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: MAIO/2018

BELÉM/PA, 08 de JUNHO 2018

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

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 004
2. Produção Consolidada 005
3. Mapa de Produção Analítico 007
4. Plano Estatístico 008
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 041
6. Pesquisa de Clima Organizacional – PCO 114
7. Núcleo de Educação Permanente 119
8. Relatório Mensal CCIH 135
9. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 147
10. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 152
11. Ata Comissão de Revisão de Prontuários 155
12. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 158

1. APRESENTAÇÃO

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

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

Belém/PÁ, 08 de junho 2018.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: MAIO/2018

Produção Consolidada de Maio de 2018

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA CIRÚRGICA	122	116	1	442	40
CLÍNICA MÉDICA	61	110	2	966	20
CTI	-	-	13	261	10
TOTAL	183	226	16	1.669	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	199				

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	170	13	183	1,18	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	62		62		62
CIRURGIA BARIÁTRICA	129		129		129
CARDIOLOGIA	67		67		67
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	91		91		91
CIRURGIA GERAL	215		215		215
CIRURGIA PLÁSTICA	65		65		65
CIRURGIA VASCULAR	23		23		23
CLÍNICA MÉDICA	223		223		223
COLOPROCTOLOGIA	143		143		143
DERMATOLOGIA	45		45		45
ENDOCRINOLOGIA	579		579		579
FÍGADO E VIAS BILIARES	122		122		122
GERIATRIA	116		116		116
PNEUMOLOGIA	106		106		106
REUMATOLOGIA	160		160		160
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2.146		2.146	-	2.146
ASSISTÊNCIA SOCIAL	13		13		13
NUTRIÇÃO	71		71		71
PSICOLOGIA	41		41		41
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	125	-	125	-	125
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.271				
CURATIVOS AMBULATORIAL	207		207		207
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO	2.478				

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	8.533	9.218	17.751		17.751
ELETROCARDIOGRAMA	111	97	208		208
ECOCARDIOGRAMA	30	37	67		67
ENDOSCOPIA	24	400	424		424
RAIOS-X	432	141	573		573
TOMOGRAFIA	54	75	129		129
ULTRASSONOGRAFIA	42	141	183		183
PAAF	-	25	25		25
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	-	-		-
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	11	19	30		30
ANATOMIA PATOLÓGICA	136	116	252		252
ERGOMETRIA	-	11	11		11
MEDICINA NUCLEAR	-	12	12		12
MAPA	-	8	8		8
IODOTERAPIA	-	7	7		7
PULSOTERAPIA	-	27	27		27
ESPIROMETRIA	-	28	28		28
HEMOTERAPIA	185	-	185		185
HEMODIALISE	43	-	43		43
HOLTER DE GLICEMIA	-	-	-		-
BRONCOSCOPIA	3	2	5		5
TOTAL	9.604	10.364	19.968	-	19.968
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	19.968				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	19.968				

Belém, 08 de junho de 2018.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativa e Financeira

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

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: MAIO/2018

MAPA DE PRODUÇÃO - MAIO/2018

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	119	122	0	0	1	442	40	620	123	71,29%	3,59
CLÍNICA MÉDICA	55	58	3	0	2	936	20	1.240	63	77,90%	15,33
CTI	10	0	0	0	13	261	10	310	13	84,19%	20,08
TOTAL	184	180	3	0	16	1669	70	2170	199	76,91%	8,39

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	13	170	1,18

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	62			62
CIRURGIA BARIÁTRICA	129			129
CARDIOLOGIA	67			67
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	91			91
CIRURGIA GERAL	215			215
CIRURGIA PLÁSTICA	65			65
CIRURGIA VASCULAR	23			23
CLÍNICA MÉDICA	223			223
COLOPROCTOLOGIA	143			143
DERMATOLOGIA	45			45
ENDOCRINOLOGIA	579			579
FÍGADO E VIAS BILIARES	122			122
GERIATRIA	116			116
PNEUMOLOGIA	106			106
REUMATOLOGIA	160			160
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2146			2146
ASSISTÊNCIA SOCIAL	13			13
NUTRIÇÃO	71			71
PSICOLOGIA	41			41
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	125			125
TOTAL CONSULTAS	2271			2271
CURATIVOS AMBULATORIAIS	207			207
TOTAL GERAL	2478			2478

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	9.218
ELETROCARDIOGRAMA	97
ECOCARDIOGRAMA	37
ENDOSCOPIA	400
RAIOS-X	141
TOMOGRAFIA	75
ULTRASSONOGRAFIA	141
PAAF	25
DENSITOMETRIA ÓSSEA	0
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	19
ANATOMIA PATOLÓGICA	116
ERGOMETRIA	11
MEDICINA NUCLEAR	12
MAPA	8
IODOTERAPIA	7
PULSOTERAPIA	27
ESPIROMETRIA	28
HEMOTERAPIA	0
HEMODIALISE	0
HOLTER DE GLICEMIA	0
BRONCOSCOPIA	2
TOTAL	10.364

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	170
URGÊNCIA	13
TOTAL	**183**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	31
MÉDIA	133
GRANDE	19
TOTAL	**183**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	2
Ananindeua	22
Barcarena	7
Belém	87
Benevides	5
Bragança	5
Breu Branco	1
Bujaru	1
Canaã dos Carajás	1
Capanema	3
Castanhal	3
Concórdia do Pará	1
Cumaru do Norte	1
Curuça	3
Floresta do Araguai	1
Gurupa	1
Igarapé – Açu	2
Inhangapi	1
Jacundá	1
Marituba	10
Moju	1
Muaná	1
Nova Timboteua	2
Parauapebas	2
Salvaterra	1
Santarem Novo	1
Santa Bárbara do Pará	2
Santa Isabel do Pará	1
Santa Maria do Pará	1
São Domingos do Capim	1
São Francisco do Pará	1
São Miguel do Guamá	2
Tailândia	2
Tomé-Açu	1
Tucuruí	1
Ulionópolis	1
Vigia	1
Viseu	1
Vitoria do Xingu	1
Xinguara	1
TOTAL	**183**

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Bariátrica	6
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	17
Cirurgia Dermatológica	17
Cirurgia Geral	33
Cirurgia do Cólon	17
Cirurgia de Hérnia	33
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	50
Cirurgia Vascular	4
Plástica Reparadora	5
Outros	1
TOTAL	**183**

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	43
ABEL FIGUEIREDO	1
ACARA	11
AGUA AZUL DO NORTE	1
ALTAMIRA	15
ANAJAS	2
ANANINDEUA	310
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	4
AURORA DO PARA	1
AVEIRO	1
BAGRE	16
BAIAO	3
BARCARENA	36
BELEM	1338
BELTERRA	2
BENEVIDES	44
BOM JESUS DO TOCANTINS	3
BONITO	2
BRAGANCA	23
BREVES	8
BUJARU	14
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	9
CANAA DOS CARAJAS	2
CAPANEMA	19
CAPITAO POCO	14
CASTANHAL	18
COLARES	7
CONCEICAO DO ARAGUAIA	1
CONCORDIA DO PARA	3
CURIONOPOLIS	1
CURRALINHO	1
CURUCA	15
DOM ELISEU	2
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
GARRAFAO DO NORTE	3
GOIANESIA DO PARA	1
GURUPA	6
IGARAPE-ACU	15
IGARAPE-MIRI	20
INHANGAPI	6
IPIXUNA DO PARA	3
IRITUIA	8
ITUPIRANGA	3
JACUNDA	6
MACAPA	1
MAE DO RIO	2
MARABA	4
MARACANA	2
MARAPANIM	5
MARITUBA	43
MELGACO	2
MOCAJUBA	2
MOJU	46
MUANA	5
NÃO INFORMADA	1
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	3
NOVA TIMBOTEUA	6
NOVO REPARTIMENTO	5
OEIRAS DO PARA	4
OUREM	9
OURILANDIA DO NORTE	3
PARAGOMINAS	23
PARAUAPEBAS	9
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	18
PORTEL	2
PRAINHA	1
PRESIDENTE MEDICI	2

PRIMAVERA	6
QUATIPURU	1
REDENCAO	11
RIO DE JANEIRO	1
RIO MARIA	1
RONDON DO PARA	3
SALINOPOLIS	28
SALVATERRA	15
SANTA BARBARA DO PARA	20
SANTA CRUZ DO ARARI	5
SANTA ISABEL DO PARA	17
SANTA LUZIA DO PARA	5
SANTA MARIA DO PARA	13
SANTAREM	24
SANTAREM NOVO	3
SANTO ANTONIO DO TAUA	8
SAO CAETANO DE ODIVELAS	4
SAO DOMINGOS DO CAPIM	9
SAO FRANCISCO DO PARA	11
SAO JOAO DE PIRABAS	5
SAO MIGUEL DO GUAMA	22
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	4
SAPUCAIA	3
SOURE	11
TAILANDIA	22
TERRA ALTA	1
TOME-ACU	7
TRACUATEUA	2
TUCURUI	4
ULIANOPOLIS	3
VIGIA	7
VISEU	7
VITORIA DO XINGU	2
XINGUARA	5
TOTAL	**2537**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	**TOTAL**
ANESTESIOLOGIA	62
CIRURGIA BARIÁTRICA	129
CARDIOLOGIA	67
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	91
CIRURGIA GERAL	215
CIRURGIA PLÁSTICA	65
CIRURGIA VASCULAR	23
CLÍNICA MÉDICA	223
COLOPROCTOLOGIA	143
DERMATOLOGIA	45
ENDOCRINOLOGIA	579
FÍGADO E VIAS BILIARES	122
GERIATRIA	116
PNEUMOLOGIA	106
REUMATOLOGIA	160
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**2146**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	13
NUTRIÇÃO	71
PSICOLOGIA	41
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**125**
TOTAL GERAL	**2271**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	2
Ananindeua	22
Barcarena	7
Belém	87
Benevides	5
Bragança	5
Breu Branco	1
Bujaru	1
Canaã dos Carajás	1
Capanema	3
Castanhal	3
Concórdia do Pará	1
Cumaru do Norte	1
Curuça	3
Floresta do Araguai	1
Gurupa	1
Igarapé – Açu	2
Inhangapi	1
Jacundá	1
Marituba	10
Moju	1
Muaná	1
Nova Timboteua	2
Parauapebas	2
Salvaterra	1
Santarem Novo	1
Santa Bárbara do Pará	2
Santa Isabel do Pará	1
Santa Maria do Pará	1
São Domingos do Capim	1
São Francisco do Pará	1
São Miguel do Guamá	2
Tailândia	2
Tomé-Açu	1
Tucuruí	1
Ulionópolis	2
Vigia	1
Viseu	1
Vitoria do Xingu	1
Xinguara	1
TOTAL	184

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Geral	87
Cirurgia Bariátrica	2
Cirurgia Plástica	8
Clínica Médica	15
Coloproctologia	10
Cardiologia	2
Cirurgia do Aparelho Digestivo	1
Cirurgia de cabeça e pescoço	0
Dermatologia	1
Endocrinologia	9
Fígado e vias biliares	14
Geriatria	9
Medicina Intensiva	8
Plantonista / Clínica Médica	1
Pneumologia	12
Pulsoterapia	0
Reumatologia	5
TOTAL	184

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: MAIO/2018

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2018

HOSPITALAR JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20	20								100,0	20,0
Clínica Médica	40	40	40	40	40								200,0	40,0
UTI Adulto	10	10	10	10	10								50,0	10,0
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**								350,0	70,0
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600	620								3.020,0	604,0
Clínica Médica	1.240	1.120	1.240	1.200	1.240								6.040,0	1.208,0
UTI Adulto	310	280	310	300	310								1.510,0	302,0
Total	**2.170**	**1.960**	**2.170**	**2.100**	**2.170**								10.570,0	2.114,0
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	396	336	406	344	378								1.860,0	372,0
Cirurgia Bariátrica	8	9	18	6	4								45,0	9,0
Cirurgia Plástica	15	17	8	17	21								78,0	15,6
Cirurgia Vascular	0	0	8	0	4								12,0	2,4
Clínica Médica	370	413	525	460	349								2.117,0	423,4
Coloproctologia	59	39	21	38	52								209,0	41,8
Cardiologia	55	8	16	64	57								200,0	40,0
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	8	0	9	7	0								24,0	4,8
Dermatologia	0	0	0	0	7								7,0	1,4
Endocrinologia	123	158	160	141	240								822,0	164,4
Fígado e Vias biliares	20	21	19	74	42								176,0	35,2
Geriatria	84	106	116	117	102								525,0	105,0
Medicina Intensiva	214	222	103	77	120								736,0	147,2
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	17								17,0	3,4
Pneumologia	149	134	126	56	162								627,0	125,4
Pulsoterapia	0	0	22	29	0								51,0	10,2
Reumatologia	118	105	237	266	114								840,0	168,0
Total	**1.619**	**1.568**	**1.794**	**1.696**	**1.669**								8.346,0	1.669,2
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	506	382	445	457	442								2.232,0	446,4
Clínica Médica	884	988	1.095	981	966								4.914,0	982,8
UTI Adulto	229	198	254	258	261								1.200,0	240,0
Total	**1.619**	**1.568**	**1.794**	**1.696**	**1.669**								8.346,0	1.669,2
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	16,32	13,64	14,35	15,23	14,26								73,8	14,8
Clínica Médica	28,52	35,29	35,32	32,70	31,16								163,0	32,6
UTI Adulto	7,39	7,07	8,19	8,60	8,42								39,7	7,9
Total	**52,23**	**56,00**	**57,87**	**56,53**	**53,84**								276,5	55,3
1.6. Internações por Especialidade														

Cirurgia Geral	106	80	94	81	87								448,0	89,6
Cirurgia Bariátrica	2	2	3	1	2								10,0	2,0
Cirurgia Plástica	4	5	1	5	8								23,0	4,6
Clínica Médica	20	28	23	28	15								114,0	22,8
Coloproctologia	18	3	4	6	10								41,0	8,2
Cardiologia	4	1	2	4	2								13,0	2,6
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Cirurgia de cabeça e pescoço	3	0	3	3	0								9,0	1,8
Dermatologia	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Endocrinologia	14	12	14	13	9								62,0	12,4
Fígado e vias biliares	9	7	6	6	14								42,0	8,4
Geriatria	7	4	8	7	9								35,0	7,0
Medicina Intensiva	14	4	4	7	8								37,0	7,4
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Pneumologia	13	7	6	4	12								42,0	8,4
Pulsoterapia	0	0	1	0	0								1,0	0,2
Reumatologia	8	5	15	8	5								41,0	8,2
Total	**222**	**158**	**184**	**173**	**184**								921,0	184,2

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	137	98	111	101	119								566,0	113,2
Clínica Médica	68	47	64	65	55								299,0	59,8
UTI Adulto	17	13	9	7	10								56,0	11,2
Total	**222**	**158**	**184**	**173**	**184**								921,0	184,2

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	5	3	1	2	2								13,0	2,6
Acará	1	0	0	2	0								3,0	0,6
Altamira	0	2	3	0	0								5,0	1,0
Anajás	0	1	0	0	0								1,0	0,2
Ananindeua	20	19	23	18	22								102,0	20,4
Anapu	1	0	0	0	0								1,0	0,2
Augusto Corrêa	0	1	2	0	0								3,0	0,6
Aurora do pará	1	0	0	0	0								1,0	0,2
Aveiro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Bagre	0	0	0	2	0								2,0	0,4
Baião	1	0	0	2	0								3,0	0,6
Barcarena	4	3	2	2	7								18,0	3,6
Belém	107	73	99	80	87								446,0	89,2
Belterra	0	0	0	2	0								2,0	0,4
Benevides	13	4	7	6	5								35,0	7,0
Bom Jesus do Tocantins	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Bonito	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Bragança	3	2	3	1	5								14,0	2,8
Breves	0	1	0	0	0								1,0	0,2
Breu Branco	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Bujaru	2	0	0	1	1								4,0	0,8
Cachoeira do Arari	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Cachoeira do Piriá	0	0	1	0	0								1,0	0,2
Cametá	0	0	0	3	0								3,0	0,6
Canaã dos Carajás	0	0	0	1	1								2,0	0,4

Capanema	2	1	2	1	3									9,0	1,8
Capitão Poço	3	4	0	0	0									7,0	1,4
Castanhal	5	4	2	6	3									20,0	4,0
Chaves	0	0	0	1	0									1,0	0,2
Colares	1	1	0	0	0									2,0	0,4
Concórdia do Pará	1	0	0	0	1									2,0	0,4
Conceição do Araguaia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Cumaru do Norte	0	0	0	0	1									1,0	0,2
Curionópolis	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Curuça	2	3	2	4	3									14,0	2,8
Curralinho	1	0	0	0	0									1,0	0,2
Dom Eliseu	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Eldorado dos Carajás	0	1	0	0	0									1,0	0,2
Floresta do Araguai	0	0	0	0	1									1,0	0,2
Garrafão do Norte	0	0	1	0	0									1,0	0,2
Gurupa	0	0	0	1	1									2,0	0,4
Igarapé – Açu	3	5	0	1	2									11,0	2,2
Igarapé - Miri	0	0	1	1	0									2,0	0,4
Inhangapi	3	0	2	2	1									8,0	1,6
Ipixuna do Pará	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Irituia	0	0	1	2	0									3,0	0,6
Itupiranga	0	0	0	1	0									1,0	0,2
Jacundá	0	0	0	0	1									1,0	0,2
Limoeiro do Ajuru	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Mãe do Rio	0	0	0	1	0									1,0	0,2
Magalhães Barata	0	0	1	0	0									1,0	0,2
Marabá	0	2	1	0	0									3,0	0,6
Maracanã	1	1	0	1	0									3,0	0,6
Marapanim	1	0	1	0	0									2,0	0,4
Marituba	4	3	4	6	10									27,0	5,4
Melgaço	1	1	0	0	0									2,0	0,4
Mocajuba	0	0	1	0	0									1,0	0,2
Moju	6	2	3	1	1									13,0	2,6
Muaná	1	0	1	2	1									5,0	1,0
Nova Esperança do Piriá	0	1	0	0	0									1,0	0,2
Nova Timboteua	1	0	0	0	2									3,0	0,6
Novo Progresso	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Novo Repartimento	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Oeiras do Pará	0	1	0	0	0									1,0	0,2
Ourém	0	0	1	2	0									3,0	0,6
Ourilândia do Norte	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Oriximiná	0	1	0	0	0									1,0	0,2
Paragominas	2	1	2	1	0									6,0	1,2
Parauapebas	1	0	0	2	2									5,0	1,0
Peixe - boi	0	1	2	0	0									3,0	0,6
Portel	0	1	0	0	0									1,0	0,2
Porto de Moz	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Ponta de pedras	2	0	1	0	0									3,0	0,6
Primavera	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Quatipuru	0	0	2	0	0									2,0	0,4
Redenção	1	0	0	0	0									1,0	0,2

Rodon do Pará	0	0	1	0	0								1,0	0,2
Rurópolis	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Salinópolis	6	1	0	2	0								9,0	1,8
Salvaterra	1	3	0	0	1								5,0	1,0
Santarem	0	0	0	1	0								1,0	0,2
Santarem Novo	0	1	0	0	1								2,0	0,4
Santa Bárbara do Pará	0	0	0	1	2								3,0	0,6
Santa Cruz do Arari	1	0	0	0	0								1,0	0,2
Santa Isabel do Pará	1	2	1	0	1								5,0	1,0
Santa Luzia do Pará	1	0	0	0	0								1,0	0,2
Santa Maria do Pará	0	0	0	1	1								2,0	0,4
Santo Antonio do Tauá	1	1	0	1	0								3,0	0,6
São Caetano de Odivelas	0	0	2	0	0								2,0	0,4
São Domingos do Araguaia	0	1	0	0	0								1,0	0,2
São Domingos do Capim	0	0	0	0	1								1,0	0,2
São Francisco do Pará	1	0	1	0	1								3,0	0,6
São Geraldo do Arari	1	0	0	0	0								1,0	0,2
São João de Pirabas	1	0	0	0	0								1,0	0,2
São Miguel do Guamá	1	0	0	0	2								3,0	0,6
São Sebastião da Boa Vista	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Soure	1	0	1	0	0								2,0	0,4
Tailândia	0	2	1	3	2								8,0	1,6
Terra Alta	0	0	0	1	0								1,0	0,2
Tomé-Açu	2	0	0	2	2								6,0	1,2
Tracuateua	1	0	1	0	0								2,0	0,4
Tucuruí	1	1	1	0	1								4,0	0,8
Ulionópolis	0	1	0	0	1								2,0	0,4
Uruará	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Vigia	2	2	0	2	1								7,0	1,4
Viseu	0	0	2	1	1								4,0	0,8
Vitoria do Xingu	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Xinguara	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Outros	0	0	1	0	0								1,0	0,2
Total	**222**	**158**	**184**	**173**	**184**								**921,0**	**184,2**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos	20	12	15	18	10								75,0	15,0
De 25 a 35 anos	26	16	22	23	26								113,0	22,6
De 36 a 46 anos	44	30	34	39	44								191,0	38,2
De 47 a 57 anos	49	42	45	31	38								205,0	41,0
De 58 a 68 anos	43	26	32	25	30								156,0	31,2
De 69 a 79 anos	29	18	27	24	27								125,0	25,0
De 80 a 110 anos	11	14	9	13	9								56,0	11,2
Total	**222**	**158**	**184**	**173**	**184**								**921,0**	**184,2**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia														
Clínica Médica													0,0	0,0
Cirurgia bariátrica													0,0	0,0
Cirurgia de Cabeça e Pescoço													0,0	0,0
Cirurgia Geral														
													0,0	0,0

Cirurgia Plástica													0,0	0,0
Coloproctologia														
Endocrinologia													0,0	0,0
Figado e Vias Biliares														
Geriatria													0,0	0,0
Medicina Intensiva													0,0	0,0
Reumatologia													0,0	0,0
Total													0,0	0,0

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	131	98	121	100	122								572,0	114,4
Clínica Médica	50	41	52	52	58								253,0	50,6
UTI Adulto	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Total	**181**	**139**	**173**	**152**	**180**								825,0	165,0

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clínica Médica	2	2	2	1	0								7,0	1,4
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Cirurgia Geral	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coloproctologia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Endocrinologia	0	1	1	0	0								2,0	0,4
Geriatria	0	2	1	2	0								5,0	1,0
Medicina Intensiva	16	13	15	15	13								72,0	14,4
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Pneumologia	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Reumatologia	0	1	1	0	0								2,0	0,4
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**								91,0	18,2

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Clínica Médica	1	7	6	3	2								19,0	3,8
UTI Adulto	17	12	14	15	13								71,0	14,2
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**								91,0	18,2

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

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clínica Médica	2	2	2	1	0								7,0	1,4
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Cirurgia Geral	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coloproctologia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Endocrinologia	0	1	1	0	0								2,0	0,4
Geriatria	0	2	1	2	0								5,0	1,0
Medicina Intensiva	16	12	15	14	13								70,0	14,0
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Pneumologia	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Reumatologia	0	1	1	0	0								2,0	0,4
Total	**18**	**18**	**20**	**17**	**16**								**89,0**	**17,8**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	1	0	1	0	3								5,0	1,0
De 25 a 35 anos	1	2	0	1	1								5,0	1,0
De 36 a 46 anos	3	0	3	2	0								8,0	1,6
De 47 a 57 anos	0	1	2	3	3								9,0	1,8
De 58 a 68 anos	2	2	2	1	2								9,0	1,8
De 69 a 79 anos	6	5	7	7	2								27,0	5,4
De 80 a 110 anos	5	9	5	4	5								28,0	5,6
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**								**91,0**	**18,2**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	20	14	17	20	19								90,0	18,0
Clínica Médica	20	12	18	19	14								83,0	16,6
UTI Adulto	36	24	18	28	24								130,0	26,0
Total	**76**	**50**	**53**	**67**	**57**								**303,0**	**60,6**

1.18. Transferência Externa por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clínica Médica	0	3	1	1	3								8,0	1,6
UTI Adulto	0	1	0	0	0								1,0	0,2
Total	**0**	**4**	**1**	**1**	**3**								**9,0**	**1,8**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clínica Médica	2	2	2	1	0								7,0	1,4
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Cirurgia Geral	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coloproctologia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Endocrinologia	0	1	1	0	0								2,0	0,4
Geriatria	0	2	1	2	0								5,0	1,0
Medicina Intensiva	16	13	15	15	13								72,0	14,4
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Pneumologia	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Reumatologia	0	1	1	0	0								2,0	0,4
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**								**91,0**	**18,2**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	131	98	121	100	123								573,0	114,6
Clínica Médica	51	51	59	56	63								280,0	54,4
UTI Adulto	17	13	14	15	13								72,0	14,2
Total	**199**	**162**	**194**	**171**	**199**								**925,0**	**183,2**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	81,61%	68,21%	71,77%	76,17%	71,29%								3,7	0,7
Clínica Médica	71,29%	88,21%	88,31%	81,75%	77,90%								4,1	0,8
UTI Adulto	73,87%	70,71%	81,94%	86,00%	84,19%								4,0	0,8
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**	**80,76%**	**76,91%**								3,9	0,8

Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**	**80,76%**	**76,91%**								3,9	0,8

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,35	3,41	3,22	3,81	3,11								16,9	3,4
Clínica Médica	12,45	15,68	14,22	13,08	12,55								68,0	13,6
UTI Adulto	4,32	5,35	7,94	6,00	7,05								30,7	6,1
Média Geral de Permanência	**8,14**	**9,68**	**9,25**	**9,92**	**8,39**								45,4	9,1

Média Geral de Permanência Geral	**8,14**	**9,68**	**9,25**	**9,92**	**8,39**								45,4	9,1

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	6,55	4,90	6,05	5,00	6,15								28,7	5,7
Clínica Médica	1,28	1,35	1,50	1,43	1,65								7,2	1,4
UTI Adulto	1,70	1,40	1,40	1,50	1,30								7,3	1,5
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**	**2,77**	**2,44**	**2,84**								43,2	2,6

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,70%								0,0	0,0
Clínica Médica	1,41%	10,61%	7,69%	3,95%	2,50%								0,3	0,1
UTI Adulto	32,08%	31,58%	43,75%	34,88%	35,14%								1,8	1,0
Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**	**10,53%**	**8,04%**								2,0	0,1

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,0%	94,7%	100,0%	94,4%	100,0%								4,9	1,0
Não Institucional	0,00%	5,26%	0,00%	5,56%	0,00%								0,1	0,0
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,0	0,0

Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**	**10,53%**	**8,04%**								0,5	0,1

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	27	25	54	40	31								177,0	35,4
Cirurgias Médias	158	138	140	131	133								700,0	140,0
Cirurgias Grandes	27	20	9	25	19								100,0	20,0
Total	**212**	**183**	**203**	**196**	**183**								977,0	195,4
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								0,0	0,0

Média Diária de Cirurgias	**6,84**	**6,54**	**6,55**	**6,53**	**5,90**									**32,4**	**6,5**
Procedimentos	212	183	203	196	183									**977,0**	**195,4**
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5									**25,0**	**5,0**
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,37**	**1,31**	**1,31**	**1,31**	**1,18**									**6,5**	**1,3**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo															
Cirurgias de Urgência	4	18	11	19	13									**65,0**	**13,0**
Cirurgias Eletivas	208	165	192	177	170									**912,0**	**182,4**
Total	**212**	**183**	**203**	**196**	**183**									**977,0**	**195,4**
2.1.3 Cirurgias por Especialidade															
Cirurgia Bariátrica	6	5	4	5	6									**26,0**	**5,2**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	22	14	20	18	17									**91,0**	**18,2**
Cirurgia Dermatológica	21	14	31	19	17									**102,0**	**20,4**
Cirurgia Geral	35	41	38	44	33									**191,0**	**38,2**
Cirurgia do Cólon	19	27	15	29	17									**107,0**	**21,4**
Cirurgia de Hérnia	40	31	36	31	33									**171,0**	**34,2**
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	56	33	47	37	50									**223,0**	**44,6**
Cirurgia Vascular	4	8	8	2	4									**26,0**	**5,2**
Plástica Reparadora	5	6	4	9	5									**29,0**	**5,8**
Outros	0	1	0	2	1									**4,0**	**0,8**
Total	**208**	**180**	**203**	**196**	**183**									**970,0**	**194,0**
2.2. Anestesia															
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo															
Analgesia	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Local	37	26	43	37	36									**179,0**	**35,8**
Geral	98	60	75	75	72									**380,0**	**76,0**
Peridural	39	20	33	37	30									**159,0**	**31,8**
Raquidiana	42	44	45	37	46									**214,0**	**42,8**
Bloqueio	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Sedação	36	40	43	30	46									**195,0**	**39,0**
Outras	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Total	**252**	**190**	**239**	**216**	**230**									**1.127,0**	**225,4**
Média Diária	**8,13**	**6,79**	**7,71**	**7,20**	**7,42**									**37,2**	**7,4**
2.2.2. Anestesias por Unidade															
Clínica Cirúrgica	191	145	169	164	178									**847,0**	**169,4**
Clínica Médica	24	13	23	11	18									**89,0**	**17,8**
UTI Adulto	6	5	6	7	4									**28,0**	**5,6**
Ambulatório	31	27	41	34	30									**163,0**	**32,6**
Total	**252**	**190**	**239**	**216**	**230**									**1.127,0**	**225,4**
2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico															
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte															
Porte Pequeno	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Porte Médio	4	3	7	4	7									**25,0**	**5,0**
Porte Grande	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**

