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/2018

BELÉM/PA, 10 de ABRIL 2018

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

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 004
2. Produção Consolidada 005
3. Mapa de Produção Analítico 007
4. Plano Estatístico 013
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 041
6. Núcleo de Educação Permanente 116
7. Relatório Mensal CCIH 132
8. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 145
9. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 147
10 Ata Comissão de Revisão de Prontuários 150
11. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 153

1. APRESENTAÇÃO

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

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2016 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de **março 2018**.

Belém/PÁ, 10 de abril 2018.

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: MARÇO/2018

Produção Consolidada de Março de 2018

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA CIRÚRGICA	121	116	-	620	40
CLÍNICA MÉDICA	53	110	6	1.240	20
CTI	-	-	14	310	10
TOTAL	174	226	20	2.170	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	194				

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	192	11	203	1,31	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	58		58		58
CIRURGIA BARIÁTRICA	120		120		120
CARDIOLOGIA	97		97		97
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	97		97		97
CIRURGIA GERAL	256		256		256
CIRURGIA PLÁSTICA	62		62		62
CIRURGIA VASCULAR	27		27		27
CLÍNICA MÉDICA	213		213		213
COLOPROCTOLOGIA	169		169		169
DERMATOLOGIA	67		67		67
ENDOCRINOLOGIA	559		559		559
FÍGADO E VIAS BILIARES	134		134		134
GERIATRIA	111		111		111
PNEUMOLOGIA	103		103		103
REUMATOLOGIA	137		137		137
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2.210		2.210	-	2.210
ASSISTÊNCIA SOCIAL	22		22		22
NUTRIÇÃO	84		84		84
PSICOLOGIA	-		-		-
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	106	-	106	-	106
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.316				
CURATIVOS AMBULATORIAL	201		201		201
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO	2.517				

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	13.463	8.127	21.590		21.590
ELETROCARDIOGRAMA	96	99	195		195
ECOCARDIOGRAMA	26	34	60		60
ENDOSCOPIA	23	409	432		432
RAIOS-X	414	184	598		598
TOMOGRAFIA	39	66	105		105
ULTRASSONOGRAFIA	35	126	161		161
PAAF	-	29	29		29
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	23	23		23
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	9	19	28		28
ANATOMIA PATOLÓGICA	87	102	189		189
ERGOMETRIA	-	6	6		6
MEDICINA NUCLEAR	-	18	18		18
MAPA	-	-	-		-
IODOTERAPIA	-	1	1		1
PULSOTERAPIA	-	23	23		23
ESPIROMETRIA	-	26	26		26
HEMOTERAPIA	175	-	175		175
HEMODIALISE	78	-	78		78
HOLTER DE GLICEMIA	-	1	1		1
BRONCOSCOPIA	3	-	3		3
TOTAL	14.448	9.293	23.741	-	23.741
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	23.741				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	23.741				

Belém, 09 de abril de 2018.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativa e Financeira

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

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: MARÇO/2018

MAPA DE PRODUÇÃO - MARÇO2018

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	111	121	0	0	0	445	40	620	121	71,77%	3,68
CLÍNICA MÉDICA	64	52	1	0	5	1095	20	1240	58	88,31%	18,88
CTI	9	0	0	0	15	254	10	310	15	81,94%	16,93
TOTAL	184	173	1	0	20	1794	70	2170	194	82,67%	9,25

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	11	192	1,31

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	58			58
CIRURGIA BARIÁTRICA	120			120
CARDIOLOGIA	97			97
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	97			97
CIRURGIA GERAL	256			256
CIRURGIA PLÁSTICA	62			62
CIRURGIA VASCULAR	27			27
CLÍNICA MÉDICA	213			213
COLOPROCTOLOGIA	169			169
DERMATOLOGIA	67			67
ENDOCRINOLOGIA	559			559
FÍGADO E VIAS BILIARES	134			134
GERIATRIA	111			111
PNEUMOLOGIA	103			103
REUMATOLOGIA	137			137
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2210			2210
ASSISTÊNCIA SOCIAL	22			22
NUTRIÇÃO	84			84
PSICOLOGIA	0			0
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	106			106
TOTAL CONSULTAS	2316			2316
CURATIVOS AMBULATORIAIS	201			201
TOTAL GERAL	2517			2517

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	8.127
ELETROCARDIOGRAMA	99
ECOCARDIOGRAMA	34
ENDOSCOPIA	409
RAIOS-X	184
TOMOGRAFIA	66
ULTRASSONOGRAFIA	126
PAAF	29
DENSITOMETRIA ÓSSEA	23
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	19
ANATOMIA PATOLÓGICA	102
ERGOMETRIA	6
MEDICINA NUCLEAR	18
MAPA	0
IODOTERAPIA	1
PULSOTERAPIA	23
ESPIROMETRIA	26
HEMOTERAPIA	0
HEMODIALISE	0
HOLTER DE GLICEMIA	1
BRONCOSCOPIA	0
TOTAL	9.293

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	192
URGÊNCIA	11
TOTAL	**203**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	54
MÉDIA	140
GRANDE	9
TOTAL	**203**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	1
Altamira	3
Ananindeua	23
Augusto Corrêa	2
Barcarena	2
Belém	118
Benevides	7
Bragança	3
Cachoeira do Piriá	1
Capanema	2
Castanhal	2
Curuça	2
Garrafão do Norte	1
Igarapé - Miri	1
Inhangapi	2
Irituia	1
Magalhães Barata	1
Marabá	1
Marapanim	1
Marituba	4
Mocajuba	1
Moju	3
Muaná	1
Ourém	1
Paragominas	2
Peixe - boi	2
Ponta de pedras	1
Quatipuru	2
Rodon do Pará	1
Santa Isabel do Pará	1
São Caetano de Odivelas	2
São Francisco do Pará	1
Soure	1
Tailândia	1
Tracuateua	1
Tucuruí	1
Viseu	2
Outros	1
TOTAL	**203**

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Bariátrica	4
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	20
Cirurgia Dermatológica	31
Cirurgia Geral	38
Cirurgia do Cólon	15
Cirurgia de Hérnia	36
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	47
Cirurgia Vascular	8
Plástica Reparadora	4
Outros	0
TOTAL	**203**

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

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	36
ACARA	9
ALENQUER	1
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	12
ANAJAS	2
ANANINDEUA	340
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	4
AURORA DO PARA	2
BAGRE	4
BAIAO	3
BARCARENA	44
BELEM	1109
BELTERRA	1
BENEVIDES	54
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BONITO	3
BRAGANCA	19
BRASIL NOVO	2
BREVES	10
BUJARU	2
CACHOEIRA DO ARARI	4
CACHOEIRA DO PIRIA	2
CAMETA	11
CANAA DOS CARAJAS	4
CAPANEMA	18
CAPITAO POCO	15
CASTANHAL	41
CHAVES	1
COLARES	8
CONCORDIA DO PARA	3
CURIONOPOLIS	2
CURUCA	30
DOM ELISEU	11
ELDORADO DOS CARAJAS	1
GARRAFAO DO NORTE	2
GOIANESIA DO PARA	2
GURUPA	2
IGARAPE-ACU	11
IGARAPE-MIRI	22
IMPERATRIZ	3
INHANGAPI	10
IPIXUNA DO PARA	4
IRITUIA	3
ITUPIRANGA	4
JACUNDA	9
LIMOEIRO DO AJURU	1
MACAPA	2
MAE DO RIO	8
MAGALHAES BARATA	1
MANAUS	1
MARABA	9
MARACANA	1
MARAPANIM	1
MARITUBA	39
MELGACO	3
MOCAJUBA	2
MOJU	40
MONTE ALEGRE	1
MUANA	7
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	2
NOVO REPARTIMENTO	2
OEIRAS DO PARA	2
ORIXIMINA	1
OUREM	9
OURILANDIA DO NORTE	3
PACAJA	2
PARAGOMINAS	21
PARAUAPEBAS	9
PAU D'ARCO	1
PEIXE-BOI	8

PONTA DE PEDRAS	7
PORTEL	2
PORTO DE MOZ	1
PRAINHA	1
PRIMAVERA	5
QUATIPURU	6
REDENCAO	5
RIO MARIA	2
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	14
SALVATERRA	15
SANTA BARBARA DO PARA	17
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARA	23
SANTA LUZIA DO PARA	4
SANTA MARIA DO PARA	10
SANTAREM	4
SANTAREM NOVO	3
SANTO ANTONIO DO TAUA	7
SAO CAETANO DE ODIVELAS	6
SAO DOMINGOS DO CAPIM	1
SAO FELIX DO XINGU	2
SAO FRANCISCO DO PARA	11
SAO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	2
SAO MIGUEL DO GUAMA	15
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	1
SAPUCAIA	2
SOURE	13
TAILANDIA	18
TERRA ALTA	1
TOME-ACU	12
TRACUATEUA	2
TUCURUI	5
ULIANOPOLIS	7
URUARA	1
VIGIA	9
VISEU	12
VITORIA DO XINGU	2
XINGUARA	5
TOTAL	**2316**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	**TOTAL**
ANESTESIOLOGIA	58
CIRURGIA BARIATRICA	120
CARDIOLOGIA	97
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	97
CIRURGIA GERAL	256
CIRURGIA PLÁSTICA	62
CIRURGIA VASCULAR	27
CLÍNICA MÉDICA	213
COLOPROCTOLOGIA	169
DERMATOLOGIA	67
ENDOCRINOLOGIA	559
FÍGADO E VIAS BILIARES	134
GERIATRIA	111
PNEUMOLOGIA	103
REUMATOLOGIA	137
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**2210**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	22
NUTRIÇÃO	84
PSICOLOGIA	0
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**106**
TOTAL GERAL	**2316**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	1
Altamira	3
Ananindeua	23
Augusto Corrêa	2
Barcarena	2
Belém	99
Benevides	7
Bragança	3
Cachoeira do Piriá	1
Capanema	2
Castanhal	2
Curuça	2
Garrafão do Norte	1
Igarapé - Miri	1
Inhangapi	2
Irituia	1
Magalhães Barata	1
Marabá	1
Marapanim	1
Marituba	4
Mocajuba	1
Moju	3
Muaná	1
Ourém	1
Paragominas	2
Peixe - boi	2
Ponta de pedras	1
Quatipuru	2
Rodon do Pará	1
Santa Isabel do Pará	1
São Caetano de Odivelas	2
São Francisco do Pará	1
Soure	1
Tailândia	1
Tracuateua	1
Tucuruí	1
Viseu	2
Outros	1
TOTAL	184

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Geral	94
Cirurgia Bariátrica	3
Cirurgia Plástica	1
Clínica Médica	23
Coloproctologia	4
Cardiologia	2
Cirurgia do Aparelho Digestivo	
Cirurgia de cabeça e pescoço	3
Dermatologia	0
Endocrinologia	14
Fígado e vias biliares	6
Geriatria	8
Medicina Intensiva	4
Plantonista / Clínica Médica	0
Pneumologia	6
Pulsoterapia	1
Reumatologia	15
TOTAL	184

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA:MARÇO/2018

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATISTICO 2018
HOSPITALAR JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	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	396	336	406										1138	379,33
Cirurgia Bariátrica	8	9	18										35	11,67
Cirurgia Plástica	15	17	8										40	13,33
Cirurgia Vascular	0	0	8										8	2,67
Clínica Médica	370	413	525										1308	436,00
Coloproctologia	59	39	21										119	39,67
Cardiologia	55	8	16										79	26,33
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	8	0	9										17	5,67
Endocrinologia	123	158	160										441	147,00
Fígado e Vias biliares	20	21	19										60	20,00
Geriatria	84	106	116										306	102,00
Medicina Intensiva	214	222	103										539	179,67
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0										-	-
Pneumologia	149	134	126										409	136,33
Pulsoterapia	0	0	22										22	7,33
Reumatologia	118	105	237										460	153,33
Total	**1619**	**1568**	**1794**										4981	1.660,33
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	506	382	445										1333	444,33
Clínica Médica	884	988	1.095										2967	989,00
UTI Adulto	229	198	254										681	227,00
Total	**1619**	**1568**	**1794**										4981	1.660,33
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	16,32	13,64	14,35										44,32	14,77
Clínica Médica	28,52	35,29	35,32										99,12	33,04
UTI Adulto	7,39	7,07	8,19										22,65	7,55
Total	**52,23**	**56,00**	**57,87**										166,10	55,37
1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	106	80	94										280	93,33

Cirurgia Bariátrica	2	2	3										7	2,33
Cirurgia Plástica	4	5	1										10	3,33
Clínica Médica	20	28	23										71	23,67
Coloproctologia	18	3	4										25	8,33
Cardiologia	4	1	2										7	2,33
Cirurgia de cabeça e pescoço	3	0	3										6	2,00
Dermatologia	0	0	0										-	-
Endocrinologia	14	12	14										40	13,33
Fígado e vias biliares	9	7	6										22	7,33
Geriatria	7	4	8										19	6,33
Medicina Intensiva	14	4	4										22	7,33
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0										-	-
Pneumologia	13	7	6										26	8,67
Pulsoterapia	0	0	1										1	0,33
Reumatologia	8	5	15										28	9,33
Total	**222**	**158**	**184**										**564**	**188,00**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	137	98	111										346	115,33
Clínica Médica	68	47	64										179	59,67
UTI Adulto	17	13	9										39	13,00
Total	**222**	**158**	**184**										**564**	**188,00**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	5	3	1										9	3,00
Acará	1	0	0										1	0,33
Altamira	0	2	3										5	1,67
Anajás	0	1	0										1	0,33
Ananindeua	20	19	23										62	20,67
Anapu	1	0	0										1	0,33
Augusto Corrêa	0	1	2										3	1,00
Aurora do pará	1	0	0										1	0,33
Aveiro	0	0	0										-	-
Bagre	0	0	0										-	-
Baião	1	0	0										1	0,33
Barcarena	4	3	2										9	3,00
Belém	107	73	99										279	93,00
Benevides	13	4	7										24	8,00
Bom Jesus do Tocantins	0	0	0										-	-
Bonito	0	0	0										-	-
Bragança	3	2	3										8	2,67
Breves	0	1	0										1	0,33
Breu Branco	0	0	0										-	-
Bujaru	2	0	0										2	0,67
Cachoeira do Arari	0	0	0										-	-
Cachoeira do Piriá	0	0	1										1	0,33
Cametá	0	0	0										-	-
Canaã dos Carajás	0	0	0										-	-
Capanema	2	1	2										5	1,67
Capitão Poço	3	4	0										7	2,33
Castanhal	5	4	2										11	3,67

Chaves	0	0	0										-	-
Colares	1	1	0										2	0,67
Concórdia do Pará	1	0	0										1	0,33
Conceição do Araguaia	0	0	0										-	-
Curionópolis	0	0	0										-	-
Curuça	2	3	2										7	2,33
Curralinho	1	0	0										1	0,33
Dom Eliseu	0	0	0										-	-
Eldorado dos Carajás	0	1	0										1	0,33
Floresta do Araguai	0	0	0										-	-
Garrafão do Norte	0	0	1										1	0,33
Gurupa	0	0	0										-	-
Igarapé – Açu	3	5	0										8	2,67
Igarapé - Miri	0	0	1										1	0,33
Inhangapi	3	0	2										5	1,67
Ipixuna do Pará	0	0	0										-	-
Irituia	0	0	1										1	0,33
Itupiranga	0	0	0										-	-
Jacundá	0	0	0										-	-
Limoeiro do Ajuru	0	0	0										-	-
Mãe do Rio	0	0	0										-	-
Magalhães Barata	0	0	1										1	0,33
Marabá	0	2	1										3	1,00
Maracanã	1	1											2	1,00
Marapanim	1	0	1										2	0,67
Marituba	4	3	4										11	3,67
Melgaço	1	1	0										2	0,67
Mocajuba	0	0	1										1	0,33
Moju	6	2	3										11	3,67
Muaná	1	0	1										2	0,67
Nova Esperança do Piriá	0	1	0										1	0,33
Nova Timboteua	1	0	0										1	0,33
Novo Progresso	0	0	0										-	-
Novo Repartimento	0	0	0										-	-
Oeiras do Pará	0	1	0										1	0,33
Ourém	0	0	1										1	0,33
Ourilândia do Norte	0	0	0										-	-
Oriximiná	0	1	0										1	0,33
Paragominas	2	1	2										5	1,67
Parauapebas	1	0	0										1	0,33
Peixe - boi	0	1	2										3	1,00
Portel	0	1	0										1	0,33
Porto de Moz	0	0	0										-	-
Ponta de pedras	2	0	1										3	1,00
Primavera	0	0	0										-	-
Quatipuru	0	0	2										2	0,67
Redenção	1	0	0										1	0,33
Rodon do Pará	0	0	1										1	0,33
Rurópolis	0	0	0										-	-
Salinópolis	6	1	0										7	2,33
Salvaterra	1	3	0										4	1,33

Santarem Novo	0	1	0										1	0,33
Santa Bárbara do Pará	0	0	0										-	-
Santa Cruz do Arari	1	0	0										1	0,33
Santa Isabel do Pará	1	2	1										4	1,33
Santa Luzia do Pará	1	0	0										1	0,33
Santa Maria do Pará	0	0	0										-	-
Santo Antonio do Tauá	1	1	0										2	0,67
São Caetano de Odivelas	0	0	2										2	0,67
São Domingos do Araguaia	0	1	0										1	0,33
São Francisco do Pará	1	0	1										2	0,67
São Geraldo do Arari	1	0	0										1	0,33
São João de Pirabas	1	0	0										1	0,33
São Miguel do Guamá	1	0	0										1	0,33
São Sebastião da Boa Vista	0	0	0										-	-
Soure	1	0	1										2	0,67
Tailândia	0	2	1										3	1,00
Terra Alta	0	0	0										-	-
Tomé-Açu	2	0	0										2	0,67
Tracuateua	1	0	1										2	0,67
Tucuruí	1	1	1										3	1,00
Ulionópolis	0	1	0										1	0,33
Uruará	0	0	0										-	-
Vigia	2	2	0										4	1,33
Viseu	0	0	2										2	0,67
Xinguara	0	0	0										-	-
Outros	0	0	1										1	0,33
Total	**222**	**158**	**184**										**564**	**188,33**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos	20	12	15										47	15,67
De 25 a 35 anos	26	16	22										64	21,33
De 36 a 46 anos	44	30	34										108	36,00
De 47 a 57 anos	49	42	45										136	45,33
De 58 a 68 anos	43	26	32										101	33,67
De 69 a 79 anos	29	18	27										74	24,67
De 80 a 110 anos	11	14	9										34	11,33
Total	**222**	**158**	**184**										**564**	**188,00**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Cirurgia bariátrica													-	-
Cirurgia de Cabeça e Pescoço														
Cirurgia Geral													-	-
Cirurgia Plástica													-	-
Coloproctologia														
Endocrinologia													-	-
Figado e Vias Biliares														
Geriatria													-	-
Medicina Intensiva													-	-
Reumatologia													-	-

Total													-	-

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	131	98	121										**350**	**116,67**
Clínica Médica	50	41	52										**143**	**47,67**
UTI Adulto	0	0	0										-	-
Total	**181**	**139**	**173**										**493**	**164,33**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0										-	-
Clínica Médica	2	2	2										**6**	**2,00**
Cirurgia Bariátrica	0	0	0										-	-
Cirurgia Geral	0	0	0										-	-
Cirurgia vascular	0	0	0										-	-
Coloproctologia	0	0	0										-	-
Endocrinologia	0	1	1										**2**	**0,67**
Geriatria	0	2	1										**3**	**1,00**
Medicina Intensiva	16	13	15										**44**	**14,67**
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0										-	-
Pneumologia	0	0	0										-	-
Reumatologia	0	1	1										**2**	**0,67**
Total	**18**	**19**	**20**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**57**	**19,00**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0										-	-
Clínica Médica	1	7	6										**14**	**4,67**
UTI Adulto	17	12	14										**43**	**14,33**
Total	**18**	**19**	**20**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**57**	**19,00**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	-	-	-										-	-
Clínica Médica	-	-	-										-	-
Cirurgia bariátrica	-	-	-										-	-
Cirurgia Geral	-	-	-										-	-
Cirurgia vascular	-	-	-											
Coloproctologia	-	-	-										-	-
Endocrinologia	-	-	-										-	-
Geriatria	-	-	-										-	-
Medicina Intensiva	-	1	-										**1**	**0,33**
Plantonista / Clínica Médica	-	-	-										-	-
Pneumologia	-	-	-										-	-
Reumatologia	-	-	-										-	-
Total	-	**1**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**	**0,33**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	-	-	-										-	-
Clínica Médica	2	2	2										**6**	**2,00**
Cirurgia Bariátrica	-	-	-										-	-
Cirurgia Geral	-	-	-										-	-
Cirurgia vascular	-	-	-										-	-
Coloproctologia	-	-	-										-	-

Endocrinologia	-	1	1											2	0,67
Geriatria	-	2	1											3	1,00
Medicina Intensiva	16	12	15											43	14,33
Plantonista / Clínica Médica	-	-	-											-	-
Pneumologia	-	-	-											-	-
Reumatologia	-	1	1											2	0,67
Total	**18**	**18**	**20**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**56**	**18,67**

1.16. Óbitos por Faixa Etária															
De 14 a 24 anos	1	0	1											2	0,67
De 25 a 35 anos	1	2	0											3	1,00
De 36 a 46 anos	3	0	3											6	2,00
De 47 a 57 anos	0	1	2											3	1,00
De 58 a 68 anos	2	2	2											6	2,00
De 69 a 79 anos	6	5	7											18	6,00
De 80 a 110 anos	5	9	5											19	6,33
Total	**18**	**19**	**20**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**57**	**19,00**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)															
Clínica Cirúrgica	20	14	17											51	17,00
Clínica Médica	20	12	18											50	16,67
UTI Adulto	36	24	18											78	26,00
Total	**76**	**50**	**53**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**179**	**59,67**

1.18. Transferência Externa por Unidade (Saída)															
Clínica Cirúrgica	0	0	0											-	-
Clínica Médica	0	3	1											4	1,33
UTI Adulto	0	1	0											1	0,33
Total	**-**	**4**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**5**	**1,67**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade															
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Clínica Médica	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		6	2,00
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Endocrinologia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2	0,67
Geriatria	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		3	1,00
Medicina Intensiva	16	13	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0		44	14,67
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-
Reumatologia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2	0,67
Total	**18**	**19**	**20**											**57**	**19,00**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade															
Clínica Cirúrgica	131	98	121	0	0	0	0	0	0	0	0	0		350	116,67
Clínica Médica	51	51	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0		161	52,33
UTI Adulto	17	13	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0		44	14,33
Total	**199**	**162**	**194**											**555**	**183,33**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	81,61	68,21	71,77										221,60	73,87
Clínica Médica	71,29	88,21	88,31										247,81	82,60
UTI Adulto	73,87	70,71	81,94										226,52	75,51
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61**	**80,00**	**82,67**										**237,28**	**79,09**

Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**										**237,28%**	**79,09%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,35	3,41	3,22										9,99	3,33
Clínica Médica	12,45	15,68	14,22										42,35	14,12
UTI Adulto	4,32	5,35	7,94										17,61	5,87
Média Geral de Permanência	**8,14**	**9,68**	**9,25**										**27,06**	**9,02**

Média Geral de Permanência	**8,14**	**9,68**	**9,25**										**27,06**	**9,02**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	6,55	4,90	6,05										17,50	5,83
Clínica Médica	1,28	1,35	1,50										4,13	1,38
UTI Adulto	1,70	1,40	1,40										4,50	1,50
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**	**2,77**										**26,13**	**2,64**

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%	0,00%
Clínica Médica	1,41%	10,61%	7,69%										19,71%	8,70%
UTI Adulto	32,08%	31,58%	43,75%										107,40%	97,73%
Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**										**127,11%**	**10,36%**

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	94,74%	100,00%										294,74%	98,25%
Não Institucional	0,00%	5,26%	0,00%										5,26%	1,75%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%	0,00%

Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**										**31,08%**	**10,36%**

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	27	25	54										106	35,33
Cirurgias Médias	158	138	140										436	145,33
Cirurgias Grandes	27	20	9										56	18,67
Total	**212**	**183**	**203**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	598	49,83
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		-	-

Média Diária de Cirurgias	**6,84**	**6,54**	**6,55**										**19,92**	**6,64**

Procedimentos	212	183	203	0	0	0	0	0	0	0	0		598	54,36

Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5										15	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,37**	**1,31**	**1,31**										**3,98**	**1,33**

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo															
Cirurgias de Urgência	4	18	11											33	11,00
Cirurgias Eletivas	208	165	192											565	188,33
Total	**212**	**183**	**203**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	598	199,33

2.1.3 Cirurgias por Especialidade															
Cirurgia Bariátrica	6	5	4											15	5,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	22	14	20											56	18,67
Cirurgia Dermatológica	21	14	31											66	22,00
Cirurgia Geral	35	41	38											114	38,00
Cirurgia do Cólon	19	27	15											61	20,33
Cirurgia de Hérnia	40	31	36											107	35,67
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	56	33	47											136	45,33
Cirurgia Vascular	4	8	8											20	6,67
Plástica Reparadora	5	6	4											15	5,00
Outros	0	1	0											1	0,33
Total	**208**	**180**	**203**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	591	197,00

2.2. Anestesia															
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo															
Analgesia	0	0	0											-	-
Local	37	26	43											106	35,33
Geral	98	60	75											233	77,67
Peridural	39	20	33											92	30,67
Raquidiana	42	44	45											131	43,67
Bloqueio	0	0	0											-	-
Sedação	36	40	43											119	39,67
Outras	0	0	0											-	-
Total	**252**	**190**	**239**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	681	56,75
Média Diária	**8,13**	**6,79**	**7,71**											22,62	7,54

2.2.2. Anestesias por Unidade															
Clínica Cirúrgica	191	145	169											505	168,33
Clínica Médica	24	13	23											60	20,00
UTI Adulto	6	5	6											17	5,67
Ambulatório	31	27	41											99	33,00
Total	**252**	**190**	**239**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	681	227,00

2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico															
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte															
Porte Pequeno	0	0	0											-	-
Porte Médio	4	3	7											14	4,67
Porte Grande	0	0	0											-	-
Total	**4**	**3**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	1,17
Número de Óbitos durante o Procedimento	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**			-	-

Média Diária de Procedimento	**0,13**	**0,11**	**0,23**											0,46	0,15

Procedimentos	4	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0			14	1,27

Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5										15	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,03**	**0,02**	**0,05**										**0,09**	**0,03**
2.3.2. Procedimento de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência	1	1	6										8	2,67
Cirurgias Eletivas	4	2	1										7	2,33
Total	**5**	**3**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	5,00
2.3.3 Procedimento por Tipo														
Balão Intragastrico	0	0	1										1	0,33
Broncoscopia	0	0	1										1	0,33
CPRE - Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	4	3	5										12	4,00
Total	**4**	**3**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	4,67
2.4. Anestesia														
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0										-	-
Local	0	0	0										-	-
Geral	5	4	7										16	5,33
Peridural	0	0	0										-	-
Raquidiana	0	0	0										-	-
Bloqueio	0	0	0										-	-
Sedação	0	0	0										-	-
Outras	0	0	0										-	-
Total	**5**	**4**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	1,33
Média Diária	**0,16**	**0,14**	**0,23**										0,53	0,18
2.4.2. Anestesias por Unidade														
Ambulatório	0	0	0										-	-
Clínica Cirúrgica	2	2	3										7	2,33
Clínica Médica	3	2	3										8	2,67
UTI Adulto	0	0	0										-	-
Outros	0	0	1										1	0,33
Total	**5**	**4**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	5,33
2.5. Centro Obstétrico														
2.5.1. Partos por Tipo														
Parto Normal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parto Instrumental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cesárea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5.2. Curetagem														
Pos-Parto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Prova	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.5.3 - Nascimentos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.5.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.5.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.5.6 - Nativivos por Sexo - Até 2.500g														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.5.7 - Natimortos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.6. Central de Material Esterilizado														
2.6.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	6.165	5.010	5.232										**16407**	**5.469,00**
Processamentos da Autoclave	199	186	190										**575**	**191,67**
Processamentos da Sterrad	29	25	29										**83**	**27,67**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	4	7	5										**16**	**5,33**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0										**-**	**-**
Outros	0	0	0										**-**	**-**
Total	**6397**	**5228**	**5456**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**17081**	**5.693,67**

