

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: AGOSTO/2019

BELÉM/PA, 10 de SETEMBRO/2019



Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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



Sumário

1.	Apresentação	005
2.	Produção Consolidada	006
3.	Mapa de Produção Analítico	008
4.	Plano Estatístico	015
5.	Serviço de Atendimento ao Usuário	048
6.	Relatório Mensal CCIH	092
7.	Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar	101
8.	Ata Comissão de Revisão de Óbitos	105
9.	Ata Comissão de Revisão de Prontuários	108
10.	Anexo – CD	111

1. APRESENTAÇÃO

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

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2016 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de **AGOSTO 2019**.

Belém/PÁ, 10 de setembro de 2019.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Hospital Jean Bitar/INDSH

GIOVANI MERENDA

Diretor Executivo



PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: AGOSTO/2019



Produção Consolidada de Agosto de 2019

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	SAÍDAS HOSPITALARES			CONTRATADO	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS			
CLÍNICA CIRÚRGICA	110	-	-	126	404	20
CLÍNICA MÉDICA	50	3	7	100	1.019	40
UTI	-	-	11	-	202	10
TOTAL	160	3	18	226	1.625	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	161					

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DIÁRIAS DE CIRURGIAS	MÉDIA DE SALAS DE CIRURGIA OPERACIONAIS/DIA
	164	25	189	6,10	1,22

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	162	-	162	50	212
CARDIOLOGIA	212	-	212	38	250
CIRURGIA BARIÁTRICA	173	-	173	53	226
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	93	-	93	21	114
CIRURGIA GERAL	232	-	232	54	286
CIRURGIA PLÁSTICA	76	-	76	10	86
CIRURGIA VASCULAR	54	-	54	14	68
CLÍNICA MÉDICA	247	-	247	74	321
COLOPROCTOLOGIA	215	-	215	53	268
DERMATOLOGIA	58	-	58	11	69
ENDOCRINOLOGIA	793	-	793	207	1.000
FIGADO E VIAS BILIARES	105	-	105	43	148
GERIATRIA	111	-	111	27	138
NEFROLOGIA	40	-	40	3	43
NUTRIÇÃO	162	-	162	112	274
OFALMOLOGIA	50	-	50	63	113
PNEUMOLOGIA	146	-	146	26	172
PSIQUIATRIA	23	-	23	9	32
REUMATOLOGIA	191	-	191	40	231
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	3.143	-	3.143	908	4.051
ASSISTÊNCIA SOCIAL	77	-	77	78	155
PSICOLOGIA	48	-	48	26	74
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	125	-	125	104	229
CURATIVOS AMBULATORIAL	199	-	199	24	223
SUBTOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	199	-	199	24	223
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS (SUB.1+SUB.2)			3.268		
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVO (SUB.1+SUB.2+SUB.3)				3.467	
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO					4.503

SADT - Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

NÚMERO DE EXAMES REALIZADO

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	92	104	196	-	196
BOMBA DE INSULINA	-	59	59	-	59
BRONCOSCOPIA	1	2	3	-	3
COLANGIOPANCREATOGRÁFIA RETRÓGRADA ENDOSCÓPICA	4	2	6	-	6
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	6	111	117	-	117
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	39	39	-	39
ECOCARDIOGRAMA	31	55	86	-	86
ELETRCARDIOGRAMA	65	160	225	-	225
ENDOSCÓPIA	15	445	460	-	460
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	-	17	17	-	17
ESPIROMETRIA	-	29	29	-	29
HOLTER DE GLICEMIA	-	-	-	-	-
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	8.339	12.341	20.680	-	20.680
MAMOGRAFIA	-	-	-	-	-
MAPA - MONITORIZAÇÃO AMB. DE PRESSÃO ARTERIAL	-	17	17	-	17
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	-	12	12	-	12
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	-	5	5	-	5
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	-	38	38	-	38
POLISSONOGRAMA	-	3	3	-	3
RAIO-X	331	238	569	-	569
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	10	31	41	-	41
TESTE ERGOMETRIA	-	14	14	-	14
TOMOGRAMA	45	93	138	-	138
ULTRASSONOGRAMA	32	173	205	-	205
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	12	26	38	-	38
TOTAL	8.983	14.014	22.997	-	22.997
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	22.997				22.997
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO					22.997

Outros Procedimentos

PROCEDIMENTOS	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
BALÃO INTRAGÁSTRICO	-	-	-	-	-

Belém, 10 de setembro de 2019.

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: AGOSTO/2019



MAPA DE PRODUÇÃO - AGOSTO/2019

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	103	110	0	0	0	404	20	600	110	85,18%	3,11
CLÍNICA MÉDICA	59	50	3	0	7	1.019	40	1.200	60	82,18%	14,99
CTI	16	0	0	0	11	202	10	300	11	85,18%	4,59
TOTAL	178	160	3	0	18	1.625	70	2.100	181	74,88%	6,71

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	ELETIVA	URGÊNCIA	
	154	25	6,10

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	162			162
CARDIOLOGIA	212			212
CIRURGIA BARIÁTRICA	173			173
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	93			93
CIRURGIA GERAL	232			232
CIRURGIA PLÁSTICA	78			78
CIRURGIA VASCULAR	54			54
CLÍNICA MÉDICA	247			247
COLOPROCTOLOGIA	215			215
DERMATOLOGIA	58			58
ENDOCRINOLOGIA	793			793
FÍGADO E VIAS BILIARES	105			105
GERIATRIA	111			111
NEFROLOGIA	40			40
NUTRIÇÃO	162			162
OPHTALMOLOGIA	50			50
PNEUMOLOGIA	146			146
PSIQUIATRIA	23			23
REUMATOLOGIA	191			191
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	3143			3143
ASSISTÊNCIA SOCIAL	77			77
PSICOLOGIA	48			48
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	125			125
TOTAL CONSULTAS (SUB.1+SUB.2)	3268			3268
CURATIVOS AMBULATORIAIS	199			199
SUBTOTAL TOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	199			199
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2+SUB.3)	3.467			3.467

