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: JUNHO/2018

BELÉM/PA, 06 de JULHO 2018

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

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 004
2. Produção Consolidada 005
3. Mapa de Produção Analítico 007
4. Plano Estatístico 014
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 050
6. Pesquisa de Clima Organizacional – PCO 110
7. Núcleo de Educação Permanente 115
8. Relatório Mensal CCIH 132
9. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 142
10. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 145
11. Ata Comissão de Revisão de Prontuários 148
12. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 151

1. APRESENTAÇÃO

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

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

Belém/PÁ, 06 de julho 2018.

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JUNHO/2018

Produção Consolidada de Junho de 2018

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	SAÍDAS HOSPITALARES			CONTRATADO	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS			
CLÍNICA CIRÚRGICA	94	-	-	100	406	40
CLÍNICA MÉDICA	47	1	3	126	872	20
UTI	-	-	16	-	201	10
TOTAL	141	1	19	226	1.479	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	161					

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DIÁRIAS DE CIRURGIAS	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA
	149	11	160	5,33	1,07

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA					
CARDIOLOGIA	64		64	33	97
CIRURGIA BARIATRICA	129		129	50	179
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	112		112	24	136
CIRURGIA GERAL	87		87	24	111
CIRURGIA PLÁSTICA	193		193	40	233
CIRURGIA VASCULAR	78		78	12	90
CLÍNICA MÉDICA	34		34	7	41
COLOPROCTOLOGIA	182		182	89	271
DERMATOLOGIA	123		123	49	172
ENDOCRINOLOGIA	49		49	17	66
FÍGADO E VIAS BILIARES	555		555	199	754
GERIATRIA	92		92	17	109
NEFROLOGIA	97		97	33	130
OFTALMOLOGIA	-		-	-	-
PNEUMOLOGIA	11		11	36	47
PSIQUIATRIA	107		107	24	131
REUMATOLOGIA	-		-	-	-
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	156		156	40	196
ASSISTÊNCIA SOCIAL	2.069	-	2.069	694	2.763
NUTRIÇÃO	23		23	42	65
PSICOLOGIA	64		64	53	117
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	39		39	31	70
CURATIVOS AMBULATORIAL	126	-	126	126	252
SUBTOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	165	-	-	-	-
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS (SUB.1+SUB.2)	165	-	165	-	165
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVO (SUB.1+SUB.2+SUB.3)			2.195		
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO				2.360	
					3.180

SADT - Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

NÚMERO DE EXAMES REALIZADO

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	96	115	211	-	211
BRONCOSCOPIA	5	-	5	-	5
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	3	89	92	-	92
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	37	37	-	37
ECOCARDIOGRAMA	28	34	62	-	62
ELETROCARDIOGRAMA	113	128	241	-	241
ENDOSCOPIA	14	221	235	-	235
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	-	3	3	-	3
ESPIROMETRIA	-	23	23	-	23
HOLTER DE GLICEMIA	-	-	-	-	-
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLINICAS	7.384	8.989	16.373	-	16.373
MAMOGRAFIA	-	-	-	-	-
MAPA	-	9	9	-	9
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	-	8	8	-	8
MECINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	-	1	1	-	1
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	-	31	31	-	31
POLISSONOGRAFIA	-	-	-	-	-
RAIO-X	343	182	525	-	525
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	4	23	27	-	27
TESTE ERGOMETRIA	-	11	11	-	11
TOMOGRAFIA	33	67	100	-	100
ULTRASSONOGRAFIA	24	154	178	-	178
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	3	13	16		16
TOTAL	8.050	10.138	18.188	-	18.188
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	18.188				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO					18.188

Belém, 06 de julho de 2018.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativa e Financeira

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

SUS SESPA INDSH

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: JUNHO/2018

MAPA DE PRODUÇÃO - JUNHO/2018

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	100	94	0	0	0	406	40	600	94	67,67%	4,32
CLÍNICA MÉDICA	61	47	1	0	3	872	20	1.200	51	72,67%	17,10
CTI	13	0	0	1	15	201	10	300	16	67,00%	12,56
TOTAL	174	141	1	1	18	1479	70	2100	161	70,43%	9,19

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	ELETIVA	URGÊNCIA	
	149	11	1,07

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	64			64
CARDIOLOGIA	129			129
CIRURGIA BARIÁTRICA	112			112
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	87			87
CIRURGIA GERAL	193			193
CIRURGIA PLÁSTICA	78			78
CIRURGIA VASCULAR	34			34
CLÍNICA MÉDICA	182			182
COLOPROCTOLOGIA	123			123
DERMATOLOGIA	49			49
ENDOCRINOLOGIA	555			555
FÍGADO E VIAS BILIARES	92			92
GERIATRIA	97			97
NEFROLOGIA	0			0
OFTALMOLOGIA	11			11
PNEUMOLOGIA	107			107
PSIQUIATRIA	0			0
REUMATOLOGIA	156			156
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2069			2069
ASSISTÊNCIA SOCIAL	23			23
NUTRIÇÃO	64			64
PSICOLOGIA	39			39
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	126			126
TOTAL CONSULTAS (SUB.1+SUB.2)	2195			2195
CURATIVOS AMBULATORIAIS	165			165
SUBTOTAL TOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	165			165
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2+SUB.3)	2.360			2360

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - (SADT EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANATOMIA PATOLÓGICA	115
BRONCOSCOPIA	0
COLONOSCOPIA	89
DENSITOMETRIA ÓSSEA	37
ECOCARDIOGRAMA	34
ELETROCARDIOGRAMA	128
ENDOSCOPIA	221
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	3
ESPIROMETRIA	23
HOLTER DE GLICEMIA	0
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLINICAS	8.989
MAMOGRAFIA	0
MAPA	9
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	8
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	1
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	31
POLISSONOGRAFIA	0
RAIO-X	182
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	23
TESTE ERGOMETRIA	11
TOMOGRAFIA	67
ULTRASSONOGRAFIA	154
ULTRASSONOGRAFIA	13
TOTAL	10.138

Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3228 – 3800/3845/3851.

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	41
ACARA	16
AFUA	4
ALTAMIRA	7
ANAJAS	4
ANANINDEUA	277
AUGUSTO CORREA	4
BAGRE	6
BAIAO	3
BARCARENA	42
BELEM	1028
BENEVIDES	47
BOM JESUS DO TOCANTINS	4
BONITO	7
BRAGANCA	16
BREU BRANCO	3
BREVES	16
BUJARU	12
CACHOEIRA DO ARARI	5
CAMETA	8
CANAA DOS CARAJAS	2
CAPANEMA	19
CAPITAO POCO	11
CASTANHAL	33
CHAVES	2
COLARES	12
CONCEICAO DO ARAGUAIA	2
CONCORDIA DO PARA	8
CURRALINHO	2
CURUCA	14
DOM ELISEU	8
ELDORADO DOS CARAJAS	1
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GARRAFAO DO NORTE	1
GOIANESIA DO PARA	2
GURUPA	4
IGARAPE-ACU	13
IGARAPE-MIRI	23
IMPERATRIZ	1
INHANGAPI	8
IRITUIA	5
ITUPIRANGA	2
JACUNDA	9
LIMOEIRO DO AJURU	3
MACAPA	2
MAE DO RIO	6
MAGALHAES BARATA	1
MARABA	3
MARACANA	1
MARAPANIM	3
MARITUBA	35
MELGACO	2
MOCAJUBA	3
MOJU	51
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	6
NOVA TIMBOTEUA	5
NOVO PROGRESSO	4
NOVO REPARTIMENTO	2
OEIRAS DO PARA	2
OUREM	7
OURILANDIA DO NORTE	4
PARAGOMINAS	24
PARAUAPEBAS	18
PEIXE-BOI	5
PONTA DE PEDRAS	9
PORTEL	2
PRAINHA	1
PRESIDENTE MEDICI	1
PRIMAVERA	7
QUATIPURU	4
REDENCAO	13
RIO MARIA	2
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	33
SALVATERRA	14
SANTA BARBARA DO PARA	17
SANTA CRUZ DO ARARI	3
SANTA ISABEL DO PARA	14

SANTA LUZIA DO PARA	7
SANTA MARIA DO PARA	11
SANTAREM NOVO	4
SANTO ANTONIO DO TAUA	12
SAO CAETANO DE ODIVELAS	12
SAO DOMINGOS DO CAPIM	3
SAO FELIX DO XINGU	1
SAO FRANCISCO DO PARA	15
SAO JOAO DE PIRABAS	2
SAO MIGUEL DO GUAMA	14
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	2
SAPUCAIA	4
SOURE	10
TAILANDIA	15
TERRA ALTA	3
TOME-ACU	6
TRACUATEUA	1
TUCUMA	1
TUCURUI	3
ULIANOPOLIS	9
URUARA	1
VIGIA	7
VISEU	6
VITORIA DO XINGU	4
TOTAL	**2195**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	**TOTAL**
ANESTESIOLOGIA	64
CARDIOLOGIA	129
CIRURGIA BARIÁTRICA	112
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	87
CIRURGIA GERAL	193
CIRURGIA PLÁSTICA	78
CIRURGIA VASCULAR	34
CLÍNICA MÉDICA	182
COLOPROCTOLOGIA	123
DERMATOLOGIA	49
ENDOCRINOLOGIA	555
FÍGADO E VIAS BILIARES	92
GERIATRIA	97
NEFROLOGIA	0
OFTALMOLOGIA	11
PNEUMOLOGIA	107
PSIQUIATRIA	0
REUMATOLOGIA	156
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**2069**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	23
NUTRIÇÃO	64
PSICOLOGIA	39
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**126**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2)	**2195**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	149
URGÊNCIA	11
TOTAL	160

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	21
MÉDIA	119
GRANDE	20
TOTAL	160

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARÁ	1
ÁGUA AZUL DO NORTE	1
ALTAMIRA	2
ANANINDEUA	16
AUGUSTO CORRÊA	2
AURORA DO PARÁ	2
BAIÃO	2
BARCARENA	5
BELÉM	57
BENEVIDES	5
BONITO	1
BRAGANÇA	2
BRASIL NOVO	1
BREVES	2
CAPANEMA	2
CASTANHAL	5
CURRALINHO	1
IGARAPÉ – AÇU	1
IGARAPÉ - MIRI	3
JACUNDÁ	1
LIMOEIRO DO AJURU	1
MÃE DO RIO	2
MARACANÃ	1
MARITUBA	6
MOJU	6
NOVA TIMBOTEUA	1
OURÉM	2
OURILÂNDIA DO NORTE	1
PARAGOMINAS	1
PARAUAPEBAS	1
PRIMAVERA	1
QUATIPURU	2
REDENÇÃO	1
SALINÓPOLIS	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	1
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	2
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	4
SOURE	1
TAILÂNDIA	1
TOMÉ-AÇU	1
TRACUATEUA	1
VIGIA	2
OUTROS	1
TOTAL	160

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	5
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	14
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	16
CIRURGIA GERAL	36
CIRURGIA DO CÓLON	13
CIRURGIA DE HÉRNIA	34
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	25
CIRURGIA VASCULAR	10
PLÁSTICA REPARADORA	7
OUTROS	0
TOTAL	**160**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARÁ	1
ÁGUA AZUL DO NORTE	1
ALTAMIRA	2
ANANINDEUA	16
AUGUSTO CORRÊA	2
AURORA DO PARÁ	2
BAIÃO	2
BARCARENA	5
BELÉM	71
BENEVIDES	5
BONITO	1
BRAGANÇA	2
BRASIL NOVO	1
BREVES	2
CAPANEMA	2
CASTANHAL	5
CURRALINHO	1
IGARAPÉ – AÇU	1
IGARAPÉ - MIRI	3
JACUNDÁ	1
LIMOEIRO DO AJURU	1
MÃE DO RIO	2
MARACANÃ	1
MARITUBA	6
MOJU	6
NOVA TIMBOTEUA	1
OURÉM	2
OURILÂNDIA DO NORTE	1
PARAGOMINAS	1
PARAUAPEBAS	1
PRIMAVERA	1
QUATIPURU	2
REDENÇÃO	1
SALINÓPOLIS	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	1
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	2
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	4
SOURE	1
TAILÂNDIA	1
TOMÉ-AÇU	1
TRACUATEUA	1
VIGIA	2
OUTROS	1
TOTAL	174

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	5
CIRURGIA BARIÁTRICA	4
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	4
CIRURGIA GERAL	76
CIRURGIA PLÁSTICA	2
CIRURGIA VASCULAR	0
CLÍNICA MÉDICA	31
COLOPROCTOLOGIA	5
DERMATOLOGIA	0
ENDOCRINOLOGIA	15
FÍGADO E VIAS BILIARES	9
GERIATRIA	3
MEDICINA INTENSIVA	8
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	1
PNEUMOLOGIA	7
PULSOTERAPIA	0
REUMATOLOGIA	4
TOTAL	174

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

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

SUS SESPA

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JUNHO/2018

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2018

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1. Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20	20	20							120,0	20,00
Clínica Médica	40	40	40	40	40	40							240,0	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10							60,0	10,00
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**							420,0	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600	620	600							3.620,0	603,33
Clínica Médica	1.240	1.120	1.240	1.200	1.240	1.200							7.240,0	1.206,67
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300							1.810,0	301,67
Total	**2.170**	**1.960**	**2.170**	**2.100**	**2.170**	**2.100**							12.670,0	2.111,67
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cardiologia	55	8	16	64	57	105							305,0	50,83
Cirurgia Bariátrica	8	9	18	6	4	42							87,0	14,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	8	0	9	7	0	13							37,0	6,17
Cirurgia Geral	396	336	406	344	378	293							2.153,0	358,83
Cirurgia Plástica	15	17	8	17	21	4							82,0	13,67
Cirurgia Vascular	0	0	8	0	4	0							12,0	2,00
Clínica Médica	370	413	525	460	349	396							2.513,0	418,83
Coloproctologia	59	39	21	38	52	38							247,0	41,17
Dermatologia	0	0	0	0	7	0							7,0	1,17
Endocrinologia	123	158	160	141	240	212							1.034,0	172,33
Fígado e Vias Biliares	20	21	19	74	42	19							195,0	32,50
Geriatria	84	106	116	117	102	49							574,0	95,67
Medicina Intensiva	214	222	103	77	120	153							889,0	148,17
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	17	19							36,0	6,00
Pneumologia	149	134	126	56	162	68							695,0	115,83
Pulsoterapia	0	0	22	29	0	0							51,0	8,50
Reumatologia	118	105	237	266	114	68							908,0	151,33
Total	**1.619**	**1.568**	**1.794**	**1.696**	**1.669**	**1.479**							9.825,0	1.637,50
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	506	382	445	457	442	406							2.638,0	439,67
Clínica Médica	884	988	1.095	981	966	872							5.786,0	964,33
UTI Adulto	229	198	254	258	261	201							1.401,0	233,50
Total	**1.619**	**1.568**	**1.794**	**1.696**	**1.669**	**1.479**							9.825,0	1.637,50
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	16,32	13,64	14,35	15,23	14,26	13,53							87,3	14,56
Clínica Médica	28,52	35,29	35,32	32,70	31,16	29,07							192,1	32,01
UTI Adulto	7,39	7,07	8,19	8,60	8,42	6,70							46,4	7,73

Total	52,23	56,00	57,87	56,53	53,84	49,30							325,8	54,29
1.6. Internações por Especialidade														
Cardiologia	4	1	2	4	2	5							18,0	3,00
Cirurgia Bariátrica	2	2	3	1	2	4							14,0	2,33
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	3	0	3	3	0	4							13,0	2,17
Cirurgia Geral	106	80	94	81	87	76							524,0	87,33
Cirurgia Plástica	4	5	1	5	8	2							25,0	4,17
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	20	28	23	28	15	31							145,0	24,17
Coloproctologia	18	3	4	6	10	5							46,0	7,67
Dermatologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Endocrinologia	14	12	14	13	9	15							77,0	12,83
Fígado e Vias Biliares	9	7	6	6	14	9							51,0	8,50
Geriatria	7	4	8	7	9	3							38,0	6,33
Medicina Intensiva	14	4	4	7	8	8							45,0	7,50
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1	1							2,0	0,33
Pneumologia	13	7	6	4	12	7							49,0	8,17
Pulsoterapia	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Reumatologia	8	5	15	8	5	4							45,0	7,50
Total	222	158	184	173	184	174							1.095,0	182,50
1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	137	98	111	101	119	100							666,0	111,00
Clínica Médica	68	47	64	65	55	61							360,0	60,00
UTI Adulto	17	13	9	7	10	13							69,0	11,50
Total	222	158	184	173	184	174							1.095,0	182,50
1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	5	3	1	2	2	3							16,0	2,67
Acará	1	0	0	2	0	1							4,0	0,67
Água Azul do Norte	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Altamira	0	2	3	0	0	2							7,0	1,17
Anajás	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Ananindeua	20	19	23	18	22	16							118,0	19,67
Anapu	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Augusto Corrêa	0	1	2	0	0	2							5,0	0,83
Aurora do Pará	1	0	0	0	0	2							3,0	0,50
Aveiro	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Bagre	0	0	0	2	0	0							2,0	0,33
Baião	1	0	0	2	0	2							5,0	0,83
Barcarena	4	3	2	2	7	5							23,0	3,83
Belém	107	73	99	80	87	71							517,0	86,17
Belterra	0	0	0	2	0	0							2,0	0,33
Benevides	13	4	7	6	5	5							40,0	6,67
Bom Jesus do Tocantins	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Bonito	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Bragança	3	2	3	1	5	2							16,0	2,67
Brasil Novo	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17

Breves	0	1	0	0	0	2							3,0	0,50
Breu Branco	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Bujaru	2	0	0	1	1	0							4,0	0,67
Cachoeira do Arari	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cachoeira do Piriá	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Cametá	0	0	0	3	0	0							3,0	0,50
Canaã dos Carajás	0	0	0	1	1	0							2,0	0,33
Capanema	2	1	2	1	3	2							11,0	1,83
Capitão Poço	3	4	0	0	0	0							7,0	1,17
Castanhal	5	4	2	6	3	5							25,0	4,17
Chaves	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Colares	1	1	0	0	0	0							2,0	0,33
Concórdia do Pará	1	0	0	0	1	0							2,0	0,33
Conceição do Araguaia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cumaru do Norte	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Curionópolis	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Curuça	2	3	2	4	3	0							14,0	2,33
Curralinho	1	0	0	0	0	1							2,0	0,33
Dom Eliseu	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Eldorado dos Carajás	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Floresta do Araguai	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Garrafão do Norte	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Gurupa	0	0	0	1	1	0							2,0	0,33
Igarapé – Açu	3	5	0	1	2	1							12,0	2,00
Igarapé - Miri	0	0	1	1	0	3							5,0	0,83
Inhangapi	3	0	2	2	1	0							8,0	1,33
Ipixuna do Pará	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Irituia	0	0	1	2	0	0							3,0	0,50
Itupiranga	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Jacundá	0	0	0	0	1	1							2,0	0,33
Limoeiro do Ajuru	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Mãe do Rio	0	0	0	1	0	2							3,0	0,50
Magalhães Barata	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Marabá	0	2	1	0	0	0							3,0	0,50
Maracanã	1	1	0	1	0	1							4,0	0,67
Marapanim	1	0	1	0	0	0							2,0	0,33
Marituba	4	3	4	6	10	6							33,0	5,50
Melgaço	1	1	0	0	0	0							2,0	0,33
Mocajuba	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Moju	6	2	3	1	1	6							19,0	3,17
Muaná	1	0	1	2	1	0							5,0	0,83
Nova Esperança do Piriá	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Nova Timboteua	1	0	0	0	2	1							4,0	0,67
Novo Progresso	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Novo Repartimento	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Oeiras do Pará	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Ourém	0	0	1	2	0	2							5,0	0,83
Ourilândia do Norte	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17

Oriximiná	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Paragominas	2	1	2	1	0	1							7,0	1,17
Parauapebas	1	0	0	2	2	1							6,0	1,00
Peixe - boi	0	1	2	0	0	0							3,0	0,50
Portel	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Porto de Moz	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ponta de pedras	2	0	1	0	0	0							3,0	0,50
Primavera	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Quatipuru	0	0	2	0	0	2							4,0	0,67
Redenção	1	0	0	0	0	1							2,0	0,33
Rodon do Pará	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Rurópolis	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Salinópolis	6	1	0	2	0	1							10,0	1,67
Salvaterra	1	3	0	0	1	0							5,0	0,83
Santarem	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Santarem Novo	0	1	0	0	1	0							2,0	0,33
Santa Bárbara do Pará	0	0	0	1	2	1							4,0	0,67
Santa Cruz do Arari	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Santa Isabel do Pará	1	2	1	0	1	1							6,0	1,00
Santa Luzia do Pará	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Santa Maria do Pará	0	0	0	1	1	0							2,0	0,33
Santo Antonio do Tauá	1	1	0	1	0	1							4,0	0,67
São Caetano de Odivelas	0	0	2	0	0	2							4,0	0,67
São Domingos do Araguaia	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
São Domingos do Capim	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
São Francisco do Pará	1	0	1	0	1	1							4,0	0,67
São Geraldo do Arari	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
São João de Pirabas	1	0	0	0	0	1							2,0	0,33
São Miguel do Guamá	1	0	0	0	2	4							7,0	1,17
São Sebastião da Boa Vista	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Soure	1	0	1	0	0	1							3,0	0,50
Tailândia	0	2	1	3	2	1							9,0	1,50
Terra Alta	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Tomé-Açu	2	0	0	2	2	1							7,0	1,17
Tracuateua	1	0	1	0	0	1							3,0	0,50
Tucuruí	1	1	1	0	1	0							4,0	0,67
Ulionópolis	0	1	0	0	1	0							2,0	0,33
Uruará	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Vigia	2	2	0	2	1	2							9,0	1,50
Viseu	0	0	2	1	1	0							4,0	0,67
Vitoria do Xingu	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Xinguara	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Outros	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
Total	**222**	**158**	**184**	**173**	**184**	**174**							**1.095,0**	**182,50**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
De 14 a 24 anos	20	12	15	18	10	10							85,0	14,17

De 25 a 35 anos	26	16	22	23	26	30							143,0	23,83
De 36 a 46 anos	44	30	34	39	44	36							227,0	37,83
De 47 a 57 anos	49	42	45	31	38	43							248,0	41,33
De 58 a 68 anos	43	26	32	25	30	35							191,0	31,83
De 69 a 79 anos	29	18	27	24	27	12							137,0	22,83
De 80 a 110 anos	11	14	9	13	9	8							64,0	10,67
Total	**222**	**158**	**184**	**173**	**184**	**174**							**1.095,0**	**182,50**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia	4	1	0	2	2	0							9,0	1,50
Cirurgia Bariátrica	10	5	9	6	2	3							35,0	5,83
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	14	7	9	5	13	7							55,0	9,17
Cirurgia Geral	87	68	93	71	82	71							472,0	78,67
Cirurgia Plástica	5	6	3	6	7	3							30,0	5,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	13	11	19	17	19	16							95,0	15,83
Coloproctologia	11	5	2	8	8	2							36,0	6,00
Dermatologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Endocrinologia	10	8	9	7	12	9							55,0	9,17
Endoscopia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Fígados e Vias Biliares	6	5	4	6	10	8							39,0	6,50
Geriatria	8	4	8	8	7	7							42,0	7,00
Medicina Intensiva	2	5	2	2	1	1							13,0	2,17
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pneumologia	7	6	7	7	7	8							42,0	7,00
Reumatologia	4	8	8	7	7	6							40,0	6,67
Total	**181**	**139**	**173**	**152**	**180**	**141**							**966,0**	**161,00**

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	131	98	121	100	122	94							666,0	111,00
Clínica Médica	50	41	52	52	58	47							300,0	50,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**181**	**139**	**173**	**152**	**180**	**141**							**966,0**	**161,00**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Geral	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	2	2	2	1	0	2							9,0	1,50
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	0	1	1	0	0	0							2,0	0,33
Endoscopia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	2	1	2	0	0							5,0	0,83
Medicina Intensiva	16	13	15	15	13	14							86,0	14,33

Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1	2							3,0	0,50
Pneumologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Reumatologia	0	1	1	0	0	1							3,0	0,50
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**	**19**							**110,0**	**18,33**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	1	7	6	3	2	3							22,0	3,67
UTI Adulto	17	12	14	15	13	16							87,0	14,50
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**	**19**							**110,0**	**18,33**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endoscopia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Medicina Intensiva	0	1	0	1	0	1							3,0	0,50
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Reumatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**1**							**3,0**	**0,50**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Geral	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	2	2	2	1	0	2							9,0	1,50
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	0	1	1	0	0	0							2,0	0,33
Endoscopia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	2	1	2	0	0							5,0	0,83
Medicina Intensiva	16	12	15	14	13	13							83,0	13,83
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1	2							3,0	0,50
Pneumologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17

Reumatologia	0	1	1	0	0	1							3,0	0,50
Total	**18**	**18**	**20**	**17**	**16**	**18**							**107,0**	**17,83**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	1	0	1	0	3	1							6,0	1,00
De 25 a 35 anos	1	2	0	1	1	2							7,0	1,17
De 36 a 46 anos	3	0	3	2	0	4							12,0	2,00
De 47 a 57 anos	0	1	2	3	3	2							11,0	1,83
De 58 a 68 anos	2	2	2	1	2	3							12,0	2,00
De 69 a 79 anos	6	5	7	7	2	7							34,0	5,67
De 80 a 110 anos	5	9	5	4	5	0							28,0	4,67
Total	**18**	**19**	**20**	**18**	**16**	**19**							**110,0**	**18,33**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	20	14	17	20	19	13							103,0	17,17
Clínica Médica	20	12	18	19	14	16							99,0	16,50
UTI Adulto	36	24	18	28	24	27							157,0	26,17
Total	**76**	**50**	**53**	**67**	**57**	**56**							**359,0**	**59,83**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	3	1	1	3	1							9,0	1,50
UTI Adulto	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Total	**0**	**4**	**1**	**1**	**3**	**1**							**10,0**	**1,67**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	4	1	0	2	2	0							9,0	1,50
Cirurgia Bariátrica	10	5	9	6	2	3							35,0	5,83
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	14	7	9	5	13	7							55,0	9,17
Cirurgia Geral	87	68	93	71	83	71							473,0	78,83
Cirurgia Plástica	5	6	3	6	7	3							30,0	5,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	15	16	22	19	22	19							113,0	18,83
Coloproctologia	11	5	2	8	8	2							36,0	6,00
Dermatologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Endocrinologia	10	9	10	7	12	9							57,0	9,50
Endoscopia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Fígados e Vias Biliares	6	5	4	6	10	8							39,0	6,50
Geriatria	8	6	9	10	7	7							47,0	7,83
Medicina Intensiva	18	19	17	17	14	15							100,0	16,67
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	1	2							3,0	0,50
Pneumologia	7	6	7	7	8	8							43,0	7,17
Reumatologia	4	9	9	7	7	7							43,0	7,17
Total	**199**	**162**	**194**	**171**	**199**	**161**							**1.086,0**	**181,00**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	131	98	121	100	123	94							667,0	111,17
Clínica Médica	51	51	59	56	63	51							331,0	55,17
UTI Adulto	17	13	14	15	13	16							88,0	14,67

