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: JULHO/2017

BELÉM/PA, 10 de AGOSTO 2017.

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

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 001
2. Produção Consolidada 002
3. Mapa de Produção Analítico 004
4. Plano Estatístico 011
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 035
6. Núcleo de Educação Permanente 082
7. Relatório Mensal CCIH 102
8. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 114
9. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 116
10 Ata Comissão de Revisão de Prontuários 118
11. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 121

1. APRESENTAÇÃO

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

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

Belém/PÁ, 10 de agosto 2017.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Hospital Jean Bitar/INDSH

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JULHO/2017

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

Produção Consolidada de Julho de 2017

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	40	116	3	810	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	87	110	-	467	20
CTI	-	-	13	281	10
TOTAL	127	226	16	1.558	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	143

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	119	14	133	0,86	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	65		65		65
CIRURGIA BARIÁTRICA	88		88		88
CARDIOLOGIA	80		80		80
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	244		244		244
CIRURGIA GERAL	201		201		201
CIRURGIA PLÁSTICA	56		56		56
CLÍNICA MÉDICA	542		542		542
COLOPROCTOLOGIA	138		138		138
DERMATOLOGIA	44		44		44
ENDOCRINOLOGIA	432		432		432
FÍGADO E VIAS BILIARES	56		56		56
GERIATRIA	81		81		81
PNEUMOLOGIA	138		138		138
REUMATOLOGIA	163		163		163
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2.328		2.328		2.328
ASSISTÊNCIA SOCIAL	7		7		7
NUTRIÇÃO	46		46		46
PSICOLOGIA	51		51		51
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	104	-	104	-	104
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.432				
CURATIVOS AMBULATORIAL	120		120		120
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO	2.552				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	9.615	6.656	16.271		16.271
ELETROCARDIOGRAMA	81	65	146		146
ECOCARDIOGRAMA	23	33	56		56
ENDOSCOPIA	24	544	568		568
RAIOS-X	365	169	534		534
TOMOGRAFIA	40	70	110		110
ULTRASSONOGRAFIA	19	117	136		136
PAAF	-	16	16		16
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	31	31		31
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	2	13	15		15
ANATOMIA PATOLÓGICA	-	175	175		175
ERGOMETRIA	-	7	7		7
MEDICINA NUCLEAR	-	10	10		10
MAPA	-	11	11		11
IODOTERAPIA	-	3	3		3
PULSOTERAPIA	-	20	20		20
ESPIROMETRIA	-	24	24		24
HEMOTERAPIA	532	-	532		532
HEMODIALISE	80	-	80		80
BRONCOSCOPIA	3	-	3		3
TOTAL	10.784	7.964	18.748	-	18.748
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	18.748				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	18.748				

Belém, 10 de agosto de 2017.

Giovani Miranda
Direção Executivo

RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
CRA 2008862-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR
Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: JULHO/2017

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

MAPA DE PRODUÇÃO - JULHO/2017

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	48	40	0	3	810	40	1240	43	65,32%	18,84
CIRÚRGICA	87	87	0	0	467	20	620	87	75,32%	5,37
CTI	12	0	0	13	281	10	310	13	90,65%	21,62
TOTAL	147	127	0	16	1558	70	2170	143	71,80%	10,90

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	14	119	0,86

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	65			65
CIRURGIA BARIÁTRICA	88			88
CARDIOLOGIA	80			80
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	244			244
CIRURGIA GERAL	201			201
CIRURGIA PLÁSTICA	56			56
CLÍNICA MÉDICA	542			542
COLOPROCTOLOGIA	138			138
DERMATOLOGIA	44			44
ENDOCRINOLOGIA	432			432
FÍGADO E VIAS BILIARES	56			56
GERIATRIA	81			81
PNEUMOLOGIA	138			138
REUMATOLOGIA	163			163
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	2328			2328
ASSISTÊNCIA SOCIAL	7			7
NUTRIÇÃO	46			46
PSICOLOGIA	51			51
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	104			104
TOTAL CONSULTAS	2432			2432
CURATIVOS AMBULATORIAIS	120			120
TOTAL GERAL	2552			2552

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	6.656
ELETROCARDIOGRAMA	65
ECOCARDIOGRAMA	33
ENDOSCOPIA	544
RAIOS-X	169
TOMOGRAFIA	70
ULTRASSONOGRAFIA	117
PAAF	16
DENSITOMETRIA ÓSSEA	31
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	13
ANATOMIA PATOLÓGICA	175
ERGOMETRIA	7
MEDICINA NUCLEAR	10
MAPA	11
PULSOTERAPIA	20
ESPIROMETRIA	24
IODOTERAPIA	3
TOTAL	7.964

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	119
RGÊNCIA	14
OTAL	133

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
EQUENA	26
ÉDIA	85
GRANDE	22
OTAL	133

OLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	1
CARÁ	1
NAJÁS	1
ANANINDEUA	7
UGUSTO CORRÊA	1
AGRE	2
BARCARENA	2
ELÉM	83
ENEVIDES	6
ASTANHAL	3
OM ELISEU	1
GARAPÉ-AÇU	1
ARAPÉ-MIRI	2
ITUIA	1
MÃE DO RIO	2
ARITUBA	2
MOJU	1
UANÁ	2
EIXE-BOI	1
SALINÓPOLIS	5
ALVATERRA	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	2
ANTA MARIA DO PARÁ	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
AILÂNDIA	1
OTAL	133

OLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	1
RURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	17
RURGIA DERMATOLÓGICA	5
CIRURGIA GERAL	41
RURGIA DO CÓLON	2
CIRURGIA DE HÉRNIA	15
RURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	33
RURGIA VASCULAR	4
ENDOSCOPIA (CPRE)	7
ÁSTICA REPARADORA	8
UTROS	0
OTAL	133

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	21
ACARÁ	8
ALTAMIRA	12
ANAJÁS	2
ANANINDEUA	226
ANAPU	1
AUGUSTO CORRÊA	7
AURORA DO PARÁ	1
BAGRE	4
BARCARENA	26
BELÉM	1053
BENEVIDES	34
BONITO	4
BRAGANÇA	11
BREU BRANCO	2
BREVES	5
BUJARU	17
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIÁ	2
CAMETÁ	13
CAPANEMA	8
CAPITÃO POÇO	8
CASTANHAL	31
COLARES	5
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	3
CONCÓRDIA DO PARÁ	1
CURIONÓPOLIS	4
CURUÇA	15
DOM ELISEU	10
GARRAFÃO DO NORTE	2
IGARAPÉ-AÇU	7
IGARAPÉ-MIRI	20
IMPERATRIZ	1
IPIXUNA DO PARÁ	3
IRITUIA	3
ITUPIRANGA	7
JACUNDÁ	8
LIMOEIRO DO AJURU	1
MACAPÁ	2
MÃE DO RIO	4
MAGALHÃES BARATA	1
MARABÁ	7
MARACANÃ	1
MARAPANIM	4
MARITUBA	28
MELGAÇO	1
MOCAJUBA	5
MOJU	16
MUANÁ	4
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	2

NOVA TIMBOTEUA	4
OEIRAS DO PARÁ	3
OURÉM	4
OURILÂNDIA DO NORTE	1
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	16
PARAUAPEBAS	13
PEIXE-BOI	6
PONTA DE PEDRAS	7
PORTEL	2
PRAINHA	1
PRIMAVERA	5
REDENÇÃO	6
RONDON DO PARÁ	4
SALINÓPOLIS	21
SALVATERRA	4
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	20
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	14
SANTA LUZIA DO PARÁ	2
SANTA MARIA DO PARÁ	12
SANTARÉM NOVO	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	7
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	2
SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FÉLIX DO XINGU	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	9
SÃO JOÃO DE PIRABAS	5
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	15
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
SOURE	13
TAILÂNDIA	7
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	2
TRACUATEUA	1
TUCURUÍ	5
ULIANÓPOLIS	4
VIGIA	8
VISEU	5
XINGUARA	3
NÃO INFORMADO	4
TOTAL	**1907**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	65
CIRURGIA BARIÁTRICA	88
CARDIOLOGIA	80
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	244
CIRURGIA GERAL	201
CIRURGIA PLÁSTICA	56
CLÍNICA MÉDICA	542
COLOPROCTOLOGIA	138
DERMATOLOGIA	44
ENDOCRINOLOGIA	432

FÍGADO E VIAS BILIARES	56
GERIATRIA	81
PNEUMOLOGIA	138
REUMATOLOGIA	163
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**2328**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	7
NUTRIÇÃO	46
PSICOLOGIA	51
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**104**
TOTAL GERAL	**2432**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	1
ACARÁ	2
ANAJÁS	1
ANANINDEUA	9
AUGUSTO CORRÊA	1
AURORA DO PARÁ	1
BAGRE	1
BAIÃO	1
BARCARENA	2
BELÉM	92
BENEVIDES	2
CANAÃ DOS CARAJÁS	1
CASTANHAL	4
DOM ELISEU	1
IGARAPÉ - AÇU	1
IGARAPÉ - MIRI	2
IRITUIA	1
MÃE DO RIO	3
MARITUBA	3
MELGAÇO	1
MOCAJUBA	1
MOJU	1
MUANÁ	1
OURÉM	1
PEIXE - BOI	1
SALINÓPOLIS	1
SALVATERRA	1
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
TAILÂNDIA	3
ULIANÓPOLIS	1
TOTAL	**147**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	56
CIRURGIA BARIÁTRICA	3
CIRURGIA PLÁSTICA	3
CLÍNICA MÉDICA	10
COLOPROCTOLOGIA	7
CARDIOLOGIA	0
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	5
DERMATOLOGIA	1
ENDOCRINOLOGIA	6
FÍGADO E VIAS BILIARES	12
GERIATRIA	5
MEDICINA INTENSIVA	11
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	0
PNEUMOLOGIA	8
REUMATOLOGIA	20
TOTAL	**147**

Giovani Miranda
Diretor Executivo

RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRF [illegible]
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR
Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JULHO/2017

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

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2017

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20	20	20	20						140	20,00
Clínica Médica	40	40	40	40	40	40	40						280	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10	10						70	10,00
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**						490	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600	620	600	620						4240	605,71
Clínica Médica	1240	1120	1240	1200	1240	1200	1240						8480	1.211,43
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300	310						2120	302,86
Total	**2170**	**1960**	**2170**	**2100**	**2170**	**2100**	**2170**						14840	2.120,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244	258	290	289	296	307	299						1983	283,29
Cirurgia Bariátrica	157	54	3	49	69	2	38						372	53,14
Cirurgia Plástica	2	7	17	5	16	7	22						76	10,86
Clínica Médica	56	242	387	322	483	433	265						2188	312,57
Coloproctologia	26	17	67	64	60	83	38						355	50,71
Cardiologia	9	16	18	30	12	23	0						108	15,43
Cirurgia de cabeça e pescoço	14	13	16	7	11	6	14						81	11,57
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0	0	0	0	0	0						11	1,57
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	14						14	2,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	9						9	1,29
Endocrinologia	46	74	161	123	158	148	123						833	119,00
Fígado e vias biliares	0	2	40	49	26	10	47						174	24,86
Geriatria	34	71	38	52	65	118	66						444	63,43
Medicina Intensiva	202	136	186	207	230	132	190						1283	183,29
Plantonista / Clínica Médica	81	28	14	0	0	0	0						123	17,57
Pneumologia	35	91	76	19	39	90	92						442	63,14
Reumatologia	492	381	388	434	255	238	341						2529	361,29
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**	**1720**	**1597**	**1558**						11025	1.575,00
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	389	347	443	454	439	365	467						2904	414,86
Clínica Médica	755	820	1.004	956	1013	972	810						6330	904,29
UTI Adulto	265	223	254	240	268	260	281						1791	255,86
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**	**1720**	**1597**	**1558**						11025	1.575,00
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	12,55	12,39	14,29	15,13	14,16	12,17	15,06						95,76	13,68
Clínica Médica	24,35	29,29	32,39	31,87	32,68	32,40	26,13						209,10	29,87
UTI Adulto	8,55	7,96	8,19	8,00	8,65	8,67	9,06						59,08	8,44
Total	**45,45**	**49,64**	**54,87**	**55,00**	**55,48**	**53,23**	**50,26**						363,94	51,99
1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	53	52	68	70	52	47	56						398	56,86
Cirurgia Bariátrica	39	10	1	3	12	1	3						69	9,86
Cirurgia Plástica	1	3	5	2	2	4	3						20	2,86
Clínica Médica	7	16	25	15	34	16	10						123	17,57

Coloproctologia	4	0	8	4	6	13	7						42	6,00
Cardiologia	2	1	2	0	0	1	0						6	0,86
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	0	0	0	0	0						2	0,29
Cirurgia de cabeça e pescoço	6	5	3	3	4	2	5						28	4,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Endocrinologia	3	4	12	8	12	12	6						57	8,14
Fígado e vias biliares	0	1	8	4	4	5	12						34	4,86
Geriatria	4	4	7	2	7	8	5						37	5,29
Medicina Intensiva	12	5	15	15	14	6	11						78	11,14
Plantonista / Clínica Médica	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Pneumologia	3	7	6	1	5	6	8						36	5,14
Reumatologia	36	19	31	23	6	18	20						153	21,86
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**						**1085**	**155,00**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	105	72	93	85	79	72	87						593	84,71
Clínica Médica	56	49	78	41	63	51	48						386	55,14
UTI Adulto	11	6	21	24	16	16	12						106	15,14
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**						**1085**	**155,00**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	3	3	4	3	1	1						21	3,00
Acará	0	1	1	2	1	0	2						7	1,00
Altamira	0	1	0	2	1	1	0						5	0,71
Anajás	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Ananindeua	16	13	23	18	15	17	9						111	15,86
Augusto Corrêa	2	2	0	0	0	0	1						5	0,71
Aurora do pará	0	1	1	0	0	0	1						3	0,43
Bagre	2	1	0	0	0	0	1						4	0,57
Baião	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Barcarena	0	2	1	1	1	1	2						8	1,14
Belém	106	65	105	84	92	78	92						622	88,86
Benevides	2	2	4	2	3	0	2						15	2,14
Bom Jesus do tocantins	0	1	0	0	0	0	0						1	0,14
Bragança	1	0	1	1	3	1	0						7	1,00
Breves	1	3	1	0	1	1	0						7	1,00
Breu Branco	2	0	1	1	0	0	0						4	0,57
Bujaru	2	1	3	1	0	3	0						10	1,43
Cachoeira do Piriá	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Cametá	0	1	1	0	0	0	0						2	0,29
Canaã dos Carajás	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Capanema	0	4	0	3	0	3	0						10	1,43
Capitão Poço	0	0	0	1	1	1	0						3	0,43
Castanhal	2	2	3	2	6	2	4						21	3,00
Colares	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Concórdia do Pará	1	0	0	0	1	0	0						2	0,29
Conceição do Araguaia	1	0	0	0	0	0	0						1	0,14
Curuça	0	0	0	1	1	1	0						3	0,43
Curralinho	1	1	0	0	0	0	0						2	0,29
Dom Eliseu	0	0	0	0	0	1	1						2	0,29
Igarapé – Açu	1	0	0	0	1	0	1						3	0,43
Igarapé - Miri	0	0	2	1	2	1	2						8	1,14
Ipixuna do Pará	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Irituia	0	0	0	1	0	1	1						3	0,43
Itupiranga	0	1	0	0	0	1	0						2	0,29
Jacundá	2	2	1	0	1	0	0						6	0,86
Mãe do Rio	1	1	1	0	2	0	3						8	1,14

Marabá	1	0	2	0	1	0	0						4	0,57
Maracanã	0	1	0	0	0	0	0						1	0,14
Marituba	5	1	7	5	1	3	3						25	3,57
Melgaço	0	0	0	1	0	0	1						2	0,29
Mocajuba	0	0	1	1	0	1	1						4	0,57
Moju	0	2	0	0	3	0	1						6	0,86
Muaná	0	1	3	0	0	0	1						5	0,71
Nova Esperança do Piriá	0	0	1	0	0	1	0						2	0,29
Nova Timboteua	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Novo Progresso	1	0	0	1	0	0	0						2	0,29
Oeiras do Pará	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Ourém	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Paragominas	3	1	1	0	2	1	0						1	0,14
Parauapebas	0	1	0	0	1	0	0						8	1,14
Peixe - boi	0	0	1	2	1	1	1						2	0,29
Portel	0	0	0	1	0	0	0						6	0,86
Ponta de pedras	0	2	1	0	0	0	0						1	0,14
Primavera	0	0	0	0	0	1	0						3	0,43
Redenção	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Rurópolis	0	0	1	1	0	0	0						1	0,14
Salinópolis	0	0	4	4	2	0	1						2	0,29
Salvaterra	0	0	1	0	0	0	1						11	1,57
Santa Bárbara do Pará	0	0	1	0	0	1	1						2	0,29
Santa Isabel do Pará	2	2	2	2	2	1	1						3	0,43
Santa Luzia do Pará	0	0	0	0	2	0	0						12	1,71
Santa Maria do Pará	0	0	1	0	0	1	1						2	0,29
Santo Antonio do Pará	0	0	0	0	1	0	0						3	0,43
São Caetano de Odivelas	0	1	0	1	0	0	0						1	0,14
São Domingos do Araguaia	1	0	1	0	0	0	0						2	0,29
São Francisco do Pará	1	2	1	1	0	1	0						2	0,29
São João de Pirabas	0	1	0	1	0	2	0						6	0,86
São João da Ponta	0	0	1	0	0	0	1						4	0,57
São Miguel do Guamá	1	0	2	1	0	1	1						2	0,29
São Sebastião da Boa Vista	0	0	0	0	0	1	1						6	0,86
Soure	3	0	0	1	0	3	0						2	0,29
Tailândia	0	2	3	0	1	2	3						7	1,00
Terra Alta	0	0	1	0	1	0	0						11	1,57
Tracuateua	0	0	1	0	0	0	0						2	0,29
Ulianopolis	0	0	0	1	0	0	1						1	0,14
Tucuruí	1	0	0	0	0	1	0						2	0,29
Vigia	1	0	1	0	2	0	0						2	0,29
Viseu	1	1	0	0	0	0	0						4	0,57
Outros	2	1	1	1	1	0	0						2	0,29
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**						6	0,86
													1085	155,00

1.9 Internações por Faixa etária														
De 1 a 13 anos	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
De 14 a 24 anos	13	12	14	8	9	17	15						88	12,57
De 25 a 35 anos	20	23	17	22	26	16	19						143	20,43
De 36 a 46 anos	37	26	31	24	27	19	31						195	27,86
De 47 a 57 anos	45	30	34	35	37	27	29						237	33,86
De 58 a 68 anos	29	26	45	25	32	31	26						214	30,57
De 69 a 79 anos	16	6	35	20	18	18	15						128	18,29
De 80 a 110 anos	12	4	16	16	9	11	11						79	11,29
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**						1084	154,86

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia														
Clínica Médica													-	-
Cirurgia bariátrica													-	-
Cirurgia Geral													-	-
Cirurgia Vascular													-	-
Coloproctologia														
Endocrinologia														
Geriatria													-	-
Medicina Intensiva													-	-
Plantonista / Clínica Médica													-	-
Pneumologia													-	-
Reumatologia													-	-
Total													-	-

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85	80	75	87						590	84,29
Clínica Médica	37	38	61	50	51	49	40						326	46,57
UTI Adulto	1	0	0	0	0	0	0						1	0,14
Total	**131**	**119**	**150**	**135**	**131**	**124**	**127**						917	131,00

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	20	4	2						45	6,43
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2	1	0	1						4	0,57
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0						2	0,29
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2						5	0,71
Geriatria	0	1	1	0	0	0	2						4	0,57
Medicina Intensiva	6	7	8	7	0	7	5						40	5,71
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0						2	0,29
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0						4	0,57
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3						25	3,57
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	-	-	-	-	-	132	18,86

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Clínica Médica	4	4	7	2	4	5	3						29	4,14
UTI Adulto	14	15	11	18	17	14	13						102	14,57
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	-	-	-	-	-	132	18,86

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Geriatria	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Medicina Intensiva	0	2	2	0	1	2	0						7	1,00
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	**0**	**2**	**2**	**0**	**1**	**2**	**0**	-	-	-	-	-	7	1,00

