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/2016

BELÉM/PA, 10 de Julho de 2016.

OFÍCIO Nº 069/2016- DIREXEC/ CHJB/ INDSH

Belém, 10 de julho de 2016

Ao
Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais
SESPA/ Secretaria executiva de Estado de Saúde Pública do Pará
Sr. Fernando Gomes Escudeiro
MD- Coordenador do GTCAGHMR/SESPA
Ref.: Prestação de contas de junho/2016

Senhor Coordenador,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – Hospital Jean Bitar, encaminha o Relatório de prestação de contas, onde serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de junho /2016, respeitando o Contrato de Gestão nº 002/2016 SESPA.

Segue abaixo, sequência da exposição da prestação para apreciação.

1- Produção consolidada;
2- Mapa de produção analítico;
3- Plano estatístico;
4- Relatório de serviço do Atendimento do S.A.U;
5- Relatório do Núcleo de educação Permanente- NEP;
6- Ata de Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
7- Ata de Comissão de analise de óbito;
8- Ata de Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos, dietas e opnes e comissão de farmácia e terapêutica;
9- Ata de Comissão de revisão de Prontuários

Desde já agradecemos e reiteramos nossos votos de estima.

Atenciosamente,

GIOVANI MERENDA
Diretor executivo
Hospitalar Jean Bitar/ INDSH

OFÍCIO Nº 069/2016- DIREXEC/ CHJB/ INDSH

Belém, 10 de julho de 2016

Ao
Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais
SESPA/ Secretaria executiva de Estado de Saúde Pública do Pará
Sr. Fernando Gomes Escudeiro
MD- Coordenador do GTCAGHMR/SESPA
Ref.: Prestação de contas de junho/2016

Senhor Coordenador,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – Hospital Jean Bitar, encaminha o Relatório de prestação de contas, onde serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de junho /2016, respeitando o Contrato de Gestão nº 002/2016 SESPA.

Segue abaixo, sequência da exposição da prestação para apreciação.

1- Produção consolidada;
2- Mapa de produção analítico;
3- Plano estatístico;
4- Relatório de serviço do Atendimento do S.A.U;
5- Relatório do Núcleo de educação Permanente- NEP;
6- Ata de Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
7- Ata de Comissão de analise de óbito;
8- Ata de Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos, dietas e opnes e comissão de farmácia e terapêutica;
9- Ata de Comissão de revisão de Prontuários

Desde já agradecemos e reiteramos nossos votos de estima.

Atenciosamente,

GIOVANI MERENDA
Diretor executivo
Hospitalar Jean Bitar/ INDSH

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

1. APRESENTAÇÃO

Em Atendimento ao Contrato de Gestão 002/SESPA/2016, entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA) e a Organização Social de Saúde (OSS) INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, seguindo o modelo estabelecido pelo Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais, elaborou-se o presente relatório referente ao mês de junho/2016 apresentamos: Mapa de Produção, Plano Estatístico, Relatório da Estatística, e relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário, do Núcleo de Educação Permanente, e atas das Comissões de CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar), Comissão de Óbitos, CPFT (Comissão de Padronização de Farmácia e Terapêutica), Comissão de Revisão de Prontuários.

Belém-PA, 10 Julho de 2016

Giovani Merenda
Diretor Executivo
HJB/INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JUNHO/2016

a Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
one: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
P: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento

HOSPITAL JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

Produção Consolidada de Junho de 2016

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	81	-	4	343	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	32	-	-	641	20
CTI	-	-	6	150	7
TOTAL	113	394	10	1.134	67

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	123

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE	PARTOS
	116	11	127	0,85	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTOS	MENSAL				
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ASSISTÊNCIA SOCIAL	131		131		131
CARDIOLOGIA	92		92		92
CIRURGIA GERAL	511		511		511
CLÍNICA MÉDICA	109		109		109
COLOPROCTOLOGIA	97		97		97
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	47		47		47
CIRURGIA PLÁSTICA	26		26		26
DERMATOLOGIA	49		49		49
GERIATRIA	64		64		64
NUTRIÇÃO	37		37		37
PNEUMOLOGIA	19		19		19
PSICOLOGIA	58		58		58
ENDOCRINOLOGIA	159		159		159
REUMATOLOGIA	141		141		141
SUB TOTAIS	1.540	-	1.540	-	1.540

TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.540
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.540

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

EXAMES	NÚMERO DE EXAMES				
	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	10.001	-	10.001		10.001
ELETROCARDIOGRAMA	86	-	86		86
ENDOSCOPIA	9	414	423		423
RAIOS-X	318	-	318		318
TOMOGRAFIA	36	-	36		36
ULTRASSONOGRAFIA	18	-	18		18
TOTAL	10.468	414	10.882	-	10.882

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	10.882
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	10.882

Belém, 8 de Julho de 2016.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Alexandre Mezei
Direção Financeiro-Administrativo

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

SUS SESPA INDSH

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: JUNHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	41	32	0	4	641	40	1200	36	53,42%	17,81
CIRÚRGICA	73	81	0	0	343	20	600	81	57,17%	4,23
CTI	2	0	0	6	150	7	210	6	71,43%	25,00
TOTAL-1	**116**	**113**	**0**	**10**	**1134**	**67**	**2010**	**123**	**56,42%**	**9,22**

LEITOS COMPLEMENTARES

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	11	116	0,85

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	ÓBITOS OCORRIDOS NO P.A.
-	-	0	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	131	0	0	**131**
CARDIOLOGIA	92	0	0	**92**
CIRURGIA GERAL	511	0	0	**511**
CLÍNICA MÉDICA	109	0	0	**109**
COLOPROCTOLOGIA	97	0	0	**97**
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	47	0	0	**47**
CIRURGIA PLÁSTICA	26	0	0	**26**
DERMATOLOGIA	49	0	0	**49**
GERIATRIA	64	0	0	**64**
NUTRIÇÃO	37	0	0	**37**
PNEUMOLOGIA	19	0	0	**19**
PSICOLOGIA	58	0	0	**58**
ENDOCRINOLOGIA	159	0	0	**159**
REUMATOLOGIA	141	0	0	**141**
TOTAL	**1540**	**0**	**0**	**1540**

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	0
ELETROCARDIOGRAMA	0
ENDOSCOPIA	414
RAIOS-X	0
TOMOGRAFIA	0
ULTRASSONOGRAFIA	0
TOTAL	**414**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	116
URGÊNCIA	11
TOTAL	127

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	28
MÉDIA	74
PEQUENA	25
TOTAL	127

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	2
ANANINDEUA	16
BARCARENA	1
BELÉM	62
BENEVIDES	1
BRAGANÇA	1
CACHOEIRA DO PIRIÁ	2
CAMETÁ	1
CAPANEMA	1
CAPITÃO POÇO	1
CURIONÓPOLIS	1
CURUÇA	1
MARITUBA	4
NOVA TIMBOTEUA	1
PARAUAPEBAS	1
PONTA DE PEDRAS	3
PORTEL	1
QUATIPURU	7
SANTA ISABEL	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
TOME-ACU	1
OUTROS	15
TOTAL	127

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	9
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	25
CIRURGIA GERAL	46
CIRURGIA DO CÓLON	13
CIRURGIA PEDIÁTRICA	0
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	23
ENDOSCOPIA	5
PLÁSTICA REPARADORA	6
TOTAL	127

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	26
ACARA	2
AGUA AZUL DO NORTE	1
ALENQUER	3
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	7
ANAJAS	2
ANANINDEUA	205
AUGUSTO CORREA	9
AURORA DO PARA	1
BAGRE	2
BAIAO	2
BARCARENA	15
BELEM	897
BENEVIDES	14
BOM JESUS DO TOCANTINS	2
BONITO	2
BRAGANCA	8
BRASIL NOVO	1
BREU BRANCO	1
BREVES	6
BUJARU	3
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIA	2
CAMETA	15
CAPANEMA	9
CAPITAO POCO	7
CASTANHAL	17
COLARES	2
CONCORDIA DO PARA	4
CURIONOPOLIS	2
CURRALINHO	4
CURUCA	6
DOM ELISEU	1
FLORESTA DO ARAGUAIA	2
GARRAFAO DO NORTE	1
GOIANESIA DO PARA	1
IGARAPE-ACU	4
IGARAPE-MIRI	6
INHANGAPI	1
IRITUIA	5

ITUPIRANGA	2
JACUNDA	8
MACAPA	3
MAE DO RIO	1
MAGALHAES BARATA	5
MARABA	3
MARACANA	4
MARANHAOZINHO	1
MARAPANIM	2
MARITUBA	26
MELGACO	7
MOCAJUBA	2
MOJU	5
MORADA NOVA	1
MUANA	4
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	2
NOVA TIMBOTEUA	2
NOVO PROGRESSO	1
NOVO REPARTIMENTO	3
OEIRAS DO PARA	1
OUREM	1
OURILANDIA DO NORTE	2
PACAJA	2
PARAGOMINAS	19
PARAUAPEBAS	12
PONTA DE PEDRAS	3
PORTEL	7
PORTO DE MOZ	2
PRAINHA	1
PRIMAVERA	3
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	5
SALVATERRA	5
SANTA BARBARA DO PARA	7
SANTA CRUZ DO ARARI	1
SANTA ISABEL DO PARA	3
SANTA LUZIA DO PARA	3
SANTA MARIA DAS BARREIRAS	1
SANTA MARIA DO PARA	3
SANTAREM	1
SANTO ANTONIO DO TAUA	1
SAO CAETANO DE ODIVELAS	1
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	2
SAO FELIX DO XINGU	2
SAO FRANCISCO DO PARA	7

SAO JOAO DE PIRABAS	1
SAO MIGUEL DO GUAMA	10
SAPUCAIA	3
SOURE	4
TAILANDIA	5
TOME-ACU	4
TUCUMA	2
TUCURUI	4
ULIANOPOLIS	1
VIGIA	8
VISEU	2
XINGUARA	1
OUTROS	16
TOTAL	**1540**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	131
CARDIOLOGIA	92
CIRURGIA GERAL	511
CLÍNICA MÉDICA	109
COLOPROCTOLOGIA	97
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	47
CIRURGIA PLÁSTICA	26
DERMATOLOGIA	49
GERIATRIA	64
NUTRIÇÃO	37
PNEUMOLOGIA	19
ENDOCRINOLOGIA	159
PSICOLOGIA	58
REUMATOLOGIA	141
TOTAL	**1540**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	5
Altamira	1
Acará	0
Ananindeua	10
Barcarena	2
Belém	70
Benevides	1
Bragança	1
Bujaru	1
Cachoeira do Piriá	1
Capitão Poço	1
Curuçá	1
Capanema	1
Igarapé – Açu	1
Jacundá	2
Maracanã	1
Marituba	4
Melgaço	1
Mocajuba	1
Novo Progresso	1
Parauapebas	1
Portel	1
Quatipuru	1
Rondon do Pará	1
Santa Isabel do Pará	1
São Domingos do Capim	1
São Francisco do Pará	1
São Miguel do Guamá	1
São Sebastião da Boa Vista	2
TOTAL	116

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	42
CIRURGIA PLÁSTICA	5
CLÍNICA MÉDICA	34
COLOPROCTOLOGIA	26
CARDIOLOGIA	1
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	1
MEDICINA INTENSIVA	2
REUMATOLOGIA	5
TOTAL	116

Giovani Merenda
Direção Executivo

Alexandre Mezei
Direção Financeiro-Administrativo

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JUNHO/2016

a Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
one: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
P: 66055-000

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2016

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

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							**40**	**20,00**
Clínica Médica					40	40							**80**	**40,00**
UTI Adulto					7	7							**14**	**7,00**
Total					**67**	**67**							**134**	**67,00**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					620	600							**1220**	**610,00**
Clínica Médica					1240	1200							**2440**	**1.220,00**
UTI Adulto					217	210							**427**	**213,50**
Total					**2077**	**2010**							**4087**	**2.043,50**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral					64	195							**259**	**129,50**
Cirurgia Bariátrica					0	0							**-**	**-**
Cirurgia Plástica					3	20							**23**	**11,50**
Clínica Médica					202	515							**717**	**358,50**
Coloproctologia					187	147							**334**	**167,00**

Cardiologia					-	4							**4**	**2,00**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0							-	-
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	3							**3**	**1,50**
Endoscopia					4	-							**4**	**2,00**
Endocrinologia					-	-							-	-
Gastroenterologia					-	-							-	-
Medicina Intensiva					78	91							**169**	**84,50**
Plantonista / Clínica Médica					0	0							-	-
Pneumologia					-	-							-	-
Reumatologia					557	159							**716**	**358,00**
Total					**1095**	**1134**							**2229**	**1.114,50**

1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					247	343							**590**	**295,00**
Clínica Médica					755	641							**1396**	**698,00**
UTI Adulto					93	150							**243**	**121,50**
Total					**1095**	**1134**							**2229**	**1.114,50**

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica					7,97	11,43							**19,40**	**9,70**
Clínica Médica					24,35	21,37							**45,72**	**22,86**
UTI Adulto					3,00	5,00							**8,00**	**4,00**
Total					**35,32**	**37,80**							**73,12**	**36,56**

1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral					22	42							**64**	**32,00**
Cirurgia Bariátrica					0	0							-	-

Cirurgia Plástica					1	5							**6**	**3,00**
Clínica Médica					15	34							**49**	**24,50**
Coloproctologia					27	26							**53**	**26,50**
Cardiologia					-	1							**1**	**0,50**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	1							**1**	**0,50**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0							**-**	**-**
Endocrinologia					-	-							**-**	**-**
Endoscopia					1	-							**1**	**0,50**
Gastroenterologia					-	-							**-**	**-**
Medicina Intensiva					4	2							**6**	**3,00**
Plantonista / Clínica Médica					0	0							**-**	**-**
Pneumologia					-	-							**-**	**-**
Reumatologia					24	5							**29**	**14,50**
Total					**94**	**116**							**210**	**105,00**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica					51	73							**124**	**62,00**
Clínica Médica					39	41							**80**	**40,00**
UTI Adulto					4	2							**6**	**3,00**
Total					**94**	**116**							**210**	**105,00**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba					2	5							**7**	**3,50**
Altamira					-	1							**1**	**0,50**
Acará					1	0							**1**	**0,50**
Ananindeua					12	10							**22**	**11,00**

Augusto Corrêa					-	-							-	-
Barcarena					2	2							4	2,00
Belém					60	70							130	65,00
Benevides					1	1							2	1,00
Bom Jesus do Tocantins					-	-							-	-
Bonito					-	-							-	-
Bragança					-	1							1	0,50
Breves					-	-							-	-
Breu Branco					-	-							-	-
Bujaru					-	1							1	0,50
Cachoeira do Piriá					-	1							1	0,50
Cametá					-	-							-	-
Capanema					-	1							1	0,50
Capitão Poço					-	1							1	0,50
Castanhal					-	-							-	-
Chaves					-	-							-	-
Curuçá					-	1							1	0,50
Cametá					1	-							1	0,50
Colares					0	-							-	-
Concórdia					-	-							-	-
Conceição do Araguaia					-	-							-	-
Curralinho					1	-							1	0,50
Goianésia do Pará					-	-							-	-
Igarapé – Açu					-	1							1	0,50

Igarapé - Miri					-	-							-	-
Ipixuna do Pará					-	-							-	-
Irituia					2	-							**2**	**1,00**
Itupiranga					1	-							**1**	**0,50**
Jacundá					-	2							**2**	**1,00**
Mãe do Rio					-	0							-	-
Marabá					-	-							-	-
Maracanã					-	1							**1**	**0,50**
Marapanim					-	-							-	-
Marituba					2	4							**6**	**3,00**
Melgaço					-	1							**1**	**0,50**
Mocajuba					-	1							**1**	**0,50**
Moju					-	-							-	-
Muaná					-	-							-	-
Nova Timboteua					-	-							-	-
Novo Progresso					-	1							**1**	**0,50**
Oeiras do Pará					-	0							-	-
Ourilândia do norte					-	-							-	-
Parauapebas					-	1							**1**	**0,50**
Paragominas					1	-							**1**	**0,50**
Ponta de Pedras					1	-							**1**	**0,50**
Prainha					0	-							-	-

Portel					-	1							**1**	**0,50**
Primavera					1	-							**1**	**0,50**
Quatipuru					-	1							**1**	**0,50**
Rondon do Pará					-	1							**1**	**0,50**
Salinópolis					1	-							**1**	**0,50**
Salvaterra					1	-							**1**	**0,50**
Santarém					-	-							**-**	**-**
Santa Bárbara do Pará					-	-							**-**	**-**
Santa Isabel do Pará					1	1							**2**	**1,00**
Santa Luzia do Pará					0	0							**-**	**-**
Santa Maria do Pará					-								**-**	**-**
Santo Antônio do Tauá					0	0							**-**	**-**
São Domingos do Capim					1	1							**2**	**1,00**
São Domingos do Araguaia					-	-							**-**	**-**
São Félix do Xingu					0	0							**-**	**-**
São Francisco do Pará					-	1							**1**	**0,50**
São Miguel do Guamá					-	1							**1**	**0,50**
Sapucaia					1	-							**1**	**0,50**
São Sebastião da Boa Vista					-	2							**2**	**1,00**
Soure					-	-							**-**	**-**
Ulianópolis					-	-							**-**	**-**

Tailândia					-	-							-	-
Tomé - Açu					-	-							-	-
Vigia					1	-							1	0,50
Viseu					0	-							-	-
Outros					0	-							-	-
Total					**94**	**116**							**210**	**105,00**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos					7	11							**18**	**9,00**
De 25 a 35 anos					9	14							**23**	**11,50**
De 36 a 46 anos					16	24							**40**	**20,00**
De 47 a 57 anos					22	25							**47**	**23,50**
De 58 a 68 anos					21	17							**38**	**19,00**
De 69 a 79 anos					10	17							**27**	**13,50**
De 80 a 110 anos					9	8							**17**	**8,50**
Total					**94**	**116**							**210**	**105,00**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Angiologia													-	-
Buco-maxilo													-	-
Cardiologia													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Ortopedia													-	-
Cirurgia Pediátrica													-	-
Infectologia													-	-
Nefrologia													-	-

Neonatologia													-	-
Neurocirurgia													-	-
Obstetrícia													-	-
Oftalmologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Otorrinolaringologia													-	-
Pediatria													-	-
Plástica													-	-
Urologia													-	-
Total													-	-

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81							**116**	**58,00**
Clínica Médica					28	32							**60**	**30,00**
UTI Adulto					0	0							-	-
Total					**63**	**113**							**176**	**88,00**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Angiologia					-	-							-	-
Buco-maxilo					-	-							-	-
Cardiologia					-	-							-	-
Cirurgia Geral					-	-							-	-
Ortopedia					-	-							-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-							-	-
Medicina Intensiva					2	1							**3**	**1,50**
Nefrologia					-	-							-	-
Neonatologia					-	-							-	-

Neurocirurgia					-	-							-	-
Obstetrícia					-	-							-	-
Oftalmologia					-	-							-	-
Clínica Médica					1	4							**5**	**2,50**
Otorrinolaringologia					-	-							-	-
Pediatria					-	-							-	-
Plástica					-	-							-	-
Reumatologia					5	5							**10**	**5,00**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	-	-	-	-	-	-	**18**	**9,00**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	-							-	-
Clínica Médica					2	4							**6**	**3,00**
UTI Adulto					6	6							**12**	**6,00**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	-	-	-	-	-	-	**18**	**9,00**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Angiologia													-	-
Buco-maxilo													-	-
Cardiologia													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Ortopedia													-	-
Cirurgia Pediátrica													-	-
Infectologia													-	-
Nefrologia													-	-
Neonatologia													-	-
Neurocirurgia													-	-

Obstetrícia													-	-
Oftalmologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Otorrinolaringologia													-	-
Pediatria													-	-
Plástica													-	-
Urologia													-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Angiologia					-	-							-	-
Buco-maxilo					-	-							-	-
Cardiologia					-	-							-	-
Cirurgia Geral					-	-							-	-
Ortopedia					-	-							-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-							-	-
Medicina Intensiva					2	1							**3**	**1,50**
Nefrologia					-	-							-	-
Neonatologia					-	-							-	-
Neurocirurgia					-	-							-	-
Obstetrícia					-	-							-	-
Oftalmologia					-	-							-	-
Clínica Médica					1	4							**5**	**2,50**
Otorrinolaringologia					-	-							-	-
Pediatria					-	-							-	-
Plástica					-	-							-	-
Reumatologia					5	5							**10**	**5,00**

Total	-	-	-	-	**8**	**10**	-	-	-	-	-	-	**18**	**9,00**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos					-	1							**1**	**0,50**
De 25 a 35 anos					-	-							-	-
De 36 a 46 anos					1	-							**1**	**0,50**
De 47 a 57 anos					1	1							**2**	**1,00**
De 58 a 68 anos					3	2							**5**	**2,50**
De 69 a 79 anos					2	3							**5**	**2,50**
De 80 a 110 anos					1	3							**4**	**2,00**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	-	-	-	-	-	-	**18**	**9,00**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica					3	6							**9**	**4,50**
Clínica Médica					5	11							**16**	**8,00**
UTI Adulto					5	9							**14**	**7,00**
Total	-	-	-	-	**13**	**26**	-	-	-	-	-	-	**39**	**19,50**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica					-	-							-	-
Clínica Médica					1	2							**3**	**1,50**
UTI Adulto					5	-							**5**	**2,50**
Total	-	-	-	-	**6**	**2**	-	-	-	-	-	-	**8**	**4,00**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Angiologia													-	-
Buco-maxilo													-	-

Cardiologia													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Ortopedia													-	-
Cirurgia Pediátrica													-	-
Medicina Intensiva													-	-
Nefrologia													-	-
Neonatologia													-	-
Neurocirurgia													-	-
Obstetrícia													-	-
Oftalmologia													-	-
Clínica Médica													-	-
Otorrinolaringologia													-	-
Pediatria													-	-
Plástica													-	-
Reumatologia													-	-
Total													-	-

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81							**116**	**58,00**
Clínica Médica					30	36							**66**	**33,00**
UTI Adulto					6	6							**12**	**6,00**
Total					**71**	**123**							**194**	**97,00**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica					39,84	57,17							**97,01**	**48,50**
Clínica Médica					60,89	53,42							**114,30**	**57,15**
UTI Adulto					42,86	71,43							**114,29**	**57,14**

Porcentagem Geral de Ocupação						**52,72**	**56,42**						**109,14**	**54,57**

Porcentagem Geral de Ocupação						**52,72%**	**56,42%**						**109,14%**	**54,57%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica						7,06	4,23						**11,29**	**5,65**
Clínica Médica						24,35	16,87						**41,22**	**20,61**
UTI Adulto						8,45	25,00						**33,45**	**16,73**
Média Geral de Permanência						**15,42**	**9,22**						**24,64**	**12,32**

Média Geral de Permanência						**15,42**	**9,22**						**24,64**	**12,32**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica						1,75	4,05						**5,80**	**2,90**
Clínica Médica						0,78	0,95						**1,73**	**0,86**
UTI Adulto						1,57	0,86						**2,43**	**1,21**
Índice Geral de Giro de Leitos						**1,06**	**1,84**						**2,43**	**1,45**

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica						0,00%	0,00%						**0,00%**	**0,00%**
Clínica Médica						6,45%	10,53%						**16,98%**	**8,70%**
UTI Adulto						54,55%	100,00%						**154,55%**	**70,59%**
Taxa de Mortalidade Global						**11,27%**	**8,13%**						**154,55%**	**9,70%**

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional														
Não institucional														

Neonatal														
Operatória					0,00%	0,00%							**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**							**19,40%**	**9,70%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas					31	25							**56**	**28,00**
Cirurgias Médias					50	74							**124**	**62,00**
Cirurgias Grandes					20	28							**48**	**24,00**
Total					**101**	**127**	-	-	-	-			**228**	**114,00**
Número de Óbitos Operatórios					**0**	**0**							**-**	**-**
Média Diária de Cirurgias					**3,26**	**4,23**							**7,49**	**3,75**
Procedimentos					101	127							**228**	**114,00**
Nº de Salas Cirúrgicas					5	5							**10**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala					**0,65**	**0,85**							**1,50**	**0,75**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência					6	11							**17**	**8,50**
Cirurgias Eletivas					95	116							**211**	**105,50**
Total	-	-	-	-	**101**	**127**	-	-	-	-			**228**	**114,00**