Total	**199**	**162**	**194**	**171**	**199**	**161**							**1.086,0**	**181,00**
1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	81,61%	68,21%	71,77%	76,17%	71,29%	67,67%							**436,73%**	**72,79%**
Clínica Médica	71,29%	88,21%	88,31%	81,75%	77,90%	72,67%							**480,13%**	**80,02%**
UTI Adulto	73,87%	70,71%	81,94%	86,00%	84,19%	67,00%							**463,71%**	**77,29%**
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**	**80,76%**	**76,91%**	**70,43%**							**1380,57%**	**77,56%**
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**	**82,67%**	**80,76%**	**76,91%**	**70,43%**							**1380,57%**	**77,56%**
1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,35	3,41	3,22	3,81	3,11	3,79							**20,7**	**3,45**
Clínica Médica	12,45	15,68	14,22	13,08	12,55	13,01							**81,0**	**13,50**
UTI Adulto	4,32	5,35	7,94	6,00	7,05	4,67							**35,3**	**5,89**
Média Geral de Permanência	**5,89**	**7,40**	**7,26**	**7,13**	**6,52**	**6,82**							**41,0**	**6,83**
Média Geral de Permanência	**5,89**	**7,40**	**7,26**	**7,13**	**6,52**	**6,82**							**41,0**	**6,83**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	6,55	4,90	6,05	5,00	6,15	4,70							**33,4**	**5,56**
Clínica Médica	1,28	1,35	1,50	1,43	1,65	1,30							**8,5**	**1,42**
UTI Adulto	1,70	1,40	1,40	1,50	1,30	1,60							**8,9**	**1,48**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**	**2,77**	**2,44**	**2,84**	**2,30**							**50,8**	**2,59**
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,70%	0,00%							**0,70%**	**0,15%**
Clínica Médica	1,41%	10,61%	7,69%	3,95%	2,50%	4,41%							**30,57%**	**6,47%**
UTI Adulto	32,08%	31,58%	43,75%	34,88%	35,14%	37,21%							**214,63%**	**97,75%**
Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**	**10,53%**	**8,04%**	**11,80%**							**245,90%**	**10,24%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	94,74%	100,00%	94,44%	100,00%	94,74%							**583,92%**	**97,32%**
Não Institucional	0,00%	5,26%	0,00%	5,56%	0,00%	5,26%							**16,08%**	**2,68%**
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**	**10,31%**	**10,53%**	**8,04%**	**11,80%**							**61,45%**	**10,24%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	27	25	54	40	31	21							**198,0**	**33,00**
Cirurgias Médias	158	138	140	131	133	119							**819,0**	**136,50**
Cirurgias Grandes	27	20	9	25	19	20							**120,0**	**20,00**
Total	**212**	**183**	**203**	**196**	**183**	**160**							**1.137,0**	**189,50**
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária de Cirurgias	**6,84**	**6,54**	**6,55**	**6,53**	**5,90**	**5,33**							**37,7**	**6,28**

Procedimentos	212	183	203	196	183	160							1.137,0	189,50
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5							30,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,37**	**1,31**	**1,31**	**1,31**	**1,18**	**1,07**							7,5	1,26
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	208	165	192	177	170	149							1.061,0	176,83
Cirurgias Urgentes	4	18	11	19	13	11							76,0	12,67
Total	**212**	**183**	**203**	**196**	**183**	**160**							1.137,0	189,50
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	6	5	4	5	6	5							31,0	5,17
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	22	14	20	18	17	14							105,0	17,50
Cirurgia Dermatológica	21	14	31	19	17	16							118,0	19,67
Cirurgia Geral	35	41	38	44	33	36							227,0	37,83
Cirurgia do Cólon	19	27	15	29	17	13							120,0	20,00
Cirurgia de Hérnia	40	31	36	31	33	34							205,0	34,17
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	56	33	47	37	50	25							248,0	41,33
Cirurgia Vascular	4	8	8	2	4	10							36,0	6,00
Plástica Reparadora	5	6	4	9	5	7							36,0	6,00
Outros	0	1	0	2	1	0							4,0	0,67
Total	**208**	**180**	**203**	**196**	**183**	**160**							1.130,0	188,33
2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Local	37	26	43	37	36	21							200,0	33,33
Geral	98	60	75	75	72	57							437,0	72,83
Peridural	39	20	33	37	30	32							191,0	31,83
Raquidiana	42	44	45	37	46	40							254,0	42,33
Bloqueio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Sedação	36	40	43	30	46	37							232,0	38,67
Outras	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**252**	**190**	**239**	**216**	**230**	**187**							1.314,0	219,00
Média Diária	**8,13**	**6,79**	**7,71**	**7,20**	**7,42**	**6,23**							43,5	7,25
2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	191	145	169	164	178	142							989,0	164,83
Clínica Médica	24	13	23	11	18	20							109,0	18,17
UTI Adulto	6	5	6	7	4	5							33,0	5,50
Ambulatório	31	27	41	34	30	20							183,0	30,50
Total	**252**	**190**	**239**	**216**	**230**	**187**							1.314,0	219,00
2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico														
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte														
Porte Pequeno	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Porte Médio	4	3	7	4	7	7							32,0	5,33
Porte Grande	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

Total	4	3	7	4	7	7							32,0	5,33
Número de Óbitos durante o Procedimento	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Média Diária de Procedimento	0,13	0,11	0,23	0,13	0,23	0,23							1,1	0,18
Procedimentos	4	3	7	4	7	7							32,0	5,33
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5							30,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	0,13	0,11	0,23	0,13	0,23	0,23							1,1	0,18
2.3.2. Procedimento de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	4	2	1	3	0	6							16,0	2,67
Cirurgias Urgentes	1	1	6	1	7	1							17,0	2,83
Total	5	3	7	4	7	7							33,0	5,50
2.3.3 Procedimento por Tipo														
Balão Intragastrico	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Broncoscopia	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
CPRE - Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	4	3	5	4	7	6							29,0	4,83
Total	4	3	7	4	7	7							32,0	5,33
2.4. Anestesia														
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Local	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geral	5	4	7	4	6	6							32,0	5,33
Peridural	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Raquidiana	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Bloqueio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Sedação	0	0	0	0	1	1							2,0	0,33
Outras	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	5	4	7	4	7	7							34,0	5,67
Média Diária	0,16	0,14	0,23	0,13	0,23	0,23							1,1	0,19
2.4.2. Anestesias por Unidade														
Ambulatório	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	2	2	3	2	6	4							19,0	3,17
Clínica Médica	3	2	3	2	0	2							12,0	2,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	0	0	1	0	1	1							3,0	0,50
Total	5	4	7	4	7	7							34,0	5,67
2.5. Central de Material Esterilizado														
2.5.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	6.165	5.010	5.232	5.304	5.440	5.102							32.253,0	5.375,50
Processamentos da Autoclave	199	186	190	217	206	193							1.191,0	198,50
Processamentos da Sterrad	29	25	29	12	33	0							128,0	21,33

Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	4	7	5	29	2	47							94,0	15,67
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**6.397**	**5.228**	**5.456**	**5.562**	**5.681**	**5.342**							**33.666,0**	**5.611,00**
2.5.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	420	306	371	409	428	363							**2.297,0**	**382,83**
Clínica Médica	611	516	472	438	498	314							**2.849,0**	**474,83**
UTI	1.086	800	1.040	805	943	674							**5.348,0**	**891,33**
Centro Cirúrgico	3.034	2.410	2.471	2.192	2.696	1.996							**14.799,0**	**2.466,50**
Ambulatório	217	197	228	221	249	170							**1.282,0**	**213,67**
Endoscopia	269	142	214	328	328	260							**1.541,0**	**256,83**
Total	**5.637**	**4.371**	**4.796**	**4.393**	**5.142**	**3.777**							**28.116,0**	**4.686,00**
2.6. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.6.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	2.296	1.986	2.316	2.091	2.271	2.195							**13.155,0**	**2.192,50**
Procedimentos	184	198	201	180	207	165							**1.135,0**	**189,17**
Total	**2.480**	**2.184**	**2.517**	**2.271**	**2.478**	**2.360**							**14.290,0**	**2.381,67**
Média Diária de Consultas	**80,00**	**78,00**	**81,19**	**75,70**	**79,94**	**78,67**							**473,5**	**78,92**
2.6.2. Atendimento por Especialidades -- Ambulatório - Consultas Médicas														
Anestesiologia	100	57	58	57	62	64							**398,0**	**66,33**
Cardiologia	102	96	97	87	67	129							**578,0**	**96,33**
Cirurgia Bariátrica	123	117	120	122	129	112							**723,0**	**120,50**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	97	84	97	85	91	87							**541,0**	**90,17**
Cirurgia Geral	218	189	256	234	215	193							**1.305,0**	**217,50**
Cirurgia Plástica	68	48	62	44	65	78							**365,0**	**60,83**
Cirurgia Vascular	9	15	27	30	23	34							**138,0**	**23,00**
Clínica Médica	214	187	213	211	223	182							**1.230,0**	**205,00**
Coloproctologia	152	126	169	151	143	123							**864,0**	**144,00**
Dermatologia	54	45	67	67	45	49							**327,0**	**54,50**
Endocrinologia	536	490	559	483	579	555							**3.202,0**	**533,67**
Fígado e Vias Biliares	92	94	134	78	122	92							**612,0**	**102,00**
Geriatria	129	94	111	104	116	97							**651,0**	**108,50**
Nefrologia	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Oftalmologia	0	0	0	0	0	11							**11,0**	**1,83**
Pneumologia	102	95	103	88	106	107							**601,0**	**100,17**
Psiquiatria	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Reumatologia	147	127	137	126	160	156							**853,0**	**142,17**
Total	**2.143**	**1.864**	**2.210**	**1.967**	**2.146**	**2.069**							**12.399,0**	**2.066,50**
Média Diária	**69,13**	**66,57**	**71,29**	**65,57**	**69,23**	**68,97**							**410,7**	**68,46**
2.6.3. Atendimento por Especialidades -- Ambulatório - Consultas Não Médicas														
Assistência Social	23	9	22	19	13	23							**109,0**	**18,17**
Nutrição	75	66	84	56	71	64							**416,0**	**69,33**
Psicologia	55	47	0	49	41	39							**231,0**	**38,50**

Total	**153**	**122**	**106**	**124**	**125**	**126**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**4,94**	**4,36**	**3,42**	**4,13**	**4,03**	**4,20**							**0,0**	**0,00**
2.6.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	184	198	201	180	207	165							**1.135,0**	**189,17**
Total	**184**	**198**	**201**	**180**	**207**	**165**							**1.891,0**	**315,17**
Média Diária	**5,94**	**7,07**	**6,48**	**6,00**	**6,68**	**5,50**							**37,7**	**6,28**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	882	676	680	620	645	598							**4.101,0**	**683,50**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	120	70	178	123	161	142							**794,0**	**132,33**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	511	391	487	559	502	556							**3.006,0**	**501,00**
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**1.513**	**1.137**	**1.345**	**1.302**	**1.308**	**1.296**							**7.901,0**	**1.316,83**
Média Diária	**48,81**	**40,61**	**43,39**	**43,40**	**42,19**	**43,20**							**261,6**	**43,60**
2.7.2. Serviço Social														
Atendimento Ambulatorial	23	9	22	19	13	23							**109,0**	**18,17**
Atendimentos Diário Usuário	2.600	2.444	2.488	2.770	2.195	1.845							**14.342,0**	**2.390,33**
Atendimentos de Óbitos	9	6	8	10	5	3							**41,0**	**6,83**
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	9	9	3	7	3	2							**33,0**	**5,50**
Total	**2.641**	**2.468**	**2.521**	**2.806**	**2.216**	**1.873**							**14.525,0**	**2.420,83**
Média Diária	**85,19**	**88,14**	**81,32**	**93,53**	**71,48**	**62,43**							**482,1**	**80,35**
2.7.3. Serviço Nutricional														
Atendimento Ambulatorial	75	66	84	56	71	64							**416,0**	**69,33**
Atendimento nas Unidades	-	791	809	824	973	790							**4.187,0**	**837,40**
Total	**75**	**857**	**893**	**880**	**1.044**	**854**							**4.603,0**	**906,73**
Média Diária	**2,42**	**30,61**	**28,81**	**29,33**	**33,68**	**28,47**							**153,3**	**25,55**
2.7.4. Serviço Psicologia														
Atendimento Ambulatorial	55	47	0	49	41	39							**231,0**	**38,50**
Atendimento nas Unidades	428	382	275	525	433	59							**2.102,0**	**350,33**
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Acompanhamentos de Óbitos	7	7	2	9	9	4							**38,0**	**6,33**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**490**	**436**	**277**	**583**	**483**	**102**							**2.371,0**	**395,17**
Média Diária	**15,81**	**15,57**	**8,94**	**19,43**	**15,58**	**3,40**							**78,7**	**13,12**
2.7.5. Educação Permanente														
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Carga Horária	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Treinamentos	**18**	**30**	**21**	**39**	**27**	**18**							**153,0**	**25,50**

Nº de Participantes	406	327	342	462	540	594							2.671,0	445,17
Carga Horária	494:00:00	814:12:00	757:00:00	939:30:00	996:30:00	695:30:00							4696:42:00	782:47:00
Cursos Externos	**1**	**2**	**2**	**2**	**1**	**3**							11,0	1,83
Nº de Participantes	10	6	4	2	9	5							36,0	6,00
Carga Horária	26:40:00	26:00:00	21:30:00	20:00:00	27:00:00	61:00:00							182:10:00	30:21:40
Treinamento Hora/Homem	**1:37:56**	**2:38:02**	**2:24:24**	**2:56:03**	**3:08:22**	**2:26:25**							15:11:12	2:31:52

3. Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

3.1. Anátomo Patológico

3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Centro Cirúrgico	1	4	3	0	2	0							10,0	1,67
Clínica Cirúrgica	142	122	77	92	109	78							620,0	103,33
Clínica Médica	8	13	22	9	22	16							90,0	15,00
UTI Adulto	0	5	0	6	3	2							16,0	2,67
Total	**151**	**144**	**102**	**107**	**136**	**96**							720,0	120,00
Média Diária	**4,87**	**5,14**	**3,29**	**3,57**	**4,39**	**3,20**							24,5	4,08

3.1.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	152	141	87	166	116	115							777,0	129,50
Total	**152**	**141**	**87**	**166**	**116**	**115**							777,0	129,50
Média Diária	**4,90**	**5,04**	**2,81**	**5,53**	**3,74**	**3,83**							25,9	4,31

Total Exames Internos	**151**	**144**	**102**	**107**	**136**	**96**							736,0	122,67
Total Exames Externos	**152**	**141**	**87**	**166**	**116**	**115**							777,0	129,50
Total Exames Realizados	**303**	**285**	**189**	**273**	**252**	**211**							1.513,0	252,17

3.2. Broncoscopia

3.2.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clínica Cirúrgica	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Clínica Médica	0	1	1	2	0	4							8,0	1,33
UTI Adulto	1	0	1	1	3	1							7,0	1,17
Total	**1**	**1**	**3**	**3**	**3**	**5**							16,0	2,67
Média Diária	**0,03**	**0,04**	**0,10**	**0,10**	**0,10**	**0,17**							0,5	0,09

3.2.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	0	0	0	0	2	0							2,0	0,33
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**							2,0	0,33
Média Diária	-	-	-	-	0,06	-							0,1	0,06

Total Exames Internos	**1**	**1**	**3**	**3**	**3**	**5**							16,0	2,67
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**							2,0	0,33
Total Exames Realizados	**1**	**1**	**3**	**3**	**5**	**5**							18,0	3,00

3.3. Densitometria Óssea

3.3.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**
3.3.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	30	26	23	22	0	37							138,0	23,00
Total	**30**	**26**	**23**	**22**	**0**	**37**							**138,0**	**23,00**
Média Diária	**0,97**	**0,93**	**0,74**	**0,73**	-	**1,23**							**4,6**	**0,92**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**30**	**26**	**23**	**22**	**0**	**37**							**138,0**	**23,00**
Total Exames Realizados	**30**	**26**	**23**	**22**	**0**	**37**							**138,0**	**23,00**
3.4. Ecocardiograma														
3.4.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	18	13	16	14	21	20							102,0	17,00
UTI Adulto	8	7	10	10	9	8							52,0	8,67
Total	**26**	**20**	**26**	**24**	**30**	**28**							**154,0**	**25,67**
Média Diária	**0,84**	**0,71**	**0,84**	**0,80**	**0,97**	**0,93**							**5,1**	**0,85**
3.4.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	29	18	34	35	37	34							187,0	31,17
Total	**29**	**18**	**34**	**35**	**37**	**34**							**187,0**	**31,17**
Média Diária	**0,94**	**0,64**	**1,10**	**1,17**	**1,19**	**1,13**							**6,2**	**1,03**
Total Exames Internos	**26**	**20**	**26**	**24**	**30**	**28**							**154,0**	**25,67**
Total Exames Externos	**29**	**18**	**34**	**35**	**37**	**34**							**187,0**	**31,17**
Total Exames Realizados	**55**	**38**	**60**	**59**	**67**	**62**							**341,0**	**56,83**
3.5. ECG - Eletrocardiograma														
3.5.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	18	25	27	3	37	4							114,0	19,00
Clínica Médica	71	30	36	88	39	67							331,0	55,17
UTI Adulto	34	31	33	40	35	42							215,0	35,83
Total	**123**	**86**	**96**	**131**	**111**	**113**							**660,0**	**110,00**
Média Diária	**3,97**	**3,07**	**3,10**	**4,37**	**3,58**	**3,77**							**21,8**	**3,64**
3.5.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	121	87	99	79	97	128							611,0	101,83
Total	**121**	**87**	**99**	**79**	**97**	**128**							**611,0**	**101,83**
Média Diária	**3,90**	**3,11**	**3,19**	**2,63**	**3,13**	**4,27**							**20,2**	**3,37**
Total Exames Internos	**123**	**86**	**96**	**131**	**111**	**113**							**660,0**	**110,00**
Total Exames Externos	**121**	**87**	**99**	**79**	**97**	**128**							**611,0**	**101,83**
Total Exames Realizados	**244**	**173**	**195**	**210**	**208**	**241**							**1.271,0**	**211,83**
3.6. Endoscopia Digestiva Alta														

3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	76	22	38	58	44	30							268,0	44,67
Dilatação de Esôfago	2	0	0	0	0	0							2,0	0,33
EDA	328	254	317	407	321	235							1.862,0	310,33
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Uréase	171	153	189	256	192	147							1.108,0	184,67
Outros	2	0	0	0	0	0							2,0	0,33
Total	**579**	**429**	**544**	**721**	**557**	**412**							3.242,0	540,33
Média Diária	**18,68**	**15,32**	**17,55**	**24,03**	**17,97**	**13,73**							107,3	17,88

3.6.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	2	1	2	4	9	1							19,0	3,17
Dilatação de Esôfago	2	0	0	0	0	0							2,0	0,33
Endoscopia Digestiva Alta	16	14	18	18	17	14							97,0	16,17
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Uréase	1	2	1	1	1	5							11,0	1,83
Outros	2	0	0	0	0	0							2,0	0,33
Total	**23**	**17**	**21**	**23**	**27**	**20**							131,0	21,83
Média Diária	**0,74**	**0,61**	**0,68**	**0,77**	**0,87**	**0,67**							4,3	0,72

3.6.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	2	2	2	1	1							8,0	1,33
Clínica Médica	22	13	15	18	14	12							94,0	15,67
UTI Adulto	1	2	4	3	2	1							13,0	2,17
Total	**23**	**17**	**21**	**23**	**17**	**14**							115,0	19,17
Média Diária	**0,74**	**0,61**	**0,68**	**0,77**	**0,55**	**0,47**							3,8	0,63

3.6.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	74	21	36	54	35	29							249,0	41,50
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endoscopia Digestiva Alta	312	240	299	389	304	221							1.765,0	294,17
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Uréase	170	151	188	255	191	142							1.097,0	182,83
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**556**	**412**	**523**	**698**	**530**	**392**							3.111,0	518,50
Média Diária	**17,94**	**14,71**	**16,87**	**23,27**	**17,10**	**13,07**							103,0	17,16

Total Exames Internos	**16**	**14**	**18**	**18**	**17**	**14**							131,0	21,83
Total Exames Externos	**312**	**240**	**299**	**389**	**304**	**221**							3.111,0	518,50

3.7. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.7.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	60	12	28	15	23	16							154,0	25,67

Colonoscopia	153	61	111	70	90	79							564,0	94,00
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	1	8	4	2	13	13							41,0	6,83
Outros	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Total	**215**	**81**	**143**	**87**	**126**	**108**							760,0	126,67
Média Diária	**6,94**	**2,89**	**4,61**	**2,90**	**4,06**	**3,60**							25,0	4,17

3.7.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
Colonoscopia	3	7	5	2	7	3							27,0	4,50
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Total	**4**	**7**	**6**	**2**	**7**	**4**							30,0	5,00
Média Diária	**0,13**	**0,25**	**0,19**	**0,07**	**0,23**	**0,13**							1,0	0,17

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	4	1	0	3	1							9,0	1,50
Clínica Médica	3	2	4	2	4	2							17,0	2,83
UTI Adulto	1	1	1	0	0	0							3,0	0,50
Total	**4**	**7**	**6**	**2**	**7**	**3**							29,0	4,83
Média Diária	**0,13**	**0,25**	**0,19**	**0,07**	**0,23**	**0,10**							1,0	0,16

3.7.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	60	12	27	15	23	15							152,0	25,33
Colonoscopia	150	54	106	68	83	76							537,0	89,50
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	1	8	4	2	13	13							41,0	6,83
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**211**	**74**	**137**	**85**	**119**	**104**							730,0	121,67
Média Diária	**6,81**	**2,64**	**4,42**	**2,83**	**3,84**	**3,47**							24,0	4,00

Colonoscopia Total Exames Internos	**3**	**7**	**5**	**2**	**7**	**3**							29,0	4,83
Colonoscopia Total Exames Externos	**151**	**62**	**110**	**70**	**96**	**89**							730,0	121,67

Total Geral Exames Internos	**19**	**21**	**23**	**20**	**24**	**17**							160,0	26,67
Total Geral Exames Externos	**463**	**302**	**409**	**459**	**400**	**310**							3.841,0	640,17
Total Exames Realizados	**482**	**323**	**432**	**479**	**424**	**327**							4.001,0	666,83

3.8. Escleroterapia Ecoviada com Espuma														
3.8.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00

3.8.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0	0	0	0	3							3,0	0,50
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**							**3,0**	**0,50**
Média Diária	-	-	-	-	-	**0,10**							**0,1**	**0,10**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**							**3,0**	**0,50**
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**							**3,0**	**0,50**

3.9. Espirometria - Prova de Função Pulmonar														
3.9.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**

3.9.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	27	29	26	22	28	23							**155,0**	**25,83**
Total	**27**	**29**	**26**	**22**	**28**	**23**							**155,0**	**25,83**
Média Diária	**0,87**	**1,04**	**0,84**	**0,73**	**0,90**	**0,77**							**5,1**	**0,86**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**27**	**29**	**26**	**22**	**28**	**23**							**155,0**	**25,83**
Total Exames Realizados	**27**	**29**	**26**	**22**	**28**	**23**							**155,0**	**25,83**

3.10. Holter de Glicemia														
3.10.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	**0**							**0,0**	**0,00**

3.10.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	1	0	1	1	0	0							**3,0**	**0,50**
Total	**1**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**							**3,0**	**0,50**
Média Diária	**0,03**	-	**0,03**	**0,03**	-	-							**0,1**	**0,03**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**1**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**							**3,0**	**0,50**
Total Exames Realizados	**1**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**							**3,0**	**0,50**

3.11. Laboratório de Análises Clínicas														
3.11.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														
Bioquímica	13.548	10.040	9.660	10.250	10.986	10.113							**64.597,0**	**10.766,17**
Gasometria	583	366	527	578	526	406							**2.986,0**	**497,67**

Hematologia	2.644	1.996	2.353	2.297	2.344	2.406							14.040,0	2.340,00
Hormônios	1.524	974	1.160	994	1.345	1.197							7.194,0	1.199,00
Imunologia	470	307	472	885	796	1.159							4.089,0	681,50
Líquor/Líquidos Cautários	2	2	3	4	2	2							15,0	2,50
Microbiologia/Micologia	431	227	408	882	660	726							3.334,0	555,67
Parasitologia	421	69	80	81	58	75							784,0	130,67
Urina	120	293	330	304	371	307							1.725,0	287,50
Total	**19.743**	**14.274**	**14.993**	**16.275**	**17.088**	**16.391**							98.764,0	16.460,67
3.11.2. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1.725	1.004	1.353	1.422	1.671	1.390							8.565,0	1.427,50
Clínica Médica	2.950	2.252	4.302	3.252	3.301	3.474							19.531,0	3.255,17
UTI Adulto	3.796	2.898	7.808	3.688	3.561	2.520							24.271,0	4.045,17
Total	**8.471**	**6.154**	**13.463**	**8.362**	**8.533**	**7.384**							52.367,0	8.727,83
Média Diária	**273,26**	**219,79**	**434,29**	**278,73**	**275,26**	**246,13**							1.727,5	287,91
3.11.3. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	11.272	8.120	8.127	7.905	9.218	8.989							53.631,0	8.938,50
Total	**11.272**	**8.120**	**8.127**	**7.905**	**9.218**	**8.989**							53.631,0	8.938,50
Média Diária	**363,61**	**290,00**	**262,16**	**263,50**	**297,35**	**299,63**							1.776,3	296,04
Total Exames Internos	**8.471**	**6.154**	**13.463**	**8.362**	**8.533**	**7.384**							52.367,0	8.727,83
Total Exames Externos	**11.272**	**8.120**	**8.127**	**7.905**	**9.218**	**8.989**							53.631,0	8.938,50
Total Exames Realizados	**19.743**	**14.274**	**21.590**	**16.267**	**17.751**	**16.373**							105.998,0	17.666,33
3.12. Mamografia														
3.12.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
3.12.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
3.13. MAPA - Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial														
3.13.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00

3.13.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0	0	11	8	9							28,0	4,67
Total	**0**	**0**	**0**	**11**	**8**	**9**							**28,0**	**4,67**
Média Diária	-	-	-	**0,37**	**0,26**	**0,30**							**0,9**	**0,31**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**11**	**8**	**9**							**28,0**	**4,67**
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**11**	**8**	**9**							**28,0**	**4,67**

3.14. Medicina Nuclear - Cintilografia														
3.14.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**

3.14.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	10	12	18	14	12	8							74,0	12,33
Total	**10**	**12**	**18**	**14**	**12**	**8**							**74,0**	**12,33**
Média Diária	**0,32**	**0,43**	**0,58**	**0,47**	**0,39**	**0,27**							**2,5**	**0,41**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**10**	**12**	**18**	**14**	**12**	**8**							**74,0**	**12,33**
Total Exames Realizados	**10**	**12**	**18**	**14**	**12**	**8**							**74,0**	**12,33**

3.15. Medicina Nuclear - Iodoterapia														
3.15.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**

3.15.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	2	6	1	7	7	1							24,0	4,00
Total	**2**	**6**	**1**	**7**	**7**	**1**							**24,0**	**4,00**
Média Diária	**0,06**	**0,21**	**0,03**	**0,23**	**0,23**	**0,03**							**0,8**	**0,13**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**2**	**6**	**1**	**7**	**7**	**1**							**24,0**	**4,00**
Total Exames Realizados	**2**	**6**	**1**	**7**	**7**	**1**							**24,0**	**4,00**

3.16. PAAF - Biópsia de Tireóide														
3.16.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**

3.16.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	17	17	29	23	25	31							142,0	23,67
Total	**17**	**17**	**29**	**23**	**25**	**31**							**142,0**	**23,67**
Média Diária	**0,55**	**0,61**	**0,94**	**0,77**	**0,81**	**1,03**							**4,7**	**0,78**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**17**	**17**	**29**	**23**	**25**	**31**							**142,0**	**23,67**
Total Exames Realizados	**17**	**17**	**29**	**23**	**25**	**31**							**142,0**	**23,67**

3.17. Polissonografia														
3.17.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**

3.17.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-							**0,0**	**0,00**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**