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)															
Cardiologia	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Clínica Médica	3	5	5	6	2	4	2						27	3,86
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2	0	0	1						3	0,43
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0						2	0,29
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2						5	0,71
Geriatria	0	1	1	0	1	0	2						5	0,71
Medicina Intensiva	6	5	6	7	16	5	5						50	7,14
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0						2	0,29
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0						4	0,57
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3						25	3,57
Total	**18**	**17**	**16**	**20**	**20**	**18**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**125**	**17,86**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0	1	0	0	0	2	1						4	0,57
De 25 a 35 anos	0	1	0	0	0	2	0						3	0,43
De 36 a 46 anos	1	1	1	0	1	3	0						7	1,00
De 47 a 57 anos	4	5	1	1	1	1	0						13	1,86
De 58 a 68 anos	3	3	5	7	6	3	8						35	5,00
De 69 a 79 anos	3	2	5	8	7	3	4						32	4,57
De 80 a 110 anos	7	6	6	4	6	6	3						38	5,43
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**132**	**18,86**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	13	7	6	14	13	16	14						83	11,86
Clínica Médica	10	16	9	13	17	14	12						91	13,00
UTI Adulto	20	15	17	29	24	32	20						157	22,43
Total	**43**	**38**	**32**	**56**	**54**	**62**	**46**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**331**	**47,29**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Clínica Médica	3	1	3	1	2	2	0						12	1,71
UTI Adulto	0	1	0	1	1	0	0						3	0,43
Total	**3**	**2**	**3**	**2**	**3**	**2**	**0**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**15**	**2,14**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	20	4	2	-	-	-	-	-	45	3,75
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2	1	0	1	-	-	-	-	-	4	0,33
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	1	-	-	-	-	-	1	0,08
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0	-	-	-	-	-	2	0,17
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2	-	-	-	-	-	5	0,42
Geriatria	0	1	1	0	0	0	2	-	-	-	-	-	4	0,33
Medicina Intensiva	6	7	8	7	0	7	5	-	-	-	-	-	40	3,33
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	2	0,17
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0	-	-	-	-	-	4	0,33
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3	-	-	-	-	-	25	2,08
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**						132	11,00

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85	80	76	87						591	84,43
Clínica Médica	44	43	71	53	57	56	43						367	52,43
UTI Adulto	15	16	11	19	18	14	13						106	15,14
Total	**152**	**140**	**171**	**157**	**155**	**146**	**143**						1064	152,00

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade															
Clínica Cirúrgica	62,74	61,96	71,45	75,67	70,81	60,83	75,32						478,79	68,40
Clínica Médica	60,89	73,21	80,97	79,67	81,69	81,00	65,32						522,75	74,68
UTI Adulto	85,48	79,64	81,94	80,00	86,45	86,67	90,65						590,83	84,40
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93**	**70,92**	**78,39**	**78,57**	**79,26**	**76,05**	**71,80**						519,92	74,27
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**	**78,57%**	**79,26%**	**76,05%**	**71,80%**						**519,92%**	**74,27%**
1.22. Média de Permanência por Unidade															
Clínica Cirúrgica	3,67	3,94	4,66	4,59	4,72	3,97	4,62						30,17	4,31
Clínica Médica	13,98	13,90	12,55	14,48	13,69	13,89	14,73						97,22	13,89
UTI Adulto	7,57	7,19	9,07	5,00	6,38	5,65	8,52						49,38	7,05
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**	**11,10**	**10,94**	**10,90**						72,59	10,37
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**	**11,10**	**10,94**	**10,90**						**72,59**	**10,37**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade															
Clínica Cirúrgica	4,65	4,05	4,45	4,25	4,00	3,80	4,35						29,55	4,22
Clínica Médica	1,18	1,10	1,85	1,35	1,48	1,45	1,08						9,48	1,35
UTI Adulto	1,50	1,70	1,10	2,00	1,90	1,40	1,30						10,90	1,56
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**	**2,24**	**2,21**	**2,09**	**2,04**						10,90	2,17
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade															
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	0,00%						1,32%	0,17%
Clínica Médica	8,51%	9,09%	9,46%	3,70%	6,78%	8,62%	6,98%						53,14%	7,65%
UTI Adulto	93,33%	88,24%	100,00%	90,00%	89,47%	100,00%	100,00%						661,04%	93,58%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**						661,04%	12,44%
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo															
Institucional	100,00%	89,47%	88,89%	100,00%	95,24%	90,00%	100,00%						663,60%	94,80%
Não Institucional	0,00%	10,53%	11,11%	0,00%	4,76%	10,00%	0,00%						36,40%	5,20%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**						**87,11%**	**12,44%**
2. Serviços Assistenciais															
2.1. Centro Cirúrgico															
2.1.1. Cirurgias por Porte															
Cirurgias Pequenas	29	32	57	30	27	36	26						237	33,86
Cirurgias Médias	74	72	86	75	76	77	85						545	77,86
Cirurgias Grandes	23	17	17	35	22	27	22						163	23,29
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	-	-	-	-	-	945	78,75
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**						-	-
Média Diária de Cirurgias	**4,06**	**4,32**	**5,16**	**4,67**	**4,03**	**4,67**	**4,29**						31,20	4,46
Procedimentos	126	121	160	140	125	140	133						945	135,00
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5						35	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,81**	**0,86**	**1,03**	**0,93**	**0,81**	**0,93**	**0,86**						6,24	0,89
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo															
Cirurgias de Urgência	3	1	3	5	3	4	14						33	4,71
Cirurgias Eletivas	123	120	157	135	122	136	119						912	130,29
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	-	-	-	-	-	945	135,00

2.1.3 Cirurgias por Especialidade															
Cirurgia Bariátrica	7	2	0	3	4	5	1						22	3,14
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	18	17	22	18	15	14	17						121	17,29
Cirurgia Dermatológica	5	11	18	12	13	22	5						86	12,29
Cirurgia Geral	23	28	43	35	25	27	41						222	31,71
Cirurgia do Cólon	11	7	11	12	12	15	2						70	10,00
Cirurgia de Hérnia	19	21	16	22	18	13	15						124	17,71
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30	27	29	31	26	30	33						206	29,43
Cirurgia Vascular	1	2	5	1	2	6	4						21	3,00
Endoscopia (CPRE)	8	1	9	4	6	3	7						38	5,43
Plástica Reparadora	4	5	6	2	4	4	8						33	4,71
Ostomia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Outros	0	0	1	0	0	1	0						2	0,29
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**945**	**135,00**

2.2. Anestesia															
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo															
Analgesia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Local	15	48	48	66	28	36	18						259	37,00
Geral	70	26	66	22	59	60	65						368	52,57
Peridural	26	23	20	35	23	28	14						169	24,14
Raquidiana	29	28	30	17	15	27	29						175	25,00
Bloqueio	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Sedação	26	29	27	20	16	24	29						171	24,43
Outras	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	**141**	**175**	**155**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1142**	**95,17**
Média Diária	**5,35**	**5,50**	**6,16**	**5,33**	**4,55**	**5,83**	**5,00**						**37,73**	**5,39**

2.2.2. Anestesias por Unidade															
Clínica Cirúrgica	141	119	124	96	108	124	117						829	118,43
Clínica Médica	12	11	21	18	6	18	17						103	14,71
UTI Adulto	1	0	1	1	1	1	5						10	1,43
Ambulatório	12	24	45	45	26	32	16						200	28,57
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	**141**	**175**	**155**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1142**	**163,14**

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

2.3.2. Curetagem															
Pos-Parto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Prova	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)

Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado															
2.4.1. Produção															
Pacotes/Caixas preparados	4.420	3.942	4.765	4.398	4.818	4708	4903						**31954**	**4.564,86**
Processamentos da Autoclave	196	190	223	405	181	187	149						**1531**	**218,71**
Processamentos da Sterrad	0	4	12	18	17	22	4						**77**	**11,00**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	5	0	0	0	27	20	41						**93**	**13,29**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	**4621**	**4136**	**5000**	**4821**	**5043**	**4937**	**5097**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**33655**	**4.807,86**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	285	315	225	335	378	368	321						**2227**	**318,14**
Clínica Médica	555	510	629	684	844	805	729						**4756**	**679,43**
UTI	698	549	800	703	851	692	846						**5139**	**734,14**
Centro Cirúrgico	1.967	1.937	2.113	1.875	1909	2.206	1.999						**14006**	**2.000,86**
Ambulatório	114	190	251	192	213	152	176						**1288**	**184,00**
Endoscopia	214	250	298	269	383	330	334						**2078**	**296,86**
Total	**3833**	**3751**	**4316**	**4058**	**4578**	**4553**	**4405**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**29494**	**4.213,43**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	962	1752	2022	1749	2086	1878	1.755						**12204**	**1.743,43**
Procedimentos	82	153	161	138	130	102	115						**881**	**125,86**
Total	**1044**	**1905**	**2183**	**1887**	**2216**	**1980**	**1870**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**13085**	**1.869,29**
Média Diária de Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,42**	**62,90**	**71,48**	**66,00**	**60,32**						**432,84**	**61,83**

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	51	121	106	77	88	69	63						**575**	**82,14**
Assistência Social	22	42	33	45	34	46	7						**229**	**32,71**
Cirurgia Bariátrica	79	131	134	109	112	96	100						**761**	**108,71**
Cardiologia	46	106	98	71	105	93	80						**599**	**85,57**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	60	60	68	78	77	58	95						**496**	**70,86**
Cirurgia do Aparelho Digestivo	21	16	0	0	0	0	0						**37**	**5,29**
Cirurgia Geral	134	219	185	145	224	175	160						**1242**	**177,43**

Cirurgia Plástica	41	35	56	46	51	30	47						306	43,71
Clínica Médica	67	162	263	156	204	227	175						1254	179,14
Coloproctologia	53	119	150	121	134	134	134						845	120,71
Dermatologia	19	66	64	78	74	53	44						398	56,86
Endocrinologia	147	227	339	327	389	351	333						2113	301,86
Fígado e vias biliares	0	46	133	107	97	100	79						562	80,29
Geriatria	52	92	112	77	128	124	81						666	95,14
Nutrição	41	54	65	61	74	66	45						406	58,00
Pneumologia	23	70	93	62	78	82	93						501	71,57
Psicologia	22	67	0	33	50	30	49						251	35,86
Reumatologia	84	119	123	156	167	144	170						963	137,57
Total	**962**	**1752**	**2022**	**1749**	**2086**	**1878**	**1755**	-	-	-	-	-	12204	1.743,43
Média Diária	**31,03**	**62,57**	**65,23**	**58,30**	**67,29**	**62,60**	**56,61**						403,63	57,66

2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas													-	-

2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	82	153	161	138	130	102	115						881	125,86
Total	**82**	**153**	**161**	**138**	**130**	**102**	**115**	-	-	-	-	-	881	125,86
Média Diária	**2,65**	**5,46**	**5,19**	**4,60**	**4,19**	**3,40**	**3,71**						29,21	4,17

2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	708	740	835	740	854	638	592						5107	729,57
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143	227	263	226	244	220	241						1564	223,43
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491	548	618	493	751	596	610						4107	586,71
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	**1342**	**1515**	**1716**	**1459**	**1849**	**1454**	**1443**	-	-	-	-	-	10778	1.539,71
Média Diária	**43,29**	**54,11**	**55,35**	**48,63**	**59,65**	**48,47**	**46,55**						356,05	50,86

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	1886	2601	3102	2610	3622	2550	1368						17739	2.534,14
Atendimentos de Óbitos	6	8	12	6	7	12	8						59	8,43
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9	6	10	5	3	4						42	6,00
Total	**1897**	**2618**	**3120**	**2626**	**3634**	**2565**	**1380**	-	-	-	-	-	17840	2.548,57

2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo	22	67	0	33	50	30	51						253	36,14
Atendimento nas Unidades	908	809	430	451	672	610	239						4119	588,43
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8	4	3	5	7	3						38	5,43
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	**938**	**884**	**434**	**487**	**727**	**647**	**293**	-	-	-	-	-	4410	630,00

2.9. Educação														
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**						-	-
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Carga Horária	0	0	0	0	0	0	0						-	-

Carga Horária	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Treinamentos	**23**	**35**	**31**	**14**	**40**	**34**	**43**						**220**	**31,43**
Nº de Participantes	143	293	306	247	465	396	324						**2174**	**310,57**
Carga Horária	174:15:00	1410:35:09	325:38:00	363:00:00	706:05:30	10.096:35:00	822:00:00						**3801:33:39**	**633:35:37**
Cursos Externos	**2**	**1**	**0**	**0**	**4**	**3**	**1**						**11**	**1,57**
Nº de Participantes	2	1	0	0	5	11	2						**21**	**3,00**
Carga Horária	18:00:00	16:00:00	32:00:00	0:00:00	102:00:00	296:00:00	80:00:00						**544:00:00**	**77:42:51**
3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento															
3.1. Laboratório de Análises Clínicas															
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos															
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204	219	175						**1.184**	**169,14**
Bioquímica	6.726	10.010	7.529	10.062	11.835	12.556	10.993						**69.711**	**9.958,71**
Gasometria	339	503	407	531	559	541	490						**3.370**	**481,43**
Hematologia	1.439	2.362	2.145	2.663	2.701	2.738	2.450						**16.498**	**2.356,86**
Hormônios	786	496	1.026	996	457	943	1.088						**5.792**	**827,43**
Imunologia	292	188	183	215	551	403	505						**2.337**	**333,86**
Líquor	1	3	1	13	11	8	3						**40**	**5,71**
Micologia	0	0	0	0	0	1	0						**1**	**0,14**
Microbiologia	242	303	418	356	228	410	336						**2.293**	**327,57**
Parasitologia	59	74	109	84	35	123	81						**565**	**80,71**
Urina	208	272	338	256	323	321	325						**2.043**	**291,86**
Total	**10.235**	**14.333**	**12.293**	**15.360**	**16.904**	**18.263**	**16.446**	-	-	-	-	-	**103.834**	**14.833,43**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	990	1285	1216	2325	1705	2026	1529						**11076**	**1.582,29**
Clínica Médica	2204	3971	3070	4624	4502	4386	3764						**26521**	**3.788,71**
UTI Adulto	2603	3356	3013	3945	4096	4755	4322						**26090**	**3.727,14**
Total	**5797**	**8612**	**7299**	**10894**	**10303**	**11167**	**9615**	-	-	-	-	-	**63687,00**	**9098,14**
Média Diária	**187,00**	**307,57**	**235,45**	**363,13**	**332,35**	**372,23**	**310,16**						**2.107,91**	**301,13**
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos															
Ambulatório / Municípios	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397	6.877	6656						**38963**	**5.566,14**
Total	**4295**	**5599**	**4857**	**4282**	**6397**	**6877**	**6656**	-	-	-	-	-	**38963**	**5.566,14**
Média Diária	**138,55**	**199,96**	**156,68**	**142,73**	**206,35**	**229,23**	**214,71**						**1.288,22**	**184,03**
3.1.4 Exames Realizados no Período															
Total	**10092**	**14211**	**12156**	**15176**	**16700**	**18044**	**16271**	-	-	-	-	-	**102650**	**14.664,29**
3.2. Mamografia															
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária															
Total Exames Internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional															
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade															
Clínica Cirúrgica	-	6	5	36	16	8	17						**88**	**14,67**
Clínica Médica	-	54	23	120	70	26	451						**744**	**124,00**
UTI Adulto	-	45	56	77	57	178	48						**461**	**76,83**

Centro Cirúrgico	-	7	6	6	4	0	16						39	6,50
Total	-	**112**	**90**	**239**	**147**	**212**	**532**	-	-	-	-	-	**1332**	**222,00**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**	**4,74**	**7,07**	**17,16**						**43,84**	**7,31**

Nº Transfusões Realizadas	0	112	90	239	147	212	532						**1.332,00**	**222,00**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**	**4,74**	**7,07**	**17,16**						**43,84**	**7,31**

3.4 Radiologia - Raio-X

3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo

Abdomen	0	2	4	3	10	6	5						30	4,29
Coluna Cervical	1	2	2	0	6	3	2						16	2,29
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	2	0						13	1,86
Coluna Lombar	5	5	3	2	12	10	6						43	6,14
Coluna torácica	0	6	2	1	4	3	5						21	3,00
Cotovelo	1	0	0	0	0	1	1						3	0,43
Joelho	2	3	0	0	4	7	5						21	3,00
Mão	4	7	7	1	13	19	8						59	8,43
Ombro	1	0	1	3	3	5	3						16	2,29
Punho	3	5	1	0	1	2	1						13	1,86
Quadril/Bacia	3	3	1	2	5	0	6						20	2,86
Tórax	185	225	542	516	485	537	475						2965	423,57
Tornozelo/Pé	1	6	4	1	10	10	6						38	5,43
Outros	9	4	6	1	15	16	11						62	8,86
Total	**216**	**272**	**575**	**530**	**572**	**621**	**534**	-	-	-	-	-	**3320**	**474,29**
Média Diária	**6,97**	**9,71**	**18,55**	**17,67**	**18,45**	**20,70**	**17,23**						**109,27**	**15,61**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno

Abdomen	0	1	4	3	10	5	5						28	4,00
Coluna Cervical	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Coluna Lombar	0	0	0	0	2	0	0						2	0,29
Coluna torácica	0	2	1	0	1	0	0						4	0,57
Cotovelo	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Joelho	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Mão	0	0	1	0	3	0	1						5	0,71
Ombro	0	0	0	1	2	0	0						3	0,43
Punho	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Quadril/Bacia	0	0	0	0	2	0	3						5	0,71
Tórax	86	132	434	419	386	433	353						2243	320,43
Tornozelo/Pé	0	5	0	0	6	1	1						13	1,86
Outros	4	0	3	0	6	2	2						17	2,43
Total	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	-	-	-	-	-	**2324**	**332,00**
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,10**	**13,55**	**14,73**	**11,77**						**76,38**	**10,91**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno

Clínica Cirúrgica	9	1	20	49	30	31	30						170	24,29
Clínica Médica	75	91	152	121	140	113	91						783	111,86
UTI Adulto	6	48	272	253	250	298	244						1371	195,86
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	-	-	-	-	-	**2324**	**332,00**
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,10**	**13,55**	**14,73**	**11,77**						**76,38**	**10,91**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo

Abdomen	0	1	0	0	0	1	0						2	0,29
Coluna Cervical	1	2	1	0	6	3	2						15	2,14
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	2	0						13	1,86
Coluna Lombar	5	5	3	2	10	10	6						41	5,86

Coluna torácica	0	4	1	1	3	3	5						17	2,43
Cotovelo	1	0	0	0	0	0	1						2	0,29
Joelho	2	3	0	0	0	3	7						20	2,86
Mão	4	7	6	1	10	19	7						54	7,71
Ombro	1	0	1	2	1	5	3						13	1,86
Punho	3	5	1	0	0	2	1						12	1,71
Quadril/Bacia	3	3	1	2	3	0	3						15	2,14
Tórax	99	93	108	97	99	104	122						722	103,14
Tornozelo/Pé	1	1	4	1	4	9	5						25	3,57
Outros	5	4	3	1	9	14	9						45	6,43
Total	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	-	-	-	-	-	996	142,29
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,57**	**4,90**	**5,97**	**5,45**						32,89	4,70

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	126	132	131	107	152	179	169	-	-	-	-	-	996,00	142,29
Total	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**						996,00	142,29
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,57**	**4,90**	**5,97**	**5,45**						32,89	4,70

3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10	160	187	436	176	0	0	0						959	137,00
10 x 12	60	90	143	63	0	0	0						356	50,86
15 x 30	0	0	0	0	0	0	7							
20 x 25	0	0	3	153	273	454	372						1255	179,29
25 x 30	0	0	2	138	289	160	163						752	107,43
Total	**220**	**277**	**584**	**530**	**562**	**614**	**542**	-	-	-	-	-	3322	474,57
Média Diária	**7,10**	**9,89**	**18,84**	**17,67**	**18,13**	**20,47**	**17,48**						109,57	15,65

3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	1	5	2	3	0	0	0						11	1,57
10 x 12	3	0	0	0	0	0	0						3	0,43
20 x 25	0	0	0	1	7	1	1						10	1,43
25 x 30	0	0	0	6	3	3	1						13	1,86
Total	**4**	**5**	**2**	**10**	**10**	**4**	**2**	-	-	-	-	-	37	5,29
Média Diária	**0,13**	**0,18**	**0,06**	**0,33**	**0,32**	**0,13**	**0,06**						1,23	0,18
% sobre filmes gastos	**1,82%**	**1,81%**	**0,34%**	**1,89%**	**1,78%**	**0,65%**	**0,37%**						8,65%	1,24%

Total Exames Internos	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**						2.324	332,00
Total Exames Externos	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**						996	142,29
Total Exames Realizados	**216**	**272**	**575**	**530**	**572**	**621**	**534**						3.320	474,29

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

3.6. Fisioterapia															
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica	144	113	107	69	51	31	22						537	76,71
Clínica Médica	144	117	147	155	220	238	228						1249	178,43
UTI Adulto	1.423	1.212	1.214	1.159	1649	1.715	1.627						9999	1.428,43
Total	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**	-	-	-	-	-	11785	1.683,57
Média Diária	**55,19**	**51,50**	**47,35**	**46,10**	**61,94**	**66,13**	**60,55**						388,77	55,54

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

Total de Sessões Pacientes Internos	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**						11.785	1.683,57
Total de Sessões Pacientes Externos													0	0
Total de Sessões Realizadas	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**						11.785	1.683,57

3.7. Tomografia														
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	26	23	31	28	29	23	24						184	26,29
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Coluna	8	14	3	9	10	15	7						66	9,43
Crânio	6	16	12	14	12	11	17						88	12,57
Face	1	3	4	1	2	2	2						15	2,14
Joelho	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pelve	20	23	24	22	24	14	19						146	20,86
Pescoço	3	6	7	3	5	4	4						32	4,57
Quadril	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Tórax	20	34	54	44	29	24	35						240	34,29
Outros	3	5	4	0	0	2	2						16	2,29
Total	**87**	**124**	**139**	**121**	**111**	**96**	**110**	-	-	-	-	-	788	112,57
Média Diária	**2,81**	**4,43**	**4,48**	**4,03**	**3,58**	**3,20**	**3,55**						26,08	3,73

