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/2016

BELÉM/PA, 10 de Agosto de 2016.

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

SUS
SESPA
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....001
2. PRODUÇÃO CONSOLIDADA.....002
3. MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO.....004
4. PLANO ESTATÍSTICO.....013
5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....058
6. RELATÓRIO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....137
7. CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....151

1. APRESENTAÇÃO

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

Belém-PA, 10 Agosto de 2016

Giovani Merenda
Diretor Executivo
HJB/INDSH

JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

Produção Consolidada de Julho de 2016

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	41	-	1	672	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	75	-	-	342	20
CTI	-	-	8	189	10
TOTAL	116	394	9	1.203	70

TOTAL GERAL DE SAÍDOS	125

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE	PARTOS
	102	3	105	0,68	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTOS	MENSAL				
ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ASSISTÊNCIA SOCIAL	107		107		107
CARDIOLOGIA	78		78		78
CIRURGIA GERAL	364		364		364
CLÍNICA MÉDICA	197		197		197
COLOPROCTOLOGIA	75		75		75
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	28		28		28
CIRURGIA PLÁSTICA	38		38		38
DERMATOLOGIA	43		43		43
ENDOSCOPIA	288		288		288
GERIATRIA	53		53		53
NUTRIÇÃO	39		39		39
PNEUMOLOGIA	21		21		21
PSICOLOGIA	62		62		62
ENDOCRINOLOGIA	222		222		222
REUMATOLOGIA	114		114		114
SUB TOTAIS	1.729	-	1.729	-	1.729

TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.729
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	1.729

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

EXAMES	NÚMERO DE EXAMES				
	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	13.478	-	13.478		13.478
ELETROCARDIOGRAMA	93	-	93		93
ENDOSCOPIA	10	341	351		351
RAIOS-X	344	-	344		344
TOMOGRAFIA	40	56	96		96
ULTRASSONOGRAFIA	-	-	-		-
TOTAL	13.965	397	14.362	-	14.362

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	14.362
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	14.362

Belém, 10 de Agosto de 2016.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Alexandre Mezei
Direção Financeiro-Administrativo

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

SUS SESPA INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: JULHO/2016

Rua Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO

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	49	41	0	1	672	40	1240	42	54,19%	16,00
CIRÚRGICA	76	75	0	0	342	20	620	75	55,16%	4,56
CTI	9	0	0	8	189	10	310	8	60,97%	23,63
TOTAL-1	**134**	**116**	**0**	**9**	**1203**	**70**	**2170**	**125**	**55,44%**	**9,62**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	3	102	0,68

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

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

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	107	0	0	**107**
CARDIOLOGIA	78	0	0	**78**
CIRURGIA GERAL	364	0	0	**364**
CLÍNICA MÉDICA	197	0	0	**197**
COLOPROCTOLOGIA	75	0	0	**75**
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	28	0	0	**28**
CIRURGIA PLÁSTICA	38	0	0	**38**
DERMATOLOGIA	43	0	0	**43**
ENDOSCOPIA	288	0	0	**288**
GERIATRIA	53	0	0	**53**
NUTRIÇÃO	39	0	0	**39**
PNEUMOLOGIA	21	0	0	**21**
PSICOLOGIA	62	0	0	**62**
ENDOCRINOLOGIA	222	0	0	**222**
REUMATOLOGIA	114	0	0	**114**
TOTAL	**1729**	**0**	**0**	**1729**

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	0
ELETROCARDIOGRAMA	0
ENDOSCOPIA	341
RAIOS-X	0
TOMOGRAFIA	56
ULTRASSONOGRAFIA	0
TOTAL	**397**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	102
URGÊNCIA	3
TOTAL	**105**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	20
MÉDIA	62
PEQUENA	23
TOTAL	**105**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	1
ACARA	1
ANAJAS	1
ANANINDEUA	13
BELEM	72
BENEVIDES	2
BRAGANÇA	1
CAPITAO POÇO	2
CASTANHAL	1
CHAVES	1
IACUNDA	1
MARACANA	1
MARAPANIM	1
MARITUBA	1
OURILANDIA	1
PARAGOMINAS	1
SALVATERRA	1
SAO MIGUEL DO GUAMA	1
TUCURUI	1
ULIANOPOLIS	1
TOTAL	**105**

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	6
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	5
CIRURGIA GERAL	29
CIRURGIA DO CÓLON	2
CIRURGIA DE HÉRNIA	26
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	22
ENDOSCOPIA	1
PLÁSTICA REPARADORA	5
OSTOMIA	9
TOTAL	**105**

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	24
ACARA	5
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	3
ANAJÁS	3
ANANINDEUA	173
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	1
AURORA DO PARA	1
BAGRE	1
BAIÃO	1
BARCARENA	21
BELÉM	1143
BENEVIDES	18
BOM JESUS DO TOCANTINS	2
BONITO	2
BRAGANÇA	11
BRASIL NOVO	2
BREVES	4
BUJARU	1
CACHOEIRA DO ARARI	1
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETÁ	10
CANAÃ DOS CARAJÁS	2
CAPANEMA	5
CAPITÃO POÇO	5
CASTANHAL	24
CHAVES	1
COLARES	1
CONCÓRDIA DO PARA	1
CURIONÓPOLIS	3
CURRALINHO	4
CURUCA	3
DOM ELISEU	2
ELDORADO DOS CARAJÁS	1
GARRAFÃO DO NORTE	1
GOIANÉSIA DO PARA	3
IGARAPÉ-AÇU	6
IGARAPÉ-MIRI	8
IRITUIA	8
ITUPIRANGA	2

JACUNDÁ	7
MACAPÁ	5
MÃE DO RIO	3
MARABA	5
MARACANÁ	1
MARAPANIM	2
MARITUBA	25
MEDICILÂNDIA	1
MELGAÇO	2
MOCAJUBA	2
MOJU	4
MORADA NOVA	2
MUANA	1
NOVA ESPERANÇA DO PIRIA	2
NOVO PROGRESSO	4
NOVO REPARTIMENTO	4
OEIRAS DO PARA	2
OUREM	2
OURILÂNDIA DO NORTE	11
PARAGOMINAS	13
PARAUAPEBAS	10
PEIXE-BOI	2
PONTA DE PEDRAS	5
PORTEL	1
PRIMAVERA	6
REDENÇÃO	1
RONDON DO PARA	2
SALINÓPOLIS	4
SALVATERRA	2
SANTA BARBARA DO PARA	6
SANTA ISABEL DO PARA	5
SANTA MARIA DAS BARREIRAS	2
SANTA MARIA DO PARA	2
SANTARÉM	1
SANTO ANTÔNIO DO TAUÁ	4
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	6
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	2
SÃO FÉLIX DO XINGU	1
SÃO FRANCISCO DO PARA	7
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	14
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
SAPUCAIA	3
SOURE	5

TAILÂNDIA	5
TOMÉ-AÇU	4
TRACUATEUA	1
TUCURUÍ	6
ULIANÓPOLIS	1
VIGIA	6
VISEU	2
OUTROS	2
TOTAL	**1729**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	107
CARDIOLOGIA	78
CIRURGIA GERAL	364
CLÍNICA MÉDICA	197
COLOPROCTOLOGIA	75
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	28
CIRURGIA PLÁSTICA	38
DERMATOLOGIA	43
ENDOSCOPIA	288
GERIATRIA	53
NUTRIÇÃO	39
PNEUMOLOGIA	21
PSICOLOGIA	62
ENDOCRINOLOGIA	222
REUMATOLOGIA	114
TOTAL	**1729**

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

SUS SESPA INDSH

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
Acará	2
Ananindeua	15
Barcarena	1
Belém	85
Benevides	2
Bragança	1
Breves	1
Capitão Poço	2
Castanhal	3
Chaves	2
Curuçá	2
Igarapé – Açu	1
Igarapé - Miri	1
Irituia	1
Maracanã	1
Marapanim	1
Marituba	1
Melgaço	1
Moju	1
Nova Timboteua	1
Ourilandia do norte	1
Paragominas	1
Salvaterra	1
Santarém	1
São Domingos do Capim	1
São Miguel do Guamá	3
Ulianópolis	1
TOTAL	134

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	48
CIRURGIA PLÁSTICA	1
CLÍNICA MÉDICA	44
COLOPROCTOLOGIA	26
CARDIOLOGIA	1
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
ENDOCRINOLOGIA	1
MEDICINA INTENSIVA	8
PNEUMOLOGIA	1
REUMATOLOGIA	4
TOTAL	134

Giovani Merenda
Direção Executivo

Alexandre Mezei
Direção Financeiro-Administrativo

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

SUS SESPA INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública
GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JULHO/2016

Rua Cônego Jerônimo Pimentel nº543 – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2016

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					20	20	20						**60**	**20,00**
Clínica Médica					40	40	40						**120**	**40,00**
UTI Adulto					7	7	10						**24**	**8,00**
Total					**67**	**67**	**70**						**204**	**68,00**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					620	600	620						**1840**	**613,33**
Clínica Médica					1240	1200	1240						**3680**	**1.226,67**
UTI Adulto					217	210	310						**737**	**245,67**
Total					**2077**	**2010**	**2170**						**6257**	**2.085,67**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral					64	195	214						**473**	**157,67**
Cirurgia Bariátrica					0	0	0						**-**	**-**
Cirurgia Plástica					3	20	4						**27**	**9,00**
Clínica Médica					202	515	590						**1307**	**435,67**
Coloproctologia					187	147	144						**478**	**159,33**

Cardiologia					-	4	11							**15**	**5,00**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	0							-	-
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	3	-							**3**	**1,00**
Endoscopia					4	-	-							**4**	**1,33**
Endocrinologia					-	-	15							**15**	**5,00**
Gastroenterologia					-	-	-							-	-
Medicina Intensiva					78	91	116							**285**	**95,00**
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0							-	-
Pneumologia					-	-	13							**13**	**4,33**
Reumatologia					557	159	96							**812**	**270,67**
Total					**1095**	**1134**	**1203**							**3432**	**1.144,00**

1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade															
Clínica Cirúrgica					247	343	342							**932**	**310,67**
Clínica Médica					755	641	672							**2068**	**689,33**
UTI Adulto					93	150	189							**432**	**144,00**
Total					**1095**	**1134**	**1203**							**3432**	**1.144,00**

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade															
Clínica Cirúrgica					7,97	11,43	11,03							**30,43**	**10,14**
Clínica Médica					24,35	21,37	21,68							**67,40**	**22,47**
UTI Adulto					3,00	5,00	6,10							**14,10**	**4,70**
Total					**35,32**	**37,80**	**38,81**							**111,93**	**37,31**

1.6. Internações por Especialidade															
Cirurgia Geral					22	42	48							**112**	**37,33**
Cirurgia Bariátrica					0	0	0							-	-

Cirurgia Plástica					1	5	1						**7**	**2,33**
Clínica Médica					15	34	44						**93**	**31,00**
Coloproctologia					27	26	26						**79**	**26,33**
Cardiologia					-	1	1						**2**	**0,67**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	1	-						**1**	**0,33**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	-						**-**	**-**
Endocrinologia					-	-	1						**1**	**0,33**
Endoscopia					1	-	-						**1**	**0,33**
Gastroenterologia					-	-	-						**-**	**-**
Medicina Intensiva					4	2	8						**14**	**4,67**
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0						**-**	**-**
Pneumologia					-	-	1						**1**	**0,33**
Reumatologia					24	5	4						**33**	**11,00**
Total					**94**	**116**	**134**						**344**	**114,67**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica					51	73	76						**200**	**66,67**
Clínica Médica					39	41	49						**129**	**43,00**
UTI Adulto					4	2	9						**15**	**5,00**
Total					**94**	**116**	**134**						**344**	**114,67**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba					2	5	-						**7**	**2,33**
Altamira					-	1	-						**1**	**0,33**
Acará					1	0	2						**3**	**1,00**
Ananindeua					12	10	15						**37**	**12,33**

Augusto Corrêa					-	-	-						-	-
Barcarena					2	2	1						**5**	**1,67**
Belém					60	70	85						**215**	**71,67**
Benevides					1	1	2						**4**	**1,33**
Bom Jesus do Tocantins					-	-	-						-	-
Bonito					-	-	-						-	-
Bragança					-	1	1						**2**	**0,67**
Breves					-	-	1						**1**	**0,33**
Breu Branco					-	-	0						-	-
Bujaru					-	1	-						**1**	**0,33**
Cachoeira do Piriá					-	1	-						**1**	**0,33**
Cametá					-	-	-						-	-
Capanema					-	1	-						**1**	**0,33**
Capitão Poço					-	1	2						**3**	**1,00**
Castanhal					-	-	3						**3**	**1,00**
Chaves					-	-	2						**2**	**0,67**
Curuçá					-	1	2						**3**	**1,00**
Cametá					1	-	-						**1**	**0,33**
Colares					0	-	-						-	-
Concórdia					-	-	-						-	-
Conceição do Araguaia					-	-	-						-	-
Curralinho					1	-	-						**1**	**0,33**
Goianésia do Pará					-	-	-						-	-
Igarapé – Açu					-	1	1						**2**	**0,67**

Igarapé - Miri					-	-	1						1	0,33
Ipixuna do Pará					-	-	-						-	-
Irituia					2	-	1						3	1,00
Itupiranga					1	-	-						1	0,33
Jacundá					-	2	-						2	0,67
Mãe do Rio					-	0	-						-	-
Marabá					-	-	-						-	-
Maracanã					-	1	1						2	0,67
Marapanim					-	-	1						1	0,33
Marituba					2	4	1						7	2,33
Melgaço					-	1	1						2	0,67
Mocajuba					-	1	-						1	0,33
Moju					-	-	1						1	0,33
Muaná					-	-	-						-	-
Nova Timboteua					-	-	1						1	0,33
Novo Progresso					-	1	-						1	0,33
Oeiras do Pará					-	0	-						-	-
Ourilândia do norte					-	-	1						1	0,33
Parauapebas					-	1	-						1	0,33
Paragominas					1	-	1						2	0,67
Ponta de Pedras					1	-	-						1	0,33
Prainha					0	-	-						-	-

Portel					-	1	-							1	0,33
Primavera					1	-	-							1	0,33
Quatipuru					-	1	-							1	0,33
Rondon do Pará					-	1	-							1	0,33
Salinópolis					1	-	-							1	0,33
Salvaterra					1	-	1							2	0,67
Santarém					-	-	1							1	0,33
Santa Bárbara do Pará					-	-	-							-	-
Santa Isabel do Pará					1	1	-							2	0,67
Santa Luzia do Pará					0	0	-							-	-
Santa Maria do Pará					-		-							-	-
Santo Antônio do Tauá					0	0	-							-	-
São Domingos do Capim					1	1	1							3	1,00
São Domingos do Araguaia					-	-	-							-	-
São Félix do Xingu					0	0	0							-	-
São Francisco do Pará					-	1	-							1	0,33
São Miguel do Guamá					-	1	3							4	1,33
Sapucaia					1	-	-							1	0,33
São Sebastião da Boa Vista					-	2	-							2	0,67
Soure					-	-	-							-	-
Ulianópolis					-	-	1							1	0,33

Tailândia					-	-	0						-	-
Tomé - Açu					-	-	0						-	-
Vigia					1	-	-						1	0,33
Viseu					0	-	-						-	-
Outros					0	-	-						-	-
Total					**94**	**116**	**134**						**344**	**114,67**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos					7	11	11						**29**	**9,67**
De 25 a 35 anos					9	14	17						**40**	**13,33**
De 36 a 46 anos					16	24	30						**70**	**23,33**
De 47 a 57 anos					22	25	22						**69**	**23,00**
De 58 a 68 anos					21	17	30						**68**	**22,67**
De 69 a 79 anos					10	17	14						**41**	**13,67**
De 80 a 110 anos					9	8	10						**27**	**9,00**
Total					**94**	**116**	**134**						**344**	**114,67**

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

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

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75						**191**	**63,67**
Clínica Médica					28	32	41						**101**	**33,67**
UTI Adulto					0	0	0						-	-
Total					**63**	**113**	**116**						**292**	**97,33**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Angiologia					-	-	-						-	-
Buco-maxilo					-	-	-						-	-
Cardiologia					-	-	-						-	-
Cirurgia Geral					-	-	1						**1**	**0,33**
Ortopedia					-	-	-						-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-						-	-
Medicina Intensiva					2	1	-						**3**	**1,00**
Nefrologia					-	-	-						-	-
Neonatologia					-	-	-						-	-

Neurocirurgia					-	-	-						-	-
Obstetrícia					-	-	-						-	-
Oftalmologia					-	-	-						-	-
Clínica Médica					1	4	7						**12**	**4,00**
Otorrinolaringologia					-	-	-						-	-
Pediatria					-	-	-						-	-
Plástica					-	-	-						-	-
Reumatologia					5	5	1						**11**	**3,67**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	-	-	-	-	-	**27**	**9,00**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	-	-						-	-
Clínica Médica					2	4	1						**7**	**2,33**
UTI Adulto					6	6	8						**20**	**6,67**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	-	-	-	-	-	**27**	**9,00**

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

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

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Angiologia					-	-	-						-	-
Buco-maxilo					-	-	-						-	-
Cardiologia					-	-	-						-	-
Cirurgia Geral					-	-	1						1	0,33
Ortopedia					-	-	-						-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-						-	-
Medicina Intensiva					2	1	-						3	1,00
Nefrologia					-	-	-						-	-
Neonatologia					-	-	-						-	-
Neurocirurgia					-	-	-						-	-
Obstetrícia					-	-	-						-	-
Oftalmologia					-	-	-						-	-
Clínica Médica					1	4	7						12	4,00
Otorrinolaringologia					-	-	-						-	-
Pediatria					-	-	-						-	-
Plástica					-	-	-						-	-
Reumatologia					5	5	1						11	3,67

Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	-	-	-	-	-	**27**	**9,00**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos					-	1	1						**2**	**0,67**
De 25 a 35 anos					-	-	-						**-**	**-**
De 36 a 46 anos					1	-	-						**1**	**0,33**
De 47 a 57 anos					1	1	2						**4**	**1,33**
De 58 a 68 anos					3	2	4						**9**	**3,00**
De 69 a 79 anos					2	3	2						**7**	**2,33**
De 80 a 110 anos					1	3	-						**4**	**1,33**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	-	-	-	-	-	**27**	**9,00**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica					3	6	5						**14**	**4,67**
Clínica Médica					5	11	14						**30**	**10,00**
UTI Adulto					5	9	15						**29**	**9,67**
Total	-	-	-	-	**13**	**26**	**34**	-	-	-	-	-	**73**	**24,33**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica					-	-	0						**-**	**-**
Clínica Médica					1	2	1						**4**	**1,33**
UTI Adulto					5	-	0						**5**	**1,67**
Total	-	-	-	-	**6**	**2**	**1**	-	-	-	-	-	**9**	**3,00**

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

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

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75						**191**	**63,67**
Clínica Médica					30	36	42						**108**	**36,00**
UTI Adulto					6	6	8						**20**	**6,67**
Total					**71**	**123**	**125**						**319**	**106,33**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica					39,84	57,17	55,16						**152,17**	**50,72**
Clínica Médica					60,89	53,42	54,19						**168,50**	**56,17**
UTI Adulto					42,86	71,43	60,97						**175,25**	**58,42**

Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72**	**56,42**	**55,44**						**164,58**	**54,86**

Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72%**	**56,42%**	**55,44%**						**164,58%**	**54,86%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica					7,06	4,23	4,56						**15,85**	**5,28**
Clínica Médica					24,35	16,87	15,63						**56,85**	**18,95**
UTI Adulto					8,45	25,00	23,63						**57,08**	**19,03**
Média Geral de Permanência					**15,42**	**9,22**	**9,62**						**34,27**	**11,42**

Média Geral de Permanência					**15,42**	**9,22**	**9,62**						**34,27**	**11,42**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica					1,75	4,05	3,75						**9,55**	**3,18**
Clínica Médica					0,78	0,95	1,08						**2,80**	**0,93**
UTI Adulto					1,57	0,86	0,80						**3,23**	**1,08**
Índice Geral de Giro de Leitos					**1,06**	**1,84**	**1,79**						**3,23**	**1,56**

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica					0,00%	0,00%	0,00%						**0,00%**	**0,00%**
Clínica Médica					6,45%	10,53%	2,33%						**19,30%**	**6,25%**
UTI Adulto					54,55%	100,00%	100,00%						**254,55%**	**80,00%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**						**254,55%**	**8,87%**

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional														
Não institucional														

Neonatal														
Operatória					0,00%	0,00%	0,00%						**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**						**26,60%**	**8,87%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas					31	25	23						**79**	**26,33**
Cirurgias Médias					50	74	62						**186**	**62,00**
Cirurgias Grandes					20	28	20						**68**	**22,67**
Total					**101**	**127**	**105**						**333**	**111,00**
Número de Óbitos Operatórios					**0**	**0**	**0**						**-**	**-**
Média Diária de Cirurgias					**3,26**	**4,23**	**3,39**						**10,88**	**3,63**
Procedimentos					101	127	105						**333**	**111,00**
Nº de Salas Cirúrgicas					5	5	5						**15**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala					**0,65**	**0,85**	**0,68**						**2,18**	**0,73**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência					6	11	3						**20**	**6,67**
Cirurgias Eletivas					95	116	102						**313**	**104,33**
Total	-	-	-	-	**101**	**127**	**105**						**333**	**111,00**

2.1.3 Cirurgias por Especialidade															
Cirurgia Bariátrica					4	9	6						**19**	**6,33**
Cirurgia de cabeça e pescoço					28	25	5						**58**	**19,33**
Cirurgia Geral					31	46	29						**106**	**35,33**
Cirurgia do Cólon					11	13	2						**26**	**8,67**
Cirurgia de hérnia					-	-	26						**26**	**8,67**
Cirurgia do Fígado e vias Biliares					24	23	22						**69**	**23,00**
Cirurgia Vascular					-	-	-						**-**	**-**
Endoscopia					-	5	1						**6**	**2,00**
Plástica Reparadora					3	6	5						**14**	**4,67**
Ostomia					-	-	9						**9**	**3,00**
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**101**	**127**	**105**						**333**	**111,00**

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia					-	-	-						**-**	**-**
Local					26	14	19						**59**	**19,67**
Geral					54	53	47						**154**	**51,33**
Peridural					15	16	28						**59**	**19,67**
Raquidiana					20	33	27						**80**	**26,67**
Bloqueio					-	-	-						**-**	**-**
Sedação					19	28	21						**68**	**22,67**
Outras					-	1	0						**1**	**0,33**
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**134**	**145**	**142**						**421**	**140,33**
Média Diária					**4,32**	**4,83**	**4,58**						**13,74**	**4,58**