3.18. Radiologia - Raio-X														
3.18.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdômen	16	10	7	9	8	6							56,0	9,33
Coluna Cervical	5	0	3	4	0	5							17,0	2,83
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna torácica	6	0	1	5	6	5							23,0	3,83
Cotovelo	0	0	0	1	0	3							4,0	0,67
Joelho	10	6	10	7	5	5							43,0	7,17
Mão	18	12	30	26	15	11							112,0	18,67
Ombro	0	4	2	1	2	0							9,0	1,50
Punho	9	6	11	8	2	10							46,0	7,67
Quadril/Bacia	4	1	4	0	5	8							22,0	3,67
Tórax	553	429	507	521	507	433							2.950,0	491,67
Tornozelo/Pé	2	6	6	7	6	14							41,0	6,83
Outros	27	9	17	16	17	25							111,0	18,50
Total	**650**	**483**	**598**	**605**	**573**	**525**							**3.434,0**	**572,33**
Média Diária	**20,97**	**17,25**	**19,29**	**20,17**	**18,48**	**17,50**							**113,7**	**18,94**

3.18.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdômen	16	10	7	9	8	6							56,0	9,33
Coluna Cervical	1	0	0	1	0	1							3,0	0,50
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna torácica	0	0	0	3	0	2							5,0	0,83
Cotovelo	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Joelho	4	0	0	2	1	0							7,0	1,17
Mão	2	1	8	0	1	3							15,0	2,50
Ombro	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Punho	2	0	4	3	1	4							14,0	2,33
Quadril/Bacia	2	0	0	0	2	1							5,0	0,83
Tórax	418	343	392	433	415	314							2.315,0	385,83
Tornozelo/Pé	2	2	2	3	1	9							19,0	3,17
Outros	3	4	1	5	2	2							17,0	2,83
Total	**450**	**360**	**414**	**459**	**432**	**343**							2.458,0	409,67
Média Diária	**14,52**	**12,86**	**13,35**	**15,30**	**13,94**	**11,43**							81,4	13,57

3.18.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	46	31	25	45	47	42							236,0	39,33
Clínica Médica	270	148	158	180	150	171							1.077,0	179,50
UTI Adulto	134	181	231	234	235	130							1.145,0	190,83
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**450**	**360**	**414**	**459**	**432**	**343**							2.458,0	409,67
Média Diária	**14,52**	**12,86**	**13,35**	**15,30**	**13,94**	**11,43**							81,4	13,57

3.18.4. Exames por Tipo - Paciente Externo														
Abdômen	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna Cervical	4	0	3	3	0	4							14,0	2,33
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna Torácica	6	0	1	2	6	3							18,0	3,00
Cotovelo	0	0	0	1	0	2							3,0	0,50
Joelho	6	6	10	5	4	5							36,0	6,00
Mão	16	11	22	26	14	8							97,0	16,17
Ombro	0	4	2	1	1	0							8,0	1,33
Punho	7	6	7	5	1	6							32,0	5,33
Quadril/Bacia	2	1	4	0	3	7							17,0	2,83
Tórax	135	86	115	88	92	119							635,0	105,83
Tornozelo/Pé	0	4	4	4	5	5							22,0	3,67
Outros	24	5	16	11	15	23							94,0	15,67
Total	**200**	**123**	**184**	**146**	**141**	**182**							976,0	162,67
Média Diária	**6,45**	**4,39**	**5,94**	**4,87**	**4,55**	**6,07**							32,3	5,38

3.18.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório de Referência	200	123	184	146	141	182							976,0	162,67
Total	**200**	**123**	**184**	**146**	**141**	**182**							976,0	162,67
Média Diária	**6,45**	**4,39**	**5,94**	**4,87**	**4,55**	**6,07**								

3.18.6. Filmes Gastos														
8 x 10	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
10 x 12	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
15 x 30	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
20 x 25	483	227	201	219	205	199							1.534,0	255,67
25 x 30	173	45	198	199	170	180							965,0	160,83
Total	**656**	**272**	**399**	**418**	**375**	**379**							2.499,0	416,50
Média Diária	**21,16**	**9,71**	**12,87**	**13,93**	**12,10**	**12,63**							82,4	13,73

3.18.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
10 x 12	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
20 x 25	8	1	2	2	1	2							16,0	2,67
25 x 30	0	0	1	1	1	3							6,0	1,00
Total	**8**	**1**	**3**	**3**	**2**	**5**							22,0	3,67
Média Diária	**0,26**	**0,04**	**0,10**	**0,10**	**0,06**	**0,17**							0,7	0,12
% sobre filmes gastos	**1,22%**	**0,37%**	**0,75%**	**0,72%**	**0,53%**	**1,32%**							0,0	0,01

Total Exames Internos	**450**	**360**	**414**	**459**	**432**	**343**							2.458,0	409,67
Total Exames Externos	**200**	**123**	**184**	**146**	**141**	**182**							976,0	162,67
Total Exames Realizados	**650**	**483**	**598**	**605**	**573**	**525**							3.434,0	572,33

3.19. Ressonância Magnética														
3.19.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1	0	1	1	0	0							3,0	0,50
Clínica Médica	3	10	6	11	11	4							45,0	7,50
UTI Adulto	0	0	2	1	0	0							3,0	0,50
Total	**4**	**10**	**9**	**13**	**11**	**4**							51,0	8,50
Média Diária	**0,13**	**0,36**	**0,29**	**0,43**	**0,35**	**0,13**							1,7	0,28

3.19.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	20	20	19	20	19	23							121,0	20,17
Total	**20**	**20**	**19**	**20**	**19**	**23**							121,0	20,17
Média Diária	**0,65**	**0,71**	**0,61**	**0,67**	**0,61**	**0,77**							4,0	0,67

Total Exames Internos	**4**	**10**	**9**	**13**	**11**	**4**							51,0	8,50
Total Exames Externos	**20**	**20**	**19**	**20**	**19**	**23**							121,0	20,17
Total Exames Realizados	**24**	**30**	**28**	**33**	**30**	**27**							172,0	28,67

3.20. Teste Ergométrico														
3.20.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00

3.20.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	14	12	6	8	11	11							62,0	10,33
Total	**14**	**12**	**6**	**8**	**11**	**11**							**62,0**	**10,33**
Média Diária	**0,45**	**0,43**	**0,19**	**0,27**	**0,35**	**0,37**							**2,1**	**0,34**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**14**	**12**	**6**	**8**	**11**	**11**							**62,0**	**10,33**
Total Exames Realizados	**14**	**12**	**6**	**8**	**11**	**11**							**62,0**	**10,33**

3.21. Tomografia														
3.21.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	26	31	29	31	38	27							182,0	30,33
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna	4	0	7	0	0	0							11,0	1,83
Crânio	8	11	11	10	14	13							67,0	11,17
Face	2	2	2	2	2	0							10,0	1,67
Joelho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pelve	23	23	25	21	23	22							137,0	22,83
Pescoço	4	5	0	3	2	4							18,0	3,00
Quadril	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tórax	39	41	28	23	38	31							200,0	33,33
Outros	0	7	3	6	12	3							31,0	5,17
Total	**106**	**120**	**105**	**96**	**129**	**100**							**656,0**	**109,33**
Média Diária	**3,42**	**4,29**	**3,39**	**3,20**	**4,16**	**3,33**							**21,8**	**3,63**

3.21.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior	6	10	13	11	15	9							64,0	10,67
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Crânio	6	7	4	3	8	5							33,0	5,50
Face	2	1	0	0	0	0							3,0	0,50
Joelho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pelve	7	10	12	9	11	7							56,0	9,33
Pescoço	0	2	0	0	1	0							3,0	0,50
Quadril	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tórax	9	12	8	12	17	12							70,0	11,67
Outros	0	1	2	0	2	0							5,0	0,83
Total	**30**	**43**	**39**	**35**	**54**	**33**							**234,0**	**39,00**
Média Diária	**0,97**	**1,54**	**1,26**	**1,17**	**1,74**	**1,10**							**7,8**	**1,30**

3.21.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	2	5	7	1	6	6							27,0	4,50
Clínica Médica	15	20	27	26	33	20							141,0	23,50
UTI Adulto	13	18	5	8	15	7							66,0	11,00

Total	**30**	**43**	**39**	**35**	**54**	**33**							**234,0**	**39,00**
Média Diária	**0,97**	**1,54**	**1,26**	**1,17**	**1,74**	**1,10**							**7,8**	**1,30**

3.21.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior	20	21	16	20	23	18							**118,0**	**19,67**
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Coluna	4	0	7	0	0	0							**11,0**	**1,83**
Crânio	2	4	7	7	6	8							**34,0**	**5,67**
Face	0	1	2	2	2	0							**7,0**	**1,17**
Joelho	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Mastoide	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Ombro	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Pelve	16	13	13	12	12	15							**81,0**	**13,50**
Pescoço	4	3	0	3	1	4							**15,0**	**2,50**
Quadril	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Tórax	30	29	20	11	21	19							**130,0**	**21,67**
Outros	0	6	1	6	10	3							**26,0**	**4,33**
Total	**76**	**77**	**66**	**61**	**75**	**67**							**422,0**	**70,33**
Média Diária	**2,45**	**2,75**	**2,13**	**2,03**	**2,42**	**2,23**							**14,0**	**2,34**

Total Exames Internos	**30**	**43**	**39**	**35**	**54**	**33**							**234,0**	**39,00**
Total Exames Externos	**76**	**77**	**66**	**61**	**75**	**67**							**422,0**	**70,33**
Total Exames Realizados	**106**	**120**	**105**	**96**	**129**	**100**							**656,0**	**109,33**

3.22. Ultrassonografia														
3.22.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	64	61	73	82	92	83							**455,0**	**75,83**
Abdômen superior	18	13	14	12	13	20							**90,0**	**15,00**
Cervical	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Joelho	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Mama	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Obstétrico	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Ombro	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Partes Moles	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Pelve	2	1	1	2	5	5							**16,0**	**2,67**
Próstata	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Renal	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Tireóide	42	40	41	53	48	60							**284,0**	**47,33**
Tórax	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Transvaginal	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Vias Urinárias/Renal	11	7	9	9	9	10							**55,0**	**9,17**
Ultrassonografia com Doppler	16	14	23	14	16	16							**99,0**	**16,50**
Outros	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**153**	**136**	**161**	**172**	**183**	**194**							**999,0**	**166,50**

3.22.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal Total	16	19	15	23	27	15							**115,0**	**19,17**

Abdômen Superior	0	0	0	3	3	2							8,0	1,33
Cervical	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Joelho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Mama	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Obstétrico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Partes Moles	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pelve	0	0	0	1	1	2							4,0	0,67
Próstata	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Renal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tireóide	0	0	3	0	2	1							6,0	1,00
Tórax	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Transvaginal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	9	2	6	3	4	4							28,0	4,67
Ultrassonografia com Doppler	6	5	11	1	5	3							31,0	5,17
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**31**	**26**	**35**	**31**	**42**	**27**							192,0	32,00
Média Diária	**1,00**	**0,93**	**1,13**	**1,03**	**1,35**	**0,90**							6,3	1,06

3.22.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	3	0	1	3	2							9,0	1,50
Clínica Médica	22	18	30	22	32	22							146,0	24,33
UTI Adulto	9	5	5	8	7	3							37,0	6,17
Total	**31**	**26**	**35**	**31**	**42**	**27**							192,0	32,00
Média Diária	**1,00**	**0,93**	**1,13**	**1,03**	**1,35**	**0,90**							6,3	1,06

3.22.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal Total	48	42	58	59	65	68							340,0	56,67
Abdômen Superior	18	13	14	9	10	18							82,0	13,67
Cervical	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Joelho	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Mama	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Obstétrico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Partes Moles	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pelve	2	1	1	1	4	3							12,0	2,00
Próstata	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Renal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tireóide	42	40	38	53	46	59							278,0	46,33
Tórax	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Transvaginal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	2	5	3	6	5	6							27,0	4,50
Ultrassonografia com Doppler	10	9	12	13	11	13							68,0	11,33
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**122**	**110**	**126**	**141**	**141**	**167**							807,0	134,50
Média Diária	**3,94**	**3,93**	**4,06**	**4,70**	**4,55**	**5,57**							26,7	4,46

Total Exames Internos	31	26	35	31	42	27							192,0	32,00
Total Exames Externos	122	110	126	141	141	167							807,0	134,50
Total Exames Realizados	153	136	161	172	183	194							999,0	166,50
3.23. Fisioterapia														
3.23.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	83	143	106	92	129	136							689,0	114,83
Clínica Médica	218	267	234	247	226	296							1.488,0	248,00
UTI Adulto	1.257	1.468	1.370	1.247	1.332	1.840							8.514,0	1.419,00
Total	1.558	1.878	1.710	1.586	1.687	2.272							10.691,0	1.781,83
Média Diária	50,26	67,07	55,16	52,87	54,42	75,73							355,5	59,25
3.24. Fonoaudiologia														
3.24.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	8	17	13	69	10	13							130,0	21,67
Clínica Médica	18	26	20	26	18	26							134,0	22,33
UTI Adulto	68	88	63	12	63	85							379,0	63,17
Total	94	131	96	107	91	124							643,0	107,17
Média Diária	3,03	4,68	3,10	3,57	2,94	4,13							21,4	3,57
3.24.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Média Diária	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total de Sessões Pacientes Internos	1.652	2.009	1.806	1.693	1.778	2.396							11.334,0	1.889,00
Total de Sessões Pacientes Externos	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total de Sessões Realizadas	1.652	2.009	1.806	1.693	1.778	2.396							11.334,0	1.889,00
3.25. Terapia Ocupacional														
3.25.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
3.25.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total													0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00
Total de Sessões Pacientes Internos	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total de Sessões Pacientes Externos													0,0	0,00
Total de Sessões Realizadas	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
3.26. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.26.1. Nº de Bolsas Utilizadas por Unidade														

Clínica Cirúrgica	0	1	4	3	8	5							21,0	3,50
Clínica Médica	58	53	58	46	93	45							353,0	58,83
UTI Adulto	42	43	111	52	76	68							392,0	65,33
Centro Cirúrgico	0	6	2	9	8	1							26,0	4,33
Total	**100**	**103**	**175**	**110**	**185**	**119**							792,0	132,00
Média Diária	**3,23**	**3,68**	**5,65**	**3,67**	**5,97**	**3,97**							26,2	4,36

Nº Transfusões Realizadas	100	103	175	110	185	119							792,0	132,00
Média Diária	**3,23**	**3,68**	**5,65**	**3,67**	**5,97**	**3,97**							26,2	4,36

3.27. Hemodiálise														
3.27.1. Nº de Sessões por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	35	47	78	27	43	30							260,0	43,33
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**35**	**47**	**78**	**27**	**43**	**30**							260,0	43,33
Média Diária	**1,13**	**1,68**	**2,52**	**0,90**	**1,39**	**1,00**							8,6	1,44

3.28. Pulsoterapia														
3.28.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00

3.28.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	34	16	23	15	27	33							148,0	24,67
Total	**34**	**16**	**23**	**15**	**27**	**33**							148,0	24,67
Média Diária	**1,10**	**0,57**	**0,74**	**0,50**	**0,87**	**1,10**							4,9	0,81

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Total Exames Externos	**34**	**16**	**23**	**15**	**27**	**33**							148,0	24,67
Total Exames Realizados	**34**	**16**	**23**	**15**	**27**	**33**							148,0	24,67

3.29. Total SADT Internos														
3.29.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	151	144	102	107	136	96							736,0	122,67
Broncoscopia	1	1	3	3	3	5							16,0	2,67
Colonoscopia	3	7	5	2	7	3							27,0	4,50
Densitometria óssea	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ecocardiograma	26	20	26	24	30	28							154,0	25,67
Eletrocardiograma	123	86	96	131	111	113							660,0	110,00
Endoscopia	16	14	18	18	17	14							97,0	16,17
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Espirometria	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

Laboratório de Análises Clinicas	8.471	6.154	13.463	8.362	8.533	7.384							52.367,0	8.727,83
Mamografia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
MAPA	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Medicina Nuclear - Cintilografia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Medicina Nuclear - Iodoterapia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Polissonografia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Raio-x	450	360	414	459	432	343							2.458,0	409,67
Ressonância Magnética	4	10	9	13	11	4							51,0	8,50
Teste Ergometria	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tomografia	30	43	39	35	54	33							234,0	39,00
Ultrassonografia	25	21	24	30	37	24							161,0	26,83
Ultrassonografia com Doppler	6	5	11	1	5	3								
Total	**9.306**	**6.865**	**14.210**	**9.185**	**9.376**	**8.050**							56.961,0	9.493,50
3.30. Total SADT Externos														
3.30.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	152	141	87	166	116	115							777,0	129,50
Broncoscopia	0	0	0	0	2	0							2,0	0,33
Colonoscopia	151	62	110	70	96	89							578,0	96,33
Densitometria óssea	30	26	23	22	0	37							138,0	23,00
Ecocardiograma	29	18	34	35	37	34							187,0	31,17
Eletrocardiograma	121	87	99	79	97	128							611,0	101,83
Endoscopia	312	240	299	389	304	221							1.765,0	294,17
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	0	0	0	0	0	3							3,0	0,50
Espirometria	27	29	26	22	28	23							155,0	25,83
Holter de Glicemia	1	0	1	1	0	0							3,0	0,50
Laboratório de Análises Clinicas	11.272	8.120	8.127	7.905	9.218	8.989							53.631,0	8.938,50
Mamografia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
MAPA	0	0	0	11	8	9							28,0	4,67
Medicina Nuclear - Cintilografia	10	12	18	14	12	8							74,0	12,33
Medicina Nuclear - Iodoterapia	2	6	1	7	7	1							24,0	4,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	17	17	29	23	25	31							142,0	23,67
Polissonografia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Raio-x	200	123	184	146	141	182							976,0	162,67
Ressonância Magnética	20	20	19	20	19	23							121,0	20,17
Teste Ergometria	14	12	6	8	11	11							62,0	10,33
Tomografia	76	77	66	61	75	67							422,0	70,33
Ultrassonografia	112	101	114	128	130	154							739,0	123,17
Ultrassonografia com Doppler	10	9	12	13	11	13								
Total	**12.556**	**9.100**	**9.255**	**9.120**	**10.337**	**10.138**							60.438,0	10.073,00
3.31. Total SADT Internos	9.306	6.865	14.210	9.185	9.376	8.050							56.992,0	9.498,67
3.31.1. Total SADT Externos	12.556	9.100	9.255	9.120	10.337	10.138							60.506,0	10.084,33
3.31.2. TOTAL GERAL SADT	**21.862**	**15.965**	**23.465**	**18.305**	**19.713**	**18.188**							117.498,00	19.583,00
3.32. Total Tratamentos Internos														
3.32.1. Atendimento por Sessões														
Fisioterapia (Sessões)	1.558	1.878	1.710	1.586	1.687	2.272							10.691,0	1.781,83

Fonoaudiologia (Sessões)	94	131	96	107	91	124							643,0	107,17
Terapia Ocupacional (Sessões)	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Hemoterapia	100	103	175	110	185	119							792,0	132,00
Hemodiálise (Sessões)	35	47	78	27	43	30							260,0	43,33
Pulsoterapia	34	16	23	15	27	33							148,0	24,67
TOTAL	**1.821**	**2.175**	**2.082**	**1.845**	**2.033**	**2.578**							12.534,0	2.089,00
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	2.116	2.145	2.601	2.464	2.267	2.093							13.686,0	2.281,00
Colação	916	987	1.238	1.209	1.084	1.029							6.463,0	1.077,17
Almoço	3.520	3.501	5.185	4.682	4.652	4.254							25.794,0	4.299,00
Lanche	945	761	940	1.244	1.124	1.038							6.052,0	1.008,67
Jantar	2.775	2.192	2.577	3.049	2.902	2.800							16.295,0	2.715,83
Ceia	1.016	790	978	1.264	1.140	1.109							6.297,0	1.049,50
Dieta Enteral	415	310	489	338	315	251							2.118,0	353,00
Dieta Parenteral	31	96	62	114	102	94							499,0	83,17
Suplementação V.O.	295	209	141	100	507	283							1.535,0	255,83
Outros - U/E	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total	**12.029**	**10.991**	**14.211**	**14.464**	**14.093**	**12.951**							78.739,0	13.123,17
Média Diária	**388,03**	**392,54**	**458,42**	**482,13**	**454,61**	**431,70**							2.607,4	434,57
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários / Médicos	1.976	1.840	3.178	2.707	2.951	2.750							15.402,0	2.567,00
Acompanhantes	3.597	3.234	3.750	3.793	3.548	3.214							21.136,0	3.522,67
Clínica Cirúrgica	1.689	1.252	1.828	1.979	1.408	1.537							9.693,0	1.615,50
Clínica Médica	4.451	4.404	5.139	5.493	5.747	5.065							30.299,0	5.049,83
UTI Adulto	285	165	254	378	337	291							1.710,0	285,00
Total	**11.998**	**10.895**	**14.149**	**14.350**	**13.991**	**12.857**							78.240,0	13.040,00
Média Diária	**387,03**	**389,11**	**456,42**	**478,33**	**451,32**	**428,57**							2.590,8	431,80
4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	1.498,19	1.492,56	1.488,65	1.163,95	1.041,26	1.057,52							7.742,1	1.290,35
Clínica Cirúrgica	778,83	578,13	645,91	617,13	686,45	548,09							3.854,5	642,42
UTI	2.936,40	2.569,45	2.804,74	2.728,85	2.822,46	2.319,74							16.181,6	2.696,94
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2.592,94	1.980,37	2.365,80	2.327,20	2.483,44	2.045,09							13.794,8	2.299,14
CME	970,93	666,15	964,40	709,49	684,83	667,85							4.663,6	777,27
Endoscopia	286,00	226,50	369,10	260,18	313,20	286,40							1.741,4	290,23
Serviço de Higiene e Limpeza	79,40	149,50	274,90	247,90	312,90	285,10							1.349,7	224,95
Retorno/Outros	277,30	153,00	85,90	158,70	164,10	104,80							943,8	157,30
Total	**9.419,99**	**7.815,66**	**8.999,39**	**8.213,39**	**8.508,64**	**7.314,58**							50.271,7	8.378,61
Média Diária	**303,87**	**279,13**	**290,30**	**273,78**	**274,47**	**243,82**							1.665,4	277,56
4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00

Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Clax prof	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Clax beta	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Clax pen	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Clax confort	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Retorno	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**9.419,99**	**7.815,66**	**8.999,39**	**8.213,39**	**8.508,64**	**7.314,58**							**50.271,7**	**8.378,61**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**303,87**	**279,13**	**290,30**	**273,78**	**274,47**	**243,82**							**1.665,4**	**277,56**
ML Produtos Utilizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**

4.2.4. Produção de Costura														
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	70	36	15	25	19	33							198,0	33,00
Alvenaria	2	2	15	3	0	4							26,0	4,33
Carpintaria	3	1	3	2	0	2							11,0	1,83
Elétrica	64	117	90	111	103	46							531,0	88,50
Eletrônica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Hidráulica	26	36	63	31	82	48							286,0	47,67
Manutenção	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Marcenaria	5	2	2	5	7	0							21,0	3,50
Mecânica	1	3	4	2	2	1							13,0	2,17
Pintura	17	70	49	57	31	55							279,0	46,50
Refrigeração	0	48	52	69	80	50							299,0	49,83
Telefonia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	115	127	122	109	103	115							691,0	115,17
Total	**303**	**442**	**415**	**414**	**427**	**354**							2.355,0	392,50
Média Diária	**9,77**	**15,79**	**13,39**	**13,80**	**13,77**	**11,80**							78,3	13,05

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	0	0	3	2	1	0							6,0	1,00
Agência Transfusional	1	3	1	3	3	0							11,0	1,83
Almoxarifado	12	2	2	2	2	3							23,0	3,83
Ambulatório	10	4	5	13	27	10							69,0	11,50
Área Comum	156	184	103	83	111	107							744,0	124,00

Assistência Social	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Central de Regulação	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Central Telefônica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Centro Cirúrgico	24	15	8	33	23	18							121,0	20,17
Clínica Cirúrgica	11	6	63	18	17	15							130,0	21,67
Clínica Médica	35	95	75	80	122	94							501,0	83,50
CME - Central de Materiais Esterilizados	5	4	9	5	8	21							52,0	8,67
Compras	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Coordenação de apoio	0	0	0	2	0	0							2,0	0,33
Departamento de Pessoal	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endoscopia	2	5	6	11	12	10							46,0	7,67
Enfermagem	3	2	0	0	1	0							6,0	1,00
Engenharia Clínica	0	0	0	0	3	0							3,0	0,50
Farmácia	0	4	1	4	5	2							16,0	2,67
Financeiro	0	2	0	1	9	1							13,0	2,17
Gerador	0	47	38	38	33	21							177,0	29,50
Gerência de Enfermagem	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Higienização	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Laboratório	2	16	13	29	7	6							73,0	12,17
Manutenção	10	1	0	1	0	0							12,0	2,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	1	2	4	2	2	0							11,0	1,83
NIR - Núcleo Interno de Regulação	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	0	1	8	2	1	0							12,0	2,00
Patrimônio	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Portaria	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Pulsoterapia	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Raio-x	0	1	1	1	1	2							6,0	1,00
Recepção	3	9	2	3	2	4							23,0	3,83
RH - Recursos Humanos	1	4	1	1	1	0							8,0	1,33
Rouparia	0	4	2	2	0	1							9,0	1,50
S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
SADT - Serviço de Apoio ao Diagnóticos e Tratamento	1	0	1	0	0	0							2,0	0,33
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	1	2	1	0	0	0							4,0	0,67
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	9	4	7	4	2	1							27,0	4,50
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	2	15	23	32	13	21							106,0	17,67
Tecnologia da Informação	0	0	8	13	1	0							22,0	3,67
Ultrassonografia	0	1	2	0	0	1							4,0	0,67
UTI Adulto	14	8	26	28	19	16							111,0	18,50
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**303**	**442**	**415**	**414**	**427**	**354**							**2.355,0**	**392,50**

4.4. Telefonia														
4.4.1. Ligações Realizadas														
Das 7h às 13h	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Das 13h às 19h	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00

Das 19h às 7h	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.5. Encadernação														
Administração	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
CME	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Estatistica	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Manutenção	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Outros	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Patrimônio	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Qualidade	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
S.A.U	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.6. Plastificação														
Administração	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
DP	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Fisioterapia	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Outros	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Patrimônio	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Recepção Central	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
S.A.U	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Segurança	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

4.7. Cópias														
Administração	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Ambulatório	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Compras	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Diretoria	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Assessoria	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
													0,0	0,00

Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Serviço Social	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SADT	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SPP/Estatistica	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Manutenção	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
CME	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Atendimento	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Farmacia	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
S.A.U.	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Laboratório	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Nutrição	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Financeiro	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SCIH	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
SESMT	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
CCIH	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
TI	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Total													0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Almoxarifado	5	4	4	5	5	5							28,0	4,67
Ambulatório	4	3	4	4	4	4							23,0	3,83
Aprendizes	5	5	5	5	5	7							32,0	5,33
Assistente da Diretoria	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Auxiliares Administrativos	17	17	17	18	18	18							105,0	17,50
CME - Centro de Material e Esterialização	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Compras	2	2	2	2	2	2							12,0	2,00
Contabilidade	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Controladoria	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coord. Apoio	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Coord. Enfermagem	4	4	4	4	4	4							24,0	4,00
Departamento Pessoal	2	2	2	2	2	2							12,0	2,00
Diretoria	2	2	2	2	2	2							12,0	2,00
Enfermeiros	23	22	22	22	23	23							135,0	22,50
Farmácia	19	20	20	21	21	21							122,0	20,33
Faturamento	3	3	3	3	3	3							18,0	3,00
Financeiro	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Gerente de Enfermagem	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Laboratório	14	14	14	14	14	14							84,0	14,00
Manutenção	7	7	7	7	7	7							42,0	7,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00

NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	0	1	1	1	1	1							5,0	0,83
Patrimônio	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Portaria	8	7	8	7	7	7							44,0	7,33
Psicologia	2	2	2	2	2	2							12,0	2,00
Radiologia	4	4	4	4	4	4							24,0	4,00
Recepção Central	7	8	9	9	9	8							50,0	8,33
RH - Recurso Humano	0	0	1	1	1	1							4,0	0,67
S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Serviço Social	3	3	3	3	3	3							18,0	3,00
SESMT - Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e Medina do Trabalho	2	2	2	2	2	2							12,0	2,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	39	39	39	39	39	39							234,0	39,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietético	25	24	24	26	26	26							151,0	25,17
SPR - Serv. Processam. Roupa	6	6	6	5	5	5							33,0	5,50
Técnico de Enfermagem	103	103	103	107	105	104							625,0	104,17
Telefonista	2	2	1	1	1	1							8,0	1,33
TI - Tecnologia da Informação	2	2	2	2	2	2							12,0	2,00
Sub-Total 1	**319**	**317**	**320**	**327**	**326**	**326**							**1.935,0**	**322,50**
Terceirizados	16	16	17	18	19	19							105,0	17,50
Sub-Total 2	**16**	**16**	**17**	**18**	**19**	**19**							**105,0**	**17,50**
Total Geral	**335**	**333**	**337**	**345**	**345**	**345**							**2.040,0**	**340,00**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação	10	10	11	12	12	12							67,0	11,17
Superior	66	65	66	70	70	70							407,0	67,83
Superior Incompleto	5	5	5	6	6	6							33,0	5,50
Ensino Médio	211	210	211	212	211	211							1.266,0	211,00
Ensino Médio Incompleto	5	5	5	5	5	5							30,0	5,00
Ensino Fundamental	17	17	17	17	17	17							102,0	17,00
Ensino Fundamental Incompleto	4	4	4	4	4	4							24,0	4,00
Sem Instrução	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Total	**319**	**317**	**320**	**327**	**326**	**326**							**1.935,0**	**322,50**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	84	78	78	78							502,0	83,67
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	20	8	18	18	22	17							103,0	17,17
Funcionários de Licenças/Afastamentos	5	5	6	6	4	4							30,0	5,00
Admissões	6	8	9	14	6	7							50,0	8,33
Demissões	6	11	7	6	7	7							44,0	7,33
Afastamentos	5	5	6	6	4	4							30,0	5,00

Nº de Funcionários/mês	319	317	320	327	326	326							1.935,0	322,50
Faltas em dias	949	1.817	1.038	110	1.457	1.029							6.400,0	1.066,67
Índice de Absenteísmo	10	20	10	1	14	11							66,6	11,10
Horas Extras	3.000,97	1.982,55	1.188,28	1.599,20	1.921,30	1.362,90							11.055,2	1.842,53
Atrasos em Horas	641	708	702	725	801	584							4.161,1	693,51
Índice de Funcionários por Leito	5	5	5	5	5	5							27,6	4,61
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6	6	6	6	6	7							35,8	5,96
Índice de Rotatividade	2	3	3	3	2	2							14,6	2,43
% do Pessoal de Serv. Adm	14,11%	14,20%	14,38%	14,68%	14,72%	15,34%							87,42%	14,57%
% do Pessoal de Enfermagem	54,86%	55,21%	54,69%	55,05%	54,91%	54,60%							329,31%	54,88%
% do Pessoal S.Apoio	31,03%	30,60%	30,94%	30,28%	30,37%	30,06%							183,28%	30,55%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	16	16	17	18	19	19							105,0	17,50
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	1.619	1.568	1.794	1.696	1.669	1.479							9.825,0	1.637,50
Porcentagem Geral de Ocupação	74,61%	80,00%	82,67%	80,76%	76,91%	70,43%							465,38%	77,56%
Média Geral de Pacientes-Dia	52,23	56,00	57,87	56,53	53,84	49,30							325,8	54,29
Índice Geral de Giro de Leitos	2,84	2,31	2,77	2,44	2,84	2,30							15,5	2,59
Taxa Mortalidade Global	9,05%	11,73%	10,31%	10,53%	8,04%	11,80%							61,45%	10,24%
Taxa de Mortalidade Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,0	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar	3,01%	3,08%	6,10%	3,28%	3,03%	3,01%							21,51%	3,59%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	6,84	6,54	6,55	6,53	5,90	5,33							37,7	6,28
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	80,00	78,00	81,19	75,70	79,94	78,67							473,5	78,92
Média Diária Refeições Servidas	388,03	392,54	458,42	482,13	454,61	431,70							2.607,4	434,57
Média Diária de Kg Roupa Lavada	303,87	279,13	290,30	273,78	274,47	243,82							1.665,4	277,56
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

Nº de Dias do Mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Belém, 06 de Julho de 2018.

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

JUNHO/2018

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

Mês Referência Junho 2018

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 30 de Junho de 2018.

2– ATIVIDADES MENSAIS

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

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	709
1.1	Atendimentos em sala	21
1.2	Atendimentos por telefone	40
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	50
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	598
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	323
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	315
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	08
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	698
3.1	Internas	142
3.2	Externas	556
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	02
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	03
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	1.735

Fonte: HJB – Junho 2018

Em Junho realizamos vinte um (21) atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, cinco usuários registraram formalmente os seus relatos. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, após receberem informações e/ou orientações prestadas pelo SAU e outros ficaram de trazer em outro momento suas manifestações por escrito, contudo não o fizeram.

Mantivemos no mês de Junho o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 698 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

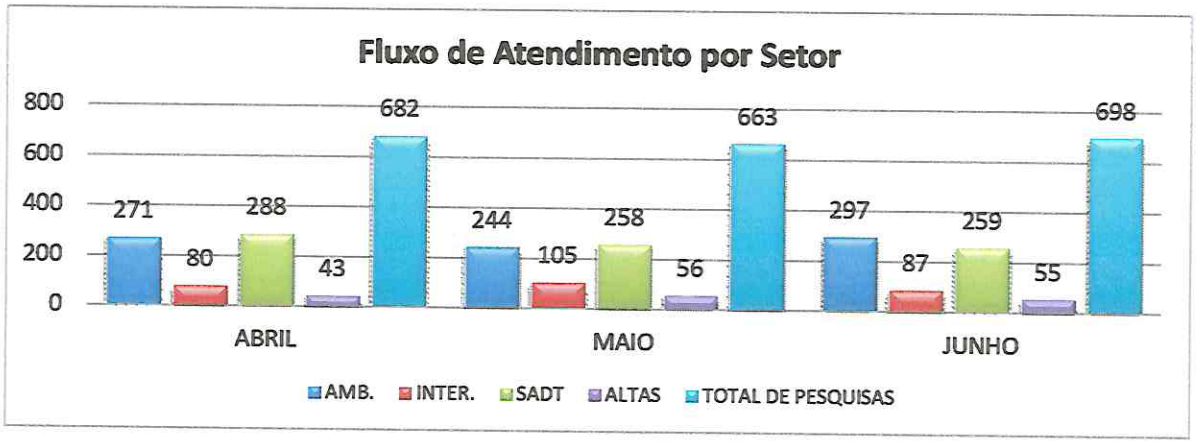
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	297
Internação	87
S.A.D.T	259
Alta Hospitalar	55
TOTAL	698

Fonte: S.A.U. HJB – Junho 2018

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



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

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de Abril, Maio e Junho. Comparando o resultado alcançado no mês de Abril com o resultado do mês de Maio, visualizamos que em Maio houve uma queda de 2,78% no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Entretanto no mês de Junho tivemos uma elevação de 5,01% frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Contudo, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,37%	0,26%	0,56%	0,00%
Ruim	0,20%	0,61%	0,68%	0,38%
Regular	3,17%	2,85%	5,95%	3,03%
Bom	25,79%	21,79%	33,59%	18,56%
Ótimo	70,48%	74,49%	59,22%	78,03%
Total Resposta	**4.068**	**2.313**	**2.489**	**528**
% Satisfação	**96,26%**	**96,28%**	**92,81%**	**96,59%**

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

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de Junho o valor de **95,48%.** Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

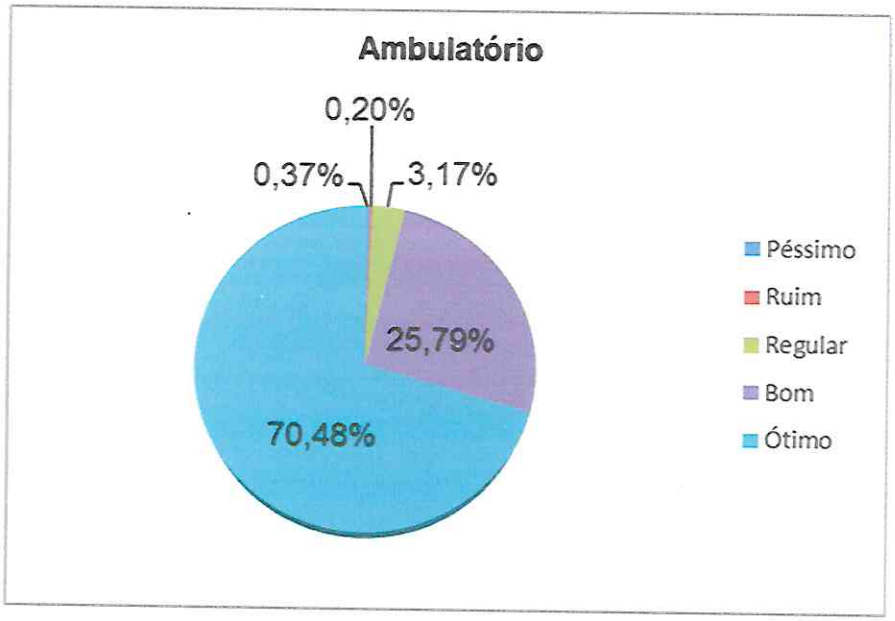
Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de Junho, ocorreu um superávit na satisfação geral dos usuários, equivalente a 0,48%, comparado ao mês passado.

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

No segmento ambulatório, neste mês de Junho, obtivemos uma diminuição de 0,5% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,26% de satisfação.

Considerando que tivemos quatro registros formais em caráter negativo nesse mês de Junho, concluímos que as queixas manifestadas no ambulatório, representam 25% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos os manifestos formais dos usuários, constatamos como causas das insatisfações no ambulatório, as seguintes demandas: demora no atendimento do idoso; painel de chamada com letra pequena e sem som; assentos insuficientes; demora na marcação de consulta de retorno; demora na convocação para cirurgia.

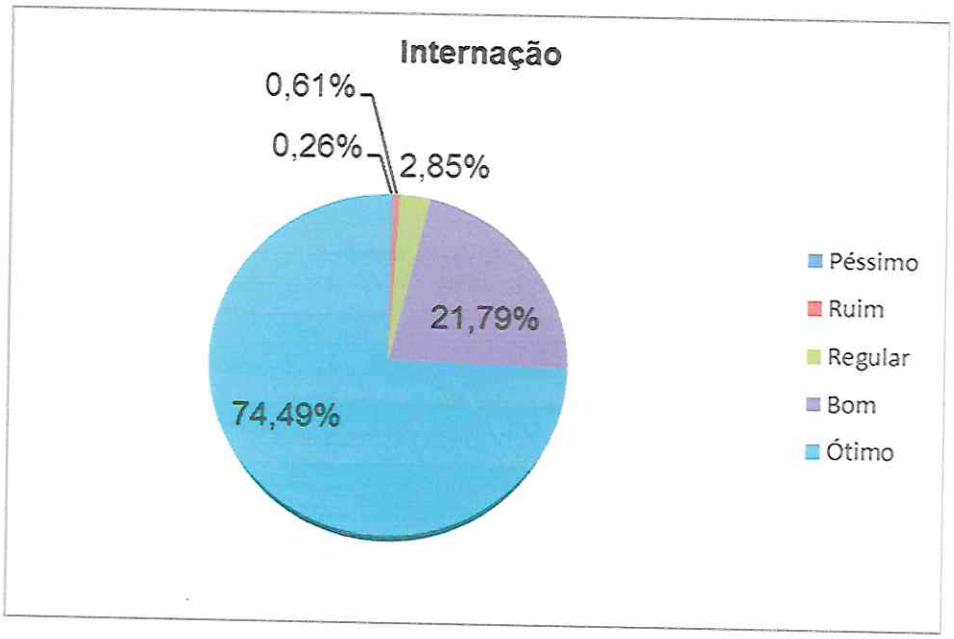
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 96,28%. Neste setor, foi observado um aumento de 1,36% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 16 registros em caráter reclamatório, 43,75% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 07 registros negativos nesse setor.

Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram concernentes; cadeira do acompanhante desgastada; infiltração na enfermaria e teto do banheiro; insatisfação com o atendimento médico; condicionador de ar com defeito ou com vazamento; ausência de televisor; insatisfação com o colchão; chuveiro com problema; falta de travesseiro; comida fria e seca; demora na troca dos lençóis; pia entupida do banheiro; odor forte no banheiro; barulho nas portas.

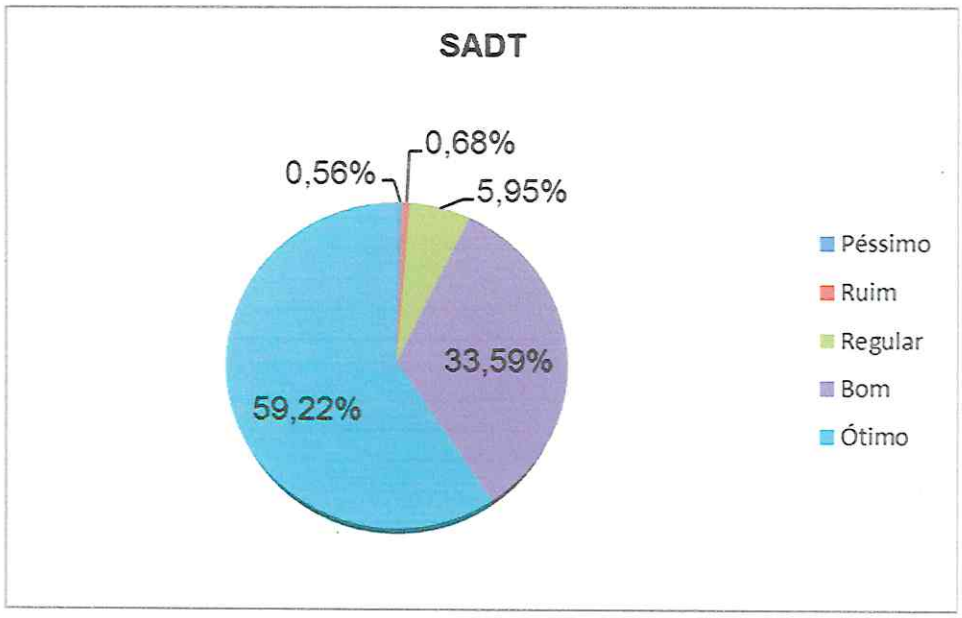
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT também tivemos um aumento equivalente de 0,71% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de Junho, alcançando o valor de 92,81% de satisfação.

Recebemos cinco registros negativos formais nesse setor, o que equivale a 31,25% do total de registros em caráter reclamatório (16 registros), sendo eles: exame mapa de obeso suspenso (abraçadeira com problema); atraso na entrega do laudo do exame mapa; não realização do exame de Densitometria óssea na Dimagem (aparelho quebrado); ausência de bebedouro na recepção principal; demora na realização de consultas e exames.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de Junho atingiu 96,59% de satisfação, tendo obtido um déficit de 0,39% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de Maio.

Nesse mês de Junho, não houve nenhum registro negativo formal originado nesse setor.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA AL TA HOSPITALAR

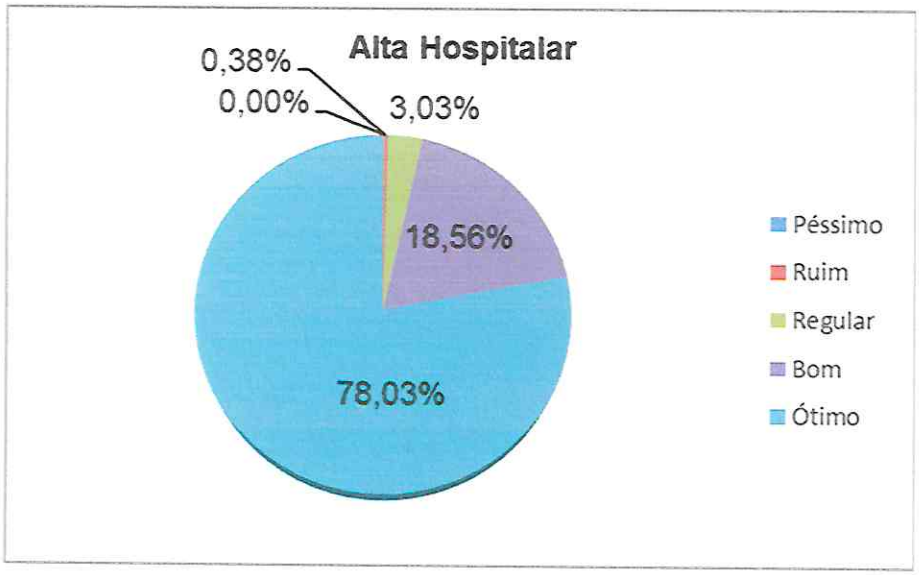
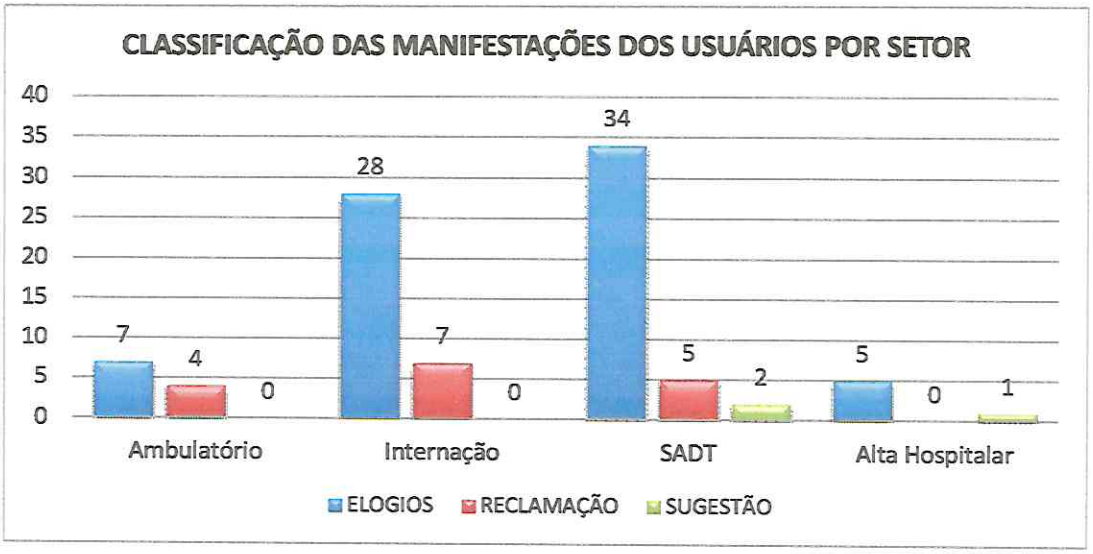


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – Junho 2018

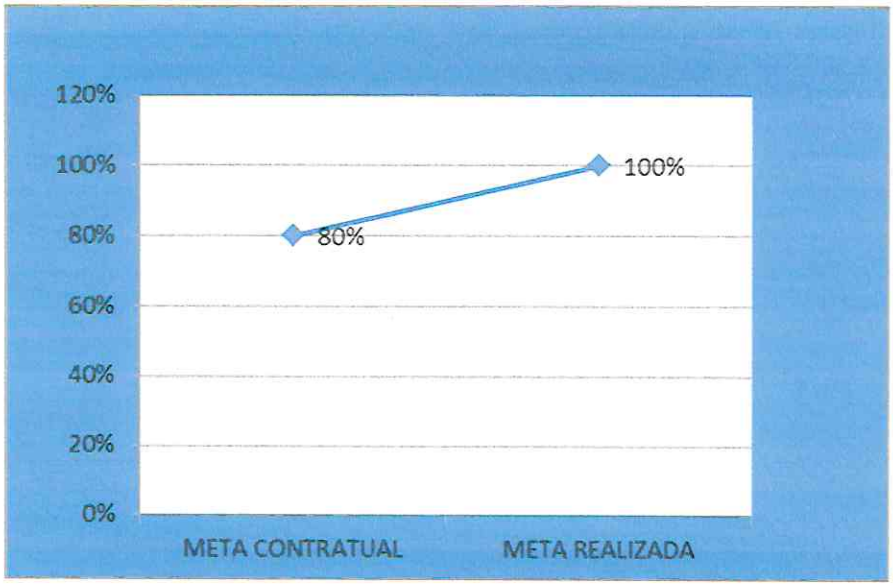
Ao analisarmos as 698 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de Junho, concluímos que 13,32% dos usuários que equivale ao quantitativo de 93 registros se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 93 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 79,57% referiam-se a registros em caráter de elogio; 17,20% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 3,23% 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	74
Sugestões	03
Reclamações	16
Reclamações Solucionadas	16
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – Junho 2018

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Exame mapa de obeso suspenso	01
Condicionador de ar com defeito/vazamento	02
Insatisfação com o atendimento médico na clínica 5ºandar	01
Atraso na entrega do resultado do exame mapa	01
Não realização do exame de Densitometria óssea na Dimagem	01
Cadeira do acompanhante desgastada	02

Refeição fria e seca	01
Infiltração- enfermaria/banheiro	02
Odor forte no banheiro	01
Barulho nas portas das enfermarias	01
Demora na convocação para cirurgia	01
Pia entupida	02
Demora em realizar consultas e exames	01
Demora no atendimento da remarcação de consulta de retorno	01
Demora na troca dos lençóis	01
Ausência de televisor na enfermaria	01
Insatisfação com o colchão	01
Ausência de bebedouro na recepção principal	02
Painel de chamada com letras pequenas e sem som	02
Demora no atendimento para idoso	01
Poucas cadeiras	02
Chuveiro com problema	01
TOTAL	**29**

Fonte: S.A.U. HJB – Junho 2018

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de Junho ficou 5,01% superior ao resultado alcançado no mês passado. Isso se deve ao fato de termos dado continuidade à

dedicação nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços, sucedendo então a um resultado transcendente ao do mês de maio. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Ecocardiografia e Laboratório)	1.507	259	17,19%
Ambulatório	2.184	297	13,60%
Internação	174	87	50%
Alta Médica	142	55	38,73%
MÉDIA MÊS	4007	698	17,42%

Fonte: HJB– Referência: Junho 2018.

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de julho.

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

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

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

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

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de julho.

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 julho.

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

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 74 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 Junho não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 128 exames de E.C.G, 34 Ecocardiogramas, 182 Raio X

(diversos), 167 USG, 221 Endoscopias, 76 Colonoscopias, 00 Broncoscopia, 13 Retossigmóidoscopia, 31 PAAF's, 09 MAPA's e 646 exames de sangue.

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

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

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

Atenciosamente,

Mabelle Lorraine Borges Pereira

Auxiliar Administrativo do S.A.U

Mabelle Lorraine Borges Pereira

Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

JUNHO/2018

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

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►307 Luiz Francisco Carvalho Pereira (em 05/06/2018), telefone 99917-4064.

Elogio: Meu conceito (excelente) para todos os serviços de atendimento! Reclamação, nenhuma a fazer ou comentar!

Nº 02 ►3___ Marinalda N. da Silva (em 06/06/2018), telefone 99330-2819.

Elogio: Em muitos que andei, este pronto atendimento é um dos melhores aqui de Belém, estou grata por toda atenção ao quarto de internação (FOLDER).

Nº 03 ►3___ Castorina Corrêa da Costa (em 06/06/2018), telefone (93)99148-9595.

Elogio: É uma satisfação sempre ter profissionais atenciosos como todos do 3º andar, que Deus abençoe a todos e sempre dê sabedoria a todos e que continuem sempre assim (FOLDER).

Nº 04 ►309-A Regina Ferreira da Silva (em 08/06/2018), telefone 99301-5878.

Elogio: Para conseguir leito foi rápido. Primeiramente o atendimento dos médicos, foi excelente, principalmente Dr. Lourival, as outras médicas, eu esqueci os nomes, mas foram excelentes também. Dr. Alan foi primordial para a internação.

Nº 05 ►313-B Dária Nonato Janaú de Souza (em 14/06/2018), telefone 98032-2141.

Elogio: Ótimo atendimento, profissionais qualificados e atenciosos, ambiente ótimo e agradável, com uma estrutura física excelente.

Nº 06 ►3___ Deivid Corrêa dos Santos (em 13/06/2018), telefone (93)99139-8605.

Elogio: Eu penso que jamais eu iria encontrar pessoas legais assim, são todos muito legais, atenciosos, sempre estão dispostos a ouvir e a explicar tudo de maneira correta. Fomos bem recebidos na recepção pelo André e o Dr. Lourival e a Dra. Caroline. Na internação pela Dra. Nara Leão, essa médica é uma pessoa muito atenciosa, carinhosa, enfim, tudo que ela pôde passar pra gente, é confiança, amei. Enfermeiro Jean, pessoa muito legal. Cleonise também é uma ótima pessoa. Enfim todos estão de parabéns!!

Nº 07 ►314-B Nazaré Franco (em 15/06/2018), telefone 98098-0827.

Elogio: Bem não tenho reclamação, fui bem tratada, meu pai também. Obrigada, foi muito bom os três dias.

Nº 08 ►307-A Rodrigo Rocha Lopes (em 15/06/2018), telefone 98528-7472.

Elogio: Hospital bem organizado, bonito, médicos e enfermeiros, todos ótimas pessoas. Recebem bem os pacientes e acompanhantes. Amei toda equipe de enfermagem, os faxineiros, médicos, etc...todos nos trataram super bem mesmo, admirável, não tenho como esquecer da Gerusa, ótima pessoa, bem atenciosa, carinhosa. Amei ela, amei o enfermeiro Atanázeo, ótima pessoa, bem atencioso conosco, gente boa. Doutora Nara, nota mil, muito gente boa mesmo admirável.

Nº 09 ►307 Deivid Corrêa dos Santos (em 16/06/2018), telefone (93) 99139-8605.

Elogio: Pela primeira que fui atendida pelo hospital até então fomos bem recebidos na recepção pelo André e o médico de plantão foi super atencioso e até então temos muito que agradecer os enfermeiros, também todos que fazem parte do atendimento. As assistentes sociais são de alta qualidade, especiais, nota 10. Que assim Deus abençoe a todos!

Nº 10 ►309-B Rosiene O. Ribeiro (em 18/06/2018), telefone 98295-2730.

Elogio: Sim, eu e minha acompanhante estamos satisfeitos. Quando nós tivermos dinheiro, iremos construir um hospital igual a esse!

Nº 11 ►314 Antônio Alberto Rodrigues (em 20/06/2018), telefone 99206-4806.

Elogio: Muito bom atendimento, estão todos de parabéns.

Nº 12 ►3___ Regina Ferreira da Silva (em 20/06/2018), telefone 99301-5878.

Elogio: Aqui no hospital Jean Bitar o atendimento é excelente! Os doutores estão de parabéns, são excelentes profissionais, principalmente Dra. Nara Leão, Dr. Lourival Neto, Dr. Pedro. Todos os médicos são ótimos. Obrigada a todos. Enfermeiros Edinelson, Simone Fernandes, são ótimos. Não tenho nada a reclamar, esperei muito tempo para ser operada, sofri muito, agora tenho certeza que vou ficar boa.