Total	4	3	7	4	7								25,0	5,0
Número de Óbitos durante o Procedimento	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Média Diária de Procedimento	0,13	0,11	0,23	0,13	0,23								0,8	0,2
Procedimentos	4	3	7	4	7								25,0	5,0
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5								25,0	5,0
Média Diária de Cirurgias por Sala	0,03	0,02	0,05	0,03	0,05								0,2	0,0
2.3.2. Prcedimento de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência	1	1	6	1	7								16,0	3,2
Cirurgias Eletivas	4	2	1	3	0								10,0	2,0
Total	5	3	7	4	7								26,0	5,2
2.3.3 Procedimento por Tipo														
Balão Intragastrico	0	0	1	0	0								1,0	0,2
Broncoscopia	0	0	1	0	0								1,0	0,2
CPRE - Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	4	3	5	4	7								23,0	4,6
Total	4	3	7	4	7								25,0	5,0
2.4. Anestesia														
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Local	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Geral	5	4	7	4	6								26,0	5,2
Peridural	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Raquidiana	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Bloqueio	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Sedação	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Outras	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Total	5	4	7	4	7								27,0	5,4
Média Diária	0,16	0,14	0,23	0,13	0,23								0,9	0,2
2.4.2. Anestesias por Unidade														
Ambulatório	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clínica Cirúrgica	2	2	3	2	6								15,0	3,0
Clínica Médica	3	2	3	2	0								10,0	2,0
UTI Adulto	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Outros	0	0	1	0	1								2,0	0,4
Total	5	4	7	4	7								27,0	5,4
2.5. Centro Obstétrico														
2.5.1. Partos por Tipo														
Parto Normal	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Parto Instrumental	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Cesárea	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	0	0	0	0	0								0,0	0,0
2.5.2. Curetagem														

Pos-Parto	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Por Prova	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Por Aborto	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Por AMIU	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

2.5.3 - Nascimentos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Feminino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

2.5.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Feminino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

2.5.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Feminino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

2.5.6 - Nativivos por Sexo - Até 2.500g														
Masculino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Feminino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

2.5.7 - Natimortos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Feminino	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

2.6. Central de Material Esterilizado														
2.6.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	6.165	5.010	5.232	5.304	5.440								**27.151,0**	**5.430,2**
Processamentos da Autoclave	199	186	190	217	206								**998,0**	**199,6**
Processamentos da Sterrad	29	25	29	12	33								**128,0**	**25,6**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	4	7	5	29	2								**47,0**	**9,4**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Outros	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Total	**6.397**	**5.228**	**5.456**	**5.562**	**5.681**								**28.324,0**	**5.664,8**

2.6.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	420	306	371	409	428								**1.934,0**	**386,8**
Clínica Médica	611	516	472	438	498								**2.535,0**	**507,0**
UTI	1.086	800	1.040	805	943								**4.674,0**	**934,8**

Centro Cirúrgico	3.034	2.410	2.471	2.192	2.696								12.803,0	2.560,6
Ambulatório	217	197	228	221	249								1.112,0	222,4
Endoscopia	269	142	214	328	328								1.281,0	256,2
Total	**5.637**	**4.371**	**4.796**	**4.393**	**5.142**								**24.339,0**	**4.867,8**

2.7. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.7.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	2.296	1.986	2.316	2.091	2.271								10.960,0	2.192,0
Procedimentos	184	198	201	180	207								970,0	194,0
Total	**2.480**	**2.184**	**2.517**	**2.271**	**2.478**								**11.930,0**	**2.386,0**
Média Diária de Consultas	**80,00**	**78,00**	**81,19**	**75,70**	**79,94**								**394,8**	**79,0**

2.7.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	100	57	58	57	62								334,0	66,8
Assistência Social	23	9	22	19	13								86,0	17,2
Cirurgia Bariátrica	123	117	120	122	129								611,0	122,2
Cardiologia	102	96	97	87	67								449,0	89,8
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	97	84	97	85	91								454,0	90,8
Cirurgia Geral	218	189	256	234	215								1.112,0	222,4
Cirurgia Plástica	68	48	62	44	65								287,0	57,4
Cirurgia Vascular	9	15	27	30	23								104,0	20,8
Clínica Médica	214	187	213	211	223								1.048,0	209,6
Coloproctologia	152	126	169	151	143								741,0	148,2
Dermatologia	54	45	67	67	45								278,0	55,6
Endocrinologia	536	490	559	483	579								2.647,0	529,4
Fígado e vias biliares	92	94	134	78	122								520,0	104,0
Geriatria	129	94	111	104	116								554,0	110,8
Nutrição	75	66	84	56	71								352,0	70,4
Pneumologia	102	95	103	88	106								494,0	98,8
Psicologia	55	47	0	49	41								192,0	38,4
Reumatologia	147	127	137	126	160								697,0	139,4
Total	**2.296**	**1.986**	**2.316**	**2.091**	**2.271**								**10.960,0**	**2.192,0**
Média Diária	**74,06**	**70,93**	**74,71**	**69,70**	**73,26**								**362,7**	**72,5**

2.7.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**
Média Diária de Consultas													**0,0**	**0,0**

2.7.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	184	198	201	180	207								970,0	194,0
Total	**184**	**198**	**201**	**180**	**207**								**970,0**	**194,0**
Média Diária	**5,94**	**7,07**	**6,48**	**6,00**	**6,68**								**32,2**	**6,4**

2.8. S.A.U														
2.8.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	882	676	680	620	645								3.503,0	700,6
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	120	70	178	123	161								652,0	130,4
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	511	391	487	559	502								2.450,0	490,0
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Total	**1.513**	**1.137**	**1.345**	**1.302**	**1.308**								**6.605,0**	**1.321,0**

Média Diária	**48,81**	**40,61**	**43,39**	**43,40**	**42,19**									**218,4**	**43,7**
2.9. Atividades Sociais															
2.9.1. Serviço Social															
Atendimentos Diário Usuário	2.600	2.444	2.488	2.770	2.195									**12.497,0**	**2.499,4**
Atendimentos de Óbitos	9	6	8	10	5									**38,0**	**7,6**
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	9	9	3	7	3									**31,0**	**6,2**
Total	**2.618**	**2.459**	**2.499**	**2.787**	**2.203**									**12.566,0**	**2.513,2**
2.10. Serviço Psicologia															
2.10.1. Serviço Psicologia															
Atendimento Externo	55	47	0	49	41									**192,0**	**38,4**
Atendimento nas Unidades	428	382	275	525	433									**2.043,0**	**408,6**
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Acompanhamentos de Óbitos	7	7	2	9	9									**34,0**	**6,8**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Total	**490**	**436**	**277**	**583**	**483**									**2.269,0**	**453,8**
2.11. Educação															
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**									**0,0**	**0,0**
Nº de Participantes	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Carga Horária	0	0	0	0	0									**0,0**	**0,0**
Treinamentos	**18**	**30**	**21**	**39**	**27**									**135,0**	**27,0**
Nº de Participantes	406	327	342	462	540									**2.077,0**	**415,4**
Carga Horária	494:00:00	814:12:00	757:00:00	939:30:00	996:30:00									**166,7**	**33,3**
Cursos Externos	**1**	**2**	**2**	**2**	**1**									**8,0**	**1,6**
Nº de Participantes	10	6	4	2	9									**31,0**	**6,2**
Carga Horária	26:40:00	26:00:00	21:30:00	20:00:00	27:00:00									**5,0**	**1,0**
3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento															
3.1. Laboratório de Análises Clínicas															
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos															
Anatomia Patológica	303	285	189	273	252									**1.302,0**	**260,4**
Bioquímica	13.548	10.040	9.660	10.250	10.986									**54.484,0**	**10.896,8**
Gasometria	583	366	527	578	526									**2.580,0**	**516,0**
Hematologia	2.644	1.996	2.353	2.297	2.344									**11.634,0**	**2.326,8**
Hormônios	1.524	974	1.160	994	1.345									**5.997,0**	**1.199,4**
Imunologia	470	307	472	885	796									**2.930,0**	**586,0**
Líquor	2	2	3	4	2									**13,0**	**2,6**
Micologia	5	4	1	1	3									**14,0**	**2,8**
Microbiologia	426	223	407	881	657									**2.594,0**	**518,8**
Parasitologia	421	69	80	81	58									**709,0**	**141,8**
Urina	120	293	330	304	371									**1.418,0**	**283,6**
Total	**20.046**	**14.559**	**15.182**	**16.548**	**17.340**									**83.675,0**	**16.735,0**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	1.725	1.004	1.353	1.422	1.671									**7.175,0**	**1.435,0**

Clínica Médica	2.950	2.252	4.302	3.252	3.301								16.057,0	3.211,4
UTI Adulto	3.796	2.898	7.808	3.688	3.561								21.751,0	4.350,2
Total	**8.471**	**6.154**	**13.463**	**8.362**	**8.533**								44.983,0	8.996,6
Média Diária	**273,26**	**219,79**	**434,29**	**278,73**	**275,26**								1.481,3	296,3
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios	11.272	8.120	8.127	7.905	9.218								44.642,0	8.928,4
Total	**11.272**	**8.120**	**8.127**	**7.905**	**9.218**								44.642,0	8.928,4
Média Diária	**363,61**	**290,00**	**262,16**	**263,50**	**297,35**								1.476,6	295,3
3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total	**19.743**	**14.274**	**21.590**	**16.267**	**17.751**								89.625,0	17.925,0
3.2. Mamografia														
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Clínica Médica	-	-	-	-	-								0,0	0,0
UTI Adulto	-	-	-	-	-								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								0,0	0,0
Média Diária													0,0	0,0
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								0,0	0,0
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								0,0	0,0
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								0,0	0,0
3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	1	4	3	8								16,0	3,2
Clínica Médica	58	53	58	46	93								308,0	61,6
UTI Adulto	42	43	111	52	76								324,0	64,8
Centro Cirúrgico	0	6	2	9	8								25,0	5,0
Total	**100**	**103**	**175**	**110**	**185**								673,0	134,6
Média Diária	**3,23**	**3,68**	**5,65**	**3,67**	**5,97**								22,2	4,4
Nº Transfusões Realizadas	100	103	175	110	185								673,0	134,6
Média Diária	**3,23**	**3,68**	**5,65**	**3,67**	**5,97**								22,2	4,4
3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	16	10	7	9	8								50,0	10,0
Coluna Cervical	5	0	3	4	0								12,0	2,4
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna Lombar	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna torácica	6	0	1	5	6								18,0	3,6
Cotovelo	0	0	0	1	0								1,0	0,2
Joelho	10	6	10	7	5								38,0	7,6
Mão	18	12	30	26	15								101,0	20,2
Ombro	0	4	2	1	2								9,0	1,8
Punho	9	6	11	8	2								36,0	7,2
Quadril/Bacia	4	1	4	0	5								14,0	2,8
Tórax	553	429	507	521	507								2.517,0	503,4

Tornozelo/Pé	2	6	6	7	6								27,0	5,4
Outros	27	9	17	16	17								86,0	17,2
Total	**650**	**483**	**598**	**605**	**573**								**2.909,0**	**581,8**
Média Diária	**20,97**	**17,25**	**19,29**	**20,17**	**18,48**								**96,2**	**19,2**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	16	10	7	9	8								50,0	10,0
Coluna Cervical	1	0	0	1	0								2,0	0,4
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna Lombar	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna Torácica	0	0	0	3	0								3,0	0,6
Cotovelo	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Joelho	4	0	0	2	1								7,0	1,4
Mão	2	1	8	0	1								12,0	2,4
Ombro	0	0	0	0	1								1,0	0,2
Punho	2	0	4	3	1								10,0	2,0
Quadril/Bacia	2	0	0	0	2								4,0	0,8
Tórax	418	343	392	433	415								2.001,0	400,2
Tornozelo/Pé	2	2	2	3	1								10,0	2,0
Outros	3	4	1	5	2								15,0	3,0
Total	**450**	**360**	**414**	**459**	**432**								**2.115,0**	**423,0**
Média Diária	**14,52**	**12,86**	**13,35**	**15,30**	**13,94**								**70,0**	**14,0**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	46	31	25	45	47								194,0	38,8
Clínica Médica	270	148	158	180	150								906,0	181,2
UTI Adulto	134	181	231	234	235								1.015,0	203,0
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Total	**450**	**360**	**414**	**459**	**432**								**2.115,0**	**423,0**
Média Diária	**14,52**	**12,86**	**13,35**	**15,30**	**13,94**								**70,0**	**14,0**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdomen	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna Cervical	4	0	3	3	0								10,0	2,0
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna Lombar	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna Torácica	6	0	1	2	6								15,0	3,0
Cotovelo	0	0	0	1	0								1,0	0,2
Joelho	6	6	10	5	4								31,0	6,2
Mão	16	11	22	26	14								89,0	17,8
Ombro	0	4	2	1	1								8,0	1,6
Punho	7	6	7	5	1								26,0	5,2
Quadril/Bacia	2	1	4	0	3								10,0	2,0
Tórax	135	86	115	88	92								516,0	103,2
Tornozelo/Pé	0	4	4	4	5								17,0	3,4
Outros	24	5	16	11	15								71,0	14,2
Total	**200**	**123**	**184**	**146**	**141**								**794,0**	**158,8**
Média Diária	**6,45**	**4,39**	**5,94**	**4,87**	**4,55**								**26,2**	**5,2**

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	200	123	184	146	141								794,0	158,8

Total	**200**	**123**	**184**	**146**	**141**								**794,0**	**158,8**
Média Diária	**6,45**	**4,39**	**5,94**	**4,87**	**4,55**								**26,2**	**5,2**
3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
10 x 12	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
15 x 30	0	0	0	0	0									
20 x 25	483	227	201	219	205								**1.335,0**	**267,0**
25 x 30	173	45	198	199	170								**785,0**	**157,0**
Total	**656**	**272**	**399**	**418**	**375**								**2.120,0**	**424,0**
Média Diária	**21,16**	**9,71**	**12,87**	**13,93**	**12,10**								**69,8**	**14,0**
3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
10 x 12	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
20 x 25	8	1	2	2	1								**14,0**	**2,8**
25 x 30	0	0	1	1	1								**3,0**	**0,6**
Total	**8**	**1**	**3**	**3**	**2**								**17,0**	**3,4**
Média Diária	**0,26**	**0,04**	**0,10**	**0,10**	**0,06**								**0,6**	**0,1**
% sobre filmes gastos	**1,22%**	**0,37%**	**0,75%**	**0,72%**	**0,53%**								**0,0**	**0,0**
Total Exames Internos	**450**	**360**	**414**	**459**	**432**								**2.115,0**	**423,0**
Total Exames Externos	**200**	**123**	**184**	**146**	**141**								**794,0**	**158,8**
Total Exames Realizados	**650**	**483**	**598**	**605**	**573**								**2.909,0**	**581,8**
3.5. Terapia Ocupacional														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-								**0,0**	**0,0**
Clínica Médica	-	-	-	-	-								**0,0**	**0,0**
UTI Adulto	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**
Média Diária													**0,0**	**0,0**
3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0,0**	**0,0**
Total													**0,0**	**0,0**
Média Diária													**0,0**	**0,0**
Total de Sessões Pacientes Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**
Total de Sessões Realizadas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**
3.6. Fisioterapia														
3.6.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	83	143	106	92	129								**553,0**	**110,6**
Clínica Médica	218	267	234	247	226								**1.192,0**	**238,4**
UTI Adulto	1.257	1.468	1.370	1.247	1.332								**6.674,0**	**1.334,8**
Total	**1.558**	**1.878**	**1.710**	**1.586**	**1.687**								**8.419,0**	**1.683,8**
Média Diária	**50,26**	**67,07**	**55,16**	**52,87**	**54,42**								**279,8**	**56,0**
3.7. Fonoaudiologia														

3.7.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	8	17	13	69	10								117,0	23,4
Clínica Médica	18	26	20	26	18								108,0	21,6
UTI Adulto	68	88	63	12	63								294,0	58,8
Total	**94**	**131**	**96**	**107**	**91**								**519,0**	**103,8**
Média Diária	**3,03**	**4,68**	**3,10**	**3,57**	**2,94**								**17,3**	**3,5**

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

Total de Sessões Pacientes Internos	**1.652**	**2.009**	**1.806**	**1.693**	**1.778**								**8.938,0**	**1.787,6**
Total de Sessões Pacientes Externos													**0,0**	**0,0**
Total de Sessões Realizadas	**1.652**	**2.009**	**1.806**	**1.693**	**1.778**								**8.938,0**	**1.787,6**

3.8. Tomografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	26	31	29	31	38								155,0	31,0
Abdômen Total	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna	4	0	7	0	0								11,0	2,2
Crânio	8	11	11	10	14								54,0	10,8
Face	2	2	2	2	2								10,0	2,0
Joelho	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Mastóide	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ombro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Pelve	23	23	25	21	23								115,0	23,0
Pescoço	4	5	0	3	2								14,0	2,8
Quadril	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Tórax	39	41	28	23	38								169,0	33,8
Outros	0	7	3	6	12								28,0	5,6
Total	**106**	**120**	**105**	**96**	**129**								**556,0**	**111,2**
Média Diária	**3,42**	**4,29**	**3,39**	**3,20**	**4,16**								**18,5**	**3,7**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdomen Superior	6	10	13	11	15								55,0	11,0
Abdomen Total	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Crânio	6	7	4	3	8								28,0	5,6
Face	2	1	0	0	0								3,0	0,6
Joelho	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Mastóide	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ombro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Pelve	7	10	12	9	11								49,0	9,8
Pescoço	0	2	0	0	1								3,0	0,6
Quadril	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Tórax	9	12	8	12	17								58,0	11,6
Outros	0	1	2	0	2								5,0	1,0
Total	**30**	**43**	**39**	**35**	**54**								**201,0**	**40,2**
Média Diária	**0,97**	**1,54**	**1,26**	**1,17**	**1,74**								**6,7**	**1,3**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	2	5	7	1	6								21,0	4,2
Clínica Médica	15	20	27	26	33								121,0	24,2
UTI Adulto	13	18	5	8	15								59,0	11,8
Total	**30**	**43**	**39**	**35**	**54**								**201,0**	**40,2**
Média Diária	**0,97**	**1,54**	**1,26**	**1,17**	**1,74**								**6,7**	**1,3**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdomen Superior	20	21	16	20	23								100,0	20,0
Abdomen Total	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Coluna	4	0	7	0	0								11,0	2,2
Crânio	2	4	7	7	6								26,0	5,2
Face	0	1	2	2	2								7,0	1,4
Joelho	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Mastóide	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ombro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Pelve	16	13	13	12	12								66,0	13,2
Pescoço	4	3	0	3	1								11,0	2,2
Quadril	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Tórax	30	29	20	11	21								111,0	22,2
Outros	0	6	1	6	10								23,0	4,6
Total	**76**	**77**	**66**	**61**	**75**								**355,0**	**71,0**
Média Diária	**2,45**	**2,75**	**2,13**	**2,03**	**2,42**								**11,8**	**2,4**

Total Exames Internos	**30**	**43**	**39**	**35**	**54**								**201,0**	**40,2**
Total Exames Externos	**76**	**77**	**66**	**61**	**75**								**355,0**	**71,0**
Total Exames Realizados	**106**	**120**	**105**	**96**	**129**								**556,0**	**111,2**

3.9. Ultrassonografia 3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	64	61	73	82	92								372,0	74,4
Abdomên superior	18	13	14	12	13								70,0	14,0
Cervical	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Globo Ocular	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Joelho	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Mama	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Obstétrico	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ombro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Partes Moles	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Pelve	2	1	1	2	5								11,0	2,2
Próstata	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Renal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Tireóide	42	40	41	53	48								224,0	44,8
Tórax	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Transvaginal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Vias Urinárias/Renal	11	7	9	9	9								45,0	9,0
Outros	16	14	23	14	16								83,0	16,6
Total	**153**	**136**	**161**	**172**	**183**								**805,0**	**161,0**

3.9.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal Total	16	19	15	23	27								100,0	20,0

Abdomên Superior	0	0	0	3	3								6,0	1,2
Cervical	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Globo Ocular	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Joelho	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Mama	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Obstétrico	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ombro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Partes Moles	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Pelve	0	0	0	1	1								2,0	0,4
Próstata	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Renal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Tireóide	0	0	3	0	2								5,0	1,0
Tórax	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Transvaginal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Vias Urinárias/Renal	9	2	6	3	4								24,0	4,8
Outros	6	5	11	1	5								28,0	5,6
Total	**31**	**26**	**35**	**31**	**42**								**165,0**	**33,0**
Média Diária	**1,00**	**0,93**	**1,13**	**1,03**	**1,35**								**5,4**	**1,1**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	3	0	1	3								7,0	1,4
Clínica Médica	22	18	30	22	32								124,0	24,8
UTI Adulto	9	5	5	8	7								34,0	6,8
Total	**31**	**26**	**35**	**31**	**42**								**165,0**	**33,0**
Média Diária	**1,00**	**0,93**	**1,13**	**1,03**	**1,35**								**5,4**	**1,1**

3.9.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal Total	48	42	58	59	65								272,0	54,4
Abdomên Superior	18	13	14	9	10								64,0	12,8
Cervical	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Globo Ocular	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Joelho	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Mama	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Obstétrico	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ombro	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Partes Moles	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Pelve	2	1	1	1	4								9,0	1,8
Próstata	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Renal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Tireóide	42	40	38	53	46								219,0	43,8
Tórax	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Transvaginal	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Vias Urinárias/Renal	2	5	3	6	5								21,0	4,2
Outros	10	9	12	13	11								55,0	11,0
Total	**122**	**110**	**126**	**141**	**141**								**640,0**	**128,0**
Média Diária	**3,94**	**3,93**	**4,06**	**4,70**	**4,55**								**21,2**	**4,2**

Total Exames Internos	**31**	**26**	**35**	**31**	**42**								**165,0**	**33,0**
Total Exames Externos	**122**	**110**	**126**	**141**	**141**								**640,0**	**128,0**
Total Exames Realizados	**153**	**136**	**161**	**172**	**183**								**805,0**	**161,0**

3.10. Endoscopia Digestiva Alta															
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	76	22	38	58	44								238,0	47,6	
Dilatação de Esôfago	2	0	0	0	0								2,0	0,4	
EDA	328	254	317	407	321								1.627,0	325,4	
Esclerose	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Hemostasia	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Urease	171	153	189	256	192								961,0	192,2	
Outros	2	0	0	0	0								2,0	0,4	
Total	**579**	**429**	**544**	**721**	**557**								**2.830,0**	**566,0**	
Média Diária	**18,68**	**15,32**	**17,55**	**24,03**	**17,97**								**93,5**	**18,7**	

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia	2	1	2	4	9								18,0	3,6	
Dilatação de Esôfago	2	0	0	0	0								2,0	0,4	
EDA	16	14	18	18	17								83,0	16,6	
Esclerose	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Hemostasia	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Urease	1	2	1	1	1								6,0	1,2	
Outros	2	0	0	0	0								2,0	0,4	
Total	**23**	**17**	**21**	**23**	**27**								**111,0**	**22,2**	
Média Diária	**0,74**	**0,61**	**0,68**	**0,77**	**0,87**								**3,7**	**0,7**	

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	2	2	2	1								7,0	1,4	
Clínica Médica	22	13	15	18	14								82,0	16,4	
UTI Adulto	1	2	4	3	2								12,0	2,4	
Total	**23**	**17**	**21**	**23**	**17**								**101,0**	**20,2**	
Média Diária	**0,74**	**0,61**	**0,68**	**0,77**	**0,55**								**3,3**	**0,7**	

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externo															
Biopsia	74	21	36	54	35								220,0	44,0	
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
EDA	312	240	299	389	304								1.544,0	308,8	
Esclerose	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Hemostasia	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Urease	170	151	188	255	191								955,0	191,0	
Outros	0	0	0	0	0								0,0	0,0	
Total	**556**	**412**	**523**	**698**	**530**								**2.719,0**	**543,8**	
Média Diária	**17,94**	**14,71**	**16,87**	**23,27**	**17,10**								**89,9**	**18,0**	

Total Exames Internos	**16**	**14**	**18**	**18**	**17**								**111,0**	**22,2**	
Total Exames Externos	**312**	**240**	**299**	**389**	**304**								**2.719,0**	**543,8**	

3.11. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia															
3.11.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	60	12	28	15	23								138,0	27,6	

Colonoscopia	153	61	111	70	90								485,0	97,0
Esclerose	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Retossigmoidoscopia	1	8	4	2	13								28,0	5,6
Outros	1	0	0	0	0								1,0	0,2
Total	**215**	**81**	**143**	**87**	**126**								**652,0**	**130,4**
Média Diária	**6,94**	**2,89**	**4,61**	**2,90**	**4,06**								**21,4**	**4,3**

3.11.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	0	0	1	0	0								1,0	0,2
Colonoscopia	3	7	5	2	7								24,0	4,8
Esclerose	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ligadura Hemorragica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Retossigmoidoscopia	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Outros	1	0	0	0	0								1,0	0,2
Total	**4**	**7**	**6**	**2**	**7**								**26,0**	**5,2**
Média Diária	**0,13**	**0,25**	**0,19**	**0,07**	**0,23**								**0,9**	**0,2**

3.11.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	4	1	0	3								8,0	1,6
Clínica Médica	3	2	4	2	4								15,0	3,0
UTI Adulto	1	1	1	0	0								3,0	0,6
Total	**4**	**7**	**6**	**2**	**7**								**26,0**	**5,2**
Média Diária	**0,13**	**0,25**	**0,19**	**0,07**	**0,23**								**0,9**	**0,2**

3.11.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	60	12	27	15	23								137,0	27,4
Colonoscopia	150	54	106	68	83								461,0	92,2
Esclerose	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Retossigmoidoscopia	1	8	4	2	13								28,0	5,6
Outros	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Total	**211**	**74**	**137**	**85**	**119**								**626,0**	**125,2**
Média Diária	**6,81**	**2,64**	**4,42**	**2,83**	**3,84**								**20,5**	**4,1**

Colonoscopia Total Exames Internos	**3**	**7**	**5**	**2**	**7**								**26,0**	**5,2**
Colonoscopia Total Exames Externos	**151**	**62**	**110**	**70**	**96**								**626,0**	**125,2**

Total Geral Exames Internos	**19**	**21**	**23**	**20**	**24**								**137,0**	**27,4**
Total Geral Exames Externos	**463**	**302**	**409**	**459**	**400**								**3.345,0**	**669,0**
TOTAL	**482**	**323**	**432**	**479**	**424**								**3.482,0**	**696,4**

3.12. Eletrocardiograma - ECG														
3.12.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	18	25	27	3	37								110,0	22,0
Clínica Médica	71	30	36	88	39								264,0	52,8
UTI Adulto	34	31	33	40	35								173,0	34,6
Total	**123**	**86**	**96**	**131**	**111**								547,0	109,4
Média Diária	**3,97**	**3,07**	**3,10**	**4,37**	**3,58**								18,1	3,6

3.12.2. Exames por Unidade de Pacientes externos

Ambulatório	121	87	99	79	97									483,0	96,6
Total Exames Internos	**123**	**86**	**96**	**131**	**111**									**547,0**	**109,4**
Total Exames Externos	**121**	**87**	**99**	**79**	**97**									**483,0**	**96,6**
Total Exames Realizados	**244**	**173**	**195**	**210**	**208**									**1.030,0**	**206,0**
3.13. Total SADT Internos															
3.13.1. Exames por Tipo															
Laboratório	8.471	6.154	13.463	8.362	8.533									44.983,0	8.996,6
Mamografia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Raio-x	450	360	414	459	432									2.115,0	423,0
Tomografia	30	43	39	35	54									201,0	40,2
Ultrassonografia	31	26	35	31	42									165,0	33,0
Endoscopia	19	21	23	20	24									107,0	21,4
Eletrocardiograma	123	86	96	131	111									547,0	109,4
Hemoterapia	100	103	175	110	185									673,0	134,6
Hemodiálise (Sessões)	35	47	78	27	43									230,0	46,0
MAPA	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Medicina nuclear	0	0	0	0	0									0,0	0,0
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Densitometria óssea	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Ressonância Magnética	4	10	9	13	11									47,0	9,4
Ergometria	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Broncoscopia	1	1	3	3	3									11,0	2,2
Ecocardiograma	26	20	26	24	30									126,0	25,2
Espirometria	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Iodoterapia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Pulsoterapia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Anatomia Patológica	151	144	87	107	136									625,0	125,0
Total	**9.441**	**7.015**	**14.448**	**9.322**	**9.604**									**49.830,0**	**9.966,0**
3.14. Total SADT Externos															
3.14.1. Exames por Tipo															
Laboratório	11.272	8.120	8.127	7.905	9.218									44.642,0	8.928,4
Mamografia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Raio-x	200	123	184	146	141									794,0	158,8
Tomografia	76	77	66	61	75									355,0	71,0
Ultrassonografia	122	110	126	141	141									640,0	128,0
Endoscopia	463	302	409	459	400									2.033,0	406,6
Eletrocardiograma	121	87	99	79	97									483,0	96,6
Hemoterapia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Hemodiálise (Sessões)	0	0	0	0	0									0,0	0,0
MAPA	0	0	0	11	8									19,0	3,8
Medicina nuclear	10	12	18	14	12									66,0	13,2
PAAF (Biópsia para tireóide)	17	17	29	23	25									111,0	22,2
Densitometria óssea	30	26	23	22	0									101,0	20,2
Ressonância Magnética	20	20	19	20	19									98,0	19,6
Ergometria	14	12	6	8	11									51,0	10,2
Broncoscopia	0	0	0	0	2									2,0	0,4