2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica					4	9							**13**	**6,50**
Cirurgia de cabeça e pescoço					28	25							**53**	**26,50**
Cirurgia Geral					31	46							**77**	**38,50**
Cirurgia do Cólon					11	13							**24**	**12,00**
Cirurgia de hérnia					-	-							**-**	**-**
Cirurgia do Fígado e vias Biliares					24	23							**47**	**23,50**
Cirurgia Vascular					-	-							**-**	**-**
Endoscopia					-	5							**5**	**2,50**
Plástica Reparadora					3	6							**9**	**4,50**
Ostomia					-	-							**-**	**-**
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**101**	**127**	**-**	**-**	**-**	**-**			**228**	**114,00**

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia					-	-							**-**	**-**
Local					26	14							**40**	**20,00**
Geral					54	53							**107**	**53,50**
Peridural					15	16							**31**	**15,50**
Raquidiana					20	33							**53**	**26,50**
Bloqueio					-	-							**-**	**-**
Sedação					19	28							**47**	**23,50**
Outras					-	1							**1**	**0,50**
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**134**	**145**	**-**	**-**	**-**	**-**			**279**	**139,50**
Média Diária					**4,32**	**4,83**							**9,16**	**4,58**

2.2.2. Anestesias por Unidade																
Clínica Cirúrgica					-	120									120	60,00
Clínica Médica					-	12									12	6,00
UTI Adulto					-	2									2	1,00
Ambulatório					-	11									11	5,50
Total	-	-	-	-	-	**145**	-	-	-	-					**145**	**72,50**

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

2.3.2. Curetagem															-	-
Pós-parto					-	-									-	-
Por Prova					-	-									-	-
Por Aborto					-	-									-	-
Por AMIU					-	-									-	-
Total					-	-									-	-

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

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

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

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado																
2.4.1. Produção																
Pacotes/Caixas preparados					5950	6.727							**12677**	**6.338,50**		

Processamentos da Autoclave					167	159							**326**	**163,00**
Processamentos da Sterrad					30	15							**45**	**22,50**
Processamentos Termodesinfectadora					-	-							**-**	**-**
Processamentos Lavadora de Endoscópio					-	-							**-**	**-**
Outros					-	1							**1**	**0,50**
Total					**6147**	**6902**	**-**	**-**	**-**	**-**			**13049**	**6.524,50**
2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica					184	268							**452**	**226,00**
Clínica Médica					1025	607							**1632**	**816,00**
UTI					540	391							**931**	**465,50**
Centro Cirúrgico					1721	2.345							**4066**	**2.033,00**
Ambulatório					228	217							**445**	**222,50**
Endoscopia					166	77							**243**	**121,50**
Total					**3864**	**3905**	**-**	**-**	**-**	**-**			**7769**	**3.884,50**
2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples					609	1540							**2149**	**1.074,50**
Consultas com procedimentos					-	-							**-**	**-**
Procedimentos					-	41							**41**	**20,50**
Procedimentos Cirúrgicos					-	-							**-**	**-**
Total					**609**	**1581**	**-**	**-**	**-**	**-**			**2190**	**1.095,00**
Média Diária de Consultas					**19,65**	**52,70**							**72,35**	**36,17**
2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Assistência Social					68	131							**199**	**99,50**

Anestesiologia					-	-							-	-		
Cirurgia Bariátrica					-	-							-	-		
Cardiologia					35	92							**127**	**63,50**		
Cirurgia Geral					174	511							**685**	**342,50**		
Clínica Médica					58	109							**167**	**83,50**		
Coloproctologia					30	97							**127**	**63,50**		
Cirurgia do Aparelho Digestivo					12	47							**59**	**29,50**		
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	-							-	-		
Cirurgia de obesidade					-	-							-	-		
Cirurgia Plástica					11	26							**37**	**18,50**		
Dermatologia					13	49							**62**	**31,00**		
Endoscopia					1	0							**1**	**0,50**		
Gastroenterologia					0	0							-	-		
Geriatria					3	64							**67**	**33,50**		
Ginecologia/Obstetrícia					-	-							-	-		
Nutrição					21	37							**58**	**29,00**		
Oftalmologia					-	-							-	-		
Pneumologia					10	19							**29**	**14,50**		
Psicologia					20	58							**78**	**39,00**		
Endocrinologia					89	159							**248**	**124,00**		
Reumatologia					64	141							**205**	**102,50**		
Total					**609**	**1540**	-	-	-	-			**1950**	**975,00**		
Média Diária					**19,65**	**51,33**							**70,98**	**35,49**		

2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento																
Consultas Urgência/Emergência					-	-							-	-		
Total					-	-							-	-		

Média Diária de Consultas																		-	-
2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório																		**36**	**36,00**
Curativos					-	36												-	-
Curativos médios					-	-												-	-
Curativos pequenos					-	-												-	-
Cauterizações					-	-												-	-
Pequenas Cirurgias					-	5												**5**	**5,00**
Retirada de Pontos					-	-												-	-
Colocação de Gesso					-	-												-	-
Retirada de Gesso					-	-												-	-
Aplicação Intra-articular					-	-												-	-
Aplicação Medicação					-	-												-	-
Outros					-	-												-	-
Total					-	**41**	-	-	-	-								**41**	**41,00**
Média Diária						**1,37**												**1,37**	**1,37**
2.6. S.A.U																			
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário					315	416												**731**	**365,50**
Visitas Sociais ao Leito					64	197												**261**	**130,50**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados					224	300												**524**	**262,00**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo					-	-												-	-
Outros (Missas, Cultos...)					**603**	**913**	-	-	-	-								**1516**	**758,00**
Total					**19,45**	**30,43**												**49,88**	**24,94**
Média Diária																			

2.7. Atividades Sociais																
2.7.1. Serviço Social															**3790**	**1.895,00**
Atendimentos Diário Usuário					2310	1480									**11**	**5,50**
Atendimentos de Óbitos					6	5									-	-
Transferências Aéreas (Reguladas)					-	-									-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)					-	-									**73**	**36,50**
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes					50	23									**3874**	**1.937,00**
Total					**2366**	**1508**	-	-	-	-						

2.8. Serviço Psicologia																
2.8.1. Serviço Psicologia															**78**	**39,00**
Atendimento Externo					20	58									**1644**	**822,00**
Atendimento nas Unidades					760	884									-	-
Grupo Terapêutico					-	-									**6**	**3,00**
Acompanhamentos de Óbitos					4	2									-	-
Aterıdimento/Triagem Colaborador e Familiar					-	-									**1728**	**864,00**
Total					**784**	**944**	-	-	-	-						

2.9. Educação																
Cursos Ministrados					-	-									-	-
Nº de Participantes					-	-									-	-
Carga Horária					-	-									-	-
Treinamentos					**11**	**20**									**31**	**15,50**
Nº de Participantes					378	241									**619**	**309,50**
Carga Horária					34,44	585,20									**619,64**	**309,82**

Cursos Externos					-	**3**											**3**	**1,50**
Nº de Participantes					-	3											**3**	**1,50**
Carga Horária					-	26,30											**26,30**	**13,15**
3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento																			
3.1. Laboratório de Análises Clínicas																			
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos																			
Anatomia Patológica					298	195											**493**	**246,50**
Bioquímica					4086	7118											**11204**	**5.602,00**
Fezes					-	-											**-**	**-**
Gasometria					269	271											**540**	**270,00**
Hematologia					546	914											**1460**	**730,00**
Hemostasia					182	118											**300**	**150,00**
Hormônios					61	269											**330**	**165,00**
Imunologia					67	380											**447**	**223,50**
Líquor					31	26											**57**	**28,50**
Micologia					-	-											**-**	**-**
Microbiologia					398	500											**898**	**449,00**
Parasitologia					3	20											**23**	**11,50**
Sorologia					42	93											**135**	**67,50**
Urina					51	97											**148**	**74,00**
Total					**6034**	**10001**	**-**	**-**	**-**	**-**							**16035**	**8.017,50**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos																			
Clínica Cirúrgica					-	-											**-**	**-**
Clínica Médica					-	-											**-**	**-**

UTI Adulto						-		-										-	-
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros						-		-										-	-
Total						-		-										-	-
Média Diária																		-	-
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos																			
Ambulatório / Municípios						-		-										-	-
Total						-		-										-	-
Média Diária																		-	-
3.1.4 Exames Realizados no Período																			
Total						-		-										-	-
3.2. Mamografia																			
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos																			
Clínica Cirúrgica						-		-										-	-
Clínica Médica						-		-										-	-
Clínica Cardiológica						-		-										-	-
Clínica Pediátrica						-		-										-	-
Clínica Obstétrica						-		-										-	-
UTI Adulto						-		-										-	-
UTI Infantil						-		-										-	-
Acolhimento						-		-										-	-
Total						-		-										-	-
Média Diária																		-	-

| | | |

Joelho					-	-							-	-		
Mandíbula/Face					-	-							-	-		
Ombro					-	-							-	-		
Osso Nasal					-	-							-	-		
Pelve					-	-							-	-		
Perna					-	-							-	-		
Punho					-	-							-	-		
Quadril/Bacia					-	-							-	-		
Seios da Face					324	318							642	321,00		
Tórax					-	-							-	-		
Tornozelo/Pé					-	-							-	-		
Úmero					-	-							-	-		
Outros					**324**	**318**	-	-	-	-			**642**	**321,00**		
Total					**10,45**	**10,60**							**21,05**	**10,53**		
Média Diária																

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno																
Abdômen					-	-							-	-		
Antebraço					-	-							-	-		
Coluna Cervical					-	-							-	-		
Coluna Dorsal					-	-							-	-		
Coluna Lombar					-	-							-	-		
Cotovelo					-	-							-	-		
Crânio					-	-							-	-		
Fêmur					-	-							-	-		
Joelho					-	-							-	-		
Mandíbula/Face																

Ombro					-	-									-	-		
Osso Nasal					-	-									-	-		
Pelve					-	-									-	-		
Perna					-	-									-	-		
Punho					-	-									-	-		
Quadril/Bacia					-	-									-	-		
Seios da Face					-	-									-	-		
Tórax					324	318									642	321,00		
Tornozelo/Pé					-	-									-	-		
Úmero					-	-									-	-		
Outros					-	-									-	-		
Total					**324**	**318**	-	-	-	-					**642**	**321,00**		
Média Diária					**10,45**	**10,60**									**21,05**	**10,53**		

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno																		
Clínica Cirúrgica					71	85									**156**	**78,00**		
Clínica Médica					82	75									**157**	**78,50**		
UTI Adulto					171	158									**329**	**164,50**		
Centro Cirúrgico					-	-									-	-		
Total					**324**	**318**	-	-	-	-					**642**	**321,00**		
Média Diária					**10,45**	**10,60**									**21,05**	**10,53**		

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo																		
Abdômen					-	-									-	-		
Antebraço					-	-									-	-		
Coluna Cervical					-	-									-	-		
Coluna Dorsal					-	-									-	-		

| | | |

10 x 12					-	143															**143**	**71,50**
18 x 24					-	14															**14**	**7,00**
24 x 30					-	65															**65**	**32,50**
30 x 40					-	-															**-**	**-**
35 x 35					-	-															**-**	**-**
35 x 43					-	-															**-**	**-**
Total					-	**316**	-	-	-	-											**316**	**158,00**
Média Diária						**10,53**															**10,53**	**10,53**
3.4.7. Filmes Inutilizados																						
8 x 10					-	2															**2**	**1,00**
10 x 12					-	2															**2**	**1,00**
18 x 24					-	-															**-**	**-**
24 x 30					-	1															**1**	**0,50**
30 x 40					-	-															**-**	**-**
35 x 35					-	-															**-**	**-**
35 x 43					-	-															**-**	**-**
Total					-	**5**	-	-	-	-											**5**	**2,50**
Média Diária					**0,00**	**0,17**															**0,17**	**0,08**
% sobre filmes gastos					**0,00%**	**1,58%**															**1,58%**	**0,79%**
Total Exames Internos					**324**	**318**															**642**	**321,00**
Total Exames Externos					**0**	**0**															**0**	**-**
Total Exames Realizados					**324**	**318**															**642**	**321,00**

3.5. Terapia Ocupacional														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-							-	-
Clínica Médica					-	-							-	-
UTI Adulto					-	-							-	-
Total	-	-	-	-	-	-							-	-
Média Diária													-	-

3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência					-	-							-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

Total de Sessões Pacientes Internos					**0**	**0**							**0**	-
Total de Sessões Pacientes Externos					**0**	**0**							**0**	-
Total de Sessões Realizadas					**0**	**0**							**0**	-

3.6. Fisioterapia														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	573							**573**	**286,50**
Clínica Médica					-	473							**473**	**236,50**
UTI Adulto					396	859							**1255**	**627,50**
Total					**396**	**1905**	-	-	-	-			**2301**	**1.150,50**
Média Diária					**12,77**	**63,50**							**76,27**	**38,14**

3.6.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência					-	-	-	-	-	-			-	-

Total																		-	-
Média Diária																		-	-

Total de Sessões Pacientes Internos					**396**	**1.905**												**2.301**	**1.150,50**
Total de Sessões Pacientes Externos																		**0**	-
Total de Sessões Realizadas					**396**	**1.905**												**2.301**	**1.150,50**

3.7. Tomografia																			
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos																			
Abdômen Superior					14	-												**14**	**7,00**
Abdômen Total					-	11												**11**	**5,50**
Coluna					-	-												**-**	**-**
Crânio					1	4												**5**	**2,50**
Face					-	-												**-**	**-**
Joelho					-	-												**-**	**-**
Mastóide					-	-												**-**	**-**
Ombro					-	-												**-**	**-**
Pelve					-	3												**3**	**1,50**
Quadril					-	-												**-**	**-**
Tórax					7	12												**19**	**9,50**
Outros (pescoço, angiotomografia)					-	6												**6**	**3,00**
Total					**22**	**36**	-	-	-	-								**58**	**29,00**
Média Diária					**0,71**	**1,20**												**1,91**	**0,95**

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos																			
Abdômen Superior					14	-												**14**	**7,00**
Abdômen Total					-	11												**11**	**5,50**

Coluna					-	-									-	-
Crânio					1	4									**5**	**2,50**
Face					-	-									-	-
Joelho					-	-									-	-
Mastóide					-	-									-	-
Ombro					-	-									-	-
Pelve					-	3									**3**	**1,50**
Quadril					-	-									-	-
Tórax					7	12									**19**	**9,50**
Outros					-	6									**6**	**3,00**
Total					**22**	**36**	-	-	-	-					**58**	**29,00**
Média Diária					**5,32**	**8,58**									**13,90**	**6,95**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos																
Clínica Cirúrgica					2	5									**7**	**3,50**
Clínica Médica					20	31									**51**	**25,50**
UTI Adulto					0	0									-	-
Total					**22**	**36**	-	-	-	-					**58**	**29,00**
Média Diária					**0,71**	**1,20**									**1,91**	**0,95**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos																
Abdômen Superior					-	-									-	-
Abdômen Total					-	-									-	-
Coluna					-	-									-	-
Crânio					-	-									-	-
Face					-	-									-	-
Joelho					-	-									-	-

Mastóide					-	-										-	-		
Ombro					-	-										-	-		
Pelve					-	-										-	-		
Quadril					-	-										-	-		
Tórax					-	-										-	-		
Outros					-	-										-	-		
Total							-	-	-	-						-	-		
Média Diária																			

Total Exames Internos					**22**	**36**										**58**	**29,00**		
Total Exames Externos					**0**	**0**										**0**	-		
Total Exames Realizados					**22**	**36**										**58**	**29,00**		

3.8. Ultrasonografia																			
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos																			
Abdominal total					-	12										**12**	**6,00**		
Abdômen superior					-	-										-	-		
Cervical					-	-										-	-		
Globo Ocular					-	-										-	-		
Joelho					-	-										-	-		
Mama					-	-										-	-		
Obstétrico					-	-										-	-		
Ombro					-	-										-	-		
Partes Moles					-	-										-	-		
Pélvico					-	-										-	-		
Próstata					-	1										**1**	**0,50**		
Renal					-	-										-	-		

Tireóide					-	2							**2**	**1,00**
Tórax					-	-							**-**	**-**
Transvaginal					-	1							**1**	**0,50**
Vias Urinárias/Renal					-	2							**2**	**1,00**
Outros					-	-							**-**	**-**
Total					-	**18**	**-**	**-**	**-**	**-**			**18**	**9,00**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total					-	12							**12**	**6,00**
Abdômen superior					-	-							**-**	**-**
Cervical					-	-							**-**	**-**
Globo Ocular					-	-							**-**	**-**
Joelho					-	-							**-**	**-**
Mama					-	-							**-**	**-**
Obstétrico					-	-							**-**	**-**
Ombro					-	-							**-**	**-**
Partes Moles					-	-							**-**	**-**
Pélvico					-	-							**-**	**-**
Próstata					-	1							**1**	**0,50**
Renal					-	-							**-**	**-**
Tireóide					-	2							**2**	**1,00**
Tórax					-	-							**-**	**-**
Transvaginal					-	1							**1**	**0,50**
Vias Urinárias/Renal					-	2							**2**	**1,00**
Outros					-	-							**-**	**-**
Total					-	**18**	**-**	**-**	**-**	**-**			**18**	**9,00**
Média Diária						**0,60**							**0,60**	**0,60**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					-	2							**2**	**1,00**
Clínica Médica					-	16							**16**	**8,00**
UTI Adulto					-	-							-	-
Total					-	**18**	-	-	-	-			**18**	**9,00**
Média Diária						**0,60**							**0,60**	**0,60**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal total					-	-							-	-
Abdômen superior					-	-							-	-
Cervical					-	-							-	-
Globo Ocular					-	-							-	-
Joelho					-	-							-	-
Mama					-	-							-	-
Obstétrico					-	-							-	-
Ombro					-	-							-	-
Partes Moles					-	-							-	-
Pélvico					-	-							-	-
Próstata					-	-							-	-
Renal					-	-							-	-
Tireóide					-	-							-	-
Tórax					-	-							-	-
Transvaginal					-	-							-	-
Vias Urinárias/Renal					-	-							-	-
Outros					-	-							-	-
Total					-	-	-	-	-	-			-	-

Média Diária													-	-
Total Exames Internos					**0**	**18**							**18**	**9,00**
Total Exames Externos					**0**	**0**							**0**	-
Total Exames Realizados					**0**	**18**							**18**	**9,00**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					154	165							**319**	**159,50**
Dilatação de Esôfago					-	-							-	-
EDA					388	353							**741**	**370,50**
Esclerose					-	-							-	-
Hemostasia					-	-							-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-							-	-
Uréase					304	132							**436**	**218,00**
Outros					1	2							**3**	**1,50**
Total					**847**	**652**	-	-	-	-			**1499**	**749,50**
Média Diária					**27,32**	**21,73**							**49,06**	**24,53**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					3	2							**5**	**2,50**
Dilatação de Esôfago					-	-							-	-
EDA					15	7							**22**	**11,00**
Esclerose					-	-							-	-
Hemostasia					-	-							-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-							-	-

Uréase					2	1									3	1,50
Outros					1	1									2	1,00
Total					**21**	**11**	-	-	-	-					**32**	**16,00**
Média Diária					**0,68**	**0,37**									**1,04**	**0,52**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos																
Clínica Cirúrgica					2	1									3	1,50
Clínica Médica					17	7									24	12,00
UTI Adulto					2	3									5	2,50
Total					**21**	**11**	-	-	-	-					**32**	**16,00**
Média Diária					**0,68**	**0,37**									**1,04**	**0,52**

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo																
Biopsia					151	163									314	157,00
Dilatação de Esôfago					-	-									-	-
EDA					373	346									719	359,50
Esclerose					-	-									-	-
Hemostasia					-	-									-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-									-	-
Uréase					302	131									433	216,50
Outros					-	1									1	0,50
Total					**826**	**641**	-	-	-	-					**1467**	**733,50**
Média Diária					**26,65**	**21,37**									**48,01**	**24,01**

Total Exames Internos					**21**	**11**									**32**	**16,00**
Total Exames Externos					**826**	**641**									**1467**	**733,50**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					23	23							46	23,00
Colonoscopia					82	67							149	74,50
Esclerose					-	-							-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-							-	-
Retossigmoidoscopia					11	3							14	7,00
Outros					-	-							-	-
Total					**116**	**93**	**-**	**-**	**-**	**-**			**209**	**104,50**
Média Diária					**3,74**	**3,10**							**6,84**	**3,42**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					-	1							1	0,50
Colonoscopia					6	2							8	4,00
Esclerose					-	-							-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-							-	-
Retossigmoidoscopia					-	-							-	-
Outros					-	-							-	-
Total					**6**	**3**	**-**	**-**	**-**	**-**			**9**	**4,50**
Média Diária					**0,19**	**0,10**							**0,29**	**0,15**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					1	-							1	0,50
Clínica Médica					5	3							8	4,00
UTI Adulto					-	-							-	-
Total					**6**	**3**	**-**	**-**	**-**	**-**			**9**	**4,50**
Média Diária					**0,19**	**0,10**							**0,29**	**0,15**

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia					23	22							**45**	**22,50**
Colonoscopia					76	65							**141**	**70,50**
Esclerose					-	-							-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-							-	-
Retossigmoidoscopia					11	3							**14**	**7,00**
Outros					-	-							-	-
Total					**110**	**90**	-	-	-	-			**200**	**100,00**
Média Diária					**3,55**	**3,00**							**6,55**	**3,27**
Colonoscopia Total Exames Internos					**6**	**3**							**9**	**4,50**
Colonoscopia Total Exames Externos					**110**	**90**							**200**	**100,00**
Total Geral Exames Internos					**27**	**14**							**41**	**20,50**
Total Geral Exames Externos					**936**	**731**							**1667**	**833,50**
TOTAL					**963**	**745**							**1708**	**854,00**
3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					58	54							**112**	**56,00**
Clínica Médica					13	32							**45**	**22,50**
UTI Adulto					-	-							-	-
Total					**71**	**86**	-	-	-	-			**157**	**78,50**
Média Diária					**2,29**	**2,87**							**5,16**	**2,58**
Total Exames Internos					**71**	**86**							**157**	**78,50**

Total Exames Externos					**0**	**0**							**-**	**-**
Total Exames Realizados					**71**	**86**							**157**	**78,50**

3.12. Total SADT Internos														
Laboratório					0	0							**0**	**-**
Mamografia					0	0							**0**	**0**
Raio-x					324	318							**642**	**321,00**
Tomografia					22	36							**58**	**29,00**
Ultrassonografia					0	18							**18**	**9,00**
Endoscopia					27	14							**41**	**20,50**
Eletrocardiograma					71	86							**157**	**78,50**
Hemoterapia					0	0							**0**	**-**
Total					**444**	**472**							**916**	**458,00**

3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório					-	-							**0**	**-**
Mamografia					0	0							**0**	**0**
Raio-x					0	0							**0**	**-**
Tomografia					0	0							**0**	**-**
Ultrassonografia					0	0							**0**	**-**
Endoscopia					936	731							**1.667**	**833,50**
Eletrocardiograma					0	0							**0**	**-**
Total					**936**	**731**							**1.667**	**833,50**
3.14.TOTAL GERAL SADT					**1380**	**1.203**							**2.583**	**1.291,50**

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética

4.1.1. Refeições Servidas por Tipo

Desjejum					944	811							**1755**	**877,50**
Colação					944	815							**1759**	**879,50**
Almoço					942	810							**1752**	**876,00**
Lanche					949	815							**1764**	**882,00**
Jantar					943	816							**1759**	**879,50**
Ceia					943	816							**1759**	**879,50**
Dieta Enteral					211	174							**385**	**192,50**
Suplementação V.O.					-	5							**5**	**2,50**
Lactário - Mamadeiras					-	-							**-**	**-**
Outros - U/E					-	-							**-**	**-**
Total					**5876**	**5062**	**-**	**-**	**-**	**-**			**10938**	**5.469,00**
Média Diária					**189,55**	**168,73**							**358,28**	**179,14**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Funcionários					2.442	2.630							**5072**	**2.536,00**
Acompanhantes					2.102	2.207							**4309**	**2.154,50**
Médicos					139	222							**361**	**180,50**
Clínica Cirúrgica					-	244							**244**	**122,00**
Clínica Médica					-	504							**504**	**252,00**
UTI Adulto					-	18							**18**	**9,00**
Total					**4683**	**5825**	**-**	**-**	**-**	**-**			**10508**	**5.254,00**
Média Diária					**151,06**	**194,17**							**345,23**	**172,62**

