CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

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: ABRIL/2017

BELÉM/PA, 10 de MAIO 2017.

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Sumário

1. Apresentação 001
2. Produção Consolidada 002
3. Mapa de Produção Analítico 004
4. Plano Estatístico 011
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 038
6. Núcleo de Educação Permanente 096
7. Relatório Mensal CCIH 109
8. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 120
9. Ata Comissão de Padronização, Farmácia e Terapêutica 122
10 Ata Comissão de Revisão de Prontuário 124
11. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 127

1. APRESENTAÇÃO

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

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

Belém/PÁ, 10 de maio 2017.

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

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

000001

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: ABRIL/2017

000002

ıa Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
ne. (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
EP: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Produção Consolidada de Abril de 2017

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	51	116	2	956	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	85	110	-	454	20
CTI	1	-	18	240	10
TOTAL	137	226	20	1.650	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	157

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	135	5	140	0,93	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	77		77		77
CIRURGIA BARIÁTRICA	109		109		109
CARDIOLOGIA	71		71		71
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	78		78		78
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	-		-		-
CIRURGIA GERAL	145		145		145
CIRURGIA PLÁSTICA	46		46		46
CLÍNICA MÉDICA	156		156		156
COLOPROCTOLOGIA	121		121		121
DERMATOLOGIA	78		78		78
ENDOCRINOLOGIA	327		327		327
FÍGADO E VIAS BILIARES	107		107		107
GERIATRIA	77		77		77
PNEUMOLOGIA	62		62		62
REUMATOLOGIA	156		156		156
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1.610		1.610		1.610
ASSISTÊNCIA SOCIAL	45		45		45
NUTRIÇÃO	61		61		61
PSICOLOGIA	33		33		33
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	139	-	139	-	139
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.749				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.749				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	10.894	4.173	15.067		15.067
ELETROCARDIOGRAMA	84	70	154		154
ECOCARDIOGRAMA	28	18	46		46
ENDOSCOPIA	20	337	357		357
RAIOS-X	422	108	530		530
US TRASSONOGRAFIA	51	70	121		121
PAAF	23	89	112		112
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	22	22		22
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	-	20	20		20
ANATOMIA PATOLÓGICA	6	19	25		25
ERGOMETRIA	-	184	184		184
MEDICINA NUCLEAR	-	10	10		10
MAPA	2	6	8		8
IODOTERAPIA	-	7	7		7
BRONCOSCOPIA	-	5	5		5
TOTAL	-	-	-		-
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	11.530	5.138	16.668	-	16.668
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	16.668				

Belém, 10 de maio de 2017.

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

RODRIGO FROHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2069862-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR
Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: ABRIL/2017

000004

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO - ABRIL/2017

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	43	51	0	2	956	40	1200	53	79,67%	18,04
CIRÚRGICA	85	85	0	0	454	20	600	85	75,67%	5,34
CTI	22	1	0	18	240	10	300	19	80,00%	12,63
TOTAL	**150**	**137**	**0**	**20**	**1650**	**70**	**2100**	**157**	**78,57%**	**10,51**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	5	135	0,93

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	77			**77**
CIRURGIA BARIÁTRICA	109			**109**
CARDIOLOGIA	71			**71**
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	78			**78**
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0			**0**
CIRURGIA GERAL	145			**145**
CIRURGIA PLÁSTICA	46			**46**
CLÍNICA MÉDICA	156			**156**
COLOPROCTOLOGIA	121			**121**
DERMATOLOGIA	78			**78**
ENDOCRINOLOGIA	327			**327**
FÍGADO E VIAS BILIARES	107			**107**
GERIATRIA	77			**77**
PNEUMOLOGIA	62			**62**
REUMATOLOGIA	156			**156**
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1610**			**1610**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	45			**45**
NUTRIÇÃO	61			**61**
PSICOLOGIA	33			**33**
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**139**			**139**
TOTAL GERAL	**1749**	**0**	**0**	**1749**

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	4.173
ELETROCARDIOGRAMA	70
ECOCARDIOGRAMA	18
ENDOSCOPIA	337
RAIOS-X	108
TOMOGRAFIA	70
ULTRASSONOGRAFIA	89
PAAF	22
Ddensitometria óssea	20
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	19
ANATOMIA PATOLÓGICA	184
ERGOMETRIA	10
MEDICINA NUCLEAR	6
MAPA	7
IODOTERAPIA	5
TOTAL	**5.138**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	135
URGÊNCIA	5
TOTAL	140

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	30
MÉDIA	75
GRANDE	35
TOTAL	140

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARA	1
ALTAMIRA	2
ANANINDEUA	17
BARCARENA	1
BELÉM	64
BENEVIDES	4
BUJARU	8
CAPITÃO POÇO	1
CASTANHAL	1
CURUÇA	2
IGARAPÉ-MIRI	2
ITAITUBA	1
MARABÁ	1
MARITUBA	13
MELGAÇO	3
MOCAJUBA	1
MOJU	1
NOVO PROGRESSO	2
PEIXE BOI	1
PONTA DE PEDRAS	1
PORTEL	1
ROMÃO DO PARA	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	2
ULIANÓPOLIS	1
VIGIA	1
TOTAL	140

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	3
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	18
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	12
CIRURGIA GERAL	35
CIRURGIA DO CÓLON	12
CIRURGIA DE HÉRNIA	22
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	31
CIRURGIA VASCULAR	1
ENDOSCOPIA (CPRE)	4
PLÁSTICA REPARADORA	2
TOTAL	140

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	27
ACARÁ	7
AGUA AZUL DO NORTE	3
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	8
ANANINDEUA	99
ANAPU	1
AUGUSTO CORRÊA	3
AURORA DO PARÁ	2
BAGRE	5
BARCARENA	21
BELÉM	1002
BENEVIDES	39
BOM JESUS DO TOCANTINS	2
BONITO	3
BRAGANÇA	13
BRASIL NOVO	1
BREVES	8
BUJARU	6
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIÁ	3
CAMETÁ	7
CANAA DOS CARAJÁS	1
CAPANEMA	24
CAPITÃO POÇO	16
CASTANHAL	14
CHAVES	1
COLARES	6
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
CONCÓRDIA DO PARÁ	5
CURIÓNOPOLIS	1
CURRALINHO	1
CURUÇÁ	5
DOM ELISEU	5
GARRAFÃO DO NORTE	1
IGARAPÉ-AÇU	4
IGARAPÉ-MIRI	4
IPIXUNA DO PARÁ	5
IRITUIA	9
ITUPIRANGA	3
JACUNDÁ	3
MÃE DO RIO	7
MARABÁ	8
MARACANÃ	1
MARAPANIM	4
MARITUBA	15
MELGAÇO	10
MOCAJUBA	7
MOJU	22
MONTE ALEGRE	1
MUANÁ	4
NOVA ESPERANÇA DO PIRIA	2
NOVA TIMBOTEUA	8
NOVO PROGRESSO	1

NOVO REPARTIMENTO	4
OEIRAS DO PARÁ	2
OURÉM	7
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	30
PARAUAPEBAS	21
PEIXE-BOI	8
PONTA DE PEDRAS	4
PORTEL	2
PRAINHA	1
PRIMAVERA	8
REDENÇÃO	2
RONDON DO PARÁ	2
SALINÓPOLIS	24
SALVATERRA	7
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	21
SANTA CRUZ DO ARARI	3
SANTA ISABEL DO PARÁ	16
SANTA LUZIA DO PARÁ	5
SANTA MARIA DO PARÁ	6
SANTARÉM	3
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	9
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	4
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	3
SÃO FÉLIX DO XINGU	4
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	9
SÃO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	4
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	14
SAPUCAIA	1
SOURE	17
TAILÂNDIA	7
TERRA ALTA	1
TOME-AÇU	1
TRACUATEUA	1
TUCURUÍ	5
ULIANÓPOLIS	7
VIGIA	8
VISEU	8
XINGUARA	1
NÃO INFORMADA	3
TOTAL	**1749**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	**TOTAL**
ANESTESIOLOGIA	77
CIRURGIA BARIÁTRICA	109
CARDIOLOGIA	71
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	78
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA GERAL	145
CIRURGIA PLÁSTICA	46
CLÍNICA MÉDICA	156
COLOPROCTOLOGIA	121
DERMATOLOGIA	78
ENDOCRINOLOGIA	327
FÍGADO E VIAS BILIARES	107
GERIATRIA	77
PNEUMOLOGIA	62

00003

REUMATOLOGIA	156
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1610**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	45
NUTRIÇÃO	61
PSICOLOGIA	33
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**139**
TOTAL GERAL	**1749**

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

SUS SESPA INDSH

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	4
ACARÁ	2
ALTAMIRA	2
ANANINDEUA	18
BARCARENA	1
BELÉM	84
BENEVIDES	2
BRAGANÇA	1
BREU BRANCO	1
BUJARU	1
CAPANEMA	3
CASTANHAL	2
CAPITÃO POÇO	1
CURUÇA	1
IGARAPÉ - MIRI	1
IRITUIA	1
MARITUBA	5
MELGAÇO	1
MOCAJUBA	1
PEIXE - BOI	2
PORTEL	1
RURÓPOLIS	1
SALINÓPOLIS	4
SANTA MARIA DO PARÁ	2
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	1
ULIANOPOLIS	1
OUTROS	2
TOTAL	150

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	70
CIRURGIA BARIÁTRICA	3
CIRURGIA PLÁSTICA	2
CLÍNICA MÉDICA	15
COLOPROCTOLOGIA	4
CARDIOLOGIA	0
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	3
ENDOCRINOLOGIA	8
FÍGADO E VIAS BILIARES	4
GERIATRIA	2
MEDICINA INTENSIVA	15
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	0
PNEUMOLOGIA	3
REUMATOLOGIA	21
TOTAL	

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

Giovani Merenda
Direção Executivo

RODRIGO FROHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2069862-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Rodrigo Frohlich
Direção Financeiro-Administrativo

000010

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: ABRIL/2017

000011

ua Conego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
ne. (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
EP: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2017

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20									80	20,00
Clínica Médica	40	40	40	40									160	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10									40	10,00
Total	**70**	**70**	**70**	**70**									280	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600									2400	600,00
Clínica Médica	1240	1120	1240	1200									4800	1.200,00
UTI Adulto	310	280	310	300									1200	300,00
Total	**2170**	**1960**	**2170**	**2100**									8400	2.100,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244	258	290	289									1081	270,25
Cirurgia Bariátrica	157	54	3	49									263	65,75
Cirurgia Plástica	2	7	17	5									31	7,75
Clínica Médica	56	242	387	322									1007	251,75
Coloproctologia	26	17	67	64									174	43,50
Cardiologia	9	16	18	30									73	18,25
Cirurgia de cabeça e pescoço	14	13	16	7									50	12,50
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0	0	0									11	2,75
Endocrinologia	46	74	161	123									404	101,00
Fígado e vias biliares	0	2	40	49									91	22,75
Geriatria	34	71	38	52									195	48,75
Medicina Intensiva	202	136	186	207									731	182,75
Plantonista / Clínica Médica	81	28	14	0									123	30,75
Pneumologia	35	91	76	19									221	55,25
Reumatologia	492	381	388	434									1695	423,75
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**									6150	1.537,50
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	389	347	443	454									1633	408,25
Clínica Médica	755	820	1.004	956									3535	883,75
UTI Adulto	265	223	254	240									982	245,50
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**									6150	1.537,50
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	12,55	12,39	14,29	15,13									54,36	13,59
Clínica Médica	24,35	29,29	32,39	31,87									117,89	29,47
UTI Adulto	8,55	7,96	8,19	8,00									32,71	8,18
Total	**45,45**	**49,64**	**54,87**	**55,00**									204,97	51,24

1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	53	52	68	70									243	60,75
Cirurgia Bariátrica	39	10	1	3									53	13,25
Cirurgia Plástica	1	3	5	2									11	2,75
Clínica Médica	7	16	25	15									63	15,75
Coloproctologia	4	0	8	4									16	4,00
Cardiologia	2	1	2	0									5	1,25
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	0	0									2	0,50
Cirurgia de cabeça e pescoço	6	5	3	3									17	4,25
Endocrinologia	3	4	12	8									27	6,75
Fígado e vias biliares	0	1	8	4									13	3,25
Geriatria	4	4	7	2									17	4,25
Medicina Intensiva	12	5	15	15									47	11,75
Plantonista / Clínica Médica	0	0	1	0									1	0,25
Pneumologia	3	7	6	1									17	4,25
Reumatologia	36	19	31	23									109	27,25
Total	**172**	**127**	**192**	**150**									**641**	**160,25**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	105	72	93	85									355	88,75
Clínica Médica	56	49	78	41									224	56,00
UTI Adulto	11	6	21	24									62	15,50
Total	**172**	**127**	**192**	**150**									**641**	**160,25**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	3	3	4									16	4,00
Acará	0	1	1	2									4	1,00
Altamira	0	1	0	2									3	0,75
Ananindeua	16	13	23	18									70	17,50
Augusto Corrêa	2	2	0	0									4	1,00
Aurora do pará	0	1	1	0									2	0,50
Bagre	2	1	0	0									3	0,75
Barcarena	0	2	1	1									4	1,00
Belém	106	65	105	84									360	90,00
Benevides	2	2	4	2									10	2,50
Bom Jesus do tocantins	0	1	0	0									1	0,25
Bragança	1	0	1	1									3	0,75
Breves	1	3	1	0									5	1,25
Breu Branco	2	0	1	1									4	1,00
Bujaru	2	1	3	1									7	1,75
Cametá	0	1	1	0									2	0,50
Capanema	0	4	0	3									7	1,75
Capitão Poço	0	0	0	1									1	0,25
Castanhal	2	2	3	2									9	2,25
Curuça	0	0	0	1									1	0,25
Concórdia	1	0	0	0									1	0,25
Conceição do Araguaia	1	0	0	0									1	0,25

Curralinho	1	1	0	0									2	0,50
Igarapé -- Açu	1	0	0	0									1	0,25
Igarapé - Miri	0	0	2	1									3	0,75
Irituia	0	0	0	1									1	0,25
Itupiranga	0	1	0	0									1	0,25
Jacundá	2	2	1	0									5	1,25
Mãe do Rio	1	1	1	0									3	0,75
Marabá	1	0	2	0									3	0,75
Maracanã	0	1	0	0									1	0,25
Marituba	5	1	7	5									18	4,50
Melgaço	0	0	0	1									1	0,25
Mocajuba	0	0	1	1									2	0,50
Moju	0	2	0	0									2	0,50
Muaná	0	1	3	0									4	1,00
Nova Esperança do Piriá	0	0	1	0									1	0,25
Nova Timboteua	0	0	1	0									1	0,25
Novo Progresso	1	0	0	1									2	0,50
Paragominas	3	1	1	0									5	1,25
Parauapebas	0	1	0	0									1	0,25
Peixe - boi	0	0	1	2									3	0,75
Portel	0	0	0	1									1	0,25
Ponta de pedras	0	2	1	0									3	0,75
Rurópolis	0	0	1	1									2	0,50
Salinópolis	0	0	4	4									8	2,00
Salvaterra	0	0	1	0									1	0,25
Santa Bárbara	0	0	1	0									1	0,25
Santa Isabel do Pará	2	2	2	2									8	2,00
Santa Maria do Pará	0	0	1	0									1	0,25
São Caetano de Odivelas	0	1	0	1									2	0,50
São Domingos do Araguaia	1	0	1	0									2	0,50
São Francisco do Pará	1	2	1	1									5	1,25
São João de pirabas	0	1	0	1									2	0,50
São João da Ponta	0	0	1	0									1	0,25
São Miguel do Guamá	1	0	2	1									4	1,00
Soure	3	0	0	1									4	1,00
Tailândia	0	2	3	0									5	1,25
Terra Alta	0	0	1	0									1	0,25
Tracuateua	0	0	1	0									1	0,25
Ulianopolis	0	0	0	1									1	0,25
Tucurui	1	0	0	0									1	0,25

Vigia	1	0	1	0									2	0,50
Viseu	1	1	0	0									2	0,50
Outros	2	1	1	1									5	1,25
Total	**172**	**127**	**192**	**150**									**641**	**160,25**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos	13	12	14	8									47	11,75
De 25 a 35 anos	20	23	17	22									82	20,50
De 36 a 46 anos	37	26	31	24									118	29,50
De 47 a 57 anos	45	30	34	35									144	36,00
De 58 a 68 anos	29	26	45	25									125	31,25
De 69 a 79 anos	16	6	35	20									77	19,25
De 80 a 110 anos	12	4	16	16									48	12,00
Total	**172**	**127**	**192**	**150**									**641**	**160,25**

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

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85									348	87,00
Clínica Médica	37	38	61	50									186	46,50
UTI Adulto	1	0	0	0									1	0,25
Total	**131**	**119**	**150**	**135**									**535**	**133,75**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0									-	-
Clínica Médica	3	5	5	6									19	4,75
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0									-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2									2	0,50
Coloproctologia	0	1	0	0									1	0,25
Endocrinologia	1	1	0	0									2	0,50
Geriatria	0	1	1	0									2	0,50
Medicina Intensiva	6	7	8	7									28	7,00
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0									2	0,50
Pneumologia	1	1	0	2									4	1,00
Reumatologia	5	3	4	3									15	3,75
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	-	-	-	-	-	-	-	-	**75**	**18,75**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0									-	-
Clínica Médica	4	4	7	2									17	4,25
UTI Adulto	14	15	11	18									58	14,50
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	-	-	-	-	-	-	-	-	**75**	**18,75**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0	0	0									-	-
Clínica Médica	0	0	0	0									-	-
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0									-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0									-	-
Coloproctologia	0	0	0	0									-	-
Endocrinologia	0	0	0	0									-	-
Geriatria	0	0	0	0									-	-
Medicina Intensiva	0	2	2	0									4	1,00
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0									-	-
Pneumologia	0	0	0	0									-	-
Reumatologia	0	0	0	0									-	-
Total	**-**	**2**	**2**	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**	**1,00**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0	0	0									-	-
Clínica Médica	3	5	5	6									19	4,75
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0									-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2									2	0,50
Coloproctologia	0	1	0	0									1	0,25
Endocrinologia	1	1	0	0									2	0,50
Geriatria	0	1	1	0									2	0,50
Medicina Intensiva	6	5	6	7									24	6,00
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0									2	0,50
Pneumologia	1	1	0	2									4	1,00
Reumatologia	5	3	4	3									15	3,75
Total	**18**	**17**	**16**	**20**	-	-	-	-	-	-	-	-	**71**	**17,75**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0	1	0	0									1	0,25
De 25 a 35 anos	0	1	0	0									1	0,25
De 36 a 46 anos	1	1	1	0									3	0,75
De 47 a 57 anos	4	5	1	1									11	2,75
De 58 a 68 anos	3	3	5	7									18	4,50
De 69 a 79 anos	3	2	5	8									18	4,50
De 80 a 110 anos	7	6	6	4									23	5,75
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	-	-	-	-	-	-	-	-	**75**	**18,75**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	13	7	6	14									40	10,00
Clínica Médica	10	16	9	13									48	12,00
UTI Adulto	20	15	17	29									81	20,25
Total	**43**	**38**	**32**	**56**	-	-	-	-	-	-	-	-	**169**	**42,25**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0									-	-
Clínica Médica	3	1	3	1									8	2,00
UTI Adulto	0	1	0	1									2	0,50
Total	**3**	**2**	**3**	**2**	-	-	-	-	-	-	-	-	10	2,50

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	19	4,75
Cirurgia bariátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Geral	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,50
Coloproctologia	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,25
Endocrinologia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,50
Geriatria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,50
Medicina Intensiva	6	7	8	7	-	-	-	-	-	-	-	-	28	7,00
Plantonista / Clínica Médica	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,50
Pneumologia	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1,00
Reumatologia	5	3	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	15	3,75
Total	**18**	**19**	**18**	**20**									75	18,75

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85									348	87,00
Clínica Médica	44	43	71	53									211	50,75
UTI Adulto	15	16	11	19									61	14,75
Total	**152**	**140**	**171**	**157**									620	152,50