Ecocardiograma	29	18	34	35	37								153,0	30,6
Espirometria	27	29	26	22	28								132,0	26,4
Holter de Glicemia	1	0	1	1	0								3,0	0,6
Iodoterapia	2	6	1	7	7								23,0	4,6
Pulsoterapia	34	16	23	15	27								115,0	23,0
Anatomia Patológica	152	141	102	166	116								677,0	135,4
Total	**12.590**	**9.116**	**9.293**	**9.135**	**10.364**								50.498,0	10.099,6
3.14.2 TOTAL GERAL SADT	**22.031**	**16.131**	**23.741**	**18.457**	**19.968**								100.328,0	20.065,6
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	2.116	2.145	2.601	2.464	2.267								11.593,0	2.318,6
Colação	916	987	1.238	1.209	1.084								5.434,0	1.086,8
Almoço	3.520	3.501	5.185	4.682	4.652								21.540,0	4.308,0
Lanche	945	761	940	1.244	1.124								5.014,0	1.002,8
Jantar	2.775	2.192	2.577	3.049	2.902								13.495,0	2.699,0
Ceia	1.016	790	978	1.264	1.140								5.188,0	1.037,6
Dieta Enteral	415	310	489	338	315								1.867,0	373,4
Suplementação V.O.	295	209	141	100	507								1.252,0	250,4
Total	**11.998**	**10.895**	**14.149**	**14.350**	**13.991**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	65.383,0	13.076,6
Média Diária	**387,03**	**389,11**	**456,42**	**478,33**	**451,32**								2.162,2	432,4
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	1.972	1.695	2.876	2.390	2.594								11.527,0	2.305,4
Acompanhantes	3.597	3.234	3.750	3.793	3.548								17.922,0	3.584,4
Médicos	4	145	302	317	357								1.125,0	225,0
Clínica Cirúrgica	1.689	1.252	1.828	1.979	1.408								8.156,0	1.631,2
Clínica Médica	4.451	4.404	5.139	5.493	5.747								25.234,0	5.046,8
UTI Adulto	285	165	254	378	337								1.419,0	283,8
Total	**11.998**	**10.895**	**14.149**	**14.350**	**13.991**								65.383,0	13.076,6
Média Diária	**387,03**	**389,11**	**456,42**	**478,33**	**451,32**								2.162,2	432,4
4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	1.498,19	1.492,56	1.488,65	1.163,95	1.041,26								6.684,6	1.336,9
Clínica Cirúrgica	778,83	578,13	645,91	617,13	686,45								3.306,4	661,3
UTI	2.936,40	2.569,45	2.804,74	2.728,85	2.822,46								13.861,9	2.772,4
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2.592,94	1.980,37	2.365,80	2.327,20	2.483,44								11.749,8	2.350,0
CME	970,93	666,15	964,40	709,49	684,83								3.995,8	799,2
Endoscopia	286,00	226,50	369,10	260,18	313,20								1.455,0	291,0
Serviço de Higiene e Limpeza	79,40	149,50	274,90	247,90	312,90								1.064,6	212,9
Outros	277,30	153,00	85,90	158,70	164,10								839,0	167,8
Total	**9.419,99**	**7.815,66**	**8.999,39**	**8.213,39**	**8.508,64**								42.957,1	8.591,4
Média Diária	**303,87**	**279,13**	**290,30**	**273,78**	**274,47**								1.421,6	284,3
4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	0	0	0	0	0								0,0	0,0

Amaciante liquido(sol tex)	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clax prof	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clax beta	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clax pen	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Clax confort	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Retorno	0	0	0	0	0								0,0	0,0
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								0,0	0,0
Média Diária													0,0	0,0

4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**9.419,99**	**7.815,66**	**8.999,39**	**8.213,39**	**8.508,64**								**42.957,1**	**8.591,4**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**303,87**	**279,13**	**290,30**	**273,78**	**274,47**								**1.421,6**	**284,3**
ML Produtos Utilizados	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**								**0,0**	**0,0**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**								**0,0**	**0,0**

4.2.4. Produção de Costura														
Peças Consertadas	-	-	-	-	-								**0,0**	**0,0**
Peças Repostas	-	-	-	-	-								**0,0**	**0,0**
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-								**0,0**	**0,0**
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-								**0,0**	**0,0**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**								**0,0**	**0,0**

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	70	36	15	25	19								**165,0**	**33,0**
Alvenaria	2	2	15	3	0								**22,0**	**4,4**
Carpintaria	3	1	3	2	0								**9,0**	**1,8**
Elétrica	64	117	90	111	103								**485,0**	**97,0**
Eletrônica	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Hidráulica	26	36	63	31	82								**238,0**	**47,6**
Marcenaria	5	2	2	5	7								**21,0**	**4,2**
Mecânica	1	3	4	2	2								**12,0**	**2,4**
Manutenção	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Pintura	17	70	49	57	31								**224,0**	**44,8**
Refrigeração	0	48	52	69	80								**249,0**	**49,8**
Telefonia	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Outros	115	127	122	109	103								**576,0**	**115,2**
Total	**303**	**442**	**415**	**414**	**427**								**2.001,0**	**400,2**
Média Diária	**9,77**	**15,79**	**13,39**	**13,80**	**13,77**								**66,5**	**13,3**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	0	0	3	2	1								**6,0**	**1,2**
Agência Transfusional	1	3	1	3	3								**11,0**	**2,2**
Almoxarifado	12	2	2	2	2								**20,0**	**4,0**
Ambulatório	10	4	5	13	27								**59,0**	**11,8**
Assistência Social	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Central de Regulação	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Central Telefônica	0	0	0	0	0								**0,0**	**0,0**
Centro Cirúrgico	24	15	8	33	23								**103,0**	**20,6**

Clínica Cirúrgica	11	6	63	18	17									115,0	23,0
Clínica Médica	35	95	75	80	122									407,0	81,4
Compras	0	0	0	0	1									1,0	0,2
Coordenação de apoio	0	0	0	2	0									2,0	0,4
UTI Adulto	14	8	26	28	19									95,0	19,0
CME - Central de Materiais Esterilizados	5	4	9	5	8									31,0	6,2
Departamento de Pessoal	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Endoscopia	2	5	6	11	12									36,0	7,2
Enfermagem	3	2	0	0	1									6,0	1,2
Farmácia	0	4	1	4	5									14,0	2,8
Financeiro	0	2	0	1	9									12,0	2,4
Higienização	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Laboratório	2	16	13	29	7									67,0	13,4
Lavanderia	0	0	0	0	0									0,0	0,0
Manutenção	10	1	0	1	0									12,0	2,4
NEP	1	2	4	2	2									11,0	2,2
Patrimônio	0	1	0	0	0									1,0	0,2
Portaria	0	0	0	1	0									1,0	0,2
Recepção	3	9	2	3	2									19,0	3,8
Raio-x	0	1	1	1	1									4,0	0,8
RH	1	4	1	1	1									8,0	1,6
Rouparia	0	4	2	2	0									8,0	1,6
SCIH	1	2	1	0	0									4,0	0,8
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	0	1	0	0									1,0	0,2
Serviço de higienização e limpeza - SHL	9	4	7	4	2									26,0	5,2
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	2	15	23	32	13									85,0	17,0
Tecnologia da Informação	0	0	8	13	1									22,0	4,4
SADT	1	0	1	0	0									2,0	0,4
Ultrassonografia	0	1	2	0	0									3,0	0,6
Outros	156	232	150	123	148									809,0	161,8
Total	**303**	**442**	**415**	**414**	**427**									**2.001,0**	**400,2**

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

4.5. Encadernação															
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0

SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Total														0,0	0,0
Média Diária														0,0	0,0
														0,0	0,0

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

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

Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0
Total														0,0	0,0
Média Diária														0,0	0,0
														0,0	0,0

5. Serviços Administrativos															
5.1. Departamento de Pessoal															
Administração	47	46	49	51	51									244,0	48,8
Segurança do Trabalho	2	2	2	2	2									10,0	2,0
Enfermeiros	30	29	30	30	30									149,0	29,8
Téc. Enfermagem	103	103	103	107	107									523,0	104,6
SND	25	25	24	24	24									122,0	24,4
Limpeza e Higiene	39	39	39	39	39									195,0	39,0
Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6	6									30,0	6,0
Manutenção	14	14	14	14	14									70,0	14,0
Portaria	8	7	8	8	8									39,0	7,8
Recepção	6	7	8	8	8									37,0	7,4
Almoxarifado	4	3	4	5	5									21,0	4,2
Compras	2	2	1	1	1									7,0	1,4
Farmácia	19	20	18	18	18									93,0	18,6
Laboratório	14	14	14	14	14									70,0	14,0
Sub-Total 1	**319**	**317**	**320**	**327**	**327**									**1.610,0**	**322,0**
Terceirizados	16	16	17	18	19									86,0	17,2
Sub-Total 2	**16**	**16**	**17**	**18**	**19**									86,0	17,2
Total Geral	**335**	**333**	**337**	**345**	**346**									1.696,0	339,2

5.1.2. Grau de Instrução - Geral															
Pós-Graduação	10	10	11	12	12									55,0	11,0
Superior	66	65	66	70	70									337,0	67,4
Superior Incompleto	5	5	5	6	6									27,0	5,4
Ensino Médio	211	210	211	212	212									1.056,0	211,2
Ensino Médio Incompleto	5	5	5	5	5									25,0	5,0
Ensino Fundamental	17	17	17	17	17									85,0	17,0
Ensino Fundamental Incompleto	4	4	4	4	4									20,0	4,0
Sem Instrução	1	1	1	1	1									5,0	1,0
Total	**319**	**317**	**320**	**327**	**327**									1.610,0	322,0

5.1.3. Corpo Clínico															
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	84	78	78									424,0	84,8
Outros	0	0	0	0	0									0,0	0,0

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal															
Funcionários em Férias	20	8	18	18	22									86,0	17,2
Funcionários de Licenças/Afastamentos	5	5	6	6	4									26,0	5,2
Admissões	6	8	9	14	6									43,0	8,6
Demissões	6	11	7	6	7									37,0	7,4

Afastamentos	5	5	6	6	4								26,0	5,2
Nº de Funcionários/mês	319,00	317,00	320,00	327,00	327,00								1.610,0	322,0
Faltas em dias	16,00	24,00	29,00	25,00	32,00								126,0	25,2
Índice de Absenteísmo	0,16	0,27	0,29	0,25	0,32								1,3	0,3
Horas Extras	2.491,9	1.982,6	1.188,3	1.599,2	1.921,3								9.183,2	1.836,6
Atrasos em Horas	641,2	707,6	702,1	725,2	800,7								3.576,8	715,4
Índice de Funcionários por Leito	4,56	4,53	4,57	4,67	4,67								23,0	4,6
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,11	5,66	5,53	5,78	6,07								29,2	5,8
Índice de Rotatividade	1,88	3,00	2,50	3,06	1,99								12,4	2,5
% do Pessoal - S. Adm	14,73%	14,51%	15,31%	15,60%	15,60%								0,8	0,2
% do Pessoal de Enfermagem	41,69%	41,64%	41,56%	41,90%	41,90%								2,1	0,4
% do Pessoal S.Apoio	38,56%	38,80%	38,13%	37,61%	37,61%								1,9	0,4
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	16,00	16,00	17,00	18,00	19,00								86,0	17,2
Outros não Empregados	0	0	0	0	0								0,0	0,0
6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.619**	**1.568**	**1.794**	**1.696**	**1.669**								**8.346,0**	**1.669,2**
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**	**80,76%**	**76,91%**								**3,9**	**0,8**
Média Geral de Pacientes-Dia	**52,23**	**56,00**	**57,87**	**56,53**	**53,84**								**276,5**	**55,3**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**	**2,77**	**2,44**	**2,84**								**13,2**	**2,6**
Taxa Mortalidade Global	**0,09**	**0,12**	**0,10**	**0,11**	**0,08**								**0,5**	**0,1**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**0,0**	**0,0**
Taxa de Infecção Hospitalar	**3,01%**	**3,08%**	**6,10%**	**3,28%**	**3,03%**								**0,2**	**0,0**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**6,84**	**6,54**	**6,55**	**6,53**	**5,90**								**32,4**	**6,5**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**80,00**	**78,00**	**81,19**	**75,70**	**79,94**								**394,8**	**79,0**
Média Diária Refeições Servidas	**387,03**	**389,11**	**456,42**	**478,33**	**451,32**								**2.162,2**	**432,4**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**303,87**	**279,13**	**290,30**	**273,78**	**274,47**								**1.421,6**	**284,3**
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**								**0,0**	**0,0**
Nº de Dias do Mês	**31**	**28**	**31**	**30**	**31**	**30**	**31**	**31**	**30**	**31**	**30**	**31**	**365**	

Belém, 11 de junho de 2018.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

MAIO/2018

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL

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

Mês Referência Maio 2018

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

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

2– ATIVIDADES MENSAIS

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

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**744**
1.1	Atendimentos em sala	**15**
1.2	Atendimentos por telefone	**24**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**60**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**645**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**351**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**344**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**07**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**663**
3.1	Internas	**161**
3.2	Externas	**502**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**03**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**04**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.765**

Fonte: HJB – Maio 2018

Em maio realizamos dezoito (18) atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, cinco usuários registraram formalmente os seus relatos. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, após receberem informações e/ou orientações prestadas pelo SAU e outros ficaram de trazer em outro momento suas manifestações por escrito, contudo não o fizeram.

Mantivemos no mês de maio o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 663 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

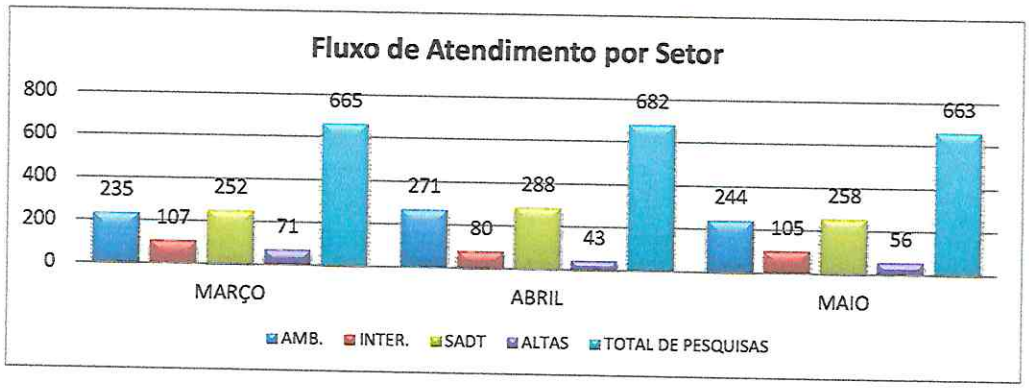
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	244
Internação	105
S.A.D.T	258
Alta Hospitalar	56
TOTAL	663

Fonte: S.A.U. HJB – Maio 2018

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Hospital Jean Bitar – Maio 2018

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de março, abril e maio. Comparando o resultado alcançado no mês de março com o resultado do mês de abril, visualizamos que em abril houve uma elevação de 2,56% no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Entretanto no mês de maio tivemos uma queda de 2,79% frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Contudo, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,15%	0,18%	0,52%	0,36%
Ruim	0,39%	1,28%	1,13%	0,72%
Regular	2,71%	3,62%	6,25%	2,71%
Bom	22,98%	20,75%	30,36%	17,18%
Ótimo	73,78%	74,18%	61,73%	79,02%
Total Resposta	**3.360**	**2.738**	**2.480**	**553**
% Satisfação	**96,76%**	**94,92%**	**92,10%**	**96,20%**

Fonte: S.A.U. HJB - Maio 2018

3 - ANÁLISES DOS DADOS

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

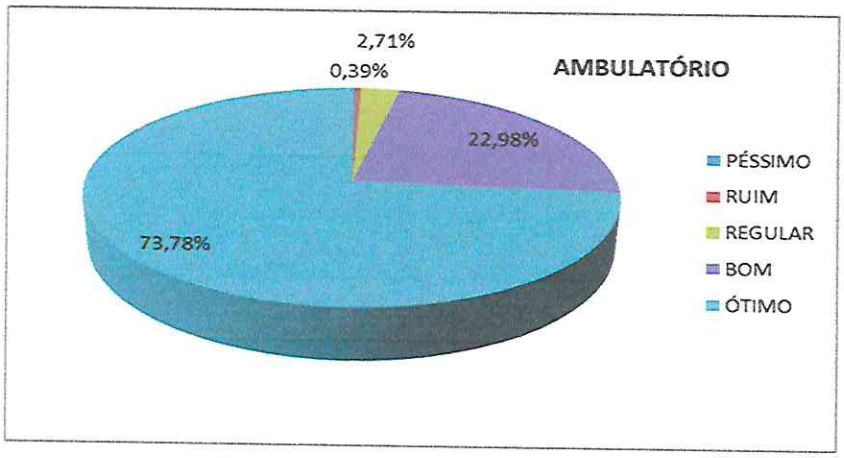
Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de maio, ocorreu um superávit na satisfação geral dos usuários, equivalente a 0,01%, comparado ao mês passado.

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

No segmento ambulatório, neste mês de maio, obtivemos uma elevação de 3,11% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,76% de satisfação.

Considerando que tivemos quatro registros formais em caráter negativo nesse mês de maio, concluímos que as queixas manifestadas no ambulatório, representam 18,18% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos os manifestos formais dos usuários, constatamos como causas das insatisfações no ambulatório, as seguintes demandas: consultas com vaga disponível para muito distante; desagrado com colaborador da recepção do ambulatório.

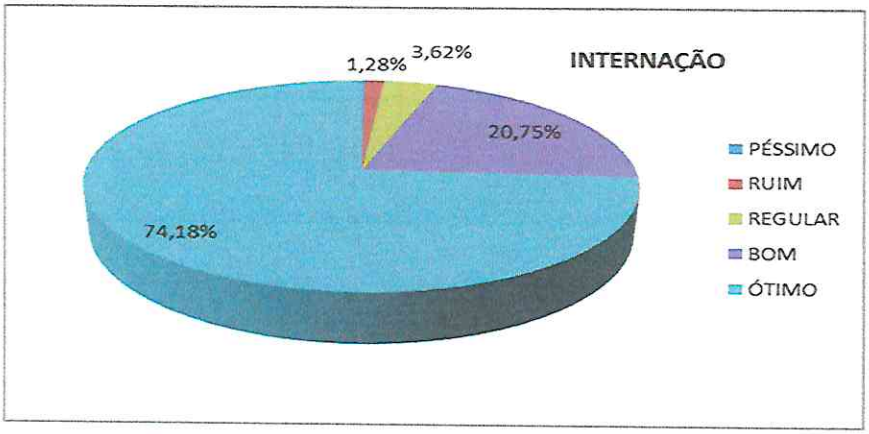
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 94,92%. Neste setor, foi observada uma queda de 1,20% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 22 registros em caráter reclamatório, 45,45% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 10 registros negativos nesse setor.

Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram concernentes à pia entupida; ao condicionador de ar com defeito ou com vazamento; ausência de televisor; televisor com defeito; colchão fino; mofo no armário da enfermaria; refeição fria e em pouca quantidade; falta de privacidade na área do box do banheiro; ausência de limpeza do condicionador de ar; infiltração; frigobar sujo e com defeito; desagrado com atendimento de uma Técnica de Enfermagem; longa espera por uma OPM e tentativa de golpe de cobrança de exame.

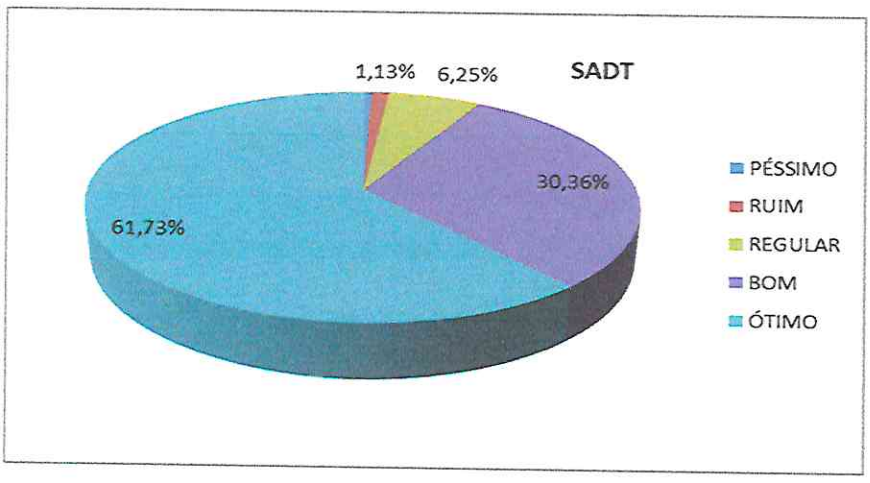
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT também tivemos um aumento equivalente de 0,74% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de maio, alcançando o valor de 92,10% de satisfação.

Recebemos cinco registros negativos formais nesse setor, o que equivale a 22,73% do total de registros em caráter reclamatório (22 registros), sendo eles: desagrado com atendimento da auxiliar administrativo; demora no atendimento na USG; não realização do exame de Densitometria Óssea pela Dimagem; Pós Operatório Tardio não incluído na lei da prioridade; ausência de bebedouro na endoscopia; poucos banheiros na endoscopia para atender a demanda e insensibilidade em relação do horário de realização da colonoscopia.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de maio atingiu 96,20% de satisfação, tendo obtido um déficit de 2,62% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de abril. Tivemos nesse segmento também três registros negativos, sendo

estes direcionados ao condicionador de ar com defeito; limpeza insatisfatória da enfermaria; envio do enxoval sujo pelo acompanhante; lençol sucateado; desagrado com atendimento de uma enfermeira e enfermaria inadequada para receber paciente com necessidade de oxigênio. Esses manifestos formais representaram 13,64% do total de queixas formalizadas nos quatro segmentos de avaliação.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

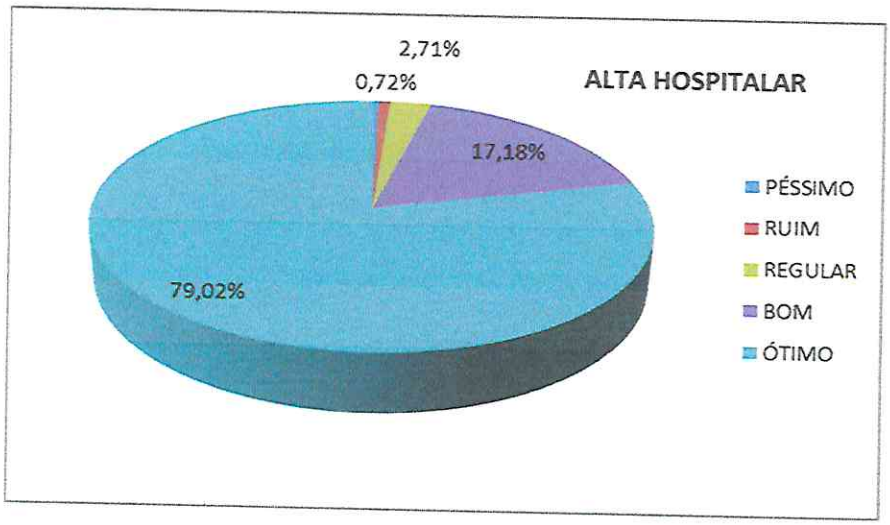
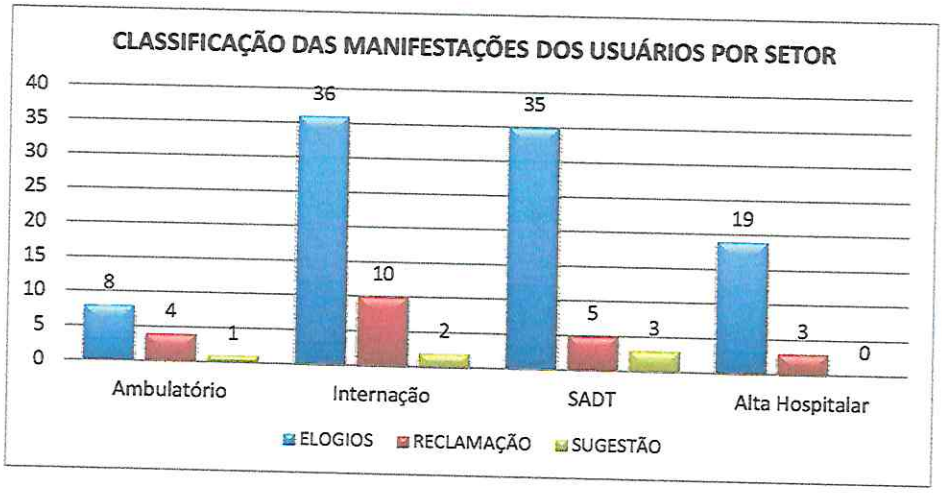


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – Maio 2018

Ao analisarmos as 663 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de maio, concluímos que 19% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 126 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 126 manifestos

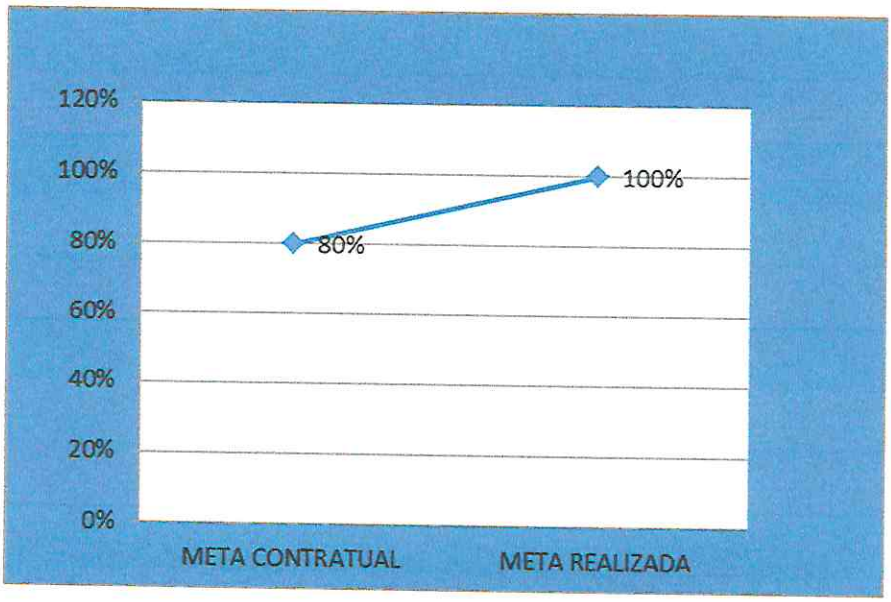
chegamos a seguinte conclusão: 77,77% referiam-se a registros em caráter de elogio; 17,46% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 4,76% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	**98**
Sugestões	**06**
Reclamações	**22**
Reclamações Solucionadas	**22**
Meta Contratual	**80%**
Meta Realizada	**100%**

Fonte: S.A.U. HJB – Maio 2018

Gráfico 07: META



Mensalmente enfatizamos em nossos relatórios que o número de reclamações discriminadas na tabela abaixo é maior que o número de queixas formalizadas em memorando, visto que em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do SAU são desmembradas e encaminhadas para as lideranças

responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo SAU. Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Consultas para muito distante	03
Condicionador de ar com defeito/vazamento	03
Refeição fria, sem sabor e em pouca quantidade	02
Ausência de alimentação para acompanhante	01
Limpeza ineficaz na enfermaria (309)	01
Mofo no armário	01
Ausência de limpeza do condicionador de ar das enfermarias	01
Pia entupida	01
Demora na realização de USG	01
Desagrado com atendimento de auxiliar administrativo da Endoscopia	01
Desagrado com atendimento de enfermeira do 4º andar	01
Ausência de televisor	01
Colchão fino	01
Ausência de bebedouro na endoscopia	01
Qtd. de banheiros insuficientes na endoscopia	01
Não inclusão de pós-operatório tardio na lei da prioridade	01
Falta de privacidade na área do box do banheiro nas enfermarias	01
Desagrado com atendimento de um colaborador do ambulatório	01
Televisor com defeito	01

Frigobar com defeito	01
Envio de lençol sujo pelo acompanhante	01
Lençol sucateado	01
Trote golpe telefônico	01
Desagrado com atendimento de uma Técnica de Enfermagem	01
Exame de Densitometria Óssea não realizado pela DIMAGEM	01
Longa espera por OPM	01
Enfermaria inadequada para receber usuário com necessidade de oxigênio	01
Insensibilidade na escolha do horário da colonoscopia	01
TOTAL	**33**

Fonte: S.A.U. HJB – Maio 2018

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de maio ficou 2,79% inferior ao resultado alcançado no mês passado. Apesar da contínua dedicação nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços, nem sempre obtemos êxito na aceitação do usuário em participar da pesquisa. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Ecocardiografia e Laboratório)	1.477	258	17,47%
Ambulatório	2.271	244	10,74%
Internação	184	105	57,07%
Alta Médica	183	56	30,60%
MÉDIA MÊS	4.115	663	16,11%

Fonte: HJB– Referência: Maio 2018.

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de junho.

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

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

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

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

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de junho.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

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

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

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 98 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de maio não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 97 exames de E.C.G, 37 Ecocardiogramas, 141 Raio X (diversos), 141 USG, 304 Endoscopias, 83 Colonoscopias, 13 Retossigmóidoscopia, 25 PAAF's, 8 MAPA's e 628 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de maio, além da recorrente objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação, tivemos o não cumprimento com o prazo da devolutiva dos memorandos, por parte de algumas lideranças, bem como alguns casos de respostas evasivas aos memorandos de teor negativo.

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

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

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

Atenciosamente,

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

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

MAIO/2018

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ▸313 Maria Madalena (em 02/05/2018), telefone 99812-2282.

Elogio: Agradeço a toda equipe, fomos muito bem tratados por todos. Excelentes profissionais.

Nº 02 ▸311-A Benedito Teixeira Sousa da Paixão (em 07/05/2018), telefone 98262-2614.

Elogio: Recepção abençoada por Deus, continuem com esse carinho pelas pessoas, parabéns!

Nº 03 ▸308 Daniele Cristina do N. Monteiro (em 07/05/2018), telefone 98318-9815.

Elogio: O atendimento no hospital com o paciente está sendo excelente, nenhuma reclamação, pois o atendimento está em ordem.

Nº 04 ▸306-A Solange Tokuhashi (em 07/05/2018), telefone 99205-3009.

Elogio: O atendimento é ótimo, tanto dos médicos, quanto dos enfermeiros e outros profissionais.