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - (SADT EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	104
BOMBA DE INSULINA	59
BRONCOSCOPIA	2
COLANGIOPANCREATOGRÁFIA RETRÓGRADA ENDOSCÓPICA	2
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	111
DENSITOMETRIA ÓSSEA	39
ECCOCARDIOGRAMA	55
ELETROCARDIOGRAMA	180
ENDOSCOPIA	445
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	17
ESPIROMETRIA	29
HOLTER DE GLUCEMIA	0
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	12.341
MAMOGRAFIA	0
MAPA	17
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	12
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	5
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	38
POLISSONOGRAMA	3
RAIO-X	238
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	31
TESTE ERGOMETRIA	14
TOMOGRAFIA	93
ULTRASSONOGRAFIA	173
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	26
TOTAL	14.014

OUTROS PROCEDIMENTOS

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
BALÃO INTRAGÁSTRICO	0

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	164
URGÊNCIA	25
TOTAL	189

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	37
MÉDIA	142
GRANDE	10
TOTAL	189

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	8
BARCARENA	13
BELÉM	55
BENEVIDES	16
BRAGANÇA	4
BUJARU	6
MOJU	3
PEIXE-BOI	4
PORTEL	4
QUATIPURU	9
SANTA BÁRBARA DO PARÁ	12
SANTA LUZIA DO PARÁ	7
SANTA MARIA DO PARÁ	6
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	14
TERRA ALTA	6
TOMÉ-AÇU	9
TRACUATEUA	1
TUCURUÍ	1
VISEU	4
OUTROS	7
TOTAL	189

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	1
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	16
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	23
CIRURGIA GERAL	36
CIRURGIA DO CÓLON	29
CIRURGIA DE HÉRNIA	25
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	39
CIRURGIA VASCULAR	10
PLÁSTICA REPARADORA	9
OUTROS	1
TOTAL	189

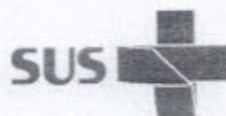
VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	60
ABEL FIGUEIREDO	1
ACARA	11
ALMEIRIM	3
ALTAMIRA	12
ANAJAS	9
ANANINDEUA	393
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	9
AURORA DO PARA	4
BACURI	1
BAGRE	7
BAIAO	3
BANNACH	2
BARCARENA	56
BELEM	1453
BELEM	1
BELTERRA	1
BENEVIDES	43
BOM JESUS DO TOCANTINS	4
BONITO	6
BRAGANCA	40
BRASIL NOVO	1
BREU BRANCO	1
BREVES	15
BUJARU	12
CACHOEIRA DO ARARI	5
CACHOEIRA DO PIRIA	17
CAMETA	15
CANAA DOS CARAJAS	6
CAPANEMA	36
CAPITAO POCO	22
CASTANHAL	51
COLARES	16
CONCEICAO DO ARAGUAIA	4
CONCORDIA DO PARA	11
CURIONOPOLIS	3
CURRALINHO	5
CURUA	1
CURUCA	36
DOM ELISEU	13
GARRAFAO DO NORTE	12
GOIANESIA DO PARA	30
GURUPA	2
IGARAPE-ACU	44
IGARAPE-MIRI	27
IMPERATRIZ	2
INHANGAPI	16
IPIXUNA DO PARA	2
IRITUIA	28
ITUPIRANGA	5
JACUNDA	11
JARINU	2

LIMOEIRO DO AJURU	7
MACAPA	6
MAE DO RIO	7
MARABA	6
MARACANA	16
MARAPANIM	9
MARITUBA	60
MELGACO	4
MOCAJUBA	5
MOJU	38
MUANA	5
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	5
NOVA TIMBOTEUA	8
NOVO PROGRESSO	1
NOVO REPARTIMENTO	16
OEIRAS DO PARA	2
ORIXIMINA	2
OSASCO	1
OUREM	14
OURILANDIA DO NORTE	8
PACAJA	1
PARAGOMINAS	36
PARAUPEBAS	11
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	20
PORTEL	4
PRIMAVERA	16
QUATIPURU	3
REDENCAO	15
RIO DE JANEIRO	1
RIO MARIA	2
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	26
SALVATERRA	8
SANTA BARBARA DO PARA	16
SANTA CRUZ DO ARARI	1
SANTA ISABEL DO PARA	24
SANTA LUZIA DO PARA	10
SANTA MARIA DO PARA	26
SANTAREM	2
SANTAREM NOVO	4
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	29
SAO CAETANO DE ODIVELAS	2
SAO DOMINGOS DO CAPIM	7
SAO FELIX DO XINGU	3
SAO FRANCISCO DO PARA	25
SAO GERALDO DO ARAGUAIA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	5
SAO MIGUEL DO GUAMA	26
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	7
SAPUCAIA	5
SOURE	22
TAILANDIA	36
TERRA ALTA	8
TOME-ACU	10
TRACUATEUA	6
TUCUMA	9
TUCURUI	9
ULIANOPOLIS	12
VIGIA	15