2.2.2. Anestesias por Unidade

Clínica Cirúrgica					-	120	77						**197**	**65,67**
Clínica Médica					-	12	7						**19**	**6,33**
UTI Adulto					-	2	1						**3**	**1,00**
Ambulatório					-	11	20						**31**	**10,33**
Total	-	-	-	-	-	**145**	**105**						**250**	**83,33**

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

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

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)

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

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

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado														
2.4.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados					5950	6.727	3.918						**16595**	**5.531,67**
Processamentos da Autoclave					167	159	154						**480**	**160,00**

Processamentos da Sterrad					30	15	10						**55**	**18,33**
Processamentos Termodesinfectadora					-	-	-						**-**	**-**
Processamentos Lavadora de Endoscópio					-	-	-						**-**	**-**
Outros					-	1	17						**18**	**6,00**
Total					**6147**	**6902**	**4099**						**17148**	**5.716,00**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica					184	268	320						**772**	**257,33**
Clínica Médica					1025	607	572						**2204**	**734,67**
UTI					540	391	562						**1493**	**497,67**
Centro Cirúrgico					1721	2.345	2.362						**6428**	**2.142,67**
Ambulatório					228	217	185						**630**	**210,00**
Endoscopia					166	77	267						**510**	**170,00**
Total					**3864**	**3905**	**4268**						**12037**	**4.012,33**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples					609	1540	1.729						**3878**	**1.292,67**
Consultas com procedimentos					-	-	-						**-**	**-**
Procedimentos					-	41	130						**171**	**57,00**
Procedimentos Cirúrgicos					-	-	-						**-**	**-**
Total					**609**	**1581**	**1859**						**4049**	**1.349,67**
Média Diária de Consultas					**19,65**	**52,70**	**59,97**						**132,31**	**44,10**

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Assistência Social					68	131	107						**306**	**102,00**

Anestesiologia					-	-	-						-	-
Cirurgia Bariátrica					-	-	-						-	-
Cardiologia					35	92	78						**205**	**68,33**
Cirurgia Geral					174	511	364						**1049**	**349,67**
Clínica Médica					58	109	197						**364**	**121,33**
Coloproctologia					30	97	75						**202**	**67,33**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					12	47	28						**87**	**29,00**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	-	-						-	-
Cirurgia de obesidade					-	-	0						-	-
Cirurgia Plástica					11	26	38						**75**	**25,00**
Dermatologia					13	49	43						**105**	**35,00**
Endoscopia					1	0	288						**289**	**96,33**
Gastroenterologia					0	0	0						-	-
Geriatria					3	64	53						**120**	**40,00**
Ginecologia/Obstetrícia					-	-	-						-	-
Nutrição					21	37	39						**97**	**32,33**
Oftalmologia					-	-	-						-	-
Pneumologia					10	19	21						**50**	**16,67**
Psicologia					20	58	62						**140**	**46,67**
Endocrinologia					89	159	222						**470**	**156,67**
Reumatologia					64	141	114						**319**	**106,33**
Total					**609**	**1540**	**1729**						**3572**	**1.190,67**
Média Diária					**19,65**	**51,33**	**55,77**						**126,75**	**42,25**

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

Média Diária de Consultas														-		-

2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório																
Curativos					-	36	113							**149**		**74,50**
Curativos médios					-	-	-							-		-
Curativos pequenos					-	-	-							-		-
Cauterizações					-	-	-							-		-
Pequenas Cirurgias					-	5	17							**22**		**11,00**
Retirada de Pontos					-	-	-							-		-
Colocação de Gesso					-	-	-							-		-
Retirada de Gesso					-	-	-							-		-
Aplicação Intra-articular					-	-	-							-		-
Aplicação Medicação					-	-	-							-		-
Outros					-	-	-							-		-
Total					-	**41**	**130**							**171**		**85,50**
Média Diária						**1,37**	**4,19**							**5,56**		**2,78**

2.6. S.A.U																
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário																
Visitas Sociais ao Leito					315	416	556							**1287**		**429,00**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados					64	197	225							**486**		**162,00**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo					224	300	497							**1021**		**340,33**
Outros (Missas, Cultos...)					-	-	-							-		-
Total					**603**	**913**	**1278**							**2794**		**931,33**
Média Diária					**19,45**	**30,43**	**41,23**							**91,11**		**30,37**

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário					2310	1480	2135						**5925**	**1.975,00**
Atendimentos de Óbitos					6	5	5						**16**	**5,33**
Transferências Aéreas (Reguladas)					-	-	-						**-**	**-**
Transferências Terrestres (Reguladas)					-	-	-						**-**	**-**
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes					50	23	23						**96**	**32,00**
Total					**2366**	**1508**	**2163**						**6037**	**2.012,33**

2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo					20	58	62						**140**	**46,67**
Atendimento nas Unidades					760	884	915						**2559**	**853,00**
Grupo Terapêutico					-	-	-						**-**	**-**
Acompanhamentos de Óbitos					4	2	2						**8**	**2,67**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar					-	-	-						**-**	**-**
Total					**784**	**944**	**979**						**2707**	**902,33**

2.9. Educação														
Cursos Ministrados					-	-	-						**-**	**-**
Nº de Participantes					-	-	-						**-**	**-**
Carga Horária					-	-	-						**-**	**-**
Treinamentos					**11**	**20**	**51**						**82**	**27,33**
Nº de Participantes					378	241	457						**1076**	**358,67**
Carga Horária					34,44	585,20	589,00						**1208,64**	**402,88**

Cursos Externos					-	**3**	-							**3**	**1,00**
Nº de Participantes					-	3	-							**3**	**1,00**
Carga Horária					-	26,30	-							**26,30**	**8,77**

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Laboratório de Análises Clínicas															
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos															
Anatomia Patológica					298	195	-							**635**	**211,67**
Bioquímica					4086	7118	9737							**20941**	**6.980,33**
Fezes					-	-	-							**-**	**-**
Gasometria					269	271	369							**909**	**303,00**
Hematologia					546	914	1270							**2730**	**910,00**
Hemostasia					182	118	-							**300**	**100,00**
Hormônios					61	269	447							**777**	**259,00**
Imunologia					67	380	786							**1233**	**411,00**
Líquor					31	26	16							**73**	**24,33**
Micologia					-	-	-							**-**	**-**
Microbiologia					398	500	476							**1374**	**458,00**
Parasitologia					3	20	91							**114**	**38,00**
Sorologia					42	93	139							**274**	**91,33**
Urina					51	97	147							**295**	**98,33**
Total					**6034**	**10001**	**13620**							**29655**	**9.885,00**

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos															
Clínica Cirúrgica					-	-	-							**-**	**-**
Clínica Médica					-	-	-							**-**	**-**

UTI Adulto					-	-	-						-	-
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros					-	-	-						-	-
Total					-	-	-						**0,00**	**0,00**
Média Diária													-	-

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios					-	-	-						-	-
Total					-	-	-						-	-
Média Diária													-	-

3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total					-	-	-						-	-

3.2. Mamografia														
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-	-						-	-
Clínica Médica					-	-	-						-	-
Clínica Cardiológica					-	-	-						-	-
Clínica Pediátrica					-	-	-						-	-
Clínica Obstétrica					-	-	-						-	-
UTI Adulto					-	-	-						-	-
UTI Infantil					-	-	-						-	-
Acolhimento					-	-	-						-	-
Total					-	-	-						-	-
Média Diária													-	-

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					-	-	-							-	-
Clínica Médica					-	-	-							-	-
UTI Adulto					-	-	-							-	-
Centro Cirúrgico					-	-	-							-	-
Emergência					-	-	-							-	-
Total					-	-	-							-	-
Média Diária														-	-

Nº Transfusões Realizadas					0	0	0							-	-
Média Diária														-	-

3.4 Radiologia - Raio-X															
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo															
Abdômen					-	-	3							**3**	**1,00**
Antebraço					-	-	1							**1**	**0,33**
Coluna Cervical					-	-	-							-	-
Coluna Dorsal					-	-	-							-	-
Coluna Lombar					-	-	-							-	-
Cotovelo					-	-	-							-	-
Crânio					-	-	-							-	-
Fêmur					-	-	-							-	-

Ombro					-	-	-						-	-
Osso Nasal					-	-	-						-	-
Pelve					-	-	-						-	-
Perna					-	-	-						-	-
Punho					-	-	1						1	0,33
Quadril/Bacia					-	-	-						-	-
Seios da Face					-	-	-						-	-
Tórax					324	318	339						981	327,00
Tornozelo/Pé					-	-	-						-	-
Úmero					-	-	-						-	-
Outros					-	-	-						-	-
Total					**324**	**318**	**344**						**986**	**328,67**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**						**32,15**	**10,72**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica					71	85	70						**226**	**75,33**
Clínica Médica					82	75	70						**227**	**75,67**
UTI Adulto					171	158	204						**533**	**177,67**
Centro Cirúrgico					-	-	-						-	-
Total					**324**	**318**	**344**						**986**	**328,67**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**						**32,15**	**10,72**

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

| | | |

10 x 12					-	143	259							402	134,00
18 x 24					-	14	-							14	4,67
24 x 30					-	65	1							66	22,00
30 x 40					-	-	-							-	-
35 x 35					-	-	-							-	-
35 x 43					-	-	-							-	-
Total					-	**316**	**344**							**660**	**220,00**
Média Diária						**10,53**	**11,10**							**21,63**	**10,82**

3.4.7. Filmes Inutilizados															
8 x 10					-	2	-							2	0,67
10 x 12					-	2	4							6	2,00
18 x 24					-	-	-							-	-
24 x 30					-	1	-							1	0,33
30 x 40					-	-	-							-	-
35 x 35					-	-	-							-	-
35 x 43					-	-	-							-	-
Total					-	**5**	**4**							**9**	**3,00**
Média Diária					**0,00**	**0,17**	**0,13**							**0,30**	**0,10**
% sobre filmes gastos					**0,00%**	**1,58%**	**1,16%**							**2,75%**	**0,92%**

Total Exames Internos					**324**	**318**	**344**							**986**	**328,67**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**							**0**	**-**
Total Exames Realizados					**324**	**318**	**344**							**986**	**328,67**

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

3.6. Fisioterapia																		
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos																		
Clínica Cirúrgica						-		573		277							**850**	**283,33**
Clínica Médica						-		473		457							**930**	**310,00**
UTI Adulto						396		859		1.240							**2495**	**831,67**
Total						**396**		**1905**		**1974**							**4275**	**1.425,00**
Média Diária						**12,77**		**63,50**		**63,68**							**139,95**	**46,65**

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

Média Diária																	-	-

Total de Sessões Pacientes Internos					**396**	**1.905**	**1.974**										**4.275**	**1.425,00**
Total de Sessões Pacientes Externos																	**0**	-
Total de Sessões Realizadas					**396**	**1.905**	**1.974**										**4.275**	**1.425,00**

3.7. Tomografia																		
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos																		
Abdômen Superior					14	-	0										**14**	**4,67**
Abdômen Total					-	11	12										**23**	**7,67**
Coluna					-	-	0										**-**	**-**
Crânio					1	4	4										**9**	**3,00**
Face					-	-	2										**2**	**0,67**
Joelho					-	-	0										**-**	**-**
Mastóide					-	-	0										**-**	**-**
Ombro					-	-	0										**-**	**-**
Pelve					-	3	3										**6**	**2,00**
Quadril					-	-	0										**-**	**-**
Tórax					7	12	14										**33**	**11,00**
Outros (pescoço, angiotomografia)					-	6	5										**11**	**3,67**
Total					**22**	**36**	**40**										**98**	**32,67**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**										**3,20**	**1,07**

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos																		
Abdômen Superior					14	-	0										**14**	**4,67**
Abdômen Total					-	11	12										**23**	**7,67**

Coluna					-	-	0						-	-
Crânio					1	4	4						9	3,00
Face					-	-	2						2	0,67
Joelho					-	-	0						-	-
Mastóide					-	-	0						-	-
Ombro					-	-	0						-	-
Pelve					-	3	3						6	2,00
Quadril					-	-	0						-	-
Tórax					7	12	14						33	11,00
Outros					-	6	5						11	3,67
Total					**22**	**36**	**40**						**98**	**32,67**
Média Diária					**5,32**	**8,58**	**9,89**						**23,80**	**7,93**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					2	5	1						8	2,67
Clínica Médica					20	31	39						90	30,00
UTI Adulto					0	0	0						-	-
Total					**22**	**36**	**40**						**98**	**32,67**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**						**3,20**	**1,07**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior					-	-	29						29	9,67
Abdômen Total					-	-	0						-	-
Coluna					-	-	1						1	0,33
Crânio					-	-	0						-	-
Face					-	-	0						-	-
Joelho					-	-	0						-	-

Mastóide					-	-	0						-	-		
Ombro					-	-	0						-	-		
Pelve					-	-	17						17	5,67		
Quadril					-	-	0						-	-		
Tórax					-	-	9						9	3,00		
Outros					-	-	0						-	-		
Total							56						56	18,67		
Média Diária							1,81						1,81	1,81		

Total Exames Internos					22	36	40						98	32,67		
Total Exames Externos					0	0	56						56	18,67		
Total Exames Realizados					22	36	96						154	51,33		

3.8. Ultrasonografia																
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos																
Abdominal total					-	12	-						12	4,00		
Abdômen superior					-	-	-						-	-		
Cervical					-	-	-						-	-		
Globo Ocular					-	-	-						-	-		
Joelho					-	-	-						-	-		
Mama					-	-	-						-	-		
Obstétrico					-	-	-						-	-		
Ombro					-	-	-						-	-		
Partes Moles					-	-	-						-	-		
Pélvico					-	-	-						-	-		
Próstata					-	-	-						-	-		
Renal					-	1	-						1	0,33		
					-	-	-						-	-		

Tireóide					-	2	-							2	0,67
Tórax					-	-	-							-	-
Transvaginal					-	1	-							1	0,33
Vias Urinárias/Renal					-	2	-							2	0,67
Outros					-	-	-							-	-
Total					-	**18**	-							**18**	**6,00**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos															
Abdominal total					-	12	-							12	4,00
Abdômen superior					-	-	-							-	-
Cervical					-	-	-							-	-
Globo Ocular					-	-	-							-	-
Joelho					-	-	-							-	-
Mama					-	-	-							-	-
Obstétrico					-	-	-							-	-
Ombro					-	-	-							-	-
Partes Moles					-	-	-							-	-
Pélvico					-	-	-							-	-
Próstata					-	1	-							1	0,33
Renal					-	-	-							-	-
Tireóide					-	2	-							2	0,67
Tórax					-	-	-							-	-
Transvaginal					-	1	-							1	0,33
Vias Urinárias/Renal					-	2	-							2	0,67
Outros					-	-	-							-	-
Total					-	**18**	-							**18**	**6,00**
Média Diária						**0,60**								**0,60**	**0,60**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					-	2	-						**2**	**0,67**
Clínica Médica					-	16	-						**16**	**5,33**
UTI Adulto					-	-	-						-	-
Total					-	**18**	-						**18**	**6,00**
Média Diária						**0,60**							**0,60**	**0,60**

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

Média Diária													-	-

Total Exames Internos					**0**	**18**	**0**						**18**	**6,00**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**						**0**	-
Total Exames Realizados					**0**	**18**	**0**						**18**	**6,00**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					154	165	75						**394**	**131,33**
Dilatação de Esôfago					-	-	-						-	-
EDA					388	353	271						**1012**	**337,33**
Esclerose					-	-	-						-	-
Hemostasia					-	-	-						-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-						-	-
Uréase					304	132	148						**584**	**194,67**
Outros					1	2	4						**7**	**2,33**
Total					**847**	**652**	**498**						**1997**	**665,67**
Média Diária					**27,32**	**21,73**	**16,06**						**65,12**	**21,71**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					3	2	1						**6**	**2,00**
Dilatação de Esôfago					-	-	-						-	-
EDA					15	7	13						**35**	**11,67**
Esclerose					-	-	-						-	-
Hemostasia					-	-	-						-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-						-	-

Uréase					2	1	-										**3**	**1,00**
Outros					1	1	4										**6**	**2,00**
Total					**21**	**11**	**18**										**50**	**16,67**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**										**1,62**	**0,54**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos																		
Clínica Cirúrgica					2	1	2										**5**	**1,67**
Clínica Médica					17	7	8										**32**	**10,67**
UTI Adulto					2	3	8										**13**	**4,33**
Total					**21**	**11**	**18**										**50**	**16,67**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**										**1,62**	**0,54**

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo																		
Biopsia					151	163	74										**388**	**129,33**
Dilatação de Esôfago					-	-	-										-	-
EDA					373	346	258										**977**	**325,67**
Esclerose					-	-	-										-	-
Hemostasia					-	-	-										-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-										-	-
Uréase					302	131	148										**581**	**193,67**
Outros					-	1	-										**1**	**0,33**
Total					**826**	**641**	**480**										**1947**	**649,00**
Média Diária					**26,65**	**21,37**	**15,48**										**63,50**	**21,17**

Total Exames Internos					**21**	**11**	**18**										**50**	**16,67**
Total Exames Externos					**826**	**641**	**480**										**1947**	**649,00**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					23	23	25						**71**	**23,67**
Colonoscopia					82	67	80						**229**	**76,33**
Esclerose					-	-	-						-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-						-	-
Retossigmoidoscopia					11	3	-						**14**	**4,67**
Outros					-	-	-						-	-
Total					**116**	**93**	**105**						**314**	**104,67**
Média Diária					**3,74**	**3,10**	**3,39**						**10,23**	**3,41**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					-	1	1						**2**	**0,67**
Colonoscopia					6	2	5						**13**	**4,33**
Esclerose					-	-	-						-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-						-	-
Retossigmoidoscopia					-	-	-						-	-
Outros					-	-	-						-	-
Total					**6**	**3**	**6**						**15**	**5,00**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**						**0,49**	**0,16**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					1	-	2						**3**	**1,00**
Clínica Médica					5	3	4						**12**	**4,00**
UTI Adulto					-	-	-						-	-
Total					**6**	**3**	**6**						**15**	**5,00**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**						**0,49**	**0,16**

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia					23	22	24						**69**	**23,00**
Colonoscopia					76	65	75						**216**	**72,00**
Esclerose					-	-	-						**-**	**-**
Ligadura Hemorrágica					-	-	-						**-**	**-**
Retossigmoidoscopia					11	3	-						**14**	**4,67**
Outros					-	-	-						**-**	**-**
Total					**110**	**90**	**99**						**299**	**99,67**
Média Diária					**3,55**	**3,00**	**3,19**						**9,74**	**3,25**

Colonoscopia Total Exames Internos					**6**	**3**	**6**						**15**	**5,00**
Colonoscopia Total Exames Externos					**110**	**90**	**99**						**299**	**99,67**

Total Geral Exames Internos					**27**	**14**	**24**						**65**	**21,67**
Total Geral Exames Externos					**936**	**731**	**579**						**2246**	**748,67**
TOTAL					**963**	**745**	**603**						**2311**	**770,33**

3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					58	54	49						**161**	**53,67**
Clínica Médica					13	32	32						**77**	**25,67**
UTI Adulto					-	-	12						**12**	**4,00**
Total					**71**	**86**	**93**						**250**	**83,33**
Média Diária					**2,29**	**2,87**	**3,00**						**8,16**	**2,72**

Total Exames Internos						**71**	**86**	**93**						**250**	**83,33**
Total Exames Externos						**0**	**0**	**0**						**-**	**-**
Total Exames Realizados						**71**	**86**	**93**						**250**	**83,33**

3.12. Total SADT Internos															
Laboratório						0	0	0						**0**	**-**
Mamografia						0	0	0						**0**	**0**
Raio-x						324	318	344						**986**	**328,67**
Tomografia						22	36	40						**98**	**32,67**
Ultrassonografia						0	18	0						**18**	**6,00**
Endoscopia						27	14	24						**65**	**21,67**
Eletrocardiograma						71	86	93						**250**	**83,33**
Hemoterapia						0	0	0						**0**	**-**
Total						**444**	**472**	**501**						**1417**	**472,33**

3.13. Total SADT Externos															
3.13.1. Exames por Tipo															
Laboratório						-	-	-						**0**	**-**
Mamografia						0	0	0						**0**	**0**
Raio-x						0	0	0						**0**	**-**
Tomografia						0	0	56						**56**	**18,67**
Ultrassonografia						0	0	0						**0**	**-**
Endoscopia						936	731	579						**2.246**	**748,67**
Eletrocardiograma						0	0	0						**0**	**-**
Total						**936**	**731**	**635**						**2.302**	**767,33**

3.14.TOTAL GERAL SADT					**1380**	**1.203**	**1136**						**3.719**	**1.239,67**
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum					944	811	844						**2599**	**866,33**
Colação					944	815	844						**2603**	**867,67**
Almoço					942	810	843						**2595**	**865,00**
Lanche					949	815	844						**2608**	**869,33**
Jantar					943	816	844						**2603**	**867,67**
Ceia					943	816	844						**2603**	**867,67**
Dieta Enteral					211	174	277						**662**	**220,67**
Suplementação V.O.					-	5	8						**13**	**4,33**
Lactário - Mamadeiras					-	-	-						**-**	**-**
Outros - U/E					-	-	-						**-**	**-**
Total					**5876**	**5062**	**5348**						**16286**	**5.428,67**
Média Diária					**189,55**	**168,73**	**172,52**						**530,80**	**176,93**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários					2.442	2.630	2.274						**7346**	**2.448,67**
Acompanhantes					2.102	2.207	2.244						**6553**	**2.184,33**
Médicos					139	222	214						**575**	**191,67**
Clínica Cirúrgica					-	244	178						**422**	**140,67**
Clínica Médica					-	504	326						**830**	**276,67**
UTI Adulto					-	18	10						**28**	**9,33**
Total					**4683**	**5825**	**5246**						**15754**	**5.251,33**

