

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/2017

BELÉM/PA, 09 de JUNHO 2017.

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Sumário

1.	Apresentação	004
2.	Produção Consolidada	005
3.	Mapa de Produção Analítico	007
4.	Plano Estatístico	014
5.	Serviço de Atendimento ao Usuário	040
6.	Núcleo de Educação Permanente	117
7.	Relatório Mensal CCIH	134
8.	Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar	145
9.	Ata Comissão de Padronização, Farmácia e Terapêutica	147
10.	Ata Comissão de Revisão de Prontuário	149
11.	Ata Comissão de Revisão de Óbitos	153

1. APRESENTAÇÃO

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

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

Belém/PÁ, 09 de junho 2017.


Giovani Merenda
Diretor Executivo
Hospital Jean Bitar/INDSH

000003

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: MAIO/2017

000004

Produção Consolidada de Maio de 2017

ALTAS HOSPITALARES					
HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	84	116	4	1.013	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	80	110	-	439	20
CTI	-	-	17	268	10
TOTAL	134	226	21	1.720	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	155				
ATIVIDADE CIRÚRGICA					
ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRURGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	122	3	125	0,81	-
ATENDIMENTO AMBULATORIAL					
ATENDIMENTO MENSAL					
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEISMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEISMO
ANESTESIOLOGIA	88		88		88
CIRURGIA BARIÁTRICA	112		112		112
CARDIOLOGIA	105		105		105
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	77		77		77
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	-		-		-
CIRURGIA GERAL	224		224		224
CIRURGIA PLÁSTICA	51		51		51
CLÍNICA MÉDICA	204		204		204
COLOPROCTOLOGIA	134		134		134
DERMATOLOGIA	74		74		74
ENDOCRINOLOGIA	389		389		389
FÍGADO E VIAS BILIARES	97		97		97
GERIATRIA	128		128		128
PNEUMOLOGIA	78		78		78
REUMATOLOGIA	167		167		167
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1.928		1.928		1.928
ASSISTÊNCIA SOCIAL	34		34		34
NUTRIÇÃO	74		74		74
PSICOLOGIA	50		50		50
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	158		158		158
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.086				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	2.086				
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA					
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA	Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	CONTRATADO	ÓBITOS NO PA, < 24 HORAS
	-	-	-	-	-
SADT					
NÚMERO DE EXAMES					
EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEISMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	10.303	6.397	16.700		16.700
ELETROCARDIOGRAMA	62	71	133		133
ECCOCARDIOGRAMA	22	42	64		64
ENDOSCOPIA	38	516	554		554
RAIOS-X	420	152	672		672
TOMOGRAFIA	37	74	111		111
ULTRASSONOGRÁFIA	30	106	136		136
PAAF	-	27	27		27
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	27	27		27
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	8	17	25		25
ANATOMIA PATOLÓGICA	-	204	204		204
ERGOMETRIA	-	9	9		9
MEDICINA NUCLEAR	2	30	32		32
MAPA	-	14	14		14
IODOTERAPIA	-	-	-		-
PLASMOFERAPIA	-	24	24		24
BRONCOSCOPIA	-	-	-		-
TOTAL	10.922	7.710	18.632		18.632
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	10.922				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	18.632				

Belém, 09 de Junho de 2017.

Gilvany Matos
Direção Executiva

000005

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: MAIO/2017

000006

MAPA DE PRODUÇÃO - MAIO/2017

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	63	54	1	4	1013	40	1240	59	61,69%	17,17
CIRÚRGICA	79	80	0	0	439	20	620	80	70,81%	5,49
CTI	16	0	0	17	208	10	310	17	60,45%	16,76
TOTAL	158	134	1	21	1720	70	2170	156	79,26%	11,03

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	3	122	0,93

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	88			88
CIRURGIA BARIÁTRICA	112			112
CARDIOLOGIA	105			105
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	77			77
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0			0
CIRURGIA GERAL	224			224
CIRURGIA PLÁSTICA	51			51
CLÍNICA MÉDICA	204			204
COLOPROCTOLOGIA	134			134
DERMATOLOGIA	74			74
ENDOCRINOLOGIA	389			389
FÍGADO E VIAS BILIARES	97			97
GERIATRIA	128			128
PNEUMOLOGIA	78			78
REUMATOLOGIA	167			167
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1928			1928
ASSISTÊNCIA SOCIAL	34			34
NUTRIÇÃO	74			74
PSICOLOGIA	50			50
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	158			158
TOTAL GERAL	2086	0	0	2086

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	6.397
ELETROCARDIOGRAMA	71
ECCARDIOGRAMA	42
ENDOSCOPIA	516
RAIOS-X	152
TOMOGRAFIA	74
ULTRASSONOGRAFIA	106
PAAF	27
DENSITOMETRIA ÓSSEA	27
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	17
ANATOMIA PATOLÓGICA	204
ERGOMETRIA	9
MEDICINA NUCLEAR	30
MAPA	14
PULSOTERAPIA	24
IODOTERAPIA	0
TOTAL	7.710

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	122
URGÊNCIA	3
TOTAL	125

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	27
MÉDIA	76
GRANDE	22
TOTAL	125

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ACARÁ	1
ALTAMIRA	1
ANANINDEUA	13
ARACENA	2
BELEM	66
BENEVIDES	4
BRAGANÇA	2
BUREU BRANCO	1
CAJARI	1
CAPITÃO POÇO	1
CASTANHAL	2
COLARES	2
CONCÓRDIA DO PARÁ	1
OPIXUNA	1
ACUNDA	1
MARABÁ	1
MARITUBA	1
MOJU	1
MARAGOMINAS	3
MARAUPEBAS	1
PEIXE BOI	1
MONTE DE PEDRAS	1
REDENÇÃO	1
ALINÓPOLIS	2
SANTA CRUZ DO ARARI	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SANTA LUZIA DO PARÁ	3
SANTO ANTONIO DO PARÁ	3
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO MIGUEL DO GUAMA	1
TOGUA	2
VIÇEU	1
TOTAL	125

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	4
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	15
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	13
CIRURGIA GERAL	25
CIRURGIA DO CÓLON	12
CIRURGIA DE HERNIA	18
CIRURGIA DO FIGADO E VIAS BILIARES	26
CIRURGIA VASCULAR	2
ENDOSCOPIA (CPRE)	6
PLÁSTICA REPARADORA	4
TOTAL	125

000003

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	41
ACARA	10
AGUA AZUL DO NORTE	1
ALTAMIRA	9
ANANINDEUA	237
AUGUSTO CORREA	9
AURORA DO PARA	2
AVEIRO	1
BAGRE	6
BARCARENA	21
BELEM	1
BELEM	1108
BENEVIDES	30
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BONITO	2
BRAGANCA	13
BREVES	6
BUJARU	4
CACHOEIRA DO ARARI	3
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	9
CANAA DOS CARAJAS	2
CAPANEMA	13
CAPITAO POCO	10
CASTANHAL	32
COLARES	11
CONCEICAO DO ARAGUAIA	2
CONCORDIA DO PARA	1
CURRALINHO	1
CURUCA	16
DOM ELISEU	7
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GOIANESIA DO PARA	1
IGARAPE-ACU	9
IGARAPE-MIRI	21
IMPERATRIZ	2
INHANGAPI	3
IPIXUNA DO PARA	2
IRITUIA	9
ITUPIRANGA	8
JACUNDA	6
LIMOEIRO DO AJURU	3
MACAPA	4
MAE DO RIO	4
MARABA	6
MARACANA	2
MARANHAOZINHO	1
MARAPANIM	4
MARITUBA	38
MAZAGAO	1
MEDICILANDIA	1
MELGACO	3
MOCAJUBA	2
MOJU	35

MUANA	5
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	2
NOVA TIMBOTEUA	8
NOVO REPARTIMENTO	1
OUREM	7
OURILANDIA DO NORTE	2
PARAGOMINAS	23
PARAUPEBAS	16
PEIXE-BOI	11
PONTA DE PEDRAS	13
PORTEL	4
PRIMAVERA	8
QUATIPURU	1
REDENCAO	6
RIO MARIA	1
SALINOPOLIS	17
SALVATERRA	5
SANTA BARBARA DO PARA	19
SANTA CRUZ DO ARARI	6
SANTA ISABEL DO PARA	23
SANTA LUZIA DO PARA	3
SANTA MARIA DO PARA	14
SANTAREM	1
SANTAREM NOVO	2
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	6
SAO CAETANO DE ODIVELAS	2
SAO DOMINGOS DO CAPIM	3
SAO FRANCISCO DO PARA	9
SAO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SAO JOAO DA PONTA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	6
SAO MIGUEL DO GUAMA	18
SAPUCAIA	4
SOURE	12
TAILANDIA	20
TERRA ALTA	1
TOME-ACU	3
TRACUATEUA	2
TUCURUI	2
ULIANOPOLIS	5
URUARA	1
VIGIA	9
VISEU	6
XINGUARA	2
TOTAL	2086

000010

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	89
CIRURGIA BARIÁTRICA	112
CARDIOLOGIA	105
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	77
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA GERAL	224
CIRURGIA PLÁSTICA	51
CLÍNICA MÉDICA	204
COLOPROCTOLOGIA	134
DERMATOLOGIA	74
ENDOCRINOLOGIA	389
FÍGADO E VIAS BILIARES	97
GERIATRIA	128
PNEUMOLOGIA	78
REUMATOLOGIA	167
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1928
ASSISTÊNCIA SOCIAL	34
NUTRIÇÃO	74
PSICOLOGIA	50
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	168
TOTAL GERAL	2086

000011

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARÁ	1
ALTAMIRA	1
ANANINDEUA	15
BARCAREMA	1
BELEM	92
BENFÉVOS	3
BRAGAÇA	3
BREVES	1
CAPTÃO POÇO	1
CASTANHAL	6
CONCÓRDIA DO PARÁ	1
CURUÇA	1
IGARAPE - AÇU	1
IGARAPE - MIRI	2
JACUNDA	1
MÃE DO RIO	2
MARABÁ	1
MARITUBA	1
MOJU	3
OEIRAS DO PARÁ	1
PARAGOMINAS	2
PARAUPEBAS	1
PEXE - BOI	1
REDENAÇÃO	1
SALINÓPOLIS	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
SANTA LUZIA DO PARÁ	2
SANTO ANTONIO DO PARÁ	1
TAILÂNDIA	1
TERRA ALTA	1
VIGIA	2
OUTROS	1
TOTAL	158

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	52
CIRURGIA DENTÁRIA	12
CIRURGIA PLÁSTICA	2
CLÍNICA MÉDICA	94
COLPROCTOLOGIA	6
CARDIOLOGIA	0
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	4
ENDOCRINOLOGIA	12
FÍGADO E VAS BILINARES	4
GERIATRIA	7
MEDICINA INTENSIVA	14
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	
PNEUMOLOGIA	5
REUMATOLOGIA	6
TOTAL	158


Dirley Guacatu
Diretor Executivo

000012

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: MAIO/2017

000013

PLANO ESTADÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-------

1.1. N.º de Leitos por Unidade

1- Estatística de Pacientes Internados	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
Clinica Cirúrgica	20	20	20	20	20								100	20,00
Clinica Médica	40	40	40	40	40								200	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10								50	10,00
Total	70	70	70	70	70								350	70,00

1.2. N.º de Leitos-Dia por Unidade

Clinica Cirúrgica	620	560	620	600	620								3020	604,00
Clinica Médica	1240	1120	1240	1200	1240								6040	1.208,00
UTI Adulto	310	280	310	300	310								1510	302,00
Total	2170	1960	2170	2100	2170								10570	2.114,00

1.3. N.º de Pacientes-Dia por Especialidade

Cirurgia Geral	244	258	280	289	296								1377	275,40
Cirurgia Bariátrica	157	54	3	49	69								332	66,40
Cirurgia Plástica	2	7	17	5	16								47	9,40
Clinica Médica	56	242	387	322	483								1490	298,00
Coloproctologia	28	17	67	64	60								234	46,80
Cardiologia	9	16	18	30	12								86	17,00
Cirurgia de cabeça e pescoço	14	13	16	7	11								61	12,20
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0	0	0	0								11	2,20
Endocrinologia	46	74	161	123	158								562	112,40
Fígado e vias biliares	0	2	40	49	26								117	23,40
Geriatría	34	71	38	52	65								260	52,00
Medicina Intensiva	202	136	186	207	230								961	192,20
Plantonista / Clínica Médica	81	28	14	0	0								123	24,60
Pneumologia	35	91	76	19	39								260	52,00
Reumatologia	492	381	388	434	255								1950	390,00
Total	1409	1390	1701	1650	1720								7870	1.574,00

1.4. N.º de Pacientes-Dia por Unidade

Clinica Cirúrgica	389	347	443	454	439								2072	414,40
Clinica Médica	755	820	1.004	956	1013								4548	909,60
UTI Adulto	265	223	254	240	268								1250	250,00
Total	1409	1390	1701	1650	1720								7870	1.574,00

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade

Clinica Cirúrgica	12,55	12,39	14,29	15,13	14,16								68,53	13,71
Clinica Médica	24,35	29,29	32,39	31,87	32,68								150,57	30,11
UTI Adulto	8,55	7,96	8,19	8,00	8,65								41,35	8,27
Total	45,45	49,64	54,87	55,00	55,48								260,46	52,09

1.6. Internações por Especialidade

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cirurgia Geral	53	52	68	70	52							296	59,00
Cirurgia Bariátrica	38	10	1	3	12							65	13,00
Cirurgia Plástica	1	3	5	2	2							13	2,60
Clinica Médica	7	16	25	15	34							97	19,40
Coloproctologia	4	0	8	4	6							22	4,40
Cardiologia	2	1	2	0	0							5	1,00
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	0	0	0							2	0,40
Cirurgia de cabeça e pescoço	6	5	3	3	4							21	4,20
Endocrinologia	3	4	12	8	12							39	7,80
Fígado e vias biliares	0	1	8	4	4							17	3,40
Geriatria	4	4	7	2	7							24	4,80
Medicina Intensiva	12	5	15	15	14							61	12,20
Plantonista / Clínica Médica	0	0	1	0	0							1	0,25
Pneumologia	3	7	6	1	5							22	4,40
Reumatologia	36	19	31	23	6							115	23,00
Total	172	127	192	150	158							799	159,85

1.7. Internações por Unidade

Clinica Cirúrgica	105	72	83	85	79							434	86,80
Clinica Médica	56	49	78	41	53							287	57,40
UTI Adulto	11	6	21	24	16							78	15,60
Total	172	127	192	150	158							799	159,80

1.8. Internações por Município

Abastetuba	6	3	3	4	3							19	3,80
Aceará	0	1	1	2	1							5	1,00
Altamira	0	1	0	2	1							4	0,80
Ananindeua	16	13	23	18	15							85	17,00
Augusto Corrêa	2	2	0	0	0							4	0,80
Auroa do Pará	0	1	1	0	0							2	0,40
Bagé	2	1	0	0	0							3	0,60
Barcarena	0	2	1	1	1							5	1,00
Belém	108	65	105	84	92							452	90,40
Benevides	2	2	4	2	3							13	2,60
Bom Jesus do Tocantins	0	1	0	0	0							1	0,20
Bragança	1	0	1	1	3							6	1,20
Breves	1	3	1	0	1							6	1,20
Breu Branco	2	0	1	1	0							4	0,80
Bujaru	2	1	3	1	0							7	1,40
Cametá	0	1	1	0	0							2	0,40
Capitania	0	4	0	3	0							7	1,40
Capitão Poço	0	0	0	1	1							2	0,40
Castanhal	2	2	3	2	6							15	3,00
Concórdia do Pará	1	0	0	0	1							2	0,40
Conceição do Araguaia	1	0	0	0	0							1	0,20
Curuçá	0	0	0	1	1							2	0,40
Curralinho	1	1	0	0	0							2	0,40
Igarapé - Açu	1	0	0	0	1							2	0,40

1.13. Óbitos por Unidade										
Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Clinica Médica	4	4	7	2	4	4	4	4	4	4,20
UTI Adulto	14	15	11	18	17	18	17	17	17	15,00
Total	18	19	18	20	21	20	21	21	21	19,20

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (48h)										
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Clinica 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	-
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	2	2	0	0	0	0	0	0	-
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1	0	0	1	4	0,80
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,20
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Total	0	2	2	0	1	0	0	1	5	1,00

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)										
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,20
Clinica Médica	3	5	5	6	2	6	2	2	21	4,20
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,40
Coloproctologia	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,20
Endocrinologia	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,40
Geriatria	0	1	1	1	0	1	1	1	3	0,60
Medicina Intensiva	6	5	6	7	17	7	17	17	41	8,20
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,40
Pneumologia	1	1	0	2	0	2	0	0	4	0,80
Reumatologia	5	3	4	3	0	3	0	0	15	3,00
Total	18	17	16	20	21	20	21	21	92	18,40

1.16. Óbitos por Faixa Etária										
De 14 a 24 anos	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,20
De 25 a 35 anos	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,20
De 36 a 45 anos	1	1	1	0	1	0	1	1	4	0,80
De 47 a 57 anos	4	5	1	1	1	1	1	1	12	2,40
De 58 a 68 anos	3	3	5	7	6	7	6	7	24	4,80
De 69 a 79 anos	3	2	5	8	7	8	7	7	25	5,00
De 80 a 110 anos	7	6	6	4	6	4	6	6	29	5,80
Total	18	19	18	20	21	20	21	21	96	19,20

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)										
Clinica Cirúrgica	13	7	6	14	13	14	13	13	53	10,60
Clinica Médica	10	16	9	13	17	13	17	17	65	13,00
UTI Adulto	20	15	17	29	24	29	24	24	105	21,00
Total	43	38	32	56	54	56	54	54	223	44,60

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)										
Clinica Cirúrgica	13	7	6	14	13	14	13	13	53	10,60
Clinica Médica	10	16	9	13	17	13	17	17	65	13,00
UTI Adulto	20	15	17	29	24	29	24	24	105	21,00
Total	43	38	32	56	54	56	54	54	223	44,60

Taxa de Mortalidade Global	11,84%	13,57%	10,53%	12,74%	13,29%	481,04%	12,39%
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo							
Institucional	100,00%	88,47%	88,89%	100,00%	100,00%	478,36%	95,67%
Não Institucional	0,00%	10,53%	11,11%	0,00%	4,76%	26,40%	5,28%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	11,84%	13,57%	10,53%	12,74%	13,29%	61,97%	12,39%
2. Serviços Assistenciais							
2.1. Centro Cirúrgico							
2.1.1. Cirurgias por Porte							
Cirurgias Pequenas	28	32	57	30	27	175	35,00
Cirurgias Médias	74	72	86	75	76	383	76,80
Cirurgias Grandes	23	17	17	35	22	114	22,80
Total	126	121	160	140	125	672	56,00
Número de Óbitos Operatórios	0	0	0	0	0	-	-
Média Diária de Cirurgias	4,06	4,32	5,16	4,67	4,03	22,25	4,45
Procedimentos	126	121	160	140	125	672	134,40
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	25	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	0,81	0,86	1,03	0,93	0,81	4,45	0,89
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo							
Cirurgias de Urgência	3	1	3	5	3	15	3,00
Cirurgias Eletivas	123	120	157	135	122	657	131,40
Total	126	121	160	140	125	672	134,40
2.1.3. Cirurgias por Especialidade							
Cirurgia Bariátrica	7	2	0	3	4	16	3,20
Cirurgia de cabeça e pescoço	18	17	22	18	15	90	18,00
Cirurgia dermatológica	5	11	18	12	13	59	11,80
Cirurgia Geral	23	28	43	35	25	154	30,80
Cirurgia do Cólon	11	7	11	12	12	53	10,60
Cirurgia de Hérnia	19	21	18	22	18	96	19,20
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30	27	29	31	26	143	28,60
Cirurgia Vascular	1	2	5	1	2	11	2,20
Endoscopia (CPRE)	8	1	9	4	6	28	5,60
Plástica Reparadora	4	5	6	2	4	21	4,20
Ostomia	0	0	0	0	0	-	-
Outros	0	0	1	0	0	1	0,20
Total	126	121	160	140	125	672	134,40
2.2. Anestesia							
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo							
Anestesia Local	0	0	0	0	0	-	-
Local	15	48	48	66	28	205	41,00
Gerai	70	25	66	22	59	243	48,60

Peridural	26	23	20	35	23								127	25,40
Requisitara	29	28	30	17	15								119	23,80
Bloqueio	0	0	0	0	0								-	-
Sedação	26	29	27	20	16								118	23,60
Outras	0	0	0	0	0								-	-
Total	166	154	191	160	141								812	67,67
Média Diária	5,35	5,50	6,16	5,33	4,55								26,90	5,38

2.2.2. Anestésias por Unidade

Clinica Cirúrgica	141	119	124	96	108								588	117,60
Clinica Médica	12	11	21	18	6								68	13,60
UTI Adulto	1	0	1	1	1								4	0,80
Ambulatório	12	24	45	45	28								152	30,40
Total	166	154	191	160	141								812	162,40

2.3. Centro Obstétrico

2.3.1. Partos por Tipo

Parto Normal	-	-	-	-	-								-	-
Parto Instrumental	-	-	-	-	-								-	-
Cesária	-	-	-	-	-								-	-
Total	-	-	-	-	-								-	-

2.3.2. Curetagem

Pos-Parto	-	-	-	-	-								-	-
Por Prova	-	-	-	-	-								-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-								-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-								-	-
Total	-	-	-	-	-								-	-

2.3.3 - Nascimentos por Sexo

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

2.3.4 - Nativos por Sexo Normais (+ 36 semanas)

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

2.3.5 - Nativos por Sexo - Prematuros (+ 36 semanas)

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

2.3.6 - Nativos por Sexo - Até 2.500g

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

Pneumologia	23	70	93	62	78					326	66,20
Psicologia	22	67	0	33	50					172	34,40
Reumatologia	84	119	123	166	167					649	129,80
Total	982	1752	2022	1749	2086					8571	1.714,20
Média Diária	31,03	62,67	65,23	58,30	67,29					284,42	56,88

2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento

Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-					-	-
Total	-	-	-	-	-					-	-
Média Diária de Consultas											

2.5.4. Procedimentos Realizados no Ambulatório

Curativos	82	153	161	138	130					664	132,80
Total	82	153	161	138	130					664	132,80
Média Diária	2,66	5,46	5,19	4,60	4,18					22,10	4,42

2.6. S.A.U

2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário

Visitas Sociais ao Leito	708	740	835	740	854					3877	775,40
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143	227	263	226	244					1103	220,60
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491	548	618	493	751					2901	580,20
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0					-	-
Total	1342	1515	1716	1469	1849					7881	1.576,20
Média Diária	43,29	54,11	55,35	48,63	59,66					261,03	52,21

2.7. Atividades Sociais

2.7.1. Serviço Social

Atendimentos Diário Usuário	1898	2601	3102	2610	3622					13821	2.784,20
Atendimentos de Óbitos	6	6	12	6	7					39	7,80
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0	0					-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0	0					-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9	6	10	5					35	7,00
Total	1897	2618	3120	2626	3634					13895	2.779,00

2.8. Serviço Psicologia

2.8.1. Serviço Psicologia

Atendimento Externo	22	67	0	33	50					172	34,40
Atendimento nas Unidades	808	809	430	451	672					3270	654,00
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0					-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8	4	3	5					28	5,60
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0					-	-
Total	938	884	434	487	727					3470	694,00

2.9. Educação

Cursos Ministrados	0	0	0	0	0					-	-
Nº de Participantes	0	0	0	0	0					-	-
Carga Horária	0	0	0	0	0					-	-
Treinamentos	23	35	31	14	40					143	28,60
Nº de Participantes	143	293	306	247	465					1454	290,80