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdomen Superior	14	10	13	13	13	6	8						77	11,00
Abdomen Total	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Coluna	0	2	1	0	2	3	0						8	1,14
Crânio	3	6	8	8	3	4	10						42	6,00
Face	0	2	1	0	0	1	1						5	0,71
Joelho	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pelve	11	9	11	12	11	4	4						62	8,86
Pescoço	1	0	1	0	1	1	1						5	0,71
Quadril	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Tórax	10	14	27	18	7	8	16						100	14,29
Outros	1	4	4	0	0	1	0						10	1,43
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	-	-	-	-	-	309	44,14
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**	**1,19**	**0,93**	**1,29**						10,22	1,46

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	3	4	5	15	15	2	2						46	6,57
Clínica Médica	29	37	54	28	18	24	31						221	31,57
UTI Adulto	8	6	7	8	4	2	7						42	6,00

Total	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	-	-	-	-	-	**309**	**44,14**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**	**1,19**	**0,93**	**1,29**						**10,22**	**1,46**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdomen Superior	12	13	18	15	16	17	16						**107**	**15,29**
Abdomen Total	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Coluna	8	12	2	9	8	12	7						**58**	**8,29**
Crânio	3	10	4	6	9	7	7						**46**	**6,57**
Face	1	1	3	1	2	1	1						**10**	**1,43**
Joelho	0	0	0	0	0	1	0						**1**	**0,14**
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pelve	9	14	13	10	13	10	15						**84**	**12,00**
Pescoço	2	6	6	3	4	3	3						**27**	**3,86**
Quadril	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Tórax	10	20	27	26	22	16	19						**140**	**20,00**
Outros	2	1	0	0	0	1	2						**6**	**0,86**
Total	**47**	**77**	**73**	**70**	**74**	**68**	**70**	-	-	-	-	-	**479**	**68,43**
Média Diária	**1,52**	**2,75**	**2,35**	**2,33**	**2,39**	**2,27**	**2,26**						**15,87**	**2,27**

Total Exames Internos	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**						**309**	**44,14**
Total Exames Externos	**47**	**77**	**73**	**70**	**74**	**68**	**70**						**479**	**68,43**
Total Exames Realizados	**87**	**124**	**139**	**121**	**111**	**96**	**110**						**788**	**112,57**

3.8. Ultrassonografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	86	72	69	61	76	84	79						**527**	**75,29**
Abdomên superior	4	2	9	14	7	9	5						**50**	**7,14**
Cervical	5	0	2	0	1	2	2						**12**	**1,71**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pelve	1	2	4	0	6	6	6						**25**	**3,57**
Próstata	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Renal	0	0	0	7	0	0	1						**8**	**1,14**
Tireóide	33	25	34	24	30	20	34						**200**	**28,57**
Tórax	0	2	0	0	0	0	0						**2**	**0,29**
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Vias Urinárias/Renal	10	9	11	0	15	4	8						**57**	**8,14**
Outros	3	10	6	6	6	5	1						**37**	**5,29**
Total	**142**	**122**	**135**	**112**	**141**	**130**	**136**	-	-	-	-	-	**918**	**131,14**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total	22	13	20	15	25	25	18						**138**	**19,71**
Abdomên superior	1	0	4	4	0	3	0						**12**	**1,71**
Cervical	4	0	0	0	0	0	0						**4**	**0,57**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pelve	0	0	0	0	1	1	0						**2**	**0,29**
Próstata	0	0	0	0	0	0	0						-	-

Renal	0	0	0	2	0	0	0						2	0,29
Tireóide	0	0	1	2	1	1	0						5	0,71
Tórax	0	2	0	0	0	0	0						2	0,29
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Vias Urinárias/Renal	0	4	5	0	2	0	1						12	1,71
Outros	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	-	-	-	-	-	178	25,43
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**	**0,97**	**1,00**	**0,61**						5,86	0,84

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	0	3	2	2	1	2						10	1,43
Clínica Médica	23	15	23	19	23	25	15						143	20,43
UTI Adulto	4	4	4	2	5	4	2						25	3,57
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	-	-	-	-	-	178	25,43
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**	**0,97**	**1,00**	**0,61**						5,86	0,84

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal total	64	59	49	46	51	59	61						389	55,57
Abdomên superior	3	2	5	10	7	6	5						38	5,43
Cervical	1	0	2	0	1	1	2						7	1,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pelve	1	2	4	0	5	4	6						22	3,14
Próstata	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Renal	0	0	0	5	0	0	1						6	0,86
Tireóide	33	25	33	22	29	21	34						197	28,14
Tórax	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Vias Urinárias/Renal	10	5	6	0	13	4	7						45	6,43
Outros	3	10	6	6	5	5	1						36	5,14
Total	**115**	**103**	**105**	**89**	**111**	**100**	**117**	-	-	-	-	-	740	105,71
Média Diária	**3,71**	**3,68**	**3,39**	**2,97**	**3,58**	**3,33**	**3,77**						24,43	3,49

Total Exames Internos	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**						178	25,43
Total Exames Externos	**115**	**103**	**105**	**89**	**111**	**100**	**117**						740	105,71
Total Exames Realizados	**142**	**122**	**135**	**112**	**141**	**130**	**136**						918	131,14

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	28	55	67	60	93	119	70						492	70,29
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	2						2	0,29
EDA	260	272	339	346	440	493	429						2579	368,43
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	236	0						236	33,71
Urease	195	174	207	207	229	0	262						1274	182,00
Outros	0	0	0	0	0	0	4						4	0,57
Total	**483**	**501**	**613**	**613**	**762**	**848**	**767**	-	-	-	-	-	4587	655,29
Média Diária	**15,58**	**17,89**	**19,77**	**20,43**	**24,58**	**28,27**	**24,74**						151,27	21,61

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3	4	6	4	5	5	6						33	4,71

Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	0								
EDA	12	11	16	9	23	14	17							-	-
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0							102	14,57
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0							-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0							-	-
Urease	1	2	0	1	4	4	4							-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	4							16	2,29
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	**32**	**23**	**31**	-	-	-	-	-		4	0,57
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**	**1,03**	**0,77**	**1,00**							155	22,14
														5,10	0,73

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	2	1	0	1	2	4								
Clínica Médica	15	14	20	8	28	20	26							10	1,43
UTI Adulto	1	1	1	6	3	1	1							131	18,71
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	**32**	**23**	**31**	-	-	-	-	-		14	2,00
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**	**1,03**	**0,77**	**1,00**							155	22,14
														5,10	0,73

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo															
Biopsia	25	51	61	56	88	114	64								
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	2							459	65,57
EDA	248	261	323	337	417	479	412							2	0,29
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0							2477	353,86
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0							-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0							-	-
Urease	194	172	207	206	225	232	258							-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0							1494	213,43
Total	**467**	**484**	**591**	**599**	**730**	**825**	**736**	-	-	-	-	-		-	-
Média Diária	**15,06**	**17,29**	**19,06**	**19,97**	**23,55**	**27,50**	**23,74**							4432	633,14
														146,17	20,88

Total Exames Internos	**12**	**11**	**16**	**9**	**23**	**14**	**17**							155	22,14
Total Exames Externos	**248**	**261**	**323**	**337**	**417**	**479**	**412**							4432	633,14

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia															
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Biopsia	21	13	29	21	29	6	24								
Colonoscopia	65	60	105	88	100	47	129							143	20,43
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0							594	84,86
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0							-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2	3	1	10							-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0							31	4,43
Total	**87**	**80**	**141**	**111**	**132**	**54**	**163**	-	-	-	-	-		-	-
Média Diária	**2,81**	**2,86**	**4,55**	**3,70**	**4,26**	**1,80**	**5,26**							768	109,71
														25,23	3,60

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos															
Biopsia	0	1	3	1	2	0	1								
Colonoscopia	4	2	8	5	2	2	7							8	1,14
Esclerose	0	0	0	-	0	0	0							30	4,29
Ligadura Hemorragica	0	0	0	-	0	0	0							-	-
Retossigmoidoscopia	0	0	0	-	2	0	0							-	-
Outros	0	0	0	-	0	0	0							2	0,29
Total	**4**	**3**	**11**	**6**	**6**	**2**	**8**	-	-	-	-	-		-	-
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**	**0,20**	**0,19**	**0,07**	**0,26**							40	5,71
														1,31	0,19

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	0	0	2	3	0	0	0								
Clínica Médica	3	3	9	3	6	2	8							5	0,71
														34	4,86

UTI Adulto	1	0	0	0	0	0	0						1	0,14
Total	4	3	11	6	6	2	8	-	-	-	-	-	40	5,71
Média Diária	0,13	0,11	0,35	0,20	0,19	0,07	0,26						1,31	0,19

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos															
Biopsia	21	12	26	20	27	6	23						135	19,29
Colonoscopia	61	58	97	83	98	45	122						564	80,57
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2	1	1	10						29	4,14
Outros	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Total	83	77	130	105	126	52	155	-	-	-	-	-	728	104,00
Média Diária	2,68	2,75	4,19	3,50	4,06	1,73	5,00						23,92	3,42

Colonoscopia Total Exames Internos	4	2	8	5	4	2	7						40	5,71
Colonoscopia Total Exames Externos	62	65	104	85	99	46	132						728	104,00

Total Geral Exames Internos	16	13	24	14	27	16	24						195	27,86
Total Geral Exames Externos	310	326	427	422	516	525	544						5160	737,14
TOTAL	326	339	451	436	543	541	568						5355	765,00

3.11. Eletrocardiograma - ECG															
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	3	0	4	19	10	3	33						72	10,29
Clínica Médica	36	54	96	65	52	44	48						395	56,43
UTI Adulto	0	0	5	0	0	0	0						5	0,71
Total	39	54	105	84	62	47	81	-	-	-	-	-	472	67,43
Média Diária	1,26	1,93	3,39	2,80	2,00	1,57	2,61						15,55	2,22

3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos														
Ambulatório	69	57	86	70	71	51	65						469	67,00

Total Exames Internos	39	54	105	84	62	47	81						472	67,43
Total Exames Externos	69	57	86	70	71	51	65						469	67,00
Total Exames Realizados	108	111	191	154	133	98	146						941	134,43

3.12. Total SADT Internos														
Laboratório	5.797	8.612	7.299	10.894	10.303	11.167	9.615						63687	9.098,14
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0						0	0
Raio-x	90	140	444	423	420	442	365						2324	332,00
Tomografia	40	47	66	51	37	28	40						309	44,14
Ultrassonografia	27	19	30	23	30	30	19						178	25,43
Endoscopia	16	13	24	14	27	16	24						134	19,14
Eletrocardiograma	39	54	105	84	62	47	81						472	67,43
Hemoterapia	0	112	90	239	147	212	532						1332	190,29
Hemodiálise (Sessões)	53	36	40	39	52	64	80						364	52,00
MAPA	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Medicina nuclear	0	0	0	2	2	0	0						4	0,57
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Densitometria óssea	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Ressonância Magnética	7	3	5	6	8	6	2						37	5,29
Ergometria	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Broncoscopia	0	4	2	0	0	3	3						12	1,71
Ecocardiograma	27	24	36	28	22	26	23						186	26,57
Espirometria	0	0	0	0	0	0	0						0	-

Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Iodoterapia	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Anatomia Patológica	0	0	0	0	0	0	0						0	-
Total	**6.096**	**9.064**	**8.141**	**11.803**	**11.110**	**12.041**	**10.784**						**69039**	**9.862,71**
3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397	6.877	6.656						**38963**	**5.566,14**
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0						**0**	-
Raio-x	126	132	131	107	152	179	169						**996**	**142,29**
Tomografia	47	77	73	70	74	68	70						**479**	**68,43**
Ultrassonografia	115	103	105	89	111	100	117						**740**	**105,71**
Endoscopia	310	326	427	422	516	525	544						**3070**	**438,57**
Eletrocardiograma	69	57	86	70	71	51	65						**469**	**67,00**
Hemoterapia	0	0	0	0	0	0	0						**0**	-
Hemodiálise (Sessões)	0	0	0	0	0	0	0						**0**	-
MAPA	0	2	4	7	14	8	11						**46**	**6,57**
Medicina nuclear	0	9	7	9	30	18	10						**83**	**11,86**
PAAF (Biópsia para tireóide)	29	20	29	22	27	14	16						**157**	**22,43**
Densitometria óssea	22	27	31	20	27	32	31						**190**	**27,14**
Ressonância Magnética	19	9	19	19	17	19	13						**115**	**16,43**
Ergometria	6	1	11	10	9	10	7						**54**	**7,71**
Broncoscopia	0	0	0	0	0	0	0						**0**	-
Ecocardiograma	22	19	42	18	42	28	33						**204**	**29,14**
Espirometria	0	0	0	0	0	21	24						**45**	**6,43**
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0						**0**	-
Iodoterapia	0	0	0	5	0	2	3						**10**	**1,43**
Pulsoterapia	0	0	0	0	19	29	20						**68**	**9,71**
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204	219	175						**1184**	**169,14**
Total	**5.203**	**6.503**	**5.959**	**5.334**	**7.710**	**8.200**	**7.964**						**46.873**	**6.696,14**
3.14.TOTAL GERAL SADT	**11299**	**15567**	**14100**	**17137**	**18820**	**20241**	**18748**						**115.912**	**16.558,86**
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	990	980	2.375	1.904	1.958	2.186	2.004						**12397**	**1.771,00**
Colação	990	980	1.114	881	877	981	903						**6726**	**960,86**
Almoço	990	980	3.626	2.686	3.065	3.742	3.596						**18685**	**2.669,29**
Lanche	990	980	1.114	485	582	674	740						**5565**	**795,00**
Jantar	990	980	2.808	1.722	1.831	2.336	2.485						**13152**	**1.878,86**
Ceia	990	980	1.114	570	633	729	820						**5836**	**833,71**
Dieta Enteral	317	243	329	324	402	387	465						**2467**	**352,43**
Suplementação V.O.	122	192	253	155	127	158	244						**1251**	**178,71**
Total	**6379**	**6315**	**12733**	**8727**	**9475**	**11193**	**11257**	-	-	-	-	-	**66079**	**9.439,86**
Média Diária	**205,77**	**225,54**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**						**2.174,83**	**310,69**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	2.771	2.530	1.584	1.228	1.561	2.244	2.115						**14033**	**2.004,71**
Acompanhantes	1.070	1.025	3.783	2.718	2897	3.331	3.156						**17980**	**2.568,57**
Médicos	240	243	241	149	189	158	188						**1408**	**201,14**
Clínica Cirúrgica	271	249	2.696	1.218	1326	1.320	1.843						**8923**	**1.274,71**
Clínica Médica	541	593	4.206	3.215	3410	3.847	3.615						**19427**	**2.775,29**
UTI Adulto	23	20	223	199	92	293	340						**1190**	**170,00**

Total	**4916**	**4660**	**12733**	**8727**	**9475**	**11193**	**11257**	-	-	-	-	-	**62961**	**8.994,43**
Média Diária	**158,58**	**166,43**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**						**2.068,53**	**295,50**
4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	856,10	1030,70	1128,40	1212,50	1564,48	1401,33	1329,12						**8.522,63**	**1.217,52**
Clínica Cirúrgica	508,40	604,50	492,90	584,50	645,14	579,62	676,83						**4.091,89**	**584,56**
UTI	2928,30	2966,50	2948,10	3138,60	3741,60	2926,85	2973,74						**21.623,69**	**3.089,10**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	1777,80	2476,60	2345,75	2394,20	2535,78	2379,10	2152,04						**16.061,27**	**2.294,47**
CME	492,40	544,80	662,90	583,00	695,80	624,75	611,44						**4.215,09**	**602,16**
Endoscopia	168,40	258,70	298,50	272,60	345,80	224,45	300,43						**1.868,88**	**266,98**
Serviço de Higiene e Limpeza	386,70	431,00	366,80	353,40	402,50	320,90	239,30						**2.500,60**	**357,23**
Retorno/Outros	28,20	9,50	12,20	10,30	18,30	4,1	61,60						**144,20**	**20,60**
Total	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**	**9.949,40**	**8.461,10**	**8344,50**	-	-	-	-	-	**59028,25**	**8.432,61**
Média Diária	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**						**1.951,19**	**278,74**
4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-
4.2.3. Resumo													-	-
Kg Roupas lavadas	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**	**9.949,40**	**8.461,10**	**8.344,50**							
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**						**59.028,25**	**8.432,61**
ML Produtos Utilizados	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**						**1.951,19**	**278,74**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**						**0,00**	**0,00**
4.2.4. Produção de Costura													**0,00**	**0,00**
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0	11	20	31	22	34	32						**150**	**21,43**
Alvenaria	0	5	9	3	16	2	2						**37**	**5,29**
Carpintaria	0	0	2	0	0	1	8						**11**	**1,57**
Elétrica	54	42	118	68	88	56	61						**487**	**69,57**
Eletrônica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Hidráulica	30	27	28	26	39	29	31						**210**	**30,00**
Marcenaria	11	2	8	17	11	12	21						**82**	**11,71**
Mecânica	2	3	7	5	11	10	3						**41**	**5,86**
Manutenção	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Pintura	16	19	20	25	27	46	12						**165**	**23,57**
Refrigeração	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Telefonia	0	0	0	0	0	0	0						-	-

Outros	26	33	42	9	46	41	48						245	35,00
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	**260**	**231**	**218**	-	-	-	-	-	**1.428,00**	**204,00**
Média Diária	**4,48**	**5,07**	**8,19**	**6,13**	**8,39**	**7,70**	**7,03**						**47,00**	**6,71**

4.3.2. Reparos por Setor

Administração	0	12	5	4	1	8	4						34	4,86
Agência Transfusional	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Almoxarifado	5	2	1	3	1	2	3						17	2,43
Ambulatório	11	7	11	1	5	7	8						50	7,14
Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Central de Regulação	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Central Telefônica	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Centro Cirúrgico	8	1	5	6	15	7	11						53	7,57
Clínica Cirúrgica	7	4	19	8	25	24	23						110	15,71
Clínica Médica	32	22	47	27	49	23	33						233	33,29
Compras	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Coordenação de apoio	1	0	2	0	0	0	0						3	0,43
UTI Adulto	8	6	8	6	15	8	7						58	8,29
CME - Central de Materiais Esterilizados	1	3	7	7	2	4	2						26	3,71
Departamento de Pessoal	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Endoscopia	0	2	5	2	1	4	11						25	3,57
Enfermagem	0	0	5	0	0	1	0						6	0,86
Farmácia	2	0	8	1	4	11	6						32	4,57
Financeiro	0	0	1	0	1	1	0						3	0,43
Higienização	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Laboratório	2	1	3	2	3	0	0						11	1,57
Lavanderia	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Manutenção	10	2	2	1	6	1	1						23	3,29
NEP	3	3	10	4	8	7	3						38	5,43
Patrimônio	2	3	1	1	0	0	0						7	1,00
Portaria	2	1	0	1	0	1	0						5	0,71
Recepção	0	1	1	0	5	3	8						18	2,57
Raio-x	3	0	1	0	1	1	3						9	1,29
RH	0	0	0	7	2	1	0						10	1,43
Rouparia	1	0	0	1	14	5	0						21	3,00
SCIH	0	0	0	0	0	0	0						-	-
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	3	0	0	1	1	0						5	0,71
Serviço de higienização e limpeza - SHL	6	0	3	1	1	1	0						12	1,71
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	4	2	5	5	17	17	9						59	8,43
Tecnologia da Informação	0	0	0	1	2	4	1						8	1,14
SADT	2	1	0	0	0	0	0						3	0,43
Ultrassonografia	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Outros	29	66	103	95	81	89	83						546	78,00
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	**260**	**231**	**218**	-	-	-	-	-	**1428**	**204,00**

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total														-	-
Média Diária														-	-

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

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

Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária														-	-
														-	-
														-	-

5. Serviços Administrativos															
5.1. Departamento de Pessoal															
Administração	50	49	49	50	50	50	50							**348**	**49,71**
Segurança do Trabalho	1	1	1	1	1	2	2							**9**	**1,29**
Enfermeiros	28	28	27	29	29	29	28							**198**	**28,29**
Téc. Enfermagem	94	96	95	103	103	104	105							**700**	**100,00**
SND	26	26	26	26	25	25	26							**180**	**25,71**
Limpeza e Higiene	40	40	40	40	41	38	39							**278**	**39,71**
Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6	6	6	6							**42**	**6,00**
Manutenção	6	6	6	6	6	6	6							**42**	**6,00**
Portaria	8	8	8	8	8	8	8							**56**	**8,00**
Recepção	7	7	7	7	7	7	7							**49**	**7,00**
Almoxarifado	3	3	3	3	4	4	4							**24**	**3,43**
Compras	2	2	2	2	2	2	2							**14**	**2,00**
Farmácia	18	18	18	19	19	19	20							**131**	**18,71**
Sub-Total 1	**289**	**290**	**288**	**300**	**301**	**300**	**303**	-	-	-	-	-		**2071**	**295,86**
Terceirizados	42	42	42	42	42	42	42							**294**	**42,00**
Sub-Total 2	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**							**294**	**42,00**
Total Geral	**331**	**332**	**330**	**342**	**343**	**342**	**345**	-	-	-	-	-		**2365**	**337,86**