Média Diária					**151,06**	**194,17**	**169,23**						**514,46**	**171,49**

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica					1308,34	1246,89	1221,00						**3.776,23**	**1.258,74**
Clínica Cirúrgica					508,80	642,90	675,60						**1.827,30**	**609,10**
UTI					1381,02	2056,67	2589,80						**6.027,49**	**2.009,16**
Centro Cirúrgico/Obstétrico					2465,47	2274,01	2312,90						**7.052,38**	**2.350,79**
CME					799,54	722,05	726,60						**2.248,19**	**749,40**
Endoscopia					-	389,18	205,20						**594,38**	**198,13**
Laboratório					-	-	-						-	-
Serviço de Higiene e Limpeza					145,37	363,95	332,40						**841,72**	**280,57**
Diagnóstico por Imagem					-	-	-						-	-
Reabilitação/Fisioterapia					-	-	-						-	-
Acolhimento/Emergência					-	-	-						-	-
Retorno/Outros					660,00	-	-						**660,00**	**220,00**
Total					**7.268,54**	**7.695,65**	**8.063,50**						**23027,69**	**7.675,90**
Média Diária					**234,47**	**256,52**	**260,11**						**751,10**	**250,37**

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

Clax pen					-	-	-								-	-		
Clax confort					-	-	-								-	-		
Retorno					-	-	-								-	-		
Total					-	-	-								-	-		
Média Diária															-	-		

4.2.3. Resumo																		
Kg Roupas lavadas					**7.268,54**	**7.695,65**	**8.063,50**								**23.027,69**	**7.675,90**		
Média Diária Kg Roupas Lavadas					**234,47**	**256,52**	**260,11**								**751,10**	**250,37**		
ML Produtos Utilizados					**0,00**	**0,00**	**0,00**								**0,00**	**0,00**		
ML de Produtos por Kg Roupa					**0,00**	**0,00**	**0,00**								**0,00**	**0,00**		

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

4.3. Manutenção																		
4.3.1. Reparos por Área																		
Abast. Gás (GLP) e Gases Medicinais					4	-	3								**7**	**2,33**		
Alvenaria					1	-	4								**5**	**1,67**		
Carpintaria					3	22	7								**32**	**10,67**		
Elétrica					25	23	43								**91**	**30,33**		
Eletrônica					5	-	-								**5**	**1,67**		
Hidráulica					11	25	14								**50**	**16,67**		

Marcenaria					6	20	13							39	13,00
Mecânica					-	-	1							1	0,33
Manutenção					3	0	0							3	1,00
Pintura					3	9	22							34	11,33
Refrigeração					-	-	-							-	-
Telefonia					-	-	-							-	-
Outros					10	9	2							21	7,00
Total					**71**	**108**	**109**							**288,00**	**96,00**
Média Diária					**2,29**	**3,60**	**3,52**							**9,41**	**3,14**

4.3.2. Reparos por Setor															
Acolhimento					-	-	-							-	-
Administração					6	11	13							30	10,00
Agência Transfusional					-	-	-							-	-
Almoxarifado					-	2	-							2	0,67
Ambulatório					1	6	5							12	4,00
Assistência Social					-	-	-							-	-
Central de Regulação					-	-	-							-	-
Central Telefônica					-	-	-							-	-
Centro Cirúrgico					4	5	1							10	3,33
Clínica Cirúrgica					11	13	5							29	9,67
Clínica Médica					13	13	29							55	18,33
Compras					-	-	-							-	-
Coordenação de apoio					-	-	1							1	0,33
UTI Adulto					-	19	11							30	10,00
CME - Central de Materiais Esterilizados					4	-	1							5	1,67

Departamento de Pessoal					-	-	5										5	1,67
Diagnóstico por Imagem					-	-	-										-	-
Endoscopia					4	2	-										6	2,00
Enfermagem					0	0	-										-	-
Farmácia					1	2	1										4	1,33
Financeiro					1	-	3										4	1,33
Higienização					3	3	4										10	3,33
Laboratório					1	3	1										5	1,67
Lactário					-	-	-										-	-
Lavanderia					-	-	-										-	-
Manutenção					3	3	16										22	7,33
NEP					1	-	-										1	0,33
Patrimônio					1	-	-										1	0,33
Portaria					-	1	-										1	0,33
Recepção					8	-	2										10	3,33
Raio-x					1	-	7										8	2,67
RH					-	-	-										-	-
SCIH					-	-	-										-	-
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU					-	1	-										1	0,33
SESMT					4	-	-										4	1,33
SND - Serviço de Nutrição e Dietética					2	5	4										11	3,67
Tecnologia da Informação					2	-	-										2	0,67
SADT					-	-	-										-	-
Ultrassonografia					-	1	-										1	0,33
Outros					-	18	-										18	6,00
Total					**71**	**108**	**109**										**288**	**96,00**

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

| | | |

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

JULHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

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

Mês Referência Julho 2016

1 – INTRODUÇÃO

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

O trabalho é desenvolvido através de escuta individual, registrando os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços prestados; as buscas ativas são realizadas com os pacientes, acompanhantes e visitantes, consolidando um canal de relacionamento direto entre o CHJB e seus assistidos; as pesquisas de satisfação são realizadas diariamente nos setores de atendimento do hospital, a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, estes que são monitorados permanentemente.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 S.A.U. é assegurar junto aos colaboradores dos serviços hospitalares, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS, cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços.

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo S.A.U. doCentro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de Julhode 2016.

4.	Reuniões internas administrativas realizadas	02
5.	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	03
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	1464

Fonte: CHJB – Julho 2016

Realizamos neste mês um total de dezessete (17) atendimentos feitos em sala, sendo que dessa procura voluntária, nenhum usuárioquis 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 elucidados.

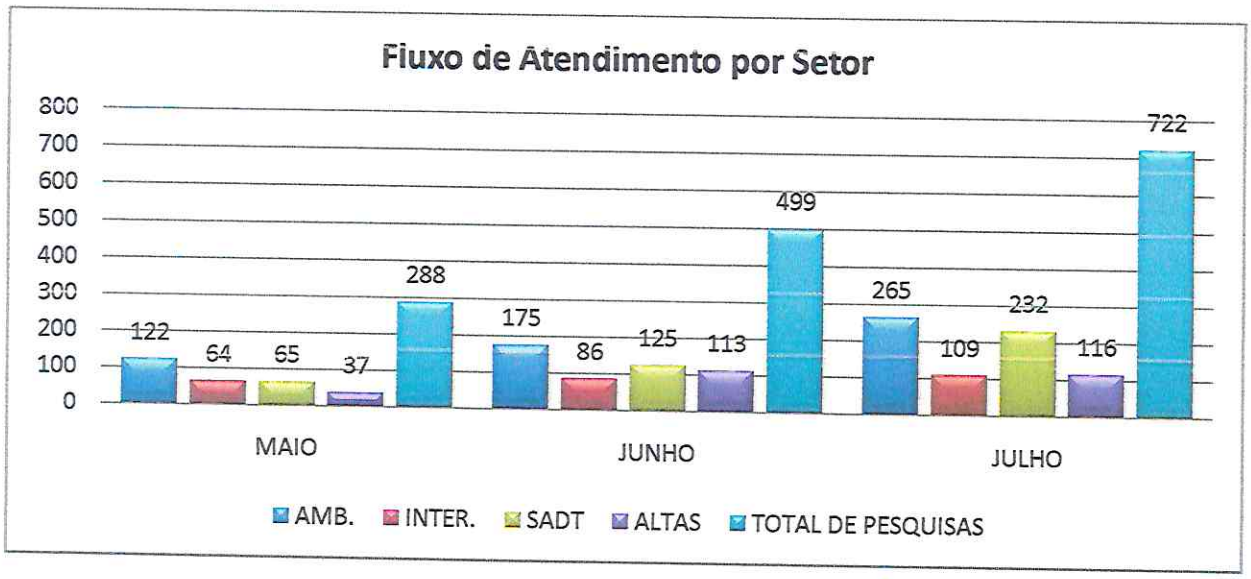
Neste mês de julho, permanecemos com a busca ativa nos diversos setores do CHJB, no intuito de obtermosa mensuração da satisfação dos nossos usuários.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	265
Internação	109
S.A.D.T	232
Alta Hospitalar	116
TOTAL	722

Fonte: S.A.U. CHJB – Julho 2016

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



Fonte: S.A.U. Centro Hospitalar Jean Bitar – Julho 2016

Ao compararmosos atendimentos por setor feitos pelo S.A.U, nos meses de maio, junho e julho, observamos que o quantitativo aumentou consideravelmente, não só devido à intensificação da busca ativa, mas também porque neste mês de julho, passamos a contar com mais um canal de avaliação, que são as caixas de sugestões, conforme vemos no gráfico acima.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,89%	0,09%	0,76%	0,00%
Ruim	1,82%	0,24%	1,52%	0,34%
Regular	9,16%	3,02%	10,83%	1,11%
Bom	33,37%	20,16%	36,20%	17,72%
Ótimo	54,76%	76,50%	50,70%	80,82%
Total Resposta	**3.689**	**3.344**	**2.373**	**1.151**
% Satisfação	**88,13%**	**96,65%**	**86,89%**	**98,54%**

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

3 - ANÁLISES DOS DADOS

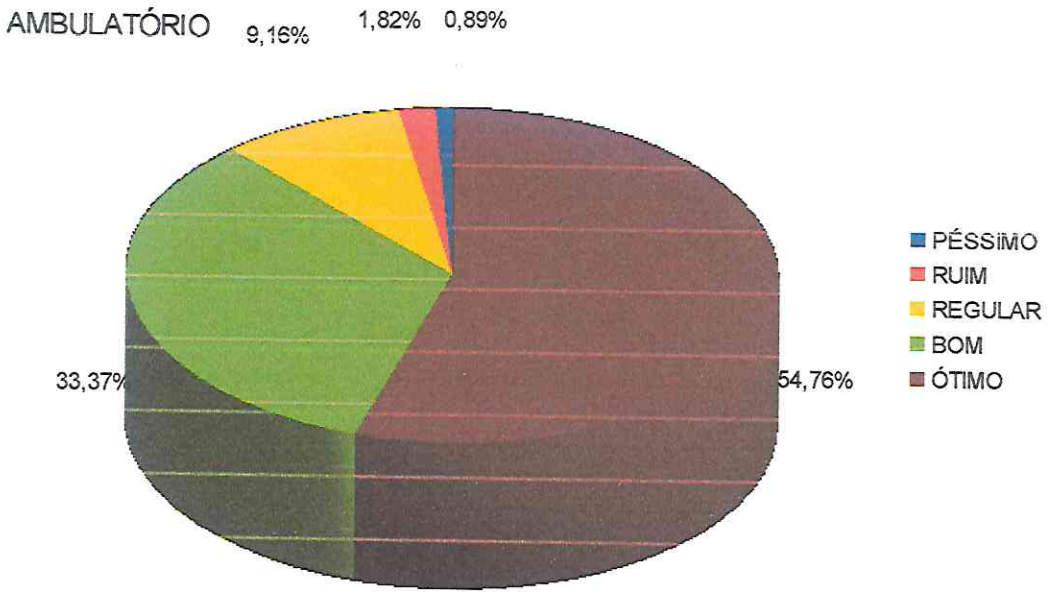
A satisfação geral neste mês de julho resultou no valor de 92,55%, valor este resultante da somatória dos itens "BOM E ÓTIMO", avaliados pelos usuários nos quatro canais de comunicação.

Nos próximos parágrafos faremos a anáiise de cada setor atendido peio S.A.Ua fim de que na avaliação individual dos mesmos, sejam pontuadas as insatisfações, para que então possamos constatar quais reclamações são extraordinárias e quais são recorrentes, visto que são elas as responsáveis pelaspontuações negativas. Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

A satisfação noambulatório apontou um aumento de 0,10% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado aicançado no mês passado, atingindo neste mês ovaior de 88,13% de satisfação.

Os pontos negativos desse setor, levando em consideração os registros nos questionários de pesquisa de satisfação e nos folders coletados nas caixas de sugestões, indicaram que a queixa que obteve o maior número de registros referiu-se àdemoraem ser chamado para a cirurgia eletiva,seguidado desagrado dos usuários relacionados ao atendimento da equipe administrativa, uma vez que três usuários observaram desorganização no atendimento dos colaboradores que os atenderam.

Além desses fatos, três outros motivos levaram os usuários a registrarem suas insatisfações no ambulatório, sendo estes referentes aos agendamentos de consultas e exames (seja o enfrentamento da grande fila para marcação ou a consulta e ou exame agendados para muito distante); a respeito da temperatura inadequada (alta) da água do bebedouro existente no setor e por fim, acerca da ausência de notificação de cancelamento de consulta.



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento internação indicaram satisfação de 96,65%. Em comparação ao resultado do mês passado, este segmento obteve uma queda na avaliação dos usuários (0,63%), no entanto a quantidade de queixas registradas foi menor, tendo sido gerados seteregistros de reclamações, os quaisdois deles se referiam ao desconforto devido o mau funcionamento do aparelho de condicionador de ar e o restante, de forma isolada, reclamavam sobre o mau atendimento da equipe de enfermagem; da ausência do profissional de fisioterapia no atendimento ao paciente em clínica; ao desagrado referente ao sabor das refeições; ao atraso na administração dos medicamentos prescritos e por fim à discordância com as normas hospitalares.

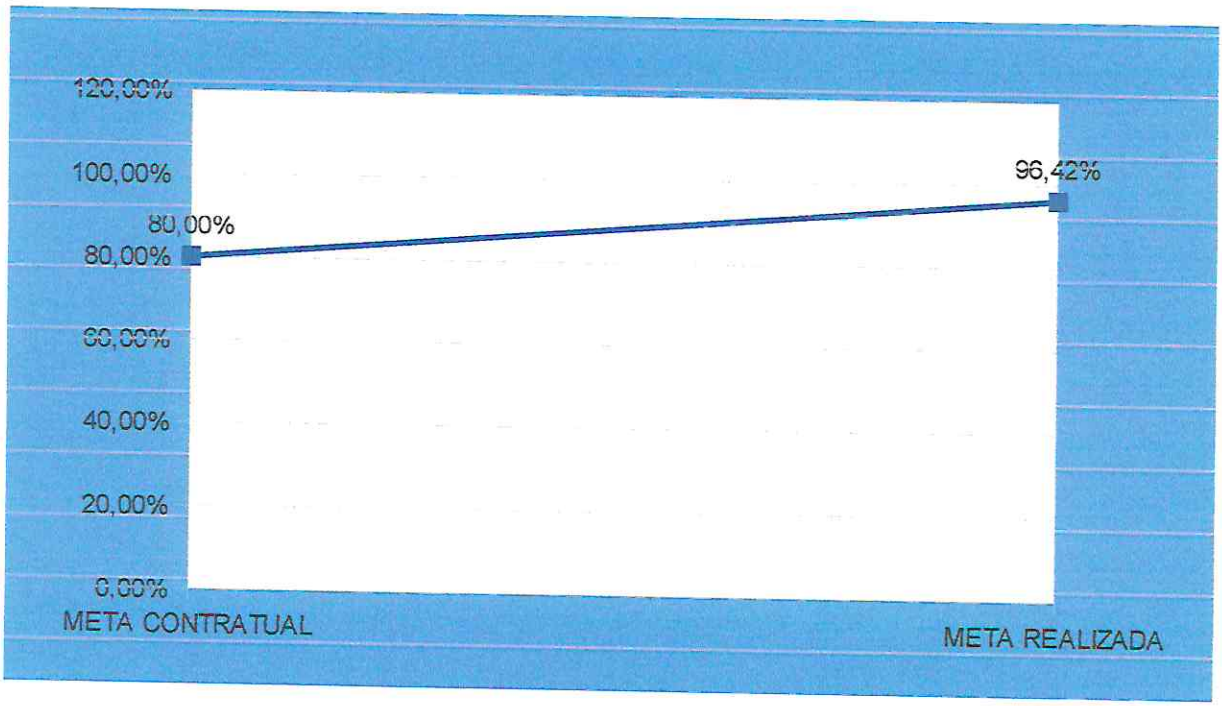
As lideranças responsáveis pelas queixas relativas a comportamentos e condutas profissionais, já estão alinhando com suas equipes os fluxos de atendimentos e reforçando orientaçõesconcernentes à humanização no ambiente hospitalar. Todas estão também cientesda necessidade de planejar junto ao NEP, treinamentos específicos para estas questões.

condizemàs reclamações e 7,93% relacionam-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	88
Sugestões	10
Reclamações	28
Reclamações Solucionadas	27
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	96,42%

Fonte: S.A.U. CHJB – Julho 2016



Convém justificar queo número de reclamações abaixo relacionadas na tabela é maior que o número dereclamações oficialmente contabilizadas, pois em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reciamações, que após a triagem do S.A.U são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo S.A.U .

Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Demora no atendimento na EDA	05
Espera pela cirurgia eletiva	04
Condicionador de ar com defeito	03
Desagrado com atendimento da enfermagem	03
Desorganização da recepção do ambulatório	03
Desagrado com o atendimento médico	01
Demora no agendamento de exames e consultas	02
Capacidade de assentos insuficiente	01
Não notificação de desmarcação de consulta	01
Água quente no bebedouro do ambulatório	01
Ausência profissional de fisioterapia	01
Ausência da visita do cirurgião pré-cirurgia	01
Desagrado com a infraestrutura da enfermaria	01
Desagrado recepção geral	01
Atraso na administração de medicamento	01
Desagrado com as refeições servidas	01

Desagrado com a limpeza da enfermaria	01
Desagrado com normas hospitalares	01
TOTAL	**32**

Fonte: S.A.U. CHJB – Julho 2016

É importante salientar que tanto as reclamações, quanto as sugestões e elogios, foram encaminhados às respectivas Coordenações, lideranças ou Diretorias responsáveis, para avaliação, conhecimento e parecer de providências, nos casos das reclamações e sugestões. Buscamos com isso, a redução ou mesmo a resolutividade completa das problemáticas apresentadas por nossos usuários.

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O mês de julho trouxe a ampliação dos canais de avaliação do S.A.U, pois como já mencionamos no item 2, conseguimos atingir um quantitativo maior de atendimentosem todos os segmentos passíveis de pesquisa, o que nos conferiu o cumprimento da meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês, sem grandes dificuldades, mesmo tendo a sido acrescido neste mês de julho ao segmento SADT, mais um serviço, o de E.C.G.

As reclamações e/ou sugestões que estão na sujeição da liberação da verba de investimento, as quais condizem aos memorandos de nº 206, nº 248, nº 255, serão também passíveis de acompanhamento de efetivação.

Os manifestos dos memorandos de nº 160, nº 198, nº 199, nº 222 e nº 232, que tratam sobre insatisfações e sugestões referentes à melhoria do conforto térmico e demais equipamentos, foram imediatamente atendidas e resolvidas pelaCoordenação de Apoio, com exceção da sugestão do memorando de nº 160, que se encontra no setor de compras, aguardando cotação de preços.

As insatisfações condizentes à espera pela cirurgia eletiva, que constam nos memorandos de nº 156, nº 238, nº 239 e nº 252, já estão sendo solucionadas, uma vez que desde abril está sendo realizado um levantamento de quantos pacientes estão realmente ativos na fila de espera de forma a acelerar o número de cirurgias, diminuindo assim a demanda reprimida.

Os memorandos de nº 184, nº161, nº 246 e nº 254, em sua essência, trazem alguns questionamentos a respeito do desconhecimento das normas e rotinas hospitalares, estes casos foram prontamente esclarecidos aos usuários, com o embasamento técnico dos profissionais nele envolvidos.

As sugestões e reclamação acerca da alimentação sejam elas referentesà inclusão ou alteração de algum alimento no cardápio nutricional e também a oferta de um lanche em setores de realização de exames, conforme indicam os memorandos de nº 194, nº 216, nº 235 e nº 242, serão analisadaspela Coordenação do SND que irá estudar a viabilidade das mesmas, sem que isso afete o orçamento do hospital, procurando sempre satisfazer o usuário.

Os questionamentos negativos sobre o atendimento de algum colaborador, conforme tratam os memorandos de nº153, nº 154, nº 157, nº 158, nº 163, nº 215, nº 249, nº 251, nº 253, segundo o que as lideranças informaram, que já estão sendo trabalhados em reuniões, nas quais os líderes estão utilizando o formulário de registro de atividades do NEP e programando treinamentos futuros.

As demais situações que tratam de assuntos que depende de reformulação de fluxos e realinhamento de processos, conforme os memorandos de nº 155, nº 159 e nº 197, estão sendo revistas e serão modificadas para a melhoria no atendimento ao usuário.

Os 88 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de julho podemos apontar duas situações como as que apresentaram maior complexidade no desenvolvimento de nossas atividades.

A primeira continua sendo o olvidamento de algumas lideranças em devolver em tempo hábil os memorandos, apesar das nossas cobranças diárias.

Um segundo obstáculo que a priori nos preocupou, porém ao final do mês constatamos que não repercutiu negativamente nos resultados, foi o aumento de objeções por parte de alguns usuários em participar da pesquisa, no setor ambulatório. Muitos que refutaram, verbalizaram em sua justificativa que vêm várias vezes ao mês e que já haviam participado e não teriam interesse de participar novamente.

Este fato nos trouxe a apreensão de não atingirmos a meta de atendimento no referido setor, tendo em vista que se um único usuário vem 10 vezes ao mês submeter-se a10 consultas, o sistema do setor computa o quantitativo de 10 atendimentos por esse paciente e o quantitativo de atendimento doS.A.U não conseguira acompanhar, uma vez que o usuário alega que já contribuiu nessa avaliação, apesar de nos esforçarmos em esclarecer 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.

O mês de julho trouxe a abertura do serviço de E.C.G ao público ambulatorial, obtendo o quantitativo inicial de 45 atendimentos, portanto o segmento SADT agora é constituído não somente de métodos videoscópicos (Endoscopia 270 exames; Colonoscopia e

retossigmoidoscopia 80 exames), mas também dos exames de Ecocardiograma (55 exames) e E.C.G.

A cada abertura de novo serviço, buscamos realinhar os nossos fluxos de atendimento, para contemplar o maior número possível de usuários participantes das pesquisas de satisfação.

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

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza

Andrezza da Silva Souza

Supervisora doS.A.U

Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►Usuário: 309-A Antonio Ribeiro (em 01/07)

Elogio: Pela quarta vez que meu pai está internado no hospital e percebi que continua excelente sem sombra de dúvida não parece hospital público, estamos muito satisfeitos com todos os atendimentos.

Nº 02 ►Usuário: 309-A Maria Raimunda (em 04/07)

Elogio: Até o momento que estamos aqui, ficamos satisfeitos com todos pela atenção.

Nº 03 ►Usuário: 309 Tereza Maia do Carmo (em 04/07)

Elogio: Não tenho nada a reclamar, muito bom, que Deus abençoe a todos.

Nº 04 ►Usuário: 313-A Joana L. Silva Sousa (em 12/07)

Elogio: Vocês estão de parabéns que o senhor continue abençoando está equipe, que continuem trabalhando com perfeição, união e acima de tudo o Amor de Cristo Jesus nas suas vidas.