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica					1308,34	1246,89							**2.555,23**	**1.277,62**
Clínica Cirúrgica					508,80	642,90							**1.151,70**	**575,85**
UTI					1381,02	2056,67							**3.437,69**	**1.718,85**
Centro Cirúrgico/Obstétrico					2465,47	2274,01							**4.739,48**	**2.369,74**
CME					799,54	722,05							**1.521,59**	**760,80**
Endoscopia					-	389,18							**389,18**	**194,59**
Laboratório					-	-							-	-
Serviço de Higiene e Limpeza					145,37	363,95							**509,32**	**254,66**
Diagnóstico por Imagem					-	-							-	-
Reabilitação/Fisioterapia					-	-							-	-
Acolhimento/Emergência					-	-							-	-
Retorno/Outros					660,00	-							**660,00**	**330,00**
Total					**7.268,54**	**7.695,65**	-	-	-	-			**14964,19**	**7.482,10**
Média Diária					**234,47**	**256,52**							**490,99**	**245,50**

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desinfetante p/tecidos					-	-							-	-
Detergente pré-lavagem					-	-							-	-
Amaciante liquido					-	-							-	-
Produtos alcalinos pré-lavagem					-	-							-	-
Agente anti-cloro / retorno					-	-							-	-
Clax prof					-	-							-	-
Clax beta					-	-							-	-
Clax pen					-	-							-	-
Clax confort					-	-							-	-

Retorno					-	-							-	-
Total					-	-							-	-
Média Diária													-	-

4.2.3. Resumo															
Kg Roupas lavadas					**7.268,54**	**7.695,65**							**14.964,19**	**7.482,10**
Média Diária Kg Roupas Lavadas					**234,47**	**256,52**							**490,99**	**245,50**
ML Produtos Utilizados					**0,00**	**0,00**							**0,00**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa					**0,00**	**0,00**							**0,00**	**0,00**

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

4.3. Manutenção															
4.3.1. Reparos por Área															
Abast. Gás (GLP) e Gases Medicinais					4	-							**4**	**2,00**
Alvenaria					1	-							**1**	**0,50**
Carpintaria					3	22							**25**	**12,50**
Elétrica					25	23							**48**	**24,00**
Eletrônica					5	-							**5**	**2,50**
Hidráulica					11	25							**36**	**18,00**
Marcenaria					6	20							**26**	**13,00**
Mecânica					-	-							-	-

Manutenção					3	0							**3**	**1,50**
Pintura					3	9							**12**	**6,00**
Refrigeração					-	-							**-**	**-**
Telefonia					-	-							**-**	**-**
Outros					10	9							**19**	**9,50**
Total					**71**	**108**	**-**	**-**	**-**	**-**			**179,00**	**89,50**
Média Diária					**2,29**	**3,60**							**5,89**	**2,95**

4.3.2. Reparos por Setor														
Acolhimento					-	-							**-**	**-**
Administração					6	11							**17**	**8,50**
Agência Transfusional					-	-							**-**	**-**
Almoxarifado					-	2							**2**	**1,00**
Ambulatório					1	6							**7**	**3,50**
Assistência Social					-	-							**-**	**-**
Central de Regulação					-	-							**-**	**-**
Central Telefônica					-	-							**-**	**-**
Centro Cirúrgico					4	5							**9**	**4,50**
Clínica Cirúrgica					11	13							**24**	**12,00**
Clínica Médica					13	13							**26**	**13,00**
Compras					-	-							**-**	**-**
Coordenação de apoio					-	-							**-**	**-**
UTI Adulto					-	19							**19**	**9,50**
CME - Central de Materiais Esterilizados					4	-							**4**	**2,00**
Departamento de Pessoal					-	-							**-**	**-**
Diagnóstico por Imagem					-	-							**-**	**-**
Endoscopia					4	2							**6**	**3,00**

Enfermagem					0	0							-	-
Farmácia					1	2							**3**	**1,50**
Financeiro					1	-							**1**	**0,50**
Higienização					3	3							**6**	**3,00**
Laboratório					1	3							**4**	**2,00**
Lactário					-	-							-	-
Lavanderia					-	-							-	-
Manutenção					3	3							**6**	**3,00**
NEP					1	-							**1**	**0,50**
Patrimônio					1	-							**1**	**0,50**
Portaria					-	1							**1**	**0,50**
Recepção					8	-							**8**	**4,00**
Raio-x					1	-							**1**	**0,50**
RH					-	-							-	-
SCIH					-	-							-	-
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU					-	1							**1**	**0,50**
SESMT					4	-							**4**	**2,00**
SND - Serviço de Nutrição e Dietética					2	5							**7**	**3,50**
Tecnologia da Informação					2	-							**2**	**1,00**
SADT					-	-							-	-
Ultrassonografia					-	1							**1**	**0,50**
Outros					-	18							**18**	**9,00**
Total					**71**	**108**	**-**	**-**	**-**	**-**			**179**	**89,50**

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

4.5. Encadernação														
Administração					-	-							-	-
Contabilidade					-	-							-	-
Recursos Humanos					-	-							-	-
Assessoria					-	-							-	-
Diretoria de Apoio					-	-							-	-
Enfermagem					-	-							-	-
NEP					-	-							-	-
Estatística					-	-							-	-
Manutenção					-	-							-	-
Tesouraria					-	-							-	-
S.A.U					-	-							-	-
Qualidade					-	-							-	-
Faturamento					-	-							-	-
SHL					-	-							-	-
SND					-	-							-	-
Segurança do Trabalho					-	-							-	-
Métodos Gráficos					-	-							-	-
Patrimônio					-	-							-	-

CME					-	-							-	-
Outros					-	-							-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

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

4.7. Cópias														
Administração					-	-							-	-
Agência Transfusional					-	-							-	-
Ambulatório					-	-							-	-

SESMT					-	-							-	-		
UCI					-	-							-	-		
Urgência/Emergência					-	-							-	-		
CCIH					-	-							-	-		
TI					-	-							-	-		
Total													-	-		
Média Diária																

5. Serviços Administrativos																
5.1. Departamento de Pessoal																
															79	**39,50**
Administração					38	41									**2**	**1,00**
Segurança do Trabalho					1	1									**53**	**26,50**
Enfermeiros					24	29									**176**	**88,00**
Téc. Enfermagem					88	88									**13**	**6,50**
Aux. Enfermagem (Aux. Administrativo)					9	4									**52**	**26,00**
SND					26	26									**82**	**41,00**
Limpeza e Higiene					40	42									**10**	**5,00**
Serv. Processam. Roupa					6	4									**12**	**6,00**
Manutenção					6	6									**15**	**7,50**
Portaria					8	7									**12**	**6,00**
Recepção					6	6									**8**	**4,00**
Almoxarifado					3	5									**4**	**2,00**
Compras					2	2									-	-
Radiologia					0	0									**40**	**20,00**
Farmácia					20	20									-	-
Laboratório					0	0										

Sub-Total 1					**277**	**281**	-	-	-	-			**558**	**279,00**
Terceirizados					14	15							**29**	**14,50**
Sub-Total 2					**14**	**15**							**29**	**14,50**
Total Geral					**291**	**296**							**587**	**293,50**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação					2	4							**6**	**3,00**
Superior					59	58							**117**	**58,50**
Superior Incompleto					6	6							**12**	**6,00**
Ensino Médio					180	183							**363**	**181,50**
Ensino Médio Incompleto					3	3							**6**	**3,00**
Ensino Fundamental					25	24							**49**	**24,50**
Ensino Fundamental Incompleto					2	2							**4**	**2,00**
Sem Instrução					0	1							**1**	**0,50**
Total					**277**	**281**							**558**	**279,00**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica					65	50							**115**	**57,50**
Outros					0	0							-	-
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias					0	0							-	-
Funcionários de Licenças/Afastamentos					1	0							**1**	**0,50**
Admissões					17	5							**22**	**11,00**
Demissões					3	11							**14**	**7,00**
Afastamentos					1	2							**3**	**1,50**

Nº de Funcionários/mês					277	281							558	279,00
Faltas em dias					30	61							91	45,50
Índice de Absenteísmo					0,35	0,72							1,07	0,54
Horas Extras					3.254,11	2.779,47							6033,58	3.016,79
Atrasos em Horas					185,57	66,45							252,02	126,01
Índice de Funcionários por Leito					4,13	4,19							8,33	4,16
Índice de Funcionários por Leito Ocupado					7,84	7,43							15,28	7,64
Índice de Rotatividade					3,61	2,85							6,46	3,23
% do Pessoal - S. Adm					13,72%	14,59%							28,31%	14,15%
% do Pessoal de Enfermagem					43,68%	43,06%							86,74%	43,37%
% do Pessoal S. apoio					42,24%	41,99%							84,23%	42,12%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados					14	15							29	14,50
Outros não empregados					0	0							-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia					**1.095**	**1.134**							**2229**	**1.114,50**
Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72%**	**56,42%**							**109,14%**	**54,57%**
Média Geral de Pacientes-Dia					**35,32**	**37,80**							**73,12**	**36,56**
Índice Geral de Giro de Leitos					**1,06**	**1,84**							**2,90**	**1,45**
Taxa Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**							**19,40%**	**9,70%**
Taxa de Mortalidade Operatória					**0,00%**	**0,00%**							**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar					**7,00%**	**1,60%**							**8,60%**	**4,30%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas					**3,26**	**4,23**							**7,49**	**3,75**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas					**19,65**	**52,70**							**72,35**	**36,17**
Média Diária Refeições Servidas					**189,55**	**168,73**							**358,28**	**179,14**
Média Diária de Kg Roupa Lavada					**234,47**	**256,52**							**490,99**	**245,50**
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada					**0,00**	**0,00**							-	-

Nº de Dias do Mês	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	366

Belém, 8 de julho de 2016

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Alexandre Mezei
Direção Financeira-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

JUNHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

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

Mês Referência Junho 2016

1 – INTRODUÇÃO

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

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

O objetivo principal do S.A.U. 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 S.A.U. doCentro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, com referência ao período de 01 a 30 de Junhode 2016.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No mês de junho, intensificamos a abordagem através do atendimento itinerante, visto que ainda não foi possível utilizarmos as caixas de sugestões, uma vez que estas foram entregues com algumas falhas, necessitando serem devolvidas à empresa que as confeccionou, para as devidas correções, atrasando então a utilização efetiva desse outro canal de manifestação do usuário.

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**516**
1.1	Atendimentos em sala	**14**
1.2	Atendimentos por telefone	**86**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**00**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**416**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**75**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**69**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**06**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**499**
3.1	Internas	**199**
3.2	**Externas**	**300**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**03**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**02**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1095**

Fonte: CHJB – Junho 2016

Em relação à procura voluntária para o atendimento em sala, houve neste mês 14 atendimentos, no entanto todos foram em caráter informativo, ou seja, todos os usuários atendidos tiveram suas dúvidas sanadas após o nosso atendimento, não sendo necessária a formalização de suas manifestações por escrito.

Reiteramos queneste mês de junho, permanecemos com a busca ativa nos diversos setores do CHJB, no intuito de obtermosa mensuração da satisfação dos nossos usuários.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**175**
Internação	**86**
S.A.D.T	**125**
Alta Hospitalar	**113**
TOTAL	**499**

Fonte: S.A.U. CHJB – Junho 2016

Durante as abordagens, os usuários têm a possibilidade de se manifestar seja positivamente ou negativamente, ou também, podem apenas dar a pontuação aos itens citados nos formulários, de forma que possamos através da aplicação das pesquisas de satisfação, conhecer a expectativa dequem passa pelo hospital, o que possibilita o aprimoramento contínuo dos serviços e atendimentos oferecidos no CHJB.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

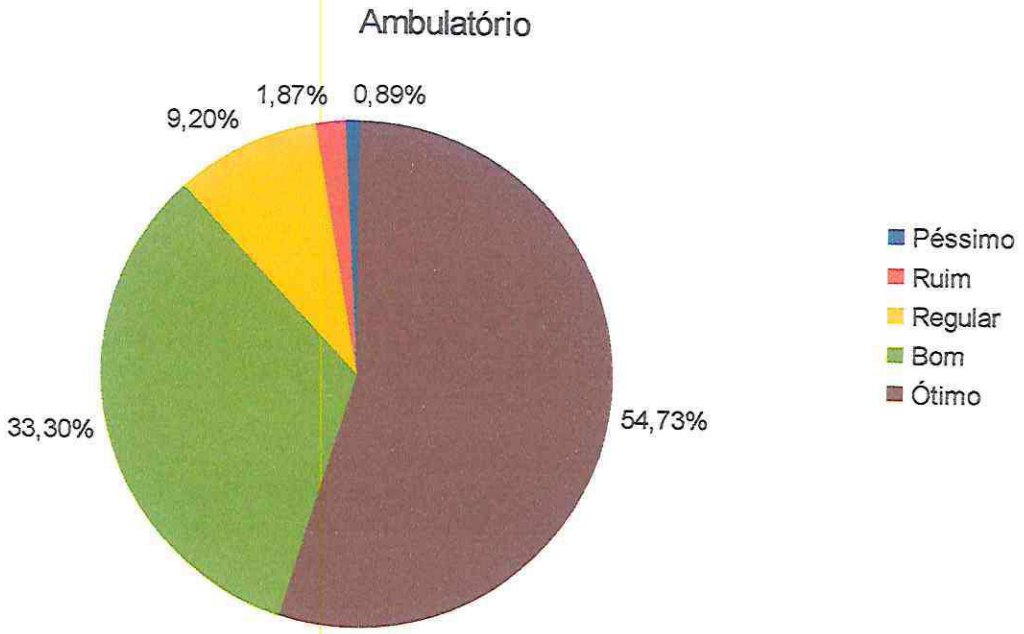
	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,89%	0,17%	0,64%	0,09%
Ruim	1,87%	0,13%	1,92%	0,09%
Regular	9,20%	2,42%	11,27%	2,85%
Bom	33,30%	15,81%	37,01%	10,87%
Ótimo	54,73%	81,47%	49,16%	86,10%
Total Resposta	**2348**	**2353**	**1251**	**1122**
% Satisfação	**88,03%**	**97,28%**	**86,17%**	**96,97%**

Fonte: S.A.U. CHJB - Junho 2016

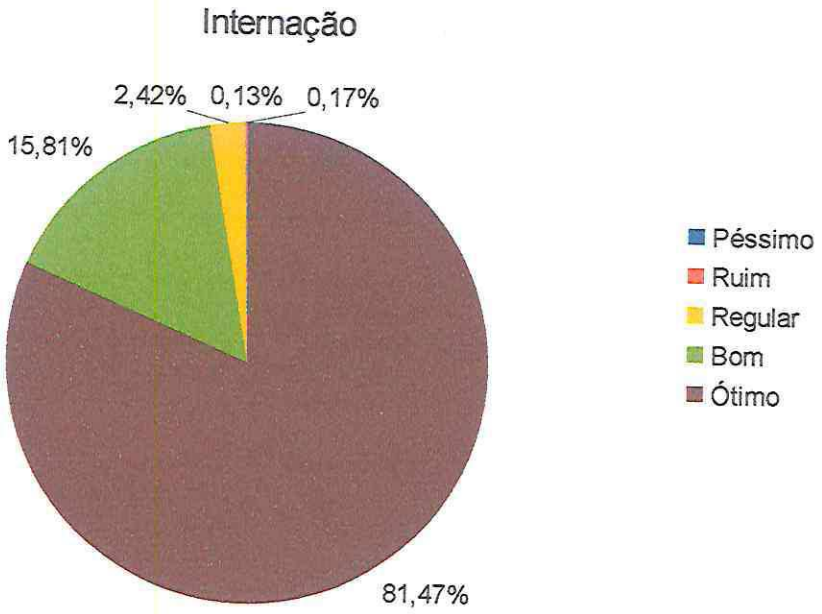
3 - ANÁLISES DOS DADOS

Neste mês, a somatória dos quatro canais avaliados gerou uma média de satisfação geral de 92,11%, no entanto ao analisar o grau de satisfação de cada canal onde foram aplicadas as pesquisas, notou-se que em dois deles, a satisfação ficou abaixo de 90%, o que torna necessário avalia-los individualmente para detectarmos as insatisfações mais comuns, que ocasionaram as pontuações negativas nos mesmos. Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

O ambulatório obteve grau de satisfação de 88,03% e as pontuações negativas, ocorreram em grande parcela devido à demora no atendimento pela equipe médica. Além desse fato, um dos principais motivos dedesagrado dos usuários neste setor, foram questões relacionadas aos agendamentos de consultas (seja o enfrentamento da grande fila para marcação ou a consulta agendada para muito distante) e à longa espera pela cirurgia eletiva. Muitos usuários justificaram suas avaliações negativas verbalmente apenas e não se interessaram em registrar suas manifestações, porém alguns desses descontentamentos apontaram para a indisponibilidade de assentos suficientes para a demanda diária que é atendida no setor e por consequência disso, também a refrigeração do ambiente, acaba sendo prejudicada, causando desconforto para quem está presente.

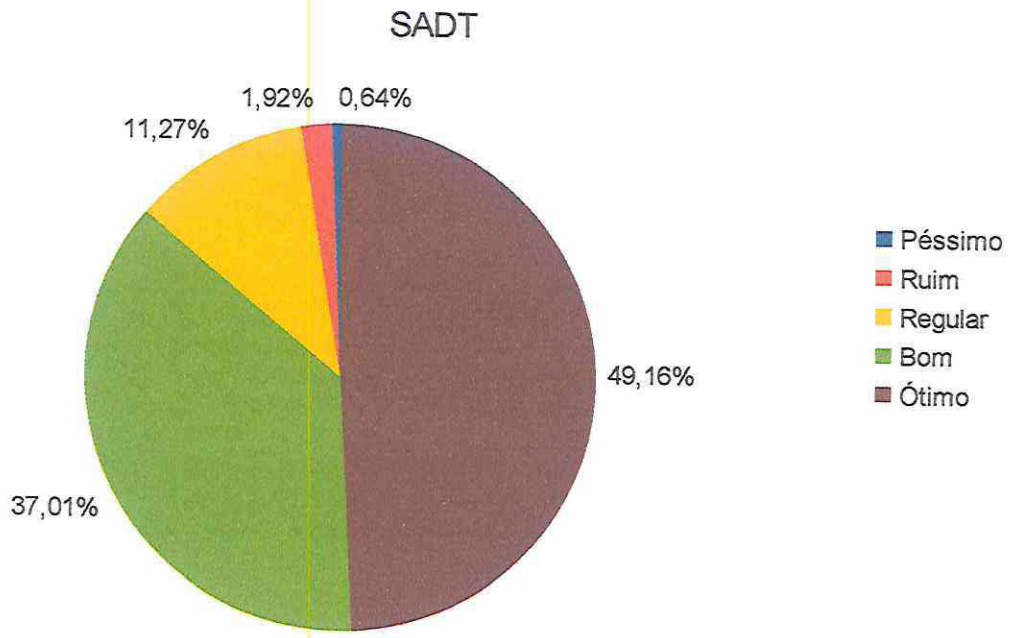


No segmento internação, os usuários que participaram da pesquisa, em sua grande maioria pontuaram positivamente os serviços e atendimento oferecidos pelo hospital, gerando com isso um índice de satisfação de 97,28%. Neste setor, apenas 9 reclamações foram registradas, porém na ocasião das visitas diárias era verbalizado pelos nossos usuários, queixas relativas a estrutura física das enfermarias (goteiras, infiltrações) e desagrado referente ao conforto ambiental e térmico. Houve também uma pequena parcela que se queixou do atendimento recebido pela equipe de enfermagem e pela equipe de médicos. Estes últimos casos, foram manifestados de forma manuscrita e posteriormente encaminhados aos setores competentes para averiguação e tomadas de medidas cabíveis.



Neste mês de junho o canal SADT, alcançou o índice de satisfação de 86,17%. Os usuários que participaram das pesquisas, justificaram por meio de seus diálogos espontâneos e também, através dos registros que alguns se prontificaram a fazer, que a demora para o início do atendimento no setor de endoscopia e a falta de assentos que atualmente édesproporcional à demanda atendida, foi o que ocasionou o percentual de 13,83% de desagrado referente ao setor.

Esses descontentamentos foram os mesmos apontados no mês passado, porém em menor proporção, visto que após o levantamento dos problemas detectados em cada canal no mês passado, foram tomadas medidas no intuito de minimizar ou sanar os mesmos. Houve também, neste setor, duas reclamações referentes à postura de um mesmo profissional, onde os usuários relataram que observaram um comportamento inadequado às normas de higiene necessárias para evitar o risco de infecção hospitalar. Esse caso será acompanhado no dia a dia, para averiguarmos a resolução do fator de risco, visto que na resposta do setor competente, foi afirmado que o profissional citado, seria orientado pela enfermeira da CCIH, com vistas a esclarecer para o mesmo, os possíveis riscos provenientes da sua postura.



O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 96,97%, e assim como no segmento internação, a baixa insatisfação (3,03%) foi justificada por desagrados relativos ao conforto térmico das enfermarias, conforto dos leitos e à falta de manutenção da estrutura física das enfermarias.

Praticamente todos os usuários que receberam alta hospitalar neste mês receberam a visita do SAU e participaram da pesquisa para pontuar os serviços e atendimentos oferecidos pelo hospital. Com relação às exceções, ou seja, àqueles pacientes que receberam alta hospitalar no final de semana, não foi possível efetuarmos o contato presencial, contudo fizemos o levantamento dos nomes e contatos telefônicos e estabelecemos ligações a fim de que todos tivessem oportunidade de participar e assim, algumas pesquisas foram aplicadas via contato telefônico. Das 112 altas hospitalares e consequentemente das 112 pesquisas realizadas,tivemos um quantitativo de 29 usuários que se manifestaram através de registro manuscrito em nossos formulários, sendo que desse total, 22registros se tratavam de elogios e agradecimentos às equipesdo hospital como um todo e os 7 manifestos restantes, se subdividiram em 4 registros de caráter de reclamação e 3 registros em que os usuários sugeriram alguma melhoria no atendimento ou inclusão de algum serviço e/ou entretenimento no hospital.