2.6.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	420	306	371										**1097**	**365,67**
Clínica Médica	611	516	472										**1599**	**533,00**
UTI	1.086	800	1.040										**2926**	**975,33**
Centro Cirúrgico	3.034	2.410	2.471										**7915**	**2.638,33**
Ambulatório	217	197	228										**642**	**214,00**
Endoscopia	269	142	214										**625**	**208,33**
Total	**5637**	**4371**	**4796**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**14804**	**4.934,67**

2.7. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento															
2.7.1. Consultas - Ambulatório															
Consultas Simples	2.296	1.986	2.316	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**6598**	**549,83**
Procedimentos	184	198	201	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**583**	**48,58**
Total	**2480**	**2184**	**2517**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**7181**	**598,42**
Média Diária de Consultas	**80,00**	**78,00**	**81,19**										**239,19**	**79,73**

2.7.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	100	57	58										**215**	**71,67**
Assistência Social	23	9	22										**54**	**18,00**
Cirurgia Bariátrica	123	117	120										**360**	**120,00**
Cardiologia	102	96	97										**295**	**98,33**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	97	84	97										**278**	**92,67**
Cirurgia Geral	218	189	256										**663**	**221,00**
Cirurgia Plástica	68	48	62										**178**	**59,33**
Cirurgia Vascular	9	15	27										**51**	**17,00**
Clínica Médica	214	187	213										**614**	**204,67**
Coloproctologia	152	126	169										**447**	**149,00**
Dermatologia	54	45	67										**166**	**55,33**
Endocrinologia	536	490	559										**1585**	**528,33**
Fígado e vias biliares	92	94	134										**320**	**106,67**
Geriatria	129	94	111										**334**	**111,33**
Nutrição	75	66	84										**225**	**75,00**
Pneumologia	102	95	103										**300**	**100,00**
Psicologia	55	47	0										**102**	**34,00**
Reumatologia	147	127	137										**411**	**137,00**
Total	**2296**	**1986**	**2316**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**6598**	**2.199,33**
Média Diária	**74,06**	**70,93**	**74,71**										**219,70**	**73,23**

2.7.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas													-	-

2.7.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	184	198	201										**583**	**194,33**
Total	**184**	**198**	**201**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**583**	**194,33**
Média Diária	**5,94**	**7,07**	**6,48**										**19,49**	**6,50**

2.8. S.A.U														
2.8.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	882	676	680										**2238**	**746,00**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	120	70	178										**368**	**122,67**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	511	391	487										**1389**	**463,00**
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0										-	-
Total	**1513**	**1137**	**1345**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**3995**	**1.331,67**
Média Diária	**48,81**	**40,61**	**43,39**										**132,80**	**44,27**

2.9. Atividades Sociais														
2.9.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	2600	2444	2488										**7532**	**2.510,67**

Atendimentos de Óbitos	9	6	8											23	7,67
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0											-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0											-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	9	9	3											21	7,00
Total	**2618**	**2459**	**2499**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**7576**	**2.525,33**

2.10. Serviço Psicologia															
2.10.1. Serviço Psicologia															
Atendimento Externo	55	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		**102**	**8,50**
Atendimento nas Unidades	428	382	275											**1085**	**361,67**
Grupo Terapêutico	0	0	0											-	-
Acompanhamentos de Óbitos	7	7	2											**16**	**5,33**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0											-	-
Total	**490**	**436**	**277**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**1203**	**375,50**

2.11. Educação															
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**											-	-
Nº de Participantes	0	0	0											-	-
Carga Horária	0	0	0											-	-
Treinamentos	**18**	**30**	**21**											**69**	**23,00**
Nº de Participantes	406	327	342											**1075**	**358,33**
Carga Horária	494:00:00	814:12:00	757:00:00											**2065:12:00**	**688:24:00**
Cursos Externos	**1**	**2**	**2**											**5**	**1,67**
Nº de Participantes	10	6	4											**20**	**6,67**
Carga Horária	26:40:00	26:00:00	21:30:00											**74:10:00**	**24:43:20**

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	303	285	189											**777**	**259,00**
Bioquímica	13.548	10040	9660											**33248**	**11.082,67**
Gasometria	583	366	527											**1476**	**492,00**
Hematologia	2644	1996	2353											**6993**	**2.331,00**
Hormônios	1524	974	1160											**3658**	**1.219,33**
Imunologia	470	307	472											**1249**	**416,33**
Líquor	2	2	3											**7**	**2,33**
Micologia	5	4	1											**10**	**3,33**
Microbiologia	426	223	407											**1056**	**352,00**
Parasitologia	421	69	80											**570**	**190,00**
Urina	120	293	330											**743**	**247,67**
Total	**20046**	**14559**	**15182**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**49787**	**16.595,67**

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	1725	1004	1353											**4082**	**1.360,67**
Clínica Médica	2950	2252	4302											**9504**	**3.168,00**
UTI Adulto	3796	2898	7808											**14502**	**4.834,00**
Total	**8471**	**6154**	**13463**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**28088,00**	**9362,67**
Média Diária	**273,26**	**219,79**	**434,29**											**927,33**	**309,11**

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios	11.272	8.120	8.127										27519	9.173,00
Total	**11272**	**8120**	**8127**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**27519**	**9.173,00**
Média Diária	**363,61**	**290,00**	**262,16**										**915,77**	**305,26**

3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total	**19743**	**14274**	**21590**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**55607**	**18.535,67**

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	0	1	4										5	1,67
Clínica Médica	58	53	58										169	56,33
UTI Adulto	42	43	111										196	65,33
Centro Cirúrgico	0	6	2										8	2,67
Total	**100**	**103**	**175**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**378**	**126,00**
Média Diária	**3,23**	**3,68**	**5,65**										**12,55**	**4,18**

Nº Transfusões Realizadas	100	103	175	0	0	0	0	0	0	0	0	0	378,00	126,00
Média Diária	**3,23**	**3,68**	**5,65**										**12,55**	**4,18**

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	16	10	7										33	11,00
Coluna Cervical	5	0	3										8	2,67
Coluna Dorsal	0	0	0										-	-
Coluna Lombar	0	0	0										-	-
Coluna torácica	6	0	1										7	2,33
Cotovelo	0	0	0										-	-
Joelho	10	6	10										26	8,67
Mão	18	12	30										60	20,00
Ombro	0	4	2										6	2,00
Punho	9	6	11										26	8,67
Quadril/Bacia	4	1	4										9	3,00
Tórax	553	429	507										1489	496,33
Tornozelo/Pé	2	6	6										14	4,67
Outros	27	9	17										53	17,67
Total	**650**	**483**	**598**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1731**	**577,00**
Média Diária	**20,97**	**17,25**	**19,29**										**57,51**	**19,17**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno															
Abdomen	16	10	7											33	11,00
Coluna Cervical	1	0	0											1	0,33
Coluna Dorsal	0	0	0											-	-
Coluna Lombar	0	0	0											-	-
Coluna torácica	0	0	0											-	-
Cotovelo	0	0	0											-	-
Joelho	4	0	0											4	1,33
Mão	2	1	8											11	3,67
Ombro	0	0	0											-	-
Punho	2	0	4											6	2,00
Quadril/Bacia	2	0	0											2	0,67
Tórax	418	343	392											1153	384,33
Tornozelo/Pé	2	2	2											6	2,00
Outros	3	4	1											8	2,67
Total	**450**	**360**	**414**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1224	408,00
Média Diária	**14,52**	**12,86**	**13,35**											40,73	13,58

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno															
Clínica Cirúrgica	46	31	25											102	34,00
Clínica Médica	270	148	158											576	192,00
UTI Adulto	134	181	231											546	182,00
Centro Cirúrgico	0	0	0											0	-
Total	**450**	**360**	**414**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1224	408,00
Média Diária	**14,52**	**12,86**	**13,35**											40,73	13,58

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo															
Abdomen	0	0												-	-
Coluna Cervical	4	0	3											7	2,33
Coluna Dorsal	0	0												-	-
Coluna Lombar	0	0												-	-
Coluna torácica	6	0	1											7	2,33
Cotovelo	0	0												-	-
Joelho	6	6	10											22	7,33
Mão	16	11	22											49	16,33
Ombro	0	4	2											6	2,00
Punho	7	6	7											20	6,67
Quadril/Bacia	2	1	4											7	2,33
Tórax	135	86	115											336	112,00
Tornozelo/Pé	0	4	4											8	2,67
Outros	24	5	16											45	15,00
Total	**200**	**123**	**184**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	507	169,00
Média Diária	**6,45**	**4,39**	**5,94**											16,78	5,59

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	200	123	184	-	-	-	-	0	0	0	-	-		507,00	169,00
Total	**200**	**123**	**184**											507,00	169,00
Média Diária	**6,45**	**4,39**	**5,94**											16,78	5,59

3.4.6. Filmes Gastos

8 x 10	0	0	0											-	-
10 x 12	0	0	0											-	-
15 x 30	0	0	0												
20 x 25	483	227	201											911	303,67
25 x 30	173	45	198											416	138,67
Total	**656**	**272**	**399**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1327**	**442,33**
Média Diária	**21,16**	**9,71**	**12,87**											**43,75**	**14,58**

3.4.7. Filmes Inutilizados															
8 x 10	0	0	0											-	-
10 x 12	0	0	0											-	-
20 x 25	8	1	2											11	3,67
25 x 30	0	0	1											1	0,33
Total	**8**	**1**	**3**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	4,00
Média Diária	**0,26**	**0,04**	**0,10**											0,39	0,13
% sobre filmes gastos	**1,22%**	**0,37%**	**0,75%**											2,34%	0,78%

Total Exames Internos	**450**	**360**	**414**											**1.224**	**408,00**
Total Exames Externos	**200**	**123**	**184**											**507**	**169,00**
Total Exames Realizados	**650**	**483**	**598**											**1.731**	**577,00**

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															
3.6.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	83	143	106											332	110,67
Clínica Médica	218	267	234											719	239,67
UTI Adulto	1.257	1.468	1.370											4095	1.365,00
Total	**1558**	**1878**	**1710**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5146	1.715,33
Média Diária	**50,26**	**67,07**	**55,16**											172,49	57,50

3.7. Fonoaudiologia															
3.7.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	8	17	13											38	12,67
Clínica Médica	18	26	20											64	21,33
UTI Adulto	68	88	63											219	73,00

Total	**94**	**131**	**96**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**321**	**107,00**
Média Diária	**3,03**	**4,68**	**3,10**										**10,81**	**3,60**

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

Total de Sessões Pacientes Internos	**1652**	**2009**	**1806**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5.467**	**1.822,33**
Total de Sessões Pacientes Externos													**0**	**0**
Total de Sessões Realizadas	**1652**	**2009**	**1806**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5.467**	**1.822,33**

3.8. Tomografia															
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Abdômen Superior	26	31	29										**86**	**28,67**
Abdômen Total	0	0	0										-	-
Coluna	4	0	7										**11**	**3,67**
Crânio	8	11	11										**30**	**10,00**
Face	2	2	2										**6**	**2,00**
Joelho	0	0	0										-	-
Mastóide	0	0	0										-	-
Ombro	0	0	0										-	-
Pelve	23	23	25										**71**	**23,67**
Pescoço	4	5	0										**9**	**3,00**
Quadril	0	0	0										-	-
Tórax	39	41	28										**108**	**36,00**
Outros	0	7	3										**10**	**3,33**
Total	**106**	**120**	**105**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**331**	**110,33**
Média Diária	**3,42**	**4,29**	**3,39**										**11,09**	**3,70**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos															
Abdomen Superior	6	10	13										**29**	**9,67**
Abdomen Total	0	0	0										-	-
Coluna	0	0	0										-	-
Crânio	6	7	4										**17**	**5,67**
Face	2	1	0										**3**	**1,00**
Joelho	0	0	0										-	-
Mastóide	0	0	0										-	-
Ombro	0	0	0										-	-
Pelve	7	10	12										**29**	**9,67**
Pescoço	0	2	0										**2**	**0,67**
Quadril	0	0	0										-	-
Tórax	9	12	8										**29**	**9,67**
Outros	0	1	2										**3**	**1,00**
Total	**30**	**43**	**39**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**112**	**37,33**
Média Diária	**0,97**	**1,54**	**1,26**										**3,76**	**1,25**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	2	5	7										**14**	**4,67**
Clínica Médica	15	20	27										**62**	**20,67**
UTI Adulto	13	18	5										**36**	**12,00**

Total	**30**	**43**	**39**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**112**	**37,33**
Média Diária	**0,97**	**1,54**	**1,26**											**3,76**	**1,25**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdomen Superior	20	21	16											**57**	**19,00**
Abdomen Total	0	0	0											-	-
Coluna	4	0	7											**11**	**3,67**
Crânio	2	4	7											**13**	**4,33**
Face	0	1	2											**3**	**1,00**
Joelho	0	0	0											-	-
Mastóide	0	0	0											-	-
Ombro	0	0	0											-	-
Pelve	16	13	13											**42**	**14,00**
Pescoço	4	3	0											**7**	**2,33**
Quadril	0	0	0											-	-
Tórax	30	29	20											**79**	**26,33**
Outros	0	6	1											**7**	**2,33**
Total	**76**	**77**	**66**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**219**	**73,00**
Média Diária	**2,45**	**2,75**	**2,13**											**7,33**	**2,44**

Total Exames Internos	**30**	**43**	**39**											**112**	**37,33**
Total Exames Externos	**76**	**77**	**66**											**219**	**73,00**
Total Exames Realizados	**106**	**120**	**105**											**331**	**110,33**

3.9. Ultrassonografia															
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Abdominal total	64	61	73											**198**	**66,00**
Abdomên superior	18	13	14											**45**	**15,00**
Cervical	0	0	0											-	-
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	2	1	1											**4**	**1,33**
Próstata	0	0	0											-	-
Renal	0	0	0											-	-
Tireóide	42	40	41											**123**	**41,00**
Tórax	0	0	0											-	-
Transvaginal	0	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	11	7	9											**27**	**9,00**
Outros	16	14	23											**53**	**17,67**
Total	**153**	**136**	**161**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**450**	**150,00**

3.9.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos															
Abdominal Total	16	19	15											**50**	**16,67**
Abdomên superior	0	0	0											-	-
Cervical	0	0	0											-	-
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	3											3	1,00
Tórax	0	0	0											-	-
Transvaginal	0	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	9	2	6											17	5,67
Outros	6	5	11											22	7,33
Total	**31**	**26**	**35**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**92**	**30,67**
Média Diária	**1,00**	**0,93**	**1,13**											**3,06**	**1,02**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	3	0											3	1,00
Clínica Médica	22	18	30											70	23,33
UTI Adulto	9	5	5											19	6,33
Total	**31**	**26**	**35**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**92**	**30,67**
Média Diária	**1,00**	**0,93**	**1,13**											**3,06**	**1,02**

3.9.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdominal Total	48	42	58											148	49,33
Abdomên superior	18	13	14											45	15,00
Cervical	0	0	0											-	-
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	2	1	1											4	1,33
Próstata	0	0	0											-	-
Renal	0	0	0											-	-
Tireóide	42	40	38											120	40,00
Tórax	0	0	0											-	-
Transvaginal	0	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	2	5	3											10	3,33
Outros	10	9	12											31	10,33
Total	**122**	**110**	**126**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**358**	**119,33**
Média Diária	**3,94**	**3,93**	**4,06**											**11,93**	**3,98**

Total Exames Internos	**31**	**26**	**35**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**92**	**30,67**
Total Exames Externos	**122**	**110**	**126**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**358**	**119,33**
Total Exames Realizados	**153**	**136**	**161**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**450**	**150,00**

3.10. Endoscopia Digestiva Alta															
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	76	22	38											136	45,33

Dilatação de Esôfago	2	0	0											2	0,67
EDA	328	254	317											899	299,67
Esclerose	0	0	0											-	-
Hemostasia	0	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0											-	-
Urease	171	153	189											513	171,00
Outros	2	0	0											2	0,67
Total	**579**	**429**	**544**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1552**	**517,33**
Média Diária	**18,68**	**15,32**	**17,55**											**51,55**	**17,18**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia	2	1	2											5	1,67
Dilatação de Esôfago	2	0	0											2	0,67
EDA	16	14	18											48	16,00
Esclerose	0	0	0											-	-
Hemostasia	0	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0											-	-
Urease	1	2	1											4	1,33
Outros	2	0	0											2	0,67
Total	**23**	**17**	**21**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**61**	**20,33**
Média Diária	**0,74**	**0,61**	**0,68**											**2,03**	**0,68**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	2	2											4	1,33
Clínica Médica	22	13	15											50	16,67
UTI Adulto	1	2	4											7	2,33
Total	**23**	**17**	**21**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**61**	**20,33**
Média Diária	**0,74**	**0,61**	**0,68**											**2,03**	**0,68**

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externo															
Biopsia	74	21	36											131	43,67
Dilatação de Esôfago	0	0	0											-	-
EDA	312	240	299											851	283,67
Esclerose	0	0	0											-	-
Hemostasia	0	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0											-	-
Urease	170	151	188											509	169,67
Outros	0	0	0											-	-
Total	**556**	**412**	**523**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1491**	**497,00**
Média Diária	**17,94**	**14,71**	**16,87**											**49,52**	**16,51**

Total Exames Internos	**16**	**14**	**18**											**61**	**20,33**
Total Exames Externos	**312**	**240**	**299**											**1491**	**497,00**

3.11. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia															
3.11.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	60	12	28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	8,33
Colonoscopia	153	61	111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	325	27,08
Esclerose	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ligadura Hemorrágica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retossigmoidoscopia	1	8	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	1,08

Outros	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,08
Total	**215**	**81**	**143**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**439**	**36,58**
Média Diária	**6,94**	**2,89**	**4,61**											**14,44**	**4,81**
3.11.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia	0	0	1											1	0,33
Colonoscopia	3	7	5											15	5,00
Esclerose	0	0	0											-	-
Ligadura Hemorragica	0	0	0											-	-
Retossigmoidoscopia	0	0	0											-	-
Outros	1	0	0											1	0,33
Total	**4**	**7**	**6**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**17**	**5,67**
Média Diária	**0,13**	**0,25**	**0,19**											**0,57**	**0,19**
3.11.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	4	1											5	1,67
Clínica Médica	3	2	4											9	3,00
UTI Adulto	1	1	1											3	1,00
Total	**4**	**7**	**6**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**17**	**5,67**
Média Diária	**0,13**	**0,25**	**0,19**											**0,57**	**0,19**
3.11.4. Exames por Tipo Pacientes Externos															
Biopsia	60	12	27											99	33,00
Colonoscopia	150	54	106											310	103,33
Esclerose	0	0	0											-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0											-	-
Retossigmoidoscopia	1	8	4											13	4,33
Outros	0	0	0											-	-
Total	**211**	**74**	**137**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**422**	**140,67**
Média Diária	**6,81**	**2,64**	**4,42**											**13,87**	**4,62**
Colonoscopia Total Exames Internos	**3**	**7**	**5**											**17**	**5,67**
Colonoscopia Total Exames Externos	**151**	**62**	**110**											**422**	**140,67**
Total Geral Exames Internos	**19**	**21**	**23**											**78**	**26,00**
Total Geral Exames Externos	**463**	**302**	**409**											**1913**	**637,67**
TOTAL	**482**	**323**	**432**											**1991**	**663,67**
3.12. Eletrocardiograma - ECG															
3.12.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	18	25	27											70	23,33
Clínica Médica	71	30	36											137	45,67
UTI Adulto	34	31	33											98	32,67
Total	**123**	**86**	**96**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**305**	**101,67**
Média Diária	**3,97**	**3,07**	**3,10**											**10,14**	**3,38**
3.12.2. Exames por Unidade de Pacientes externos															
Ambulatório	121	87	99											307	102,33
Total Exames Internos	**123**	**86**	**96**											**305**	**101,67**
Total Exames Externos	**121**	**87**	**99**											**307**	**102,33**

Total Exames Realizados	**244**	**173**	**195**										**612**	**204,00**

3.13. Total SADT Internos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório	8.471	6.154	13.463										**28088**	**9.362,67**
Mamografia	0	0	0										**0**	**0**
Raio-x	450	360	414										**1224**	**408,00**
Tomografia	30	43	39										**112**	**37,33**
Ultrassonografia	31	26	35										**92**	**30,67**
Endoscopia	19	21	23										**63**	**21,00**
Eletrocardiograma	123	86	96										**305**	**101,67**
Hemoterapia	100	103	175										**378**	**126,00**
Hemodiálise (Sessões)	35	47	78										**160**	**53,33**
MAPA	0	0	0										**0**	**-**
Medicina nuclear	0	0	0										**0**	**-**
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0										**0**	**-**
Densitometria óssea	0	0	0										**0**	**-**
Ressonância Magnética	4	10	9										**23**	**7,67**
Ergometria	0	0	0										**0**	**-**
Broncoscopia	1	1	3										**5**	**1,67**
Ecocardiograma	26	20	26										**72**	**24,00**
Espirometria	0	0	0										**0**	**-**
Holter de Glicemia	0	0	0										**0**	**-**
Iodoterapia	0	0	0										**0**	**-**
Pulsoterapia	0	0	0										**0**	**-**
Anatomia Patológica	151	144	87										**382**	**127,33**
Total	**9.441**	**7.015**	**14.448**										**30904**	**10.301,33**

3.14. Total SADT Externos														
3.14.1. Exames por Tipo														
Laboratório	11.272	8.120	8.127										**27519**	**9.173,00**
Mamografia	0	0	0										**0**	**-**
Raio-x	200	123	184										**507**	**169,00**
Tomografia	76	77	66										**219**	**73,00**
Ultrassonografia	122	110	126										**358**	**119,33**
Endoscopia	463	302	409										**1174**	**391,33**
Eletrocardiograma	121	87	99										**307**	**102,33**
Hemoterapia	0	0	0										**0**	**-**
Hemodiálise (Sessões)	0	0	0										**0**	**-**
MAPA	0	0	0										**0**	**-**
Medicina nuclear	10	12	18										**40**	**13,33**
PAAF (Biópsia para tireóide)	17	17	29										**63**	**21,00**
Densitometria óssea	30	26	23										**79**	**26,33**
Ressonância Magnética	20	20	19										**59**	**19,67**
Ergometria	14	12	6										**32**	**10,67**
Broncoscopia	0	0	0										**0**	**-**
Ecocardiograma	29	18	34										**81**	**27,00**
Espirometria	27	29	26										**82**	**27,33**
Holter de Glicemia	1	0	1										**2**	**0,67**
Iodoterapia	2	6	1										**9**	**3,00**

Pulsoterapia	34	16	23										73	24,33
Anatomia Patológica	152	141	102										395	131,67
Total	**12.590**	**9.116**	**9.293**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**30.999**	**10.333,00**
3.14.2 TOTAL GERAL SADT	**22031**	**16131**	**23741**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**61.903**	**20.634,33**

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	2.116	2.145	2.601										6862	2.287,33
Colação	916	987	1.238										3141	1.047,00
Almoço	3.520	3.501	5.185										12206	4.068,67
Lanche	945	761	940										2646	882,00
Jantar	2.775	2.192	2.577										7544	2.514,67
Ceia	1.016	790	978										2784	928,00
Dieta Enteral	415	310	489										1214	404,67
Suplementação V.O.	295	209	141										645	215,00
Total	**11998**	**10895**	**14149**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**37042**	**12.347,33**
Média Diária	**387,03**	**389,11**	**456,42**										**1.232,56**	**410,85**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	1.972	1.695	2.876										6543	2.181,00
Acompanhantes	3.597	3.234	3.750										10581	3.527,00
Médicos	4	145	302										451	150,33
Clínica Cirúrgica	1.689	1.252	1.828										4769	1.589,67
Clínica Médica	4.451	4.404	5.139										13994	4.664,67
UTI Adulto	285	165	254										704	234,67
Total	**11998**	**10895**	**14149**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**37042**	**12.347,33**
Média Diária	**387,03**	**389,11**	**456,42**										**1.232,56**	**410,85**

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	1498,19	1492,56	1488,65										4.479,39	1.493,13
Clínica Cirúrgica	778,83	578,13	645,91										2.002,87	667,62
UTI	2936,40	2569,45	2804,74										8.310,59	2.770,20
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2592,94	1980,37	2365,80										6.939,11	2.313,04
CME	970,93	666,15	964,40										2.601,48	867,16
Endoscopia	286,00	226,50	369,10										881,60	293,87
Serviço de Higiene e Limpeza	79,40	149,50	274,90										503,80	167,93
Outros	277,30	153,00	85,90										516,20	172,07
Total	**9.419,99**	**7.815,66**	**8.999,39**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**26235,04**	**8.745,01**
Média Diária	**303,87**	**279,13**	**290,30**										**873,30**	**291,10**

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	**9.419,99**	**7.815,66**	**8.999,39**										**26.235,04**	**8.745,01**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**303,87**	**279,13**	**290,30**										**873,30**	**291,10**
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	70	36	15										**121**	**40,33**
Alvenaria	2	2	15										**19**	**6,33**
Carpintaria	3	1	3										**7**	**2,33**
Elétrica	64	117	90										**271**	**90,33**
Eletrônica	0	0	0										-	-
Hidráulica	26	36	63										**125**	**41,67**
Marcenaria	5	2	2										**9**	**3,00**
Mecânica	1	3	4										**8**	**2,67**
Manutenção	0	0	0										-	-
Pintura	17	70	49										**136**	**45,33**
Refrigeração	0	48	52										**100**	**33,33**
Telefonia	0	0	0										-	-
Outros	115	127	122										**364**	**121,33**
Total	**303**	**442**	**415**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1.160,00**	**386,67**
Média Diária	**9,77**	**15,79**	**13,39**										**38,95**	**12,98**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	0	0	3										**3**	**1,00**
Agência Transfusional	1	3	1										**5**	**1,67**
Almoxarifado	12	2	2										**16**	**5,33**
Ambulatório	10	4	5										**19**	**6,33**
Assistência Social	0	0	0										-	-
Central de Regulação	0	0	0										-	-
Central Telefônica	0	0	0										-	-
Centro Cirúrgico	24	15	8										**47**	**15,67**
Clínica Cirúrgica	11	6	63										**80**	**26,67**
Clínica Médica	35	95	75										**205**	**68,33**
Compras	0	0	0										-	-
Coordenação de apoio	0	0	0										-	-

UTI Adulto	14	8	26										48	16,00
CME - Central de Materiais Esterilizados	5	4	9										18	6,00
Departamento de Pessoal	0	0	0										-	-
Endoscopia	2	5	6										13	4,33
Enfermagem	3	2	0										5	1,67
Farmácia	0	4	1										5	1,67
Financeiro	0	2	0										2	0,67
Higienização	0	0	0										-	-
Laboratório	2	16	13										31	10,33
Lavanderia	0	0	0										-	-
Manutenção	10	1	0										11	3,67
NEP	1	2	4										7	2,33
Patrimônio	0	1	0										1	0,33
Portaria	0	0	0										-	-
Recepção	3	9	2										14	4,67
Raio-x	0	1	1										2	0,67
RH	1	4	1										6	2,00
Rouparia	0	4	2										6	2,00
SCIH	1	2	1										4	1,33
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	0	1										1	0,33
Serviço de higienização e limpeza - SHL	9	4	7										20	6,67
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	2	15	23										40	13,33
Tecnologia da Informação	0	0	8										8	2,67
SADT	1	0	1										2	0,67
Ultrassonografia	0	1	2										3	1,00
Outros	156	232	150										538	179,33
Total	**303**	**442**	**415**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1160**	**386,67**

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	47	46	49											142	47,33
Segurança do Trabalho	2	2	2											6	2,00
Enfermeiros	30	29	30											89	29,67
Téc. Enfermagem	103	103	103											309	103,00
SND	25	25	24											74	24,67
Limpeza e Higiene	39	39	39											117	39,00
Serv. Processam. Roupa	6	6	6											18	6,00
Manutenção	14	14	14											42	14,00
Portaria	8	7	8											23	7,67
Recepção	6	7	8											21	7,00
Almoxarifado	4	3	4											11	3,67
Compras	2	2	1											5	1,67
Farmácia	19	20	18											57	19,00
Laboratório	14	14	14											42	14,00
Sub-Total 1	**319**	**317**	**320**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**956**	**318,67**

Terceirizados	16	16	17											49	16,33
Sub-Total 2	**16**	**16**	**17**											49	16,33
Total Geral	**335**	**333**	**337**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1005**	**335,00**

5.1.2. Grau de Instrução - Geral															
Pós-Graduação	10	10	11											31	10,33
Superior	66	65	66											197	65,67
Superior Incompleto	5	5	5											15	5,00
Ensino Médio	211	210	211											632	210,67
Ensino Médio Incompleto	5	5	5											15	5,00
Ensino Fundamental	17	17	17											51	17,00
Ensino Fundamental Incompleto	4	4	4											12	4,00
Sem Instrução	1	1	1											3	1,00
Total	**319**	**317**	**320**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**956**	**318,67**

5.1.3. Corpo Clínico															
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	84											268	89,33
Outros	0	0	0											-	-

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal															
Funcionários em Férias	20	8	18											46	15,33
Funcionários de Licenças/Afastamentos	5	5	6											16	5,33
Admissões	6	8	9											23	7,67
Demissões	6	11	7											24	8,00
Afastamentos	5	5	6											16	5,33
Nº de Funcionários/mês	319	317	320											956	318,67
Faltas em dias	16	24	29											69	23,00
Índice de Absenteísmo	0,16	0,27	0,29											0,72	0,24

Horas Extras	2.491,86	1.982,55	1.188,28											5662,69	1.887,56
Atrasos em Horas	641,20	707,64	702,05											2050,89	683,63
Índice de Funcionários por Leito	4,56	4,53	4,57											13,66	4,55
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,11	5,66	5,53											17,30	5,77
Índice de Rotatividade	1,88	3,00	2,50											7,38	2,46
% do Pessoal - S. Adm	14,73%	14,51%	15,31%											44,56%	14,85%
% do Pessoal de Enfermagem	41,69%	41,64%	41,56%											124,90%	41,63%
% do Pessoal S.Apoio	38,56%	38,80%	38,13%											115,48%	38,49%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	16	16	17											49	16,33
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-

6. Resumo Geral de Informações															
Total de Pacientes-Dia	**1.619**	**1.568**	**1.794**											**4981**	**1.660,33**
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**											**237,28%**	**79,09%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**52,23**	**56,00**	**57,87**											**166,10**	**55,37**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**	**2,77**											**7,93**	**2,64**
Taxa Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**											**31,08%**	**10,36%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**											**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar	**3,01%**	**3,08%**	**6,10%**											**12,19%**	**4,06%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**6,84**	**6,54**	**6,55**											**19,92**	**6,64**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**80,00**	**78,00**	**81,19**											**239,19**	**79,73**
Média Diária Refeições Servidas	**387,03**	**389,11**	**456,42**											**1232,56**	**410,85**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**303,87**	**279,13**	**290,30**											**873,30**	**291,10**
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, 09 de abril de 2018.