N º 05 ►Usuário: 307-B Gleyson Neves Silva (em 19/07)

Elogio: Olá, sou Gleyson , estou agradecendo a esse hospital que me atendeu super bem e a todos os funcionários que aqui trabalham, ajudaram em minha saúde e a de outras pessoas. Parabéns mesmo, que Deus ilumine o caminho de todos vocês! Jesus os ama.

Nº 06 ►Usuário: 305 Veronice Costa Cardoso (em 21/07)

Elogio:O atendimento e todos estão de parabéns, só tenho elogios a fazer.

Nº 07 ►Usuário: 311 Antonia Silva de Andrade (em 20/07)

Elogio: Vim até esse hospital para uma possível cirurgia e chegando aqui fui muito bem atendida e recepcionada peios profissionais que aqui atendem, iogo fui encaminhada para a internação e na mesma noite fiz os exames necessários e logo pela manhã bem cedo, por volta de 07h00 da manhã entrei na sala de cirurgia e quando deu 09h30 já estava saindo da sala, operada. Sou grata a todos que colaboraram para que eu fizesse essa cirurgia pois havia uma semana que estava com dores terríveis. Que Deus (Jesus) abençoe grandiosamente a todos. Fui muito bem tratada nesse lugar.

Nº 08 ►Usuário:3___Antonia Costa Silva (em 18/07)

Elogio: Nada de ruim a declarar sobre o funcionamento e organização do hospital. Tudo bem pontual e excelente tratamento aos pacientes e acompanhantes. Sou acompanhante da minha avó, Antonia Costa Silva (dona Edithe).

Nº 09 ►Usuário:311-A Pedro Vieira dos Santos (em 28/07)

Elogio: Todos profissionais são "muito excelentes".

Nº 10 ►Usuário:3____ JoséGarcês Cruz Barreto (em 30/07)

Elogio: Eu gostei muito do atendimento, o respeito, a dedicação tudo é organizado particularmente perfeito. Obrigado a todos, Deus continue abençoando a todos vocês.

Nº 11 ►Usuário:3____ Sheullana Almeida Araújo (em 30/07)

Elogio: Eu já fui em alguns hospitais , mas nunca um tão excelente como esse, tudo o que eu vi foi exemplo de hospital. Só estou apenas 2 dias, gostei muito parabéns, pelo administração e a todos! Continue assim.

1.2*Clinica médica*

Nº 12 ►Usuário:411-AOsvaldino Gama Rosa (em 06/07):

Elogio: Fomos bem recebidos, bem atendidos e até o momento da entrevista as coisas estão indo muito bem. O paciente já apresenta uma melhora significativa.

Nº 13►Usuário:511-B Jeová de S. Carneiro (em 11/07):

Elogio: Bom dia. No geral o serviço oferecido ou prestado por esta instituição, não tenho reclamações negativas a fazer. Inclusive pra mim, eu acho até melhor que muitos estabelecimentos particulares. Tudo excelente espero que continue assim, vocês estão de parabéns.

Nº 14►Usuário:511-A Raimundo Trindade (em 11/07)

Elogio: Eu penso que se todos os hospitais tratassem seus pacientes como os pacientes do Jean Bitar são tratados, muitas pessoas não morriam nos hospitais, eu como acompanhante do meu marido, sou muito grata por tudo que o hospital e todos os profissionais têm feito pelo meu marido. Muito obrigada, estou muito feliz por estar aqui neste hospital com o meu marido sendo muito bem tratados ambos. Se tiver uma nota, pra mim será 10.

Nº 15►Usuário:4º andar Helma Modesto (em 13/07)

Elogio: Hospital excelente. Tem conforto e comodidade, tanto para o paciente quanto para o acompanhante. Falta alguns medicamentos que as vezes não temos condições de comprar. Drª. Tanize, maravilhosa pessoa, que Deus a abençoe sempre. Parabéns a todos os técnicos de enfermagem.

Nº 16►Usuário:509-B Iranilton C. Vale (em 14/07)

Elogio: Parabéns!

Nº 17►Usuário:409 Claudino dos Santos (em 18/07)

Elogio:O meu pensamento é de elogio ao Doutor Salomão e seus acadêmicos, pois foi muito bonito o Doutor Salomão estar dando aula para eles. Espero que todos possam terminar os estudos e se formarem uns bons profissionais como o Doutor Salomão, pois o mesmo tem tratado de milhares de pessoas e tem dado a saúde para muitos destes doentes porque ele é um abençoado de Deus e que Deus possa estar sempre com ele abençoando e protegendo do mal, peço a Deus por todos os profissionais médicos,enfermeiros, cozinheiros, faxineiros, todos os trabalhadores em geral do hospital, que Deus abençoe a todos, dando muita saúde e muitas felicidades para todos, que o

Senhor Jesus, cubra a todos com o seu divino manto, dando proteção dia e noite a todos e o meu desejo do fundo do meu coração. Obrigada.

Nº 18►Usuário:411 Ingrid Suelen R. da Conceição (em 21/07)
Elogio: Olha, não tenho que reclamar é o melhor hospital que já vi, sou bem tratado por tudo. Obrigada por tudo, médicos e as pessoas que cuidam da gente.

Nº 19►Usuário:510-A Arnaldo Guilherme (em 22/07)
Elogio: Tratamento humano com muita dedicação, responsabilidade e atenção.

Nº 20►Usuário:510-A Arnaldo Guilherme Cantanhede Bezerra (em 23/07)
Elogio: Acho que no café da manhã deveria ter uma fruta ou suco, mas o atendimento aqui realmente conhece a palavra HUMANIZADO e o cuidado, valor com a vida. Parabéns ao Hospital, infra estrutura TOP.

Nº 21►Usuário:4___ Eulália de O. Carvalho (em 25/07)
Elogio: Muito bom o hospital. Obrigada por tudo e por todos.

Nº 22►Usuário:4____ Eliete R. Santos (em 23/07)
Elogio: Eu já frequentei vários hospitais essas áreas pra mim foram excelentes, não sei se nos outros faltou mais amor pela profissão ou se foi mal administrada.

Nº 23►Usuário:511-B Ademar Luiz dos Santos Laranjeira (em 26/07)
Elogio: Gostaria de parabeniza-los pelo atendimento excelente por parte de todos. Parabéns a toda equipe do hospital.

Nº 24►Usuário: 4____ Felipe (em 27/07)
Elogio: Todos vocês estão de parabéns pelo trabalho de vocês, eu quero agradecer cada um de vocês por ter cuidado de mim. Todos vocês, o doutor, a enfermeira, os médicos, as médicas, obrigado. Que Deus lhe dê em dobro tudo aquilo que me desejares.

Nº 25►Usuário:406 Leonidas Lopes Maia (em 28/07)

Elogio:O atendimento é maravilhoso, os médicos muito bons, refeição no horário certo. Tudo maravilhoso diferente dos outros hospitais.

Nº 26►Usuário:412-A Maria de Nazaré Gomes Rocha (em 28/07)

Elogio: Eu só tenho que elogiar este hospital, ótimos médicos, enfermeiros, limpeza e conforto ótimo e o atendimento, muito bom pelos outros profissionais deste hospital, fomos bem recebidas. Não tenho nada a reclamar deste hospital.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 27►Usuário: Gabriela Davi Garcia (em 04/07)

Elogio: Nada a declarar, fomos bem atendidas.

Nº 28►Usuário: Suellen Moraes da Silva (em 14/07)

Elogio: Está muito bom. Nenhuma por enquanto. Ok

Nº 29►Usuário: Necy Pereira (em 14/07)

Elogio: Pela primeira vez que venho ao hospital Jean Bitar, achei muito bom o atendimento, o local, o tratamento dado ao paciente, espero que continue assim, pois é muito difícil se ver esse tipo de atendimento e até mesmo ambiente na rede pública de saúde, muito bom!!

Nº 30►Usuário: Leonardo Rodrigues da Veiga (em 14/07)

Elogio:O atendimento é de excelente qualidade, pessoas comunicativas e educadas, ótimas acomodações e ambiente. Sugestão: deveria repassar para as outras instituições públicas, como vocês realizam seu atendimento e o trabalho de humanização.

Nº 31►Usuário: Vanessa Suzana Bezerra (em 14/07)

Elogio: Elogio a agente de portaria pela educação, postura e agilidade para resolver problemas e dar sugestões para resolução dos mesmos. Aparência sempre impecável.

Nº 32►Usuário:Bárbara Beatriz Pinto dos Santos (em 15/07)

Elogio:O tratamento desde quando as pessoas chegam até a hora de ir embora é ótimo.

Nº 33►Usuário: Silvana Lima (em 15/07)

Elogio: Na verdade é a primeira vez que venho a esta unidade, eu gostei do atendimento, não tenho do que me queixar, o tempo de espera é normal, trabalho na área da saúde e sei como funciona, quando vou a uma unidade de saúde eu reparo na limpeza do local, é limpa e organizada, gostei.

Nº 34►Usuário: Eliza Gieice de Souza e Silva (15/07)

Elogio: Pois achei um ótimo atendimento.

Nº 35►Usuário: Sonia Maria Loia de Oiiveira (em 18/07)

Elogio: Hospital muito organizado e limpo, apesar de eu ter ido usar o banheiro referente a sala de espera do exame de endoscopia e estava sujo (mas isso também é culpa do usuário que não faz a sua parte). No mais, muito bom.

Nº 36►Usuário: Flávia Geovanna Silva Lopes (em 18/07)

Elogio:O atendimento foi muito ótimo, os servidores são bem educados com os pacientes e o hospital é bem organizado e muito bem administrado. Não tenho nenhuma reclamação a fazer só elogios.

Nº 37►Usuário: Helena de Quadros Teles (em 20/07)

Elogio: Eu achei muito ótimo.

Nº 38►Usuário: Kely C. Dias Queiroz (em 20/07)

Elogio: Pra quem veio pela primeira vez como eu, as minhas expectativas foram ótimas, esse hospital está de parabéns em tudo, dos seguranças ao Diretor desta instituição. Se continuar dessa forma as pessoas não vão ter do que reclamar.

Nº 39►Usuário: Solange do Socorro dos Santos Nunes (em 20/07)

Elogio:A estrutura do hospital é muito boa, o atendimento foi muito bom, em relação aos funcionários que nos atenderam foram todos atenciosos.

Nº 40►Usuário: Raimundo Andrade de Lima (em 20/07)

Elogio: Atendimento ótimo, excelente ambiente.

Nº 41►Usuário: Arinaldo (em 21/07)

Elogio: Minha primeira vez que venho aqui no hospital, achei bem eficiente.

Nº 42►Usuário: Maisa Santana (em 21/07)

Elogio: Até o presente momento o hospital está mostrando um ótimo atendimento, bom ambiente satisfatório.

Nº 43►Usuário:Tássia Danielle de C. Silva (em 21/07)

Elogio:O hospital Jean Bitar sempre tem suprido minhas necessidades, na qual eu necessito.

Nº 44►Usuário: Arinaldo (em 21/07)

Elogio: Eu acho que o serviço aqui é bom e todos os funcionários são muito eficientes e atenciosos.

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 45►Usuário: Wilma Maria Rocha da Silva (em 04/07)

Elogio: Continuem assim. Parabéns!

Nº 46►Usuário: Euzenir Pinheiro da Costa (em 05/07)

Elogio: Bom dia a todos! Desde 2013 quando fui internada o atendimento foi excelente! Desde essa época sou acompanhada por aqui e só tenho elogios a fazer. Drª. Carolina Kahwage e toda equipe

Nº 52►Usuário: Conceição Barra (em 06/07)

Elogio: Boa tarde! Eu já tive um retorno de uma reclamação que eu fiz sobre um funcionário, me ligaram e vejo que funcionou mesmo. Fiquei muito feliz em ver o grande resultado e isso é muito bom, pois o trabalho de vocês está funcionando mesmo. Parabéns pelo trabalho.

Nº 53►Usuário: Kamilla Eduarda C. Barros (em 07/07)

Elogio: Gostei, fui bem atendida, não tenho do que reclamar do tratamento que recebi, dos atendentes e dos médicos.

Nº 54►Usuário: Anderson Maia Almeida (em 08/07)

Elogio: Fui informado que o exame de ultrassom ainda não estava sendo realizado e me deram a data de 08/08/2016 para ligar ao hospital Jean Bitar para saber se haveria disposição para realização desse exame. As equipes de atendimento, administrativa e médica são super dedicadas e atenciosas!

Nº 55►Usuário: Joarilson Pinheiro Alexandre (em 08/07)

Elogio: Vocês estão no caminho correto para o bom atendimento, ouvindo as pessoas e assim sendo humanos.

Nº 56►Usuário: Maria Bernadete Correa de Souza (em 13/07)

Elogio: Parabéns. O hospital Jean Bitar presta um bom atendimento ao povo carente de Belém. Que divulguem mais o bom atendimento nas mídias.

Nº 57►Usuário: Maria da Paixão Araújo (em 13/07)

Elogio: Acho um bom atendimento, me pergunto porquê os outros hospitais não adotam esta mesma conduta de boa administração? Boa seleção de funcionários qualificados. Que continuem sempre assim. Parabéns!

Nº 58►Usuário: Alzira (em 13/07)

Elogio:O atendimento na recepção, os gêmeos são excelentes, não menosprezando os outros que são ótimos. O atendimento dos funcionários é ótimo. Os médicos excelentes, muito atenciosos, calmos, prestativos, só que demora um pouco é a espera da marcação de exames.

Nº 59►Usuário: Maria Luiza Gemaque de Jesus (em 13/07)

Elogio: Até agora eu só tenho que elogiar. Espero que continue sempre assim, ótimo em tudo.

Nº 60►Usuário: Odacélia da Silva Martins (15/07)

Elogio: Fui hospitalizada aqui e fui bem tratada. Hoje sou uma pessoa feliz.

Nº 61►Usuário:Débora Costa dos Santos (em 15/07)

Elogio:O hospital em si é uma boa opção, eu sou paciente há 02 anos pois até agora sou grata as equipes, pois tem um bom atendimento, principalmente os meninos da recepção, eu fiz a cirurgia bariátrica e fui bem atendida, até hoje não tenho o que reclamar.

Nº 62►Usuário: Maria Neide Gomes Martins (em 15/07)

Elogio:O atendimento no momento está sendo pra mim de boa qualidade.

Nº 63►Usuário: Rebeca Leite da Trindade (em 18/07)

Elogio: Ambiente agradável, onde me sinto acolhida e bem tratada. Médicos e funcionários bem atenciosos e dispostos a ajudar.

Nº 64►Usuário:Zélia Alves (em 18/07)

Elogio: Espero que melhore cada vez mais, pois está bom, pode ficar melhor.

Nº 65►Usuário: Maria Leitão dos Santos (em 21/07)

Elogio:O Centro Hospitalar Jean Bitar tem sido muito dedicado aos seus pacientes, a forma como eles trabalham, são formados por equipes competentes e dedicadas. São muito educados e são

Nº 72►Usuário: Maria Lindalva (em 28/07)

Elogio: Achei o atendimento excelente, nem foi bom, são muito educados, inclusive o Rogério e Daniio.

Nº 73►Usuário: Claudinor Carvalho Gama (em 29/07)

Elogio: Centro Hospitalar é um hospital muito bom, gostei muito do atendimento.

Nº 74►Usuário: Gildo de Sousa Vieira (em 29/07)

Elogio: Sou do interior do Estado e até o momento tenho apenas a dar elogios pela qualidade do atendimento, higiene e acompanhamento dos profissionais deste estabelecimento de saúde.

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 75►Usuário:312-A Carlos Gonçalves da Cruz (em 02/07)

Elogio:A equipe desse hospital apesar de ser público, está de parabéns, se todos fossem assim, a saúde pública seria 10.

Nº 76►Usuário:414-B Viviane Lopes da Costa (em 05/07)

Elogio: Foi uma benção de Deus para minha vida só tenho a agradecer a Deus pela vida de todos os profissionais, dos faxineiros até os médicos, todos muito atenciosos, um hospital público com recepção de um particular. Parabéns à Diretoria e todos os profissionais. Que o Senhor Jesus Cristo a todos vocês. Não houve nenhuma reclamação, só tenho elogios por toda a equipe do 4º andar, em especial a Drª.Adriana, Deus abençoe em nome de Jesus Cristo.

Nº 77►Usuário:312-B Antônio Ribeiro (em 07/07)

Elogio: Todos os funcionários estão de parabéns, equipe maravilhosa.

Nº 78►Usuário:308-B Lucimery Campelo (em 07/07)

Elogio: Quero agradecer a todos vocês pelo excelente atendimento. Agradeço a Deus por ele usar 1º a Drª. Hervila que nos comunicou sobre a vaga, foi de uma atenção e interesse que nos

sensibilizou toda nossa família. Depois do Dr. Hamilton, com toda uma equipe de residentes. Na portaria, o pessoal de limpeza, todo pessoal do posto de enfermagem nos tratando com carinho, profissionalismo, sem deixar de comentar a alimentação, que geralmente nos outros hospitais é horrível, mas aqui é tudo bem balanceado e saboroso. Agradeço a todas enfermeiras em especial a Laisa, enfim seria injustiça desqualificar qualquer um. Acho que a saúde desse país tem jeito, porque vocês estão fazendo mais do que o possível.

Nº 79►Usuário:314-B Cristiane Carolina (em 13/07)

Elogio: Gostei muito, tudo foi ótimo, fui bem tratada.

Nº 80►Usuário:511-B Jeová de Sousa Carneiro (em 14/07)

Elogio: Bom dia. Não tenho reclamações negativas a fazer, somente elogios, ótimo ambiente, estou muitíssimo satisfeito com o trabalho desenvolvido por toda a equipe ou as equipes, desde a equipe médica, com excelente atendimento, a equipe de enfermagem em todos os turnos, a equipe de serviços gerais etc. Continuem assim e mais uma vez, expresso meus sinceros votos de satisfação e parabéns para todas as equipes e para a instituição. Obrigado.

Nº 81►Usuário: Bento Rozildo da Cruz Ribeiro (em 14/07)

Elogio: Quero agradecer a Deus e à equipe de atendimento deste hospital, pela primeira vez encontrei um hospital digno de atender aos SUS, obrigado profissionais pelo atendimento que eu tive aqui. Hospital Jean Bitar é VIP.

Nº 82►Usuário:410 Patrícia Gonçalves Mendonça (em 15/07)

Elogio: Penso que o atendimento é muito bom em todos os aspectos, do atendimento à limpeza do hospital.

Nº 83►Usuário:410-A Claudia Maria dos S. Siqueira Lobato (em 15/07)

Elogio: Muito bom, que ao passar dos anos continue assim.

Nº 84►Usuário:406-A Antonia Souza Bezerra (em 20/07)

Elogio: Quero agradecer toda equipe do Hospital Jean Bitar, enfermeiros, auxiliar de enfermagem, serviços de nutrição, funcionários da limpeza, pela disponibilidade, alegria, atenção, delicadeza,

amor e carinho prestados a minha família e principalmente com minha vozinha ***Antonia Souza Bezerra***, que esteve internada. O hospital está de parabéns de ter atingido a excelência de atendimento.

Nº 85►Usuário:309-A Marcelo Monteiro Correa (em 20/07)

Elogio: Eu Rosângela Corrêa, só tenho a elogiar, pois o atendimento da recepção até o interior do hospital foi excelente. Um ponto muito importante que observei também foi das pessoas dos Serviços Gerais, são muito simpáticos e educados. Até porque o serviço público é um caos nos demais locais. Aí nós já ficamos na linha de defesa em relação a isso. E aqui por ser um hospital público, ter um atendimento tão diferenciado, fiquei surpresa. Só agradecer!!!

Nº 86►Usuário:311-A Marinete de Carvalho do Nascimento (em 26/07)

Elogio:O hospital tem um excelente atendimento com a higiene, com a alimentação. Os médicos e enfermeiros são excelentes profissionais, me senti bem confiante. Melhorar o atendimento ao chamar o paciente que estão à espera de um leito, pois demorou quase dois anos para me chamarem e cada vez mais eu ia ficando ruim.

Nº 87►Usuário:314-B Ana Maria de Sousa Góes (em 27/07)

Elogio: Neste hospital fui muito bem tratada.

Nº 88►Usuário:313-A Joana Lopes S. Souza (em 28/07)

Elogio: Tudo maravilhoso, essa equipe, vocês estão de parabéns. Obrigada por tudo e desculpe por minhas falhas. Jesus os abençoe.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JULHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIAS DO MÊS DE JUNHO-2016:

RECLAMAÇÃO Nº: 02/Memo.83, 84 e 85

SETOR DE ORIGEM: ALTA HOSPITALAR

DATA:14/06/2016

NOME USUÁRIO: Gilberto do Amaral – Memo. Nº 83, 84, 85/2016

RECLAMAÇÃO: Atenção das enfermeiras em relação aos horários de medicação e que os médicos informem melhor em relação ao paciente.

Ar condicionado há uma semana não funciona, mesmo sendo solicitado todos os dias (enfermaria 510).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1º.(Coordenação de Apoio) No dia 09/06/16 esta central foi consertada. Esta coordenação foi ao aptº e após identificação, colocou-se à disposição do usuário caso a central voltasse a dar problemas. Após conserto, voltei no aptº e foi comprovado pelo usuário o funcionamento.

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

3º. (Diretoria Técnica) Encaminho para ciência e providências em relação ao problema relatado pelo usuário e manifestação da enfermagem.

4º. (Gerência de Enfermagem) As prescrições médicas já foram ajustadas quanto ao fluxo para atendimento da farmácia. Creio que agora depende dos profissionais eu se encontram nos setores de internação, a adequação.

5º. (Diretoria Clínica) Repassarei reclamação ao corpo clínico para que ocorra melhor esclarecimento do quadro clínico e conversa com paciente e seus familiares.