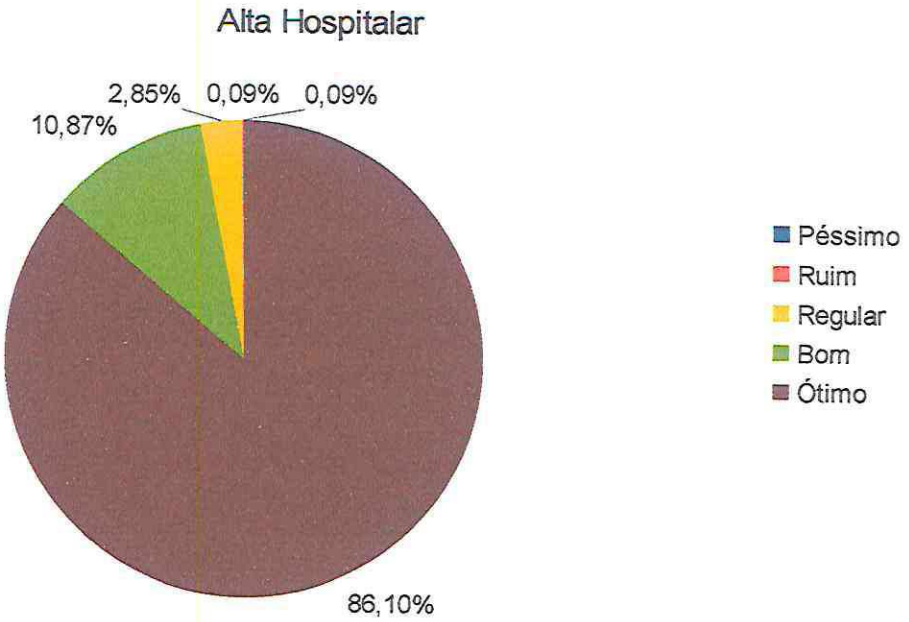
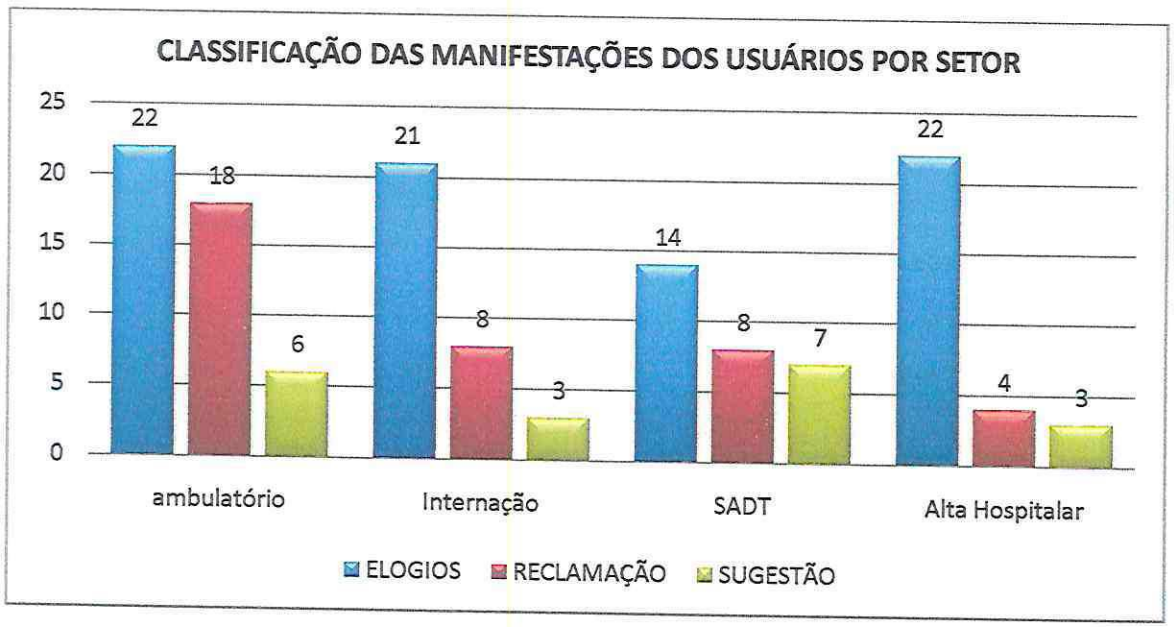


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB– Junho 2016

Postura profissional (médico) na EDA	02
Odor desagradável no 6º andar	01
Desagrado com o atendimento médico	01
Demora no agendamento de consulta	01
Falta de papel higiênico no banheiro do ambulatório	01
Atendimento por acadêmicos e residentes	01
Aumento no número de visitantes	01
Televisão com defeito	01
TOTAL	**55**

Fonte: S.A.U. CHJB – Junho 2016

Obs. ***Neste mês as reclamações foram encaminhadas às diretorias responsáveis:Diretoria de Enfermagem, Diretoria Técnica, Diretoria Administrativa e coordenações para serem solucionadas.***

Convém destacar que as reclamações e também as sugestões, foram encaminhadas às respectivas Coordenações, lideranças ou Diretorias responsáveis, para avaliação e parecer de providências.Para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários, medidas de melhorias estão sendo adotadas.

As queixas relativas ao mau atendimento de algum colaborador, seja devido à demora no atendimento ou à má postura do mesmo, majoritariamente já foram prontamente trabalhadas por seus gestores, que reuniram com suas equipes e reforçaram a importância do atendimento humanizado, bem como o cumprimento dos horários de atendimento.

Em relação aos desagrados referentes à estrutura física e conforto do meio ambiente, que representa 37,73% das reclamações, já estão no planejamento de consertos e reparos, aguardando a liberação da verba de investimento.

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste mês de junho, intensificamos as abordagens em todos os canais de avaliação, visto que no mês anterior, o percentual de abordagem que o SAU alcançou ficou praticamente no limiteda metaestabelecida de abordagens SAU X atendimento setor/mês. Outro fator importante que nos levou a fazer uma busca ativa mais acentuada foi à criação dosserviços de laboratórioe ecocardiografia externos, que a partir deste mês estão atendendo também os pacientes na esfera ambulatorial.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, laboratório e ecocardiografia)	**581**	**125**	**21,51%**
Ambulatório	**1.540**	**175**	**11,36%**
Internação	**116**	**86**	**74,13%**
Alta Médica	**113**	**113**	**100%**
MÉDIA MÊS	**587,50**	**124,75**	**51,75%**

Fonte: CHJB– Referência: Junho 2016

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

√ Continuar desenvolvendo as mesmas atividades iniciadas nesse mês, buscando a ampliação;

Quem? Supervisora e assistente do S.A.U

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 no mês de julho realizando o acolhimento aos visitantes do CTI;

Quem? Assistente do S.A.U

Quando? Diariamente, no horário de visita da tarde.

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o S.A.U desenvolve

√Implantar as caixas de sugestões nas diversas dependências do CHJB;

Quem? Supervisora e assistente do S.A.U

Quando? Mês de julho, pois devido falhas na confecção do material, tivemos que devolver as caixas para fazer os ajustes necessários, por isso não foi possível a implantação das mesmas neste mês, conforme havíamos planejado.

Como?

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

√ Finalizar o manual do usuário e solicitar à direção a tiragem do mesmo em gráfica para distribuição aos usuários; participar das comissões e do GTH.

Quem? Supervisora e assistente do S.A.U

Quando? Primeira quinzena de julho

Como? Reunindo com alguns profissionais, a fim de adequar alguns itens a nossa realidade e acrescentar no manual algumas normas técnicas e leis da ANVISA.

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

Será feito o acompanhamento das pendências encontradas, junto aos setores citados nas manifestações, no intuito de averiguarmos efetivamente a resolutividade das ações propostas.

Os elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários.

7 – SÍNTESES DO MÊS

As dificuldades expostas no relatório do mês anterior foram notavelmente reduzidas neste mês de junho, e acreditamos que o fator responsável por essa redução tenha sido a ampliação da divulgação dos processos e fluxos do SAU, que foram trabalhados tanto no dia a dia, na ocasião das visitas aos setores, bem como na reunião de integração com as lideranças, realizada no dia 24 de junho de 2016.

No entanto, apesar das dificuldades iniciais terem diminuído os esforços no intuito de obtermos a devolutiva dos memorandos,permaneceram intensos, visto que ainda há um certo olvidamento por parte de alguns setores responsáveis, no sentido de devolverem os documentos em tempo hábil.

O SAUse preocupou em ampliar o número de pesquisas, pois o mês de junho trouxe a abertura de novos serviços voltados aos pacientes externos, ou seja, àqueles pacientes que estão em atendimento ambulatorial. Portanto, nesse mês, o segmento de SADT que antes só dispunha de métodos videoscópicos, como endoscopia, colonoscopia e retossigmoidoscopia (423 exames), passou a atender uma demanda maior, por conta da inauguração dos serviços de laboratório (142 exames) e Ecocardiograma (16 exames).

Devido a essa nova demanda, estamos revendo a forma de abordagem, os horários de busca ativa, para que o resultado não seja prejudicado.

Vale ressaltar que setores como ambulatório e SADT - sendo este último o setor onde foram abertos os serviços de laboratório eEcocardiografia-são setores cuja demanda comparece em horários pontuais, ou seja, depois de um determinado período, o atendimento é encerrado, não havendo mais usuários para aplicarmos as pesquisas.

Em relação às 38 reclamações registradas nesse mês, 94,73% delas foram resolvidas, uma vez que acompanhamosa efetividade das repostas dadas pelo responsável do setor mencionado nos manifestos. Duas reclamações ficaram com status pendente ao término desse mês, pois as reclamações envolvem mais de uma liderança e estas estão realizando levantamento de dados e informações necessárias para posterior tomada de medidas cabíveis.

Sobre essas pendências, umaaborda em seu conteúdo a falta de conhecimento do fluxo de atendimento da enfermagem;outra retrata a falta de conhecimento também do perfil de atendimento da nutrição, frente ao fornecimento de alimentação para os acompanhantes; outro fato citado negativamente em uma delas é a respeito do mau funcionamento do ar condicionado, mas o fator coincidente em ambas é o descontentamento a respeito do atendimento da equipe médica durante o período que os usuários estiveram internados. Os chefes das clínicas médica e cirúrgica estão colhendo as informações pertinentes ao caso, para futuro posicionamento acerca de quais medidas serão aplicadas à situação exposta.

Reiteramos que iremos acompanhar o andamento da resolutividade de ambos os casos, vale enfatizar que esse acompanhamento está em nosso plano de ação,para então podermos posicionar os usuários acerca de seus manifestos de forma integral. Vale a pena mencionar que ambos os reclamantes já foram notificados parcialmente de algumas respostas, conforme o que competia a outras lideranças.

Existem ainda oito reclamações que não foram prontamente resolvidas, no entanto já estão incluídas no cronograma de resolutividade, assim que a verba de investimento for liberada, pois se tratam de problemas de ordem de consertos, reparos e aquisições (infiltrações, cadeiras de acompanhante e televisores). Essas reclamações serão monitoradas pelo S.A.U junto ao setor responsável pela efetividade dos problemas apontados.

No próximo mês, continuaremos com as mesmas atividades já desenvolvidas, porém buscaremos melhorare aumentar as abordagens, conforme plano de ação já comentado acima.

Atenciosamente,

_____

Andrezza da Silva Souza

Supervisora doS.A.U

Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

JUNHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

►**Usuário:** 311-BLuiz das Graças Oliveira (em 01/06)

Elogio: Sou paciente há algum tempo do hospital Jean Bitar, que possui uma excelente infra-estrutura e equipado com aparelhos de última geração, os quais retratam de maneira fiel o diagnóstico dos pacientes. A distância entre hospital de alta qualidade e excelência acontecia por causa dos constantes adiamentos das cirurgia e pra minha surpresa havia um cancelamento. No presente estou bastante feliz com a atual gestão que em tempo hábil agilizou exames, que em épocas passadas eram feitas em médio e longo prazo. Por ser paciente os protagonistas da familiarização entre profissionais de medicina, é recomendável que quanto mais ágil aconteça a realização das cirurgias menor é o trauma dos pacientes.

►**Usuário:** 309-BMaria Francisca Corrêa da Silva (em 06/06)

Elogio: Primeiro agradeço a Deus por ter me concedido este local para ser feita a minha cirurgia, me sinto muito bem neste quarto onde sou bem tratada. Que cada vez mais esse hospital melhore para ser sempre lembrado como um ótimo hospital.

►**Usuário:** 312-B Sandro Roony Nazareno (em 08/06)

Elogio: O atendimento em todos os setores foi excelente. Isso nos dá confiança e tranquilidade em entregar nossas vidas nas mãos da equipe

►**Usuário:**304 Roseane Silva Pinheiro (em 10/06)

Elogio:Só temos agradecer a todos os profissionais. Muito obrigada por tudo.

►**Usuário:**310-A Zacarias Ferreira dos Santos (em 14/06)

Elogio:A nota de vocês é de 1000, só tenho a agradecer, e que Deus os abençoe.

►**Usuário:**311-B Raimunda do Socorro Santos Lobato (em 14/06)

Elogio:O atendimento é excelente, não tenho o que me queixar, tudo está perfeito.

►**Usuário:**311-A Josefina Souza da Silva (em 14/06)

Elogio: No que tange os serviços prestados por este hospital, o mesmo está atendendo aos anseios de seus usuários através dos serviços prestados por sua equipe, entretanto como é notório a crise que passamos no momento, está casa de saúde ainda sim consegue prestar um atendimento digno a seus usuários, com respeito a todos que necessitam do SUS.

►**Usuário:**312-AAldo Bruno Feio Pontes(em 20/06)

Elogio: Fiquei surpresa com o atendimento e estrutura dos apartamentos. Excelente, estão de parabéns. Nem parece o SUS. Atendimento dos médicos, enfermeiros, recepção, limpeza, todos muito solícitos. Estamos tranquilos e agradecidos pelo ótimo atendimento. Muito obrigada **(Ass: Nívea feio).**

►**Usuário:**310-B Patrícia Ferreira Cardoso (em 23/06)

Elogio: Equipe SAU, parabéns pelos seustrabalhos. O hospital está de parabéns pela organização, recepção, o atendimento muito bom, as pessoas são educadas e se preocupam com a integridade física das pessoas. A alimentação é boa e as pessoas da limpeza são excelentes. Agradecemos pelo conforto e cuidados de todos, principalmente do doutor Flávio Brito, que orientou e cuidou da paciente com bastante atenção.

►**Usuário:**310 Sthefani Silva Gonçalves (em 23/06)

Elogio: Atendimento de primeira qualidade, ótimos recepcionistas, equipe de enfermagem bem dispostos, atentos aos questionamentos do paciente. Dialogam com acompanhante, equipe médica excelente, serviço de limpeza não deixam nada a desejar, Serviço Social Érvila Silva, excelente profissional, preocupada com o bem estar do paciente, ótimo diálogo com acompanhante, até o momento só tenho elogios. Parabéns a equipe Jean Bitar.

►**Usuário:**307-A Lucimeire Campelo (em 28/06)

Elogio: Na crise que a saúde deste país se encontra, aqui em Belém eu nunca vi um hospital com eficiência, qualidade e profissionalismo. Não conheço, nunca vi o diretor do hospital, mas ele conseguiu fazer toda uma equipe coesa e que funciona, aliás, conheço muitos hospitais na capital e no interior e acho que os meios de comunicação deveriam chamar esse pessoal para vir aqui com vocês fazer um curso e adotar nos seus hospitais, pra ver se melhoram. Desde a limpeza até a equipe médica, tudo trabalha sincronizado. Se melhorar é capaz de estragar. Minha esposa tem que fazer cirurgia de mama, só lamento que não seja feito aqui. Parabéns a todos, do diretor ao

mais humilde faxineiro. Quando a coisa é boa, precisa ser falada. Parabéns, muito mais muito obrigado pelo tratamento que a minha esposa tá recebendo.

►**Usuário:**313-A Nelcilene Alves da Silva (em 29/06)

Elogio: Mas também quero elogiar os horários que são servidas as alimentações, o sabor das comidas servidas, estão de parabéns. A educação e o tratamento dos técnicos e dos enfermeiros para nós está muito bom, a equipe está de parabéns, também não poderia deixar de falar da simpatia da turma da limpeza.

1.2*Clinica médica*

►**Usuário:**508-A Marnilce Oliveira do Nascimento (em 01/06)
Elogio: Agradecemos as equipes médica, enfermagem, Nutrição são muito atenciosos. As instalações hospitalares desde a recepção, aptº, nos banheiros e lavabo são muito boas, a higiene no aptº, álcool gel sempre abastecidos.

►**Usuário:**410-ARoseli do S. C. de Oliveira (em 06/06)

Elogio: Nunca pensei ser tão bem tratada num hospital público, com uma equipe tão dedicada, passando ao paciente a segurança necessária para sua recuperação. Estou muito feliz em estar aqui porque sei que estou em boas mãos.

►**Usuário:**404MeryellemKellem Barbosa(em 06/06)

Elogio:Não temos o que reclamar, estamos sendo bem atendidos.

►**Usuário:**412-BMaria Iraci da Silva (em 06/06)

Elogio: Quero desde já agradecer todo o corpo docente do hospital, em especial aos enfermeiros e médicos de todos os plantões. Obrigado pelos dias em que passei neste hospital, que Deus abençoe e multiplique a saúde e disposição de todos. Um grande abraço do tamanho do nosso Deus.

►**Usuário:**412-BCintia Santa Brígida da Costa (em 14/06)

Elogio: Do hospital eu não tenho nada a reclamar, me atenderam muito bem. Obrigada.

►**Usuário:**512-A Lucio José Araújo (em 14/06)

Elogio:Só ótimo em tudo. Vocês estão de parabéns.

►**Usuário:**406-A Maciel de Oliveira Lima

Elogio: Eu paciente do 406-A, considero o centro hospitalar Jean Bitar de ótima qualidade e que pode servir de exemplo pra outros centros hospitalares, em termo de bom atendimento, respeito e qualidade de serviço. Quero elogiar a equipe de médicos, equipe de enfermagem, pois foram atenciosos e cuidadosos em relação ao meu bem estar.Desde já agradeço todas as equipes: médicos, enfermeiros, recepção, limpeza, cozinheiras, assistente social, eletricista, porteiros, e os demais que no momento não estou lembrando, porque todos esses profissionais são importante para formar essa unidade de saúde de boa qualidade, que é o Jean Bitar. Todas as orientações sobre o cuidado do meu bem estar foram bem explicado pela Pneumologista, Drª Mayara. Foram super legais. Agradeço por tudo, vou sair bem em nome de Jesus e graças a vocês todos. Abraços!

Não tenho nenhuma reclamação, pois todos me trataram super bem. Eu tenho um pedido a fazer ao setor SAU, que é agradecer a todos esses profissionais em meu nome, pelo atendimento, respeito e paciência pela minha pessoa e pela minha pessoa.

►**Usuário:**405 Rildo de Oliveira Barbosa (em 20/06)

Elogio: Jean Bitar excelente hospital, ótimos profissionais oferecendo qualidade de saúde ao paciente.

►**Usuário:**507-BPedro da Costa Reis (em 22/06)

Elogio: Eu acho bom o atendimento. Melhor do que isso, só no céu. Obrigado. Não tenho nada a reclamar, muito bom.

- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

►**Usuário:**Rosilene Cerejo de Brito (em 02/06)

Elogio:O ambiente é ótimo, bem climatizado.

►**Usuário:**Zequiel Farias de Aviz (em 06/06)

Elogio: Eu só tenho a agradecer por tudo que tenham feito por mim, eu adorei o atendimento desse hospital, que continue sempre assim. Que Deus o abençoe sempre.

►**Usuário:**Charles Gomes(em 07/06)

Elogio: Deveria ter mais hospitais como esse é disso que o povo precisa.

►**Usuário:**Francisco Edisom Ferreira Bral de Cristo (em 07/06)

Elogio: Eu gostei do atendimento, foi muito bom, o hospital ele é bastante grande, limpo e os funcionários são educados.

►**Usuário:**David J. L. Teixeira (em 08/06)

Elogio: Atendimento muito bom e rápido. A organização também é muito boa e eficiente.

►**Usuário:**Gleydson Fernando da Silva Dias (em 10/06)

Elogio: Muito bom!

►**Usuário:**Glailma Santos (em 13/06)

Elogio: Um ambiente apresentando bem. É a primeira vez que venho aqui, mas estou gostando. Espero que o governo e município invista mais em saúde, que é uma prioridade em todo o nosso estado.

►**Usuário:**Vicente dos Santos Borges (em 14/06)

Elogio: Elogiando a limpeza do local, muito boa.

►**Usuário:**Jorge Cirino dos Santos (em 16/06)

Elogio: Muito bom, nos ajuda muito.

►**Usuário:**Luzia Maria de Souza Pereira (em 20/06)

Elogio:Já é a 2ª vez que viemos e fomos bem atendidos.

►**Usuário:**Mônica Reis Gomes (em 22/06)

Elogio: Elogio em relação ao atendimento e limpeza.

►**Usuário:**Adriele Pereira (em 24/06)

Elogio: Aqui é legal, apesar de eu nunca ter vindo aqui, mas gostei daqui, vocês são todos leais, educados e humildes. De reclamação não tenho nada a falar, aqui é muito bom, gostei demais mesmo.

►**Usuário:**Adjemir D'Almeida Conceição (em 23/06)

Elogio: Quando você procura um hospital e muita das vezes é tão mal recebido que deixa o paciente muito nervoso, não acontece aqui.

►**Usuário:**Eliene de Fátima Santana (em 28/06)

Elogio: Parabenizo a equipe, pois é muito importante este questionário só assim podemos crescer juntos, servidor e usuário e valorizarmos o que é nosso.

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

►**Usuário:**Ana Lúcia Paiva de Sousa (em 01/06)

Elogio: Bem, o atendimento é muito bom, conforto ótimo, organização muito bom, laboratório excelente.

►**Usuário:**Edineia Caridade Maciel (em 02/06)

Elogio:O hospital é bom, não tenho o que reclamar. Muito bom.

►**Usuário:**Luciana Pinheiro Machado (em 02/06)

Elogio: Hospital muito bom teve um ótimo atendimento com excelentes médicos e enfermeiros, onde estou realizando meu tratamento e estou evoluindo super bem. A equipe está de parabéns.

►**Usuário:**Joziel da Silva Lira Neto (em 02/06)

Elogio:O atendimento da recepção, do ambulatório é excelente.

►**Usuário:**Maria Inês Ferreira da Silva (em 15/06)

Elogio:Não tenho nada a reclamar, porque desde o primeiro dia que eu chequei aqui fui muito bem atendida. Só tenho a agradecer por tudo, em primeiro lugar a Deus e depois os médicos que me atenderam, a equipe da Drª Carolina Beckmam está de parabéns.

►**Usuário:**Tatiana Teixeira Coelho (em 16/06)

Elogio:É um hospital responsável e agradável de entrar e ser recebido bem. Vocês estão de parabéns. É um dos hospitais que tem boa referência. Até o momento, não tenho nenhuma reclamação.

►**Usuário:**Rosilene Reis dos Santos (em 17/06)

Elogio: Sou paciente deste hospital há 06 meses e posso dizer que sou muito grata a Deus por ter me dado esta oportunidade de fazer acompanhamento deste tratamento do qual eu estou precisando e estou muito feliz com todos os médicos que têm me atendido. Obrigada e que Deus possa estar presente em todos os momentos de nossas vidas e que possa curar todos que confiam nele, em nome de Jesus. Amém.

►**Usuário:**Décio LuisHackenhaar (em 21/06)

Elogio: Agradeço o atendimento que meu irmão vem tendo. Espero poder continuar contando com esse hospital.

►**Usuário:**Ana Cláudia Meireles dos Santos (em 24/06)

Elogio: Gostei muito do hospital.

►**Usuário:**Arlete Almeida Dias (em 24/06)

Elogio: Gostaria que vocês Rodrigo, Daniel e seu irmão, continuassem sempre assim, pacientes, educados e atenciosos, não mudem e que Deus os abençoe sempre.

►**Usuário:**Benedito de Lima Conceição (em 27/06)

Elogio: Bem, para mim acho excelente o atendimento pelo menos nunca fui tratada mal. Sempre fui bem atendida por esse motivo gosto muito do atendimento dos rapazes, não tenho nada a reclamar e espero que continue assim.

►**Usuário:**José Ronaldo Rodrigues da Cruz (em 28/06)

Elogio: Eu fiquei impressionado com o atendimento e a recepção no hospital, pois eu fui bem tratado, é difícil a gente achar um lugar atendido pelo SUS ser assim. Estão de parabéns a todos!

►**Usuário:**Uilalms de Oliveira (em 28/06)

Elogio: Muito bom o atendimento.

►**Usuário:**Jacqueline Maria R. Felesmino (em 28/06)

Elogio: Realmente não tem como negar, o atendimento do ambulatório é muito bom, só tenho uma coisa a reclamar, é que dê mais atenção para o banheiro, pois ao usá-lo não tinha nem papel higiênico e nem papel toalha. Mas o restante, o hospital está de parabéns.

- **ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:**

►**Usuário:**308-A Sonia Maria (em 02/06)

Elogio: Obrigada pelo atendimento que nos foi fornecido no estabelecimento do Hospital.

►**Usuário:**313-A Michele Azevedo (em 02/06)

Elogio: Estão todos de parabéns pelo excelente serviço prestado ao paciente.

►**Usuário:**412-A Regina Claudia de Oliveira Moreira (em 06/06)

Elogio: Quero agradecer os enfermeiros em geral.

►**Usuário:**313-B Maria do Carmo Costa dos Santos (em 07/06)

Elogio:O centro está de parabéns, não tenho nada para reclamar, todos são maravilhosos, do pessoal da limpeza aos médicos. Todos foram maravilhosos, o hospital e sua equipe são maravilhosos, eu fui muito bem atendida, só tenho a agradecer. Muito obrigada mesmo por tudo. Parabéns.

►**Usuário:**406-A Maciel de Oliveira Lima (em 07/06)

Elogio: Eu paciente 406ª, considero o Centro Hospitalar Jean Bitar de boa qualidade e que pode servir de exemplo para outros centros hospitalares em termo de bom atendimento, respeito e qualidade de serviço. Quero elogiar a equipe de médicos e equipe de enfermagem, pois forma atenciosos e cuidadosos em relação a meu bem estar. Desde já agradeço todas as equipes: médicos, enfermeiros, recepção, limpeza, cozinheiras, assistentes sociais, nutricionistas, porteiros e os demais que no momento não estou lembrando, porque todos esses profissionais são importantes para formar essa unidade de saúde de boa qualidade, que é o Jean Bitar. Todas as orientações sobre o cuidado do meu bem estar foram bem explicados pela reumatologistaDrª. Mayara, foram super legais. Agradeço por tudo, vou sair bem em nome de Jesus e graças a vocês todos. Abraços! Não tenho nenhuma reclamação, pois todos me trataram super bem. Eu tenho um pedido a fazer ao setor S.A.U que é agradecer a todos esses profissionais em meu nome pleo atendimento e respeito e paciência pela minha pessoa e pela minha esposa.