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

MARÇO/2018

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL

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

Mês Referência Março 2018

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de Março de 2018.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No mês de março, assim como nos meses anteriores, nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários, uma vez que acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de suprimirmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. Ouvir a opinião e avaliação dos usuários nos permite detectar as falhas e conhecer os acertos. Esse procedimento é extremamente importante para a gestão hospitalar, uma vez que vem de quem utiliza os serviços e de quem mais deve se manter sempre satisfeito. As pesquisas de satisfação são relevantes, visto que nos insere na cultura de atenção ao usuário, pois precisamos exercer a Política Nacional de Humanização (PNH), de forma a humanizar as práticas em todas as instâncias da saúde do Sistema Único de Saúde.

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	779
1.1	Atendimentos em sala	16
1.2	Atendimentos por telefone	08
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	75
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	680
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	370
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	365
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	05
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	665
3.1	Internas	178
3.2	**Externas**	487
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	02
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	04
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	1.820

Fonte: HJB – Março 2018

Em março realizamos dezesseis (16) atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, seis usuários registraram formalmente os seus relatos. 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 HJB, com vistas a obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 640 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

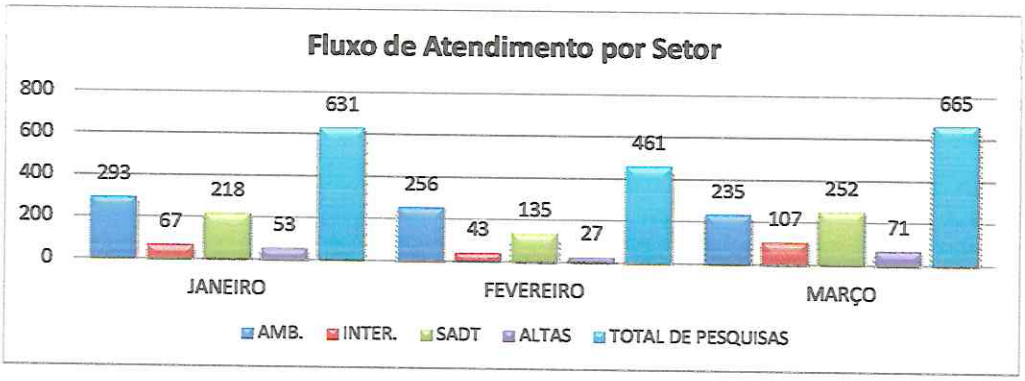
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**235**
Internação	**107**
S.A.D.T	**252**
Alta Hospitalar	**71**
TOTAL	**665**

Fonte: S.A.U. HJB –Março 2018

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. Hospital Jean Bitar – Março 2018

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de janeiro, fevereiro e março. De janeiro para fevereiro tivemos uma minoração de 26,94% no quantitativo final de pesquisas de satisfação aplicadas, fato esse

que foi superado na transição de fevereiro para março, pois conseguimos atingir um quantitativo maior, elevando em 44,25% na participação de usuários frente à avaliação dos serviços e atendimentos oferecidos pelo HJB. Essa oscilação não comprometeu negativamente nosso compromisso, pois mantivemos o empenho em aplicar uma maior quantidade de pesquisas, o que proporcionou a obtenção da meta de forma satisfatória.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,23%	0,33%	0,92%	0,29%
Ruim	0,40%	0,29%	1,50%	0,29%
Regular	3,68%	3,99%	8,31%	1,87%
Bom	22,68%	26,65%	31,16%	17,96%
Ótimo	73%	68,74%	58,10%	79,60%
Total Resposta	**2.989**	**2.754**	**2.394**	**696**
% Satisfação	**95,68%**	**95,39%**	**89,26%**	**97,56%**

Fonte: S.A.U. HJB - Março 2018

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 **94,47%.** Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

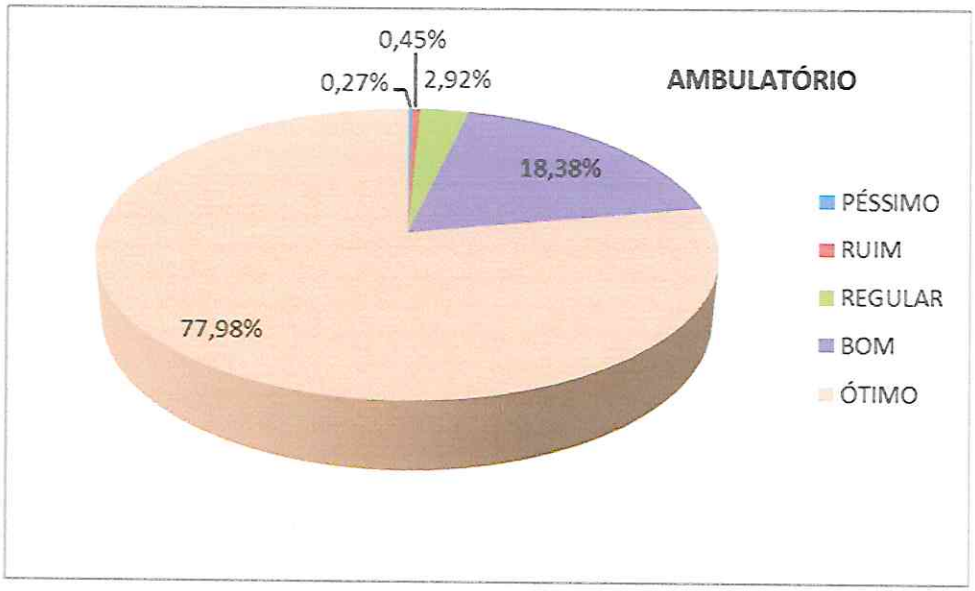
Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos nesse mês de março, um superávit na satisfação geral dos usuários, equivalente a 0,75%, comparado ao mês passado.

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

No segmento ambulatório, neste mês de março, obtivemos uma redução de 0,13% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,36% de satisfação.

Considerando que tivemos dois registros formais em caráter negativo nesse mês de março, concluímos que as queixas manifestadas no ambulatório, representam 10,53% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos os manifestos formais dos usuários, constatamos como causas das insatisfações no ambulatório, as seguintes demandas: ausência de limpeza nos banheiros; demora no atendimento médico; barulho na recepção; erro na marcação de retira de pontos e desagrado com uma técnica de enfermagem.

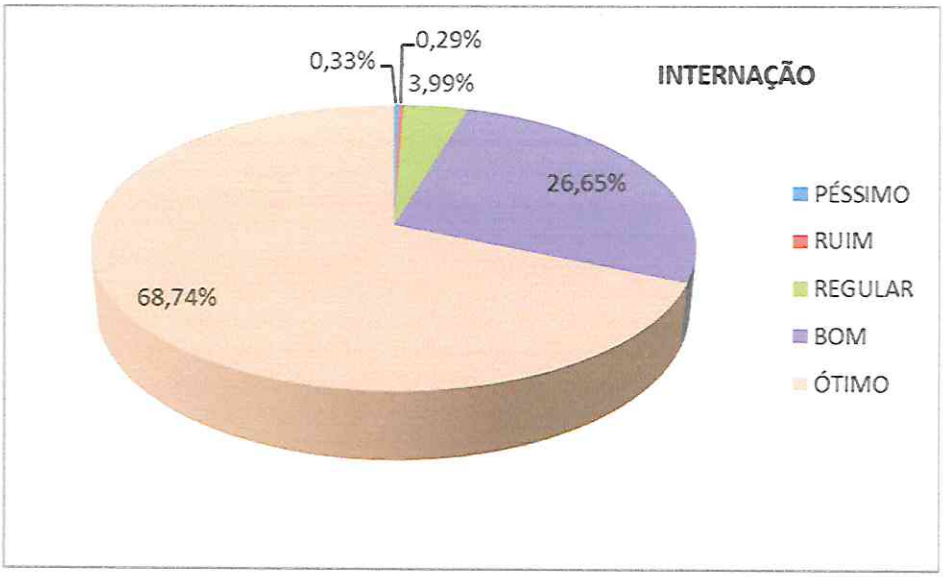
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 95,39%. Neste setor, foi observado um superávit de 1,87% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 19 registros em caráter reclamatório, 57,89% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 11 registros negativos nesse setor.

Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram concernentes ao condicionador de ar; infiltrações nas enfermarias; cadeira de acompanhante desgastada; desagrado com o atendimento da enfermagem; desagrado com atendimento de uma recepcionista do turno da tarde; televisor com defeito; desagrado com conduta médica; oposição à alta médica; cancelamento por duas vezes da cirurgia bariátrica e ausência de um lugar para lavar e estender as roupas de paciente oriundos do interior.

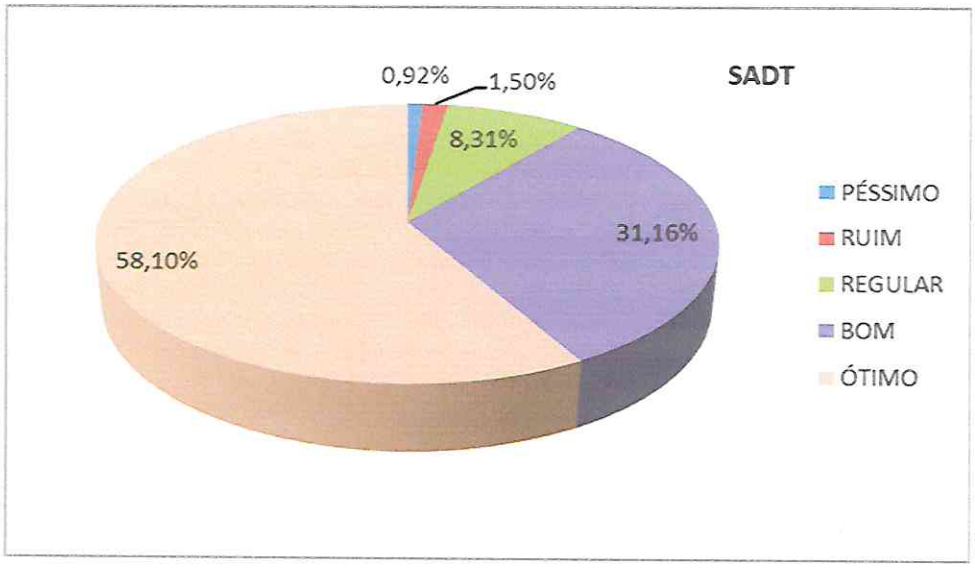
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT também tivemos uma pequena elevação equivalente de 0,96% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de março, alcançando o valor de 89,26% de satisfação.

Recebemos quatro registros negativos formais nesse setor, o que equivale a 21,05% do total de registros em caráter reclamatório (19 registros), sendo eles: o uso de jaleco fora das dependências do hospital; a ausência de informação sobre o horário limite de chegada do paciente no setor de Endoscopia; ausência de limpeza no banheiro; um único banheiro no setor de Endoscopia e desconhecimento da lei da prioridade, pelos colaboradores das recepções (principal e de EDA).

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de março atingiu 97,56% de satisfação, tendo obtido um aumento de 1% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de fevereiro. Tivemos nesse segmento dois registros negativos, sendo estes direcionados ao condicionador de ar com defeito; televisor com defeito; à goteira em uma enfermaria; à cadeira de acompanhante desgastada e por fim, ao desagrado com resultado de uma cirurgia. Esses manifestos formais representaram 10,53% do total de queixas formalizadas.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

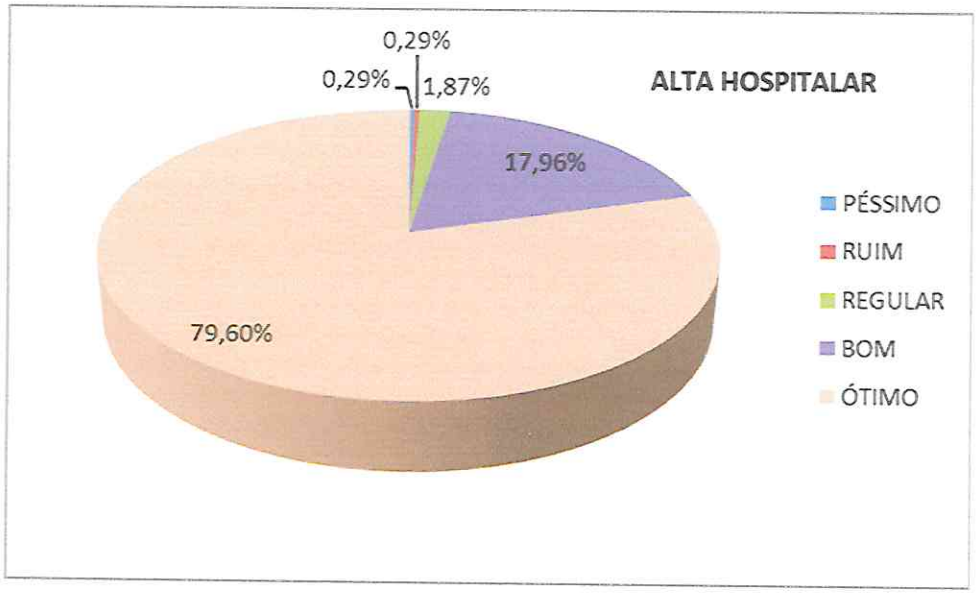
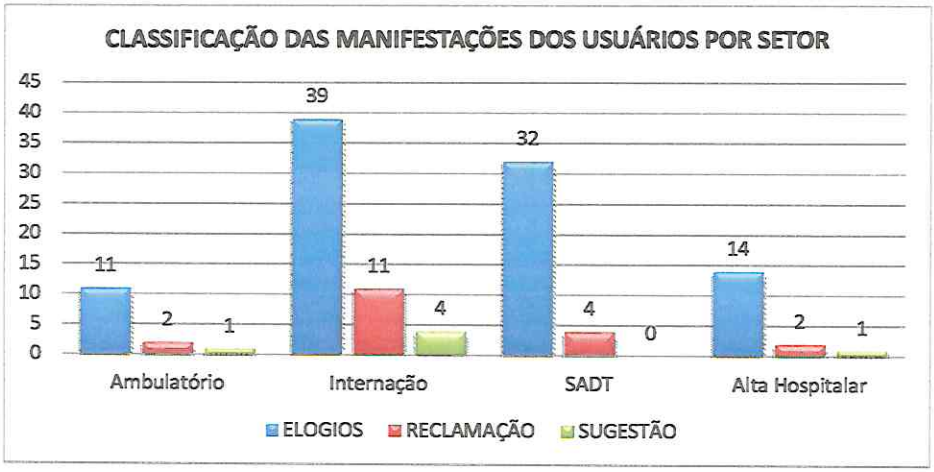


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – Março 2018

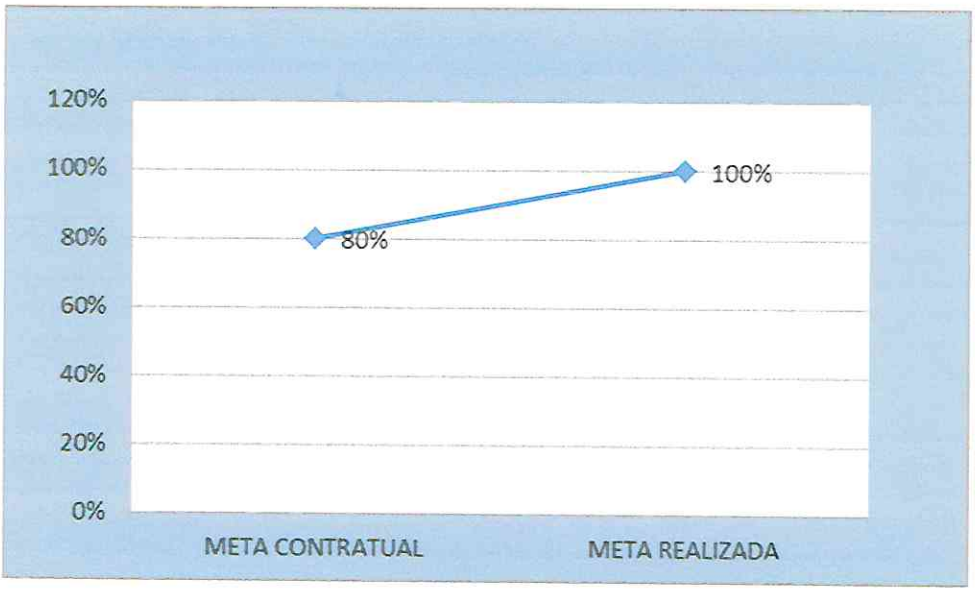
Ao analisarmos as 665 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de março, concluímos que 18,20% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 121 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 121 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 79,34% referiam-se a registros em caráter de elogio; 15,70% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 7,96% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	96
Sugestões	06
Reclamações	19
Reclamações Solucionadas	19
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – Março 2018

Gráfico 07: META



Mensalmente enfatizamos em nossos relatórios 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
Condicionador de ar com defeito	05
Cadeira de acompanhante desgastada	02
Infiltrações nas enfermarias	02
Ausência de limpeza nos banheiros	02
Televisor com defeito	02
Desagrado com atendimento da Enfermagem	01
Barulho na recepção do ambulatório	01

Desagrado com recepcionista do turno da tarde	01
Uso de jaleco fora do hospital	01
Goteira na enfermaria	01
Ausência de local para lavar e secar roupas	01
Desagrado com conduta médica	01
Desagrado com resultado da cirurgia	01
Desconhecimento da Lei da prioridade pelas recepções	01
Ausência de informações sobre horário limite de chegada no setor de EDA	01
Demora no atendimento médico no ambulatório	01
Unico banheiro no setor de EDA (Endoscopia)	01
Erro na marcação de retirada de pontos	01
Oposição à alta médica	01
Desagrado com atendimento de uma Técnica de Enfermagem	01
Cancelamento por 2 vezes da cirurgia bariátrica	01
TOTAL	29

Fonte: S.A.U. HJB – Março 2018

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de março ficou 44,25% superior ao resultado alcançado no mês passado. Isso se deve ao fato de termos dado continuidade à dedicação nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços, resultando então a um resultado transcendente ao do mês de fevereiro. Os

segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Ecocardiografia e Laboratório)	1.428	252	17,65%
Ambulatório	2.316	235	10,15%
Internação	175	107	61,14%
Alta Médica	174	71	40,80%
MÉDIA MÊS	4.093	665	16,25%

Fonte: HJB– Referência: Março 2018.

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 da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

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

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

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de abril.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

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

Como? Planejando e efetivando a ação: aniversariantes do mês do HJB (colaboradores e profissões).

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 81 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de março não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 99 exames de E.C.G, 34 Ecocardiogramas, 184 Raio X (diversos), 126 USG, 299 Endoscopias, 106 Colonoscopias, 4 Retossigmóidoscopia, 29 PAAF's, 0 MAPA's e 547 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de março, além da recorrente objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação, tivemos o

não cumprimento com o prazo da devolutiva dos memorandos, por parte de algumas lideranças.

Salientamos que em relação à negativa de participação de alguns usuários na avaliação da pesquisa de satisfação, o SAU desenvolve um trabalho individualizado e esclarecedor, de forma que os usuários percebam que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, e com isso reforçamos a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

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

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza
Supervisora do S.A.U
Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

MARÇO/2018

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ▸3___ Vera Lúcia Lopes (em 01/03/2018), telefone 99813-0559.

Elogio: Quero aqui agradecer pelo tratamento dado a minha irmã, Elinajara F. Martins, pois sem estes profissionais, não sei se ela ficaria boa. Quero agradecer ao Dr.Allan, Dr. Xavier, Andressa do S.A.U e a equipe de enfermeiros, a Rosa, Ana Lídia, Jean, Simone, etc. A equipe de assistentes sociais maravilhosa (FOLDER).

Nº 02 ▸3___ Vera Lúcia Lopes (em 01/03/2018), telefone 99813-0559.

Elogio: Aqui quero elogiar as equipes de recepção, sem sombra de dúvida as equipes são educadas e fazem um atendimento excelente, nota 10. Do hospital como um todo, vou elogiar onde eu chegar (FOLDER).

Nº 03 ▸311-B Antônia do Carmo Moreira (em 02/03/2018), telefone 98158-6974.

Elogio: Por tudo que nos foi oferecido só temos que agradecer a toda a equipe do hospital Jean Bitar. Obs: desde a entrada da recepção até o leito. Não tenho palavras para dizer o quanto somos gratos e pedimos a Deus a proteção e saúde de todos. Os elogios são para todos, em geral, a equipe do Dr. Daniel Bitar, atenção especial do residente Rodrigo, as enfermeiras, principalmente a Aline, aos técnicos de enfermagem, todos filhos de Deus, em especial a Simone (as duas Simone técnicas). Edinelson, Vanessa, Ana Garcia, enfermeiro Jean, assistente social Ervila profissional muito competente. A técnica de enfermagem Eliana, trabalha com muita dedicação, ao pessoal do laboratório (coleta de sague) a Dr. Luciene infectologista, a técnica de enfermagem Martanielle muito educada e competente. Enfim a todos em geral parabéns ao hospital Jean Bitar. Equipe do Dr. Daniel, Dr. Victor, Dr. Fábio, Dr. Igor.

Nº 04 ▸308 Roberto Barcelos (em 05/03/2018), telefone (94) 99268-5355.

Elogio: O enfermeiro Ednelson é nota dez.

Nº 05 ▸306 Valdomiro dos Santos (em 05/03/2018), telefone 9992-8018.

Elogio: Até o exato momento não há nenhuma reclamação a fazer referente ao atendimento e cuidados gerais ao referido hospital Jean Bitar, muito pelo contrário, é uma grande satisfação

estar sendo cuidado por essa equipe que ao meu ver, é uma grande equipe que se disponibiliza a dar o seu melhor aos seus pacientes. Parabéns. Os cuidados e atenção que vocês oferecem ao doente é de extrema gratificação para nós. Muito obrigado. Parabéns a toda equipe.

Nº 06 ▸313 Maria de Fátima Souza Morais (em 07/03/2018), telefone (93) 98408-8630.

Elogio: Quero parabenizar os médicos e os técnicos, foram muito atenciosos e carinhosos com o paciente. Vieram muitas vezes no leito ver o paciente.

Nº 07 ▸305 Márcia Couto Soares (em 07/03/218), telefone 98472-8179.

Elogio: A 1ª vez em toda minha vida que eu passei por um momento de internação e uma cirurgia foi essa aqui no Jean Bitar, para mim foi muito bom, tudo na paz, gostei muito, vocês todos aqui estão de parabéns, a minha sobrinha Kelly também foi operada aqui e gostou muito, foi bem tratada, apesar da crise que nosso Brasil enfrenta na área da saúdem meu muito obrigado a todos que fazem parte dessa equipe. Que Deus abençoe todos vocês.

Nº 08 ▸306-B Antônio Paes e Paes (em 07/03/2018), telefone 99194-4531.

Elogio: Eu e meu esposo achamos muito bom o atendimento desse hospital. As recepcionistas, os porteiros, os camareiros e a equipe de limpeza são muito legais e educados, são muito atenciosos com os pacientes, não vêm de cara feia. Os médicos em geral são pessoas muito educadas e atenciosas. Vocês gostam do que fazem, isso é muito bom, principalmente com os pacientes, eles se sentem com autoestima bem alta. O hospital está de parabéns com sua equipe de trabalho. A minha nota é 10 ou mais, vocês merecem. Os outros poderiam ser iguais a esse hospital. Que Deus possa abençoar cada vez mais vocês e suas famílias. O primeiro hospital que eu encontro que dou nota 10.

Nº 09 ▸313-A Maria de Fátima R. do Nascimento (em 07/03/2018), telefone (94) 99145-8328.

Elogio: Bom gostaria de começar elogiando os funcionários da recepção, muito educados e sempre com um sorriso no rosto, que é muito importante, já que chegamos aqui desanimados por causa do desgaste emocional e físico. Então agradeço o carinho com que nos trataram, continuem assim, pois vocês alegram o nosso dia. Desde já agradeço desde os zeladores que com alegria e ânimo vem fazer nossa limpeza e desculpa pela bagunça a qual deixamos as vezes...kkk. E também as cozinheiras que fazem nossa refeição, com todo cuidado possível. Obrigado também ao porteiro por estar sempre com um sorriso no rosto e sempre disposto a ajudar. Enfermeiros bem capacitados, alegres, brincalhões e sempre com uma paciência tremenda, mesmo quando

estamos nervosos. Os médicos são sempre um amor, nos acalmam e os cuidam como se fóssemos da família, obrigado a vocês também do S.A.U por se preocuparem com nossa opinião, acho que graças a esse serviço e essa preocupação que vocês têm conosco, que o nosso atendimento se torna tão maravilhoso. Muito obrigada por se preocuparem com o nosso bem-estar. Deus abençoe a todos vocês.