WISEU	6
VITORIA DO XINGU	1
XINGUARA	3
TOTAL	3268

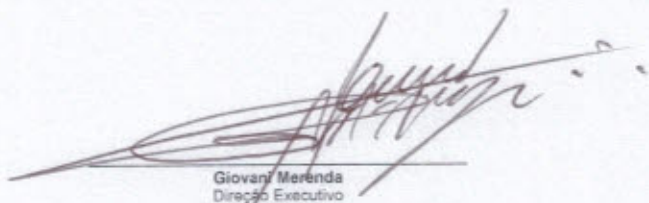
VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	162
CARDIOLOGIA	212
CIRURGIA BARIÁTRICA	173
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	93
CIRURGIA GERAL	232
CIRURGIA PLÁSTICA	76
CIRURGIA VASCULAR	54
CLÍNICA MÉDICA	247
COLOPROCTOLOGIA	215
DERMATOLOGIA	58
ENDOCRINOLOGIA	793
FÍGADO E VIAS BILIARES	105
GERIATRIA	111
NEFROLOGIA	40
NUTRIÇÃO	162
OFTALMOLOGIA	50
PNEUMOLOGIA	146
PSIQUIATRIA	23
REUMATOLOGIA	191
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	3143
ASSISTÊNCIA SOCIAL	77
PSICOLOGIA	48
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	125
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2)	3268

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



VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	4
ACARÁ	1
ALTAMIRA	1
ANANINDEUA	12
AUGUSTO CORRÊA	1
BAIÃO	1
BARCARENA	5
BELEM	83
BENEVIDES	3
BOM JESUS DO TOCANTIS	1
BRAGANÇA	1
CACHOEIRA DO ARARI	1
CAMETÁ	1
CAPANEMA	2
COLARES	1
CONCEIÇÃO DO ARAGUAÍ	2
CURUÇÁ	1
GARRAFÃO DO NORTE	2
IGARAPÉ - AÇU	3
IPIXUNA DO PARÁ	1
ITUPIRANGA	1
JACUNDA	1
MÃE DO RIO	1
MARACANÁ	1
MARAPANIM	1
MARITUBA	7
MOJU	5
MUANA	1
NOVA ESPERANÇA DO PIRIA	1
NOVO REPARTIMENTO	1
OURÉM	1
OURILÂNDIA DO NORTE	1
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	1
PONTA DE PEDRAS	2
PRIMAVERA	1
QUATIPURO	1
SANTA BARBARA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	3
SANTARÉM	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	4
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	3
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMA	2
SOURÉ	1
TAILÂNDIA	1
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	1
TRACUATEUA	1
VIGIA	2
OUTROS	0
TOTAL	178

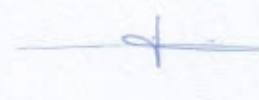
VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	0
CIRURGIA BARIÁTRICA	7
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	0
CIRURGIA GERAL	78
CIRURGIA PLÁSTICA	2
CIRURGIA VASCULAR	1
CLÍNICA MÉDICA	26
COLOPROCTOLOGIA	8
DERMATOLOGIA	0
ENDOCRINOLOGIA	10
FÍGADO E VIAS BILIARES	8
GERIATRIA	6
MEDICINA INTENSIVA	14
NUTROLOGIA	0
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	0
PNEUMOLOGIA	12
PULSOTERAPIA	0
REUMATOLOGIA	6
TOTAL	178


Giovani Merenda
Direção Executiva


Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: AGOSTO/2019



PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1. Estatística de Pacientes Internados														

1.1. N° de Leitos por Unidade														
Clinica Cirúrgica	20	20	20	20	20	20	20	20	20				160,0	20,00
Clinica Médica	40	40	40	40	40	40	40	40	40				320,0	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10	10	10	10				80,0	10,00
Total	70	70	70	70	70	70	70	70	70				560,0	70,00

1.2. N° de Leitos-Dia por Unidade														
Clinica Cirúrgica	620	560	620	600	620	600	620	620					4.860,0	607,50
Clinica Médica	1.240	1.120	1.240	1.200	1.240	1.200	1.240	1.240					9.720,0	1.215,00
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300	310	310					2.430,0	303,75
Total	2.170	1.960	2.170	2.100	2.170	2.100	2.170	2.170					17.010,0	2.126,25

1.3. N° de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cardiologia	75	78	68	61	90	40	19	17					448,0	56,00
Cirurgia Bariátrica	69	31	41	9	78	22	38	32					320,0	40,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	5	5	6	10	0	6	8	1					41,0	5,13
Cirurgia Geral	307	264	320	307	281	334	296	338					2.447,0	305,88
Cirurgia Plástica	11	11	11	15	19	13	8	4					92,0	11,50
Cirurgia Vascular	10	34	45	16	57	24	39	29					254,0	31,75
Clinica Médica	506	309	387	464	319	481	375	435					3.276,0	409,50
Coloproctologia	52	88	48	35	86	27	78	21					415,0	51,88
Dermatologia	0	0	0	0	8	0	0	0					8,0	1,00
Endocrinologia	49	201	166	146	78	76	173	222					1.111,0	138,88
Fígado e Vias Biliares	31	33	5	17	10	24	35	27					182,0	22,75
Geriatría	102	125	112	43	54	73	76	47					632,0	79,00
Medicina Intensiva	174	187	178	170	261	246	148	212					1.576,0	197,00
Nutrologia	0	0	0	0	0	0	0	0					0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	10	11	0	0	0	0	13	2					36,0	4,50
Pneumologia	220	88	132	130	177	137	128	124					1.136,0	142,00
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0					0,0	0,00
Reumatologia	110	118	155	121	175	238	248	114					1.279,0	159,88
Total	1.731	1.593	1.674	1.544	1.673	1.741	1.682	1.625					13.253,0	1.656,63