►**Usuário:**304 Roseane Silva Pinheiro (em 10/06)

Elogio:Só temos a agradecer a todos os profissionais. Muito obrigada por tudo.

►**Usuário:**____ Roseli do Socorro Coelho de Oliveira (em 11/06)

Elogio: Sugestão- acesso livre à internet –WIFI – Navegapará. Elogio- Não tenho queixa e nunca pensei ser tão bem tratada num hospital, principalmente público.

►**Usuário:**311-A Emerson santos Carlos Batista da Silva (em 13/06)

Elogio:A equipe toda está de parabéns, no atendimento, limpeza, comunicação, educação e paciência. Nós temos mais que elogiar em tudo. Obrigado. Deus abençoe todos, amém.

►**Usuário:**406-B Edson Gervásio Andrade (em 13/06)

Elogio:O Hospital está de parabéns, juntamente com sua ótima equipe.

►**Usuário:**_____Rebeca Leite da Trindade (em 13/06)

Elogio: Fui muito bem atendida do inicio ao fim. Os cuidados dos médicos e enfermeiros foram excelentes, me senti em casa e segura em todos os procedimentos feitos. Não tenho o que reclamar, apenas a elogiar.

►**Usuário:**312 Graci Monteiro Miranda (em 13/06)

Elogio:É gratificante ter uma estrutura e equipe que este hospital oferece, cheguei a esquecer de que estava em uma unidade do SUS. Continue assim mantendo toda essa estrutura física, material e de recursos humanos.

►**Usuário:**512- A Lucio José Araújo (14/06)

Elogio:Não faltou nada. Obrigada por tudo. Parabéns à todos. Amém. Ótimo, ótimo, ótimo, ótimo.

►**Usuário:**307-A SilvioAntonio S. da Costa (em 17/06)

Elogio: Sinto muito satisfeito por estar com minha saúde recuperada e agradeço a todos, pois o hospital Jean Bitar é excelente. Muito obrigado a todos!!!

►**Usuário:**311-B Kamila Carla trindade Ferreira (em 21/06)

Elogio: Eu gostei muito do atendimento, os cuidados com a minha filha, seria muito bom que todas as unidades do SUS tivessem um atendimento humanizado como aqui! Que Deus e Nossa Senhora os protejam na sua vida profissional e pessoal. **(Ass: Raimunda Trindade Ferreira)**

►**Usuário:**410 MeryellemKellem Nunes Barbosa (em 21/06)

Elogio:Só tenho a agradecer por tudo, os médicos, enfermeiros, as técnicas de enfermagem. Muito obrigada mesmo. Que Deus abençoe todos vocês.

►**Usuário:**513 Edna Maria Lemos da Silva (em 22/06)

Elogio: Eu Maria de Nazaré C. Lemos, acompanhante da paciente Edna Mª. Lemos da Silva, venho agradecer a Deus e a toda a direção e equipe médica, enfermeiros, Serviço Social, serviço de limpeza em geral, pela organização e tratamento que recebemos neste período. Obrigada a todos e que Deus abençoe todos vocês.

►**Usuário:**312-B Marllyson Henrique Rosário Carvalho (em 23/06)

Elogio:O Centro Hospitalar Jean Bitar está de parabéns, fui bem recepcionada. Estão todos de parabéns pelo tratamento e atenção que todos me deram.

►**Usuário:**310-B Patrícia Ferreira Cardoso (em 23/06)

Elogio: Todas as equipes estão de parabéns pelos seus trabalhos. Nota 10. Agradecemos por tudo.

►**Usuário:**313-B Rosilda Pereira Brandão (em 24/06)

Elogio: Primeiramente nós agradecemos a Deus, depois a toda equipe médica, desde os médicos do CTI, até o pessoal da faxina, todos nos trataram muito bem. Nós fomos bem tratados desde a recepção até no leito, temos só a elogiar o hospital, os maqueiros, os faxineiros, os enfermeiros daqui e do CTI. Em questão de tratamento, o hospital Jean Bitar é nota 1000. Parabéns a toda equipe Jean Bitar.

►**Usuário:**510-A Miguel Oliveira da Silva (em 28/06)

Elogio: O que eu penso é que achei ótimo atendimento. O respeito com os pacientes e seus acompanhantes, é maravilhoso. E só tenho boa referência a dar para outras pessoas que possam vir a precisar do atendimento deste hospital. Obrigado mais uma vez, pois todos vocês nos trataram tão bem.

►**Usuário:**307 João Paulo Gaia Pimentel (em 29/06)

Elogio: Não tenho o que reclamar ou sugerir, continuem com esta mesma organização. Ficamos felizes e satisfeitos com o tratamento. Hoje a crise em que está o Brasil, o descaso que está com a saúde, posso sair daqui orgulhosa em dizer que o Hospital Jean Bitar é dez e sua equipe. (ASS: Sílvia M. Pimentel).

►**Usuário:**305 Sthefani Silva Gonçalves (em 29/06)

Elogio: Paciente bem assistido, leito hospitalar confortável, procedimento efetuado com sucesso, ótima equipe de enfermagem, equipe médica excelente. Todos os serviços em geral de ótima qualidade, fica meu agradecimento a toda equipe Jean Bitar em especial ao técnico em enfermagem Edelso, ao enfermeiro Carlos e enfermeiro Bil da UTI, muito atenciosos com os pacientes e agradeço a atenção da assistente social Hérvila Silva, pela excelência no atendimento em geral. **(Ass: Marili Santos Silva)**

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JUNHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO N°:01 / Memo. 82

SETOR DE ORIGEM: ALTA HOSPITALAR

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Marcilene Souza Coutinho

RECLAMAÇÃO: Ar condicionado com defeito, tivemos que fazer troca, por causa da quentura e luz do banheiro também queimada (enfermaria 306).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:306 – Lâmpada do banheiro trocada em 14/06/2016. Não tem registro no setor de manutenção de solicitação de troca de lâmpada para este leito. A central do 306, já foi consertada, estava com vazamento de gás.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para pedir desculpas pelo ocorrido e informar que no dia 14/06/16 foi trocada a lâmpada do banheiro e a central de ar condicionado apresentava um vazamento de gás, que já foi consertado. Finalizamos o diálogo, agradecendo sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Problema relatado, solucionado.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/Memo.83, 84 e 85

SETOR DE ORIGEM: ALTA HOSPITALAR

DATA:14/06/2016

NOME DO USUÁRIO: Gilberto do Amaral

RECLAMAÇÃO: Atenção das enfermeiras em relação aos horários de medicação e que os médicos informem melhor em relação ao paciente. Ar condicionado há uma semana não funciona, mesmo sendo solicitado todos os dias (enfermaria 510).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1º.(Coordenação de Apoio) No dia 09/06/16 esta central foi consertada. Esta coordenação foi ao aptº e após identificação, colocou-se à disposição do

usuário caso a central voltasse a dar problemas. Após conserto, voltei no aptº e foi comprovado pelo usuário o funcionamento.

2º.(Gerência de Enfermagem) Quanto ao horário das medicações, procurei saber com as equipes o que poderia estar atrasando a administração dos mesmos e me foi repassado que os residentes pegam as papeletas dos pacientes, nas quais ficam as prescrições e demoram para devolvê-las no posto de enfermagem, atrasando as atividades dos técnicos de enfermagem, incluindo aí a administração de medicamentos. Conversei com satff dos residentes para solucionar problema.

3º. (Diretoria Técnica)Ao Dr. Salomão Kahwage.

Encaminho para ciência e providências em relação ao problema relatado pelo usuário e manifestação da enfermagem.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 21/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário, informando a sua filha acerca da resposta ao último relato do seu manifesto que diz respeito ao defeito no aparelho de ar condicionado. Informamos que no dia 09/06/2016 a central de ar condicionado foi consertada, tendo o referido conserto sido confirmado pessoalmente pela nossa coordenação de apoio, a qual se colocou à disposição caso viesse apresentar problema novamente. Pedimos desculpas pelo ocorrido e a comunicamos que estamos aguardando o parecer dos outros setores responsáveis, a fim de que em breve possamos lhe fornecer a resposta integral a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação pendente, usuário aguarda resposta integral a sua queixa. Foi dado o retorno somente da questão que envolve o defeito no ar condicionado, que prontamente foi resolvido, no entanto as outras queixas serão acompanhadas e tão logo tivermos a resposta do chefe da clínica médica, notificaremos o usuário. Até o fechamento deste relatório, em 07/07/16, o médico responsável pela clínica médica, encontrava-se ausente por motivo de congresso. Estamos aguardando o retorno do mesmo para finalização da reclamação.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/Memo.86

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Michele Azevedo

RECLAMAÇÃO: Minha reclamação refere-se à alimentação do meu acompanhante que não foi nos dada (enfermaria 313-A).

Avisar com antecedência como deveria ser realizado o exame e o que não é permitido fazer, para não haver transtorno na hora do atendimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com os colaboradores para apurar os fatos, e visando à melhoria do atendimento, será agendado com o NEP um treinamento.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 20, 21 e 22/06/16, realizamos diversas tentativas de contato através do telefone fornecido pela usuária, porém não obtivemos êxito, ficando assim sem possibilidade de ser repassada a resposta de seu manifesto. Na ocasião, iríamos informá-la que o responsável pelo setor, agendaráum treinamento junto ao NEP para seus colaboradores a fim de reforçar a importância do bom atendimento.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação será acompanhada, tendo em vista o treinamento proposto.

RECLAMAÇÃO Nº: 08/Memo.92

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Edna Espírito Santo

RECLAMAÇÃO: Demora no atendimento. Paciente chega cedo, em jejum e aguarda em pé lá fora, por muito tempo e quando sobe, também não tem acomodação para todos sentarem, tanto embaixo, como em cima. Muita demora, demais.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente a demora no atendimento ainda se dá em decorrência do horário que vem registrado na folha do usuário. Mas em relação a este problema, hoje conversei com a Drª. Luiza, que auxiliará na modificaçãodeste horário para a nossa realidade do setor (horário que funciona) para que o paciente não chegue tão cedo. Com relação a ficar em pé no setor de endoscopia, não disponibilizamos no momento de quantidade de cadeiras suficientes para atender o usuário e acompanhante. Para melhorar este problema, já foi disponibilizado 10 cadeiras para o setor. Informo que farei pedido de compra de 10 longarinas para melhor atender ao usuário.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 22/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para estar esclarecendo sobre nosso horário de atendimento. Em conversa, explicamos que os agendamentos são feitos pelo DERE e sendo repassado aos usuários que cheguem as 06h30, conforme o relato da usuária. Pedimos desculpas e informamos que nosso atendimento no setor de EDA inicia as 08h00, mas que já estamos providenciando o ajuste desse informativo de horário que vem registrado na folha que entregam aos usuários. E em relação aos assentos insuficientes, já providenciamos 10 cadeiras para melhor atende-los e durante o diálogo a usuária informou que presenciou a colocação das cadeiras no dia que estava realizando o exame. Finalizamos agradecendo sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação resolvida. O DERE já adequou o horário de agendamento dos exames, conforme o horário de funcionamento do setor de EDA. Alguns assentos já foram viabilizados no setor e também serão solicitados mais 10 longarinas, para proporcionar um conforto maior.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/Memo.93

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Maria de Jesus Pereira Rodrigues

RECLAMAÇÃO: A única reclamação é com relação ao tempo que levou para a realização do exame, pois o paciente passa o dia todo sem se alimentar e deveria ter um olhar mais voltado para essa questão. Hora da chegada foi as 12h30, fomos chamados a subir as 13h e são 15h11 e ela ainda estava na sala do exame de colonoscopia. Digo, pois minha tia é especial e desde as 9h00 da manhã queixava-se de muita sede.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante o ocorrido, esta gestão chamou os envolvidos e reorientou conforme postura de atendimento e já está solicitando ao NEP um treinamentoe palestras de orientação nas salas de espera para explicar da lei de garantia dos direitos dos idosos, gestantes, e com foco nos direitos à pessoas com deficiências, bem como já readequou os horários conforme necessidade real.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para informarmos que já estamos providenciando as devidas alterações na folha de confirmação do exame, onde contém informações sobre a hora. Ficará de acordo com a realidade do setor de EDA. Com relação ao atendimento das prioridades, estão sendo planejadas palestras educativas acerca dos direitosdo idoso, gestantes e de pessoas com deficiências. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação resolvida. O DERE já adequou o horário de marcação dos exames videoscópicos de acordo com o horário de funcionamento do setor de EDA e em breve disporemos de palestras educativas acerca dos direitosdo idoso, gestantes e de pessoas com deficiências

RECLAMAÇÃO Nº: 10/Memo.94

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Flodomir Lima

RECLAMAÇÃO: Eu gostaria que o atendimento na espera para as consultas não demorasse tanto. Que a cirurgia também fosse realizada mais rápido, que o paciente não ficasse muito tempo aguardando para fazer uma cirurgia.

Solução, os médicos deveriam chegar no horário certo, para atender os pacientes, que não deixassem eles esperando durante muitas horas. Estou aguardando atendimento com a assistente social.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que aos assumirmos o Hospital Jean Bitar, havia por problemas diversos, uma grande demanda de pacientes aguardando por cirurgias Bariátricas e estamos trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de

cirurgias realizadas, bem como, dar maior transparência aos pacientes em relação ao tempo de espera até a cirurgia.

Quanto à situação ambulatorial, informamos que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas, com horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar o respeito ao horário de inicio do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 29/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, onde foi repassado a sua filha, Srª. Maria Leal, a resposta de seu manifesto. Informamos que o diretor técnico está trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para a realização do procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas. Informamos também que algumas especialidades já tiveram seus horários modificadosno sistema de agendamentos das consultas, o que proporcionou que cada usuário chegue no seu respectivo horário agendado, evitando assim desconforto em relação à espera do atendimento. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO:Já evidenciado no sistema de marcação de consultas, a alteração de horário de chegada de cada paciente. O S.A.U fará o acompanhamento no decorrer do mês de julho, das medidas de melhorias relatadas, referente à fila de espera para cirurgia eletiva. Atualmente, as equipes envolvidas estão fazendo levantamento de demanda real em aguardo de cirurgias e em seguida estes que aguardam estão sendo reavaliados em consulta ambulatorial, com o médico assistente.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/Memo.96

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Gabriel Medeiros

RECLAMAÇÃO: O paciente fica esperando mais de 30 dias por um resultado de biópsia e quando vai para receber, dizem que não foi encaminhado para lá (no caso o Ophir Loyola), chego no Jean Bitar e fico aguardando mais de 1 hora para obter a resposta se o exame se encontra no setor ou não sabem se vão localizar.

Sugestão: ter um espaço para a entrega dos exames e que o sistema de informação do laboratório tivesse mais precisão quanto aos usuários. Se há ou não os exames naquele setor.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Os exames de biópsia são entregues ao laboratório interno no mesmo dia dos exames no final do expediente. É o laboratório que se responsabiliza de encaminhar para o Ruth Brazão. Nós do setor de endoscopia, cobramos diariamente este resultado e o nosso laboratório informa que a demora da análise das biópsias é do Ruth Brazão. A demora em repassar se o resultado já está pronto, é que os mesmos são visualizados somente no laboratório, o que dificulta o andamento do processo. Para o problema ser resolvido, se faz necessário que este resultado já fique no nosso sistema, para isso já solicitamos à Gerência de enfermagem e à diretoria administrativa, a viabilização do sistema de controle em nosso setor.

RETORNO AO USUÁRIO: O usuário não forneceu telefone para contato, o que impossibilitou o repasse da resposta de sua manifestação. No entanto, o setor competente justificou como se dá o fluxo desse procedimento, de forma a nos esclarecer que as biópsias coletadas são repassadas ao nosso laboratório no mesmo dia da coleta do exame e o laboratório por sua vez, encaminha para o laboratório Ruth Brazão para análise das biópsias, contudo, diariamente o setor de EDA cobra tais resultados ao nosso laboratório, que justifica a demora dos mesmos, responsabilizando o Ruth Brazão do referido atraso. Todavia, o setor de EDA já está procurando alternativas, para minorar essa problemática, visto que já solicitou à direção a disponibilização do sistema de controle e resultados dos exames, parao setor de EDA.

PLANO DE AÇÃO: No decorrer do mês de julho, acompanharemosa efetividade das medidas de melhorias relatadas na resposta, junto ao setor de EDA.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/Memo.97

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Claudinete Pereira Oliveira

Estes para pacientes obesos são muito finos e vim a ter várias escaras por esse motivo, reclamei, pedi a troca e nada foi feito, tive alta e não foi trocado. Hoje volto para outra cirurgia e constato que continua o mesmo colchão, é desumano ficar 2, 3,4 5 dias deitado quase no ferro. Fiz o mesmo pedido e nada foi feito. Na reclamação, ouvi de um funcionário que concordam com minha opinião, mas não podem fazer nada. OBS: trabalho em uma UBS e os colchões que são usado para pacientes dormirem aqui, é usado para atividade física com idosos. Gostaria que fosse avaliado com carinho, o resto está tudo ok.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante do dato relatado, solicitamos substituição do referido colchão. Nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que Coordenação de Enfermagem já solicitou à Coordenação de Apoio a substituição de colchões novos e, esta por sua vez, informou que estão fazendo um levantamento dos colchões que não têm mais condições de uso, para procederem com as substituições dos mesmos. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: No mês de julho, o S.A.U fará o acompanhamento junto à coordenação de apoio de quantas substituições já foram feitas e quais ainda estão pendentes.

RECLAMAÇÃO Nº: 14/Memo.99

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Ana Lúcia Paiva de Sousa

RECLAMAÇÃO: Cirurgia muito ruim, pois estou a espera de uma cirurgia de cálculos na vesícula há nove meses e até agora não chamaram, estou aguardando e sentindo muitas dores. Usuária: Ana Lúcia Paiva de Sousa.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que ao assumirmos o Hospital Jean Bitar havia, por problemas diversos, uma grande demanda de pacientes aguardando por cirurgias de Colecistectomias e, estamos trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas, bem como, dar maior transparência aos pacientes em relação ao tempo de espera até a cirurgia.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 28 e 29/06/16, realizamos diversas tentativas de contato telefônico com a usuária, através do número fornecido, porém não obtivemos sucesso, telefone só chama. Na ocasião iríamos informar que o nosso diretor técnico está trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas, bem como proporcionar maior transparência aos pacientes durante a espera pela cirurgia.

PLANO DE AÇÃO:O S.A.U fará o acompanhamento no mês de julho do quantitativo de usuários que aguardam cirurgias eletivas, porém atualmente, as equipes envolvidas estão fazendo levantamento de demanda real em aguardo de cirurgias e em seguida estes que aguardam estão sendo reavaliados em consulta ambulatorial, com o médico assistente.

RECLAMAÇÃO Nº: 15/Memo.100

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Marcelina Pereira

RECLAMAÇÃO: Marcação de consultas com mais agilidade e poderia ser por telefone, em caso de pacientes já cadastrados. Desmarcar caso o médico não compareça, pois muitas vezes o paciente gasta dinheiro de táxi e não é avisado, fora os pacientes que vêm do interior do estado, que são obrigados a voltar e muitos não têm aqui família para dar suporte, pois presenciei uma paciente que passou 24 horas para chegar aqui e voltou sem atendimento. Agilidade na marcação das

consultas, uma consulta que estou marcando com dermatologista, dia 01/06, será só para 19/08. Em casos de algo grave, o paciente morre e não é atendido.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: As remarcações de consultas são realizadas por telefone, só não consegue quando não atende ou o número fornecido é inexistente. Com relação às consultas, existe uma grande demanda, com isso algumas consultas excede 30 dias. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/06/16, realizamos contato telefônico para a usuária, onde foi feito diálogo com a Srª. Rosilene, neta da Dona Marcelina. Explicamos que as remarcações das consultas são feitas por telefone, mas que as vezes acontece de não ser possível repassar as informações, devido o número fornecido pelo usuário estar apresentando problemas. Em conversa explicamos também que as vezes o médico precisa atender alguma intercorrência de paciente internado neste ou em outro hospital, podendo se atrasar para o atendimento ou até mesmo não poder vir, mas que através do número fornecido entramos em contato para remarcar. Orientamos que devido a nossa demanda ser grande, algumas consultas excede 30 dias. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Em caso de necessidade de cancelamento de consulta, todosos pacientes são notificados antecipadamente, porém há casos excepcionais, onde o paciente não fornece contato, ou muda de número telefônico, tornando inviável essa comunicação. A demora, infelizmente ainda será um fator negativo em alguns casos, devido a grande demanda.

RECLAMAÇÃO Nº: 16/Memo.101

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Lindomar P. da Silva

RECLAMAÇÃO: Agilidade no atendimento e os médicos chegarem mais cedo. Cheguei as 07h00 e até as 09h00 não fui atendida (em 01/06/16).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas com horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar, o respeito ao horário de início do atendimento e humanização no atendimento.

Por fim, agradecemos sua manifestação que nos permite identificar problemas existentes e trabalhar para oferecer, a cada dia, um atendimento público de melhor qualidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que nosso diretor técnico está providenciando a modificação do nosso sistema de agendamentos de consultas, para que tenhamos os horários definidos, a fim de que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem no mesmo horário, fato que ocasiona desconforto pela demora no atendimento. Informamos também que estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar a respeito do cumprimento do horário de início do atendimento e também o atendimento mais humanizado. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Equipe médica já notificada em reunião com o diretor técnico, da importância do cumprimento do horário de atendimento.

RECLAMAÇÃO Nº: 17/Memo.103

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Adolfo César Campos da Silva

RECLAMAÇÃO: Minha recomendação é bem simples, falta de espaço para com o paciente e acompanhante. Porque muitos acabam ficando em pé e o ar condicionado não está refrigerando e falta de agilidade, no caso rapidez para cadastrar o paciente na recepção. Fora isto está tudo bem.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que o espaço do ambulatório não comporta um número maior de longarinas e devido a grande demanda de pessoas que aguardam atendimento, cadastramento, marcação de exames, entrega de resultados e ainda realização de exames de laboratório e curativo. O sistema de refrigeração é prejudicado, uma vez que a demanda é maior do que a capacidade de refrigeração. Com relação à demora no atendimento, é em virtude do novo sistema de atendimento que está sendo implantado no hospital, sendo necessário cadastrar todos os pacientes. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20, 21, 22 e 23/06/16, realizamos diversas tentativas de telefonema para o número fornecido pelo usuário, porém não obtivemos resposta. Telefone só chama. Por esta razão ficamos impossibilitados de informar que o setor responsável, justificou que o espaço físico do ambulatório não comporta mais assentos e que devido ao recadastramento dos usuários no novo sistema, há uma grande demanda que circula no ambiente diariamente, o que acaba prejudicando a refrigeração do setor. Iríamos também esclarecer que a demora em ser atendido ocorre porque neste setor além da marcação de consultas, atende também marcação de exames e entrega de resultados de exames. Todavia, tendo em vista que a demanda é crescente, a responsável pelo setor realinhará novo fluxo de entregas e marcação de exames, solicitará e redistribuirá mais assentos nos corredores e monitorá constantemente o funcionamento da central de condicionar de ar.

PLANO DE AÇÃO:O S.A.Uacompanhará no mês de julho, a rotina do setor nesse período de cadastramento dos usuários no novo sistema, bem como por meio das pesquisas de satisfação, observará a opinião dos usuários, a fim constatar se o atendimento se tornou mais ágil.

RECLAMAÇÃO Nº: 18/Memo.104

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Joziel da Silva

RECLAMAÇÃO: Os agendamentos para as especialidades é muito longo, acredito que (isso) esse problema é de gestão.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que as agendas de especialidade respeitam uma data específica, previamente estabelecida com a diretoria técnica e distribuída de segunda a sexta, visando atender a demanda interna e externa, de acordo com aas cotas acordadas com a SESPA.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário, para explicarmos como funciona o fluxo das agendas. Em conversa, informamos que as agendas de especialidade respeitam uma data específica previamente estabelecida com a direção técnica, de acordo com as cotas colocadas pela SESPA. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO:A situação problema é devido aincompatibilidade entre demanda e disponibilidades de cotas de consultas acordadas com a SESPA. Situação será acompanhada junto à supervisora do ambulatório, a fim de se buscar meios de melhorias.