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

Em 21/07/16, realizamos novo contato telefônico, para finalizar a resposta ao manifesto do usuário. Falamos com a Srª. Milene, filha do usuário e a notificamos que a Diretoria Clínica, repassará aos médicos que compõem o corpo clínico, que intensifiquem o atendimento humanizado, de forma que eles conversem mais com os usuários e esclareçam as dúvidas do quadro do clínico dos pacientes, não só aos próprios, mas também ao acompanhante/ familiar. Pedimos novamente desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO: 38/Memo.151 e 152

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 29/06/2016

NOME USUÁRIO: Melcilene Alves – Memo. Nº 151 e 152/2016

RECLAMAÇÃO: Eu sou Melcilene, entrei no sábado e até o período completo da internação houve falta de comunicação a respeito de alguns procedimentos em relação a minha cirurgia. Entrei em jejum no domingo as 22h e minha cirurgia foi cancelada na segunda-feira no período da manhã, sendo que só vieram me avisar e me liberar do jejum as 17h do mesmo dia, creio que isso é uma falta de respeito com o paciente e usuário do SUS. Outra reclamação é a falta de alimentação para os acompanhantes de Belém, visto que a maioria dos usuários não tem condições financeiras e não podem trazer nem sua própria alimentação, porque não é permitida a entrada. Vejam como fica a saúde deste acompanhante. Por favor, permita a entrada dos alimentos deles ou forneçam aqui dentro. Gostaria que a direção ou a gestão deste hospital olhasse e analisasse as situações colocadas. Mas também quero elogiar os horários que são servidas as alimentações, o sabor das

comidas servidas, estão de parabéns. A educação e o tratamento dos técnicos e dos enfermeiros para nós está muito bom, a equipe está de parabéns, também não poderia deixar de falar da simpatia da turma da iimpeza.

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

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Executiva, à Diretoria Técnica, ao SND e ao Chefe da Clínica Cirúrgica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

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

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

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

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

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

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

6º. (Chefe da Clínica Cirúrgica) Encaminhar ao Dr. André Melo para conhecimento e considerações do ponto de vista da cirurgia. Quanto à alimentação, dirigir-se a quem é de direito. Quanto aos residentes, já conversei com os mesmos. Obrigado.

7º. (Cirurgião plástico, Dr. André Melo) A paciente foi internada no dia 25/06 e tinha cirurgia programada para o dia 27/06. Os exames feitos após a internação indicaram alterações no coagulograma e desta forma a cirurgia foi cancelada e foi instituído o tratamento adequado para o caso (que foi comunicado claramente para a paciente e anotado em prontuário).

Após o término do tratamento, novos exames foram feitos e com a normalização do coagulograma, o procedimento foi realizado no dia 01/07/16, com alta após a minha autorização pessoal, no dia seguinte. Em resumo, o tempo de internação totai foi de 7 dias e não de 2 semanas como erroneamente alegado e todas as etapas do tratamento foram explicadas, até o momento da alta. Sem mais para o momento, fico à disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 01/08/2016, realizamos contato telefônico com a usuária para informar a resposta de seu manifesto. Em conversa, informamos que o chefe da clínica cirúrgica já conversou com os residentes a fim de que os mesmos estejam disponíveis, sempre que necessário para orientar os pacientes durante todo o período de internação, bem como de estarem esclarecendo as dúvidas que os mesmos apresentarem. Explicamos que o cancelamento de sua cirurgia ocorreu devido os resultados de seus exames realizados na admissão, terem indicado alterações no coagulograma, tendo sido necessário instituir um tratamento adequado para correção do problema e posteriormente ser realizada a cirurgia. Quanto à liberação de alimentação aos acompanhantes, informamos que por lei, as refeições são liberadas somente à acompanhantes de pacientes idosos e crianças, mas que quando foge a regra, é necessário conversar com o Serviço Social, que avaliará a situação sócio-econômica de cada usuário. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES – MÊS DE JULHO/2016

RECLAMAÇÃO N°:01

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:11/07/2016

NOME USUÁRIO: Rosildo M. Santos – Memo. Nº 153/2016

RECLAMAÇÃO: Olá, venho através dessas escritas manifestar a minha total indignação contra uma funcionária Técnica de enfermagem que se chama Marina, do turno da tarde, além de mentir sobre a medicação que estaria me aplicando, acabou resultando na piora da dor, que eu sentia no momento que era tão forte ao ponto de eu tentar suicídio no próprio hospital e gostaria que alguma coisa fosse feita em relação a essa moça, ela não tem capacidade nenhuma pra estar nesse hospital

que pra mim sempre foi excelente em atendimento de qualidade e que pelo resto da equipe, só tenho a agradecer foram excelentes, obrigada por tudo e desculpem por qualquer coisa.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Li o relato e diante do exposto tenho a informar: Não temos nenhuma técnica de Enfermagem chamada MARINA, imaginei se tratar de uma técnica chamada MARISA. Perguntei para a mesma se havia vivenciado alguma situação problemática com a paciente em questão. Esta técnica me relatou não ter tido problema alguma com a paciente. Ressalto que até a presente data, não há nada na conduta da técnica de enfermagem MARISA que a desabone. Reforcei com a equipe os cuidados com os pacientes, principalmente no que diz respeito a administração de medicações.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número de celular fornecido pelo usuário, porém não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a coordenação de enfermagem, comunicou não haver ninguém na equipe com o nome de MARINA, porém todos os técnicos foram chamados e na conversa foi reforçada a importância dos cuidados e atenção para com os pacientes, principalmente no que diz respeito à administração de medicação.

RECLAMAÇÃO N°: 02

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:11/07/2016

NOME USUÁRIO: ThamiresJhulhiane Carneiro – Memo. Nº 154/2016

RECLAMAÇÃO: Eu gostaria que algumas técnicas de enfermagem fossem mais "ajudadoras" e mais atenciosas, principalmente do horário da tarde e da noite, pois a minha filha está paralisada e não tenho técnica para trocá-la de lugar e fraldas. Gostaria de um pouco mais de atenção para ela, principalmente de algumas técnicas da tarde e noite. Gostaria só de um cuidado melhor e atenção em relação, como já falei, de algumas técnicas da tarde e noite.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante do relato da mãe da usuária, internada no leito 513-A, apurei o fato com enfermeira e técnicos de enfermagem da equipe da tarde, que disseram

não ter recebido qualquer tipo de queixa anterior. Por se tratar de paciente acamado com mobilidade física prejudicada, reforcei com a equipe em questão a necessidade de cuidados específicos e atenção a famíiia que encontra-se fragiiizada. Passado orientações à mãe da usuária, a respeito dos cuidados. Esclarecido que por se tratar de uma clínica com muitas demandas, sempre procuramos atender a todos os chamados, priorizando nossas ações de acordo com as necessidades dos pacientes. Quanto à equipe do noturno, repassarei relato de queixa e darei as mesmas orientações que foi passada para equipe da tarde.

RETORNO AO USUÁRIO: Em visita a paciente no dia 19/07/16, aproveitamos a oportunidade para informar a mãe, dona Luciane Carneiro a resposta de seu manifesto. Informamos que as equipes (técnicos e enfermeiros) já foram orientados a respeito dos cuidados específicos e atenção a família, caso necessite. Em conversa com a mãe, esta informou ao S.A.U que já observou a melhora sobre a atenção a sua filha, quando solicitado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 03

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:11/07/2016

NOME DO USUÁRIO: Maria Célia de Souza Espíndola – Memo. Nº 155/2016

RECLAMAÇÃO: Gostaria de saber da direção desse hospital, uma resposta definitiva sobre a questão de fisioterapeuta, se vão contratar ou não para atender paciente na enfermaria, pois minha mãe é uma paciente acamada e necessita com urgência de fisioterapia todos os dias. OBS: tem os fisios do CTI, mas tenho percebido que eles não têm a obrigação de atender minha mãe na enfermaria em que se encontra, pois quando aparecem, ainda vêm com má vontade e a hora que querem, sendo assim eu prefiro que não venham mais, porque nem a parte motora é bem feita e a aspiração também. Sendo assim gostaria de ter logo uma resposta definitiva até mesmo para equipe de enfermagem ficar ciente e não ficar contando com fisioterapeuta para aspirar minha mãe.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Executiva e ao Coordenador de Fisioterapia, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1º. (Diretoria Executiva) Sr. Reinaldo – Fisioterapia, para providências que o caso requer. As normas deverão ser sanadas conforme conversa anterior com o Sr. Adriano e esta direção.

2º. (Coordenador da Fisioterapia) Conforme conversado, reunirei a equipe de Fisioterapia alinhando os procedimentos, de acordo com as prioridades do CTI e setor que esteja com mais necessidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 05/08/16 realizamos visita ao paciente e seu acompanhante, onde na ocasião informamos que o Coordenador dos fisioterapeutas reunirá com a equipe, alinhando os procedimentos de acordo com as prioridades do CTI e setor que esteja com maior urgência. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 04

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:11/07/2016

NOME USUÁRIO: Carla Lúcia Gomes dos Santos – Memo. Nº 156/2016

RECLAMAÇÃO: Estou desde fevereiro de 2015 esperando por uma cirurgia a laser de vesícula e ainda não fui chamada para fazer, já perdi emprego, marido e agora vivo com muitas dores no abdomem e semana passada me ligaram daqui dizendo que só haveria a possibilidade de fazerem em mim a cirurgia aberta, esperei 1 ano e meio para dizerem isso e não resolverem ainda. Preciso trabalhar tenho 2 filhos para sustentar.

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

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

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

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

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

RETORNO AO USUÁRIO: Em 15/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a direção já está ciente e já está trabalhando com o propósito de reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico, aumentando o número de cirurgias realizadas, bem como proporcionar ao paciente, uma maior transparência em relação ao tempo de espera até a cirurgia. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 05

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:11/07/2016

NOME USUÁRIO: Adelaide da Silva Mendes – Memo. Nº 157/2016

RECLAMAÇÃO: No último mês de maio precisei agendar uma consulta, no dia previsto para tal marcação, entreguei a ficha para marcação com requisição de exames ao atendente que colocou numa pilha de outras fichas. No entanto esperei mais de quatro horas para me chamarem, cheguei as 10h da manhã e somente as 14h30, depois de muito insistir, quando cheguei ao balcão constatei que eles haviam perdido a requisição de minha mãe junto com os exames, muito chateada, já havia pedido que pudessem verificar a ficha sem ser atendida pelos atendentes. Sugiro para que não aconteçam eventuais casos como este, que haja senhas para esse tipo de atendimento, assim saberemos quando chega nossa vez.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com os colaboradores para apurar os fatos, visando a melhoria do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 18/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a responsável pelo setor já reuniu com os colaboradores da recepção do ambulatório e na ocasião desta, reforçou a importância de intensificarem a atenção aos documentos dos usuários, bem como outras condutas posturais para que situações semelhantes a essa, não ocorram mais. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 06

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:11/07/2016

NOME USUÁRIO: Janaína Alves Nascimento Santana – Memo. Nº 158/2016

RECLAMAÇÃO: Sou paciente do hospital Ophir Loyola, pois tenho um nódulo de tireóide e há anos espero a cirurgia recebi uma ligação do hospital Jean Bitar, onde me informaram que haviam marcado uma consulta de 07 de julho de 2016, às 14h, repassei meus dados, mas ao chegar ao hospital Jean Bitar não constava nada nos registros do Hospital. Achei isso um descaso para com os pacientes, pois já sofro devido a espera da minha cirurgia que nunca sai e ainda passar por essa situação é inadmissível. Ser mais organizados nos agendamentos, tratar com mais seriedade seus serviços, principalmente com aqueles que moram em outros municípios. Ampliar a recepção, pois os pacientes ficam amontoados.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com o setor responsável por fazer essas convocações (NIR), para que não tenhamos novas queixas com o mesmo teor.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 18/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a supervisora de atendimento conversou com o setor responsável por fazer essas convocações (NIR), no intuito de ajustarem os fluxos de atendimento a essa demanda e para evitar que situações semelhantes a essa, ocorram novamente. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 07

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:12/07/2016

NOME USUÁRIO: Maria Tânica Silva Ferreira – Memo. Nº 159/2016

RECLAMAÇÃO: Não gosto do atendimento a respeito de quando a gente sai da sala do médico, não tem uma pessoa que fica marcando os retornos. Acho um desrespeito, a gente perde muito tempo esperando para marcar as consultas. Espero que vocês coloquem uma pessoa e um computador só para marcar as consultas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que hoje o ambulatório conta com 4 colaboradores, distribuídos de forma que atenda a nossa clientela, no horário de 07h as 19h. As atribuições deles são: fazer atendimento; cadastrar; marcar exames; agendar retorno; entregar resultados de exames (laboratório, histopatológico, tomografia, ressonância, ultrassom, densitometria, teste ergométrico); recebimento de AIH; preenchimento de APAC; organização de consultórios; protocolar prontuários; arquivar; protocolar envio de exames para clínicas.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 21/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a recepção do ambulatório dispõe de 4 colaboradores que atendem a demanda no horário de 07h as 19h. Informamos também que devido o setor atender uma grande demanda diariamente e devido também os colaboradores terem várias atribuições para realizar, pode ocorrer um pouco de demora nas marcações, mas a responsável pelo setor está trabalhando para readequar os fluxos e está acompanhando a agilidade no atendimento, visando sempre a melhoria e excelência no atendimento. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 08

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:14/07/2016

NOME USUÁRIO: Ederson Lopes – Memo. Nº 192/2016

RECLAMAÇÃO: A única reclamação foi na demora na execução do exame, pois o paciente está de jejum um dia antes do exame e quando chega ao local é chamado quase 1 hora ½ do horário previsto para tai realização. Fora isso o hospitai está de parabéns peio serviço e atendimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que já foi alterado o horário dos pacientes para chegarem ao Jean Bitar. Reforço que por lei, temos as prioridades de atendimento e que intercorrências podem ocorrer, o que pode ocasionar a demora no atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que o horário que vem registrado na ficha de marcação do exame, já foi modificado de acordo com o horário de funcionamento do setor e informamos também que por lei atendemos primeiro as prioridades. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 09

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:14/07/2016

NOME USUÁRIO: Hannah Isabelle da Silva Mota Santos – Memo. Nº 197/2016

RECLAMAÇÃO: Avisar quando o profissional (médico) não puder atender o paciente com antecedência, pois as vezes o deslocamento é desconfortável ou tem outros profissionais para ir e isso é complicado. Já ocorreu de ter que ir em dois lugares no mesmo dia e chegar no local e o médico não estar ou chegar muito atrasado e não conseguir chegar no local da outra consulta e precisar remarcar uma urgência. Obrigada!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que as remarcações de consultas são realizadas por telefone. No entanto, não temos êxito em alguns contatos telefônicos.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária, onde foi repassada a resposta de seu manifesto a sua mãe, dona Izonilde. Em conversa informamos que as remarcações de consultas são realizadas por telefone, mas que pode ocorrer de alguns contatos telefônicos fornecidos pelos usuários não estar funcionando, impossibilitando a nossa notificação da

intercorrência ocorrida e consequentemente da remarcação da consulta. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 10
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA:14/07/2016
NOME USUÁRIO: Ana Maida da Rocha Oliveira – Memo. Nº 198/2016
RECLAMAÇÃO: A água está quente (pode melhorar).
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Encaminhamos a solicitação de conserto para manutenção.
RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato, nos deixando impossibilitados de comunicarmos a resposta do setor competente. Porém fica registrado que a responsável pelo setor já solicitou o conserto do bebedouro ao serviço de manutenção.

RECLAMAÇÃO N°: 11
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA:14/07/2016
NOME USUÁRIO: Nadir Pinheiro do Nascimento – Memo. Nº 199/2016
RECLAMAÇÃO: Gostaríamos que com urgência providenciassem o conserto do ar condicionado do aptº 413, pois a paciente não tem nenhuma condição de ficar sem o mesmo, pois seu estado de saúde é terminal.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi consertado em 14/07/16.
RETORNO AO USUÁRIO: Em visita a paciente no dia 19/07/16, aproveitamos a oportunidade para confirmar o conserto do aparelho de condicionador de ar e para informar que logo após a sua reclamação, nós do S.A.U entramos em contato com a coordenação de apoio para que a mesma viabilizasse o conserto do equipamento. Acompanhamos o andamento, onde no mesmo dia de sua

reclamação, foi resolvido o problema. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 12

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:18/07/16

NOME USUÁRIO: Kelly Pantoja Salgado – Memo. Nº 208/2016

RECLAMAÇÃO: Supondo que o "paciente" se encaixe na situação de "cliente" do hospital, acredito que se o profissional chegar antes do paciente (cliente) resolveria a questão de espera e tempo a ser criticado. O paciente já está passando por desgaste psicológico e um pouco mais de descanso ajudaria no procedimento, pois o paciente vai estar mais relaxado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:O horário dos exames já foram ajustados, mas infelizmente alguns pacientes querem chegar com muita antecedência. Isto é cultural, fica difícil de mudarmos.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que o horário que vem indicado na marcação do exame, já foi ajustado de acordo com o horário de funcionamento do setor. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 13

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 18/07/16

NOME USUÁRIO: Marta Galisa – Memo. Nº 215/2016

RECLAMAÇÃO: Muita demora para agendar exames e mais atenção dos funcionários, pois certa vez me deram o papel de exame de osteoporose de outra pessoa no lugar do meu, tive que voltar aqui para trocar, outra vez me deram papel de exame para o Ophir Loyola, mas faltou carimbo, tive que voltar novamente. O resto tudo ok.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos conversar com os colaboradores visando à melhoria e excelência do atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 21/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a Supervisão de Atendimento conversou com seus colaboradores da recepção para que não ocorra mais nenhum tipo de situação semelhante, visando a melhoria e a excelência do atendimento. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 14

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:20/07/16

NOME USUÁRIO: Marcelo Monteiro Correa – Memo. Nº 222/2016

RECLAMAÇÃO: Em relação a reclamação, vou citar o ar condicionado que não está funcionando. E também hoje não passou a pessoa responsável pela limpeza, o aptº se encontra sujo, água no chão devido o ar estar com problema as 13:50 (tarde). OBS: como toda rosa tem espinhos, nem tudo é perfeito.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Encaminhei para providências da empresa Plenitude (ar condicionado). Encaminhei para supervisão de Higienização (limpeza).

RETORNO AO USUÁRIO: Em 21/07/16 realizamos contato telefônico com a irmã do usuário, dona Rosângela Corrêa, para informar que fomos à enfermaria indicada e constatamos que o aparelho de condicionador de ar já havia sido consertado. Em relação a limpeza do quarto , o responsável pelo setor já conversou com os colaboradores para reforçarem a manutenção da limpeza nos quartos. Finalizamos o diálogo, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 15

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:20/07/16

NOME USUÁRIO: Adilson Antonio Ferreira – Memo. Nº 223/2016

RECLAMAÇÃO: O exame foi marcado as 07h da manhã e os pacientes só foram atendidos para realizar o exame 1h30min depois. Creio que a solução seria marcar o exame no horário depois que os servidores já estivessem no local do trabalho. Ex:Se o horário dos servidores for as 08h, os exames teriam que ser marcados as 09h.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Não é viável marcarmos exame após o horário de atendimento. Precisamos organizar as pessoas do ambulatório e posterior, na endoscopia. Mais uma vez reforço que temos as prioridades de atendimento e que infelizmente muitos usuários não entendem.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/07/16 realizamos contato telefônico com a senhora Brenda, neta do usuário, para informar que já foi ajustado o horário que vem registrado na ficha de exame, de acordo com o nosso horário de funcionamento. Informamos também que por lei atendemos primeiramente as prioridades. Finalizamos o diálogo, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 16

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:22/07/2016

NOME USUÁRIO: Veronice Costa Cardoso – Memo. Nº 232/2016

RECLAMAÇÃO: O atendimento e todos estão de parabéns, só tenho elogios a fazer.(L. 305)*OBS: Só o ar condicionado do quarto não está funcionando, fora isso tudo certo.*

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Repassado para Plenitude que está trabalhando para solucionar.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 25/07/16 realizamos visita à paciente no apartamento 304, pois houve necessidade de transferi-la de leito devido o problema citado neste documento, referente à pane no aparelho de condicionador de ar do aptº.305, onde a priori estava internada. Informamos à referida usuária que a empresa que presta manutenção dos aparelhos de condicionadores de ar informou que o compressor está queimado, no entanto já está providenciando a troca do mesmo. Agradecemos a sua manifestação e pedimos desculpas pelo ocorrido.

RECLAMAÇÃO Nº: 17

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:25/07/2016

NOME USUÁRIO: Orlando Andrade da Silva – Memo. Nº 235/2016

RECLAMAÇÃO: A refeição da noite está vindo desde quinta-feira passada, a salsicha veio passada e na sexta-feira a soja estava com gosto de passada e ontem a noite tava esquisita.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante do exposto, foi realizada uma visita a este acompanhante no qual foi esclarecida a rotina do serviço, no qual antes de subir, a refeição é passada pela avaliação da nutricionista. E caso venha a acontecer algo de errado com a refeição, a mesma foi orientada a procurar a nutrição imediatamente.

RETORNO AO USUÁRIO: Em visita ao paciente no dia 29/07/16 aproveitamos a ocasião para informar à acompanhante a resposta de seu manifesto. Explicamos que as refeições tanto dos pacientes quanto dos acompanhantes, passam pelo processo de degustação das nutricionistas, afim de ser constatada a boa qualidade das refeições. Em conversa orientamos que caso constate algum equivoco com os alimentos, que pode estar procurando imediatamente o SND. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 18

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:26/07/2016

NOME USUÁRIO: Edileuza Maria Caldas – Memo. Nº 236/2016

RECLAMAÇÃO: Na minha opinião deveriam ser pontuais quanto ao horário dos exames, se as 13h00 tem que ser pontual, porque tem exames que o paciente tem que ficar sem se alimentar.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente não podemos garantir pontualidade exata. Os exames não são marcados por hora e sim por hora de chegada e prioridade. Mas tentaremos melhorar e conversar com equipe médica.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27, 2/07/2016, realizamos diversas tentativas de contato através do número telefônico fornecido pela usuária, nos deixando impossibilitados de fornecer a resposta de seu manifesto. Na oportunidade iríamos informa-la que os exames iniciam as 13h00, porém não se dão por hora marcada e sim por ordem de chegada e o atendimento inicia com as prioridades.

RECLAMAÇÃO N°:19

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:26/07/2016

NOME USUÁRIO: Laudicélia Vieira dos Santos – Memo. Nº 237/2016

RECLAMAÇÃO: O cumprimento dos horários marcados para exames está sempre atrasado em aproximadamente 45 minutos, deixando a paciente ainda mais ansiosa e debilitada devido o jejum para o procedimento de colonoscopia. O paciente fica sem alimento até tarde, agravando mais ainda seus problemas gastro-intestinais. É necessário marcar os horários e segui-los na íntegra.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Infelizmente não podemos garantir pontualidade para todos. Os exames começam logo que o médico chega. Toda a equipe sabe que o agendamento é para as 13h00. Temos que levar em consideração o término dos exames de endoscopia, que muitas vezes termina tarde.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária, sendo repassada a resposta de seu manifesto ao seu esposo, Sr. Jean. Em conversa, informamos que a coordenadora do setor já conversou com a equipe médica sobre o respeito ao horário de início do atendimento. Explicamos que também por lei atendemos primeiro as prioridades. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 20

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA:26/07/2016

NOME USUÁRIO: XXXXXXXX – Memo. Nº 238/2016

RECLAMAÇÃO: O hospital está muito bem, só poderia ser mais rápido as cirurgias, eu já estou esperando muito tempo, mas o atendimento é muito bom.