1.4. N° de Pacientes-Dia por Unidade														
Clinica Cirúrgica	465	418	373	332	387	414	414	404					3.207,0	400,88
Clinica Médica	1.043	953	1.066	982	1.067	1.071	1.024	1.019					8.225,0	1.028,13
UTI Adulto	223	212	235	230	219	256	244	202					1.821,0	227,63
Total	1.731	1.583	1.674	1.544	1.673	1.741	1.682	1.625					13.253,0	1.656,63

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clinica Cirúrgica	15,00	14,93	12,03	11,07	12,48	13,80	13,35	13,03					105,7	13,21
Clinica Médica	33,65	34,04	34,39	32,73	34,42	35,70	33,03	32,87					270,8	33,85
UTI Adulto	7,19	7,57	7,58	7,67	7,06	8,53	7,87	6,52					60,0	7,50
Total	55,84	56,54	54,00	51,47	53,97	58,03	54,26	52,42					436,5	54,56

1.6. Internações por Especialidade														
Cardiologia	3	4	2	3	7	0	3	0					22,0	2,75
Cirurgia Bariátrica	5	6	6	3	6	3	8	7					44,0	5,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2	3	1	0	1	2	0					10,0	1,25

Cirurgia Geral	105	77	83	76	76	76	86	89	78	670,0	83,75
Cirurgia Plástica	6	3	4	5	9	4	4	4	2	37,0	4,63
Cirurgia Vascular	1	0	1	2	2	1	1	1	1	9,0	1,13
Clinica Médica	26	17	22	26	22	23	23	23	26	185,0	23,13
Coloproctologia	9	14	12	6	9	9	5	15	8	78,0	9,75
Dermatologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1,0	0,13
Endocrinologia	7	10	5	9	9	5	5	10	10	65,0	8,13
Fígado e Vias Biliares	11	11	2	3	5	6	6	11	8	57,0	7,13
Geriatria	5	10	3	5	5	6	4	4	6	44,0	5,50
Medicina Intensiva	12	9	10	13	7	7	7	4	14	76,0	9,50
Nutrologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3,0	0,38
Pneumologia	20	7	5	11	5	5	5	10	12	75,0	9,38
Pulsoterapia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13
Reumatologia	7	8	9	9	10	10	10	11	6	70,0	8,75
Total	219	180	167	172	173	162	196	178	1.447,0	180,88	

1.7. Internações por Unidade

Clinica Cirúrgica	137	116	101	86	104	105	125	103	877,0	109,63
Clinica Médica	65	54	56	73	63	50	62	59	482,0	60,25
UTI Adulto	17	10	10	13	6	7	9	16	88,0	11,00
Total	219	180	167	172	173	162	196	178	1.447,0	180,88

1.8. Internações por Município

Abetetuba	6	6	3	1	1	4	6	4	31,0	3,88
Abel Figueiredo	0	0	0	1	0	0	0	0	1,0	0,13
Acará	0	1	1	0	2	0	1	1	6,0	0,75
Altamira	0	0	2	2	0	0	0	1	5,0	0,63
Anajás	0	1	1	1	1	1	0	0	5,0	0,63
Ananindeua	27	16	26	15	20	15	24	12	155,0	19,38
Augusto Corrêa	1	1	1	0	1	1	0	1	6,0	0,75
Aurora do Pará	0	0	0	0	1	0	0	0	1,0	0,13
Baião	0	2	0	0	0	0	0	1	3,0	0,38
Bagre	2	0	1	0	0	0	0	0	3,0	0,38
Bannach	0	0	0	0	0	0	1	0	1,0	0,13
Barcarena	2	8	5	3	8	3	5	5	39,0	4,88
Belém	96	76	72	70	64	75	79	83	615,0	76,88
Benevides	5	3	1	6	3	2	6	3	29,0	3,63
Bom Jesus do Tocantins	0	0	0	1	0	0	0	1	2,0	0,25
Bragança	4	3	1	1	3	1	5	1	19,0	2,38
Breves	0	0	0	1	1	1	0	0	3,0	0,38
Bujaru	2	3	0	2	1	1	1	0	10,0	1,25
Cachoeira do Arari	1	0	0	0	0	0	0	1	2,0	0,25
Cachoeira do Pira	0	0	0	1	0	0	0	0	1,0	0,13
Cametá	2	0	1	0	0	0	0	1	4,0	0,50
Canaã dos Carajás	0	1	0	1	0	0	0	0	2,0	0,25
Capanema	2	2	4	2	2	3	2	2	19,0	2,38
Capitão Poço	1	0	0	0	1	0	1	0	3,0	0,38
Castanhal	6	7	4	5	5	2	5	0	34,0	4,25
Colares	0	0	1	0	1	1	0	1	4,0	0,50
Conceição do Araguaia	0	0	0	0	0	0	0	2	2,0	0,25
Concórdia do Pará	1	0	3	0	1	1	0	0	6,0	0,75
Cumaru do Norte	0	0	0	0	0	0	1	0	1,0	0,13
Curralinho	0	0	0	1	0	1	0	0	2,0	0,25
Curuçá	0	4	0	1	2	2	5	1	15,0	1,88
Dom Eliseu	1	0	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13

[illegible]

