

# 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

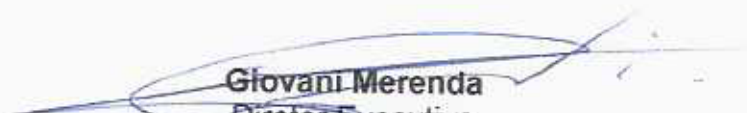
|     |                                                            |     |
|-----|------------------------------------------------------------|-----|
| 1.  | Apresentação .....                                         | 004 |
| 2.  | Produção Consolidada .....                                 | 005 |
| 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                            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>134</b>                 | <b>226</b>                     | <b>21</b>       | <b>1.720</b>                                | <b>70</b>                     |
| <b>TOTAL GERAL DE SAÍDOS</b>                       | <b>155</b>                 |                                |                 |                                             |                               |
| ATIVIDADE CIRÚRGICA                                |                            |                                |                 |                                             |                               |
| ATIVIDADE CIRÚRGICA                                | ELETIVA                    | URGENTE                        | TOTAL           | MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA 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                           |
| <b>SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)</b>           | <b>1.928</b>               |                                | <b>1.928</b>    |                                             | <b>1.928</b>                  |
| ASSISTÊNCIA SOCIAL                                 | 34                         |                                | 34              |                                             | 34                            |
| NUTRIÇÃO                                           | 74                         |                                | 74              |                                             | 74                            |
| PSICOLOGIA                                         | 50                         |                                | 50              |                                             | 50                            |
| <b>SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)</b>      | <b>158</b>                 |                                | <b>158</b>      |                                             | <b>158</b>                    |
| <b>TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS</b>               | <b>2.086</b>               |                                |                 |                                             |                               |
| <b>TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEISMO</b> | <b>2.086</b>               |                                |                 |                                             |                               |
| 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 + ABSENTEISMO |
| 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                            | 572             |                                             | 572                           |
| TOMOGRAFIA                                         | 37                         | 74                             | 111             |                                             | 111                           |
| ULTRASSONOGRAFIA                                   | 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                                        | -                          | -                              | -               |                                             | -                             |
| PULSOTERAPIA                                       | -                          | 24                             | 24              |                                             | 24                            |
| BRONCOSCOPIA                                       | -                          | -                              | -               |                                             | -                             |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>10.922</b>              | <b>7.710</b>                   | <b>18.632</b>   |                                             | <b>18.632</b>                 |
| <b>TOTAL DE EXAMES REALIZADOS</b>                  | <b>10.922</b>              |                                |                 |                                             |                               |
| <b>TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEISMO</b>    | <b>18.632</b>              |                                |                 |                                             |                               |

Belém, 09 de Junho de 2017.

Gilvany Matencio  
Direção Executiva

000005



# MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

---

**REFERÊNCIA: MAIO/2017**

000006

**MAPA DE PRODUÇÃO - MAIO/2017**

| HOSPITALIZAÇÃO | ADMISSÕES  | ALTAS      | ÓBITOS    |            | PACIENTES<br>DIA | LEITOS<br>OPERACIONAIS | LEITOS<br>DIA | TOTAL DE<br>SAÍDAS | TAXA DE<br>OCUPAÇÃO | MÉDIA DE<br>PERMANÊNCIA |
|----------------|------------|------------|-----------|------------|------------------|------------------------|---------------|--------------------|---------------------|-------------------------|
|                |            |            | ATÉ 24 HS | APÓS 24 HS |                  |                        |               |                    |                     |                         |
| CLÍNICA MÉDICA | 63         | 54         | 1         | 4          | 1013             | 40                     | 1240          | 59                 | 81,69%              | 17,17                   |
| CIRÚRGICA      | 79         | 80         | 0         | 0          | 439              | 20                     | 620           | 80                 | 70,81%              | 5,49                    |
| CTI            | 16         | 0          | 0         | 17         | 208              | 10                     | 310           | 17                 | 80,45%              | 15,76                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>158</b> | <b>134</b> | <b>1</b>  | <b>21</b>  | <b>1720</b>      | <b>70</b>              | <b>2170</b>   | <b>156</b>         | <b>79,26%</b>       | <b>11,03</b>            |

**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         |
| <b>SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)</b>     | <b>1928</b> |               |                      | <b>1928</b> |
| ASSISTÊNCIA SOCIAL                           | 34          |               |                      | 34          |
| NUTRIÇÃO                                     | 74          |               |                      | 74          |
| PSICOLOGIA                                   | 50          |               |                      | 50          |
| <b>SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)</b> | <b>158</b>  |               |                      | <b>158</b>  |
| <b>TOTAL GERAL</b>                           | <b>2086</b> | <b>0</b>      | <b>0</b>             | <b>2086</b> |

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

| EXAMES                | Nº EXAMES REALIZADOS |
|-----------------------|----------------------|
| ANÁLISES CLÍNICAS     | 6.397                |
| ELETROCARDIOGRAMA     | 71                   |
| ECOCARDIOGRAMA        | 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                    |
| <b>TOTAL</b>          | <b>7.710</b>         |

| VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO | TOTAL      |
|------------------------------|------------|
| ELETIVA                      | 122        |
| URGÊNCIA                     | 3          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>125</b> |

| VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE | TOTAL      |
|-------------------------------|------------|
| PEQUENA                       | 27         |
| MÉDIA                         | 76         |
| GRANDE                        | 22         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>125</b> |

| VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO | TOTAL      |
|-----------------------------------|------------|
| ACARA                             | 1          |
| ALTAMIRA                          | 1          |
| ANANINDEUA                        | 13         |
| ARACARENA                         | 2          |
| BELEM                             | 66         |
| BOA VISTA                         | 4          |
| BRAGANÇA                          | 2          |
| BUREU BRANCO                      | 1          |
| CAJARI                            | 1          |
| CAPITAO POÇO                      | 1          |
| CASANHAL                          | 2          |
| COLARES                           | 2          |
| CONCÓRDIA DO PARÁ                 | 1          |
| OPIXUNA                           | 1          |
| ACUNDA                            | 1          |
| PARABÁ                            | 1          |
| PARITUBA                          | 1          |
| POJU                              | 3          |
| PARAGOMINAS                       | 1          |
| PARAUPEBAS                        | 1          |
| PEIXE BOI                         | 1          |
| PONTA 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          |
| SÓRIA                             | 2          |
| VIÇEU                             | 1          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>125</b> |

| 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          |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>125</b> |

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           |
| WISEU                   | 6           |
| XINGUARA                | 2           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>2086</b> |

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         |
| <b>SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)</b>     | <b>1928</b> |
| ASSISTÊNCIA SOCIAL                           | 34          |
| NUTRIÇÃO                                     | 74          |
| PSICOLOGIA                                   | 50          |
| <b>SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)</b> | <b>158</b>  |
| <b>TOTAL GERAL</b>                           | <b>2086</b> |

000011

| VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO | TOTAL      |
|-------------------------------------|------------|
| ABAETETUBA                          | 3          |
| ACARÁ                               | 1          |
| ALTAMIRA                            | 1          |
| ANANINDEUA                          | 15         |
| BARCAREMA                           | 1          |
| BELEM                               | 92         |
| BENEVIDES                           | 3          |
| BRAGANÇA                            | 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          |
| REDEÇÃO                             | 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          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>158</b> |

| VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES | TOTAL      |
|------------------------------------------|------------|
| CIRURGIA GERAL                           | 52         |
| CIRURGIA DENTÁRIA                        | 12         |
| CIRURGIA PLÁSTICA                        | 2          |
| CLÍNICA MÉDICA                           | 34         |
| COLOPROCTOLOGIA                          | 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          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>158</b> |

  
Carlos W. Mendes  
Diretor Executivo

000012

# PLANO ESTATÍSTICO

---

**REFERÊNCIA: MAIO/2017**

000013



| PLANO ESTATÍSTICO                                 | JAN          | FEV          | MAR          | ABR          | MAI          | JUN       | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ACUM          | MÉDIA           |
|---------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|-----------------|
| <b>1- Estatística de Pacientes Internados</b>     |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |
| <b>1.1. Nº de Leitos por Unidade</b>              |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |
| Clinica Cirúrgica                                 | 20           | 20           | 20           | 20           | 20           | 20        |     |     |     |     |     |     | 100           | 20,00           |
| Clinica Médica                                    | 40           | 40           | 40           | 40           | 40           | 40        |     |     |     |     |     |     | 200           | 40,00           |
| UTI Adulto                                        | 10           | 10           | 10           | 10           | 10           | 10        |     |     |     |     |     |     | 50            | 10,00           |
| <b>Total</b>                                      | <b>70</b>    | <b>70</b>    | <b>70</b>    | <b>70</b>    | <b>70</b>    | <b>70</b> |     |     |     |     |     |     | <b>350</b>    | <b>70,00</b>    |
| <b>1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade</b>          |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |
| 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          |
| <b>Total</b>                                      | <b>2170</b>  | <b>1960</b>  | <b>2170</b>  | <b>2100</b>  | <b>2170</b>  |           |     |     |     |     |     |     | <b>10570</b>  | <b>2.114,00</b> |
| <b>1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade</b> |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |
| 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                                   | 26           | 17           | 67           | 64           | 60           |           |     |     |     |     |     |     | 234           | 46,80           |
| Cardiologia                                       | 9            | 16           | 18           | 30           | 12           |           |     |     |     |     |     |     | 85            | 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           |
| Geriatria                                         | 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          |
| <b>Total</b>                                      | <b>1409</b>  | <b>1390</b>  | <b>1701</b>  | <b>1650</b>  | <b>1720</b>  |           |     |     |     |     |     |     | <b>7870</b>   | <b>1.574,00</b> |
| <b>1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade</b>       |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |
| Clinica Cirúrgica                                 | 389          | 347          | 443          | 454          | 439          |           |     |     |     |     |     |     | 2072          | 414,40          |
| Clinica Médica                                    | 755          | 820          | 1.004        | 956          | 1013         |           |     |     |     |     |     |     | 4548          | 909,60          |
| UTI Adulto                                        | 285          | 223          | 254          | 240          | 268          |           |     |     |     |     |     |     | 1250          | 250,00          |
| <b>Total</b>                                      | <b>1409</b>  | <b>1390</b>  | <b>1701</b>  | <b>1650</b>  | <b>1720</b>  |           |     |     |     |     |     |     | <b>7870</b>   | <b>1.574,00</b> |
| <b>1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade</b> |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |
| 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            |
| <b>Total</b>                                      | <b>45,45</b> | <b>49,64</b> | <b>54,87</b> | <b>55,00</b> | <b>55,48</b> |           |     |     |     |     |     |     | <b>260,46</b> | <b>52,09</b>    |
| <b>1.6. Internações por Especialidade</b>         |              |              |              |              |              |           |     |     |     |     |     |     |               |                 |

|                                |            |            |            |            |            |  |  |  |  |  |  |            |               |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|--|--|--|--|--|------------|---------------|
| 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         | 26         | 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          |            |  |  |  |  |  |  | 1          | 0,25          |
| Pneumologia                    | 3          | 7          | 6          | 1          | 5          |  |  |  |  |  |  | 22         | 4,40          |
| Reumatologia                   | 36         | 19         | 31         | 23         | 6          |  |  |  |  |  |  | 115        | 23,00         |
| <b>Total</b>                   | <b>172</b> | <b>127</b> | <b>192</b> | <b>160</b> | <b>158</b> |  |  |  |  |  |  | <b>799</b> | <b>159,86</b> |