5.1.2. Grau de Instrução - Geral															
Pós-Graduação	5	5	4	5	5	5	6							**35**	**5,00**
Superior	57	57	57	58	58	58	58							**403**	**57,57**
Superior Incompleto	6	6	6	7	7	7	7							**46**	**6,57**
Ensino Médio	194	196	194	203	204	204	206							**1401**	**200,14**
Ensino Médio Incompleto	3	3	3	3	3	3	3							**21**	**3,00**
Ensino Fundamental	21	21	21	21	21	20	20							**145**	**20,71**
Ensino Fundamental Incompleto	2	2	2	2	2	2	2							**14**	**2,00**
Sem Instrução	1	1	1	1	1	1	1							**7**	**1,00**
Total	**289**	**291**	**288**	**300**	**301**	**300**	**303**	-	-	-	-	-		**2072**	**296,00**

5.1.3. Corpo Clínico															
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	92	94	94	94	82							**640**	**91,43**
Outros	0	0	0	0	0	0	0							**-**	**-**

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal															
Funcionários em Férias	0	0	2	16	25	23	38							**104**	**14,86**
Funcionários de Licenças/Afastamentos	4	7	1	3	2	5	6							**28**	**4,00**
Admissões	2	4	2	14	3	5	5							**35**	**5,00**
Demissões	1	3	4	2	2	6	2							**20**	**2,86**
Afastamentos	8	3	5	5	4	4	5							**34**	**4,86**
Nº de Funcionários/mês	289	291	288	300	301	300	303							**2072**	**296,00**
Faltas em dias	20	20	25	14	19	19	34							**151**	**21,56**
Índice de Absenteísmo	0,22	0,25	0,28	0,16	0,20	0,21	0,36							**1,68**	**0,24**
Horas Extras	3.236,98	1.521,58	1.625,27	1.950,00	2.433,70	1.943,38	1.645,87							**14356,78**	**2.050,97**
Atrasos em Horas	601,99	765,81	879,46	764,10	657,41	711,05	695,57							**5075,39**	**725,06**

Índice de Funcionários por Leito	4,13	4,16	4,11	4,29	4,30	4,29	4,33						29,60	4,23
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,36	5,86	5,25	5,45	5,43	5,64	6,03						40,01	5,72
Índice de Rotatividade	0,52	1,20	1,04	2,67	0,83	1,83	1,16						9,25	1,32
% do Pessoal - S. Adm	17,30%	16,90%	17,01%	16,67%	16,61%	16,67%	16,50%						117,66%	16,81%
% do Pessoal de Enfermagem	42,21%	42,76%	42,36%	44,00%	43,85%	44,33%	43,89%						303,42%	43,35%
% do Pessoal S.Apoio	40,14%	40,00%	40,28%	39,00%	39,20%	38,33%	38,94%						275,90%	39,41%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	42	42	42	42	42	42	42						294	42,00
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0						-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	1.409	1.390	1.701	1.650	1.720	1.597	1.558						11025	1.575,00
Porcentagem Geral de Ocupação	64,93%	70,92%	78,39%	78,57%	79,26%	76,05%	71,80%						519,92%	74,27%
Média Geral de Pacientes-Dia	45,45	49,64	54,87	55,00	55,48	53,23	50,26						363,94	51,99
Índice Geral de Giro de Leitos	2,17	2,00	2,44	2,24	2,21	2,09	2,04						15,20	2,17
Taxa Mortalidade Global	11,84%	13,57%	10,53%	12,74%	13,55%	13,70%	11,19%						87,11%	12,44%
Taxa de Mortalidade Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar	2,63%	0,00%	1,75%	2,54%	1,26%	3,45%	3,49%						15,12%	2,16%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	4,06	4,32	5,16	4,67	4,03	4,67	4,29						31,20	4,46
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	33,68	68,04	70,45	62,90	71,48	66,00	82,32						454,87	64,98
Média Diária Refeições Servidas	205,77	225,54	410,74	290,90	305,65	373,10	363,13						2174,83	310,69
Média Diária de Kg Roupa Lavada	230,53	297,23	266,31	284,97	320,95	282,04	269,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1951,19	162,60
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						-	-

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

Belém, 10 de agosto de 2017

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

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

RODRIGO FROHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2069862-3
CENTRO OESTE E NORTE JEAN BITAR

Rodrigo Frohlich
Diretoria Administrativa e Financeira

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

JULHO/2017

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

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

Mês Referência Julho 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

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

2– ATIVIDADES MENSAIS

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

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**718**
1.1	Atendimentos em sala	**14**
1.2	Atendimentos por telefone	**40**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**72**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**592**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**321**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**321**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**0**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**851**
3.1	Internas	**241**
3.2	**Externas**	**610**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**02**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1892**

Fonte: HJB – julho 2017

Realizamos neste mês um total de quatorze (14) atendimentos feitos em sala, sendo que dessa procura voluntária, nenhum usuário quis formalizar sua queixa. Todos os usuários atendidos relataram que não havia necessidade de manuscrever seus descontentamentos, pois disseram que com as orientações fornecidas, suas dúvidas e questionamentos estavam esclarecidos.

Mantivemos no mês de julho o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuários nos diversos setores do HJB, com vistas a obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 851 pesquisas de satisfação realizadas.

Neste mês de agosto, permaneceremos com a buscativa nos diversos setores do CHJB, no intuito de obtermos a mensuração da satisfação dos nossos usuários.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

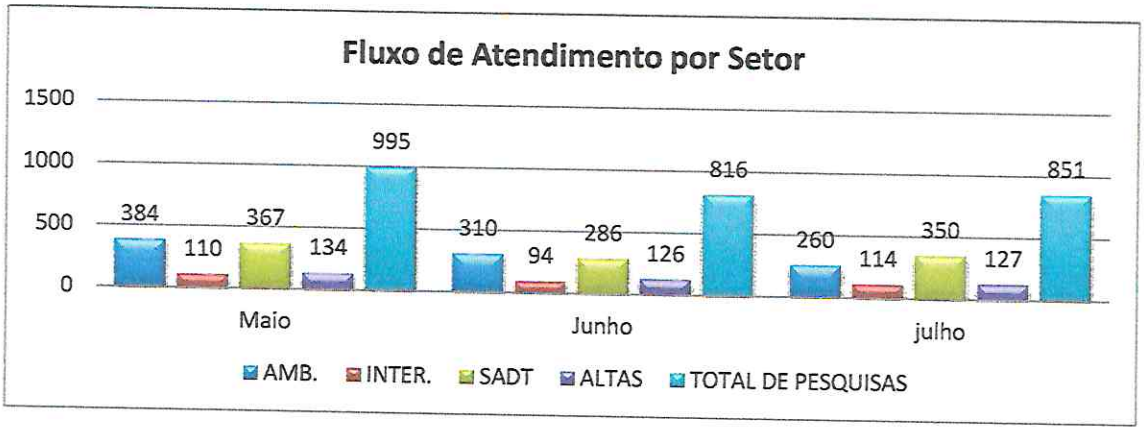
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**260**
Internação	**114**
S.A.D.T	**350**
Alta Hospitalar	**127**
TOTAL	**851**

Fonte: S.A.U. HJB – julho 2017

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Hospital Jean Bitar – julho 2017

O gráfico acima mostra claramente uma oscilação do quantitativo final, que em maio resultou um total de 995 pesquisas aplicadas, junho, obtivemos um resultado de 816 pesquisas e julho conseguirmos aplicar um total de 851 pesquisas.

Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo S.A.U, nos meses de maio, junho e julho, conforme demonstra o gráfico acima, observamos que de maio houve um visível aumento no quantitativo de pesquisas, justificada pela intensificação da busca ativa em todos os setores passíveis de avaliação, porém de junho para julho, tivemos uma pequena queda de atendimentos, apesar de continuarmos nos esforçando para realizarmos o maior número de abordagens possíveis.

Contudo, ressaltamos que desenvolvemos as atividades inerentes ao SAU com tenacidade e focamos sempre atender uma parcela bem significativa de usuários.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,00%	0,00%	0,49%	0,47%
Ruim	0,11%	0,00%	1,29%	0,00%
Regular	1,98%	0,53%	9,24%	2,36%
Bom	21,92%	20,14%	38,51%	22,28%
Ótimo	75,99%	79,32%	50,47%	74,88%
Total Resposta	**3.640**	**3.192**	**3.495**	**1.270**
% Satisfação	**97,91%**	**99,47%**	**88,98%**	**97,17%**

Fonte: S.A.U. HJB - julho 2017

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de julho o valor de **95,88%**. Nos parágrafos que seguem serão feitas as análises de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

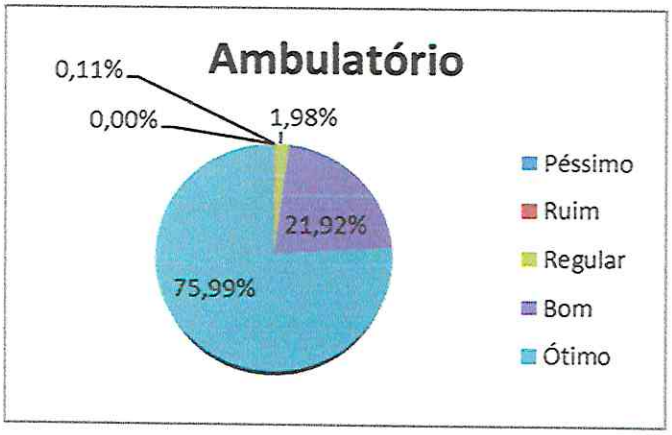
Com base na satisfação geral do mês passado, encerramos o mês de julho com um saldo positivo, visto que tivemos uma elevação de 0,5% nas pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO".

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

No segmento ambulatório, este mês de julho, obtivemos um declínio 0,08% na satisfação dos usuários atendidos neste mês, em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo o valor de 97,91% de satisfação.

Ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 09 registros em caráter reclamatório, 11,11% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 01 registro nesse setor. O assunto que motivou a realização do registro formal nesse segmento foi: a insatisfação com o barulho constante no setor por parte de alguns usuários, com o mal uso de celular no volume alto e conversas paralelas, desrespeitando o ambiente hospitalar.

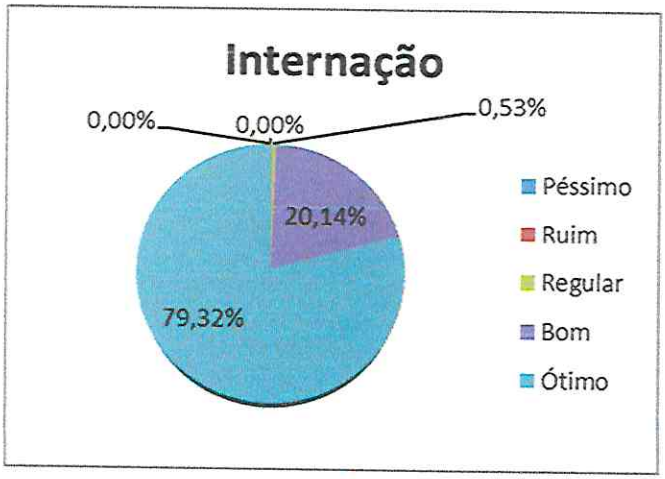
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 99,47%. Neste setor, foi observado um aumento (3,24%) na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 09 registros em caráter reclamatório, 22,22% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 02 registros nesse setor.

Os assuntos que motivaram a realização dos registros formal nesse segmento foram: não funcionamento de objetos pertencentes ao conforto do ambiente e bem estar do usuário, como por exemplo, o frigobar e aparelho de condicionador de ar com defeito.

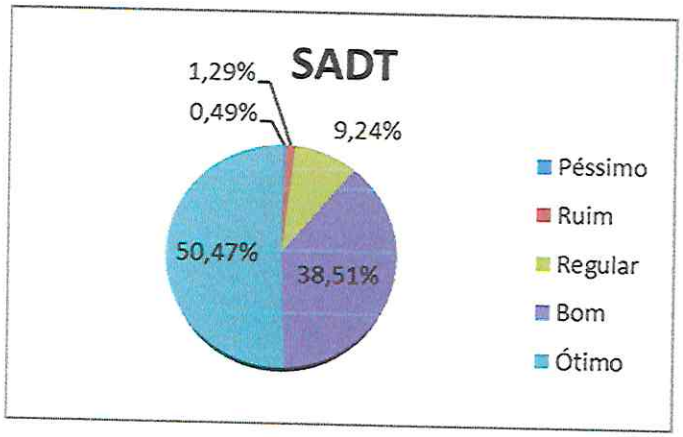
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT houve um decréscimo de 0,36% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de julho, alcançando o valor de 88,98% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam seis (06) registros formais, o que equivale a 66,66% das reclamações totais do mês de julho. Esse segmento nesse mês de julho apresentou as seguintes queixas: insatisfações com o atendimento da recepção e portaria, demora pra ser atendido no laboratório e falta de atenção por parte da limpeza nos banheiros e abastecimento de produtos nos dispenseres.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de julho também declinou (0,05%) em relação ao mês de junho, ou seja, alcançou o percentual de 97,17% na avaliação positiva dos usuários. Não houve nenhuma reclamação neste segmento neste mês de julho.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

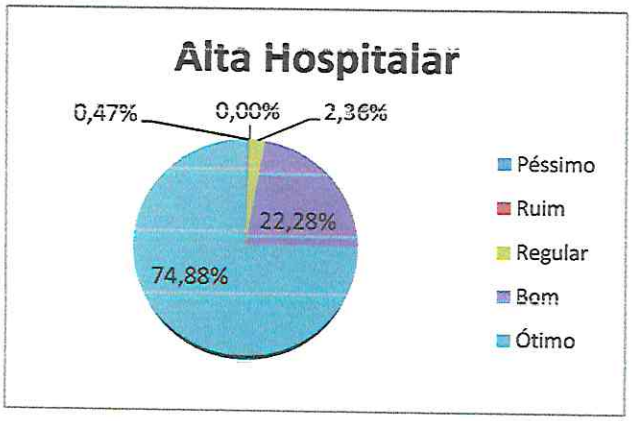
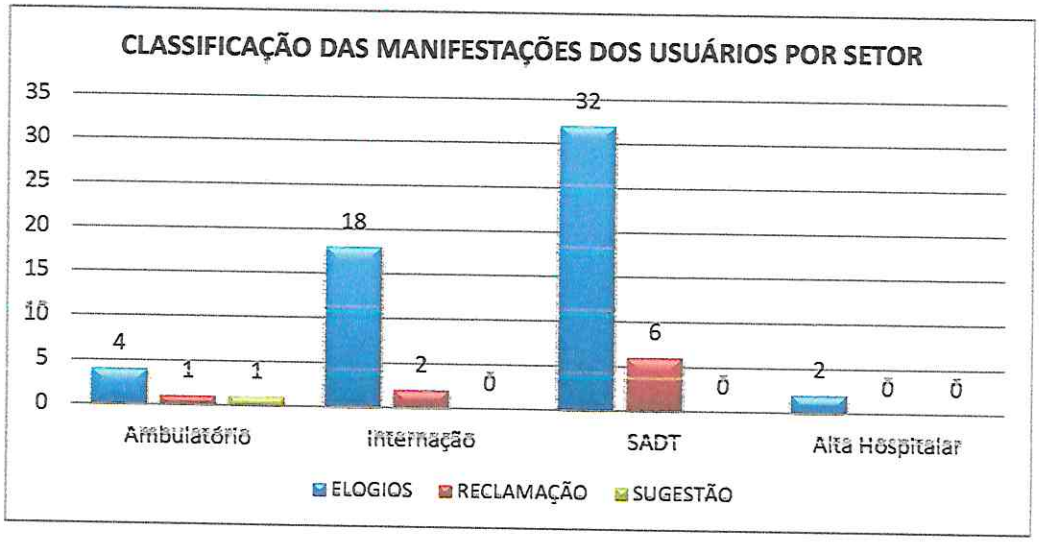


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – julho 2017

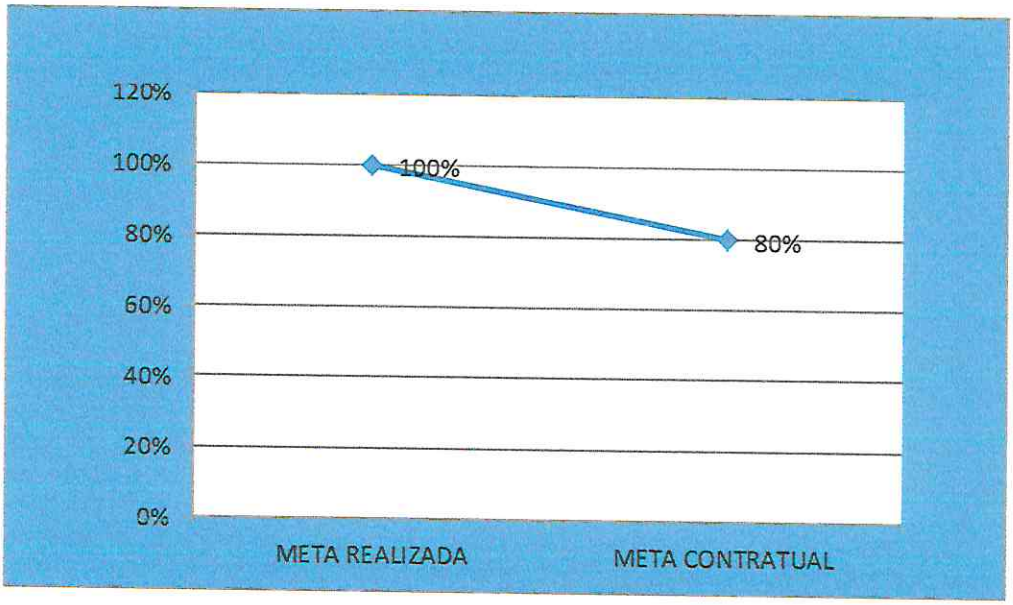
Ao analisarmos as 851 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de julho, concluímos que 7,76% dos usuários que equivale ao quantitativo de 66 registros se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 66 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 84,85% referiam-se a registros em caráter de elogio; 13,64% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 1,51% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	56
Sugestões	01
Reclamações	09
Reclamações Solucionadas	09
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – julho 2017

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Ar-condicionado com defeito	01
Insatisfação com o atendimento da recepção e portaria	02
Ausência de bebedouro na recepção principal	01
Insatisfações na limpeza dos banheiros	02
Falta de sabão nos dispensers do banheiro	02
Frigobar com defeito	01
Demora em ser atendida no laboratório	02
Poucos colaboradores para coleta no laboratório	02
Barulho no ambulatório (celular em volume alto e conversas paralelas altas)	01
TOTAL	**14**

Fonte: S.A.U. HJB – julho 2017

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Nesse mês de julho o número de pesquisas aplicadas superou o resultado alcançado no mês passado. Esse resultado transcendeu do empenho redobrado nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços e com isso conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**955**	**350**	**36,64%**
Ambulatório	**1756**	**260**	**14,81%**
Internação	**147**	**114**	**77,55%**
Alta Médica	**127**	**127**	**100%**
MÉDIA MÊS	**2.985**	**851**	**28,51%**

Fonte: HJB– Referência: julho 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de agosto.

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

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

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

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

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de agosto.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ Promover treinamento sobre A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS, com foco na lei da prioridade, aos colaboradores do setor de atendimento e SADT;

Quem? SAU em parceria com o Serviço Social e NEP.

Quando? Na segunda quinzena do mês de agosto.

Como? Reservando horário e sala com o NEP, de forma à oferecer dois horários de treinamento (manhã e tarde).

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

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

Como? Planejando e efetivando a ação: aniversariantes do mês do CHJB.

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 56 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de julho não houve a inserção de nenhum serviço no HJB. Deste modo, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 65 exames de E.C.G, 33 Ecocardiogramas, 169 Raio X (diversos), 117 USG, 412 Endoscopias, 122 Colonoscopias,10 Retossigmóidoscopia,16 PAAF's e 11 MAPA's.

Em parceria com o NEP, desenvolvemos nesse mês treinamento in loco, e na ocasião das visitas a determinados setores, contemplamos uma apresentação aos nossos colaboradores expondo o nosso objetivo, valores, atribuições, fluxos, público alvo e demandas.

Todo mês enfrentamos de praxe a dificuldade, de alguns usuários em participar novamente da pesquisa de satisfação. Sempre que nos deparamos com essas objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que

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

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

Atenciosamente,

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

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

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

JULHO/2017

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

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 Clinica cirúrgica

Nº 01 ►3___Adenise (em 12/07/2017), sem telefone.