Taiândia	2	3	3	4	4	2	1	1	20,0	2,50
Terra Alta	0	0	0	0	0	0	0	1	1,0	0,13
Tomé-Açu	0	1	1	3	2	1	1	1	10,0	1,25
Tracuateua	0	0	1	0	2	1	0	1	5,0	0,63
Trailão	0	0	0	0	0	1	0	0	1,0	0,13
Tucumã	0	0	0	0	0	1	0	0	1,0	0,13
Tucuruí	0	1	0	1	0	0	0	0	2,0	0,25
Ulionópolis	2	0	0	0	1	0	0	0	3,0	0,38
Unuara	0	0	0	0	1	0	0	0	1,0	0,13
Vigia	4	1	1	0	1	0	0	2	9,0	1,13
Viseu	0	0	0	2	0	2	0	0	4,0	0,50
Outros	0	0	1	1	1	1	2	0	6,0	0,75
Total	219	180	167	172	173	162	196	178	1.447,0	180,88

1.9 Internações por Faixa etária										
De 01 a 13 anos	0	0	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13
De 14 a 24 anos	13	11	10	16	17	13	10	13	103,0	12,88
De 25 a 35 anos	33	21	29	16	16	21	28	17	181,0	22,63
De 36 a 46 anos	48	46	42	43	33	28	36	35	311,0	38,88
De 47 a 57 anos	41	30	33	29	43	38	45	45	304,0	38,00
De 58 a 68 anos	51	33	21	33	38	31	42	28	277,0	34,63
De 69 a 79 anos	20	29	20	22	16	17	23	28	175,0	21,88
De 80 a 110 anos	13	10	12	13	10	14	12	11	95,0	11,88
Total	219	180	167	172	173	162	196	178	1.447,0	180,88

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade										
Cardiologia	2	3	4	3	7	1	3	2	25,0	3,13
Cirurgia Bariátrica	5	12	6	5	10	14	15	7	74,0	9,25
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2	3	9	4	4	2	1	26,0	3,25
Cirurgia Geral	91	75	69	64	62	58	72	83	574,0	71,75
Cirurgia Plástica	4	5	3	6	7	5	5	3	38,0	4,75
Cirurgia Vascular	0	0	1	2	1	2	1	1	8,0	1,00
Clinica Médica	18	14	16	26	18	14	14	20	140,0	17,50
Coloproctologia	6	20	14	5	12	5	16	9	87,0	10,88
Dermatologia	0	0	0	0	1	0	0	0	1,0	0,13
Endocrinologia	0	7	3	5	9	5	9	8	46,0	5,75
Endoscopia	0	1	2	3	0	0	0	0	6,0	0,75
Fígados e Vias Biliares	11	10	6	8	9	16	11	9	80,0	10,00
Geriatria	4	6	5	9	4	6	6	3	43,0	5,38
Medicina Intensiva	2	2	1	2	2	2	1	1	13,0	1,63
Nefrologia	0	0	1	0	0	1	0	0	2,0	0,25
Nutrologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	0	1	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13
Pneumologia	18	7	5	8	6	8	9	9	70,0	8,75
Pulsoterapia	0	1	1	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Reumatologia	8	9	9	6	4	9	9	4	58,0	7,25
Total	170	175	149	161	156	150	173	160	1.294,0	161,75

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)										
Clinica Cirúrgica	121	126	96	92	104	102	120	110	871,0	108,88
Clinica Médica	49	49	53	69	51	48	53	50	422,0	52,75
UTI Adulto	0	0	0	0	1	0	0	0	1,0	0,13
Total	170	175	149	161	156	150	173	160	1.294,0	161,75

1.12. Óbitos por Especialidade										
Cardiologia	0	0	1	0	0	0	0	0	1,0	0,13

Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Geral	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,0	0,38
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	2	1	4	3	4	1	2	5	2	2	2	5	22,0	2,75	2,75
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13	0,13
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Geriatria	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	2	5,0	0,63	0,63
Medicina Intensiva	8	13	15	10	10	7	9	11	7	9	9	11	83,0	10,38	10,38
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2,0	0,25	0,25
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Total	14	15	20	13	16	8	13	18	117,0	14,63	117,0	14,63	117,0	14,63	14,63

1.13. Óbitos por Unidade

Clinica Cirúrgica	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Clinica Médica	4	1	6	3	7	1	4	7	33,0	4,13	33,0	4,13	33,0	4,13	4,13
UTI Adulto	9	13	14	10	9	7	9	11	82,0	10,25	82,0	10,25	82,0	10,25	10,25
Total	14	15	20	13	16	8	13	18	117,0	14,63	117,0	14,63	117,0	14,63	14,63

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)

Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	1	0	0	0	1,0	0,13	1,0	0,13	1,0	0,13	0,13
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Geriatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Medicina Intensiva	1	1	1	0	1	0	1	0	5,0	0,63	5,0	0,63	5,0	0,63	0,63
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	1	1	1	0	2	0	1	0	6,0	0,75	6,0	0,75	6,0	0,75	0,75

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)

Cardiologia	0	0	1	0	0	0	0	0	1,0	0,13	1,0	0,13	1,0	0,13	0,13
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Geral	2	1	0	0	0	0	0	0	3,0	0,38	3,0	0,38	3,0	0,38	0,38
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	2	1	4	3	3	1	2	5	21,0	2,63	21,0	2,63	21,0	2,63	2,63
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	0	1	0	0	1,0	0,13	1,0	0,13	1,0	0,13	0,13
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Geriatría	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,0	0,63
Medicina Intensiva	7	12	14	10	9	7	8	11	0	0	0	0	0	0	0	78,0	9,75
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	13	14	19	13	14	8	12	18								111,0	13,88