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

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

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

RETORNO AO USUÁRIO: Devido o usuário não ter se identificado e não ter fornecido número de telefone para contato, não houve possibilidade de respondermos ao seu questionamento. No entanto iríamos informar que em abril deste ano, a administração do CHJB mudou e desde então, a direção está buscando medidas para aumentar o número de cirurgias e consequentemente com isso reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico. Inicialmente já estão realizando o levantamento de pacientes ativos, que encontravam-se na fila da demanda reprimida para posteriormente programarem suas internações.

RECLAMAÇÃO N°: 21

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA:26/07/2016

NOME USUÁRIO: Marinete de C. do Nascimento – Memo. Nº 239/2016

RECLAMAÇÃO: O hospital tem um excelente atendimento com a higiene, com a alimentação. Os médicos e enfermeiros são excelentes profissionais, me senti bem confiante. Melhorar o atendimento ao chamar o paciente que estão à espera de um leito, pois demorou quase dois anos para me chamarem e cada vez mais eu ia ficando ruim.

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

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

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

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 01/08/16 estabelecemos contato telefônico com a usuária para fornecermos à resposta ao seu manifesto. Informamos que em abril deste ano, a administração do CHJB mudou e desde então, a direção está buscando medidas para aumentar o número de cirurgias e consequentemente com isso reduzir o tempo de espera para o procedimento cirúrgico. Inicialmente uma equipe já está realizando o levantamento dos pacientes ativos, que encontravam-se na fila da demanda reprimida para posteriormente programarem suas internações.

RECLAMAÇÃO N°: 22
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA:27/07/2016
NOME USUÁRIO: Valdecir Casado Jacomel – Memo. Nº 246/2016

as perguntas da melhor forma possível. De preferência, gostaríamos que as dúvidas fossem direcionadas ao enfermeiro do plantão. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 02/08/16 realizamos contato teiefônico com a usuária para informar que a Gerente de Enfermagem já está avaliando contratação de técnicos de enfermagem para complementação do quadro funcional nas enfermarias. Quanto às dúvidas geradas durante a internação, é aconselhável que sejam direcionadas ao enfermeiro do plantão, porém se ainda persistir alguma incerteza, tendo em vista que já não se encontra internada neste hospital, poderá estar questionando para o médico, na ocasião de seu retorno pós-cirúrgico no ambulatório. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 26

SETOR DE ORIGEM: E-mail

DATA:28/07/2016

NOME DO USUÁRIO: Maria das Graças da Costa – Memo. Nº 252/2016

RECLAMAÇÃO: Em 28.07.2016 13:14, Marcy Ramos escreveu:

Boa tarde Senhores Diretores do Hospital Jean Bitar

Me chamoMarcilene Ramos, sou de Castanhal, filha da Sra Maria das Graças da Costa Ramos, 67 anos de idade, CPF 66709741249, com numero de atendimento no Hospital Jean Bitar 973/2016, prontuário 349 CNS 800150400029103 a mesma faz tratamento no Hospital Ophir Loyola, a algum tempo atrás a mesma vem tendo crise muito seria de visícula, na qual foi encaminhada em Março para o hospital Jean Bitar, para fazer consulta e os procedimentos cirúrgicos...Minha Mãe fez consulta com o cirurgião Dr Alberto Magalhães, e o mesmo passou os exames pre-operatório e o retorno dela ficou marcado para maio, com os devidos exames em mãos, e assim foi feito, para poder marcar a cirurgia.

Apos esse retorno com o Dr Alberto Magalhães, foi marcado uma entrevista/consulta com a assistente social HervilaInes Alves da Silva, a mesma pegou os números de telefones para marcar a cirurgia...E até hoje nada, nenhuma ligação, pelo menos para dá uma satisfação, ter respeito com o ser humano, e lá se vão praticamente 4 meses de espera, e as crises nao passam, todos os dias ela passa mal.

E agorapergunto...E os exames que foram feito, ainda vai valer pelo tempo que se passou????

E o tempo novamente para refazer os exames pre-operatório, penso eu, que não irá valer mais. E a espera para a cirurgia ????

E o respeito com o ser humano, uma vez que uma senhora de 67 anos, e a mesma tem prioridade pela idade e por fazer tratamento no Hospital Ophir Loyola.

Seria pouco caso com o ser humano???? Falta de medico???

Aguardo retorno.

Atenciosamente
Marcilene Ramos

(91) 9 96151611
(91) 9 82030226

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Bom dia prezada, a AIH da senhora Maria das Graças da Costa Ramos, está na demanda das AIH'S reprimidas, porém será convocada essa semana para internação.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 01/08/16 enviamos e-maii respondendo à reclamante que na primeira semana de agosto a paciente será convocada para internar. Finalizamos o diálogo escrito pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 27

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA:29/07/2016

NOME DO USUÁRIO: Nair Carolino Santos

RECLAMAÇÃO: Para mim foi muito bom o atendimento, só me deixou a desejar o médico que nem deixou eu me explicar o motivo de ter vindo errado o pedido do exame, pois ele estava muito estressado até mesmo com a atendente. No mais, muito obrigada e dou nota dez para todos. Pois ele mandou eu calar a boca.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:PENDENTE

RETORNO AO USUÁRIO:

RECLAMAÇÃO Nº: 28

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:29/07/2016

NOME DO USUÁRIO: Francisco de Loureiro – Memo. Nº 254/2016

RECLAMAÇÃO: atendimento pelos médicos é excelente e a dos enfermeiros é muito bom durante o dia. OBS: Por que os acompanhantes não podem subir com lanche e os médicos e enfermeiros podem, principalmente comemorar aniversários?

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Executiva, à Coordenação do SND e à CCIH, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:1º.(Diretoria Executiva) A/C serviço de Nutrição – Srª. Luana, para as providências que o caso requer!

2º. (SND) Diante do exposto, esclareço que a entrada de comida no hospital é devido ao risco de infecção. Encaminho à enfermeira do CCIH, Renata.

3º. (CCIH) Primeiro, com relação à entrada de alimentos para acompanhantes e/ou visitantes, sugiro que a equipe de nutrição faça uma cartilha orientando o que está disposto na NR-24, sob as boas práticas de manipulação dos alimentos, onde cabe ressaltar que não se pode controlar a qualidade dos alimentos que vem de casa ouda rua. Sabemos que mesmo que diga que o paciente/usuário não possa se alimentar fora do que proporciona a dieta do hospital não poderíamos controlar este consumo por eles, uma vez que o alimento passasse, digo adentrar-se ao ambiente hospitalar, visto que temos pacientes diabéticos, hipertensos e com outras restrições alimentares.

Segundo, quanto à alimentação por parte dos profissionais/colaboradores no ambiente hospitalar, podemos citar a NR-32, que veda a alimentação nos postos de trabalho, ou seja, posto de enfermagem, sala de prescrição, entre outras. Ela dispõe que seja visto pelo empregador, ambientes propícios para os lanches e refeições adequados para este fim, com cadeiras, pisos laváveis e lavatório nas proximidades, etc. Porém seria para pequenas refeições e sem grandes aglomerações de pessoas como festejo de aniversário. Sugiro que comemorações como aniversários, sejam feitas no refeitório e com aviso prévio para acionar o serviço de higienização e

limpeza para que possam organizar-se para limpar e retirar o lixo imediatamente pós-término da confraternização. Inibindo com isso a proliferação de pragas e vetores que são problema real em abientes de saúde, pois podem transmitir infecção aiém de causar irritação de peie em pessoas alérgicas e transtorno psicológico aos que temem esses insetos. Fora que a presença deles no ambiente, caracteriza fala de limpeza.

4º. (SND) Ciente e de acordo com as colocações da enfermeira Renata Silva. Irei providenciar a cartilha o mais breve possível.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 04/08/2016 realizamos visita ao paciente e seu acompanhante, onde na ocasião informamos a resposta de seu manifesto. Em conversa explicamos que é vedada a entrada de qualquer tipo de alimento (seja de casa ou da rua) para o paciente e acompanhante primeiro devido a impossibilidade de ter o controle do consumo do alimento pelo paciente e também da qualidade nutricional do mesmo, tendo em vista que após ser hospitalizado, o paciente fica sob os cuidados da equipe de nutrição, a qual fornece a dieta conforme sua patologia. Outro motivo que justifica a proibição é o risco de proliferação de bactérias e infecção.

Quanto à entrada de alimentos para os funcionários, a proibição existe para o consumo dos alimentos nos postos de trabalho, por exemplo, no posto de enfermagem, sala de prescrição, entre outras. No entanto é permitida a entrada se houver na instituição, ambientes apropriados para tal consumo, ou seja, refeitórios e copas, haja vista que são espaços adequados para este fim.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

JULHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01/160

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 12/07/2016

NOME USUÁRIO: Claudilene Silva Saraiva – Memo. Nº 160/2016

SUGESTÃO: Falta de faixas aderentes na rampa, para não escorregar as cadeiras de roda.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi solicitado compra nesta data 15/07/2016.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária, onde foi repassado ao seu esposo, Sr. Aldemir, a resposta de seu manifesto. Iniciamos a conversa agradecendo a sua sugestão e informamos que no dia 15/07/2016 já foi solicitada a compra da faixa aderente para a rampa.

SUGESTÃO Nº: 02/161

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 12/07/2016

NOME USUÁRIO: Maria do Carmo dos Santos – Memo. Nº 161/2016

SUGESTÃO: Sugiro que nos próximos 5 meses, não haja dificuldades para o prosseguimento do tratamento da paciente Maria do Carmos dos Santos Damasceno, pois a mesma foi diagnosticada no dia 27/01/16 com polirradiculoneuropatiadesmielinizante inflamatória crônica. Este tratamento precisa ser contínuo, a referida paciente já havia sido internada ao final de fevereiro até meados de março e realizou a imunoglobulina venosa, infelizmente não conseguimos nada em abril, maio e boa parte de junho (houve quebra desse tratamento). Atualmente o tratamento é realizado com metilpredinidizolona, com a alegação de ausência da imunoglobulina. Peço apenas o atendimento, acompanhado de internação mensal sem problemas. Grata a equipe! Quero apenas o bem-estar da minha mãe, ainda tenho esperanças de melhora.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que a Imunogiobulina Humana não é medicação padronizada neste hospital. Na próxima reunião com a diretoria e Comissão responsável pela padronização de medicamentos, faremos sugestão de inclusão de imunoglobulina humana na lista de medicamentos padronizados. Quanto a internação, se indicada pela equipe médica e houver disponibilidade de leitos, será prontamente indicada.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 19/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária, onde foi repassado a sua filha, dona Gisele, a reposta do seu manifesto. Em conversa informamos que a medicação imunoglobulina humana não é padrão deste hospital, porém a Diretoria Clínica levará a sugestão de inclusão deste medicamento, na próxima reunião com a Comissão responsável pela padronização de medicamentos. Quanto a internação, informamos que caso seja indicada pela equipe médica do nosso hospital e houver disponibilidade de leito, será prontamente indicada. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 03/162

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 12/07/2016

NOME USUÁRIO: Gustavo Henrique de Lima Braga – Memo. Nº 162/2016

SUGESTÃO: Deveria ter horário para cada paciente, somente 2 horas depois de marcado, começou a realização dos exames. Organização de horários.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Se torna inviável o exame de endoscopia ser por hora marcada para cada paciente. Primeiro devido à necessidade de prioridade dos pacientes como idosos, deficientes etc. E outro fator que pode colaborar para a demora é pelo fato de poder ocorrer a necessidade de exame mais investigativo, para melhores diagnósticos.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuário não forneceu número telefônico para contato, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Desde já o SAU informa que o setor competente justificou ser inviável marcar paciente por hora, visto que é realizada uma triagem no

setor, de forma a priorizar idosos, portadores de necessidades especiais etc, outra justificativa que ratifica a inviabilidade de precisar um tempo de atendimento, é que as vezes se faz necessário realizar um exame mais investigativo, que demanda um tempo bem maior no atendimento a um único paciente e isso pode desencadear uma maior insatisfação por parte dos usuários que viriam supostamente com horário marcado.

SUGESTÃO Nº: 04/163

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 12/07/2016

NOME USUÁRIO: Etelvina Virgolino – Memo. Nº 163/2016

SUGESTÃO: Eu espero que com essa nova direção melhore, pois a anterior para mim foi deficiente. Mais fiscalização nos horários de chegada dos médicos, para atender os pacientes.

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

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

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

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

RETORNO AO USUÁRIO: Em 18/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que desde abril quando assumiu a nova gestão do hospital, a direção está trabalhando para oferecer a cada dia, um atendimento público de melhor qualidade. Quanto aos horários, o Diretor Técnico está reforçando com toda equipe médica e multidisciplinar, a importância do cumprimento

ao horário de início do atendimento. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 05/184

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/07/2016

NOME USUÁRIO: Jeová de Souza Carneiro – Memo. Nº 184/2016

SUGESTÃO: A única coisa que quero observar é quanto à alimentação para o acompanhante, inclusive ontem meu filho dormiu com fome, eu acredito que uma marmitinha não irá fazer tanta diferença.

Outro problema que quero compartilhar é quanto ao estacionamento, pois eu estou internado e meu veiculo tem que ficar na rua, será que não daria para liberar um pequeno espaço? Eu sei que o mesmo está reservado para os médicos e funcionários, mas tem médicos residentes que não usam, pois vieram de outros estados e também há muitos funcionários que também não fazem uso do mesmo, será que não daria para rever essa possibilidade de liberar um pequeno espaço já que estou internado e na rua é muito perigoso? Obrigado.

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

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

(Serviço Social) Foi esclarecido aos familiares e ao paciente a não obrigatoriedade para a efetivação do alimento ao filho do senhor Jeová.

(Diretoria Administrativa) Com relação ao estacionamento, atualmente estamos com dificuldades de vagas, sendo que estamos revendo o fluxo de liberação de vagas. Na oportunidade informo que próximo ao hospital, tem um estacionamento 24h.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 15/07/16 realizamos contato telefônico com o usuário para informar que tanto a nutrição quanto o Serviço Social justificaram que por lei, os acompanhantes que têm direito à alimentação, são aqueles que acompanham crianças até 13 anos e idosos, a partir de 60 anos, foi informado. Em relação à vaga de estacionamento, informamos queque estamos com

poucas vagas, mas que iremos analisar a sugestão para que possamos disponibilizar algumas vagas aos nossos usuários. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 06/194
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA:14/07/2016
NOME USUÁRIO: Viviane Lopes da Costa – Memo. Nº 194/2016
SUGESTÃO: Deveria se possível, servir um café após exames de sangue aos pacientes.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a sugestão já foi repassada à supervisão de nutrição para levantamento de custo para análise da Diretoria.
RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que sua sugestão já foi repassada ao setor de nutrição para que possa ser feito o levantamento e ser analisado pela nossa diretoria para possível efetivação. Finalizamos o diálogo, agradecendo sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 07/206
SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar
DATA:15/07/2016
NOME USUÁRIO: Patrícia Gonçalves Mendonça – Memo. Nº 206/2016
SUGESTÃO: Melhorar sobre a questão das cadeiras, sofá para acompanhante, melhorar pois estão muito danificados.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foram realizadas cotações, estamos aguardando liberação de verba para conserto.
RETORNO AO USUÁRIO: Em 15/07/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que já foram feitas as cotações das reformas dos sofás e estamos aguardando a liberação da verba

de investimento para que todos os sofás sejam reformados. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 08/216

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 20/07/2016

NOME USUÁRIO: Claudino dos Santos – Memo. Nº 216/2016

SUGESTÃO: Esta sugestão é sobre a comida, o peixe que veio no almoço do dia 14/07/2016 estava muito salgado para os pacientes que são hipertensos, poderia ser mais insossa. E a minha sugestão sobre outras comidas que são baratas e bem gostosas, bife de coração, dobradinha de bucho, bobó moído com batata e bastante cheiro-verde. Para os acompanhantes, feijão com ovo, feijão com bife ou com um pedaço de carne assada, feijão com peixe frito, pois a preocupação não é com quem está bem de saúde, mas com quem está doente. Peço que a cozinheira deste dia me desculpe, mas eu tinha que falar.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante do ocorrido, esclareço que a comida que foi salgada no dia citado deve ter sido um erro e passou despercebida, pois a comida do paciente antes de subir, passa pela degustação das nutricionistas do hospital. Outro ponto citado em relação ao cardápio, é que o que é servido é padrão, mas a sugestão dada será analisada. O serviço está a disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 25/07/16 realizamos contato telefônico com o usuário, onde foi repassado a sua esposa, dona Izabel a resposta de seu manifesto. Em conversa esclarecemos que a comida feita para os pacientes, assim que é preparada, é degustada pelas nutricionistas do hospital, porém pode ter ocorrido de ter passado despercebido nesse dia, contudo informamos que os cuidados para que isso não ocorra novamente, serão intensificados. Em relação a sugestão dada, informamos que a nutrição segue um padrão de cardápio, mas que analisará as opções citadas. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 09/242

SETOR DE ORIGEM: Internação/FOLDER

DATA: 26/07/2016

NOME USUÁRIO: Arnaldo Cantanhede Bezerra – Memo. Nº 242/2016

SUGESTÃO: Acho que no café da manhã deveria ter uma fruta ou suco, mas o atendimento aqui realmente conhece a palavra HUMANIZADO e o cuidado, valor com a vida. Parabéns ao Hospital, infra estrutura TOP. (L-510-A)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando ao SND, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A sugestão será avaliada com carinho pelo setor, pois procuramos sempre atender da melhor forma o nosso usuário.

RETORNO AO USUÁRIO: Em visita ao paciente no dia 29/07/16, aproveitamos a ocasião para 10agradecer sua sugestão e informar que o serviço de Nutrição e Dietética avaliará com carinho a viabilidade da inclusão das frutas, no café da manha.

SUGESTÃO Nº: 10/255

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA:29/07/2016

NOME USUÁRIO: José Roberto Fialho Cavalcante – Memo. Nº 255/2016

SUGESTÃO: Penso que o atendimento é ótimo, mas precisa de algumas reformas estruturais, tais como: troca das poltronas que estão danificadas, a persiana que está danificada e revitalização da pintura e a falta de lâmpada em uma das luminárias e a recuperação do frigobar que não está gelando. Fazer os reparos e consertos dos objetos citados acima, para que outros pacientes possam usufruir do espaço físico e das coisas que existem dentro dele.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Encaminhadas para encarregado de manutenção e patrimônio.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 01/08/16 realizamos contato telefônico com o usuário para informar que já foi feita a substituição do frigobar e a lâmpada já foi trocada. Quanto a persiana, será

retirada conforme as normas da CCIH que visa a prevenção de infecção hospitalar. Informamos também que as reformas das poltronas serão realizadas dentro do cronograma de execução, assim que a verba de investimento for liberada. Finalizamos o diálogo pedindo descuipas e agradecendo sua manifestação.

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

JULHO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 30/jul

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?				31	87	118		118	118
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	1	25	90	117		117	115
3	O silêncio no ambiente hospitalar			1	20	96	117		117	116
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?		1	1	17	98	117		117	115
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		1	2	20	95	118		118	115
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			3	17	97	117		117	114
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?			2	17	98	117		117	115
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?			1	16	99	116	1	117	115
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?		1	1	20	93	115	2	117	113
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	24	91	116	1	117	115
	TOTAIS	0	4	13	207	944	1168	4	1172	1151
		0,00%	0,34%	1,11%	17,72%	80,82%	100%	0,34%		98,54%

Total respondido	1168
Total de 7/8 e 9/10	1151
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,54%

Foram realizadas 116 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 29/jul

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		2	20	102	143	267	1	268	245
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		3	24	84	155	266	2	268	239
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	2	24	97	141	265	3	268	238
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
	4.1 Pelos médicos	5	20	58	89	94	266	2	268	183
	4.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3 Pelos funcionários da Administração	2	7	36	104	115	264	4	268	219
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos	4	7	23	85	146	265	3	268	231
	5.2 Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3 Para os funcionários da Administração	5	3	20	85	152	265	3	268	237
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	2	17	91	144	255	13	268	235
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos	2	3	11	76	170	262	5	267	246
	7.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3 Pelos funcionários da Administração	2	2	12	85	162	263	4	267	247
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	4	2	18	76	161	261	3	264	237
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	4	2	20	72	166	264	4	268	238
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	8	35	90	133	267	2	269	223
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	4	20	95	138	259	9	268	233
	TOTAIS	33	67	338	1231	2020	3689	58	3747	3251
		0,89%	1,82%	9,16%	33,37%	54,76%	100%	1,55%		88,13%

Total respondido	3689
Total de 7/8 e 9/10	3251
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	88,13%

Foram realizadas 265 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 29/jul

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			4	30	87	121		121	117
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?		1	4	29	84	118	3	121	113
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			6	25	85	116	5	121	110
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos		1	5	24	91	121		121	115
4.2	Pelos enfermeiros			6	23	92	121	1	122	115
4.3	Pelos Outros Profissionais			9	23	89	121		121	112
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos		1	3	21	96	121	1	122	117
5.2	Pelos enfermeiros			3	20	96	119	3	122	116
5.3	Pelos Outros Profissionais			5	23	91	119	4	123	114
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			2	21	88	111	11	122	109
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			4	17	101	122		122	118
7.2	Pelos enfermeiros			3	17	102	122		122	119
7.3	Pelos Outros Profissionais			2	22	98	122		122	120
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			3	23	96	122		122	119
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	3	27	91	122		122	118
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1		3	25	91	120	2	122	116
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1		4	29	88	122		122	117
12	O silêncio no ambiente do hospital?		1	7	19	94	121	1	122	113
13	O horário em que são servidas as refeições?			2	24	96	122		122	120
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1		5	24	90	120	2	122	114
15	O horário das visitas?		1	6	23	90	120	2	122	113
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			2	27	92	121	1	122	119
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			2	25	94	121	1	122	119
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	1	29	88	119	2	121	117
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos			1	51	86	138	13	151	137
18.2	Pelos enfermeiros		1	3	16	88	108	13	121	104
18.3	Pelos Outros Profissionais			2	20	86	108	13	121	106
18.4	Pelos S A U			1	17	88	106	15	121	105
	TOTAIS	3	8	101	674	2558	3344	93	3437	3232
		0,09%	0,24%	3,02%	20,16%	76,50%	100%	2,71%		96,65%

Total respondido	3344
Total de 7/8 e 9/10	3232
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,65%

Foram realizadas 109 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

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?		3	17	83	138	241		241	221
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		3	22	88	122	235	6	241	210
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	4	18	84	133	240	1	241	217
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	10	15	66	86	59	236	4	240	145
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		2	28	105	104	239	2	241	209
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	2		24	87	118	231	10	241	205
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?			14	70	155	239	2	241	225
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	7	36	89	100	235	6	241	189
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	1	15	78	141	237	4	241	219
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	17	89	133	240	1	241	222
	TOTAIS	18	36	257	859	1203	2373	36	2409	2062
		0,76%	1,52%	10,83%	36,20%	50,70%	100%	1,49%		86,89%

Total respondido	2373
Total de 7/8 e 9/10	2062
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	86,89%

Foram realizadas 232 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

JULHO/2016

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

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

SUS

SESPA

INDSH

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. JULHO/2016

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D
Visitas aos Leitos Clínica Médica				20	16		18				19	17	21	8	9			19	16	21	23	20			23	25	22	22	21		
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica				19	8	14	12	8			10	14	12	8	6			10	8	12	10	10			8	12	15	13	7		
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	4			6	2	1		1			4	1	4	2	1			2		1	4	6			3	2	1	3			
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	2			5	2	3		3			6	5	2	2	1			2	5	3	6	1			2	2	4	2	3		
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																															
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	1	4	1	7	2	2	7	2	4	1	3	7	4	5	7	2	1	4	6	4	3	3	4		2	7	7	5	8	2	1
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT				21		12	18	8			8		9	13	17			16		24	21				19		24	22			
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER												1	3	3				3	1		1	2	2		2	2	3	3	1	2	
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO				12	19	15	18	17			6	15	9	17	16			12	14	8	16	6			10	18	15	12	10		
Contato Telefônico				1	2										5			3	3	6	3				2		7				
Antendimento em sala					1	2	1	2				1	1	2				1	2	2							1		1		
Encaminhamentos Internos						1					1							1		1											
Orientações e Informações				5	8	10	8	10	5		4	5	8	5	2			2	3	5	5	2			1	2	1	5	3		
Participação em Treinamentos			1																1		1					1		1			
TOTAL																															

TOTAL
340
216
48
61
0
116
232
29
265
32
17
4
99
5
1464

Recepciona o usuário em sala do S.A.U; Identifica-se de forma educada, atenciosa, buscando sempre atendimento humanizado.