#### 1.7. Internações por Unidade

|                   |            |            |            |            |            |  |  |  |  |  |  |            |               |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|--|--|--|--|--|------------|---------------|
| Clinica Cirúrgica | 105        | 72         | 83         | 85         | 79         |  |  |  |  |  |  | 434        | 86,80         |
| Clinica Médica    | 56         | 49         | 78         | 41         | 63         |  |  |  |  |  |  | 287        | 57,40         |
| UTI Adulto        | 11         | 6          | 21         | 24         | 16         |  |  |  |  |  |  | 78         | 15,60         |
| <b>Total</b>      | <b>172</b> | <b>127</b> | <b>192</b> | <b>160</b> | <b>158</b> |  |  |  |  |  |  | <b>799</b> | <b>159,80</b> |

#### 1.8. Internações por Município

|                        |     |    |     |    |    |  |  |  |  |  |  |     |       |
|------------------------|-----|----|-----|----|----|--|--|--|--|--|--|-----|-------|
| Abastetuba             | 6   | 3  | 3   | 4  | 3  |  |  |  |  |  |  | 19  | 3,80  |
| Acarití                | 0   | 1  | 1   | 2  | 1  |  |  |  |  |  |  | 5   | 1,00  |
| Altamira               | 0   | 1  | 0   | 2  | 1  |  |  |  |  |  |  | 4   | 0,80  |
| Ananindeua             | 18  | 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         | 0         | -            |
| Clinica Médica           | 4         | 4         | 7         | 2         | 4         | 17        | 18        | 20        | 21        | 21        | 4,20         |
| UTI Adulto               | 14        | 15        | 11        | 18        | 18        | 18        | 18        | 20        | 21        | 75        | 15,00        |
| <b>Total</b>             | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>18</b> | <b>20</b> | <b>20</b> | <b>21</b> | <b>21</b> | <b>21</b> | <b>21</b> | <b>96</b> | <b>19,20</b> |

| 1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (48h) |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |             |
|--------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| Cardiologia                                            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Clinica Médica                                         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Cirurgia Bariátrica                                    | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Cirurgia Geral                                         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Coloproctologia                                        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Endocrinologia                                         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Geriatria                                              | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Medicina Intensiva                                     | 0        | 2        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | -           |
| Plantonista / Clínica Médica                           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 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        | 0        | -           |
| <b>Total</b>                                           | <b>-</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>1</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>5</b> | <b>1,00</b> |

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

| 1.16. Óbitos por Faixa Etária |           |           |           |           |           |           |          |          |          |           |              |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|
| De 14 a 24 anos               | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0        | 1        | 1         | 0,20         |
| De 25 a 35 anos               | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0        | 1        | 1         | 0,20         |
| De 36 a 45 anos               | 1         | 1         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0        | 0        | 4        | 4         | 0,80         |
| De 46 a 55 anos               | 4         | 5         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0        | 0        | 12       | 12        | 2,40         |
| De 56 a 65 anos               | 3         | 3         | 5         | 7         | 6         | 7         | 0        | 0        | 24       | 24        | 4,80         |
| De 66 a 75 anos               | 3         | 2         | 5         | 8         | 7         | 7         | 0        | 0        | 25       | 25        | 5,00         |
| De 76 a 85 anos               | 7         | 6         | 6         | 4         | 6         | 6         | 0        | 0        | 29       | 29        | 5,80         |
| <b>Total</b>                  | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>18</b> | <b>20</b> | <b>21</b> | <b>21</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>96</b> | <b>19,20</b> |

| 1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada) |           |           |           |           |           |           |          |          |          |            |              |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|--------------|
| Clinica Cirúrgica                                 | 13        | 7         | 6         | 14        | 13        | 13        | 0        | 0        | 0        | 53         | 10,60        |
| Clinica Médica                                    | 10        | 16        | 9         | 13        | 17        | 17        | 0        | 0        | 0        | 65         | 13,00        |
| UTI Adulto                                        | 20        | 15        | 17        | 29        | 24        | 24        | 0        | 0        | 0        | 105        | 21,00        |
| <b>Total</b>                                      | <b>43</b> | <b>38</b> | <b>32</b> | <b>56</b> | <b>54</b> | <b>54</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>223</b> | <b>44,60</b> |

| 1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                   |          |          |          |          |          |          |   |   |   |           |             |             |
|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|---|---|-----------|-------------|-------------|
| Clinica Cirurgica | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0 | 0 | 0 | -         | -           | -           |
| Clinica Médica    | 3        | 1        | 3        | 1        | 1        | 2        |   |   |   | 10        | 2,00        | 2,00        |
| UTI Adulto        | 0        | 1        | 0        | 1        | 1        | 1        |   |   |   | 3         | 0,60        | 0,60        |
| <b>Total</b>      | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | - | - | - | <b>13</b> | <b>2,60</b> | <b>2,60</b> |

#### 1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade

|                              |           |           |           |           |           |   |   |   |   |           |              |              |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|---|---|---|-----------|--------------|--------------|
| Cardiologia                  | -         | -         | -         | -         | -         | - | - | - | - | -         | -            | -            |
| Clinica Médica               | 3         | 5         | 5         | 8         | 10        |   |   |   |   | 29        | 5,80         | 5,80         |
| Cirurgia Bariátrica          | -         | -         | -         | -         | -         | - | - | - | - | -         | -            | -            |
| Cirurgia Geral               | -         | -         | -         | 2         | 1         |   |   |   |   | 3         | 0,60         | 0,60         |
| Coloproctologia              | 1         | 1         | -         | -         | -         | - | - | - | - | 1         | 0,20         | 0,20         |
| Endocrinologia               | -         | 1         | -         | -         | -         | - | - | - | - | 2         | 0,40         | 0,40         |
| Geriatria                    | -         | 1         | 1         | -         | -         | - | - | - | - | 2         | 0,40         | 0,40         |
| Medicina Intensiva           | 6         | 7         | 8         | 7         | 10        |   |   |   |   | 38        | 7,60         | 7,60         |
| Plantonista / Clínica Médica | 2         | -         | -         | -         | -         | - | - | - | - | 2         | 0,40         | 0,40         |
| Pneumologia                  | 1         | 1         | -         | 2         | -         | - | - | - | - | 4         | 0,80         | 0,80         |
| Reumatologia                 | 5         | 3         | 4         | 3         | -         | - | - | - | - | 15        | 3,00         | 3,00         |
| <b>Total</b>                 | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>18</b> | <b>20</b> | <b>21</b> |   |   |   |   | <b>96</b> | <b>19,20</b> | <b>19,20</b> |

#### 1.20. Pacientes Saídos por Unidade

|                   |            |            |            |            |            |  |  |  |  |            |               |               |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|--|--|--|------------|---------------|---------------|
| Clinica Cirurgica | 93         | 81         | 89         | 85         | 80         |  |  |  |  | 428        | 85,60         | 85,60         |
| Clinica Médica    | 44         | 43         | 71         | 53         | 60         |  |  |  |  | 271        | 52,20         | 52,20         |
| UTI Adulto        | 15         | 16         | 11         | 19         | 18         |  |  |  |  | 79         | 15,20         | 15,20         |
| <b>Total</b>      | <b>152</b> | <b>140</b> | <b>171</b> | <b>157</b> | <b>158</b> |  |  |  |  | <b>778</b> | <b>153,00</b> | <b>153,00</b> |

#### 1.21. Percentagem de Ocupação por Unidade

|                                      |               |               |               |               |               |  |  |  |  |                |               |               |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|--|----------------|---------------|---------------|
| Clinica Cirurgica                    | 62,74         | 61,96         | 71,45         | 75,87         | 70,81         |  |  |  |  | 342,63         | 68,63         | 68,63         |
| Clinica Médica                       | 60,89         | 73,21         | 80,97         | 79,67         | 81,69         |  |  |  |  | 378,43         | 75,29         | 75,29         |
| UTI Adulto                           | 85,48         | 79,64         | 81,94         | 80,00         | 86,45         |  |  |  |  | 413,51         | 82,70         | 82,70         |
| <b>Percentagem Geral de Ocupação</b> | <b>64,93</b>  | <b>70,92</b>  | <b>78,39</b>  | <b>78,57</b>  | <b>79,26</b>  |  |  |  |  | <b>372,07</b>  | <b>74,41</b>  | <b>74,41</b>  |
| <b>Percentagem Geral de Ocupação</b> | <b>64,93%</b> | <b>70,92%</b> | <b>78,39%</b> | <b>78,57%</b> | <b>79,26%</b> |  |  |  |  | <b>372,07%</b> | <b>74,41%</b> | <b>74,41%</b> |

#### 1.22. Média de Permanência por Unidade

|                                   |             |             |             |              |              |  |  |  |  |              |              |              |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--|--|--|--|--------------|--------------|--------------|
| Clinica Cirurgica                 | 3,67        | 3,94        | 4,66        | 4,59         | 5,49         |  |  |  |  | 22,35        | 4,47         | 4,47         |
| Clinica Médica                    | 13,98       | 13,90       | 12,55       | 14,48        | 16,34        |  |  |  |  | 71,25        | 14,25        | 14,25        |
| UTI Adulto                        | 7,57        | 7,19        | 9,07        | 5,00         | 14,11        |  |  |  |  | 42,94        | 8,59         | 8,59         |
| <b>Média Geral de Permanência</b> | <b>9,27</b> | <b>9,93</b> | <b>9,95</b> | <b>10,51</b> | <b>10,89</b> |  |  |  |  | <b>50,54</b> | <b>10,11</b> | <b>10,11</b> |
| <b>Média Geral de Permanência</b> | <b>9,27</b> | <b>9,93</b> | <b>9,95</b> | <b>10,51</b> | <b>10,89</b> |  |  |  |  | <b>50,54</b> | <b>10,11</b> | <b>10,11</b> |

#### 1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade

|                                       |             |             |             |             |             |  |  |  |  |             |             |             |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|-------------|-------------|-------------|
| Clinica Cirurgica                     | 4,65        | 4,05        | 4,45        | 4,25        | 4,00        |  |  |  |  | 21,40       | 4,28        | 4,28        |
| Clinica Médica                        | 1,18        | 1,10        | 1,85        | 1,35        | 1,55        |  |  |  |  | 7,03        | 1,41        | 1,41        |
| UTI Adulto                            | 1,50        | 1,70        | 1,10        | 2,00        | 1,90        |  |  |  |  | 8,20        | 1,64        | 1,64        |
| <b>Índice Geral de Giro de Leitos</b> | <b>2,17</b> | <b>2,00</b> | <b>2,44</b> | <b>2,24</b> | <b>2,26</b> |  |  |  |  | <b>8,20</b> | <b>2,22</b> | <b>2,22</b> |

#### 1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade

|                   |        |        |         |        |        |  |  |  |  |         |        |        |
|-------------------|--------|--------|---------|--------|--------|--|--|--|--|---------|--------|--------|
| Clinica Cirurgica | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%  |  |  |  |  | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%  |
| Clinica Médica    | 8,51%  | 9,09%  | 9,46%   | 3,70%  | 6,45%  |  |  |  |  | 37,22%  | 7,76%  | 7,76%  |
| UTI Adulto        | 83,33% | 88,24% | 100,00% | 90,00% | 88,47% |  |  |  |  | 481,04% | 94,94% | 94,94% |



| 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% | 89,47% | 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% |  |  |  |  | 81,97% | 12,39% |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|--|--|--|--------|--------|