Carga Horária	17:4:15:00	14:10:35:08	3:25:38:00	3:63:00:00	7:06:05:30					2979:33:39	595:54:44
Cursos Externos	2	1	0	0	4					7	1,40
Nº de Participantes	2	1	0	0	0					3	0,80
Carga Horária	18:00:00	16:00:00	32:00:00	0:00:00	0:00:00					66:00:00	13:12:00

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Laboratório de Análises Clínicas											
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos											
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204					790	158,00
Bioquímica	6726	10010	7529	10082	11835					46162	9.232,40
Gasometria	339	503	407	531	559					2339	487,80
Hematologia	1439	2362	2145	2663	2701					11310	2.262,00
Hormônios	786	496	1026	966	457					3761	752,20
Imunologia	292	189	183	215	551					1429	285,80
Líquor	1	3	1	13	11					29	5,80
Microbiologia	242	303	418	358	228					1547	309,40
Parasitologia	59	74	109	84	35					361	72,20
Urina	208	272	338	258	323					1397	279,40
Total	10235	14333	12293	15360	16904					69125	13.825,00

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos											
Clinica Cirúrgica	960	1285	1216	2325	1705					7521	1.504,20
Clinica Médica	2204	3971	3070	4524	4502					18371	3.674,20
UTI Adulto	2803	3356	3013	3945	4086					17013	3.402,80
Total	5797	8612	7299	10394	10303					42905,00	8581,00
Média Diária	187,00	307,67	235,45	323,13	332,35					1.425,51	285,10

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos											
Ambulatório / Múltiplos	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397					25430	5.086,00
Total	4295	5599	4857	4282	6397					25430	5.086,00
Média Diária	138,55	199,96	156,68	142,73	206,35					844,28	168,86

3.1.4 Exames Realizados no Período											
Total	10692	14211	12186	15176	16700					68335	13.687,00

3.2. Mamografia											
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos											
Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-					-	-
Clinica Médica	-	-	-	-	-					-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-					-	-
Total	-	-	-	-	-					-	-
Média Diária	-	-	-	-	-					-	-

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

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional											
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade											
Clinica Cirúrgica	-	6	5	36	16					63	15,75

Clinica Médica	-	54	23	120	70	267	66,75
UTI Adulto	-	45	58	77	57	235	58,75
Centro Cirúrgico	-	7	6	6	4	23	5,75
Total	-	112	80	239	147	588	147,00
Média Diária		4,00	2,90	7,97	4,74	19,61	4,90
Nº Transfusões Realizadas	0	112	90	239	147	588,00	147,00
Média Diária		4,00	2,90	7,97	4,74	19,61	4,90

3.4 Radiologia - Rolo-X

3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo

Abdomen	0	2	4	3	10	19	3,80
Coluna Cervical	1	2	2	0	6	11	2,20
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	11	2,20
Coluna Lombar	5	5	3	2	12	27	5,40
Coluna torácica	0	6	2	1	4	13	2,60
Cotovelo	1	0	0	0	0	1	0,20
Joelho	2	3	0	0	4	9	1,80
Mão	4	7	7	1	13	32	6,40
Ombro	1	0	1	3	3	8	1,60
Punho	3	5	1	0	1	10	2,00
Quadril/Bacia	3	3	1	2	5	14	2,80
Tórax	185	225	542	516	485	1953	390,60
Tomozelo/Pé	1	6	4	1	10	22	4,40
Outros	9	4	6	1	15	35	7,00
Total	216	272	875	530	572	2165	433,00
Média Diária	6,97	9,71	18,55	17,67	18,45	71,35	14,27

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno

Abdomen	0	1	4	3	10	18	3,60
Coluna Cervical	0	0	1	0	0	1	0,20
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	-	-
Coluna Lombar	0	0	0	0	2	2	0,40
Coluna torácica	0	2	1	0	1	4	0,80
Cotovelo	0	0	0	0	0	-	-
Joelho	0	0	0	0	1	1	0,20
Mão	0	0	1	0	3	4	0,80
Ombro	0	0	0	1	2	3	0,60
Punho	0	0	0	0	1	1	0,20
Quadril/Bacia	0	0	0	0	2	2	0,40
Tórax	86	132	434	419	386	1457	291,40
Tomozelo/Pé	0	5	0	0	6	11	2,20
Outros	4	0	3	0	6	13	2,60
Total	90	140	444	423	420	1517	303,40
Média Diária	2,90	5,00	14,32	14,10	13,56	49,87	9,97

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	9	1	20	49	30	109	21,80
Clinica Médica	75	91	152	121	140	579	115,80
UTI Adulto	6	48	272	253	250	829	165,80
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	-	-

Total	90	140	444	423	420	-	-	-	1517	303,40
Média Diária	2,90	5,00	14,32	14,10	13,55	-	-	-	49,57	9,97

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo

Abdomen	0	1	0	0	0				1	0,20
Colluna Cervical	1	2	1	0	6				10	2,00
Colluna Dorsal	1	4	2	0	4				11	2,20
Colluna Lombar	5	5	3	2	10				25	5,00
Colluna torácica	0	4	1	1	3				9	1,80
Cotovelo	1	0	0	0	0				1	0,20
Joselho	2	3	0	0	3				8	1,60
Mão	4	7	6	1	10				28	5,60
Ombro	1	0	1	2	1				5	1,00
Punho	3	5	1	0	0				9	1,80
Quadril/Bacia	3	3	1	2	3				12	2,40
Tórax	98	93	106	97	99				496	99,20
Tomozelo/Pé	1	1	4	1	4				11	2,20
Outros	5	4	3	1	9				22	4,40
Total	126	132	131	107	152				648	129,60
Média Diária	4,06	4,71	4,23	3,57	4,903226808				21,47	4,29

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos

Ambulatório de Referência	126	132	131	107	152,00	-	-	-	648,00	129,60
Total	126	132	131	107	152				648,00	129,60
Média Diária	4,06	4,71	4,23	3,57	4,90				21,47	4,29

3.4.6. Filmes Gastos

8 x 10	160	187	436	176	0				959	191,80
10 x 12	60	90	143	63	0				356	71,20
20 x 25	0	0	3	153	273				429	85,80
25 x 30	0	0	2	138	289				429	85,80
Total	220	277	584	530	562				2173	434,60
Média Diária	7,10	9,89	18,84	17,67	18,13				71,62	14,32

3.4.7. Filmes Inutilizados

8 x 10	1	5	2	3	0				11	2,20
10 x 12	3	0	0	0	0				3	0,60
20 x 25	0	0	0	1	7				8	1,60
25 x 30	0	0	0	6	3				9	1,80
Total	4	5	2	10	10				31	6,20
Média Diária	0,13	0,18	0,06	0,33	0,32				1,03	0,21
% sobre filmes gastos	1,82%	1,81%	0,34%	1,89%	1,78%				7,63%	1,53%

Total Exames Internos	90	140	444	423	420				1.517	303,40
Total Exames Externos	126	132	131	107	152				648	129,60
Total Exames Realizados	216	272	575	530	572				2.165	433,00

3.5. Terapia Ocupacional

3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos

Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-				-	-
Clinica Médica	-	-	-	-	-				-	-

000026

Coluna	0	2	1	0	2	1,00	5	1,00
Crânio	3	6	8	8	3	5,60	28	5,60
Face	0	2	1	0	0	0,60	3	0,60
Joelho	0	0	0	0	0	-	-	-
Mastóide	0	0	0	0	0	-	-	-
Ombro	0	0	0	0	0	-	-	-
Pelve	11	9	11	12	11	10,80	54	10,80
Pescoço	1	0	1	0	1	0,60	3	0,60
Quadril	0	0	0	0	0	-	-	-
Tórax	10	14	27	18	7	15,20	76	15,20
Outros	1	4	4	0	0	1,80	9	1,80
Total	40	47	66	51	37	48,20	241	48,20
Média Diária	1,29	1,68	2,13	1,70	1,19	1,60	7,99	1,60

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	3	4	5	15	15	8,40	42	8,40
Clinica Médica	29	37	54	28	18	33,20	166	33,20
UTI Adulto	8	6	7	8	4	6,60	33	6,60
Total	40	47	66	51	37	48,20	241	48,20
Média Diária	1,29	1,68	2,13	1,70	1,19	1,60	7,99	1,60

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos

Abdomen Superior	12	13	18	15	16	14,80	74	14,80
Abdomen Total	0	0	0	0	0	-	-	-
Coluna	6	12	2	9	8	7,80	39	7,80
Crânio	3	10	4	6	9	6,40	32	6,40
Face	1	1	3	1	2	1,60	8	1,60
Joelho	0	0	0	0	0	-	-	-
Mastóide	0	0	0	0	0	-	-	-
Ombro	0	0	0	0	0	-	-	-
Pelve	9	14	13	10	13	11,80	59	11,80
Pescoço	2	6	6	3	4	4,20	21	4,20
Quadril	0	0	0	0	0	-	-	-
Tórax	10	20	27	26	22	21,00	105	21,00
Outros	2	1	0	0	0	0,60	3	0,60
Total	47	77	73	70	74	68,20	341	68,20
Média Diária	1,62	2,75	2,35	2,33	2,39	2,27	11,34	2,27

Total Exames Internos	40	47	66	51	37	48,20	241	48,20
Total Exames Externos	47	77	73	70	74	68,20	341	68,20
Total Exames Realizados	87	124	139	121	111	116,40	582	116,40

3.8. Ultrassonografia

3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Abdominal total	86	72	69	61	76	72,60	364	72,60
Abdomên superior	4	2	9	14	7	7,20	36	7,20
Cervical	5	0	2	0	1	1,60	8	1,60
Globo Ocular	0	0	0	0	0	-	-	-
Joelho	0	0	0	0	0	-	-	-
Mama	0	0	0	0	0	-	-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	-	-	-

Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Reirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1004	200,80	-
Urease	194	172	207	208	225	225	208	208	225	225	-	-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2871	574,20	-
Total	467	484	591	599	730	730	599	599	730	730	94,93	18,98	20,20
Média Diária	15,06	17,28	19,06	19,97	23,55	23,55	19,97	19,97	23,55	23,55	2871	574,20	18,98

Total Exames Internos	12	11	16	9	23	23	9	9	23	23	101	20,20	20,20
Total Exames Externos	248	261	323	337	417	417	337	337	417	417	2871	574,20	574,20

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopi

3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Biopsia	21	13	29	21	29	29	21	21	29	29	113	22,60	-
Colonoscopia	65	60	105	98	100	100	98	98	100	100	418	83,60	-
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Retosigmoidoscopia	1	7	7	2	3	3	2	2	3	3	20	4,00	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Total	87	80	141	111	132	132	111	111	132	132	551	110,20	110,20
Média Diária	2,81	2,66	4,55	3,70	4,28	4,28	3,70	3,70	4,28	4,28	18,17	3,63	3,63

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biopsia	0	1	3	1	2	2	1	1	2	2	7	1,40	-
Colonoscopia	4	2	8	5	2	2	5	5	2	2	21	4,20	-
Esclerose	0	0	0	-	0	0	-	-	0	0	-	-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	-	0	0	-	-	0	0	-	-	-
Retosigmoidoscopia	0	0	0	-	2	2	-	-	2	2	2	0,40	-
Outros	0	0	0	-	0	0	-	-	0	0	-	-	-
Total	4	3	11	6	30	6,00	6,00						
Média Diária	0,13	0,11	0,35	0,20	0,19	0,19	0,20	0,20	0,19	0,19	0,98	0,20	0,20

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	0	0	2	3	0	0	3	3	0	0	6	1,00	-
Clinica Médica	3	3	9	3	6	6	3	3	6	6	24	4,80	-
UTI/Adulto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,20	-
Total	4	3	11	6	30	6,00	6,00						
Média Diária	0,13	0,11	0,35	0,20	0,19	0,19	0,20	0,20	0,19	0,19	0,98	0,20	0,20

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos

Biopsia	21	12	26	20	27	27	20	20	27	27	106	21,20	-
Colonoscopia	61	58	97	83	98	98	83	83	98	98	397	79,40	-
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Retosigmoidoscopia	1	7	7	2	1	1	2	2	1	1	16	3,60	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Total	83	77	130	105	126	126	105	105	126	126	521	104,20	104,20
Média Diária	2,68	2,75	4,19	3,50	4,06	4,06	3,50	3,50	4,06	4,06	17,19	3,44	3,44

Colonoscopia Total Exames Internos	4	2	8	5	4	4	5	5	4	4	30	6,00	6,00
---	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	-------------	-------------

Colonoscopia Total Exames Externos	62	86	104	85	99					521	104,20
Total Geral Exames Internos	16	13	24	14	27					131	26,20
Total Geral Exames Externos	310	326	427	422	516					3392	678,40
TOTAL	326	339	451	436	543					3523	704,60

3.1.1. Eletrocardiograma - ECG

3.1.1.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos											
Clinica Cirurgica	3	0	4	19	10					36	7,20
Clinica Médica	36	54	96	65	52					303	60,60
UTI Adulto	0	0	5	0	0					5	1,00
Total	39	54	105	84	62					344	68,80
Média Diária	1,26	1,93	3,39	2,80	2,00					11,37	2,27

3.1.1.2. Exames por Unidade de Pacientes externos

Ambulatório	69	57	86	70	71					353	70,60
Total Exames Internos	39	54	105	84	62					344	68,80
Total Exames Externos	69	57	86	70	71					353	70,60
Total Exames Realizados	108	111	191	154	133					697	139,40

3.1.2. Total SADT Internos

Laboratório	5.797	8.612	7.299	10.994	10.303					42905	8.581,00
Mamografia	0	0	0	0	0					0	0
Rai-x	90	140	444	423	420					1517	303,40
Tomografia	40	47	66	51	37					241	48,20
Ultrassonografia	27	19	30	23	30					129	25,80
Endoscopia	20	20	33	20	38					131	26,20
Eletrocardiograma	39	54	105	84	62					344	68,80
Hemoterapia	0	112	90	239	147					588	117,60
Hemodiálise (Sessões)	53	36	40	39	52					220	44,00
MAPA	0	0	0	0	0					0	-
Medicina nuclear	0	0	0	2	2					4	0,80
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0					0	-
Densitometria óssea	0	0	0	0	0					0	-
Ressonância Magnética	7	3	5	6	8					29	5,80
Ergometria	0	0	0	0	0					0	-
Broncoscopia	0	4	2	0	0					6	1,20
Eecocardiograma	27	24	36	28	22					137	27,40
Esponometria	0	0	0	0	0					0	-
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0					0	-
Idoterapia	0	0	0	0	0					0	-
Pulsooterapia	0	0	0	0	0					0	-
Anatomia Patológica	0	0	0	0	0					0	-
Total	6.100	9.071	8.160	11.909	11.121					46251	9.250,20

3.1.3. Total SADT Externos

3.1.3.1. Exames por Tipo											
Laboratório	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397					25430	5.086,00
Mamografia	0	0	0	0	0					0	-

Raio-x	126	132	131	107	152							648	129,80
Tomografia	47	77	73	70	74							341	88,20
Ultrassonografia	115	103	105	89	106							518	103,60
Endoscopia	310	326	427	422	516							2001	400,20
Eletrocardiograma	69	57	85	70	71							353	70,60
Hemoterapia	0	0	0	0	0							0	-
Hemodialis (Sessões)	0	0	0	0	0							0	-
MAPA	0	2	4	7	14							27	5,40
Medicina nuclear	0	9	7	9	30							65	11,00
PAAF (Biópsia para tireoide)	29	20	29	22	27							127	25,40
Densitometria óssea	22	27	31	20	27							127	25,40
Ressonância Magnética	19	9	19	19	17							83	16,60
Ergometria	6	1	11	10	9							37	7,40
Bronscopis	0	0	0	0	0							0	-
Ecocardiograma	22	19	42	18	42							143	28,60
Espirometria	0	0	0	0	0							0	-
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0							0	-
Iodioterapia	0	0	0	5	0							5	1,00
Pulsoterapia	0	0	0	0	24							24	4,80
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204							790	158,00
Total	5.203	6.603	5.969	5.334	7.710							30.709	6.141,90
3.14.TOTAL GERAL SADT	11303	15574	14109	17143	18831							76.960	15.392,00

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética

4.1.1. Refeições Servidas por Tipo

Desjejum	990	980	2.375	1.904	1.958							8207	1.641,40
Coleção	990	990	1.114	881	877							4842	968,40
Almoço	990	990	3.626	2.686	3.065							11347	2.269,40
Lanche	990	990	1.114	485	582							4151	830,20
Jantar	990	990	2.808	1.722	1.831							8331	1.666,20
Ceia	990	990	1.114	570	633							4287	857,40
Dieta Enteral	317	243	329	324	402							1615	323,00
Suplementação V.O.	122	192	253	155	127							849	169,80
Total	6319	6315	12733	8727	9476							43629	8.726,80
Média Diária	205,77	225,54	410,74	290,90	305,65							1.438,60	287,72

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Funcionários	2.771	2.530	1.584	1.228	1.561							9674	1.934,80
Acompanhantes	1.070	1.025	3.783	2.718	2897							11493	2.298,60
Médicos	240	243	241	148	189							1062	212,40
Clinica Cirúrgica	271	249	2.695	1.218	1328							5780	1.152,00
Clinica Médica	541	593	4.206	3.215	3410							11965	2.393,00
UTI Adulto	23	20	223	188	92							557	111,40
Total	4916	4660	12733	8727	9476							40511	8.102,20
Média Diária	158,58	156,43	410,74	290,90	305,65							1.332,30	266,46

4.2. Processamento da Roupa

4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade

000033

Clinica Médica	866,10	1030,70	1128,40	1212,50	1564,48							5.792,18	1.158,44
Clinica Cirúrgica	508,40	604,50	492,80	594,50	645,14							2.835,44	567,09
UTI	2928,30	2866,50	2949,10	3138,60	3741,60							15.723,10	3.144,92
Centro Cirúrgico/Obsétrico	1777,80	2476,60	2345,75	2394,20	2535,78							11.530,13	2.306,03
CME	492,40	544,80	662,80	593,00	695,80							2.978,90	595,78
Endoscopia	168,40	258,70	298,50	272,60	345,80							1.344,00	268,80
Serviço de Higiene e Limpeza	368,70	431,00	366,80	353,40	402,50							1.840,40	385,08
Retorno/Cutub	28,20	9,50	12,20	10,30	18,30							78,50	15,70
Total	7.146,30	8.322,30	8.255,65	8.549,10	9.949,40							42222,65	8.444,53
Média Diária	230,53	297,23	265,31	284,97	320,95							1.399,98	280,90

4.2.2. Produtos Utilizados por ML

Desinfetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Debricante pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante líquido(sol lex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos alcalinos pré-lavagem(builder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(chlor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pin	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax comfort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2.3. Resumo

Kg Roupas lavadas	7.146,30	8.322,30	8.255,65	8.549,10	9.949,40							42.222,65	8.444,53
Média Diária Kg Roupas Lavadas	230,53	297,23	265,31	284,97	320,95							1.399,98	280,90
ML Produtos Utilizados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							0,00	0,00
ML de Produtos por Kg Roupa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							0,00	0,00

4.2.4. Produção de Costura

Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3. Manutenção

4.3.1. Reparos por Área

Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0	11	20	31	22							84	16,80
Alvenaria	0	5	9	3	16							33	6,60
Carpintaria	0	0	2	0	0							2	0,40
Elétrica	54	42	118	68	88							370	74,00
Eletrônica	0	0	0	0	0							-	-
Hidráulica	30	27	28	28	39							180	30,00
Marcenaria	11	2	8	17	11							49	9,80
Mecânica	2	3	7	5	11							28	5,60
Manutenção	0	0	0	0	0							-	-
Pintura	16	19	20	25	27							107	21,40
Refrigeração	0	0	0	0	0							-	-

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

MAIO/2017

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

Mês Referência Maio 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

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

000040

2- ATIVIDADES MENSAS

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 DA ATIVIDADES	Nº
1.	Atendimentos Gerais	957
1.1	Atendimentos em sala	10
1.2	Atendimentos por telefone	23
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	70
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	854
2.	Ações geradas nos atendimentos	114
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	114
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	0
3.	Pesquisas de satisfação realizadas	995
3.1	Internas	244
3.2	Externas	751
4.	Reuniões internas administrativas realizadas	0
5.	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	4
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.070

Fonte: CHJB – maio 2017

Em maio realizamos dez (10) atendimentos voluntários em sala e apenas um (01) usuário desejou registrar formalmente o seu manifesto. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Mantivemos no mês de maio o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuários nos diversos setores do CHJB, com vistas a obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 995 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

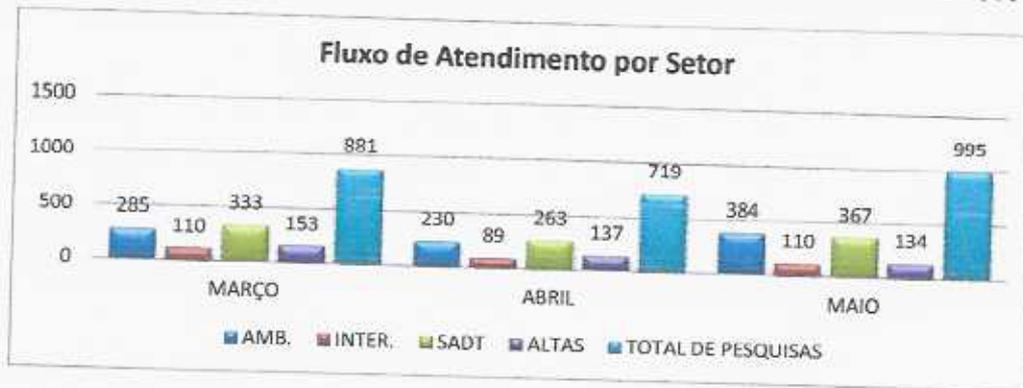
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	384
Internação	110
S.A.D.T	367
Alta Hospitalar	134
TOTAL	993

Fonte: S.A.U. CHJB – maio 2017

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



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

Tendo em vista que no mês passado tivemos uma diminuição no quantitativo total de pesquisas, em comparação ao mês de março, e com o objetivo de superarmos os resultados alcançados nos dois meses anteriores, em maio, intensificamos a busca ativa, o que nos proporcionou um saldo positivo, no que diz respeito ao aumento da aplicação de pesquisas de satisfação aos nossos usuários. O gráfico acima mostra claramente essa oscilação, nos meses de março, abril e maio, que apesar do nosso empenho ser grande em buscar sempre um quantitativo superior ao do mês anterior, existem alguns entraves que acabam dificultando, por vezes, o alcance do nosso objetivo mensal. Em março, por ser um mês constituído por 31 dias, conseguimos com que 881 usuários participassem da pesquisa de satisfação, porém no mês de abril, apenas 719 aceitaram colaborar na avaliação, uma vez que mesmo com a nossa tenacidade em atender uma parcela bem significativa de usuários, não foi possível alcançarmos uma parcela maior, pois tivemos dois feriados no mês e também, o mesmo fora encerrado no final de semana. Em maio aplicamos 995, valor este que norteará a nossa busca ativa no próximo mês.

000044

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,17%	0,24%	0,67%	0,00%
Ruim	0,51%	0,47%	1,30%	0,08%
Regular	2,32%	3,32%	6,58%	1,51%
Bom	12,69%	23,10%	30,08%	16,88%
Ótimo	84,31%	72,87%	61,38%	81,54%
Total Resposta	5.336	2.978	3.604	1.327
% Satisfação	97%	95,97%	91,45%	98,42%

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

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de abril o valor de **95,71%**. Nos parágrafos que seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Em relação ao mês passado, encerramos o mês de maio com uma discreta elevação na satisfação geral, visto que obtivemos um acréscimo de 0,24% nas pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO".