1.16. Óbitos por Faixa Etária																	
De 14 a 24 anos	0	1	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7,0	0,88
De 25 a 35 anos	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,0	1,13
De 36 a 46 anos	0	1	1	0	2	1	2	3	0	2	0	0	0	0	0	10,0	1,25
De 47 a 57 anos	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	8,0	1,00
De 58 a 68 anos	4	2	5	4	3	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	23,0	2,88
De 69 a 79 anos	2	6	4	2	4	2	3	4	0	3	0	0	0	0	0	29,0	3,63
De 80 a 110 anos	5	2	4	4	4	3	5	4	0	5	0	0	0	0	0	31,0	3,88
Total	14	15	20	13	16	8	13	18								117,0	14,63

1.17. Transferência Interna por Unidade (Internas)																	
Clínica Cirúrgica	20	16	19	20	24	14	18	20								151,0	18,88
Clínica Médica	14	14	23	19	20	19	20	8								137,0	17,13
UTI Adulto	32	27	34	37	42	29	30	33								264,0	33,00
Total	66	57	76	76	86	62	68	61								552,0	69,00

1.18. Transferência Interna por Unidade (Externas)																	
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0								0,0	0,00
Clínica Médica	0	2	0	0	2	2	1	3								10,0	1,25
UTI Adulto	0	0	0	1	0	0	0	0								3,0	0,38
Total	0	2	0	1	2	2	3	3								13,0	1,63

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade																	
Cardiologia	2	3	5	3	7	1	3	2								26,0	3,25
Cirurgia Bariátrica	5	12	6	5	10	14	15	7								74,0	9,25
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2	3	9	4	4	2	1								26,0	3,25
Cirurgia Geral	93	76	69	64	62	58	72	83								577,0	72,13
Cirurgia Plástica	4	5	3	6	7	5	5	3								38,0	4,75
Cirurgia Vascular	0	0	1	2	1	2	1	1								8,0	1,00
Clínica Médica	20	17	20	29	24	17	17	28								172,0	21,50
Coloproctologia	6	20	14	5	12	5	16	9								87,0	10,88
Dermatologia	0	0	0	0	1	0	0	0								1,0	0,13
Endocrinologia	0	7	3	5	10	5	9	8								47,0	5,88
Endoscopia	0	1	2	3	0	0	0	0								6,0	0,75
Fígados e Vias Biliares	11	10	6	8	9	16	11	9								80,0	10,00
Geriatría	6	6	5	9	5	6	6	5								48,0	6,00
Nefrologia	0	0	0	0	0	1	0	0								1,0	0,13
Medicina Intensiva	10	15	16	13	12	9	12	12								99,0	12,38
Plantonista / Clínica Médica	0	1	0	0	0	0	0	0								1,0	0,13
Pneumologia	18	7	5	8	6	8	11	9								72,0	9,00
Pulsoterapia	0	1	2	0	0	0	0	0								3,0	0,38
Reumatologia	8	9	9	6	4	9	9	4								58,0	7,25
Total	184	192	169	175	174	160	189	181								1.424,0	178,00

1.20. Pacientes Saídos por Unidade																	
Clínica Cirúrgica	122	127	96	92	104	102	120	110								873,0	109,13
Clínica Médica	53	52	59	72	60	51	58	60								465,0	58,13
UTI Adulto	9	13	14	11	10	7	11	11								86,0	10,75

Total	184	192	169	175	174	160	189	181	1.424,0	178,00
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

1.21. Percentagem de Ocupação por Unidade

Clinica Cirúrgica	75,00%	74,64%	60,16%	55,33%	62,42%	69,00%	66,77%	65,16%	528,49%	66,06%
Clinica Médica	84,11%	85,09%	85,97%	81,83%	86,05%	89,25%	82,58%	82,18%	677,05%	84,63%
UTI Adulto	71,94%	75,71%	75,81%	76,67%	70,65%	85,33%	78,71%	65,16%	599,97%	75,00%
Porcentagem Geral de Ocupação	79,77%	80,77%	77,14%	73,52%	77,10%	82,90%	77,51%	74,88%	1805,52%	77,95%
Porcentagem Geral de Ocupação	79,77%	80,77%	77,14%	73,52%	77,10%	82,90%	77,51%	74,88%	1805,52%	77,95%

1.22. Média de Permanência por Unidade

Clinica Cirúrgica	3,27	2,92	3,24	2,96	3,02	3,57	3,00	3,11	25,1	3,14
Clinica Médica	15,57	14,44	13,00	10,79	13,34	15,30	13,13	14,99	110,5	13,82
UTI Adulto	5,44	5,30	4,90	4,79	4,21	7,11	5,95	4,59	42,3	5,29
Média Geral de Permanência	6,92	6,36	6,83	6,15	6,43	7,84	6,54	6,71	53,8	6,73
Média Geral de Permanência	6,92	6,36	6,83	6,15	6,43	7,84	6,54	6,71	53,8	6,73

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade

Clinica Cirúrgica	6,10	6,35	4,80	4,60	5,20	5,10	6,00	5,50	43,7	5,46
Clinica Médica	1,33	1,35	1,48	1,80	1,55	1,33	1,48	1,58	11,9	1,48
UTI Adulto	0,90	1,30	1,40	1,20	1,00	0,70	1,30	1,10	8,9	1,11
Índice Geral de Giro de Leitos	2,63	2,74	2,41	2,50	2,49	2,29	2,70	2,59	64,4	2,54