RECLAMAÇÃO Nº: 19/Memo.105

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Manoel Maria Barboza

RECLAMAÇÃO: Eu penso é que precisa que os médicos cumpram seus horários de entrada de atendimento ao paciente, principalmente os doentes mais graves e que ouçam bem as queixas dos mesmos. E que os médicos cumpram seus horários de acordo com o compromisso regido pelo órgão empregador (Jean Bitar). Em 02/06/16.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas com

horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar, o respeito ao horário de início do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário para informa-lo que nosso diretor técnico está providenciando a modificação do nosso sistema de agendamentos de consultas, para que tenhamos os horários definidos, a fim de que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem no mesmo horário, fato que ocasiona desconforto pela demora no atendimento. Informamos também que estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar a respeito do cumprimento do horário de início do atendimento. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Equipe médica já notificada em reunião, pelo diretor técnico, sobre a importância ao cumprimento do horário de atendimento. Acompanharemos as medidas mencionadas na resposta, referente a definição dos horários pelo sistema.

RECLAMAÇÃO Nº: 20/Memo.106

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Ângela Silva

RECLAMAÇÃO: Melhorar o horário de chegada da médica, pois temos outros compromissos a cumprir!!! Endocrinologia, hora marcada 12h, 1 hora antes da consulta, ou seja ela deveria estar aqui as 13h (em 03/06/16).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas com horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo

horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar, o respeito ao horário de início do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que nosso diretor técnico está providenciando a modificação do nosso sistema de agendamentos de consultas, no intuito de que nossos usuários não sofram mais com esse desconforto pela demora para o atendimento. Informamos também que estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar a respeito do cumprimento do horário de início do atendimento. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Equipe médica já notificada em reunião com o diretor técnico, da importância em cumprir o horário de atendimento ambulatorial.

RECLAMAÇÃO Nº: 21/Memo.107

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Josemar Rosa Souza

RECLAMAÇÃO: Quanto aos médicos, chegam muito atrasados, mas os atendimentos dos médicos são bons, só falta cumprir horário. Especialidade de endocrinologia em 03/06/16.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas com horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, no caso específico do acontecido, no dia 03 de junho de 2016, infelizmente, a médica responsável pelo atendimento, apresentou um problema de ordem pessoal que retardou sua chegada ao hospital e,

em consequência, o atendimento aos pacientes agendados; entretanto, nenhum pacientes deixou de ser atendido neste dia.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que nosso diretor técnico está providenciando a modificação do nosso sistema de agendamentos de consultas, no intuito de que nossos usuários não sofram mais com esse desconforto pela demora para o atendimento. Informamos também que estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar a respeito do cumprimento do horário de início do atendimento. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Equipe médica já notificada em reunião com o diretor técnico, da importância em cumprir o horário de atendimento ambulatorial.

RECLAMAÇÃO Nº: 22/Memo.108

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Edna Petrolina Borges da Silva

RECLAMAÇÃO: O tempo de espera do atendimento médico foi grande. A consulta foi marcada para as 12h00 e até as 14h00 ainda não tinham chamado (cirurgia geral em 03/06/16).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas com horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar, o respeito ao horário de início do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que nosso diretor técnico está providenciando a modificação do nosso sistema de agendamentos de consultas, no intuito de que nossos usuários não sofram mais com esse desconforto pela demora para o atendimento. Informamos também que estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar a respeito do cumprimento do horário de início do atendimento. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Equipe médica já notificada em reunião com o diretor técnico, da importância em cumprir o horário de atendimento ambulatorial.

RECLAMAÇÃO Nº: 23/Memo.109

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Ruth Helena Barbalho Carvalho

RECLAMAÇÃO: Jean Bitar pra mim está sendo bom, nas ainda precisa melhorar um pouco no atendimento com sua chamada nas cirurgias. Hérnia Umbilical – demora de 6 meses. Nada a declarar por falta de não ter sido ainda atendida com a cirurgia.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que aos assumirmos o Hospital Jean Bitar, havia por problemas diversos, uma grande demanda de pacientes aguardando por cirurgias de hérnias e estamos trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas, bem como, dar maior transparência aos pacientes em relação ao tempo de espera até a cirurgia.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que desde abril, quando a nova gestão administrativa assumiu o Hospital Jean Bitar, nosso diretor técnico está trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para a

PLANO DE AÇÃO: Problema do ar condicionado e persianas já resolvidos. Em relação ao aumento do número de visitantes, futuramente será avaliada a viabilidade da visita aberta conforme a PNH.

RECLAMAÇÃO Nº: 25/Memo.111 e 112

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Ilza Souza do Valles

RECLAMAÇÃO: Odor muito forte incomodou bastante, tipo comida estragada. Não tem lugar para todos sentarem na sala de espera. Acompanhantes ficam sentados e pacientes em pé.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1º.(Coordenação de EDA) Em relação ao odor desagradável, já foi repassado para a manutenção que já vieram avaliar e ficaram de ver o orçamento do serviço e repassar para o responsável informar que falta uma espécie de canalização por fora do prédio. Já fiz solicitação de compra de 30 longarinas e 02 poltronas para o setor. Estarei aguardando se será liberada a compra.

2º.(Supervisão de Higienização) Informo que nesta data e outros dias, que e realmente fica com um odor forte, devido os funcionários do CTI esquentarem comida no micro-ondas e trazem ovo ou peixe etc e fica com cheiro muito forte e lá e um ambiente fechado.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 22/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para responder a sua reclamação e informar que encaminhamos a queixa para as supervisões responsáveis que se comprometeram a tomar as devidas medidas. Sendo equipe de higienização verificar possíveis medidas com relação a lixo e sujeiras expostas. Equipe de assistência do CTI, verificar possíveis falhas em relação à organização do setor, bem como, equipe de manutenção verificar vazamentos ou possíveis entupimentos. Durante o diálogo, informamos também que a coordenação de EDA, já solicitou a compra de 30 longarinas e 02 poltronas para melhor atende-los. A equipe SAU agradece o registro e se compromete a acompanhar as devidas providências.

PLANO DE AÇÃO: Queixa referente ao odor já trabalhada com as equipes que trabalham no 6º andar e todos os setores envolvidos já tomaram medidas para evitar o problema. Quanto aos

assentos, acompanharemos no mês de julho, a viabilização de mais unidades, conforme foram solicitados.

RECLAMAÇÃO Nº: 26/Memo.130
SETOR DE ORIGEM:SADT
DATA:17/06/2016
NOME USUÁRIO: Osmarina Conceição da Silva
RECLAMAÇÃO: A minha reclamação é sobre a sala de espera, que os lugares ou poltronas sejam para pacientes e não para acompanhantes. Porque ficam muitos pacientes em é e acompanhantes sentados. Obrigada.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de EDA, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi solicitado para o setor 30 longarinas, mas pediremos a compreensão dos acompanhantes, para cederem os lugares aos pacientes até a resolução do aumento de número de cadeiras.
RETORNO AO USUÁRIO: Não foi fornecido contato telefônico pela usuária, o que impossibilitou o repasse da resposta a sua manifestação, porém o setor responsável já solicitou 30 longarinas para melhor atender os nossos usuários. No setor em questão, também estão orientando os acompanhantes para que cedam os lugares aos pacientes, a fim de diminuir esse desconforto.
PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento no mês de julho, da viabilização de mais assentos, conforme o solicitado pelo setor.

RECLAMAÇÃO Nº: 27/Memo.131
SETOR DE ORIGEM:SADT
DATA:17/06/2016
NOME USUÁRIO: Ivonete do Nascimento Ferreira
RECLAMAÇÃO: A única crítica que tenho a fazer é pela demora com relação a liberação para que o exame de endoscopia seja realizado.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de EDA, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Como já expliquei em outras reclamações deste tipo, o horário da realização do exame vem agendado muito cedo, as 06h00, o que não é a realidade do funcionamento do setor. Devido a isto, já pedi ajuda para Drª. Luiza, que tem acesso a este sistema, para alterar o horário de chegada dos pacientes para as 07h00 (1ª turma) e 08h00 (2ª turma). E a tarde ficará 12h30 e 13h30.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto, porém a nossa coordenadora de EDA, já está verificando o ajuste do horário que vem registrado na folha fornecida pelo DERE, sistema onde são feitos os agendamentos, para que não ocorra mais esse desencontro de horários, de forma a orientarmos a hora certa que começamos a atender para a realização dos exames, no referido setor.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação resolvida. O DERE já adequou o horário de agendamento dos exames, conforme o horário de funcionamento do setor de EDA.

RECLAMAÇÃO Nº: 28/Memo.133

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:17/06/2016

NOME USUÁRIO: Luciana Magalhães dos Santos

RECLAMAÇÃO: A única reclamação que tenho é aos médicos residentes (não são todos) em muita das vezes eles batem muito papo nos corredores durante o atendimento e nós pacientes ficamos esperando a boa vontade para sermos atendidos. E a outra é que eles passam uma certa insegurança quando perguntamos algo do tratamento e eles vão olhar no celular para responder. Eu sou fã do hospital. É um hospital muito bom e que pode sempre tá melhorando. Sugestão: acho que o responsável pelo setor, pode conversar com os médicos residentes. Assim o hospital vai continuar sendo excelente.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente, gostaríamos de nos desculpar e informar que o Hospital Jean Bitar é um hospital de ensino e, como tal, abriga alunos de graduação em medicina e médicos residentes (médicos já graduados, em treinamento especializado em determinada especialidade) que executam as atividades sempre com supervisão de equipe médica experiente e qualificada, formada em sua maioria por professores universitários, fato que confere ainda mais qualidade ao atendimento. Assim sendo, algumas vezes há situações que podem causar desconforto ao pacientes, todavia, jamais colocando em risco a segurança do paciente.

Por fim, agradecemos sua manifestação que nos permite identificar problemas existentes e trabalhar para oferecer, a cada dia, um atendimento público de melhor qualidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que devido o CHJB ser um hospital de ensino, haverá sempre a presença de acadêmicos e residentes assistindo os pacientes em ambulatório e em internação, no entanto, todos eles são supervisionados por uma equipe médica experiente e qualificada que em sua grande maioria é composta por professores universitários, o que garante maior qualidade ainda no atendimento. Ressaltamos que apesar do desconforto sentido, o CHJB jamais colocará em risco a segurança do paciente. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: reclamação resolvida, após esclarecimento à usuária.

RECLAMAÇÃO Nº: 29/Memo.138

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Jane CerasiLoraschi

RECLAMAÇÃO: O banheiro do quarto está com uma infiltração séria, que pode ser de água servida, o que é fonte de bactéria e pinga constantemente, inclusive na cabeça de quem está usando o vaso sanitário. Os colchões da cama são finos e cadeiras de acompanhante estão todas rasgadas (leito 310-B).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Queixa encaminhada para supervisão de manutenção. Conserto de sofás, aguardando verba de investimento. Iremos iniciar levantamento da necessidade de colchões em 27/06/2016.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 29/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que nosso serviço de manutenção já está trabalhando para solucionar o problema da infiltração do referido leito. Informamos também que o serviço de hotelaria iniciou no dia 27/06 o levantamento dos colchões que estão sem condições de uso, para substituí-los por novos e quanto às cadeiras dos acompanhantes, gradativamente elas estão sendo reformadas, conforme o cronograma e a liberação da verba de investimento. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Nós do S.A.U faremos o acompanhamento no mês de julho, das medidas de melhoria relatadas na resposta, conforme a verba de investimento for liberada.

RECLAMAÇÃO Nº: 30/Memo.139

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Maria do Pilar Abreu Pereira

RECLAMAÇÃO: O banheiro está com uma infiltração em cima do vaso sanitário. O colchão é muito fino. As cadeiras de acompanhante rasgadas (leito 310-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Aguardando verba de investimento para reforma de sofás e o problema do forro do banheiro, foi passado para manutenção.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato, tornando inviável o repasse da resposta se seu manifesto. Porém desde já, informamos que os colchões já estão sendo trocados mediante a necessidade e que desde o dia 27/06/16, estão sendo feito levantamento dos colchões sem condições de uso, para compra de novos. Quanto às infiltrações, o setor de manutenção já está ciente e está providenciando os reparos. As poltronas já estão sendo reformadas gradativamente, conforme o nosso cronograma e liberação de verba de investimento.

PLANO DE AÇÃO: Quanto aos colchões, estes já estão sendo trocados por novos e os demais problemas serão acompanhados no decorrer do mês pelo S.A.U, de acordo com a liberação da verba de investimento

RECLAMAÇÃO Nº: 31/Memo.141

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Maria Cristina Viana de Figueiredo

RECLAMAÇÃO: Reclamação é que eu estou quase perdendo o meu emprego, devidos as vindas para as consultas que eu não vejo nem solução, por esse motivo eu vou desistir de esperar para fazer isso, redução do estômago, quando os médicos passam o exame , quando se marca, tanto as consultas como exame, ligam para a sua casa dizendo que foi cancelado para tal dia e quando chega esse dia, novamente não se faz o exame médico, eu gostaria de um esclarecimento sobre esse assunto.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que aos assumirmos o Hospital Jean Bitar, havia por problemas diversos, uma grande demanda de pacientes aguardando por cirurgias bariátricas e estamos trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas, bem como, dar maior transparência aos pacientes em relação ao tempo de espera até a cirurgia.

Quanto à situação ambulatorial, informamos que estamos modificando o sistema de agendamento das consultas, com horários mais definidos para que não haja necessidade de todos os pacientes chegarem ao mesmo horário, fato que causa desconforto pela demora para o atendimento. Além disso, estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar, o respeito ao horário de início do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que desde abril, quando a nova gestão administrativa assumiu o Hospital Jean Bitar, nosso diretor técnico está trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para a realização de procedimentos cirúrgicos, de forma a aumentar gradativamente o número de cirurgias realizadas neste hospital. Esta direção também já está providenciando, a modificação do nosso sistema de agendamentos de consultas, no intuito de que nossos usuários não sofram mais com esse desconforto pela demora para o atendimento. Informamos também que estamos reforçando com toda a equipe médica e multidisciplinar a respeito do cumprimento do horário de início do atendimento. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação resolvida, após esclarecimento do fluxo do programa de cirurgia bariátrica.

RECLAMAÇÃO Nº: 32/Memo.143

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Alan Leal Souza

RECLAMAÇÃO: Reclamo sobre a postura profissional – ética da recepção/atendimento. Os homens em momentos calmos do dia fazem conversa/piadas desagradáveis aos ouvidos de quem espera atendimento. Em particular também sobre a proctologia. Obrigado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com os colaboradores para apurar os fatos e visando a melhoria do atendimento, faremos agendamento de treinamento junto ao NEP.

RETORNO AO USUÁRIO: Tendo em vista a ausência de número de telefone para contato, não foi possível responder ao usuário a sua manifestação. No entanto a responsável pelo setor em questão irá apurar os fatos junto a sua equipe de colaboradores, a fim de garantir um atendimento humano e eficaz.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U faráno mês de julho, acompanhamento da efetivação do treinamento dos colaboradores junto ao NEP.

RECLAMAÇÃO Nº: 33/Memo.146

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:22/06/2016

NOME USUÁRIO: Lindomar Dias Santa Maria

RECLAMAÇÃO: Tudo até o momento do exame muito bem, porém quando o paciente adentrou a sala do exame nº1, minutos depois entrou um homem com mochila nas costas, capacete pendurado na mochila adentrou do jeito que chegou à sala de exame de colonoscopia nº1, que já estava também com uma paciente do sexo feminino fazendo o exame. Achei uma falta de assepsia do homem adentrar a sala de exame sem nenhuma higiene. Ok, fica a minha reclamação desde já os meus agradecimentos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento deste acontecimento não me encontrava no setor. Porém ao ser informada sobre o caso, procurei informação no setor de endoscopia e a técnica Larissa me relatou que a pessoa relatada pela usuária é o anestesista. Repassarei o acontecido para a equipe médica e pedirei para a Enfª. Renata (CCIH) passar visita no setor comigo, para reforçar orientações.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 29/06/16 realizamos contato telefônico com o usuário para informa-lo que a Coordenação de EDA e a CCIH reunirá com os nossos colaboradores para serem reforçados alguns cuidados e normas que devemos seguir, visando a segurança dos nossos usuários. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U faráno mês de julho, acompanhamento das medidas de resolutividade relatadas na resposta do setor competente, junto à coordenação de EDA e à CCIH

RECLAMAÇÃO Nº: 34/Memo.147

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:22/06/2016

NOME USUÁRIO: Zenira Gonçalves Lima

RECLAMAÇÃO: Só não achei certo, observei um moço entrando na sala de exames com mochila, tênis, roupa comum, ou seja, do jeito que veio da rua, nos deu bom dia e adentrou.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento deste acontecimento não me encontrava no setor. Porém ao ser informada sobre o caso, me informei no setor de endoscopia com a administrativa Jéssica e mais precisamente com a técnica Larissa, que a pessoa relatada pela usuária é o anestesista. Repassarei o acontecido para a equipe médica e pedirei para a Enfª. Renata (CCIH) passar visita comigo no setor.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 29/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informa-la que a Coordenação de EDA e a CCIH reunirá com os nossos colaboradores para ser passado alguns cuidados e normas que devem seguir, visando a segurança dos nossos usuários. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO:O S.A.U faráno mês de julho, acompanhamento das medidas de resolutividade relatadas na resposta do setor competente, junto à coordenação de EDA e à CCIH.

RECLAMAÇÃO Nº: 35/Memo.148

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:24/06/2016

NOME USUÁRIO: Patrícia Ferreira Cardoso

RECLAMAÇÃO: OBS: A enfermeira deixou a paciente muito nervosa, ela estava muito estressada e ignorante. Deixou-me muito nervosa. Precisa melhorar esse atendimento, pois é o momento que levam a pessoa para fazer a cirurgia. OBS: É uma senhora branca, baixa. (leito 310-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: De acordo com o relato descrito, já identificamos a funcionária em questão devido uma outra reclamação do ocorrido, pedi esclarecimentos; repassei caso para Gerência de Enfermagem. Faremos reunião com a Enfermeira para adequar e ajustar conduta e agendaremos no NEP, treinamento específico.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que a Gerência de Enfermagem tomará as medidas necessárias para adequar e ajustar a conduta da referida colaboradora, para isso agendará junto ao NEP um treinamento para esse

fim,uma vez que nosso único propósito e oferecer um atendimento humanizado e eficaz aos nossos usuários. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O S.A.U acompanhará a efetivação do treinamento proposto em resposta à reclamação, porém a gerência de enfermagem verbalizou que a colaboradora já foi notificada da conduta adequada para casos semelhantes a esse.

RECLAMAÇÃO Nº: 36/Memo.149

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:24/06/2016

NOME USUÁRIO: Katia Cilene de Souza Maciel

RECLAMAÇÃO: Venho comunica-los que a enfermeira Wanessa usa perfume muito forte e durante eu estar aqui internada, vinha me sentindo mal com o cheiro forte, esta moça é do turno da noite, fora isso o hospital está de parabéns, principalmente as enfermeiras do plantão da manhã e da tarde, nota mil pela equipe médica. Parabéns, o cheiro do perfume que ela usa é muito forte, só esse reparo que falta ser feito, eu vim passar mal e vomitei muito (leito 309).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: De acordo com o relato da usuária (leito 309), chamei a técnica de enfermagem e repassei a queixa e a mesma se comprometeu em usar um perfume mais suave.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que a Coordenação de enfermagem, já notificou a colaboradora citada no seu manifesto e esta se comprometeu a não usar mais perfumes fortes. Finalizamos o diálogo, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação na pesquisa.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação resolvida. Colaboradora notificada pela Gerente de enfermagem a não usar perfumes fortes no âmbito hospitalar.

RECLAMAÇÃO: 37/Memo.150

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 28/06/2016

NOME USUÁRIO: Jacqueline Maria R. Felesmino

RECLAMAÇÃO: Realmente não tem como negar, o atendimento do ambulatório é muito bom, só tenho uma coisa a reclamar, é que dê mais atenção para o banheiro, pois ao usá-lo não tinha nem papel higiênico e nem papel toalha. Mas o restante, o hospital está de parabéns.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Orientações de procedimentos e normas que o colaborador recebe antes de começar o seu trabalho, em cada setor, mas por ventura no momento tinha acabado o papel higiênico e o papel toalha e a colaboradora abastece logo, os cuidados são importantes para a realização de um trabalho eficaz.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que o setor responsável irá solicitar aos seus colaboradores que intensifiquem a vistoria nos banheiros, para que essas eventualidades não ocorram mais, visando sempre a prestação de um trabalho eficaz. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Reclamação resolvida. Situação problema ocorreu em caráter esporádico, no entanto o setor competente se comprometeu a reforçar os cuidados referentes à limpeza dos ambientes.

RECLAMAÇÃO: 38/Memo.151 e 152

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 29/06/2016

NOME USUÁRIO: Nelcilene Alves da Silva

RECLAMAÇÃO: Eu sou Melcilene, entrei no sábado e até o período completo da internação houve falta de comunicação a respeito de alguns procedimentos em relação a minha cirurgia. Entrei em jejum no domingo as 22h e minha cirurgia foi cancelada na segunda-feira no período da manhã, sendo que só vieram me avisar e me liberar do jejum as 17h do mesmo dia, creio que isso é uma falta de respeito com o paciente e usuário do SUS. Outra reclamação é a falta de alimentação para os acompanhantes de Belém, visto que a maioria dos usuários não tem condições financeiras e não podem trazer nem sua própria alimentação, porque não é permitida a entrada. Vejam como fica a

saúde deste acompanhante. Por favor, permita a entrada dos alimentos deles ou forneçam aqui dentro. Gostaria que a direção ou a gestão deste hospital olhasse e analisasse as situações colocadas. Mas também quero elogiar os horários que são servidas as alimentações, o sabor das comidas servidas, estão de parabéns. A educação e o tratamento dos técnicos e dos enfermeiros para nós está muito bom, a equipe está de parabéns, também não poderia deixar de falar da simpatia da turma da limpeza.

Então minha reclamação mesmo é sobre os médicos, passei quase duas semanas e não vi e nem fui visitada pelo médico que vai me operar e os acadêmicos não me repassavam as informações em tempo ágil e com isso sofri dores desnecessárias (Leito: 313-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:

1º. (Diretoria Executiva): A/C Dr. Fernando Flexa para providências e resposta quanto ao fato da internação/jejum.

A/C da Nutricionista Luana, para resposta quanto ao fluxo de alimentação interna e externa na unidade.

2º. (Nutrição): Diante do exposto, venho através deste esclarecer que a refeição para o acompanhante é somente para idoso e crianças, sendo estes respaldados por lei. As outras situações é conversado com o Serviço Social, caso fuja à regra.

3º. (Diretoria Técnica): Ao Dr. Luiz Nazareno, chefe da Clínica Cirúrgica,encaminho para ciência e manifestação sobre a reclamação da usuária.

4º. (Chefe da clínica cirúrgica): Preciso saber qual a cirurgia que a mesma realizou pata saber qual equipe devo questionar.

5º. (S.A.U): Em 05/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária, que informou que foi submetida à cirurgia de mamoplastia.

RETORNO AO USUÁRIO:PENDENTE

PLANO DE AÇÃO: Reclamação pendente, o S.A.U está aguardando a manifestação do chefe da clínica Cirúrgica, para posteriormente a notificarmos a usuária da resolutividade de suas queixas.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

JUNHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01/Memo.114

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Roseli do Socorro

SUGESTÃO: Acesso livre à internet – WIFI – Navegapará

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos a sugestão, a Diretoria verificará com setores responsáveis a possibilidade de atender a sugestão.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para agradecer pela sugestão e informar que os setores responsáveis, avaliarão a proposta. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 02/Memo.115

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Alice Souza de Oliveira

SUGESTÃO: Gostaria de ter conhecido o médico que me operou, MD Francisco de Assis.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição alguns problemas ocorrem, apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto a situação específica que motivou sua insatisfação inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que o Hospital Jean Bitar é um hospital de ensino e, como tal , abriga alunos de graduação em medicina e médicos residentes (médicos já graduados em treinamento especializado em determinada especialidade) que executam as atividades sempre com supervisão

de equipe médica experiente e qualificada, formada em sua maioria por professores universitários, fato que confere ainda mais qualidade ao atendimento. O Serviço de Cirurgia é composto por uma equipe de médicos e, nem sempre é possível que todos os membros da equipe tenham contato com o paciente. Assim sendo, algumas vezes há situações que podem causar desconforto ao paciente, todavia, jamais colocando em risco a segurança do paciente.