Nº 13 ► 3____ José Ribamar Reis Sousa (em 26/06/2018), telefone 98832-7768.

Elogio: Foi muito bom ser cuidado pelo hospital, todos os funcionários e os profissionais estão de parabéns pelo profissionalismo, continuem dando o devido valor ao próximo. Parabéns a todos (FOLDER).

1.2 Clínica médica

Nº 14 ►403 João Rodrigues Trindade (em 04/06/20180, telefone 98736-3924.

Elogio: Só tenho que agradecer vocês todos, muito, muito bom, que Deus guarde vocês, gostei da comida, muito boa, gostei dos enfermeiros, dos médicos, da limpeza, da higiene. Parabéns a todos aqui. Eu amei tudo, é tudo de bom, a começar pelo atendimento da Enfermagem, os médicos, tudo, tudo, gostei de tudo, não tenho palavras para dizer, se for preciso eu grito só de felicidade, eu fui tratado muito bem, amei desde as comidas, as frutas, sobremesa. Pra mim é o melhor dos hospitais. Deus abençoe cada um que faz parte dessa família, porque é uma equipe.

Nº 15 ►4___ Andreza Silva (em 05/06/2018), telefone 3255-0871.

Elogio: Eu me chamo Andreza, fiquei quase um mês aqui no hospital com meu pai. Quero agradecer a todos os enfermeiros e ajudantes, mas as excelentes são Adriana e keily, foram super mega excelentes e o doutor Júlio. Meninas estão de parabéns (FOLDER).

Nº 16 ►412-B Rodrigo de Oliveira (em 07/06/2018), telefone 99152-7472.

Elogio: Agradecer a todo "corpo hospitalar" desse hospital pelo ótimo atendimento, paciência e compreensão, que os mesmos tiveram comigo e meus acompanhantes.

Nº 17 ►405-A Simone Nascimento de Lima (em 07/06/2018), telefone 99967-2223.

Elogio: Gostaria de expressar nossa gratidão pelo atendimento, disposição e paciência da equipe de Enfermagem que sempre atende com bom humor, principalmente a enfermeira Rosiane Campos, obrigada por cada gesto, que além dos cuidados médicos e clínicos também trazem um pouco de conforto e alegria aos pacientes e também aos familiares. Aos colaboradores da copa, deixo meu agradecimento pela higiene e carinho que atendem os pacientes. Por último, mas não menos importante. Agradeço ao pessoal da higienização, que se esforça em manter o ambiente limpo. Meus parabéns ao centro hospitalar Jean Bitar e a todos os seus colaboradores, que Deus abençoe cada um de vocês. Muito obrigada!

Nº 18 ►410 Vitória dos Santos Lobato (em 13/06/2018), telefone 99392-9859.

Elogio: Atendimento muito maravilhoso. A direção do hospital está de parabéns. Muito obrigada por tudo. A enfermeira Valéria é muito atenciosa, ela está de parabéns. Fiquem com Deus e Ele vai nos abençoar grandiosamente. Parabéns e muito obrigada a todos.

Nº 19 ▶5___ Ana Paula C. do Carmo (em 14/06/2018), telefone 98204-9762.

Elogio: Bom o Jean Bitar foi o melhor hospital que já fui atendida. Obrigada pelo empenho dos médicos com minha mãe, o esforço e dedicação. Estão de parabéns, os enfermeiros são ótimos, Bruno Castro e Castelo são bons profissionais. Fisioterapeuta Alex, muito bom, obrigada Jean Bitar (FOLDER).

Nº 20 ▶403 Thiago Gomes e Silva (em 18/06/2018), telefone 98870-9566.

Elogio: O atendimento é muito bom dos enfermeiros, dos médicos e etc. Hospital Jean Bitar está de parabéns.

Nº 21 ▶514-B Raimunda Serrate P. Oliveira (em 18/06/2018), telefone 98356-0438.

Elogio: Em primeiro lugar agradecemos à Deus, depois ao governador e aos dirigentes e servidores deste hospital. Que tudo fazem pela saúde do povo do Pará. Este hospital é coisa de primeiro mundo, em todos os aspectos. Estamos imensamente agradecidos por sua existência.

Nº 22 ▶508-A Maria de Lourdes Raiol Costa (em 18/06/2018), telefone 98124-3867.

Elogio: Eu sempre elogiei esse hospital pela sua ótima hospitalidade, os funcionários, enfermeiros, médicos, são muito bons. Se todos os hospitais fossem assim, o nosso estado seria bem melhor, ótimo em relação à saúde, ou seja, aos hospitais. Obrigada por tudo. A Dra. Caroline para mim é uma ótima médica, é uma luz que Deus colocou no meu caminho. Obrigada. Os enfermeiros Castelo e os outros, são ótimos, fazem meu curativo com muito carinho. Obrigada.

Nº 23 ▶414-A Ana Cláudia Santos Melo (em 21/06/2018), telefone 98229-6065.

Elogio: O Jean Bitar é uma referência para outros municípios, para que eles pusessem em prática, para que melhorassem, para outras localidades, para que não sobrecarregasse muito, mas perto de muitos hospitais públicos, esse é um dos melhores, graças ao nosso Senhor que existe um hospital com uma delegação que se empenha para o melhor aos que mais precisam. Obrigada Senhor e que abençoe todos os profissionais dessa área.

Nº 24 ►413 Suzana Gatinho Araújo (em 22/06/2018), telefone 99495-0252.

Elogio: Quero parabenizar os profissionais de saúde da clínica médica. Médicos: Dra.Taiana e Dra. Sara. Enfermeiras: Juliana. Técnicos: Gerson, Valéria, Ronald e Fronila, entre outros. Maqueiros: Alexandre e Renan.

Nº 25 ►506-A Justino Travassos da Conceição (em 25/06/2018), telefone 98380-5884.

Elogio: O que eu penso de vocês, eu acho que o hospital trata as pessoas muito bem, o hospital Jean Bitar é bom para todas as pessoas. Pra mim o hospital Jean Bitar é o melhor, obrigado por cuidar do meu pai. Eu não tenho reclamação nenhuma, é o melhor hospital, o Jean Bitar. Obrigado por tudo, vocês médicos são os melhores.

Nº 26 ►514-A Maria José dos Santos Sales (em 25/06/2018), telefone 98990-6895.

Elogio: Se eu pudesse dar uma nota maior para o Dr. Rodrigo Oliver 10, Dra. Maiara 10, Jaqueline 10, Roberta Kahwage 10, técnica Ana Garcia 10, Gilvandro Gomes 10, Mônica técnica 10. Assistente social 10, Natália 10, só simpatia, o enfermeiro Castelo 10, Natália então é um amor, atenciosa. O enfermeiro Ary então, muito bom 10. Opa, Andréa Gonçalves 10, sou muito bem atendida por essas pessoas, Cherly Costa 10, Neide Monteiro 10. O quadro de limpeza, Rozana Lima 10, e a Mônica é 10, não dou mais nota, pois só é dez.

Nº 27 ► 5___ Elmira Vidal Araújo (em 29/06/2018), telefone 98214-1247.

Elogio: Primeiro de tudo quero agradecer a Deus por ter colocado a Dra. Virgínia no nosso caminho, ela foi um anjo de Deus, eu não conhecia esse hospital, que para minha alegria, deu tudo certo. Gostei muito dos atendimentos, foi tudo perfeito, tudo em ordem. Eu só tenho a agradecer por esse hospital existir.

Nº 28 ► 4___ Marcelo Edilson Oliveira Souza (em 29/06/2018), telefone 98513-4964.

Elogio: Agradecer todos os profissionais do 4º andar pelo profissionalismo, dedicação e atenção a vocês. Hoje posso trabalhar, brincar e me divertir, obrigado a todos.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 29 ► Cristiane Moraes Gonçalves (em 11/06/2018), telefone 98470-0452.

Elogio: Gostei muito desse hospital, bom atendimento.

Nº 30 ► Autamerina Teixeira de Assis (em 11/06/2018), telefone 98108-1101.

Elogio: Moro há muito tempo no município de Ananindeua e não sabia que o hospital atendida pelo SUS, pois os postos de saúde do nosso estado não nos dão esta informação, tanto que para eu conseguir fazer este exame, tive que participar de uma ação de um projeto, para o médico que estava atendendo nesta ação, me encaminhar para o hospital. Fico grata pelo atendimento, mas passei quase 1 ano aguardando pelo posto e graças a esta ação, consegui fazer este exame.

Nº 31 ► Maria Raimunda Santos (em 11/06/2018), telefone 98483-9295.

Elogio: Bom atendimento.

Nº 32 ► Andréa Tavares (em 13/06/2018), telefone 98156-8840.

Elogio: Muito obrigado é bem receptivo.

Nº 33 ► Maria da Paz dos Santos Reis (em 14/06/2018), telefone 98136-1312.

Elogio: Primeira vez que venho aqui e achei muito bom o atendimento, muitos anos sendo atendida em outros hospitais, estou acompanhando uma amiga pra fazer endoscopia. Pena que não conheci antes.

Nº 34 ► Fábio André dos Santos Arimane (em 13/06/2018), telefone 98377-1567.

Elogio: Não tenho o que reclamar!

Nº 35 ► Maria de Fátima Dias de Souza (em 15/06/2018), telefone 98350-2817.

Elogio: Bom atendimento (gostei).

Nº 36 ► Taiane Ferreira (em 15/06/2018), telefone 98398-0197.

Elogio: Atendimento ótimo. Hospital Jean Bitar e os atendentes estão de parabéns. Não tenho nem motivo de reclamação, sou acompanhante e meu pai sempre foi bem atendido e bem tratado. Muito obrigada pelo ótimo atendimento.

Nº 37 ► Renata Carolina Montelo (em 15/06/2018), telefone 98282-9847.

Elogio: Passar a gestão de todos os hospitais do estado para O.S!

Nº 38 ► Júlia Vitória Corrêa da Silva (em 18/06/2018), telefone 98364-4896.

Elogio: Ótimo. Que vocês continuem sempre assim.

Nº 39 ► João Panicéia Netto (em 18/06/2018), telefone 98468-3078.

Elogio: Nosso 2º atendimento no hospital até o momento nos foi dada atenção para o caso a ser tratado com dignidade. Paciente com 79 anos, esperamos que permaneça por todos os anos próximos o atendimento que por assim chamo de muito bom para com os pacientes.

Nº 40 ► Maria Ednilza Ferreira Lobato (em 18/06/2018), telefone 98977-7903.

Elogio: Hoje eu reconheço de cada dia está ficando melhor, pois eu já estou aqui a uns anos eu senti que melhorou bastante a agilidade no atendimento, a organização na entrada e saída (isso é bom), com identificação para ficar perfeito, penso que juntos podemos fazer a diferença e só falarmos do amor de Jesus Cristo, as pessoas que nos ajudamos, dizendo que Jesus salva e Ele pode e quer nos ajudar. Jesus te ama.

Nº 41 ► Alcides Medeiros (em 18/06/2018), telefone 98050-0638.

Elogio: Agradecido pelo atendimento com que fui tratado.

Nº 42 ► Andréa das Graças Rodrigues Paiva (em 19/06/2018), telefone 98111-4150.

Elogio: Gostei, muito bom.

Nº 43 ► Rosângela Napoleão Lagos (em 19/06/2018), telefone 99241-2049.

Elogio: Atendimento com muito respeito e humanização aos pacientes e seus acompanhantes.

Nº 44 ► Elias Antônio C. Cordeiro (em 18/06/2018), telefone 98170-2945.

Elogio: Este hospital por enquanto merece elogios, tanto pela estrutura, como pelo atendimento. Os colaboradores são educados e atenciosos. As dependências do prédio são limpas, arejadas e bem climatizadas. Em relação aos outros hospitais da rede, este está de parabéns.

Nº 45 ► Raimundo Juracy C. Farias (em 19/06/2018), telefone 99602-3674.

Elogio: Muito bom, a primeira vez que eu venho no hospital, achei bom, mas pode melhorar, eu só queria que fossem todos assim. O hospital tem funcionários muito atenciosos com as pessoas, só tenho que agradecer. Muito bom mesmo.

Nº 46 ► Ângela Maria Loureiro de Oliveira (em 19/06/2018), telefone 98019-4171.

Elogio: Bom atendimento. Bons funcionários.

Nº 47 ► Glacy Mary França (em 20/06/2018), telefone 98300-3548.

Elogio: Até agora satisfatório, ainda vou fazer uma cirurgia, depois posso falar mais algumas coisas.

Nº 48 ► Rose Cristina Cordeiro (em 20/06/2018), telefone 98164-2171.

Elogio: Estão de parabéns, toda equipe pelo atendimento.

Nº 49 ► Beatriz C. Rodrigues de Moraes (em 20/06/2018), telefone 98040-6037.

Elogio: Local bem refrigerado, confortável, jogão na TV.

Nº 50 ► Albanisa Cordeiro de Lira (em 20/06/2018), telefone 98889-9808.

Elogio: Boa tarde gostei muito do hospital, não vi nenhuma reclamação de pacientes. A minha mãe chegou e não demorou a ser atendida, tudo no horário combinado. Continue com essa administração, pois a equipe está de parabéns.

Nº 51 ► Maria Jandira Corrêa Rodrigues (em 21/06/2018), telefone 3273-5253.

Elogio: Muito bom o hospital, tudo bem confortável.

Nº 52 ► Ruth Consuelo Napoleão Lages (em 21/06/2018), telefone 3222-6567.

Elogio: Tudo ótimo, adorei, sempre gosto de tudo, sempre fui muito bem atendida, não tenho reclamar.

Nº 53 ► Sandro da Silva Rodrigues (em 21/06/2018), telefone 98975-4068.

Elogio: A unidade hospitalar é de fácil acesso, os pacientes são muito bem atendidos. As informações repassadas são muito bem explicadas.

Nº 54 ► Antônia Maria Silva Rodrigues (em 25/06/2018), telefone 98970-4379.

Elogio: O atendimento foi muito bom.

Nº 55 ► Marcelo Sousa Rodrigues (em 25/06/2018), telefone 99129-8118.

Elogio: Atendimento de 1ª qualidade, pessoas super educadas, só tenho que agradecer, muito obrigada de coração.

Nº 56 ► Maria Sandra Alves Andrade (em 26/06/2018), telefone 99118-1349.

Elogio: O meu elogio em relação aos outros hospitais público ou particular, o hospital Jean Bitar está de parabéns e toda sua equipe, bom, aliás, ótimo atendimento, respeito com os pacientes.

Nº 57 ▶ Elivanda da Silva Barbosa (em 26/06/2018), telefone 99942-3029.

Elogio: Quem me dera que por onde já passei com o meu filho, o atendimento fosse ótimo, que nem fomos atendidos aqui. Gostei muito do atendimento, ótimo! Os hospitais eram pra serem assim, todos eles. Que pena né.

Nº 58 ▶ Gabriel Cândido da Costa (em 26/06/2018), telefone 98332-3511.

Elogio: Atendimento de excelência, conforto e ótimos servidores.

Nº 59 ▶ Iasmin Iandra Barata Farias (em 26/06/2018), telefone 99180-99

Elogio: O hospital para mim, desde o momento da entrada fomos bem recepcionados. Por isso o hospital está de parabéns! Obrigada.

Nº 60 ▶ Odaléia Siqueira Colaço (em 28/06/2018), telefone 98824-8215.

Elogio: Eu só tenho que agradecer a Deus, pois desde o 1º momento que cheguei aqui fui bem atendida por todos os médicos e funcionários.

Nº 61 ▶ Vanessa Terto Lima (em 28/06/2018), telefone (94) 99129-3709.

Elogio: Faço tratamento bariátrico há quase 4 anos, sou sempre bem atendida desde a recepção até os médicos pelo qual passei, as moças do laboratório são maravilhosas e atenciosas. Todos são super atenciosos, Jean Bitar está de parabéns.

Nº 62 ▶ Nazaré de Jesus Carvalho Rodrigues (em 29/06/2018), telefone 99922-3963.

Elogio: O hospital está de parabéns, estou satisfeita com o atendimento.

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 63 ▶ Ronaldo S. Santos (em 13/06/2018), telefone 3231-7367.

Elogio: Eu Ronaldo Santos, gostei do serviço desta unidade, muito bom o tratamento dos médicos, dos funcionários, dos colaboradores, eles passam no corredor, é bom dia e tudo bem.

Nº 64 ► Raimundo Coelho Costa (em 14/06/208), telefone 99612-6823.

Elogio: Hospital ótimo.

Nº 65 ► Joércio Alencar de Barros (em 15/06/2018), telefone 98090-6494.

Elogio: Venho por meio desta agradecer a equipe da recepção, todos eles são bastante educados, solícitos e prestativos, sempre tratando os pacientes com alegria e paciência. Todos merecem meu sincero elogio e agradecimento.

Nº 66 ► Cíntia Nanci Lopes Leandro (em 20/06/2018), telefone 98566-5140.

Elogio: Atendimento nota 10, os atendentes são ótimos.

Nº 67 ► Odaléa Siqueira (em 22/06/2018), telefone 98826-7142.

Elogio: Atendimento muito bom. Higiene perfeita. Médico excelente com os pacientes, pois eles atendem com amor ao próximo.

Nº 68 ► Odilene Araújo (em 27/06/2018), telefone 99178-6370.

Elogio: Eu Odilene, acompanhante do paciente Wenderson Araújo penso que o atendimento do hospital está ótimo. Recepcionistas (administração) e a Mabelle SAU, sempre atendendo bem as pessoas (FOLDER).

Nº 69 ► Andreia B. Rodrigues (em 29/06/2018), telefone 993796166: Eu achei muito legal o atendimento. Super legal. (FOLDER)

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 70 ► 307 Luiz Francisco Carvalho Pereira (em 08/06/2018), telefone 99917-4064.

Elogio: Meu conceito (excelente) para todos os serviços de atendimento! Reclamação, nenhuma a fazer ou comentar!

Nº 71 ► 314-A Sueli de Amorim Araújo (em 13/06/2018), telefone 98715-3974.

Elogio: Hospital de ótima qualidade e atendimento perfeito. Nenhuma reclamação.

Nº 72 ► 307-A Rodrigo Rocha Lopes (em 15/06/2018), telefone 98528-7472.

Elogio: Hospital Jean Bitar está de parabéns em tudo, só tenho agradecer a todos, principalmente a Gerusa, doutor Rafael. As enfermeiras todas umas ótimas pessoas, tratamento nota mil. Os enfermeiros têm uma boa equipe, amei, todos dão atenção, dou meu

elogio para doutora Nara, enfermeira Marília, um amor de pessoa mesmo e enfermeira Cleunise.

Nº 73 ► 310-B Edeana do Socorro Farias Lemos (em 27/06/2018), telefone 99351-9934.

Elogio: O hospital é muito confortante, a equipe médica é excelente, e todos os funcionários e enfermeiros. É um hospital de alta qualidade e com um bom atendimento.

Nº 74 ► 4___ Marcelo Edilson Oliveira Souza (em 29/06/2018), telefone 98513-4964.

Elogio: Agradecer todos os profissionais do 4º andar pelo profissionalismo, dedicação e atenção a vocês. Hoje posso trabalhar, brincar e me divertir, obrigado a todos.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JUNHO/2018

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO N°: 01/118

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 04/06/2018

NOME USUÁRIO: Maria Luiza Braz Oliveira - Memo. Nº 118/2018

TELEFONE: 98402-6187

RECLAMAÇÃO: Vim na data de hoje (04/06/2018), para fazer um exame MAPA e fui informada pela técnica do setor que não tem braçadeira que abarcasse o meu braço, eu sou de Santa Maria e não posso andar sem acompanhante, tenho que andar de muleta, sofro muito para andar, com muitas dores no fêmur. Eu faço parte do programa de cirurgia bariátrica já faz 1 ano e 8 meses. Exames agendados: dia 05/06 endoscopia; dia 06/07 ultrassom de abdome; dia 09/07 exame de sangue, eletro e Rx de Tórax; dia 07/08 cardiologia; dia 08/08 anestesia e 17/08 endocrinologia. Preciso fazer o MAPA antes das consultas que estão marcadas para o início de agosto.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação do SADT – O aparelho de MAPA para obeso está com uma peça com defeito e está na responsabilidade da engenharia clínica para resolver o problema. Hoje, dia 05/06 mandei novamente e-mail para este setor, a fim de ter um posicionamento do caso.

2. Engenharia Clínica – Informamos que o equipamento Monitor Ambulatorial de Pressão (MAPA) não apresenta problema e não tem equipamento específico para pacientes com perfil de obesidade, o que diferencia é o acessório braçadeira. O fato é que realmente os exames em pacientes com perfil de obesidade, estão suspensos porque as braçadeiras, responsáveis pela mensuração e aferição da pressão arterial do paciente em um período de 24h, estão danificadas. Uma solicitação de compra foi realizada e entregue no dia 22/03/2018 ao setor de almoxarifado, conforme cópia da solicitação em anexo. As responsabilidades da engenharia clínica iniciam na identificação do problema, contato com fornecedores ou fabricantes, para solicitar orçamento e ao chegar a cotação, realizamos a solicitação de compra e entregamos ao supervisor de logística para que seja dado

prosseguimento e posteriormente a efetivação da compra. A engenharia clínica está à disposição para maiores informações.

3. Supervisão de Logística – Aquisição do produto extra padrão, com exclusividade do representante RMS. Processo foi fechado e estávamos aguardando o envio da nota fiscal pelo fornecedor, pois o pagamento é a vista e prazo de entrega de 07 dias após o pagamento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 27/06/2018 realizamos contato telefônico com a usuária e informamos que a coordenadora do SADT e os setores envolvidos, esclareceram que a abraçadeira de obeso que estava com problema, já foi comprada. Na data de hoje o SAU conversou com a coordenadora do SADT e a mesma nos informou que o exame será normalizado no início da próxima semana. Pedimos desculpas pelo ocorrido e comunicamos que em breve o setor de marcação entrará em contato para agendar o seu exame MAPA. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo também a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U foi até o setor de marcação SADT e teve a informação que o exame mapa de obeso já está funcionando normalmente.

RECLAMAÇÃO N°: 02/119

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 04/06/2018

NOME USUÁRIO: Maria de Nazaré Mesquita Fernandes - Memo. Nº 119/2018

TELEFONE: 99942-3218

RECLAMAÇÃO: Venho através desta folha, fazer uma reclamação, minha mãe está internada aqui neste hospital desde o dia 24 de abril, referindo dores na coluna e aqui o caso dela só se complicou. Já adquiriu aqui infecção hospitalar, esteve na UTI e retornou a enfermaria. Devido a estas complicações, não pode fazer exames de imagem com contraste e exames com sedação. Neste momento apresenta edemas nos braços e pernas, colite, derrame pleural, enfermidades que já adquiriu aqui. Apesenta também um nódulo pulmonar, que precisa ser investigado. A questão é que até agora o quadro dela não evoluiu para melhora, ao contrário, só complicações e nada se define. Ela já está cansada e sem esperanças. Os médicos residentes não sabem nada e não se fecha o diagnóstico. Preciso e solicito com urgência, assistência especializada para minha mãe,

pois os dias se passam e nada se resolve e nada de melhorar. Peço que avaliem o caso dela com urgência ou que a transfiram para outro hospital de referência para resolver o caso (512-A Maria de Nazaré Mesquita Fernandes).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estive em contato com os residentes da clínica médica e fui informada que o Dr. Rafael já avaliou a paciente e indiciou um procedimento para a mesma. Informou que o procedimento será realizado assim que a paciente obtiver melhora do estado geral para maior segurança da mesma.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 07/06/2018 realizamos visita à usuária e a sua acompanhante, na ocasião conversamos com a sua filha que nos informou que a médica Dra. Carolina Kahwage foi avaliar a sua mãe no dia 06/06/2018 esclarecendo todas as suas dúvidas quanto seu quadro clínico. No dia 11/06/2018 realizamos contato telefônico com a filha da usuária, onde repassamos a resposta de seu manifesto. Comunicamos que a diretora técnica em resposta a sua manifestação informou que conversou com os residentes da clínica médica e foi informada que o Dr. Rafael, já avaliou a paciente, indicando um procedimento que será realizado tão logo a mesma apresente melhoria clínica, tudo isso visando a segurança da paciente. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a participação.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista que esse caso se trata de uma excepcionalidade, pois a equipe medica encontra-se sempre disponível no andar pronto pra atendê-los e esclarecer duvidas, não há necessidade de plano de ação.

RECLAMAÇÃO N°: 03/120

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 05/06/2018

NOME USUÁRIO: Getúlio dos Santos Corrêa - Memo. Nº 120/2018

TELEFONE: 3223-9628

RECLAMAÇÃO: Em decorrência da consulta do paciente Getúlio dos Santos Corrêa estar agendada para o dia 07 de junho e já estivemos aqui pela 3ª vez em busca do MAPA, que não está feito o laudo e o paciente está em pré-operatório, precisando do resultado do exame mencionado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação do SADT – O exame de MAPA ao ser realizado é comunicado pelas técnicas do ambulatório ao Dr. Flexa para realizar o laudo. Repassarei o caso deste paciente para ele providenciar o laudo, caso ainda não tenha sido entregue pelas técnicas. OBS: Peço ao SAU que me informe o nome completo do paciente, pois neste documento está apagado.