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	62,74	61,96	71,45	75,67									271,82	67,96
Clínica Médica	60,89	73,21	80,97	79,67									294,74	73,68
UTI Adulto	85,48	79,64	81,94	80,00									327,06	81,77
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93**	**70,92**	**78,39**	**78,57**									292,81	73,20

Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**	**78,57%**									292,81%	73,20%

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,18	4,28	4,98	5,34									18,79	4,70
Clínica Médica	16,06	18,64	13,57	17,70									65,97	16,49
UTI Adulto	17,67	13,12	23,09	12,00									65,88	16,47
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**									39,66	9,91

Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**									39,66	9,91

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,65	4,05	4,45	4,25									17,40	4,35
Clínica Médica	1,18	1,10	1,85	1,35									5,48	1,37
UTI Adulto	1,50	1,70	1,10	2,00									6,30	1,58
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**	**2,24**									6,30	2,21

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%	0,00%

Clínica Médica	8,51%	9,09%	9,46%	3,70%									30,76%	8,06%
UTI Adulto	93,33%	88,24%	100,00%	90,00%									371,57%	95,08%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,63%**	**12,74%**									**371,57%**	**12,17%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	89,47%	88,89%	100,00%									378,36%	94,59%
Não Institucional	0,00%	10,53%	11,11%	0,00%									21,64%	5,41%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,63%**	**12,74%**									**48,68%**	**12,17%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	29	32	57	30									148	37,00
Cirurgias Médias	74	72	86	75									307	76,75
Cirurgias Grandes	23	17	17	35									92	23,00
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	-	-	-	-	-	-	-	-	**547**	**45,58**
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**									-	-
Média Diária de Cirurgias	**4,06**	**4,32**	**5,16**	**4,67**									**18,21**	**4,55**
Procedimentos	126	121	160	140									547	136,75
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5									20	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,81**	**0,86**	**1,03**	**0,93**									**3,64**	**0,91**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência	3	1	3	5									12	3,00
Cirurgias Eletivas	123	120	157	135									535	133,75
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	-	-	-	-	-	-	-	-	**547**	**136,75**
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	7	2	0	3									12	3,00
Cirurgia de cabeça e pescoço	18	17	22	18									75	18,75
Cirurgia dermatológica	5	11	18	12									46	11,50
Cirurgia Geral	23	28	43	35									129	32,25
Cirurgia do Cólon	11	7	11	12									41	10,25
Cirurgia de hérnia	19	21	16	22									78	19,50
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30	27	29	31									117	29,25
Cirurgia Vascular	1	2	5	1									9	2,25
Endoscopia (CPRE)	8	1	9	4									22	5,50
Plástica Reparadora	4	5	6	2									17	4,25
Ostomia	0	0	0	0									-	-
Outros	0	0	1	0									1	0,25
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	-	-	-	-	-	-	-	-	**547**	**136,75**
2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														

Analgesia	0	0	0	0									-	-
Local	15	48	48	66									177	44,25
Geral	70	26	66	22									184	46,00
Peridural	26	23	20	35									104	26,00
Raquidiana	29	28	30	17									104	26,00
Bloqueio	0	0	0	0									-	-
Sedação	26	29	27	20									102	25,50
Outras	0	0	0	0									-	-
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	-	-	-	-	-	-	-	-	671	55,92
Média Diária	**5,35**	**5,50**	**6,16**	**5,33**									22,35	5,59

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	141	119	124	96									480	120,00
Clínica Médica	12	11	21	18									62	15,50
UTI Adulto	1	0	1	1									3	0,75
Ambulatório	12	24	45	45									126	31,50
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	-	-	-	-	-	-	-	-	671	167,75

2.3. Centro Obstétrico														
2.3.1. Partos por Tipo														
Parto Normal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parto Instrumental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cesárea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.2. Curetagem														
Pos-Parto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Prova	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado															
2.4.1. Produção															
Pacotes/Caixas preparados	4.420	3.942	4.765	4.398									17525	4.381,25
Processamentos da Autoclave	196	190	223	405									1014	253,50
Processamentos da Sterrad	0	4	12	18									34	8,50
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	5	0	0	0									5	1,25
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0									-	-
Outros	0	0	0	0									-	-
Total	**4621**	**4136**	**5000**	**4821**	-	-	-	-	-	-	-	-	**18578**	**4.644,50**
2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor															
Clínica Cirúrgica	285	315	225	335									1160	290,00
Clínica Médica	555	510	629	684									2378	594,50
UTI	698	549	800	703									2750	687,50
Centro Cirúrgico	1.967	1.937	2.113	1.875									7892	1.973,00
Ambulatório	114	190	251	192									747	186,75
Endoscopia	214	250	298	269									1031	257,75
Total	**3833**	**3751**	**4316**	**4058**	-	-	-	-	-	-	-	-	**15958**	**3.989,50**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	962	1752	2022	1749									6485	1.621,25
Procedimentos	82	153	161	138									534	133,50
Total	**1044**	**1905**	**2184**	**1887**	-	-	-	-	-	-	-	-	7020	1.755,08
Média Diária de Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**	**62,90**									235,06	58,77
2.5.2. Atendimento por Especialidades - Ambulatório														
Anestesiologia	51	121	106	77									355	88,75
Assistência Social	22	42	33	45									142	35,50
Cirurgia Bariátrica	79	131	134	109									453	113,25
Cardiologia	46	106	98	71									321	80,25
Cirurgia de cabeça e pescoço	60	60	68	78									266	66,50
Cirurgia do Aparelho Digestivo	21	16	0	0									37	9,25
Cirurgia Geral	134	219	185	145									683	170,75
Cirurgia Plástica	41	35	56	46									178	44,50
Clínica Médica	67	162	263	156									648	162,00
Coloproctologia	53	119	150	121									443	110,75

Dermatologia	19	66	64	78									227	56,75
Endocrinologia	147	227	339	327									1040	260,00
Fígado e vias biliares	0	46	133	107									286	71,50
Geriatria	52	92	112	77									333	83,25
Nutrição	41	54	65	61									221	55,25
Pneumologia	23	70	93	62									248	62,00
Psicologia	22	67	0	33									122	30,50
Reumatologia	84	119	123	156									482	120,50
Total	**962**	**1752**	**2022**	**1749**	-	-	-	-	-	-	-	-	**6485**	**1.621,25**
Média Diária	**31,03**	**62,57**	**65,23**	**58,30**									**217,13**	**54,28**
2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas													-	-
													-	-
2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	82	153	161	138									534	133,50
Total	**82**	**153**	**161**	**138**	-	-	-	-	-	-	-	-	**534**	**133,50**
Média Diária	**2,65**	**5,46**	**5,19**	**4,60**									**17,90**	**4,48**
2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	708	740	835	740									3023	755,75
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143	227	263	226									859	214,75
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491	548	618	493									2150	537,50
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0									-	-
Total	**1342**	**1515**	**1716**	**1459**	-	-	-	-	-	-	-	-	**6032**	**1.508,00**
Média Diária	**43,29**	**54,11**	**55,35**	**48,63**									**201,39**	**50,35**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	1886	2601	3102	2610									10199	2.549,75
Atendimentos de Óbitos	6	8	12	6									32	8,00
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0									-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0									-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9	6	10									30	7,50
Total	**1897**	**2618**	**3120**	**2626**	-	-	-	-	-	-	-	-	**10261**	**2.565,25**
2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo	22	67	0	33									122	30,50
Atendimento nas Unidades	908	809	430	451									2598	649,50
Grupo Terapêutico	0	0	0	0									-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8	4	3									23	5,75
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0									-	-
Total	**938**	**884**	**434**	**487**	-	-	-	-	-	-	-	-	**2743**	**685,75**

2.9. Educação																
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**											-	-
Nº de Participantes	0	0	0	0											-	-
Carga Horária	0	0	0	0											-	-
Treinamentos	**23**	**35**	**31**	**14**											-	-
Nº de Participantes	143	293	306	247											**103**	**25,75**
Carga Horária	174:15:00	1410:35:09	325:38:00	363:00:00											**989**	**247,25**
Cursos Externos	**2**	**1**	**0**	**0**											**2273:28:09**	**568:22:02**
Nº de Participantes	2	1	0	0											**3**	**0,75**
Carga Horária	18:00:00	16:00:00	32:00:00	0:00:00											**3**	**0,75**
															66:00:00	**16:30:00**
3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento																
3.1. Laboratório de Análises Clínicas																
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos																
Anatomia Patológica	143	122	137	184											**586**	**146,50**
Bioquímica	6726	10010	7529	10062											**34327**	**8.581,75**
Gasometria	339	503	407	531											**1780**	**445,00**
Hematologia	1439	2362	2145	2663											**8609**	**2.152,25**
Hormônios	786	496	1026	996											**3304**	**826,00**
Imunologia	292	188	183	215											**878**	**219,50**
Líquor	1	3	1	13											**18**	**4,50**
Microbiologia	242	303	418	356											**1319**	**329,75**
Parasitologia	59	74	109	84											**326**	**81,50**
Urina	208	272	338	256											**1074**	**268,50**
Total	**10235**	**14333**	**12293**	**15360**	-	-	-	-	-	-	-	-			**52221**	**13.055,25**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos																
Clínica Cirúrgica	990	1285	1216	2325											**5816**	**1.454,00**
Clínica Médica	2204	3971	3070	4624											**13869**	**3.467,25**
UTI Adulto	2603	3356	3013	3945											**12917**	**3.229,25**
Total	**5797**	**8612**	**7299**	**10894**	-	-	-	-	-	-	-	-			**32602,00**	**8150,50**
Média Diária	**187,00**	**307,57**	**236,45**	**363,13**											**1.093,16**	**273,29**
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos																
Ambulatório / Municípios	4.295	5.599	4.857	4.173											**18924**	**4.731,00**
Total	**4295**	**5599**	**4857**	**4173**	-	-	-	-	-	-	-	-			**18924**	**4.731,00**
Média Diária	**138,55**	**199,96**	**156,68**	**139,10**											**634,29**	**158,57**
3.1.4 Exames Realizados no Período																
Total	**10092**	**14211**	**12156**	**15067**	-	-	-	-	-	-	-	-			**51526**	**12.881,50**
3.2. Mamografia																
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos																
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
Média Diária															-	-
															-	-

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

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	-	6	5	36									47	15,67
Clínica Médica	-	54	23	120									197	65,67
UTI Adulto	-	45	56	77									178	59,33
Centro Cirúrgico	-	7	6	6									19	6,33
Total	-	**112**	**90**	**239**	-	-	-	-	-	-	-	-	**441**	**147,00**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**									**14,87**	**4,96**

Nº Transfusões Realizadas	0	112	90	239									**441,00**	**147,00**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**									**14,87**	**4,96**

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	0	2	4	1									7	1,75
Coluna Cervical	1	2	2	0									5	1,25
Coluna Dorsal	1	4	2	0									7	1,75
Coluna Lombar	5	5	3	1									14	3,50
Coluna torácica	0	6	2	1									9	2,25
Cotovelo	1	0	0	1									2	0,50
Joelho	2	3	0	0									5	1,25
Mão	4	7	7	4									22	5,50
Ombro	1	0	1	3									5	1,25
Punho	3	5	1	0									9	2,25
Quadril/Bacia	3	3	1	4									11	2,75
Tórax	185	225	542	513									1466	366,25
Tornozelo/Pé	1	6	4	1									12	3,00
Outros	9	4	6	1									20	5,00
Total	**216**	**272**	**675**	**530**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1593**	**398,25**
Média Diária	**6,97**	**9,71**	**18,55**	**17,67**									**52,90**	**13,22**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	0	1	4	3									8	2,00
Coluna Cervical	0	0	1	0									1	0,25
Coluna Dorsal	0	0	0	0									-	-
Coluna Lombar	0	0	0	0									-	-
Coluna torácica	0	2	1	0									3	0,75
Cotovelo	0	0	0	0									-	-
Joelho	0	0	0	0									-	-
Mão	0	0	1	0									1	0,25
Ombro	0	0	0	1									1	0,25
Punho	0	0	0	0									-	-
Quadril/Bacia	0	0	0	0									-	-
Tórax	86	132	434	418									1070	267,50
Tornozelo/Pé	0	5	0	0									5	1,25
Outros	4	0	3	0									7	1,75

Total	**90**	**140**	**444**	**422**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1096**	**274,00**
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,07**									**36,29**	**9,07**
3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	9	1	20	49									79	19,75
Clínica Médica	75	91	152	120									438	109,50
UTI Adulto	6	48	272	253									579	144,75
Centro Cirúrgico	0	0	0	0									-	-
Total	**90**	**140**	**444**	**422**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1096**	**274,00**
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,07**									**36,29**	**9,07**
3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdomen	0	1	0	0									1	0,25
Coluna Cervical	1	2	1	0									4	1,00
Coluna Dorsal	1	4	2	0									7	1,75
Coluna Lombar	5	5	3	1									14	3,50
Coluna torácica	0	4	1	1									6	1,50
Cotovelo	1	0	0	0									1	0,25
Joelho	2	3	0	0									5	1,25
Mão	4	7	6	4									21	5,25
Ombro	1	0	1	2									4	1,00
Punho	3	5	1	0									9	2,25
Quadril/Bacia	3	3	1	4									11	2,75
Tórax	99	93	108	95									395	98,75
Tornozelo/Pé	1	1	4	1									7	1,75
Outros	5	4	3	0									12	3,00
Total	**126**	**132**	**131**	**108**	-	-	-	-	-	-	-	-	**497**	**124,25**
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,60**									**16,60**	**4,15**
3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	126	132	131	108	-	-	-	-	-	-	-	-	**497,00**	**124,25**
Total	**126**	**132**	**131**	**108**									**497,00**	**124,25**
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,60**									**16,60**	**4,15**
3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10	160	187	436	176									959	239,75
10 x 12	60	90	143	63									356	89,00
20 x 25	0	0	3	153									156	39,00
25 x 30	0	0	2	138									140	35,00
Total	**220**	**277**	**584**	**530**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1611**	**402,75**
Média Diária	**7,10**	**9,89**	**18,84**	**17,67**									**53,50**	**13,37**
3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	1	5	2	3									11	2,75
10 x 12	3	0	0	0									3	0,75
20 x 25	0	0	0	1									1	0,25
25 x 30	0	0	0	6									6	1,50
Total	**4**	**5**	**2**	**10**	-	-	-	-	-	-	-	-	**21**	**5,25**
Média Diária	**0,13**	**0,18**	**0,06**	**0,33**									**0,71**	**0,18**
% sobre filmes gastos	**1,82%**	**1,81%**	**0,34%**	**1,89%**									**5,85%**	**1,46%**

Total Exames Internos	**90**	**140**	**444**	**422**										**1.096**	**274,00**
Total Exames Externos	**126**	**132**	**131**	**108**										**497**	**124,25**
Total Exames Realizados	**216**	**272**	**575**	**530**										**1.593**	**398,25**
3.5. Terapia Ocupacional															
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária														-	-
3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total														-	-
Média Diária														-	-
Total de Sessões Pacientes Internos	**0**	**0**	**0**	**0**										**0**	-
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**	**0**	**0**	**0**										**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**0**	**0**	**0**	**0**										**0**	-
3.6. Fisioterapia															
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	144	113	107	69										**433**	**108,25**
Clínica Médica	144	117	147	155										**563**	**140,75**
UTI Adulto	1.423	1.212	1.214	1.159										**5008**	**1.252,00**
Total	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**6004**	**1.501,00**
Média Diária	**55,19**	**51,50**	**47,35**	**46,10**										**200,16**	**50,04**
3.6.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total														-	-
Média Diária														-	-
Total de Sessões Pacientes Internos	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**										**6.004**	**1.501,00**
Total de Sessões Pacientes Externos														**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**										**6.004**	**1.501,00**
3.7. Tomografia															
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Abdômen Superior	26	23	31	28										**108**	**27,00**
Abdômen Total	0	0	0	0										-	-
Coluna	8	14	3	9										**34**	**8,50**
Crânio	6	16	12	14										**48**	**12,00**
Face	1	3	4	1										**9**	**2,25**
Joelho	0	0	0	0										-	-
Mastóide	0	0	0	0										-	-
Ombro	0	0	0	0										-	-

Pelve	20	23	24	22									89	22,25
Pescoço	3	6	7	3									19	4,75
Quadril	0	0	0	0									-	-
Tórax	20	34	54	44									152	38,00
Outros	3	5	4	0									12	3,00
Total	**87**	**124**	**139**	**121**	-	-	-	-	-	-	-	-	**471**	**117,75**
Média Diária	**2,81**	**4,43**	**4,48**	**4,03**									**15,75**	**3,94**

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

Abdomen Superior	14	10	13	13									50	12,50
Abdomen Total	0	0	0	0									-	-
Coluna	0	2	1	0									3	0,75
Crânio	3	6	8	8									25	6,25
Face	0	2	1	0									3	0,75
Joelho	0	0	0	0									-	-
Mastóide	0	0	0	0									-	-
Ombro	0	0	0	0									-	-
Pelve	11	9	11	12									43	10,75
Pescoço	1	0	1	0									2	0,50
Quadril	0	0	0	0									-	-
Tórax	10	14	27	18									69	17,25
Outros	1	4	4	0									9	2,25
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	-	-	-	-	-	-	-	-	**204**	**51,00**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**									**6,80**	**1,70**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica	3	4	5	15									27	6,75
Clínica Médica	29	37	54	28									148	37,00
UTI Adulto	8	6	7	8									29	7,25
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	-	-	-	-	-	-	-	-	**204**	**51,00**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**									**6,80**	**1,70**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos

Abdomen Superior	12	13	18	15									58	14,50
Abdomen Total	0	0	0	0									-	-
Coluna	8	12	2	9									31	7,75
Crânio	3	10	4	6									23	5,75
Face	1	1	3	1									6	1,50
Joelho	0	0	0	0									-	-
Mastóide	0	0	0	0									-	-
Ombro	0	0	0	0									-	-
Pelve	9	14	13	10									46	11,50
Pescoço	2	6	6	3									17	4,25
Quadril	0	0	0	0									-	-
Tórax	10	20	27	26									83	20,75
Outros	2	1	0	0									3	0,75
Total	**47**	**77**	**73**	**70**	-	-	-	-	-	-	-	-	**267**	**66,75**
Média Diária	**1,52**	**2,75**	**2,35**	**2,33**									**8,95**	**2,24**

Total Exames Internos	**40**	**47**	**66**	**51**									**204**	**51,00**

Total Exames Externos	**47**	**77**	**73**	**70**									**267**	**66,75**
Total Exames Realizados	**87**	**124**	**139**	**121**									**471**	**117,75**

3.8. Ultrassonografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	86	72	69	61									**288**	**72,00**
Abdomên superior	4	2	9	14									**29**	**7,25**
Cervical	5	0	2	0									**7**	**1,75**
Globo Ocular	0	0	0	0									-	-
Joelho	0	0	0	0									-	-
Mama	0	0	0	0									-	-
Obstétrico	0	0	0	0									-	-
Ombro	0	0	0	0									-	-
Partes Moles	0	0	0	0									-	-
Pelve	1	2	4	0									**7**	**1,75**
Próstata	0	0	0	0									-	-
Renal	0	0	0	7									**7**	**1,75**
Tireóide	33	25	34	24									**116**	**29,00**
Tórax	0	2	0	0									**2**	**0,50**
Transvaginal	0	0	0	0									-	-
Vias Urinárias/Renal	10	9	11	0									**30**	**7,50**
Outros	3	10	6	6									**25**	**6,25**
Total	**142**	**122**	**135**	**112**	-	-	-	-	-	-	-	-	**511**	**127,75**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total	22	13	20	15									**70**	**17,50**
Abdomên superior	1	0	4	4									**9**	**2,25**
Cervical	4	0	0	0									**4**	**1,00**
Globo Ocular	0	0	0	0									-	-
Joelho	0	0	0	0									-	-
Mama	0	0	0	0									-	-
Obstétrico	0	0	0	0									-	-
Ombro	0	0	0	0									-	-
Partes Moles	0	0	0	0									-	-
Pelve	0	0	0	0									-	-
Próstata	0	0	0	0									-	-
Renal	0	0	0	2									-	-
Tireóide	0	0	1	2									**2**	**0,50**
Tórax	0	2	0	0									**3**	**0,75**
Transvaginal	0	0	0	0									**2**	**0,50**
Vias Urinárias/Renal	0	4	5	0									-	-
Outros	0	0	0	0									**9**	**2,25**
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**									**99**	**24,75**
													3,28	**0,82**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	0	3	2									**5**	**1,25**
Clínica Médica	23	15	23	19									**80**	**20,00**
UTI Adulto	4	4	4	2									**14**	**3,50**
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	-	-	-	-	-	-	-	-	**99**	**24,75**

Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**									**3,28**	**0,82**
3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal total	64	59	49	46									218	54,50
Abdomên superior	3	2	5	10									20	5,00
Cervical	1	0	2	0									3	0,75
Globo Ocular	0	0	0	0									-	-
Joelho	0	0	0	0									-	-
Mama	0	0	0	0									-	-
Obstétrico	0	0	0	0									-	-
Ombro	0	0	0	0									-	-
Partes Moles	0	0	0	0									-	-
Pelve	1	2	4	0									7	1,75
Próstata	0	0	0	0									-	-
Renal	0	0	0	5									5	1,25
Tireóide	33	25	33	22									113	28,25
Tórax	0	0	0	0									-	-
Transvaginal	0	0	0	0									-	-
Vias Urinárias/Renal	10	5	6	0									21	5,25
Outros	3	10	6	6									25	6,25
Total	**115**	**103**	**105**	**89**	-	-	-	-	-	-	-	-	412	103,00
Média Diária	**3,71**	**3,68**	**3,39**	**2,97**									13,74	3,44
Total Exames Internos	**27**	**19**	**30**	**23**									99	24,75
Total Exames Externos	**115**	**103**	**105**	**89**									412	103,00
Total Exames Realizados	**142**	**122**	**135**	**112**									511	127,75
3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	28	55	67	60									210	52,50
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0									-	-
EDA	260	272	339	346									1217	304,25
Esclerose	0	0	0	0									-	-
Hemostasia	0	0	0	0									-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0									-	-
Urease	195	174	207	207									783	195,75
Outros	0	0	0	0									-	-
Total	**483**	**501**	**613**	**613**	-	-	-	-	-	-	-	-	2210	552,50
Média Diária	**15,58**	**17,89**	**19,77**	**20,43**									73,68	18,42
3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3	4	6	4									17	4,25
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0									-	-
EDA	12	11	16	9									48	12,00
Esclerose	0	0	0	0									-	-
Hemostasia	0	0	0	0									-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0									-	-
Urease	1	2	0	1									4	1,00
Outros	0	0	0	0									-	-

Total	**16**	**17**	**22**	**14**	-	-	-	-	-	-	-	-	**69**	**17,25**
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**									**2,30**	**0,57**
3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	2	1	0									**3**	**0,75**
Clínica Médica	15	14	20	8									**57**	**14,25**
UTI Adulto	1	1	1	6									**9**	**2,25**
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	-	-	-	-	-	-	-	-	**69**	**17,25**
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**									**2,30**	**0,57**
3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	25	51	61	56									**193**	**48,25**
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0									-	-
EDA	248	261	323	337									**1169**	**292,25**
Esclerose	0	0	0	0									-	-
Hemostasia	0	0	0	0									-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0									-	-
Urease	194	172	207	206									**779**	**194,75**
Outros	0	0	0	0									-	-
Total	**467**	**484**	**591**	**599**	-	-	-	-	-	-	-	-	**2141**	**535,25**
Média Diária	**15,06**	**17,29**	**19,06**	**19,97**									**71,38**	**17,85**
Total Exames Internos	**12**	**11**	**16**	**9**									**69**	**17,25**
Total Exames Externos	**248**	**261**	**323**	**337**									**2141**	**535,25**
3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	21	13	29	21									**84**	**21,00**
Colonoscopia	65	60	105	88									**318**	**79,50**
Esclerose	0	0	0	0									-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0									-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2									**17**	**4,25**
Outros	0	0	0	0									-	-
Total	**87**	**80**	**141**	**111**	-	-	-	-	-	-	-	-	**419**	**104,75**
Média Diária	**2,81**	**2,86**	**4,55**	**3,70**									**13,91**	**3,48**
3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	0	1	3	1									**5**	**1,25**
Colonoscopia	4	2	8	5									**19**	**4,75**
Esclerose	0	0	0	-									-	-
Ligadura Hemorragica	0	0	0	-									-	-
Retossigmoidoscopia	0	0	0	-									-	-
Outros	0	0	0	-									-	-
Total	**4**	**3**	**11**	**6**	-	-	-	-	-	-	-	-	**24**	**6,00**
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**	**0,20**									**0,79**	**0,20**
3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	0	2	3									**5**	**1,25**
Clínica Médica	3	3	9	3									**18**	**4,50**

UTI Adulto	1	0	0	0									1	0,25
Total	4	3	11	6	-	-	-	-	-	-	-	-	24	6,00
Média Diária	0,13	0,11	0,35	0,20									0,79	0,20

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	21	12	26	20									79	19,75
Colonoscopia	61	58	97	83									299	74,75
Esclerose	0	0	0	0									-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0									-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2									17	4,25
Outros	0	0	0	0									-	-
Total	83	77	130	105	-	-	-	-	-	-	-	-	396	98,75
Média Diária	2,68	2,75	4,19	3,50									13,12	3,28

Colonoscopia Total Exames Internos	4	2	8	5									24	6,00
Colonoscopia Total Exames Externos	62	65	104	85									395	98,75

Total Geral Exames Internos	16	13	24	14									93	23,25
Total Geral Exames Externos	310	326	427	422									2536	634,00
TOTAL	326	339	451	436									2629	657,25

3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	3	0	4	19									26	6,50
Clínica Médica	36	54	96	65									251	62,75
UTI Adulto	0	0	5	0									5	1,25
Total	39	54	105	84	-	-	-	-	-	-	-	-	282	70,50
Média Diária	1,26	1,93	3,39	2,80									9,37	2,34

3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos														
Ambulatório	69	57	86	70									282	70,50

Total Exames Internos	39	54	105	84									282	70,50
Total Exames Externos	69	57	86	70									282	70,50
Total Exames Realizados	108	111	191	154									564	141,00

3.12. Total SADT Internos														
Laboratório	5.797	8.612	7.299	10.894									32602	8.150,50
Mamografia	0	0	0	0									0	-
Raio-x	90	140	444	422									1096	274,00
Tomografia	40	47	66	51									204	51,00
Ultrassonografia	27	19	30	23									99	24,75
Endoscopia	20	20	33	20									93	23,25
Eletrocardiograma	39	54	105	84									282	70,50
Hemoterapia	0	112	90	239									441	110,25
Hemodiálise (Sessões)	53	36	40	39									168	42,00
MAPA	0	0	0	0									0	-
Medicina nuclear	0	0	0	2									2	0,50
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0									0	-

Densitometria óssea	0	0	0	0									0	-
Ressonância Magnética	7	3	5	6									21	5,25
Ergometria	0	0	0	0									0	-
Broncoscopia	0	4	2	0									6	1,50
Ecocardiograma	27	24	36	28									115	28,75
Espirometria	0	0	0	0									0	-
Holter de Glicemia	0	0	0	0									0	-
Iodoterapia	0	0	0	0									0	-
Anatomia Patológica	0	0	0	0									0	-
Total	**6.100**	**9.071**	**8.150**	**11.808**									35129	8.782,25
3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório	4.295	5.599	4.857	4.173									18924	4.731,00
Mamografia	0	0	0	0									0	-
Raio-x	126	132	131	108									497	124,25
Tomografia	47	77	73	70									267	66,75
Ultrassonografia	115	103	105	89									412	103,00
Endoscopia	550	561	721	704									2536	634,00
Eletrocardiograma	69	57	86	70									282	70,50
Hemoterapia	0	0	0	0									0	-
Hemodiálise (Sessões)	0	0	0	0									0	-
MAPA	0	2	4	7									13	3,25
Medicina nuclear	0	6	6	6									18	4,50
PAAF (Biópsia para tireóide)	29	20	29	22									100	25,00
Densitometria óssea	22	27	31	20									100	25,00
Ressonância Magnética	19	9	19	19									66	16,50
Ergometria	6	1	11	10									28	7,00
Broncoscopia	0	0	0	0									0	-
Ecocardiograma	22	19	42	18									101	25,25
Espirometria	0	0	0	0									0	-
Holter de Glicemia	0	0	0	0									0	-
Iodoterapia	0	0	0	5									5	1,25
Anatomia Patológica	143	122	137	184									586	146,50
Total	**5.443**	**6.735**	**6.252**	**5.505**									23.935	5.983,75
3.14.TOTAL GERAL SADT	**11543**	**15806**	**14402**	**17313**									59.064	14.766,00
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	990	980	2.375	1.904									6249	1.562,25
Colação	990	980	1.114	881									3965	991,25
Almoço	990	980	3.626	2.686									8282	2.070,50
Lanche	990	980	1.114	485									3569	892,25
Jantar	990	980	2.808	1.722									6500	1.625,00
Ceia	990	980	1.114	570									3654	913,50
Dieta Enteral	317	243	329	324									1213	303,25

Suplementação V.O.	122	192	253	155										722	180,50
Total	**6379**	**6315**	**12733**	**8727**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**34154**	**8.538,50**
Média Diária	**205,77**	**225,54**	**410,74**	**290,90**										**1.132,96**	**283,24**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal															
Funcionários	2.771	2.530	1.584	1.228										**8113**	**2.028,25**
Acompanhantes	1.070	1.025	3.783	2.718										**8596**	**2.149,00**
Médicos	240	243	241	149										**873**	**218,25**
Clínica Cirúrgica	271	249	2.696	1.218										**4434**	**1.108,50**
Clínica Médica	541	593	4.206	3.215										**8555**	**2.138,75**
UTI Adulto	23	20	223	199										**465**	**116,25**
Total	**4916**	**4660**	**12733**	**8727**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**31036**	**7.759,00**
Média Diária	**158,58**	**166,43**	**410,74**	**290,90**										**1.026,65**	**256,66**
4.2. Processamento da Roupa															
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade															
Clínica Médica	856,10	1030,70	1128,40	1212,50										**4.227,70**	**1.056,93**
Clínica Cirúrgica	508,40	604,50	492,90	584,50										**2.190,30**	**547,58**
UTI	2928,30	2966,50	2948,10	3138,60										**11.981,50**	**2.995,38**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	1777,80	2476,60	2345,75	2394,20										**8.994,35**	**2.248,59**
CME	492,40	544,80	662,90	583,00										**2.283,10**	**570,78**
Endoscopia	168,40	258,70	298,50	272,60										**998,20**	**249,55**
Serviço de Higiene e Limpeza	386,70	431,00	366,80	353,40										**1.537,90**	**384,48**
Retorno/Outros	28,20	9,50	12,20	10,30										**60,20**	**15,05**
Total	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**32273,25**	**8.068,31**
Média Diária	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**										**1.079,03**	**269,76**
4.2.2. Produtos Utilizados por ML															
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária														-	-
4.2.3. Resumo															
Kg Roupas lavadas	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**										**32.273,25**	**8.068,31**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**										**1.079,03**	**269,76**
ML Produtos Utilizados	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**										**0,00**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**										**0,00**	**0,00**
4.2.4. Produção de Costura															
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3. Manutenção															
4.3.1. Reparos por Área															
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0	11	20	31									62	15,50	
Alvenaria	0	5	9	3									17	4,25	
Carpintaria	0	0	2	0									2	0,50	
Elétrica	54	42	118	68									282	70,50	
Eletrônica	0	0	0	0									-	-	
Hidráulica	30	27	28	26									111	27,75	
Marcenaria	11	2	8	17									38	9,50	
Mecânica	2	3	7	5									17	4,25	
Manutenção	0	0	0	0									-	-	
Pintura	16	19	20	25									80	20,00	
Refrigeração	0	0	0	0									-	-	
Telefonia	0	0	0	0									-	-	
Outros	26	33	42	9									110	27,50	
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	-	-	-	-	-	-	-	-	**719,00**	**179,75**	
Média Diária	**4,48**	**5,07**	**8,19**	**6,13**									**23,88**	**5,97**	

4.3.2. Reparos por Setor															
Administração	0	12	5	4									21	5,25	
Agência Transfusional	0	0	0	0									-	-	
Almoxarifado	5	2	1	3									11	2,75	
Ambulatório	11	7	11	1									30	7,50	
Assistência Social	0	0	0	0									-	-	
Central de Regulação	0	0	0	0									-	-	
Central Telefônica	0	0	0	0									-	-	
Centro Cirúrgico	8	1	5	6									20	5,00	
Clínica Cirúrgica	7	4	19	8									38	9,50	
Clínica Médica	32	22	47	27									128	32,00	
Compras	0	0	0	0									-	-	
Coordenação de apoio	1	0	2	0									3	0,75	
UTI Adulto	8	6	8	6									28	7,00	
CME - Central de Materiais Esterilizados	1	3	7	7									18	4,50	
Departamento de Pessoal	0	0	1	0									1	0,25	
Endoscopia	0	2	5	2									9	2,25	
Enfermagem	0	0	5	0									5	1,25	
Farmácia	2	0	8	1									11	2,75	
Financeiro	0	0	1	0									1	0,25	
Higienização	0	0	0	0									-	-	
Laboratório	2	1	3	2									8	2,00	
Lavanderia	0	0	0	0									-	-	
Manutenção	10	2	2	1									15	3,75	
NEP	3	3	10	4									20	5,00	
Patrimônio	2	3	1	1									7	1,75	
Portaria	2	1	0	1									4	1,00	
Recepção	0	1	1	0									2	0,50	

Raio-x	3	0	1	0									4	1,00
RH	0	0	0	7									7	1,75
Rouparia	1	0	0	1									2	0,50
SCIH	0	0	0	0									-	-
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	3	0	0									3	0,75
Serviço de higienização e limpeza - SHL	6	0	3	1									10	2,50
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	4	2	5	5									16	4,00
Tecnologia da Informação	0	0	0	1									1	0,25
SADT	2	1	0	0									3	0,75
Ultrassonografia	0	0	0	0									-	-
Outros	29	66	103	95									293	73,25
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	-	-	-	-	-	-	-	-	**719**	**179,75**

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

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

4.6. Plastificação															
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisioterapia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recepção Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

5. Serviços Administrativos															
5.1. Departamento de Pessoal															
Administração	50	49	49	50									**198**	**49,50**	
Segurança do Trabalho	1	1	1	1									**4**	**1,00**	
Enfermeiros	28	28	27	29									**112**	**28,00**	
Téc. Enfermagem	94	96	95	103									**388**	**97,00**	
SND	26	26	26	26									**104**	**26,00**	
Limpeza e Higiene	40	40	40	40									**160**	**40,00**	

Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6									24	6,00
Manutenção	6	6	6	6									24	6,00
Portaria	8	8	8	8									32	8,00
Recepção	7	7	7	7									28	7,00
Almoxarifado	3	3	3	3									12	3,00
Compras	2	2	2	2									8	2,00
Farmácia	18	18	18	19									73	18,25
Sub-Total 1	**289**	**290**	**288**	**300**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1167**	**291,75**
Terceirizados	42	42	42	36									162	40,50
Sub-Total 2	**42**	**42**	**42**	**36**									162	40,50
Total Geral	**331**	**332**	**330**	**336**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1329**	**332,25**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação	5	5	4	5									19	4,75
Superior	57	57	57	58									229	57,25
Superior Incompleto	6	6	6	7									25	6,25
Ensino Médio	194	196	194	203									787	196,75
Ensino Médio Incompleto	3	3	3	3									12	3,00
Ensino Fundamental	21	21	21	21									84	21,00
Ensino Fundamental Incompleto	2	2	2	2									8	2,00
Sem Instrução	1	1	1	1									4	1,00
Total	**289**	**291**	**288**	**300**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1168**	**292,00**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	92	94									370	92,50
Outros	0	0	0	0									-	-
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	0	0	2	16									18	4,50
Funcionários de Licenças/Afastamentos	4	7	1	3									15	3,75
Admissões	2	4	2	14									22	5,50
Demissões	1	3	4	2									10	2,50
Afastamentos	8	3	5	5									21	5,25
Nº de Funcionários/mês	289	291	288	300									1168	292,00
Faltas em dias	20	20	25	14									79	19,75
Índice de Absenteísmo	0,22	0,25	0,28	0,16									0,90	0,23
Horas Extras	3.236,98	1.521,58	1.625,27	1.950,00									8333,83	2.083,46
Atrasos em Horas	601,99	765,81	879,46	764,10									3011,36	752,84
Índice de Funcionários por Leito	4,13	4,16	4,11	4,29									16,69	4,17
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,36	5,86	5,25	5,45									22,92	5,73
Índice de Rotatividade	0,52	1,20	1,04	2,67									5,43	1,36
% do Pessoal - S. Adm	17,30%	16,90%	17,01%	16,67%									67,88%	16,97%
% do Pessoal de Enfermagem	42,21%	42,76%	42,36%	44,00%									171,33%	42,83%
% do Pessoal S.Apoio	40,14%	40,00%	40,28%	39,00%									159,42%	39,85%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	42	42	42	36									162	40,50
Outros não Empregados	0	0	0	0									-	-
6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.409**	**1.390**	**1.701**	**1.650**									**6150**	**1.537,50**

Porcentagem Geral de Ocupação	64,93%	70,92%	78,39%	78,67%									292,81%	73,20%
Média Geral de Pacientes-Dia	45,45	49,64	54,87	55,00									204,97	51,24
Índice Geral de Giro de Leitos	2,17	2,00	2,44	2,24									8,86	2,21
Taxa Mortalidade Global	11,84%	13,57%	10,63%	12,74%									48,68%	12,17%
Taxa de Mortalidade Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar	2,63%	0,00%	1,75%	2,64%									6,92%	1,73%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	4,06	4,32	5,16	4,67									18,21	4,55
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	33,68	68,04	70,45	62,90									235,06	58,77
Média Diária Refeições Servidas	205,77	225,54	410,74	290,90									1132,95	283,24
Média Diária de Kg Roupa Lavada	230,53	297,23	266,31	284,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1079,03	89,92
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	0,00	0,00	0,00	0,00									-	-
Nº de Dias do Mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365	

Belém, 10 de maio de 2017

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

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

RODRIGO FROHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2069882-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Rodrigo Frohlich
Direção Financeira-Administrativo

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

ABRIL/2017

000038

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

SUS

SESPA

INDSH

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL

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

Mês Referência Abril 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 30de Abrilde 2017.