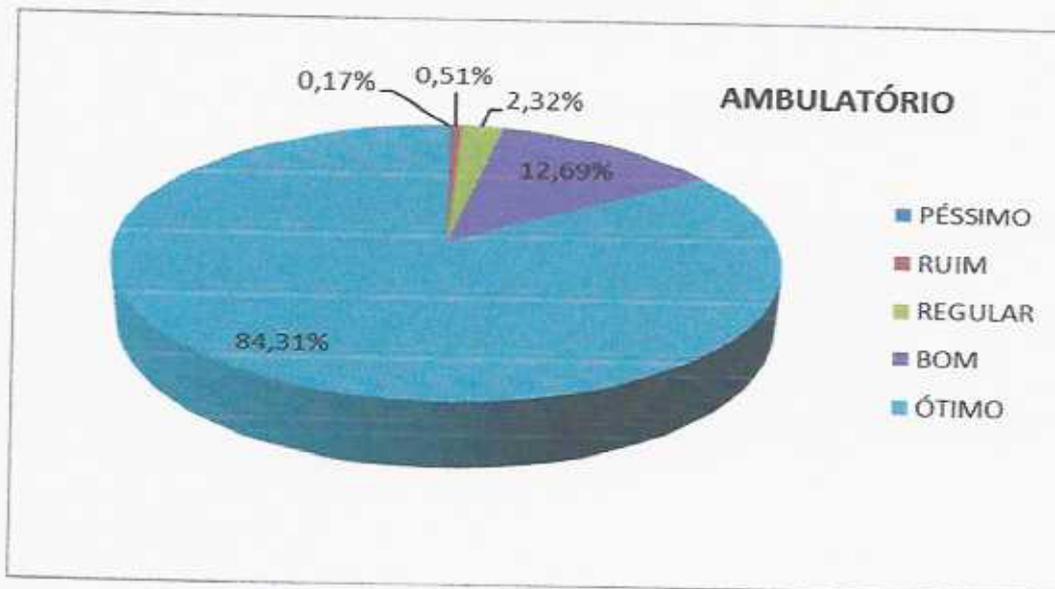
Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

000015

Neste mês de maio, obtivemos 0,13% de aumento na satisfação no ambulatório, em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 97% de satisfação.

Considerando o quantitativo geral de reclamações oficializadas (3 reclamações) nesse mês de maio, concluímos que as queixas geradas no ambulatório, representaram 15% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos as manifestações formais, constatamos como causas da pontuação baixa no ambulatório, as seguintes demandas: a demora no atendimento feito pelo setor de laboratório; o desagrado com um colaborador da recepção do setor e por fim, uma usuária questionou a necessidade do hospital disponibilizar mais um colaborador para fornecer informações a quem está na fila, para ajudar a direcioná-los de forma mais eficaz.

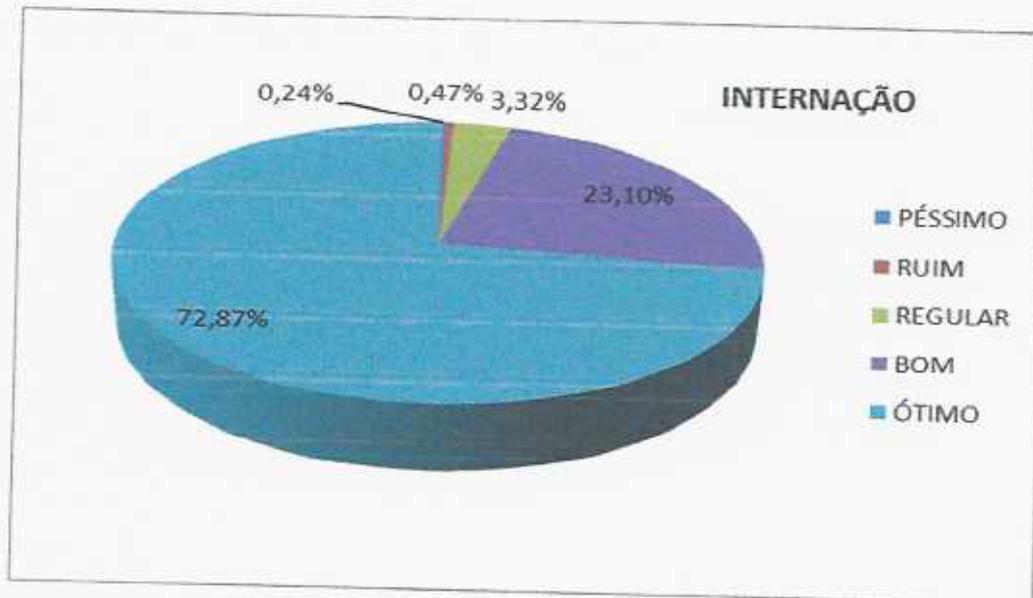
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 95,97%. Também neste setor, foi observado um declínio (0,25%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 20 registros em caráter reclamatório, 30% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 06 registros nesse setor.

Os assuntos que motivaram os usuários a realizarem os registros formais, nesse segmento foram: insatisfações com o enxoval hospitalar, que segundo os usuários, está muito desgastado; queixas relacionadas aos itens pertencentes ao conforto do ambiente, como por exemplo, chuveiro e registro do banheiro quebrados, aparelho de TV ausente ou sem funcionar, aparelho de condicionador de ar com defeito, ausência de travesseiro, colchões finos, cadeira de acompanhante desgastadas, frigobar ausente ou com defeito; também houve queixa acerca do desagrado com a recepção e portaria; foi citado negativamente a presença indesejada de insetos (baratas) na enfermaria e finalizando as queixas nesse segmento, tivemos o descontentamento com o sabor das refeições.

Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO

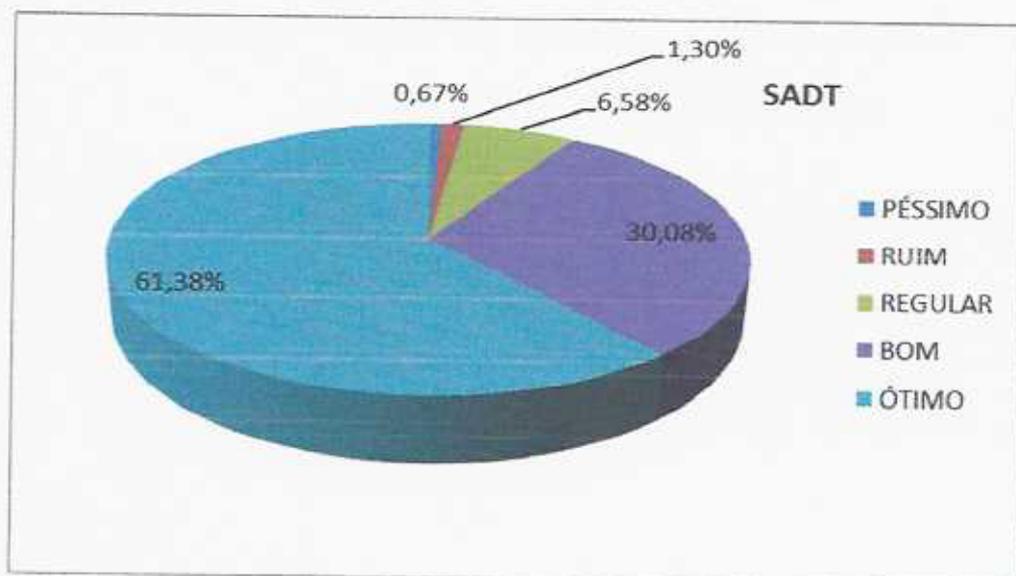


No canal SADT houve um acréscimo de 1,55% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de maio, alcançando o valor de 91,45% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam 11 registros formais, o que equivale a 55% das reclamações totais do mês de maio. Diferentemente dos meses anteriores, esse segmento nesse mês de maio, apresentou como principal queixa, a demora em iniciar a coleta de sangue pelo laboratório; assim como a recorrente reclamação acerca da longa espera para o início do atendimento no setor de endoscopia; outra queixa repetitiva diz respeito à quantidade de assentos

insuficientes na recepção; tivemos um registro de desagrado com uma colaboradora da marcação de exames; outra reclamação apontou a perda de material para exame de biópsia (colonoscopia) no setor de Endoscopia; um usuário queixou-se da falta de sinalização na porta do banheiro da recepção e encerrando os registros negativos nesse setor, tivemos a inexistência de algum entretenimento para o usuário e acompanhante, enquanto aguardam o atendimento, como por exemplo, livros, revistas, etc.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de maio declinou (0,48%) discretamente relação ao mês de abril, ou seja, alcançou o percentual de 98,42% na avaliação positiva dos usuários. Não houve nenhuma reclamação neste segmento neste mês de maio.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

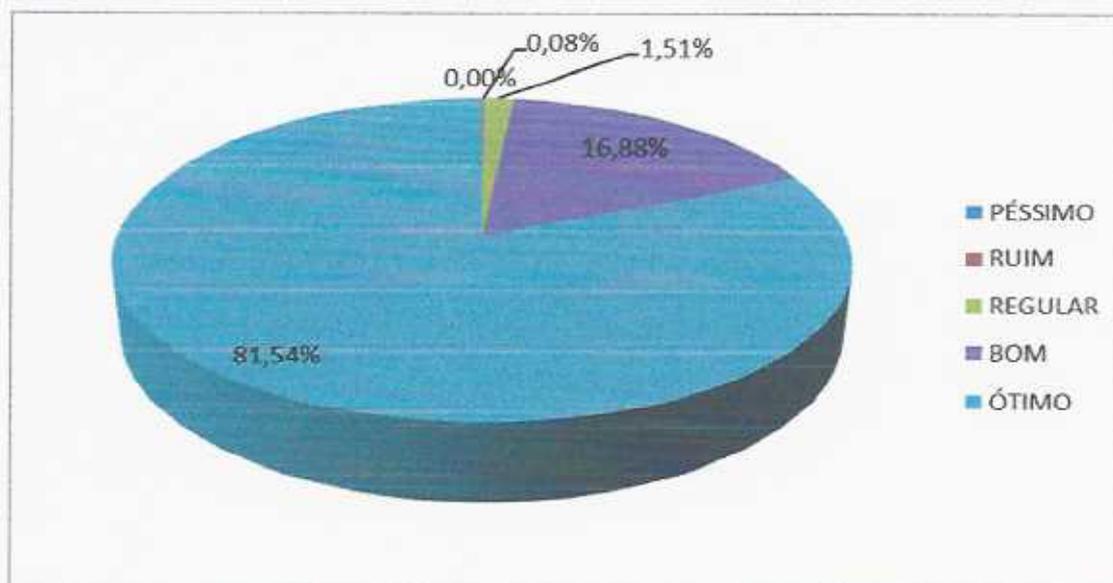


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB – maio 2017

Ao analisarmos as 995 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de maio, concluímos que 13,57% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 135 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 135 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 82,22% referiam-se a registros em caráter de elogio; 14,81% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 2,97% 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	111
Sugestões	04
Reclamações	20
Reclamações Solucionadas	20
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. CHJB – maio 2017

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Demora no atendimento pelo laboratório	05
Enxoval hospitalar desgastado	03
Televisor c/defeito ou sem televisor	03
Demora no atendimento na EDA	02
Quantidade de assentos insuficiente	02
Cadeira de acompanhante desgastada	02
Colchão fino	02
Torneira e chuveiro c/defeito	02
Ausência de travesseiro	01
Frigobar c/defeito ou sem frigobar	01
Presença de insetos na enfermaria (barata)	01
Desagrado com a alimentação	01
Condicionador de ar com defeito	01
Ausência de sinalização nas portas dos banheiros	01
Desagrado com recepção e portaria	01
Desagrado com colaborador do ambulatório	01
Desagrado com colaboradora do SADT	01
Perda de material de exame p/biópsia	01
Inexistência de colaborador p/informações (posso ajudar?)	01
Ausência de entretenimento (revistas, livros) na recepção	01
TOTAL	33

Fonte: S.A.U. CHJB – maio 2017

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Conseguimos nesse mês de maio, aplicar um número de pesquisas de satisfação bastante elevado em comparação ao mês passado. Esse resultado transcendeu do empenho redobrado 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 e com isso conseguimos alcançar e até ultrapassar 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 CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Atingida %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	928	367	39,55 %
Ambulatório	2.086	384	18,41%
Internação	158	110	69,62%
Alta Médica	134	134	100%
MÉDIA MÊS	2.765	993	26%

Fonte: CHJB – Referência: maio 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de 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 do CTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

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

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

✓ 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 CHJB.

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 111 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 houve a inserção de nenhum serviço no CHJB. Deste modo, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 71

exames de E.C.G, 42 Ecocardiogramas, 152 Raio X (diversos), 106 USG, 417 Endoscopias, 98 Colonoscopias, 01 Retossigmoidoscopia, 27 PAAF's e 14 MAPA's.

No mês passado apenas uma liderança não cumpriu com o prazo de devolutiva de três memorandos, o que acarretou o não alcance de meta realizada, no quesito resolutividade das manifestações em caráter de queixa. Contudo este presente relatório está trazendo a finalização dessas pendências (memorandos de nº 216/2017, nº 225/2017 e nº 230/2017), as quais podem ser visualizadas com o fluxo completo (finalizado), no item "REGISTRO DE ATENDIMENTO - RECLAMAÇÕES/FLUXOS".

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de maio, poderemos citar apenas a negativa de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Sempre que nos deparamos com essas objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

Não houve nesse mês nenhum atraso nas devolutivas por parte de nenhuma liderança, cremos que isso se deva ao fato de que a maior parte dos colaboradores passaram a compreender a importância e os objetivos do SAU.

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

Atenciosamente,



Andrezza da Silva Souza

Supervisora do S.A.U

Centro Hospitalar Jean Bitar – CHJB

000054

REGISTROS DE ATENDIMENTOS (Elogios) MAIO/2017

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ▶ 312 Josimar Rodrigues Ramos (em 04/05/2017), telefone 98850-4203.

Elogio: Não tenho nada a reclamar e sim a elogiar, só peço que continuem exercendo suas funções com amor, eu vejo que vocês fazem dessa forma, pois eu já fui em outros hospitais, onde funcionários trabalham super de mau humor, chegando até mesmo tratar os pacientes mal. Que Deus abençoe este quadro de funcionários (todos os profissionais). Que vocês possam sempre ter a preocupação de ajudar os doentes e principalmente, de salvar vidas. Obrigado por tudo. Jesus te ama.

Nº 02 ▶ 314-B Maria Cleide Possidônio (em 04/05/2017), telefone 98203-8561.

Elogio: De todos os hospitais que minha mãe já passou, esse é o melhor. Ótimo em tudo, não tenho o que reclamar, estamos sendo muito bem atendidas, obrigada.

Nº 03 ▶ 314-A Joyceane da Silva Pereira (em 04/05/2017), sem telefone.

Elogio: Só tenho a agradecer a Deus e a todos do hospital Jean Bitar. Em toda a minha vida nunca fomos tratadas tão bem em um hospital como este. Obrigada de coração e eu parablenizo a todos. Eu acredito que todos que vem aqui ao hospital Jean Bitar sentem vontade de voltar, não pelos problemas de saúde, mas sim pelo atendimento muito bem recebido aqui. Que Deus abençoe a todos.

Nº 04 ▶ 308-B Benedito Pereira Mourão (em 04/05/2017), telefone 98917-1169.

Elogio: O hospital Jean Bitar em nossa opinião tem sido excelente em todos os aspectos e se houvesse mais centros hospitalares como este, a população de baixa renda não sofreria tanto com o descaso público na área da saúde.

000056

Nº 05 ▶ 308-A Sidney Seabra de Araújo (em 04/05/2017), telefone 99885-9869.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, somente elogios, parabenizo o CHJB pelo ótimo atendimento, pela educação de todos os profissionais e atenção para com os pacientes. Agradeço a todos.

Nº 06 ▶ 314 Maria Ernestina C. Conceição (em 08/05/2017), telefone 98393-2243.

Elogio: Não tenho o que me queixar é tudo bom, tudo ótimo.

Nº 07 ▶ 313 Terezinha (em 09/05/2017), sem telefone.

Elogio: Obrigado pelo atendimento, fomos bem atendidas.

Nº 08 ▶ 309-B Elizângela Brasil de Oliveira (em 09/05/2017), telefone 99235-8848.

Elogio: Essa unidade apresenta um bom atendimento aos pacientes e seus acompanhantes, e esperamos que continue sempre assim, ajudando vidas que precisam.

Nº 09 ▶ 307-B Maria Lauracir do Nascimento (em 10/05/2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento é ótimo, os médicos excelentes, aliás, todos os funcionários estão de parabéns. Obrigada por tudo.

Nº 10 ▶ 311-B Suelany A. Oliveira (em 11/05/2017), telefone 99180-9020.

Elogio: Gostei muito do atendimento, fui bem tratada por toda equipe. Todos os médicos são competentes, mas quero elogiar uma em especial, Dr^a. Fernanda, graças a Deus e depois a ela, hoje estou aqui e creio que logo, logo estarei boa para voltar para casa.

Nº 11 ▶ 306-A José Maria Sanches Rodrigues (em 12/05/2017), telefone 99118-0199.

Elogio: O hospital Jean Bitar é uma referência geral no estado do Pará, que foi muito além das minhas expectativas, agradeço pelo atendimento, ou seja, agradeço ao corpo clínico pelo excelente tratamento que recebi, pela atitude simpática, eficiência, dedicação e profissionalismo. Em nome da minha família, muito obrigado!

Nº 12 ▶ 312 Sem identificação (em 15/05/2017), sem telefone.

Elogio: Minha internação foi ontem. Não há do que reclamar no momento, e provavelmente não haverá, partindo do que já me foi oferecido até o momento, toda a equipe é bastante agradável e respeitosa. Toda a equipe mesmo.

Nº 13 ▶ 309 Maria Rosimar Rodrigues (em 15/05/2017), sem telefone.

Elogio: Só tenho elogio por vocês. Muito obrigada.

Nº 14 ▶ 311-B Ruiliany N. da Silva de Paula (em 17/05/2017), telefone 98828-0069.

Elogio: Estou muito satisfeito, o acompanhamento médico e entre os outros serviços, estão sendo ótimos.

Nº 15 ▶ 3___ Raimundo da Conceição S. Viana (em 17/05/2017), sem telefone.

Elogio: O tempo que pude passar aqui fui muito bem tratado, por todos os funcionários do hospital. Eu só tenho a elogiar a todos. E todos estão de parabéns. Obrigado por tudo, que Deus ilumine todos vocês (FOLDER).

Nº 16 ▶ 3___ Maria Elizete da Silva (em 18/05/2017), sem telefone.

Elogio: Hoje a comida estava ótima, fui muito bem tratada hoje já é meu 4º dia no hospital, sou bem tratada pelos os funcionários como médico, enfermeiro, limpeza e outros (FOLDER).

Nº 17 ▶ 305 Sthefani Silva Gonçalves (em 19/05/2017), telefone (93) 98412-1011.

Elogio: Estou satisfeita com o resultado do tratamento, só tenho a agradecer a equipe médica e de enfermagem, todos muito atentos ao paciente, fica aqui meu agradecimento à fisioterapeuta pela dedicação aos pacientes. Quero agradecer às equipes I da Enfª. Iranilce, equipe II Enfª. Rosa, equipe III Enf. Carlos, são maravilhosos. Vão também meus elogios à equipe médica residente do mês de abril, excelentes! Claro que se estende à equipe deste mês, exceto a uma residente que a meu ver não é dedicada ao paciente. Como já foi solucionado o problema, não irei citar o nome.

Nº 18 ▶ 312-B Emerson Carlos Batista Silva (em 19/05/2017), sem telefone.

Elogio: Ótimo atendimento. Sem reclamações.

Nº 19 ▶ 3____ Raimundo da Conceição S. Vieira (em 21/05/2017), sem telefone.

Elogio: Estou me despedindo, pois os poucos dias que passei aqui fui muito bem tratado por todos os funcionários. São muito educados e prestativos. Obrigado por tudo que Deus abençoe todos vocês. Amém (FOLDER).

Nº 20 ▶ 308-A Carmen de Nazaré Sena Albuquerque (em 22/05/2017), sem telefone.

Elogio: Quero deixar registrado que gostei muito do atendimento no geral, ambiente devidamente limpo, pessoas de fino trato. Pelos méritos assim adquiridos, posso dizer que os mesmos têm uma boa gestão! Gostaria de dizer também que nem tudo é perfeito, as melhoras são gradativas, mas sempre é bom nos pormos no lugar do outro e assim fazer sempre o melhor.

Nº 21 ▶ 307-B Denis Nunes Monteiro (em 22/05/2017), telefone 98209-6009.

Elogio: Atendimento e ambiente aconchegantes, funcionários todos (sem exceção) são educados e sempre dispostos a ajudar. Não há reclamação, somente elogios. Estão todos de parabéns!

Nº 22 ▶ 314-A Ruivaldo A. Ataíde Monteiro (em 22/05/2017), telefone 98014-1478.

Elogio: A convivência hospitalar está num patamar muito acima daquilo que a mídia sensacionalista mostra. De minha parte, nada a reclamar da instituição.

Nº 23 ▶ 3____ Emerson Silva (em 23/05/2017), telefone 98325-9751.

Elogio: Parabéns pelo tratamento, gostei do serviço (FOLDER).

Nº 24 ▶ 308-B Wanessa Kelly de Souza (em 25/05/2017), telefone 98452-6332.

Elogio: Dentro de um âmbito hospitalar é frequente reclamações, ou sugestões sem soluções, mas quero enfatizar que este centro de atendimento, é um lugar de acolhimento

de vidas, pessoas que são bem atendidas e tratadas conforme suas necessidades. Posso perceber que houve uma evolução referente aos atendimentos médicos, ou seja, procedimentos que não tinham, hoje têm, isso é gratificante, pois podemos perceber que há uma preocupação da parte do gestor, em realizar procedimentos de suma importância para muitos pacientes que estão na fila de atendimento, esperando há muito tempo uma chance de solucionarem seus problemas. Torço para que continuem investindo em vidas e que o atendimento continue ótimo, se mudar, mas que seja para melhor. Que Deus continue abençoando a todos os funcionários que residem nesse centro.

Nº 25 ▶ 312 Jaime Ferreira Lisboa (em 29/05/2017), telefone 98248-1440.

Elogio: Estamos muito satisfeitos com o atendimento designado ao meu pai, o hospital está de parabéns. O paciente se sente mais seguro com esse atendimento destinado a eles. Obrigado.

Nº 26 ▶ 3____ Guilhermina Moraes (em 30/05/2017), telefone 98252-4295.

Elogio: Só tenho a elogiar toda equipe, limpeza, médicos, enfermeiros.

1.2 Clínica médica

Nº 27 ▶ 513 Rui Guilherme Oliveira Brabo (em 02/05/2017), telefone 99837-5611.

Elogio: Só tenho a elogiar, hospital com ótima qualidade e além de tudo, bons atendimentos e minha recuperação está sendo muito boa. Nada a reclamar, tudo perfeito, só elogio.

Nº 28 ▶ 514 Maria Cely Rabelo Bezerra (em 09/05/2017), telefone 3257-5683.

Elogio: O que acho é que foi uma benção ter este hospital para atender pessoas que não podem pagar plano de saúde. E sou muito agradecida a Deus. Não tenho nada a reclamar, só agradecer.

Nº 29 ▶ 411-B Antonio Carlos O. Nonato (em 11/05/2017), telefone 98370-0698.

Elogio: Eu gostaria de agradecer toda a equipe do hospital pela estadia do meu esposo neste hospital, principalmente o enfermeiro Jean e o técnico de enfermagem Fabrício

Castelo, pois todos trataram o paciente com muito amor e carinho e respeito. E a moça do SAU que sempre nos tratou com carinho e se propõe da melhor forma possível a nos ajudar.

Nº 30 ▶ 407-B Maria Matias (em 11/05/2017), telefone 99130-6594.