↓

Informa que o S.A.U é o setor responsável pelas pesquisas de satisfação; explica o fluxo dos atendimentos.

↓

Usuário tem elogio/reclamação/sugestão?

↓

Registra a manifestação em formulário padronizado e livro ATA.

↓

Encaminhar via memorando aos coordenadores e líderes, nos casos de reclamação e sugestão, solicitar manifestação em formulário próprio, alertando responder em 24 horas.

↓

Retornar ao usuário após recebimento da reclamação/sugestão no prazo de 72 horas.

↓

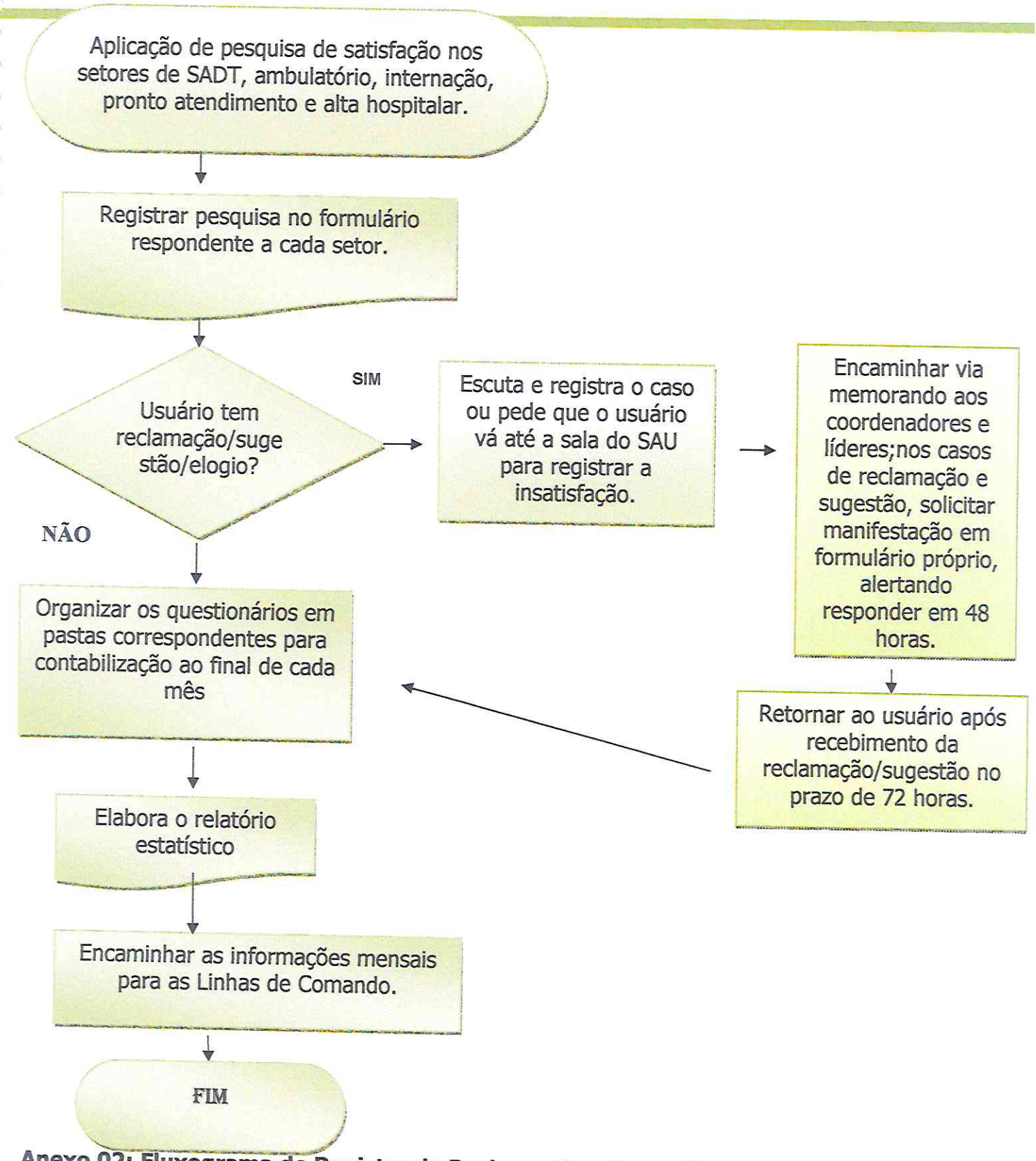
Arquivar processo (reclamação + manifestação do setor competente + formulário de resposta ao usuário) em pasta arquivo.

↓

FIM

Anexo 03: Fluxograma de Registro

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



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

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

Faz o recolhimento dos folders diariamente nas caixas do S.A.U.

Triagem dos Folders por setor.

Registra as pesquisas de satisfação diariamente no banco de dados do S.A.U.

Usuário tem reclamação/sugestão/elogio através de FOLDER?

SIM

Encaminha via memorando aos coordenadores e líderes, nos casos de reclamação e sugestão, solicitar manifestação em formulário próprio, alertando responder em 24 horas.

Retornar ao usuário após recebimento da reclamação/sugestão no prazo de 72 horas.

Arquivar processo (folder + manifestação do setor competente + formulário de resposta ao usuário) em pasta arquivo.

NÃO

Arquivar em pasta catálogo / folders

FIM

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

Recepciona o usuário em sala do S.A.U; Identifica-se de forma educada, atenciosa, buscando sempre atendimento humanizado.

↓

Informa que o S.A.U é o setor responsável pelas pesquisas de satisfação; explica o fluxo dos atendimentos.

↓

Usuário tem elogio/reclamação/sugestão?

↓

Registra a manifestação em formulário padronizado e livro ATA.

↓

Encaminhar via memorando aos coordenadores e líderes, nos casos de reclamação e sugestão, solicitar manifestação em formulário próprio, alertando responder em 24 horas.

↓

Retornar ao usuário após recebimento da reclamação/sugestão no prazo de 72 horas.

↓

Arquivar processo (reclamação + manifestação do setor competente + formulário de resposta ao usuário) em pasta arquivo.

↓

FIM

Anexo 03: Fluxograma de Registro

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

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JULHO/2016

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP



Belém-PA

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JULHO DE 2016

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

SUMÁRIO

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

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de Julho, foram registradas e arquivadas no NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 30/07/2016.

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

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

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	9	98	100:55:00
Dir. EXEC.	11	134	126:10:00
Dir. FINANC.	31	225	361:55:00
Dir. CLINICA	-	-	-
TOTAL	51	457	589:00:00

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

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de JULHO foram realizados 51 registros de treinamentos internos **com 457 participações, totalizando 589 horas** de treinamentos, acumulando um total de **2 horas e 04 minutos** *e* **53 segundos** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de Juiho tivemos **51** registros de treinamentos, orientações e reuniões. Importante ressaltar que o hospital está em pleno processo de Implantação e os treinamentos realizados estão diretamente ligados aos processos de padronização de rotinas, fluxos, conscientização e controle nos diversos setores do CHJB.

O NEP já está em processo de construção das LNTs **(Levantamento de Necessidades de Treinamentos)**, junto aos setores do hospital, oportunidade em que faremos o levantamento de todos os treinamentos a serem executados até dezembro/2016. Importante registrar que grande parte dos treinamentos realizados neste mês foram contemplados no LNT.

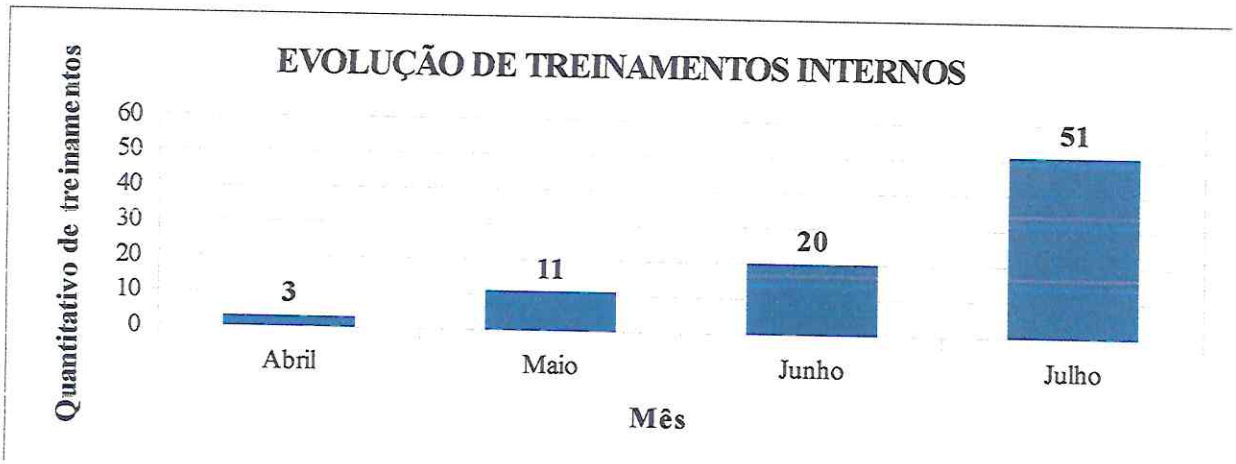
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
ABRIL	371:00:00	3	0	56	01:26:00
MAIO	712:26:00	11	0	378	02:33:00
JUNHO	611:50:00	20	3	241	02:18:00
JULHO	589:00:00	51	-	457	02:04:53

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em JUlHO.

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

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



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

Considerando a fase de implantação porque passa o CHJB os treinamentos internos foram mais demandados em relação ao externo. Entendemos que tal fato se deu em razão do foco das ações estarem nos processos internos pertinentes a Implantação.

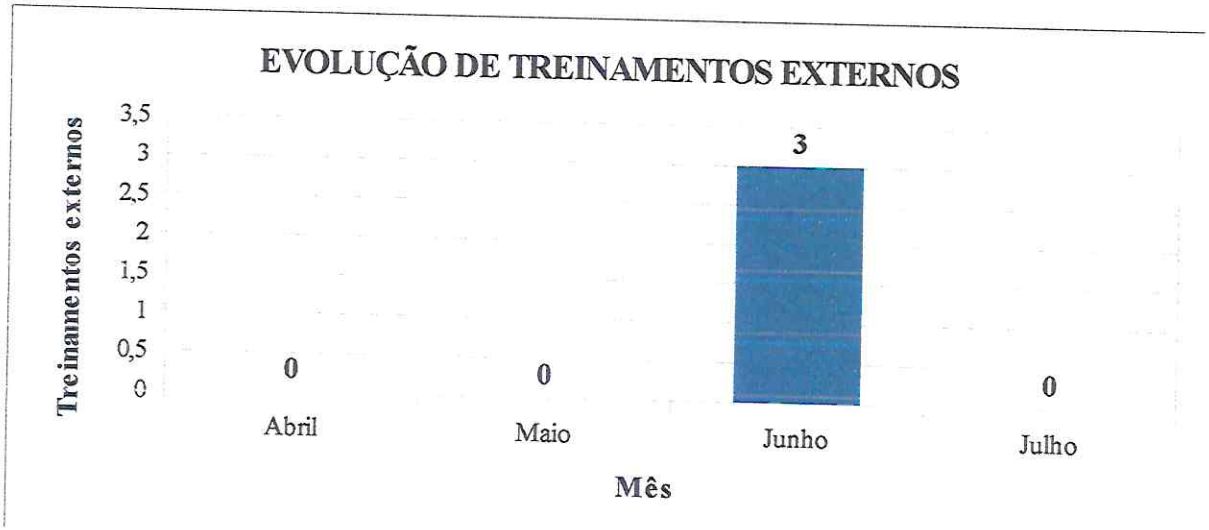
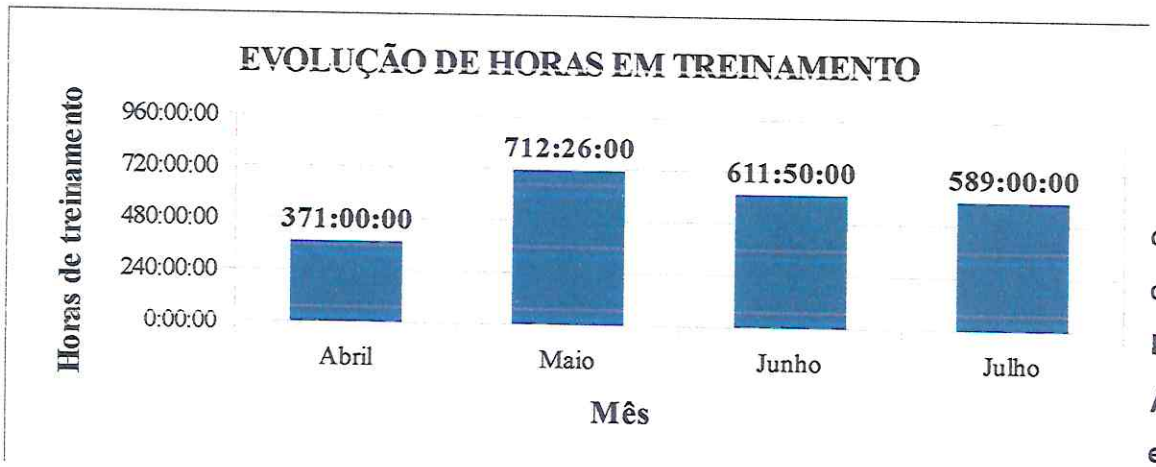


Grafico 4

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.5 TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de julho alcançamos um quantitativo de **589 horas e 04 minutos 53 segundos** de treinamentos, um quantitativo um pouco menor em relação ao mês anterior. Entretanto, o quantitativo de horas inferior ao mês anterior não comprometeu o alcance do indicador h ome m/m ês que é de **02 horas /hom ens.**



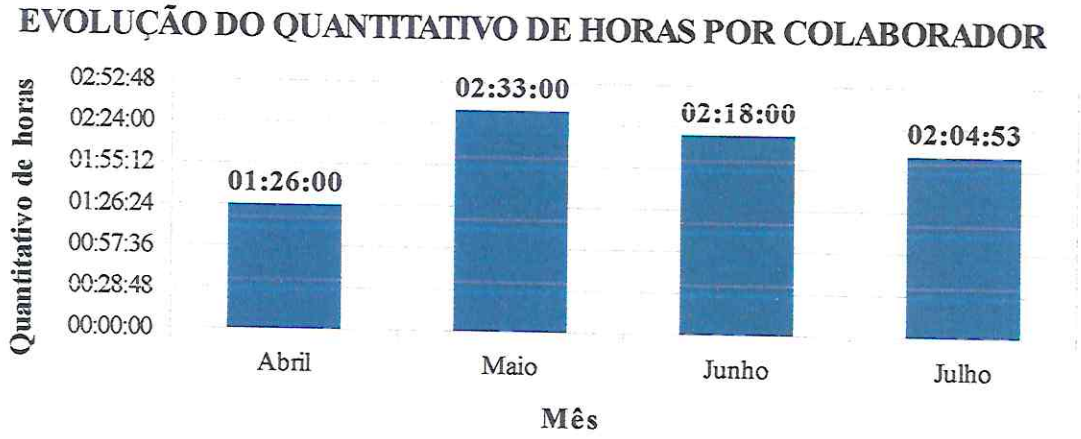
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAL DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Durante o mês de julho alcançamos um total de **2 horas 04 min e 53 segundos** de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo **2 horas/homens por mês.** No mês de Julho, houve uma redução de **14 minutos** no quantitativo referente ao mês anterior, entretanto não afetou o resultado final do indicador do NEP. Mantivemos a meta estabelecida de 2 horas/Homem/Mês de treinamento.

GRÁFICO 6

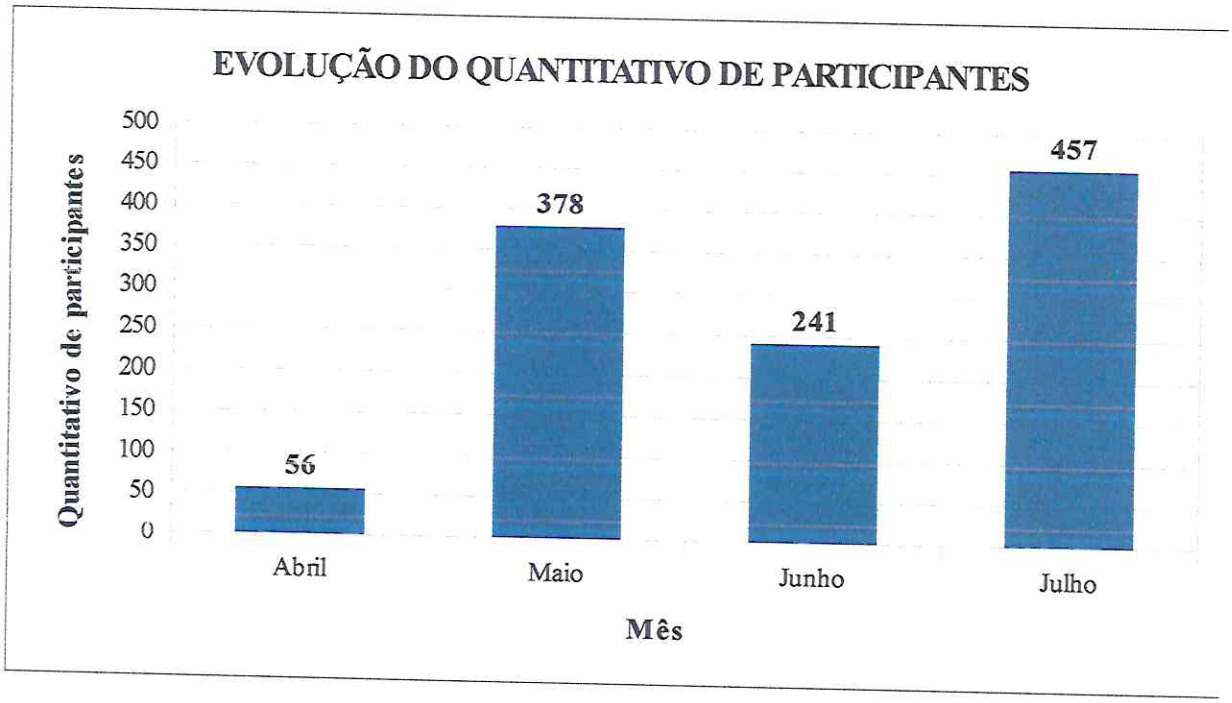
Fonte: Núcleo de Educação Permanente



3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos no mês de Julho um total de **457 participações** em treinamentos. Um aumento significativo de participações em relação ao mês anterior. Este aumento, mais que o dobro, se deu em razão do maior empenho e envolvimento dos colaboradores nos processos de Implantação dos fluxos, rotinas e qualidade dos setores como um todo a fim de que o atendimento ao usuário seja de qualidade e eficaz.

Gráfico 7



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

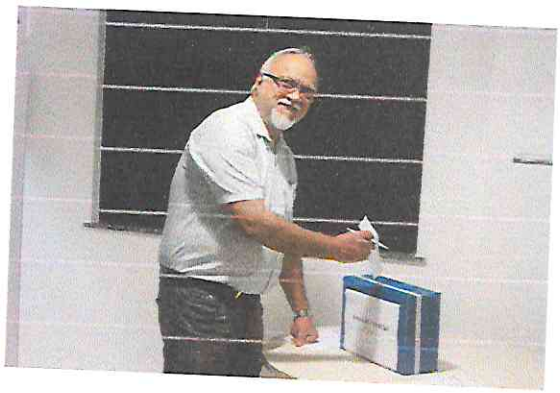
Seguindo esses parâmetros, O Núcleo de Educação Permanente do CHJB vem se concretizando como pilar fundamental da capacitação profissional, abrangendo áreas distintas de conhecimento em prol da multiplicidade de saberes.