000039

2– ATIVIDADES MENSAIS

Nomês de abril, 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 desuprimirmos 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 satisfaçãosão 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 itinerantepara a aplicação das pesquisas, como também realiza atendimento em sala fixa, na qual alguns atendimentos se configuram em caráter informativo e dedirecionamento 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:

000040

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**847**
1.1	Atendimentos em sala	**15**
1.2	Atendimentos por telefone	**20**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**72**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**740**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**62**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**62**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**0**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**719**
3.1	Internas	**226**
3.2	**Externas**	**493**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**0**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**5**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.633**

Fonte: CHJB – abril 2017

Em abril realizamosquinze(15) atendimentos voluntários em salae apenas quatro (04) usuáriosdesejaram registrar formalmenteo seu manifesto.Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Mantivemos no mês de abril o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuáriosnos diversos setores do CHJB, com vistas a obtermosa mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 719 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

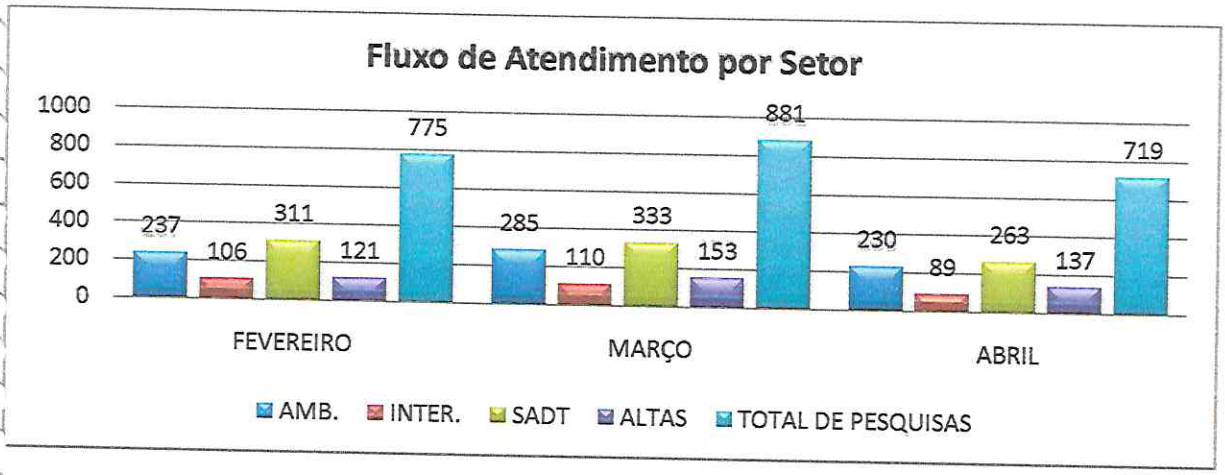
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	230
Internação	89
S.A.D.T	263
Alta Hospitalar	137
TOTAL	719

Fonte:S.A.U. CHJB – abril 2017

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

Através daaplicação 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 sãovistos e avaliados por nossos usuários; saber em quais pontos o hospital apresenta falhas ou fraqueza e como melhorá-las, e também melhorar a comunicação interna do hospital.

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Centro Hospitalar Jean Bitar – abril2017

O gráfico acima mostra uma oscilação no quantitativo final de pesquisas de satisfação realizadas pelo SAU, ao compararmosos meses de fevereiro, março e abril. Em todos os meses, nos empenhamos para atender um quantitativo sempre superior ao do mês anterior, todaviaenfrentamos alguns entraves que acabam dificultando o alcance do nosso objetivo mensal. Em fevereiro alcançamos esse quantitativo de atendimento, devido o mês ser constituído de apenas 28 dias, o que justifica o valor um pouco baixo, contudo em março, pela justificativa inversa, conseguimos aumentar em 106 o número de pesquisas de satisfação realizadas, e em abril, mesmo com a nossa tenacidade em atender uma parcela bem significativa de usuários, atingimos um resultado inferior aos meses de fevereiro e março, pois além de contarmos com dois feriados no mês, este ainda foi finalizado no final de semana.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,25%	0,08%	0,70%	0,00%
Ruim	0,38%	0,49%	1,36%	0,15%
Regular	2,50%	3,20%	8,04%	0,95%
Bom	16,85%	23,86%	31,38%	25,70%
Ótimo	80,02%	72,36%	58,52%	73,21%
Total Resposta	**3.198**	**2.435**	**2.575**	**1.366**
% Satisfação	**96,87%**	**96,22%**	**89,90%**	**98,90%**

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

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de abrilo valor de **95,47%**.Nos parágrafosque seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo SAUcom base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Em relação ao mês passado, encerramos o mês de abril com umadiscreta elevaçãona satisfação geral, visto que obtivemos um acréscimo de 0,02% nas pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO".

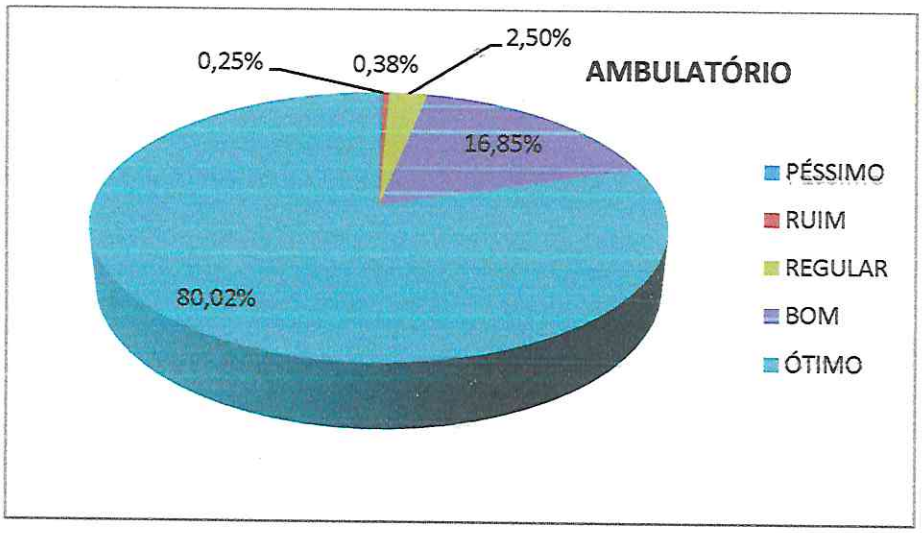
Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

Neste mês de abril, obtivemos 0,71% de decréscimo na satisfação noambulatório, em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês ovalor de 96,87% de satisfação.

Considerando o quantitativo geral de reclamações oficializadas (15 reclamações) nesse mês de abril, concluímos que as queixas geradas no ambulatório, representaram 40% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos as manifestações formais, constatamos como causasda pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas: doisusuários formalizaram queixa sobre a longa espera por consulta como, por exemplo, as especialidades de anestesiologia, cardiologia, nutrição e psicologia; um usuário manifestou seu descontentamento acerca da ausência de informações por parte dos recepcionistas do setor; outro usuário reclamou que a assistente social demorou muito para chegar e iniciar seu atendimento; tivemos também uma queixa referente ao não cumprimento do horário de início de funcionamento do laboratório e por fim, uma usuáriaquestionou com muita contrariedade o veto de poder realizar os procedimentos pré-operatórios em caráter particular, a fim de agilizar o trâmite para a solicitação da AIH, acrescentou em sua indagação verbal que devido o CHJB não dispor de vaga de consultas

parauma data breve, que o hospital deveria liberar o usuário para realizar as mesmas em outro serviço que disponha de vaga para próximo.

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO

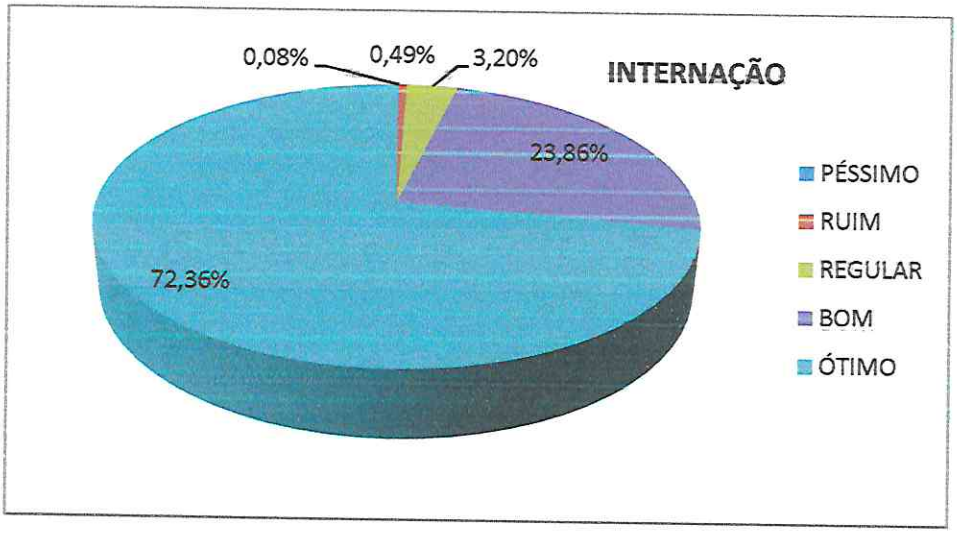


As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de96,22%. Também neste setor, foi observado um declínio (2,53%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passadoe ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 15 registros em caráter reclamatório, 13,33%corresponderam às queixas originadas nestesetor, o que equivale a02 registros nesse setor.

Osassuntos que motivaram os usuários a realizaremos registros formais, nesse segmento foram:uma queixa de infiltração e o não acompanhamento do Serviço Social frente ao caso de uma usuária.

000045

Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO

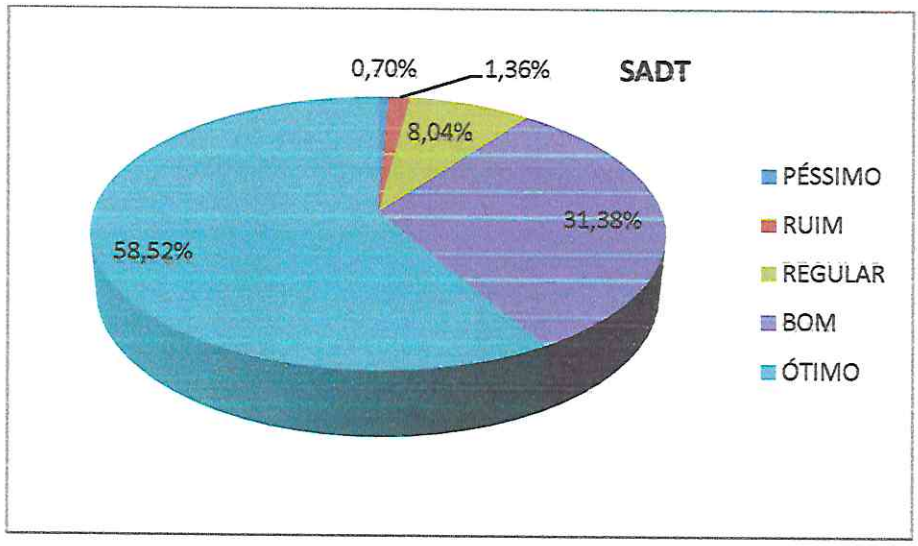


No canal SADThouve um acréscimo de 3,17% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de abril, alcançando o valor de 89,90% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearamsete registros formais, o que equivale a 46,67% das reclamações totais do mês de abril. Assim como nos meses anteriores, esse segmento apresentou como principal queixa, a recorrente reclamação acerca da demora em iniciar o atendimento no setor de endoscopia, outro usuário reclamou sobre o barulho que os colaboradores do setor fazem e que incomodam os visitantes da UTI e por fim, houve também descontentamento com o banheiro do setor que estava sujo.

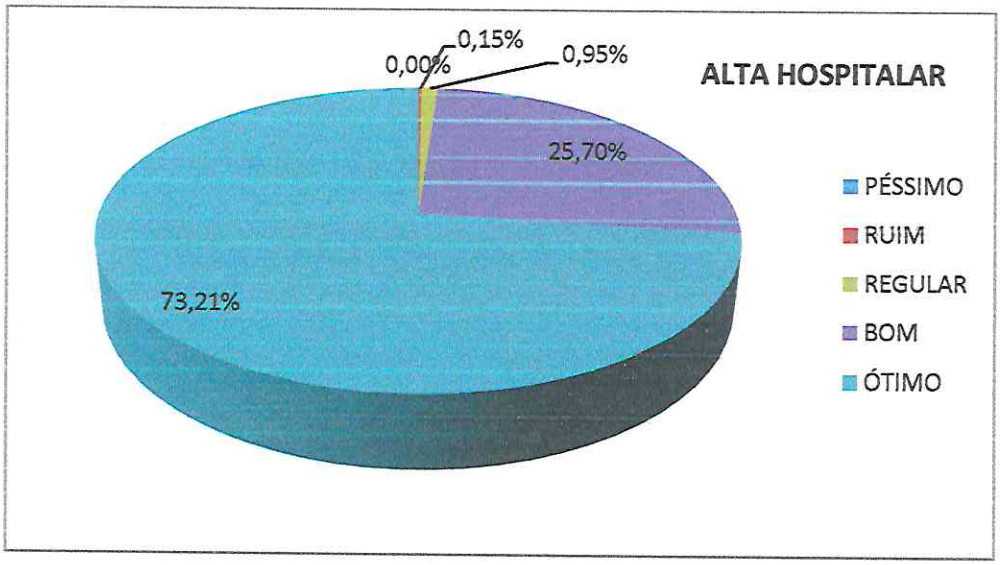
ua Jerônimo Pimentel, nº 543
élém/PA
EP: 66055-000
EL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
u.b@indsh.org.br

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de abrilascendeu discretamente relação ao mês de março, ou seja, alcançou o percentual de 98,90%na avaliação positiva dos usuários.Não houve nenhuma reclamação neste segmento neste mês de abril.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

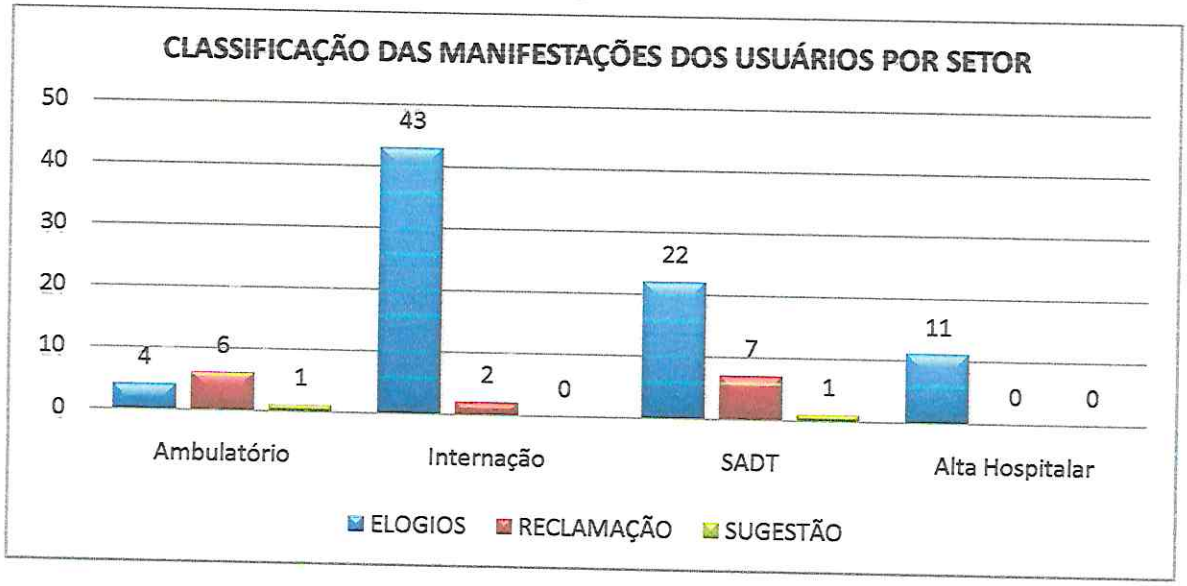


000047

ua Jerônimo Pimentel, nº 543
elém/PA
EP: 66055-000
EL: (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au...b@indsh.org.br

SUS
INDSH

Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB– abril 2017

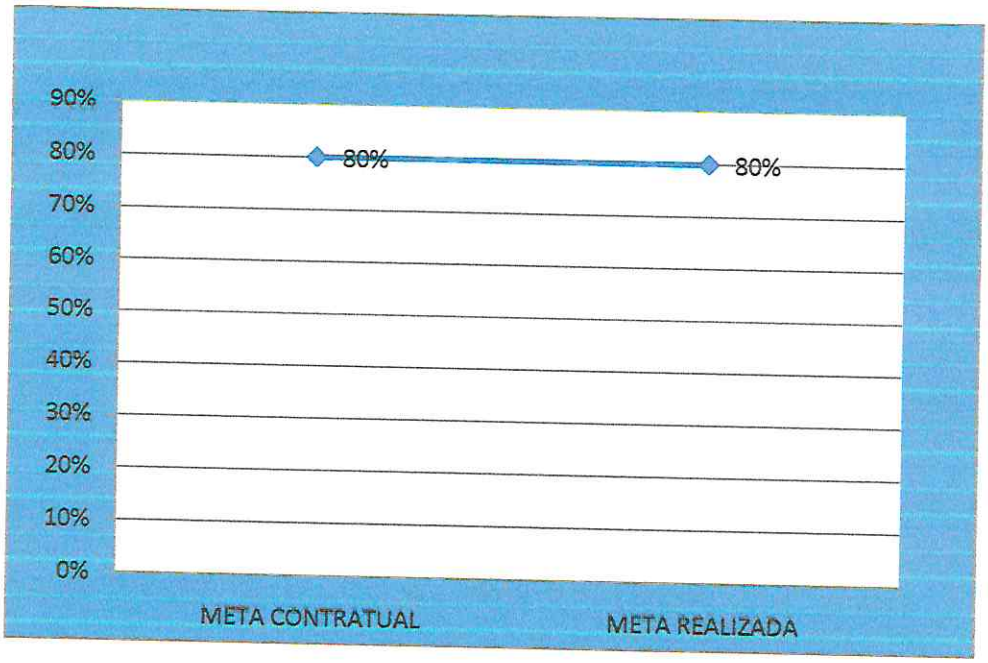
Ao analisarmos as 719pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de abril, concluímos que 13,49% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 97registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 97 manifestoschegamos a seguinte conclusão:82,48% referiam-se a registros em caráter de elogio; 15,46% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 2,06% 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	80
Sugestões	02
Reclamações	15
Reclamações Solucionadas	12
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	80%

Fonte: S.A.U. CHJB – abril 2017

Gráfico 07: META



Todos os meses enfatizamos em nossos relatóriosque o número de reclamaçõesdiscriminadas na tabela é maior que o número dequeixas formalizadasem 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
Demora no atendimento na EDA	06
Consulta distante (especialidades diversas)	02
Ausência de informações pela recepção do ambulatório	01
Usuário impedido de realizar em outro serviço procedimentos pré-operatório	01
Demora no atendimento no laboratório	01

Barulho em excesso pelos colaboradores da EDA	01
Banheiro sujo na EDA	01
Infiltração na enfermaria	01
Falta de acompanhamento do Serviço Social	01
Demora no atendimento de uma assistente social no ambulatório	01
TOTAL	**16**

Fonte: S.A.U. CHJB – abril 2017

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em abrilocorreu uma reduçãoquantitativo de pesquisas realizadas, em comparação ao mês passado. Justificamos essa queda no número final e pesquisas por razão dos dois feriados existentes no referido mês e devido este ter também se encerrado em um final de semana. Todavia, durante os dias úteis, nos empenhamos nas abordagens itinerantes e com isso conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

ua Jerônimo Pimentel, nº 543
elém/PA
EP: 66055-000
EL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.[illegible]b@indsh.org.br

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**729**	**263**	**36,08 %**
Ambulatório	**1.749**	**230**	**13,15%**
Internação	**150**	**89**	**59,33%**
Alta Médica	**137**	**137**	**100%**
MÉDIA MÊS	**2.765**	**719**	**26%**

Fonte: CHJB– Referência: abril 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de maio

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

√Continuarrealizando o acolhimento aos visitantes do CTI;

Quem?Auxiliar Administrativo do SAU

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

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

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

√ Implantar o manual do usuário;

Quem? SAU, Supervisão de Atendimento e Psicossocial.

ua Jerônimo Pimentel, nº 543
elém/PA
EP: 66055-000
EL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.[illegible]b@indsh.org.br

Quando? A partir do dia 01 de maio, os setores envolvidos estarão fazendo a entrega e o acompanhamento domanual do usuário.

Como? Durante a admissão e o acolhimento aos usuários nas visitas em leito.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

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

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

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 80elogios 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

Não tivemos a inclusão de nenhum serviço no mês de abril. Deste modo, no segmento SADT, tivemoso seguinte quantitativo (usuários externos): 70 exames de E.C.G, 18Ecocardiogramas, 108Raio X (diversos),82 USG, 337Endoscopias,83 Colonoscopias, 02Retossigmóidoscopia,22PAAF's e 07MAPA's.