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade

Clinica Cirúrgica	0,70%	0,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,40%	0,23%
Clinica Médica	5,97%	1,47%	7,32%	3,30%	8,54%	1,39%	5,06%	9,86%	42,90%	6,95%
UTI Adulto	21,95%	32,50%	29,17%	20,41%	17,31%	19,44%	20,93%	25,00%	186,71%	92,13%
Taxa de Mortalidade Global	7,61%	7,81%	11,83%	7,43%	9,20%	5,00%	6,88%	9,94%	231,01%	8,21%

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo

Institucional	92,86%	93,33%	95,00%	100,00%	87,50%	100,00%	92,31%	100,00%	761,00%	95,12%
Não Institucional	7,14%	6,67%	5,00%	0,00%	12,50%	0,00%	7,69%	0,00%	39,00%	4,88%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	7,61%	7,81%	11,83%	7,43%	9,20%	5,00%	6,88%	9,94%	65,70%	8,21%

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico

2.1.1. Cirurgias por Porte

Cirurgias Pequenas	25	35	30	36	43	32	38	37	276,0	34,50
Cirurgias Médias	153	151	136	154	130	141	143	142	1.150,0	143,75
Cirurgias Grandes	8	8	5	12	10	10	15	10	78,0	9,75
Total	186	194	171	202	183	183	196	189	1.504,0	188,00
Número de Óbitos Operatórios	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

Média Diária de Cirurgias

Média Diária de Cirurgias	6,00	6,93	5,52	6,73	5,90	6,10	6,32	6,10	49,6	6,20
Procedimentos	186	194	171	202	183	183	196	189	1.504,0	188,00

Nº de Salas Cirúrgicas

Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5	5	40,0	5,00
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	------	------

Média Diária de Cirurgias por Sala

Média Diária de Cirurgias por Sala	1,20	1,39	1,10	1,35	1,18	1,22	1,26	1,22	9,9	1,24
------------------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo

Cirurgias Eletivas	182	183	165	189	164	170	185	164	1.402,0	175,25
--------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

Cirurgías Urgentes	4	11	6	13	19	13	11	25	102,0
Total	186	194	171	202	183	183	196	189	1.504,0

2.1.3 Cirurgias por Especialidade

Cirurgia Bariátrica	6	2	5	3	7	4	3	1					31,0	3,88
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	26	13	12	20	14	11	15	16					127,0	15,88
Cirurgia Dermatológica	11	14	22	24	29	19	23	23					165,0	20,63
Cirurgia Geral	32	45	28	38	32	35	36	36					282,0	35,25
Cirurgia do Cólon	16	16	25	29	16	21	12	29					164,0	20,60
Cirurgia de Hérnia	28	36	28	24	25	30	37	25					233,0	29,13
Cirurgia do Fígado e Vias Biliares	48	49	39	43	36	44	53	39					351,0	43,88
Cirurgia Vascular	13	15	7	14		13	11	10					83,0	11,86
Plástica Reparadora	6	4	5	7	10	6	6	9					53,0	6,63
Outros	0	0	0	0	0	0	0	1					1,0	0,13
Total	186	194	171	202	169	183	196	189					1.490,0	187,73

2.2. Anesthesia

2.2.1. Número de Anestesiolas por Tipo

[illegible]

2.2.2. Anestesia por Unidade

2.2.2.2. Análises por Serviço												
Clinica Cirurgica	183	170	134	134	140	151	253	172			1.337,0	167,18
Clinica Medica	22	17	33	48	26	28	36	24			234,0	29,25
UTI Adulto	1	4	2	3	3	1	7	9			30,0	3,75
Ambulatório	25	33	32	35	41	30	38	26			260,0	32,50
Total	231	224	201	220	210	210	334	231			1.861,0	232,63

2.3. Centro Cirúrgico - Procedimiento Endoscópico

2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porto

2011 - Procedimento Encefalopatia por Trauma												
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Porte Pequeno												0,00
Porte Médio	13	6	7	8	6	10	6					62,0
Porte Grande	0	0	0	0	0	0	0					0,00
Total	13	6	7	8	6	10	6					62,0
Numero de Óbitos durante o Procedimento	0	0	0	0	0	0	0					0,00

Média Diária de Procedimento	0,42	0,21	0,23	0,27	0,19	0,20	0,32	0,19				2,0	0,23
Procedimentos	13	6	7	8	6	6	10	6				62,0	7,75

Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Medta Diária de Cirurgias por Sala	0,42	0,21	0,23	0,27	0,19	0,20	0,32	0,25
								40,0
								2,0

2.3.2. Procedimiento de Pacientes por Tipo

2.3.2.4. Procedimento de Pacientes por tipo										
Cirurgias Eletivas	13	6	6	8	6	10	6			7,63
Cirurgias Urgentes	0	0	1	0	0	0	0			0,13
Total	13	6	7	8	6	10	6			7,75

2.3.3 Procedimento por Tipo													
Balão Intra gástrico	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Broncoscopia	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2,0	0,25
CPRE - Colangiopancreatografia	12	6	5	8	6	5	6	10	6	6	58,0	7,25	7,25
Retrógrada Endoscópica	13	6	7	8	6	6	6	10	6	6	62,0	7,75	7,75

2.4. Anestesia													
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo													
Analgesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Local	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Geral	12	6	7	8	6	6	6	9	6	6	60,0	7,50	7,50
Pendular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Raqui diana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Bloqueio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Sedação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13	0,13
Outras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Total	13	6	7	8	6	6	6	9	6	6	61,0	7,63	7,63
Média Diária	0,42	0,21	0,23	0,27	0,19	0,20	0,29	0,19	0,19	0,19	2,0	0,25	0,25