Elogio: Muito bom. Sou grata pela forma que estão tratando meu pai. Que Deus abençoe cada pessoa que está aqui, em nome de Jesus pai. (folder)

Nº 02 ►3___Rosilene C. Patrocínio (em 13/07/2017), telefone 989449976.

Elogio: Muito obrigado pelo tratamento que o hospital oferece pelos doentes. Jesus ama vocês!!! (folder)

Nº 03 ► 307-B Chistiane de Fatima Lima Lira, (em 18/07/2017) telefone 3771-3799.
Elogio: Quero dar os parabéns a todos os funcionários desse hospital que tratam os pacientes muito bem.

Nº 04 ► 3___Andrezza (acompanhante) (em 20/07/2017), telefone 32573639.

Elogio: Gostaria de gradecer toda equipe. Enfermagem, técnicos de enfermagem, SAU, Assistente social e as doutoras Lara e Bruna. O hospital está de parabéns. (folder)

1.2 *Clinica médica*

Nº 05 ► 409-B Maria Cely Rabelo Bezerra (em 04/07/2017), telefone 987016325.

Elogio: Queremos aproveitar a oportunidade e agradecer de coração todas as atenções e cuidados que todos sem exceção concederam a nossa irmã. Mesmo diante de tanta indiferença e desânimos que o mundo se encontra, aqui fomos bem acolhidos. Onde cada funcionário com humanismo procurou nos acalentar e dar esperança, cumprindo suas missões. O nosso obrigado. Como seria bom que outros hospitais tomassem o Jean Bitar como exemplo. Levamos em nossos corações cada um.

Nº 06 ►4___Artêmio Silva dos Santos (em 06/07/2017), sem telefone.

Elogio: Doutora Layane um amor de pessoa. Os técnicos de enfermagem e o enfermeiro Jean, uma atenção. Enfermeira Andrea, os técnicos castelo, Cleonice, cândida, Mariza. Ingrid, atendimento maravilhoso. As meninas da limpeza, Ana e Mari, os residentes Beatriz, Prócion, Rondinely (téc.), Max (téc.). (folder)

Nº 07 ►4___Sem identificação (em 10/07/2017), sem telefone.

Elogio: Para mim como paciente todos os profissionais são excelentes.

Nº 08►4___Álvaro Amaral (em 10/07/2017), telefone 988743276.

Elogio: Quanto ao atendimento, maravilhoso. Enfermeiro Jean e sua equipe têm atenção total e carinho. Técnicos Rondinele, Mariza, cândida, Cleonice, destacam-se. Para a higienização, Ana um amor de pessoa, sempre alegre. (folder)

Nº 09►4___Sem identificação (em 13/07/2017), sem telefone.

Elogio: Gostaria de parabenizar a todos, foram excelentes, nos trataram super bem. (folder)

Nº 10►4___Aluízio Aguiar (em 14/07/2017), telefone 983190993.

Elogio: Quanto ao atendimento muito bom. Enfermeiro Jean e sua equipe nota 10. Cleonice. Mariza, Rondinele, Cândida, Ana Francisca, Mari. Todos profissionais maravilhoso. (folder)

Nº 11►4___Sinvalda da silva Souza (em 19/07/2017), telefone 981273785.

Elogio: Aqui é muito bom porque somos bem atendidos e são bem educados. Vocês estão de parabéns. Sejam sempre assim! (folder)

Nº 12►411-A Sinvalda da silva Souza (em 19/07/2017), telefone 981273785.

Elogio: Bom, pra mim vocês estão de parabéns, e espero que vocês sejam sempre assim bem educados e que sejam assim com todos. Parabéns! Vocês são os melhores.

Nº 13►411-B Patrícia Ligia Xisto Pinheiro (em 19/07/2017), telefone 989490726.

Elogio: Estou muito satisfeito pelo tratamento fornecido pelo hospital e o grupo que o compõe. Ótimo atendimento e disposição das pessoas, e equipe em ajudar.

Nº 14►513- Ulysses Wendell coelho (em 17/07/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho a reclamar. Serviço muito bom. Continuem assim.

Nº 15►5___Samuel Carvalho da Silva (em 23/07/2017), telefone 984421240.

Elogio: Estou satisfeito com atendimento que recebi. Meu problema de infecção pulmonar recuperado bem. Estou grato pela equipe médica e nosso governo. (folder)

Nº 16►4___Natalice B. dos Santos (em 25/07/2017), telefone 988176344.

Elogio: Agradeço com sinceridade toda a assistência que prestam ao meu pai Oribalto dos Santos. Que Deus dê mais luz, força e poder como recompensa pelo esforço, dedicação e afeto que mostraram no cumprimento de tão importante missão de todos os funcionários. Muito obrigada Dr. Prócion e Dra. Roberta. (folder)

Nº 17►4___Sindalva da Silva Souza (em 27/07/2017), telefone 8398986226.

Elogio: Eu já estou aqui há 12 dias, o atendimento é ótimo, tanto da equipe médica que acompanham os pacientes com os téc. de enfermagem. E tem dois que é especial, o Fabrício P. Castelo e o ruivo, não me lembro do nome mais são ótimos e animados. E os enfermeiros também parabéns, pelos excelentes profissionais.

Nº 18►4___Maria Camila da Silva (em 28/07/2017), telefone 981273785.

Elogio: Eu agradeço a todos vocês que cuidaram da minha mãe tão bem. Ao enfermeiro Fabricio que é o mais divertido e outros também são. Os residentes eu agradeço a todos vocês, vocês todos estão de parabéns. E olha, eu gostei do enfermeiro Fabricio porque ele é muito divertido.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 19 ► Adriana Maria Pereira Ferreira (em 05/07/2017), telefone 987619084.

Elogio: A equipe está de parabéns.

Nº 20►Maria Lucia Miranda Ferreira (em 06/07/2017), telefone 982412691.

Elogio: Eu penso que se continuar o tratamento desta forma que está, está bem. Fiquei satisfeita. Não tem reclamação.

Nº 21►Joana da Conceição Nogueira (em 06/07/2017), sem telefone.

Elogio: Quero parabenizar a educação no atendimento, também ao explicar como se faz o preparo para realização do exame colonoscopia. Porque ainda tem pessoas que erram! Também somos cumprimentados a cada instante.

Nº 22►Luziane Reis Souza (em 06/07/2017), sem telefone.

Elogio: Bom! Hospital com um ótimo atendimento uma boa estrutura. Bom atendimento.

Nº 23►Sem identificação (em 07/07/2017), sem telefone.

Elogio: Gostei do hospital, espero que mantenha assim pra melhor os que precisam de bom atendimento.

Nº 24►Edilene Monteiro Santos (em 07/07/2017), telefone: 983204732.

Elogio: Nada a reclamar, tudo bom, atendimento tudo.

Nº 25►Almerindo Cunha Monteiro (em 07/07/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho que reclamar, fui bem atendido.

Nº 26►Andreza Silva de Deus (em 07/072017), telefone 991072990.

Elogio: Que o atendimento continue sempre assim, pois nesse momento de crise em nosso país é muito difícil de encontrarmos locais públicos para sermos bem tratada, e com pessoas tão bem educadas. Parabéns!

Nº 27►Isaias Albuquerque das Chagas Junior (em 07/07/2017), telefone 996166568.

Elogio: Uma qualidade ideal ao paciente, de ótima sensação e confiança. Vocês estão de parabéns pelo excelente atendimento e qualidade nos serviços prestados.

Nº 28►Venâncio Rodrigues Maia Filho (em 07/07/2017), telefone 98079-1632.

Elogio: A equipe Jean Bitar está de parabéns por não deixar seus pacientes esperando muito. Não tenho reclamação a fazer, só agradecer todos vocês.

Nº 29►Eduardo de Jesus do C. campos (em 07/07/2017), telefone 980481136.

Elogio: Só manter o padrão que está ótimo.

Nº 30►Maria José Rodrigues Moreira (em 11/07/2017), sem telefone.

Elogio: Eu penso assim, foi bom o atendimento no hospital, não tenho nenhuma reclamação.

Nº31►Sônia Maria Miranda (em 12/07/2017), telefone 3259-3357.

Elogio: Parabéns pelo governo, pelo ótimo hospital, para que pessoas carentes que não possuem plano de saúde. Queria que fossem assim todos os órgãos públicos. Equipe muito profissional e gentil com seus pacientes.

Nº 32►Edna Lucia Farias (em 12/072017), sem telefone.

Elogio: Que continuem sempre assim, um hospital bem limpinho, e que os funcionários atendam bem os pacientes. É um hospital bem organizado. Todos estão de parabéns.

Nº 33►Joana Benedita de Melo (em 14/07/2017), telefone 991271227.

Elogio: Equipe excelente. Ótimo atendimento e acompanhamento com o paciente.

Nº 34►Ederson Modesto Favacho (em 17/07/2017), telefone 89372465.

Elogio: O atendimento foi ótimo, melhor atendimento que eu já pude ver.

Nº 35►Maria de Nazaré Rodrigues Ferreira (em 18/07/2017), telefone 91321840.

Elogio: Eu gostei muito do atendimento, do jeito que vocês tratam os pacientes. Que vocês continuem assim! Obrigada.

Nº 36►Luizomar Santos da Costa (em 18/07/2017), sem telefone.

Elogio: Parabéns pelo excelente atendimento. Local é tranquilo, organizado e limpo. Parabéns e obrigado pela atenção. (folder)

Nº 37►Ângela Cristina da costa (em 18/07/2017), telefone 982068066.

Elogio: Gostei muito do atendimento, bem como do ambiente acolhedor, tranquilo, limpo. Parabéns!

Nº 38►Nilza de Jesus Oliveira Batista (em 19/07/2017), telefone 987436530.

Elogio: Em primeiro lugar nunca tinha vindo aqui, mas pelo tempo que eu vi aqui, eu gostei muito do tratamento das pessoas nesse hospital.

Nº 39►Mariuza Januardo Cunha (em 19/07/2017), telefone 992225375.

Elogio: Um ótimo atendimento, atenciosos e dedicados.

Nº 40►Marizete B. dos Santos (em 19/07/2017), sem telefone.

Elogio: Sou grata a Deus por tudo e este hospital. Ótimo atendimento. Que Deus abençoe cada um e todos os seus caminhos. Parabéns!

Nº 41►Maria Francisca F. Damasceno (em 20/07/2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento muito bom. A atenção dos funcionários com os pacientes muito bom.

Nº 42►José Maria de Azevedo Carvalho (em 20/07/2017), telefone 987073179.

Elogio: Este hospital não se acredita que seja público! O atendimento é maravilhoso. Os funcionários são muito gentis e atenciosos. Parabéns a todos!! P/ ex: Jessica, Eduardo, Rosineide, Viviane, Ellen, etc...

Nº 43►Roselene Braga de Oliveira (em 21/07/2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento cumpriu as normas. Tranquilo, disciplinado e satisfatório.

Nº 44►Dayane Figueiredo Cavalcante (em 21/07/2017), telefone 989260355.

Elogio. O atendimento achei muito bom.

Nº 45►Aldenira Maria coelho Nunes (em 21.07.2017), telefone 82647126.

Elogio: Tudo ótimo, nota 10.

Nº 46►Moises Gonçalves (em 24.07.2017), sem telefone.

Elogio: Foi muito bom o atendimento, nós agradecemos pela atenção. Nota 10 pelo atendimento. Obrigado.

Nº 47►Maria Olivia Lima Neves (em 24.07.2017), telefone 983001837.

Elogio: Sempre fui muito bem atendida. Já fiz muitos exames que eu nem pensava, já fiz.

Nº 48►Celia Celene Cordeiro Lima (em 25/07/2017), telefone 988436897.

Elogio: Que continuem assim sempre assim.

Nº 49►Jessica Souza (em 25/07/2017), sem (telefone).

Elogio: Toda a equipe está de parabéns pelo atendimento nota 10. A simplicidade de todos foram as ferramentas para o meu muito obrigado.

Nº 50►Leila Gomes (em 27/07/2017), telefone 980530372.

Elogio: Obrigado pelo que vocês estão fazendo pela minha mãe. Continuem assim, todos esses profissionais super educados. Parabéns!!! (folder)

Sandra Sueli Souza (em 28/07/2017), telefone 989039112.

Elogio: Muito excelente, nota 10 o enfermeiro Eduardo.

ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 51►Leandro Dias (em 11/07/2017), telefone 982042968.

Elogio: Eu gostei muito do estabelecimento. Fui muito bem atendida pelos funcionários e pelos médicos. Eu vim pela primeira vez aqui, e gostei muito. (folder)

Nº 52►Marnilce Oliveira do Nascimento (em 12.07.2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento é muito bom. A recepção sem reclamação. Todos os quatro de boa simpatia. Daniel, Danilo, Rogério e o Dione.

Nº 53►Rosenilda Ferreira (em 13/07/2017), telefone 91206203.

Elogio: Bom, pra mim esse hospital é muito importante, porque já faz vários meses que eu me trato de diabetes e me sinto muito bem com a ajuda dos médicos daqui desse hospital. Então para mim os médicos são muito importantes, quanto o hospital. (folder)

Nº 54►Mauricio silva (em 16/07/2017/ sem telefone.

Elogio: Um hospital muito bom. Excelente. Não tenho nada que reclamar. (folder)

ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 55► 309-B Laila Padilha Fonseca (em 18/07/2017), telefone 87163917.

Elogio: tive uma ótima estadia, fui bem recepcionada, só tenho elogios aos funcionários, muito humanos.

Nº 56►309-A Vânia Messias de Almeida (em 18/07/2017), telefone 33473381.

Elogio: Um excelente hospital. Fomos bem atendidos, acolhidos, não temos o que reclamar.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JULHO/2017

...a: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
...ne: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
...EP: 66055-000

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE JUNHO-2017:

RECLAMAÇÃO N°: 01/264
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 05/06/2017
NOME USUÁRIO: Francinete Marques dos Reis - Memo. Nº 264/2017
TELEFONE: (94) 991697075/ (94)988086877
RECLAMAÇÃO: Boa tarde, sou Assistente Social saúde Itupiranga, tenho reclamações dos pacientes de TFD do meu município que fazem tratamento em Belém e neste hospital, que segundo os mesmos informaram que os médicos não aceitam exames realizados em outro local, que não sejam os realizados neste hospital. O que ocorre é que procedimentos como raio x, eletrocardiograma e outros que possamos realizar aqui no município, evitando gastos financeiro com passagens e estadia dos usuários para Belém, realizamos aqui, estes não são aceitos pelos médicos deste hospital. A realização destes exames aqui proporciona maior comodidade aos usuários, minimiza o uso do recurso financeiro que já é limitado, além de evitar que usuário faça uma viagem cansativa de 600 km do interior para a capital. Precisamos que seja justificado o pôr que dá não aceitação. Uma vez que se realizado os procedimentos aqui, estes são pagos com recursos do SUS, ao realizar novamente neste hospital os mesmos serão pagos novamente, subentende que há um desperdício de recursos.
No aguardo de uma resposta satisfatória, que se faça valer os recursos do SUS.
Obrigada.
Adendo do SAU: Os casos de recusa de exames de outros serviços, conforme o que fora citado pela reclamante, foram observados nos atendimentos realizados pelas especialidades de Endocrinologia e Cabeça e Pescoço.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Técnica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.Diretoria Técnica – Encaminho ao Coordenador da Endocrinologia Dr. Flexa e ao Rafael Maia para avaliação e respostas.

2. Cirurgião de Cabeça e Pescoço – O único exame recusado no ambulatório é a avaliação pré-anestésica, tendo orientações do serviço de anestesia. Os restantes dos exames são aceitos sem problemas.

3. Coordenador da Endocrinologia – Não há nenhuma restrição ao paciente trazer exames de outras localidades para consulta. Assim, esta orientação não faz parte da rotina no ambulatório. No caso especifico é necessário saber qual profissional deu esta orientação e quais exames estavam listados para que sejam tomadas as providências.

Adendo do S.A.U- 24/07/2017

Ao coordenador da Anestesiologia

Tendo em vista a resposta do médico cirurgião cabeça e pescoço, solicitamos sua manifestação.

4. Anestesiologia

26/07/2017- informo ao SAU, Direção da coordenação ambulatório, que a partir da presente data todos os exames e avaliações, inclusive pré-anestésicas serão aceitos aos ambulatórios deste hospital.

5. De: DT.

Para: Cir. de cabeça e pescoço.

Encaminho para ciência da posição do serviço de anestesia.

6. Cirurgião cabeça e pescoço.

Em 31/07/17, ciente da orientação quanto a possibilidade de emitir guia com exames pré-anestésicos de qualquer origem.

7. Em 31/07/17, DT ciente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 17/07/2017 estabelecemos contatos telefônico com a assistente social do município de Itupiranga, Francinete, para comunicar a resposta que tivemos do setor competente. Em conversa informamos que o nosso coordenador medico do ambulatório, cirurgião cabeça e pescoço e coordenador de anestesiologia, esclareceu que não existe nenhum problema do usuário trazer de seu município os exames prontos. A assistente social entendeu, e nos informou que irá repassar aos usuários que usufrui dos serviços Jean Bitar no município. Assistente social agradeceu nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas por todo o transtorno ocorrido. Ressaltamos o nosso muito obrigado pela participação.

PLANO DE AÇÃO: Considerando que essa manifestação obteve sucesso nas respostas pelos setores percorrido, ficando compreendido por todos, não se fez necessário elaborar um plano de ação para o mesmo.

REGISTROS DAS RECLAMAÇÕES - MÊS DE JULHO/2017

RECLAMAÇÃO N°: 01/287

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/07/2017

NOME USUÁRIO: Dilcélia H. da Silva- Memo. Nº 287/2017

TELEFONE: (91)-982939493

RECLAMAÇÃO: Gostaria de fazer um apelo. Por favor, o ar condicionado não está funcionado há uma semana, está muito quente. O apelo é pelo fato de minha mãe ser uma paciente acamada, e através da quentura está ficando toda assada. Então peço encarecidamente pelo concerto. Por favor! Agradeço. Leito - 505.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já repassamos para equipe da plenitude, que nos informou que deixou a maquina desligada porque o compressor está extremamente quente e não tem como analisar. Até o final da tarde informam uma posição sobre esta central.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 19.07.2017 realizamos visita à usuária e sua acompanhante, e aproveitamos a oportunidade para fazer o acompanhamento do conserto do ar-condicionado. Em conversa, a filha (acompanhante), nos informou que já tinham solucionado o conserto do ar. Acompanhante agradeceu o nosso retorno e finalizamos a visita pedindo desculpas por todo transtorno causado. Ressaltamos o nosso obrigado por sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Continuaremos diariamente realizando visita as enfermarias e caso seja detectado algum problema no ar pelo usuário, iremos comunicar imediatamente o setor responsável.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/290

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/07/2017

NOME USUÁRIO: Adrielle Rocha - Memo. Nº 290/2017

TELEFONE: não foi fornecido

Reclamação: Reclamação: recepcionista do térreo é muito ignorante e não procura solucionar a pendência do usuário. Poderia haver mais lugares para sentar na espera. Elogio: na área de 6º andar os funcionários são bem atenciosos, principalmente a Jessica do atendimento da área de endoscopia e colonoscopia. Procuram ajudar no que for preciso. O ambiente é bem acolhedor.

Solução: pedir para os funcionários do térreo (recepção e elevador) serem mais educados, menos debochadores e ignorantes. Mais cadeiras e bebedouro.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando a supervisão de atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos averiguar o ocorrido, mas já antecipamos que na reunião mensal da equipe, será pontuada a importância de esclarecer dúvidas, para que não tenhamos novas queixas. Mas ressaltamos que fica difícil uma orientação individual uma vez que a usuária não menciona a "pendencia" que não ficou esclarecido, e também o nome e turno do colaborador.

RETORNO AO USUÁRIO: em virtude da usuária não ter fornecido o telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassamos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a supervisão de atendimento irá averiguar sobre o ocorrido e nas reuniões mensais que realiza com as equipes das recepções e portaria, pontuará a importância da excelência no atendimento, esclarecendo duvidas caso os mesmos apresente. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido agradecemos a sua participação.

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

Faremos também o monitoramento da aquisição do bebedouro para a recepção principal, uma vez que dependemos de verba de investimento e ainda existem muitas prioridades aguardando efetivação. O SAU em conjunto com a supervisão de atendimento realizou LNT e encaminhou ao NEP solicitação de treinamento específico para atendimento ao público. Estamos aguardando cronograma do NEP para o início dos treinamentos.

RECLAMAÇÃO N°: 03/293

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/07/2017

NOME USUÁRIO: Ronildo Rocha - Memo. Nº 293/2017

TELEFONE: 91-98889-2524

Reclamação: Reclamação: recepcionistas do térreo são muito ignorantes. Elogios: funcionários do 6ºandar estão de parabéns, sempre procurando solucionar as nossas pendencias.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando a supervisão de atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Na reunião mensal iremos conversar com os colaboradores, visando a melhoria do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: no dia 31/07/17 realizamos contato telefônico com o usuário para informá-lo que a supervisão de atendimento esclarece que mensalmente reuni com as equipes, pontuando a excelência no atendimento e que reforçará novamente na próxima reunião, visando a melhoria. Finalizamos a conversa agradecendo sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU em conjunto com a supervisão de atendimento realizou LNT e encaminhou ao NEP solicitação de treinamento específico para atendimento ao público. Estamos aguardando cronograma do NEP para o início dos treinamentos.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/294

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 14/07/2017

NOME USUÁRIO: Maxwel Ribeiro de Souza- Memo. Nº 294/2017

TELEFONE: 91-999239681

Reclamação: Atendimento bom. Só faltou o sabão no banheiro pra higienizar as mãos.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando a supervisão de SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que embora a reposição seja diária, iremos orientar os colaboradores para ter mais atenção a esse respeito.