Por fim, agradecemos sua manifestação que nos permite identificar problemas existentes e trabalhar para oferecer, a cada dia um atendimento de melhor qualidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para justificar que o hospital Jean Bitar é um hospital de ensino e portanto, abriga alunos de graduação em medicina e médicos residentes em treinamento para determinadas especialidades, porém sempre supervisionados por uma equipe médica experiente e qualificada, composta em sua maioria por professores universitários, dando mais qualidade ao atendimento. Informamos também que o serviço de cirurgia geral é composto por uma equipe de médicos, que se revezam no atendimento ao paciente, por isso nem sempre poderão estar presentes no momento da visita, no entanto, apesar do desconforto para alguns usuários, o hospital Jean Bitar Jamais colocará em risco a segurança dos mesmos. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação e manifestação.

SUGESTÃO Nº: 03/Memo.119

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Cesa Oliveira Gama Barbosa

SUGESTÃO: Melhorar a questão da refrigeração do salão ambulatorial.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que nosso sistema de refrigeração é prejudicado pelo grande número de pessoas, devido ao cadastramento dos pacientes no sistema, agendamento de consultas e entrega de resultados. Desta forma, a demanda de pessoas na recepção do ambulatório é maior do que a capacidade de refrigeração e o que também afeta é a porta de entrada que está com problema no motor. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/06/16, realizamos contato telefônico ao usuário para explicar que devido o cadastramento do novo sistema, a circulação de pessoas pelo ambulatório está ocorrendo em grande quantidade, ocasionando, digo, prejudicando a refrigeração do ambiente, mas que em breve vai estar se ajustando e normalizando. Informamos também que a refrigeração foge pela porta automática da entrada, devido estar com defeito e que alguns usuários não se atentam em fechar. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que está sendo cotado o conserto, para que não ocorra mais esse desconforto.

SUGESTÃO Nº: 04/Memo.120

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Roberto da Costa

SUGESTÃO: Abertura da porta para atender os pacientes as 06h30min. Marcação de consultas pelo telefone. Agilizar as marcações de consultas após o atendimento do médico.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento não temos condições de realizar as marcações de exames por telefone, uma vez que ainda estamos em fase de implantação do novo sistema. Com relação ao horário de abertura da porta, os colaboradores lotados neste setor, estão distribuídos nos horários de forma que atenda a nossa clientela, no horário de 07h-19h. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/06/16, realizamos contato telefônico ao usuário e explicamos que devido o hospital estar em fase de implantação de um novo sistema, no momento não temos ainda como realizar os agendamentos pelo telefone. Em relação ao nosso horário de atendimento, informamos que estamos à disposição para atender nossos usuários, de 07h as 19h. Finalizamos a conversa pedindo desculpas e informando que nossos colaboradores estão sendo orientados para serem mais ágeis, mas que isso dependerá da nossa demanda diária. Agradecemos sua sugestão.

SUGESTÃO Nº: 05/Memo.121

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:16/06/2016

NOME USUÁRIO: José Silvestre Rocha

SUGESTÃO: Que seja mais rápido o tratamento da obesidade, porque vai fazer 02 anos que estou no programa e ainda não sei quando vou fazer. A cirurgia bariátrica que está demorando muito.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente gostaríamos de nos desculpar e informar que ao assumirmos o Hospital Jean Bitar havia por problemas diversos, uma grande demanda de pacientes aguardando por cirurgias bariátricas, estamos trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas, bem como, dar maior transparência aos pacientes em relação ao tempo de espera até a cirurgia.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 29/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário, para informa-lo que o diretor técnico já está trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, no intuito de aumentar o número de cirurgias, de forma a proporcionar maior transparência aos pacientes durante o aguardo pela internação para a cirurgia. Em conversa, agradeceu pelo retorno que estávamos realizando e informou que havia iniciado os exames pré-operatórios. Finalizamos agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 06/Memo.122

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:16/06/2016

NOME USUÁRIO: Marnilce Oliveira do Nascimento

SUGESTÃO: Há a necessidade de uma TV que funcione, porque distrai muito o doente/acompanhante. Há necessidade trocar o encapamento das poltronas e o reparo da bancada

para os pertences do paciente. Há necessidade de colocar uns cabides/ganchos para pendurar toalha e roupas do paciente (Leito 508-A).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já encaminhada queixa para a manutenção. Quanto às poltronas, somente com liberação de verba de investimento. Agradecemos a sugestão e avaliaremos os demais itens citados.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 29/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que o setor responsável já fez o levantamento dos televisores que estão com defeito, para viabilizar os consertos dos mesmos e para que possamos dar maior conforto aos nossos usuários. Quanto às poltronas, já estão sendo reformadas gradativamente, de acordo com a liberação da verba de investimento e obedecendo ao cronograma de execução. Agradecemos a sugestão dos cabides e informamos que será analisada a viabilidade dos mesmos. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 07/Memo.123

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:16/06/2016

NOME USUÁRIO: Roseli Oliveira

SUGESTÃO: Sugestão de WIFI – acesso livre à internet, pois como não sabemos quando teremos alta, bom ter outra alternativa de passatempo, além de televisão.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos a sugestão. A diretoria analisará a possibilidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para agradecer sua sugestão e informar que nossa direção analisará a proposta, para que melhor possamos satisfazer nossos usuários.

SUGESTÃO Nº: 08/Memo.124

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:16/06/2016

NOME USUÁRIO: Vicente dos Santos Borges

SUGESTÃO: Sugiro que quando o usuário chegar tenha alguém para informar a fila correta para o atendimento, pois cheguei 5h, fui o primeiro e quando abriram me informaram que estava na fila errada e passei a ser o último.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a noite contamos com um agente de portaria e um recepcionista, caso o referido paciente tivesse perguntado na guarita ou na recepção, as dúvidas tinham sido resolvidas.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário, para informar que no referido horário, dispomos de um recepcionista e um agente de portaria, que estão preparados para orientar e esclarecer dúvidas, quando os usuários os procuram. Informamos também que a supervisão de atendimento conversará com nossos colaboradores para que os mesmos sempre se mostrem receptivos e disponíveis a tirar as dúvidas de nossos usuários. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 09/Memo.125

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:16/06/2016

NOME USUÁRIO: Francisco Edison Ferreira Braz de Cristo

SUGESTÃO: O que falta no hospital era só um café para os pacientes após o exame.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente o hospital não disponibiliza este tipo de serviço até o momento. Mas esta reclamação do usuário será repassada à diretoria para avaliação. Conto com a colaboração do SAU neste repasse.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/06/16, realizamos contato telefônico ao usuário, para informar que nossa diretoria analisará sua proposta, a fim de melhor atender nossos usuários. Finalizamos o diálogo agradecendo sua sugestão e participação.

SUGESTÃO Nº: 10/Memo.126
SETOR DE ORIGEM:SADT
DATA:16/06/2016
NOME USUÁRIO: Rosilene Cerejo de Brito
SUGESTÃO: O ambiente é ótimo, bem climatizado, mas o horário do exame é muito complicado para quem mora longe e vem de ônibus, pois é muito quente. Exame (endoscopia e colonoscopia). Endoscopia=31/05/16 às 12h, atendida às 15h. Colonoscopia=02/06/16 às 13h, atendida às 14h.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de EDA, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi repassado para Drª. Luiza ajudar na mudança do horário dos exames que vem na folha de marcação. A falta de equipamentos em quantidade suficiente também contribui para a demora. A diretoria já está ciente do fato e já tomou providências em relação à avaliação do problema do equipamento. Estes aparelhos são muito caros.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 27/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para pedir desculpas pelo ocorrido e informa-la que o setor responsável já está tomando as devidas providências para que seja ajustado esse horário que vem registrado na folha de marcação, fornecido pelo DERE, sistema onde é feito os agendamentos a fim de adequá-lo a nossa realidade de atendimento do setor de EDA.

SUGESTÃO Nº: 11/Memo.127
SETOR DE ORIGEM:SADT
DATA:16/06/2016
NOME USUÁRIO: Jael Amaral Gonçalves Amorim
SUGESTÃO: Bom dia! No caso é sugestão que tenho, é a respeito da falta de um lanche para os pacientes que fazem endoscopia, pelo fato de os mesmos passarem um longo período em jejum.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O hospital não dispõe deste serviço de lanche para o paciente após exame. Porém repassarei as várias reclamações sobre isto para a diretoria e aguardarei posicionamento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/06/16, realizamos contato telefônico à usuária, para agradecer sua sugestão e informa-la que nossa diretoria analisará a proposta, a fim de melhor atender nossos usuários. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 12/Memo.128

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:16/06/2016

NOME USUÁRIO: Luiz Felipe dos Anjos Farias

SUGESTÃO: Boa tarde. Acho que o serviço de colonoscopia deveria oferecer melhor sala de espera, pois é um lugar quente e as cadeiras desconfortáveis, existem pacientes que requerem mais atenção, pois não conseguem ficar esperando por muito tempo e isso não é visto. O hospital em si é muito bom, apresentando boas instalações, só faltam rever alguns pontos, digo setores.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Reforço que nos preocupamos sim com o paciente. Já fiz pedido de longarinas para o setor. As poltronas reclináveis são para os pacientes em pós exame.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário, onde foi feito o diálogo com sua esposa, Srª. Claudia, no qual informamos que nossa coordenação de EDA já fez pedido de mais longarinas e que as poltronas reclináveis são destinadas para melhor atende-los no pós exame, a fim de sempre oferecer um conforto maior aos nossos usuários. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 13/Memo.129

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:15/06/2016

NOME USUÁRIO: Cristiane do Socorro Rebelo Pamplona

SUGESTÃO: Sugiro que seja servido um lanche aos pacientes que fazem a endoscopia digestiva, após o procedimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esta sugestão será repassada para diretoria e aguardaremos posicionamento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para estar agradecendo sua sugestão e para informa-la que nossa diretoria analisará a proposta, no intuito de satisfazer nossos usuários. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 14/Memo.132

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:17/06/2016

NOME USUÁRIO: Rosilene Reis dos Santos

SUGESTÃO: Gostaria que tivesse um café da manhã porque devido a gente sair cedo de casa para essas consultas, por isso este é o motivo de exigir o cafezinho, outra coisa, é a TV que pra mim numa recepção tem que ter, obrigado!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Vamos solicitar ao patrimônio uma TV.
Com relação ao cafezinho, essa sugestão já foi repassada à coordenação de apoio, que está fazendo levantamento do custo junto à nutrição para análise da diretoria.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16, realizamos contato telefônico com a usuária, para informar que a supervisão de atendimento irá solicitar ao patrimônio o televisor para o ambulatório e quanto sugestão do cafezinho, está sendo analisada pela diretoria e nutrição a possibilidade de viabilidade do fornecimento diário. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 15/Memo.134

SETOR DE ORIGEM:SADT

DATA:20/06/2016

NOME USUÁRIO: Marlene O. Medeiros

SUGESTÃO: Mais assentos na recepção e um espaço para lanche - lanchonete. Os funcionários ao chegarem, cumprimentar com um bom dia, boa tarde, boa noite tornará a unidade bem mais "humana", pode assim dizer.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Se for na recepção da endoscopia até acho estranho essa colocação da usuária, pois sempre vejo os técnicos cumprimentarem, mas de qualquer forma, reforçarei isto com a equipe. Com relação ao cafezinho, hoje falei por telefone com o Diretor Alexandre e o mesmo disse que não vê problema em liberar este café, porém pediu para que eu aguardasse o seu posicionamento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/06/2016 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que nossa coordenação de apoio já disponibilizou alguns assentos na nossa recepção de entrada e EDA, para que melhor possamos atendê-los. Informamos também que nossos colaboradores já foram orientados para sempre cumprimentarem os nossos usuários, deixando bem claro se caso precisarem de algo, estão dispostos a ajuda-los. Finalizamos a conversa, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo pela manifestação.

SUGESTÃO Nº: 16/Memo.135

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:20/06/2016

NOME USUÁRIO: Nilda Maria da Silva Carvalho

SUGESTÃO: Eu como paciente, gostaria de ser atendida pelo médico, não por estagiários.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta a sua reclamação, gostaríamos de informar que o Hospital Jean Bitar, a partir de abril de 2016, mudou sua gestão e devido a essa transição, alguns problemas ocorrem apesar de todos os esforços de nossos colaboradores.

Quanto à situação específica que motivou sua insatisfação, inicialmente, gostaríamos de nos desculpar e informar que o Hospital Jean Bitar é um hospital de ensino e, como tal, abriga alunos de graduação em medicina e médicos residentes (médicos já graduados, em treinamento especializado em determinada especialidade) que executam as atividades sempre com supervisão de equipe médica experiente e qualificada, formada em sua maioria por professores universitários, fato que confere ainda mais qualidade ao atendimento. Assim sendo, algumas vezes há situações que podem causar desconforto ao pacientes, todavia, jamais colocando em risco a segurança do paciente.

Por fim, agradecemos sua manifestação que nos permite identificar problemas existentes e trabalhar para oferecer, a cada dia, um atendimento público de melhor qualidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que devido o CHJB ser um hospital de ensino, haverá sempre a presença de acadêmicos e residentes assistindo os pacientes em ambulatório e em internação, no entanto, todos eles são supervisionados por uma equipe médica experiente e qualificada que em sua grande maioria é composta por professores universitários, o que garante maior qualidade ainda no atendimento. Ressaltamos que apesar do desconforto sentido, o CHJB jamais colocará em risco a segurança do paciente. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 17/Memo.136

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Maria de Nazaré Silva

SUGESTÃO: Sugerimos a revisão das portas do banheiro e do quarto, pois fazem muito barulho e não fecham normalmente. Verificar o barulho da descarga do vaso sanitário.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Encaminhado queixa para o setor de manutenção.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16 realizamos contato telefônico com a usuária, para informa-la que já foi solicitado o conserto da descarga e a revisão das portas, ao setor de manutenção, visando não só a satisfação de nossos usuários, mas também o conforto durante a

estada dos mesmos neste hospital. Finalizamos a conversa nos desculpando pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 18/Memo.140

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Aldo Bruno Feio Pontes

SUGESTÃO: Na minha opinião, o hospital tem estrutura para receber mais pessoas que precisam de tratamento e muitos dos seus espaços não estão sendo usados, equipamentos sem uso, aptº, isso é uma pena. Dezenas de pessoas poderiam estar sendo atendidas e tratadas aqui. Espero que a direção do hospital se empenhe em resolver isso, com certeza estará acolhendo e salvando muitas vidas, que por falta de recursos muitas vezes não chegam a receber o tratamento necessário. Espero que em breve esse hospital esteja com todos os seus andares funcionando adequadamente. Todos só temos a ganhar, qualidade de vida, saúde, empregos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A direção do Hospital já está em negociação com a SESPA para abertura de novos serviços e leitos. Para o mês de julho, já estaremos ampliando os serviços ambulatoriais e mais 4 leitos de UTI. Por se tratar de um investimento, a proposta é fazermos por fase.

Futuramente, será aberto mais 20 leitos no 2º andar. Agradecemos.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/06/16, realizamos contato telefônico com o usuário, para informa-lo que a direção do hospital já está em negociação com a SESPA para que sejam liberados mais serviços e leitos. Podemos antecipadamente lhe informar também, que a partir de julho disporemos de mais 4 leitos de UTI e ampliaremos os serviços ambulatoriais, bem como pretendemos futuramente abrir mais 20 leitos, conforme a verba de investimento. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

SUGESTÃO Nº: 19/Memo.142

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:21/06/2016

NOME USUÁRIO: Adriana Furtado Carvalho Barbosa

SUGESTÃO: Os funcionários da recepção poderiam ser menos sisudos, poderiam ser mais simpáticos e alegres.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com os colaboradores para pontuar a excelência no atendimento para que não tenhamos novas queixas com o mesmo teor, visando a melhoria do atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato, o que impossibilitou o nosso repasse da resposta ao seu manifesto. Na ocasião do contato, iríamos informar que a responsável pelo setor, reunirá com seus colaboradores a fim de visarem sempre a excelência no atendimento, para que fatos como esse não se repitam mais.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

JUNHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

JUNHO/2016

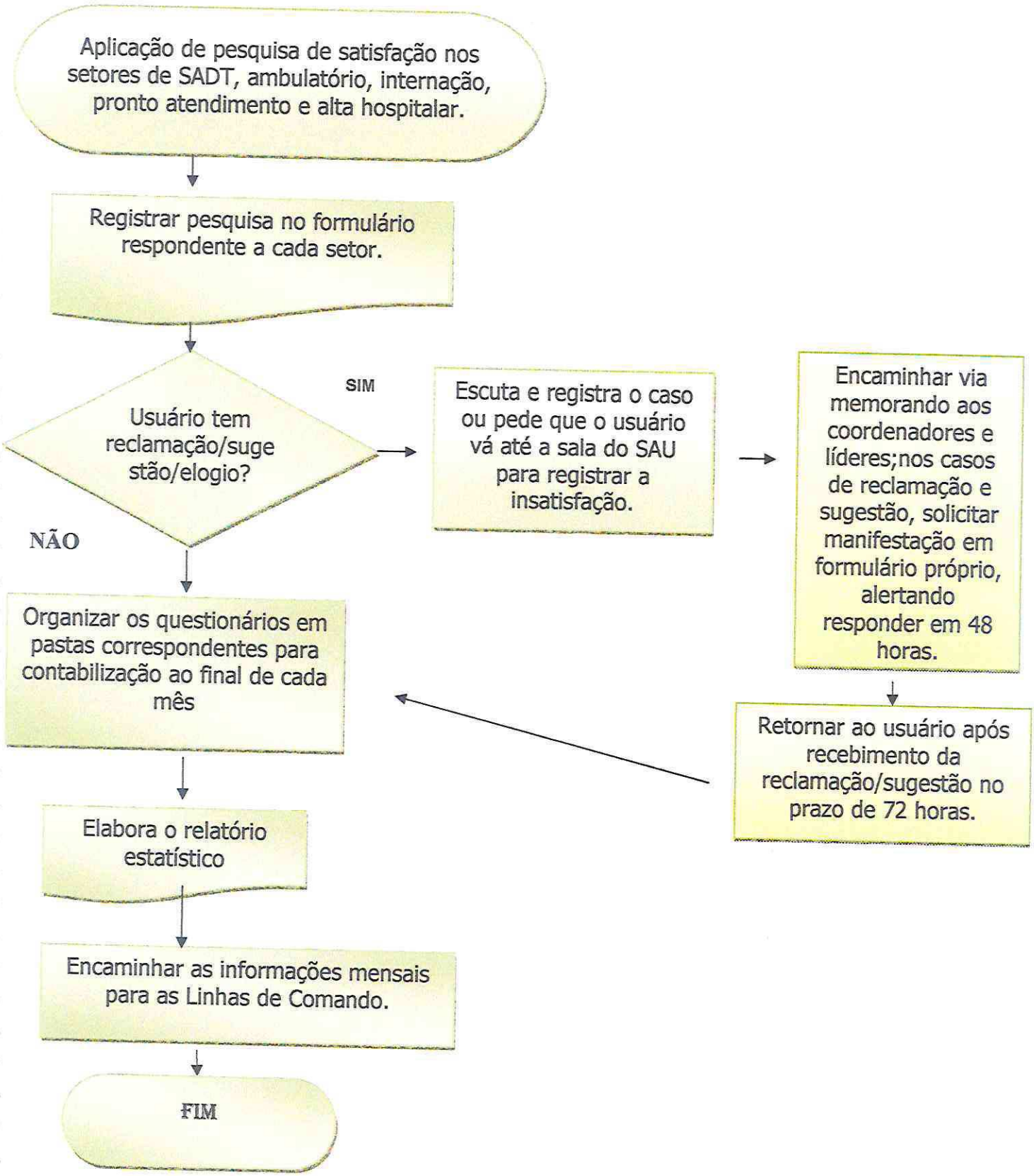
Jerônimo Pimentel, nº 543
elém/PA
EP: 66055-000
EL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
idoria.hjb@indsh.org.br

SUS

SESPA

INDSH

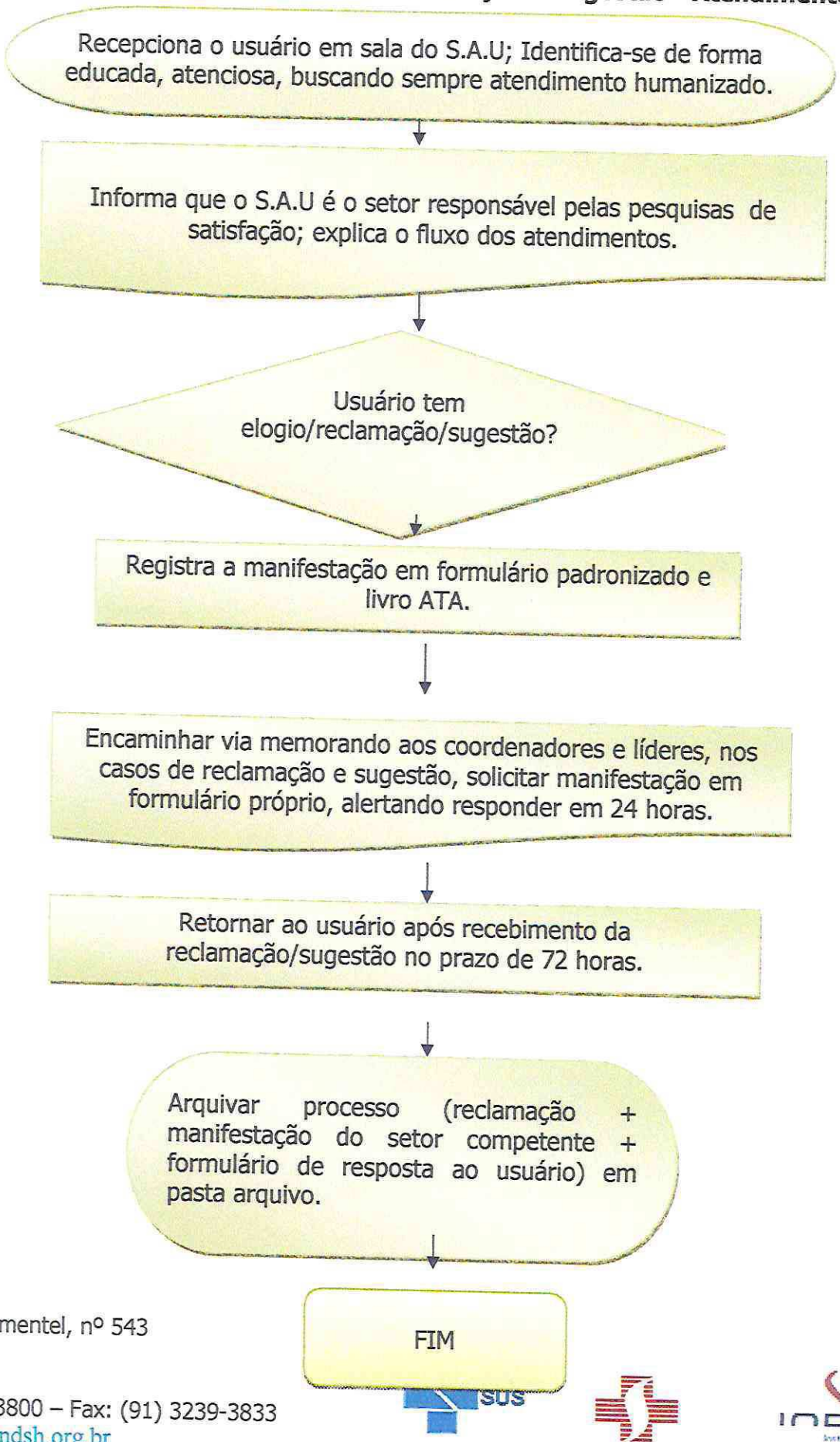
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