Elogio: Eu Socorro Santos, acompanhante, quero somente agradecer a todos os médicos, as enfermeiras e a nossa assistente social, pela forma e o carinho em que fomos e estamos sendo tratadas. Parabéns ao hospital Jean Bitar. Amei tudo, principalmente os médicos. Parabéns.

Nº 31 ▶ 514-A Sebastiana Dalva A. Silva (em 15/05/2017), telefone 98947-3312.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, somente agradecer a Deus e toda a equipe.

Nº 32 ▶ 5____ Larissa Luzia M. Silva (em 16/05/2017), telefone 98968-1228.

Elogio: A enfermeira Silvana e a Simone são nota 10 excelentes, bem carinhosas, atenciosas e legais, as melhores técnicas. Gilson (Gio) da limpeza e a Raquel (FOLDER).

Nº 33 ▶ 4____ Sem identificação (em 18/05/2017), sem telefone.

Elogio: Enfermeiro Castelo faz um ótimo trabalho dá um banho bem dado e completo, diferente dos outros enfermeiros que também ajudavam (FOLDER).

Nº 34 ▶ 4____ Maria Francimery Câmara (em 20/05/2017), telefone 98159-8906.

Elogio: Gostaria de registrar meu elogio aos técnicos em enfermagem, Castelo e Ilma, pois tenho visto a dedicação, carinho e cuidado que tratam os pacientes! Super preocupados e dão o seu melhor! (FOLDER).

Nº 35 ▶ 411-B Benedito Antônio A. Alves (em 21/05/2017), telefone 98179-8831.

Elogio: Eu Dulcinete Ribeiro Rabelo acompanhante do paciente Benedito Antônio Araújo Alves, estou muito satisfeita com toda a equipe do hospital Jean Bitar. Eu quero agradecer a todos, obrigada.

Nº 36 ▶ 412-A Moacir da Silva Vasconcelos (em 22/05/2017), telefone 98062-0202.

Elogio: Quero externar aqui minha imensa satisfação com todos os setores deste hospital. Um excelente atendimento, profissionais de qualidade, muito ótimo, um corpo de saúde atencioso e de uma qualificação excelente. Meus parabéns! Continuem assim.

Nº 37 ▶ 412-B José dos Santos Correa (em 22/05/2017), telefone 3253-8723.

Elogio: Em relação à administração, está perfeita, visitas médicas estão excelentes, Dr^a. Natália ótima profissional, atenciosa e bastante comunicativa para com os familiares.

Nº 38 ▶ 4___ Sem identificação (em 25/05/2017), sem telefone.

Elogio: Dona Marilene e o Sr. Romário estão de parabéns pela limpeza. Melhor trabalho que já vi e estou aqui no quarto há 19 dias. Na verdade são os únicos que realmente limpam. Parabéns (FOLDER).

Nº 39 ▶ 4___ Maria das Graças I. de Sousa (em 25/05/2017), telefone 98024-5647.

Elogio: Pela parte da manhã tudo ok, pela parte da tarde é a sopa, é ótima, delícia (FOLDER).

Nº 40 ▶ 408-A Vladimir Simplício A. Rodrigues (em 29/05/2017), telefone 98265-5343.

Elogio: Mediante de tantos hospitais onde vemos total negligência com os pacientes, este é totalmente ao contrário, tem todos os quesitos que um paciente precisa para uma boa recuperação.

Nº 41 ▶ 4___ Ana Rocha (em 30/05/2017), sem telefone.

Elogio: Quero agradecer a todos desse hospital que cuidaram da minha mãe (Ana Rocha), fomos bem tratados, principalmente onde ficamos no 4º andar, infelizmente minha mãe está muito grave, não posso deixar de agradecer a atenção e dedicação de todos da

enfermagem, em especial a enfermeira Rose, sempre vinha com uma palavra amiga (FOLDER).

Nº 42 ► 511-A Selma Helena de S. Ferreira (em 30/05/2017), telefone 98131-2466.

Elogio: Boa tarde! Para nossa família foi uma benção de Deus, pois aqui é um hospital comprometido com controle de infecção hospitalar e com a saúde de nossos entes queridos. Nosso estado precisa de mais Jean Bitar, pois só um é pouco. Em comparado com outros do SUS, ele é considerado de 1º mundo. Nossa família só tem a agradecer a direção, equipes médica, enfermeiros e os demais funcionários que fazem o diferencial do hospital.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 43 ► Raimundo Gabriel Everes Castro (em 04/05/2017), sem telefone.

Elogio: Tratamento dos funcionários ótimos, muito gentis e educados para com os pacientes.

Nº 44 ► Luiz Nazareno Nunes Loureiro (em 04/05/2017), telefone 3775-1421.

Elogio: Achei o atendimento excepcional de excelente qualidade, estão de parabéns.

Nº 45 ► Leila de Fátima Fonseca Cardoso (em 04/05/2017), sem telefone.

Elogio: O tratamento que o hospital nos oferece, faz com que a gente se sinta bem melhor. As pessoas que nos atenderam são muito excelentes. Obrigada!

Nº 46 ► Cristina Silva da Costa (em 04/05/2017), telefone 98048-5001.

Elogio: Até o presente momento não temos o que reclamar, pois o atendimento é ótimo em todos os aspectos. Não há o que reclamar até o momento.

Nº 47 ► Leila de Fátima Fonseca Cardoso (em 04/05/2017), sem telefone.

Elogio: O tratamento que o hospital nos oferece, faz com que a gente se sinta bem melhor. As pessoas que nos atenderam são muitos excelentes.

Nº 48 ▶ Neuzilice Dias dos Santos Ferreira (em 04/05/2017), telefone 99237-2369.

Elogio: Primeira vez que estou neste local, mas foi muito gratificante o atendimento.

Nº 49 ▶ Ronaldo Nogueira Cardoso (em 05/05/2017), telefone 98197-3066.

Elogio: O que posso dizer é um hospital de alta qualidade, fui bem atendida com meu filho, não tenho nada a reclamar, só tenho com que agradecer. Muito obrigada por nos receberem bem. Que Deus abençoe todos vocês.

Nº 50 ▶ Aldeci Henrique Gomes (em 05/05/2017), telefone 98745-3823.

Elogio: Em termo de atendimento, eu fui bem atendido e bem orientado pelas pessoas que trabalham aqui.

Nº 51 ▶ Maria Léa Tadeu de Lima (em 05/05/2017), telefone 98132-2694.

Elogio: O atendimento foi ótimo, nada a reclamar do procedimento usado para a endoscopia, muito bom.

Nº 52 ▶ Carlos da Silva Dias (em 08/05/2017), sem telefone.

Elogio: O hospital esta de parabéns pelas formas de atendimento.

Nº 53 ▶ Edinaldo do Socorro Oliveira de Souza (em 08/05/2017), telefone 98321-1578.

Elogio: Parabéns pelo atendimento humanizado, no qual os funcionários acolhem os pacientes deste hospital. Sucesso!

Nº 54 ▶ Virgínia de Cristo Bernal (em 08/05/2017), telefone 99966-2187.

Elogio: Foi meu primeiro atendimento, a impressão foi boa.

Nº 55 ▶ Maria Dias Alencar (em 09/05/2017), sem telefone.

Elogio: Nada a reclamar, gostei de tudo que Deus conserve assim, Deus abençoe a todos.

Nº 56 ► Max Leno Carvalho da Silva (em 09/05/2017), telefone 99254-9024.

Elogio: O hospital é muito bonito, limpo e organizado. Acho que só falta agilizar o atendimento.

Nº 57 ► Orlando Macedo de Lima (em 11/05/2017), telefone 98837-4856.

Elogio: É a primeira vez que venho aqui, como acompanhante, e achei o atendimento bom.

Nº 58 ► Neuza Maria Alves Sena (em 12/05/2017), telefone 98952-7974.

Elogio: A primeira vez que venho e gostei do ambiente, dos funcionários. São muito agradáveis e atenciosos.

Nº 59 ► Rosinaldo do Socorro Costa Pantoja (em 12/05/2017), telefone 99691-7912.

Elogio: Eu particularmente digo isso sim é hospital para um ser humano, digno de tudo, e quero agradecer para todos que me atenderam muito bem. Hospital está de parabéns.

Nº 60 ► Rita de Cássia Araújo (em 12/05/2017), sem telefone.

Elogio: Bom atendimento ao paciente e ao acompanhante, que continue sempre!

Nº 61 ► Adriana Cássia Barros de Andrade (em 12/05/2017), telefone 3238-0666.

Elogio: Não vi nada que fosse motivo para reclamar, muito pelo contrário, só quero elogiar o tratamento dispensado ao paciente e acompanhante e visitante. Parabéns!

Nº 62 ► Luiz Carlos Silva (em 16/05/2017), telefone 99801-0782.

Elogio: Ótima estrutura e bom atendimento, sem dúvida este centro superou expectativas.

Nº 63 ► Denison Farias da Cruz (em 16/05/2017), telefone 98120-3835.

Elogio: O local é bem confortável, os médicos são atenciosos e a recepção é boa, o atendimento é ótimo.

Nº 64 ► Paulo Ricardo Palha dos Santos (em 19/05/2017), telefone 99252-9591.

Elogio: É bom, é agradável e silencioso, rápido e ótimo.

Nº 65 ► Ana do Socorro Barbosa Barros (em 19/05/2017), telefone 3083-8323.

Elogio: É excelente o atendimento e a rapidez do exame realizado neste sentido o hospital é ótimo, está de parabéns, nem todo hospital aqui em Belém e estado do Pará que eu já fui, tem esse atendimento.

Nº 66 ► Raimunda Silva Moraes (em 19/05/2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento foi maravilhoso, minha (?) ficou aqui 12 dias, tudo de bom!

Nº 67 ► Isleia Maria Pereira da Costa (em 19/05/2017), telefone 98167-0514.

Elogio: É um hospital com um atendimento excelente, o exame realizado foi bastante rápido e todos são muito educados, ficamos agradecidos por tudo e por todos que fazem parte deste hospital.

Nº 68 ► José Edson Jatene (em 22/05/2017), sem telefone.

Elogio: Jean Bitar é pra mim um excelente hospital, em limpeza, atendimento, as pessoas são gentis e educadas, por isso eu dou nota 1000.

Nº 69 ► Andrey (em 22/05/2017), telefone 98014-8214.

Elogio: Hospital TOP! (FOLDER).

Nº 70 ► Maria Soares do Espírito (em 22/05/2017), telefone 98319-0998.

Elogio: As moças do laboratório são excelentes, Regiane e Elaine, tanto para atender, como para coleta, fui muito bem atendida, as recepcionistas também muito educadas, recebem bem as pessoas, Renata e Cleyce. Gostei muito do atendimento.

Nº 71 ► Josiel da Costa Matos (em 23/05/2017), telefone 98340-8321.

Elogio: É um ótimo hospital, no entanto é pouco falado, gostei muito do atendimento, foi bem rápido e preciso, totalmente diferente dos outros, excelente.

Nº 72 ► Daniele da Silva Carvalho (em 23/05/2017), telefone 98277-8347.

Elogio: Muito bom atendimento, local limpo e confortável.

Nº 73 ► Joelma da Silva (em 23/05/2017), telefone 98175-8373.

Elogio: Que continue assim sempre. Obrigada.

Nº 74 ► Idovalda Belo da Silva (em 26/05/2017), telefone 98871-1215.

Elogio: Todos os atendimentos até o momento que foram realizados, foram ótimos. Você está se sentindo frágil, principalmente em caso de saúde e ter o acolhimento que dão no JB, nos dá grande satisfação, pois sentimos que temos dignidade e respeito aos nossos direitos.

Nº 75 ► Maria do Socorro Carneiro de Oliveira (em 25/05/2017), telefone 98171-0143.

Elogio: Queria parabenizar pela estrutura do hospital. Esse hospital seria o modelo ideal para nós brasileiros, já que a saúde anda tão debilitada no nosso país.

Nº 76 ► Laise do Socorro Maia Santos (em 29/05/2017), telefone 98929-6525.

Elogio: Me senti muito bem com o atendimento do Centro Hospitalar Jean Bitar, por parte dos funcionários. Ótima qualidade. Em relação ao bem estar, também estão de parabéns, assim como o tempo de espera.

Nº 77 ► Maria da Conceição Correa de Araújo (em 29/05/2017), telefone 98535-9116.

Elogio: Um excelente hospital, com funcionários super educados. Parabéns!!!

Nº 78 ► Dione de Garcia Tenório Gomes (em 30/05/2017), telefone 98188-6617.

Elogio: Eu acho esse hospital muito organizado e de referência muito boa e com excelentes profissionais, que Deus abençoe a todos tanto profissionais como pacientes, espero sempre que eu precisar que esteja disponível. Não há reclamação de minha parte. Obrigada.

Nº 79 ► Miriam Cardoso Santa Rosa (em 30/05/2017), telefone 99350-1460.

Elogio: Nada a declarar, melhorando cada vez mais.

Nº 80 ► Jorge Luiz do Nascimento Monte Paiva (em 30/05/2017), telefone 99838-3707.

Elogio: É ótimo o atendimento, não é a primeira vez que venho nesse hospital, é nota 10 em tudo. Está de parabéns o hospital Jean Bitar.

Nº 81 ► Maria Ivanete Protásio Picanço (em 30/05/2017), telefone (93) 9223-5942.

Elogio: O hospital tem um ótimo atendimento, realmente os funcionários em geral são excelentes, tratam muito bem.

Nº 82 ► Luciani Vazles (em 30/05/2017), telefone 99174-2806.

Elogio: Muito informatizado, a minha tia tem todo atendimento necessário. Assim, digo que este hospital está de parabéns e somos agradecidos (FOLDER).

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 83 ► Denise Damasceno de Souza (em 05/05/2017), telefone 98163-8210.

Elogio: Eu fui submetida à cirurgia bariátrica, estou me sentindo muito bem, foi bem explicado como foram feitos os procedimentos. Equipe médica nota mil, parabéns!

Nº 84 ► Josélia Dias dos Santos (em 05/05/2017), telefone (94)991277-4288.

Elogio: Quero muito respeitosamente agradecer a toda equipe Jean Bitar pelo excelente trabalho de amor e dedicação para com todos. Quero em especial agradecer Dr. Alan, meu

médico querido e Dr. Marco Túlio Martins, anestesista, foi o único médico até hoje dentre vários, que me falou claramente, me explicando da forma que eu entendi, pois os médicos nos perguntam: alguma dúvida? Mas não falam como vai ser nossos procedimentos.

Nº 85 ► Erozilda Cecim Turbe (em 10/05/2017), telefone 98024-0277.

Elogio: Este hospital para mim é ótimo, gostei muito daqui, faz 2 anos que me consulto e faço exame aqui, eu me consulta também com dermatologista e ginecologista.

Paula Jeane da Conceição (em 10/05/2017), telefone (94) 98143-4912: Estão de parabéns pelo atendimento.

Nº 86 ► Allan Viana (em 14/05/2017), telefone 98213-7168.

Elogio: É muito importante o profissionalismo acima de tudo, porque a educação é uma dádiva, nem todos conseguem tê-la, por isso que gostei do profissional de quase todos. Parabéns (FOLDER).

Nº 87 ► Natanael dos Anjos Negrão (em 17/05/2017), telefone 98319-0637.

Elogio: Ofereço meus elogios a todos os funcionários que estão nas áreas de atendimento, os balconistas e a moça do atendimento. E ofereço meu elogio para a moça da limpeza, Ana Francisca Bezerra pelo bom atendimento e carisma. Senhor Rogério, Dione, Danilo e Mabelle.

Nº 88 ► Alexandre Souza (em 17/05/2017), sem telefone.

Elogio: Ana Francisca da limpeza muito atenciosa e educada, desenvolve o trabalho sorrindo, sorrindo (FOLDER).

Nº 89 ► João Bragança (em 17/05/2017), telefone 98970-5146.

Elogio: O pouco tempo que passei neste ambiente para resolver um problema, observei que este lugar é excelente, ok (FOLDER).

Nº 90 ► Socorro de Jesus Oliveira (em 22/05/2017), telefone 98080-7227.

Elogio: Hoje vim fazer exame no laboratório, fui muito bem atendida pelas moças do laboratório, Elaine e também pelos porteiros Daniele e seu César, que me orientaram desde quando cheguei (FOLDER).

Nº 91 ► Larissa Lima Cerdeira (em 23/05/2017), telefone 98947-6842.

Elogio: Bom atendimento, ambiente confortável, interação eficaz entre pacientes ou acompanhantes com os profissionais do local.

Nº 92 ► Maria Elizabeth Cardoso Pontes (em 23/05/2017), telefone 98021-2168.

Elogio: Excelente ambiente, gostei muito.

Nº 93 ► Paulo Rozildo Teixeira Bentes (em 23/05/2017), telefone 99135-3362.

Elogio: Hospital com excelente atendimento e higiene, conforto maravilhoso.

Nº 94 ► Natanael dos Anjos (em 23/05/2017), telefone 98319-0637.

Elogio: Dr^a.Roberta Kahwage uma excelente profissional, quanto ao restante do trabalho, excelente. Os atendentes Danilo, Rogério, Dione e a limpeza Ana Francisca, isto sem dizer dos agentes de portaria Carlos e Rose (FOLDER).

Nº 95 ► Alinne (em 29/05/2017), sem telefone.

Elogio: Vocês têm um ótimo atendimento (FOLDER).

Nº 96 ► Flavia Silva da Gama (em 30/05/2017), telefone 3259-7104.

Elogio: O atendimento é muito bom e bem confortável, os médicos esclarecem bem, é muito bom ser bem atendido. Que seja sempre assim (FOLDER).

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 97 ▶ 309-A Valéria de Fátima da Costa Ferreira (em 04/05/2017), telefone 98861-0061/98266-5272.

Elogio: Desde já queremos agradecer, o atendimento é ótimo, as enfermeiras sempre bem educadas com a gente, da manhã: Débora, Simone, enfermeira chefe Roseneide, Edinelson. Tarde: Edelson, Martanieli. Copeira: Sirllem, um amor de pessoa. Noite: Enfermeiro Carlos, Ana e todos que não estou lembrando agora. A equipe de limpeza. Dr. Nazareno, nossa não tenho nem palavras, agradeço primeiro a Deus, depois ele, sempre atencioso, nos atendeu muito bem, e sempre nos dando atenção, explicando tudo sobre o problema da Valéria, sempre falo foi Deus que nos botou ele em nossas vidas, só tenho a agradecer e orar sempre por ele, para continuar por muitos anos ajudando aquele que precisa. Não sou boa para escrever essas coisas, mas que Deus lhe abençoe sempre, você e sua família e sua equipe, que também são excelentes, todos bem atenciosos. Dr. Nazareno obrigada por tudo, só Deus para lhe pagar por tudo. Mabelle obrigada pela atenção, você é ótima.

Nº 98 ▶ 308-A Sidney Seabra de Araújo (em 05/05/2017), telefone 98859-8269.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, foi tudo ótimo, a atenção dos enfermeiros. Eu agradeço pela atenção, cuidado, todos muito educados. Obrigado pelos médicos serem atenciosos. É 10 para o CHJB.

Nº 99 ▶ 308-B Benedito Pereira Mourão (em 09/05/2017), telefone 98917-1169.

Elogio: Não é a toa que o centro hospitalar Jean Bitar é privado, pois sua característica é excelente, as equipes médicas, os responsáveis pela limpeza e enfermeiros são bastante atenciosos com os pacientes e acompanhantes. Creio que se houvessem mais hospitais com este perfil, o estado, ou melhor dizendo, o país não estaria sofrendo tanto em relação ao descaso da saúde pública.

Nº 100 ▶ 3____ Carlos Alberto Oliveira da Rocha (em 10/05/2017), telefone 99210-7020.

Elogio: Martanieli, uma excelente funcionária, todos os horários vendo como o paciente está. Edelson, um funcionário excelente. Viviane, uma funcionária excelente. Edinilson, um

funcionário excelente. Todos são ótimos funcionários, que todos os hospitais tivessem. Só tenho elogio para com esse hospital, tudo excelente, todos funcionários muito atenciosos, dedicados, só tenho a agradecer pela hospitalidade do hospital.

Nº 101 ▶ 313-B Terezinha Chaves da Silva Borges (em 11/05/2017), sem telefone.

Elogio: Obrigado pelo ótimo atendimento, vocês estão de parabéns, a minha mãe foi muito bem atendida, obrigada a todos.

Nº 102 ▶ 309-B Elizangela Brasil de Oliveira (em 11/05/2017), telefone 99235-8848.

Elogio: Um bom atendimento tanto por parte dos médicos, quanto por parte dos enfermeiros e todos os funcionários desta unidade de saúde, que por muito faz a quem precisa.

Nº 103 ▶ 312-A José Carlos Dantas Vieira da Silva (em 11/05/2017), telefone 98217-3700.

Elogio: Bom dia, venho ressaltar o grande trabalho aqui desenvolvido no caráter humano, a recepção desde o primeiro dia, nos exames, no atendimento das pessoas, a estrutura física, muito bem limpo e organizado, não tendo dificuldade no atendimento no internamento. Não tenho nenhuma reclamação, só elogios, desde a recepção, enfermeiros, enfermeira e pessoal da limpeza, principalmente os médicos, com tamanha atenção o ser humano precisa disto, de atenção. Desde já um muito obrigado do fundo do coração e obrigado pelo tratamento recebido.

Nº 104 ▶ 307-B Maria Lauracir do Nascimento (em 11/05/2017), telefone 99128-9191.

Elogio: Só tenho que agradecer, portanto, obrigada. Ótimo atendimento, pessoas humanas cuidando de nós.

Nº 105 ▶ 511-A Maria de Nazaré Coelho da Cunha (em 11/05/2017), sem telefone.

Elogio: Atendimento humanizado, profissionais competentes. Agradeço a atenção e estima.

Nº 106 ▶ 306-A José Maria Sanches Rodrigues (em 12/05/2017), telefone 98207-3628.

Elogio: O hospital Jean Bitar é uma referência geral no estado do Pará, que foi muito bom, agradeço ao corpo clínico pelo excelente atendimento que recebi, pela eficiência e dedicação. Em nome da minha família, muito obrigado!

Nº 107 ▶ 308-B Maria das Graças Pinheiro Pantoja (em 15/05/2017), telefone 98217-9521.

Elogio: Não tenho muito o que reclamar, fui muito bem tratada, o hospital é ótimo, os médicos excelentes.

Nº 108 ▶ 310-B José Silvestre Rocha (em 17/05/2017), sem telefone.

Elogio: Viviane do curativo, sempre atenciosa, muito legal. Todos muito bem atenciosos.

Nº 109 ▶ 308-A Carmen de Nazaré Sena Albuquerque (em 24/05/2017), sem telefone.

Elogio: Penso que o padrão de qualidade, mesmo não sendo particular, a qualidade não pode ser inferior e vejo que esta é uma regra, enquanto outros do mesmo ramo, não correspondem, isso é triste, pois como contribuintes devemos receber o melhor, então obrigada por manter essa qualidade, porém pode melhorar mais, que é bom!

Nº 110 ▶ 307-B Denis Nunes Monteiro (em 24/05/2017), sem telefone.

Elogio: Ambientes agradáveis, equipes (médicos, enfermeiros, técnicos, serviços gerais, etc), estão todos de parabéns.

Nº 111 ▶ 412-A Moacir da Silva Vasconcelos (em 29/05/2017), telefone 98062-0202.