Nº 10 ▸312-A Lodemias Lisboa Modesto (em 07/03/2018), telefone 3255-9047.

Elogio: Muito bom, nota 1.000.

Nº 11 ▸309-B Francisca Antônia M. Barroso (em 10/03/2018), telefone 98828-0388.

Elogio: Bom dia a todos em geral, gostaria de elogiar todos vocês profissionais excelentes, pela atenção, amor e respeito, principalmente para comigo. Recebi um tratamento digno e agradeço muitíssimo. Todos estão de parabéns. Obrigada por cuidarem de mim. Acho também que todos que se beneficiam desse órgão, deveriam reconhecer e ser gratos.

Nº 12 ▸306-B Jorge Luiz Dias da Costa (em 12/03/2018), telefone 3226-9475.

Elogio: Quero ressaltar que desde que fui internado, estou sendo tratado muito bem pelos médicos e enfermeiros, mas uma enfermeira de nome Cleunise foi um pouco mais destacada, por motivo de ser mais descontraída, amiga, brincalhona e muito solidária. A minha nota para ela e 1.000.

Nº 13 ▸310-A Izabel Cristina C. Amaral (em 14/03/2018), telefone (94) 99157-6375.

Elogio: Os funcionários são muito educados, desde os da limpeza aos médicos, muito carinhosos e bem humorados, sabem ouvir o paciente e ajudar no que pode.

Nº 14 ▸311-B Odinele dos Santos Alves (em 14/03/2018), telefone 98463-8805.

Elogio: Parabéns ao grupo do hospital Jean Bitar. Excelente atendimento Margarete está de parabéns. Simone Fernandes está de parabéns. Edinelson está de parabéns. Muito obrigada pelo ótimo atendimento.

Nº 15 ▸311-A Rosilma do Rosário (em 15/03/2018), telefone 98882-1113.

Elogio: No hospital Jean Bitar encontramos ótimos atendimentos, os funcionários são todos educados, os médicos todos atenciosos com os pacientes. A limpeza é nota 10, muito bom

mesmo, gostei muito do atendimento. Vou dar nota 100 para todos que trabalham neste hospital, enfermeiros, as pessoas da limpeza geral, os médicos.

Nº 16 ▸308-B Mayra Leonice C. dos Santos (em 16/03/2018), telefone (93) 99187-6203.

Elogio: Foi muito boa a nossa estadia aqui, não só eu como a minha sogra, gostamos muito da forma que fomos recebidos, desde o pessoal da limpeza até os médicos. A direção desse hospital está de parabéns!

Nº 17 ▸314-B Carlos Alberto L. S. Ramos (em 20/03/2018), telefone 98834-1220.

Elogio: Bom, tanto a equipe médica, quantos os demais funcionários estão todos de parabéns, pois foram todos atenciosos e prestativos. O hospital todo está de parabéns, continue sempre assim.

Nº 18 ▸314-A Moisés da Silva (em 22/03/2018), telefone 98213-6604.

Elogio: Quando se trata de saúde, é muito difícil para qualquer pessoa, ainda que tenha condições financeiras ou não, chegarmos até ao hospital Jean Bitar. Diante de uma situação dificílima, mas agradeço a Deus e aos médicos do hospital Jean Bitar pelo atendimento de qualidade, não tenho nenhuma queixa, fomos abraçados pelos médicos, enfermeiros, recepção, equipe de limpeza, etc. Sabemos que a luta com o paciente Moisés da Silva é difícil, mas Deus está no controle de tudo, enquanto há vida, há esperança, seja a vontade Dele e não a nossa. Não tenho reclamações, só agradeço a Deus e a todos de uma forma geral.

Nº 19 ▸314-B Antônio Monteiro da Costa (em 23/03/2018), telefone 98106-8590.

Elogio: O atendimento do hospital está dentro dos parâmetros que eu esperava, tem um bom atendimento.

Nº 20 ▸3___ Rafaela Voeiro Pinto (em 24/03/2018), telefone 98337-1012.

Elogio: Elogio todos os enfermeiros, todos educados e prestativos (FOLDER).

Nº 21 ▸3___ Francisca Ivania N. de Souza (em 25/03/2018), telefone 98255-5636.

Elogio: Olha eu acho aqui tudo ótimo, os atendimentos, a recepção, a limpeza, o silêncio, aqui é muito aconchegante, adorei muito aqui, já quero morar kkk. Principalmente na recepção das consultas, mas o hospital inteiro é muito bom (FOLDER).

Nº 22 ▸314-A Fernando José Roterdan Tinoco (em 28/03/2018), telefone 98319-4633.

Elogio: Agradecemos o tratamento que recebemos, eu e meu filho, o paciente, dos médicos, enfermeiros e demais profissionais deste hospital.

Nº 23 ▸306 Lucivaldo Sarmento Amoras (em 28/03/2018), telefone 98200-6200.

Elogio: Auxiliar de limpeza muito prestativa, Célia Silva, só elogio.

Nº 24 ▸3___ Ademir R. Pereira (em 28/03/2018), telefone (94) 98116-0117.

Elogio: Nada a reclamar, tudo ótimo e excelente. Minha sugestão é que continuem sempre assim (FOLDER).

1.2 Clinica médica

Nº 25 ▸410-A José Rodrigues Pereira (em 01/03/2018), telefone (94) 99157-6391.

Elogio: Eu só elogio a equipe de profissionais do hospital Jean Bitar.

Nº 26 ▸404 Marizete Oliveira do Nascimento (em 02/03/2018), telefone 98424-2518.

Elogio: Que o hospital continue atendendo as pessoas de forma carinhosa e humanizada.

Nº 27 ▸414-A Antônia da Conceição Correa de Sarges (em 02/03/2018), 99254-4713.

Elogio: É o que eu penso é que é muito bom, o atendimento no Jean Bitar é legal, as enfermeiras são muito atenciosas falam com muito carinho, muito amor e os doutores também são muito cuidadosos e também amorosos, cuidam muito bem dos pacientes e tratam com amor, carinho e são os melhores doutores e enfermeiros que eu já vi na minha vida. Gostei muito de todos eles, amei os doutores e também os enfermeiros. Gostei muito, mas muito mesmo de todos vocês, estão de parabéns.

Nº 28 ▸508 João Lourenço da Costa (em 08/03/2018), telefone 98525-8901.

Elogio: Sem reclamação, estivemos por 15 dias, fomos muito bem tratados, eu como acompanhante e meu pai como paciente, é desse tratamento que deveriam ter em todos os hospitais públicos.

Nº 29 ▸511-A Henrique da Silva Rosa (em 09/03/2018), telefone 98941-4599.

Elogio: Tenho um grande agradecimento a Dra. Hatsumi e sua equipe, pela dedicação e afeto com que ela tem cuidado do meu marido, agradeço a ela todos os dias, OBRIGADA DRA, não

tenho nem palavras para me expressar. Agradeço também ao enfermeiro Joel atencioso, dedicado um amor de pessoa. Obrigada meu Deus.

Nº 30 ▸414-A Ana Maria G. Maciel (em 14/03/2018), telefone 99198-5433.

Elogio: Agradeço com muito carinho a todos os profissionais que cuidaram de mim durante todo esse período de internação. Agradeço a Deus e a vocês que me ajudaram a recuperar minha saúde. Que o senhor Jesus abençoe suas carreiras e cubra de benção, dando saúde e livramentos. Sucesso!!! Sou muito grata aos médicos: Hugo Carvalho e Carolina Kahwage, que se preocuparam com minha situação. Agradeço também, em especial, a doutora Ariane Braga, que me atendeu e cuidou de mim, com muito carinho. Muito obrigada a todos.

Nº 31 ▸414-B Lucilene de H. S. da Costa (em 14/03/2018), telefone 98226-3290.

Elogio: Não tenho do que reclamar, até agora estou sendo muito bem assistida por toda a equipe médica. Estão me dando bastante atenção.

Nº 32 ▸511 Paulo Roberto dos Reis Ambé (em 14/03/2018), telefone 98208-6014.

Elogio: Bem o atendimento é de total qualidade, os médicos e enfermeiros são excelentes profissionais. É muito pouco o que eu tenho para falar, mas está tudo em ordem. Sem mais problemas.

Nº 33 ▸4___ Francinete de Souza (em 14/03/2018), telefone 98015-3137.

Elogio: Tudo muito bom, médica Caroline, Tayna e Magda muito atenciosas e educadas, nutricionista Camile educada, sobre a limpeza, Marcelo e companheira, e turno da manhã excelente, Ângela e Geovani, limpam muito bem. E sobre você que está lendo, muito bonita e educada, atenciosa e excelente. Hospital tudo muito bom (FOLDER).

Nº 34 ▸4___ Lucilene Costa (em 21/03/2018), telefone 98226-3290.

Elogio: O meu elogio de hoje vai para a Enfa. Jaqueline e para a Leila (não sei se ela é técnica ou enfermeira), mas são duas pessoas maravilhosas, que se preocupam realmente com o paciente, se colocando no lugar dos mesmos. São muito atenciosas e profissionais excelentes (FOLDER).

Nº 35 ▸4___ Maria Idê G. Maciel (em 22/03/2018), telefone 99198-5433.

Elogio: Agradeço com muito carinho a turma da recepção central: Ivani, Blenda, Luana. Meus elogios também à assistente social Rosana, às enfermeiras Jakeline e os técnicos Deonice, Keily, Cândida, Atnázio, Juliana e Maria José (FOLDER).

Nº 36 ▸414-A Ana Maria G. Maciel (em 22/03/2018), telefone 99198-5433.

Elogio: Agradeço com muito carinho a todos os profissionais que me ajudaram a recuperar minha saúde, durante esse tempo de internação. Que o Senhor Jesus abençoe a todos. Deixo aqui meus elogios e agradecimentos a Dra. Carolina Kahwage e Ariane Braga, a enfermeira Jakeline, aos técnicos Deonice, Keily, Cândida, Atnázio, Juliana, Mª José e Serginaldo, à Ângela e Gil da limpeza. Meu muito obrigada e desejo sucesso a todos!

Nº 37 ▸5___ Marinéia Progênia Gonçalves (em 23/03/2018), telefone 99283-9715.

Elogio: Eu não tenho do que me queixar dos médicos e dos(as) enfermeiros(as), dos profissionais desse hospital. Espero que sejam sempre assim (FOLDER).

Nº 38 ▸414-A Nadir Martins e Silva (em 27/03/2018), telefone 98047-6893.

Elogio: Pela primeira vez fui internada em um hospital de qualidade em que os médicos se interessaram por meus problemas, em solucionar o meu caso de doença, o qual fui muito bem cuidada, tanto pelos médicos, como pelos enfermeiros, o carinho que tiveram comigo e a paciência. As pessoas que faziam a limpeza também foram super educadas e bem humoradas comigo, o Gil principalmente, conversava bastante como se já me conhecesse. O conforto também que tive foi maravilhoso, eu só tenho a elogiar a todos vocês, estão de parabéns e a minha nota pra vocês é 10, isso porque não tem uma maior, mas vocês merecem nota 1.000,00. Muito obrigada.

Nº 39 ▸511 Maria Mirlace (em 27/03/2018), telefone (81) 99846-7138.

Elogio: Só elogiar e nada a reclamar dos funcionários. Serviços gerais aos médicos, só agradecer, todos super atenciosos. Tem um anjo bom chamado Joel que Deus colocou no nosso caminho, que tem toda paciência do mundo com a minha vozinha. Esse já tem um lugar reservado no céu, hehehe. Então, muito obrigada por tudo e que Deus continue abençoando o trabalho de todos vocês.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 40 ▸ Leonita Figueiro Pereira (em 01/03/2018), telefone 98127-6974.

Elogio: É um excelente hospital.

Nº 41 ▸ Luiz Antônio Vasconcelos de Andrade (em 02/03/2018), telefone 98142-7787.

Elogio: O ambiente é ótimo, bem explicativo e as pessoas são educadas e prestativas. Não tive nenhuma dificuldade no atendimento em geral.

Nº 42 ▸ Rosiane Pires Teixeira (em 02/03/2018), telefone 98713-2987.

Elogio: Parabéns ao hospital e equipe.

Nº 43 ▸ Nilda Silva da Silva (em 02/03/2018), telefone 3238-0520.

Elogio: O hospital tem um excelente atendimento.

Nº 44 ▸ José de Ribamar Cadete (em 06/03/2018), telefone 3231-2480.

Elogio: Hoje foi a terceira vez que venho acompanhar minha mãe e em todas as três vezes, fiquei satisfeito. Bom atendimento, ambiente limpo e climatizado, nem parece com os outros postos de atendimento do SUS, só talvez precise melhorar os cartões de entrada, pois consomem bastante tempo, tirando isso minha nota é 10.00.

Nº 45 ▸ Vanessa Gomes da Silva (em 06/03/2018), telefone 98355-7148.

Elogio: A equipe de profissionais é ótima, muito educados, atenciosos, buscando sempre ajudar o paciente.

Nº 46 ▸ Joyce Costa Moreira (em 06/03/2018), telefone 3274-3269.

Elogio: Atendentes e profissionais da saúde muito atenciosos e prestativos.

Nº 47 ▸ Maria Roseny Correa Batista (em 07/03/2018), telefone 98308-8904.

Elogio: Eu estou vindo pela primeira vez e gostei do atendimento me receberam bem graças a Deus.

Nº 48 ▸ Maria Elza de Lima Souza (em 07/03/2018), telefone 98209-0547.

Elogio: Não conhecia esse hospital, mas me surpreendeu por ser do SUS e oferecer um ambiente agradável, limpo e tratamento para com as pessoas. Muito bom, os funcionários são muito amáveis e recebem bem os pacientes. Precisamos de mais hospitais desse nível.

Nº 49 ▸ Maria das Graças Oliveira Soares (em 07/03/2018), telefone 98191-4221.

Elogio: Até o momento só tenho elogio, eu e minha mãe fomos bem recebidas e tratadas. O hospital é bem organizado, os funcionários bem educados.

Nº 50 ▸ Raimundo A. da Silva (em 09/03/2018), telefone 99189-0952.

Elogio: Parabéns para todos que trabalham neste hospital exemplar e atenciosos. Que Deus abençoe a todos que trabalham neste hospital, um abraço a todos (FOLDER).

Nº 51 ▸ Maria do Socorro Santos Ataíde (em 09/03/2018), telefone 98144-6188.

Elogio: Eu e minha mãe gostamos muito do atendimento que o hospital oferece, já viemos várias vezes aqui e sempre fomos bem atendidos, só podemos elogiar a educação e o tratamento e a limpeza do ambiente.

Nº 52 ▸ Maria Erimar Caldeira Salvador (em 09/03/2018), telefone 98153-2715.

Elogio: Estão de parabéns, muito bom nos sentimos em uma UNIMED da vida...rsrs.

Nº 53 ▸ Maria Eunice F. Nazaré (em 09/03/2018), telefone 98375-6204.

Elogio: O atendimento e atenção das atendentes foram nota 10. Obrigado!

Nº 54 ▸ Érika Franciele O. Santiago (em 12/03/2018), telefone 98969-6056.

Elogio: Gostaria de tecer elogios aos serviços disponíveis no hospital Jean Bitar, me refiro aos atendimentos e aos espaços físicos no local.

Nº 55 ▸ Terezinha da Conceição Magno da Costa (em 12/03/2018), telefone 98215-9826.

Elogio: Pelo pouco tempo que estou aqui, achei um hospital digno de receber a humanidade. Enquanto que têm muitos a desejar, tratam o ser humano como se fosse um animal, enquanto que têm muitos animais que são muito bem tratados que nós humanos.

Nº 56 ▸ Maria de Lourdes Silva (em 12/03/2018), telefone 98360-3718.

Elogio: Obrigada pelo atendimento, nosso estado e município precisam de hospitais com essas qualidades do hospital Jean Bitar.

Nº 57 ▸ Walmir Matos Santos (em 12/03/2018), telefone 98430-8122.

Elogio: O hospital Jean Bitar é um dos melhores do estado.

Nº 58 ▸ Miguel Rodrigues (em 13/03/2018), telefone 99155-8206.

Elogio: Parabenizo a todos os profissionais, pois fomos fazer exames e por esse motivo não coloquei os médicos e o atendimento no laboratório foi ótimo, cito o nome da Regiane e parabenizo a todos os profissionais desse hospital (FOLDER).

Nº 59 ▸ Josivaldo Barbosa Teixeira (em 14/03/2018), telefone 99108-2311.

Elogio: A cada dia o hospital precisa melhorar, mas o que ele está fazendo está muito bom em relação a outros hospitais que já fui. Os funcionários e médicos estão sendo amáveis com as pessoas e isso é muito bom. Eu gostei muito do atendimento e dos médicos, que Deus possa sempre estar com vocês em cada momento difícil ou em situações complicadas, Deus sempre estará com vocês. Obrigado.

Nº 60 ▸ Samara dos Reis Progênio (em 15/03/2018), telefone 99207-0366.

Elogio: Achei o hospital muito bom, os banheiros, recepção, sala de espera, tudo limpo, os profissionais atendem os pacientes super bem, não tenho o que reclamar!

Nº 61 ▸ Renata Ribeiro (em 19/03/2018), telefone 99839-1095.

Elogio: Hospital muito bom.

Nº 62 ▸ Edna Quaresma (em 20/03/2018), 99241-9724.

Elogio: O hospital Jean Bitar é um excelente hospital, pensei que esse hospital não fosse do SUS, pois é ótimo em tudo, quem nos dera que todo hospital do SUS fosse assim como o Jean Bitar.

Nº 63 ▸ Edith da Conceição Tavares Costa (em 20/03/2018), telefone 98874-9872.

Elogio: Achei muito bom todo atendimento pessoas super educadas, mas esse é o papel de cada funcionário. Trabalhar com amor, porque estão cuidando de vida e vidas debilitadas que precisam de carinho, atenção e amor. Parabéns!!! Se melhorar, melhor ainda! Assim só tende a crescer.

Nº 64 ▸ Raimundo Nonato S. Rocha (em 23/03/2018), telefone 98193-8555.

Elogio: O hospital tem ótima localização, atende pacientes que dependem de várias linhas de ônibus. Suas instalações confortáveis nos faz esquecer as cenas horríveis de hospitais públicos. Parabéns!

Nº 65 ▸ Andréa Lopes (em 23/03/2018), telefone 98202-2968.

Elogio: É a primeira vez que vim encaminhada para realizar exame neste referido hospital. Não tenho nada a reclamar ou algo deixado a desejar Fui muito bem atendida, orientada com relação ao exame que realizarei, colonoscopia. Organização, higiene, atendimento, nada a reclamar.

Nº 66 ▸ Natalya Sylmara Sousa de Araújo (em 27/03/2018), telefone 98292-5222.

Elogio: Além do atendimento ser maravilhoso, o ambiente é espetacular. Gostei muito de vir aqui.

Nº 67 ▸ Francivaldo da Costa Silva (em 28/03/2018), telefone 98300-8209.

Elogio: Todos educados, muito bom.

Nº 68 ▸ Luzia Raiol (em 28/03/2018), telefone 3327-4282.

Elogio: É a primeira vez que estou fazendo uso, tá tudo de bom, os funcionários muito atenciosos, apesar de ser órgão público. Continuem sempre assim, principalmente com os idosos.

Nº 69 ▸ Juscelino Jurandir Damasceno Feijó (em 28/03/2018), telefone 98126-3459.

Elogio: No meu primeiro contato, achei os funcionários gentis, atenciosos e muito competentes. A minha sugestão seria continuem sempre assim.

Nº 70 ▸ Raimundo Barroso Falcão (em 28/03/2018), telefone 98191-6680.

Elogio: Muito bom.

Nº 71 ▸ Carmen L. de A. B. da Silva (em 29/03/2018), telefone 99915-8603.

Elogio: Desde que comecei a ser atendida neste hospital, só tenho que agradecer a todos os médicos que atenderam maravilhosas. Dra. Tanise – geriatra. Dra.Thayana, reumatologista, Dra. Rafaela, endocrinologista. Desde que comecei a ser atendida neste hospital só tenho agradecer o Rogério, ambulatório, Daniel, ambulatório, Danilo, Ambulatório, Dione, ambulatório, Manuella, SADT, Jéssica, SADT, Rejane laboratório, Adriana, prontuário, não lembro o nome de todos, mas todos são maravilhosos (FOLDER).

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 72 ▸ Liliane Cristina do E. S. Borges Ramos (em 01/03/2018), telefone 98101-9075.

Elogio: O centro Hospitalar Jean Bitar é um excelente ambiente para quem chegar, funcionários com educação e carinho com os pacientes. Um lugar ótimo.

Nº 73 ▸ Joércio Alencar (em 01/03/2018), telefone 98090-6494.

Elogio: Venho por meio desta agradecer a Dra. Telma, psicóloga que entre todos os profissionais que me atenderam foi a mais humana e se propôs a me ajudar com minha cirurgia. "Quem tem a disposição de fazer as coisas difíceis e quem tem o prazer de realizar as coisas simples". Obrigada doutora.

Nº 74 ▸ Antônia Juvânia Nunes de Souza (em 07/03/2018), telefone 98255-5636.

Elogio: Eu acho um lugar muito agradável, limpo, cheiroso e os funcionários são ótimos e ao atendimentos também, tudo aqui é bom demais.

Nº 75 ▸ Nilciléia Gomes da Cruz (em 12/03/2018), telefone 98956-6389.

Elogio: Gostei muito do atendimento, todos são bastante atenciosos, me sinto segura com relação aos médicos. Sempre saio satisfeita com o atendimento e esclarecimentos.

Nº 76 ▸ Luiz Antonio R. Gonçalves (em 13/03/2018), telefone 98150-3801.

Elogio: Eu entrei no hospital no dia 02/01/2018 logo percebi que fui muito bem atendido pela equipe de plantão, aliás por todos durante a minha estadia que eu fiquei no hospital.

Nº 77 ▸ Carlos Antônio Paixão Silva (em 13/03/2018), telefone (94) 98155-2295.

Elogio: Graças a Deus ainda existem locais públicos que atendem o pobre com educação e dignidade e com tratamento igual ou melhor do que alguns hospitais particulares. Parabéns, que Deus abençoe o nosso Brasil.

Nº 78 ▸ Larissa Palmeiras Velasco (em 13/03/2018), telefone 98762-2153.

Elogio: Para mim, o atendimento é muito louvável e satisfatório, pois toda vez que preciso do atendimento do hospital Jean Bitar, sempre sou bem atendida por todos os atendentes e o médico. Referente à limpeza é impecável, pois os usuários é que não mantém o ambiente do hospital limpo e conservado como deveria. A recepção de ambulatório está de parabéns, sempre passam as informações necessárias.

Nº 79 ▸ Edson de Freitas Cunha (em 15/03/2018), telefone 99160-3900.

Elogio: Gostaria de agradecer a equipe da enfermeira Lana que cuidou com muito carinho e dedicação do meu irmão. Várias vezes ele estava triste e ela quando chegava, dava palavras de incentivo e conforto. Parabéns pelo trabalho eficiente.

Nº 80 ▸ Cristiane Socorro Sousa (em 16/03/2018), telefone (93) 99143-8187.

Elogio: A importância da sua equipe é muito importante, o carinho, a paciência, a dedicação e o principal, o amor ao ser humano, ser especial e ser assim iluminado por Deus é igual a todos vocês. Que Deus abençoe e proteja de todo mal. Não existe reclamação só elogios a toda equipe do hospital, os médicos e recepcionistas, a equipe do Rogério, nota 10, a todos que Deus ilumine a todos, com amor.

Nº 81 ▸ Socorro Meireles Cunha (em 22/03/2018), telefone 98383-3216.

Elogio: Com relação ao serviço que preciso, é excelente o atendimento. A enfermidade do meu pai é um sinal que foi retirado pela Dra. Renata, dermatologista e já está sendo retirado pela segunda vez, a primeira, há 7 meses, ele veio encaminhado da UEPA. No meu raciocínio é muito válida a forma de como os que estão se formando na área de medicina tem um local excelente para aprenderem a sua profissão, que seja com os pacientes ao vivo, como meu pai, que é idoso (FOLDER).

Nº 82 ▸ Vanessa Miranda (em 26/03/2018), telefone 98816-3213.

Elogio: Um hospital de ótimas referências (FOLDER).

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 83 ▸407-A José Maria de Mattos Tostes (em 01/03/2018), telefone 98226-1039.

Elogio: O hospital Jean Bitar foi uma benção de Deus, seu corpo dirigente e funcionários, médicos, enfermeiros, serventes, funcionários da limpeza, vou dizer a todos lá fora sem sombra de dúvidas. É o melhor hospital de Belém, obrigada, obrigada. Deus pague vocês.

Nº 84 ▸310-B Juliene Soares Costa (em 01/03/2018), telefone 9283-0495.

Elogio: Eu achei muito confortável, nos trataram super bem não tenho o que reclamar, boa limpeza, bom, os tratamentos médico e dos enfermeiros também, e isso aí, temos que respeitar o próximo acima de tudo. Nenhuma reclamação, ao contrário, só parabéns para um atendimento ótimo e muito obrigada por tudo.

Nº 85 ▸309-A Vera Lúcia da Silva (em 01/03/2018), telefone 98033-3452.

Elogio: Não tenho nada a reclamar do hospital, funcionários e alimentação, só tenho a agradecer a Deus pela vida de todos que cuidaram e trataram de nós com respeito e dignidade, pois um hospital não são só as instalações, é muito mais e isso eu pude ver aqui.

Nº 86 ▸513-B Adeildes Sousa dos Santos (em 02/03/2018), telefone 98110-2962.

Elogio: Meus agradecimentos para Dra.Amanda, enf.Fernanda, enf.Diego, o enfermeiro Mateus e outros que não lembro o nome.

Nº 87 ▸414-A Antônia da Conceição Correa de Sarges (em 02/03/2018), telefone 98860-6243.

Elogio: Vocês têm muito cuidado com os pacientes, tratam muito bem e aqui é muito bom receber tratamento, tem muito amor aqui e também fazem de tudo para que o paciente fique rapidamente bom e satisfeito. Vocês se interessam com os doentes, aqui toda hora estão vindo ver se o paciente está bem, como ele passou a noite, se foi bem ou mal, então isso me fez acreditar que vocês têm muita fé, amor no coração, pois cada um de vocês nos trataram muito bem, não tenho o que me queixar de nenhum de vocês, então todos vocês estão de parabéns. Tchau.

Nº 88 ▸313-B Maria Inêz de Freitas Ambé (em 03/03/2018), telefone 98278-0729.

Elogio: Não tenho o que reclamar, todos vocês são maravilhosos. Recepção, equipe médica, equipe de enfermeiros, equipe de limpeza, todos. Tudo muito bom, sem reclamação, Obrigada gente por tudo. Bjs.

Nº 89 ▸306-A Fernando dos Santos (em 06/03/2018), telefone 99261-0640.

Elogio: Sobre as equipes de enfermagem, nenhuma reclamação, todos são excelentes e muito educados, pois fomos tratados muito bem, desde a entrada, como na saída.

Nº 90 ▸309-B Francisca Antônia Marques Barroso (em 09/03/2018), telefone 98828-0388.

Elogio: É elogiável a maneira como fomos tratados aqui, excelente atendimento por parte de todos os profissionais. Agradeço muitíssimo, estão de parabéns todos. Gostaria que todos os beneficiados reconhecessem a atenção, amor e principalmente o respeito e o tratamento digno. Seria bom que todas as entidades de saúde proporcionassem isso ao ser humano. Estão de parabéns. Muito obrigada.

Nº 91 ▸3___ Raimunda Sônia Santos de Sousa (em 15/03/2018), telefone 98173-0825.

Elogio: Gostei muito do tratamento, a começar pela recepção (funcionários) e de toda a equipe médica.

Nº 92 ▸3___ Adinele dos Santos Alves (em 15/03/2018), telefone 98463-8805.

Elogio: Parabéns ao grupo do hospital Jean Bitar. Simone Fernandes, Margarete, Edinelson, muito obrigada pelo ótimo atendimento. Excelente atendimento.