#### 2. Serviços Assistenciais

##### 2.1. Centro Cirúrgico

##### 2.1.1. Cirurgias por Porte

|                              |            |            |            |            |            |  |  |  |  |            |              |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|--|--|--|------------|--------------|
| Cirurgias Pequenas           | 29         | 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        |
| <b>Total</b>                 | <b>126</b> | <b>121</b> | <b>160</b> | <b>140</b> | <b>125</b> |  |  |  |  | <b>672</b> | <b>56,00</b> |
| 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        |
| <b>Total</b>          | <b>126</b> | <b>121</b> | <b>160</b> | <b>140</b> | <b>125</b> |  |  |  |  | <b>672</b> | <b>134,40</b> |

##### 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         |  |  |  |  | 98         | 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          |
| <b>Total</b>                       | <b>126</b> | <b>121</b> | <b>160</b> | <b>140</b> | <b>125</b> |  |  |  |  | <b>672</b> | <b>134,40</b> |

##### 2.2. Anestesia

##### 2.2.1. Número de Anestesias por Tipo

|                 |           |           |           |           |           |  |  |  |  |            |              |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|--|--|------------|--------------|
| Anestesia Local | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |  |  |  |  | -          | -            |
|                 | 15        | 48        | 48        | 66        | 28        |  |  |  |  | 205        | 41,00        |
| <b>Geral</b>    | <b>70</b> | <b>26</b> | <b>66</b> | <b>22</b> | <b>59</b> |  |  |  |  | <b>243</b> | <b>48,60</b> |





[illegible]

|              |       |       |       |       |       |  |  |  |        |          |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--------|----------|
| Pneumologia  | 23    | 70    | 93    | 62    | 78    |  |  |  | 326    | 65,20    |
| Psicologia   | 22    | 67    | 0     | 33    | 50    |  |  |  | 172    | 34,40    |
| Reumatologia | 84    | 119   | 123   | 166   | 167   |  |  |  | 649    | 129,80   |
| Total        | 962   | 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 | 4,19 |  |  |  | 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 Diários Usuário                   | 1838 | 2601 | 3102 | 2610 | 3622 |  |  |  | 13821 | 2.784,20 |
| Atendimentos de Óbitos                         | 6    | 8    | 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

##### 2.9.1. Cursos Ministrados

|                     |     |     |     |     |     |  |  |  |      |        |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|--|------|--------|
| 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       | 17:41:50 | 1410:35:09 | 325:38:00 | 363:00:00 | 706:05:30 |  |  |  |  | 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

|                                                        |              |              |              |              |              |  |  |  |  |              |                  |
|--------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|--|--|--|--------------|------------------|
| <b>3.1. Laboratório de Análises Clínicas</b>           |              |              |              |              |              |  |  |  |  |              |                  |
| <b>3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos</b> |              |              |              |              |              |  |  |  |  |              |                  |
| Anatomia Patológica                                    | 143          | 122          | 137          | 184          | 204          |  |  |  |  | 790          | 158,00           |
| Bioquímica                                             | 6726         | 10010        | 7529         | 10062        | 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           |
| <b>Total</b>                                           | <b>10235</b> | <b>14333</b> | <b>12293</b> | <b>15360</b> | <b>16904</b> |  |  |  |  | <b>69125</b> | <b>13.825,00</b> |

|                                                  |               |               |               |               |               |  |  |  |  |                 |                |
|--------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|--|-----------------|----------------|
| <b>3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos</b> |               |               |               |               |               |  |  |  |  |                 |                |
| Clinica Cirúrgica                                | 960           | 1285          | 1216          | 2325          | 1705          |  |  |  |  | 7521            | 1.504,20       |
| Clinica Médica                                   | 2204          | 3971          | 3070          | 4624          | 4502          |  |  |  |  | 18371           | 3.674,20       |
| UTI Adulto                                       | 2803          | 3356          | 3013          | 3945          | 4066          |  |  |  |  | 17013           | 3.402,80       |
| <b>Total</b>                                     | <b>5797</b>   | <b>8612</b>   | <b>7299</b>   | <b>10394</b>  | <b>10303</b>  |  |  |  |  | <b>42905,00</b> | <b>8581,00</b> |
| <b>Média Diária</b>                              | <b>187,00</b> | <b>307,57</b> | <b>235,45</b> | <b>333,13</b> | <b>332,35</b> |  |  |  |  | <b>1.425,51</b> | <b>285,10</b>  |

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

|                                           |              |              |              |              |              |  |  |  |  |              |                  |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|--|--|--|--------------|------------------|
| <b>3.1.4 Exames Realizados no Período</b> |              |              |              |              |              |  |  |  |  |              |                  |
| <b>Total</b>                              | <b>10692</b> | <b>14211</b> | <b>12156</b> | <b>15176</b> | <b>16700</b> |  |  |  |  | <b>68335</b> | <b>13.687,00</b> |

|                                                        |          |          |          |          |          |  |  |  |  |          |          |
|--------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|--|--|----------|----------|
| <b>3.2. Mamografia</b>                                 |          |          |          |          |          |  |  |  |  |          |          |
| <b>3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos</b> |          |          |          |          |          |  |  |  |  |          |          |
| Clinica Cirúrgica                                      | -        | -        | -        | -        | -        |  |  |  |  | -        | -        |
| Clinica Médica                                         | -        | -        | -        | -        | -        |  |  |  |  | -        | -        |
| UTI Adulto                                             | -        | -        | -        | -        | -        |  |  |  |  | -        | -        |
| <b>Total</b>                                           | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |  |  |  |  | <b>-</b> | <b>-</b> |
| <b>Média Diária</b>                                    |          |          |          |          |          |  |  |  |  |          |          |

|                                |   |   |   |   |   |  |  |  |  |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|---|---|
| <b>Total Exames Internos</b>   | - | - | - | - | - |  |  |  |  | - | - |
| <b>Total Exames Externos</b>   | - | - | - | - | - |  |  |  |  | - | - |
| <b>Total Exames Realizados</b> | - | - | - | - | - |  |  |  |  | - | - |

|                                                  |   |   |   |    |    |  |  |  |  |    |       |
|--------------------------------------------------|---|---|---|----|----|--|--|--|--|----|-------|
| <b>3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional</b>  |   |   |   |    |    |  |  |  |  |    |       |
| <b>3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade</b> |   |   |   |    |    |  |  |  |  |    |       |
| 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 |
| Tornozelo/Pé    | 1    | 6    | 4     | 1     | 10    |   |   |   |   | 22    | 4,40   |
| Outros          | 9    | 4    | 6     | 1     | 15    |   |   |   |   | 35    | 7,00   |
| Total           | 216  | 272  | 575   | 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    | 3,80   |
| 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 |
| Tornozelo/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 | 13,55 |   |   |   |   | 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 | - | - | - | - | 49,87 | 9,97   |

#### 3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo

|                 |      |      |      |      |             |  |  |  |  |       |        |
|-----------------|------|------|------|------|-------------|--|--|--|--|-------|--------|
| Abdomen         | 0    | 1    | 0    | 0    | 0           |  |  |  |  | 1     | 0,20   |
| Coluna Cervical | 1    | 2    | 1    | 0    | 6           |  |  |  |  | 10    | 2,00   |
| Coluna Dorsal   | 1    | 4    | 2    | 0    | 4           |  |  |  |  | 11    | 2,20   |
| Coluna Lombar   | 5    | 5    | 3    | 2    | 10          |  |  |  |  | 25    | 5,00   |
| Coluna torácica | 0    | 4    | 1    | 1    | 3           |  |  |  |  | 9     | 1,80   |
| Cotovelo        | 1    | 0    | 0    | 0    | 0           |  |  |  |  | 1     | 0,20   |
| Joelho          | 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  |
| Tornozelo/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 | 4,903226803 |  |  |  |  | 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 | 17,87 | 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



















|                                    |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |      |        |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|------|--------|
| 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 |

### 3.11. Eletrocardiograma - ECG

|                                                  |      |      |      |      |      |  |  |  |  |  |       |       |
|--------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|--|--|--|--|-------|-------|
| 3.11.1. 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  |

### 3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos

|                         |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |     |        |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|-----|--------|
| Ambulatório             | 69  | 57  | 86  | 70  | 71  |  |  |  |  |  | 363 | 70,60  |
| Total Exames Internos   | 39  | 54  | 105 | 84  | 62  |  |  |  |  |  | 344 | 68,80  |
| Total Exames Externos   | 69  | 57  | 86  | 70  | 71  |  |  |  |  |  | 353 | 70,80  |
| Total Exames Realizados | 108 | 111 | 191 | 154 | 133 |  |  |  |  |  | 697 | 139,40 |

### 3.12. 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        |
| Raio-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   |
| Hemodálise (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     | -        |
| Brucoscopia                  | 0     | 4     | 2     | 0      | 0      |  |  |  |  |  | 6     | 1,20     |
| Ecocardiograma               | 27    | 24    | 36    | 28     | 22     |  |  |  |  |  | 137   | 27,40    |
| Esplanometria                | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      |  |  |  |  |  | 0     | -        |
| Holter de Glicemia           | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      |  |  |  |  |  | 0     | -        |
| Isotermia                    | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      |  |  |  |  |  | 0     | -        |
| Pulsoterapia                 | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      |  |  |  |  |  | 0     | -        |
| Anatomia Patológica          | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      |  |  |  |  |  | 0     | -        |
| Total                        | 8.100 | 9.071 | 8.160 | 11.809 | 11.121 |  |  |  |  |  | 46251 | 9.250,20 |

### 3.13. Total SADT Externos

|                         |       |       |       |       |       |  |  |  |  |  |       |          |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--|--|-------|----------|
| 3.13.1. 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           | 68,20            |
| Ultrassonografia              | 115           | 103           | 105           | 89            | 106           |  |  |  |  |  |  | 518           | 103,60           |
| Endoscopia                    | 310           | 326           | 427           | 422           | 516           |  |  |  |  |  |  | 2001          | 400,20           |
| Eletrcardiograma              | 69            | 57            | 85            | 70            | 71            |  |  |  |  |  |  | 353           | 70,60            |
| Hemoterapia                   | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |  |  |  |  |  |  | 0             | -                |
| Hemodialise (Sessões)         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |  |  |  |  |  |  | 0             | -                |
| M.A.P.A.                      | 0             | 2             | 4             | 7             | 14            |  |  |  |  |  |  | 27            | 5,40             |
| Medicina nuclear              | 0             | 9             | 7             | 9             | 30            |  |  |  |  |  |  | 65            | 11,00            |
| PAAF (Biópsia para tireóide)  | 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             |
| Broncoscopia                  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |  |  |  |  |  |  | 0             | -                |
| Ecocardiograma                | 22            | 19            | 42            | 18            | 42            |  |  |  |  |  |  | 143           | 28,60            |
| Esplanometria                 | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |  |  |  |  |  |  | 0             | -                |
| Holter de Glicemia            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |  |  |  |  |  |  | 0             | -                |
| Insulinoterapia               | 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           |
| <b>Total</b>                  | <b>5.203</b>  | <b>6.603</b>  | <b>5.959</b>  | <b>5.334</b>  | <b>7.710</b>  |  |  |  |  |  |  | <b>30.709</b> | <b>6.141,80</b>  |
| <b>3.14. TOTAL GERAL SADT</b> | <b>11.303</b> | <b>15.574</b> | <b>14.109</b> | <b>17.143</b> | <b>18.831</b> |  |  |  |  |  |  | <b>76.960</b> | <b>15.392,00</b> |