Nos meses de fevereiro e março, tivemos uma melhora em relação aocorriqueiro descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de algumas lideranças, contudo nesse mês de abril uma liderança não cumpriu com esse prazo, acarretando até o não fechamento e resolução de três manifestações formais registradas em forma de memorando. Ressaltamos que visando encerrarmos o mês sem essa pendência, realizamos frequentemente a cobrança e orientações acerca da importância da obediência ao prazo, todavia não obtivemos êxito em nenhuma das tentativas, portanto, três reclamações ficaram com status pendente para o próximo mês.

Outra dificuldadeque também é repetitiva, diz respeito à negativa dealguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Sempre que nos deparamos com essas

objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

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

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza
Supervisora doS.A.U
Centro Hospitalar Jean Bitar– CHJB

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

ABRIL/2017

000054

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DOS ELOGIOS

1 ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01►311-A Maria de L. Felícia dos Santos (em 03/04/2017), telefone 3274-1364.

Elogio:O hospital Jean Bitar está de parabéns, quanto ao atendimento ao paciente e suas instalações.

Nº 02►3___ Raimunda Cardoso (em 03/04/2017), sem telefone.

Elogio: Agradeço a Deus e a vocês equipe por tudo que fizeram por mim, por toda atenção que tiveram comigo, por cada médico e enfermeiro que me atenderam, que Deus abençoe vocês. (FOLDER).

Nº 03►308-B Roseane Gomes Menezes (em 03/04/2017), telefone 98829-7137.

Elogio: Eu primeiramente quero agradecer a Deus por colocar essas pessoas maravilhosas na vida da manha. Obrigada equipe Jean Bitar por tudo, vocês são nota 1.000, adorei conhecer vocês, enfermeiros, médicos, serviços gerais, etc... (FOLDER).

Nº 04►307 Ilza de Souza Moraes (em 04/04/2017), telefone 99827-9588.

Elogio: Pelo que sou tratada aqui, tem um bom atendimento.

Nº 05►312-B Lorran Nonato C. da Vale (em 04/04/2017), telefone 9813-6277.

Elogio: Parabéns pelo serviço, continuem sempre assim, esforçados.

Nº 06►3___ Márcio Viana (em 08/04/2017), telefone 98310-8987.

Elogio: Com este hospital me sinto orgulhoso de ser brasileiro (parabéns nota 1000). Este hospital me surpreendeu, totalmente diferente de nossos postos de saúde e outros hospitais, parece particular, funcionários dedicados e preocupados com paciente, parabéns, único detalhe foi a demora da troca dos lençóis. (FOLDER).

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

Nº 07►309-A Zilda Lima Luz (em 10/04/2017), telefone 99107-1218.

Elogio: Em questão de tudo estamos sendo bem atendidos.

Nº 08►3____ Márcio Viana (em 10/04/2017), telefone 98310-8987.

Elogio: Estou escrevendo mais, pois foram poucas as linhas para me expressar de tanta dedicação e humanidade de vocês e um ambiente bem cuidado, hospital de exemplo para tantos outros no Brasil a fora, que nosso maior patrimônio e o povo e este deveria ser bem tratado em todos os lugares públicos com dignidade e compreensão. (FOLDER).

Nº 09►312-A Márcio Garcia Bezerra Viana (em 11/04/2017), telefone 98310-8987.

Elogio: O hospital é ótimo surpreendeu minhas expectativas, pois já passei por outros e nem se compara com este, parabéns, ótimos funcionários, atenciosos e dedicados, refeição de primeira, ambiente sensacional, nem parece que é público, torço que os outros logradouros públicos sejam um dia igual o de vocês em todos os setores, educação, segurança, saúde e saneamento básico, muito obrigado nota 1000.

Nº 10►307-A Cláudia Cristina N. Carneiro (em 12/04/2017), telefone 98865-2351.

Elogio: Em primeiro lugar que Deus abençoe todos vocês! Não tenho o que falar desse hospital, tudo de bom na entrada e na saída, em geral parabéns para todos mesmo, de coração. Se todos fossem assim era tão bom, todos bem educados. Deus abençoe vocês hoje e sempre. Tudo maravilhoso, não tenho muitas palavras, estão todos de parabéns. São todos educados.

Nº 11►312-B Manoel Carlos Santos (em 17/04/2017), telefone 99107-3166.

Elogio: Atendimento perfeito, nada a reclamar. Obrigada pela atenção e cuidado com os pacientes.

Nº 12►310-B Lourdeslene de Brito Vanzeler (em 18/04/2017), sem telefone.

Elogio: Agradeço muito todos vocês pela excelente hospitalidade, muito obrigada por tudo, de coração.

Nº 13►308-A Aro Oliveira de Oliveira (em 19/04/2017), telefone 98334-4337.

Elogio: Quero parabenizar os cuidados dos médicos, enfermeiros, técnicos e funcionários pelo profissionalismo e educação com que fui tratado.

Nº 14►310-B Valdinar Rodrigues França (em 24/04/2017), telefone (93)99171-1712.

Elogio: O hospital é de bom atendimento, todas as pessoas que trabalham aqui estão de parabéns! O bom atendimento é ótimo. Todos estão de parabéns. Somos bem atendidos por todos os funcionários. Parabéns a toda a equipe. Parabéns equipe maravilhosa.

Nº 15►307-A Wallace Willens P. de Souza (em 25/04/2017), telefone 998131-2931.

Elogio: O tratamento dos profissionais foi excelente na minha opinião de acompanhante e na opinião do meu esposo, paciente.

Nº 16►307-B Odair José Barros da Silva (em 25/04/2017), sem telefone.

Elogio: Bom, eu não tenho nada que reclamar sobre o atendimento do hospital, nós fomos muito bem tratados aqui, pelos médicos, enfermeiros e outros profissionais da área.

Nº 17►309-A Maria Aurilene Rodrigues (em 26/04/2017), telefone 98291-9736.

Elogio: Atendimento ótimo, funcionários prestativos e educados. O apartamento está bom, faltando uma pequena reforma.

Nº 18►307-A Fábio Monteiro da Silva (em 26/04/2017), telefone 98395-2370

Elogio: Em vista de outros atendimentos, esse que tive aqui foi ótimo. Eu fui muito bem tratado, eu espero que continue sempre assim. Eu espero que todos possam se dedicar de coração, ter amor no que fazem, só assim seremos ou teremos uma saúde melhor e seremos diferentes de todos.

Clinica médica

Nº 19►414-B Augusto Lisboa do S. Santos (em 03/04/2017), telefone 99336-4090.

Elogio: Estão de parabéns todos os colaboradores deste hospital, sem exceção.

Nº 20►5____ Danúsio Silva (em 03/04/2017), telefone 99160-6018.

Elogio: Gostei muito da equipe de limpeza, principalmente, Raquel, Jonas, Wellington. Técnicos, Andreza, Celeste, Cecilia, Joel. Enfermeira, Juliana, Marília. (FOLDER).

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

Nº 21►4_____ Maria Nazaré Mota (em 03/04/2017), telefone 98239-4457.

Elogio: Médica Natália e enfermeiro Castelo, todos foram ótimos. Obrigado. Nota 10. (FOLDER).

Nº 22►405 Marcelo Rodrigues (em 04/04/2017), telefone 98743-4889.

Elogio: Eu penso que é muito bom o atendimento, que os profissionais do hospital atendem muito bem e a limpeza é muito boa também.

Nº 23►410-B Michelle Cardoso (em 04/04/2017), telefone 998171-8737.

Elogio: Todo o cuidado que vocês têm com a gente que necessita da saúde pública é demais bom. Gostei muito, todos são excelentes profissionais em suas áreas. (FOLDER).

Nº 24►410-B Michelle Cardoso (em 05/04/2017), telefone 998171-8737.

Elogio: Só tenho elogios para dar a todo equipe do hospital Jean Bitar e parabenizar pelo excelente trabalho que vocês estão proporcionando as pessoas carentes da saúde pública. (FOLDER).

Nº 25►407-B Maria de Nazaré Mota (em 06/04/2017), telefone 98239-4457.

Elogio: Eu não só penso, mas acompanhei as equipes desses profissionais de cada função, médicos, enfermeiros, limpeza, copa, etc. Tudo excelente, atenciosos, solidários, mais que profissionais, humanos, amor ao próximo e mais. Para mim, o atendimento está ótimo por todos. Parabéns. Agradecer a Deus em 1º lugar e ao governador do estado e toda a equipe médica e outros profissionais. Que Deus abençoe ricamente e ilumine cada vez mais com muita sabedoria, em nome de Jesus.

Nº 26►511-B Maria Ivanete Ribeiro Saldanha (em 06/04/2017), telefone 98447-7574.

Elogio: No período que estamos aqui no hospital, podemos observar que o mesmo tem regras de limites a obedecer pelos usuários, isso achei ótimo, pois continuem, os médicos ajudam os pacientes sem colocar dificuldades, sempre alegres e repassam o que acontece com os pacientes seja bom ou ruim, eles orientam, isso é bom. Sem falar o restante do pessoal, todos de boa atenção e os alimentos servidos, nós gostamos, excelente. Continuem sempre assim, caminhando sempre lado a lado, pois chegaram aos seus objetivos.

000058

Nº 27►410-B Michelle Cardoso (em 06/04/2017), telefone 98171-8737.

Elogio: Recebemos um bom tratamento, é ótima a recepção. Esse hospital é exemplo de como se deve ter o tratamento de todos os hospitais e referência para a área da saúde com todo o prestígio. Eu amei esse hospital! Toda a estrutura da equipe médica com enfermeiros, está de parabéns, recepção muito boa, assim como o pessoal da limpeza e as meninas das refeições. Obrigada! Parabéns a todos do hospital, só estou agradecendo a vocês pelo excelentíssimo tratamento que nos dera, da família Cardoso, que Deus abençoe a todos vocês. Obrigada por tudo. (FOLDER).

Nº 28►410-B Maria Sabina Cardoso (em 04/04/2017), telefone 98454-0916.

Elogio: Gostaria de estar agradecendo a todos da equipe do hospital, aos médicos, enfermeiros e também o pessoal da limpeza e dos técnicos em enfermagem. Médicos: Amanda, Samuel Sabbá, Larissa, Adriano e enfermeiros: Fabrício, Soraia, Valéria, Cristiane, Jean. As meninas da entrega das refeições: O meu muito obrigada. Parabéns a vocês que dão o exemplo de dignidade de tratamento público da saúde e nos fazem estar agradecendo a oportunidade de ter passado por uma internação por aqui, porque o excelentíssimo tratamento que obtivemos neste hospital não encontraremos em qualquer outro lugar. Obrigada por tudo, nós da família Cardoso, agradecemos de coração, fiquem com Deus, um grande abraço a todos da equipe Jean Bitar.

Nº 29►507-A Norma Correa Figueiredo (em 06/04/2017), sem telefone.

Elogio: Nunca tive escutado falar desse hospital, mas a partir do momento em que chegamos aqui no Jean Bitar, fomos muito mais muito bem recebidos, desde a portaria até o leito. O fato das minhas notas serem 10 é porque são merecidas. Parabéns aos funcionários em geral. Não tenho reclamações.

Nº 30►514-A Maria José Palheta do Vale (em 12/04/2017), sem telefone.

Elogio: Este hospital é excelente em tudo, graças a Deus temos um assim, se compara a um hospital particular. Os médicos são maravilhosos, enfermeiros são excelentes e nos tratam muito bem. Os que trabalham na limpeza são educados, toda equipe tem o nosso respeito. Muito obrigada por tudo e a todos. São pessoas que nasceram para trabalhar com pessoas que precisam de ajuda.

Nº 31►407-B Edilson da Costa Ribeiro (em 12/04/2017), sem telefone.

Elogio: Quero agradecer a Deus primeiramente e depois os médicos deste hospital, as enfermeiras, os técnicos de enfermagem, o Castelo, tivemos todo tratamento, parte de

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

alimentação e parte de limpeza tudo de bom, então agradeço a Deus por tudo, por ser bem tratado neste hospital, muito ótimo e agradeço a Deus por esta pessoa que me colocou aqui.

Nº 32►507-B Ana Lúcia da Silva Santos (em 13/04/2017), telefone 98025-0572.

Elogio: Estou achando ótimo poder estar aqui com vocês, cheguei aqui graças a Deus fui bem recebida até hoje estou sendo bem tratada, não tenho o que reclamar de nenhum médico, nem enfermeiro, todos me tratam bem, sempre com um atendimento ótimo, medicamentos em horários certos, esse é um hospital que trata as pessoas bem e estão sempre presentes, são umas pessoas ótimas, os funcionários, enfermeiros, os que entregam as refeições são sempre alegres, divertidos, procuram tratar-nos bem, até brincam de vez em quando, então é isso aí, vocês todos estão de nota 10, porque não são em todos os hospitais que nós somos tratados bem, porque tem hospitais que têm muitas pessoas ignorantes, mas enfim, vocês estão de parabéns.

Nº 33►407-B Simplício das Neves (em 13/04/2017), telefone 99327-3999.

Elogio: Graças a Deus nós agradecemos a vocês pelo tratamento que vocês estão nos dando, esta tudo de bom, pelos médicos, pelas enfermeiras, pelos técnicos, pelas cozinheiras, pela limpeza, por tudo, pelo técnico Castelo, nota 100% cento, pela organização, por tudo. Agradeço a Deus por isso.

Nº 34►4____ Edison da Costa Ribeiro (em 18/04/2017), telefone 99224-4335.

Elogio: Agradeço primeiramente a Deus e pelas pessoas que me atenderam com muito carinho e educação, que Deus continue iluminando o trabalho dos médicos, dos enfermeiros, dos funcionários da limpeza, das cozinheiras, que Deus abençoe a todos. (FOLDER).

Nº 35►508 Ruth Nunes do Nascimento (em 18/04/2017), telefone 98060-7678.

Elogio: O hospital Jean Bitar está de parabéns, tem excelentes profissionais médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e serviços gerais, não tenho o que reclamar do atendimento que estou tendo aqui, continuem assim que vocês vão ser reconhecidos. Parabéns.

Nº 36►409-B Francisco Barreto Brito (em 24/04/2017), telefone 99208-0726.

Elogio: Só agradeço por tudo e a todos os profissionais deste centro hospitalar Jean Bitar pelo acolhimento que tiveram com meu paciente e comigo, que acompanhei durante o tratamento de meu pai Francisco. Agradeço aos médicos, enfermeiros, equipe da cozinha e limpeza e outros, etc...Espero que façam com outras pessoas igual como fizeram com a gente.

000060

Nº 37►4____ Sem identificação, sem telefone.

Elogio: Estou me sentindo agradecido pelo trabalho e a competência dos profissionais. Venho aqui dizer a vocês que o tratamento é excelente, os enfermeiros nos receberam de braços abertos, todos eles fazem mais do que o trabalho deles e digo que merecem receber a mais pelo o que ganham, por todo o seu amor e acolhimento pelos pacientes e sua competência.

Nº 38►4____ Márcia Cristina (em 25/04/2017), telefone 98735-0203.

Elogio: Sou muito agradecida por vocês. Amei muito vocês, que Deus abençoe cada vez mais. O que eu acho que é importante dizer pra vocês, o hospital Jean Bitar foi a melhor coisa que aconteceu na vida da minha mãe. Foi muito bem atendida pelos médicos, enfermeiros, as meninas da copa e as meninas da limpeza (FOLDER).

Nº 39►4____ Shigeaki F. Cruz (em 25/04/2017), telefone 98387-4233.

Elogio: Eu quero agradecer primeiramente a Deus, e obrigado pelo excelente atendimento prestado e atenção ao meu filho Hiago Cantão, quero agradecer a todos, muito obrigado (FOLDER).

Nº 40►5____ Siat Vilhena Corrêa (em 25/04/2017), telefone 99602-3598.

Elogio: Excelente hospital, bom atendimento.

Nº 41►507-B Larissa Luzia Macedo Silva (em 26/04/2017), telefone 98968-1228.

Elogio: É um hospital ótimo, gostei!

Nº 42►5____ José Maria Mattos (em 27/04/2017), sem telefone.

Elogio: Obrigado a todos, que Deus abençoe vocês. Tudo excelente, obrigado (FOLDER).

Nº 43►5____ Nielson Lima (em 27/04/2017), sem telefone.

Elogio: Um hospital muito organizado. E tem um excelente atendimento por todos (FOLDER).

000061

SADT

Nº 44► Miraci M. Cabral (em 03/04/2017), telefone 98262-6420.

Elogio: Apesar de estar no hospital a 1ª vez, deu para perceber que é organizado, funcionários bem educados, alegres, repassando para as pessoas uma grande confiança no atendimento em geral. Enfim, espero que continue assim para que todos sejam atendidos, que sintam prazer em ajudar quem precisa de saúde.

Nº 45► Cristiane dos Santos Lima (em 04/04/2017), telefone 98745-8520.

Elogio: É um hospital muito interessante, o paciente sente confiança dentro dele e também é um hospital que comporta os seus pacientes e suas necessidades, o tratamento das pessoas muito interessante.

Nº 46► Sthefani Silva Gonçalves (em 04/04/2017), telefone (93)98412-1011.

Elogio: Hospital super organizado, atendimento ótimo, os gerenciadores estão de parabéns pela equipe de alta qualidade.

Nº 47► Ivette Magno Pereira (em 04/04/2017), telefone 98809-2776.

Elogio: Gostei muito da forma que minha mãe foi tratada no hospital pelos funcionários, são todos muito educados.

Nº 48► Júlio de Lima Caetano (em 06/04/2017), telefone 3233-3945.

Elogio: Mantenham este padrão de atendimento.

Nº 49► Ester dos Santos Ferreira (em 10/04/2017), telefone 98461-8776.

Elogio: Bom dia! O atendimento ao público foi recebido de forma humanizada e acolhedora, para continuar realizando o trabalho em informa-los e dando apoio psicológico.

Nº 50► Emilene Varela Carvalho (em 11/04/2017), telefone 98751-2981.

Elogio: Achei muito ótimo o atendimento.

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

Nº 51► Ana Lúcia Corrêa Costa (em 11/04/2017), telefone 98842-7554.

Elogio: Só tenho agradecer atendimento.

Nº 52► Evelyn de Nazaré Barbosa Lima (em 13/04/2017), telefone 98863-4846.

Elogio: Funcionário da recepção muito educado, funcionária da recepção da endoscopia também muito receptiva, parabéns.

Nº 53► Andréa dos Santos Sousa (em 13/04/2017), telefone 98020-2479.

Elogio: Muito boa a limpeza do local e os funcionários são educados.

Nº 54► Amanda Cristina Lobato Pires (em 13/04/2017), telefone 4104-6538.

Elogio: O ambiente é confortável, o atendimento é ótimo.

Nº 55► Raimundo Afonso da Silva Ramos (em 17/04/2017), telefone 98964-4699.

Elogio: Parabéns a equipe de profissionais de vários setores, onde passei e observei a organização e educação dos mesmos é excelente. Todos capacitados para o cargo a que ocupam. Continuem assim, trabalhar com o público não é fácil, mas a educação e compreensão de cada um pode fazer a diferença. Desejo que continuem assim, o melhor de tudo é ser bem orientado, foi o que aconteceu comigo. Obrigado que Jesus abençoe a todos.

Nº 56► Joana Ferreira da Silva (em 17/04/2017), telefone 99209-3786.

Elogio: Pra mim até agora não precisa mudar nada.

Nº 57► José Carlos do Nascimento (em 19/04/2017), sem telefone.

Elogio: Achei muito bom as vezes que estive aqui, fui bem atendido.

Nº 58► Vera Lúcia Vieira (em 19/04/2017), telefone 98370-0394.

Elogio: Atendimento de qualidade e eficiência.

000063

Nº 59► Maria Andréia de Souza Farias (em 19/04/2017), telefone 98292-5566.

Elogio: Muito bom!

Nº 60► Vanesa de Souza Cardoso (em 20/04/2017), telefone 98947-3009.

Elogio: O atendimento é bom em todas as áreas, banheiro, assento na recepção.

Nº 61► Elvina C. de Matos Lucena (em 24/04/2017), telefone 98109-5076.

Elogio: Solicitei junto ao médico um breve conversa antes do procedimento a ser realizado e o mesmo me informou que ia conversar com seu colega para analisar o melhor procedimento para paciente, ou seja, houve feedback.