Nº 93 ▸308-B Mayra Leonice Cardoso dos Santos (em 16/03/2018), telefone (93) 99187-6203.

Elogio: Gostei muito do tratamento que eu e minha sogra recebemos! Pessoal muito educado e atencioso. É um hospital que eu recomendaria! Adorei a atenção de todos, obrigada! Principalmente a enfermeira "Dani", uma pessoa muito simpática, educada e atenciosa.

Nº 94 ▸311-A Maria Rosa Inácio de Oliveira (em 26/03/2018), telefone 98463-9408.

Elogio: O que eu penso é que foi bom, cuidaram muito bem, os médicos, do caso da minha mãe e as enfermeiras todas estão de parabéns. Gostei muito, apesar do que minha mãe tinha já foi muito bem cuidada, muito obrigada a todos, que Deus continue abençoando vocês. Minha amiga Darcilene da limpeza está de parabéns, amiga nota 10 pra você.

Nº 95 ▸314 Odilsa Roterdan Tinôco (em 28/03/2018), telefone (81) 99931-3546.

Elogio: Confesso que me surpreendeu muito o tratamento que o Centro Hospitalar Jean Bitar, através de sua equipe médica, enfermeiros e demais profissionais, dispensam aos seus pacientes e acompanhantes. Muito obrigada a todos!

Nº 96 ▸304 Jorge Luiz Dias da Costa (em 29/03/2018), telefone 3226-9475.

Elogio: Venho agradecer a toda equipe do hospital Jean Bitar pelo atendimento dispensado durante a minha estadia neste hospital. Desde já agradeço e para todos a nota é 10. Agradeço ao S.A.U pela preocupação em nosso bem-estar.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

MARÇO/2018

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº: 01/029

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 029/2018

TELEFONE: 98256-0130

RECLAMAÇÃO: Eu sei que foge do controle hospitalar, mas ficar de jaleco na porta do hospital, saindo com ele vestido é rotina?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. SCIH – O uso do jaleco é restrito as áreas assistenciais e sempre que ocorre integração de novos colaboradores e estudantes de uma maneira geral, ressaltamos a necessidade de retirá-lo antes de deixar as dependências do hospital, porém acredito que esta prática esteja mais ligada aos profissionais médicos e/ou fisioterapeutas e os estudantes que aqui frequentam, cabendo encaminhar o documento à diretoria técnica ou clínica e ao DEP/NEP para que seja feita a abordagem com todos os profissionais. Farei o reforço a todos que observar com esta prática inadequada.

2. Diretoria Técnica – Ratifico o que a Enfa. Renata da CCIH relatou e me comprometo a cobrar mais cuidado por parte dos estudantes e médicos do corpo clínico.

3. DEP/NEP – Informamos que apesar dos direcionamentos acerca das boas práticas dentro do âmbito hospitalar, tal como o uso do jaleco em diversos ambientes, ainda ocorrem estes equívocos. Desde o acolhimento aos Residentes Médicos e Acadêmicos de Medicina e Enfermagem são orientados para tais práticas: uso e retirada do jaleco, identificação, etc. Suscito que será amplamente abordado entre o corpo acadêmico que aqui atua, tal observação do documento em tela.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/03/2018 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pelo usuário e não tivemos êxito. Na conversa iríamos informar que a diretora técnica, a R.T do serviço de infecção hospitalar e a coordenadora do NEP/DEP, estão cientes do ocorrido e se comprometeram a cobrar mais cuidados por parte dos estudantes e corpo clínico desta instituição, sobre o mau uso do jaleco. Finalizaríamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Será monitorada a efetivação das orientações de reforço, junto aos setores que se comprometeram em trabalhar mais intensamente o uso adequado do jaleco.

RECLAMAÇÃO N°: 02/030

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Alessandra de Fátima Pereira - Memo. Nº 030/2018

TELEFONE: 98480-1515

RECLAMAÇÃO: Ar condicionado não funciona, televisão não tem, goteira no quarto e cadeira de acompanhante muito dura e desconfortável.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Item 1: Técnico faz programação das demandas obedecendo às prioridades e a aquisição de material. Item 2: Patrimônio substituindo paulatinamente. Item 3: Repassamos para manutenção efetivar os devidos reparos. Item 4: As cadeiras de acompanhante estão sendo substituídas e reformadas paulatinamente.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 26 e 28/03/2018 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária e não tivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a coordenação de apoio esclareceu que o técnico da manutenção dos ares condicionados, realizou um cronograma de consertos conforme as chegadas dos pedidos de material. Quanto ao televisor, verbalizaríamos que o setor de patrimônio está trabalhando para a resolução desse problema e que está substituindo aos poucos. Os reparos da enfermaria já foram encaminhados à manutenção e dentro do cronograma, será resolvido o problema. As cadeiras de acompanhantes já estão sendo reformadas e em breve estaremos dispondo e realizando as devidas substituições para que melhor possamos atendê-los. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/031

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: José Rodrigues Pereira - Memo. Nº 031/2018

TELEFONE: (94) 99157-6391

RECLAMAÇÃO: Infiltrações no quarto e banheiro. Fazer os reparos das infiltrações no teto (Ap.410).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os reparos nos leitos seguem cronograma da manutenção, às vezes demora por conta da aquisição de material; mas dentro do possível, todas as demandas são agendadas para programação dos serviços.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/03/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário e em conversa, comunicamos que a coordenadora de apoio esclareceu que as reformas estão sendo realizadas conforme o cronograma de execução e que em breve a enfermaria passará por reforma. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento do reparo de tal enfermaria.

RECLAMAÇÃO N°: 04/032

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Maria das Graças dos Santos - Memo. Nº 032/2018

TELEFONE: 98117-1028

RECLAMAÇÃO: Venho através deste relatar a demora do atendimento de enfermagem, minha cunhada está internada neste hospital para ser submetida a um procedimento de CPRE desde 28/02/18, ficando em jejum desde as 22:00hs, porém recebeu visita de 2 médicos e um deles, Dr. Higor, fez a prescrição de hidratação contínua, pois o procedimento está programado para as 16:00h (01/03). Às 06:30hr foi instalada a 1º fase da hidratação, terminando informei a equipe de enfermagem que só fez a troca 45 minutos depois, essa fase terminou as 13:15hr, fui até o posto e informei ao enfermeiro de plantão que disse que a equipe estava recebendo plantão e que já ia, depois de algum tempo, retornei e sempre a mesma resposta, na quarta vez que já era 14:50hs, o mesmo enfermeiro me respondeu que o soro não estava no posto, mas que a técnica de enfermagem já tinha idos buscar e iria trocar. O mesmo foi trocado às 15:00hs. Solicito que seja revisado o tempo de dispensação dos itens da farmácia e a demora

do atendimento de enfermagem para com o paciente. OBS: declaro que essa insatisfação e direcionada somente ao atendimento de Enfermagem (309-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante do exposto ao documento em anexo, será realizado reunião com a equipe para que sejam corrigidos os pontos abordados pelo usuário. Ressalto que será visto, mesmo que não enfatizado, a dispensação da farmácia para avaliar onde está o real motivo do atraso nas medicações. As orientações (cópias) estarão disponíveis para assegurar a este setor que o problema foi corrigido.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/04/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e em conversa, informamos que a Coordenação de Enfermagem esclareceu que será realizada reunião com as equipes para que episódios como esse não ocorram mais, sendo também discutidos os pontos expostos no seu relato. A coordenadora esclareceu também que a dispensação da farmácia será revista, para que tenhamos o real motivo do atraso nas medicações. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Verificaremos junto ao NEP se há treinamento voltado para os setores de Farmácia e Enfermagem, cujo tema seja voltado para as problemáticas citadas no manifesto.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/033

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Luis Carlos Marques - Memo. Nº 033/2018

TELEFONE: 98245-8971

RECLAMAÇÃO: Melhores cadeiras para acompanhantes, reparos nos materiais como ar condicionado, pois afinal muitas pessoas passam muito tempo internadas, acho muito útil um espaço onde as pessoas possam até lavar suas roupas e estender, muitos vêm do interior do estado sem poder trocar de acompanhante. Obrigada.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Item I: Reforma em processo de cotação. Item II: Técnico atendendo demandas de acordo com as prioridade e a compra das peças; Item III: já foi sugerido este espaço, talvez com a reforma no subsolo, este espaço seja liberado.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/03/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a nossa coordenação de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que estamos em processo de cotação das reformas das poltronas e que em breve estaremos dispondo, para que melhor possamos atende-los. Quanto ao conserto do condicionador de ar, comunicamos que o técnico está ciente e que está trabalhado para a resolução do problema. Agradecemos a sua sugestão quanto a um espaço para lavar e estender roupas e comunicamos que a coordenadora nos informou que foi sugerido um espaço no nosso subsolo e será estudada a possibilidade de liberação. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade. Acerca do espaço para lavagem e secagem de roupas, também faremos o acompanhamento da avaliação dessa sugestão mencionada pela coordenadora de apoio.

RECLAMAÇÃO Nº: 06/034

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Carmita Pantoja da Silva - Memo. Nº 034/2018

TELEFONE: 99235-2186

RECLAMAÇÃO: Ficaria muito grata se o ar condicionado fosse consertado, pois está com defeito e a minha mãe passa mal com o grande calor. Gostaria que fosse solucionado este problema o mais breve possível para um melhor conforto dos pacientes e também acompanhantes. Obrigada! (513B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O técnico de refrigeração estava trabalhando com instalação e reinstalação de centrais de ar (SND e Bloco) e está finalizando reinstalação do back up do Chiller, mas já repassamos a queixa para o encarregado de manutenção colocar nas ordens de serviço.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 realizamos visita à usuária e em conversa a usuária nos comunicou que já foi feito o conserto do condicionador de ar. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a visita agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO N°: 07/041

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/03/2018

NOME USUÁRIO: Terezinha Funchal de Araújo - Memo. Nº 041/2018

TELEFONE: Sem contato

RECLAMAÇÃO: Eu acompanhante da paciente, fui destratada pela recepcionista Bruna, do turno da tarde, não me deixou subir para fazer a troca, tendo em vista que a paciente tem acima de 60 anos, acamada e não pode ficar sozinha, eu expliquei a situação a mesma e mesmo assim, continuou a me destratar, falar grosseiramente comigo, dizendo que ela não tinha a obrigação em saber da informação, sendo que no cadastro da paciente consta a data de nascimento e a idade da mesma. Uma recepcionista totalmente despreparada para estar à frente de um hospital conceituado, super mal educada e ignorante, cadê a supervisão que não vê isso?(310-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Sentimos pelo ocorrido, esse não é o nosso padrão de atendimento que preconizamos. Iremos reorientar a referida colaboradora com relação ao atendimento.

Com relação à troca no leito a pacientes de 60 anos, esclarecemos que deve ser avaliada a necessidade clínica pela equipe de enfermagem e junto com o Serviço Social é repassado documento por escrito para recepção.

Ressaltamos que a recepção respeita às normativas que contam no manual do usuário, que é entregue no momento da internação e que as exceções são aceitas mediante a autorização de alguém (S. Social ou Enfermagem).

Esperamos reverter essa situação e proporcionar o melhor atendimento.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Leito 309 entrou em manutenção no dia 16/03 e até esta data ainda está em manutenção. A infiltração é proveniente da tubulação saturada da central de ar condicionado. Será necessário cortar o gesso de ponta a ponta, trocar o esponjoso que está molhado, recapeá-lo, repor gesso onde foi cortado, passar massa e pintar. Leva em torno de 3 a 4 dias, este tipo de manutenção.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 22/03/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a nossa coordenação de apoio, em resposta a sua manifestação, esclareceu que a enfermaria 309 está em manutenção desde o dia 16/03/2018 e que em média a reforma é realizada em 4 dias. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento do reparo de tal enfermaria.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/046

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 14/03/2018

NOME USUÁRIO: Roberto Barcelos - Memo. Nº 046/2018

TELEFONE: 99217-8725

RECLAMAÇÃO: É com pesar que venho dizer estas palavras. Fui tratado muito bem pelas enfermeiras e pelos médicos, mas estou deixando esta instalação mutilado, desapontado e contrariado com o que possa me acontecer. Na primeira internação, me operaram e como disseram foi uma fístula, pois infiltrou fezes na minha cirurgia por todo lado. Na cirurgia não arrebentou nenhum ponto, como aconteceu a fístula, como dizem, na segunda cirurgia tiraram minha colostomia do lugar, colocando-a no meio da minha barriga. Retirada a tela e ficou um buraco da antiga colostomia. Disseram que ia custar a fechar a abertura, fizeram uma cultura que só no 3º dia foi colhida. E agora me deram alta, sem fechar o ferimento, dizendo que é melhor fechar de dentro pra fora, depois de tudo isso me deram um laudo para eu voltar a trabalhar com 15 dias com um buraco na barriga que eu não sei quando vai fechar. Agora volto para casa mutilado sem realizar a cirurgia de hérnia, porque fizeram e desmancharam. Eu acho que improbabilidades acontecem, mas numa equipe médica é impraticável e desumano o que fizeram comigo. Quase um mês e volto para casa desse jeito. Desculpe por tudo que fiz vocês passarem, nas horas que fiquei zangado. Com 15 dias volto a trabalhar, pode? Obrigado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.Diretoria Técnica – Encaminho para esclarecimento do caso. Aguarda retorno.

2. Chefe da Clínica Cirúrgica – Ao Dr. Allan Fonseca para conhecimento e esclarecimentos que o caso requer.

3. Dr. Allan Fonseca – O paciente evoluiu com infecção no local da colostomia com celulite, miosite e fascite necrotizante. Foi submetida a nova colostomia e desbridamento do local da antiga colostomia. O paciente referido foi submetido à correção de hérnia para colostomia. Após uma semana evoluiu com infecção no local da colostomia, provavelmente por reação de corpo estranho relacionado à tela de prolene. Evoluindo com miosite e fascite (infecções com músculo e demais tecidos). Tivemos que retirar a tela, promover uma limpeza cirúrgica no local. E ficou inviável manter a colostomia no mesmo local. Devido a infecção no local da colostomia, não havia possibilidade de fechar!

4. Diretoria Técnica – Converso com Dr. Allan Fonseca ao telefone e solicito que oriente o paciente em relação as suas dúvidas. O Dr. Allan pede que o paciente retorne ao consultório na quarta-feira 13h.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 entramos em contato telefônico com o Sr. Roberto Barcelos, em conversa comunicamos que o médico Dr.Allan Fonseca, a pedido da nossa diretora técnica, agendou na data do dia 27/03/2018 às 13h uma consulta para esclarecimento a seus descontentamentos. Na conversa, usuário agradeceu o nosso retorno, comunicando que não tem interessa nessa consulta, pois mora em um município distante, apresentando dificuldade de locomoção, não tendo também dinheiro para custear a viagem. Acrescentou na conversa que recebe um benefício auxílio doença, que os 15 dias de afastamento que recebeu na sua alta, já foi apresentado junto ao INSS. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo transtorno causado. Agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A diretora técnica nos solicitou um levantamento de todas as demandas de origem médica, a fim de expor em reunião próxima com todos os membros das empresas que aqui atuam, pontuando as falhas e reforçando a importância do atendimento ético, técnico e humanizado. Faremos o monitoramento da ocorrência de tal reunião.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/048

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 14/03/2018

NOME USUÁRIO: Ana Clara Tavares Nascimento - Memo. Nº 048/2018

TELEFONE: (94) 99227-5256

RECLAMAÇÃO: Olá! Sou acompanhante, o atendimento de toda a equipe e ótimo. A limpeza, o conforto às vezes deixa a desejar, mas o que mais me incomoda é a demora do médico para atender o paciente, a chegada do médico ao hospital e a questão do silêncio é horrível, o barulho dos pacientes vendo vídeos é muito alto. Colocar placas indicando silêncio e ouvir e ver vídeos mais baixos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: *1. Supervisão de Atendimento* - Esclarecemos que já está sendo providenciada a confecção de placa de silêncio. Com relação à demora do médico, sugerimos encaminhar o referido documento à chefia da equipe.

2. Supervisão de SHL – A equipe será orientada/treinada para melhorarmos a limpeza, será intensificada a supervisão nos aptos.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico, mas não obtivemos êxito. Na ocasião comunicaríamos que a nossa supervisora de atendimento esclareceu em resposta a sua manifestação que já está sendo providenciada a confecção da placa de silêncio. Quanto à limpeza, informaríamos que a supervisora de SHL está orientando e treinando as equipes para melhoria nos serviços, junto com intensificação das supervisões. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A diretora técnica nos solicitou um levantamento de todas as demandas de origem médica, a fim de expor em reunião próxima com todos os membros das empresas que aqui atuam, pontuando as falhas e reforçando a importância do atendimento ético, técnico e humanizado. Faremos o monitoramento da ocorrência de tal reunião. Acerca da limpeza, monitoraremos a melhoria proposta pela supervisora, bem como em relação à instalação de placas indicativas de silêncio.

RECLAMAÇÃO Nº: 13/050

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/03/2018

NOME USUÁRIO: Maria de Nazaré da Cunha Amoras - Memo. Nº 050/2018.

TELEFONE: 98227-7978

RECLAMAÇÃO: Informo que a paciente Maria de Nazaré Cunha Amoras, inscrita no CPF/MF sob o nº XXXX, realizou procedimento cirúrgico nas dependências desta Instituição, no mês de junho/2017, para fins de retirar hérnia, que ora fora detectada pela equipe médica, no segundo semestre de 2016, sendo responsável pela avaliação médica cirurgiã Dra. Carolina Beckman, que no primeiro momento, mesmo estando visível a hérnia e conhecendo o histórico da paciente manifestou-se contrária a cirurgia.

Infelizmente a hérnia da paciente não estagnou, ao contrário, evoluiu e se tornou uma hérnia gigante (hérnia ventral), restando assim a necessidade de procedimento cirúrgico, que ocorre no período informado acima, qual seja, junho/2017.

Realizado o procedimento, a paciente permaneceu no hospital por seis dias e recebeu alta, com uso de dreno. O pós operatório, lamentavelmente, foi diferente das demais cirurgias que já fizera. A cirurgia abriu cinco vezes, o que causou grandes transtornos à paciente. É importante frisar que a paciente cumpriu rigorosamente com todas as orientações dadas pelos residentes e pela médica. Ressalta-se que de primeira vez que a cirurgia abriu, a paciente foi orientada a fazer o curativo todos os dias no hospital, o que foi feito. O residente Dr. Fábio fez nova sutura e não prescreveu antibiótico para fins de controle possível infecção. Na segunda vez, que foi necessário fechar a cirurgia, o residente Dr. Vítor seguiu a mesma conduta do anterior, qual seja, não prescreveu a medicação para controlar possível infecção. Na terceira, quarta e quinta sutura, aqui realizadas para a médica responsável pela equipe, Dra. Carolina Beckman já houve a indicação de uso de antibiótico, quais sejam, ciprofilaxacina e levofloracina, o que não teve qualquer resultado.

Da data da cirurgia, qual seja, 07/06/2017 até a presente data, dia 16/03/2018 a paciente ainda sofre com as consequências da cirurgia, posto estar atualmente acometida por bactéria de origem hospitalar, ora Klebsiela pneumonial – ESBL, conforme realizado em 08/03/2018, com resultado em 14/03/2018. Tal exame foi feito após a paciente ter vivenciado várias intercorrências.

Com o diagnóstico, a paciente foi encaminhada para internação dia, 15/03/2018 com entrada no hospital às 15h, para fins de tomar medicação para combater a bactéria, mas lamentavelmente, a paciente não recebeu qualquer tipo de antibiótico, quiçá o específico para erradicar a bactéria hospital. Nesse momento, dia 16/03/2018, às 15:55h não há nenhuma prescrição médica para o quadro clínico da paciente e sequer há previsão de início do tratamento. Entretanto, a paciente permanece no hospital, leito 312-A aguardando atendimento para sair boa desse infortúnio que fora acometida, mesmo correndo o risco de piorar seu quadro clínico, já que voltou para o ambiente hospitalar, com a promessa de ser medicada de 06 em 06 horas.

E até agora não há qualquer tratamento da infecção.

Não se pode deixar de registrar que a equipe médica ao ser inquirida, quanto à vinda ou não do médico infectologista, somente dá respostas vagas e sem comprometimento com o paciente, causando sentimento de insegurança aflição e frustação.

Assim, pede a diretoria do hospital Jean Bitar posição e providências para os infortúnios contínuos, que a paciente vem sofrendo, após realização de cirurgia nas dependências do hospital.

Por todo exposto, aguarda posição.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Diretoria Técnica – Ao Dr. Luiz Nazareno. Solicito esclarecimento do caso.

2. Dr.Luiz Nazareno – À Dra. Carolina Beckman Oti para esclarecimento e manifestações para esclarecimentos.

3. Dra. Carolina Beckman Oti – A reclamante conta com clareza que desde o princípio eu contra-indiquei a cirurgia pelo fato de ser considerada de alto risco para a paciente por ser:

- Obesa: pesava 102kg
- Diabética: com pouco controle, com uso de medicação.
- Perda de parede abdominal.
- Cirurgia com grande porte e utilização de corpo estranho.

Ciente dos riscos de seroma, infecção, sangramentos, uso de dreno, a paciente decidiu operar. Teve todo o suporte desde o início das complicações. Tem meu celular pessoal, vinha em consultas quase semanais, foram realizadas limpezas, suturas para cicatrização por terceira

intenção e antibioticoterapia convencional para cobertura de germes de pele, assim como orientação nutricional e de suplementação com vitamina, tagifor C, glutamina, whey protein.

A mesma evoluiu com boa granulação da ferida operatória, nunca apresentou febre, a ferida fechou 99%, porém manteve secreção, sem odor, em mínima quantidade. Não medi esforços para que a mesma fizesse Swab da secreção, entrei em contato pessoalmente com a chefe do laboratório, Michelle para coleta e com o resultado, a mesma foi imediatamente encaminhada para internação e conduta da infectologia, para escolha da melhor antibioticoterpia, pois ficamos em dúvida entre Tazocin ou imipenem ou meropnem.

A paciente não internou imediatamente, pois não tinha leito e ela não tinha acompanhante, nem seus pertences.

Internou no dia seguinte e aguardou visita da infectologia.

Acredito que a família esteja muito ansiosa, assim como a paciente, porém da minha parte não medi esforços para resolver as complicações esperadas, sempre dei todos os esclarecimentos e já tranquilizei a paciente que encontrava-se no leito sem acompanhante, como na maioria das consultas.

Recebe visita diária da equipe e 2x/semana a minha. Segue em acompanhamento, fará tomografia de abdome, terminará antibiótico e sabe do risco (baixo) de reoperação para retirada da tela (do restante que ficou, pois uma parte já foi retirada).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/04/2018 a pedido nosso, recebemos a usuária em tela, e na ocasião foi fornecido o retorno de sua manifestação.

Comunicamos que a Dra.Carolina Beckman esclareceu que a priori a cirurgia foi contraindicada por vários fatores que aumentariam o risco de apresentar complicações no pós operatório, tais fatores eram obesidade, diabetes, perda de parede abdominal, cirurgia de grande porte e utilização de corpo estranho. Os riscos de desenvolver seroma, infecção, sangramentos, uso de dreno foram apresentados, contudo a paciente decidiu operar.

Informou que da parte dela, foi dado todo o suporte, inclusive com fornecimento do número de celular pessoal para contato sempre que precisassem e as consultas eram realizadas quase que semanalmente. Durante as mesmas, foram realizadas suturas, limpezas cirúrgicas e uso de antibiótico convencional para prevenção de germes de pele, assim como também foram prescritas suplementação vitamínica e nutricional.

Informou que a paciente foi notificada da necessidade de submeter-se a uma RNM e da possibilidade de ser re-operada para retirada do restante da tela.

Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno causado.

PLANO DE AÇÃO: A diretora técnica nos solicitou um levantamento de todas as demandas de origem médica, a fim de expor em reunião próxima com todos os membros das empresas que aqui atuam, pontuando as falhas e reforçando a importância do atendimento ético, técnico e humanizado. Faremos o monitoramento da ocorrência de tal reunião.

RECLAMAÇÃO Nº: 14/051

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 19/03/2018

NOME USUÁRIO: Patrícia Aparecida da Silva - Memo. Nº 051/2018

TELEFONE: 98848-3851

RECLAMAÇÃO: Fiz uma cirurgia no dia 02/03/2018, então marcaram duas voltas para avaliação do dreno, até aí tudo normal, no dia 09 retirei o dreno e marcaram a volta com o médico e retirada dos pontos, sendo que houve um erro de quem marcou, pois marcou para avaliação dia 16/03 e outra 16/05 para retirada dos pontos, sendo que são duas datas totalmente diferentes, então como não estava agendada a retirada dos pontos para o mesmo dia, eles me encaixaram e a enfermeira com uma toda falta de respeito nos tratou muito mal, chegando a gritar e dizendo que estava em intervalo, sendo que eu e minha filha já estávamos no hospital desde as 11h da manhã, nunca tive problemas nenhum, sempre fui bem atendida, mas dessa vez achei um desrespeito.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.Supervisão de Atendimento – Conversamos com a equipe para evitar erros na marcação. Sugerimos encaminhar a segunda queixa à coordenadora das técnicas do curativo. À disposição.

2.Coordenação do SADT – A sala de curativo segue uma agenda diária que é feita na recepção do ambulatório. Porém o agendamento desta usuária foi feito errado e ela não constava na agenda do dia. Como temos curativos contaminados, sempre deixamos estes para o final do dia, devido contaminação da sala. E quando a usuária chegou na sala de curativo, a técnica Leila estava realizando um curativo contaminado, com mais de 1h de duração. Digo com toda

certeza que minha técnica jamais distrataria um usuário. Este curativo terminou as 13:00hs porque eu estava na sala de curativo. A sala estava toda contaminada para retirar pontos, pois reforço que esta usuária não estava na agenda. A técnica apenas informou para ela que não poderia tirar os pontos naquele momento devido contaminação e que a sala precisaria ser feita a terminal e que após, tiraria os pontos. Mas a usuária ficou alterada e não quis esperar. A segurança do paciente é fundamental.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a nossa supervisora de atendimento em reposta a sua manifestação, esclareceu que irá reunir com equipe do ambulatório para que episódios como esse não ocorram mais. Quanto ao curativo, comunicamos que a coordenadora do SADT esclareceu que os curativos contaminados, são deixados para o final, devido o risco de contaminação. No entanto, os curativos nesse dia, terminaram às 13h e não podíamos realizar outro curativo sem antes fazer a terminal na sala. A segurança do usuário é fundamental, relatou a nossa coordenadora. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno causado.

PLANO DE AÇÃO: Acerca de queixas comportamentais e de conduta durante o atendimento ao público, foi realizado LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento) com vistas a atender as demandas dessa natureza.

RECLAMAÇÃO N°: 15/052

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 21/03/2018

NOME USUÁRIO: Jorge Luiz Dias da Costa - Memo. Nº 052/2018

TELEFONE: 98177-1332

RECLAMAÇÃO: Meu pai paciente desta instituição, há uns 4 anos, está internado desde o dia 11/03/18 para realizar o procedimento de cirurgia Bariátrica. A cirurgia agendada para dia 13/03/18 foi adiada para 16/03/18 e já estava no bloco cirúrgico, quando foi retirado e na data de hoje 20/03/18, tendo feito todo preparo pré-cirúrgico, foi cancelada novamente a cirurgia, meu pai por conta disso está com o psicológico completamente abalado e a pressão arterial está alterada, está muito triste e com medo. Solicito acompanhamento psicológico para ele.

Quero saber o porquê de estar acontecendo todo este episódio com ele?

Ele estando internado com cirurgia marcada, não tem o direito de ocupar o próximo leito vago na UTI?

Não existe uma agenda/controle de leito para pessoas bariátricas?