#### 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        |
| Colação             | 990           | 990           | 1.114         | 881           | 877           |  |  |  |  |  |  | 4842            | 968,40          |
| Almoço              | 990           | 990           | 3.626         | 2.686         | 3.065         |  |  |  |  |  |  | 11347           | 2.269,40        |
| Lanche              | 990           | 980           | 1.114         | 485           | 582           |  |  |  |  |  |  | 4151            | 830,20          |
| Jantar              | 990           | 990           | 2.808         | 1.722         | 1.831         |  |  |  |  |  |  | 8331            | 1.666,20        |
| Cela                | 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          |
| <b>Total</b>        | <b>6319</b>   | <b>6315</b>   | <b>12733</b>  | <b>8727</b>   | <b>9476</b>   |  |  |  |  |  |  | <b>43629</b>    | <b>8.725,80</b> |
| <b>Média Diária</b> | <b>205,77</b> | <b>225,54</b> | <b>410,74</b> | <b>290,90</b> | <b>305,65</b> |  |  |  |  |  |  | <b>1.438,60</b> | <b>287,72</b>   |

###### 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           | 149           | 189           |  |  |  |  |  |  | 1062            | 212,40          |
| Clínica Cirúrgica   | 271           | 249           | 2.696         | 1.218         | 1328          |  |  |  |  |  |  | 5760            | 1.152,00        |
| Clínica Médica      | 541           | 593           | 4.206         | 3.215         | 3410          |  |  |  |  |  |  | 11965           | 2.393,00        |
| UTI Adulto          | 23            | 20            | 223           | 198           | 92            |  |  |  |  |  |  | 557             | 111,40          |
| <b>Total</b>        | <b>4916</b>   | <b>4660</b>   | <b>12733</b>  | <b>8727</b>   | <b>9476</b>   |  |  |  |  |  |  | <b>40511</b>    | <b>8.102,20</b> |
| <b>Média Diária</b> | <b>158,58</b> | <b>156,43</b> | <b>410,74</b> | <b>290,90</b> | <b>305,65</b> |  |  |  |  |  |  | <b>1.332,30</b> | <b>266,46</b>   |

##### 4.2. Processamento da Roupa

###### 4.2.1. Kg Roupas Lavadas p/Unidade

000993

|                              |          |          |          |          |          |   |   |   |   |   |   |           |          |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|---|---|---|---|---|---|-----------|----------|
| Clinica Médica               | 856,10   | 1030,70  | 1128,40  | 1212,50  | 1564,48  |   |   |   |   |   |   | 5.792,18  | 1.158,44 |
| Clinica Cirúrgica            | 508,40   | 604,50   | 492,90   | 594,50   | 645,14   |   |   |   |   |   |   | 2.835,44  | 567,09   |
| UTI                          | 2928,30  | 2866,50  | 2949,10  | 3138,60  | 3741,60  |   |   |   |   |   |   | 15.723,10 | 3.144,52 |
| Centro Cirúrgico/Obstétrico  | 1777,80  | 2476,60  | 2345,75  | 2394,20  | 2535,78  |   |   |   |   |   |   | 11.530,13 | 2.306,03 |
| CME                          | 492,40   | 544,80   | 662,90   | 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/Custos               | 28,20    | 9,50     | 12,20    | 10,30    | 18,30    |   |   |   |   |   |   | 78,50     | 15,70    |
| Total                        | 7.146,30 | 8.322,30 | 8.255,55 | 8.549,10 | 9.949,40 | - | - | - | - | - | - | 42.222,65 | 8.444,53 |
| Média Diária                 | 230,53   | 297,23   | 266,31   | 284,97   | 320,95   |   |   |   |   |   |   | 1.399,98  | 280,00   |

#### 4.2.2. Produtos Utilizados por ML

|                                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Desinfetante p/tecidos(destainer)            | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Detergente 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 | 8.255,55 | 8.549,10 | 9.949,40 |  |  |  |  |  |  | 42.222,65 | 8.444,53 |
| Média Diária Kg Roupas Lavadas | 230,53   | 297,23   | 266,31   | 284,97   | 320,95   |  |  |  |  |  |  | 1.399,98  | 280,00   |
| 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 | 83 |  |  |  |  |  |  | 370 | 74,00 |
| Eletrônica                         | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  |  |  |  |  |  |  | -   | -     |
| Hidráulica                         | 30 | 27 | 28  | 28 | 39 |  |  |  |  |  |  | 150 | 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 MENS AIS

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           |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1.</b>                        | <b>Atendimentos Gerais</b>                                                                   | <b>957</b>   |
| 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          |
| <b>2.</b>                        | <b>Ações geradas nos atendimentos</b>                                                        | <b>114</b>   |
| 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            |
| <b>3.</b>                        | <b>Pesquisas de satisfação realizadas</b>                                                    | <b>995</b>   |
| 3.1                              | Internas                                                                                     | 244          |
| 3.2                              | Externas                                                                                     | 751          |
| <b>4.</b>                        | <b>Reuniões internas administrativas realizadas</b>                                          | <b>0</b>     |
| <b>5.</b>                        | <b>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</b>                          | <b>4</b>     |
| <b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b> |                                                                                              | <b>2.070</b> |

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

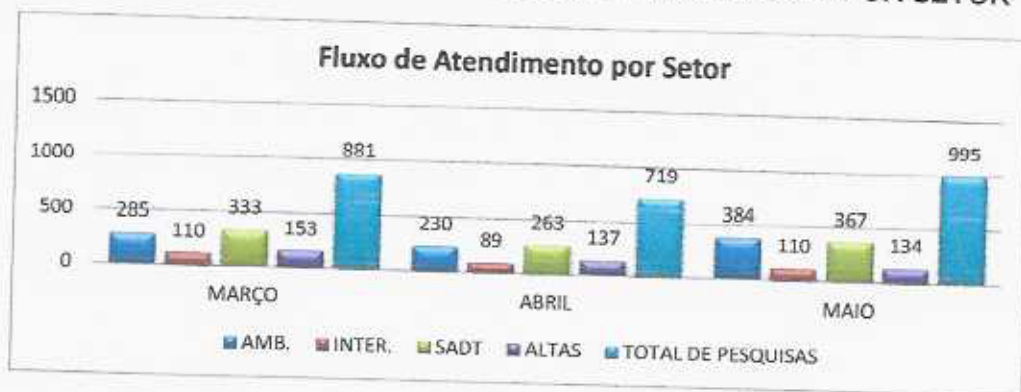
| SETOR           | Nº ATENDIMENTOS |
|-----------------|-----------------|
| Ambulatório     | 384             |
| Internação      | 110             |
| S.A.D.T         | 367             |
| Alta Hospitalar | 134             |
| <b>TOTAL</b>    | <b>993</b>      |

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.

**Tabela 03:** Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

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

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.

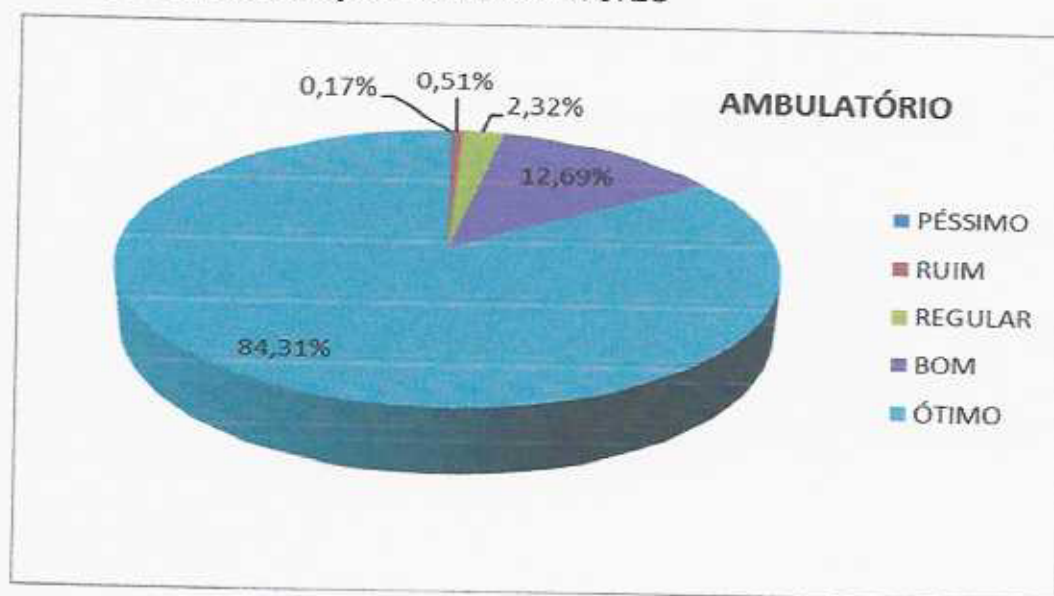
000045



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.

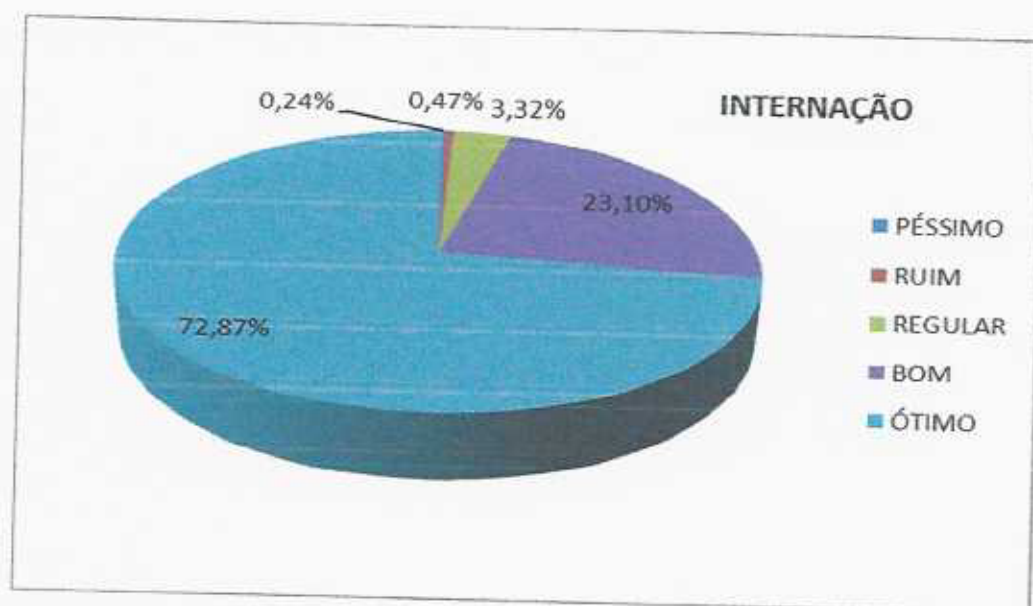
**Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO**



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**



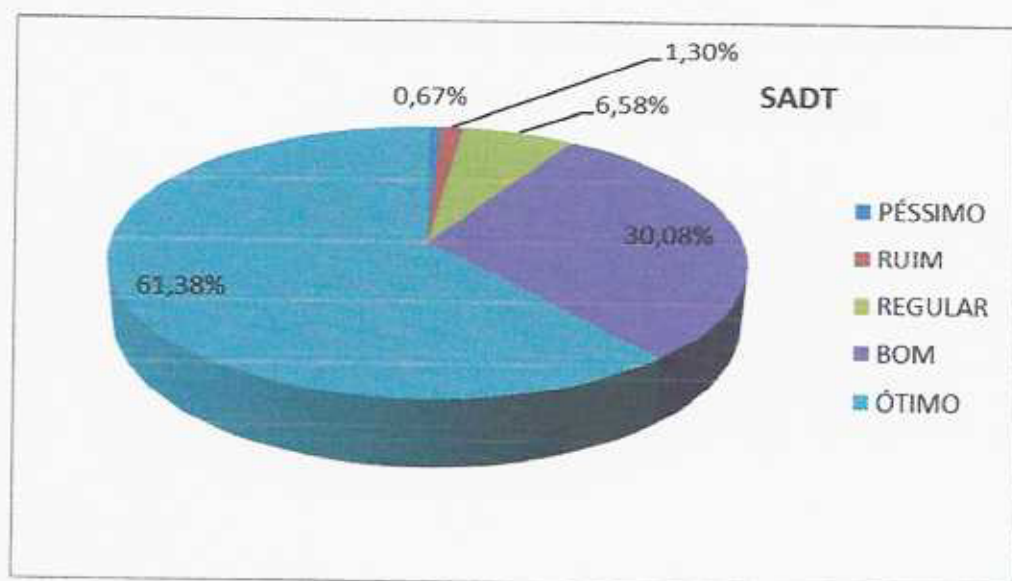
No canal SADT houve um acréscimo de 1,55% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de maio, alcançando o valor de 91,45% de satisfação.