Nº 62► Maria do Carmo Corrêa de Mello (em 24/04/2017), telefone 3279-1696.

Elogio: Nunca pensei que este hospital fosse público, quando cheguei aqui, foi que descobri e todos os atendimentos foram ótimos, melhores que muitos planos de saúde que têm pela cidade. Todos estão de parabéns! Nota 1.000. Continuem assim...

Nº 63► Anna Beatriz Santiago Beltrão (em 26/04/2017), telefone 98241-5921.

Elogio: Hoje ó tenho a elogiar, pois sempre fui bem atendida quando precisei vir ao hospital. Desde a recepção, até os médicos, que continuem sempre assim.

Nº 64► Roberto do Nascimento Dias (em 27/04/2017), telefone 98934-8415.

Elogio: Muito bom o atendimento por todos os funcionários, todos bem prestativos, espero que continuem assim, apesar de ser um órgão do governo.

Nº 65► Letícia Marcele N. Ferreira (em 28/04/2017), sem telefone.

Elogio: Bom atendimento, boa explicação, não tenho nada a falar sobe o hospital.

000064

Ambulatório

Nº 66► Sem identificação (em 03/04/2017), sem telefone.

Elogio: O respeito aqui pelo paciente é ótimo, fico feliz de ser tratado com respeito. (FOLDER).

Nº 67► Marlene dos S. L. Silva (em 12/04/2017), telefone 99249-4838.

Elogio: Parabéns pelo atendimento, na recepção e para os médicos. (FOLDER).

Nº 68► Maciel Oliveira Lima (em 19/04/2017), telefone 98737-1029.

Elogio: Parabenizar toda equipe do hospital e pedir que cada vez mais vocês tenham mais paciência com todos. Parabéns. (FOLDER).

Nº 69► Francielma Souza (em 24/04/2017), telefone 98131-5252.

Elogio: Quero elogiar a coleta de sangue que agora com mais profissionais, não precisei esperar muito. Na última coleta fiz uma reclamação e fiquei feliz que fui ouvida e atendida.

Alta hospitalar

Nº 70► 308-B Roseane Gomes Menezes (em 01/04/2017), telefone 99624-3414.

Elogio: Eu só quero agradecer a Deus por colocar a família Jean Bitar na vida da minha irmã, agradeço toda a equipe de enfermeiros, técnico em enfermagem, todos os médicos, todos mesmo, como cuidaram da minha irmã. A todos desde os sérvios gerais até os médicos são muito educados, cuidadosos, eu acho que é assim que todo ser humano deveria ser, ter amor na sua profissão e vocês me mostraram que ainda tem hospital bom no nosso amado Pará. Que o senhor abençoe todos vocês deste hospital, continue sempre assim, vocês fazem as pessoas se sentirem em casa. Que Deus abençoe cada um de vocês e suas famílias, sempre e sempre, amém. Obrigada! (por Shirlene Gomes /acompanhante).

Nº 71► 308-A Raimunda Carvalho Cardoso (em 01/04/2017), sem telefone.

Elogio: Obrigada família Jean Bitar pelo ótimo atendimento que tiveram comigo, a toda equipe de médico, serviços gerais, obrigada por tudo que fizeram por mim, Deus dará em dobro tudo o que fizeram. Que Deus abençoe vocês sempre.

ua Jerônimo Pimentel, nº 543
elém/PA
EP: 66055-000
EL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
au.[illegible]b@indsh.org.br

Nº 72►507-A Erivane de Oliveira Pereira (em 04/04/2017), telefone 99160-6018.

Elogio: Elogiando os atendimentos, limpeza, Raquel, Jonas, Mary, Gil, Wellinton, Patrick. Téc.Enfermagem, Joel, Cecília, Celeste. Enfermeiro, Juliana, Fernanda, Marília, Ary.

Nº 73►311-A Maria de Lourdes Felícia dos Santos (em 05/04/2017), telefone 3217-1364.

Elogio: Atendimento muito eficiente e de qualidade.

Nº 74►312-A Mário Viana (em 11/04/2017), sem telefone.

Elogio: Muito obrigado.

Nº 75►409 Francisca Cavalcante de Oliveira (em 12/04/2017), telefone 98186-0034.

Elogio: Tratamento médico e enfermeira, todos muito bem preparados. Ótimos.

Nº 76►307-B Davina Pereira dos Santos (em 13/04/2017), telefone 98219-5831.

Elogio: Venho parabenizar toda equipe deste hospital, pelo tratamento dado a mina mãe. Que Deus recompense a cada um segundo a sua vontade! Obrigado!!

Nº 77►513-B Ana Maria Veiga Neves (em 13/04/2017), telefone 99121-6729.

Elogio: Todos vocês estão de nota 10 é imenso o meu agradecimento por vocês pelo o que vocês fizeram por mim, nunca fui tão bem atendida como fui aqui por vocês, a equipe médica, os funcionários, os enfermeiros, foram muito amáveis e cuidadosos comigo, me apeguei com alguns funcionários que além de trabalharem muito bem, me davam muitas palavras de conforto e ânimo. E que vocês possam ser abençoados por Deus e continuem sempre assim e sejam muito felizes porque vocês fazem muitas pessoas felizes. Obrigadooooooo. Vocês são uma equipe 10. Um enorme abraço para o Gil e Rodrigo que são excelentes funcionários e ombro amigo, o mesmo digo a todas as enfermeiras.

Nº 78►312-B Lorran Nonato C. Vale (em 13/04/2017), sem telefone.

Elogio: Eu só posso dizer que esses médicos mudaram minha vida, graças a Deus. Amém.

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

Nº 79►307-A Wallace Willens Pinheiro de Souza (em 25/04/2017), telefone 98131-2931.

Elogio: O tratamento foi excelente dos enfermeiros aos médicos, a todo tempo se mostravam realmente interessados na melhora do paciente. Obrigada a todos pelo tratamento ao meu esposo.

Nº 80►310-B Valdinar Rodrigues França (em 28/04/2017), telefone 99171-1712.

Elogio: O que eu penso é que o hospital é de bom acesso. A equipe que presta serviço nesse hospital está de parabéns. Os médicos, nossa! São todos maravilhosos. Estão todos de parabéns. Fomos bem atendidos e bem tratados. Parabéns, parabéns, parabéns.

000067

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

ABRIL/2017

000063

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº:01/204

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:05/04/2017

NOME USUÁRIO: Raimundo Nonato da Conceição Soares- Memo. Nº 204/2017

TELEFONE:98360-6081

RECLAMAÇÃO: Venho informar sob o devido descaso e descumprimento dos familiares do meu marido, cujo nome é Raimundo Nonato da Conceição Soares, no qual se encontra doente no hospital Jean Bitar, além de tudo tem um ataque de tosse que faz me levantar durante a noite e dias normais. Encontro-me doente e cansada, sem ter ajuda familiar, que no qual não dão atenção e nem atendimento que preciso, pois vai fazer um mês que estou acompanhando meu marido. Peço ajuda ao Serviço Social que localize os familiares do meu marido e que se empenhe nessa busca, pois desde a internação sou eu que estou como acompanhante e preciso que alguém do Serviço Social dê atenção ao meu caso, pois sempre procuro para falar do meu problema, mas não recebo nenhuma informação e uma passa para outra. Desde já agradeço a atenção.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo estar ciente do ocorrido, e do conflito familiar, já entramos em contato com os filhos, com o Sr. Maurício e o Sr. Rodinélio, os mesmos informaram que iriam reunir os demais filhos para estarem assistindo o usuário e ainda mostraram-se resistentes no primeiro contato. Aguardo a vinda de um dos que foram contactados. O Sr. Rodinélio virá no final de semana para ficar como acompanhante. A Srª. Maria Durvalina foi informada sobre as providências tomadas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/04/2017 realizamos visita ao usuário e sua esposa e acompanhante, dona Maria Durvalina para repassarmos a resposta d seu manifesto. Em conversa informamos que o Serviço Social já entrou em contato com os filhos, Sr. Maurício e Rodinélio e os mesmos informaram que iriam reunir com os demais irmãos para estarem assistindo o pai.

000069

PLANO DE AÇÃO: Levando em consideração que na ocasião das visitas de rotina realizadas pelo SAU, constatamos que não há constância das visitas pelo profissional deServiço Social aos usuários internados, estaremos repassando ao diretor executivoas demandas deordem sócio-econômico-familiar, primeiramente visando o esclarecimento de como se dá o fluxo de atendimento do Serviço Social, e posteriormente, buscando a melhoria do atendimento. Dessa forma, conforme forem surgindoas reclamações, sejam elas formalmente registradas ou apenas verbais, iremos também elaborar um encaminhamento formal à assistente social responsável pelo andar, com cópia para o diretor, solicitando o acompanhamento do caso, ora repassado pelo usuário, ao SAU.

RECLAMAÇÃO N°: 02/205

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/04/2017

NOME USUÁRIO: Samara Sousa de Jesus - Memo. Nº 205/2017

TELEFONE:98474-1790

RECLAMAÇÃO: Por que a demora pra chamar para realizar o exame de colonoscopia? Gostaria de saber, pois estou aqui desde as 07:00 da manhã, esperando. Estou ciente que será chamado a partir das 13:00 horas, por que não começar na hora exata, já que o mesmo exige uma dieta rigorosa desde o dia anterior?! Hoje passei muito mal, pois não posso ficar muito tempo sem me alimentar, a espera é muito longa, o exame não poderia ser realizado em um horário mais adequado? Agradeço desde já! Ah, ia esquecendo, não sou daqui de Belém, tenho que vir de outro estado para realizar o exame, esses pacientes poderiam ser priorizados.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em relação ao horário do exame, estamos avaliando os benefícios ao paciente. A colonoscopia é um exame altamente contaminado e por esta razão é feito a tarde, últimos exames para não cruzar com exame de endoscopia, o horário de chegada do paciente é as 13h, no documento do exame pedimos este horário com 30 minutos de antecedência porque começa as 13h30. O problema maior que venho observando é que os municípios não têm em sua maioria, casa de apoio a estes pacientes e os mesmos já ficam no

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

hospital desde o horário da manhã, causando estresse aos mesmos e com isso acham que tem que ser prioridade. Temos leis de prioridades e devemos respeitá-las, só lamento pelo usuário do interior, pois os mesmos deveriam ter mais apoio dos seus municípios.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 13/04/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunicar a resposta que obtivemos do setor competente. Em conversa informamos que a coordenadora do SADT esclareceu que esse horário do exame de colonoscopia foi escolhido após a equipe avaliar os benefícios ao paciente, uma vez que esse exame é altamente contaminado e por uma questão de salubridade é feito no horário da tarde, para não cruzar com o horário do exame de endoscopia. Esclareceu também que o exame está marcado para as 13h30 e que o horário do paciente chegar é às 13h, pois é solicitado ao usuário que chegue com 30 minutos de antecedência. Pedimos desculpas e comunicamos que ainda atendemos as prioridades por lei, pois não podemos deixar de respeita-las. Finalizamos agradecendo a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 03/206

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/04/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação- Memo. Nº 206/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇÃO: Alguns funcionários do setor de endoscopia do 6º andar se reúnem para rir e conversar alto, que para quem está na UTI é um incômodo. Hoje dia 06/04, todos os que estavam esperando para visitar na UTI acharam um absurdo a gargalhada dos funcionários.

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

000071

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:A equipe da endoscopia (assistente administrativo, técnicos de enfermagem e médicos), sempre atendeu aos pacientes com brincadeiras para reduzir o estresse do próprio preparo do exame, da espera e da tensão mesmo dos pacientes. Tenho certeza que a nossa forma de atendimento é boa, mas também temos a sensibilidade de entender que este clima harmonioso e alegre, pode não ser bem aceito quando alguém está sofrendo, o que pode ser o caso deste usuário que está fazendo esta reclamação. O mesmo deve estar passando por um momento difícil em ter alguém na UTI. A equipe da endoscopia jamais quer prejudicar qualquer usuário, mas não podemos deixar de transmitir um ambiente agradável e alegre. Em nome da equipe, sentimos pela usuária da UTI e procuraremos nos policiar na forma do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do SADT esclareceu que a equipe procura atender aos usuários sempre com bom humor, no intuito de descontrair e deixar o usuário mais a vontade, porém irá orientar seus colaboradores quanto aos exageros, a fim de que não passe o limite do tolerável.

PLANO DE AÇÃO: Considerando que não é a primeira queixa com o mesmo teor, o SAU no início do ano solicitou através da LNT, treinamento voltado para dizimar essa problemática. Estamos aguardando cronograma do NEP.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/207

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/04/2017

NOME USUÁRIO: Renata Cristina R. Silva - Memo. Nº 207/2017

TELEFONE:3274-7242

RECLAMAÇÃO: Quanto aos acompanhamentos médicos, atendimento excelente. Quanto ao acompanhamento de enfermagem, muito bom. Quanto ao espaço físico do leito, ficou a desejar, muita infiltração (leito: 306).

Marquei bom e regular em questão ao atendimento dos enfermeiros, mas não todos, a maioria é ótimo. A maioria dos enfermeiros e técnicos de enfermagem são ótimos e excelentes.

000072

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:Já realizamos a visita técnica e detectamos vários problemas e já foi montado um cronograma a fim de resolver todos os problemas relacionados à infiltração e partes de pinturas elétricas e hidráulicas, pedimos só um pouco de compreensão.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/04/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária, para comunicá-la que o encarregado da manutenção realizou visita técnica e detectou alguns problemas na enfermaria e dentro do cronograma que realizou, irá resolver os reparos relacionados a infiltração, pintura, reparos elétricos e hidráulicos. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Estamos monitorando a realização das reformas das enfermarias e conforme cronograma do serviço de manutenção, a próxima enfermaria que entrará em reforma, será a 405. Foi entregue neste mês de abril a enfermaria 404.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/208

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/04/2017

NOME USUÁRIO: Maria Severina de Souza - Memo. Nº 208/2017

TELEFONE:99901-1253

RECLAMAÇÃO: Quem faz endoscopia fica em jejum até 12 horas, é tempo demais, demora muito. Sugestão: Marcar o horário e atender conforme vão chegando os pacientes. Se marca o exame em um horário, por que não atendem nesse horário?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os exames são agendados com meia hora antes para os pacientes chegarem. A grande reclamação porque temos que respeitar as leis de prioridade e avaliar estado clínico de cada um.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/04/2017 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária, dona Leide Souza para informa-la que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação esclareceu quedevido a necessidade de se priorizar os usuários amparados pela lei

da prioridade, bem como os que clinicamente estão debilitados, ocorre a demora no atendimento.

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

RECLAMAÇÃO N°: 06/210

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/04/2017

NOME USUÁRIO: Walter Max Ribeiro Pinheiro- Memo. Nº 210/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇÃO: O atendimento é bom, o hospital é limpo e organizado, os funcionários são competentes e atenciosos, mas o tempo de espera é muito longo e eu acho que deveria melhorar na rapidez dos exames, porque têm pessoas que vêm em jejum e alguns moram no interior e isso estressa um bocado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os pacientes do interior chegam muito cedo e por esta razão, ficam estressados. Os municípios não dão assistência aos mesmos como deveria.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a coordenadora do SADT esclareceu que o atendimento é por ordem de chegada e que a lei da prioridade também é obedecida, contudo seria relevante que os municípios desses um suporte aos pacientes, visto que o estresse se origina do fato deles terem que sair muito cedo de suas casas no interior.

PLANO DE AÇÃO: No mês de março foi iniciada a reforma do 1º andar, onde futuramente funcionará o setor de Endoscopia. Após essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais salas de procedimento, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também

proporcionará um atendimento de melhor qualidade. O SAU acompanhará essa mudança, assim que o processo de reforma for finalizado.

RECLAMAÇÃO N°: 07/211

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/04/2017

NOME USUÁRIO: Jaime dos S. Agrassar- Memo. Nº 211/2017.

TELEFONE:98143-3061

RECLAMAÇÃO: Muita demora para começar o exame, as pessoas ficam sem comer por muito tempo esperando o exame para poder comer. Tem que ser visto isso!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:São muitos pacientes e no momento a endoscopia só está funcionando com 1 sala, devido aparelhos com defeito. A engenharia clínica ainda não tem nenhuma resposta quanto ao conserto.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/04/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que a nossa demanda de atendimento é intensa e que no momento estamos somente com uma sala de exame funcionando, aguardando o 2º aparelho que foi enviado para conserto, de acordo com a resposta da engenharia clínica. Pedimos desculpas por todo o transtorno ocorrido e agradecemos a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO N°: 08/216

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/04/2017

000075

NOME USUÁRIO: Florentina Rodrigues Pereira da Silva - Memo. Nº 216/2017

TELEFONE:99916-3188/98762-6094

RECLAMAÇÃO: Minha mãe foi encaminhada para este hospital para fazer avaliação com cirurgião geral e foi pedido examespré-op para colecistectomia, ela já fez os exames de sangue, RX e eletrocardiograma, falta cardiologia e anestesiologia, só que estão agendando cardiologia para 27/09/2017 e anestesiologia para 09/08/2017 e os exames vão perder a validade e não é só isso, ela vive dando a crise. Para passar a dor ela toma o medicamento Tropinal receitado pelo médico, por favor nos ajude, ela tem 72 anos, os exames que faltam receber o resultado são os de sangue 17/07/2017 e Rx de tórax (pa e perfil) em 27/04/2017, o cirurgião é o Dr. Hamilton Cézar Rocha Garcia, desde já agradeço sua atenção. Peço por favor antecipação com cardiologista, anestesista e cirurgião.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:PENDENTE. AGUARDANDO A RESPOSTA DO COORDENADOR.

RETORNO AO USUÁRIO:

PLANO DE AÇÃO:

RECLAMAÇÃO Nº: 09/219

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/04/2017

NOME USUÁRIO: Maria do Socorro Vilhena dos Santos - Memo. Nº 219/2017

TELEFONE:3288-5050

RECLAMAÇÃO: Os funcionários têm que dar informações para os pacientes, por que a demora.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que fica impossível responder a reclamação, uma vez que a usuária não detalha sua dúvida. No entanto, na reunião mensal, estaremos ressaltando a importância do bom atendimento. À disposição.

000076

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/04/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que segundo a nossa supervisora de atendimento, fica inviável esclarecer qualquer dúvida, sem maiores detalhes da queixa. Reforçaríamos que mensalmente é feito reuniões com as equipes, ressaltando a importância da excelência no atendimento.

PLANO DE AÇÃO:O SAU em conjunto com a supervisão de atendimento realizou LNT e encaminhou ao NEP solicitação de treinamento específico para atendimento ao público. Estamos aguardando cronograma do NEP para o início dos treinamentos.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/220

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/04/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação- Memo. Nº 220/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇÃO: A coleta de exame penso que deveria iniciar as 7:00, porém 7h inicia a chamada dos usuários para recolher as requisições, o que retarda a coleta dos materiais. Na fila há vários idosos e deficientes físicos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário, sua reclamação já foi devidamente registrada e avaliada como ponto de partida para mudança deste fluxo junto ao atendimento inicial dos pacientes do ambulatório. Estamos trabalhando nesse sentido em ajustar um fluxo para melhor atende-lo.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que o coordenador do laboratório esclareceu que o fluxo de atendimento está sendo revisado em prol de melhor atender os nossos usuários.

PLANO DE AÇÃO: Iremos monitorar junto à coordenação do laboratório a possibilidade de alteração do fluxo de atendimento dos usuários, a fim de que seja cumprido o horário de início da coleta de sangue.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/221

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 17/04/2017

NOME USUÁRIO: Maria de Lourdes Groeff- Memo. Nº 221/2017

TELEFONE:99279-6637

RECLAMAÇÃO: Ótima estrutura e atendimento, porém o tempo de espera foi muito grande passando de 4h para uma pessoa idosa e que chegou passando mal. Não houve atenção especial, aliás não houve atenção. O banheiro sujo e com papel esparramado.

1º Atenção diferenciada para pessoas que têm idade avançada ou que estejam passando mal.