Elogio: Quero deixar aqui minha imensa satisfação com este excelente hospital, que tem em sua totalidade uma excelente equipe médica, enfermagem, limpeza, nutrição, maqueiro, enfim, todos estão de parabéns! Muito obrigado e muitas felicidades a todos.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

MAIO/2017

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE ABRIL-2017:

RECLAMAÇÃO Nº: 08/216

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/04/2017

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

TELEFONE: 99916-3188/98762-6094

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

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante de diversos questionamentos de usuários quanto à demora para o agendamento de consultas destinadas à avaliação pré-operatória do risco cirúrgico, é devido esclarecer o seguinte:

- O Hospital Jean Bitar apresenta perfil de atendimento, conforme determinação da SESPA, para realização de cirurgias eletivas;
- A demanda por cirurgias eletivas é, atualmente, um problema na saúde pública em todo o país, tanto que o Ministério da Saúde está desenvolvendo um programa destinado a reduzir as filas de espera para estes procedimentos;
- O HJB possui uma fila de pacientes com liberação pré-operatória, já com Autorização de Internação Hospitalar (AIH) emitida, que são convocados todos os meses para realização do procedimento cirúrgico, conforme a capacidade operacional do hospital.

- As consultas com a Cardiologia e Anestesiologia atendem, conforme programação executiva, de acordo com a capacidade cirúrgica do hospital. Desta forma, o número de consultas mensais está em conformidade com a capacidade cirúrgica ofertada.

Diante do exposto, novos pacientes, com indicação cirúrgica confirmada após consulta com a equipe médica, devem obedecer ao fluxo de agendamento da avaliação pré-operatória de acordo com a capacidade de atendimento; visto que, o fato de ter liberação cirúrgica antecipada, não irá acelerar a cirurgia que segue uma lista extensa de pacientes já aguardando.

Em virtude desta situação, que, infelizmente, causa transtornos a todos, colaboradores e usuários do hospital, os pacientes devem ser informados claramente do perfil do hospital em relação à eletividade das cirurgias e, em situações de urgência e/ou emergência, os paciente devem se dirigir a unidades de Pronto Atendimento e/ou Pronto Socorro para avaliação de cada caso. Por fim, ressalta-se que o HJB atende exclusivamente através do Sistema Único de Saúde (SUS) e, portanto não orienta, em nenhuma hipótese, aos pacientes realizarem exames e/ou consultas particulares, visando antecipar o procedimento cirúrgico.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 08/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a cirurgia que fora indicada é considerada cirurgia eletiva e conforme a Portaria GM/MS nº 1.919 de 15 de julho de 2010, procedimento cirúrgico eletivo é aquele com possibilidade de agendamento prévio, sem caráter de urgência ou emergência.

De acordo com a orientação do Coordenador Médico do Ambulatório, as datas que estão agendando os procedimentos pré-operatórios, atendem o quantitativo de vagas de consultas e exames determinado pela SESPA. Essas vagas nos foram repassadas conforme a nossa capacidade física e operacional, desse modo, não há condições de solicitar o aumento da quantidade de vagas de consultas, pois nossa disponibilidade de leitos e salas cirúrgicas não conseguiria atender uma demanda maior, ou seja, as consultas poderiam até ser agilizadas, porém a fila de espera pela cirurgia iria aumentar mais ainda, acarretando até em vencimentos dos exames feitos, quando chegasse a vez do paciente internar. A fila de espera é organizada cronologicamente (ordem de data,

tempo), pois primamos pela equidade no atendimento, de forma a respeitar a vez de cada um.

Ressaltamos que somos um hospital 100% SUS e, portanto, não orientamos em hipótese alguma a procura por atendimento particular para acelerar o processo de realização dos exames e consultas. Somos contra a avaliação pré-operatória de outro serviço público ou da rede particular, pois isso pode comprometer a segurança de sua cirurgia, uma vez que por não se tratar de um profissional pertencente ao nosso serviço, o hospital não se responsabilizará por possíveis falhas decorrentes de uma avaliação pré-operatória mal feita, que podem acarretar em sérios comprometimentos à saúde do paciente.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista que tivemos várias ocorrências sobre esse assunto e apesar de que a maioria dos usuários não quis formalizar o registro, reunimos com o coordenador médico do ambulatório, que nos prestou esclarecimentos acerca dessa situação e ao repassarmos as queixas, o mesmo afirmou que reunirá com as equipes médicas da cirurgia e reforçará aos profissionais, sobre as orientações que devem ser dadas a respeito dos trâmites necessários para cirurgia eletiva.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/225

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 20/04/2017

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

TELEFONE: Sem telefone

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

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante de diversos questionamentos de usuários quanto à demora para o agendamento de consultas destinadas à avaliação pré-operatória do risco cirúrgico, é devido esclarecer o seguinte:

- O Hospital Jean Bitar apresenta perfil de atendimento, conforme determinação da SESPA, para realização de cirurgias eletivas;
- A demanda por cirurgias eletivas é, atualmente, um problema na saúde pública em todo o país, tanto que o Ministério da Saúde está desenvolvendo um programa destinado a reduzir as filas de espera para estes procedimentos;
- O HJB possui uma fila de pacientes com liberação pré-operatória, já com Autorização de Internação Hospitalar (AIH) emitida, que são convocados todos os meses para realização do procedimento cirúrgico, conforme a capacidade operacional do hospital.
- As consultas com a Cardiologia e Anestesiologia atendem, conforme programação executiva, de acordo com a capacidade cirúrgica do hospital. Desta forma, o número de consultas mensais está em conformidade com a capacidade cirúrgica ofertada.

Diante do exposto, novos pacientes, com indicação cirúrgica confirmada após consulta com a equipe médica, devem obedecer ao fluxo de agendamento da avaliação pré-operatória de acordo com a capacidade de atendimento; visto que, o fato de ter liberação cirúrgica antecipada, não irá acelerar a cirurgia que segue uma lista extensa de pacientes já aguardando.

Em virtude desta situação, que, infelizmente, causa transtornos a todos, colaboradores e usuários do hospital, os pacientes devem ser informados claramente do perfil do hospital em relação à eletividade das cirurgias e, em situações de urgência e/ou emergência, os paciente devem se dirigir a unidades de Pronto Atendimento e/ou Pronto Socorro para avaliação de cada caso. Por fim, ressalta-se que o HJB atende exclusivamente através do Sistema Único de Saúde (SUS) e, portanto não orienta, em nenhuma hipótese, aos pacientes realizarem exames e/ou consultas particulares, visando antecipar o procedimento cirúrgico.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu número de telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto, na ocasião informaríamos que cirurgia que fora indicada é considerada cirurgia eletiva e conforme a Portaria GM/MS nº 1.919 de 15 de julho de 2010, procedimento cirúrgico eletivo é

aquele com possibilidade de agendamento prévio, sem caráter de urgência ou emergência.

Se seu médico indicou procedimento eletivo, significa que não há urgência ou risco de morte iminente! Porém, em caso de intercorrência em seu estado clínico (dor intensa, sangramento, falta de ar, diarreias e vômitos repetitivos) procure as unidades de pronto atendimento e/ou o pronto socorro para avaliação do seu caso.

De acordo com a orientação do Coordenador Médico do Ambulatório, as datas que estão agendando os procedimentos pré-operatórios, atendem o quantitativo de vagas de consultas e exames determinado pela SESPA. Essas vagas nos foram repassadas conforme a nossa capacidade física e operacional, desse modo, não há condições de solicitar o aumento da quantidade de vagas de consultas, pois nossa disponibilidade de leitos e salas cirúrgicas não conseguiria atender uma demanda maior, ou seja, as consultas poderiam até ser agilizadas, porém a fila de espera pela cirurgia iria aumentar mais ainda, acarretando até em vencimentos dos exames feitos, quando chegasse a vez do paciente internar. A fila de espera é organizada cronologicamente (ordem de data, tempo), pois primamos pela equidade no atendimento, de forma a respeitar a vez de cada um.

Ressaltamos que somos um hospital 100% SUS e, portanto, não orientamos em hipótese alguma a procura por atendimento particular para acelerar o processo de realização dos exames e consultas. Somos contra a avaliação pré-operatória de outro serviço público ou da rede particular, pois isso pode comprometer a segurança de sua cirurgia, uma vez que por não se tratar de um profissional pertencente ao nosso serviço, o hospital não se responsabilizará por possíveis falhas decorrentes de uma avaliação pré-operatória mal feita, que podem acarretar em sérios comprometimentos à saúde do paciente.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista que tivemos várias ocorrências sobre esse assunto e apesar de que a maioria dos usuários não quis formalizar o registro, reunimos com o coordenador médico do ambulatório, que nos prestou esclarecimentos acerca dessa situação e ao repassarmos as queixas, o mesmo afirmou que reunirá com as equipes médicas da cirurgia e reforçará aos profissionais, sobre as orientações que devem ser dadas a respeito dos trâmites necessários para cirurgia eletiva.

RECLAMAÇÃO Nº: 14/230

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 25/04/2017

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

TELEFONE: 99197-6597

RECLAMAÇÃO: Acho muito uma falta de respeito do hospital não querer deixar que a gente passe com o médico anesthesiologia particular tendo só um a disposição, sinceramente para nós que moramos longe fica difícil, vocês não estão tendo respeito nenhum por nós. A gente morre esperando a consulta e se morrer um paciente por causa da demora, quem vai se responsabilizar. Acredito que deveria ter 3 vezes anestesista ou então NOS DÊ O DIREITO DE FAZER O EXAME PARTICULAR COM O ANESTESISTA. PELO MENOS ISSO!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante de diversos questionamentos de usuários quanto à demora para o agendamento de consultas destinadas à avaliação pré-operatória do risco cirúrgico, é devido esclarecer o seguinte:

- O Hospital Jean Bitar apresenta perfil de atendimento, conforme determinação da SESPA, para realização de cirurgias eletivas;
- A demanda por cirurgias eletivas é, atualmente, um problema na saúde pública em todo o país, tanto que o Ministério da Saúde está desenvolvendo um programa destinado a reduzir as filas de espera para estes procedimentos;
- O HJB possui uma fila de pacientes com liberação pré-operatória, já com Autorização de Internação Hospitalar (AIH) emitida, que são convocados todos os meses para realização do procedimento cirúrgico, conforme a capacidade operacional do hospital.
- As consultas com a Cardiologia e Anesthesiologia atendem, conforme programação executiva, de acordo com a capacidade cirúrgica do hospital. Desta forma, o número de consultas mensais está em conformidade com a capacidade cirúrgica ofertada.

Diante do exposto, novos pacientes, com indicação cirúrgica confirmada após consulta com a equipe médica, devem obedecer ao fluxo de agendamento da avaliação pré-

operatória de acordo com a capacidade de atendimento; visto que, o fato de ter liberação cirúrgica antecipada, não irá acelerar a cirurgia que segue uma lista extensa de pacientes já aguardando.

Em virtude desta situação, que, infelizmente, causa transtornos a todos, colaboradores e usuários do hospital, os pacientes devem ser informados claramente do perfil do hospital em relação à eletividade das cirurgias e, em situações de urgência e/ou emergência, os paciente devem se dirigir a unidades de Pronto Atendimento e/ou Pronto Socorro para avaliação de cada caso. Por fim, ressalta-se que o HJB atende exclusivamente através do Sistema Único de Saúde (SUS) e, portanto não orienta, em nenhuma hipótese, aos pacientes realizarem exames e/ou consultas particulares, visando antecipar o procedimento cirúrgico.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 12/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a cirurgia que fora indicada é considerada cirurgia eletiva e conforme a Portaria GM/MS nº 1.919 de 15 de julho de 2010, procedimento cirúrgico eletivo é aquele com possibilidade de agendamento prévio, sem caráter de urgência ou emergência.

De acordo com a orientação do Coordenador Médico do Ambulatório, as datas que estão agendando os procedimentos pré-operatórios, atendem o quantitativo de vagas de consultas e exames determinado pela SESPA. Essas vagas nos foram repassadas conforme a nossa capacidade física e operacional, desse modo, não há condições de solicitar o aumento da quantidade de vagas de consultas, pois nossa disponibilidade de leitos e salas cirúrgicas não conseguiria atender uma demanda maior, ou seja, as consultas poderiam até ser agilizadas, porém a fila de espera pela cirurgia iria aumentar mais ainda, acarretando até em vencimentos dos exames feitos, quando chegasse a vez do paciente internar. A fila de espera é organizada cronologicamente (ordem de data, tempo), pois primamos pela equidade no atendimento, de forma a respeitar a vez de cada um.

Ressaltamos que somos um hospital 100% SUS e, portanto, não orientamos em hipótese alguma a procura por atendimento particular para acelerar o processo de realização dos exames e consultas. Somos contra a avaliação pré-operatória de outro serviço público ou da rede particular, pois isso pode comprometer a segurança de sua

cirurgia, uma vez que por não se tratar de um profissional pertencente ao nosso serviço, o hospital não se responsabilizará por possíveis falhas decorrentes de uma avaliação pré-operatória mal feita, que podem acarretar em sérios comprometimentos à saúde do paciente.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista que tivemos várias ocorrências sobre esse assunto e apesar de que a maioria dos usuários não quis formalizar o registro, reunimos com o coordenador médico do ambulatório, que nos prestou esclarecimentos acerca dessa situação e ao repassarmos as queixas, o mesmo afirmou que reunirá com as equipes médicas da cirurgia e reforçará aos profissionais, sobre as orientações que devem ser dadas a respeito dos trâmites necessários para cirurgia eletiva.

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES – MÊS DE MAIO/2017

RECLAMAÇÃO Nº: 01/232

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Elba Helena Oliveira da Silva - Memo. Nº 232/2017

TELEFONE: 98752-1758

RECLAMAÇÃO: Cheguei as 6h30 para atendimento laboratorial, em jejum, são 9h e ainda não fui atendida. Foi explicado que o número de funcionários reduziu, porém não podemos ser penalizados por isto. Sugiro que aumente o número de funcionários.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação foi repassada a nossa diretoria e a mesma está viabilizando a contratação de colaborador para coleta, com a intenção de melhor atendê-lo.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 19, 23, 24, 25 e 26/05/17 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário para informar a resposta de seu manifesto, porém não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que o coordenador do laboratório esclareceu que essa demanda já foi encaminhada para sua

diretoria e que a mesma já está viabilizando a contratação e mais um colaborador para que melhor possamos atendê-los.

PLANO DE AÇÃO: Conforme foi respondido pelo coordenador do serviço de laboratório, no último dia deste mês, chegou ao setor mais uma colaboradora para suprir a necessidade apontada no relato.

RECLAMAÇÃO N°: 02/233

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Raimunda Lopes - Memo. N° 233/2017

TELEFONE: 98234-4982

RECLAMAÇÃO: Ok eu acho este hospital excelente, bom atendimento, é bem organizado, é limpo, os funcionários são educados, recebem bem as pessoas, o problema é que demora demais o atendimento, a gente chega cedo e sai tarde, sobretudo para fazer coleta de exame precisa mais técnicos nessa área.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação foi repassada a nossa diretoria e a mesma está viabilizando a contratação de colaborador para coleta, com a intenção de melhor atendê-lo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/17 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informar que o coordenador do laboratório esclareceu que essa demanda já foi encaminhada para sua diretoria e que a mesma já está viabilizando a contratação e mais um colaborador para que melhor possamos atendê-los. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Conforme foi respondido pelo coordenador do serviço de laboratório, no último dia deste mês, chegou ao setor mais uma colaboradora para suprir a necessidade apontada no relato.

RECLAMAÇÃO N°: 03/234

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Laurinete Santos Araújo - Memo. Nº 234/2017

TELEFONE: 99183-3131

RECLAMAÇÃO: O hospital é bom, gosto do atendimento, mas aqui no laboratório o atendimento está muito lento, seria ótimo se tivesse mais funcionários para atender e agilizar o atendimento, pois nós pacientes ficamos muito tempo esperando para ser atendidos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação foi repassada a nossa diretoria e a mesma está viabilizando a contratação de colaborador para coletar com a intenção de melhor atendê-lo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/05/17 tentamos entrar em contato com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que o coordenador do laboratório esclareceu que a sua manifestação já foi encaminhada para a diretoria do laboratório e a mesma já está viabilizando a contratação de mais um colaborador, visando melhor agilidade no atendimento.

PLANO DE AÇÃO: Conforme foi respondido pelo coordenador do serviço de laboratório, no último dia deste mês, chegou ao setor mais uma colaboradora para suprir a necessidade apontada no relato.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/235

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Luciana Pinheiro Machado - Memo. Nº 235/2017

TELEFONE: 98748-4058

RECLAMAÇÃO: Muita demora na realização do exame de coleta. Poderia ter técnicos só para fazer exame em prioridades.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação foi repassada a nossa diretoria e a mesma está viabilizando a contratação de colaborador para coleta, com a intenção de melhor atendê-la.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/17 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informar que o coordenador do laboratório esclareceu que essa demanda já foi encaminhada para sua diretoria e que a mesma já está viabilizando a contratação e mais um colaborador para que melhor possamos atendê-los. Usuário agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Conforme foi respondido pelo coordenador do serviço de laboratório, no último dia deste mês, chegou ao setor mais uma colaboradora para suprir a necessidade apontada no relato.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/236

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Cléia Maria Gonçalves de Melo - Memo. Nº 236/2017

TELEFONE: 98887-9269

RECLAMAÇÃO: A demora no atendimento e a falta de assento para pacientes e acompanhantes, temos que ficar em pé horas porque nesse exame de endoscopia têm muitos idosos e deficientes. Espero que eu seja atendida.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente não temos cadeiras suficientes para pacientes e acompanhantes. Atendemos em média 25 pacientes/dia, portanto, precisaríamos ter no mínimo 16 cadeiras, pois chamamos os pacientes por etapa. Espero que ao mudarmos para o primeiro andar, isto melhore.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/05/17 estabelecemos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que a coordenadora do SADT esclareceu que infelizmente no momento não dispomos de cadeiras suficientes para atendermos todos os usuários, mas que o novo espaço de

exame de EDA no 1º andar está em reforma e nele teremos um melhor conforto e agilidade no atendimento. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 06/237

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Evandro Carlos C. Cassiano - Memo. Nº 237/2017

TELEFONE: 98112-8495

RECLAMAÇÃO: O hospital precisa melhorar a higiene, as roupas de camas deveriam ser trocadas todos os dias, pois as bactérias ficam só rondando. Ter uma higiene melhor no banheiro, para que o mesmo não exale mau cheiro para o quarto (leito: 414-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os lençóis de pacientes acamados e de curativos são trocados diariamente, os demais, de 02 em 02 dias, conforme está no Manual do usuário. No setor de rouparia tem o mapa de trocas e a planilha de troca dos lençóis. Este leito foi trocado em 13/05/2017 e será trocado hoje, 16/05/2017.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/2017 realizamos visita ao usuário e seu acompanhante no leito, para comunicar que de acordo com a coordenadora de apoio, os pacientes acamados e os que realizam curativos diariamente, têm seus lençóis trocados diariamente, quanto aos que não estão nessas condições, as trocas são realizadas de 2 em 2 dias, de acordo como o citado no manual do usuário. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: No dia 19/05/2017 chegou uma remessa de 200 jogos novos de enxoval hospitalar, acreditamos que essa demanda tenha sido sanada, contudo, faremos o acompanhamento da melhoria prevista.

RECLAMAÇÃO Nº: 07/238

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 10/05/2017

NOME USUÁRIO: Renata dos Santos Cunha - Memo. Nº 238/2017

TELEFONE: 99625-4995

RECLAMAÇÃO: Banheiro próximo à recepção não está sinalizado (era dos funcionários).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Vamos verificar no setor de compras como está o processo de sinalização de todo hospital para não ter que repetir uma solicitação, que já está e, outro processo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenação de apoio esclareceu que a sinalização do hospital está em fase de cotação e que em breve estaremos indicando os serviços existentes e no hospital, facilitando o acesso aos nossos usuários. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo transtorno ocorrido, e agradecemos a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: O atendimento a essa demanda já está sendo viabilizado pela diretoria, contudo o serviço de comunicação visual será realizado por etapa, iniciando pelo térreo. No final do mês de maio já foi iniciada a pintura do térreo e posteriormente serão colocadas as identificações dos setores e serviços e sinalizações de serviços.

RECLAMAÇÃO Nº: 08/242

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 15/05/2017

NOME USUÁRIO: Josimar Santos da Costa - Memo. Nº 242/2017

TELEFONE: 98031-5454

RECLAMAÇÃO: Para o atendimento ser mais rápido é preciso que tenha uma pessoa para informar o tipo de atendimento do paciente ou acompanhante, sendo assim, o

paciente jáalaria bem rápido o seu tipo de problema, sendo assim, a pessoa já iria informar qual dos lados do centro, se encaminhar, além disso, se houvesse distribuição de "senhas" digitais seria mais rápido o atendimento. Já para os pacientes que ficam em pé, é preciso mais assentos ou cadeiras para as pessoas se acomodarem, tornando assim uma espera menos cansativa, principalmente pacientes mais idosos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Não temos em nosso quadro funcional um colaborador para circular na função da "posso ajudar", no momento temos 04 auxiliares que atendem 9 consultórios com marcação consultadas, exames laboratoriais, remarcação etc. No horário de 7h as 19h (divididos de forma que possam estar presente nesse período de tempo uma vez que a carga horária deles é de 8h). Não temos distribuidor de senha, mas o atendimento é feito por ordem de chegada. De acordo com a distribuição de cada consultório. O espaço físico do ambulatório não permite colocar mais longarinas, somente se fossem trocadas por um modelo menor.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/05/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a coordenação de apoio, em resposta a sua manifestação esclareceu que no momento não há possibilidade de termos em nosso quadro funcional de um colaborador para a função posso ajudar, porém dispomos de 4 colaboradores administrativos no setor de ambulatório, que estão dispostos a atender da melhor forma possível, caso o usuário tenha alguma dúvida. Quanto à distribuição de senhas, no momento não temos, mas na saída do consultório para marcar retornos e exames, sempre respeitamos a ordem de chegada, organizada em forma de fila. Referente aos assentos, informamos que a nossa demanda de atendimento é intensa e que infelizmente o nosso espaço físico não comporta um maior número de assentos, uma vez que temos que deixar um espaço para a circulação de macas e cadeiras de rodas.

PLANO DE AÇÃO: No turno da noite (de 19h às 7h) dentre as diversas atribuições dos agentes de portaria, uma delas é orientar e direcionar os usuários aos setores corretos, todavia, a supervisão do setor de ambulatório solicitou desde o início do ano treinamentos voltados para a melhoria do atendimento ao público junto ao NEP.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/243

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/05/2017

NOME USUÁRIO: Nei Alves - Memo. Nº 243/2017

TELEFONE: 98184-1924

RECLAMAÇÃO: O hospital é bem organizado, no entanto paciente e acompanhante que esperam por endoscopia ficam desconfortáveis sem assentos, ou algo para distração, livros, revistas e claro, algo para o acompanhante comer, um café com bolachas, algo do tipo. No demais estão de parabéns, paciente e acompanhante também notam que alguns colaboradores passam sem dar bom dia, como se fossem superiores e para se destacarem também.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo com o colaborador. Já temos a televisão, mas providenciarei revistas.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 19, 22, 23 e 24/05/2017, realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que já dispomos de TV no setor como forma de distração e que providenciará algumas revistas para o setor.