Nº 05 ▸310-A Nilza Prazeres (em 09/05/2018), telefone 99260-3727.

Elogio: Fui muito bem atendida por todos e só tenho agradecer.

Nº 06 ▸310-B José Rodrigues Junior (em 10/05/2018), telefone 99616-8610.

Elogio: O Hospital é a coisa mais linda de Belém, tem uma administração excelente, bem organizado é melhor do que um particular. Não temos reclamação. Temos elogio. Parabéns.

Nº 07 ▸313-B Sônia Maria Ribeiro (em 16/05/2018), telefone 3038-1578.

Elogio: Somente a agradecer pela forma que fui atendida pelas funcionárias, profissionais e médicos, foi simplesmente muito eficiente.

Nº 08 ▸311-B Rodrigo A. Santos (em 17/05/218), telefone 98054-9924.

Elogio: Fiquei muito satisfeita com o atendimento, de um modo geral só tenho a agradecer a toda equipe. Obrigada!

Nº 09 ▸310-B Hailton Soares Brandão (em 17/05/2018), telefone 99152-8264.

Elogio: Só tenho que agradecer desde o momento que cheguei para a minha internação, desde o atendente, até o momento que fui levado para a sala de cirurgia, pois tudo correu com muito sucesso, pois tanto os enfermeiros, maqueiros e médicos foram muito pacientes e me passaram muita confiança. Obrigado a todos! Sem reclamações, nem soluções, tudo é ótimo!

Nº 10 ▸311-A Andreza de Castro Silva (em 22/05/2018), telefone 98350-6156.

Elogio: Atendimento excelente, nota 1000.

Nº 11 ▸309-B Gisele Nascimento Carvalho (em 23/05/2018), telefone 98283-3050.

Elogio: Quero agradecer a equipe cirúrgica que operou a minha irmã, Dr. Pedro Bisi, seus residentes, a anestesista Dra. Ana Paula e todos da equipe do bloco cirúrgico. Quero agradecer à equipe de Enfermagem que tiveram toda atenção desde a hora que a minha irmã internou. Também agradecer os maqueiros, as cozinheiras, as pessoas da limpeza, as pessoas da portaria, as meninas da recepção e por fim, agradecer ao hospital por colocar pessoas capacitadas. Fico muito grata pela atenção de todos, pois fomos muito bem atendidas.

Nº 12 ▸314-B Heradito dos Santos Machado (em 28/05/2018), telefone 99809-5970.

Elogio: Somos muito gratos e parabenizamos o Dr. Nazareno e sua equipe pelo profissionalismo, competência e agilidade, quando salvaram a vida do paciente. A equipe de enfermagem também, porque sem essa equipe não teria dado certo. É um hospital muito bem estruturado, limpo, organizado. Parabéns mesmo.

Nº 13 ▸313-A Maria Barros Sodré (em 25/05/2018), telefone 98102-2988.

Elogio: Na verdade eu não tenho o que falar. Fui muito bem recebida, tanto o acompanhante, como o paciente. Jean Bitar é excelente, gostei muito, está de parabéns. Reclamação, até agora foi tudo bem, por enquanto não tenho nenhuma reclamação. Tudo está ótimo. Ok!

Nº 14 ▸310-A Patrícia Souza Maia (em 28/05/2018), telefone 99383-5423.

Elogio: Não temos do que reclamar, pois o atendimento aqui é muito bom. Os médicos são atenciosos, os enfermeiros também e que possam permanecer sempre assim, cuidando dos pacientes com atenção, pois eles precisam de atenção, enfermeiros pacientes, pois eles estão

longe da família e precisão de atenção, mas pude ver que aqui têm médicos e enfermeiros competentes para tratar dos pacientes e que têm amor a sua profissão.

Nº 15 ▸311-B Kase Emanuelle Machado (em 28/05/2018), telefone 99838-9695.

Elogio: Gostaria também de parabenizar alguns profissionais de enfermagem do 3º andar em especial Simone, Rosa Valéria e Cléo, merecem todo meu respeito e admiração pela sua competência, profissionalismo e dedicação, nota mil para elas.

Nº 16 ▸304-A Luciane dos Santos Rodrigues (em 29/05/2018), telefone (94) 99107-8902.

Elogio: O centro Hospitalar Jean Bitar está de parabéns, pois tem um ótimo atendimento. Todos muito atenciosos e ótimo atendimento, não temos do que reclamar.

Nº 17 ▸310-B Maria de Nazaré Conceição (em 29/05/2018), telefone 99173-3239.

Elogio: No período de internação (26/05 a 29/05/2018), fomos bem atendidas, são todos muito educados, atenciosos e profissionais, parabéns a todos em geral.

1.2 Clínica médica

Nº 18 ▸514 Maria de Lurdes M. Furtado (em 02/05/2018), telefone 99980-7626.

Elogio: Ressalta-se que o acolhimento neste hospital, observo que é de forma humanizada, uma vez que a humanização é a condição melhor e mais humana no processo de tratamento em um hospital, entre a equipe multiprofissional e paciente. Neste sentido, parabenizo a equipe (médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, recepção e equipe de limpeza) por serem comunicativos e acolhedores, pois a comunicação é uma das ferramentas mais importantes para o processo de cuidar do ser humano, em uma instituição hospitalar.

Nº 19 ▸508-B Mateus Ribeiro de Oliveira (em 07/05/2018), telefone 98908-5982.

Elogio: Agradeço a todos, fomos muito bem atendidos.

Nº 20 ▸504 Maura da costa Martins (em 07/05/2018), telefone 98140-0828.

Elogio: Estou profundamente grata, até agora pelo excelente tratamento de todos os médicos, enfermeiras, enfim todos. Só tenho que agradecer e torcer para que a saúde pública seja igual a do hospital J.B. Muito obrigada. Gostaria de agradecer a equipe médica, enfermeiros, enfim a todos, Dra. Laiane, Dr. Júlio. Dr. Sálvio e a todos, o nosso muitíssimo obrigada.

Nº 21 ▸5___ Ana Cristina da Costa Martins (em 10/05/2018), 98749-0767.

Elogio: Gostaria de agradecer o excelente atendimento que minha mãe, Maura Costa Martins tem recebido nesse hospital. Todos os profissionais estão de parabéns, do zelador, ao servente, os técnicos, os médicos, os enfermeiros. Todos estão de parabéns! Hospital de altíssimo gabarito! (FOLDER).

Nº 22 ▸5___ Waldecy Natalina N. Monteiro (em 10/05/2018), telefone 98840-7947.

Elogio: Agradeço a todos os médicos, enfermeiros, pessoal da limpeza, pela dedicação. Quero fazer um elogio ao enfermeiro Castelo, que sempre com seu alto astral, nunca deixava eu ficar para baixo. Que Deus abençoe a todos (FOLDER).

Nº 23 ▸4___ Samia Maria L. Silva (em 03/05/2018), telefone 99617-3278.

Elogio: Fomos muito bem atendidos pelo casal da limpeza Márcia e Rodrigo (FOLDER).

Nº 24 ▸5___ Maria Paula Lopes (em 04/05/2018), telefone 98273-1258.

Elogio: Dos enfermeiros que mais gostava do 5º andar, o enfermeiro Castelo, foi muito amigo e por amor de Jesus, ajuda-lhe sempre. Está tudo bem comigo, sua amiga M.P.T.O.Lopes (FOLDER).

Nº 25 ▸5___ Pedro Oliveira da Silva (em 07/05/2018), telefone 99217-6636.

Elogio: Gostaria de elogiar a postura da Técnica de Enfermagem Adriana, do plantão da tarde. Profissional muito atenciosa e responsável. Sempre procurando o bem estar do paciente (FOLDER).

Nº 26 ▸409-A Nélia Seabra Coelho (em 07/05/2018), telefone 98281-0556.

Elogio: Quero agradecer o carinho prestado a minha mãe, enfermeiros e técnicos de enfermagem educados e compromissados com o serviço, não posso deixar de citar alguns nomes, pois são pessoas as quais a família sempre seremos muito gratos. Enfermeira Lana muito atenciosa e cuidadosa com minha mãe. Enfermeira Jacqueline e Rosiane sempre otimistas e com palavra ou conforto além da resolutividade. Enfermeira Juliana um amor de pessoa, é atenciosa, técnica de enfermagem Katiúscia baixinha, muito legal e assim aos demais o meu e o nosso muito obrigada.

Nº 27 ▸511-A Flora (em 07/05/2018), telefone 98050-7151.

Elogio: Eu estou gostando de tudo e de todos os profissionais de todas as áreas daqui do hospital. Estou um pouco triste por não ter ainda um diagnóstico exato sobre o problema da minha irmã querida, essa é a 2ª internação nesse hospital, mas tenho muita fé em Deus e nos médicos que dessa vez vamos sair sabendo o que realmente a minha irmã tem (qual a causa da ascite). Tenho muita fé e confiança em vocês.

Nº 28 ▸5____ Valdenira do N. Monteiro (em 10/05/2018), telefone 98840-7947.

Elogio: Agradecimento pelo atendimento e receptividade e elogiar os técnicos de enfermagem muito atenciosos e profissionais, principalmente o técnico Fabrício Castelo. Obrigada a todos desse hospital nota 1000 (FOLDER).

Nº 29 ▸4____ Orlando Vasco (em 12/05/2018), telefone 98080-3932.

Elogio: Equipe de parabéns! Enfa. Juliana, Cândida, Adriana, Del, pessoal da limpeza, Ana Francisca, Rodrigo, que hoje foram super amáveis na hora da transferência, um momento difícil. Aqui fica registrada minha gratidão a este hospital e sua equipe (FOLDER).

Nº 30 ▸414-A Maria de Nazaré O. dos Santos (em 15/05/2018), telefone 98708-1995.

Elogio: Percebi que em relação as outras internações de minha mãe o serviço oferecido era muito bom, mas houve uma melhora bem perceptível na qualidade do serviço prestado. Só tenho a agradecer a todos os profissionais deste estabelecimento, pelo serviço prestado à nós que com carinho e atenção nos proporcionaram uma estadia tranquila e em especial à enfermeira Jaqueline (noturno) e a toda equipe médica.

Nº 31 ▸514-A Maria Eunice de O. Reis (em 22/05/2018), telefone 99134-7762.

Elogio: Bom, o atendimento nesse estabelecimento é hospitalar é muito bom, os profissionais são ótimas pessoas, tratam os pacientes e acompanhantes com muito carinho. Os médicos são ótimos profissionais, principalmente o Dr. Paulo Henrique que está cuidando da dona Maria Eunice de Oliveira Reis. Enfim, estão todos de parabéns.

Nº 32 ▸514-B Deuzarina S. Conceição (em 22/05/2018), telefone 98367-4650.

Elogio: Eu já fui em outros, mas nunca fui bem atendida como no hospital Jean Bitar, os profissionais estão todos de parabéns, estão sempre atentos e são gentis com os pacientes.

Nº 33 ▸509 Isao Fujihashi (em 22/05/2018), telefone 99143-7326.

Elogio: Fiquei surpreendido com atendimento aqui no hospital Jean Bitar. Tratamento médico e interesse pelo paciente é nota 10. Este hospital tem atendimento melhor do que certos hospitais particulares, não tenho nada a reclamar, espero que continuem sempre assim. Primeira vez que vi um hospital público, atendendo paciente com todo carinho.

Nº 34 ▸409-A Maria das Dores Pereira (em 29/05/2018), telefone 99897-9559.

Elogio: Desde o momento em que cheguei no hospital, fui bem atendida por todos.

Nº 35 ▸514-A Niulza Lhovizarda Aviz (em 29/05/2018), telefone 98892-0237.

Elogio: É um hospital muito bom, fui bem atendido. Não tenho reclamação.

Nº 36 ▸514-B Maria Iracema Martins (em 29/05/2018), telefone 99806-1780.

Elogio: Eu e a minha acompanhante podemos dizer que o atendimento em todas as áreas, são de excelência, claro que com suas regras. Mas eu louvo a Deus por ter me trazido para este hospital, por cada um de vocês, dos maiores aos menores funcionários. Muito obrigada a todos vocês. Não tenho reclamação.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 37 ▸ Ana Patrícia (em 07/05/2018), telefone 98283-0317.

Elogio: Esse hospital é de ponta, eu não pensei que tivesse um tão maravilhoso aqui em Belém, vocês estão de parabéns (FOLDER).

Nº 38 ▸ Maria do Socorro de F. Gonçalves (em 07/05/2018), telefone 99812-0770.

Elogio: Não tenho muito a dizer, pois é a primeira vez que venho a este hospital, mas atendimento até agora foi muito bom.

Nº 39 ▸ Edinilza de O. Simplício (em 07/05/2018), telefone 3248-6862.

Elogio: Gostei muito da forma que fui conduzida ao exame e a espera.

Nº 40 ▸ Reyvisson Pimentel (em 08/05/2018), telefone 98832-3867.

Elogio: Eu Alan Gonçalves acompanhante do paciente Reyvisson Pimentel, gostaria de parabenizar a toda equipe do hospital Jean Bitar, em especial a equipe de Endoscopia pelo excelente atendimento com os seus pacientes e com sua paciência e educação e gentileza ao receber e acolher a todos para o procedimento. Parabéns a toda gerência deste hospital maravilhoso e que vocês continuem tratando a todos com respeito e amor.

Nº 41 ▸ Marcos Adriano (em 08/05/2018), telefone (98) 98514-2068.

Elogio: Bom dia, já andei por diversas cidades do Brasil vivenciando o único sistema de saúde existente no país, não posso deixar de ressaltar o atendimento excelente que recebemos. É lindo, confortante e maravilhoso. Parabéns a todos os colaboradores. Lembre-se: Tudo que fizeres a um desses pequenos é a mim que fazeis. Disse Jesus (FOLDER).

Nº 42 ▸ Alan Jofre Tenório Gonçalves (em 08/05/2018), telefone 98832-3867.

Elogio: Bem, eu gostaria de parabenizar a toda equipe de enfermagem do hospital Jean Bitar pelo excelente atendimento, desde a recepção até a hora do exame. Também ressaltar a limpeza do ambiente. Nota 10 e também pela comodidade e conforto que o hospital oferece aos seus pacientes. Foi a primeira vez que vim aqui e confesso que adorei o hospital. Parabéns!!!

Nº 43 ▸ Rita Trindade de Oliveira (em 08/05/2018), telefone 98389-2565.

Elogio: Esperamos que o atendimento continue bom e os funcionários sempre educados, porque sempre vimos que no começo são todos educados, depois de algum tempo muda tudo isso. Que continue assim sempre, bem dispostos para nos atender.

Nº 44 ▸ Pamela Cristina da Luz Farias (em 10/05/2018), telefone 98954-5978.

Elogio: Este hospital é ótimo.

Nº 45 ▸ Maria Joana Viana Gonçalves (em 08/05/2018), telefone 98121-2013.

Elogio: Bom atendimento, do começo ao fim.

Nº 46 ▸ Maria Lidiane de Souza Martins (em 11/05/2018), telefone 98145-0818.

Elogio: É muito bom, são excelentes os médicos e funcionários.

Nº 47 ▸ Maria Wilely da Silva Oliveira Santos (em 11/05/2018), telefone 98251-7203.

Elogio: Venho parabenizar a equipe de trabalho referente ao atendimento ótimo.

Nº 48 ▸ Ana Cristina Barros Pantoja Pinheiro (em 11/05/2018), telefone 98020-6347.

Elogio: Parabenizo este hospital pela atenção dada aos pacientes em especial a minha mãe, que foi super bem tratada por todos. O que mostra que todos os profissionais envolvidos foram muito bem capacitados. Desde já, agradeço pela atenção.

Nº 49 ▸ Lílian Souza Ribeiro (em 14/05/2018), telefone 99171-1742.

Elogio: Sei que cada melhoria e mudanças que o hospital tem feito ou realizado foi e sempre

será pensando no bem estar do paciente e eu como usuária assídua, só tenho a agradecer, pois reconheço cada melhoria e desempenho e profissionalismo de cada servidor. Só fiquei um pouquinho triste e chateada em ter visto algumas pessoas reclamando devido a demora no atendimento do laboratório, o que também achei injusto ao adentrar a sala e ser atendida, era apenas uma profissional para mais de 30 pacientes e olhe eu era a 1ª, cheguei às 05:15 da manhã no transporte do TFD. Talvez 2 profissionais seria uma boa opção. O atendimento delas é ótimo, nunca estão de mau humor, estão sempre dispostas a nos tirar as dúvidas e mesmo quando o paciente parece aborrecido com elas, elas sabem distorcer e explicar o motivo da situação e demora, porque testemunhei isso e com muita calma. Parabéns meninas do laboratório, Elane e Regiane.

Nº 50 ▸ José de Souza Oliveira (em 14/05/2018), telefone 99986-4155.

Elogio: Nada a reclamar, pois fomos bem atendidos, bem orientados pelos funcionários.

Nº 51 ▸ Osmarina Gomes de Sousa (em 15/05/2018), telefone 98201-8068.

Elogio: Está tudo bem, é a primeira vez que minha mãe está fazendo endoscopia aqui. Muito bom mesmo, tudo organizado e tudo limpo. Gostei muito.

Nº 52 ▸ Luzia Trindade Barroso da Silva (em 15/05/2018), telefone 98222-5556.

Elogio: Parabéns a toda equipe. Obrigada.

Nº 53 ▸ Francisco Coelho Pinheiro (em 15/05/2018), telefone 99642-6765.

Elogio: Pelo tempo que frequentamos, esse hospital sempre foi muito bom, tanto pelos enfermeiros, médicos e ambulatório. Esse hospital é referência muito bem.

Nº 54 ▸ Leila do Socorro Silva Leite (em 16/05/2018), telefone 98520-4228.

Elogio: O hospital tem uma boa recepção com pessoas educadas. Gostamos do atendimento, tem uma boa estrutura.

Nº 55 ▸ Marcos Antônio Pamplona Beltrão (em 16/05/2018), telefone 98415-3672.

Elogio: Fomos muito bem atendidos, recepcionistas educadas, inclusive faltou xérox de documentos para o procedimento do exame, ela deu oportunidade de irmos tirar e retornar, o que faltou, disponibilizou-se a imprimir. Foi a primeira vez que viemos neste hospital. Elogiamos o atendimento, foi excelente.

Nº 56 ▸ Raimundo Leal de Castro (em 17/05/2018), telefone 98889-3842.

Elogio: Atendimento bom, continuem assim sempre atendendo as pessoas com carinho e

educação. Vocês estão de parabéns.

Nº 57 ▸ Wilson Silva de Souza (em 18/05/2018), telefone 99604-1351.

Elogio: Funcionários excelentes, capacitados, educados e atenciosos, principalmente a funcionária Jéssica.

Nº 58 ▸ Cléia Maria Gonçalves de Melo (em 18/05/2018), telefone 98887-9269.

Elogio: Atendimento excelente, Srta. Mabelle, Daniel e Rogério Abreu são ótimos atendentes. Boa tarde.

Nº 59 ▸ Joacy Andrade Abreu (em 18/05/2018), telefone 99294-0918.

Elogio: Desde o primeiro momento que tive acesso ao hospital, tive uma boa impressão e após o atendimento, mais me surpreendi, pois o mesmo foi ótimo. Não tenho queixas até o presente momento.

Nº 60 ▸ Maurício Santos (em 21/05/2018), telefone 98183-0787.

Elogio: Os atendentes foram bastante gentis e solícitos. Foi a primeira vez que vim ao hospital e vou levar uma boa impressão.

Nº 61 ▸ João Rodrigues da Trindade (em 23/05/2018), telefone 99306-1135.

Elogio: O atendimento é excelente, organização e boa presteza dos funcionários.

Nº 62 ▸ Lucimara Portal da Paixão Alves (em 24/05/2018), telefone 98481-7942.

Elogio: Primeiramente quero dizer que fico muito feliz quando as pessoas tratam bem as outras, procuram saber se já foram atendidos, se estão bem, etc. E assim foi aqui no hospital Jean Bitar, e eu agradeço por tudo, que continuem sempre assim, pois mais tarde valerá a pena, obrigada.

Nº 63 ▸ Gerson Barbosa da Silva (em 25/05/2018), telefone 3244-9647.

Elogio: Apesar do longo período entre a marcação e a data do exame, é indiscutível que no dia do exame tive um bom atendimento.

Nº 64 ▸ Edilson Mâncio Moreira (em 28/05/2018), telefone 98894-3495.

Elogio: O atendimento é muito bom, pela 1ª vez fui bem atendida, espero que continue assim.

Francisco de Assis N. Machado (em 28/05/2018), telefone 98248-4857: Bem, o atendimento foi ótimo, que continue assim, pois assim sendo contribui para que a saúde pública melhore cada vez mais.

Nº 65 ▸ Luziane Miranda (em 28/05/2018), telefone 99173-6632.

Elogio: Gostaria de parabenizar a enfermeira Maria Clara, pois o seu atendimento foi excelente, principalmente para mim que sou paciente de CA e de difícil acesso para a medicação injetável. E seu atendimento teve toda a diferença e fiz o exame com sucesso, pois a mesma é comprometida com a sua profissão.

Nº 66 ▸ Maria Izete Alves Paixão (em 29/05/2018), telefone 99216-9010.

Elogio: Bom atendimento.

Nº 67 ▸ Jamaína Gleyds Lima de Santana (em 29/05/2018), telefone 98324-1172.

Elogio: Fomos muito bem atendidos, não tivemos problemas com as explicações do exame, ficaram muito bem esclarecidas. Atendentes super atenciosos e educados. Ambiente limpo que nos proporciona bem-estar, clima agradável, nem quente e nem frio.

Nº 68 ▸ José Luiz Braz Chagas (em 29/05/2018), telefone 98726-6895.

Elogio: Sou acompanhante, é a primeira vez que venho nesse hospital acompanhar meu esposo em uma colonoscopia e não poderia deixar de registrar minha satisfação de elogiar o Centro Hospitalar Jean Bitar, fomos bem recebidos, é um lugar limpo, de pessoas educadas e com ótimo atendimento.

Nº 69 ▸ Tatyane Cardoso Guimarães (em 30/05/2018), telefone 98214-2932.

Elogio: Vocês do hospital Jean Bitar estão de parabéns, pois é um hospital bastante limpo, organizado, pessoas educadas para dar informações, um ambiente limpo, calmo, sem aglomerações, estou muito satisfeita do que vi. OBS: bem mais organizado que hospitais de nome, como Porto Dias, meu marido fez o mesmo exame e quando entramos no hospital ficamos perdidos, não tem funcionários para orientar. Meus parabéns ao Hospital Jean Bitar.

Nº 70 ▸ Ana Carla Ferreira Lima (em 30/05/2018), telefone 98919-9146.

Elogio: O hospital Jean Bitar está de parabéns pela sua equipe de funcionários e atendentes, devido ao respeito pelos pacientes e organização do local e limpeza do próprio. Sendo a

primeira vez que entro nesse ambiente, fiquei satisfeita com o bom trabalho que está sendo feito no hospital e a boa vontade e disposição de receber cada um de nós pacientes, estando assim grata pelo bom atendimento. OBS: "Fica claro aqui o que ouvi falar de ser um bom hospital".

Nº 71 ▸ Rute Elena Mendes Pereira (em 30/05/2018), telefone 98911-4046.

Elogio: Gostei do atendimento, sem queixas.

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 72 ▸ José Silvestre Rocha (em 08/05/2018), telefone (94) 98165-8556.

Elogio: O nosso atendimento tá bom. Não tenho do que reclamar, estou satisfeito. Que toda equipe tenha um bom dia. Amém (FOLDER).

Nº 73 ▸ Flávia Silva (em 09/05/2018), telefone 98047-8925.

Elogio: O hospital é muito bom, o atendimento, as sinalizações e os atendentes também, por isso estão de parabéns (FOLDER).

Nº 74 ▸ Ruth Consuelo N. Lages (em 10/05/2018), telefone 3222-6567.

Elogio: Sempre me atenderam muito bem, não tenho do que reclamar, os banheiros bem limpos, os profissionais são muito atenciosos, educados, todos excelentes.

Nº 75 ▸ Carmen L. de A. B. da Silva (em 16/05/2018), telefone 99915-8603.

Elogio: Desde a primeira vez que fui atendida, só posso elogiar, pois vejo que o atendimento é estendido a todos os pacientes. Obrigada Rogério, Daniel e Danilo, vocês são do bem. Deus os abençoe. Dione também (FOLDER).

Nº 76 ▸ Cleidiane Moura da Silva (em 24/05/2018), telefone (94) 99376-3498.

Elogio: Todos os funcionários estão de parabéns.

Nº 77 ▸ Viviane do Socorro Costa Moraes (em 29/05/2018), telefone 98243-3965.

Elogio: Excelentes profissionais, Dione, Paulo Rogério, Danilo e Daniel.

Nº 78 ▸ Ramily Vitória Quaresma (em 30/05/2018), telefone 98291-8683.

Elogio: Gostei do atendimento do Rogério, Danilo, Daniel, da Dra.Raquel e Dra. Fernanda Laredo dos Santos.

Nº 79 ▸ Eulázia Sales da Silva (em 30/05/2018), telefone 99128-6343.

Elogio: Gostaria de agradecer pelo atendimento Dr. Hamilton Cardoso, excelente ao meu pai e hoje trazendo minha mãe, foi extremamente atencioso e de um profissionalismo excelente, parabéns e muito obrigada. Dos nossos meninos do ambulatório, ótimo atendimento, especial ao Rogério, super atencioso, obrigada.

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 80 ▸311-A Benedito Teixeira Sousa da Paixão (em 07/05/2018), telefone 98262-2614.

Elogio: Agradeço a Deus e aos profissionais deste hospital que me receberam bem, fomos bem recebidos e tratados. Foi feito cirurgia em mim, que o senhor continue abençoando os cirurgiões, aqueles que como eu, precisam. Parabéns para vocês!

Nº 81 ▸407-A Rafaela dos Reis (em 09/05/2018), telefone 98866-4519.

Elogio: Eu gostei muito desse hospital.

Nº 82 ▸310-A Nilza Prazeres (em 09/05/2018), telefone 99260-3727.

Elogio: Fui muito bem atendida por todos e agradeço.

Nº 83 ▸306-B Maria Rodrigues Silva (em 09/05/2018), telefone 98914-4007.

Elogio: São ótimos médicos, forma bons acadêmicos, pois tratam as pessoas com dignidade, o empenho dos profissionais foi excelente e o hospital dispõe aos pacientes de um ótimo conforto e uma equipe multidisciplinar muito eficiente.

Nº 84 ▸308-B Iolanda Regina Rodrigues Ribeiro (em 09/05/2018), telefone 98284-3657.

Elogio: Apesar de ser a primeira vez nesse hospital, estou muito grata por tudo. O atendimento entre médicos e funcionários é ótimo. Eu sou o acompanhante, eu nunca me senti tão bem em nenhum hospital, como estou me sentindo bem nesse. É um hospital excelente. Não tenho nada o que reclamar.

Nº 85 ▸306-A Marizete dos Santos Sousa (em 10/05/2018), telefone 98468-6645.

Elogio: Deixamos o hospital com a sensação de satisfação, pois o hospital visa cuidados com pacientes de forma muito gentil e humanizada.

Nº 86 ▸309 Iracy Maia de Brito (em 14/05/2018), telefone 98191-1666.

Elogio: A limpeza feita pela funcionária Darci é excelente, nota 1000. Todos as enfermeiras e enfermeiros nota 10, para o enfermeiro Edinelson nota 1000. Todos os médicos nota 10, todos os funcionários estão de parabéns e a enfermeira Cléo, nota 1000, a Emanuela 1000. Parabéns a todos, continuem sempre excelentes, vocês vão longe, sucesso a todos.

Nº 87 ▸406-A Valéria Silva e Silva (em 16/05/2018), telefone 99813-2547.

Elogio: O hospital Jean Bitar pode se dizer que é referência em cuidados, estrutura e organização, pois o estado caótico é visível em vários hospitais públicos e o Jean Bitar se torna exemplo a ser seguido, por ele posso afirmar que há conserto para o SUS, após analisar sua forma de funcionamento e administração. Parabéns aos envolvidos que trabalham para o desenvolvimento desse hospital.

Nº 88 ▸311-B Rodrigo Azevedo dos Santos (em 17/05/2018), telefone 98054-9924.

Elogio: Fiquei muito satisfeita com o atendimento, de um modo geral não tenho porque criticar. Obrigada!

Nº 89 ▸310-B Hailton Soares Brandão (em 17/05/2018), telefone 99152-8264.

Elogio: Muito obrigado a todo o corpo docente do Jean Bitar, pelo ótimo atendimento que me concederam desde a minha internação, até a minha alta. Desejo sucesso a todos, de modo geral. Um abraço e muito obrigado! Sem reclamações, só elogios. Obrigado!

Nº 90 ▸409-A Maria das Graças Rodrigues da Silva (em 22/05/2018), telefone 3274-6331.

Elogio: Sobre o hospital é muito bom, os médicos, os técnicos, a estrutura que ofereceram a minha mãe, foi bom, a alimentação é de boa qualidade, conforto total que o paciente precisa. Minha nota total para o hospital é 10.

Nº 91 ▸309 Gisele Nascimento Carvalho (em 24/05/2018), telefone 98283-3050.

Elogio: Quero agradecer a equipe cirúrgica que me operou, Dr. Pedro Bisi, seus residentes e toda anestesia, Dra. Ana Paula e toda equipe do bloco cirúrgico, fico muito grata pela atenção, até da equipe de Técnico de Enfermagem.

Nº 92 ▸314-B Heradito dos Santos Machado (em 28/05/2018), telefone 99809-5970.

Elogio: Parabenizar pela estrutura, pelo atendimento, o respeito pelo usuário, profissionalismo da equipe médica e de Enfermagem. São muito gentis e dedicados.

Nº 96 ▸311 Roseane Maria Pereira da Silva (em 29/05/2018), telefone 99194-3245.