Solicito urgência neste processo. Solicito urgência para sua cirurgia, pois além de meu pai estar internado sem trabalhar, minha mãe também está! Eles têm duas filhas e uma neta para dar sustento. Os filhos estão revezando para acompanhar, mas os custos estão altos com gasto de passagem de ônibus e alimentação, também estamos faltando trabalho.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: *1. Diretoria Técnica* – Venho por meio desta, nos desculpar pelo transtorno causado a sua família. Explico que as reservas de CTI são realizadas, porém os quadros de urgência são sempre prioridade por representarem risco de vida. Informo que já me certifiquei que temos vaga, no momento, no CTI e pedi que seu familiar tenha prioridade em relação a outras cirurgias eletivas. Está agendado para amanhã.

2. Gerência de Enfermagem – Ciente. De acordo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/03/2018 realizamos visita ao usuário e na ocasião, informamos que a nossa diretoria técnica em resposta a sua manifestação, esclareceu que SIM, as reservas no CTI são realizadas, entretanto os quadros de urgência são sempre prioridade por apresentarem risco de morte. Informou também que já confirmou vaga no CTI para hoje, pedindo prioridade a sua cirurgia em relação às outras eletivas. Acerca do pedido de acompanhamento psicológico, a Gerência Assistencial informou que estando ciente dessa demanda, irá viabilizar tal acompanhamento. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo transtorno causado a sua família.

PLANO DE AÇÃO: A diretora técnica nos solicitou um levantamento de todas as demandas de origem médica, a fim de expor em reunião próxima com todos os membros das empresas que aqui atuam, pontuando as falhas e reforçando a importância do atendimento ético, técnico e humanizado. Faremos o monitoramento da ocorrência de tal reunião.

RECLAMAÇÃO N°: 16/053

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 28103/2018

NOME USUÁRIO: Manoel Abranches Russo - Memo. Nº 053/2018

TELEFONE: 2121-4049

RECLAMAÇÃO: A paciente de Stº Antonio do Tauá foi informada do horário de seu exame 7:30, mas não foi informada que a entrada era liberada das 6:30 as 7:00. Que bom que a mesma chegou dentro do horário. Os pacientes precisam ser informados a questão do horário, levando em consideração os que vêm de outros municípios, onde há dificuldade de cumprir horário por conta do transporte, evitando a perda de realizar exame. Graças a Deus que por pouco a paciente citada não chegou atrasada. OBS: A questão é a preocupação com outros pacientes em não realizar os exames, por falta de orientação por parte do Jean Bitar ou quem sabe da secretaria do município.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi alinhado com a Supervisora Lauriane, do ambulatório, que o setor de endoscopia dará tolerância até 8:00hs pela manhã e até as 14:00rs a tarde. Será dado 30 minutos de tolerância para o usuário. Precisamos ser humanizados SIM, mas precisamos também como qualquer hospital, ter regras, se não vira bagunça! Importante ressaltar que o usuário recebe o seu exame muito antes do dia agendado e assim tem como se programar com antecedência para chegar no hospital. OBS: Tudo é avaliado!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 realizamos várias tentativas de contato telefônico, porém não obtivemos êxito. Na conversa, informaríamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que já realizou conversa com a supervisora do atendimento para que os horários de chegada dos usuários ao setor de endoscopia pela parte da manhã e tarde, tenham 30 minutos de tolerância, de forma que de manhã ficará estendido até às 8h e pela tarde, até às 14h o horário de chegada. Agradeceríamos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A informação exposta pela coordenadora é fornecida ao usuário quando os exames são agendados por aqui, contudo será reforçado também para a regulação, a fim de que essa informação seja dada pelas unidades externas que atendem os usuários encaminhados posteriormente para cá.

RECLAMAÇÃO Nº: 17/054

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/03/2018

NOME USUÁRIO: Nazaré Leão - Memo. Nº 054/2018

TELEFONE: 98043-0563

RECLAMAÇÃO: Precisa melhorar a limpeza dos banheiros e o atendimento de alguns funcionários, também deveria ter mais de um banheiro na sala de endoscopia, pois apenas um banheiro é pouco para a quantidade de pacientes que fazem a colonoscopia.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação do SADT – Em resposta ao citado pela usuária, informo que temos dois banheiros na endoscopia e os dois estão identificados. E quanto à limpeza dos banheiros, os colaboradores da higienização sempre são acionados. Fica quase impossível manter o banheiro 100% limpo no período da tarde, porque todos os pacientes de colono fazem o preparo e utilizam o banheiro. A higienização limpa e logo em seguida é usado pelo usuário. Sempre que necessário, a higienização é acionada.

2. Supervisão de Higienização – Em resposta ao usuário, concordo com a Enfa. Mara, pois constantemente somos acionados para realizar limpeza, independente do horário estabelecido na rotina, no entanto, aumentaremos o número de vezes da revisão de higienização neste local, a fim de garantir melhor comodidade e conforto para nosso usuário.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 realizamos várias tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não tivemos êxito, no entanto, comunicamos que a coordenadora do setor, esclarece que temos dois banheiros no setor e que infelizmente o preparo de colono é um pouco rigoroso, mas que existe no primeiro andar sempre um colaborador da limpeza em serviço, caso precise. A supervisora do SHL irá aumentar o número de revisão de higienização no setor, com a finalidade de oferecer melhor conforto ao nosso usuário.

PLANO DE AÇÃO: Acerca de queixas comportamentais no atendimento ao público, foi realizado LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento) com vistas a atender as demandas dessa natureza. Sobre queixas de fluxo de serviço, será monitorada melhoria proposta pela supervisora.

RECLAMAÇÃO Nº: 18/055

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/03/2018

NOME USUÁRIO: Manoel Abranches Russo - Memo. Nº 055/2018

TELEFONE: 2121-4049

RECLAMAÇÃO: Maior esclarecimento para seus funcionários a respeito das prioridades, que não são só apenas enquadrado em idade e sim deficiências físicas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Quando o paciente é recepcionado na endoscopia, ele recebe a orientação das prioridades. A prioridade final para realização do exame é da equipe médica do setor. Para conhecimento do S.A.U, informo que pacientes internado é prioridade. Se necessário, sugiro encaminhar a reclamação à equipe médica da endoscopia.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/04/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenadora do SADT, em resposta a sua manifestação, esclareceu que as orientações quanto às prioridades, são realizadas na recepção da endoscopia e que também alguns casos de prioridade são avaliados pela equipe médica do setor, uma vez que recebemos pacientes em tratamentos de câncer, diabéticos, renais crônicos dialíticos, etc. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Há planejado através de LNT treinamento sobre a Lei nº10.048/2000, voltado para os colaboradores que lidam diretamente com o atendimento ao público.

RECLAMAÇÃO Nº: 19/057

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 29/03/2018

NOME USUÁRIO: Izabel Cristina Carlos Amaral - Memo. Nº 057/2018

TELEFONE: 99157-6375

RECLAMAÇÃO: A paciente Izabel Cristina Amaral deu entrada no hospital para internação no dia 13/03/2018 juntamente com sua acompanhante Chirle Amaral de Oliveira (irmã), para procedimento cirúrgico de gastroplastia que seria realizado no dia 15/03, tendo este sido adiado por falta de leito vaga no CTI.

A paciente permaneceu internada, aguardando o leito para realizarem a cirurgia que foi remarcada para o dia 19/03. No dia 15/03 a paciente Izabel Cristina Carlos Amaral, queixou- se de dores na lombar, sendo medicada com tramal em cápsula por 2 dias, o que levou ao alivio das dores.

Na véspera da cirurgia fomos informadas que o jejum começaria a partir das 22h. A última refeição sólida foi o jantar servido por volta das 18h do dia 18/03 domingo, desse dia de domingo até a hora da cirurgia a paciente Izabel Cristina só realizou a necessidade fisiológica de urinar.

A Cirurgia foi realizada no dia 19/03 na parte da tarde, tendo como cirurgião o Dr. Daniel Bitar. Ao término da cirurgia a paciente saiu do centro cirúrgico consciente e já conversando. Passou a noite no CTI, e retornou ao leito da clinica médica na manhã do dia seguinte, terça-feira 20/03. Nessa mesma noite ela já se queixou novamente das dores na lombar, sendo medicada novamente com tramal, agora injetável na veia, o qual lhe causou náuseas o que a fez fazer vômito durante a madrugada, um líquido verde e sem resíduos sólidos, sendo então essa medicação suspensa e prescrita somente para caso de dor aguda. No dia 21/03, a paciente Izabel Cristina fez vômito novamente ao sentir o cheiro da comida levada para a acompanhante Chirle Amaral (irmã), novamente um líquido verde sem resíduos sólidos. O fato foi comunicado a Dra. Nara Fernanda que chegou no local demonstrando preocupação com esses episódios de vômito. A Dra. Nara tirou foto em seu celular para mostrar ao médico responsável pela cirurgia.

A dor na lombar da paciente Izabel Cristina concentrou-se mais na região do rim esquerdo, dor a tal ponto de não dormirmos por quatro noites consecutivas, pois ela não conseguia se manter deitada, era ora de pé, ora sentada em uma poltrona, sem condições de movimentar a distâncias maiores, até então ela ainda urinava normalmente, só não conseguiu evacuar, sendo todos os dias questionada se estava tudo certo com a urina e fezes, onde a paciente informada que estava apenas urinando.

Suas dores foram se agravando, e a medicação apenas aliviava, não sendo suficiente para permitir que ela conseguisse dormir, e o diagnóstico da equipe medica era sempre o mesmo: dor muscular e gases do pós-operatório, que ela deveria se movimentar mais. A Dra. Nara ainda fez a observação que a paciente Izabel Cristina era a primeira paciente de gastroplastia feita por eles, que ficava assim tão queixosa de dores. Na sexta-feira, fomos informados que a paciente Izabel Cristina, receberia alta, eu, sua acompanhante Chirle Amaral, questionei a alta pelo fato das fortes dores que ela ainda apresentava, agora já mais acentuada na região dos rins. Recorri então à assistente social Hérvila, que me ajudou prontamente, sendo então essa alta suspensa.

No dia seguinte, sábado 24/03, a paciente amanheceu aos prantos de dor e novamente sem conseguir dormir, a Dra. Nara chegou ao leito nesse momento e nos informou novamente que a paciente Izabel Cristina Carlos Amaral receberia alta novamente, questionei a alta e perguntei se não iriam fazer em exame para identificar a causa das dores, a resposta foi: "Que exame? A dona Izabel está com dores na lombar pelo desconforto do colchão e a posição que deveria se deitar, que em casa ela descansaria melhor". Na mesma manhã de sábado, antes da alta e após a visita da Dra. Nara, vieram ao leito a equipe médica juntamente com o cirurgião Dr. Daniel Bitar, o próprio Dr. Daniel examinou a paciente Izabel Cristina e deu o mesmo diagnostico: dor muscular.

Recebemos a alta ainda na manhã de sábado, saímos do hospital com alta assinada pela Dra. Nara Fernanda e a dieta para gastroplastia assinada pela nutricionista Camila Silva. Já em casa, a paciente Izabel Cristina Carlos Amaral consumiu somente os mesmos líquidos que consumia no hospital: água natural, água de côco (da mesma marca ofertada no hospital) e chá de erva-doce sem açúcar. As dores que ela sentia se intensificaram de tal forma que a paciente Izabel Cristina, ao final da tarde não conseguia mais urinar. Suas dores continuaram a aumentar ao ponto da paciente Izabel Cristina não conseguir erguer o corpo para caminhar, e a todo momento queixava-se de muita sede, isso desde o hospital, ainda internada. A paciente Izabel Cristina apresentou ainda em casa, além das dores, suor frio, calor excessivo e visão turva, não conseguindo mais se movimentar, nem dentro de casa. Sendo então levada de volta ao hospital no sábado 24/03, à noite, no mesmo dia da alta médica. Foi recebida e avaliada na recepção pela médica de plantão, apresentando um quadro de baixa glicemia, queda da pressão arterial e cansaço respiratório, sendo levada novamente ao leito no terceiro andar, onde foi usado o oxigênio e uma sonda para liberação da urina. A sonda foi colocada com dificuldade e somente na segunda tentativa, usando uma sonda menor, a paciente Izabel Cristina já encontrava-se nesse momento visivelmente debilitada, ainda no leito, foi solicitado a coleta de material para exame. Na mesma noite foi levada para o CTI, aguardando do lado de fora, eu, sua acompanhante Chirle Amaral (irmã) fui informada que a paciente Izabel Cristina estava totalmente desidratada, e que ficaria sob cuidados do CTI.

Na amanhã do dia 25/03 domingo, fui informada que a paciente Izabel Cristina apresentou um quadro de vômito com resíduos sólidos, que aspirou uma boa quantidade desse vômito, e que precisou ser sedada e entubada. Estranhei os resíduos sólidos, porque sua última refeição solida foi no dia 18/03 por volta das 18h, o jantar servido pelo hospital. No boletim médico da

tarde de domingo, 25/03, o relato foi de desidratação, sem sinais de urina e evoluindo para um quadro de choque, que a paciente não estava respondendo aos estímulos e à medicação e que havia sido drenado do seu intestino uma quantidade expressiva de líquido, segundo relato médico, uma média de 2 litros. Ela estava em um quadro delicado e de risco.

Eu, Chirle Amaral, sua acompanhante (irmã), faço a visita no CTI, nos dois horários, e na 1ª visita da segunda-feira do dia 26/03, vi que havia uma média de 100ml de urina na sonda. Retornei para casa após a visita e por volta das 13:29h recebi uma ligação do hospital para que eu retornasse, pois a paciente Izabel Cristina iria passar por um procedimento cirúrgico de emergência, sendo esse a abertura da cirurgia com o Dr. Daniel Bitar, onde constataram uma obstrução, segundo o cirurgião por resíduos sólidos já diluídos, não podendo então ser identificado.

O que me causa espanto é: de onde esse resíduo solido?

A paciente teria que entrar em jejum a partir das 22h dia 18/03, sua última refeição sólida, foi as 18h, uma vez que ela não defecou na véspera da cirurgia, nem na manhã antes da cirurgia e nem após a cirurgia, e não foi feita nenhuma medicação laxativa. E nem a paciente Izabel Cristina comeu absolutamente nada após a cirurgia, nem no hospital e nem em casa, uma vez que ela só reclamava das dores intensas e de muita sede, mas sempre tomando o líquido no horário prescrito na dieta, 30ml de líquido a cada 15 minutos.

Foi feita em casa o uso da seguinte medicação: Tropinal -50 gotas as 14:30h/ Luftal-40gotas as 12h/Dramim-40gotas as 17h/ Terogesic sublingual dissolvido em água as 17:25h.

O Boletim médico do dia 27/03, terça-feira, não foi diferente dos demais, a paciente Izabel Cristina não apresenta melhoras, continua sem sinais de urina, seus rins e pulmões estão debilitados, sem sinais de reação, encontra-se em estado gravíssimo, no leito do CTI desde o sábado, 24/03, quando retornou ao hospital após a alta médica, e agora está sendo submetida à diálise. O erro ocorreu no hospital, ao darem alta a uma paciente, que se queixava de fortes dores, um dia após a cirurgia de gastroplastia, e não foi feito nenhum exame de imagem para tentar identificar a causa das dores e querem me fazer acreditar que essa obstrução ocorreu por resíduos sólidos, dando a entender que a paciente comeu após a cirurgia, o que em hipótese alguma aconteceu, pois a paciente não estava suportando o cheiro de qualquer alimento que não fosse líquido e também tínhamos plena consciência dos riscos e dos cuidados no pós cirúrgico de uma gastroplastia. Ao término da 2ª cirurgia, o Dr. Daniel Bitar veio (falar), comunicar o que tinha ocorrido na cirurgia, que havia feito a desobstrução, indagou se a

paciente comeu algo e que com a gastroplastia agora estava tudo bem, sem infecção, mas que a paciente Izabel Cristina ainda estava em risco, num quadro grave e que retornaria ao CTI, continuaria sedada e entubada. Eu aguardo um parecer médico do cirurgião e da equipe médica que acompanhou a paciente Izabel Cristina no leito na clinica médica em seu período de internação no hospital até o dia de sua alta médica. Estarei relatando os acontecimentos com a paciente Izabel Cristiana, após cada boletim médico na visita.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Diretoria Técnica – Ao Dr. Daniel Bitar. Encaminho queixa da familiar da paciente, para esclarecimento do ocorrido.

2. Dr. Daniel Bitar – Paciente Izabel Amaral, encontrava-se internada para realização de gastroplastia no serviço de cirurgia do Hospital Jean Bitar, cirurgia esta que seria realizada no dia 19/03 (após transferência de data). No dia 15/03, a paciente relatou quadro de dor lombar (citado pela acompanhante), o qual foi avaliado pela equipe médica, tendo sido realizado medicação analgésica com melhorar dos sintomas.

Após a cirurgia do dia 19/03, a paciente retornou à enfermaria e no 2º dia de pós-operatório, referiu novamente dor lombar (a qual havia referido antes da cirurgia). Foi realizado Tramal, tendo como efeito colateral vômitos, sendo a medicação suspensa.

No dia 24/03, 5º dia de pós-operatório, a paciente foi avaliada pela equipe sendo seu quadro clínico: consciente e orientada, frequência cardíaca normal (fc: 70bpm), dreno abdominal sem alterações, abdome indolor à palpação.

A paciente não apresentava queixas abdominais. Mantinha a dor lombar, a mesma de antes da cirurgia, Foi dado alta.

A paciente retornou para o hospital à noite, sendo assistida imediatamente e encaminhada à UTI, com quadro de "falta de ar" e broncoespasmo.

A paciente já apresentava quadro de asma brônquica antes da cirurgia. Chama a atenção no ato da internação na UTI, o relato de uma das técnicas de enfermagem a descrição de vômitos com "restos alimentares". Este registrado em prontuário no dia 25/03. A paciente foi intubada devido o grave quadro respiratório. Nos exames de admissão na UTI, dentre alguns realizados, a creatinina encontra-se de 0,9, o que demonstra que o rim encontrava-se com sua função normal.

No dia 26/03 foi indicado uma cirurgia diagnóstica, devido o agravamento do quadro clínico na UTI.

Durante o ato operatório foi verificado a obstrução da enterro-entero anastomose, no y-de-roux (intestino delgado).

Durante a correção da alteração encontrada, foi verificado presença de fibras alimentares dentro do intestino, constatado pelo médico assistente e dois residentes presentes na cirurgia.

Durante o ato cirúrgico, foram feitos vários testes, não sendo identificado nenhuma outra alteração, a não ser esta já descrita.

Após a cirurgia, foi informado sobre o achado, à familiar Chirle e explicado que o quadro era delicado e que a paciente permaneceria na UTI para os cuidados intensivos.

A equipe esteve todo momento ao lado da paciente, prestando assistência de imediato, em todas as ocasiões.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/04/2018 estabelecemos contato telefônico com a Sra. Chirle, irmã da usuária para informa-la da resposta de seu manifesto. Em conversa comunicamos que o Dr. Daniel Bitar esclareceu que o quadro de dor lombar citado, se apresentou antes da cirurgia, contudo foi feito analgesia o que fez melhorar os sintomas. Os mesmos sintomas ressurgiram quando a paciente estava no 2º dia de pós-operatório e novamente foi indicada analgesia, todavia, o tramal ocasionou vômitos, o que fez com que o médico suspendesse tal remédio. A alta hospitalar foi dada no 5º dia de pós-operatório, após a equipe constatar que a paciente estava consciente e orientada, com frequência cardíaca normal, o dreno sem alterações e sem dor no local da cirurgia, ou seja, no abdome. A dor lombar se mantinha naquele momento, porém era um sintoma apresentado antes da cirurgia. Quando a paciente retornou à noite, do dia da alta, foi imediatamente assistida e encaminhada à UTI, com quadro de "falta de ar" e broncoespasmo. De acordo com as avaliações da equipe, durante a estada da paciente na UTI e após o novo procedimento cirúrgico diagnóstico, foram observados restos alimentares e foi comunicado à família a gravidade do caso. Foram realizados diversos exames e testes durante o ato cirúrgico e não foi identificada nenhuma outra alteração, inclusive antes da cirurgia a função renal da paciente estava normal. Finalizamos o diálogo prestando condolências à irmã da usuária e nos colocando à disposição para maiores esclarecimentos. A referida familiar comunicou que quer a cópia da resposta do médico, e aproveitamos a ocasião para informa-la dos trâmites burocráticos necessários para a concessão do referido documento.

PLANO DE AÇÃO: A diretora técnica nos solicitou um levantamento de todas as demandas de origem médica, a fim de expor em reunião próxima com todos os membros das empresas que aqui atuam, pontuando as falhas e reforçando a importância do atendimento ético, técnico e humanizado. Faremos o monitoramento da ocorrência de tal reunião.

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /035

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Natanael dos Santos Silva - Memo. Nº 035/2018

TELEFONE: 99618-6592

SUGESTÃO: Só uma sugestão: Faltou banheiro e bebedouro na sala de espera do bloco cirúrgico.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A área de espera do centro cirúrgico, localizada no 1º andar, fica entre três setores, que são: o centro cirúrgico, a CME (central de material e esterilização) e endoscopia. Acredito não ter espaço para a colocação de banheiro para acompanhantes. Ressalto que há 01 banheiro localizado na entrada da área suja da CME, exclusivo para uso de colaboradores. Quanto ao bebedouro, acredito ser necessário, visto que às vezes, a espera pelo paciente que está em cirurgia pode ser longa. Entrarei em contato com a responsável pelo setor de apoio para analisar a possibilidade. Me coloco à disposição para mais esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 tentamos contato telefônico diversas vezes, para o número fornecido, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a coordenadora do centro cirúrgico em resposta a sua manifestação, esclareceu que no 1º andar temos o centro cirúrgico, CME e endoscopia, porém infelizmente nos resta pouco espaço para a colocação de um banheiro. A coordenadora do centro cirúrgico informou que temos um banheiro disponível para colaboradores da CME, próximo a espera do centro cirúrgico. Quanto ao bebedouro, a coordenadora entrará em contato com a coordenadora de apoio para ser analisada a possibilidade da viabilização. Agradeceríamos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Acerca do bebedouro, iremos acompanhar a medida de melhoria citada pela coordenadora do setor, quanto à outra sugestão, será incitado que seja realizada orientação aos usuários que aguardam em frente ao bloco, sobre os banheiros que o hospital dispõe em outras dependências.

SUGESTÃO Nº: 02 /036

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Natanael dos Santos Silva - Memo. Nº 036/2018

TELEFONE: 99618-6592

SUGESTÃO: Está tudo ótimo, o atendimento, o aptº, só uma coisa que queremos colocar como sugestão e não reclamação: já que tem ar condicionado no aptº onde estamos, deveria estar funcionando.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esta central está aguardando compra de compressor (em processo de cotação).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/03/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenadora de apoio, esclareceu que a compra do compressor está em processo de cotação. Porém, em visita feita diariamente pelo S.A.U nas clínicas, constatamos o conserto do condicionador de ar na enfermaria 305. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

SUGESTÃO Nº: 03 /037

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Monnyke Rosyannel Silva - Memo. Nº 037/2018

TELEFONE: 98385-4058

SUGESTÃO: Sugiro que faça a troca ou o reparo do sofá, no qual o acompanhante dorme.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos aguardando cotação para iniciarmos conserto dos sofás.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/04/2018 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a coordenadora de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que

o processo de cotação será iniciado o mais breve possível, a fim de que esse tipo de queixa não ocorra mais. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto/reparo da totalidade.

SUGESTÃO Nº: 04 /039

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/03/2018

NOME USUÁRIO: Maria Célia de Souza Espíndola - Memo. Nº 039/2018

TELEFONE: 988382485

SUGESTÃO: Gostaria de saber com o Serviço Social, se teria como dar uma autorização para minha irmã entrar como acompanhante no horário da visita, é que três dias na semana ela vem me render aqui e como ela chega e já entra como visita e já fica como acompanhante. Isso está causando certos constrangimentos com as meninas da recepção porque quando ela chega eu saio logo, porque às vezes tenho que resolver algumas coisas na rua e o único tempo que eu tenho, são nesses dias e que ela chega cedo pra ficar com a mamãe. E na recepção sou questionada, pois tenho que ficar até as 18:00hs pra poder fazer a troca de acompanhante, e como já citei acima, eu preciso sair assim que ela chega (minha irmã). Leito 505.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Encaminho ao SAU, que não compete ao S.Social a determinação da solicitação feita pela usuária, sugiro manifestação da supervisão de atendimento.

Supervisão de Atendimento – Esclarecemos que o papel da Supervisão de Atendimento é liberar, porém, mediante a autorização de alguém (Serviço Social ou Enfermagem). Desta forma, solicitamos encaminhar o referido documento a quem compete a avaliação da autorização.

Serviço Social – Após concordância entre os setores envolvidos, o S.Social fez abordagem com a família da usuária no sentido de concordar com a solicitação. Será feito documento para dar ciência à portaria da troca de acompanhante em horário diferenciado.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/03/2018 realizamos visita à usuária e sua acompanhante e na ocasião comunicamos que no dia 15/03/18 o Serviço Social, junto com os outros setores envolvidos, reuniram-se decidindo autorizar sua solicitação. Acompanhante nos informou que no dia 15/03/2018 recebeu visita do Serviço Social, lhe informando que fez o documento para dar ciência à portaria, a troca de acompanhante diferenciada. Finalizou agradecendo a autorização.

PLANO DE AÇÃO: Acerca das demandas comportamentais e/ou de fluxos no atendimento ao público, foi realizado LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento) com vistas a atender as demandas dessa natureza.

SUGESTÃO Nº: 05 /043

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/03/2018

NOME USUÁRIO: Edith de Almeida Barbosa - Memo. Nº 043/2018

TELEFONE: 98289-6819

SUGESTÃO: No atendimento para as visitas, a gente perde uns vinte minutos só para fazer o cadastro, já que a visita é uma hora e meia, no nosso caso que tinham 5 pessoas para visitar, não dava para ficar quinze minutos, a minha sugestão é que os visitantes fizessem o cadastro e ficassem esperando o outro descer e ou subir para aproveitar o tempo que é curto.

Mais atenção na questão de dar o medicamento ao paciente, no caso da minha mãe veio um comprimido a mais da pressão dela, se nós não estivéssemos atentos, com certeza teriam consequências. Peço uma atenção ao banheiro, porque o chuveiro fica pingando direto e gastando muita água, no teto também. Quanto ao tratamento, fomos muito bem tratados por todos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Supervisão de Atendimento – O sistema de catraca é novo, estamos em fase de implantação, talvez por esse motivo a demora. Com relação ao cadastro de todos os visitantes de uma vez, não é possível, uma vez que não tem como fazer o controle, a visita é em forma de revezamento.