PLANO DE AÇÃO: No mês de março deu início a reforma do 1º andar, onde futuramente funcionará o setor de Endoscopia. Após essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais assentos na sala de espera, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também proporcionará um atendimento de melhor qualidade. Acerca do entretenimento, acionaremos o núcleo de comunicação e o GTH, para juntos elaborarmos ações que ocupem o tempo ocioso, durante a espera por exames/consultas. O SAU acompanhará essa mudança, assim que o processo de reforma for finalizado.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/244

SETOR DE ORIGEM: SADT**DATA:** 15/05/2017**NOME USUÁRIO:** Sem identificação - Memo. Nº 244/2017**TELEFONE:** sem telefone

RECLAMAÇÃO: Em relação à limpeza e o espaço, são muito confortáveis, porém eu achei muito desconfortável ter poucos lugares para os pacientes sentarem. Para o tamanho do espaço, era necessário ter mais cadeiras. A solução seria só aumentar a quantidade de assentos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O setor de endoscopia está ciente deste problema, como também a diretoria, porém, o setor mudará para o 1º andar e de acordo com o engenheiro da obra, teremos condições de colocar de 15 a 20 cadeiras.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informariamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que em breve o setor de exame de EDA será no 1º andar, tendo um espaço maior, com mais conforto e agilidade.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 11/245**SETOR DE ORIGEM:** SADT**DATA:** 15/05/2017**NOME USUÁRIO:** Pedro José da Cruz - Memo. Nº 245/2017**TELEFONE:** 98164-7964

RECLAMAÇÃO: O exame deveria iniciar mais cedo, o tempo de espera é muito longo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O exame é agendado para as 08:00h e 13:00h. Reforço que a demanda é grande demais de paciente, ainda temos as prioridades e os pacientes do interior que chegam cedo demais e querem prioridade.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/05/2017 entramos em contato telefônico com o usuário, para comunica-lo que segundo a coordenadora do SADT, o setor dispõe do exame de EDA as 8h e de colono/reto, as 13h. Reforçamos com o usuário que a nossa demanda de atendimento é intensa e que também respeitamos as prioridades, conforme a lei ordena. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Não é viável alterar o horário de início dos exames de SADT, pois eles foram definidos com base na carga horária dos colaboradores e também com o objetivo de não confrontar com o horário de início do atendimento ambulatorial, a fim de se evitar grandes aglomerações na recepção. O tempo de espera entre um exame e outro, se faz necessário devido ser primordial realizar corretamente a desinfecção do aparelho após o término de cada exame. Há também as especificidades clínicas de cada indivíduo, que determina o tempo de duração do exame. Essas informações são sempre repassadas aos usuários quando são recebidos no setor de endoscopia.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/250

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/05/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 250/2017

TELEFONE: sem contato

RECLAMAÇÃO: Torneira da pia e registro do chuveiro no banheiro, apresentam problemas (leito 312).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Solicitação repassada para o encarregado de manutenção em 16/05/2017 para as providências cabíveis. OBS: já foram consertadas no mesmo dia.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião, informáramos que a coordenação de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que no mesmo dia foram encaminhadas, ao responsável pela manutenção, às queixas e confirmado pelo mesmo o conserto no mesmo dia.

PLANO DE AÇÃO: As reformas estão sendo realizadas conforme liberação da verba de investimento e seguindo um cronograma já pré-estabelecido pelo setor de manutenção, porém diariamente, na ocasião das visitas do SAU aos usuários internados, fazemos a averiguação das condições estruturais/físicas das enfermarias e conforme a necessidade visualizada ou verbalizada pelo usuário, a repassamos à coordenação de apoio para tomada de providências.

RECLAMAÇÃO N°: 13/251

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/05/2017

NOME USUÁRIO: Mary Rose Gama de Almeida - Memo. N° 251/2017

TELEFONE: 98729-8728

RECLAMAÇÃO: Este centro hospitalar em meu ponto de vista, que já sou usuária pela 3ª vez, fiquei muito decepcionada com o estado físico que ele se encontra, pois a humanização e o conforto do mesmo ficou muito a desejar, pois não tivemos acesso à televisão, frigobar, suporte de soro bastante enferrujado, ar condicionado que pinga, chuveiro danificado (válvula que liga, se desmonta na mão do usuário e a "cabeça" do chuveiro por onde sai a água, está negra), lençol inadequado (pequeno e transparente) e ao que se diz respeito sobre a alimentação do paciente, ficou muito a desejar, pois como já referi anteriormente, já estive internada outras vezes e tive o prazer de comer comidas mais saborosas e de qualidade, coisa que não aconteceu dessa vez, a sopa veio servida com garfo, a galinha estava dura e com pituí, a comida chegava fria e recebi vários lanches composto por mamão, fruta a qual sou alérgica. Em meu ponto de vista,

como usuária e maior interessada com que o CHJB seja reconhecido como referência, necessito colaborar identificando e apontando os pontos falhos, para que o superior e a administração tome providencias, pois o que está a cargo dos médicos, enfermeiros e funcionários, fazem o possível para prestarem um excelente atendimento (leito 308).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Lençóis foram entregues 200 jogos no dia 19/05/2017 e outros itens do enxoval hospitalar já estão sendo cotados, assim como troca de colchões, TV's, frigobar, conserto de sofás... Itens que com o tempo e a demanda crescente de usuários, tendem a ficar desgastados. Na medida do possível estamos repondo os itens relatados na queixa da usuária. Os itens de manutenção, já foram repassados para o encarregado e providenciados no mesmo dia. Com relação às queixas do SND, já estão todas repassadas para a nova RT do setor que tomará medidas cabíveis para evitar estes tipos de queixas e melhorar o atendimento dos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que em resposta a sua manifestação a coordenação de apoio esclareceu que os consertos das TV's e frigobares na medida do possível serão feitos; quanto aos lençóis, comunicamos que dia 19/05/17 chegaram 200 jogos novos, que já estão sendo disponibilizados nas clínicas. Referente às queixas da manutenção, os reparos foram feitos no mesmo dia. As insatisfações com o SND foram todas repassadas à nova responsável técnica, a qual se comprometeu em intensificar os cuidados de forma a evitar que problemas semelhantes a esse, ocorram novamente. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo transtorno ocorrido, e agradecemos a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Conforme o que fora respondido pela coordenação de apoio, faremos o acompanhamento do processo de reparos das TV's, frigobares, sofás e colchões, assim como diariamente, na ocasião das visitas do SAU aos usuários internados, continuaremos averiguando as condições estruturais (físicas/climáticas/conforto) das enfermarias e conforme a necessidade visualizada ou

verbalizada pelo usuário, a repassaremos à coordenação de apoio para tomada de providências.

RECLAMAÇÃO Nº: 14/252

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 16/05/2017

NOME USUÁRIO: José Augusto Araújo Maneschy - Memo. Nº 252/2017

TELEFONE: 98181-3322

RECLAMAÇÃO: Penso que o tratamento pelos profissionais da recepção e portaria poderia ser mais humanizado e confortante, não viemos ao hospital para passeio ou diversão, mas por motivo de doença, por isso acredito que a turma de frente deveria estar mais capacitada, com empatia, cordialidade, compaixão e solidariedade pelos pacientes e acompanhantes. No quarto e banheiros, havia baratas pequenas, várias delas. A cadeira do acompanhante é extremamente desconfortável e o hospital não fornece um travesseiro e não permite que o acompanhante traga de casa. É muito difícil aguentar uma ou várias noites com tanto desconforto. A televisão não funciona: apenas chuviscos de imagem e ruídos. Os colchões das camas dos pacientes poderiam ser melhor, parecem colchonetes (leito 312-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O serviço de dedetização e desratização já está sendo cotado, mas informamos que em dezembro foi realizado em todo hospital. As cadeiras estão sendo cotadas para reforma, tanto poltronas, TV's e frigobar e travesseiro e colchões, estamos novamente solicitando cotações. Repassaremos para equipe de porteiro e recepção a queixa, mas ressaltamos que a supervisora de atendimento possui registros de que todos já receberam treinamento de atendimento ao público. Novamente conversaremos com a equipe sobre a importância de um atendimento humanizado a todos os nossos usuários. Muita coisa já melhorou no HJB, estamos empenhados em melhorar mais, alguns itens precisam ser cotados e depois liberado verba para compras. Desta forma, obedecem a um planejamento devido valores.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/05/2017 estabelecemos contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informáramos que a coordenadora de apoio esclareceu que já reuniu com as equipes de portaria e recepção, repassando a importância de sempre atendermos os nossos usuários de forma humanizada. Comunicáramos também que o serviço de dedetização e desratização foi realizado em dezembro, porém já está sendo cotado para que em breve possamos realizar novamente, a fim de se evitar esse tipo de situação. Quanto as TV's, colchões, travesseiros e frigobares, serão realizados cotações de consertos e compras dos mesmos.

PLANO DE AÇÃO: Nós do SAU e a supervisão do setor de atendimento realizamos LNT e encaminhamos ao NEP, solicitação de treinamento específico para atendimento ao público. Acerca das outras queixas, conforme resposta da coordenação de apoio, os itens como, TV's, frigobares, sofás e travesseiros, estão sendo cotados e para os colchões será aberta uma nova solicitação de compra. Esse processo está e continuará sendo monitorado pelo SAU. Em breve, provavelmente no próximo mês, os setores passarão por nova dedetização e desratização.

RECLAMAÇÃO Nº: 15/253

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 17/05/2017

NOME USUÁRIO: José Ribamar Messias - Memo. Nº 253/2017

TELEFONE: 98950-8755

RECLAMAÇÃO: Em prol de esclarecimentos a respeito de um possível diagnóstico de doença de Whipple, o paciente acima foi sujeito a dois exames nesta unidade hospitalar no dia 13/03 de 2017; sendo: colonoscopia com biópsia de jejum e endoscopia com biópsia. Passados 20 dias úteis, retornei ao hospital para buscar os resultados da biópsia, porém apenas a da endoscopia estava pronta, sem esclarecimentos a respeito da colonoscopia. Depois de uma semana retornei e procurei o setor de endoscopia e fui informada que a amostra tinha retornado para Curitiba, como não entendo a rotina, retornei para casa e fui informada de ficar ligando para mais informações. Hoje 16 de maio, liguei para o setor de endoscopia e fui informada que a amostra tinha sido

perdida. O meu pedido a respeito de tudo isso é que possa ter uma comunicação maior entre os clientes e o setor, esclarecendo tais situações para que possa ser resolvido o mais rápido possível, pois se trata de uma vida, na qual seu processo de saúde-doença precisa ser resolvido. Grata!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O setor de endoscopia admite o erro no caso deste paciente. A assistente administrativa Jéssica informou que na entrega destas biópsias para a DB (Diagnóstico Brasil), o setor estava bastante agitado e ela acredita que possa não ter protocolado todos os exames enviados. A colaboradora se justificou junto ao acompanhante sobre o fato. Como coordenadora do setor, conversei com a assistente administrativa, para que tudo seja protocolado, a fim de evitarmos problemas deste tipo. E será repassado um termo de orientação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a filha do usuário, a Sr^a. Camila Ribeiro, para informa-la que a coordenadora do SADT esclareceu que reuniu com a auxiliar administrativa do setor de endoscopia, para conversar sobre o ocorrido e em conversa a colaboradora informou que ao repassar os frascos de biópsias para o laboratório Diagnóstico Brasil, pode ter não atentado em protocolar todos os exames, devido este dia ter sido bastante agitado no setor. A coordenadora reforçou com a colaboradora a importância de sempre protocolar a entrega de todo e qualquer material e documento a quem quer que seja. Comunicamos à filha, a nova data do exame, que será realizado no dia 22/05/2017 às 13h. A filha confirmou que já havia recebido uma ligação, avisando-a sobre a data do novo exame. Finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno causado.

PLANO DE AÇÃO: De acordo com as medidas de melhoria apontadas pela própria coordenadora, a partir do dia do ocorrido, todos os exames, materiais e documentos, deverão ser protocolados para que não haja mais nenhuma incidência com esse teor.

RECLAMAÇÃO Nº: 16/254

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/05/2017

NOME USUÁRIO: Jeová de Sousa Carneiro - Memo. Nº 254/2017

TELEFONE: 98707-0687

RECLAMAÇÃO: O acompanhante fica numa cadeira muito desconfortável, seria de bom grado algo mais versátil e confortável como um sofá cama ou poltrona/cama com descanso para os pés. O colchão do paciente também deixa a desejar, muito fino e nada ergonômico, nem anatômico. O fato de não ter TV nos quartos, entedia demais o paciente e não ajuda na recuperação, pois com a TV o "tempo passa mais rápido" e o paciente se distrai, sem TV parece uma solitária (leito 403-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente os sofás camas quando quebram temos itens em estoque para repor, mas ressaltamos que estamos cotando conserto de sofás camas e colocaremos este leito como prioridade. Com relação às TV's estão em processo de cotação para conserto.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/05/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para comunica-lo que a coordenação de apoio esclareceu que as reformas das poltronas do acompanhante estão em fase de cotação para conserto e em breve estaremos dispendo para as enfermarias, priorizando esse leito. Quanto as TV's, também encontram-se em fase de cotação para conserto, porém estamos com algumas prioridades, como por exemplo, as reformas das poltronas do acompanhante. Pedimos desculpas por todo transtorno ocorrido, agradecemos a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: No dia 05/04/2017 recebemos 05 sofás reformados, que já foram substituídos pelos danificados e conforme o relatado pela coordenação de apoio, mais 18 unidades estão sendo cotadas e assim que forem entregues, serão repostas nas enfermarias mais necessitadas. Outros itens como, TV's, frigobares e travesseiros, também estão sendo cotados, e para os colchões será aberta uma nova solicitação de compra. Esse processo está e continuará sendo monitorado pelo SAU.

RECLAMAÇÃO Nº: 17/255

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/05/2017

NOME USUÁRIO: Lucileide Batista - Memo. Nº 255/2017

TELEFONE: 98176-1811

RECLAMAÇÃO: Os lençóis têm que estar em melhores condições em relação ao material e limpeza. A limpeza dos quartos tem que ser mais frequente, principalmente do banheiro (leito 309-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A supervisora SHL/RP já está orientada com relação ao acompanhamento diário das limpezas em geral e já está tomando medidas cabíveis para que queixas semelhantes, não aconteçam.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informar que a coordenação de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que a já reuniu com a supervisora de higienização, orientando-a sobre o acompanhamento diário das limpezas em geral. Quanto aos lençóis informamos que já estamos com uma nova remessa em circulação nas clínicas. Usuária agradeceu o nosso retorno e nós finalizamos a conversa, pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: No dia 19/05/2017 chegou uma remessa de 200 jogos novos de enxoval hospitalar, acreditamos que essa demanda tenha sido sanada, contudo, faremos o acompanhamento da melhoria prevista. Acerca da limpeza dos quartos e banheiros, iremos monitorar a medida de melhoria citada pela coordenadora de apoio.

RECLAMAÇÃO Nº: 18/257

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 18/05/2017

NOME USUÁRIO: Sílvia Regina Costa Lobo - Memo. Nº 257/2017

TELEFONE: 98215-9919

RECLAMAÇÃO: O funcionário deveria ser mais paciente e educado no seu ambiente de trabalho e não debater com paciente e desrespeitar o mesmo, isso é um absurdo, sendo que o funcionário conversa mais que trabalha, devendo estar atento nos seus afazeres. Eu também trabalho com o público e sei os direitos dos pacientes e o meu!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Vamos conversar com o colaborador, ressaltando a importância do atender bem nossos usuários, para que fatos como este não voltem a acontecer.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/05/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que a coordenadora de apoio reunirá com o colaborador do ambulatório e irá pontuar a importância de sempre atendermos os nossos usuários com excelência. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido, e que acreditamos que fatos como este, não ocorrerão novamente. Usuária agradeceu o nosso retorno.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 19/259

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 19/05/2017

NOME USUÁRIO: Rafaley Carvalho - Memo. Nº 259/2017

TELEFONE: 981977972

RECLAMAÇÃO: Por favor, providenciar mais profissionais para realizar os exames laboratoriais, pois a demora é absurda. Observei que o tempo estimado para um paciente ser atendido é de pelo menos uma hora.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário já estamos em processo de seleção de novo colaborador para coleta, o que otimizará o tempo e a qualidade no atendimento do ambulatório.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25 e 26/05/17 estabelecemos várias tentativas de contato telefônico com o usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informáramos que o coordenador do laboratório esclareceu que essa demanda já foi encaminhada para

sua diretoria e que a mesma já está viabilizando a contratação e mais um colaborador para que melhor possamos atendê-los.

PLANO DE AÇÃO: Conforme foi respondido pelo coordenador do serviço de laboratório, no último dia deste mês, chegou ao setor mais uma colaboradora para suprir a necessidade apontada no relato.

RECLAMAÇÃO N°: 20/260

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 19/05/2017

NOME USUÁRIO: Lindalva Oliveira Rodrigues - Memo. N° 260/2017

TELEFONE: (94) 9116-5313

RECLAMAÇÃO: Que a colaboradora que entrega os exames no SADT seja mais ética e que respeite as pessoas como seres humanos, vejo ainda que ela deve conhecer um pouco mais sobre suas obrigações. Parabenizar os "meninos" do ambulatório pelo profissionalismo, respeito, boa vontade e amor pelo que fazem. Elogio também ao brilhantismo dos médicos pelo carinho e atenção. Sugestão: que os "meninos" do ambulatório deem um treinamento de relação interpessoal para aquela "bela moça" do SADT. Que esse hospital continue fazendo a diferença. OBS: atendimento realizado as 7h40min.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Para esclarecer melhor esta reclamação, liguei para a usuária no dia 19/05, às 14j e o celular só deu em caixa postal. Eu como coordenadora deste setor, tenho ficado bastante tempo no SADT e venho acompanhando o trabalho tanto da Manuela, quanto da Elen. Ambas sempre educadas, preocupadas com os pacientes e até para ajudar, providenciam xérox para os mesmos. O que muitas vezes acontece, é que elas pedem para entrarem na sala 2 pessoas de cada vez, pois o espaço é pequeno e já presenciei falta de compreensão de alguns usuários em não quererem aguardar. Enfim, conversarei com as duas colaboradoras e repassarei à reclamação para terem ciência. Após conversar com as colaboradoras citadas acima, a colaboradora Elen me repassou que hoje pela manhã, uma paciente

ficou bastante chateada com ela, porque queira seus exames, mas não sabia informar quais exames tinham feitos, e assim fica inviável procurar em tantos exames o resultado. A disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 22/05/2017 entramos em contato telefônico com a usuária, para informa-la que coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que já reuniu com as colaboradoras do setor e pontuou a importância do atendimento com excelência e humanizado. Usuária agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo transtorno ocorrido.

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

REGISTRO DE ATENDIMENTO (Sugestões/ Fluxos)

MAIO/2017

REGISTRO DAS SUGESTÕES**SUGESTÃO Nº:** 01 /239**SETOR DE ORIGEM:** SADT**DATA:** 10/05/2017**NOME USUÁRIO:** Luwerlayne Lira Araújo - Memo. Nº 239/2017**TELEFONE:** 98207-2844

SUGESTÃO: Em algumas clínicas de Belém que realiza esse exame (endoscopia), existe um procedimento que aqui não existe. Ex: cafezinho com uma bolacha, para ser degustada, assim ajuda o paciente a se recuperar mais rápido devido à falta de glicose no organismo.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Muitos pedidos de lanche de usuários para o setor de endoscopia já teve, porém, os médicos e técnicos de enfermagem não têm tempo de avaliar minuciosamente cada paciente para liberar o lanche. Nossa demanda é muito grande e como enfermeira do setor, não posso delegar esta responsabilidade de avaliação para a equipe técnica de enfermagem. Conversarei novamente com Dr. Adler sobre o assunto e dependendo do que ele falar sobre a avaliação da equipe médica, repassarei ao SAU.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/05/2017 realizamos contato telefônico com o usuário para informar que a coordenadora do SADT esclareceu que a equipe médica e de técnicos de enfermagem, não dispõem de tempo suficiente para avaliarem minuciosamente cada paciente, a fim de ser constatada inexistência de risco de broncoaspiração, se caso o lanche fosse liberado. Ressaltamos que a nossa demanda de atendimento é grande, e nos preocupamos com o paciente. No entanto como já tivemos vários pedidos como este, a coordenadora conversará novamente com a equipe médica, para verificar a possível efetivação do mesmo. Finalizamos a conversa, agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Obedecemos a uma determinação médica a qual esclarece o risco do usuário, recém submetido a um exame que exige sedação, broncoaspirar, podendo

até desencadear um possível óbito, dessa forma, não é recomendável alimentação após exame de endoscopia, por pelo menos 30 minutos. Essa orientação é fornecida pela colaboradora auxiliar administrativa, do setor.

SUGESTÃO Nº: 02 /246

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/05/2017

NOME USUÁRIO: José Silvestre - Memo. Nº 246/2017

TELEFONE: 98165-8596

SUGESTÃO: Sugiro que tenha uma proteção nas cadeiras dos acompanhantes e que não seja rasgado, o mais tudo bem, só uma sugestão. No banheiro tem um vazamento na laje, que quando está no aparelho sanitário sinto pingar lá cima.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Com relação aos sofás estamos em cotação para reforma de mais 10 sofás de 01 lugar e 8 de 2 lugares. O aptº 310 será interditado após a entrega do 405. Ressaltamos que o profissional que trabalha com pintura e gesso está no horário noturno 12x36 e paulatinamente neste mês de maio estará trabalhando nos leitos já agendados. O mesmo está substituindo o colaborador do noturno, que está de férias.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 19 a 24/05/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informáramos que a nossa coordenação de apoio esclareceu que já estamos cotando as reformas dos sofás das enfermarias, sendo 10 sofás de 01 lugar e 8 sofás de 2 lugares. Quanto à reforma, assim que for entregue o 405, o 310 será interditado para serem feitos os reparos.

PLANO DE AÇÃO: As reformas estão sendo realizadas conforme liberação da verba de investimento e seguindo um cronograma já pré-estabelecido pelo setor de manutenção, porém diariamente, na ocasião das visitas do SAU aos usuários internados, fazemos a averiguação das condições estruturais/físicas das enfermarias e conforme a necessidade visualizada ou verbalizada pelo usuário, a repassamos à coordenação de apoio para

tomada de providências. Acerca das cadeiras dos acompanhantes , no dia 05/04/2017 recebemos 05 sofás reformados, que já foram substituídos pelos danificados e conforme o relatado pela coordenação de apoio, mais 18 unidades estão sendo cotadas e assim que forem entregues, serão repostas nas enfermarias mais necessitadas.

SUGESTÃO Nº: 03 /247

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 15/05/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 247/2017

TELEFONE: sem telefone

SUGESTÃO: Com relação ao hospital muito bom, instalações, ok! Almoço muito bom, servido na hora correta (café, almoço, lanche, jantar). Enfermeiros bons. Residente médica, algumas de ótima atenção e preocupação, outras parece que estão fazendo sua função por fazer. Ser médica vai além de um status e um jaleco, ser médica é cuidar de uma vida, salvar a vida do ser humano. Colocar aviso nas portas dos banheiros, pois usei o do corredor sem saber que era de funcionários e fui chamada atenção para não usar o lavabo (5º andar).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos verificando junto ao setor de compras a situação do processo de cotação de toda a sinalização do hospital, para evitarmos solicitar item que já esteja incluso nesse processo.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na conversa iríamos informar que a coordenação de apoio esclareceu que a sinalização do hospital está em fase de cotação e que o mais breve possível, estaremos solucionando este problema.

PLANO DE AÇÃO: O atendimento a essa demanda já está sendo viabilizado pela diretoria, contudo o serviço de comunicação visual será realizado por etapa, iniciando pelo térreo. No final do mês de maio já foi iniciada a pintura do térreo e posteriormente serão colocadas as identificações dos setores e serviços e sinalizações de serviços.

SUGESTÃO Nº: 04 /258

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 18/05/2017

NOME USUÁRIO: Adina Araújo Assunção - Memo. Nº 258/2017

TELEFONE: Sem telefone

SUGESTÃO: A demanda de pacientes para o hospital está aumentando, então teria que ter uma pessoa para atender ao telefone na recepção, pois os rapazes ficam muito ocupados e não tem como atender ao telefone e muitas pessoas não moram aqui em Belém, eu, por exemplo, moro no interior e muitas vezes tenho que ligar na recepção e não consigo falar, pois não atendem. Uma dica é ter uma pessoa para atender ao telefone, pois precisamos muito e está de difícil acesso.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Realmente o ambulatório não tem um colaborador para especificamente a função de atender e efetuar ligações. Eles atendem os pacientes de forma geral e na medida do possível atendem ao telefone. Como a demanda é constante, às vezes, este atendimento poderá ser demorado.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa iríamos informar que no momento não dispomos de um colaborador exclusivo no ambulatório para atender e fazer telefonemas. Ressaltamos que os atendimentos no ambulatório são intensos e que na medida do possível atendemos os telefonemas, e dependendo de qual for a dúvida pode ser esclarecida pela telefonista.