2º Limpeza do banheiro com maior frequência ou uma campainha para chamar alguém.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a usuária. Em relação ao tempo de espera, só estamos aguardando a chegada dos aparelhos que foram para a manutenção. Também ressalto que temos muitos pacientes idosos e cadeirantes e assim, as prioridades são muitas. Com relação ao banheiro, ele é limpo com muita frequência, mas devemos lembrar que muitos pacientes passam mal e não tem o cuidado de deixar o banheiro limpo. Alguns usuários jogam papel higiênico no chão, enfim, todos devemos fazer a nossa parte, mas sempre procuraremos fazer o melhor pelo nosso usuário.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/04/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que a coordenadora do SADT esclareceu que no momento estamos somente com uma sala de exame funcionando, pois os demais aparelhos foram enviados para manutenção, e que segundo a engenharia clínica, em breve estará de volta para que assim seja agilizado o atendimento. Explicamos que sempre respeitamos os critérios de prioridades, que são muitos. Quanto ao banheiro, a limpeza é feita com muita frequência e sempre que precisamos de uma limpeza emergencial, acionamos a equipe do andar. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: No mês de março foi iniciada a reforma do 1º andar, onde futuramente funcionará o setor de Endoscopia. Após essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais salas de procedimento, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também

proporcionará um atendimento de melhor qualidade. O SAU acompanhará essa mudança, assim que o processo de reforma for finalizado. A respeito da ausência de limpeza do banheiro, citada pela usuária, constatamos junto à supervisora do setor, que os procedimentos de higienização do banheiro são feitos rigorosamente conforme cronograma previamente estabelecido, porém devido ao uso frequente, o mesmo acaba sujando novamente em um curto espaço de tempo, contudo, sempre há um colaborador do serviço de higienização a postos para realizar a limpeza, quando necessário.

RECLAMAÇÃO N°: 12/225

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 20/04/2017

NOME USUÁRIO: Maria Silva - Memo. Nº 225/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇÃO: A maior dificuldade é a demora para ser marcado, se vai marcar leva de 4 a 5 meses para você se consultar, bem, mudou muito, falta mais empenho da administração, porque se for grave, o paciente morre antes de conseguir uma consulta. Com o cardiologista eu marquei em novembro e só tinha vaga para abril, o psicólogo é a mesma coisa e nutrição também. Não seria o caso de melhorar para a gente conseguir mais rápido e não morrer antes do dia da consulta?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: **PENDENTE. AGUARDANDO A RESPOSTA DO COORDENADOR.**

RETORNO AO USUÁRIO:

PLANO DE AÇÃO:

RECLAMAÇÃO N°: 13/226

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 20/04/2017

NOME USUÁRIO: Lydiane- Memo. Nº 226/2017

000079

TELEFONE:98870-7830

RECLAMAÇÃO: Quero reclamar sobre o exame de endoscopia, porque acho um absurdo a pessoa ficar sem comer por quase 12 horas esperando para realizar o exame. Deveria ter mais aparelhos para atender tanta gente.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:O setor de endoscopia está ciente desta situação. Os aparelhos com defeito, segundo a engenharia clínica, já foram encaminhados para conserto. Aguardo parecer final.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 26, 27 e 28/04/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na conversa iriámos informar que a coordenadora do SADT esclareceu em resposta a sua manifestação que esta problemática já está sendo resolvida, pois os aparelhos com defeitos já foram encaminhados para conserto, segundo o que a engenharia clínica lhe informou. A coordenadora aguarda o retorno dos aparelhos.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 14/230

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 25/04/2017

NOME USUÁRIO: Luciana da Silva de Souza - Memo. Nº 230/2017

TELEFONE:99197-6597

RECLAMAÇÃO: Acho muito uma falta de respeito do hospital não querer deixar que a gente passe com o médico anestesiologia particular tendo só um a disposição, sinceramente para nós que moramos longe fica difícil, vocês não estão tendo respeito nenhum por nós. A gente morre esperando a consulta e se morrer um paciente por causa da demora, quem vai se

responsabilizar. Acredito que deveria ter 3 vezes anestesista ou então NOS DÊ O DIREITO DE FAZER O EXAME PARTICULAR COM O ANESTESISTA. PELO MENOS ISSO!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: **PENDENTE. AGUARDANDO A RESPOSTA DO COORDENADOR.**

RETORNO AO USUÁRIO:

PLANO DE AÇÃO:

RECLAMAÇÃO Nº: 15/231

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 26/04/2017

NOME USUÁRIO: kase Emanuelle da S. Machado - Memo. Nº 231/2017

TELEFONE: 9938-9695

RECLAMAÇÃO: A espera por alguns profissionais está sendo muito longa, já aconteceu de esperarmos até 2 a 3 horas de tempo, chegamos às 12h, o médico estava marcado para as 14h e fomos atendidas as 16:30, para quem mora longe isso é muito complicado e na semana seguinte, 25/04, aconteceu a mesma coisa, assistente social marcada pras 8h, chegamos as 7h e 10h e nada de ser atendida, enfim é muito tempo de espera ainda mais para quem tem problema de coluna, ficar 5 horas sentada é muito tempo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No dia deste ambulatório, houveram várias intercorrências nas clínicas, inclusive óbito, que requer longo atendimento aos familiares, demanda na recepção, programação de ambulância, dentre outros atendimentos que não poderiam esperar, pois nossa prioridade é o paciente internado, não que os pacientes do ambulatório não sejam importantes, tanto que a cada paciente que eu começava atender eu lhes pedia desculpas e explicava o motivo da demora.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/04/2017 realizamos contato telefônico com a mãe da usuária, dona Sandra Silva para comunica-la que em resposta a sua manifestação a assistente

social do dia deste atendimento ambulatorial esclareceu que houve várias intercorrências nas clínicas, atendimento na recepção, programações de ambulância e inclusive óbito, que requer um atendimento imediato aos familiares. Pedimos desculpas por todo transtorno e informamos que infelizmente não tinha como deixar de atender prioritariamente essas ocorrências, não que os usuários do ambulatório não sejam importantes, mas a prioridade são os pacientes internados. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Proporemos à supervisão de atendimento que converse com a profissional enredada nesta manifestação, sobre a possibilidade de se alterar o horário de atendimento, para um horário que seja conveniente para a profissional, a fim de se resolver essa problemática, pois já observamos que os atrasos da mesma são recorrentes, apesar de não haver outros registros formais com esse teor, porém verbalmente os usuários se queixam para o SAU, na ocasião em que estamos aplicando as pesquisas no ambulatório.

000062

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

ABRIL/2017

000083

a Jerônimo Pimentel, nº 543
lém/PA
P: 66055-000
L. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
l.b@indsh.org.br

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /212

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:12/04/2017

NOME USUÁRIO: Reginaldo Paiva Lima - Memo. Nº 212/2017

TELEFONE:98834-1876

SUGESTÃO: Foi organizado e esclarecedor o antes do exame. Acredito que toda a realização de procedimentos em relação à saúde é delicado. Assim seria melhor se o acompanhante entrasse na sala do exame, pois o aguardo não é bom. Claro que, caso o acompanhante solicitasse.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:O acompanhante já fica com o paciente na recuperação pós-anestésica. A sala de procedimento não é grande e já fica médico, anestesista e técnicos de enfermagem. Devemos evitar circulação de muitas pessoas, devido contaminação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/04/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenadora do SADT esclareceu em resposta a sua manifestação que a sala de exame não e grande e nela ficam o médico, o anestesista e os técnicos de enfermagem, contudo devemos evitar a circulação de muitas pessoas devido o risco de contaminação. O acompanhante fica com o usuário na sua recuperação pós-anestesia. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO:Não é adequado e permitido que o acompanhante permaneça com o paciente dentro da sala de exame por questões de precaução contra infecções, salvo em casos excepcionais, porém solicitaremos a coordenadora do serviço que oriente sua equipe a esclarecer o porquê desse veto.

SUGESTÃO Nº: 02 /218

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/04/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 218/2017

000084

TELEFONE: Sem telefone

SUGESTÃO: Identificar a sala de coleta de material para laboratório. Identificar as salas com símbolos para as pessoas que não sabe ler. Melhorar o fluxo para o usuário do laboratório e o trabalho da funcionária deste setor, que tem que ir várias vezes na recepção para chamar os usuários para este serviço (ergonomia).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Caro usuário agradeço sua sugestão e será dimensionada a situação de sinalizar as salas de atendimento externo do hospital em parceria com o setor de comunicação do hospital. Acerca do colaborador do laboratório estar indo chamar na outra recepção, estamos reavaliando esse fluxo, buscando melhor atende-los.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que o coordenador do laboratório esclareceu que juntamente com o setor de comunicação do Jean Bitar, irá sinalizar as salas e quanto à ergonomia, o fluxo está sendo avaliado para que melhor possamos atende-los.

PLANO DE AÇÃO: Acerca da comunicação visual as cotações foram feitas e foram enviadas para a aprovação do diretor, estaremos monitorando esse processo. Com relação a ergonomia, conforme afirmou o coordenador do serviço, também faremos o acompanhamento, a fim de observar as melhorias sugeridas pelo usuário.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

ABRIL/2017

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

000086

SUS
SESPA
INDSH

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

Data: 28/04/2017

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	2	13	88	157	261	2	263	245
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		1	11	75	172	259	4	263	247
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	2	22	87	146	258	5	263	233
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	8	17	56	80	101	262	1	263	181
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1	4	19	91	143	258	5	263	234
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?		2	13	86	154	255	8	263	240
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?		1	12	59	187	259	4	263	246
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	7	6	33	71	138	255	8	263	209
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?			18	84	156	258	5	263	240
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			10	87	153	250	13	263	240
	TOTAIS	18	35	207	808	1507	2575	55	2630	2315
		0,70%	1,36%	8,04%	31,38%	58,52%	100%	2,09%		89,90%

Total respondido	2575
Total de 7/8 e 9/10	2315
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	89,90%

Foram realizadas 263 entrevistas nesta data

000087

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 28/abr

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?		1	1	32	55	89		89	87
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?		1	6	31	48	86	3	89	79
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)		1	6	23	58	88	1	89	81
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos		1	2	21	64	88	1	89	85
4.2	Pelos enfermeiros		1	4	16	68	89		89	84
4.3	Pelos Outros Profissionais		1	2	20	66	89		89	86
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos			3	22	64	89		89	86
5.2	Pelos enfermeiros			4	16	69	89		89	85
5.3	Pelos Outros Profissionais			1	21	65	87	2	89	86
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				18	55	73	16	89	73
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			1	16	71	88	1	89	87
7.2	Pelos enfermeiros			2	15	72	89		89	87
7.3	Pelos Outros Profissionais			1	16	71	88	1	89	87
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			1	18	65	84	5	89	83
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			3	18	65	86	3	89	83
10	A limpeza das roupas de cama e banho?		2	14	20	51	87	2	89	71
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		1	7	23	58	89		89	81
12	O silêncio no ambiente do hospital?		1	2	22	63	88	1	89	85
13	O horário em que são servidas as refeições?			2	29	57	88	1	89	86
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1		4	28	51	84	5	89	79
15	O horário das visitas?		1	1	27	59	88	1	89	86
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?		1	1	20	67	89		89	87
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	1		1	21	65	88	1	89	86
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			3	19	57	79	10	89	76
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			2	15	72	89		89	87
18.2	Pelos enfermeiros			1	17	71	89		89	88
18.3	Pelos Outros Profissionais			2	17	69	88	1	89	86
18.4	Pelos S A U			1	20	66	87	2	89	86
	TOTAIS	2	12	78	581	1762	2435	57	2492	2343
		0,08%	0,49%	3,20%	23,86%	72,36%	100%	2,29%		96,22%

Total respondido	2435
Total de 7/8 e 9/10	2343
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,22%

Foram realizadas 89 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 30/abr

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			7	40	90	137		137	130
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	1	37	98	137		137	135
3	O silêncio no ambiente hospitalar		1	2	37	97	137		137	134
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?			1	33	103	137		137	136
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			1	38	98	137		137	136
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				33	104	137		137	137
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				34	103	137		137	137
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				31	106	137		137	137
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				33	102	135	2	137	135
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	35	99	135	2	137	134
	TOTAIS	0	2	13	351	1000	1366	4	1370	1351
		0,00%	0,15%	0,95%	25,70%	73,21%	100%	0,29%		98,90%

Total respondido	1366
Total de 7/8 e 9/10	1351
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,90%

Foram realizadas 137 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

000089

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

ATA: 28/abr

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		1	10	53	166	230		230	219
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			5	35	187	227	3	230	222
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			5	37	187	229	1	230	224
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	1	3	21	72	130	227	3	230	202
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	1	2	20	68	137	228	2	230	205
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	2		1	33	193	229	1	230	226
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração	1		4	31	193	229	1	230	224
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		1	2	30	193	226	4	230	223
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1		1	29	199	230		230	228
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração	1		2	31	195	229	1	230	226
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		1	1	28	197	227	3	230	225
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	2	31	196	230		230	227
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	2	3	31	193	230		230	224
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	3	30	193	227	3	230	223
	TOTAIS	8	12	80	539	2559	3198	22	3220	3098
		0,25%	0,38%	2,50%	16,85%	80,02%	100%	0,68%		96,87%

Total respondido	3198
Total de 7/8 e 9/10	3098
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,87%

Foram realizadas **230** entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

ABRIL/2017

000091

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

SUS

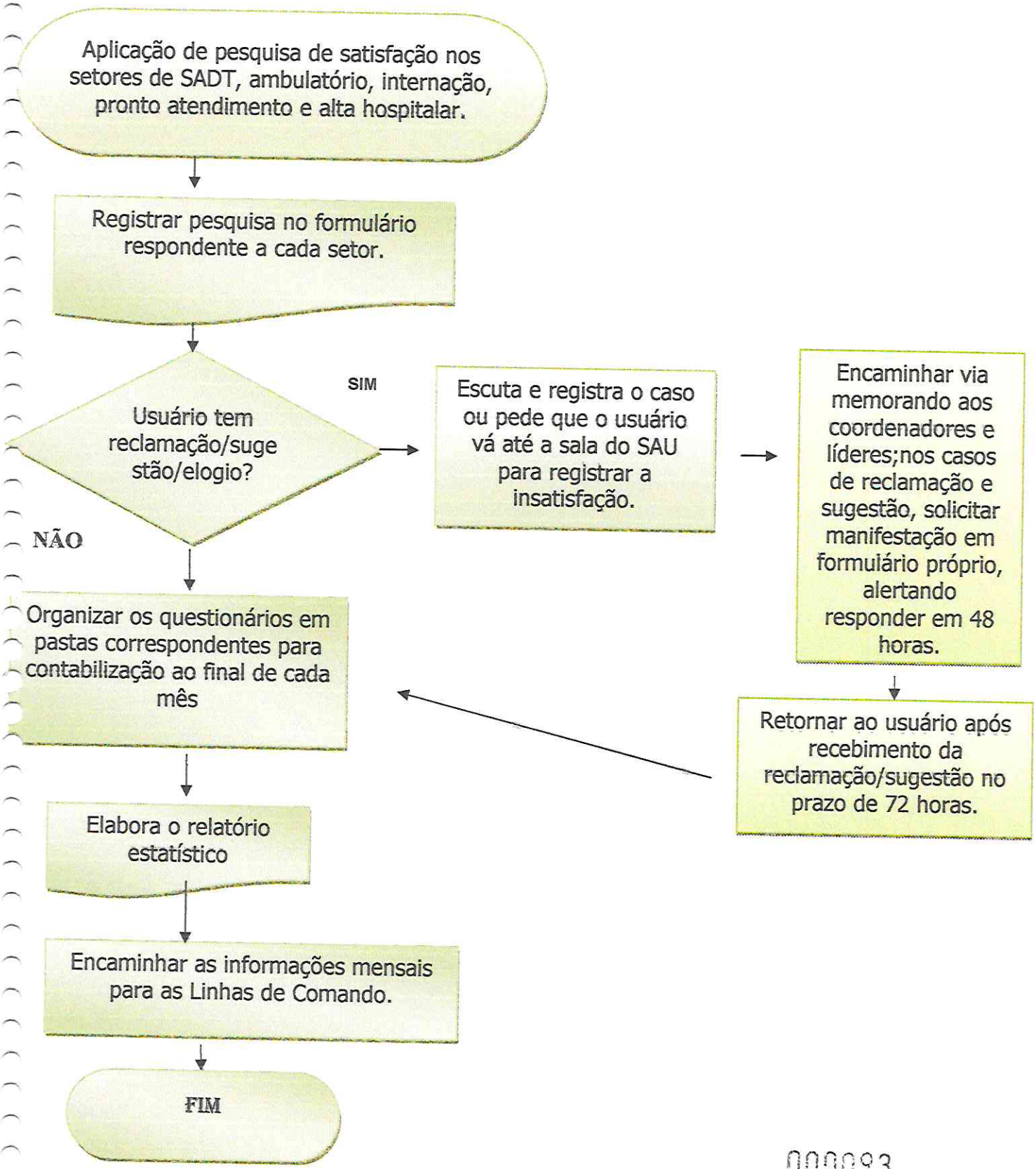
SESPA

INDSH

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

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		TOTAL
	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	D		
Visitas aos Leitos Clínica Médica			16	37		33	32			26	26	27	28				28	23	27	30				25	27	26	25	25				461
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica			20	20		13	14			19	20	13	17				15	17	12	16				14	19	17	17	16				279
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.			2	2	1	8	1				1	3	4					2		3	1			1	1	1						31
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.		1	4	6						8	2	3	3				5	2	4	3			1	2	9	3		2				58
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	6	1	1	9	6	4	8	2		3	13	4	9	7	1		1	9	2	6	9	1	2	4	8	6	6	6	2	1		137
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT			4	17	8	7	13			19	9	12	24	1			21	18	20	13				17	21	11	16	12				263
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER			10	7	2	8		1	3	4	1	3	7				4	2	3	1	1				6	1	5	3				72
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO			1	7	20	11	7			11		22	8				22	16	17	17				18	5	19	16	13				230
Contato Telefônico				3			1				1						2		6	1				2	1	1		2				20
Antendimento em sala			1	1	1					1		1	2						2					4	1		1					15
Encaminhamentos Internos																																0
Orientações e Informações			2	4	1	5	3			2	3	5	4				2	3	4	4				7	4	3	4	2				62
Participação em Treinamentos											1		1					1								1	1					5
TOTAL																																1633