2. Diretoria Técnica - Ao SAU. Realizado contato telefônico com Dr. Fernando Flexa, o mesmo informou que fará o laudo hoje.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/06/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário, Sr. Getúlio e comunicamos que a diretora técnica entrou em contato com o médico que lauda os resultados dos exames MAPA e o mesmo informou que o seu resultado do exame estará pronto hoje e que pode vir pegá-lo no setor de entrega de exames (SADT). Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a participação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U acompanhará junto a coordenadora SADT o cumprimento do prazo de entrega fornecido aos usuários do exame mapa.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/121

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 06/06/2018

NOME USUÁRIO: Maria Margareth M. Pena - Memo. Nº 121/2018

TELEFONE: 98130-9585

RECLAMAÇÃO: Fui na Dimagem e tive informação que o aparelho estava quebrado, voltei a ligar novamente e o atendente me falou que eu teria que ir a este endereço: Gama Abreu, 88, entre Manoel Assis Preste e Ferreira Cantão e fone 3342-2068/3342-5051. Cheguei lá a informação não era por lá. Voltei ao Jean Bitar para ver o que aconteceu, se o meu papel estava correto. Exame: Densitometria Óssea. Estou precisando deste exame para trazer a próxima avaliação do mês de agosto.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Liguei para o número citado pela usuária e o mesmo é do DERE (setor que marca exames). A pessoa que atendeu, confirmou que teve paciente do HJB que foi marcar exames. Repassado o caso para diretoria, que pediu para entrarmos em contato com a usuária, para sabermos quem na Dimagem deu esta orientação. A usuária informou para Andrezza que foi um homem do call center (atendimento), mas não sabe informar o nome da pessoa.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/06/2018 realizamos contato telefônico com a usuária e informamos que a coordenadora do SADT, em resposta a sua manifestação esclareceu que a Dimagem já voltou a realizar o exame de Densitometria Óssea e que a orientação anteriormente dada na referida clínica, não procede, pois os agendamentos são realizados normalmente na própria Dimagem. Dessa forma, orientamos que caso ocorra novamente algum imprevisto negativo, que a usuária anote o nome do funcionário que lhe atender e nos procure para formalizar novo registro. Finalizamos pedindo desculpas pelo transtorno ocasionado e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U foi ate o setor de marcação SADT e obtivemos a informação que o exame está sendo realizado normalmente na clinica Dimagem.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/122

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/06/2018

NOME USUÁRIO: Creuza Bonifácio Baia - Memo. Nº 122/2018

TELEFONE: 98943-0675

RECLAMAÇÃO: Bom o atendimento é ótimo, mas minha reclamação é sobre a cadeira do acompanhante que se encontra em um péssimo estado, devido às normas do hospital, assim como tem algumas restrições sobre a higiene hospitalar pra evitar tais contaminações, também exijo o mesmo ao acompanhante, para não ser contaminado (Leito 309-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O processo de conserto das poltronas foi feito pelo setor de Patrimônio e está em cotação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/06/2018 estabelecemos contato telefônico com a filha da usuária Sra. Elizama Baia e comunicamos que a coordenadora de apoio esclareceu que o conserto das poltronas do acompanhante já foi solicitado pelo setor de Patrimônio e no momento o processo encontra-se em cotação. Em breve estaremos efetuando as trocas das danificadas pelas reformadas, nas enfermarias. Finalizamos o contato telefônico pedindo desculpas pelo transtorno ocorrido e agradecemos a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 06/123

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/06/2018

NOME USUÁRIO: Cecília Rodrigues Coelho - Memo. Nº 123/2018

TELEFONE: 98144-2278

RECLAMAÇÃO: O quarto 311 está cheio de infiltração. Central de ar derramando água em abundância com risco de queda. Minha tia sofre de alergia, rinite, percebi que ela piorou da tosse alérgica. Sugiro a troca de quarto, se houver possibilidade (L:311-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: As infiltrações estão sendo resolvidas dentro de uma programação e está sendo providenciado contrato para manutenção geral de todos os leitos. Central de ar condicionado, serviço realizado no mesmo dia da notificação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/06/2018 realizamos visita à usuária e sua acompanhante e comunicamos que a coordenadora de apoio em resposta a sua manifestação, esclareceu que as infiltrações já estão sendo resolvidas dentro de um cronograma de execução e também já está sendo viabilizado o contrato para manutenção geral de todas as enfermarias. Quanto ao condicionador de ar, em visita feita diariamente pelo SAU, foi confirmada resolução do problema. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a visita agradecendo a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 07/124

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/06/2018

NOME USUÁRIO: Valter André Matos - Memo. Nº 124/2018

TELEFONE: 98958-1807

RECLAMAÇÃO: A falta de travesseiro transforma o período de internação desconfortável, pois não há relaxamento. Não há TV em todos os quartos. O teto do banheiro está com infiltração. O chuveiro do quarto não funciona. As cadeiras dos acompanhantes estão rasgadas. Todos os funcionários são gentis e prestativos, nota 10 (L:313-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação de Apoio – Infiltrações: Tem uma programação de reforma geral dos leitos e enquanto aguardamos, o setor de manutenção vai consertando algumas infiltrações, de acordo com a liberação dos leitos e a disponibilidade de material. Sofás e TV estão em cotação (solicitação do setor de Patrimônio). Chuveiro: Repassado para o encarregado de manutenção, nesta data, para medidas cabíveis. Com relação aos travesseiros, verificar com gerência de enfermagem.
2. Gerência de Enfermagem – Os travesseiros podem ser utilizados, desde que sejam encapados com encerado ou napa. Já temos uma solicitação de reposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/06/2018 realizamos visita à usuária e sua acompanhante e comunicamos que a coordenadora de apoio, em resposta a sua manifestação esclareceu que as infiltrações já estão sendo resolvidas dentro de um cronograma de execução e também já está sendo viabilizado contrato para a manutenção geral de todas as enfermarias. Acerca dos itens de conforto (sofá e televisor), o setor de Patrimônio já encaminhou ao setor de compras o pedido de reparo dos mesmos e estes estão sendo cotados. Sobre o chuveiro foi imediatamente solicitado à manutenção o conserto do mesmo e a respeito dos travesseiros, a Gerência de Enfermagem informou que já solicitou a reposição do referido item, com a condição dos mesmos serem encapados com encerado ou napa. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a visita agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Há planejado através de LNT sobre a Lei nº10.048/2000, voltado para os colaboradores que lidam diretamente com o atendimento ao público. O S.A.U conversou com a supervisora do atendimento e a mesma nos informou que caso a chamada no painel seja repedida varias vezes e o usuário não se desloque ao consultório para a consulta, os colaboradores do atendimento do ambulatório realizam a chamada em voz.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/129
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 15/06/2018
NOME USUÁRIO: Arnoldo Herculano da Silva - Memo. Nº 129/2018
TELEFONE: 99285-6223
RECLAMAÇÃO: Por favor, em nome de Jesus, o acompanhante está cuidando do paciente. A comida está vindo fria, muito fria. Somos seres humanos também, já que vem somente o café da manhã, almoço e o jantar, mas comida fria não, e seca. Por favor, melhorem mais um pouco. Obrigada. A pia do banheiro está entupida (L: 504-A).
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à R.T do SND e à Manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. R.T do SND – Considerando a reclamação relatada no Mem. Nº 129, sobre a queixa de refeições servidas frias, pedimos desculpas e informamos que o setor está com o balcão térmico danificado, já em manutenção e esperamos que essa situação seja resolvida o mais breve possível, por esse motivo algumas preparações estão perdendo calor mais rapidamente. De qualquer forma, o SND está fazendo o possível para amenizar a situação. Em relação à textura das preparações, nosso cardápio é variado, sendo algumas preparações com mais caldo do que outras e no geral, a maioria das preparações são servidas acompanhadas de feijão. Quanto ao fornecimento de refeições aos acompanhantes, temos a política do hospital, que é informada a todos os pacientes no momento de sua internação, através do Manual do Usuário e sempre reforçada pela equipe de nutricionistas durante as visitas. E conforme este Manual, para acompanhantes que possuem direito a refeições (acompanhantes de menores de 14 anos e idosos) têm direito a receber 3 refeições/dia, sendo elas café da

manhã, almoço e jantar. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos. Atenciosamente.

2. Manutenção – Já recebi o documento e estou ciente, vou autorizar o funcionário do noturno a realizar a manutenção nesta mesma noite 19/06.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06/2018 realizamos visita ao usuário e sua acompanhante e em conversa fomos informados que o problema da pia do banheiro já tinha sido resolvido. Aproveitamos o momento para informa-los que a nutricionista responsável pelo serviço de Nutrição, esclareceu que o balcão térmico está danificado, mas já está sendo consertado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que o setor está empenhado a amenizar o acontecido. Com relação à textura das refeições, segundo a nutricionista, o cardápio é diverso, tendo em algumas preparações mais caldo do que outras e que a maioria das refeições são servidas com feijão. Acerca do fornecimento das refeições do acompanhante, garantimos aos que estão amparados pela lei, o café da manhã, o almoço e a janta. Finalizamos a visita agradecendo a sua compreensão e participação.

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

RECLAMAÇÃO Nº: 10/130

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 15/06/2018

NOME USUÁRIO: Gleise Amador - Memo. Nº 130/2018

TELEFONE: 98857-1330

RECLAMAÇÃO: Deveria haver mais cadeiras para os pacientes, pois nem todas as pessoas têm consciência de dar o lugar para quem precisa. Fora isso está tudo bem na limpeza e organização. E as letras do monitor são muito pequenas quando chama.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Supervisão de Atendimento – Esclarecemos que não tempos como dispor de mais cadeiras, devido o espaço ser mínimo. Com relação ao painel, sugiro encaminhar à T.I À disposição.

2. Supervisão de Atendimento - Esclarecemos que já foi solicitado compra de um bebedouro para a recepção central. No momento o processo de aquisição está em cotação, segundo o setor de compras. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/06/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e informamos que a supervisora de atendimento, em resposta a sua manifestação esclareceu que já foi solicitada a compra de bebedouro para a recepção de internação e que no momento encontra-se em fase de cotação. Em breve estaremos disponibilizando o referido equipamento, para que melhor possamos atendê-los. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO N°: 13/134

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 19/06/2018

NOME USUÁRIO: Nágila Martins Carvalho - Memo. Nº 134/2018

TELEFONE: 98834-1330

RECLAMAÇÃO: Bom, o hospital tem um bom atendimento, mas há uma demora maior que a esperada para a realização de consultas e exames. Só tem água numa recepção e isso se torna ruim, no momento da realização de exames que exigem a ingestão de muita água, tempos que ficar nos deslocando de um lado para outro.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação do SADT – Encaminho para parecer da supervisora do ambulatório. Se for na demora do agendamento do exame que a usuária está se referindo, o quantitativo de USG geral aumentou para 180 exames ambulatoriais/mês. Se for quanto à demora na realização do exame, informo que são agendados 25 pacientes por horário e devemos respeitar às prioridades por lei. Isto tudo é explicado antes do início dos exames.

2. Supervisão de Atendimento - Esclarecemos que já foi solicitado compra de um bebedouro para a recepção central. No momento o processo de aquisição está em cotação, segundo o setor de compras. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/06/2018 estabelecemos contato telefônico com usuária e informamos que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que na apresentação feita pela técnica do setor, é comunicado sobre a quantidade de exames e prioridades por lei. Quanto ao bebedouro, informamos que a supervisora do atendimento já fez o pedido de compra e que no momento está em processo de cotação. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

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

RECLAMAÇÃO N°: 14/135

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 20/06/2018

NOME USUÁRIO: Cintia Nanci Lopes Leandro - Memo. Nº 135/2018

TELEFONE: 98566-5140

RECLAMAÇÃO: Atendimento nota 10, os atendentes são ótimos, porém a administração precisa rever a forma de remarcação de consulta (retorno), pois demora muito e pra quem vem de outro município, poderia ser priorizado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a demanda de pacientes que saem do consultório e precisam agendar o retorno da consulta é grande, mas a equipe está empenhada em atender da melhor forma possível, priorizando os pacientes que ainda serão atendidos e respeitando os critérios de prioridade por lei. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 25/06/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e informamos que a supervisora de atendimento em resposta a sua manifestação esclareceu que a quantidade dos usuários que saem das consultas é intensa e que sempre são respeitados os atendimentos de prioridade por lei. Reforço que a equipe está sempre disposta em atender da melhor forma possível os usuários.

PLANO DE AÇÃO: Infelizmente devido à demanda ser grande, ocasiona a demora no atendimento. Os atendimentos que se enquadram na lei da prioridade são devidamente respeitados.

RECLAMAÇÃO Nº: 15/136

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 26/06/2018

NOME USUÁRIO: Rafaela de Nazaré Reis Santos - Memo. Nº 136/2018

TELEFONE: 98041-4124

RECLAMAÇÃO: Bem quando se precisa vir ao hospital, não é bom, mas se for o jeito, esse aqui é muito bom, tem algumas coisas que poderiam ser melhoradas, tipo falando do quarto em que estamos: o ar está pingando muita água quando liga; A pia está entupida e quando ligamos a torneira, vasa pelo ralo; O banheiro tem um odor muito forte e além do mais, percebemos que existem alguns bichinhos tipo umas minhoquinhas que andam pelo chão do banheiro e estavam até vindo para o quarto uma noite dessas (minhoquinhas pretas); E com relação ao barulho, as portas estão faltando óleo, eu creio porque faz muito barulho quando vamos abri-las. No mais o serviço do hospital é excelente, muito bom mesmo, pena que nem todos os usuários do SUS têm acesso a esse SUS que conheci aqui (L: 414-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação de Apoio – Encaminhamos as referidas queixas ao SHL e Manutenção para providências cabíveis.

2. Supervisão do SHL – Em relação à queixa das minhoquinhas do WC, o colaborador da higienização foi orientado para realizar desinfecção adequada, borrifar DTHS, para solucionarmos este problema.

3. Manutenção – Recebi a reclamação referente à manutenção que se refere ao entupimento da pia, o funcionário da manutenção já realizou esse serviço. Com relação ao ar condicionado, já encaminhei o técnico para solucionar.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/06/2018 realizamos visita à usuária e sua acompanhante e na ocasião informamos que a coordenadora de apoio encaminhou as queixas aos seus respectivos setores para a resolução do problema. A supervisora do SHL orientou o colaborador da equipe que atende no andar, a realizar desinfecção adequada. Quanto aos problemas que competem à Manutenção, o responsável do setor esclareceu que já foram direcionados os colaboradores para solucionar as queixas. Em conversa fomos informados pela acompanhante que o colaborador da higienização e dois

colaboradores da manutenção foram até a enfermaria e realizaram o desentupimento da pia, limpeza geral do condicionador de ar e banheiro.

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

RECLAMAÇÃO N°: 16/137
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 28/06/2018
NOME USUÁRIO: Regina Lucia Luz Costa
TELEFONE: 98255-9394/ 988030-8056

RECLAMAÇÃO: Eu vim em meio desta carta, reclamar o descaso do hospital Jean Bitar que já me encontro há quase 1 ano esperando pela cirurgia e nada de ser chamada, eu já tive duas juntas médicas, que passaram exames, todos foram feitos, inclusive uma ressonância, todos os exames foram levados para o cirurgião e por ele foi liberado, fui com anestesista, cardiologista e a assistente social e por eles fui liberada pra fazer a cirurgia e até aqui nada foi resolvido, estou fazendo dieta como o médico mandou, só que não estou aguentando mais, estou me sentindo muito fraca e mesmo fazendo a dieta, estou sentindo dor todos os dias, tomo remédios e mesmo assim, a dor persiste, então pelo amor de Deus me ajudem, quero uma providência, se não vou procurar meus direitos, vou levar à imprensa e fazer o que for preciso para ser operada, pois não aguento mais esperar, todos dizem que vão me ligar para resolver e nada, já até me disseram que faltavam só 3 pessoas para chegar minha vez e isso já vai fazer 1 ano e essas 3 pessoas não passa para eu ser atendida (ME AJUDEM).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os exames de CPRE (colangiopancreatografia retrógrada endoscópica) são realizados pela equipe de endoscopia, sendo um total de 05 por mês. A espera torna-se um pouco demorada, pois alguns casos são realizados pós-cirurgia de pacientes submetidos à colecistectomia. Contudo, ressalto que o procedimento da usuária em questão já está agendado. A mesma deverá internar dia 04/07/18 para realizar a CPRE dia 05/07/18. Já entramos em contato para comunicá-la.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/07/18 às 15h usuária internou para a realização do procedimento CPRE. Ás 16h30min realizamos visita a usuária e sua acompanhante e na ocasião pedimos desculpas pelo descontentamento ocorrido. Comunicamos que a chamada para realizar a CPRE é um pouco lenta, sendo feito 05 procedimento ao mês, e que também acontece de alguns usuários precisarem realizar CPRE no pós-cirúrgico de colecistectomia. Usuária entendeu e agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: foi desenvolvido treinamento com o tema Comunicação Eficaz no mês de maio, visando à melhoria do atendimento aos usuários. Iremos novamente colocar em LNT.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxo)

JUNHO/2018

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /126

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 15/06/2018

NOME USUÁRIO: Micael A. M. França - Memo. Nº 126/2018

TELEFONE: 98151-8782

SUGESTÃO: Quero dar minha sugestão em relação ao banheiro, chuveiro precisa de manutenção, precisa de suporte para toalha. Agora com a catraca no refeitório, a recepcionista precisa informar como usar o refeitório e quem vai destravar para entrar e para sair. E sugiro que no item "1" seja desmembrado as opções dos setores limpeza e conforto: recepção, banheiro, corredores, sala de espera, para serem atribuídas notas para cada item, senão o pior leva nota para todos, como está no impresso (L: 308-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Coordenação de Apoio – Encaminhamos solicitação de manutenção do chuveiro quando forem fazer a preventiva do apartamento. Com relação ao "suporte" para toalha, acredito que não seja permitido pelo SCIH, uma vez que nenhum leito tem.

2. SCIH – Conforme já informado ao encarregado de manutenção Odailson, o suporte deve ser colocado próximo à porta com a finalidade de impedir que estendam roupas em outros horários que não o do banho, fazendo varais dentro do banheiro. Porém a ausência do suporte dificulta a dinâmica do banho do paciente, uma vez que não tem onde colocar roupas e toalha no momento do banho.

3. Supervisão de Atendimento – Esclarecemos que o sistema de catraca está em fase de implantação, apresentando algumas inconsistências, mas a empresa prestadora do serviço e T.I estão empenhados em solucionar as falhas. Sugerimos que caso o usuário necessite utilizar o refeitório, solicitar para recepção ou portaria a liberação da catraca.

4. SAU – Caro usuário, agradecemos sua sugestão e informamos que ela será repassada à Coordenação do SAU, para analisar sua viabilidade.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/06/2018 realizamos várias tentativas de contato telefônico para o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a presidente da Comissão de Controle de Infecção hospitalar, juntamente com a coordenadora de apoio, irão avaliar a melhor posição para a colocação do suporte no banheiro e que na reforma preventiva da enfermaria, segundo a coordenação de apoio, o problema será solucionado. O SAU fará o acompanhamento da resolução da sugestão. A supervisora de atendimento esclareceu que o sistema de catraca está em fase de implantação e apresentando algumas incertezas, mas a empresa responsável pelo sistema, juntamente com a T.I estão dedicados em resolver as falhas. Comunicamos que caso o usuário precise utilizar o refeitório, o mesmo pode pedir à recepção ou portaria, a liberação da catraca. Quanto à sugestão do desmembramento do item 01 do questionário, a supervisora do SAU irá participar à coordenação a possibilidade da mudança.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U acompanhará a efetivação da sugestão.

SUGESTÃO Nº: 02 /127

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/06/2018

NOME USUÁRIO: Úrsula Melissa da S. L. Garcia - Memo. Nº 127/2018

TELEFONE: 99243-6049

SUGESTÃO: Um bebedouro na recepção de internação e cafezinho nas duas recepções (ambulatório e internação) seria muito maravilhoso se tivesse um cafezinho.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Supervisão de Atendimento – Segue manifesto das sugestões: A) Bebedouro: Já foi solicitado compra, aguardando aquisição. B) Cafezinho: Sugiro encaminhar para RT do SND para análise de custos. À disposição.

2. R.T do SND – Em resposta à solicitação quanto à disponibilização de café nas recepções ambulatório e internação, reforçamos que a prática de circulação de alimentos no hospital não é autorizada, pois dessa forma o controle de pragas e vetores é mais eficiente. Em contrapartida, anexo o custo com café e demais opções, para que seja analisado pela direção e verificada a possibilidade de distribuição. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06/2018 estabelecemos contato telefônico com a usuária e informamos que a supervisão de atendimento esclareceu que o bebedouro para recepção de internação, já está em processo de compra. Quanto à sugestão da disponibilidade do café nas duas recepções, comunicamos que a nutricionista responsável pelo Serviço de Nutrição e Dietética explicou que se torna mais eficaz o controle de pragas e vetores, se houver o controle da circulação de alimentos. No entanto, a nutricionista realizou um levantamento de custo em relação ao fornecimento de café nas recepções, para que seja analisado pela diretoria, a qual verificará a viabilidade do fornecimento do mesmo. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U acompanhará a sugestão e o processo de compra do bebedouro.

SUGESTÃO Nº: 03 /131

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 15/06/2018

NOME USUÁRIO: Vanderley Marques da Silva - Memo. Nº 131/2018

TELEFONE: 98397-7098

SUGESTÃO: Eu gostei e continuo gostando do tratamento que nos concedem, apenas com uma sugestão, que o setor de coleta faça a extensão de prioridade por determinação de idade e não por amizade.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta à sugestão do usuário, a coordenação esclarece que a maioria dos nossos usuários apresentam algum tipo de prioridade, seja ela física, enferma, idade, com isso nossos serviços acabam que se tornando prioridade a todo momento, dificultando uma extensão maior no próprio sentido de prioridade. Em busca de melhorar o atendimento aos usuários, sempre procuramos atender e priorizar os casos mais evidentes, quando necessário dentro da causa.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 15/06/2018 estabelecemos contato telefônico com o usuário e informamos que a coordenadora do laboratório em resposta a sua manifestação, esclareceu que a maioria do nosso público, é da classe prioritária, portanto fica inviável

priorizarmos a prioridade. Comunicamos também que sempre é visto os casos mais complexos, visando a excelência no atendimento. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos o contato telefônico agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U acompanhará a sugestão.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

JUNHO/2018

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 30/jun

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?		1	9	27	48	85	1	86	75
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			2	23	59	84	2	86	82
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			2	24	57	83	3	86	81
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos		1		18	66	85	1	86	84
4.2	Pelos enfermeiros			1	17	65	83	3	86	82
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	1	5	19	56	82	4	86	75
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos				16	64	80	6	86	80
5.2	Pelos enfermeiros			1	20	62	83	3	86	82
5.3	Pelos Outros Profissionais		3	4	20	55	82	5	87	75
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			2	14	61	77	10	87	75
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				17	68	85	2	87	85
7.2	Pelos enfermeiros				18	63	81	6	87	81
7.3	Pelos Outros Profissionais			1	19	63	83	4	87	82
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				14	69	83	4	87	83
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	12	72	85	2	87	84
10	A limpeza das roupas de cama e banho?		2	9	19	55	85	2	87	74
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	2	1	3	20	56	82	5	87	76
12	O silêncio no ambiente do hospital?		1	3	19	60	83	4	87	79
13	O horário em que são servidas as refeições?			3	21	60	84	3	87	81
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			6	19	58	83	4	87	77
15	O horário das visitas?				21	62	83	4	87	83
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			3	15	63	81	6	87	78
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			1	15	62	78	9	87	77
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	3	11	59	74	13	87	70
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			1	18	67	86	1	87	85
18.2	Pelos enfermeiros				21	65	86	1	87	86
18.3	Pelos Outros Profissionais	3	3	5	13	61	85	2	87	74
18.4	Pelos S A U			1	14	67	82	5	87	81
	TOTAIS	6	14	66	504	1723	2313	115	2428	2227
		0,26%	0,61%	2,85%	21,79%	74,49%	100%	4,74%		96,28%

Total respondido	2313
Total de 7/8 e 9/10	2227
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,28%

'am realizadas 87 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Auxiliar Administrativo do S.A.U
CHJB/INDSH

INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 28/jun

	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?		2	24	133	138	297		297	271
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	7	55	228	292	5	297	283
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			8	97	187	292	5	297	284
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	4	1	23	102	161	291	6	297	263
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	2	1	6	84	194	287	10	297	278
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	2		2	58	230	292	5	297	288
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração	2	1	5	58	225	291	6	297	283
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	2		5	53	221	281	16	297	274
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			3	49	242	294	2	296	291
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração			5	52	237	294	3	297	289
9	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1		4	47	237	289	8	297	284
10	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1		9	61	222	293	4	297	283
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		2	20	108	157	287	10	297	265
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			8	92	188	288	9	297	280
	TOTAIS	15	8	129	1049	2867	4068	89	4157	3916
		0,37%	0,20%	3,17%	25,79%	70,48%	100%	2,14%		96,26%

Total respondido	4068
Total de 7/8 e 9/10	3916
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,26%

Foram realizadas 297 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Auxiliar Administrativo do S.A.U
CHJB/INDSH

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO DE TABULAÇÃO DIÁRIA			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ www.pa.gov.br
	Avaliação dos Usuários na Alta Hospitalar			
	Código: FO.HJB.SAU.004	Versão: 001	Página: 1 de 1	

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 30/jun

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								Total 7/8 e
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			7	21	27	55		55	48
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			2	12	40	54	1	55	52
3	O silêncio no ambiente hospitalar		2	2	8	41	53	2	55	49
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				8	46	54	1	55	54
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			1	11	40	52	3	55	51
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	8	45	54	1	55	53
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				9	45	54	1	55	54
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?			1	7	44	52	3	55	51
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?			2	5	43	50	5	55	48
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				9	41	50	5	55	50
	TOTAIS	0	2	16	98	412	528	22	550	510
		0,00%	0,38%	3,03%	18,56%	78,03%	100%	4,00%		96,59%

Total respondido	528
Total de 7/8 e 9/10	510
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,59%

Foram realizadas 55 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Auxiliar Administrativo do S.A.U
CHJB/INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO SADT

Data: 29/06/2018

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	1	9	84	162	258	1	259	246
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	2	2	15	87	145	251	8	259	232
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	2	13	83	148	248	11	259	231
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	2	6	40	85	114	247	12	259	199
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	2	1	16	80	154	253	6	259	234
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?			7	91	151	249	10	259	242
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	2		5	66	178	251	8	259	244
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	1	17	91	138	248	11	259	229
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		2	17	89	139	247	12	259	228
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	9	80	145	237	22	259	225
	TOTAIS	14	17	148	836	1474	2489	101	2590	2310
		0,56%	0,68%	5,95%	33,59%	59,22%	100%	3,90%		92,81%

Total respondido	2489
Total de 7/8 e 9/10	2310
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	92,81%

Foram realizadas 259 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Auxiliar Administrativo do S.A.U
CHJB/INDSH

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

JUNHO/2018

JEAN BITAR

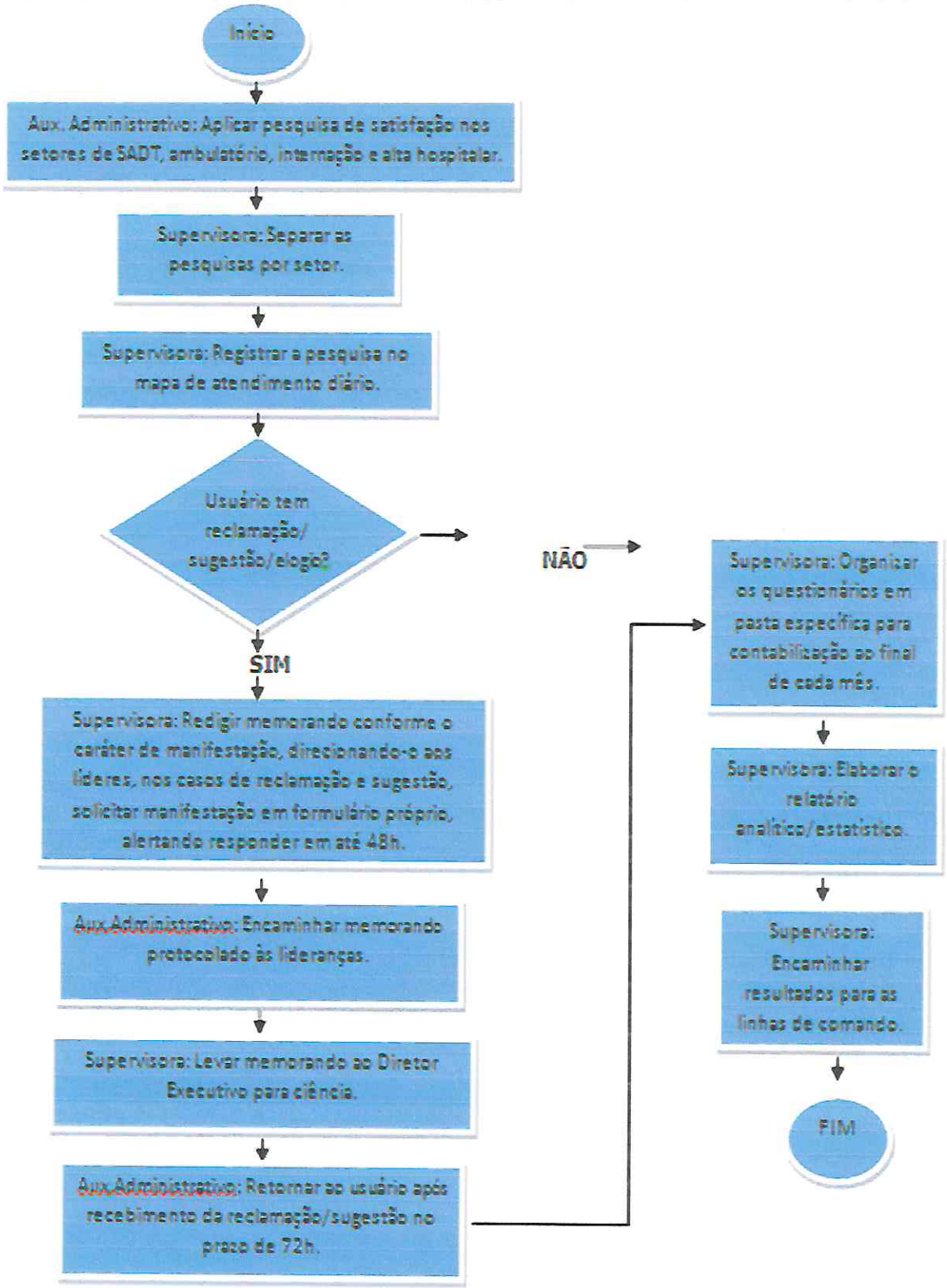
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. JUNHO 2018