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



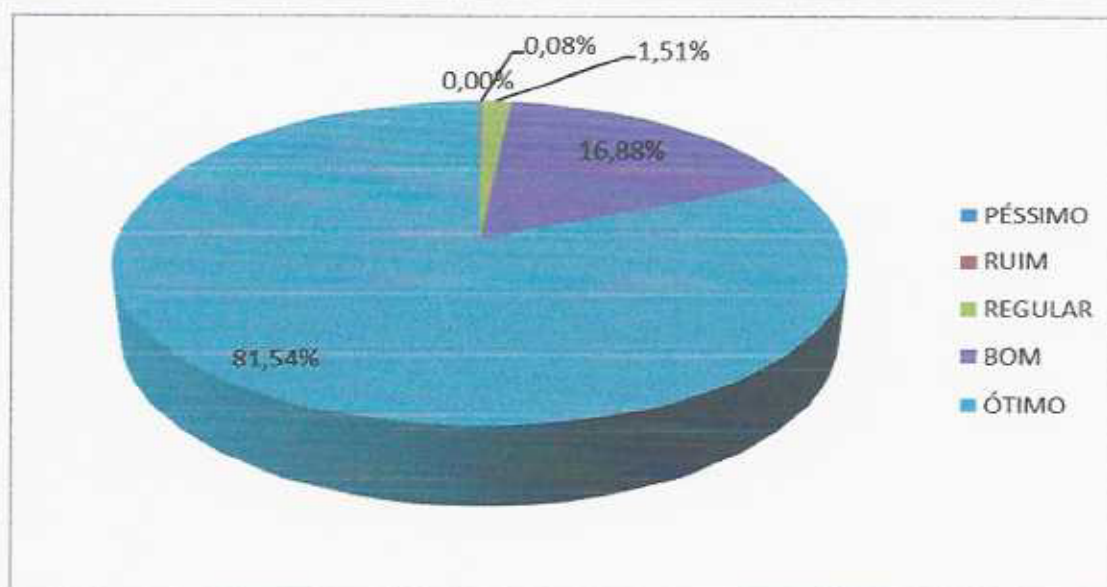
insuficientes na recepção; tivemos um registro de desagrado com uma colaboradora da marcação de exames; outra reclamação apontou a perda de material para exame de biópsia (colonoscopia) no setor de Endoscopia; um usuário queixou-se da falta de sinalização na porta do banheiro da recepção e encerrando 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                        |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>33</b>                 |

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<br>Atendimentos<br>Prestados CHJB | Nº Pesquisas<br>S.A.U. | Porcentagem<br>Alcançada % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| <b>SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)</b> | <b>928</b>                           | <b>367</b>             | <b>39,55 %</b>             |
| <b>Ambulatório</b>                                                                                | <b>2.086</b>                         | <b>384</b>             | <b>18,41%</b>              |
| <b>Internação</b>                                                                                 | <b>158</b>                           | <b>110</b>             | <b>69,62%</b>              |
| <b>Alta Médica</b>                                                                                | <b>134</b>                           | <b>134</b>             | <b>100%</b>                |
| <b>MÉDIA MÊS</b>                                                                                  | <b>2.765</b>                         | <b>993</b>             | <b>26%</b>                 |

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<sup>a</sup>. 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<sup>a</sup>. 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 sintam 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<sup>a</sup>.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: Sirlem, 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 anestesiologia particular tendo só um a disposição, sinceramente para nós que moramos longe fica difícil, vocês não estão tendo respeito nenhum por nós. A gente morre esperando a consulta e se morrer um paciente por causa da demora, quem vai se responsabilizar. Acredito que deveria ter 3 vezes anestesista ou então NOS DÊ O DIREITO DE FAZER O EXAME PARTICULAR COM O ANESTESISTA. PELO MENOS ISSO!

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

**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** 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 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 informariamos 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:** Prezados usuários 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, informariamos 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 informávamos 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. Comunicávamos 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<sup>a</sup>. 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 Nº:** 20/260

**SETOR DE ORIGEM:** SADT

**DATA:** 19/05/2017

**NOME USUÁRIO:** Lindalva Oliveira Rodrigues - Memo. Nº 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              |
| <b>TOTAIS</b> | <b>0</b>            | <b>1</b> | <b>20</b> | <b>224</b> | <b>1082</b> | <b>1327</b> | <b>13</b> | <b>1340</b> | <b>1306</b>      |
|               | 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.

  
 Andreza Souza  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000108

**TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO**

**DATA:** 30/mai

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?         |                                       |       | 3       | 6     | 62     | 313     | 384  |         | 384              | 375    |
| 2      | Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?                            |                                       |       | 2       | 3     | 40     | 337     | 382  | 2       | 384              | 377    |
| 3      | O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes) |                                       |       | 2       | 8     | 40     | 332     | 382  | 2       | 384              | 372    |
| 4      | O tempo que demorou para o paciente ser atendido?                                             |                                       |       |         |       |        |         |      |         |                  |        |
|        | 4.1                                                                                           | Pelos médicos                         | 4     | 2       | 21    | 102    | 253     | 382  | 2       | 384              | 355    |
|        | 4.2                                                                                           | Pelos enfermeiros                     |       |         |       |        |         | 0    |         | 0                | 0      |
|        | 4.3                                                                                           | Pelos funcionários da Administração   | 2     | 12      | 43    | 79     | 244     | 380  | 4       | 384              | 323    |
| 5      | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?                   |                                       |       |         |       |        |         |      |         |                  |        |
|        | 5.1                                                                                           | Para os médicos                       |       |         | 6     | 38     | 337     | 381  | 3       | 384              | 375    |
|        | 5.2                                                                                           | Para os enfermeiros                   |       |         |       |        |         | 0    |         | 0                | 0      |
|        | 5.3                                                                                           | Para os funcionários da Administração | 1     |         | 5     | 41     | 334     | 381  | 3       | 384              | 375    |
| 6      | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?        |                                       |       | 1       | 3     | 41     | 331     | 376  | 8       | 384              | 372    |
| 7      | A educação e o respeito com que você foi tratado?                                             |                                       |       |         |       |        |         |      |         |                  |        |
|        | 7.1                                                                                           | Pelos médicos                         |       |         | 3     | 36     | 341     | 380  | 4       | 384              | 377    |
|        | 7.2                                                                                           | Pelos enfermeiros                     |       |         |       |        |         | 0    |         | 0                | 0      |
|        | 7.3                                                                                           | Pelos funcionários da Administração   | 1     |         | 3     | 37     | 342     | 383  | 1       | 384              | 379    |
| 8      | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?     |                                       |       |         | 6     | 36     | 340     | 382  | 2       | 384              | 376    |
| 9      | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?         |                                       |       | 1       | 6     | 36     | 339     | 382  | 2       | 384              | 375    |
| 10     | O silêncio no ambiente do ambulatório?                                                        |                                       | 1     | 4       | 8     | 46     | 324     | 383  | 1       | 384              | 370    |
| 11     | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?                                       |                                       |       |         | 3     | 43     | 332     | 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.

  
 Andreza Souza  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

000109



**TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO**

**DATA:** 30/mai

DATA: 30/mai

| ITEM   | NUMERO DE RESPOSTAS                                                                       |                                                                                      |         |       |       |         |        | Total 2 | Total 7/8 e 9/10 |        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-------|---------|--------|---------|------------------|--------|
|        | 0/2                                                                                       | 3/4                                                                                  | 5/6     | 7/8   | 9/10  | Total 1 | NR     |         |                  |        |
|        | PÉSSIMO                                                                                   | RUIM                                                                                 | REGULAR | BOM   | ÓTIMO |         |        |         |                  |        |
| 1      | Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?            |                                                                                      | 1       | 2     | 33    | 74      | 110    |         | 110              | 107    |
| 2      | Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?                 |                                                                                      | 1       | 4     | 34    | 70      | 109    | 1       | 110              | 104    |
| 3      | As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)    |                                                                                      |         | 7     | 27    | 73      | 107    | 3       | 110              | 100    |
| 4      | O tempo que demorou para o paciente ser atendido:                                         |                                                                                      |         |       |       |         |        |         |                  |        |
|        | 4.1                                                                                       | Pelos médicos                                                                        |         | 2     | 21    | 87      | 110    |         | 110              | 106    |
|        | 4.2                                                                                       | Pelos enfermeiros                                                                    |         | 1     | 22    | 86      | 109    | 1       | 110              | 108    |
|        | 4.3                                                                                       | Pelos Outros Profissionais                                                           |         | 3     | 28    | 78      | 109    | 1       | 110              | 106    |
| 5      | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?               |                                                                                      |         |       |       |         |        |         |                  |        |
|        | 5.1                                                                                       | Pelos médicos                                                                        | 1       | 3     | 18    | 87      | 109    | 1       | 110              | 105    |
|        | 5.2                                                                                       | Pelos enfermeiros                                                                    |         | 3     | 23    | 84      | 110    |         | 110              | 107    |
|        | 5.3                                                                                       | Pelos Outros Profissionais                                                           |         | 3     | 25    | 81      | 109    | 1       | 110              | 106    |
| 6      | Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?                         |                                                                                      |         | 1     | 17    | 72      | 90     | 20      | 110              | 89     |
| 7      | A educação e o respeito com que você foi tratado?                                         |                                                                                      |         |       |       |         |        |         |                  |        |
|        | 7.1                                                                                       | Pelos médicos                                                                        |         | 2     | 18    | 88      | 108    | 2       | 110              | 106    |
|        | 7.2                                                                                       | Pelos enfermeiros                                                                    |         | 1     | 20    | 85      | 106    | 4       | 110              | 105    |
|        | 7.3                                                                                       | Pelos Outros Profissionais                                                           |         | 1     | 24    | 83      | 108    | 2       | 110              | 107    |
| 8      | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? |                                                                                      |         |       | 24    | 84      | 108    | 2       | 110              | 108    |
| 9      | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?     |                                                                                      | 1       | 1     | 19    | 85      | 106    | 4       | 110              | 104    |
| 10     | A limpeza das roupas de cama e banho?                                                     |                                                                                      | 2       | 2     | 8     | 32      | 108    | 4       | 110              | 94     |
| 11     | As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?                      |                                                                                      | 1       | 2     | 8     | 29      | 107    | 3       | 110              | 96     |
| 12     | O silêncio no ambiente do hospital?                                                       |                                                                                      |         | 2     | 4     | 24      | 107    | 3       | 110              | 101    |
| 13     | O horário em que são servidas as refeições?                                               |                                                                                      |         | 2     | 4     | 29      | 106    | 4       | 110              | 100    |
| 14     | O horário em que é feita a limpeza do quarto?                                             |                                                                                      | 1       | 2     | 7     | 30      | 108    | 2       | 110              | 98     |
| 15     | O horário das visitas?                                                                    |                                                                                      |         | 1     | 5     | 33      | 107    | 3       | 110              | 101    |
| 16     | Quanto aos medicamentos?                                                                  |                                                                                      |         |       |       |         |        |         |                  |        |
|        | 16.1                                                                                      | Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?                      |         | 8     | 24    | 77      | 109    | 1       | 110              | 101    |
|        | 16.2                                                                                      | Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação? |         | 8     | 19    | 77      | 104    | 6       | 110              | 96     |
| 17     | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?                                   |                                                                                      | 1       | 4     | 22    | 66      | 93     | 17      | 110              | 88     |
| 18     | Frequencia de visitas realizadas?                                                         |                                                                                      |         |       |       |         |        |         |                  |        |
|        | 18.1                                                                                      | Pelos médicos                                                                        |         | 1     | 2     | 22      | 107    | 3       | 110              | 104    |
|        | 18.2                                                                                      | Pelos enfermeiros                                                                    |         |       | 26    | 80      | 106    | 4       | 110              | 106    |
|        | 18.3                                                                                      | Pelos Outros Profissionais                                                           |         | 3     | 24    | 79      | 106    | 4       | 110              | 103    |
|        | 18.4                                                                                      | Pelos S A U                                                                          |         | 4     | 21    | 79      | 104    | 6       | 110              | 100    |
| TOTAIS |                                                                                           |                                                                                      | 7       | 14    | 99    | 686     | 2170   | 2978    | 102              | 3080   |
|        |                                                                                           |                                                                                      | 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 SADT