2. Coordenação de Apoio – Troca do chuveiro encaminhado para manutenção avaliar e tomar medidas cabíveis.

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MARÇO/2018

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. MARÇO2018																																	
ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
Visitas aos Leitos Clínica Médica	29	31			28	3	33	34	5			20	9	29	11				30	10	15		19				37	12				355
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	14				14	20	17	17	18			16	18	20	19	17			15	12	13	15	17			15	18	15	15			325
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	4	6			2		2	3	3			1		3	2				1			6					4	1				38
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	5	4			7		7	2	1	1		3	4	6	4	2			1	3		3	1			3	6	6				69
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	3	4	1	1		8	3	2	4				2	5	7	5				4	1	1	2	2		1	7	6	2			71
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	12	15			19	11	16	7	17			14	10	17	15	13			9	11	11	10	16			5	5	19				252
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	4	1	1	4	3	3	1	2	3	1	2		3	5	2	2		2	6	2	4	9	4	1	1	5	1	1	2			75
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	7				19		16	15	11			3	9	6	6	1			12	2	16	6	13			27	12	19	35			235
Contato Telefônico																				1		1	1			2		3				8
Antendimento em sala	1	1										1		3		3			1	1			1			1		2	1			16
Encaminhamentos Internos												2		1							1		1									5
Orientações e Informações	23	12		12	17	21	21	25				20	13	11	15	12			26	19	13	8	26			11	29	19	12			365
Participação em Treinamentos													2								1		1				1	1				6
TOTAL																																1820

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

MARÇO/2018

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

Data: 28/03/2018

	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?		6	9	81	154	250	2	252	235
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	7	5	11	73	149	245	7	252	222
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	2	19	75	149	247	5	252	224
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	6	9	51	77	96	239	13	252	173
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		1	19	80	145	245	7	252	225
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	1		17	75	136	229	23	252	211
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1	1	7	58	179	246	6	252	237
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	7	28	84	118	239	13	252	202
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	3	5	19	76	125	228	24	252	201
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			19	67	140	226	26	252	207
	TOTAIS	22	36	199	746	1391	2394	126	2520	2137
		0,92%	1,50%	8,31%	31,16%	58,10%	100%	5,00%		89,26%

Total respondido	2394
Total de 7/8 e 9/10	2137
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	89,26%

Foram realizadas 252 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 28/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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			5	27	72	104	3	107	99
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			5	27	70	102	5	107	97
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)		1	4	30	68	103	4	107	98
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			4	22	71	97	10	107	93
4.2	Pelos enfermeiros	1		2	24	70	97	10	107	94
4.3	Pelos Outros Profissionais			6	28	59	93	14	107	87
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos			2	15	82	99	8	107	97
5.2	Pelos enfermeiros		2	5	19	69	95	12	107	88
5.3	Pelos Outros Profissionais			5	23	71	99	8	107	94
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			1	14	62	77	30	107	76
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				13	88	101	6	107	101
7.2	Pelos enfermeiros	1		3	22	75	101	6	107	97
7.3	Pelos Outros Profissionais		1	2	20	77	100	7	107	97
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				20	76	96	11	107	96
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			2	24	75	101	6	107	99
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1		5	38	57	101	6	107	95
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	2		10	27	65	104	3	107	92
12	O silêncio no ambiente do hospital?	1	1	4	30	63	99	8	107	93
13	O horário em que são servidas as refeições?	2	1	8	36	55	102	5	107	91
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?		1	5	37	60	103	4	107	97
15	O horário das visitas?			4	39	56	99	8	107	95
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			4	37	58	99	8	107	95
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	1		4	31	63	99	8	107	94
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			2	26	53	81	26	107	79
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			3	21	80	104	3	107	101
18.2	Pelos enfermeiros		1	4	29	66	100	7	107	95
18.3	Pelos Outros Profissionais			7	29	63	99	8	107	92
18.4	Pelos S A U			4	26	69	99	8	107	95
	TOTAIS	9	8	110	734	1893	2754	242	2996	2627
		0,33%	0,29%	3,99%	26,65%	68,74%	100%	8,08%		95,39%

Total respondido	2754
Total de 7/8 e 9/10	2627
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	95,39%

ram realizadas 107 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 29/mar

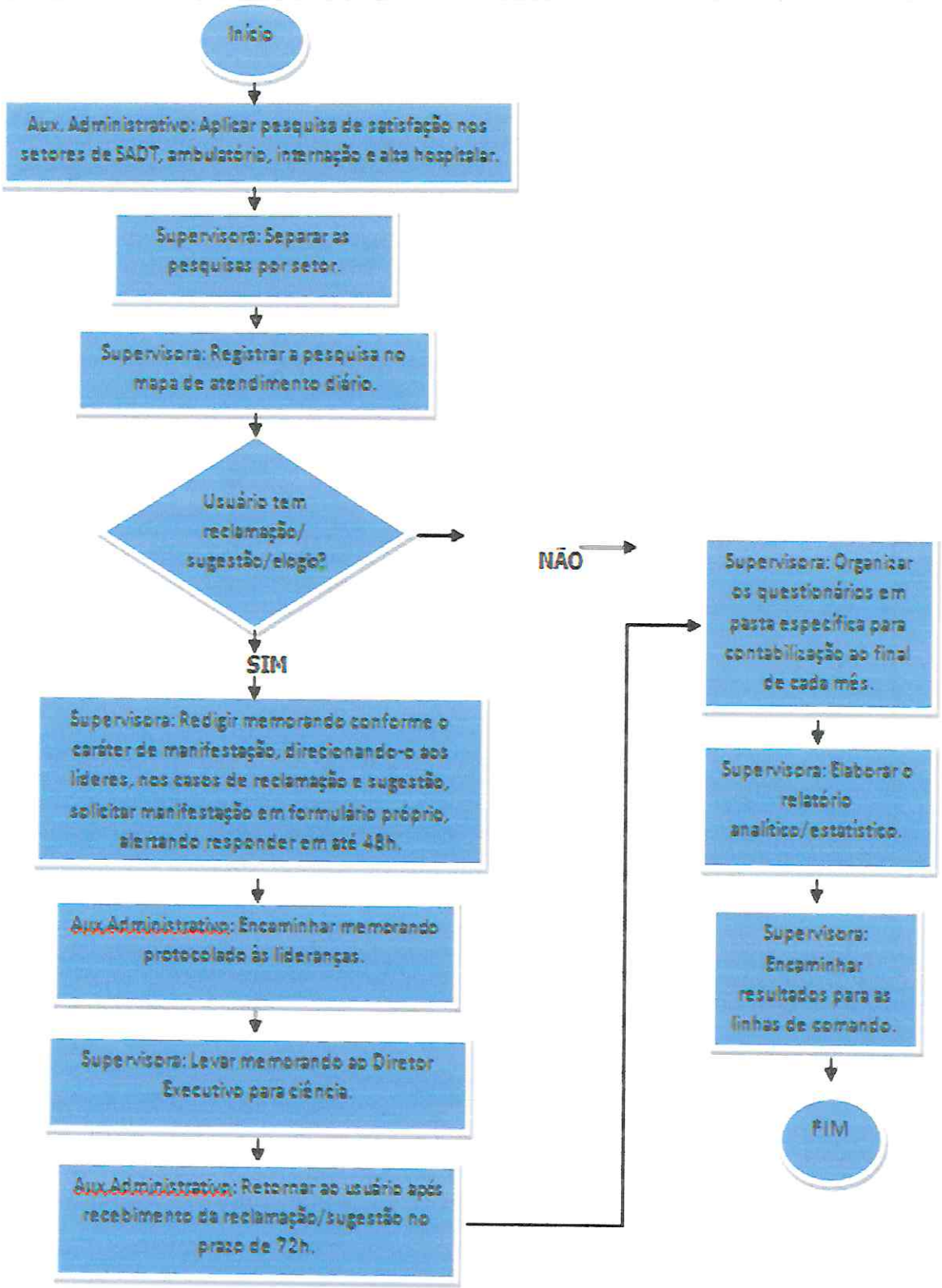
	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?		1	1	17	52	71		71	69
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			2	15	52	69	2	71	67
3	O silêncio no ambiente hospitalar			2	13	55	70	1	71	68
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		2	13	54	70	1	71	67
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		1	3	15	52	71		71	67
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				12	57	69	2	71	69
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?	1			8	61	70	1	71	69
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				8	61	69	2	71	69
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				10	59	69	2	71	69
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			3	14	51	68	3	71	65
	TOTAIS	2	2	13	125	554	696	14	710	679
		0,29%	0,29%	1,87%	17,96%	79,60%	100%	1,97%		97,56%

Total respondido	696
Total de 7/8 e 9/10	679
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,56%

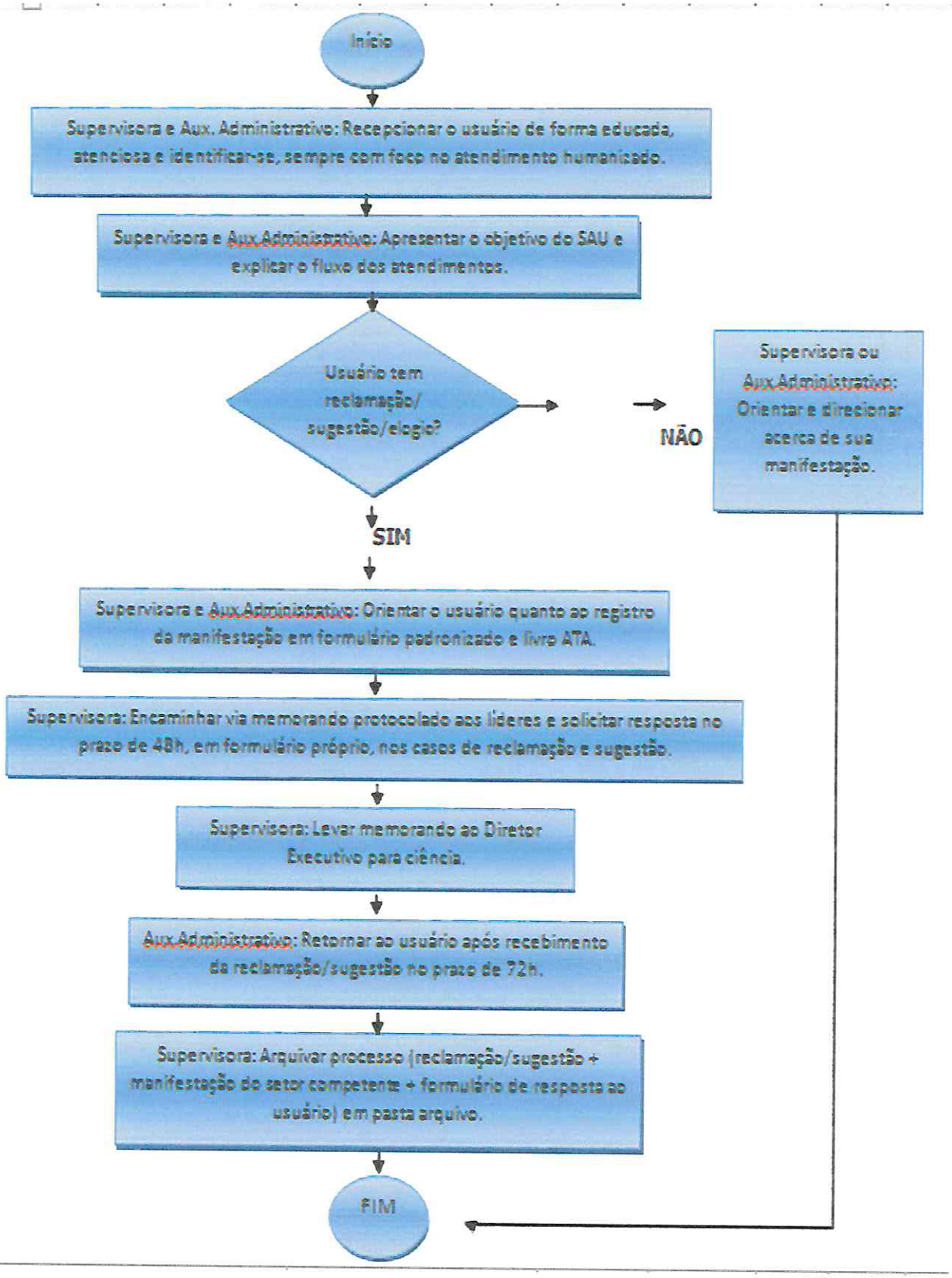
...ram realizadas 71 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

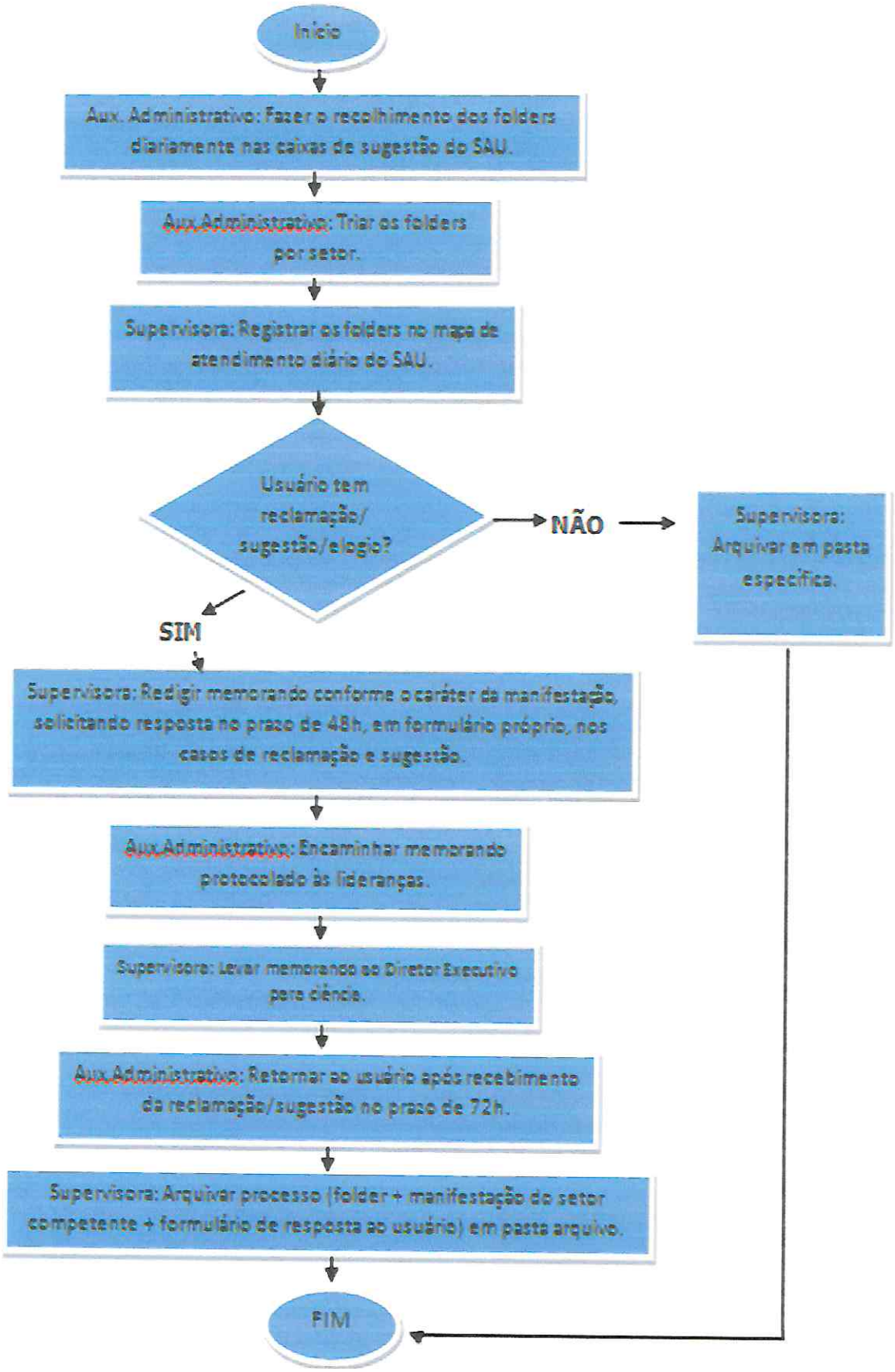
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA MARÇO / 2018

Belém/PA

INDSH

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM MARÇO / 2018

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES.....
2.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Março/2018...

3. ANÁLISE DE DADOS .....
3.1. Descrição das Atividades .....
3.2. Meta Mensal de Carga Horária em Treinamentos
3.3. Visão Geral de Treinamentos .....
3.4. Treinamentos Internos .....
3.5. Treinamentos Externos .....
3.6. Total de Horas em Treinamentos .....
3.7. Horas/Homens por Colaborador .....
3.8. Total de Participações .....
3.9. Quantitativo de Treinamentos por Setores .....
3.10. Divisão de Ensino e Pesquisa / DEP .....

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

O NEP do HJB 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 HJB 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.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

- Identificação das demandas e ofertas de formação/qualificação profissional, com vistas à melhoria do processo de trabalho e fortalecimento da integração ensino-serviço no HJB;
- Apoio e elaboração de processos de qualificação profissional e formação em saúde, favorecendo a construção de metodologias que propiciem a integração entre ensino e serviço;
- Proposta de educação permanente junto ao grupo administrativo, com ênfase no processo de trabalho deste grupo no contexto da gestão do cuidado.

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

- Manter o Núcleo de Educação Permanente Atuante;
- Envolver gestores, trabalhadores, usuários e instituições de ensino nas discussões;
- Refletir sobre a prática e construir propostas de capacitação, sensibilização, treinamentos e outras intervenções visando a formação dos gestores e trabalhadores;
- Realizar diagnóstico e planejar as ações de saúde de acordo com as necessidades locais, ou seja, da instituição;
- Promover e desenvolver, em articulação com os setores do hospital, ações coletivas que permitam a partir da problematização do processo e da qualidade do trabalho;
- Identificar as necessidades de qualificação dos profissionais;

- Organizar e sistematizar a prática de treinamentos;
- Acompanhar e avaliar o desenvolvimento de cursos, programas e eventos;
- Promoção de Educação Permanente para todos os trabalhadores do hospital, administrativos e profissionais de saúde;
- Colaborar com as iniciativas de Educação em Saúde realizadas pelos diversos setores e profissionais;
- Elaborar programação anual de educação/capacitação/treinamento permanente e de desenvolvimento de competências individuais e organizacionais, bem como respectivo cronograma, e submetê-los à aprovação da Diretoria.

Desta forma, o Núcleo de Educação Permanente do Hospital Jean Bitar, tem por objetivo geral promover estratégias de educação permanente aos trabalhadores, visando estabelecer uma equipe de profissionais com pensamento crítico, com capacidade de resolução de problemas e habilidades técnicas - científicas e princípios da humanização, orientadas para a melhoria da qualidade do serviço.

A Educação Permanente em Saúde trabalha com foco na transformação do processo de trabalho, orientado para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo HJB aos usuários e comunidade 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.

Durante o mês de Março, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 31/03/2018.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

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 e internos.

2.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Março:

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Março

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. EXEC.	3	20	85:30:00
Dir. FINANC.	16	222	544:00:00
Ger. ENFER.	4	104	143:00:00
Dir. TÉCNICA	0	0	0:00:00
TOTAL	23	346	772:30:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Março foram realizados 23 treinamentos, sendo 21 internos e 02 externos, com 346 participações, totalizando 772h30min de treinamentos, acumulando um total de 02h24min24seg de treinamento por colaborador.

Dentro dos registros de treinamentos tivemos: Integração Institucional, ambientações setoriais, orientações de rotina, orientações de cunho pedagógico e treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT e ações de diversas demandas, além das:

- Orientações de cunho pedagógico;
- Orientações de rotinas nos mais diversos setores;
- Treinamentos de rotinas internas.

3.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

No mês de Março, obtivemos um quantitativo de 02h24min de treinamento por colaborador.

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Ocorreram 23 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Março, como também, atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Março.

Mês	Total de Horas mês	Treinamentos Internos	Treinamentos Externos	Nº de Participantes	Total de horas por colaborador
JANEIRO	520:40:00	18	1	416	01:37:56
FEVEREIRO	840:12:00	30	2	333	02:38:02
MARÇO	772:30:00	21	2	346	02:24:24

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

Foi observado que no mês de Março, apesar de não ter aumentado o quantitativo de treinamentos, em relação ao mês anterior, superou a meta que é de 02 h/h neste mês.

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

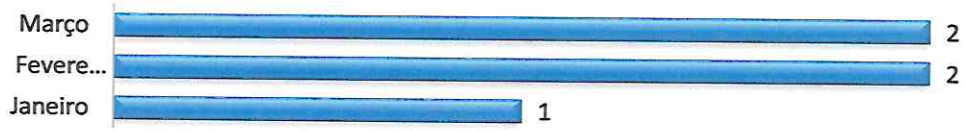
3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Março tivemos 02 treinamentos externos, sendo eles:

- TCE – Sistema de Prestação de Contas;
- III Encontro das Ouvidorias do Pará – Fórum OuvePará.

Os treinamentos externos contaram com a participação de 04 colaboradores. O evento foi realizado em Belém/PA.

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Março alcançamos um quantitativo de 772:30:00 total de horas em treinamentos realizados no HJB, um quantitativo inferior ao mês de Fevereiro, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Tivemos vários treinamentos que envolveram diversos setores do HJB, tendo uma razoável quantidade de participações, mesmo sendo realizados *in loco*, houve pouca adesão por parte dos colaboradores.

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Março alcançamos um total de 02h24min24seg de treinamento por colaborador, fechamos o mês com um saldo de 24min24seg de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador atual do NEP é de 02 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

O mês de Março foi fechado com 321 colaboradores ativos.

3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Março tivemos um total de 346 participações, superando levemente o quantitativo de participações em relação a Fevereiro, porém, não obteve muito mais horas homem de treinamento.

Reiteramos que as situações, acima descritas, já estão sendo revistas, por este setor e pela Direção, os quais estão estruturando um plano de ação efetivo, com o intuito de intensificar as ações de educação e as estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, através da qualificação de seus colaboradores, em especial para os colaboradores do noturno.

Gráfico 05:Total de Participantes



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Como anteriormente citado, ainda há um grande descompasso, pelos treinamentos não ocorridos e os que estavam acordados no Planejamento Anual de Treinamentos/PAT-2018-LNT.

A tabela abaixo evidencia os setores que não cumpriram seus respectivos treinamentos, acordados no Planejamento Anual de Treinamentos/PAT/LNT-2018.

SETOR	TREINAMENTO	COLAB. PREVISTOS	COLAB. PARTICIPARAM	JUSTIFICARAM JUNTO AO NEP/HJB
ATENDIMENTO	Rotinas de trabalho da Recepção	07	05	Reprogramado para abril/2018
SHL	Importância da Higienização Hospitalar	38	35	Reprogramado para a 1ª semana de abril/2018
SRP	Rouparia Hospitalar	06	0	Reprogramado para abril/2018
SND	Cuidados com Alimentos: Armazenamento correto, controle de temperatura e conservação, rotulagem (conforme ANVISA)	24	0	Reprogramado para abril/2018
	Visão, Missão e Princípios	24	0	Reprogramado para a 1ª semana de abril/2018
LABORATÓRIO	Formulários de manutenção dos equipamentos	12	0	Reprogramado para abril/2018.
	Sistema de Qualidade	12	02	Reprogramado para abril/2018. As duas pessoas que receberam treinamentos serão multiplicadores
SESMT	Ginástica Laboral	100% dos colaboradores	46	Reprogramado para abril/2018, de acordo com o calendário do SESC
	Prevenção de acidentes com produtos químicos	100% dos colaboradores do SHL, SRP, Almoxarifado, CME e Farmácia	0	-
FARMÁCIA	Dupla checagem no momento da dispensação	13	0	Reprogramado para abril/2018
	Dispensação de medicamento de alto custo	13	0	Reprogramado para abril/2018
ENFERMAGEM	Protocolo de Parada Cardio Respiratória adulto	100% dos colaboradores da equipe de Enfermagem, Ambulatório e Endoscopia	87	-
	Prevenção de Pneumonia Hospitalar	100% dos colaboradores da equipe de Enfermagem: 133	0	-
	Prevenção de Infecção do Trato Urinário	100% dos colaboradores da equipe de Enfermagem: 133	0	-
ENG. CLÍNICA	Manuseio Cardioversor e Desfibrilador	100% dos colaboradores da equipe assistencial: 133	0	Reprogramado para abril/2018

O intuito desta tabela é alertar, sensibilizar os responsáveis/setores que o não cumprimento de seus respectivos treinamentos (e/ou replanejamento dos mesmos) contemplados em LNT/PAT, junto ao NEP/HJB, os quais foram firmados/assinados no PAT, pode determinar o não alcance das metas propostas pelo Instituto, e ainda evidenciar que precisamos realizar em primeiro plano, os treinamentos propostos no PAT, para podermos validar e alcançar a qualidade nos serviços propostos.

É de responsabilidade de cada setor realizar seus treinamentos contemplados em LNT/PAT, para obter tanto a meta h/h, quanto a qualificação de nossos colaboradores, beneficiando cada vez mais os usuários com maior qualidade, segurança, assim cumprindo também nossas metas com responsabilidade social e atendimento humanizado.

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

A Divisão de Ensino e Pesquisa faz 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 Hospital Jean Bitar/HJB.

A DEP conduz 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 contínuas desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter estrutural e normativo:

- Acolhimento/Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos, com a participação dos preceptores das respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: SCIH, SESMT, Agência Transfusional, Enfermagem, Laboratório, Atendimento, NQSP, Bloco Cirúrgico, etc.;

- Monitoramento, ajustes e adequação das atas das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;
- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Dermatologia, Neurologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica; Enfermagem nas Clínicas Integradas e Residentes de Enfermagem de Clínica Médica.
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos e de enfermagem, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL e FAMAZ sobre os acadêmicos que iniciaram seus estágios obrigatórios neste HJB;
- Organização e assessoria as sessões clínicas dos preceptores x acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do HJB – Análise de Óbitos, Controle de Infecção Hospitalar, Revisão de Prontuários e Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e OPMES e Comissão de Farmácia e Terapêutica - e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do HJB.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Hospital Jean Bitar tem como compromisso fortalecer a formação de pessoal e prestar serviços na área de saúde, garantindo a sua qualidade, por meio da capacitação constante de seus colaboradores, visando sempre à satisfação do usuário.

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem promovido e gerenciado todos os treinamentos 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

O NEP vem instituindo esta cultura de educação permanente a fim de sensibilizar, capacitar, e por fim deixar o colaborador mais capacitado, mais seguro para realizar práticas seguras de trabalho, bem como, a promoção à saúde.

Por fim, cabe enfatizar que este, enquanto setor responsável do gerenciamento de todos os treinamentos vem aprimorando suas técnicas e metodologias para que 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.

Ana Paula Alves
Coord. Núcleo de Educação Permanente/N.E.P
e Divisão de Ensino e Pesquisa/D.E.P
Hospital Jean Bitar/INDSH

Ana Paula Alves
Coordenadora do Núcleo Educação Permanente – NEP/HJB/INDSH

ANEXOS



Evento: Reunião Mensal de Gestores



Event: Reunião Mensal de Gestores



Treinamento: Protocolo de Parada Cardio-Respiratória Adulto



Treinamento: Protocolo de Parada Cardio-Respiratória Adulto



Evento: Integração Institucional/HJB



Evento: Integração Institucional/HJB

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Março de 2018

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – 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

MEMBRO EXECUTOR
Renata Silva
Luciene Primo

MEMBROS CONSULTORES
Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;
Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;
Natália Faria – Nutricionista (RT) – Membro;
Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;
Aline Gomes – Supervisora da Farmácia – Membro;
Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;
Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

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

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de março de 2018. 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 2018, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Durante a busca ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

Diariamente é realizada busca ativa de usuários com dispositivos invasivos, através da contabilização e avaliação de todos os usuários internados nas unidades de internação, e a **tabela 01** mostra o quantitativo da busca ativa com o percentual comparativo entre os usuários dia e os usuários acompanhados. Observa-se que mais da metade dos usuários internados foram acompanhados diariamente através de busca ativa.

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de março de 2018.

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	445	322	72,36
Clínicas Médicas	1095	749	68,40
Terapia Intensiva	254	180	70,87
Total	1794	1251	69,73

Fonte: SCIH/Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de março foram realizadas 210 cirurgias no total, com 77 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Porém tivemos um caso de infecção de sítio cirúrgico, de cirurgia potencialmente contaminada, onde o paciente já havia sido submetido há duas CPRE (Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica) prévias a colecistectomia convencional, paciente internou após cinco dias da cirurgia, iniciou antibioticoterapia, realizou exames de imagem e foi reabordado para drenagem de abscesso e lavagem de cavidade. Segue em observação. Exposição dos dados na **tabela 02**.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	77	36,66%	0	00%
Potencialmente Contaminada	95	45,23%	1	0,47%
Outras	38	18,09%	0	00%
Total	210	100%	1	0,47%

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos. No mês de março foi evidenciado um caso de tuberculose e um de SIDA (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida), a tuberculose foi notificada no hospital e a ficha de notificação foi encaminhada ao serviço de vigilância epidemiológica do município, o caso de SIDA foi notificado e referenciado a URE-DIPE, para início de tratamento e acompanhamento.