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

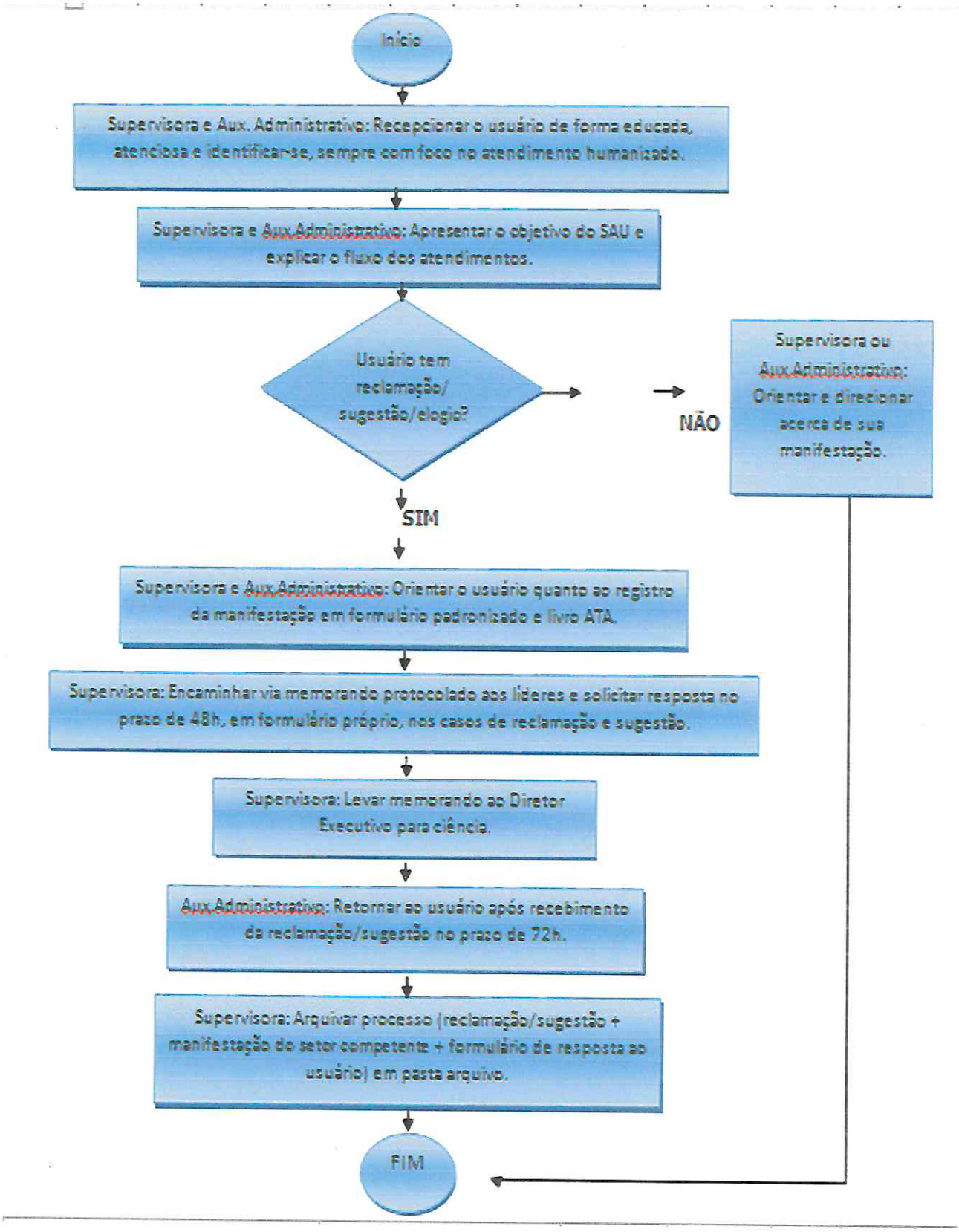
ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		TOTAL
	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S		
Visitas aos Leitos Clínica Médica				20			21	24			18		30	1	27			25	5	30	5	27			29	19	23	7	22			333
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica				12			16	13			10		13	16	18			15	17	19	20	16			14	17	15	17	17			265
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.					1		5			1			3			1		8		2	4	2			6		1		2			36
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.				3	1		3	2			2		4	2	3	2		2	2	6	2	2			3	2		6	3	1		51
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar				2			1	2					3	3	4	2		1	5	7	4	6			2	3	4	2	1	3		55
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	0						6	8			29		10	18	26			32	19	16	10	5			26	22	8	14	10			259
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER			1		1	4	3				1	1	5	5	6				2	2	3	2				5	3	3	1	2		50
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO							6				26		2	37	19			43	38	35	1	18			25	15	12	20				297
Contato Telefônico				2		1	4	3			1		2	1	2			2	1	2	2	2			9	2	2	1	1			40
Antendimento em sala				4	1	1	1				2		1					2	1	3						2	1		2			21
Encaminhamentos Internos					1		1					1	1					1				1			1		1					8
Orientações e Informações				15			22	27			10		19	5	21			29	20	25	18	14			16	21	25	19	9			315
Participação em Treinamentos				1																	1					1	1		1			5
TOTAL																																1735

Mabelle Lorraine Borges Pereira
Auxiliar Administrativo do S.A.U
CHJB/INDSH

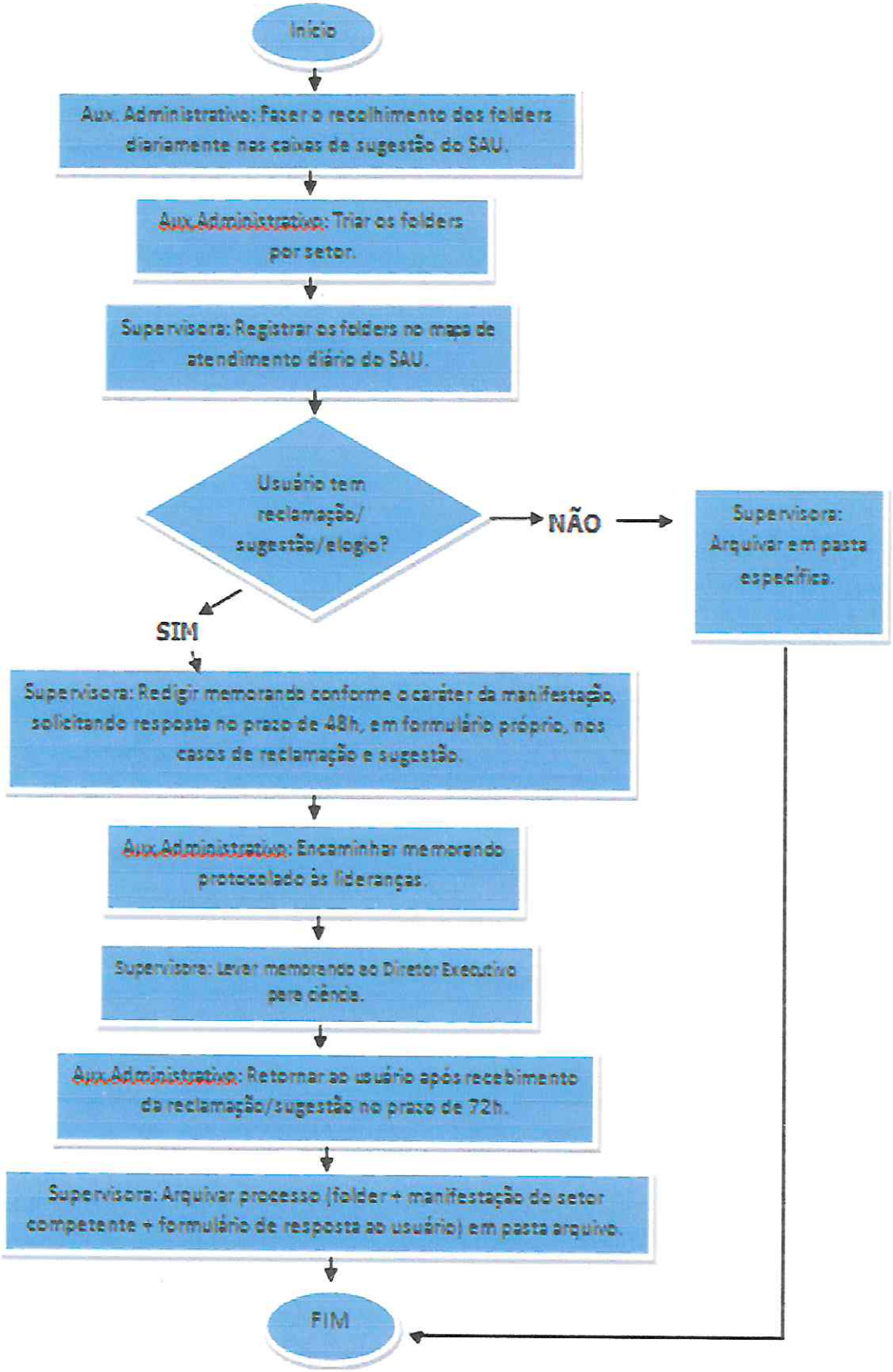
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



SATISFAÇÃO DO COLABORADOR
PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - PCO

RELATÓRIO MENSAL:

AÇÕES DESENVOLVIDAS

JUNHO - 2018

I. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

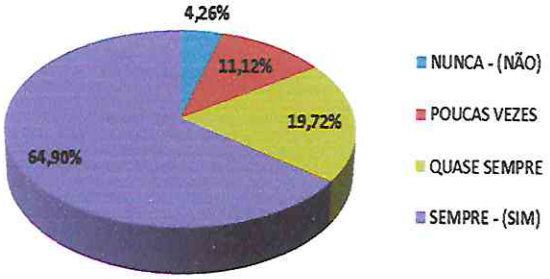
b) Identificar e analisar o nível de satisfação dos colaboradores frente ao ambiente de trabalho e as condições oferecidas; e

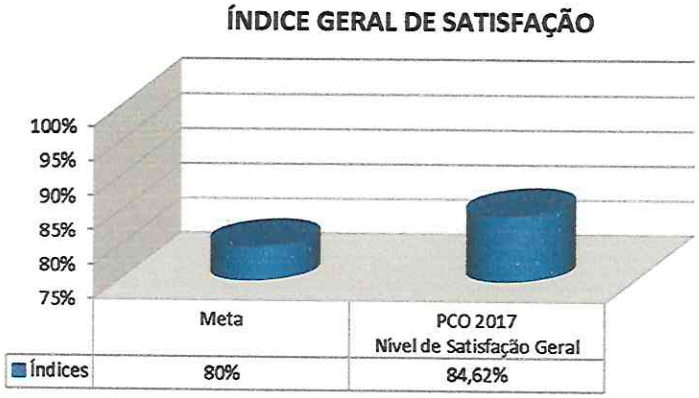
c) Propor ações de melhoria a partir dos resultados obtidos na pesquisa de clima.

II. RESULTADOS DA PESQUISA

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

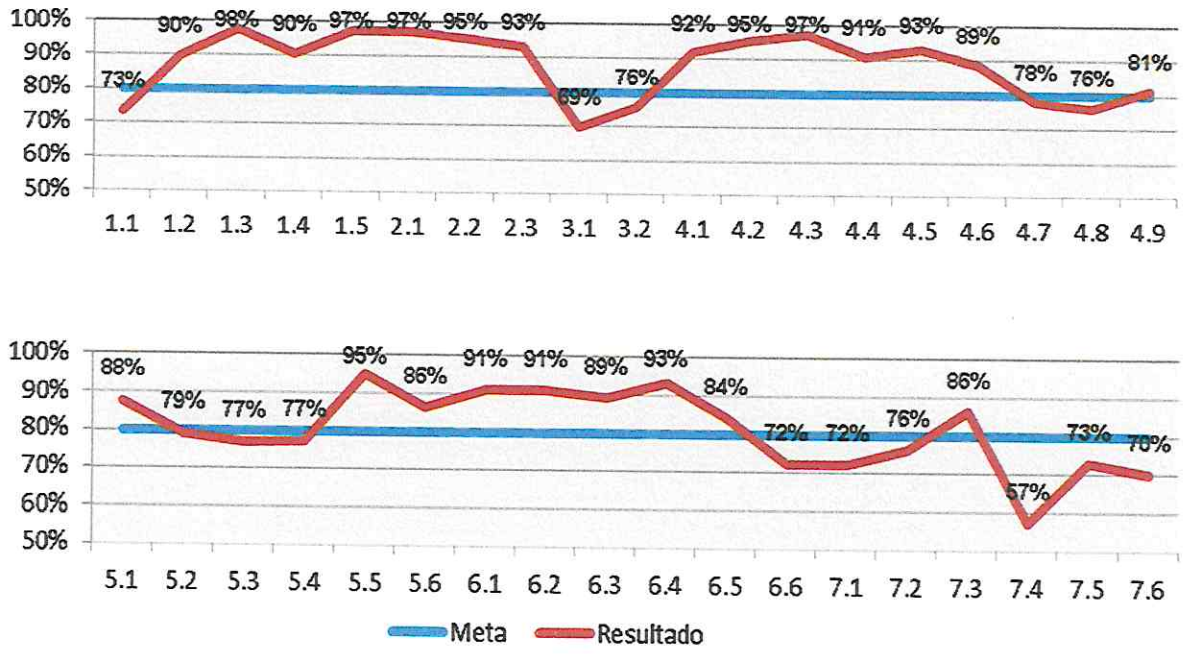
RESULTADO GERAL POR CLASSIFICAÇÃO





III. ANALISE DOS RESULTADOS

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



V. AÇÕES DESENVOLVIDAS

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

O QUE	COMO	QUEM	QUANDO	PORQUE
Implantar e implementar a Política de Gestão de Pessoas.	- Apresentação do escopo de trabalho do RH para 2018 aos gestores e Diretorias com o foco na Gestão de Remuneração, Gestão de Desenvolvimento, Gestão e promoção de qualidade de Vida e Gestão do Clima e dos resultados de indicadores estratégicos e de processos, visando esclarecer incialmente o que será trabalhado e desenvolvido. - Apresentado os resultados da Pesquisa de Clima 2017 aos Gestores e Diretoria – resultados, analise e plano de ação.	RH	- Reunião de Gestores em 29/06/2018.	Intrumentalizar o RH e gestores quanto a ferramentas práticas, consistentes, objetivas e mensuráveis para realizar a Gestão de Desenvolvimento, com foco critério e clareza visando qualificação e o crescimento profissional dos funcionários do HJB.
Fomentar linhas de comunicação interna direta para divulgação maciça da política, processos, missão, visão, princípios e informações gerais do HJB.	- Estruturado o formulário e fluxo para a pratica da Entrevista Demissional, estruturando o relatório e plano de ação a partir dos resultados obtidos. Entrevistas serão realizadas a partir dos demissionais de Jul/18.	RH	- Instrução de trabalho e formulário elaborados e definidos em jun/18.	Adquirir canais formais e eficazes de comunicação interna visando manter os profissionais bem informados sobre assuntos pertinentes, oficiais e periódicos, oportunizando interação e integração entre setores e diretoria para conhecimento de praticas e ações do HJB.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa visou apresentar uma ferramenta organizacional em gestão de pessoas que buscasse alinhar e otimizar estratégias efetivas da empresa a cultura organizacional. Portanto, a PCO 2017, principal instrumento de identificação e análise da cultura e clima organizacional, viabilizou a busca de uma base de informações que possibilitaram por sua vez, através de seus resultados, promover melhorias por meio de plano de ação que elevem os índices de satisfação dos colaboradores desenvolvendo propostas de trabalho com foco na

qualidade de vida no trabalho, no aumento da produtividade e motivação aos recursos humanos e consequentemente contribuam para a humanização dos cuidados em saúde, oferecendo qualidade no atendimento aos usuários do SUS. Assim, consideramos que os objetivos propostos nesta pesquisa foram atendidos.

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

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

Belém-PA, 05 de julho de 2018.

Karina Zamprogna
Coordenadora de RH
Psicóloga Organizacional

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JUNHO / 2018

Belém/PA

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

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO / 2018

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES.....
2.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Junho/2018.....
3. ANÁLISE DE DADOS .....
3.1. Descrição das Atividades .....
3.2. Meta Mensal de Carga Horária em Treinamentos
3.3. Visão Geral de Treinamentos .....
3.4. Treinamentos Internos .....
3.5. Treinamentos Externos .....
3.6. Total de Horas em Treinamentos .....
3.7. Horas/Homens por Colaborador .....
3.8. Total de Participações .....
3.9. Quantitativo de Treinamentos por Setores .....
3.10. Divisão de Ensino e Pesquisa/DEP .....
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

2. 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.

2.1. O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

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

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

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

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

Durante o mês de Junho, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 30/06/2018.

3. 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.

3.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Junho:

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Junho

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. EXEC.	6	187	312:30:00
Dir. FINANC.	12	269	301:00:00
Ger. ENFER.	3	143	143:00:00
Dir. TÉCNICA	-	-	-
TOTAL	21	599	756:30:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Junho foram realizados 21 treinamentos, sendo 18 internos e 03 externos, com 599 participações, totalizando 756h30min de treinamentos, acumulando um total de 02h26min de treinamento por colaborador.

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

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

3.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

No mês de Junho, obtivemos um quantitativo de 02h26min de treinamento por colaborador.

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Ocorreram 21 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Junho, como também, atividades como orientações de cunho pedagógico

individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Junho.

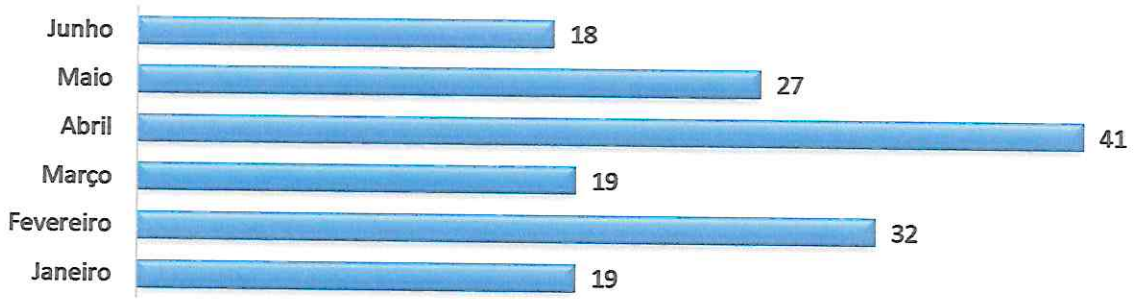
Mês	Total de Horas mês	Treinamentos Internos	Treinamentos Externos	Nº de Participantes	Total de horas por colaborador
JANEIRO	521:40:00	19	1	416	01:38:07
FEVEREIRO	840:12:00	32	2	333	02:39:02
MARÇO	754:30:00	19	2	346	02:21:02
ABRIL	959:30:00	41	2	462	02:56:03
MAIO	1023:30:00	27	1	549	03:08:22
JUNHO	756:30:00	18	3	599	02:26:25

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

Foi observado que no mês de Junho, o quantitativo de treinamentos diminuiu, em relação ao mês anterior, devido às novas adequações em relação aos treinamentos pretendidos, como por exemplo, readequação dos treinamentos que fazem parte dos Protocolos de Segurança do Paciente, de acordo com o NQSP (Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente).

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

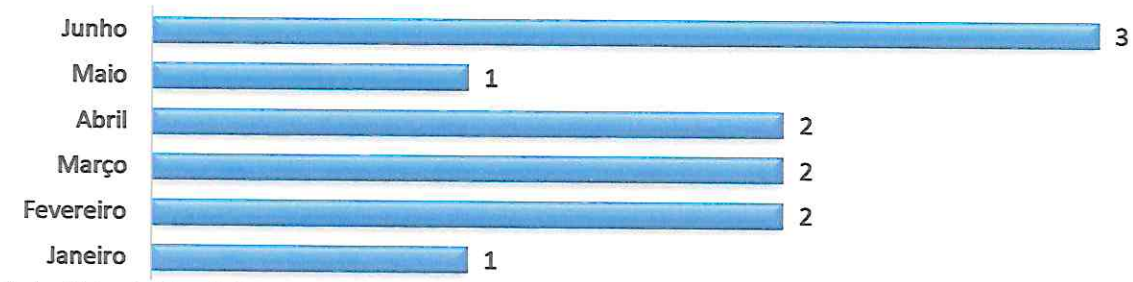
3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Junho tivemos 03 treinamentos externos, sendo eles:

- Oficina de Humanização e Integração das Práticas de Saúde com Foco na Diretriz Cogestão e Gestão Participativa da PNH;
- Integração e Aperfeiçoamento dos Processos de NEP/RH/Humanização;
- Curso Preparatório para Prova de Títulos de Especialista em Nutrição Enteral e Parenteral.

Os treinamentos externos contaram com a participação de 05 colaboradores do HJB, sendo um deles facilitador, do evento: Integração e Aperfeiçoamento dos Processos de NEP/RH/Humanização.

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos

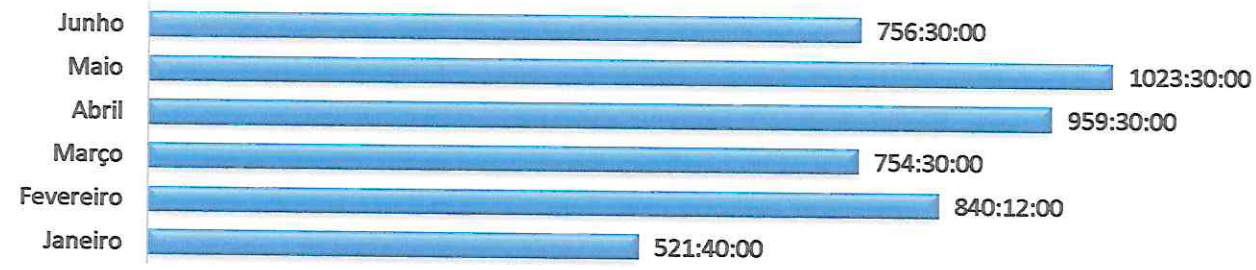


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Junho alcançamos um quantitativo de 756:30:00 total de horas em treinamentos realizados no HJB, um quantitativo inferior ao mês de Maio, como pode ser visualizado no gráfico abaixo, porém como já explicitado no item anterior, devido à mudanças do perfil de treinamentos vinculados aos Protocolos de Segurança do Paciente, dentre outras intercorrências internas.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



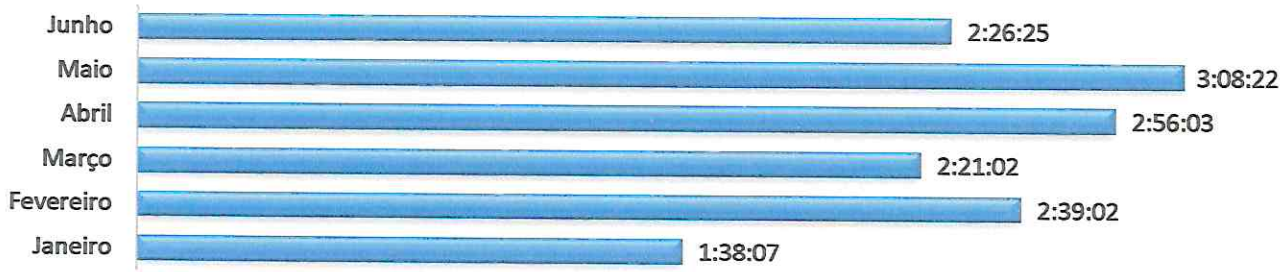
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Junho alcançamos um total de 02h26min25seg de treinamento por colaborador, fechamos o mês com um saldo de 26min25seg de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador atual do NEP é de 02 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



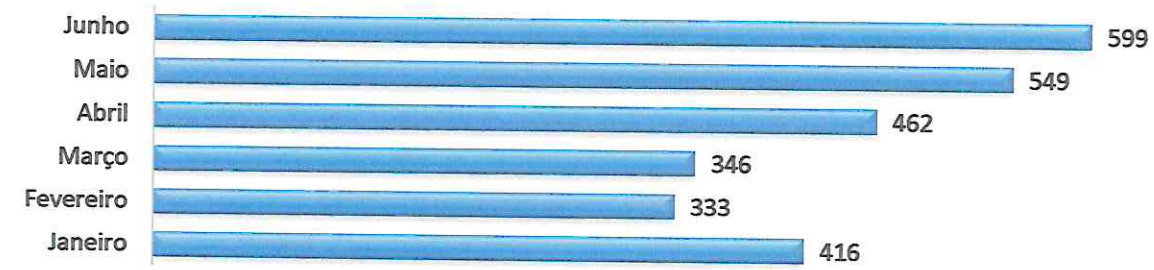
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

O mês de Junho foi fechado com 326 colaboradores ativos. Porém destes, contabilizamos 310, devido 16 colaboradores estarem gozando de seus períodos de férias (anuais).

3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Junho tivemos um total de 599 participações, superando o quantitativo de participações em relação a Maio, porém, poderíamos ter obtido um número bem mais significativo de horas/homem por treinamento, como pactuado no PAT/2018.