30/05/2017

| ITEM          | NÚMERO DE RESPOSTAS |             |                |             |               | Total 1     |           | Total 2     |                  |
|---------------|---------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-----------|-------------|------------------|
|               | 0/2<br>PÉSSIMO      | 3/4<br>RUIM | 5/6<br>REGULAR | 7/8<br>BOM  | 9/10<br>ÓTIMO | Total 1     | NR        | Total 2     | Total 7/8 e 9/10 |
| 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         | 287              |
| 9             | 1                   | 3           | 16             | 103         | 237           | 360         | 7         | 367         | 340              |
| 10            | 3                   | 1           | 9              | 95          | 243           | 351         | 16        | 367         | 338              |
| <b>TOTALS</b> | <b>24</b>           | <b>47</b>   | <b>237</b>     | <b>1084</b> | <b>2212</b>   | <b>3604</b> | <b>66</b> | <b>3670</b> | <b>3296</b>      |
|               | 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

  
Andréza Souza  
Serviço de Atendimento ao Usuário

000111



# **MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO**

## **MAIO/2017**

---

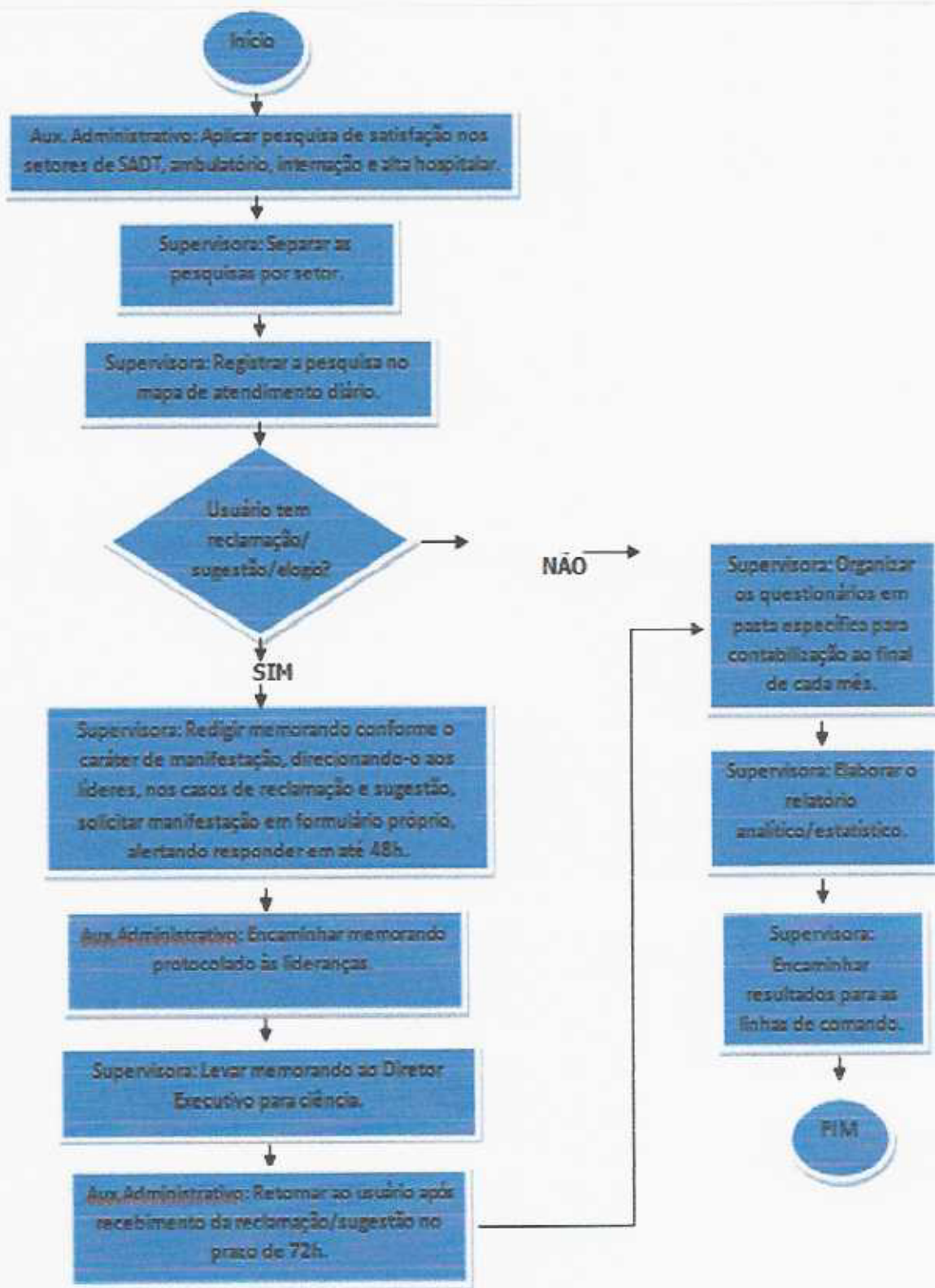
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - MAIO/2017

| 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  | 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  | 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  |    |    |    |    | 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                 |   |   |   |    |    |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 1  |    | 1  |    |    |    |    |    |    | 4   |       |
| TOTAL                                        |   |   |   |    |    |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | 2070  |