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

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

Cristina Ferreira
Coordenadora Núcleo de Educação Permanente CHJB









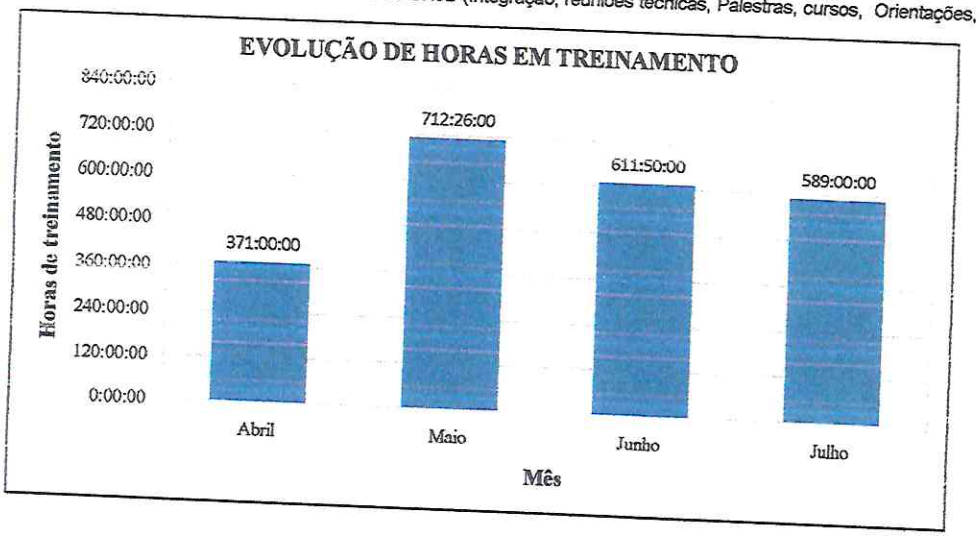


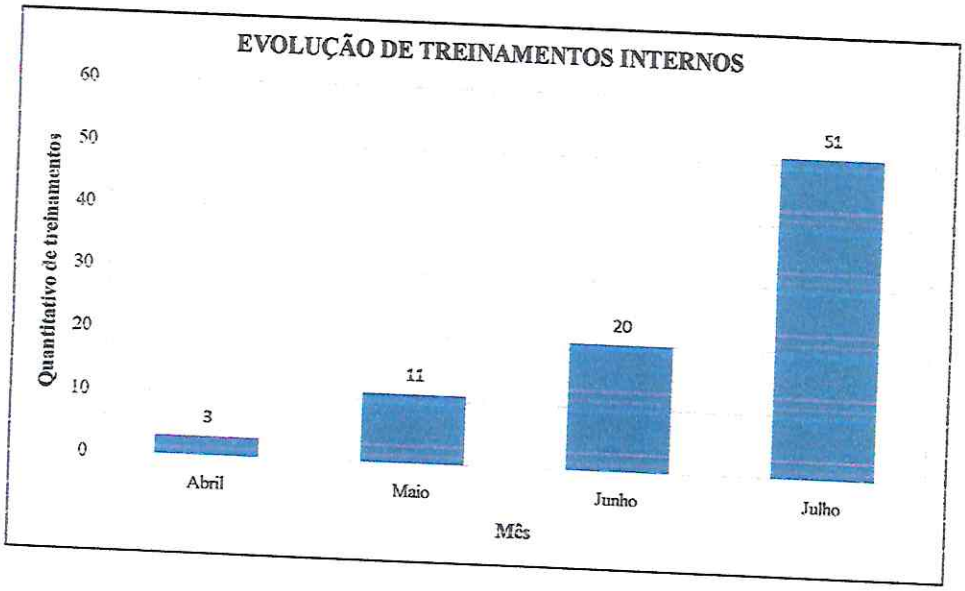


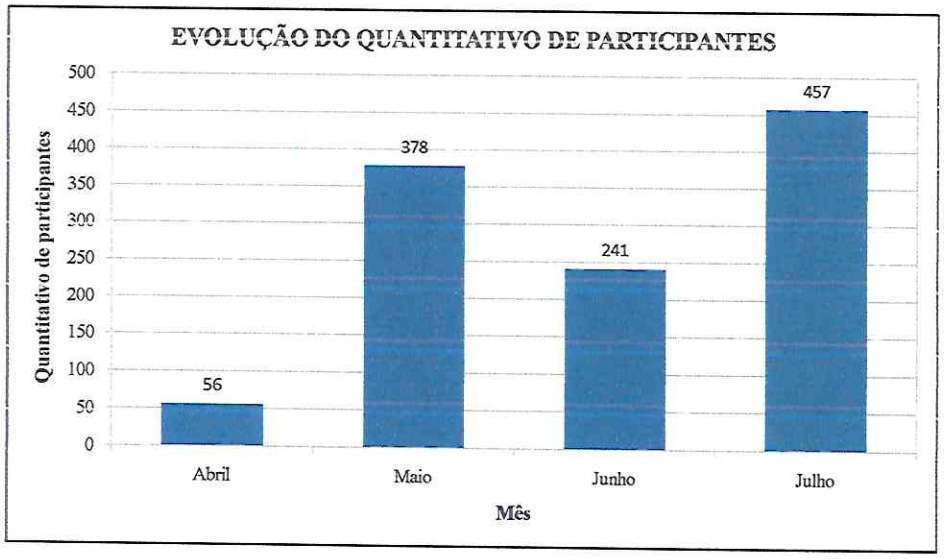
EVOLUÇÃO DE TREINAMENTOS - 2016

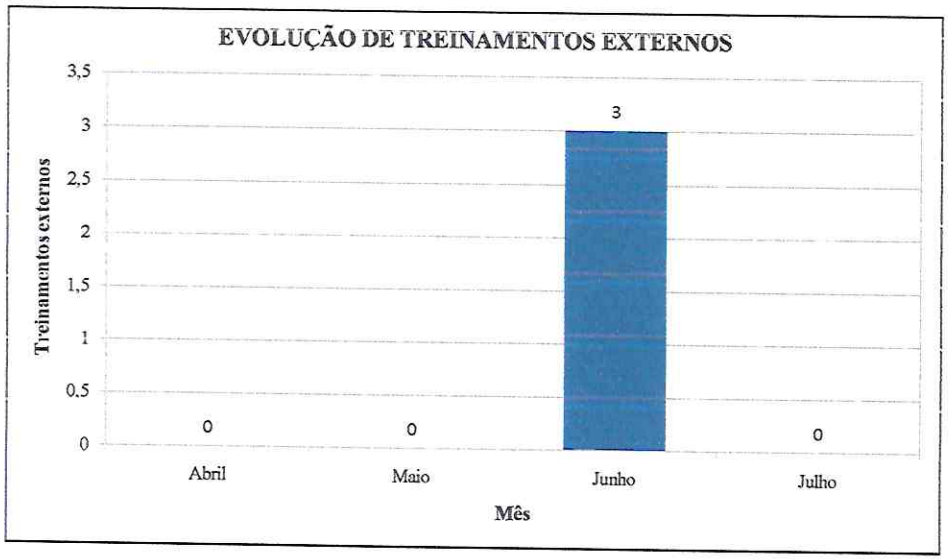
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR	TOTAL DO VALOR ($) INVESTIDO	GASTOS EXTERNOS
Janeiro	0:00:00	0	0	0	00:00:00	R$ 0,00	R$ 0,00
Fevereiro	0:00:00	0	0	0	00:00:00	R$ 0,00	R$ 0,00
Março	0:00:00	0	0	0	00:00:00	R$ 0,00	R$ 0,00
Abril	371:00:00	3	0	56	01:26:00	R$ 0,00	R$ 0,00
Maio	712:26:00	11	0	378	02:33:00	R$ 0,00	R$ 0,00
Junho	611:50:00	20	3	241	02:18:00	R$ 285,49	R$ 0,00
Julho	589:00:00	51	0	457	02:04:53	R$ 0,00	R$ 0,00
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							

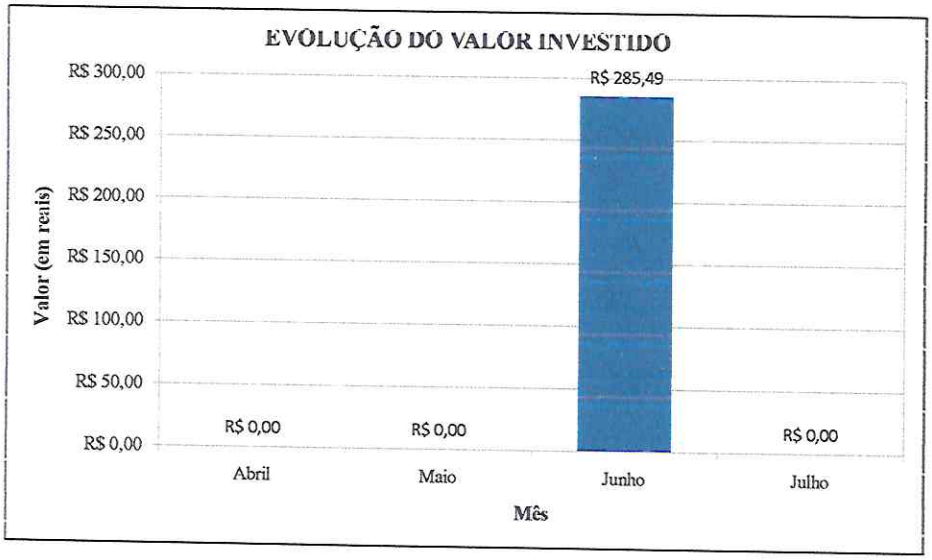
* Inclui todos os treinamentos realizados pelos funcionários do CHJB (Integração, reuniões técnicas, Palestras, cursos, Orientações, etc.)

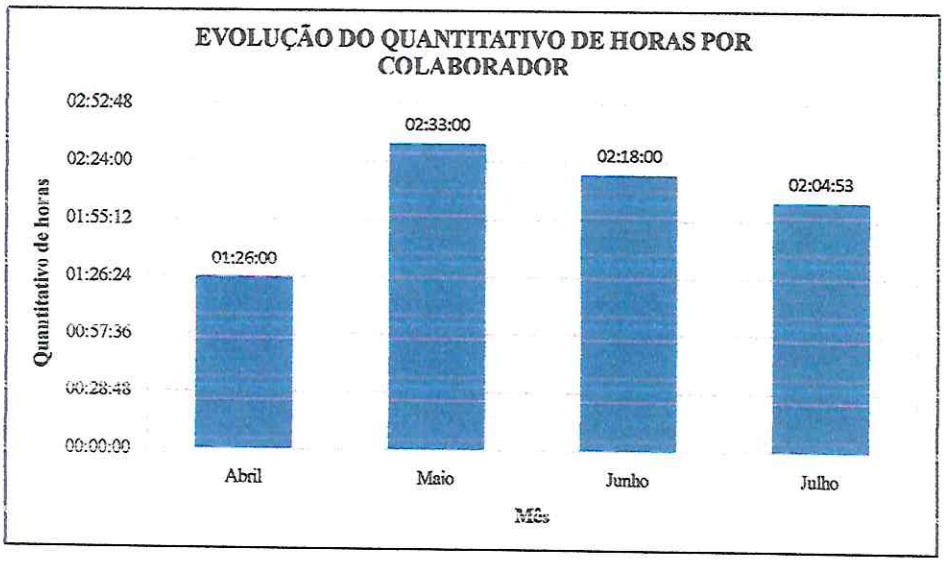





EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE PARTICIPANTES
Quantitativo de participantes
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
56
378
241
457
Abril
Maio
Junho
Julho
Mês


EVOLUÇÃO DE TREINAMENTOS EXTERNOS
Treinamentos externos
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0.5
0
0
0
3
0
Abril
Maio
Junho
Julho
Mês


EVOLUÇÃO DO VALOR INVESTIDO
Valor (em reais)
R$ 300,00
R$ 250,00
R$ 200,00
R$ 150,00
R$ 100,00
R$ 50,00
R$ 0,00
R$ 0,00
R$ 0,00
R$ 285,49
R$ 0,00
Abril
Maio
Junho
Julho
Mês


EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE HORAS POR COLABORADOR
Quantitativo de horas
02:52:48
02:24:00
01:55:12
01:26:24
00:57:36
00:28:48
00:00:00
01:26:00
02:33:00
02:18:00
02:04:53
Abril
Maio
Junho
Julho
Mês

Relatório Mensal
Julho/2016

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

...a Jeronimo Pimentel nº543 – Belém/PA
...ne: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva
2. Isaías Burlamaqui Jr.

MEMBROS CONSULTORES

- Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;
- Edilze Silva – Coord. Apoio – Membro;
- Isaías Burlamaqui Jr. – Médico Infectologista-Membro;
- Fabiano Lucca – Biomédico (Laboratório Controle) – Membro;
- Paula Ledo – Farmácia – Membro;
- Luana Oliveira – Nutrição – Membro;
- Igor Saadi – Médico da Clínica (Representante da Diretoria Técnica) – 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 Reuniões

III. ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

IV. PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXOS

– Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada aos achados de exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos. Todos os casos confirmados de infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Diariamente é realizada busca ativa de usuários com dispositivos invasivos nas unidades de internação.

A.2-BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de julho foram realizadas 105 cirurgias no total, com 49 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 1.

Tabela 1: Relação de cirurgias realizadas e infecção de sítio cirúrgico

Número de cirurgias	Cirurgias limpas	Porcentagem de cirurgias limpas	Infecção sítio cirúrgico
105	49	46,6%	0

Fonte: SCIH

A.3 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de Julho de 2016 houve uma reunião do SCIH, que foi no dia 20, com os Membros da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Nesta foram pontuados alguns pontos relevantes cujos assuntos constam na ATA em anexo.

III-ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de julho de 2016, tivemos um total de 125 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 0,8% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 03. Houve uma diminuição das taxas de infecção hospitalar em relação ao mês anterior e mantivemos óbito zero por infecção hospitalar.

Tabela 03-Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de Julho de 2016

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T- LETALIDADE
JULHO	125	01	01	00	0,8%	0,8%	0%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

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

Medidas de controle para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes e outros microrganismos isolados já têm sido realizadas, conjuntamente com a orientação sobre Higienização das Mãos e o Protocolo de Precauções e Isolamentos, que intensificou-se este mês com o treinamento sobre estas medidas. Porém ainda temos dificuldade com relação ao tempo dos resultados de culturas que acreditamos que melhorará com a chegada da microbiologista para o laboratório que presta serviço a empresa.

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. Confecção do protocolo de prevenção de Infecção de Corrente sanguínea;
3. Realizar visitas técnicas em todos os setores da instituição;
4. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
5. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;

6. Realizar a continuidade das visitas técnicas *"in loco"*;
7. Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Orientações sobre a importância da 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, 08 de agosto de 2016

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

Enfª Renata Silva
Presidente da CCIH

Isaías Burlamaqui de M. Jr.
Médico Infectologista
CRM-PA 7014

Dr. Isaías Burlamaqui Jr
Médico Infectologista

Anexo

Rua Jeronimo Pimentel nº543 – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: CCIH/DIREÇÃO** **Tema: Reunião mensal da CCIH**
Local:	**AUDITÓRIO 8 ANDAR**
Data – Horário:	**20/07/2016 ÁS 11:30**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Fluxo de isolamento	Renata	Mês corrente	Pacientes que vem de outros estabeleciment os apresentaram microrganismos multirresistente pós cultura de vigilância.	Ata no SCIH
Fluxo de Liberação de Antimicrobiano	Isaías	Após reunião da Comissão de Padronização	Uso indiscriminado de antibiótico de alto custo	Ata no SCIH

Relato da Reunião

Pauta: Leitura da ata da reunião anterior.

- Discussão:

- Impresso do protocolo da liberação do antimicrobiano. Definir o fluxo (fluxo pedente , definir o fluxo junto a dra. Carolina no dia 21/07/2016).
- Organização do fluxo de internação/leito de acordo com a especialidade - ok verificar como está a internação pela parte da noite, pois não tem quem faça esse controle de leito(definir esse protocolo pela parte da noite – distribuição dos leitos de acordo com a patologia) frizar a importância que a internação seja feita até às 18:00hrs. Fazer reunião com a diretoria clinica e executiva para definir horário de internação/fluxo. Gerência de enfermagem fará reunião com a diretoria clínica e executiva para definir horário de internação, devido à noite não ter suporte para atender pacientes graves.
- **Laboratório:** foi apresentado o coordenador do laboratório jen bitar, o sr. Orlando Paixão Cunha, e a microbiologista Monique Suellen Silveira. A microbiologia no hospital só irá começar a funcionar daqui há 30 dias, devido não haver cabine de segurança microbiológica. Foi visto com o coordenador melhoria na coleta de material biológico para posterior implantação do protocolo de sepse. Resultado de exames diferentes da clínica do paciente, o que pode interferir na notificação da infecção.
- Fluxo de isolamento: Foi realizado pela Enfermeira Renata Silva o treinamento de isolamento para todos os funcionários do hospital, no intuito de orientá-los como proceder desde a recepção até o setor de internação caso o paciente venha de outro estabelecimento de saúde onde esteve internado por mais de 72 horas, onde precisa ser feito a cultura de vigilância e somente após o resultado desta cultura que pode-se tirar o paciente do isolamento. Foi feito a orientação que os técnicos de laboratório participasse do treinamento para entender a importância da coleta no momento da internação.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

ATA DA REUNIÃO DA IMPLANTAÇÃO DA COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS, MEDICAMENTOS, DIETAS E OPMES E COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA

Ao primeiro dia do mês de julho do ano de dois mil e dezesseis, as 16h30 (dezesseis horas e trinta minutos), na sala da Diretoria Executiva do Centro Hospitalar Jean Bitar, localizado na Rua: Cônego Jerônimo Pimentel, 543, Bairro: Marco, Belém-Pará, reuniram-se os (as) senhores (as): Giovani Luís Padão Merenda – Diretor Executivo/CHJB, Alexandre Rodrigo Mezei – Diretor Financeiro/CHJB, Solange Carneiro Antonelli – Gerente de Enfermagem, Fernando Flexa Ribeiro Filho – Diretor Técnico/CHJB, Isaías Burlamaqui de Moraes Júnior – médico infectologista/CHJB, Carolina Barros Kahwage – médica Reumatolgista/Clínica Médica/CHJB, Paula Cristina Ledo Alexandre – Coord. Farmácia/CHJB, Luana do Socorro Souza Oliveira – Coordenadora SND/CHJB, Eula Cristina Souza Ferreira – Coord. NEP/CHJB e Ana Paula Alves da Silva – Coord. DEP/CHJB. Dando início a reunião o Diretor Giovani Merenda fez a abertura da sessão de implantação da Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e Opmes e Comissão de Farmácia e Terapêutica do Centro Hospitalar Jean Bitar/CHJB aos participantes, dada a importância desta Comissão, a qual culminará com as indicações dos membros que comporão o corpo desta. Dando continuidade à reunião, o Diretor informou e leu os formulários de solicitação, como parte do Regimento e explanou sobre os mesmos. Após a esta leitura, o Diretor Giovani solicitou a leitura completa, na íntegra do Regimento em tela por algum componente da reunião. A enfermeira Solange realizou a mesma. O médico Isaías contemplou uma dúvida acerca de um item do Regimento e tentou exemplificar alguma situação concreta, tipo: solicita-se um cateter (material x) e o mesmo vem danificado, como serão tomadas as devidas providências? Os Diretores Giovani e Alexandre responderam a contento a tramitação de como seria sanado tal problema. A médica Carolina Kahwage sugeriu a possibilidade de inserção de um médico cirurgião. Ela solicita que o médico cirurgião Nazareno Moura, cirurgião/CHJB indique um profissional de sua equipe, na primeira reunião da Comissão. O diretor Giovani pediu para todos reverem o Capítulo IV – art. 11 – que trata da legalidade deste artigo, em sua opinião deveria ser subtraído, haja vista o mesmo assegurar estabilidade por 2 anos ao colaborador participante desta Comissão. Todos os participantes concordaram. Em seguida foi solicitado aos participantes os nomes dos representantes para compor a Comissão em tela e seus respectivos cargos. Ficou decidido da seguinte forma: Presidente: Alexandre Rodrigo Mezei; Vice Presidente: Paula Cristina Ledo Alexandre; Administrativo: Giovani Luis Padão Merenda; Enfermeira: Solange Carneiro Antonelli; SND (Serviço de Nutrição Dietética): Luana do Socorro Souza de Oliveira; SCIH: Médico Infectologista - Isaías Burlamaqui de Morais Junior; Médico: Carolina Barros Kahwage; Secretária: Solange Carneiro Antonelli; Diretoria Técnica: Fernando Flexa Ribeiro Junior. Todos os participantes acataram a sugestão das reuniões mensais desta Comissão ocorrerem toda última quinta-feira do mês, nos horários de 11h as 12h, na sala de reuniões do 8 andar deste hospital. Ficando acertado e agendado para o dia 28/07/2016. Em seguida o Diretor Giovani agradeceu a presença de todos e declarou encerrada a sessão as 17h:45 e, eu Ana Paula Alves, lavrei a presente ata, que depois de lida e aprovada foi assinada pelos participantes da reunião (assinaturas em anexo).
Belém, 01 de julho de 2016.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

FREQUÊNCIA DA REUNIÃO

Data: 01.07.2016
Local: Diretoria Executiva
Assunto: Regimento da Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas, e Opmes e Comissão de Farmácia e Terapêutica.

	PARTICIPANTE
01	Iguana da Socorro Souza de Oliveira.
02	Stefanie Carneiro Antunes
03	Paula Cristina Leite Alexandre
04	Fernando Elesa R. Filho
05	Giovani Medeiros
06	Josias Bulamarqui de Morais Júnior
07	Carolina B. Kahwage (Assistente)
08	Alexandre Mezzi (DAFI)
09	Josefa Fernanda - NGP
10	Ana Paula Alves da Silva - DEP
11	
12	
13	
14	
15	

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Padronização de Mat/Med **Tema:** Definição de condutas com vista de
Local: CENF	
Data – Horário: 28/07/16 - 12H	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local d Arquivame Evidên

Relato da Reunião

Pauta: Definição de condutas com vista de custos;

- Discussão: Feito solicitação de substituição do cateter periférico devido a ocorrência constante de dificuldade de punção e reclamação dos pacientes.

Feito verificação de opções de materiais p/ substituição.

- Definições:

Aguardar parecer da Farmácia Central p/ repasse ao Diretor Financeiro.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

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

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

1. Solange C. Antonelli
2. Alexandre Mezzi
3. Paula C. Jaco Alexandre
4. Jair Burlamaqui de Morais Junior
5. Renata Karoline Lima da Silva
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INDSH