PLANO DE AÇÃO: Nós do SAU e a supervisão do setor de atendimento realizamos LNT e encaminhamos ao NEP, solicitação de treinamento específico para atendimento ao público. As equipes estão sendo constantemente treinadas para oferecerem o melhor atendimento aos nossos usuários, contudo acerca dessa demanda especificamente, contamos também com o trabalho das telefonistas, as quais na medida do possível auxiliam e orientam os usuários que ligam para tirarem alguma dúvida.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS MAIO/2017

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/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			6	34	94	134		134	128
2			3	30	100	133	1	134	130
3			4	24	106	134		134	130
4			1	18	113	132	2	134	131
5			5	22	104	131	3	134	126
6				20	114	134		134	134
7				20	114	134		134	134
8				15	118	133	1	134	133
9		1		17	112	130	4	134	129
10			1	24	107	132	2	134	131
TOTAIS		0	1	20	224	1082	13	1340	1306
		0,00%	0,08%	1,51%	16,88%	81,54%	100%	0,97%	98,42%

Total respondido 1327

Total de 7/8 e 9/10 1306

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 98,42%

Foram realizadas 134 entrevistas nesta data.


 Andrezza Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000108

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?							384		384	375
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							382	2	384	377
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							382	2	384	372
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
4.1	Pelos médicos							382	2	384	355
4.2	Pelos enfermeiros							0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração							380	4	384	323
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							381	3	384	375
5.2	Para os enfermeiros							0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração							381	3	384	375
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							376	8	384	372
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							380	4	384	377
7.2	Pelos enfermeiros							0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração							383	1	384	379
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							382	2	384	376
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							382	2	384	375
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							383	1	384	370
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							378	6	384	375
TOTAIS		9	27	124	677	4499	5336	40	5376	5176	
		0,17%	0,51%	2,32%	12,69%	84,31%	100%	0,74%		97,00%	

Total respondido 5336

Total de 7/8 e 9/10 5176

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 97,00%

Foram realizadas 384 entrevistas nesta data.


 Andrezza Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000109

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?							110		110	107			
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							109	1	110	104			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							107	3	110	100			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							110		110	106			
4.2	Pelos enfermeiros							109	1	110	108			
4.3	Pelos Outros Profissionais							109	1	110	106			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Pelos médicos							109	1	110	105			
5.2	Pelos enfermeiros							110		110	107			
5.3	Pelos Outros Profissionais							109	1	110	106			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							90	20	110	89			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							108	2	110	106			
7.2	Pelos enfermeiros							106	4	110	105			
7.3	Pelos Outros Profissionais							108	2	110	107			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							108	2	110	108			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							106	4	110	104			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							106	4	110	94			
11	As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?							107	3	110	96			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							107	3	110	101			
13	O horário em que são servidas as refeições?							106	4	110	100			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							108	2	110	98			
15	O horário das visitas?							107	3	110	101			
16	Quanto aos medicamentos?													
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?							109	1	110	101			
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?							104	6	110	96			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							93	17	110	88			
18	Frequência de visitas realizadas?													
18.1	Pelos médicos							107	3	110	104			
18.2	Pelos enfermeiros							106	4	110	106			
18.3	Pelos Outros Profissionais							106	4	110	103			
18.4	Pelos S A U							104	6	110	100			
TOTAIS							2978	102	3080	2858				
							0,24%	0,47%	3,32%	23,10%	72,87%	100%	3,31%	95,97%

Total respondido 2978

Total de 7/8 e 9/10 2858

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 95,97%

Foram realizadas 110 entrevistas nesta data.


 Andreza Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000110

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SAOT

30/05/2017

ITEM	NÚMERO DE RESPPOSTAS					Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2 PÉSSIMO	3/4 RUIM	5/6 REGULAR	7/8 BOM	9/10 ÓTIMO				
1	1	2	15	149	200	367		367	349
2	2	1	8	96	257	364	3	367	353
3	1	4	23	97	240	365	2	367	337
4	9	19	87	128	116	359	8	367	244
5		3	13	113	231	360	7	367	344
6		5	9	108	235	357	10	367	343
7	1	1	8	75	276	361	6	367	351
8	6	8	49	120	177	360	7	367	297
9	1	3	16	103	237	360	7	367	340
10	3	1	9	95	243	351	16	367	338
TOTALS	24	47	237	1084	2212	3604	66	3670	3296
	0,67%	1,30%	6,58%	30,08%	61,38%	100%	1,80%		91,45%

Total respondido 3604
 Total de 7/8 e 9/10 3296
 Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 91,45%

Foram realizadas 367 entrevistas nesta data

Anderson Souza
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000111

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MAIO/2017

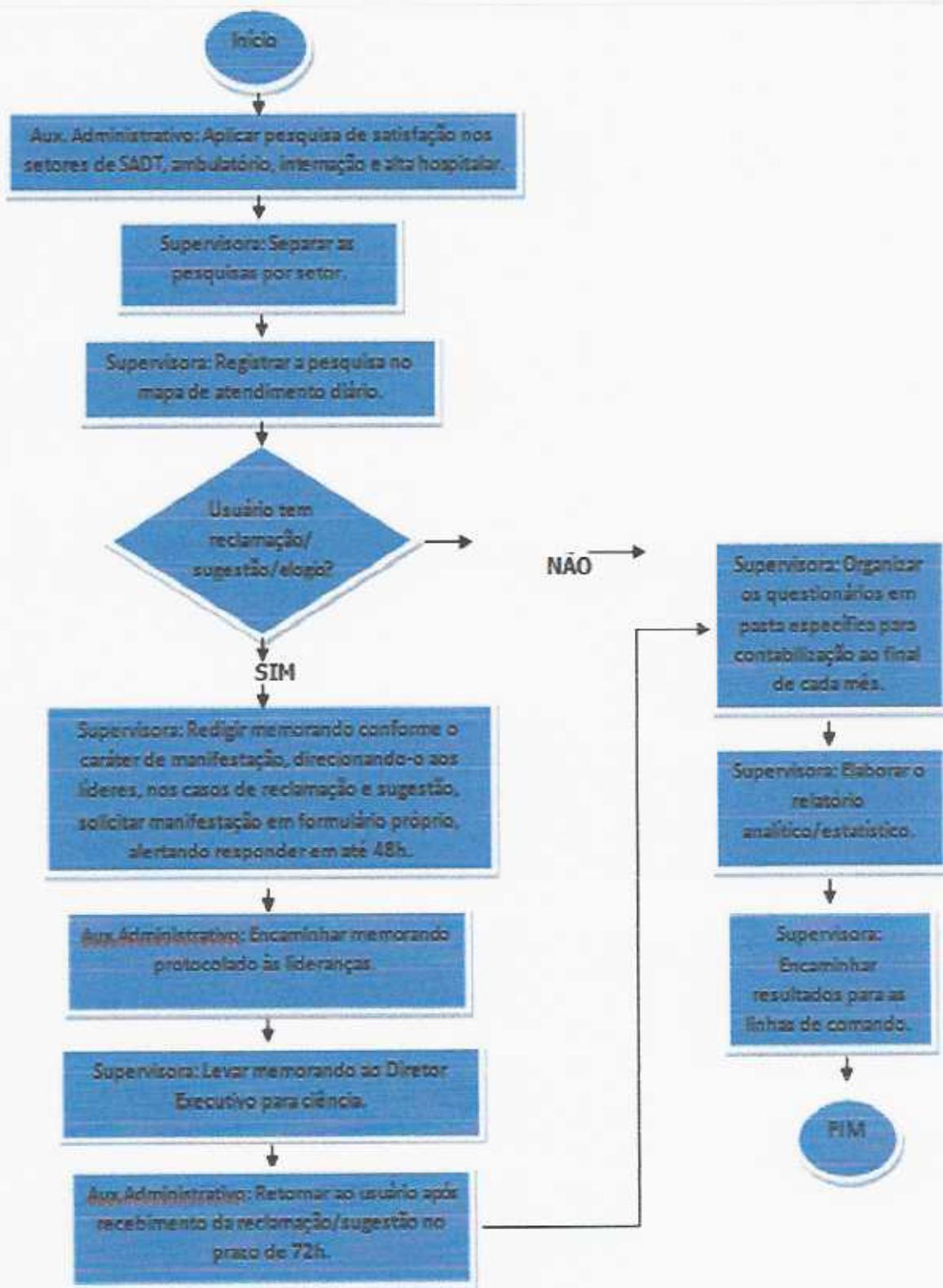
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - MAIO/2017

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	
Visitas aos leitos Clínica Médica			2	36	33			32	32	29	30	27			24	25	27	25	25			31	36	32	35	32			29	32		574
Visitas aos leitos Clínica Cirúrgica				16	15			19	15	15	19	16			16	19	14	15	12			12	15	11	12	12			13	14		280
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.		1		1	6			7	2		3				6		1	1	2	1	1	7		1	5	1		4	1		50	
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.				8	1			3	6	3	4	3	2	1	7	1	2		6			4	1		3	1		4			60	
Pesquisas de Satisfção Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	3	4	4	5	8	1	1	6	10	2	7	7	7		4	8	4	7	4	3	1	3	4	6	2	6	2		4	5	6	134
Pesquisas de Satisfção Usuário SADT				20	23			24	24	13	22	31			27	25	18	20	20			18	11	16	13	15			16	11		367
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER		1		8	1			1	1		6	2	1	1	5	5	8	2	3	2	1	5	3	2	2	1		1	8		70	
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO				7	16			13	21	19	32	14			26	23	32	26	20			34	30	21	11			11	28		384	
Contato Telefônico			1									1			3	1	1	3				2	1	2	4	1		1	1	1	23	
Atendimento em sala				2	1			2	1						1	1								1							10	
Encaminhamentos Internos																															0	
Orientações e Informações			5	6	4			6	4	11	3	3			5	5	8	4	6			7	5	4	7	6		6	5	4	114	
Participação em Treinamentos																			2				1		1						4	
TOTAL																																2070


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

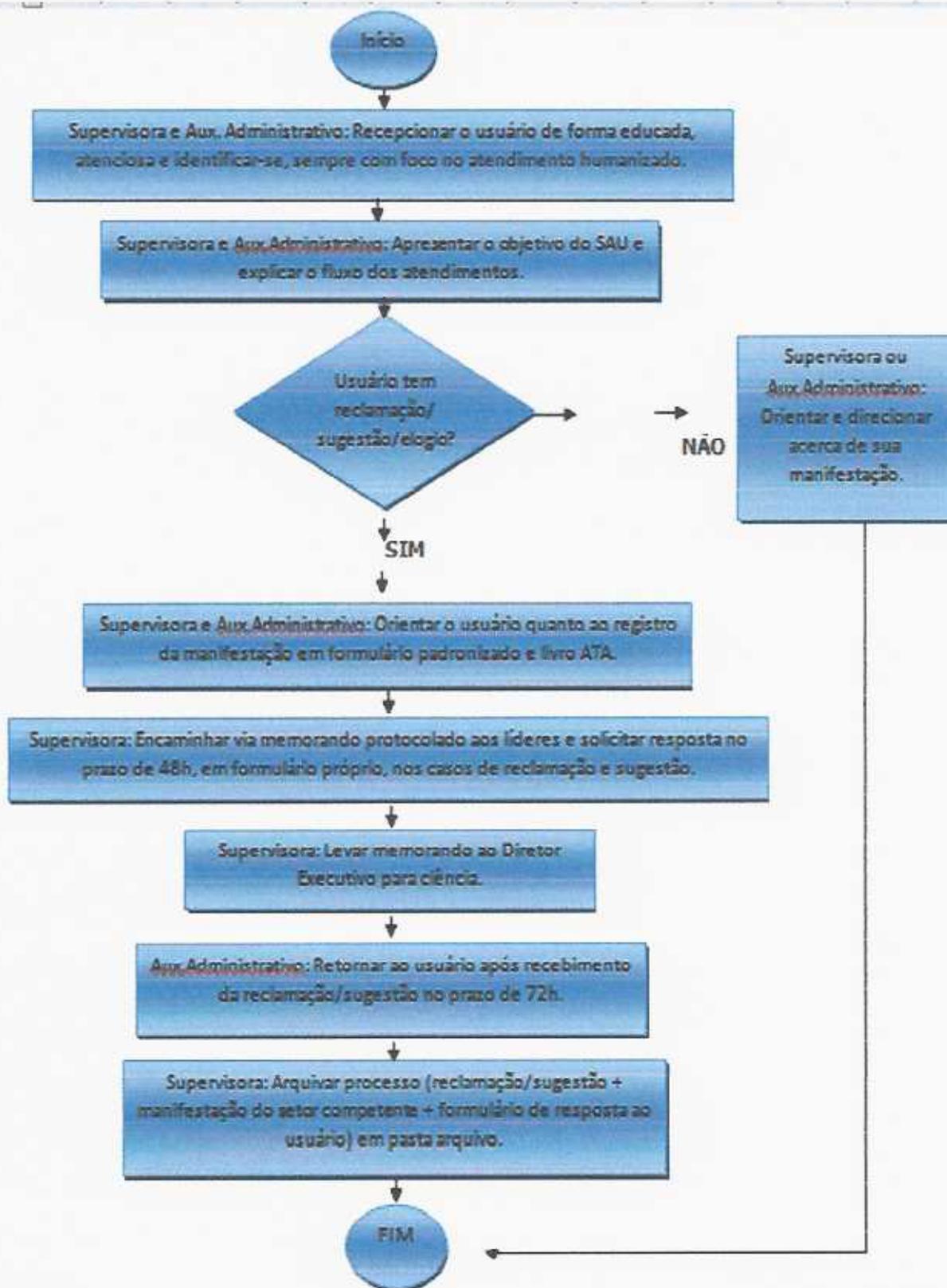
000113

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

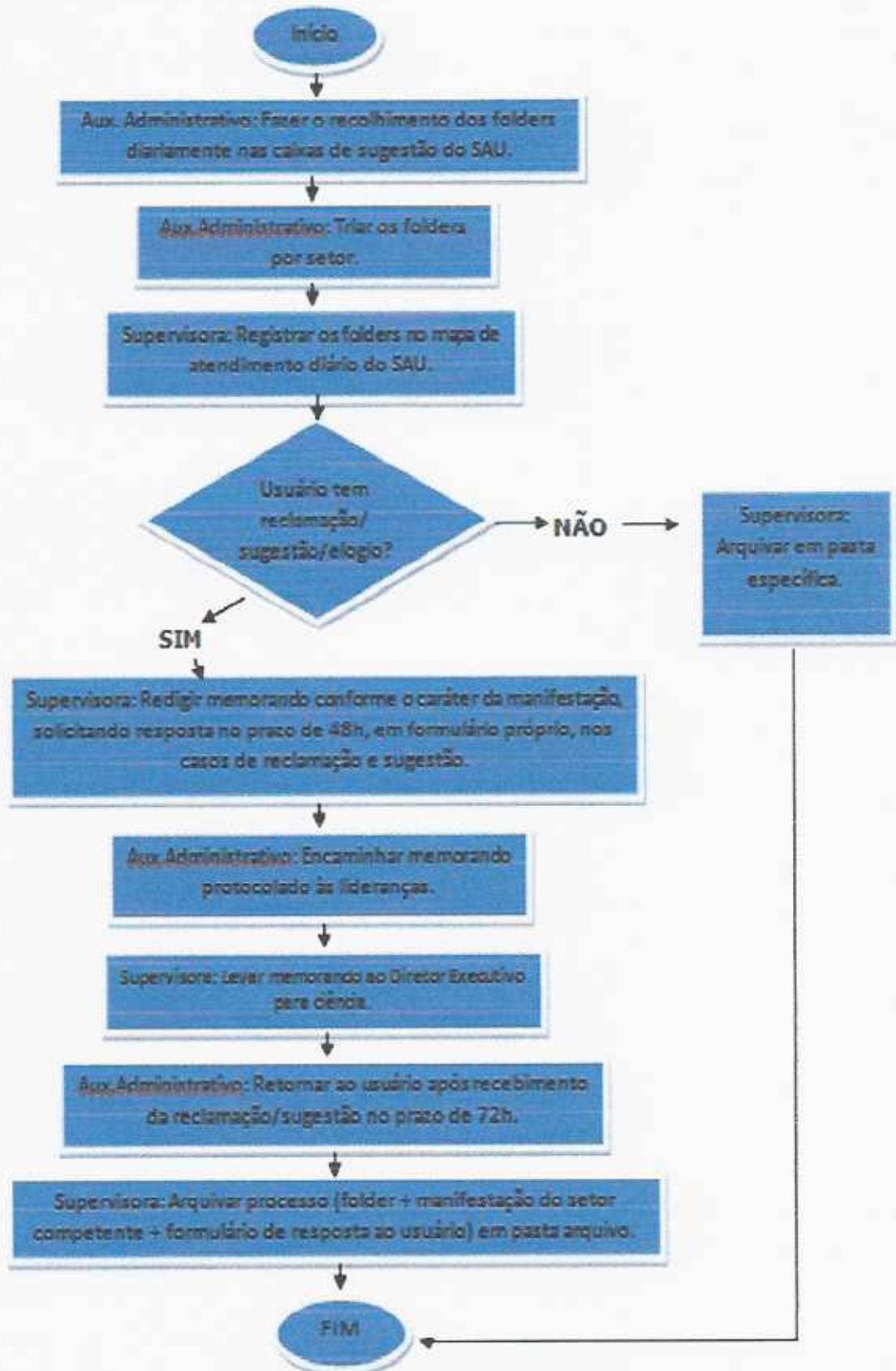


000114

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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS
COMPETÊNCIA MAIO / 2017

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE
– NEP –



Belém/PA

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM MAIO / 2017
HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES.....
2.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Maio.....
3. ANÁLISE DE DADOS.....
3.1. Descrição das Atividades.....
3.2. Visão Geral de Treinamentos.....
3.3. Treinamentos Internos.....
3.4. Treinamentos Externos
3.5. Total de horas em treinamentos.....
3.6. Horas/homens por colaborador.....
3.7. Total de participações.....
3.8. Quantitativo de treinamentos por setores.....
3.9. Divisão de Ensino e Pesquisa / DEP.....
4. EVENTOS GTH.....
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS
6. ANEXOS

000118

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 Atuarante;
- 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 01 a 31/05/2017.

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.	6	11	44:00:00
Dir. FINANC.	19	273	333:55:30
Ger. ENFER.	15	181	328:10:00
Dir. TÉCNICA	0	0	0:00:00
TOTAL	40	465	706:05:30

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de maio foram realizados 44 de treinamentos, sendo 40 internos e 04 externos, com 465 participações, totalizando 706h05min30seg de treinamentos, acumulando um total de 02h20min17seg 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 no LNT 2017 e ações de diversas demandas, além das:

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

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Dos 40 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de maio, tivemos treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT 2017, os demais foram 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.

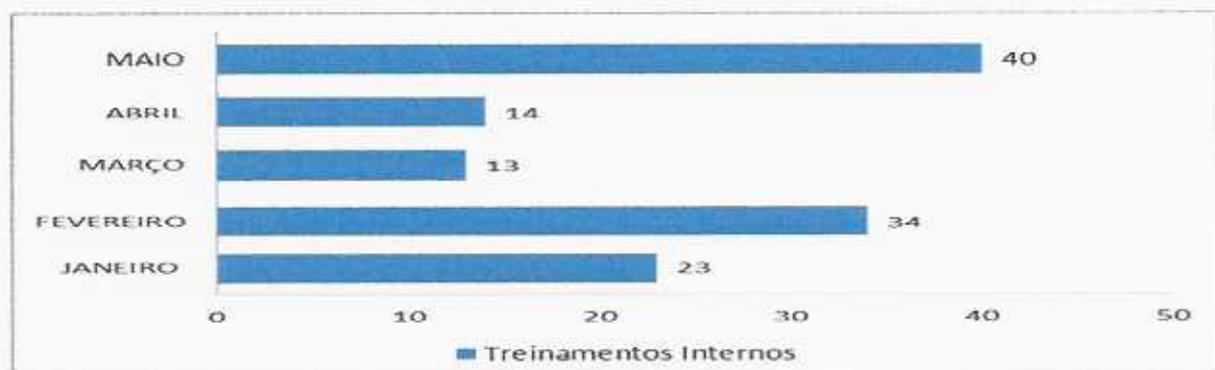
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	00:39:55
FEVEREIRO	426:15:09	34	1	294	04:55:09
MARÇO	325:38:00	13	0	306	01:07:00
ABRIL	363:00:00	14	0	247	01:12:36
MAIO	706:05:30	40	4	465	02:20:17

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Foi observado que no mês de maio houve um aumento no quantitativo de treinamentos, esse fato ocorreu devido à necessidade de capacitar alguns profissionais individualmente.

Gráfico 1: Total de treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS EXTERNOS

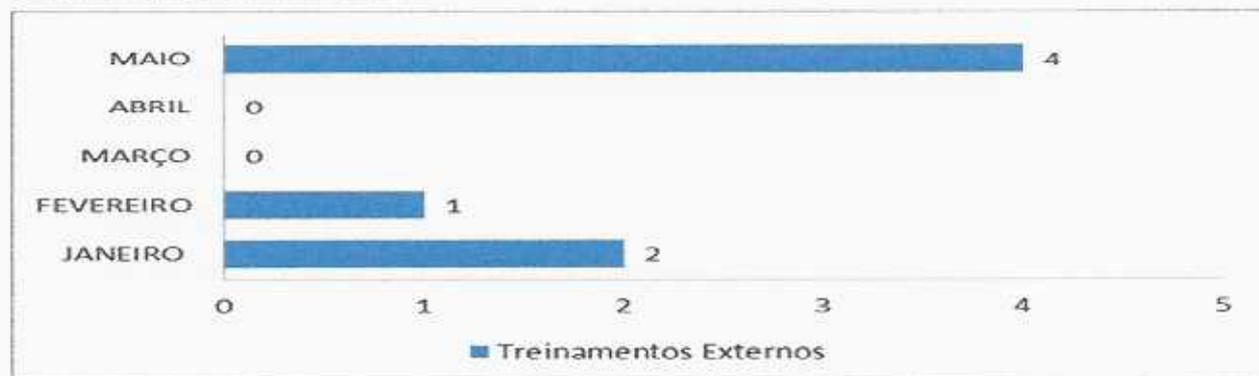
No mês de maio tivemos 4 treinamentos externos, sendo ele:

- I Simpósio de Cuidados Paliativos no Idoso;
- O uso da ferramenta TIME no tratamento das feridas crônicas;
- Encontro Estadual de CCIH's – Integrando Saberes;
- Especialização em Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente.

Os 04 colaboradores participaram dos treinamentos externos, sendo todos realizados em Belém.

Os treinamentos mencionados não oneraram as despesas do Hospital.

Gráfico 02: Total de treinamentos Externos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

000124

3.5. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de maio alcançamos um quantitativo de 706h054min30seg de treinamentos realizados no HJB, um quantitativo superior ao mês de abril.

Neste mês não ultrapassamos a nova meta de horas estabelecida pelo INDSH que é de 4 horas/homens de treinamentos mês, porém tivemos vários treinamentos que envolveram vários setores do HJB, tendo boa quantidade de participações, sendo que alguns dos treinamentos tiveram grande carga horária e com boa adesão por parte dos colaboradores.