Elogio: Parabenizo toda a equipe do hospital, fomos muito bem tratados, especialmente pelo médico João Xavier e sua equipe e a Técnica em Enfermagem, Simone Fernandes.

Nº 97 ▸304-A Luciane Santos Rodrigues (em 30/05/2018), telefone 99107-8902.

Elogio: Estamos recebendo ótimo atendimento e sendo bem orientada.

Nº 98 ▸306-B Sabina Tereza O. da Silva (em 30/05/2018), telefone 98436-5353.

Elogio: Eu indicaria para qualquer pessoa, ele é um hospital de muito sucesso.

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE ABRIL -2018:

RECLAMAÇÃO N°: 19/080

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 26/04/2018

NOME USUÁRIO: Adeide dos Santos Silva - Memo. Nº 080/2018

TELEFONE: 98947-1808

RECLAMAÇÃO: Estou esperando uma (CPRE) e estou muito debilitada passei 27 dias internada no hospital regional de Paragominas. Minha irmã veio aqui no Jean Bitar e a Gerusa pediu pra esperar que sexta ela ligava, mas não ligou. No dia que minha irmã ligou ela disse que estaria para 1º de abril e agora no final de abril nós estamos aqui de novo e ela não nos atendeu e mandou o recado que estava para a 1ª semana de maio. Nós queremos uma posição certa, porque se ela desse uma posição certa, nós vamos procurar outro meio de tratamento, mandou ligarmos, mas quando a gente liga é outra história que ela fala. Nesse período que fiquei internada meu quadro evoluiu. Eu quero uma data certa, pois estou desesperada, quase morri esses dias, fui para o balão de oxigênio, tive infecção, perdi 10 kg em 20 dias, então quero uma posição, pois os médicos já estão mandando eu procurar outros meios, mas não tenho condições financeiras, tive que tomar medicação pelo pescoço e intracat, pois minhas veias não aparecem mais e outras estão endurecidas de tanta medicação. Eu quero ser chamada antes de minha situação piorar. Por favor, me dê uma data certa ou me despacha logo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta à reclamação vinculada à CME, informo que são realizados somente 04 procedimentos desse tipo por mês e assim como as demais cirurgias, obedecemos a ordem cronológica de espera, de acordo com a data gerada da AIH. Quanto a esta paciente especificamente, comunico que sua CPRE foi agendada para o dia 24/05, com internação no dia 23/05, às 14h. Além do contato prévio já realizado com tal usuária, às vésperas internação faremos novo contato. À disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/05/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e comunicamos que a coordenadora do centro cirúrgico, em resposta a sua manifestação, informou que mensalmente o hospital realiza diversas cirurgias e 04 procedimentos de CPRE. Informou também que seguem a ordem cronológica de emissão das AIH'S, para as chamadas para internação. Comunicou que já realizou contato prévio com a usuária, informando que no dia 23/05/2018, às 14h, está agendada a sua internação. No dia 23/05/2018, a usuária internou. No dia 24/05/2018 realizamos visita à usuária no leito 309-A. Usuária elogiou o atendimento do hospital e finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Em virtude dessa demanda apontar dificuldade de comunicação com a profissional que atende e posiciona os usuários acerca da espera pela cirurgia eletiva, foi desenvolvido treinamento com o tema Comunicação Eficaz no final do mês deste mês, voltado para todos os colaboradores do HJB, visando à melhoria do atendimento aos usuários.

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES – MÊS DE MAIO -2018

RECLAMAÇÃO N°: 01/084

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 03/05/2018

NOME USUÁRIO: Edilene Maria Borges de Oliveira - Memo. Nº 084/2018

TELEFONE: 98267-7214

RECLAMAÇÃO: Venho através deste, pedir encarecidamente a antecipação de uma consulta com o médico cabeça e pescoço, pois na regulação marcaram para o endocrinologista e o medico lá (Endo.) disse que não era com ele e me encaminhou para o médico de cabeça e pescoço. Estou desde 2010 esperando pra fazer essa cirurgia de um nódulo no lado esquerdo da face e eles nunca me chamaram pra fazer. Em setembro de 2017 estourou dentro da minha boca, desde daí, fica saindo uma secreção salgada constante na minha boca, precisando com urgente ser resolvido esta situação, estou desde setembro 2017 tentando fazer com que isso aconteça, mas ainda não deu certo porque foi marcado para o médico errado. Quando estourou voltei ao Ophir Loyola, mas disseram que não fazem mais esse tipo de cirurgia lá e me encaminharam pra cá. Aqui só tem vaga pra

setembro e eu preciso que vocês me encaixem na próxima consulta (ou mais rápido possível). Obs: A consulta aqui neste hospital foi agendada para o dia 03.09.18, está muito longe. É muito ruim está com esta secreção saindo o tempo todo na boca, é muito salgado, doe muito a cabeça, queima na garganta, sabe-se lá o que mais pode acontecer. Conto com a ajuda de vocês.

Desde já agradeço. Aguardando resposta.

Edilene Maria Borges de Oliveira.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente o encaminhamento foi realizado errado e o hospital tem uma fila de pacientes para especialidade solicitada e não podemos mudar e retirar a vaga de outra pessoa que está aguardando. Sugiro que busque o mesmo médico que a encaminhou e solicite alteração no encaminhamento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/05/2018 realizamos contato telefônico com a usuária e comunicamos a resposta da Diretora Técnica. Em conversa informamos que o hospital tem uma fila de usuários aguardando ansiosamente o dia da sua consulta (cabeça e pescoço). Informamos também que para encaixarmos outro usuário na agenda fechada, precisaríamos mudar ou retirar a vaga de outra pessoa que já está aguardando a consulta. Sentimos pelo erro ocorrido onde houve o agendamento e sugerimos que a mesma fosse ao local onde realizaram a marcação, para verificarem a possibilidade da correção da falha. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Devido a demanda ser superior à oferta de consultas, há esse entrave, ocasionando as longas filas de espera, contudo, o hospital se preocupa com essa realidade e está trabalhando para melhorar os processos.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/085

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 03/05/2018

NOME USUÁRIO: Alex Fonseca do Nascimento - Memo. Nº 085/2018

TELEFONE: 98306-5335

RECLAMAÇÃO: Minha reclamação é em relação à falta de educação do funcionário Rogério da recepção do ambulatório. Ele foi ignorante é estúpido ao responder uma pergunta que fiz ao mesmo. Não é a primeira vez que presencio sua falta de educação ao tratar com os pacientes. Se isso não fosse suficiente, ele ainda fica rindo da paciente após sua grosseria. Eu perguntei para ele quantas pessoas faltavam para eu ser atendido, ele me disse que número estava na frente do meu nome? Eu respondi, ele essa não era a pergunta que eu tinha feito. O mesmo respondeu, que o número que vinha antes do número 15, era o número de pessoas que estavam na minha frente, isso tudo na maior ignorância e rindo de mim. Eu o chamei de mal educado. E ele continuou rindo da situação.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que na data 04/05/2018 o referido colaborador recebeu a reclamação e realizado reflexão visando a melhorar o atendimento, acolher de forma neutra e cortês. Ressaltamos que foi ponderado pelo mesmo a crescente demanda e o cansaço dos pacientes pelo tempo de espera, que pode ter havido um mal entendido por parte do paciente, contudo fará o possível para que queixas com o mesmo teor não voltem a acontecer. À disposição.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 14/05/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário e comunicamos que a supervisora de atendimento em resposta a sua manifestação, esclareceu que no dia 04/05/2018 reuniu com o referido colaborador, realizando reflexão sobre o ocorrido, no intuito de alcançar a melhoria do atendimento. O colaborador obteve também orientação de acolher os usuários sempre de forma neutra, cortês e humanizada. A supervisora frisou que foi exposto pelo colaborador a crescente demanda e o cansaço dos pacientes pelo tempo de espera para as consultas. Entretanto, o colaborador fará o possível para que queixas com o mesmo teor não voltem a existir. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.
PLANO DE AÇÃO: Acerca de queixas comportamentais no atendimento ao público, foi realizado LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento) com vistas a atender demandas dessa natureza.

RECLAMAÇÃO N°: 03/086

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/05/2018

NOME USUÁRIO: Alan dos Anjos Rodrigues - Memo. Nº 086/2018

TELEFONE: 98183-1286

RECLAMAÇÃO: A pia esta entupida, a central de ar está escangalhada e não tem TV! (Leito: 410-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já repassamos para manutenção sobre a pia; para refrigeração a questão do AR e para o Patrimônio, sobre a TV, que informou que está aguardando finalizar cotações.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/18 realizamos contato telefônico com o usuário e comunicamos que a coordenadora de apoio, em resposta a sua manifestação, esclareceu que já repassou as queixas aos seus respectivos setores, para que assim sejam resolvidas. Informamos também que em visita diária feita pelo S.A.U, fomos comunicados pelos novos usuários da referida enfermaria, que a mesma não está mais apresentando problema na pia e na central. Quanto ao televisor, esclarecemos que alguns aparelhos apresentaram problema e precisaram ser retirados para conserto. No momento os consertos estão sendo cotados pelo setor responsável. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação na pesquisa.

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

RECLAMAÇÃO N°: 04/087

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/05/2018

NOME USUÁRIO: Duany Karla Nunes Falcão - Memo. Nº 087/2018

TELEFONE: 98242-1983

RECLAMAÇÃO: Em questão aos colchões, deveriam dar mais conforto aos pacientes, passei uma noite sem dormir devido as dores nas costas e glúteos. (L: 304-A)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informamos que foram comprados em 29/03, 20 colchões (15 comuns e 05 para obesos). Neste mês será solicitada novamente a compra de colchões para clínicas, CTI, macas e RPA (bloco).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/05/2018 realizamos contato telefônico com a usuária e informamos que a coordenação de apoio, esclareceu que no dia 29/03/2018 foram feitas compras de 20 colchões, sendo 15 comuns e 05 para obesos, e que no corrente mês, serão solicitados novos pedidos de compras de colchões para as clínicas, UTI, assim como a compra de macas e RPA para o centro cirúrgico. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: o SAU fará o monitoramento do cumprimento do que foi respondido pelo setor competente.

RECLAMAÇÃO N°: 05/088

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/05/2018

NOME USUÁRIO: Wellington Oliveira dos Reis - Memo. Nº 088/2018

TELEFONE: 99241-9693

RECLAMAÇÃO: Falta de bebedouro na sala de recepção. Banheiros são poucos para a demanda.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação do SADT - Sugiro repassar para supervisora, Lauriane responder. Todo este processo é visto por ela.

2. Supervisão de Atendimento – Esclarecemos que foi solicitado compra de bebedouro e estamos aguardamos a finalização da cotação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/06/2018 realizamos contato telefônico com o usuário e informamos que a supervisora de atendimento em resposta a sua manifestação, esclareceu que já realizou solicitação de compra de um bebedouro e que no momento o setor de compras está finalizando o processo de cotação para que a demanda seja solucionada. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento do fluxo do processo de compras.

RECLAMAÇÃO Nº: 06/089

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/05/2018

NOME USUÁRIO: Luciana Conceição Pessoa Maia - Memo. Nº 089/2018

TELEFONE: 98285-6838

RECLAMAÇÃO: Rever as questões sobre prioridade, pois têm pacientes com cirurgias e que não podem ser prioridade (cirurgia cerebral – fev.2018). E a questão do tempo de espera para realizar o exame que demorou.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação do SADT – Com relação à prioridade, todos os casos são repassados ao médico do setor. Seguimos as prioridades por lei e cada caso é avaliado. E com base na demora do exame, atendemos 25 pacientes na terça (20 amb + 5 internados) e 25 na sexta (20 amb e 5 internados). Dependendo de cada caso, o exame pode ser rápido ou não. Sugiro passar documento para Dr. Edney responder quanto ao questionamento da demora do exame. Terá maiores fundamentos para responder.

2. Dr. Edney – Com relação às prioridades, fazemos o possível para respeita-la, porém uma porcentagem considerável são prioridades, não conseguindo assim, atende-los todos ao mesmo tempo. Com relação aos atrasos, sugerimos marcar um paciente a cada 5 minutos para reduzirmos isso, porém, mesmo assim há grande possibilidade de recorrência, assim como, em qualquer serviço de ultrassonografia. Outro fator para que isso ocorra, são pacientes graves e acamados internados, além de deslocamento para o CTI com o aparelho.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e informamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que o setor atende as prioridades por lei e que os demais casos são repassados para o médico avaliar. Quanto ao tempo de espera para o exame, comunicamos que nas terças-feiras e sextas-feiras são realizados 25 exames de ultrassonografia. O tempo de realização de cada exame varia de usuário para usuário, podendo às vezes ser rápido ou não. O médico que realiza os exames esclareceu também que o público prioritário é maior, ficando impossível atender a todos ao mesmo tempo. Acrescentou que o setor de

ultrassonografia atende também os internados como prioridade e que muitas vezes estão acamados e graves, além da locomoção do aparelho para o setor de UTI. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 07/091

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/05/2018

NOME USUÁRIO: Ruth R. Oliveira - Memo. Nº 091/2018

TELEFONE: 98840-7948

RECLAMAÇÃO: O meu nome é Ruth R. Oliveira, sou amiga da paciente Waldecy Natalina Nascimento Monteiro, da enf.511B, venho na hora da visita e fico como acompanhante, relatei na ficha anterior todos os elogios, precisei complementar as outras reclamações que as portas do armário perto do ar condicionado, têm muito mofo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos esperando chegar nosso material, pois estamos com muitas pendências, assim que chegar o período da compra, iremos montar uma programação e incluiremos na nossa programação. Peço sua compreensão e faremos tudo para resolver o mais rápido possível.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/05/18 estabelecemos contato telefônico com a usuária e informamos que segundo o responsável pela manutenção do hospital, a referida enfermaria entrará em seu cronograma de reformas. Acrescentou que já solicitou os materiais para o serviço e que no momento aguarda a chegada do mesmo para que se iniciem os reparos. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação na pesquisa.

PLANO DE AÇÃO: Sobre queixas de fluxo de serviço, será monitorada melhoria proposta pelo responsável da manutenção.

RECLAMAÇÃO Nº: 08/092

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 16/05/2018

NOME USUÁRIO: Yverton Jhon de Oliveira Monteiro - Memo. Nº 092/2018

TELEFONE: 99822-2190

RECLAMAÇÃO: Boa tarde, aqui é uma mãe que está tentando conseguir uma cirurgia para o meu filho que está com um problema no pescoço há 3 anos, ele já fez todos os exames necessários, só que está faltando passar pelo anestesista, só que consegui uma consulta para o dia 25 de julho, estou com medo dos exames que estão todos prontos perderem a validade (feitos em dezembro/2017), vou ficar muito feliz se eu conseguir esta consulta com o anestesista mais rápido, agradeço se caso conseguir, muito obrigada desde já. Meu filho é novo, eu acho até que ele está entrando em depressão, não quer mais usar camisas que apareça o problema que ele tem no pescoço, só usa camisas de gola, gente é muito complicado, se eu tivesse condições financeiras eu já teria feito, mas eu não tenho, de novo eu agradeço muito, ficarei feliz se for atendida. Boa tarde e muito obrigada.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Caro usuário, venho através desta, informar que as consultas ambulatoriais são disponibilizadas para usuários egressos do próprio hospital e pacientes encaminhados pela Central de Regulação Estadual, ou outro processo regulador definido pela SESPA. Temos duas situações que colaboram para a demora, uma grande demanda de pacientes marcados e além deles, alguns retornos obrigatórios que deixam os consultórios lotados. Gostaríamos de solicitar a sua compreensão, visto que para adiantar sua consulta, precisaríamos retirar outra pessoa agendada da vaga e não podemos fazer isso. Estamos trabalhando para agilizar os processos e melhorar ao máximo a velocidade do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/05/2018 estabelecemos contato telefônico com a genitora do usuário, dona Silvana de Oliveira e informamos que segundo a Diretoria Técnica, existe uma grande demanda de usuários com consultas já agendadas e, além disto, atendemos alguns retornos obrigatórios, que contribuem para o rápido preenchimento da agenda. Frisamos que a nossa demanda é crescente, que infelizmente não temos como antecipar a consulta, uma vez que para isto, teríamos que retirar a vaga de outro usuário já agendado. Pedimos seu entendimento e comunicamos que o hospital

está trabalhando para agilizar os processos e melhorar ao máximo a velocidade no atendimento.

PLANO DE AÇÃO: Devido a demanda ser superior à oferta de consultas, há esse entrave, ocasionando as longas filas de espera, contudo, o hospital se preocupa com essa realidade e está trabalhando para melhorar os processos.

RECLAMAÇÃO N°: 09/094

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/05/2018

NOME USUÁRIO: Karolina da Costa da Silva - Memo. Nº 094/2018

TELEFONE: 99274-9862

RECLAMAÇÃO: A minha reclamação é a respeito da comida que vem fria, além de que nos lanches o acompanhante não recebe o mesmo. A quantidade do lanche também é muito pequena, penso que o mingau, por exemplo, poderia vir acompanhado de alguma fruta também. Percebi que no café da manhã ora vinha fruta, ora não, penso que é possível incrementar mais as refeições com frutas, pois é algo essencial na recuperação do paciente. Na minha opinião todas as refeições deveriam ser servidas ao acompanhante também, pois o mesmo se desgasta muito no que diz respeito à observação do paciente, aos cuidados, enfim, do jeito que está, é como se tratassem uns (pacientes) e adoentassem outros (acompanhantes) por falta da alimentação, visto que nem todos têm condições financeiras para sair do hospital e comprar lanches e etc. Espero ter colaborado para a melhora do atendimento! (L: 414-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Considerando a reclamação relatada no Memo. nº094, sobre a queixa de refeições servidas frias, pedimos desculpas e informamos que o setor está com o balcão térmico danificado, aguardando manutenção, por esse motivo algumas preparações estão perdendo calor mais rapidamente. De qualquer forma, o SND está fazendo o possível para amenizar a situação. Em relação à quantidade de alimentos por refeição para os pacientes, as copeiras são orientadas a realizarem porções padrões, porém sempre que necessário, conforme avaliação da nutricionista clínica ou até mesmo recomendação médica, as porções são aumentadas ou reduzidas, variando diante às

especificidades de cada paciente. Em nosso cardápio os pacientes recebem 6 refeições/dia, e no mínimo 3 porções de frutas in natura ao dia, além de outras preparações que levam também a fruta, como sucos, vitaminas e saladas de frutas. Quanto ao fornecimento de refeições aos acompanhantes, temos a política do hospital, que é informada a todos os pacientes no momento de sua internação, através do Manual do Usuário e sempre reforçada pela equipe de nutricionistas durante as visitas. E conforme este Manual, para os acompanhantes que possuem direito às refeições (acompanhantes de menores de 14 anos e idosos), têm direito a receber 3 refeições/dia, sendo elas café da manhã, almoço e jantar. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião comunicaríamos que a responsável da Nutrição, esclareceu que infelizmente o balcão térmico apresentou problemas e consequentemente algumas preparações estão perdendo o aquecimento mais rápido. A mesma registrou desculpas pelo ocorrido e informou que solicitou o conserto e que em breve o problema será resolvido. Esclareceu também que o setor fornece seis refeições por dia aos usuários internados, contendo três frutas, além de outras preparações que também levam frutas como sucos, vitaminas e saladas de frutas. Acrescentou que a quantidade servida de alimentos por refeição é padronizada, contudo conforme a peculiaridade de cada paciente, após a avaliação da equipe médica, essa quantidade pode ser aumentada ou reduzida. Quanto às refeições fornecidas aos acompanhantes, comunicaríamos que as normas ditas por esta instituição, são baseadas na legislação do MS e isso está exposto no Manual do Usuário, o qual é entregue na ocasião da admissão do mesmo. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos fazer o acompanhamento das medidas de melhoria, informadas pelas lideranças.

RECLAMAÇÃO N°: 10/096

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/05/2018

NOME USUÁRIO: Samia Maria L. Silva - Memo. Nº 096/2018

TELEFONE: 99617-3278

RECLAMAÇÃO: Só não gostei da janela do banheiro ficar de frente para o quarto. É só colocar uma película escura e está resolvido (L: 403).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: já foi verificado o problema no banheiro do leito 403 e estamos esperando o período de compras para solicitar a compra da película, para que seja resolvido o caso.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/05/2018 estabelecemos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião comunicaríamos que o responsável pela manutenção, informou que está ciente do problema e que no momento aguarda o período de solicitar compras, para que em breve a demanda seja resolvida. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento do fluxo de compra do material, solicitado pelo responsável da Manutenção.

RECLAMAÇÃO N°: 11/097

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 16/05/2018

NOME USUÁRIO: Izabella Bastos de Magalhães - Memo. Nº 097/2018

TELEFONE: 98291-6270

RECLAMAÇÃO: Acredito que pode melhorar na limpeza do ar condicionado e principalmente na melhoria da alimentação (sem sabor e fria). Leito: 309-B.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Manutenção e a R.T do SND, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Manutenção – Diante do exposto, já foi colocado o técnico da refrigeração a par do ocorrido e já se dirigiu para o local, a fim de resolver o problema. Peço desculpas pelo ocorrido, estamos trabalhando ara melhor atende-lo.

2. R.T do SND – Considerando a reclamação relatada no Mem. Nº097, sobre a queixa de refeições servidas frias e sem sabor, informamos que o setor está com o balcão térmico danificado, aguardando manutenção, por esse motivo algumas preparações estão perdendo calor mais rapidamente, pedimos desculpas e informamos que o SND está

fazendo o possível para amenizar a situação. Quanto à refeição sem sabor, esclareço que nosso cardápio é especialmente elaborado para melhor atender aos nossos usuários, lembrando que em especial para os pacientes, temos o padrão de tempero mais suave e sal reduzido, utilizamos diversos tipos de temperos todos naturais, buscando dessa forma oferecer refeições saudáveis e que ajudarão no processo de recuperação. Todas as nossas refeições são degustadas pela equipe de nutrição, esta realiza adequações sempre que necessário. Acreditamos que o fato da refeição não estar dentro da temperatura adequada, possa estar de alguma forma, alterando o paladar da refeição. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e informamos que o responsável pela manutenção esclareceu que o técnico da refrigeração já foi até a enfermaria para resolver o problema. Em visitas diárias do SAU, nas clínicas, observamos a resolução do problema. Quanto à alimentação fria, comunicamos que a nutricionista responsável esclareceu que o setor está com o balcão térmico danificado, que já foi sinalizado à manutenção, no entanto estão aguardando o conserto e em breve o problema será resolvido. A nutricionista pediu desculpas pelo ocorrido e informou que o setor está fazendo o possível para amenizar as ocorrências negativas. Esclareceu também que todas as refeições são degustadas pela equipe de nutricionistas e que utilizam diversos tipos de temperos no preparo das comidas, todos naturais, contendo uma quantidade de sal reduzida, ofertando dessa forma, alimentações saudáveis, que ajudarão no seu processo de recuperação. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos fazer o acompanhamento das medidas de melhoria, informadas pelas lideranças.

RECLAMAÇÃO N°: 12/100

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 16/05/2018

NOME USUÁRIO: Lourdes Silva - Memo. Nº 100/2018

TELEFONE: 98122-8620

RECLAMAÇÃO: Gostaria de relatar que o apt 406 precisa de manutenção, é muito quente e a fiação está exposta, com infiltração. O quadro de funcionários está ótimo, todos educados, parabéns. A TV não funciona, nem o frigobar.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Manutenção – Venho esclarecer o relato pelo usuário referente à manutenção, entendo que está realmente sem o ar condicionado, foi retirado para manutenção e ainda não foi colocado de volta, porque está com vazamento na tubulação do mesmo, ocasionando a perda do gás, a fiação que está aparecendo é da própria central de ar, onde não tenho como tirar do local, pois vamos precisar para fazer as instalações da mesma. As peças para fazer a substituição, encontram-se sobre cotação no setor de compras. Sobre a TV e o frigobar, é de responsabilidade do Patrimônio, se não estiver funcionando, realmente tem que ser retirado pelo Sr. Kleber, com ajuda da manutenção, no entanto, só ele pode autorizar a retirada.

2. Patrimônio – Ciente. Estarei solicitando a retirada dos equipamentos supracitados. Reforço que estou no aguardo da realização dos serviços consabidos pelo setor de logística.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que segundo o responsável pela manutenção, o aparelho de condicionador de ar foi retirado para conserto, por apresentar problemas na tubulação, acarretando perda de gás. Informaríamos também que a fiação que está exposta é da central de ar e que não tem como ser retirada, pois irão utiliza-la quando forem colocar o condicionador de ar novamente na enfermaria. No momento estão aguardando as peças que estão sendo cotadas pelo setor de compras, para que assim seja resolvido o problema. Quanto às queixas referentes a TV e ao frigobar, comunicaríamos que segundo o responsável pelo setor de Patrimônio, será realizada a retirada dos equipamentos citados, mas que o reparo dos mesmos, está na dependência do setor de logística. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos fazer o acompanhamento das medidas de melhoria, informadas pelas lideranças.

RECLAMAÇÃO Nº: 13/101

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/05/2018

NOME USUÁRIO: Irene Barroso de Moraes - Memo. Nº 101/2018

TELEFONE: 98320-0151

RECLAMAÇÃO: Minha mãe vem sentindo muitas dores e com dificuldade de evacuar, não consegue se alimentar direito, pois tudo que come ela coloca para fora e com isso está ficando cada vez mais debilitada, não consegue dormir a noite por não suportar as dores que atormentam e infelizmente sua consulta só é dia 27 de junho e minha mãe não aguentará. Ela já é idosa, tem 72 anos está debilitada e gostaríamos que adiantasse a consulta com o médico para saber o que ela tem e acabar com esse sofrimento, já temos todos os exames em mãos esperando a avaliação do médico Dr. Allan Fonseca. Desde já, muitíssimo obrigado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Venho através desta, informar que as consultas ambulatoriais são disponibilizadas para usuários egressos do próprio hospital e pacientes encaminhados pela Central de Regulação Estadual, ou outro processo regulador definido pela SESPA. Temos duas situações que colaboram para a demora, uma grande demanda de pacientes marcados e além deles, alguns retornos obrigatórios que deixam os consultórios lotados. Gostaríamos de solicitar a sua compreensão, visto que para adiantar sua consulta, precisaríamos retirar outra pessoa agendada da vaga e não podemos fazer isso. Estamos trabalhando para agilizar os processos e melhorar ao máximo a velocidade de atendimento. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/05/2018 estabelecemos contato telefônico com o genro da usuária, Sr. Roberto e informamos que segundo a Diretoria Técnica existe uma grande demanda de usuários com consultas já agendadas, e, além disto, atendemos alguns retornos obrigatórios que deixam os consultórios completos. Frisamos que a nossa demanda é crescente, que infelizmente não temos como antecipar consulta, uma vez que para antecipar uma consulta, precisaríamos retirar a vaga de outro usuário já agendado. Pedimos seu entendimento e comunicamos que o hospital está trabalhando para agilizar os processos e melhorar ao máximo a velocidade no atendimento.

PLANO DE AÇÃO: Devido a demanda ser superior à oferta de consultas, há esse entrave, ocasionando as longas filas de espera, contudo, o hospital se preocupa com essa realidade e está trabalhando para melhorar os processos.

RECLAMAÇÃO N°: 14/102
SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar
DATA: 21/05/2018
NOME USUÁRIO: Adriana Cristina da S Marques - Memo. Nº 102/2018
TELEFONE: 98732-8686
RECLAMAÇÃO: Após troca de lençol do leito, o acompanhante tem que levar a um local para lavar. Não concordo isso é serviço do hospital, pois o mesmo pode estar infectado. Disponibilizar um funcionário para fazer este serviço. Leito: 314.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão do SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Referente à reclamação feita pelo usuário, já estamos em processo de mudança do fluxo de troca de lençol, para melhorar a comodidade do mesmo.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/18 estabelecemos contato telefônico com a usuária e comunicamos que a supervisora do serviço de higienização e limpeza e serviço de processamento de rouparia esclareceu que o setor já está em sistema de mudança do fluxo de troca de lençol, para que melhor possamos atendê-los. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.
PLANO DE AÇÃO: Iremos acompanhar a mudança de fluxo proposto pela liderança.

RECLAMAÇÃO N°: 15/103
SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar
DATA: 21/05/2018
NOME USUÁRIO: Isomar Andrade e Silva - Memo. Nº 103/2018
TELEFONE: 98184-6105
RECLAMAÇÃO: Hospital bem confortável, espaçoso, alimentação ótima, pessoas do corpo do hospital educadas e acolhedoras. Minha reclamação é quanto à limpeza na enfermaria em que ficamos. Parabéns pelas refeições apresentadas, nutritivas e saborosas. Limpeza

no apartamento passar álcool nas poltronas e colchões. Encontramos o apartamento com uma limpeza artificial, frigobar sujo dentro e fora, gaveta suja, banheiro mal limpo, pia do banheiro com lodo, lençóis sucateados, aparelho de ar condicionado com vazamento e não tinha um balde para conter a água, oferecendo ao usuário o risco de queda. Falta um box no banheiro, mesmo assim, parabéns pelo esforço empenhado, pois sabemos que o nosso Pará têm pessoas que priorizam fornecer um tratamento digno aos seus contribuintes. Leito: 309.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Supervisão do SHL – Sobre a queixa dos lençóis sucateados, já estão sendo substituídos, conforme recebimento de enxoval novo este mês. Referente à limpeza, ontem iniciamos treinamento com a SCIH e SHL, onde será abordado todas estas solicitações (queixas) que precisam melhorar, seja a rotina, como a técnica.