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

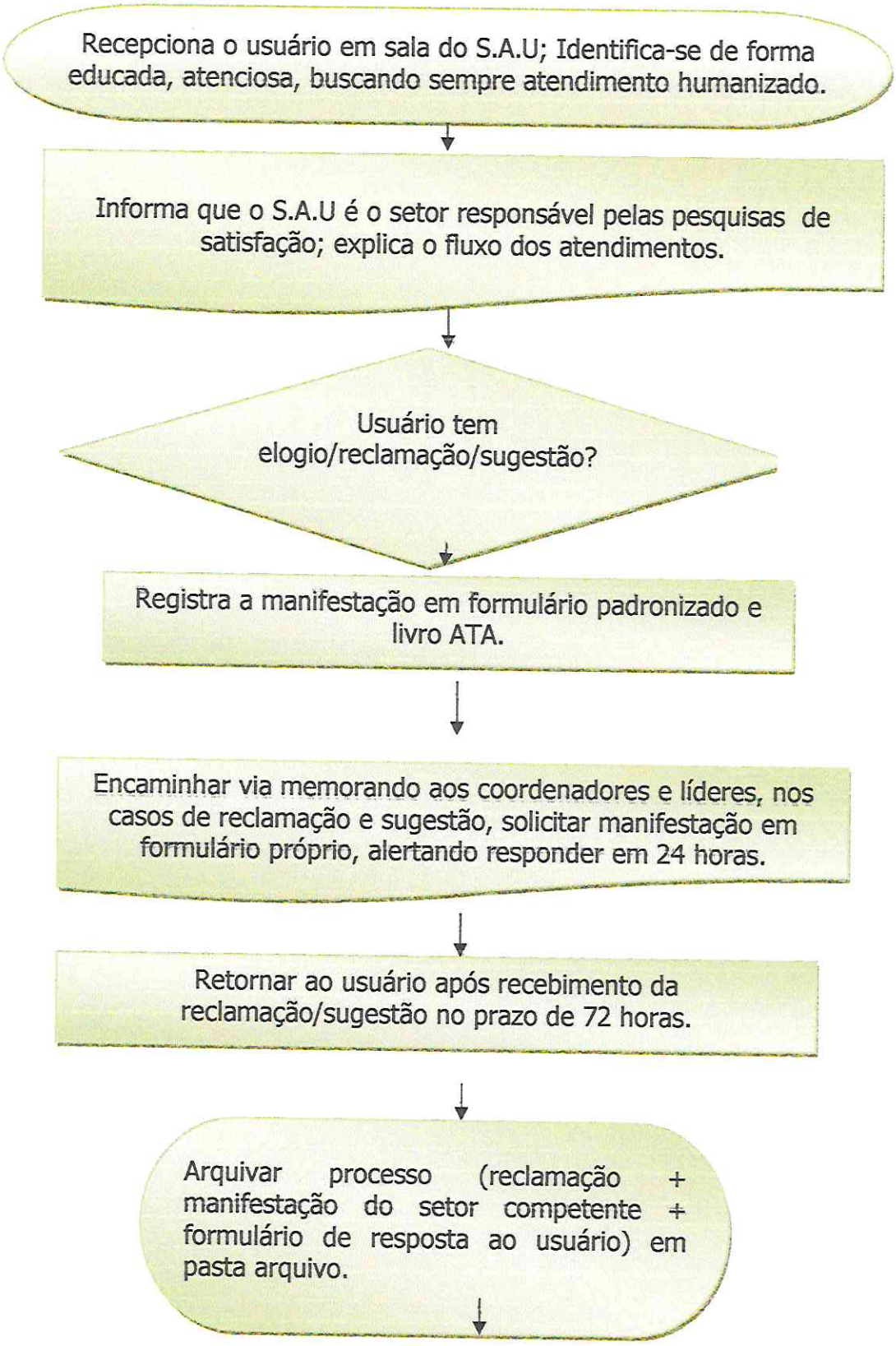


000093

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

SUS
SESPA
INDSH

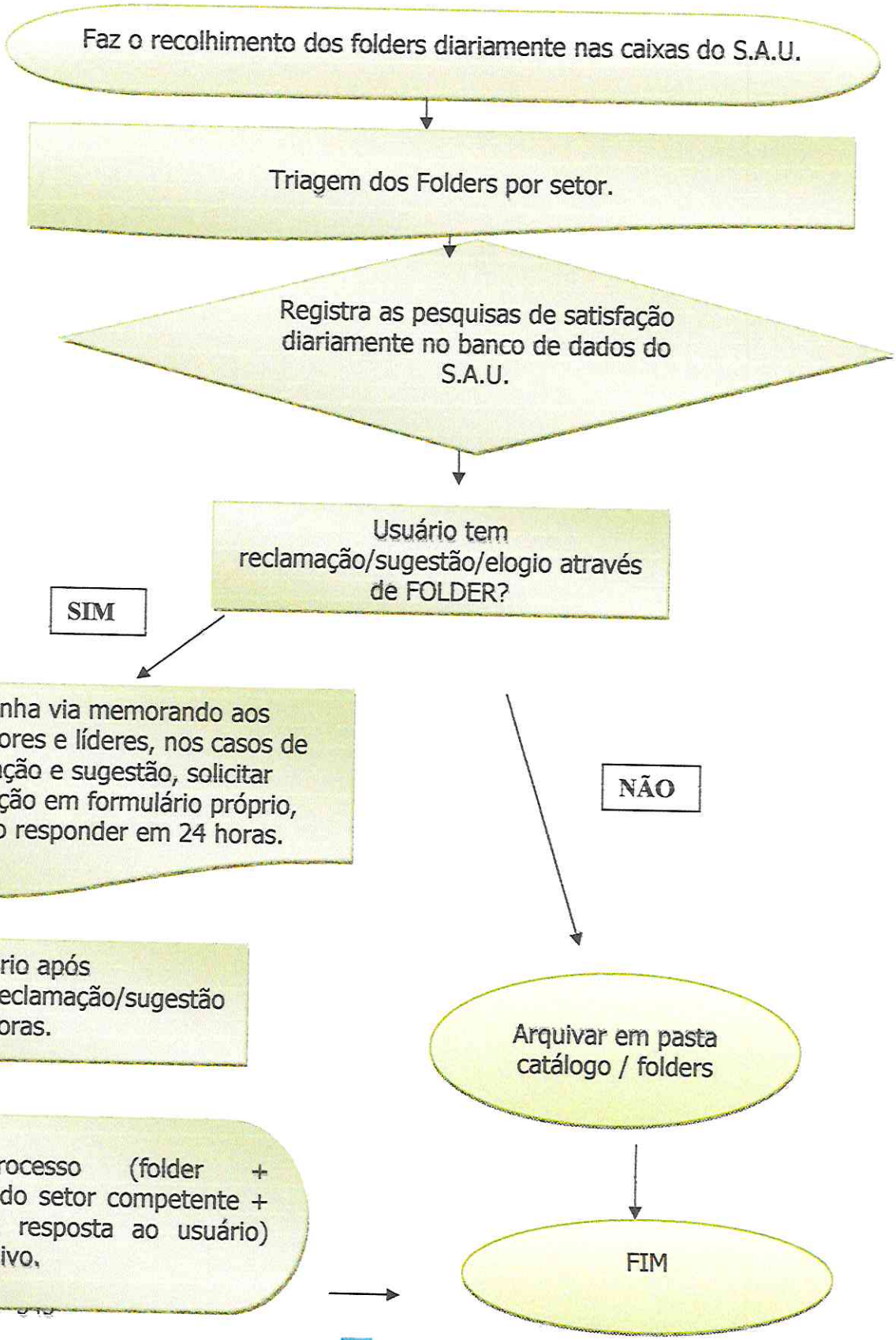
Anexo 02: Fluxograma de Registro de Reclamação e Sugestão - Atendimento em Sala.



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

SUS
SESPA
000094
INDSH

Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



Rua Jerônimo [illegible]
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
sau[illegible]b@indsh.org.br

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO ABRIL/2017



Belém-PA

000096

GOVERNO DO PARÁ

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

SUMÁRIO

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

3.1. Descrição das Atividades.....
3.2. Visão Geral dos Treinamentos.....
3.3. Treinamentos Internos.....
3.4. Treinamentos Externos.....
3.5. Total de horas em treinamentos.....
3.6. Horas/homens por colaborador.....
3.7. Total de participações.....
3.8. Divisão de Ensino e Pesquisa – DEP.....
3.9. Considerações finais.....

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

Dentro dessa perspectiva, o Núcleo de Educação Permanente – NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores do CHJB criando mecanismos para

realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: Capacitar.

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

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

Durante o mês de abril foram executadas, registradas e arquivadas ações de treinamentos no período de 01 a 30 de abril 2017.

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

3. VISÃO GERAL DO RESULTADO DOS TREINAMENTOS REALIZADOSEM ABRIL:

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	08	167	179:45:00
Dir. EXEC.	02	44	45:00
Dir. FINANC.	04	36	138:15
Dir. CLINICA	-	-	-
TOTAL	14	247	363:00:00

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

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Abril foram realizados14 treinamentos internos e 00 treinamento externo envolvendo, um total de 14 treinamentos com 247 participações, totalizando 363:00 horas de treinamentos, gerando um total de 1h12:36 de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Durante mês de abril executamos 14 ações pertinentes de treinamentos entre internos, sendo eles orientações/direcionamentos técnicos-pedagógicos-normativos e reuniões técnicas. O hospital entrou na fase de consolidação das ações de reestruturação pela qual passou nos últimos meses. O CHJB encontra-se neste momento consolidando o Levantamento de Necessidades de Treinamentos – LNT e elaborando o Plano Anual de Treinamento. Este, por sua vez, se encontra em execução. Entretanto as ações de educação seguem em ritmo de crescimento para fortalecer e consolidar nossos princípios, valores, missão e visão, focados em maior nível de qualidade, segurança e humanização no atendimento das necessidades de nossos usuários.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	00:39:55*
FEVEREIRO	1:426:15:09	34	1	294	04:55:09
MARÇO	325:38:00	13	-	306	01:07:00
ABRIL	363:00:00	14	-	247	01:12:36

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

*** Retificação do valor anterior (equivocado por erro de digitação)39:55. Valor real: 00:39:55.**

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Podemos ver que houve uma sutil alta no que concerne aos treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de abril em comparação com o mês anterior (março/2017). Podemos justificar esta leve alta, devido o não termino do planejamento anual de treinamentos, mudanças significativas no quadro de colaboradores (nível liderança) e desmarcações devido a falta de *corum* nos treinamentos.

O NEP e Diretor Executivo da unidade estão cientes destes problemas e tomando as devidas providências, pensando em treinamentos efetivamente realizados *in loco*, seja para colaboradores ou voltados ao usuário.

3.4 TOTAIS DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de abril alcançamos um quantitativo de 363:00 em treinamentos, um resultado ainda não muito favorável ao pretendido, porém estamos trabalhando novas formas de alcançar tal meta, que é de 4 horas/homens por mês, visando a intensificação das ações de educação e nas estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários. Para tanto, a direção e este NEP estão preparando um plano de ação efetivo e eficaz para alcançá-la.

3.5 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de abril 1 hora e 12 minutos e trinta e seis segundos de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP para 2017 é de 4 horas/homens por mês. Neste mês de abril a meta não foi atingida, porém já estamos executando o plano de ação que nos aproximará da meta almejada.

3.6 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de 247 participações em treinamentos. Um quantitativo superior ao mês anterior.Um resultado que reflete um quantitativo maior, porém não agrega a qualidade desejada, visto que o número de treinamentos e horas, não foi atingido.

É meta do INDSH, conjuntamente com a SESPA, um trabalho voltado a cumprimento de seus planejamentos, bem como a conscientização e reconhecimento, pela Diretoria Executiva e demais colaboradores, de que a Educação é fundamental e o único caminho para o alcance de uma prestação de serviços com mais qualidade, segurança e humanização para os usuários.

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

3.7 DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA

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

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

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

- Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB –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 CHJB;
- 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 preceptores/acadêmicos e diretores;
- Acolhimento/Integração (no auditório da DEP/NEP/CHJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Dermatologia, Neurologia, Gerontologia e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL sobre os acadêmicos que iniciaram seus estágios aqui neste CHJB;
- Revisão do MANUAL da DEP;
- Organização e assessoria as sessões clínicas dos acadêmicos.

3.8 - GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

O Grupo de Trabalho e Humanização do Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB iniciou suas atividades em Agosto/2016. O Grupo foi constituído a partir da indicação da Diretoria Executiva, indicando colaboradores das diferentes áreas do Hospital, priorizando assim o caráter interdisciplinar e de transversalidade próprios desta Comissão.

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

GTH – Abril- Ações

- Reunião ordinária para reestruturação do GTH e planejamento das ações de 2017;
- Aniversariante do Mês: realização de uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês.
- Palestras sobre Depressão: apresentadas no Ambulatório para os usuários e colaboradores do CHJB.

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

3.9 -CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

GOVERNO DO PARÁ

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

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

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

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

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

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

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

Podemos considerar que no mês de Abril 2017 os resultados apontam claramente que sua estrutura funcional necessitava de um a novo olhar e uma nova estrutura (tanto física, organizacional e metodológica), resultado este, o qual estamos, enfaticamente determinados a superar.

Ana Paula Alves

Coordenadora do Núcleo de Educação Permanente – NEP/DEP/CHJB

000105

GOVERNO DO PARÁ

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

ANEXOS



Palestra sobre Depressão para os colaboradores CHJB/Abril/2017



Palestra sobre Depressão para os colaboradores CHJB/Abril/2017



Palestra sobre Depressão para os usuários CHJB/Abril/2017



Palestra sobre Depressão para os usuários CHJB/Abril/2017



Palestra sobre Depressão para os usuários CHJB/Abril/2017



Implantação do Manual do S.A.U





Palestra sobre Segurança do Paciente – Identificação do Paciente e Comunicação Efetiva

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Abril de 2017

000108

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva
2. Letícia Figueiredo

MEMBROS CONSULTORES

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

000109

ÍNDICE

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

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

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

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

000110

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

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

I – INTRODUÇÃO

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

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 30 de abril de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar. Este mês foi voltado para implantação do controle rigoroso das fichas de antimicrobiano e rastreio do fluxo de culturas do laboratório, foi realizado adequações do serviço com a equipe de farmácia e laboratório na busca da melhor assistência ao paciente.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada os achados de

exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, curva febril do paciente, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos, mudança nas características dos ferimentos e presença de secreção ou expectoração nos pacientes. Todos os casos confirmados de infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Durante a busca ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	956	582	60,87%
Clínica cirúrgica	454	286	62,99%
UTI	240	159	66,25%
TOTAL	1650	1027	62,24%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de abril foram realizadas 140 cirurgias no total, com 58 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2.

000112

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares** **Tema: Reunião extraordinária da CCIH**
Local:	**Sala da Diretoria Administrativo Financeira**
Data – Horário:	**26/04/2017 17:00 h**

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

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

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

Relato da Reunião	**Pauta:** **Substituição de um Membro da Comissão** **– Discussão:** No mês de abril foi realizado a reunião desta comissão com início ás 17:00 h e término ás 18:00 h. Estavam presentes: Rosinete Tunes Pinheiro, atual coordenadora da Farmácia, Rodrigo Frochlich(Vice Presidente), Ineluce Ribeiro (secretária), Renata Silva(membro da SCIH), Luana Oliveira (membro da nutrição), foi dado início a reunião com nomeação da Srª Rosinete Pinheiro a presidência desta comissão por motivo de saída do Sr. Ricardo Ruys da Instituição.
Relato da Reunião	**Pauta:** **Padronização de material e medicamentos** **– Discussão:** Foi repassado para atual presidente os assuntos pautados em ata anterior par andamento dos trabalhos pendentes: • levantamento da quantidade de fio Shalon no estoque • teste de grampeadores cirúrgicos; • padronização do Intracath • visualização do material pelo Sr Nazareno e Srª Rosinete Somente após essa conferência que são materiais de uso em paciente cirúrgico que será concluído o padrão. Foi solicitado pela presidente uma cópia da ata de março para andamento das atividades. Sem mais foi encerrado a reunião agradecendo aos participantes.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
Avaliação do padrão de materiais	Rosinete Pinheiro/Luiz Nazareno.	Maio/ 2017
Avaliação do padrão de medicamentos	Leila Rezegue Carolina Kawage Luís Nazareno	Maio/ 2017
Materiais de alto custo, curva Z	Rosinete Pinheiro	Maio/ 2017

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

1. Enfª Incluci Ribeiro
Coordenação Clinicas Integradas
Hospital Jean Bitar/INDSH

2. RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2[illegible]
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

3. Rosinete L. Pinheiro
Coord. Logística
Centro Hospitar JEAN BITAR
INDSH

4. Renata Karoline Leiria da Silva

5. Iguana do Socorro Souza de Oliveira.

6.

SUS

INDSH

000123

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	
Local: DEP/CHJB	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Data: 24/04/2017	
Horário: 15h40 as 16h20	
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Reunião sobre os prontuários	Solange Antonelli Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda	24/04/2017	Finalizado	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Revisão dos processos e adequações

- Discussão:

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

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

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

Este mês de Abril, durante o faturamento dos prontuários, foi observado uma melhora sutil em relação aos faturamentos anteriores, no quesito: assinaturas com carimbos corretamente aplicados, tanto da equipe médica, quanto da multiprofissional, as evoluções estão vindo mais alinhadas, talvez em detrimento do próprio uso do sistema SALUX, que facilita tais ações. Tal melhora, mesmo menor do que o esperado já está facilitando a leitura do setor de faturamento, o qual é responsável pelo

fechamento dos prontuários e em especial para a Comissão, que aumenta o escore de conformidades positivas em sua análise de *check list*. Ainda há muito o que melhorar, porém tais mudanças demandam tempo, direcionamentos e observações.

No mês de abril, ocorreu o treinamento para os Residentes Médicos/RM sobre o preenchimento correto dos prontuários/prescrições, etc., no sistema SALUX, *in loco*, com os responsáveis pela TI/CHJB. Tal treinamento terá continuidade no mês de maio, para o restante dos RM.

Como sugerido anteriormente, aprovou-se o interfaceamento direto com a Comissão de Análise de Óbitos e de Enfermagem, os quais, evidenciando-se as falhas nos prontuários, teriam como objetivo, saná-las. Tal ação já está gerando uma boa reação nesta Comissão, a qual já está sendo reformulada.

- **Definições:**

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

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
Proxima reunião da Comissão.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	29/05/2017
Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento ocorrerá em maio/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em Maio/2017

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

1. Maria Cecilia G. Maia
2. Rodolfo Gomes Santiago
3. Marcia Carneiro Arbarello
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

SUS

000126

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: DEP/CHJB	
Data – Horário:	24/04/2017 - 15h20min as 17h30

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 16 prontuários através de aplicação de *check list*.	Leila Rezegue Rosângela Leão Marta Pamplona Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias	24/04/2017	Finalizado	DEP/CHJB
Rever o Regimento Interno da CAO	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Próxima Reunião	Em andamento	-

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 16 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 16 prontuários de óbitos ocorridos até abril de 2017.

Os 16 óbitos considerados não evitáveis, foram consequências de causas diversas tais como: síndrome consuptiva, insuficiência respiratória (aguda), choque séptico, neoplasia de duodeno, dispneia, infecção pulmonar, derrame pleural, pneumonia bacteriana, falência de múltiplos órgãos, hemorragia pulmonar maciça, insuficiência hepática, neoplasia de esôfago, acidose/renal aguda, choque hipovolêmico, hipertensão arterial, insuficiência renal, AVE, sepse grave, DPOC, infarto agudo miocárdio, diabetes, etc.

000127

Os 16 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	M.C.S.R.	1-439/2017	23/03/2017	NÃO EVITÁVEL
2.	F.R.S.	315/2017	02/03/2017	NÃO EVITÁVEL
3.	J.G.P	1-452/2017	23/03/2017	NÃO EVITÁVEL
4.	A.L.S.	1-349/2017	07/03/2017	NÃO EVITÁVEL
5.	E.T.A.	1-493/2017	31/03/2017	NÃO EVITÁVEL
6.	N.K.F.	1-248/2017	15/02/2017	NÃO EVITÁVEL
7.	L.C.B.F.	1-508/2017	04/04/2017	NÃO EVITÁVEL
8.	B.J.S.	1-419/2017	21/03/2017	NÃO EVITÁVEL
9.	F.L.S.	1-429/2017	22/03/2017	NÃO EVITÁVEL
10.	A.B.	1-413/2017	21/03/2017	NÃO EVITÁVEL
11.	F.P.O.	1-365/2017	10/03/2017	NÃO EVITÁVEL
12.	M.E.S.P.	1-7246/2017	10/04/2017	NÃO EVITÁVEL
13.	N.C.T.	1-7294/2017	13/04/2017	NÃO EVITÁVEL
14.	A.C.M.S.	1-7213/2017	06/04/2017	NÃO EVITÁVEL
15.	J.A.S.	1-7262/2017	11/04/2017	NÃO EVITÁVEL
16.	R.N.C.S.	1-6808/2017	11/03/2017	NÃO EVITÁVEL

Definições:

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários referentes ao mês de maio/2017	Rodolfo Santiago	29/05/2017
- Checagem das vias amarelas emitidas nas D.O. do CHJB.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	29/05/2017
- Realizar controle numérico, junto ao setor de Estatística e Faturamento do CHJB, do total de óbitos de 2016.	Estatística, Faturamento e CAO	29/05/2017

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

1. Ivanete Pamplona Assistente Social CRESS: 2486
2. Dra Lila Rezegue CRM: 3248
3. Anne Kelly Psicóloga CRP
4. Daiane Maria Dias
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11. Daiane M. Dias Geriatra CRM-PA 8291
12.
13.
14.

0001

SUS