RETORNO AO USUÁRIO: no dia 31/07/17 realizamos contato telefônico com o usuário para informá-lo que a nossa supervisão de higienização e limpeza, esclareceu que diariamente são feitas as reposições de produtos nos dispensers, mas reforçará mais uma vez com as equipes sobre a importância.

PLANO DE AÇÃO: A respeito da ausência de produtos de higiene no banheiro, citada pela usuário, constatamos junto à supervisora do setor, que os abastecimentos são feitos rigorosamente conforme cronograma previamente estabelecido, porém devido ao uso frequente, os mesmo acabam terminando antes do tempo, contudo, sempre há um colaborador do serviço de higienização a postos para realizar a limpeza e abastecimento quando necessário.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/300

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/07/2017

NOME USUÁRIO: Silvana- Memo. Nº 300/2017

TELEFONE: não foi fornecido

Reclamação: Gostaria que verificasse o frigobar do quarto 507, pois não funciona.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao analista de patrimônio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezados, venho informar que o frigobar do leito 507 foi removido para conserto. Assim que finalizar o mesmo será devolvido.

RETORNO AO USUARIO: No dia 17.07.17 realizamos visita à enfermaria 507 e comunicamos aos usuários que segundo o responsável pelo setor de patrimônio o frigobar foi retirado para conserto, e que assim que retomar será disponibilizado novamente na enfermaria. Usuários agradeceram nosso retorno e finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: Continuaremos acompanhando o andamento do conserto do iten mencionado pela usuária, uma vez que a coordenação de apoio e o patrimônio estão trabalhando arduamente no sentido de atender satisfatoriamente todas as solicitações que chegam para eles.

RECLAMAÇÃO N°: 06/301

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 20/07/2017

NOME USUÁRIO: sem identificação- Memo. Nº 301/2017

TELEFONE: não foi fornecido

Reclamação: Atendimento de coleta de sangue está deficiente. Precisa de mais enfermeiras para coleta. Pessoas idosas (maioria) ficam em jejum até tarde, aguardando a vez. Minha esposa é diabética tem que ficar sem alimentação pra fazer o exame.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezados usuários estamos sempre em busca de melhoria no atendimento dos pacientes no ambulatório, seguindo sempre o bom senso em atender as prioridades principalmente os idosos, PNE's e em alguns casos pacientes diabéticos em jejum prolongado, mas desde que os sejam sinalizado.

RETORNO AO USUÁRIO: usuária não forneceu telefone para contato nos deixando impossibilitados de repassamos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iriamos primeiramente pedir desculpas pelo ocorrido e comunicá-la que o coordenador do laboratório em resposta a sua manifestação, esclareceu que sempre são respeitados os atendimentos de prioridade, e sempre que sinalizado também alguns pacientes diabéticos, aqueles tendo que passar por um período de jejum prolongado. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇAO: Iremos verificar junto à coordenação do laboratório a possibilidade de alteração do fluxo de atendimento, assim tendo um atendimento satisfatório para ambos os usuários.

RECLAMAÇÃO N°: 07/305
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 25/07/2017
NOME USUÁRIO: Nilson Cleber de M. Sousa - Memo. Nº 305/2017
TELEFONE: (91)-999215501
Reclamação: O atendimento é de boa qualidade, desde a recepção até os procedimentos. Só os banheiros que precisam de mais atenção na limpeza. Não tinha sabão pra lavar as mãos que é de relevância necessidade. Mas obrigada por tudo!
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que todos os banheiros são abastecidos diariamente, mas iremos orientar a equipe para ter mais atenção na reposição.
RETORNO AO USUÁRIO: no dia 31/07/17 realizamos contato telefônico com o usuário para informá-lo que a nossa supervisão de SHL em resposta a sua manifestação, esclareceu que diariamente são abastecidos os banheiros, mas que também irá reforçar novamente sobre ter mais atenção nas reposições. Quanto a limpeza informamos que diariamente é repassado as equipes a importância do ambiente hospitalar sempre limpo, mas que infelizmente não temos um certo cuidado de alguns usuários. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido.
PLANO DE AÇÃO: A respeito da ausência de limpeza dos banheiros, citada pela usuária, constatamos junto à supervisora do setor, que os procedimentos de higienização e abastecimento de produtos são feitos rigorosamente conforme cronograma previamente estabelecido. Porém devido a nossa demanda de atendimento ser intensa e o uso frequente dos nossos usuários nos banheiros, os mesmos acabam sujando, em um curto espaço de tempo. Contudo, sempre há um colaborador do serviço de higienização a postos para realizar a limpeza e abastecimento, quando necessário.

RECLAMAÇÃO N°: 08/306

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 225/07/2017

NOME USUÁRIO: sem identificação- Memo. Nº 306/2017

TELEFONE: não foi fornecido

Reclamação: Dia 12 de Junho cheguei antes de 08h30min para fazer exame de sangue em jejum e só fui atendida 15min para as 10h. Tenho 67 anos e sou portadora de diabetes. Não posso ficar muito tempo em jejum. Parece que a idade não é considerada. Sugiro que tenham + atenção e coloquem 02 pessoas para coletar sangue. Outro dia fui orientada pra coletar sangue às 14h, após o almoço. Almocei 12h e fui atendida 14h30min. Obs. Cheguei antes de 14h.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Prezado usuário sua reclamação será utilizada como referencia para não cometermos essas falhas no atendimento aos usuários. Nosso objetivo é sempre atender bem e agradecer os nossos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassamos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iriamos informá-la que o coordenador do laboratório pede desculpas por tudo o transtorno ocorrido, e que desde já comunica que medidas já estão sendo tomadas para que não ocorram episódios como este. Pediríamos desculpas novamente e agradeceríamos por sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Iremos monitorar junto à coordenação do laboratório a possibilidade de alteração do fluxo de atendimento dos usuários, a fim de que seja cumprido o horário de início da coleta de sangue.

RECLAMAÇÃO N°: 09/307

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 25/07/2017

NOME USUÁRIO: Rosalena Assunção- Memo. Nº 307/2017

TELEFONE: 91-987577913

Reclamação: Pra mim que as vezes chega com dor de cabeça, ou outro problema, o barulho é muito desagradável. Celular alto, conversas como se estivessem numa feira. Pra mim é ruim.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que devido a demanda diária de paciente, o acumulo de pessoas conversando emitem o ruído de acordo com a lotação do ambiente. O Uso do celular pelos usuários é constante, e não podemos abordá-los para ensinar o mesmo como usar seus aparelhos, mas iremos solicitar ao setor de comunicação alguns cartazes com relação a manter silêncio em ambiente hospitalar.

RETORNO AO USUÁRIO: no dia 31/07/17 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informa-la que a nossa supervisão de atendimento esclarece que devido a nossa demanda diária ser intensa, e um grupo de pessoas conversando ao mesmo tempo, acabam emitindo um som alto. Infelizmente alguns usuários não tem certo cuidado no manuseio do celular, e acabam colocando em um volume alto. Desde já pedimos desculpas por todo o transtorno causado e lhe adiantamos que a responsável pelo setor de atendimento ira solicitar ao setor de comunicação alguns cartazes com informações da importância do silencio no ambiente hospitalar. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento da resolutividade dos cartazes serem expostos nos setores do hospital e reforçará também no setor de comunicação a importância de divulgarmos o silêncio no ambiente hospitalar.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

JULHO/2017

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

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /288

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 25/07/2017

NOME USUÁRIO: José Silvestre Rocha - Memo. Nº 288/2017

TELEFONE: (94)-981658556

SUGESTÃO: Tá ótimo, mais pode melhorar. Que os funcionários da Recepção orientem os pacientes que ao levantar das cadeiras não deixe marcadas, pois as mesmas são para todos. Obrigada.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Não faz parte da atribuição do atendimento do ambulatório, definir de que forma usar a cadeira que está sentada, cabe a consciência de cada um.

RETORNO AO USUÁRIO: Não conseguirmos estabelecer contato telefônico com o usuário, mas na ocasião comunicaríamos que a supervisão de atendimento esclareceu em retorno a sua manifestação, que não faz parte da atribuição do atendimento do ambulatório definir como cada usuário usa a poltrona, e que infelizmente nem todos tem a mesma consciência.

PLANO DE AÇÃO: Conversamos pessoalmente com a supervisora de atendimento para verificar alguma medida para que a sugestão tivesse como ser efetivada, e a mesma nos informou que essa "marcação" nas cadeiras que o usuário relata em seu manifesto, é quando eles são chamados pelos atendentes para realizar cadastro, atualizar cadastro no sistema ou assinarem a lista de comparecimento na consulta, sendo rápido todo esse fluxo, e após, os mesmos voltam a seus respectivos lugares. Tendo em vista a sua justificativa não se faz necessário elaborar plano de ação, uma vez que não temos como impedir o usuário de sentar novamente.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

JULHO/2017

ua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
ne: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
EP: 66055-000

Data 28/jul

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	5	57	130	157	350		350	287
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	3	18	117	211	350		350	328
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		2	29	129	190	350		350	319
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	6	15	83	135	111	350		350	246
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	3	2	24	140	181	350		350	321
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	1	1	16	145	186	349	1	350	331
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1	1	17	120	210	349	1	350	330
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	11	43	147	144	348	2	350	291
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	4	20	149	176	350		350	325
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	16	134	198	349	1	350	332
	TOTAIS	17	45	323	1346	1764	3495	5	3500	3110
		0,49%	1,29%	9,24%	38,51%	50,47%	100%	0,14%		88,98%

Total respondido	3495
Total de 7/8 e 9/10	3110
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	88,98%

Foram realizadas 350 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

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

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/jul

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			10	59	58	127		127	117
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			2	22	103	127		127	125
3	O silêncio no ambiente hospitalar			1	23	103	127		127	126
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		6	30	90	127		127	120
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1		9	32	85	127		127	117
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1			23	103	127		127	126
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?	1		1	22	103	127		127	125
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	1			24	102	127		127	126
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?	1		1	27	98	127		127	125
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				21	106	127		127	127
	TOTAIS	6	0	30	283	951	1270	0	1270	1234
		0,47%	0,00%	2,36%	22,28%	74,88%	100%	0,00%		97,17%

Total respondido	1270
Total de 7/8 e 9/10	1234
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,17%

Foram realizadas 127 entrevistas nesta data.

P/P Mabelle L. B. Pereira.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

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

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 31/jul

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?			22	86	152	260		260	238
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			2	48	210	260		260	258
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			2	48	210	260		260	258
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
	4.1 Pelos médicos		3	31	87	139	260		260	226
	4.2 Pelos enfermeiros				0	0	0		0	0
	4.3 Pelos funcionários da Administração			9	83	168	260		260	251
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos		1	1	47	211	260		260	258
	5.2 Para os enfermeiros				0	0	0		0	0
	5.3 Para os funcionários da Administração			1	48	211	260		260	259
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?				47	213	260		260	260
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos				49	211	260		260	260
	7.2 Pelos enfermeiros				0	0	0		0	0
	7.3 Pelos funcionários da Administração				48	212	260		260	260
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				48	212	260		260	260
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				46	214	260		260	260
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?			4	59	197	260		260	256
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				54	206	260		260	260
	TOTAIS	0	4	72	798	2766	3640	0	3640	3564
		0,00%	0,11%	1,98%	21,92%	75,99%	100%	0,00%		97,91%

Total respondido	3640
Total de 7/8 e 9/10	3564
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,91%

Foram realizadas 260 entrevistas nesta data.

p/p Mabelle L.B. Pereira.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

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

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 31/jul

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			1	28	85	114		114	113
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?				23	91	114		114	114
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)				23	91	114		114	114
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			1	24	89	114		114	113
4.2	Pelos enfermeiros			1	24	89	114		114	113
4.3	Pelos Outros Profissionais				28	86	114		114	114
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos			1	27	86	114		114	113
5.2	Pelos enfermeiros			3	27	84	114		114	111
5.3	Pelos Outros Profissionais				30	84	114		114	114
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				22	92	114		114	114
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				22	92	114		114	114
7.2	Pelos enfermeiros				23	91	114		114	114
7.3	Pelos Outros Profissionais				24	90	114		114	114
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				20	94	114		114	114
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				18	96	114		114	114
10	A limpeza das roupas de cama e banho?			3	20	91	114		114	111
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?				24	90	114		114	114
12	O silêncio no ambiente do hospital?				22	92	114		114	114
13	O horário em que são servidas as refeições?			2	19	93	114		114	112
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			1	20	93	114		114	113
15	O horário das visitas?			1	20	93	114		114	113
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			1	21	92	114		114	113
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			1	23	90	114		114	113
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				21	93	114		114	114
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos				22	92	114		114	114
18.2	Pelos enfermeiros				22	92	114		114	114
18.3	Pelos Outros Profissionais			1	23	90	114		114	113
18.4	Pelos S A U				23	91	114		114	114
	TOTAIS	0	0	17	643	2532	3192	0	3192	3175
		0,00%	0,00%	0,53%	20,14%	79,32%	100%	0,00%		99,47%

Total respondido	3192
Total de 7/8 e 9/10	3175
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	99,47%

Foram realizadas 114 entrevistas nesta data.

P/P Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabbellé Lorraine Borges Pereira
Auxiliar Administrativo do SAAU
CHJB/INDSH

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

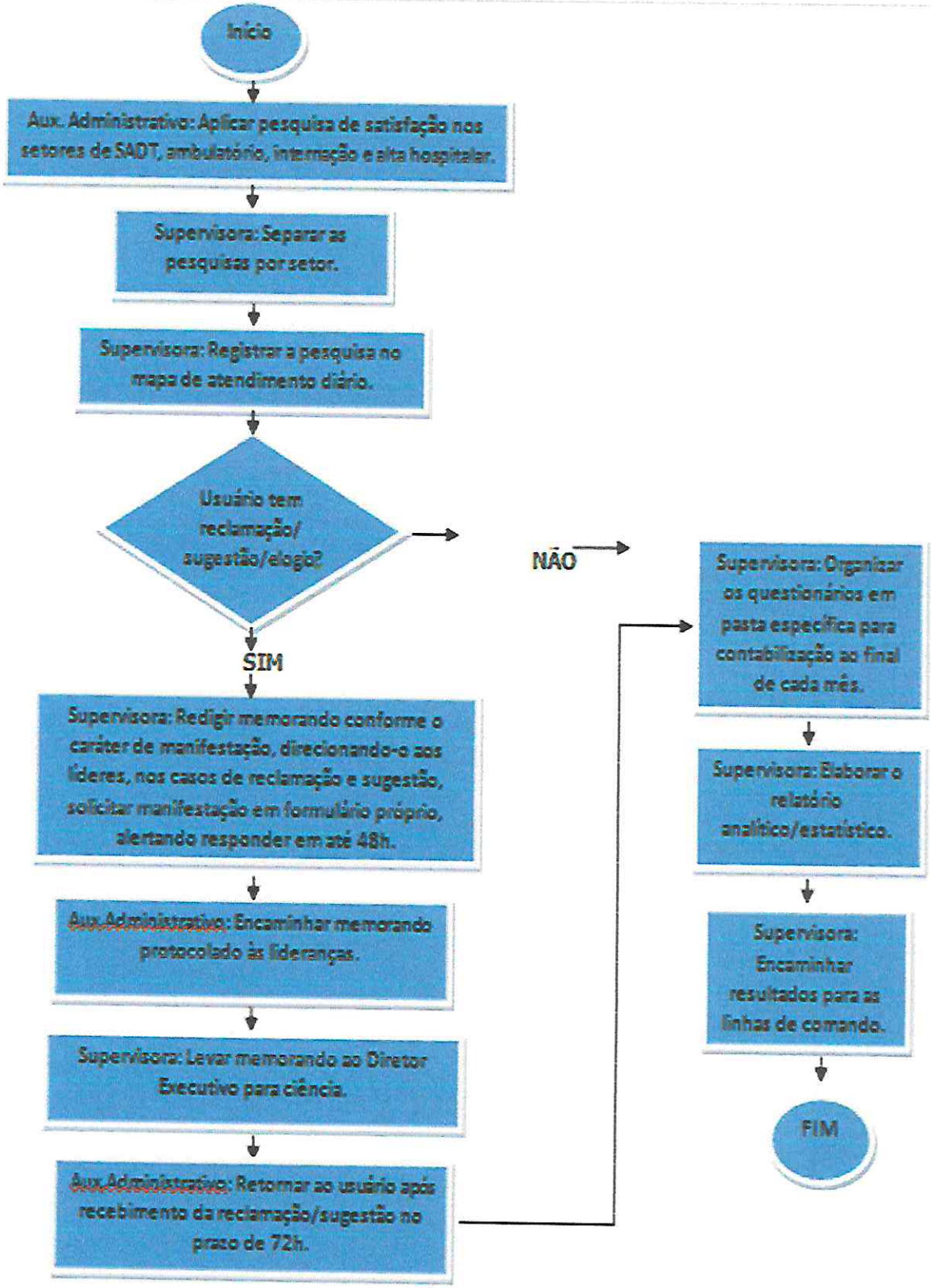
JULHO/2017

ua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
ne: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
EP: 66055-000

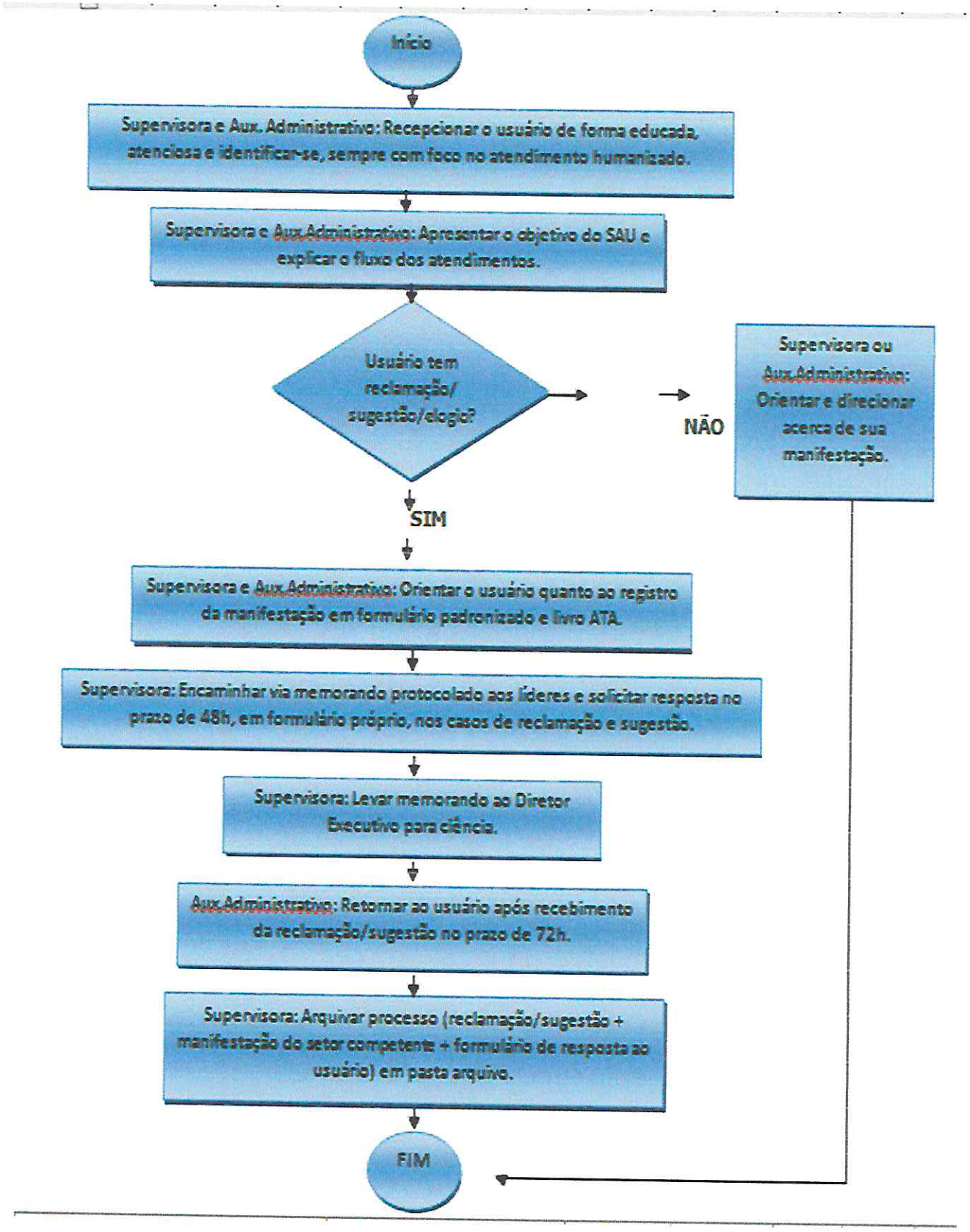
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - JULHO/2017