2. Manutenção – A manutenção já foi até o local informado, sobre o ar condicionado que apresentava vazamento. O técnico de refrigeração atendeu o chamado, porém não detectou nada de vazamento, inclusive o paciente informou que não estava apresentando nenhum tipo de molhado referente à central de ar. Possa que tenha sido feito por outro paciente anterior essa reclamação. Fico no aguardo para qualquer esclarecimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/18 estabelecemos contato telefônico com o usuário e informamos que a supervisora de higienização, limpeza e processamento de rouparia esclareceu que os lençóis já estão sendo substituídos, conforme o recebimento de enxoval novo este mês de maio. Quanto à limpeza a supervisora esclareceu que esse mês também iniciou treinamento com a responsável técnica do serviço de controle de infecção hospitalar, onde estão sendo abordadas todas essas solicitações que precisam ser melhoradas, tanto na rotina, quanto na técnica. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos fazer o acompanhamento das medidas de melhoria, informadas pelas lideranças.

RECLAMAÇÃO N°: 16/106

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 24/05/2018

NOME USUÁRIO: Maria Benedita dos Santos Neves - Memo. Nº 106/2018

TELEFONE: 99296-3322

RECLAMAÇÃO: Vou fazer um pequeno relatório do que está acontecendo, Minha irmã Heremita dos Santos Neves está internada na UTI deste hospital, no último dia 13 do corrente mês, ela foi para o isolamento com uma bactéria no pulmão, já no dia dezessete, às 13 horas, ligou um homem dizendo ser Dr. Alexandre-Infectologista deste hospital, e que a paciente Heremita estava com uma bactéria mortal no pulmão e que deveria fazer uma cirurgia de emergência e essa cirurgia era particular e com o valor bem alto, só que quando ia passar o nº da conta, minha irmã passou para outra pessoa e ele desligou, mas falou que todos os pacientes da UTI deste hospital estão contaminados com essa bactéria mortal, chamada de câncer. O número do celular dele é esse: (91) 99260-7223.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informar à paciente para sempre que receber esse tipo de ligação, não fazer nada antes de confirmar as informações com o hospital, visto que está evidente que foi uma tentativa de golpe. Não existe em nosso corpo clínico, médico infectologista com esse nome e câncer não é uma bactéria. Seguimos à disposição para esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia do ocorrido orientamos que todos os procedimentos do Hospital Jean Bitar são 100% cobertos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e que nada aqui dentro é cobrado, pois isso se constitui em crime. Instruímos que fizessem um B.O em uma delegacia e comunicamos que o caso será encaminhado para nossa diretoria, a fim de que medidas sejam tomadas para investigar o vazamento de informações pertinentes ao quadro clínico dos pacientes.

PLANO DE AÇÃO: O SAU intensificará as orientações em caráter de alerta aos usuários, sobre essa tentativa de golpe e o Núcleo de Comunicação fará essa parceria, divulgando com mais frequência nas redes sociais, a informação que o HJB é 100% público.

RECLAMAÇÃO N°: 17/107

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 22/05/2018

NOME USUÁRIO: Solange Tokabashi - Memo. Nº 107/2018

TELEFONE: 99205-3009

RECLAMAÇÃO: Gostaria de fazer reclamações em relação ao atendimento da Técnica de Enfermagem Rosilda. Ela não me passa segurança, pois faz algumas coisas erradas em relação aos medicamentos. É grossa, não liga para o que reclamo, ela não me passa nenhum pouco de segurança como profissional. Eu tenho medo de ser atendida por ela, gostaria de pedir, por favor, que não mandem ela para o quarto que estou. Não gostaria de estar fazendo essa reclamação, pois amei o hospital, amei os médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, todos estão cuidando muito bem de mim, porém tem a exceção dessa téc. Rosilda, que infelizmente não me sinto segura com ela. Que fique claro que não tenho nada contra a pessoa dela em si, mas como profissional, não me passa segurança. Gostaria de elogiar os outros profissionais que são atenciosos, carinhosos, cuidadosos comigo, os médicos que se mostram sempre muito preocupados e sempre querem me passar o máximo de segurança. Leito: 305.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já chamamos a técnica para orientá-la quanto ao atendimento humanizado. Realizamos visita à paciente para ouvi-la e garantir que a mesma não será atendida pela técnica em questão até o dia da alta. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/05/18 realizamos visita à usuária e informamos que a coordenadora das clinicas integradas já realizou orientação quanto à importância do atendimento humanizado à referida técnica. Comunicou também que realizou visita à usuária para ouvi-la pessoalmente e garantiu que a técnica em questão não a atenderá até o dia da sua alta médica. Quanto aos medicamentos esclareceu que já está trabalhando com as equipes para que erros não ocorram mais. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a visita desejando uma ótima recuperação e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Acerca das queixas de conduta e postura profissional o SAU reunirá com o NQSP, para que juntos sejam definidas ações visando o cumprimento da missão do HJB pelos colaboradores citados negativamente no SAU.

RECLAMAÇÃO N°: 18/109

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 22/05/2018

NOME USUÁRIO: Fernando Alves Rodrigues - Memo. Nº 109/2018

TELEFONE: 98137-7725

RECLAMAÇÃO: O exame estava marcado para o dia 4 de maio de 2018. O exame é densitometria óssea, fui no dia marcado, ao chegar lá, me disseram que o aparelho estava quebrado. Pediram para eu ficar ligando. Ok. Liguei 8 vezes. Hoje liguei pela manhã e perguntei se estava fazendo, disseram que sim (particular). Ao chegar lá, o aparelho estava quebrado, mandaram eu procurar o hospital, para indicarem outra clinica. OBS: O contato feito pela manhã, fingi que seria particular, o preço é 300,00.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A reclamação do usuário é bastante séria. Não consegui informações precisas pela Dimagem sobre o caso, me afirmaram que não está acontecendo isto. Estamos em processo de mudança, com a terceirizada em questão. Já está sendo avaliado pela diretoria outros locais de realização para nossos exames. Hoje, 25 de maio, liguei para a Dimagem, não me identifiquei e solicitei marcação de densitometria e a informação que tive é que o aparelho está com defeito.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/05/18 estabelecemos contato telefônico com o usuário e comunicamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação informou que entrou em contato com a Dimagem, expondo a situação e obteve a notícia de que não está acontecendo isso. Em outro momento a coordenadora ligou novamente, não se identificou, solicitou a marcação do exame em questão e obteve a informação de que o mesmo encontra-se suspenso, devido o aparelho estar com defeito.

A coordenadora esclareceu que no momento estamos em fase de mudança da terceirizada para a realização dos exames externos. Disse também que o hospital já está avaliado outros locais para atender nossa demanda. Usuário entendeu, agradeceu o nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da definição do novo local para encaminhar os usuários com necessidade de exames a nível ambulatorial.

RECLAMAÇÃO N°: 19/110

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 28/05/2018

NOME USUÁRIO: José Julieto Figueiredo Silva - Memo. Nº 110/2018

TELEFONE: 98892-9481

RECLAMAÇÃO: Bem em relação ao meu pai (seu José Julieto), estamos muito insatisfeitos em relação à cirurgia dele, pois o problema dele se agrava a cada dia. Estamos há duas semanas esperando um aparelho (prótese) para ser feita a cirurgia e todos os dias perguntamos pelo aparelho e sempre a mesma resposta: "dessa semana não passa" e até agora nada, pois meu pai sente muitas dores e sabemos que essa dor só vai ceder depois do procedimento feito. Ontem, dia 24/05, o médico que passou pela manhã disse que já estavam providenciando o aparelho, que já tinha ido na direção do hospital cobrar o mesmo. Quando foi a tarde, veio outro médico e disse que o problema dele é grave, que possivelmente não iam esperar mais pelo aparelho (prótese) para realizar a cirurgia. Então peço encarecidamente que alguém tome uma providência em relação à situação do meu pai (José Julieto). Nossa preocupação é que essa doença se agrave mais e mais (Leito: 412-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que a prótese está no hospital e o paciente será operado amanhã.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/05/2018 realizamos visita ao usuário e em resposta a sua manifestação, comunicamos que a diretora técnica informou que a prótese que aguarda para o seu procedimento cirúrgico já está no hospital. Informou também que o procedimento será realizado na data 29/05/18. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Alguns processos demandam um tempo específico para finalização do fluxo, portanto, não há plano de ação para esta demanda.

RECLAMAÇÃO Nº: 20/114

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 28/05/2018

NOME USUÁRIO: Maria das Graças Rodrigues da Silva - Memo. Nº 114/2018

TELEFONE: 3274-6331

RECLAMAÇÃO: Minha reclamação foi só no dia que minha rainha teve alta da UTI e colocaram ela sobre um leito e quarto inadequado para o estado que ela se encontrava no momento, precisava de oxigênio e não tinha instalações e o quarto estava com odor e quente, sobre a enfermeira que se encontrava de plantão, não é adepta para exercer essa profissão, mal humorada, não tem carinho para com o paciente, é a Enfa. Lana.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Foi realizada a orientação à enfermeira Lana, sobre a humanização aos pacientes no dia que recebemos a primeira reclamação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/05/18 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária, Sra. Socorro e comunicamos que a coordenadora das clínicas integradas, orientou a referida enfermeira quanto à importância de sempre atendermos a todos de forma humanizada. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Acerca das queixas de conduta e postura profissional o SAU reunirá com o NQSP, para que juntos sejam definidas ações visando o cumprimento da missão do HJB pelos colaboradores citados negativamente no SAU.

RECLAMAÇÃO N°: 21/116

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 30/05/2018

NOME USUÁRIO: Cleiton Freitas da Silva - Memo. Nº 116/2018

TELEFONE: 98529-3173

RECLAMAÇÃO: Chega a ser desumano impedir que um idoso fique quase 18 horas sem água e comida, o atendimento demorou demais. OBS: minha mãe desmaiou e caiu ferindo o nariz e a boca, pouco antes de chegar no hospital. Só existe um banheiro para todos. (colonoscopia)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclareço novamente que o exame de colonoscopia é realizado pelo horário da tarde, devido ao grande número de endoscopias pela manhã e também pelo exame de colono ser contaminado. O setor atende as

prioridades, mas atendemos muitos idosos, o que torna difícil priorizar. Informo também que temos dois banheiros no setor de uso do usuário.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/05/18 realizamos contato telefônico com o filho da usuária, Sr. Cleiton Freitas e comunicamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que o exame de colonoscopia é realizado no período da tarde, devido ao grande número de exames de endoscopias que são realizados no horário da manhã e também, por se tratar de um procedimento contaminado. Informamos também que cumprimos a lei da prioridade, contudo o setor recebe uma demanda considerável de idosos, ficando impossível priorizar todos ao mesmo tempo. Quanto ao banheiro comunicamos que segundo a coordenadora, o setor possui dois banheiros para os usuários. Sentimos pelo ocorrido. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Será proposto junto à coordenação do setor e ao NQSP, o agendamento intercalado do exame de colonoscopia, de forma que em um dia sejam realizadas somente endoscopias e no outro dia, somente colonoscopias, dessa forma poderiam ser atendidos no horário da manhã também, os usuários de colonoscopia.

RECLAMAÇÃO N°: 22/117

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 30/05/2018

NOME USUÁRIO: Rosa Maria Rodrigues Cravo - Memo. Nº 117/2018

TELEFONE: 98414-5121

RECLAMAÇÃO: Atendente da recepção de entrada, ótima. ***Atendente da endoscopia precisa ser mais atenciosa e calma.*** Ambiente muito confortável. Hospital que faço questão de indicar para amigos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A auxiliar administrativo do setor, Elen, tem muitas atribuições, mas sempre observei o seu atendimento ao usuário, um atendimento de qualidade. Como coordenadora sempre estou no setor pela manhã e tarde. Mas comunico que conversarei com a colaboradora sobre o caso.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/06/18 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião

informaríamos que a coordenadora do SADT, em resposta a sua manifestação, afirmou que irá conversar com a colaboradora em questão sobre o ocorrido, mas que desde já esclareceu que nos horários da manhã e da tarde encontra-se no setor e observa o atendimento da colaboradora, a qual tem várias atribuições e as desenvolve com qualidade. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

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

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxo)

MAIO/2018

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /090

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/05/2018

NOME USUÁRIO: Cilene Nunes Mussu - Memo. Nº 090/2018

TELEFONE: 98497-1331

SUGESTÃO: Penso como sugestão que os colchões deveriam ser mais confortáveis. Ouvi alguns pacientes reclamarem sobre essa questão (L: 306-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informamos que foi comprado em 29/03, 20 colchões (15 D33 e 05 D45) para atender clínicas. Neste mês será solicitado novamente a compra de colchões para clínicas, CTI, macas e RPA (bloco).

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/2018 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião, informaríamos que a coordenadora de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que no dia 29/03/2018 foram comprados 20 colchões, sendo 15 unidades de D33 e 05 unidades de D45 para atender as clínicas. Comunicaríamos também que nesse mês a coordenadora solicitará nova compra de colchões para as clínicas, para a UTI, compra de macas e RPA (centro cirúrgico). Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos acompanhar todo o processo, junto ao setor de compras.

SUGESTÃO Nº: 02 /093

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/05/2018

NOME USUÁRIO: Léo Antônio Figueiredo de Oliveira - Memo. Nº 093/2018

TELEFONE: 99822-2190

SUGESTÃO: Acho que deveria ser revisto o horário da colonoscopia, ficamos 24hs sem comer, a diabetes sobe, sede imensa, precisa mudar horário pela manhã.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Se faz necessário mantermos pelo horário da tarde devido ao grande número de endoscopias pela manhã, em média 25 no momento e devido o exame de colonoscopia ser um procedimento mais contaminado. Tanto que no período da tarde, só estamos agendando no máximo 15 exames, com duas salas funcionado, em respeito ao paciente, para não ficar aguardando muito tempo a realização do exame.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário e comunicamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que o horário do exame de colonoscopia, é necessário ser no período da tarde devido à quantidade de exames que realizamos no horário da manhã (endoscopia) e também por ser um procedimento mais contaminado. A coordenadora informou que no máximo são agendados 15 exames no horário da tarde, em razão do tempo de realização do mesmo. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Será proposto junto à coordenação do setor e ao NQSP, o agendamento intercalado do exame de colonoscopia, de forma que em um dia sejam realizadas somente endoscopias e no outro dia, somente colonoscopias, dessa forma poderiam ser atendidos no horário da manhã também, os usuários de colonoscopia.

SUGESTÃO Nº: 03 /095

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/05/2018

NOME USUÁRIO: Lílian Souza Ribeiro - Memo. Nº 095/2018

TELEFONE: 99171-1742

SUGESTÃO: Sei que cada melhoria e mudanças que o hospital tem feito ou realizado foi e sempre será pensando no bem estar do paciente e eu como usuária assídua, só tenho a agradecer, pois reconheço cada melhoria e desempenho e profissionalismo de cada servidor. Só fiquei um pouquinho triste e chateada em ter visto algumas pessoas reclamando devido a demora no atendimento do laboratório, o que também achei injusto ao adentrar à sala e ser atendida, era apenas uma profissional para mais de 30 pacientes e olhe eu era a 1ª, cheguei às 05:15 da manhã no transporte do TFD. Talvez 2 profissionais seria uma boa opção. O atendimento delas é ótimo, nunca estão de mau humor, estão

sempre dispostas a nos tirar as dúvidas e mesmo quando o paciente parece aborrecido com elas, elas sabem distorcer e explicar o motivo da situação e demora, porque testemunhei isso e com muita calma. Parabéns meninas do laboratório, Elane e Regiane.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O atendimento no ambulatório como é de conhecimento de todos, é feito diariamente por 3 profissionais, duas (2) técnicas de laboratório, na coleta e uma administrativa no cadastro, esse mês de maio em prol de adequação na escala devido problemas com falta e uma colaboradora estar de atestado, foi necessário remanejar uma técnica para os internos, o que causou esse transtorno. O setor já solicitou uma nova contratação, a fim de suprir e não mais deixar que esse tipo de falta aconteça, não só para com a demora no atendimento, mas qualquer outra necessidade.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e comunicamos que a coordenadora do Laboratório em resposta a sua manifestação esclareceu que o atendimento do setor é composto por dois técnicos e uma auxiliar administrativo, que infelizmente por motivo de saúde, teve uma das técnicas afastada no dia do relato, mas que no dia seguinte foi normalizado. Entretanto para evitar que aja recorrência desse fato negativo, a coordenação já solicitou a contratação de uma colaboradora. Pedimos desculpas pelo ocorrido e finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Devido essa demanda negativa tratar-se de algo transitório, não há necessidade para um plano de ação.

SUGESTÃO Nº: 04 /098

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 16/05/2018

NOME USUÁRIO: Edilene dos Reis Pereira - Memo. Nº 098/2018

TELEFONE: 99831-3737

SUGESTÃO: Que seja facilitado o atendimento de pacientes vindo do interior do estado. Na 1ª recepção, lá embaixo existe uma TV ligada SEM som. Fica a dúvida, para que? Só para fazer os acompanhantes e pacientes de besta, porque fica aquele povo todo tentando adivinhar o que está acontecendo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a televisão é ligada em volume baixo para manter um ambiente mais tranquilo. Informamos que sua sugestão foi considerada pertinente e, assim sendo, foi ativada a legenda da TV, para facilitar o entendimento. Agradecemos sua colaboração.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 30/05/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e comunicamos que a supervisora de atendimento em resposta a sua manifestação esclareceu que a televisão é ligada em volume baixo para proporcionar um ambiente mais calmo, respeitando o silêncio hospitalar. A supervisora agradeceu sua sugestão e viabilizou a ativação do sistema de legenda no televisor, visando facilitar o entendimento. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: A demanda questionada foi atendida de forma condizente ao permitido no ambiente. Acerca da facilitação aos usuários do interior, o HJB cumpre o que determina a Lei nº10.048/2000.

SUGESTÃO Nº: 05 /111

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 28/05/2018

NOME USUÁRIO: Sílvia Regina Costa Lobo - Memo. Nº 111/2018

TELEFONE: 98138-0915

SUGESTÃO: O atendimento é bom, só que as médicas falam (conversam) a situação do paciente entre si com linguagem científica, que deixa o paciente de lado, nos deixando um pouco constrangidos, seria muito bom se falassem mais claro para podermos entender o que realmente se passa. Isso não é uma reclamação, é meu ponto de vista apenas, pois a Dra. Thayana tem tido muita paciência e dedicação comigo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Sua queixa será repassada para a equipe médica, a fim de terem mais cuidado. Lembrando que por ser hospital que possui alunos em formação, discussões em termos técnicos sempre irão ocorrer, é importante, no entanto, que ao final passem a informação de maneira clara ao usuário.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/05/18 realizamos contato telefônico com a usuária e informamos que a diretoria técnica esclareceu, que a queixa será transmitida à equipe médica com a finalidade de reforçar os cuidados. Expusemos também que por possuirmos médicos em formação, sempre irão acontecer discussões com termos técnicos no momento do atendimento, contanto que no final do atendimento sejam repassadas as informações de forma bem clara aos usuários. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.
PLANO DE AÇÃO: Será monitorada a melhoria dessa insatisfação.

SUGESTÃO Nº: 06 /115
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 28/05/2018
NOME USUÁRIO: Jideão Farias Almeida - Memo. Nº 115/2018
TELEFONE: 98910-2107
SUGESTÃO: A sugestão que dou ao hospital é a implantação de suportes nos banheiros, para pendurar roupas e toalhas, tivemos que levar o suporte do soro para esse fim.
Sobre a alimentação, o frango veio carregado de óleo e muito duro.
Sobre a água dos bebedouros, estão com a cor amarelada. Fora isso, tudo está excelente.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à R.T do SND e à Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. R.T do SND – Considerando a reclamação recebida, informamos que as preparações são todas balanceadas e reduzidas em óleo, mesmo cardápios diferentes entre pacientes e acompanhantes, zelamos da mesma forma por uma alimentação saudável. Pedimos desculpas desde já, e iremos investigar o ocorrido a fim de que não se repita. À disposição.
2. Coordenação de Apoio – Já está em cotação a solicitação de limpeza das caixas d'água e os filtros foram trocados recentemente (bebedouros). Quanto a suportes para estender roupas, não é permitido pela SCIH.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/06/2018 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a nutricionista responsável técnica pelo setor, esclareceu que todas as preparações são balanceadas e é reduzida a quantidade de óleo. Os cardápios oferecidos aos pacientes e acompanhantes são diferenciados, porém se preocupam em ofertar uma

alimentação sadia também aos acompanhantes. Pediríamos desculpas e falaríamos que a responsável do setor irá averiguar o caso, no intuito de que episódios como esse, não ocorram mais. Quanto à sugestão dos ganchos, comunicaríamos que a coordenadora de apoio informou que não é permitida a colocação dos mesmos no banheiro, conforme orientação do SCIH. Notificaríamos também que os filtros dos bebedouros foram trocados recentemente, assim como já foi solicitada a limpeza das caixas d'água, que no momento encontra-se em cotação. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos acompanhar o processo de solicitação do serviço de limpeza das caixas d'água, junto ao setor de compras, bem como será monitorada a qualidade da alimentação, junto aos usuários.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

MAIO/2018

JEAN-BITAR

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

Data: 30/05/2018

	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?	1		7	68	177	253	5	258	245
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	2	16	70	160	249	9	258	230
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		6	12	72	162	252	6	258	234
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	6	7	34	87	114	248	10	258	201
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			15	80	151	246	12	258	231
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	1	2	19	76	151	249	9	258	227
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1	1	6	63	183	254	4	258	246
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	5	15	87	137	245	13	258	224
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	3	13	79	147	244	14	258	226
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		2	18	71	149	240	18	258	220
	TOTAIS	13	28	155	753	1531	2480	100	2580	2284
		0,52%	1,13%	6,25%	30,36%	61,73%	100%	3,88%		92,10%

Total respondido	2480
Total de 7/8 e 9/10	2284
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	92,10%

ram realizadas 258 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

INDSH
RESPEITO À VIDA

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 30/mai

	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	21	103	119	244		244	222
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			4	51	188	243	1	244	239
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		2	3	69	166	240	4	244	235
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
	4.1 Pelos médicos	2	5	29	80	126	242	2	244	206
	4.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3 Pelos funcionários da Administração			4	79	154	237	7	244	233
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos		1	3	39	199	242	2	244	238
	5.2 Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3 Para os funcionários da Administração		1	3	43	195	242	2	244	238
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			2	40	189	231	13	244	229
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos		1	1	35	205	242	2	244	240
	7.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3 Pelos funcionários da Administração	1		2	37	198	238	6	244	235
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			2	38	201	241	3	244	239
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	2	40	199	242	2	244	239
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	1	10	66	159	237	7	244	225
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1		5	52	181	239	5	244	233
	TOTAIS	5	13	91	772	2479	3360	56	3416	3251
		0,15%	0,39%	2,71%	22,98%	73,78%	100%	1,64%		96,76%

Total respondido	3360
Total de 7/8 e 9/10	3251
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,76%

Foram realizadas 244 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 30/mai

	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?		1	1	12	42	56		56	54
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			3	10	43	56		56	53
3	O silêncio no ambiente hospitalar	1		3	12	40	56		56	52
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				9	47	56		56	56
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1		2	13	40	56		56	53
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	1	6	47	55	1	56	53
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?			1	10	44	55	1	56	54
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?		1		6	49	56		56	55
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?		1	2	7	43	53	3	56	50
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			2	10	42	54	2	56	52
	TOTAIS	2	4	15	95	437	553	7	560	532
		0,36%	0,72%	2,71%	17,18%	79,02%	100%	1,25%		96,20%

Total respondido	553
Total de 7/8 e 9/10	532
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,20%

oram realizadas 56 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 30/mai

	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	2	7	28	65	103	2	105	93
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			3	23	74	100	5	105	97
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)		1	11	24	60	96	9	105	84
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos		1	5	25	71	102	3	105	96
4.2	Pelos enfermeiros		1	2	21	76	100	5	105	97
4.3	Pelos Outros Profissionais		2	5	22	65	94	11	105	87
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos		2		21	76	99	6	105	97
5.2	Pelos enfermeiros		1	2	21	74	98	7	105	95
5.3	Pelos Outros Profissionais		2	4	21	70	97	8	105	91
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?		2	2	13	60	77	28	105	73
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			1	11	87	99	6	105	98
7.2	Pelos enfermeiros			1	12	85	98	7	105	97
7.3	Pelos Outros Profissionais			2	14	81	97	8	105	95
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1		1	15	78	95	10	105	93
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		3		18	78	99	6	105	96
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1	2	6	21	70	100	5	105	91
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		4	9	26	63	102	3	105	89
12	O silêncio no ambiente do hospital?	1	2	6	22	68	99	6	105	90
13	O horário em que são servidas as refeições?	1	3	6	28	64	102	3	105	92
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			5	29	68	102	3	105	97
15	O horário das visitas?		2	2	32	64	100	5	105	96
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?		2	3	20	72	97	8	105	92
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?		1	4	20	70	95	10	105	90
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			4	16	60	80	25	105	76
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			1	17	84	102	3	105	101
18.2	Pelos enfermeiros			1	16	85	102	3	105	101
18.3	Pelos Outros Profissionais		1	4	15	81	101	4	105	96
18.4	Pelos S A U		1	2	17	82	102	3	105	99
	TOTAIS	5	35	99	568	2031	2738	202	2940	2599
		0,18%	1,28%	3,62%	20,75%	74,18%	100%	6,87%		94,92%

Total respondido	2738
Total de 7/8 e 9/10	2599
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	94,92%

Foram realizadas 105 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MAIO/2018

JEAN BITAR

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. MAIO2018

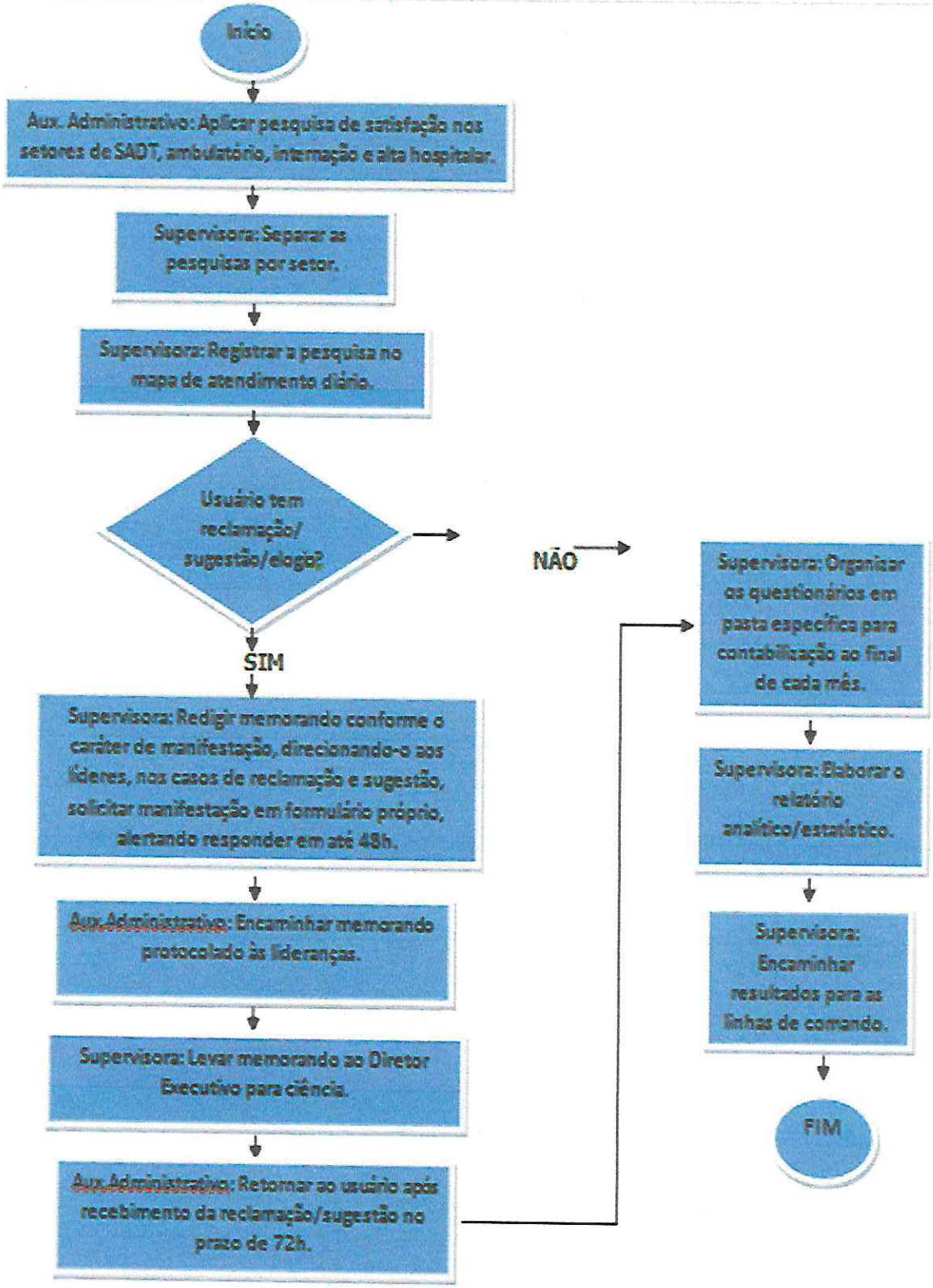
Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ
www.pa.gov.br

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	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	S	T	Q	Q	
Visitas aos Leitos Clínica Médica		3	5	2			24	9	29	17	30			29	25	27	24	28			10	26	12		25				26	7		358
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica							13	15	12	13	16			14	17	17	19	18			12	15	19	19	17			19	18	14		287
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.		3					4		3					3	1	1	3	1				3	1		4				7			34
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.		2					7		5	4				2	4	4	7	1	1		2	11	5	2	2			5	3	4		71
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar			1				1		5	2				2	6	1	5	3	3	1		3	4	2	3			4	6	4		56
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT							14	21	15	13	15			11	11	18	12	13			14	4	13	13	3			25	24	19		258
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	2	3	5	2			7	6	1	5		1			3	4	2		2		3		2		4			2	1	5		60
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO		1					14	15	20	24	5			15	22	20	11	4			5		17	13	5			12	21	20		244
Contato Telefônico			3	2										2		1		2							2			2	3	7		24
Antendimento em sala		2						1	2	1				1		3	1	1				1			1				1			15
Encaminhamentos Internos							1			1				1				1			1		1						1			7
Orientações e Informações		5					21	12	27	18	24			31	24	21	18	26			10	18	14	10	22			14	17	12		344
Participação em Treinamentos																	1	1			2				1					2		7
TOTAL																																1765