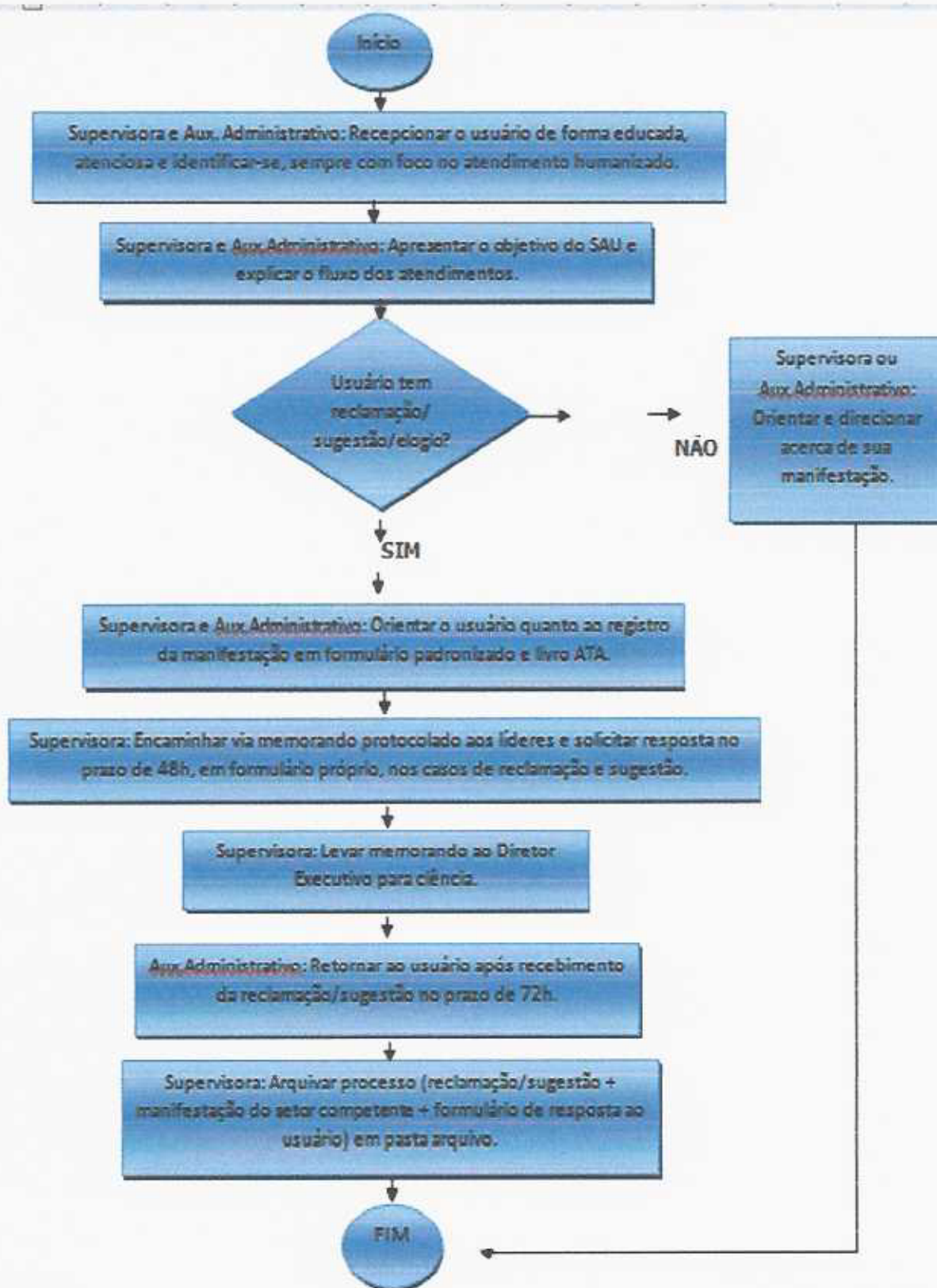
  
 Andreza da Silva Souza  
 Supervisora do S.A.U  
 CHJB/INDSH

000113



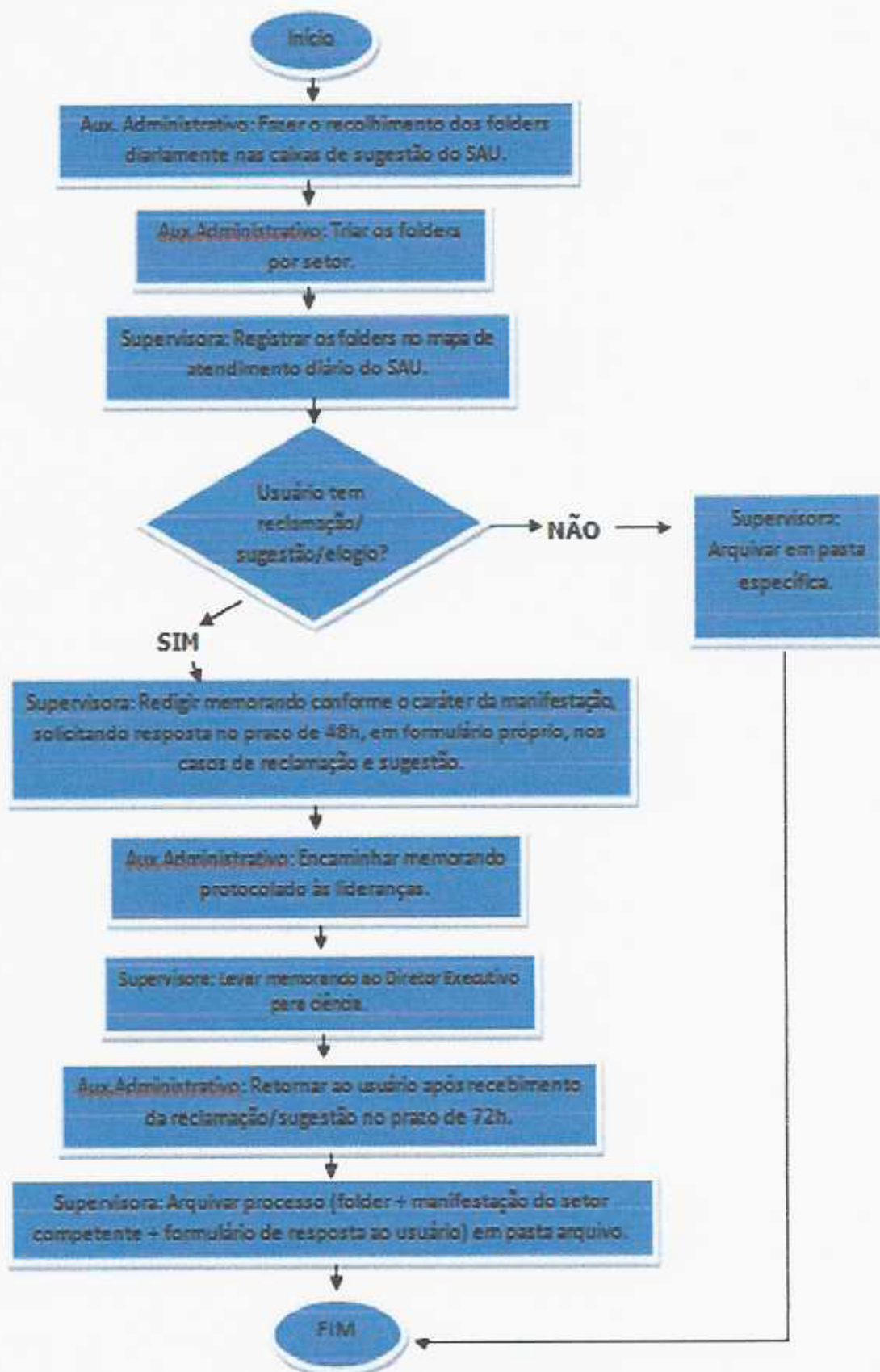
**Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação**

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**

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

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 Atuar;
- 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                      |
| <b>TOTAL</b>          | <b>40</b>    | <b>465</b>    | <b>706:05:30</b>             |

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.

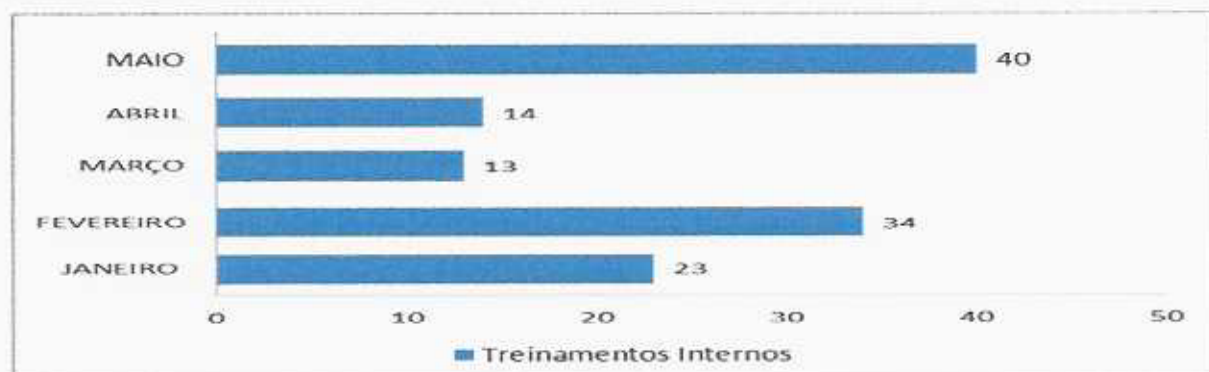
| MÊS       | TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO | TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS | TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS | TOTAL DE PARTICIPANTES | TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR |
|-----------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| 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

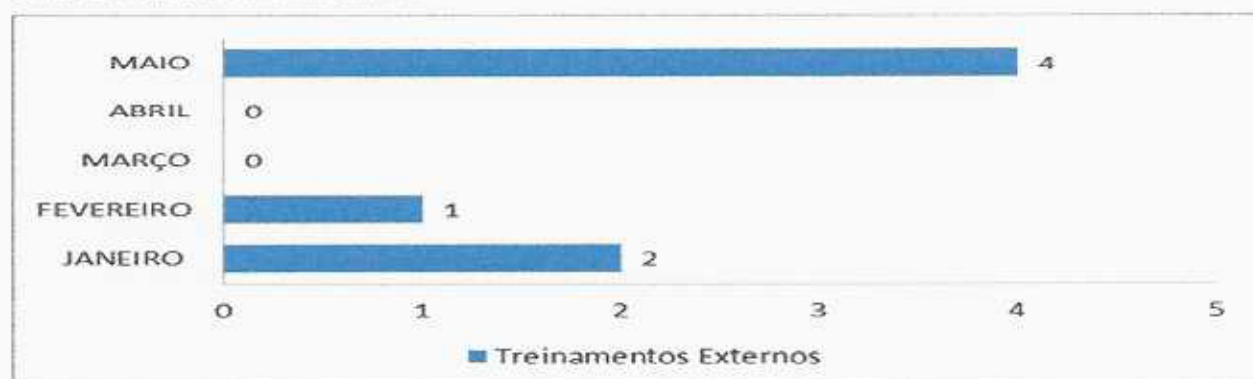
No mês de maio tivemos 4 treinamentos externos, sendo ele:

- 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

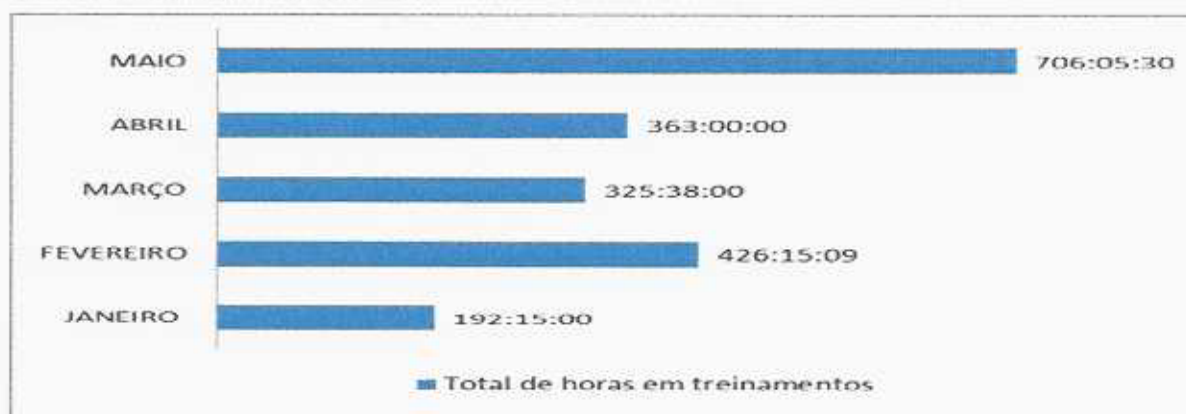
000124

### 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

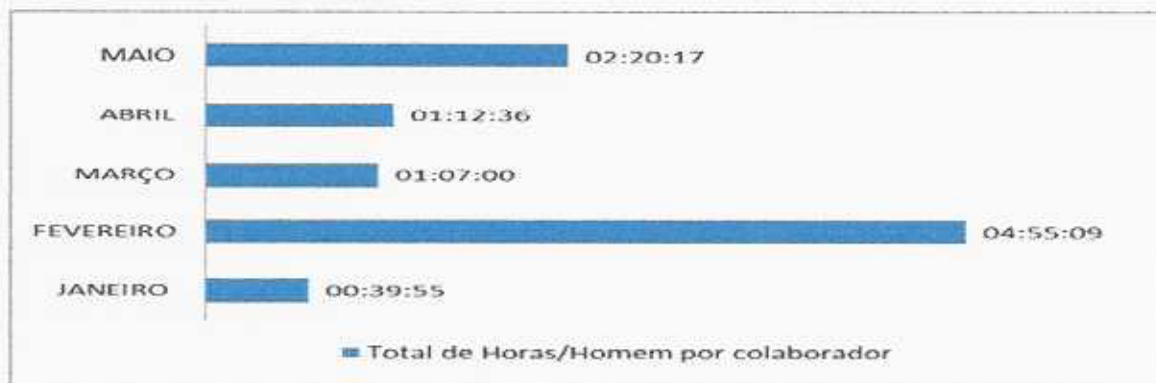


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

### 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

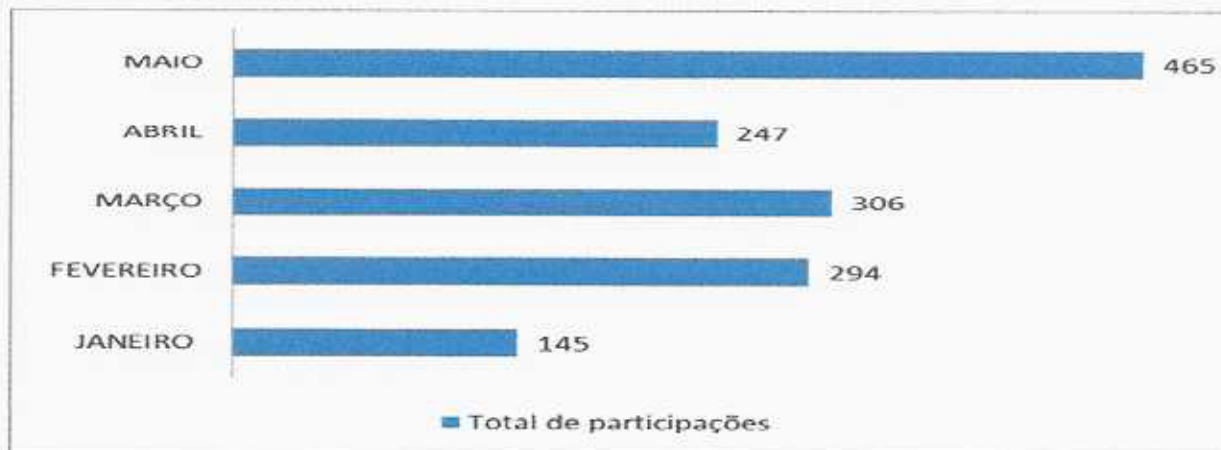
O mês de maio foi fechado com 302 colaboradores ativos.