Gráfico 05:Total de Participantes



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

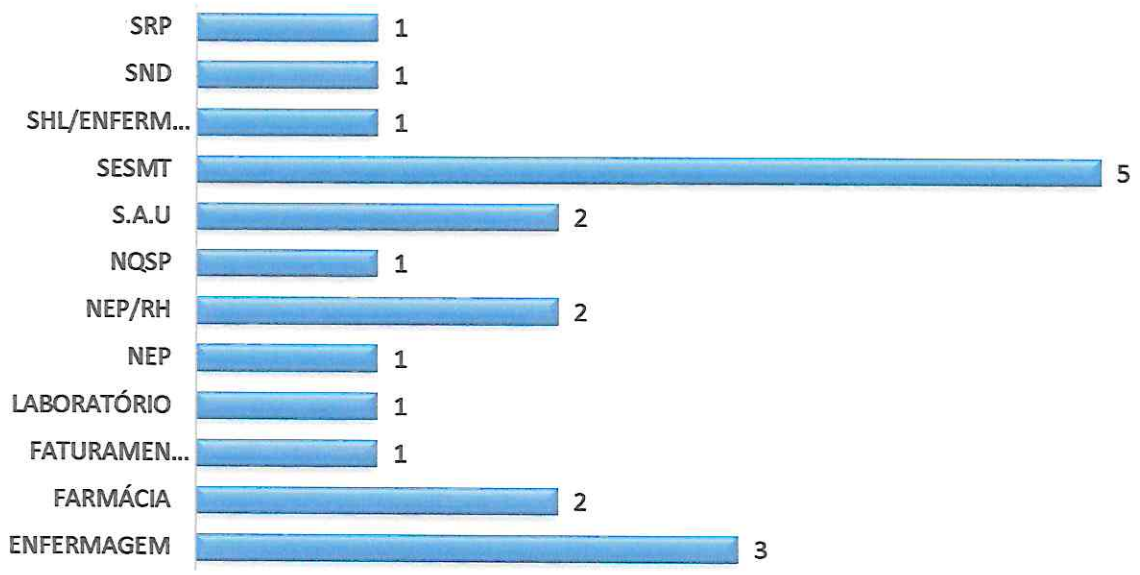
Reiteramos que já estamos realizando ações efetivas, com o intuito de intensificar as ações de educação e as estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, através da qualificação de seus colaboradores, em especial para os colaboradores do período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

3.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

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

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

Gráfico 06: Representativo do quantitativo de Treinamentos por Setores



Fonte: Nucleo de Educaçao Permanente

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

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

SETOR	TREINAMENTO	COLAB. PREVISTOS	COLAB. PARTICIPARAM	JUSTIFICARAM JUNTO AO NEP/HJB
ATENDIMENTO	Marketing Estratégico	07	00	Reprogramado para Julho, devido intercorrências de saúde da Facilitadora.
SND	Integração entre os colaboradores do SND	24 colaboradores	00	Reprogramado para Julho, haja vista a RT solicitar Facilitador Externo
	ITs	24 colaboradores	00	Reprogramado para Julho
SHL	Higienização de Superfície de Instituições de Saúde	38 colaboradores	28	Reprogramado para Julho, o restante dos colaboradores
DP/RH	Direitos e deveres do colaborador INDSH – Missão e Valores	100% dos colaboradores	00	Reprogramado para Julho/2018
LABORATÓRIO	Hematologia I	12 colaboradores	00	-
	Hematologia II	12 colaboradores	00	-
SESMT	Postura adequada na realização da tarefa laboral	100% dos colaboradores do SHL, Manutenção, Maqueiro e Enfermagem assistencial – 189 colaboradores	00	Restante reprogramado para julho/2018
	Brigada de Incêndios	100% dos colaboradores	00	Reprogramado para Julho/2018
	Adorno Zero	100% dos colaboradores da área assistencial	00	Reprogramado para Julho
FATURAMENTO	Preenchimento de Guias	100% dos colaboradores do setor de Atendimento, Endoscopia (Aux. Adm)	00	Reprogramado para Agosto/2018
ALMOXARIFADO	Conferência de entrega: recebimento de produtos x notas fiscais	05 colaboradores	00	-
ENFERMAGEM	Protocolo de Cirurgia Eletiva	64 colaboradores	00	* Todos os treinamentos referentes aos Protocolos de Segurança do Paciente serão reavaliados pela Gerência de Enfermagem, junto a Coordenadora do NQSP.
ENG. CLÍNICA	Manuseio do ventilador pulmonar	100% dos colaboradores da equipe assistencial: 113	00	-

Ressaltamos mais uma vez que, devido à entrada efetiva do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP) no HJB, muitos treinamentos anteriormente acordados no PAT/2018, precisarão ser reavaliados, em especial os treinamentos da área assistencial (enfermagem), que tratam dos Protocolos de Segurança do Paciente, haja

vista precisarem de readequação pertinente ao processo de implantação para cada Protocolo obrigatório. Dessa forma, no mês de julho serão realinhados, tais treinamentos, com o intuito de iniciar o novo semestre dentro da conformidade.

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

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

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

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

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

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

- Acolhimento/Recepção com dos devidos direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos, com a participação dos preceptores das

respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: SCIH e SESMT, etc.;

- Monitoramento, ajustes e adequação das atas das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;
- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Integração (anual - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos Residentes Médicos e preceptores/supervisores dos Programas de Residências Médicas/PRM em: Clínica Médica (onde duas (2) modalidades rodam um (1) ano, dentro deste Programa: Dermatologia e Neurologia), Endocrinologia, Cirurgia Geral e Endoscopia;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de Medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Cardiologia, Pneumologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do curso de Graduação de Enfermagem nas Clínicas Integradas e Residentes de Enfermagem, que realizam seus estágios obrigatórios esporadicamente;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos e de enfermagem, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL e FAMAZ sobre os acadêmicos que iniciaram seus estágios obrigatórios neste HJB;
- Organização e assessoria as sessões clínicas dos preceptores x acadêmicos;

- Apoio às Comissões obrigatórias do HJB – Análise de Óbitos, Controle de Infecção Hospitalar, Revisão de Prontuários e Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e OPMES e Comissão de Farmácia e Terapêutica - e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do HJB.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS



Evento: Integração e Aperfeiçoamento dos Processos de NEP/RH/Humanização



Evento: Integração e Aperfeiçoamento dos Processos de NEP/RH/Humanização



Evento: II Semana de Prevenção de Acidente no Trabalho/HJB



Evento: II Campanha Anual de Higienização das Mãos/HJB



Evento: Oficina de Humanização e Integração das Práticas de Saúde com Foco na Diretriz Cogestão e Gestão Participativa da PNH – CEH-H/SESPA



Evento: Oficina de Humanização e Integração das Práticas de Saúde com Foco na Diretriz Cogestão e Gestão Participativa da PNH – CEH-H/SESPA

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Junho de 2018

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Brena Mendes

Luciene Primo

Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Natália Faria – Nutricionista (RT) – Membro;

Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Aline Gomes – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar

A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico

A. 3 Doenças de notificações compulsórias

A. 4 Acidente de trabalho com material biológico

A. 5 Educação Continuada

A. 6 Reuniões

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 30 de Junho de 2018, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	406	352	86,69%
Clínicas Médicas	872	765	87,72%
Terapia Intensiva	201	177	88,05%
Total	1479	1294	87,49%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de Junho foram realizadas 167 cirurgias no total, com 42 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital e durante a internação não tivemos casos de infecção, porém tivemos um retornou (POI tardio) para drenagem de abscesso, caso este já notificado como de infecção de sítio cirúrgico conforme exposto na **tabela 02**.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	42	25,1%	0	0,0%
Potencialmente Contaminada	68	40,7%	1	1,47%
Outras	57	34,1%	0	0,0%
Total	167	100%	0	0,0%

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico

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 Junho recebemos um caso confirmado de Meningite Bacteriana e uma suspeita de H1N1 ambas notificadas e fichas encaminhadas ao serviço de Vigilância Epidemiológica da SESMA.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de Junho tivemos um acidente do trabalho, com material biológico onde o colaborador foi atendido conforme o fluxo do SESMT e será acompanhado durante seis meses conforme preconiza a medicina do trabalho, não foi necessário realizar terapia retroviral. Permanecem os treinamentos e as orientações em serviço feitas pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela enfermeira do SCIH/NHE.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de Junho foi realizado treinamento para o Serviço de Higienização e Limpeza no dia 05/06/2018, Campanhas de Prevenção ao Risco de Exposição ao Material Biológico no dia 19/06/2018, Campanha de Higienização das Mãos no dia 20/06/2018, além de participação na integração institucional para novos colaboradores.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de Junho de 2018 ocorreu somente a reunião ordinária no dia 20/06/2018. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de Junho de 2018, tivemos um total de 161 saídos com uma taxa de infecção relacionada à assistência à saúde de 3,1 % conforme mostra a **tabela 03** e o **gráfico 01** abaixo, taxa esta que vem se mantendo constante e está relacionada ao grau de dependência dos nossos pacientes.

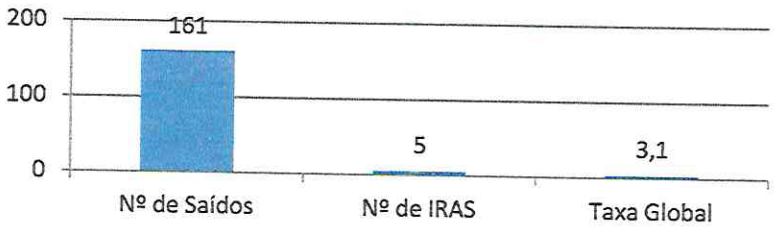
Tabela 03: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de Junho de 2018.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS	TPIRAS	T-LETALIDADE
Junho	161	05	04	00	3,1%	2,48%	0%

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

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

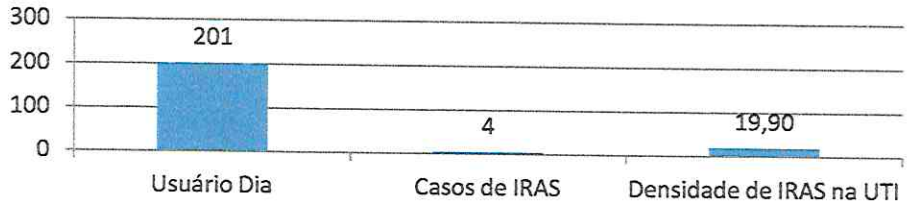
Gráfico 01: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde Junho de 2018.



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

O **gráfico 02** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 19,9.

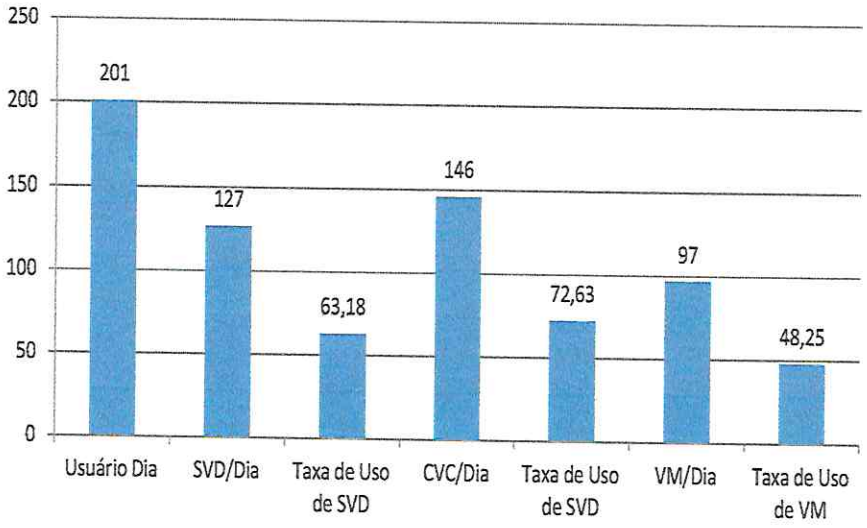
Gráfico 02: Densidade de IRAS na UTI no mês de Junho de 2018



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

No mês de junho houve 05 casos notificados de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde conforme mostram os gráficos abaixo. As orientações permanecem com relação às técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao uso de dispositivos invasivos contribui para o aparecimento de infecção.

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//NHE, Laboratório e Estatística do HJB

No mês de Junho foram identificados cinco casos de infecção no hospital, deste quatro foram na UTI, sendo três do trato urinário - ITU e um da corrente sanguínea - ICS. Conforme mostram os gráficos abaixo:

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

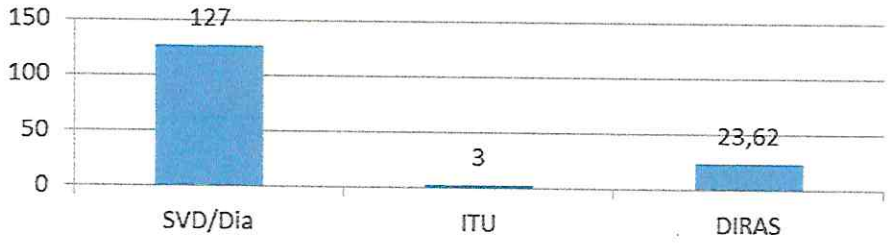
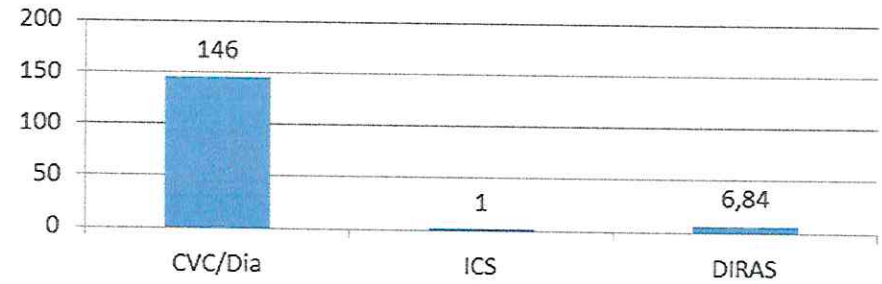


Gráfico 05: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – ICS



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

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

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

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem à prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;

- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
- Implantar bundles de controle de infecção.
- Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.
- Participar da II SIPAT
- Participar da Campanha para implantação das Metas de Segurança do Paciente
- Participar da elaboração dos Protocolos clínicos

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Belém – PA, 05 de Julho de 2018.

Renata Silva
Enfª Esp. Epidemiologia/CIH
COREN PA 137.164

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

ANEXO

Ata do Mês de Junho de 2018

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

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** SCIH **Tema: Ordinária da CCIH**
Local: Sala de Treinamentos 8° andar	
Data – Horário:	20/06/2018 - 10:30h às 12h

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Protocolos Médicos	Dra. Denise e Dra. Luciene	28/06	Protocolos de Sepse já com os médicos para análise. Reunião para aprovação agendada.	
	Dra. Denise e Dra. Luciene		Demais Protocolos Médicos, aguardando para serem encaminhados aos médicos que irão revisar.	

Relato da Reunião	**Pauta: Uso de Tazocin** **– Discussão:** Observado redução do uso desse medicamento, devido à redução de pacientes com M.O. MultiR. Porém é algo muito relativo e variação rápida, conforme novas internações e evoluções de casos graves. Impossibilitando o controle de seu uso, e ainda ser a droga de escolha para casos mais complexos.
	Pauta: Bactérias MultiR **– Discussão:** Observado que os de pacientes com M.O. MultiR ainda permanecem no hospital, porém isolados à UTI. Permanecendo o Plano de Contenção.
	Pauta: Consumo de alimentos nas dependências do hospital **– Discussão:** Permanece a situação do consumo de alimentos nos corredores e locais do hospital onde o consumo é vedado. DAF solicitou que seja realizado uma campanha interna de conscientização. Enfª do CCIH entrará em contato com o setor de comunicação para que seja realizada a programação.
	Pauta: Identificação nos Leitos em isolamento **– Discussão:** Sem ocorrências de problemas de identificação, equipe de enfermagem e técnicos devidamente treinados, e a cada 3 meses será realizado nova capacitação sobre o assunto.
	Pauta: Mudança da Microbiologista **– Discussão:** Comunicada a saída de Monique e a entrada de nova microbiologista Mª Amélia da Costa e início imediato das atividades.
	Pauta: Laboratório **– Discussão:** Novo ocorrido de falta de insumos no laboratório, com um fornecedor específico, para esses casos foi necessário que as amostras fossem enviadas para laboratório externo.
	Pauta: Ocorrência 19/06 **– Discussão:** Foi informado pela Enfª do CCIH, de que médico realizou procedimento de GTT em paciente no próprio leito de enfermaria. Sendo registrado o ocorrido em livro, e este será encaminhado formalmente para a Diretora Técnica.
	Pauta: Dedetização **– Discussão:** Atraso no processo de cotação da dedetização do hospital. Observado início de casos de ocorrência de vetores no SND, segundo relatos da RT do setor.
	Pauta: Ausência da Infectologista **– Discussão:** Informado que a infectologista estará ausente no período de 02 a 11/07, sendo substituída pela infectologista Elke Alcântara. Retornando às suas atividades normalmente após esse período.
	Pauta: Contaminação das amostras de Hemocultura.

	– Discussão: IT pronta e as orientações às equipes será realizada, para que dessa forma se consiga reduzir o numero de contaminações. Início previsto para 25/06.
Definições:	**Pauta: Uso dos Elevadores SHL/SND** **– Discussão:** Novo fluxo pré-estabelecido funcionando. Será liberado a disponibilização dos horários nos elevadores. Apenas o horário de jantar sofreu alteração para ficando de 8h às 9h.
	Pauta: N° de residentes durante visitas médicas **– Discussão:** Permanece a mesma situação onde um numero muito grande residentes médicos entram nos quartos dos pacientes para acompanhar a visita médica, tumultuando o local e dificultando a visita em si. Mesmo com a definição de que nas visitas entrará o **Staff, residente e 1 interno**, para todos os pacientes inclusive os de isolamento. A diretoria Técnica solicitou que seja formalizada a situações em que houver incidência desse tipo, para que dessa forma possa ser trabalha com o grupo.
	Pauta: Higienização nos leitos de isolamento **– Discussão:** Após a desocupação do leito em isolamento, mantendo 3 terminais quando o isolamento é multirresistente, para a segurança a fim de reduzir risco de contaminação.

O Quê	Quem	Quando

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

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

1. Natália Faria Nutricionista/RT - CRN7-8406 Hospital Jean Bitar INDSH — 8. _____
2. Leonardo Lima FARMACÊUTICO CRF 4946/PA — 9. _____
3. Lauane N. Sombra Pinto — 10. _____
4. Renata Karolina Leima da Silva — 11. _____
5. Edilza Pereira da Silva — 12. _____
6. Andréia Maria F. da Silva — 13. _____
7. Maria Aparecida Oda Costa — 14. _____

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: Auditório 8º/HJB	
Data – Horário:	26/06/2018 - 15h20 as 17h15min

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 18 prontuários referente aos meses de maio e junho através de aplicação de *check list* objetivando totalizar a análise dos óbitos do período.	Leila Rezegue Rosângela Leão Laiane Dias Marta Pamplona Giovani Merenda	26/06/2018	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 18 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 18 prontuários de óbitos ocorridos em maio/2018 e junho/2018 para a atualização das análises. A colaboradora Anny Kelly Gonçalves encontra-se de férias.

Os dezoito (18) óbitos analisados foram considerados não evitáveis foram consequências de causas diversas tais como: sepse, erisipela, lúpus eritematoso sistêmico, choque, insuficiência respiratória aguda, DPOC exacerbado, choque séptico, pneumonia, asma brônquica, sequela de Acidente Vascular Cerebral isquêmico, hipertensão arterial sistêmica, insuficiência renal, choque hipovolêmico, leucemia mieloide aguda e insuficiência cardíaca.

Nenhum óbito cirúrgico ou clinico foi separado para auditoria conforme Protocolo de Londres.

Os 18 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.M.M.P.	12389	13/04/2018	14/06/2018	NÃO EVITÁVEL
2.	E.F.S.	20081	05/06/2018	09/06/2018	NÃO EVITÁVEL
3.	J.S.A.	13058	30/05/2018	05/06/2018	NÃO EVITÁVEL
4.	L.S.M.	19746	07/05/2018	31/05/2018	NÃO EVITÁVEL
5.	J.F.	811/18	11/05/2018	02/06/2018	NÃO EVITÁVEL
6.	O.M.C.B.	13281	05/06/2018	20/06/2018	NÃO EVITÁVEL
7.	M.J.S.F.	13282	16/06/2018	19/06/2018	NÃO EVITÁVEL
8.	M.N.M.F.	1/12592	25/04/2018	10/06/2018	NÃO EVITÁVEL
9.	M.D.G.S.	12847	15/05/2018	16/06/2018	NÃO EVITÁVEL
10.	M.J.C.D.	13283	17/06/2018	17/06/2018	NÃO EVITÁVEL
11.	A.P.	12820	14/05/2018	10/06/2018	NÃO EVITÁVEL
12.	M.M.C.	1/12924	18/05/2018	16/06/2018	NÃO EVITÁVEL
13.	M.I.B.	1/13025	25/05/2018	11/06/2018	NÃO EVITÁVEL
14.	J.R.S.	7257	14/05/2018	31/05/2018	NÃO EVITÁVEL
15.	M.N.M.	12699	04/05/2018	21/05/2018	NÃO EVITÁVEL
16.	A.R.M.	12683	04/05/2018	29/05/2018	NÃO EVITÁVEL
17.	H.S.N.	19310	03/04/2018	20/05/2018	NÃO EVITÁVEL
18.	O.N.	18911	21/05/2018	01/06/2018	EVITÁVEL

Definições:

- Elaboração do relatório trimestral.

O Quê	Quem	Quando

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

1. Maria C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2486
2. Laura M. Dias Geriatra CRM 8291
3. Leila Rezegue CRM 8248
4. Dra. Rosangela Leao MEDICINA HIPERBÁRICA CRM 4780
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

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

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** Diretoria Executiva **Tema: Comissão de Revisão de Prontuários**
Local: 8° andar-auditório	
Data – Horário:	25 / 06 / 2018 - 15h as17h 15min

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Reunião sobre os Prontuários	Solange Antonelli Mara Ercilia Maia Rodolfo Gomes	28/5/2018	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pauta: Análise dos Check list de Preenchimento de 20 Prontuários.

Os membros da Comissão de Prontuário: Solange Antonelli, Mara Maia e Rodolfo Gomes, reuniram-se para avaliar as conformidades e não conformidades dos preenchimentos de 20 prontuários que foram analisados.

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

A Comissão de prontuário avaliou que a equipe médica gerou não conformidade pela falta de carimbo médico na evolução e falta de uma prescrição médica, gerando ao total 4 não conformidades.

Em relação à equipe de enfermagem como um todo, sendo enfermeiros e técnicos de enfermagem a comissão avaliou que a equipe apresentou não conformidade em relação a falta de carimbo na evolução do enfermeiro e técnico de enfermagem, como também observamos a ausência em determinados prontuários de um plano de assistência de enfermagem completo, voltado para o diagnóstico do paciente. Tivemos também a não conformidade do preenchimento incompleto do relatório operatório, que deve ser revisado pelo enfermeiro do setor. Portanto, a equipe de enfermagem gerou 12 não conformidades nos prontuários analisados. Observamos este mês que houve um aumento das não conformidades nos prontuários, e novamente precisaremos reforçar as orientações com a equipe multiprofissional.

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

Fazendo parte da equipe multiprofissional, citamos que a nutrição melhorou em relação a impressão das suas evoluções diárias, mais ainda apresentaram 11 não conformidades neste sentido. Logo

continuaremos reforçando com este profissional que as evoluções diárias precisam ser anexadas ao prontuário para termos a garantia que o paciente está sendo assistido.

Definições:

Em uma análise criteriosa dos 20 prontuários, onde apresentaram 27 não conformidades, a comissão de prontuário deverá realizar e reforçar as orientações à todos os profissionais, principalmente com relação ao uso do carimbo e assinatura nas evoluções e prescrições.

A melhora observada na avaliação destes prontuários, foi o aumento na impressão das evoluções do serviço de nutrição e a presença do carimbo do técnico de enfermagem nas suas evoluções.

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

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

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

Os indicadores avaliados nos apontam que as não conformidades precisam melhorar. Dos 20 prontuários avaliados, tivemos 4 classificados como Ótimo,14 como Bom ,1 Razoável e 1 Ruim. As mudanças positivas já estão sendo observadas, mas sempre faremos ações para alcançarmos em todos os prontuários 100% Ótimo.

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

Pendências-(Resoluções/Comunicação de alterações e etc)		
O Quê	**Quem**	**Quando**
Próxima Reunião da Comissão	Membros da Comissão de Prontuários	30/7/2018

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

1. Bárbara Carneiro Antonelli Técnica de Enfermagem Hospital Jean Bitar COREN/PA: 80344 _____ 8. _____

2. Maria _____ 9. _____

3. Rodolfo Santiago Faturamento _____ 10. _____

4. _____ 11. _____

5. _____ 12. _____

6. _____ 13. _____

7. _____ 14. _____

Tipo de Reunião: Ordinária	**Setor:** Comissão de Materiais Médicos Hospitalares **Tema: Ordinária da Comissão de Mat Med**
Local: Sala da Diretoria Financeira - 8º andar	
Data – Horário:	28/06/2018 - 11h às 12h30min

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Lista padrão de medicamentos	Drª. Denise Villacorta	Julho	Necessidade de padronização de medicamentos	Diretoria Técnica
Movadol em substituição ao álcool 70%	Fabrício Maio Renata Karoline	Julho	Analisar ficha técnica do Movadol para avaliar a possibilidade de uso dele em substituição ao álcool 70%	SCIH Almoxarifado
Uso de bandejas pela nutrição – Compra ou comodato?	Fabrício Maio Natália Faria	Julho	Os responsáveis pelos setores de nutrição e almoxarifado irão analisar a aquisição das bandejas térmicas, se será compra ou comodato.	Nutrição Almoxarifado

Relato da Reunião	**Pauta: Cateter periférico deve ser de poliuretano ou Teflon?** **– Discussão:** Fazer cotação e analisar os custos dos cateteres periféricos e avaliar a possibilidade de substituição do teflon pelo poliuretano já que este último tem durabilidade de 96h enquanto que o outro deve permanecer só por 72h.
	Pauta: Padronização de materiais da comissão de curativos **– Discussão:** A enfa. Giselle Ribeiro, da comissão de curativos, participou da reunião e foi discutido sobre padronizar os materiais utilizados na instituição. Ficou definido que o manual de curativos deve ser apresentado aos médicos drª. Layane, dr. Júlio Maués, cirurgião vascular e dr. André Melo, cirurgião plástico. E após, isso, devem, junto à comissão de curativo, definir quais materiais se tornarão padrão.
	Pauta: Manter na farmácia satélite o mínimo para uso em urgências **– Discussão:** Discutido sobre a necessidade de se manter na farmácia satélite do bloco o mínimo de material necessário para urgências, como por exemplo, os OPMEs.
	Pauta: Existe algum programa da SESPA que cubra o uso de Imunoglobulina **– Discussão:** Verificar se existe algum programa do Ministério da Saúde ou SESPA que cubra o uso e forneça a Imunoglobulina.
	Pauta: Necessidade de padronizar o documento para pedido extra padrão **– Discussão:** Verificar, junto ao NQSP, um modelo de formulário de pedido de material extra padrão.
	Pauta: Aquisição de Dantrolene para uso na *hipertermia maligna* **– Discussão:** Verificar com os outros hospitais do INDSH que já foram acreditados, a necessidade de aquisição de Dantrolene para hipertermia maligna.

	Pauta: Apresentado e discutido o fluxo de pedido extra **– Discussão:** Foi apresentado e discutido o fluxo de pedido extra
	Pauta: Discutido sobre o fluxo de abertura do almoxarifado em caso de urgências **– Discussão:** Discutido sobre a necessidade de haver um fluxo de abertura do Almoxarifado em casos de urgência
Definições:	- Manter a quantidade mínima de OPMEs na farmácia satélite do bloco para atender possíveis urgências nos plantões noturnos, fins de semana e feriados. - Definido novo fluxo de solicitação de pedido extra. A solicitação de pedido feita pelo médico deve ser encaminhado à farmácia e esta direcionará à diretoria financeira, executiva ou técnica, depois seguirá para o almoxarifado e este, por fim, encaminha para o compras ou aquisição emergencial, conforme a necessidade ou não de urgência na aquisição.

O Quê	Quem	Quando
- Documento para solicitação de material extra padrão	NQSP	Julho
- Uso de Dantrolene pelos outros hospitais do INDSH	Responsável pela Farmácia	Julho
- Verificar se algum programa da SESPA cobre o uso de Imunoglobulina	Todos	Julho
- Cateter periférico – Teflon ou poliuretano – Cotar, avaliar e padronizar	Supervisor de logística – Fabricio Maio	Julho

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

1. Denise Vitor V. Villarouter
2. Patrícia Almeida Faria
3. *Rodrigo Fröhlich*
   Diretor Adm. Financeiro
   INDSH CRA 2069862-3
   Hospital Jean Bitar
4. Fabrício Maio
   Supervisor de Logística
   Hospital Jean Bitar
5. Gizelle da Silva Pinto
6. Renata Karoline Leiva da Silva
7. Enfª. Lívia Dantas Ayron
   Coordenadora Centro Cirúrgico/CME HJB
   COREN/Pa – 264.203
   Vitória Dantas Façanha Abaton
8.
9.

SUS

INDSH