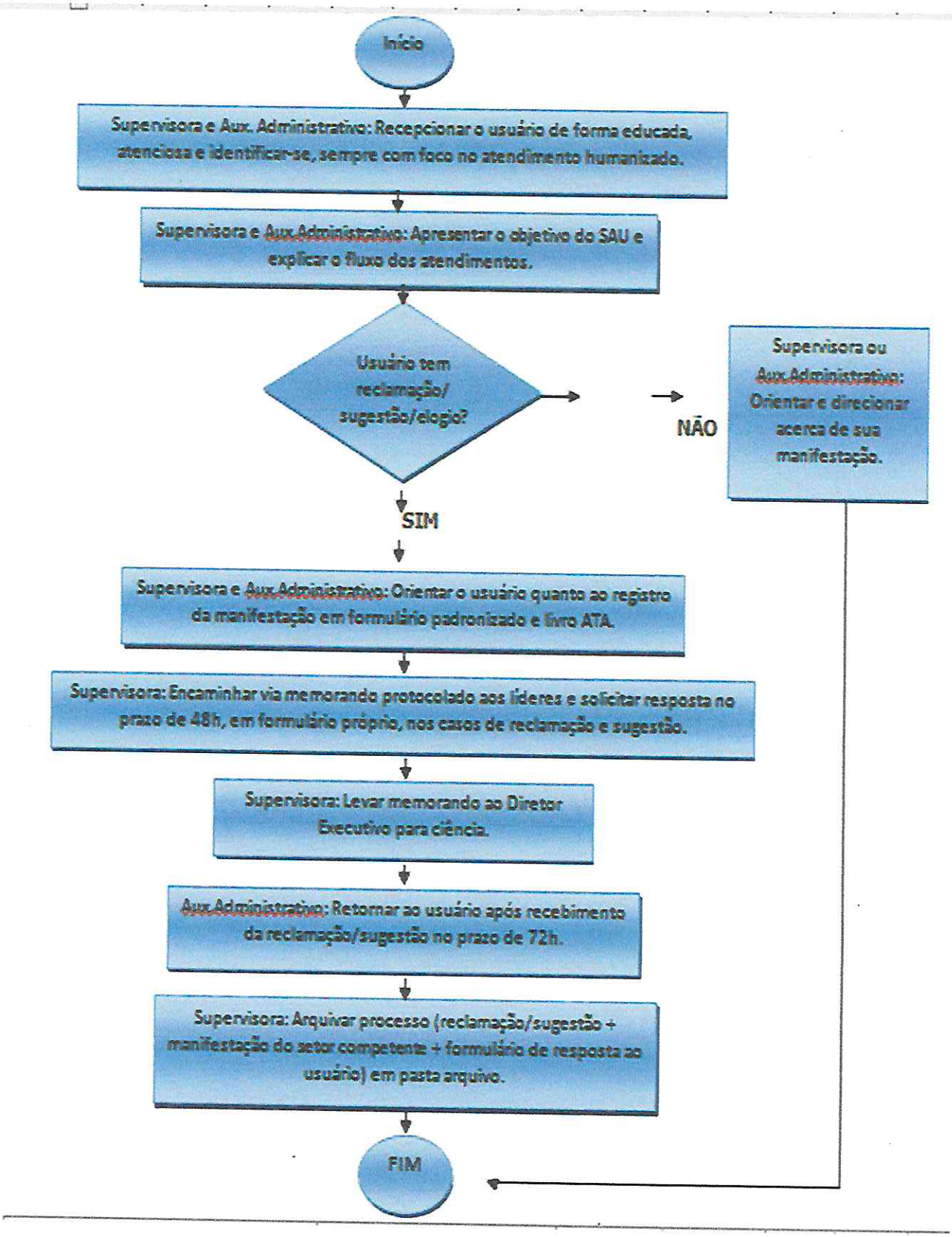
Andrezza da Silva Souza
Supervisora do S.A.U
CHJB/INDSH

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano
RESPEITO À VIDA

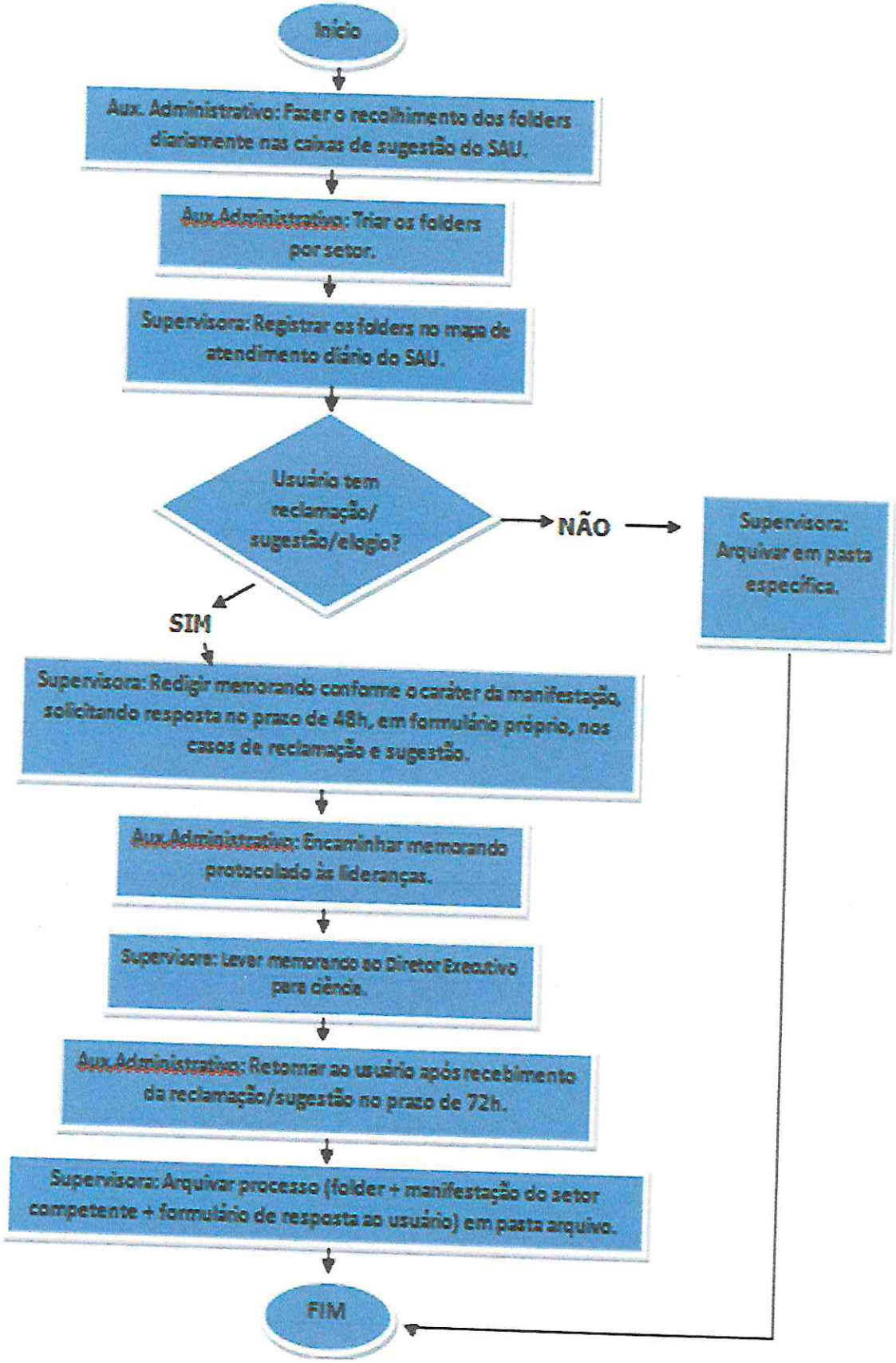
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



SATISFAÇÃO DO COLABORADOR
PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - PCO

RELATÓRIO MENSAL:

AÇÕES DESENVOLVIDAS

MAIO - 2018

.. Cônego Jerônimo Pimentel, nº 543 – Umanizal
Belém-PA. CEP: 66.055-000
(91) 3239-3800 – rh.hjb@indsh.org.br

I. INTRODUÇÃO

A **Pesquisa de Clima Organizacional** (PCO) é uma estratégia organizacional em gestão de pessoas que permite mensurar a percepção coletiva dos colaboradores quanto aos aspectos do ambiente organizacional, objetivando mapear e analisar o ambiente interno a partir do levantamento de suas necessidades quanto aos aspectos críticos que configuram o momento motivacional da empresa, identificando e compreendendo os aspectos positivos e negativos que impactam no CLIMA. Assim, compreender os níveis de satisfação dos colaboradores neste âmbito, assume um valor estimado frente ao equilíbrio organizacional, visando a maior qualidade de vida no trabalho e consequentemente, a melhora na produtividade e motivação de seus recursos humanos, alinhando a cultura organizacional com as medidas efetivas da empresa, otimizando as ações gerenciais.

Em instituições de saúde esta tendência em adotar ferramentas, modelos de gestão e estratégias organizacionais em gestão de pessoas tonar-se cada vez mais necessária frente às inovações tecnológicas e novas formas de organização de trabalho que incorporam os princípios da integralidade da atenção, da humanização do cuidado, do reconhecimento de autonomia e dos direitos do usuário dos serviços de saúde.

Por esta razão, o **HOSPITAL JEAN BITAR** realizou no período de 06/11 a 17/11/2017 a **1ª PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL – PCO,** tendo como objetivos:

a) Identificar e analisar a percepção dos colaboradores, identificando os pontos positivos e negativos que configuram o momento motivacional;

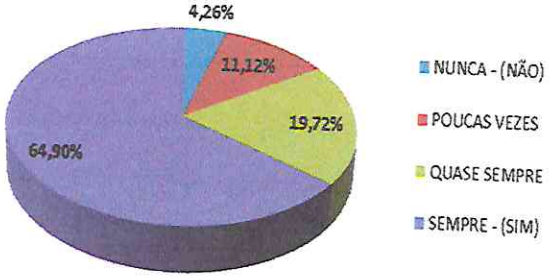
b) Identificar e analisar o nível de satisfação dos colaboradores frente ao ambiente de trabalho e as condições oferecidas; e

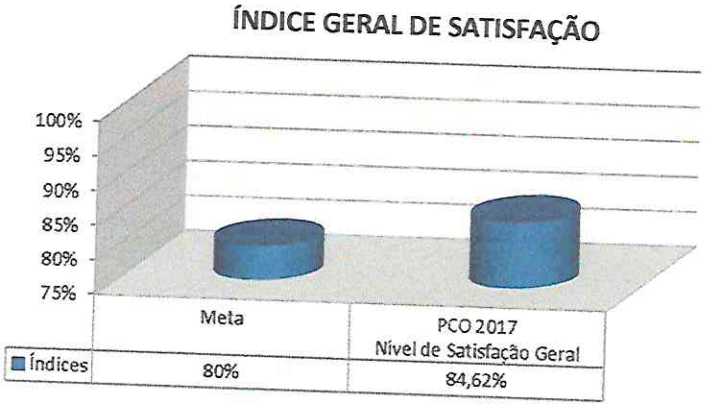
c) Propor ações de melhoria a partir dos resultados obtidos na pesquisa de clima.

II. RESULTADOS DA PESQUISA

O resultado da PCO de 2017 evidenciou informações importantes ao Hospital Jean Bitar, retratado, no geral, um índice de **84,62%** de satisfação frente aos itens avaliados, índice este acima da meta estipulada pela empresa, + **80% de satisfação**.

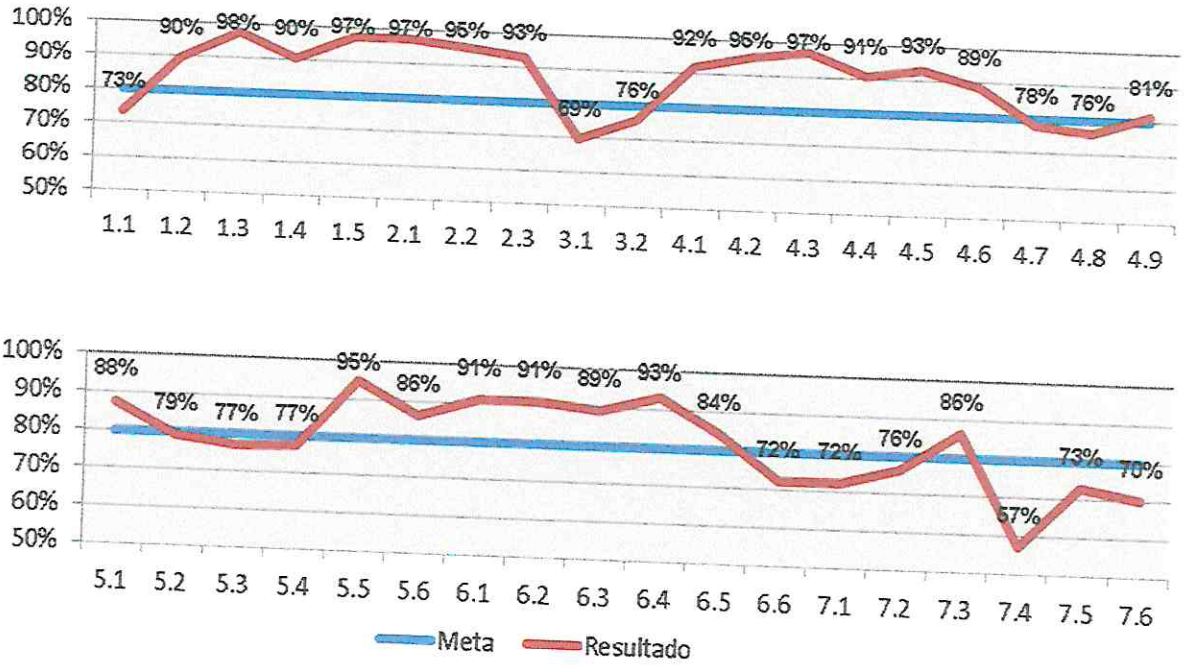
RESULTADO GERAL POR CLASSIFICAÇÃO





III. ANALISE DOS RESULTADOS

A **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2017** propiciou o detalhamento dos resultados, permitindo identificar **14 itens**, que avaliados individualmente, obtiveram resultados abaixo da meta estipulada (+ que 80% de satisfação), considerando a ESCALA DE AVALIAÇÃO, apresentada anteriormente.



V. AÇÕES DESENVOLVIDAS

Com base nos resultados e análise apresentados acima, surgem oportunidades de melhoria através do desenvolvimento de ações, as quais cumprirão uma programação, sendo subdivididas em etapas, conforme necessidade e grau de complexidade. Abaixo segue algumas ações programadas e realizadas no mês de Mai/18.

O QUE	COMO	QUEM	QUANDO	PORQUE
Implantar e implementar a Política de Gestão de Pessoas.	- Estruturar, mensurar e analisar os indicadores de processo de Gestão de Pessoas – Turnover, Absenteísmo e Índice de Efetivação pós-período de experiência – 90 dias com o intuito analisar os resultados de ações e processos propostos voltadas a gestão de desenvolvimento, retenção de talentos e qualidade de vida no trabalho.	RH	- Estruturado, mensurado e analisado em mai/18 os 3 indicadores de processo voltados a área de gestão de pessoas. Resultados inclusos no sistema da Qualidade – Interact para apresentação em reunião de gestores agendada para jun/18.	Intrumentalizar o RH e gestores quanto a ferramentas práticas, consistentes, objetivas e mensuráveis para realizar a Gestão de Desenvolvimento, com foco critério e clareza visando qualificação e o crescimento profissional dos funcionários do HJB.
Programa de Desenvolvimento de Lideres – PDL.	- Desenvolver as competências essenciais do gestor, visando à atuação assertiva para a melhoria dos processos de trabalho e nos resultados. Abaixo, segue os temas a serem tratados. *1° Modulo:* "Liderança – Papel e responsabilidades".	RH	-Treinamento reprogramado. Justificativa: Conteúdo programático alterado, sendo inclusos itens identificado com a análise dos resultados dos indicadores de processo de Gestão de Pessoas e as observações do RH realizadas de mar/18 a mai/18.	Promover encontros programados para apresentação de temas, técnicas e ferramentas estruturadas e efetivas, voltados ao desenvolvimento de competências gerenciais, visando à formação de gestores através um espaço reflexivo, de escuta e de troca de vivências, baseados na realidade do grupo.
Reestruturação de praticas de desenvolvimento para incentivo a realização de treinamentos técnicos e comportamentais.	- Revisão do manual do NEP/DEP e apresentação aos gestores.	NEP	- Ação iniciada e não concluída. Justificativa: Aguardando consultoria para revisão e padronização do material.	Promover treinamentos necessários e adequados para o bom desempenho, aprimoramento e qualificação dos profissionais do HJB em suas atividades.
Fomentar linhas de comunicação interna direta para divulgação maciça da política, processos, missão, visão, princípios e informações gerais do HJB.	- Ao colaborador em geral: Desenvolver treinamentos voltados à cultura organizacional, normas internas e processos e fluxos de trabalho, resgatando informações e orientações pertinentes em uma Integração adaptada	NEP, RH, GTH, DP, SCIH, SESMT e Qualidade.	- Treinamento realizado em abr/18 e mai/18, contemplando os 3 turnos distribuídos em 12 turmas. Atingido 62% do publico alvo. Treinamento reprogramado para o mês de jun/18, visando concluir os 100% do publico alvo.	Adquirir canais formais e eficazes de comunicação interna visando manter os profissionais bem informados sobre assuntos pertinentes, oficiais e periódicos, oportunizando

	voltado aos funcionários ativos e admitidos em 2016 e 2017.			interação e integração entre setores e diretoria para conhecimento de praticas e ações do HJB.
Gestão de Remuneração.	- Estruturar e por em pratica o fluxo e os procedimentos quanto a Pesquisa Salarial na região e no Estado, visando auxiliar o RH e Diretoria quanto a informações confiáveis à manutenção de uma administração de cargos e salários bem definida e equilibrada frente ao mercado de trabalho.	RH e Direção	- Estruturado em mai/18 a relação de cargos e salários do HJB. O mesmo será padronizado em manual em jun/18 para consulta e auxilio do RH e da Direção, conforme objetivos propostos.	Acompanhar a valor ofertado pelo mercado por cargo, com o intuito de manter-se atrativo em questões salariais.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa visou apresentar uma ferramenta organizacional em gestão de pessoas que buscasse alinhar e otimizar estratégias efetivas da empresa a cultura organizacional. Portanto, a PCO 2017, principal instrumento de identificação e análise da cultura e clima organizacional, viabilizou a busca de uma base de informações que possibilitaram por sua vez, através de seus resultados, promover melhorias por meio de plano de ação que elevem os índices de satisfação dos colaboradores desenvolvendo propostas de trabalho com foco na qualidade de vida no trabalho, no aumento da produtividade e motivação aos recursos humanos e consequentemente contribuam para a humanização dos cuidados em saúde, oferecendo qualidade no atendimento aos usuários do SUS. Assim, consideramos que os objetivos propostos nesta pesquisa foram atendidos.

Partindo dos resultados da PCO, identificamos que, de um modo em geral o índice de satisfação dos colaboradores atingiu o percentual de 84,62%, índice que revela um resultado satisfatório. Contudo, vale mencionar que o desmembramento dos dados, o qual esta pesquisa permite, apura de forma detalhada os índices avaliativos, possibilitando a identificação nesta PCO de 14 itens avaliados com resultados abaixo da meta, os quais merecem a nossa atenção e foco no desenvolvimento de pessoas.

Com base nesta afirmação, acreditamos também que com as estratégias propostas obteremos resultados satisfatórios, os quais acompanharemos e reavaliaremos as pontuações na próxima **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - PCO,** prevista para novembro de 2018.

Belém-PA, 05 de maio de 2018.

Karina Zamprogna
Coordenadora de RH
Psicóloga Organizacional

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA MAIO / 2018

Belém/PA

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

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM MAIO / 2018

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

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

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

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

AÇÕES DESENVOLVIDAS

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

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

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

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

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

A Educação Permanente em Saúde trabalha com foco na transformação do processo de trabalho, orientado para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo HJB aos usuários e comunidade e para a equidade no cuidado e no acesso aos serviços de saúde. Parte, portanto, da reflexão sobre o que está acontecendo no serviço e sobre o que precisa ser aperfeiçoado.

Durante o mês de Maio, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 02 a 31/05/2018.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

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

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

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Maio

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. EXEC.	15	223	572:30:00
Dir. FINANC.	08	195	296:00:00
Ger. ENFER.	05	131	155:00:00
Dir. TÉCNICA	0	0	00:00:00
TOTAL	28	549	1023:30:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Maio foram realizados 28 treinamentos, sendo 27 internos e 01 externo, com 549 participações, totalizando 1023h30min de treinamentos, acumulando um total de 03h08min22seg de treinamento por colaborador.

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

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

3.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

No mês de Maio, obtivemos um quantitativo de 03h08min de treinamento por colaborador.

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Ocorreram 28 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Maio, como também, atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Maio.

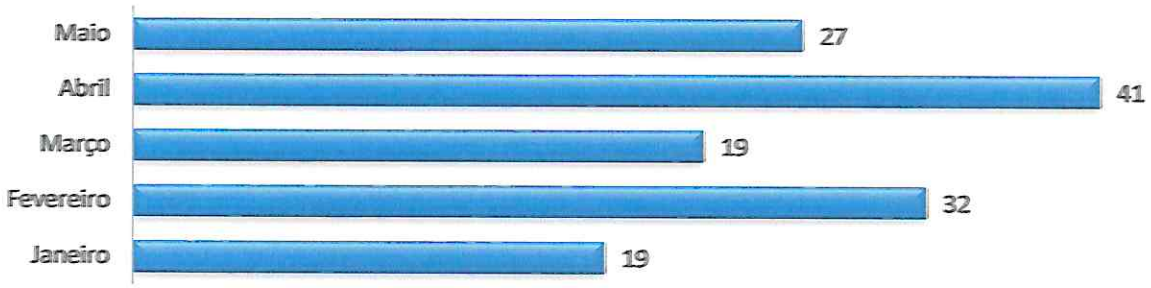
Mês	Total de Horas mês	Treinamentos Internos	Treinamentos Externos	Nº de Participantes	Total de horas por colaborador
JANEIRO	521:40:00	19	1	416	01:38:07
FEVEREIRO	840:12:00	32	2	333	02:39:02
MARÇO	754:30:00	19	2	346	02:21:02
ABRIL	959:30:00	41	2	462	02:56:03
MAIO	1023:30:00	27	1	549	03:08:22

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

Foi observado que no mês de Maio, apesar do quantitativo de treinamentos ter diminuído, em relação ao mês anterior, superou a h/h do mês passado, fechado em 03h08min.

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

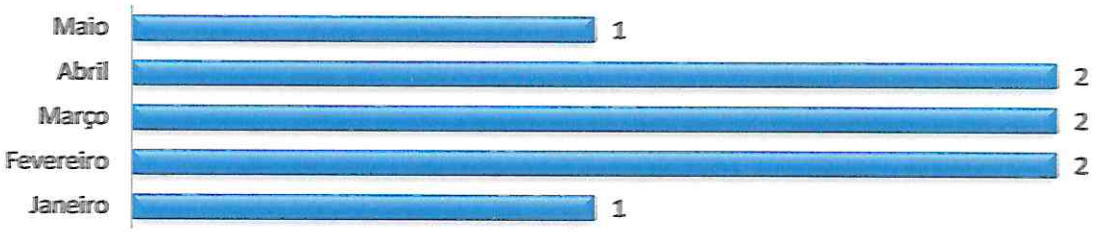
3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Maio tivemos 01 treinamento externo, sendo ele:

- Oficina de Captação Hospitalar – HEMOPA.

O treinamentos externo contou com a participação de 09 colaboradores do HJB, como também de 3 integrantes da Agência Transfusional do HJB (terceirizados).

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos

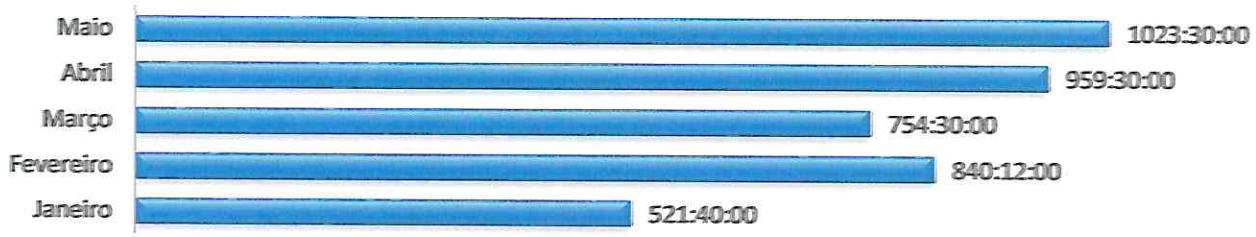


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Maio alcançamos um quantitativo de 1023:30:00 total de horas em treinamentos realizados no HJB, um quantitativo superior ao mês de Abril, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



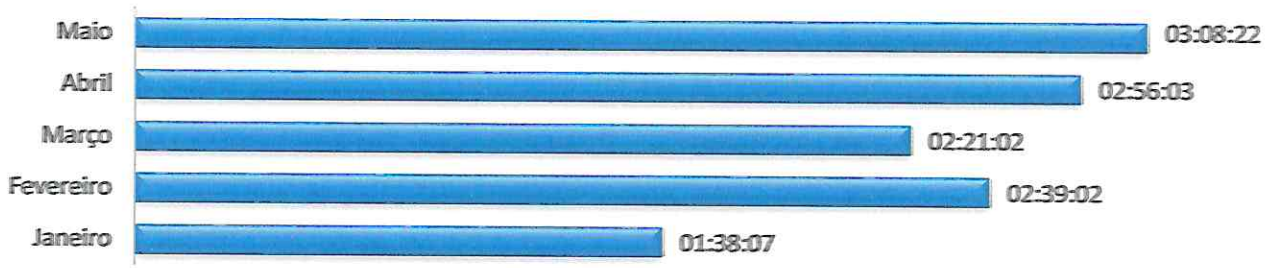
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Maio alcançamos um total de 03h08min22seg de treinamento por colaborador, fechamos o mês com um saldo de 01h08min22seg de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador atual do NEP é de 02 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



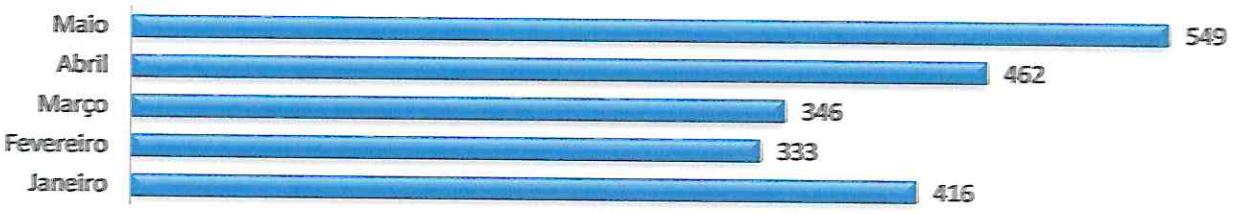
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

O mês de Maio foi fechado com 326 colaboradores ativos.

3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Maio tivemos um total de 549 participações, superando o quantitativo de participações em relação a Abril, porém, poderíamos ter obtido um número bem mais significativo de horas/homem por treinamento, como pactuado no PAT/2018.

Gráfico 05:Total de Participantes



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Reiteramos que já estamos realizando ações efetivas, com o intuito de intensificar as ações de educação e as estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, através da qualificação de seus colaboradores, em especial para os colaboradores do noturno.

3.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

O NEP elaborou uma Planilha de Treinamentos geral e por setores, dessa forma, almeja incentivar os Coordenadores e Líderes a promoverem treinamentos e criar nos colaboradores a cultura de sempre e participar dos treinamentos disponibilizados pelo HJB, com a finalidade de integrar todos para desenvolvimento profissional e pessoal, pois, segundo Paulo Freire: "*É fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal maneira que num dado momento a tua fala seja a tua prática*".

Através dos gráficos podemos visualizar a quantidade de treinamentos que cada setor participou ou ofertou treinamento aos colaboradores.