### 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 Gestão e Pesquisa (D.G.P.)  
Hospital Jean Bitar (HJB)  
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

000133



## **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 antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares.

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

## **II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO**

No período de 01 a 31 de maio de 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%                                  |
| <b>TOTAL</b>      | <b>1719</b> | <b>1282</b>                           | <b>74,57%</b>                           |

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**

| <b>Tipos de Cirurgia</b> | <b>Nº de cirurgias</b> | <b>Porcentagem de cirurgias limpas</b> | <b>Taxa de Infecção</b> | <b>Total de Cirurgias</b> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>Limpa</b>             | <b>62</b>              | <b>49,6%</b>                           | <b>0</b>                | <b>125</b>                |

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

**A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS**

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos. No mês de maio não foi 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<br>% | 1,26<br>% | 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

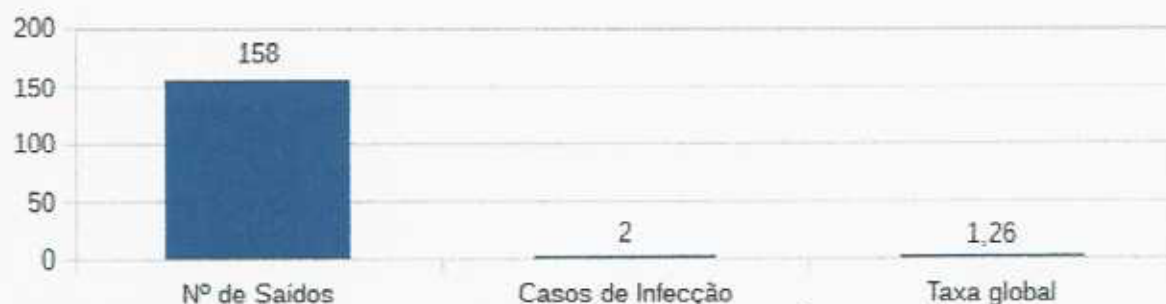
Hospitalar

TPIH - Taxa de paciente com infecção

Hospitalar

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

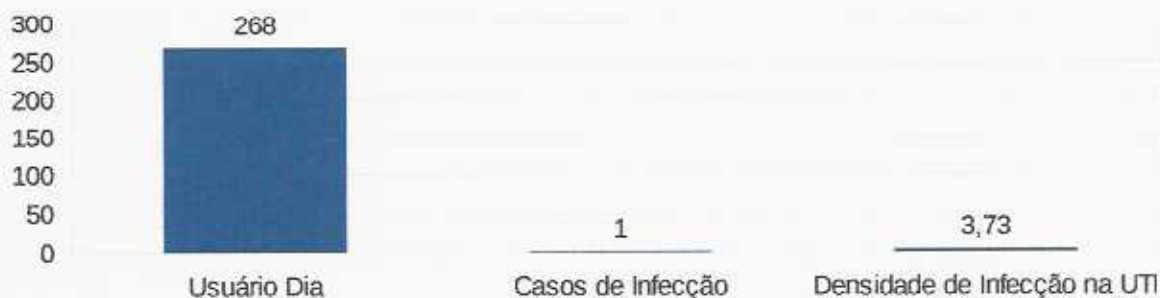
**Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de maio de 2017.**



**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.



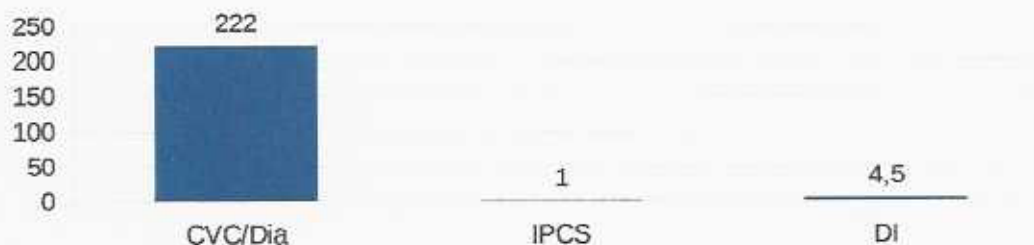
**Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.**



**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



|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                 |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| <b>Tipo de Reunião</b>                                                                           | <b>Setor: SCIH</b><br><b>Tema: Reunião ordinária da CCIH -</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                 |                                           |
| <b>Local: Sala de reunião 8º andar</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                 |                                           |
| <b>Data – Horário:</b><br>25/05/2017 – 10:30hrs                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                 |                                           |
| <b>Entrada</b>                                                                                   | (X) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |                 |                                           |
| <b>Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                 |                                           |
| <b>O Quê</b>                                                                                     | <b>Quem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Quando</b>                                                  | <b>Situação</b> | <b>Local de Arquivamento da Evidência</b> |
| Visitas Técnicas                                                                                 | Todos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar – PCIH |                 | - SCIH                                    |
| <b>Relato da Reunião</b>                                                                         | <b>Pauta: Substituição de Membros</b><br>– <b>Discussão:</b> Foi apresentada a nova Responsável Técnica da Nutrição Natália que substituiu a nutricionista Luana Oliveira                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                 |                                           |
|                                                                                                  | <b>Pauta: Encontro das CCIH's do estado do Pará</b><br>– <b>Discussão:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                |                 |                                           |
|                                                                                                  | <b>Pauta: Atuação da Médica Infectologista</b><br>– <b>Discussão:</b> 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. |                                                                |                 |                                           |
|                                                                                                  | <b>Pauta: Resultados de Microbiologia</b><br>– <b>Discussão:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                 |                                           |
|                                                                                                  | <b>Pauta: Qualidade da amostra</b><br>– <b>Discussão:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                |                 |                                           |
| <b>Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                 |                                           |

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  
INOSH CNA 0000000  
CENTRO HOSPITALAR

3. Rosinete L. Pinheiro

Rosinete L. Pinheiro  
Coord. Logística  
Centro Hospitalar JEAN BITAR  
INOSH

4. Orlando Paixão Lima

5. Edilze Ferreira de Azevedo

6. Natália Almeida Faria

Natália Almeida Faria  
Nutricionista  
CRN3 42005

7. \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_



|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                                       |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Tipo de Reunião</b>                                                                           | <b>Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares</b><br><b>Tema: Reunião mensal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                                       |                                           |
| <b>Local:</b>                                                                                    | <b>Auditório do Anexo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                                       |                                           |
| <b>Data – Horário:</b>                                                                           | <b>31/05/2017 17:00 h</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                                       |                                           |
| <b>Entrada</b>                                                                                   | ( ) Indicador ( x ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                |                                       |                                           |
| <b>Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                                       |                                           |
| <b>O Quê</b>                                                                                     | <b>Quem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Quando</b>  | <b>Situação</b>                       | <b>Local de Arquivamento da Evidência</b> |
| Padronização de materiais e medicamentos                                                         | Todos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Até abril/2017 | A definir de acordo com a nova gestão | Sala do DEP                               |
| <b>Relato da Reunião</b>                                                                         | <p><b>Pauta:</b></p> <p><b>Substituição de Membros da Comissão</b></p> <p><b>Discussão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ul> <p><b>Discussão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Foi repassado as informações de data e hora das reuniões para o novo membro, alterado para 16:00, a hora de início das reuniões:</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                |                                       |                                           |
| <b>Relato da Reunião</b>                                                                         | <p><b>Pauta:</b></p> <p><b>Padronização de material e medicamentos</b></p> <p>– Discussão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Foi realizado o teste dos grampeadores, com aprovação pela Diretoria Técnica do novo fabricante, já está em uso.</li> <li>Foi levantado a quantidade do fio de Shalon, identificado pouca quantidade e será feito contato p/ distribuição pelo Instituto.</li> <li>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.</li> <li>Ainda nesta reunião foi sugerido que seja avaliado a padronização do anticoagulante, pois foi sugerido pelo Dr. Alan Hebert a substituição por outro.</li> <li>Foi solicitado a Srª Natalia que faça uma listagem dos materiais descartáveis para padronização, ficando somente os utilizados e também levantamento de modelos de máquinas para higienização de louças para posteriormente ser avaliado custo/benefício.</li> </ul> |                |                                       |                                           |

- 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<sup>a</sup> 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<br>Carolina Kawage<br>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  
INDSH CIA. HOSPITALAR

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

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

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_



|                                                                                                  |                                                                                          |                    |                 |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| <b>Tipo de Reunião</b>                                                                           | <b>Setor:</b> Comissão de Análise de Óbitos<br><b>Tema:</b> Reunião Mensal               |                    |                 |                                           |
| <b>Local:</b> DEP/HJB                                                                            |                                                                                          |                    |                 |                                           |
| <b>Data – Horário:</b>                                                                           | 29/05/2017 - 15h00min as 16h30                                                           |                    |                 |                                           |
| <b>Entrada</b>                                                                                   | ( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria (x) Outro:                                   |                    |                 |                                           |
| <b>Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior</b> |                                                                                          |                    |                 |                                           |
| <b>O Quê</b>                                                                                     | <b>Quem</b>                                                                              | <b>Quando</b>      | <b>Situação</b> | <b>Local de Arquivamento da Evidência</b> |
| Análise de 17 prontuários através de aplicação de <i>check list</i> .                            | Leila Rezegue<br>Rosângela Leão<br>Anny Kelly Gonçalves<br>Laiane Dias<br>Marta Pamplona | 29/05/2017         | Finalizado      | DEP/HJB                                   |
| Rever o Regimento Interno da CAO                                                                 | Membros atuantes da<br>Comissão de Análise de Óbitos                                     | Próxima<br>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:**

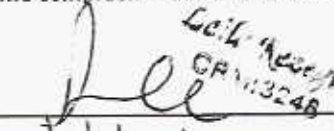


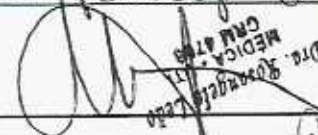

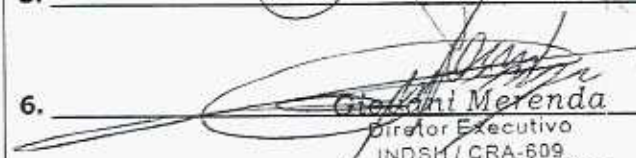
Fica definido que a partir de junho/2017, será incluída no uma coluna na tabela das atas mensais (especificada acima): a coluna será intitulada DATA DE ÓBITO, com o intuito de facilitar a leitura e ordenamento das ações.

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. <br>Leila Resende<br>CRM 3248                                                                 | 8. _____  |
| 2. <br>Maria C. M. Pamplona<br>ASSISTENTE SOCIAL<br>CRESS 2486                                   | 9. _____  |
| 3. <br>Maria C. M. Pamplona<br>ASSISTENTE SOCIAL<br>CRESS 2486                                   | 10. _____ |
| 4. <br>Dr. George de Lencastre<br>CRM 418                                                       | 11. _____ |
| 5. <br>Laiane M. Dias<br>CRM 2194                                                              | 12. _____ |
| 6. <br>Giovanni Merenda<br>Diretor Executivo<br>INDEH / CRA-609<br>Centro Hospitalar Jean Bitar | 13. _____ |
| 7. _____                                                                                                                                                                          | 14. _____ |



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

**Relato  
da  
Reunião**

**Pauta:** Revisão dos processos e adequações

**- Discussão:**

Os membros: Solange Antonelli, Mara Ercília 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<br>Comissão de<br>Revisão de<br>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<br>Comissão de<br>Revisão de<br>Prontuários | Data a definir em<br>Junho/2017 |

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

1. S. P. 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. \_\_\_\_\_