Gráfico 03: Total de horas em treinamentos

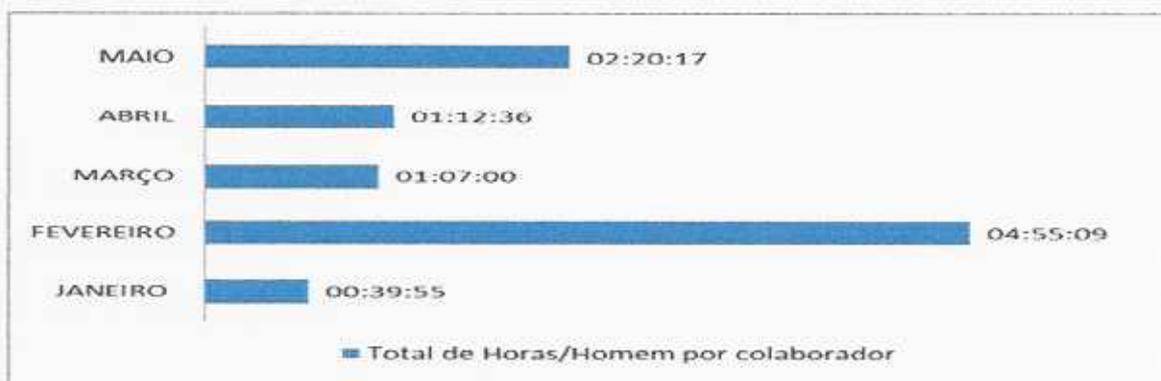


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de maio alcançamos um total de 02h20min17seg de treinamento por colaborador, e mesmo melhorando em relação ao mês passado, não alcançou mais uma vez o indicador do NEP é de 4 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



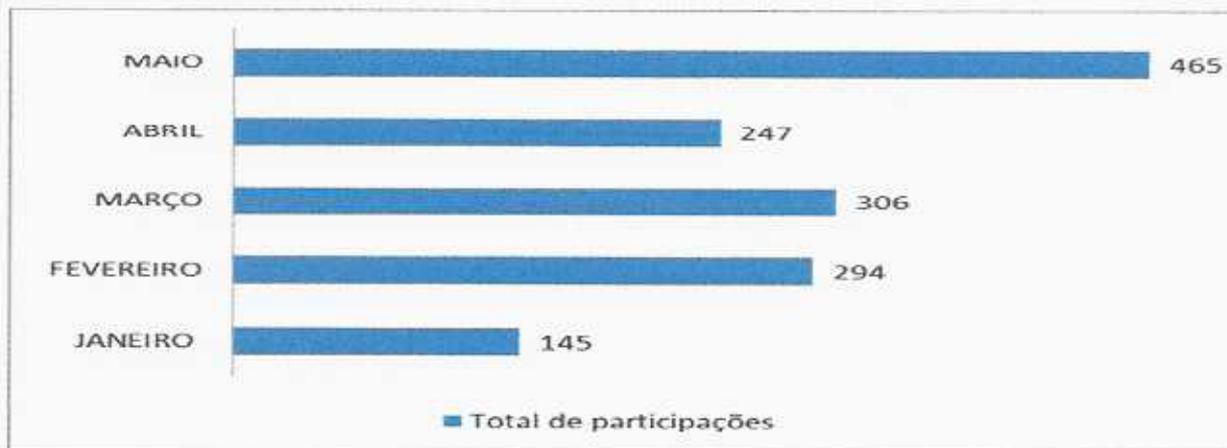
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

O mês de maio foi fechado com 302 colaboradores ativos.

3.7. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de maio tivemos um total de 465 participações, houve maior assiduidade nos treinamentos, superando o quantitativo de participações em relação a abril, esse fato se justifica devido ao aumento do quantitativo de treinamentos em que abrangeram todos os setores.

Gráfico 05: Total de participantes



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.8. 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."

000126

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

- Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do 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;
- 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 (no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Dermatologia, Neurologia, Gerontologia e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica;

- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL sobre os acadêmicos que iniciaram seus estágios aqui neste HJB;
- Implantação do MANUAL da DEP, voltado para os preceptores da área da Saúde;
- Implantação do MANUAL DO ACADÊMICO/DEP, voltado para os acadêmicos da área da Saúde;
- Organização e assessoria as sessões clínicas dos acadêmicos.

4. GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

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

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

No mês de maio foram realizados os seguintes eventos:

Data	EVENTOS:	Participações
12/05/2017	- DATAS COMEMORATIVAS – Missa de Ação de Graças pelo dia das Mães	17
12/05/2017	- EDUCAÇÃO E SAÚDE – Palestra sobre Doenças Cardiovasculares e Prevenção do Diabetes	28
12/05/2017	- EDUCAÇÃO E SAÚDE – Palestras sobre Autoestima	78
12/05/2017	- EDUCAÇÃO E SAÚDE – Trupe de Palhaços – sobre saúde, amor e alegria	Pacientes internados
12/05/2017	- DATAS COMEMORATIVAS – Maquiagem M&K para as mães colaboradoras e usuárias	19
18/05/2017	- EDUCAÇÃO E SAÚDE – Palestra sobre o trabalho realizado pelos profissionais da área Assistência Social	15
25/05/2017	- EDUCAÇÃO E SAÚDE – Palestra sobre Tireóide	31
26/05/2017	- Aniversariante do Mês	35

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Os eventos realizados dentro do HJB têm por objetivo integrar o usuário, o colaborador e comunidade, com desenvolvimentos de projetos através do Grupo de Trabalho e Humanização - GTH, os projetos desenvolvidos têm por finalidade dar um atendimento acolhedor ao usuário e também ao colaborador.

Vale ressaltar que o GTH contempla o projeto EDUCAÇÃO EM SAÚDE, onde colaboradores fazem pequenas palestras com a finalidade de levar informações preventivas das diversas doenças e dicas que ajudam os usuários a ter uma melhor qualidade de vida. Estas por sua vez, são realizadas enquanto os usuários aguardam atendimento sendo enquadrada dentro da diretriz da PNH "o acolhimento".

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

Ana Paula Alves da Silva

Coordenadora do Núcleo Educação Permanente – NEP/HJB

ANEXOS

EVENTOS GTH/HJB



Maquiagem M&K para as mães colaboradoras e usuárias



Maquiagem M&K para as mães colaboradoras e usuárias



Missa de Ação de Graças pelo dia das Mães



Palestras sobre Autoestima



Palestras sobre Autoestima



Palestras sobre Autoestima

000132



Palestra sobre Doenças Cardiovasculares e Prevenção do Diabetes



Palestra sobre Doenças Cardiovasculares e Prevenção do Diabetes



Palestra sobre o trabalho realizado pelos profissionais da área Assistência Social



Palestra sobre o trabalho realizado pelos profissionais da área Assistência Social.



Aniversariante do Mês Maio/2017

000183

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Maio de 2017

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

- 1. Renata Silva**
- 2. Letícia Figueiredo**

MEMBROS CONSULTORES

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

000135

ÍNDICE

- I- INTRODUÇÃO**
 - II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO**
 - A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA**
 - A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar**
 - A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico**
 - A. 3 Doenças de notificações compulsórias**
 - A. 4 Acidente de trabalho com material biológico**
 - A. 5 Educação Continuada**
 - A. 6 Reuniões**
 - III- ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO**
 - IV- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE**
 - V- CONSIDERAÇÕES FINAIS**
- ANEXOS**
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

000136

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de maio de 2017. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antisepsia 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 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar. Este mês participamos da semana de enfermagem com o processo de campanha de higienização das mãos. Intensificamos as cobranças das fichas de antimicrobiano e resultado de culturas do laboratório. Houve a participação no encontro de CCIH's do estado e Elaboração do Manual da CCIH que tem conclusão prevista para julho de 2017. Ocorreu também a campanha de imunização dos colaboradores e terceirizados com a influenza (H1N1).

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em

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

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica Médica	1012	749	74%
Clínica cirúrgica	439	331	75,39%
UTI	268	202	75,37%
TOTAL	1719	1282	74,57%

Fonte: SCIH

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de maio foram realizadas 125 cirurgias no total, com 62 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	62	49,6%	0	125

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde N^o 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 evidenciada nenhuma doença de notificação compulsória no hospital.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de maio não ocorreu nenhum acidente de trabalho com material biológico. Mantém-se as campanhas de segurança no trabalho, buscando redobrar a atenção dos profissionais da assistência direta, prevenindo riscos.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de maio houve treinamento sobre feridas e curativos e manipulação de dieta enteral, para a equipe de enfermagem.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de maio de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 25/06/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de maio de 2017, tivemos um total de 158 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 1,26% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 3 e gráfico 1, a taxa de infecção está dentro de um padrão esperado, para o público atendido, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa, conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, continua com aumento na importância da gravidade. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

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

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Maio	158	02	02	0	1,26 %	1,26 %	0

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:

IH-Infecção Hospitalar
TIH - Taxa de infecção Hospitalar
T-Letalidade – Taxa de letalidade

PIH - Paciente com infecção Hospitalar
TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar

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

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



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

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

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



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

No mês de maio houve 2 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foi de apenas 01 caso (gráfico 2) classificada como infecção da corrente sanguínea. Já intensificamos as orientações com relação as técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso de dispositivos invasivos, contribuem para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

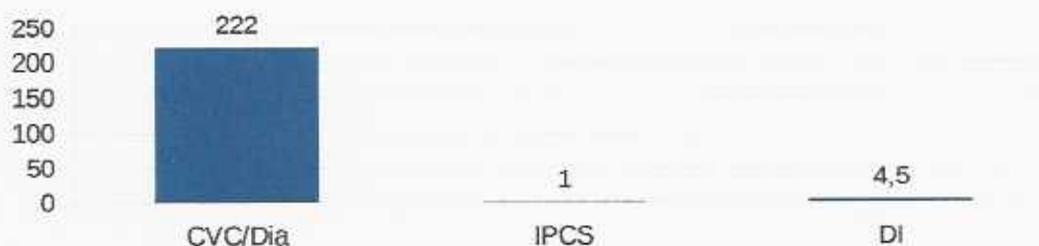
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



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

No mês de maio foi identificado um caso de infecção primária da corrente sanguínea (IPSC), como mostra gráfico 4.

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



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

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de maio foram solicitados uma média de 150 culturas, envolvendo culturas de vigilância e de diagnóstico suspeito de infecção sendo isolado quatro microrganismos infectantes, classificados de acordo com a tabela 02. Tivemos uma discreta melhora no perfil de resistência dos microrganismos que colonizam os nossos pacientes de longa permanência. Acreditamos que tal feito deve-se a atuação da nossa nova médica infectologista.

Tabela 04: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de maio.

Sítio de cultura	Microrganismo	Quantidade
Secreção traqueal	<i>Serratia marcescens</i>	01
Hemocultura	<i>Candida albicans</i>	01
Total		02

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

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

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

VI- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

1. Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
2. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
3. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
4. Intensificar acompanhamento "in loco" das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
5. Orientar equipe assistencial sobre o gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde.
6. Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- 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, 07 de junho de 2017.

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

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de Maio 2017

Tipo de Reunião		Setor: SCIH		
		Tema: Reunião ordinária da CCIH -		
Local: Sala de reunião 8º andar				
Data – Horário: 25/05/2017 – 10:30hrs				
Entrada		(X) Indicador () Planejamento () Melhoria () Outro:		
Pendências Anteriores – () Primeira Reunião () Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Visitas Técnicas	Todos	Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar – PCIH		- SCIH
Relato da Reunião	Pauta: Substituição de Membros – Discussão: Foi apresentada a nova Responsável Técnica da Nutrição Natália que substituiu a nutricionista Luana Oliveira			
	Pauta: Encontro das CCIH's do estado do Pará - Discussão: No último dia 15, a enfermeira Renata Silva, participou do encontro da CCIH's realizado pela SESPA e informou que a CCIH do HJB recebeu certificado de comissão atuante no ano de 2016. Além disso foi discutido a nova forma de trabalho das CCIH's do estado e como deve haver a interação dos laboratórios na Comissão. Pode haver a possibilidade de novo encontro no segundo semestre com a participação dos laboratórios.			
	Pauta: Atuação da Médica Infectologista – Discussão: No mês de Abril foi implantada nova ficha de antimicrobiano no hospital, onde todas tem a leitura feita pela Letícia, a mesma expediu memorando circular informando que alguns antibióticos só serão liberados mediante a sua recomendação, pois após avaliação, foi identificado que muitos pacientes estão sendo tratados empiricamente com antibiótico de amplo espectro de ação. Também foi discutido a profilaxia cirúrgica, que está sendo feita de maneira incorreta, foi elaborado uma ficha específica para cirurgia, apenas aguardando a liberação do diretor técnico (Luiz Nazareno). Outro ponto abordado foi a dificuldade de implantação do protocolo do "pé diabético", Rodrigo sugeriu que fosse conversado com o diretor clínico, para que ele possa ajudar com a relutância dos médicos assistenciais, da clínica médica.			
	Pauta: Resultados de Microbiologia – Discussão: Foi observado pela médica infectologista que tanto o resultado parcial, quanto o final das culturas estão demorando a sair, o que torna difícil a atuação dela, pois não consegue fazer o método de escolha adequado, ou seja, pacientes críticos ficam com uma ampla cobertura por um longo período. O coordenador do laboratório ficou de sanar o problema.			
	Pauta: Qualidade da amostra – Discussão: Outro ponto observado foi o tempo que as amostras ficam "expostas" no ambiente e o acondicionamento inadequado. Foi sugerido que seja colocado no expurgo das clínicas uma prateleira que ficará com um isopor pequeno, este fornecido pelo laboratório.			
Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)				

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

1. Renata Karoline Lima da Silva

2. RODRIGO FRANCHINI
RODRIGO FRANCHINI
DIRETOR DE FINANÇAS
INDSH CNA DEBAND 7
CENTRO HOSPITALAR

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

4. Orlando Paixão Lima

5. Edilze Ferreira de Azevedo

6. Natália Almeida Faria
Nutricionista
CRN3 42005

7. _____

8. _____

9. _____

Tipo de Reunião	Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares Tema: Reunião mensal
Local:	Auditório do Anexo
Data – Horário:	31/05/2017 17:00 h

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

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

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

Relato da Reunião	<p>Pauta:</p> <p>Substituição de Membros da Comissão</p> <p>Discussão:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunião realizada no mês de maio com início às 16:00 h e término às 17:30 h. Estavam presentes: Rosinete Tunes Pinheiro (presidente), Rodrigo Frochlich (Vice Presidente), Ineluce Ribeiro (secretária), foi nomeada a coordenadora da nutrição Natalia Almeida Farias para membro da comissão, por motivo da saída da Srª Luana Oliveira; <p>Discussão:</p> <ul style="list-style-type: none"> Foi repassado as informações de data e hora das reuniões para o novo membro, alterado para 16:00, a hora de início das reuniões:
Relato da Reunião	<p>Pauta:</p> <p>Padronização de material e medicamentos</p> <p>– Discussão:</p> <ul style="list-style-type: none"> Foi realizado pela Srª Rosinete juntamente com 2 técnicos do Bloco Cirúrgico e 2 técnicos da Farmácia o levantamento dos fios de sutura. serão entregue ao Sr Nazareno para ser discutido com os demais Cirurgiões. Foi realizado o teste dos grampeadores, com aprovação pela Diretoria Técnica do novo fabricante, já está em uso. Foi levantado a quantidade do fio de Shalon, identificado pouca quantidade e será feito contato p/ distribuição pelo Instituto. Será entregue pela Srª Rosinete, a descrição dos antibióticos para a infectologista, sugerindo a ela realizar uma reunião com os diretores: técnicos, clínico e coordenador da Terapia Intensiva, para conclusão da padronização. Ainda nesta reunião foi sugerido que seja avaliado a padronização do anticoagulante, pois foi sugerido pelo Dr. Alan Hebert a substituição por outro. Foi solicitado a Srª Natalia que faça uma listagem dos materiais descartáveis para padronização, ficando somente os utilizados e também levantamento de modelos de maquinas para higienização de louças para posteriormente ser avaliado custo/benefício.

- Foi discutido a avaliação do copo descartável, para substituição da atual embalagem que está sendo dispensado a sopa para os pacientes, e foi levantado considerações sobre, espessura e tamanho adequado.
- Por fim foi relatado pelo Sr Rodrigo que já está sendo feito avaliação da Nutrição Enteral e Parenteral com a Dr^a Denise.

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

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

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

1. Luiz Nazareno Rocha Ribeiro

2. RODRIGO FRÖHLICH
RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

3. Rosinete L. Pinheiro
Rosinete L. Pinheiro
Coord. Logística
Centro Hospitalar JEAN BITAR
INDEH

4. Natália Almeida Faria
Natália Almeida Faria
Nutricionista
CRN3-42685

5. _____

6. _____

Tipo de Reunião	Setor: Comissão de Análise de Óbitos Tema: Reunião Mensal
Local: DEP/HJB	
Data – Horário:	29/05/2017 - 15h00min as 16h30

Entrada Indicador Planejamento Melhoria Outro:

Pendências Anteriores – Primeira Reunião Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 17 prontuários através de aplicação de <i>check list</i> .	Leila Rezegue Rosângela Leão Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias Marta Pamplona	29/05/2017	Finalizado	DEP/HJB
Rever o Regimento Interno da CAO	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	Próxima Reunião	Em andamento	-

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 até maio de 2017.

Os 17 óbitos considerados não evitáveis, foram consequências de causas diversas tais como: insuficiência respiratória (aguda), choque séptico, pneumonia, falência de múltiplos órgãos e sistemas, insuficiência hepática, insuficiência renal crônica, encefalopatia anóxica, sepse, doença pulmonar obstrutiva crônica/DPOC, reticulite ulcerativa inespecífica, etc.

Os 17 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.R.N.F.	1-643/2017	29/04/2017	NÃO EVITÁVEL
2.	A.S.T.	755/2017	20/05/2017	NÃO EVITÁVEL
3.	B.M.S.	1-642/2017	29/04/2017	NÃO EVITÁVEL
4.	D.N.S.	640/2017	05/05/2017	NÃO EVITÁVEL
5.	E.A.A.	1-680/2017	07/05/2017	NÃO EVITÁVEL
6.	H.P.S.	1-750/2017	19/05/2017	NÃO EVITÁVEL
7.	J.C.S.	1-7493/2017	01/05/2017	NÃO EVITÁVEL
8.	J.C.P.	722/2017	15/05/2017	NÃO EVITÁVEL
9.	J.R.V.	1-7423/2017	25/04/2017	NÃO EVITÁVEL
10.	L.C.S.	1-7661/2017	12/05/2017	NÃO EVITÁVEL
11.	M.C.S.C.	442/2017	20/03/2017	NÃO EVITÁVEL
12.	M.S.P.	1-7429/2017	25/04/2017	NÃO EVITÁVEL
13.	M.B.S.	1-674/2017	06/05/2017	NÃO EVITÁVEL
14.	N.F.B.	1-7513/2017	02/05/2017	NÃO EVITÁVEL
15.	R.B.S.	290/2017	24/02/2017	NÃO EVITÁVEL
16.	R.P.F.	1-651/2017	01/05/2017	NÃO EVITÁVEL
17.	T.S.R.	641/2017	29/04/2017	NÃO EVITÁVEL

Definições:

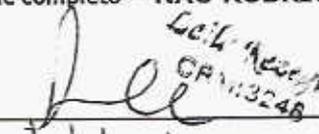
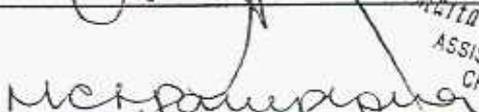
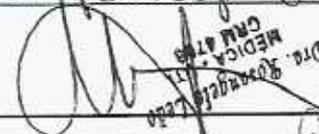
Fica definido que a partir de junho/2017, será incluída no uma coluna na tabela das atas mensais (especificada acima): a coluna será intitulada DATA DE ÓBITO, com o intuito de facilitar a leitura e ordenamento das ações.

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

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

O Quê	Quem	Quando
- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários referentes ao mês de junho/2017	Rodolfo Santiago	19/06/2017
- Checagem das vias amarelas emitidas nas D.O. do HJB.	Membros atuantes da Comissão de Análise de Óbitos	19/06/2017

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

1.  Leila Aparecida CRM 3248	8. _____
2. 	9. _____
3.  Marta C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2486	10. _____
4.  DR. SOBRAL CRM 478	11. _____
5.  Laiane M. Dias Cirurgiã RM/PA 2194	12. _____
6.  Giuliani Merenda Diretor Executivo INDEH / CRA-609 Centro Hospitalar Jean Bitar	13. _____
7. _____	14. _____

Tipo de Reunião		Setor: Comissão de Revisão de Prontuários		
Local: DEP/HJB				
Data: 29/05/2017				
Horário: 15h00 as 16h20				
Entrada	<input type="checkbox"/> Indicador <input type="checkbox"/> Planejamento <input type="checkbox"/> Melhoria <input type="checkbox"/> Outro:			
Pendências Anteriores - <input type="checkbox"/> Primeira Reunião <input type="checkbox"/> Não houve pendências da reunião anterior				
O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Reunião sobre os prontuários	Solange Antonelli Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda	29/05/2017	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pauta: Revisão dos processos e adequações

- Discussão:

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

Na reunião corrente foram analisados 20 prontuários, os quais foram registrados e contemplados no *check list* com os itens de avaliação obrigatórios, referentes aos serviços de clínica médica e cirúrgica do HJB.

Desde o mês de Abril, observa-se uma melhora cada vez mais acentuada em relação aos faturamentos anteriores, no quesito: assinaturas com carimbos corretamente aplicados, tanto da equipe médica, quanto da multiprofissional, as evoluções estão vindo mais alinhadas, talvez em detrimento do próprio uso do sistema SALUX, que facilita tais ações.

A equipe médica está apresentando relativa melhora dando atendo às finalizações das evoluções, carimbado e assinado concomitantemente, ordenando o local específico para evoluir, etc. Tal como as equipes multiprofissionais, de vez em quando alguém da equipe não realiza estas conformidades, porém faz parte do processo.

Precisamos melhorar, ainda, em relação ao quesito assinaturas e carimbos, pois

ainda é muito recorrente a falta de um desses fatores, em especial a equipe de Técnico de Enfermagem e Residentes Médicos. Os responsáveis por tais equipes comprometeram-se a trabalhar diariamente neste sentido, seus pares.

Os indicadores ainda apontam que as não conformidades precisam melhorar, passar de BOM para ÓTIMO, porém sabemos que será uma mudança paulatina, mas que já se encontra em andamento.

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

Depois do treinamento realizados, os Residentes Médicos/RM ficaram mais atentos quanto ao preenchimento correto dos prontuários/prescrições, etc., no sistema SALUX.

O interfaceamento direto com a Comissão de Análise de Óbitos e de Enfermagem, está trazendo muitos benefícios, pois, evidencia-se concomitantemente as falhas nos prontuários analisados, e com isso alcança o objetivo que é atentar ao erro e observar onde é que encontra-se o nó crítico desde o início do processo. Tal ação já está gerando uma boa reação nesta Comissão.

- Definições:

- Já implantado a avaliação dos prontuários nas clínicas, reorganizando os documentos como um todo. Foi acordado ainda com o DEP/NEP/HJB o encontro com os Residentes de medicina para repasse da necessidade de cuidados e controles de documentação na construção do prontuário;
- O membro da Comissão em tela, Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento ocorrerá em junho/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.

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

O Quê	Quem	Quando
Próxima reunião da Comissão.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	19/06/2017
Rodolfo Santiago, sugeriu um treinamento que pudesse tratar de como preencher corretamente os prontuários em sua totalidade: início, meio e fim. Tal evento ocorrerá em junho/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em Junho/2017

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

1. Santos 8. _____
2. Marcelo 9. _____
3. Rodolfo Santiago
Faturamento
C.H. JEAN BITAR 10. _____
4. Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-609
Centro Hospitalar Jean Bitar 11. _____
5. _____ 12. _____
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____