL, após utilizar o que temos em estoque. Também foi sugerido a possibilidade de utilização de mono lúmen. Foi sugerido troca ou doação do material que tem em estoque e forem retirados do nosso padrão. O Sr nazareno sugeriu a visualização do material em estoque na farmácia juntamente com o sr Ricardo, para melhor determinação do padrão , devido a grande diversidade com data a combinar. O pedido de material de CME foi determinado para aquisição mensal verbalizando pelo Sr Ricardo.

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

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

O Quê	Quem	Quando
Avaliação do padrão de materiais	Ineluce Ribeiro/ Coordenação de Enfermagem /Luiz Nazareno.	Abril/ 2017
Avaliação do padrão de medicamentos	Leila Rezegue Carolina Kawage Luís Nazareno	Abril/ 2017
Materiais de alto custo, curva Z	Ricardo Ruys	Abril/ 2017

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

1. Francisco Ricardo Lo Jordo Ruys
2. Gabriela Mercrão da Costa Alves
3. Luiz Nazareno Braga de Moura
4. RODRIGO FRÖHLICH DIRETOR ADM. FINANCEIRO INDSH CRA 2069852-3 CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR
5. Renata Karolina Leima da Silva
6. Luana do Socorro Souza de Oliveira.
7. Ineluce Nazaré Rocha Ribeiro.

SUS

INDSH

JEAN BITAR	**FORMULÁRIO - COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO** **PRÉ-QUALIFICAÇÃO** **FICHA DE TESTE DE PRODUTOS PARA SAÚDE** FO.HJB.SUP.001 | VERSÃO 1.0 | PÁGINA: 1/1	INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

PRODUTO:	☐ SANEANTE	☐ CORRELATO	☐ EQUIPAMENTO	☐ MEDICAMENTO

Nome Comercial:	
Nome Genérico:	
Especificações:	
Registro ANVISA:	
Fabricante:	
Distribuidor:	
Período de Teste:	____/____/____ à ____/____/____

1 APRESENTAÇÃO E EMBALAGEM DO PRODUTO	
RUIM	JUSTIFICATIVA:
SATISFATÓRIO	
BOM	
2 USABILIDADE E PRATICIDADE DO PRODUTO	
RUIM	JUSTIFICATIVA:
SATISFATÓRIO	
BOM	
3 SEGURANÇA OCUPACIONAL	
RUIM	JUSTIFICATIVA:
SATISFATÓRIO	
BOM	
4 PARECER FINAL	
REPROVADO	
APROVADO	

JUSTIFICATIVA:

RESPONSAVEIS PELO TESTE (carimbo e assinatura):

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: DEP/CHJB	
Data – Horário:	27/03/2017 - 16h30min as 17h30

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 15 prontuários através de aplicação de *check list*.	Leila Rezegue Rosângela Leão Marta Pamplona Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias	27/03/2017	Finalizado	DEP/CHJB
Rever o Regimento Interno da CAO	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Próxima Reunião	Em andamento	-

Relato da Reunião

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

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona, Anne Kelly Alves Gonçalves e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 15 prontuários de óbitos ocorridos de janeiro a fevereiro/2017. A psicóloga Anne Kelly Alves Gonçalves participou da reunião já em substituição a Psicologa Telma. Apenas o atendimento 431/2017 foi considerado evitável em decorrência do atraso do atendimento na atenção básica já tendo sido admitido em estado de gravidade avançado.

Os 15 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	J.M.F.L.	1/431	22/03/2017	EVITÁVEL
2.	D.P.L.	1/57	12/01/2017	NÃO EVITÁVEL
3.	J.S.C.	1/304	01/03/2017	NÃO EVITÁVEL
4.	M.A.L.S.	1/189	03/02/2017	NÃO EVITÁVEL
5.	S.L.S.	1/318	03/03/2017	NÃO EVITÁVEL
6.	G.D.G.	1/350	07/03/2017	NÃO EVITÁVEL
7.	I.G.S.	1/316	02/03/2017	NÃO EVITÁVEL
8.	M.P.C.A.	1/410	20/03/2017	EVITÁVEL
9.	P.P.F.S.	1/113	23/01/2017	NÃO EVITÁVEL
10.	J.O.S.	1/369	11/03/2017	NÃO EVITÁVEL
11.	L.C.M.S.	1/372	11/03/2017	NÃO EVITÁVEL
12.	E.M.S.	1/258	16/02/2017	NÃO EVITÁVEL
13.	P.S.J.	1/389	15/03/2017	NÃO EVITÁVEL
14.	D.S.	1/260	17/02/2017	NÃO EVITÁVEL
15.	L.S.B.	1/387	15/03/2017	NÃO EVITÁVEL

Definições:

Os membros definiram que em virtude da entrega para análise de prontuários ainda de 2016, se faz necessário neste momento a realização de conferência da totalidade de óbitos analisados para que nenhum deles fique a parte do processo, para isto foi sugerido que a checagem seja realizada através das vias amarelas das Declarações de Óbitos.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários referentes ao mês de abril/2017	Rodolfo Santiago	24/04/2017
- Checagem das vias amarelas emitidas nas D.O. do CHJB.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	24/04/2017