Gráfico 06: Representativo do quantitativo de Treinamentos por Setores



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

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

SETOR	TREINAMENTO	COLAB. PREVISTOS	COLAB. PARTICIPARAM	JUSTIFICARAM JUNTO AO NEP/HJB
SAU	Autoestima	293 colaboradores	21	Restante reprogramado para Junho
SND	Hotelaria	20 colaboradores	00	Reprogramado para Junho
SHL	ITs - SHL	38 colaboradores	00	Reprogramado para Junho
SRP	Controle de enxoval	06 colaboradores	00	-
DP/RH	Trabalho em equipe	100% dos colaboradores	00	Reprogramado para Junho
LABORATÓRIO	Gasometria arterial	12 colaboradores	00	-
	Urinalises	12 colaboradores	00	-
	Função renal e hepática	12 colaboradores	00	-
SESMT	Postura adequada na realização da tarefa	100% dos colaboradores do SHL, MANUTENÇÃO, Maqueiro e enfermagem assistencial – 154 colaboradores	35	Restante reprogramado para Junho
	Prevenção contra quedas	100% dos colaboradores	00	Reprogramado para junho
	SIPAT	100% dos colaboradores	00	Reprogramado para Junho
	Fluxo de acidentes de trabalho	100% dos colaboradores	00	Reprogramado para Junho
ALMOXARIFADO	Liderança e motivação	05 colaboradores	00	-
FARMÁCIA	Seleção e aquisição de medicamentos	13 colaboradores	00	-
	Portaria 344/98 e suas resoluções: conhecimento básico	13 colaboradores	00	-
	Nutrição Parenteral: abordagem técnica	13 colaboradores	00	-
	Sistema de gestão informatizada – SALUX: revisão e reciclagem	13 colaboradores	00	-
ENFERMAGEM	Protocolo de LPP	64 colaboradores	00	-
ENG. CLÍNICA	Manuseio de aparelho de anestesia	100% dos colaboradores da equipe assistencial: 113	00	-
	Cardioversor, Desfibrilador e Esfigmomonometro	100% dos colaboradores da equipe assistencial: 113	00	-
	Manuseio Esfigmomanometro	100% dos colaboradores da equipe assistencial: 113	00	-

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

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

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

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

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

As ações contínuas desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter estrutural e normativo:

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

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

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem promovido e gerenciado todos os treinamentos realizados no Hospital, alcançando mensalmente os indicadores estipulados para o setor que são:

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

O NEP conta com o apoio efetivo do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente/NQSP e do setor de RH, para articular ações constantes, junto aos demais setores, buscando com maior intensidade, alinhar as não conformidades e trabalhá-las no formato de treinamentos elencados no PAT/2018.

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

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

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

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

ANEXOS



Evento: Reunião Mensal de Gestores



Evento: Entrega do Selo Green Kitchen/HJB





Evento: Captação Hospitalar/HEMOPA e HJB/INDSH



Evento: Semana de Enfermagem/HJB



Evento: Semana de Enfermagem/HJB

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Maio de 2018

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR
Renata Silva
Luciene Primo
Brena Mendes

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

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

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

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de Maio de 2018. O SCIH/NHE executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares. Os principais dados deste relatório foram coletados através de busca ativa nas unidades de internação e na UTI. Outros dados foram repassados pelos setores de apoio do serviço, como Centro Cirúrgico, Farmácia, Laboratório, SESMT, Epidemiologia e Estatística.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de Maio de 2018, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	442	380	85,97%
Clínicas Médicas	967	844	87,28%
Terapia Intensiva	261	231	88,50%
Total	1650	1455	88,18%

Fonte: SCIH/Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de maio foram realizadas 190 cirurgias no total, com 50 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. Exposição dos dados na **tabela 02**.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	50	26,3%	0	0,0%
Potencialmente Contaminada	74	38,9%	0	0,0%
Outras	66	34,7%	0	0,0%
Total	190	100%	0	0,0%

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de maio não ocorreu acidente do trabalho, com material biológico. Permanecem os treinamentos e as orientações em serviço feitas pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela enfermeira do SCIH/NHE.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de maio foram realizados treinamentos de **Precauções Padrão e Isolamento** com a apresentação do manual no período de 14 a 18/05/2018 para toda a equipe de enfermagem e demais especialidades assistenciais, **Higienização de Superfície em Ambientes de Saúde** 22 e 29/05/2018 para a equipe do SHL, além de participação na integração institucional que durou o mês todo para todos os colaboradores.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de maio de 2018 ocorreu somente a reunião ordinária no dia 23/05/2018. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de maio de 2018, tivemos um total de 198 saídos com uma taxa de infecção relacionada à saúde de 3,03 % conforme mostra a **tabela 03** e o **gráfico 01** abaixo, taxa esta que vem se mantendo constante e está relacionada ao grau de dependência dos nossos pacientes.

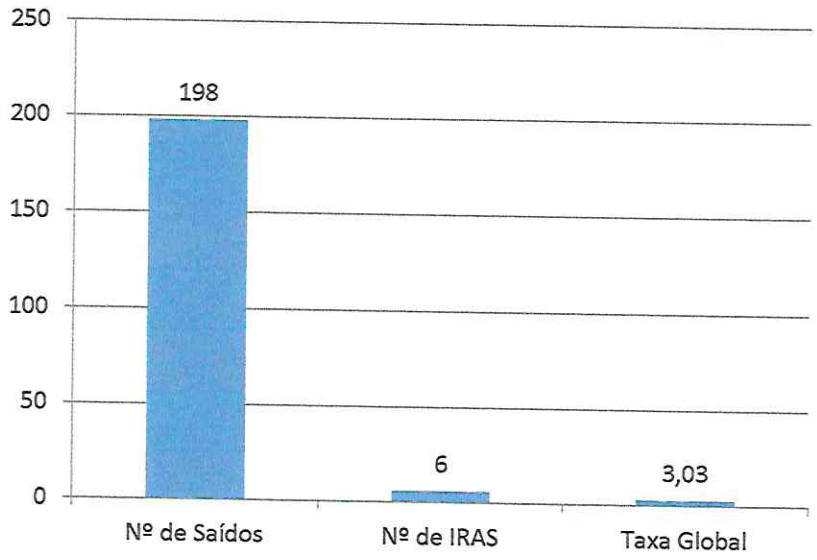
Tabela 03: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de maio de 2018.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS	TPIRAS	T-LETALIDADE
Maio	198	06	05	00	3,03%	2,52%	0%

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

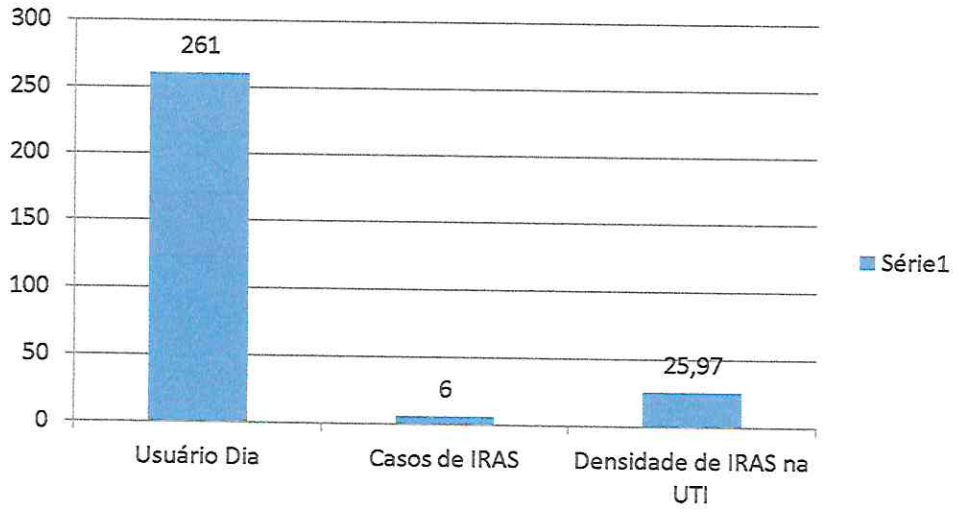
FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

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



O **gráfico 02** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 25,97.

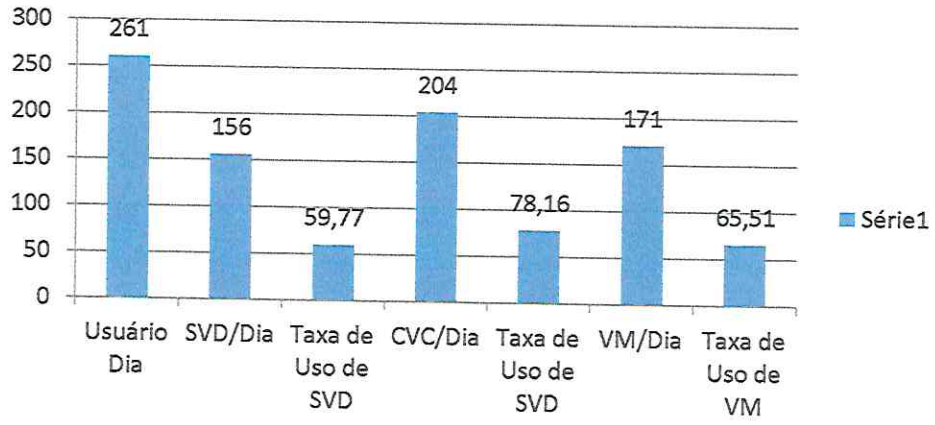
Gráfico 02: Densidade de IRAS na UTI no mês de Maio de 2018



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

No mês de maio houve 06 casos notificados de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde conforme mostram os gráficos abaixo. As orientações permanecem com relação às técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao uso de dispositivos invasivos contribui para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

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



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

No mês de maio foram identificados seis casos de infecção todos na UTI, sendo três do trato respiratório – onde duas foram Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica-PAV, uma Infecção do trato urinário e duas da corrente sanguínea - ICS. Conforme mostram os gráficos abaixo:

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

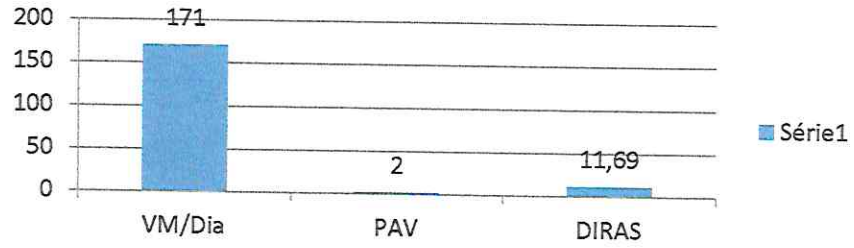


Gráfico 05: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – ITU

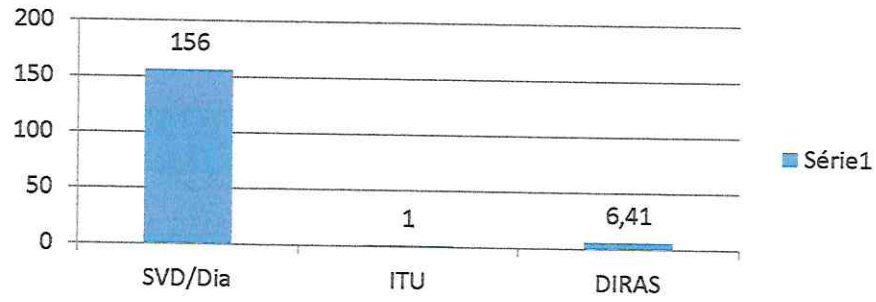
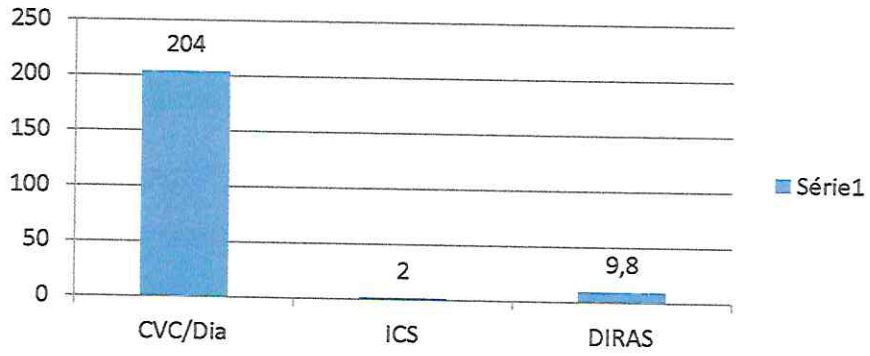


Gráfico 06: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – ICS



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

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

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

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

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

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Belém – PA, 06 de Junho de 2018.

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

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

ANEXO

Ata do Mês de Maio de 2018

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

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** SCIH **Tema: Ordinária da CCIH**			
Local: Sala de treinamentos 8º andar				
Data – Horário:	23/05/2018 - 10:30h às 12h			
Entrada	(X) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:			
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	**Quem**	**Quando**	**Situação**	**Local de Arquivamento da Evidência**
Protocolos Médicos	Dra. Denise e Dra. Luciene		Diretoria Técnica no aguardo do recebimento dos protocolos pelos médicos, para validação final pelo CCIH.	

Relato da Reunião	**Pauta: Laboratório** **– Discussão:** Novo ocorrido de falta de insumos no laboratório, logo os exames tiveram que ser enviados para laboratório externo. No período entre final do mês de abril e início de maio. Justificativa: atraso no fornecedor Plastbol. DAF solicitou sempre informarem quando houver situações como essa, e que o motivo seja apurado.
	Pauta: Ficha de Cirurgia Segura **– Discussão:**. Equipe treinada e orientada quanto à Ficha de Cirurgia Segura. Aguardando processo de finalização pois precisa estar aprovado pela Qualidade, com a validação da direção, para que seja instituído como Protocolo.
	Pauta: Aumento do uso de Tazocin **– Discussão:** Permanecem o uso elevado desse medicamento, devido à gravidade do estado de saúde dos pacientes. Impossibilitando o controle de seu uso, por ainda ser a droga de escolha. A infectologista irá realizar um estudo para identificar o perfil dos usuários de 2017 até 2018, analisando as comorbidades, para verificar os protocolos de risco, ocasionando na escolha do Tazocin.
	Pauta: Estudo perfil dos Pacientes **– Discussão:** Será realizado um estudo do perfil dos pacientes do HJB, sendo realizado um comparativo entre gravidade e diagnósticos ocultos. Avaliando o uso de antibióticos e visando trabalhar a regulação. Identificando ainda a origem do paciente, a fim de notificar as ocorrências de diagnósticos ocultos.
	Pauta: Consumo de alimentos nas dependências do hospital **– Discussão:** Permanece a situação do consumo de alimentos nos corredores e locais do hospital onde o consumo é vedado. DAF solicitou que seja realizado um comunicado interno sobre a restrição do consumo de alimentos liberada apenas ao refeitório.
	Pauta: Criação de IT Paciente em isolamento **– Discussão:** Necessidade em criar uma IT para pacientes em isolamento e o uso do elevador. Especificando os métodos de higienização. E ainda verificar horários de uso para liberação do uso para pacientes que irão realizar exames, evitando cruzamentos. Por hora, fica definido que sempre após o uso do elevador pelo paciente, a equipe de enfermagem irá solicitar a higienização.
	Pauta: Identificação nos Leitos em isolamento **– Discussão:** Já estão sendo colocados displays onde não havia, para que sejam identificados os pacientes que estão em isolamento. E a equipe de enfermagem recebeu treinamento sobre a importância em realizar a sinalização de isolamentos.
	Pauta: Plano de Contenção de Bactérias Multirresistentes" **– Discussão:** Entregue à todos os membros do CCIH e participantes da reunião o Plano de Conteção de Bactérias MultiR

Definições:	**Pauta: N° de residentes durante visitas médicas** **– Discussão:** Foi abordada a questão de que um numero muito grande residentes médicos entram nos quartos dos pacientes para acompanhar a visita médica, tumultuando o local e dificultando a visita em si. Foi sugerido que apenas alguns acompanhem e os demais fiquem aguardando no corredor para discutirem o caso após a visita. Ficando definido nas visitas o **Staff, residente e 1 interno**, para todos os pacientes inclusive os de isolamento. A diretoria Técnica solicitou que seja formalizada a situações em que houver incidência desse tipo, para que dessa forma possa ser trabalha com o grupo.
	Pauta: Uso dos Elevadores SHL/SND **– Discussão:** A coordenadora do SHL participou da reunião, e foram definidos novos horários para uso do elevador de serviço para limpeza, transporte de roupas limpas e sujas, material contaminado CME e alimentos. Foi alterado o fluxo pelo CME com aumento de tempo para a coleta. Os demais horários foram todos readequados em conjunto com a RT do SND a fim de melhorar o fluxo evitando cruzamentos (**cronograma de novos horário em anexo**).
	Pauta: Almoço dos Médicos **– Discussão:** A Responsável Técnica pelo SND relatou que o Centro Cirúrgico está mandando as solicitações de refeições dos médicos, em horários alternados, ocasionando em atrasos na entrega e além de fugir da programação de horário padrão para entrega das refeições pelas copeiras. **Será encaminhado e-mail ao Centro Cirúrgico, informando que os pedidos de refeições deverão ser encaminhados ao SND até as 11:30h**, para que dessa forma entre na programação e seja entregue junto com as demais refeições de pacientes e acompanhantes.
	Pauta: Higienização nos leitos de isolamento **– Discussão:** Após a desocupação do leito em isolamento, atualmente são realizadas 3 terminais quando o isolamento é multirresistente, para a segurança a fim de reduzir risco de contaminação.

O Quê	Quem	Quando

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

O Quê	Quem	Quando

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

1. _____ 8. _____
2. RODRIGO FRÖHLICH 9. _____
3. _____ 10. _____
4. Renata Karoline Lima da Silva 11. _____
5. Tiago Henrique M. Santos 12. _____
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____

Informamos que a partir do dia 05/06/2018 (terça-feira), começaremos com nova rotina de horários de uso do elevador de serviço, que deverá ser respeitado para não haver cruzamento de material limpo com o sujo, ou com alimentação.

Ressaltamos que todos devem utilizar o elevador social (que fica na recepção), **devendo utilizar o de serviço somente quando estiverem com produtos de limpeza ou carrinho funcional.**

O coletor de resíduos (SHL) deve estar atento aos horários para realizar a limpeza no elevador de serviço sempre após os seguintes transportes: coleta de resíduos, roupa suja, material contaminado da CME e alimentos.

Abaixo seguem os horários.

Manhã:

Setor	Justificativa do uso	Horário	Observação
SPR	Entrega de Roupa Limpa	07:00hs ás 08:30hs	Somente setores fechados e postos.
SND	Entrega de café da manhã p/pacientes	07:30hs ás 08:00hs	
SPR	Recolhimento de roupa suja	08:00hs ás 09:15hs	
SHL	LIMPEZA DO ELEVADOR	09:15hs às 09:30hs	
SND	Entrega de lanche dos pacientes	09:30hs ás 10:00hs	
SPR	Troca de enxoval pacientes (Roupa Limpa)	09:30hs ás 10:30hs	
CME	Transporte de material contaminado	10:30hs ás 11:30hs	
SPR	Recolhimento de roupa suja	11:30hs ás 11:45hs	SOMENTE UTI E CC
SHL	LIMPEZA DO ELEVADOR	11:45hs ás 12:00hs	
SND	Entrega de almoço para os pacientes	12:00hs ás 12:30hs	
SPR	Entrega de Roupa Limpa	12:00hs ás 12:30hs	SOMENTE UTI
SHL	Coleta de Resíduo	12:30hs ás 13:10hs	

Tarde:

Setor	Justificativa do uso	Horário	Observação

SHL	LIMPEZA DO ELEVADOR	13:10hs ás 14:20hs	
SPR	Entrega de Roupa Limpa	13:20hs ás 14:30hs	Somente setores fechados e postos.
SPR	Recolhimento de roupa suja	14:30hs ás 15:20hs	
SHL	LIMPEZA DO ELEVADOR	15:20hs ás 15:30hs	
SND	Entrega de lanche dos pacientes	15:30hs ás 16:00hs	
CME	Transporte de material contaminado	16:00hs ás 17:30hs	
SHL	LIMPEZA DO ELEVADOR	17:30hs ás 17:45hs	
SND	Entrega do jantar dos pacientes	18:00hs ás 18:30hs	
SHL	Coleta de Resíduo	18:30hs ás 19:10hs	

Noturno:

Setor	Justificativa do uso	Horário	Observação
SHL	LIMPEZA DO ELEVADOR	19:10hs ás 19:20hs	
SPR	Entrega de Roupa Lima	19:20hs ás 21:00hs	
SND	Entrega da ceia dos pacientes	21:00 ás 21:30hs	
SHL	Coleta de resíduo	22:00hs ás 22:45hs	
CME	Transporte de material contaminado	05:00hs ás 06:00hs	
SHL	Coleta de Resíduo	06:00hs ás 06:45hs	

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: Auditório 8º/HJB	
Data – Horário:	28/05/2018 - 15h20 as 17h15min

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 17 prontuários referente aos meses de março, abril e maio através de aplicação de *check list* objetivando finalizar a análise dos óbitos do período.	Leila Rezegue Rosângela Leão Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias Marta Pamplona Giovani Merenda	28/05/2018	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 17 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona, Anne Kelly Alves Gonçalves e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 17 prontuários de óbitos ocorridos em março/2018, abril/2018 e maio/2018 para a atualização das análises.

Os dezessete (17) óbitos analisados foram considerados não evitáveis foram consequências de causas diversas tais como: fasceite necrotizante, pé diabético, purpura trombocitopênica idiopática, choque hipovolêmico, diabetes *mellitus*, insuficiência respiratória aguda, DPOC exacerbado, choque séptico, sepse, tuberculose pulmonar, úlcera duodenal, broncopneumonia, colelitíase, pneumonia, fibrose pulmonar, abdômen agudo, Acidente Vascular Cerebral isquêmico, hipertensão arterial sistêmica, cirrose hepática, pancreatite e dermatomiosite.

Dois óbitos cirúrgicos foram separados para auditoria conforme Protocolo de Londres (3409 e 11816).

Os 17 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	T.J.C.V.	12903	01/05/2018	09/05/2018	NÃO EVITÁVEL
2.	L.H.S.C.	17980	10/03/2018	01/05/2018	NÃO EVITÁVEL
3.	M.J.O.S.	19162	23/04/2018	11/05/2018	NÃO EVITÁVEL
4.	R.M.S.	1/12292	09/04/2018	18/04/2018	NÃO EVITÁVEL
5.	A.J.N.L.	1/12822	14/05/2018	16/05/2018	NÃO EVITÁVEL
6.	A.P.A.	12700	04/05/2018	09/05/2018	NÃO EVITÁVEL
7.	R.S.B.	12588	25/04/2018	12/05/2018	NÃO EVITÁVEL
8.	G.S.D.	1/12501	19/04/2018	28/04/2018	NÃO EVITÁVEL
9.	C.P.S.	11730	18/04/2018	15/05/2018	NÃO EVITÁVEL
10.	R.F.S.	1-687/2018	09/04/2018	01/05/2018	NÃO EVITÁVEL
11.	M.R.S.R.	5444	10/04/2018	19/05/2018	NÃO EVITÁVEL
12.	J.R.P.	11608	24/02/2018	20/04/2018	NÃO EVITÁVEL
13.	N.A.O.L.	1/12519	20/04/2018	29/04/2018	NÃO EVITÁVEL
14.	M.C.C.S.	1/6943	11/04/2018	26/04/2018	NÃO EVITÁVEL
15.	E.P.V.	18935	13/04/2018	17/05/2018	EVITÁVEL
16.	J.L.C.	3409	24/04/2018	12/05/2018	EVITÁVEL
17.	C.L.M.J.	11816	09/03/2018	03/05/2018	EVITÁVEL

Definições:

- Solicitado ao setor de faturamento os dois (2) prontuários para auditoria clínica.
- O grupo decidiu que a reunião da CAO passará a ser realizada na última terça-feira do mês.

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

O Quê	Quem	Quando
PRÓXIMA REUNIÃO: ____/____/____	HORA:	LOCAL:

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

1. Leila Bezegue CRM: 3248
2. Marta C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2486
3. Anne Gonçalves Psicóloga CRP/10: 0444
4.
5. Drª. Rosangela Leão MÉDICA CRM 4788
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** Diretoria Executiva **Tema: Comissão de Revisão de Prontuários**
Local: 8º andar-auditório	
Data – Horário:	28/05/2018 - 15h as17h 15min

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Reunião sobre os Prontuários	Solange Antonelli Giovani Merenda Mara Ercilia Maia Rodolfo Gomes	26/4/2018	FINALIZADO	DEP/HJB

Relato da Reunião

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

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

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

A Comissão de prontuário avaliou que a equipe médica gerou não conformidade pela falta de carimbo médico e assinatura na evolução, como também a falta do carimbo do médico Staff no resumo de alta. Estas não conformidades se deram em quatro prontuários analisados.

Em relação à equipe de enfermagem como um todo, sendo enfermeiros e técnicos de enfermagem a comissão avaliou que a equipe apresentou não conformidade em relação a falta de carimbo na evolução do enfermeiro e técnico de enfermagem, como também observamos a ausência em determinados prontuários de um plano de assistência de enfermagem completo, voltado para o diagnóstico do paciente. Observamos este mês que houve um aumento das não conformidades nos prontuários analisados, e desta forma precisaremos reforçar as orientações com a equipe multiprofissional.

Sempre enfatizaremos a importância de um prontuário cada vez mais organizado levando em consideração o que se exige para termos um documento padrão.

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

este profissional. Várias não conformidades foram geradas por este motivo.

Definições:

Em uma análise criteriosa dos 25 prontuários, onde apresentaram 37 não conformidades, a comissão de prontuário deverá realizar e reforçar as orientações à todos os profissionais, principalmente com relação ao uso do carimbo e assinatura nas evoluções e prescrições.

A melhora significativa observada deve-se ao preenchimento completo do Boletim operatório.

A comissão vem realizando orientações diárias aos profissionais que manuseiam com o prontuário, é um trabalho contínuo e minucioso. Com isto aguardamos um retorno positivo dando uma nova "roupagem" ao prontuário, pois estamos fazendo com que os colaboradores se sintam como membros desta comissão.

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

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

Os indicadores avaliados nos apontam que as não conformidades precisam melhorar. Dos 25 prontuários avaliados, tivemos 7 classificados como Ótimo,10 como Bom ,7 Razoável e 1 Ruim. As mudanças positivas já estão sendo observadas, mas sempre faremos ações para alcançarmos em todos os prontuários 100% Òtimo.

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

Pendências-(Resoluções/Comunicação de alterações e etc)

O Quê	Quem	Quando
Proxima Reunião da Comissão	Membros da Comissão de Prontuários	25/6/2018

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

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

Soiane Carneiro Antonelli
Gerente de Enfermagem Hospital Jean Bitar
COREN/PA: 80344

Enfª Maria Maiu
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

Rodolfo Santiago
Faturamento
H.J.B. JEAN BITAR

	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		
	ATA DE REUNIÃO		
	Código:	Versão: 002	Página 1 de 2

Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ
www.pa.gov.br

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** Comissão de Materiais Médicos Hospitalares **Tema: Ordinária da Comissão de Mat Med**
Local: Sala da Diretoria Financeira - 8º andar	
Data – Horário:	24/05/2018 - 11h às 12h30min

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Falta de materiais essenciais	Fabrício Maio	Maio	Discutido sobre a falta de alguns materiais essenciais para o serviço. O supervisor de almoxarifado explicou o que levou a deficiência de alguns materiais e explicou que o problema já está resolvido.	Almoxarifado
O prazo para apresentação da relação de medicações a serem padronizadas pelos médicos não foi entregue no prazo	Coordenadora da farmácia Aline Gomes Diretoria Técnica	Maio	Não foi cumprido o prazo (13/04) inicial para a entrega das medicações a serem padronizadas. Drª Denise se responsabilizou a resolver com equipe médica e retornar em tempo para a coordenadora da farmácia colocar em vigor a padronização.	Diretoria Técnica Farmácia

Relato da Reunião	**Pauta: Apresentado Bandeja térmica + refil** **– Discussão:** A responsável Técnica pela Nutrição, Natália Faria, apresentou uma amostra da bandeja térmica e seu refil, para avaliarmos o material e vermos possibilidade de aquisição do mesmo.
	Pauta: Padronização de curativo transparente para AVC e alguns AVP na UTI e Clínica Médica **– Discussão:** Falamos a respeito da padronização dos curativos transparentes para Acesso Venoso Central e para alguns Acessos Periféricos na UTI e clínica médica.
	Pauta: Necessidade de preenchimento de chequinhos para medicamentos controlados **– Discussão:** Discutido sobre a possibilidade de preenchimento pelos anestesiologistas de chequinhos para medicações controladas, a fim de justificar seu uso. Além do livro de controlados já existente ou possibilidade de adquirir a caixa "PsicoBox" para armazenar tais medicações.
	Pauta: Padronização de medicamentos não foi entregue no prazo **– Discussão:** A relação com os medicamentos a serem padronizados deverá ser entregue para padronização o quanto antes. A Drª Denise e o Diretor, Rodrigo Fröhlich ficaram responsáveis de cobrar da equipe médica tal resolução.
	Pauta: Substituição do álcool 70% pelo Movadol para limpeza de superfícies **– Discussão:** Foi solicitado pelo Diretor Assistencial, Prof. Sérgio Luz, a padronização do uso de Movadol para limpeza de superfícies em substituição ao álcool 70%.
	Pauta: Aquisição de Bowie & Dick folha para teste **– Discussão:** A CME fará teste com Bowie & Dick folha para analisarmos a possibilidade de substituição do utilizado atualmente, que é o teste pronto, pois este e mais caro.

Definições:	- Aquisição de tela de polipropileno tamanho 7,5cm x 15cm para fazer parte do padrão de OPME; - Para padronização de marca específica será necessário apresentar um documento explicando o motivo do uso da marca específica.

O Quê	Quem	Quando
Análise do custo com marmitas X Custo com embalagem + refil	Supervisor de logística (Fabricio Maio) RT Nutrição (Natália Faria)	Junho
Relação de medicamentos padronizados apresentada aos médicos até a próxima reunião (26/06)	Diretoria Técnica (Drª Denise Villacorta) Diretor Finaceiro (Rodrigo Fröhlich) Aline Gomes (Coord. de Famácia)	Junho
Cotação da marca e preços dos curativos transparentes para posterior padronização	Supervisor de Logística (Fabrício Maio)	Junho
Cotação de caixa "Psicobox" para armazenar controlados no centro cirúrgico	Coordenadora de Farmácia (Aline Gomes)	Junho
Apresentação da proposta de substituição do álcool a 70 % pelo Movadol, para limpeza de superfícies.	SCIH (Renata Karoline)	Junho

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

1. Aline de Morais Gomes.
2. Lorena Dantas Façanha Abdon
3. Maria e Maria Eva
4. NOEMI160 FRÖHLICH
5. Renata Karoline Leima da Silva
6. [illegible]
7.
8.
9.