Tabela 03: Casos notificados de agravos à saúde no mês de Março de 2018

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Tuberculose	01
HIV/SIDA	01
Total	02

Fonte: Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de março não houve acidente do trabalho, permanece os treinamentos e orientações em serviço permanecem feitos pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela enfermeira do SCIH.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de março foi realizado a capacitação dos colaboradores da enfermagem, fisioterapia e residentes médicos, sobe o novo protocolo de Parada Cardiorrespiratória, no período de 13 a 20/03/2018, nos diversos turnos de trabalho. Todas as evidências dos treinamentos encontram-se arquivadas no Núcleo de Educação Permanente do hospital.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de março de 2018 ocorreu somente a reunião ordinária no dia 21/03/2018. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de março de 2018, tivemos um total de 194 saídos com uma taxa de infecção relacionada à saúde de 6,1% conforme mostra a **tabela 04** e o **gráfico 01** abaixo, estas infecções estão associadas ao grau de dependência dos nossos pacientes, muito idosos com comorbidades e pacientes imunossuprimidos (lúpus).

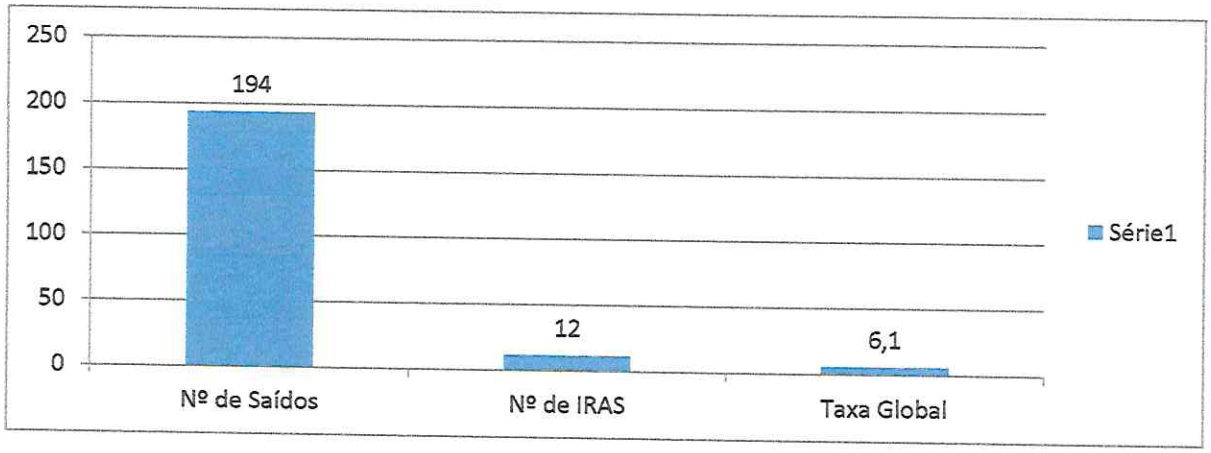
Tabela 04: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de março de 2018.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS	TPIRAS	T-LETALIDADE
Março	194	12	10	0	6,1%	5,15	0

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

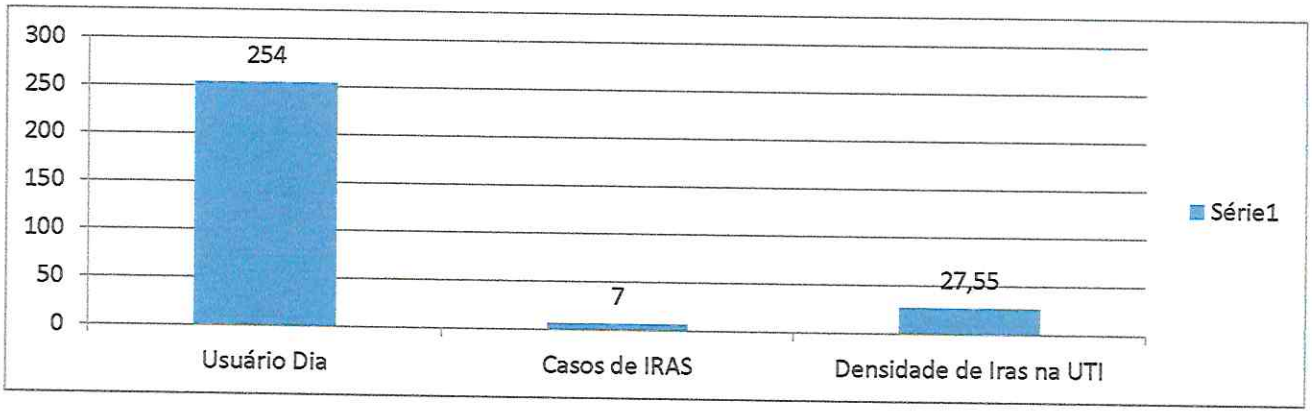
FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

Gráfico 01: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde março de 2018.



O **gráfico 02** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 27,55. Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foram de pacientes internadas na clínica médica.

Gráfico 02: Densidade de IRAS na UTI no mês de março de 2018

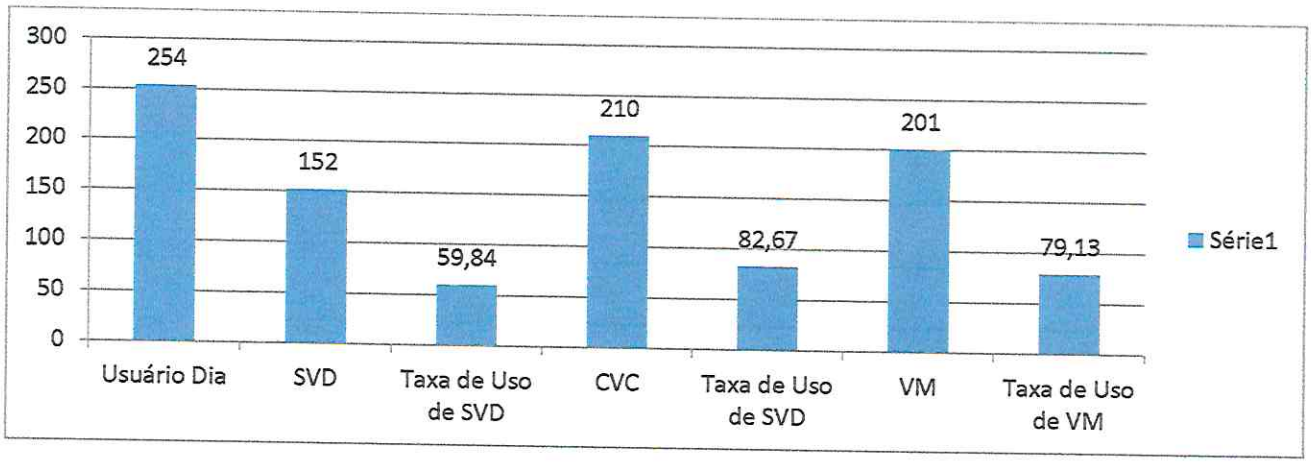


FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB

No mês de março houve 12 casos notificados de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (gráfico 01) 07 (sete) deles ocorreram na UTI classificados como Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV) (gráfico 02), Infecção de Trato

Urinário (ITU) e Infecção da Corrente Sanguínea, secundária a outro sítio associado. As orientações permanecem com relação às técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao uso de dispositivos invasivos contribui para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

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 HJB

No mês de março foram identificados sete casos de infecção na UTI, sendo duas do trato respiratório – Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica, duas do trato urinário – ITU e três da corrente sanguínea - ICS, como foco secundário a outro sítio. Conforme mostra os gráficos abaixo:

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

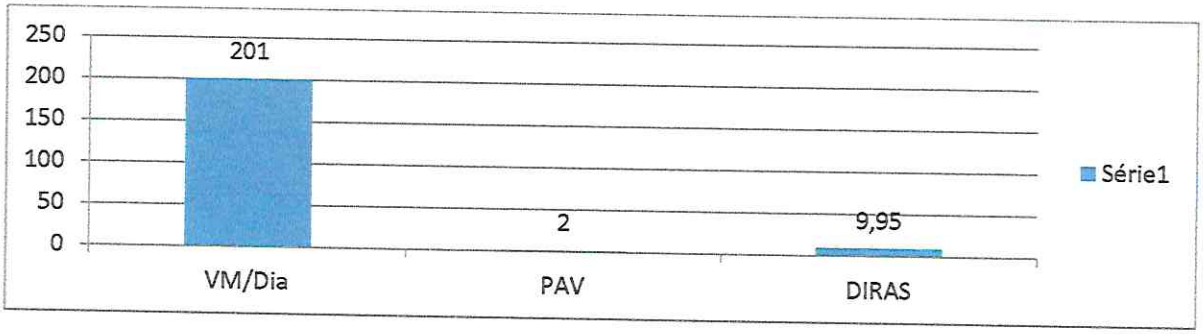


Gráfico 05: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – ITU

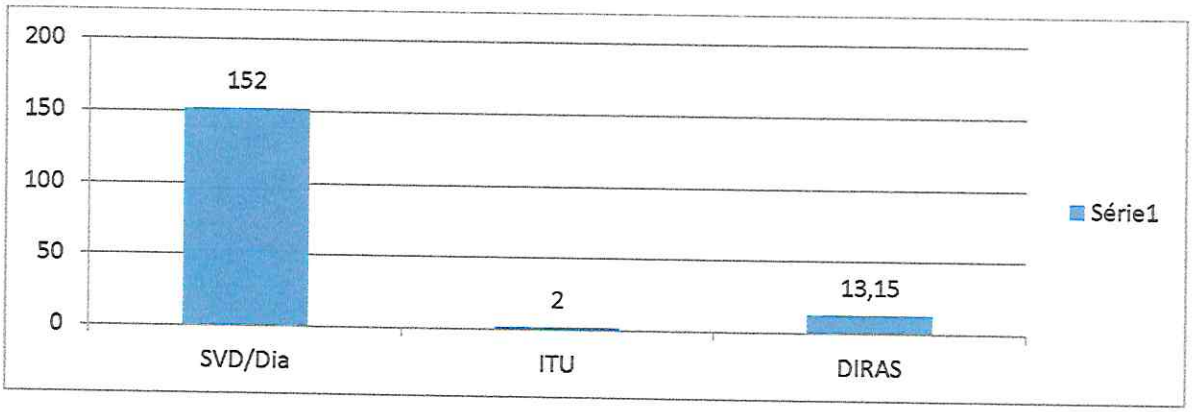
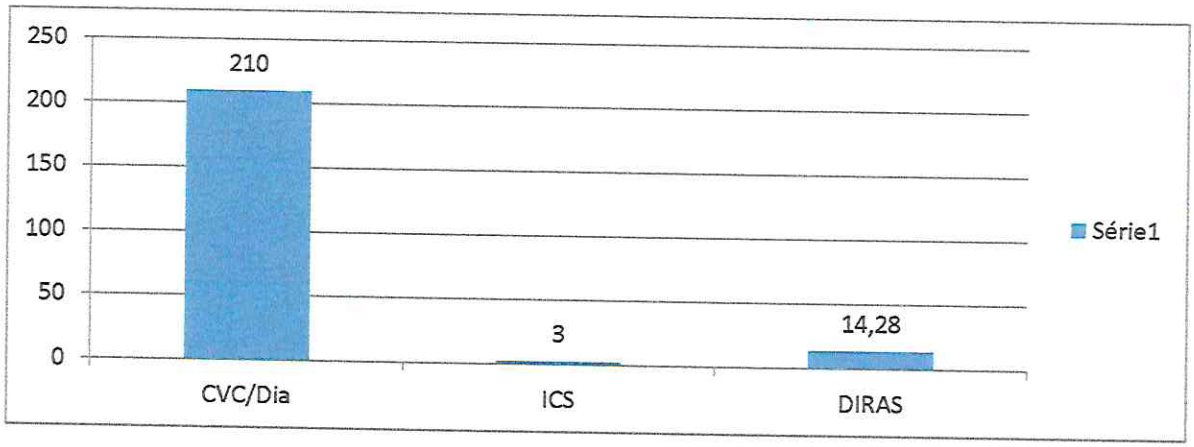


Gráfico 06: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – ICS



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

Medida de controle para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes e outros microrganismos isolados já vem sendo realizadas, conjuntamente a Implantação do protocolo de Higienização das mãos e o Protocolo de precauções e isolamentos, além de controle rigoroso ao uso de antimicrobiano de amplo espectro, retornando ao uso de senha para liberação dos mesmos e visita da médica infectologista na Terapia Intensiva para discutir os casos e escalonar os medicamentos.

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente de saúde. 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.

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;
- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
- Implantar bundles de controle de infecção.
- Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Campanha de 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 2018.

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

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

ANEXO

Ata do Mês de Março de 2018

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ www.pa.gov.br
	ATA DE REUNIÃO			
	Código:	Versão: 002	Página 1 de 2	

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** SCIH **Tema: Ordinária da CCIH**
Local: Sala de treinamentos 8º andar	
Data – Horário:	21/03/2018 - 10h às 12:20min

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
Dedetização periódica	Renata/ Edilze/ Natália	ABRIL	Solicitado pelo Diretor Financeiro que seja realizado um contrato anual de dedetização para o hospital, especificando a periodicidade conforme a necessidade dos setores.	NEP/DEP SCIH/NHE /SESMT
Protocolos de Plantão	Renata/Denise /Luciene	ABRIL	Aguardando análise e liberação pela Infectologista, dos novos Protocolos de Plantão, para seu início.	NEP/DEP SCIH/NHE

Relato da Reunião	**Pauta: Novos Membros à Comissão** **– Discussão:** As novas coordenadoras da Farmácia, Aline de Moraes Gomes, e do Laboratório, Andrea M. da Silva, iniciaram hoje a participação como novos membros da CCIH.
	Pauta: Laboratório **– Discussão:** O setor está passando por um processo de reestruturação do quadro visando melhor eficiência, e de acordo com a nova gestão, a demora na liberação dos laudos ocorre pelo custo em utilizar o método automatizado. Ficando definido que para pacientes de UTI e casos específicos solicitados, as análises serão realizadas utilizando esse método onde se obtem resultados entre 24 a 48h, os demais casos serão realizados pelo método manual, com resultados entre 4 a 7 dias.
	Pauta: Protocolos de Plantão **– Discussão:** Solicitado pela Diretora Técnica, embasamento técnico quando houver sugestão para diferentes condutas. E dessa forma, para definir qual será adotada, como exemplo o Protocolo do Pé Diabético.
	Pauta: Dificuldade com medicações na farmácia **– Discussão:** Segundo a coordenadora da Enfermagem, o setor apresenta a dificuldade em conseguir a medicação com a farmácia (antibióticos) nos finais de semana e feriados
	Pauta: Pacientes de Hemodiálise **– Discussão:** Alto número de pacientes realizando hemodiálise na clínica. Necessário ajuste de tabela da medicação para esses pacientes.
	Pauta: Ajustes nas doses de medicações **– Discussão:** Foi solicitado pela coordenadora da farmácia uma maior interação entre o setor junto à equipe médica, a fim de ajustarem medicações, doses e discutir prontuários. Como sugestão da Diretora Técnica, para quando houver essa necessidade, a criação barreiras que impeça a continuidade da conduta isolada, forçando que a interação aconteça para que possa dar continuidade.
	Pauta: Novos horários de atendimento do Laboratório **– Discussão:** Informado novo horário de funcionamento do laboratório para o recebimento de amostras. Porém estão recebendo a todos normalmente, mesmo fora desses horários. Foi sugerido que seja definida uma data para que o novo fluxo seja seguido pelos colaboradores.
Definições:	- Novo horário das reuniões CCIH de 10:30h às 12h.

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

1. Patrícia [illegible]
2. Edilza Teles
3. Helen Cristina Cardoso da Silva
4. Stefanie Queiroz Antonelli
5. Aline de Morais Gomes.
6. RODRIGO FRÖHLICH
7. Renata Kauseline Leimar da Silva
8. Andreia Jane F. da Silva
9. Luciana N. Sombrona Lima
10. Denise Dias B. Villacorta.

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: Auditório 8º/HJB	
Data – Horário:	28/03/2018 - 15h as 17h28min
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 17 prontuários referente aos meses de janeiro, fevereiro e março através de aplicação de *check list* objetivando totalizar a análise dos óbitos do período.	Leila Rezegue Rosângela Leão Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias Marta Pamplona Giovani Merenda	28/03/2018	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 17 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 17 prontuários de óbitos ocorridos em janeiro/2018, fevereiro/2018 e março/2018 para a atualização das análises.

Quatorze (14) óbitos analisados foram considerados não evitáveis foram consequências de causas diversas tais como: ICC, lúpus eritematoso sistêmico, Calazar, insuficiência renal crônica, Síndrome de Sjogren, diabetes *mellitus*, insuficiência respiratória aguda, pneumonia, pneumonia bacteriana, DPOC exacerbado, anemia aplásica, choque séptico, sepse, tuberculose pulmonar, úlcera duodenal, broncopneumonia, insuficiência cardíaca, neoplasia gástrica, choque cardiogênico, fístula entérica, cirrose hepática, hipertensão essencial, edema agudo de pulmão, infecção urinária, choque refratário, hipertensão arterial, AVC.

Dois óbitos cirúrgicos foram separados para auditoria conforme Protocolo de Londres e um óbito clínico devido ao índice prognostico elevado e múltiplas co-morbidades não foi considerado elegível para auditoria.

Os 17 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	C.L.Q.	17031	30/01/2018	09/02/2018	NÃO EVITÁVEL
2.	M.M.C.F.	11469	16/02/2018	24/02/2018	NÃO EVITÁVEL
3.	L.A.S.	11719	04/03/2018	07/03/2018	NÃO EVITÁVEL
4.	J.L.B.G.	10770	23/12/2017	03/03/2018	NÃO EVITÁVEL
5.	M.N.M.M.	10966	13/01/2018	06/03/2018	NÃO EVITÁVEL
6.	F.R.P.	1-390/18	02/03/2018	08/03/2018	NÃO EVITÁVEL
7.	I.P.M.	393/18	02/03/2018	17/03/2018	NÃO EVITÁVEL
8.	G.S.F.	444/18	10/03/2018	16/03/2018	NÃO EVITÁVEL
9.	M.G.S.R.	1-170/18	24/01/2018	08/03/2018	NÃO EVITÁVEL
10.	J.F.C.	1-157/18	23/01/2018	04/03/2018	NÃO EVITÁVEL
11.	R.C.O.	1-1749/17	02/12/2017	03/02/2018	NÃO EVITÁVEL
12.	J.R.S.	1-381/18	28/02/2018	05/03/2018	NÃO EVITÁVEL
13.	L.M.R.	1-452/18	11/03/2018	21/03/2018	NÃO EVITÁVEL
14.	J.E.S.J.	1-458/18	12/03/2018	22/03/2018	NÃO EVITÁVEL
15.	A.N.S.N.	11147	24/01/2018	18/02/2018	NÃO EVITÁVEL
16.	S.T.L.C.	11205	04/02/2018	09/03/2018	EVITÁVEL
17.	L.A.P.	8582	01/01/2018	08/02/2018	EVITÁVEL

Definições:

- Adiada a decisão de mudança de terminologia para os termos óbito evitável e não evitável.

- Salientada a importância da adequação do número do prontuário e não FIA na etiqueta de identificação.

PRÓXIMA REUNIÃO: ____/____/____	**HORA:**	**LOCAL:**

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

1. Anne Kelly Alves Gonçalves
Psicóloga
CRP/10: 04441
2. Drª. Rosangela Leão
MÉDICA
CRM 4788
3. Maria C. M. Pamplona
ASSISTENTE SOCIAL
CRESS 2486
4. Leila Rezegue
CRM: 3248
5. Laiane M. Dias
Geriatra
CRM-PA 3291 RQE: 3461
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ www.pa.gov.br
	ATA DE REUNIÃO			
	Código:	Versão: 002	Página 1 de 3	

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** Diretoria Executiva **Tema: Comissão de Revisão de Prontuários**
Local: 8º andar-auditório	
Data – Horário:	26/03/2018 - 15h as17h 15min
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento (x) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião (x) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Reunião sobre os Prontuários	Giovani Merenda Solange Antonelli Mara Ercilia Maia Rodolfo Gomes	26/2/2018	FINALIZADO	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pauta: Análise dos Check list de Preenchimento de 25 Prontuários.

Os membros da Comissão de Prontuário: Solange Antonelli, Mara Maia e Rodolfo Gomes, reuniram-se para avaliar as conformidades e não conformidades dos preenchimentos de 25 prontuários que foram analisados.

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

A Comissão de prontuário avaliou que a equipe médica gerou não conformidade pela falta de carimbo médico na evolução e falta de evolução impressa anexada ao prontuário do paciente. Estas não conformidades se deram em um pequeno percentual.

Porém, em relação à equipe de enfermagem, a comissão observou que os enfermeiros estão mais compromissados em manter um prontuário organizado, não houve não conformidade por parte destes profissionais, todos os prontuários estavam carimbados, com a evolução diária destes profissionais e checados pelos mesmos. Esta melhora deve-se as orientações constantes que são realizadas com a equipe, mostrando a importância de um prontuário cada vez mais organizado levando em consideração o que se exige para termos um documento padrão.

Portanto, com a equipe de técnicos de enfermagem tivemos um grande aumento com relação as não conformidades. A falta do carimbo na anotação de enfermagem ainda é constante como também a falta de evolução deste profissional anexado no prontuário.

A equipe multiprofissional como, nutrição, serviço social, psicologia e fisioterapia de modo geral em uma análise estão bem. Mas continuamos reforçando com a equipe da nutrição que as evoluções diárias precisam ser anexadas ao prontuário para termos a garantia que o paciente está sendo assistido por este profissional. Várias não conformidades foram geradas por este motivo.

Definições:

Em uma análise minuciosa dos 25 prontuários, onde apresentaram 24 não conformidades, ainda assim a comissão de prontuário ficou gratificada, pois houve melhora significativa principalmente no contexto evolução e carimbo pelos enfermeiros. Isto mostra que o trabalho que a comissão vem realizando está tendo um retorno positivo dando uma nova "roupagem" ao prontuário, pois estamos fazendo com que os colaboradores se sintam como membros desta comissão.

E a interação com os demais profissionais está sendo realizada "in locu",onde a cada avaliação mensal repassamos as não conformidades geradas, a fim de obtermos melhora por parte destes profissionais. A responsabilidade de termos um prontuário conforme é de todos nós.

A comissão será sempre incisiva no que se refere no preenchimento correto deste documento tão valioso que é o prontuário do paciente. É importante não só nos registros diários de cada profissional, como também refletirá no processo de faturamento para o respaldo Jurídico do Hospital Jean Bitar

Os indicadores avaliados nos apontam que as não conformidades precisam melhorar. Dos 25 prontuários avaliados, tivemos 6 classificados como Ótimo,18 como Bom e 1 Razoável. As mudanças positivas já estão sendo observadas, mas sempre faremos ações para alcançarmos em todos os prontuários 100% Òtimo.

Fica evidenciado para a próxima reunião, termos uma redefinição dos membros da Comissão de Prontuário, o qual necessita da presença e participação efetiva da equipe médica, como preconiza o Regimento Interno da mesma.

Pendências-(Resoluções/Comunicação de alterações e etc)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
Próxima Reunião da Comissão	Membros da Comissão de Prontuários	26/4/2018

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

1. _____ 8. _____

2. _____ 9. _____

Enfª Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

3. _____ 10. _____

Rodolfo Santiago
Faturamento
C.H. JEAN BITAR

4. _____ 11. _____

5. _____ 12. _____

6. _____ 13. _____

7. _____ 14. _____

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ www.pa.gov.br
	ATA DE REUNIÃO			
	Código:	Versão: 002	Página **1** de **2**	

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** Comissão de Materiais Médicos Hospitalares **Tema: Ordinária da Comissão de Mat Med**
Local: Sala da Diretoria Financeira - 8º andar	
Data – Horário:	29/03/2018 - 11h às 12h20min
Entrada	(X) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Cotação de bandejas de isopor e das bandejas térmicas / Avaliar custo-benefício.	Coordenadora do SND Natália Faria	Março	Apresentadas, em reunião, as propostas dos fornecedores. Foi aprovado pelo diretor sr. Rodrigo Fröhlich, a aquisição de 70 bandejas. Será necessário a de cotação de três fornecedores.	SND / Diretoria Financeira / Almoxarifado / Compras
Verificar o custo benefício entre colchão caixa de ovo e capa para este colchão.	Coordenadora da farmácia Aline Gomes	Abril	Houve troca de coordenação no setor de farmácia e por isso esse quesito ficou pendente, a ser informado na próxima reunião da comissão, dia 26/04.	SCIH/ Farmácia / Almoxarifado / Compras / Gerência de Enfermagem
Verificar a possibilidade de dar alta do curativo àqueles pacientes indisciplinados ou que não são mais padrão de atendimento na instituição.	Renata Karoline Giselle Ribeiro	Abril	Será agendado reunião com os médicos para definir critérios de curativo e de acompanhamento e alta aos pacientes atendidos no ambulatório.	Gerência de Enfermagem / Coordenação das clínicas Integradas / SCIH / Coordenação da UTI
Analisar o custo beneficio entre o clipador Bhio Supply e a liga clip Ethicon	Coordenadora da farmácia Aline Gomes	Abril	Aguardando apresentação de nova proposta pelo fornecedor da marca Taimin	Diretoria Financeira / Coordenação da cirurgia Geral / Coordenação do Centro Cirúrgico / Farmácia

Relato da Reunião	**Pauta: Novos Membros inclusos na Comissão** **– Discussão:** Os novos coordenadores da Farmácia, Aline de Moraes Gomes, e do Almoxarifado, Fabricio Maio Fernandes passam a fazer parte como membros da Comissão de Materiais Médicos Hospitalares a partir desta reunião, sendo a primeira, Aline, passa a ser a Presidente desta comissão.
	Pauta: Possibilidade de lavar, dentro do hospital, a roupa do paciente que residente no interior **– Discussão:** Verificar a possibilidade de se criar um espaço, com máquina de lavar/secar, para realizar a lavagem das roupas dos pacientes que residirem no interior. Neste momento ainda não conseguimos definição para essa questão. Foi citado também a possibilidade da aquisição de toalhas de banho.
	Pauta: Solicitação de material não padrão que será utilizado em cirurgia com antecedência **– Discussão:** Fica definido que todo material que não seja padrão do hospital deverá ser solicitado pelos médicos com antecedência mínima de 72h. Isso se estende à compra e à doação, que também deverá ser entregue no almoxarifado no mesmo período. Drª Denise, Diretora Técnica, fará o comunicado à equipe médica.

	Pauta: Padronização de medicamentos – **Discussão:** A relação com os medicamentos a serem padronizados deverá ser entregue para conhecimento dos médicos até dia 13/04.
	Pauta: Queixa técnica da fita adesiva de curativo (Micropore) – **Discussão:** Apresentado queixa técnica da fita adesiva, que não adere adequadamente à pele. Feito teste no momento da reunião e decidido pelo diretor Rodrigo Fröhlich que esta marca apresentada não será mais comprada para uso nesta instituição.
	Pauta: Padronização de curativo transparente na clínica e UTI – **Discussão:** Foi exposta a necessidade de substituir o curativo comum, feito com gaze, por curativo transparente, nos acessos centrais e nos periféricos de longa permanência e em pacientes idosos.
Definições:	- Padronização de curativo transparente na Clínica Médica e UTI; - Aquisição de 70 bandejas térmicas para uso dos pacientes; - Substituição da fita adesiva (Micropore) para cuirativos. - Solicitação de materiais não padronizados com antecedência mínima de 72h

O Quê	Quem	Quando
Verificar a aquisição de toalhas de banho e de proceder a lavagem das roupas dentro do hospital de pacientes residentes fora de Belém.	Diretoria Financeira / Apoio / SCIH	Abril
Relação de medicamentos padronizados apresentada aos médicos até 13/04	Aline Gomes (Coord. de Famácia)	Abril

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

1. Isabela Almeida Farias
2. Renata Karoline Lima da Silva
3. [illegible]
4. Isidro Fröhlich
5. Bruna Dias do Nascimento
6. [illegible]
7.
8.
9.