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

1. Anne Kelley Alves Gonçalves
2. Marta C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2486
3. Dra. Rosangela Leão MÉDICA - UTI CRM 4788
4. Leila Rezegue CRM:3248
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião **Local:** DEP/CHJB **Data:** 27/03/2017 **Horário:** 15h20 as 16h30	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Reunião sobre os prontuários	Solange Antonelli Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda	27/03/2017	Finalizado	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Revisão dos processos e adequações

- Discussão:

Os membros: Solange Antonelli, Rodolfo Gomes Santiago, Mara Ercilia Maia e Giovani Merenda, reuniram-se nesta DEP/CHJB para analisar e repensar os processos e adequações da Comissão.

No primeiro trimestre de 2017 a Comissão de Revisão de Prontuários foi reavaliada internamente pela Diretoria do Centro Hospitalar Jean Bitar para adequação na sua atuação para obtenção de melhores resultados nas rotinas do trabalho. As reuniões mensais estão sendo realizadas na última segunda de cada mês, com o intuito de revisar os prontuários dos usuários que internaram neste CHJB. No mês de março em questão, recebemos a visita do Grupo da SESPA que monitora o desenvolvimento do CHJB sob a Gestão do INDSH. Foi repassado então um manual de orientações que norteiam várias atividades incluindo as das Comissões obrigatórias. Em reunião com o grupo da SESPA ficou acordado que a quantidade de prontuários a serem avaliados pela Comissão de prontuários, seria de 10% do total de saídas hospitalar.

Dessa forma foi conferido os itens do *check-list* que é utilizado por esta Comissão em questão.

Itens:

1- Identificação

2- Letra legível

3- Evolução multiprofissional

4- Solicitação de exames (deverá constar os laudos)

5- Relatório operatório

6- Ficha de RPA

7- Prescrição médica

8- Assinatura e carimbo da equipe multiprofissional

9- Assinatura e carimbo da equipe médica

10-Plano assistencial de Enfermagem

11- Resumo de alta

Na reunião a Comissão faz o relatório dos indicadores com discussão dos dados incluindo: o preenchimento, não conformidades e demais atuações pertinentes a esta Comissão, análise e plano de ação com ata da reunião e respectivas assinatura dos membros da Comissão presentes.

- Avaliação dos prontuários, sendo (48 unids.) no decorrer do trimestre. Devendo a partir de abril de 2017 cumprir a porcentagem estabelecida em reunião, ou seja, 10% do total de saídas.

Os *check list* tem como propósito, revisar/analisar o prontuário como um todo, de acordo com a realidade do hospital, desde sua elaboração inicial – com a entrada de internação do paciente/usuário – procedimentos – até sua saída do âmbito hospitalar.

-Avaliação e proposta de melhorias quanto ao preenchimento correto dos Prontuários, com planejamento de Oficinas destinadas ao corpo clínico do hospital, mesmo com a implantação do sistema de informatização em saúde SALUX (módulo prontuário de internação).

- Definições:

- Já implantado a avaliação dos prontuários nas clínicas, reorganizando os documentos como um todo. Acordado ainda com o DEP/NEP/CHJB o encontro com os Residentes de medicina para repasse da necessidade de cuidados e controles de documentação na construção do prontuário;

- Já previsto e marcado (para o início do mês de abril) treinamento com os Residentes Médicos e *Staff* sobre o preenchimento correto dos prontuários/prescrições, etc., no sistema SALUX, *in loco*, com os responsáveis pela TI/CHJB.

- O membro da Comissão em tela, Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento poderá ocorrer em abril/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.

- Como sugerido anteriormente, aprovou-se o interfaceamento direto com a Comissão de Análise de Óbitos e de Enfermagem (como sugerido pela Comissão de Análise de Óbitos, na última reunião), os quais, evidenciando-se as falhas nos prontuários, teriam como objetivo, saná-las.

- Fica então o registro que a Enfermeira Solange Carneiro Antonelli, Gerente de Enfermagem, assumiu na comissão o lugar do cirurgião Méd. André Melo.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
Próxima reunião da Comissão.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	24/04/2017
Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento poderá ocorrer em abril/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em abril/2017
Já previsto e marcado (para o início do mês de abril) treinamento com os Residentes Médicos e *Staff* sobre o preenchimento correto dos prontuários/prescrições, etc., no sistema SALUX, *in loco*, com os responsáveis pela TI/CHJB.	Residentes Médicos e *Staff* de Clínica Médica e Cirurgia Geral	10 a 13/04/2017

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

1. _____ 8. _____
2. _____ 9. _____
3. _____ 10. _____
4. _____ 11. _____
5. _____ 12. _____
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____

Rodolfo Santiago
Faturamento
CHJB/JEAN BITAR

Fernando Carneiro Assistente Social Hospital Jean Bitar
SUS