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	##	31	TOTAL
	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	
Visitas aos Leitos Clínica Médica				27	24	13	13			25	6	24		23			20		22		24			23	28						28	300
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica				19	11	14				19	5	15	18	14			14	19	18	17	15			17	17	15	16	14			15	292
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.				7		1	1			3		3		1		1	1		5		2			7							8	40
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.				5	4	3				6		7	3	1			4	4	3	4	3			7	2	4	3	4			7	74
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	5		2	14	4	4		3	2	2	9	5	3	6	1		1	12	5	6	6	3	1	3	7	2	8	9	3		1	127
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT				5	21	19	34			28	21	22	14	22			25	22	27	8	17			24	15			26				350
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER				6	10	2	3			5	1	4	4	3		1	2	3	1	2	2		1	2	4	3	4	6		2	1	72
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO				11	33	4	8					28		28				19		27	17					36		25			24	260
Contato Telefônico					3					3	2	2	3	2			1	1		2	1			3	1	4	1	2			9	40
Antendimento em sala				3	1	1				2	2								1	1							2	1				14
Encaminhamentos Internos																																0
Orientações e Informações				15	21	16	9			23	15	27	9	25			27	12	26		31			25	19	9	7	5				321
Participação em Treinamentos													1															1				2
TOTAL																																1892

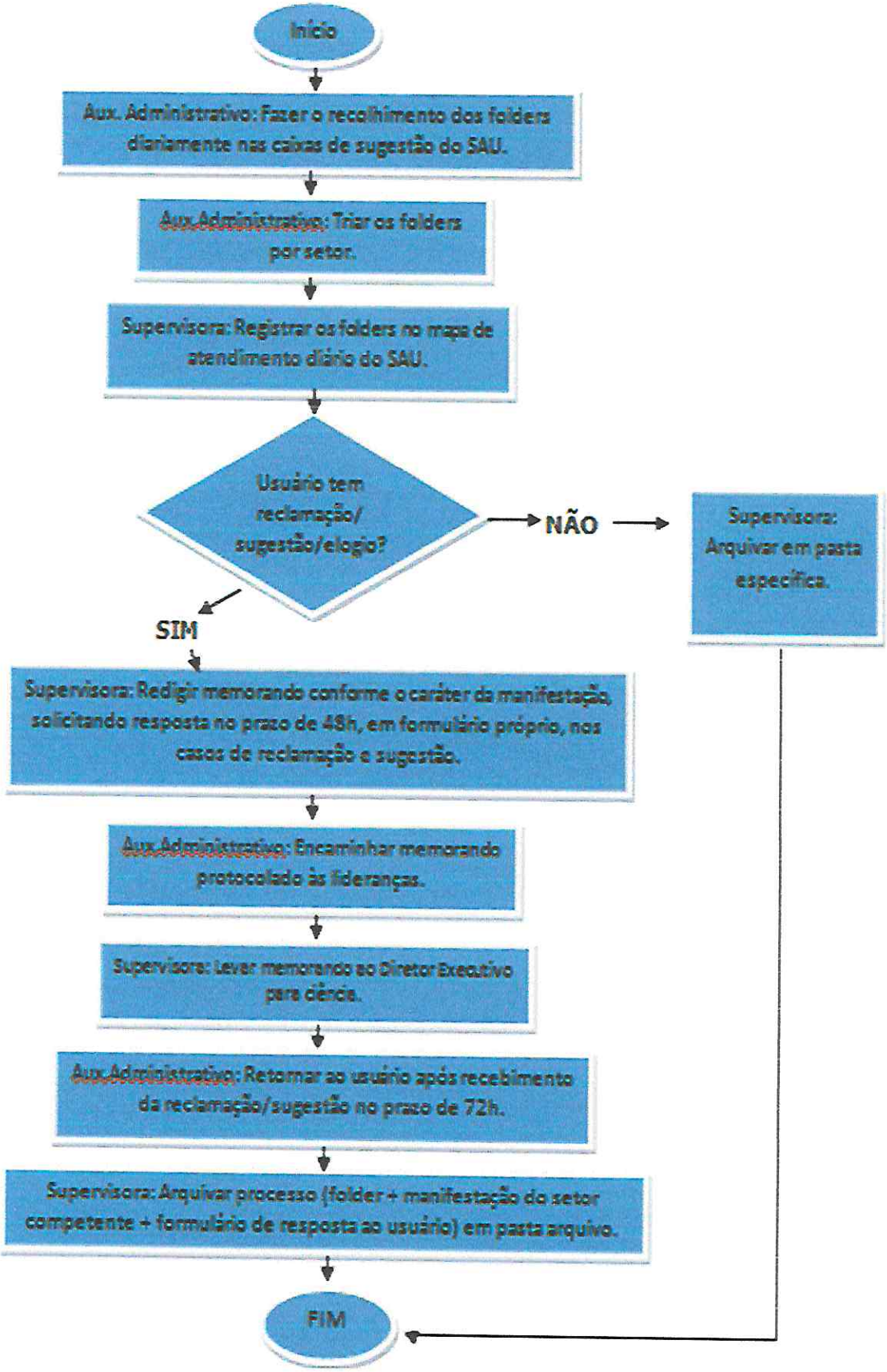
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JULHO / 2017

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –



Belém/PA

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

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JULHO / 2017

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

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

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

4. GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO / GTH .....

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

AÇÕES DESENVOLVIDAS

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

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

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

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

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

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

Durante o mês de Julho, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 31/07/2017.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

1. Setor do hospital que o treinamento foi realizado;
2. Número de participantes do treinamento;
3. Carga horária do treinamento;
4. Quantitativo das horas;

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

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Julho

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. EXEC.	5	100	226:40:00
Dir. FINANC.	33	151	323:30:00
Ger. ENFER.	5	73	271:50:00
Dir. TÉCNICA	0	0	0:00:00
TOTAL	44	324	822:00:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Julho foram realizados 44 de treinamentos, sendo 43 internos e 01 externo, com 324 participações, totalizando 822h00min de treinamentos, acumulando um total de 03h14min de treinamento por colaborador.

Dentro dos registros de treinamentos tivemos: Integração Institucional, ambientações setoriais, orientações de rotina, orientações de cunho pedagógico e treinamentos que estão contemplados no LNT 2017 e ações de diversas demandas, além das:

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

3.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

A nova meta de carga horária de treinamentos instituída pelo INDSH é de 04 horas/homens em treinamentos mês por colaborador. Tivemos um quantitativo de 03h14min de treinamento por colaborador.

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Dos 44 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Julho, tivemos treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT 2017, os demais foram atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Julho.

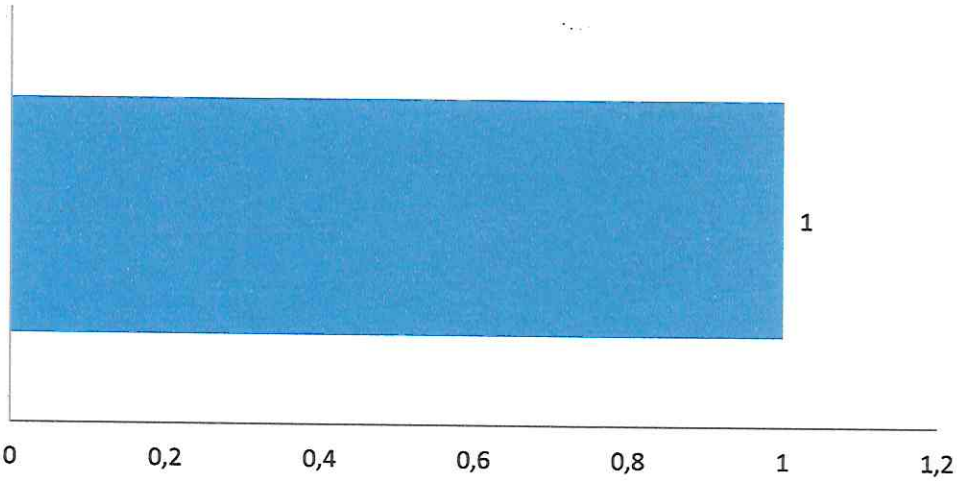
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	00:39:55
FEVEREIRO	1426:15:09	34	1	293	04:55:09
MARÇO	325:38:00	13	0	306	01:07:00
ABRIL	363:00:00	14	0	247	01:12:36
MAIO	706:05:30	40	4	465	02:20:17
JUNHO	1006:40:00	34	3	396	04:02:23
JULHO	822:00:00	43	1	324	03:14:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

Ao fazer a análise dos gráficos, foi observado que no mês de Julho apesar de ter tido um aumento no quantitativo de treinamentos, ocorreu uma diminuição de horas por treinamentos realizados individualmente, o que acarretou o nosso não alcance em relação a meta estipulada pelo INDSH que é de 4 h/h mês.

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

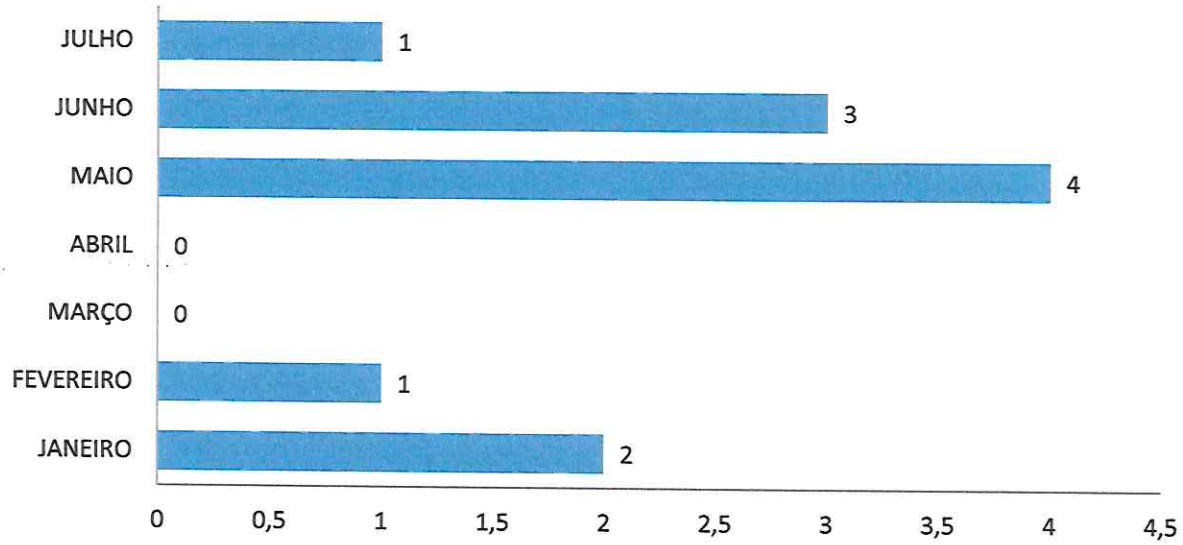
No mês de Julho tivemos 01 treinamento externo, sendo ele:

- Especialização em Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente.

Apenas 02 colaboradores participaram dos treinamentos externos, e o mesmo foi realizado em Belém.

Os treinamentos mencionados não oneraram as despesas do Hospital.

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos

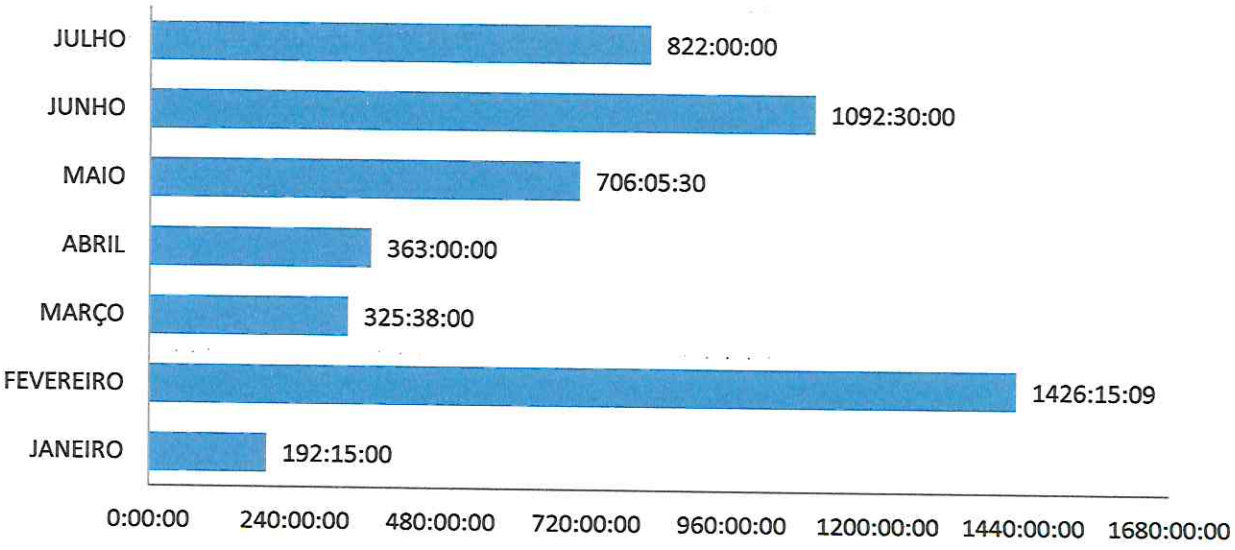


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Julho alcançamos um quantitativo de 822h00min de treinamentos realizados no HJB, um quantitativo inferior ao mês de junho, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

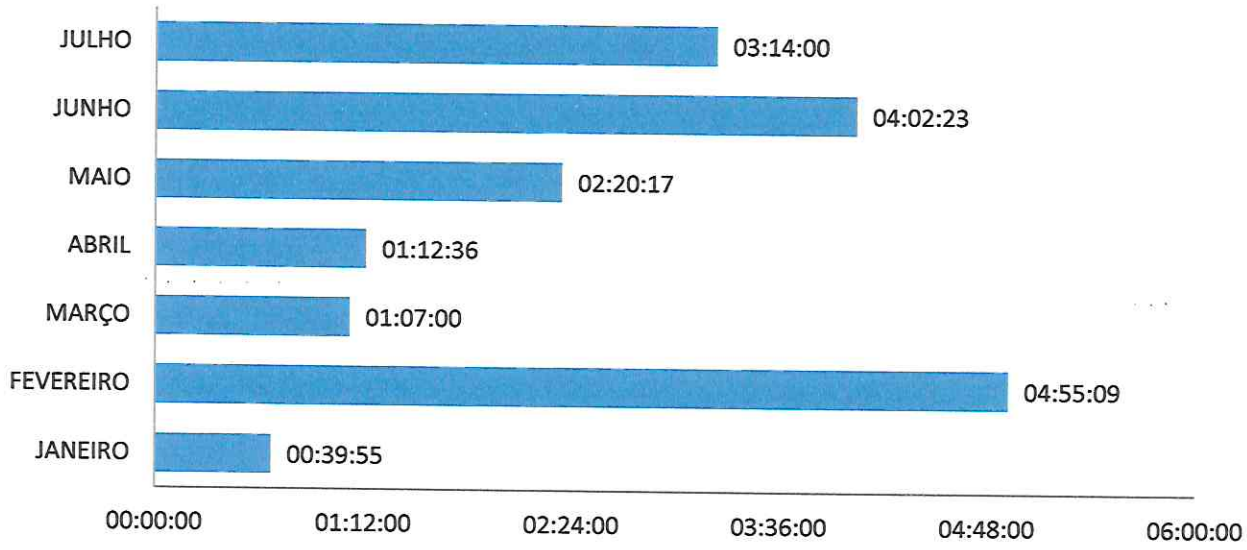
Neste mês não alcançamos a nova meta de horas estabelecida pelo INDSH que é de 4 horas/homens de treinamentos mês.

Tivemos vários treinamentos que envolveram diversos setores do HJB, tendo boa quantidade de participações, sendo que alguns dos treinamentos tiveram pequenas cargas horárias, e pouca adesão por parte dos colaboradores, devido o mês culminar em período de férias, dentre outros fatores.

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Julho alcançamos um total de 03h14min de treinamento por colaborador, fechamos o mês fechamos o mês com um déficit de 46min de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador do NEP é de 4 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

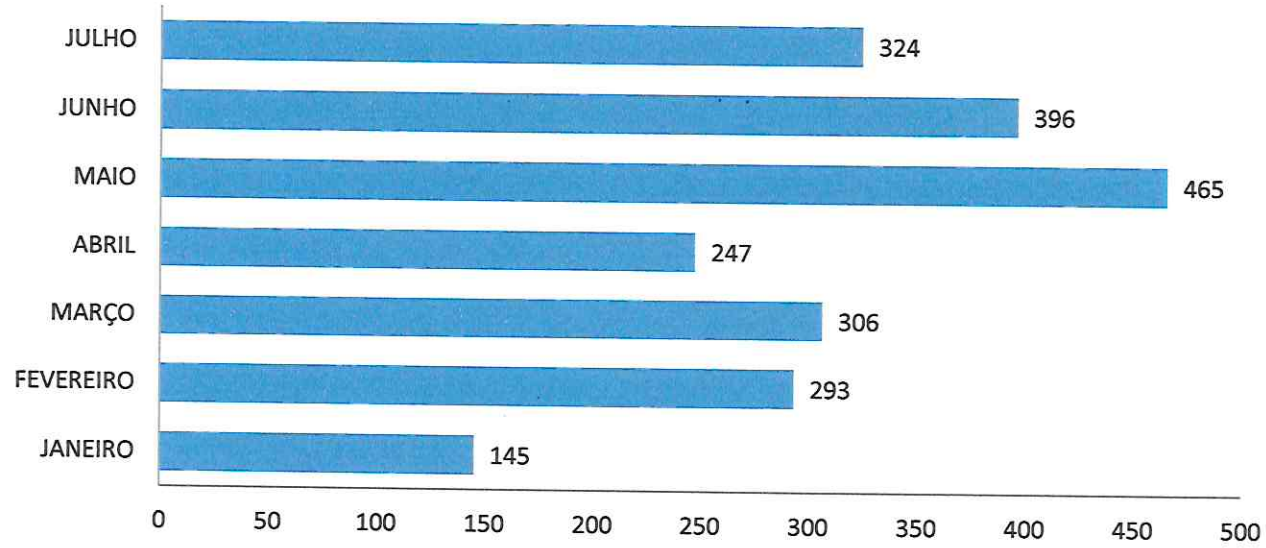
Reiteramos que tal resultado já está sendo revisto, por este setor e pela Direção, os quais estão estruturando um plano de ação efetivo, com o intuito de intensificar as ações de educação e as estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, através da qualificação de seus colaboradores.

O mês de Julho foi fechado com 300 colaboradores ativos.

3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Julho tivemos um total de 324 participações, e apesar de não ter superado o quantitativo de participações em relação a junho, devido ao período de férias de muitos colaboradores, manteve-se uma razoável média em relação às horas/treinamento *in loco*, em relação ao quantitativo de treinamentos, mesmo não abrangendo todos os setores.

Gráfico 05:Total de Participantes



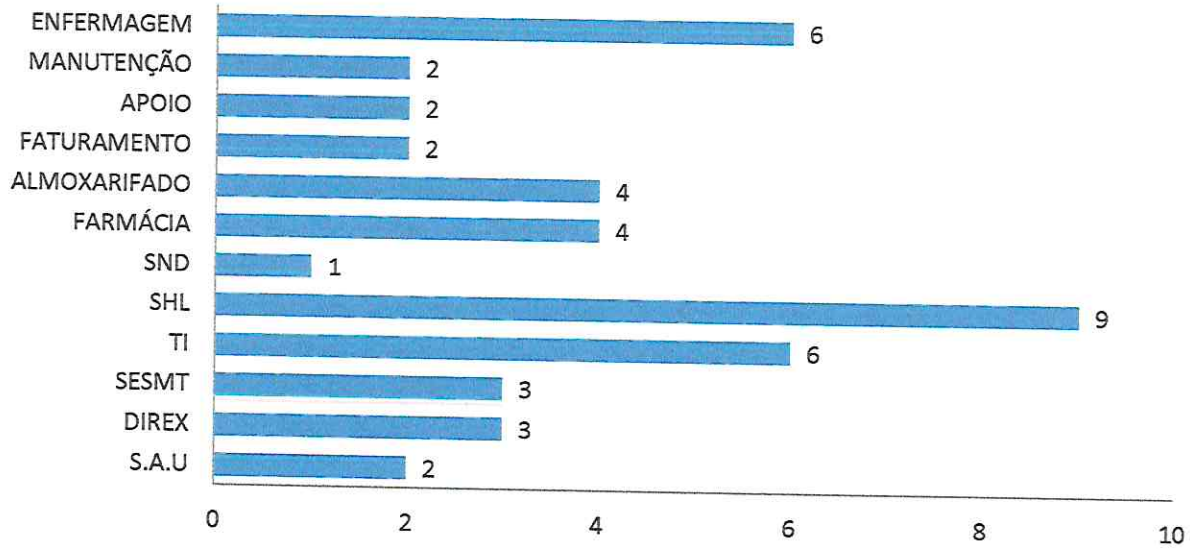
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

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

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

Gráfico 05: Representativo do quantitativo de Treinamentos por Setores



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

A tabela abaixo evidencia os setores não cumpriram seus respectivos treinamentos, acordados no Planejamento Anual de Treinamentos/2017, resultando no não alcance da meta mínima estipulada pelo INDSH, que é de 4h/h.