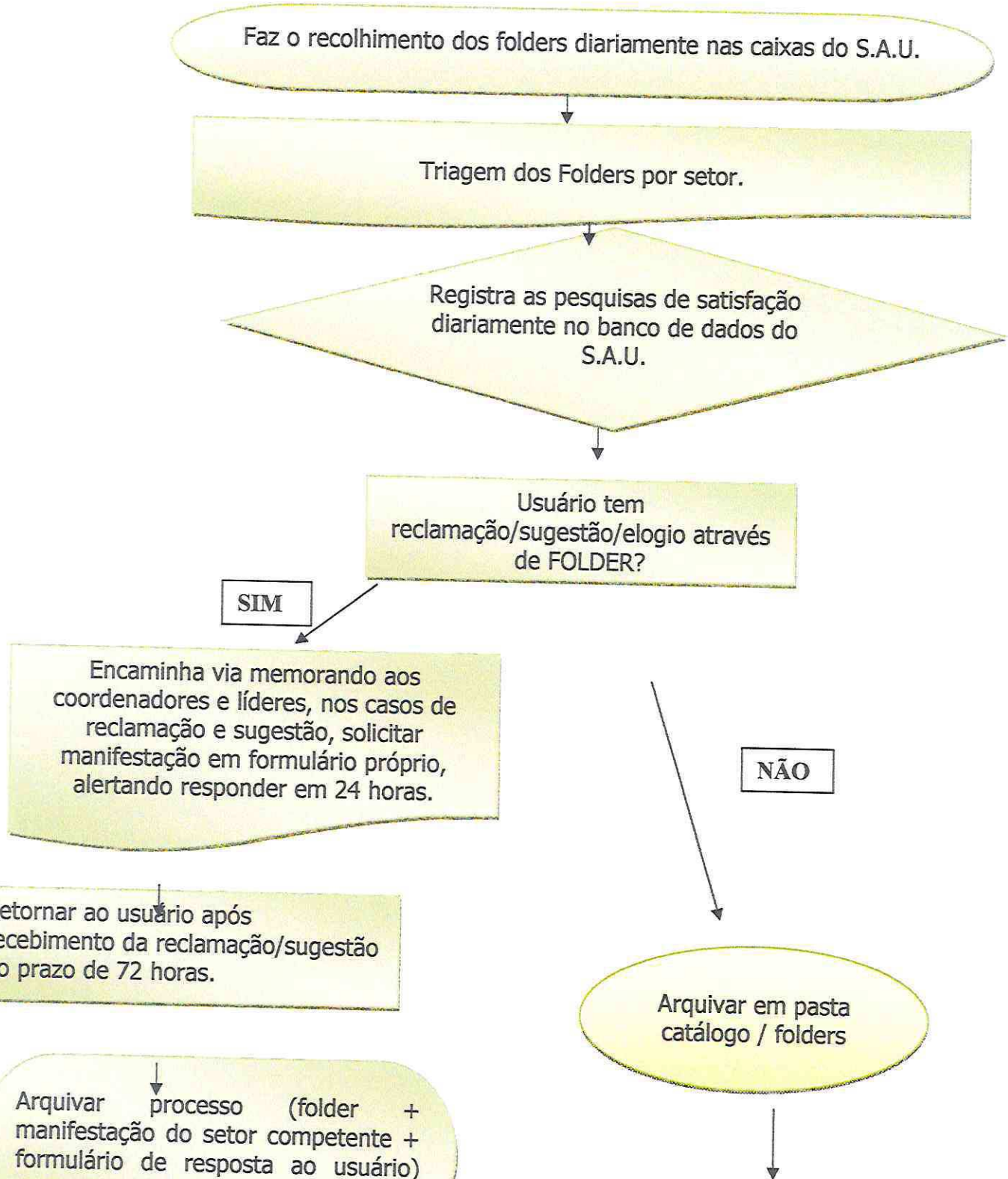
Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
idoria.hjb@indsh.org.br

SUS
SESPA
INDSH

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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



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

SUS SESPA INDSH

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JUNHO/2016

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

Belém-PA

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO DE 2016
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES.....
3. ANÁLISE DE DADOS.....
3.1. Descrição das Atividades.....
3.2. Visão Geral dos Treinamentos.....
3.3. Treinamentos Internos.....
3.4. Treinamentos Externos .....
3.5. Total de horas em treinamentos.....
3.6. Horas/homens por colaborador.....
3.7. Total de participações.....
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....
5. 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, são os propósitos da Educação Permanente em Saúde.

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

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

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

Dentro dessa perspectiva, o Núcleo de Educação Permanente – NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores do CHJB criando mecanismos para realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: Capacitar os profissionais para promoção de um atendimento de excelência aos usuários fundamentado em *qualidade e humanização.*

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Junho, foram registradas e arquivadas no NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 30/06/2016.

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

3. VISÃO GERAL DO RESULTADO DOS TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO:

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	4	68	72:00:00
Dir. EXEC.	4	34	69:00:00
Dir. FINANC.	15	138	470:50:00
Dir. TÉCNICA	0	0	0
TOTAL	23	241	611:50:00

Tabela 1: Painel Geral dos treinamentos realizados em JUNHO/Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de JUNHO foram realizados 23 registros de treinamentos internos **e 03** externos**, com 241 participações, totalizando 611 horas e 50 min** de treinamentos, acumulando um total de **2h e 18 min** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante o mês de Junho tivemos 23 registros de treinamentos, orientações e reuniões. Importante ressaltar que o hospital está em pleno processo de Implantação e os treinamentos realizados estão diretamente ligados aos processos de padronização de rotinas nos diversos setores do CHJB.

O NEP já está em processo de construção das LNTs **(Levantamento de Necessidades de Treinamentos)**, junto aos setores do hospital, oportunidade em que faremos o levantamento de todos os treinamentos a serem executados até dezembro/2016.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
ABRIL	371:00:00	3	0	56	01:26:00
MAIO	712:26:00	11	0	378	02:33:00
JUNHO	611:50:00	20	3	241	02:18:00

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em JUNHO.

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

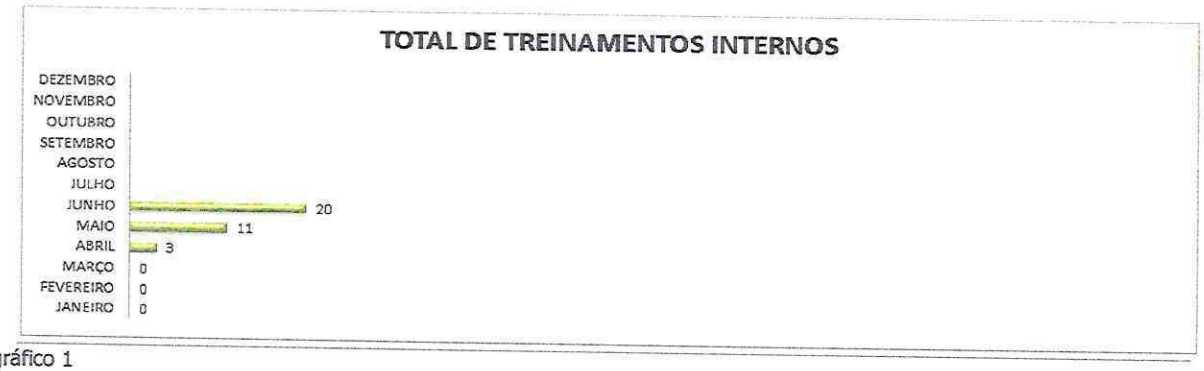


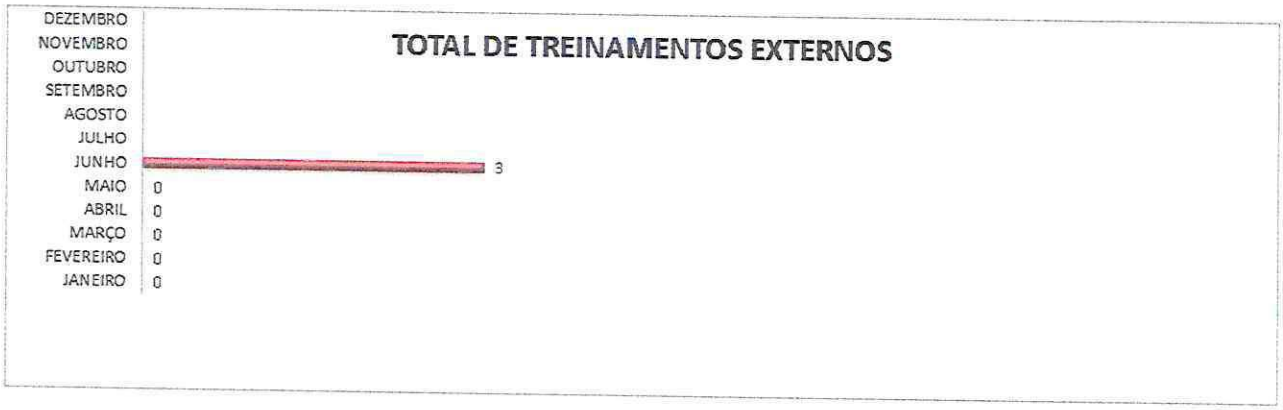
gráfico 1

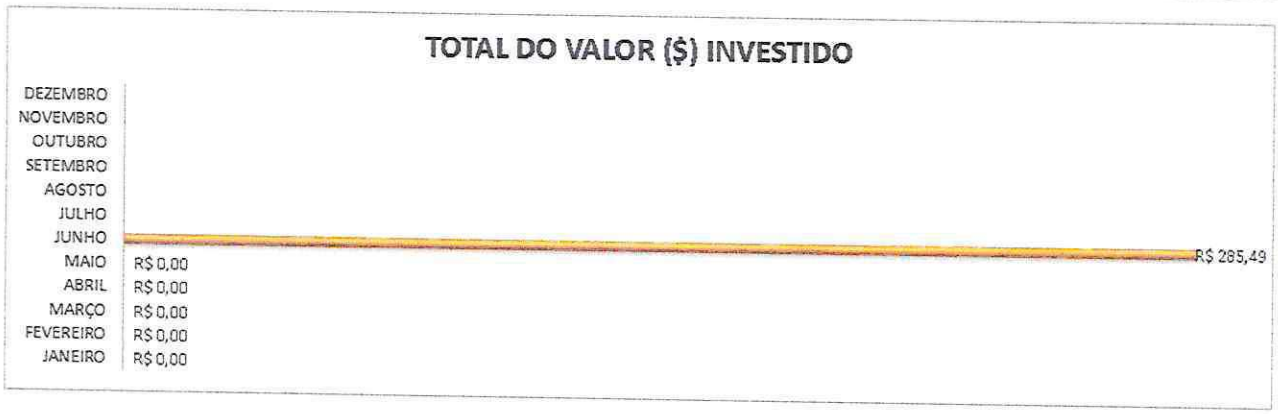
Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

Através do gráfico 1, percebe-se que houve um aumento no quantitativo de treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de Junho em comparação a maio em razão da implantação e sistematização dos processos de rotina, fluxos e padronização das rotinas dos setores do hospital.

3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

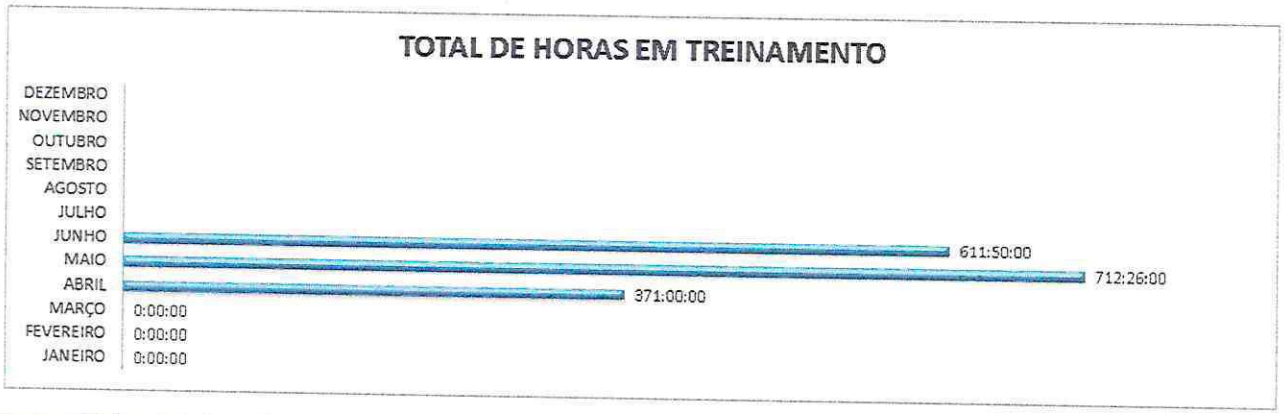
Considerando a fase de implantação a qual passa o CHJB os treinamentos internos foram mais demandados em relação ao externo. Entendemos que tal fato se deu em razão de um maior foco nos processos internos pertinentes a Implantação.





3.5 TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO

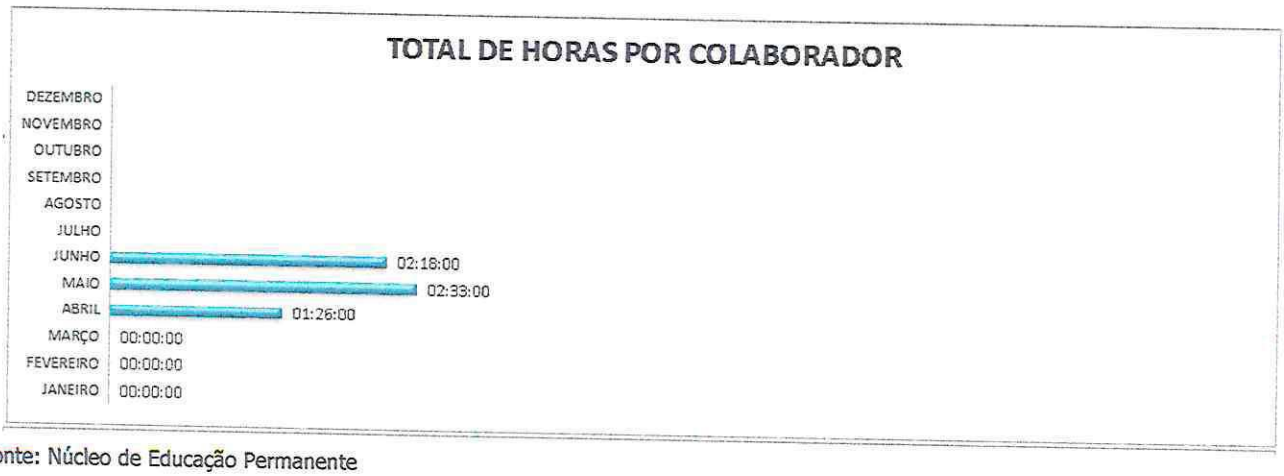
Durante o mês de junho alcançamos um quantitativo de 611 horas e 50 minutos de treinamentos, um quantitativo menor que no mês anterior, entretanto mesmo com a diminuição do quantitativo de horas, observa-se que mantivemos o indicador de horas/homens/mês, que é de 02 horas/homens.



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAL DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Durante o mês de junho alcançamos um total de 2h e 18 min de treinamento por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo de 2 horas/homens por mês, no mês de Maio, houve uma redução de 15 minutos no quantitativo referente ao mês anterior, entretanto não afetou no resultado final do indicador do NEP.

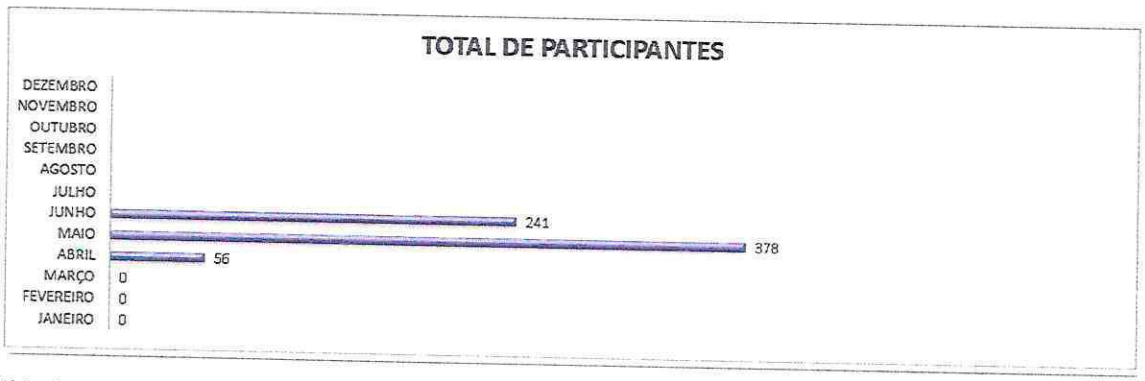


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Junho tivemos um total de 241 participações em treinamentos. Houve uma pequena diminuição no quantitativo de participações em relação ao mês anterior, isso correu em razão dos processos de Implantação dos fluxos, rotinas e processos dos setores como um todo, demandando muitas das vezes da presença constante dos colaboradores em seus setores, a fim de que o atendimento ao usuário fosse priorizado nesta fase.

Gráfico 7



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

Cristina Ferreira
Coordenadora Núcleo de Educação Permanente CHJB

ANEXOS



Treinamento sobre Legislação Trabalhista - Junho 2016



Treinamento sobre Legislação Trabalhista - Junho 2016

Treinamento sobre Legislação Trabalhista - Junho 2016





Treinamento sobre Legislação Trabalhista - Junho 2016



Treinamento de Logística - Junho 2016



Treinamento de Logística - Junho 2016



Treinamento de Logística - Junho 2016



Treinamento de Logística - Junho 2016



Treinamento SHL - Junho 2016



Treinamento SHL - Junho 2016

Treinamento SHL - Junho 2016





Treinamento SHL - Junho 2016



Apresentação SAU - Junho 2016



Apresentação SAU - Junho 2016



Apresentação SAU - Junho 2016

ATAS DAS COMISSÕES EXISTENTES NO CHJB

REFERÊNCIA: JUNHO - 2016

CENTRO HOSPITALAR JEAN-BITAR

ATA DE REUNIÃO

Código: F(I) ENF.007	Versão: 1.0	Página: 1 de 2

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Participantes: Lista de Presença em anexo.

Data: 29/06/2016 **Local:** Sala de treinamento 8° Andar **Hora:** 15:00 às 17:00 h

Pauta	Deliberação
1- Nomeação do Presidente, vice-presidente e secretário.	1- Presidente: Renato Silva; Vice: Izair Morais; Secretário Lauana Oliveira
2- Constituição da CCIH com seus respectivos membros consultores	2. Direção: Alexandre Negri; Diretoria (~~saadi~~) Técnica: Igor Saadi; Serviço de Enfermagem: Solang Antonelli; Laboratório: Fabiano Luca (representado por Fernanda Trindade), Farmácia: Paulo Ledo, Nutrição: Luana Oliveira; SH-H: Edilze Silva Membros Executores: Renato Silva (Enfermeiro) e Izairs Morais. (Infectologista)
3- Controle de antimicrobianos.	3. Será construído (~~sera~~) impresso próprio de controle que deverá ser encaminhada ao CCIH para liberação e manutenção da terapia de acordo com a avaliação do médico infectologista, fluxo pri-

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

ATA DE REUNIÃO

Código: F(I) ENF.007	Versão: 1.0	Página: 1 de 2

Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Participantes: Lista de presença em anexo.

Data: 29/06/2016 **Local:** Sala de treinamento 8º Andar **Hora:** 15 - 17 h

Pauta	Deliberação
	estabelecido pela comissão de padronização.
4- Reorganização da disposição dos leitos de acordo com a especialidade.	4- A Enfermeira da CCIH montará o fluxo em conjunto com a supervisora de atendimento para que a partir da clínica do paciente seja visualizado a melhor locação do usuário.
5- Fluxo de entrega de resultado de culturas na sala da CCIH.	5- Será definido semana que vem com o gerente do laboratório, o Sr. Henrique, O sr. Alexandre Mezzi sugere que seja feito um aditivo no contrato para afirmar prazos.
6- Fluxo de isolamento	6- Os membros executores criarão o fluxo que posteriormente (até segunda semana de julho) será apresentado a equipe médica de de enfermagem.

JEAN DI TAH	Código: F(I) ENF.007	Versão: 1.0	Página: 1 de 2	Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Participantes: Lista de presença em anexo

Data: 29/06/2016 **Local:** Sala de Treinamento 8º Andar **Hora:** 15 — 17 h.

Pauta	Deliberação
7 - Reunião Mensal	7. Próxima reunião será dia 20 de Julho de 2016 às 15:30 h (Ficará toda terceira quarta-feira do mês)

Folow up

O que ?	Responsável
1. Formulário de Controle de Antimicrobiano	Drª Isaías e Enfª. Renata Silva
2. Fluxo de Internação	Enfª. Renata Silva
3. Fluxo do Isolamento	Enfª. Renata Silva
4.	
5.	

Freqüência:

1. Fernando Flexa	5. Fernanda Fraiude de Araújo.	9. Renata Silva
2. Alexandre Mezzo	6. Soadi	10. Tauana do S. Souza de Oliveira.
3. GIOVANI MEZENDI	7. José Bonfim de Moura Junior	11. Paula Leite
4. Sabrina Sutanelli	8. Edite Pereira de Melo	12.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissões **Tema:** Implantação da Comissão de Revisão de Prontuários
Local: Auditório 8º andar	
Data – Horário: 06/07/16 as 14 h	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Implantação da Comissão de Revisão de Prontuários	Diretoria	06/07/16	Em implantação	NEP

Relato da Reunião

Pauta:

- **Discussão:** Leitura, análise e aprovação do Regimento Interno da Comissão e Revisão de Prontuários. Nesta oportunidade foram ratificados, retificados e incluídos itens e/ou questões quanto a:

- Inclusão da 'Diretoria Executiva' na cláusula IV, no primeiro parágrafo;
- Alteração do texto no segundo parágrafo da cláusula IV: ... 'os cargos de vice-presidente e secretário poderão ser eleitos pela própria comissão'.
- Alteração do texto no único paragrafo da cláusula V, para: 'Sala de Reuniões do CHJB – Centro Hospitalar Jean Bitar';
- Alteração do texto no primeiro parágrafo da cláusula VI, para: '... Deverão ocorrer reuniões periódicas, com horário, previamente definido e informado, sendo, no mínimo, mensais'.
- Acrescentar no 5° parágrafo, da cláusula VI, '... ata resumida e com uma cópia arquivada contendo ...';
- Acrescentar no 6° parágrafo, da cláusula VI, '... pelo Diretor Executivo;
- Sublinhar o subitem, na cláusula VII que trata: 'São atribuições da Comissão de Revisão de Prontuários', para maior destaque à estas atribuições; e incluir no subitem d) IV – 'Manter estreita relação com as Comissões de Análise de Óbitos e Ética Médica da Unidade, com as quais deverão ser discutidos os resultados das avaliações feitas';
- Sublinhar o subitem, na cláusula VII que trata: 'São atribuições do Presidente da Comissão, além de outras instituídas neste regimento ou que decorram de suas funções ou prerrogativas', para maior destaque à estas atribuições; Inclusão do subitem 'f) e g)' do item 2 da cláusula VII: 'f) Nas decisões da comissão, além do seu voto, terá o voto de qualidade (voto de Minerva).

g) Nas faltas e impedimentos legais do presidente, assumirá seu vice-presidente'. E alteração do parágrafo que trata das atribuições do Vice Presidente, na ausência do Presidente da Comissão em tela;

- Ainda no item VII sublinhar subitem: 'São atribuições e competências da secretaria da Comissão'.
- Exclusão do último parágrafo da cláusula VIII (Disposições Gerais).
- Definição de cronograma de reunião ordinária deve ser definido na próxima reunião a ser definida pela comissão empossada;
- Oficializar a posse da Comissão até dia 08/07/16 através da assinatura de Ata de Implantação.

- **Definições:** todos as sugestões e alterações acima relatadas foram aprovadas por unanimidade pela Comissão.

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

O Quê	Quem	Quando
Definir cronograma de reunião	Comissão	Próxima reunião d Comissão
	Diretoria Executiva e Diretoria Técnica Médica	

Assinar o nome completo – NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.0

1. Solange Carneiro Antonelli
2. Roberta Gomes Espinoso
3. Roberta Rabuloge santos
4. [illegible]
5. [illegible]
6. Alexandre Mezzi
7. Thayara Ribeiro Kantoni Pacheco
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.