SETORES QUE NÃO REALIZARAM OS TREINAMENTOS – PAT 2017			
SHL	Noções de hotelaria.	**PAT - 2017**	45 colaboradores Julho
ENGENHARIA CLÍNICA	Revisão e atualização dos procedimentos internos da empresa de acordo com as RQ'S e IT'S.	**PAT - 2017**	45 colaboradore 100% equipe de Enfermagem + Manutenção 141 colaboradores
ENFERMAGEM	Monitoramento de riscos. Assistência de enfermagem ao paciente diabético.	**PAT - 2017**	100% equipe de Enfermagem 135 colaboradores
SND	Boas práticas de Higiene e manipulação de alimentos. Suplementação. Cuidados com Alimentos: Armazenamento correto, controle de temperatura e conservação, rotulagem (conforme *ANVISA).*	**PAT - 2017**	25 colaboradores
RH/DP	Trabalho em equipe. Direitos e deveres do colaborador – INDSH - Missão e valores.	**PAT - 2017**	302 colaboradores
SESMT	Treinamento da CIPA	**PAT - 2017**	302 colaboradores

O intuito desta tabela é a de sensibilizar os responsáveis/setores que o não cumprimento de seus respectivos treinamentos (e/ou replanejamento dos mesmos), junto ao NEP/HJB, os quais foram firmados/assinados no PAT, resulta no não alcance das metas propostas pelo Instituto.

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

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

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

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

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

- Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do HJB – Análise de Óbitos, Controle de Infecção Hospitalar, Revisão de Prontuários e Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas E OPMES e Comissão de Farmácia e Terapêutica - e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do HJB;
- Monitoramento, ajustes e adequação das ATAS das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;
- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Dermatologia, Neurologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica;

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

4. GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

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

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

No mês de Julho foram realizados os seguintes eventos:

Data	EVENTOS:	Participações
Julho/2017 –	Reestruturação do GTH e elaboração de Projetos GTH	Todos os membros
28/07/2017 –	Aniversariante do Mês	29
Elogiados mês		-

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS

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



Workshop: Liderança e Comunicação/HJB



Workshop: Liderança e Comunicação/HJB



Workshop: Liderança e Comunicação/HJB



Treinamento sobre Custos por Setor

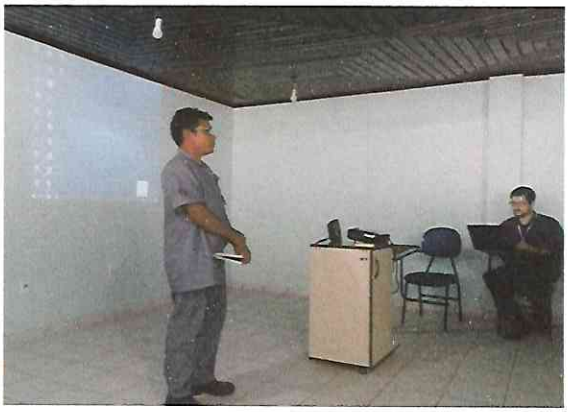


Treinamento sobre Custos por Setor

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



Treinamento PLANISA/Custos



Apresentação de Custos/Setor – Manutenção



Apresentação de Custos/Setor – SND



Apresentação de Custos/Setor - SHL



Apresentação de Custos/Setor – HJB



Aniversariantes mês

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

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Julho de 2017

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva
2. Letícia Figueiredo

MEMBROS CONSULTORES

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

ÍNDICE

I- INTRODUÇÃO
II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO
A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

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

III- ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO
IV- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE
V- CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de julho de 2017. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de julho de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar. Este mês participamos de reuniões com o serviço de higienização e limpeza, devido a mudança de supervisora. Com a coordenação de apoio, serviço de nutrição e dietética e coordenação do departamento cirúrugico, com a finalidade de melhorar o serviço de "hotelaria" (Transporte de roupa, dieta, etc.) do hospital. Também realizamos treinamento com a equipe da Central de Material Esterilizado, Centro Cirúrgico e Clínica Cirúrgica, sobre Controle de Infecção no Sítio Cirúrgico (27 e 28/07/2017).

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos

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

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica cirúrgica	467	327	70,02%
Clínica Médica	810	605	74,69%
UTI	281	204	72,59%
TOTAL	1558	1136	72,91%

Fonte: SCIH/Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de junho foram realizadas 133 cirurgias no total, com 62 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	62	46,61%	0	133

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos. No mês de julho foi evidenciado um confirmado de Tuberculose notificada e a ficha encaminhada a Vigilância Sanitária do Município.

Tabela 03: Casos notificados de agravos à saúde no mês de julho de 2017

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Tuberculose	01
Acidente de trabalho/ colaborador	03
Total	04

Fonte: Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de julho não ocorreu nenhum acidente de trabalho com material biológico com nossos colaboradores, mesmo assim é mantido as campanhas de segurança no trabalho, buscando a atenção dos profissionais da assistência direta, prevenindo riscos, além de trabalho junto ao gestor para garantir, insumos com dispositivo de segurança.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de julho tivemos treinamento de Grua de Dependência e Controle de Enfermagem, para a equipe de enfermeiros no período de 03 a 07/07/2017 e Controle

de Infecção de Sítio Cirúrgico nos 27 e 28/07/2017 para a equipe de enfermagem do Centro Cirúrgico, da Central de Material e Esterilização e Clínica Cirúrugica.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de junho de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 18/07/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de julho de 2017, tivemos um total de 143 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 3,49% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 4 e gráfico 1, a taxa de infecção está dentro de um padrão esperado, para o público atendido, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa, conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, continua com aumento na importância da gravidade. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

Tabela 04: Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de julho de 2017.

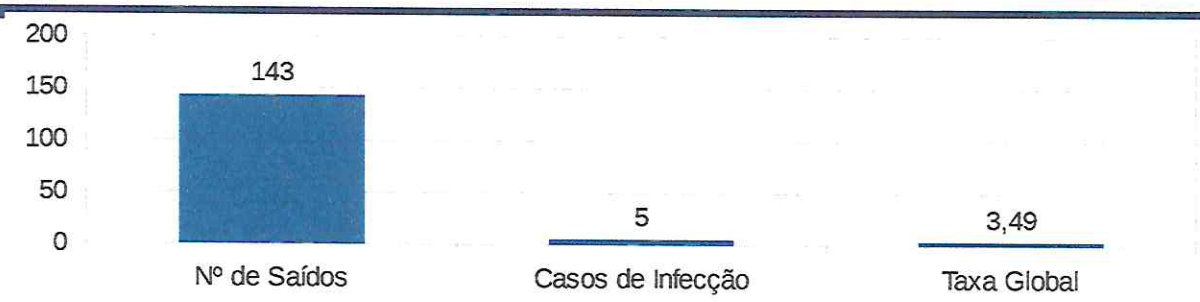
MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Julho	143	05	04	00	3,49%	2,79%	00

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:
IH-Infecção Hospitalar
PIH - Paciente com infecção Hospitalar
TIH - Taxa de infecção Hospitalar
TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar
T-Letalidade – Taxa de letalidade

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

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



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

O gráfico 2 demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de pacientes dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 7,11 . Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foi de paciente internado na clínica médica.

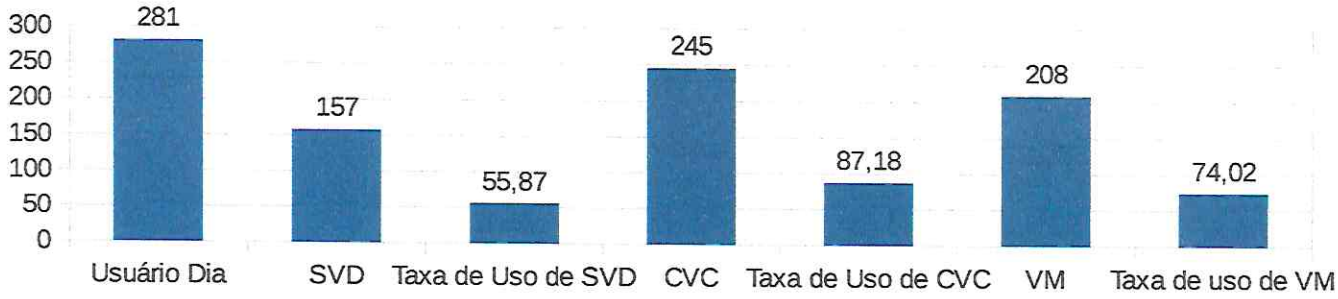
Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de julho 2017



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

No mês de julho houve 5 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 02 casos (gráfico 2) classificados como infecção da corrente sanguínea e infecção do trato urinário. Já intensificamos as orientações com relação as técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso de dispositivos invasivos, contribuem para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

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

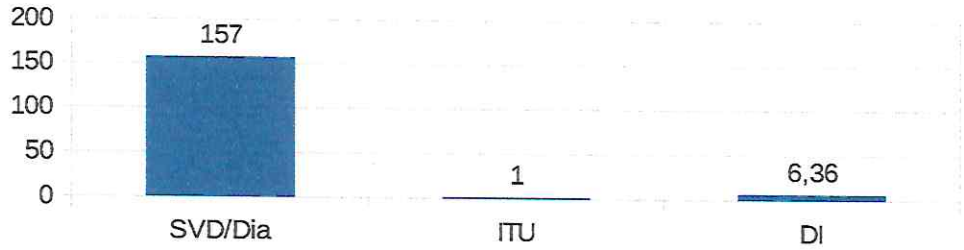


FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

No mês de julho foi identificado um caso de infecção da corrente sanguínea secundária, tendo como foco primário a lesão por pressão na região do cóccix, lesão esta que já existia no paciente, quando internou no hospital.

O outro sítio de infecção foi o urinário conforme mostra o gráfico 04, abaixo.

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



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

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de junho foram solicitados uma média de 150 culturas, envolvendo culturas de vigilância e de diagnóstico suspeito de infecção sendo isolado quatro microrganismos infectantes, classificados de acordo com a tabela 05. A melhora no perfil de resistência dos microrganismos que infectam e colonizam os nossos pacientes de longa permanência já é considerável, porém estamos tendo uma mudança dos tipos de microrganismos. Estudos já estão sendo realizados para verificar tal fenômeno.

Tabela 05: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de junho.

Sítio de cultura	Microrganismo	Quantidade
Hemocultura	*Kleibsiella pneumoniae* *Acinetobacter Baumannii(MR)*	01 01
Urocultura	*Candida albicans* *Pseudomonas aeruginosas*	01 02
Total		05

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

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

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

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

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

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Belém – PA, 09 de agosto de 2017.

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

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de julho 2017

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH -**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: 18/07/2017 – 10:30hrs	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Visitas Técnicas	Todos	Cumprimento do Plano de Controle de Infecção Hospitalar – PCIH		- SCIH

Relato da Reunião	**Pauta: Mupirocina Nasal** **– Discussão:** Já consta na padronização do medicamento, para a descolonização da mucosa nasal dos pacientes da Unidade de Terapia Intensiva, que apresentarem swab's por MRSA (Staphylococus aureus resistentes a Meticilina).
	Pauta: Manual do CCIH **– Discussão:** Foi apresentado pela enfermeira Renata Silva, o Manual do CCIH aos membros, informando seus objetivos. Este terá sua implantação prevista para o mês de agosto. E seus treinamentos serão realizados até dezembro de 2017.
	Pauta: Ata de nomeação **– Discussão:** A ata de nomeação oficial dos membros do CCIH será feita na próxima reunião do conselho, e validada mediante a presença da totalidade dos membros.
	Pauta: Ata de nomeação **– Discussão:** Foi lembrado pela coordenadora de apoio, Edilze Silva, que precisamos realizar a visita técnica na empresa responsável pelo destino final do nosso resíduo infectante. Os membros que irão realizá-la serão a Gerente de enfermagem, Solange Antonelli, o coordenador do laboratório, Orlando Paixão e Médico da Clínica Médica Igor Saadi. A visita deve ser feita em uma sexta-feira do mês de agosto ou setembro.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

1. RODRIGO FROHLICH
2. Giovani MORENA
3. Igor Soeli
4. Ludmila Alves Costa
5. Daniela Oliveira
6. Orlando Paixão Lemos
7. Renata Karoline Leima da Silva
8. Patrícia Almeida Farias
9. Edilza Pereira da Silva

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** **Tema:** Reunião Mensal
Local: DEP/CHJB	
Data – Horário:	10.07.2012

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
REUNIÃO DA COMISSÃO DE ÓBITO HOSPITAL JEAN BITAR				
				-

Relato da Reunião

FORAM ANALISADOS 10 PRONTUÁRIOS DE MESES ANTERIORES A JUNHO E 20 PRONTUÁRIOS DE JUNHO/1 (RELAÇÃO EM ANEXO)

OBSERVAMOS OS PRONTUÁRIOS FIA 761 (M.A.A.M.) E 782 (I.N.L.) DA [illegible] SEM A EVOLUÇÃO DO ÓBITO PELO MÉDICO E ENFERMEIRA ASSIM A AUSÊNCIA DE AVISO DE ÓBITO, FATOS ESTES CONSTATADOS NA FIA 234 (J.G.F.)

ESTAVAM PRESENTES: LEILA REZEGUE + ROSANGELA LEMÉ + MARTA PAMPLONA + ANNE KELLY GONÇALVES + LAIANE DIAS

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

O Quê	Quem	Quando
COMUNICAR COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM E DIRETORIA TÉCNICA A FALTA DE PRONTUÁRIO	LEILA	IMEDIATO

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

1. Leila Rezegue CRM: 3248 8. _____

2. Laiane M. Dias Geriatra CRM-PA 8291 9. _____

SUS

INDSH

3. Dra. Rosangela Leão MÉDICA - UTI CRM 4788	10.
4. Assistente C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 7436	11.
5. Ana Kelly Alves Gonçalves	12.
6.	13.
7.	14.

HOSPITAL JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião **Local:** DEP/HJB **Data:** 31/07/2017 **Horário:** 15h10 as 16h30	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Reunião sobre os prontuários	Solange Antonelli Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda	31/07/2017	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

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

- Discussão:

Os membros: Solange Antonelli, Mara Ercília Maia, Rodolfo Gomes Santiago e Giovani Merenda, reuniram-se para analisar as conformidades e não conformidades dos preenchimentos dos prontuários.

Na reunião corrente foram analisados 18 prontuários, os quais foram registrados e contemplados no *check list* com os itens de avaliação obrigatórios, referentes aos serviços de Clínica Médica e Cirurgia Geral do HJB.

Nos últimos meses, observa-se uma gradual melhora, cada vez mais acentuada em relação aos faturamentos anteriores, no quesito: assinaturas com carimbos corretamente aplicados, tanto da equipe médica, quanto da multiprofissional, as evoluções estão vindo mais alinhadas, apesar do excesso de grampos, em cada prontuário, que dificulta a conferência final no setor de Faturamento.

A equipe médica está apresentando relativa melhora, atentando cada vez mais às finalizações das evoluções, carimbando e assinando, o local específico para evoluir, etc. Tal como as equipes multiprofissionais.

Apesar de ter sido repassado aos responsáveis, por suas equipes, a divulgação destas não conformidades e como saná-las, ainda é lenta a mudança das ações no sentido de corrigir tais problemas.

Os indicadores continuam apontando que as não conformidades precisam melhor, passar de REGULAR/BOM para ÓTIMO, porém sabemos que será uma mudança paulatina, mas que já se encontra em andamento.

- Definições:

- Rodolfo sugeriu que as Coordenações informassem seus colaboradores sobre as não conformidades nos prontuários, via aviso impresso nos setores e orientação por turnos;

- O setor de Faturamento (Rodolfo Santiago e Erika Barradas), realizou em Julho, um treinamento sobre as "Obrigações no cadastro do paciente". Posteriormente, realizarão outros treinamentos sobre o Preenchimento correto das AIHs, direcionando a compilação correta dos prontuários em sua totalidade: início, meio e fim, e respectivos anexos. Tais eventos ocorrerão em Agosto/2017, data a definir, junto a Direção, não apenas para os membros da Comissão, como também para todos os coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo, em especial aos Auxiliares Administrativos e recepção, os quais iniciam todo o processo.

- Rodolfo Santiago (e sua equipe de Faturamento), tentará sanar a problemática referente as perfurações nos prontuários, mudando o local das mesmas, haja vista tais perfurações dificultarem a leitura de dados, em especial da capa, o qual interfere diretamente em um dado crucial que é a data de internação do paciente.

HOSPITAL JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
Próxima reunião da Comissão.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	28/08/2017
Treinamento: Preenchimento correto das AIHs, direcionando a compilação correta dos prontuários em sua totalidade: início, meio e fim, e respectivos anexos. Público alvo: Membros da Comissão, Coordenadores dos setores/serviços envolvidos no processo, Auxiliares Administrativos e Recepção.	Membros Comissão de Revisão de Prontuários	Data a definir em Agosto/2017

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

1. _____ Diretor Executivo INDSH / CRA-609 Centro Hospitalar Jean Bitar
2. _____ Coordenação SADT Hospital Jean Bitar/INDSH
3. _____
4. _____ Faturamento C. H. JEAN BITAR
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares** **Tema: Reunião extraordinária da CCIH**
Local:	**Sala da Diretoria Administrativo Financeira**
Data – Horário:	**26/07/2017 18:00 h**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência

Relato da Reunião	**Pauta: Definição do calendário anual de reuniões de comissões:** **– Discussão:** No mês de julho foi realizado a reunião desta comissão com início ás 18:00. Estavam presentes Rodrigo Frohlich , Ineluce Ribeiro, Renata Siiva , Rosinete e Natalia. Foi informado a mudança na constituição da comissão, com a saída do Diretor Técnico Luiz Nazareno Moura e substituição pela nova Diretoria Técnica Denise Bitar. E para participação efetiva da Diretoria Técnica, as próximas reuniões foram programadas para ultima quinta feiras de cada mês ás 10 :00 h nos dias **31/08/17, 28/09/17,26/10/17, 30/11/17 e 28/12/17.**
Relato da Reunião	**Pauta:Padronização de material e medicamentos** **– Discussão:** Demos continuidade com leitura da ata de junho/17. Com esclarecimento do processo do memorando para liberação dos medicamentos amtibiíoticos de amplo espectro. Foi lido as pendências: 1. Fios Cirúrgicos com pouco uso, a Sr Rosinete está tentando negociação com outras unidades do INDSH e hospitais da região. 2. Padronização de descartáveis do SND. a Sr Natália falou dos custos geral dos descartáveis, que houve redução nos últimos meses. Foi relatado pela Renata a organização de aumento do custo do copo descartável, que a Natália identificou peio uso inadequado devido a espessura (sendo assim utilizado 2 ou 3 unidades para evitar acidentes). Quanto ao copo de 50 ml chegaram a conclusão da sub utilização, com a definição de permanência do copo de 180 nl para mesma utilidade. A Natália ficou responsável em fazer orçamento de Squeeze e /ou em copo c/ tampa para os colaboradores diretos e terceirizados acrescido de 10%.Também fará levantamento da quantidade utilizada de talheres, pratos e outros utensílios para verificar a questão de custo benefício da exclusão de marmitas e descartáveis para alimentação de pacientes, acompanhantes e profissionais fora do refeitório. Além da máquina de lavar, produtos utilizados e a possível inclusão de colaboradores na cozinha, visando a otimização do serviço. Fará levantamento do custo benefício para utilização de conteneres em substituição de sacos plásticos de 20 kg, utilizados para armazenamento da carne. 3. Materiais de alto custo segue em análise para apresentação de reunião em agosto. 4. Nutrição Enteral e Parenteral: Terá reunião no dia 27/07/17 ás 9: 30 com a Dr Denise para alinhar á questão das dietas Enterais e Parenterais, e posteriormente será marcada com Rosinete.

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

O Quê	Quem	Quando
Definição dos Fios Cirúrgicos de pouco uso	Rosinete	agosto/2017

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Padronização de descartáveis do SND		
Materiais de alto custo, curva Z	Rosinete	em andamento
Avaliação de Nutrição enteral e Parenteral	Denise / Natália/ Rosinete	em andamento

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

1. *Enfª Incluci Ribeiro*
Coordenação Clínicas Integradas
Hospital Jean Bitar/INDSH

2. ***Rosinete L. Pinheiro***
Coord. Logística
Centro Hospitar JEAN BITAR
INDSH

3. RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2069862-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

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

5. *Natália Almeida Faria*
Nutricionista
CRN3-42885

6.

SUS

INDSH