2.4.2. Anestesias por Unidade													
Ambulatório	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3,0	0,38
Clinica Cirúrgica	7	5	5	4	5	5	5	5	2	2	38,0	4,75	4,75
Clinica Médica	5	1	0	4	0	1	1	4	3	3	18,0	2,25	2,25
UTI Adulto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1,0	0,13	0,13
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00
Total	13	6	7	8	6	6	6	9	5	5	60,0	7,50	7,50

2.5. Central de Material Esterilizado													
2.5.1. Produção													
Pacotes/Caixas preparados	5.718	5.210	4.993	4.478	5.771	5.558	6.727	7.163	45.618,0	5.702,25	5.702,25	5.702,25	5.702,25
Processamentos da Autoclave	200	204	199	176	176	171	210	152	1.488,0	186,00	186,00	186,00	186,00
Processamentos da Sterrad	7	31	31	35	28	21	19	64	236,0	29,50	29,50	29,50	29,50
Processamentos do Peróxido de	0	0	0	0	0	35	67	0	102,0	12,75	12,75	12,75	12,75
Hidrogênio de Baumer	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	5.925	5.445	5.223	4.689	5.975	5.785	7.023	7.379	47.444,0	5.930,50	5.930,50	5.930,50	5.930,50

2.5.2. Pacotes Distribuídos por Setor													
Clinica Cirúrgica	297	203	143	55	128	112	147	132	1.217,0	152,13	152,13	152,13	152,13
Clinica Médica	566	553	546	444	667	639	574	583	4.572,0	571,50	571,50	571,50	571,50
UTI	808	812	930	1.006	906	943	1.083	822	7.310,0	913,75	913,75	913,75	913,75
Centro Cirúrgico	3.374	3.197	2.699	2.589	2.709	2.267	2.170	2.304	21.309,0	2.683,63	2.683,63	2.683,63	2.683,63
Ambulatório	268	246	248	236	270	277	316	248	2.109,0	263,63	263,63	263,63	263,63
Endoscopia	475	336	307	259	333	305	296	239	2.550,0	318,75	318,75	318,75	318,75
Total	5.788	5.347	4.873	4.589	5.013	4.543	4.586	4.328	39.067,0	4.883,38	4.883,38	4.883,38	4.883,38

2.6. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento													
2.6.1. Consultas - Ambulatório													
Consultas Simples	2.693	2.763	2.587	3.005	3.200	2.941	3.133	3.268	23.590,0	2.948,75	2.948,75	2.948,75	2.948,75
Procedimentos	179	190	199	213	201	181	227	199	1.589,0	198,63	198,63	198,63	198,63
Total	2.872	2.953	2.786	3.218	3.401	3.122	3.360	3.467	25.179,0	3.147,38	3.147,38	3.147,38	3.147,38
Média Diária de Consultas	92,65	105,46	89,87	107,27	109,71	104,07	108,39	111,84	829,2	103,66	103,66	103,66	103,66

2.6.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Médicas

Anestesiologia	109	122	134	143	163	173	151	162					1.157,0	144,63
Cardiologia	153	139	156	158	218	197	240	212					1.473,0	184,13
Cirurgia Bariátrica	144	155	147	172	172	134	166	173					1.216,0	152,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	118	107	92	120	90	96	101	93					817,0	102,13
Cirurgia Geral	228	240	225	238	225	229	258	232					1.875,0	234,38
Cirurgia Plástica	66	68	67	93	94	90	111	76					685,0	83,13
Cirurgia Vascular	34	39	34	54	44	40	62	54					361,0	45,13
Clinica Médica	231	212	254	218	243	225	191	247					1.821,0	227,63
Coloproctologia	181	194	183	194	204	190	185	215					1.546,0	193,25
Dermatologia	48	62	42	63	56	51	62	58					442,0	55,25
Endocrinologia	572	648	590	732	744	717	689	793					5.485,0	685,63
Fígado e Vias Biliares	143	108	94	99	137	104	110	105					900,0	112,50
Geriatria	121	114	89	108	111	92	132	111					878,0	109,75
Nefrologia	30	32	30	34	31	35	37	40					269,0	33,63
Oftalmologia	34	16	33	23	41	28	50	50					275,0	34,38
Pneumologia	135	128	93	162	140	125	131	146					1.060,0	132,50
Psiquiatria	0	0	16	12	21	8	24	23					104,0	13,00
Reumatologia	173	161	166	175	203	184	204	191					1.457,0	182,13
Total	2.520	2.545	2.445	2.751	2.937	2.718	2.904	2.981					21.801,0	2.725,13
Média Diária	81,29	90,89	78,87	91,70	94,74	90,60	93,68	96,16					717,9	89,74

2.6.3. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Não Médicas

Assistência Social	16	32	28	61	45	50	9	77					318,0	39,75
Nutrição	113	121	113	133	168	132	168	162					1.110,0	138,75
Psicologia	44	65	1	60	50	41	52	48					361,0	45,13
Total	173	218	142	254	263	223	229	287					0,0	0,00
Média Diária	5,58	7,79	4,58	8,47	8,48	7,43	7,39	9,26					0,0	0,00

2.6.4. Procedimentos Realizados no ambulatório

Curativos	179	190	199	213	201	181	227	199					1.589,0	198,63
Total	179	190	199	213	201	181	227	199					3.378,0	422,25
Média Diária	5,77	6,79	6,42	7,10	6,48	6,03	7,32	6,42					52,3	6,54

2.7. Atividades Sociais

2.7.1. S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário

Visitas Sociais ao Leito	826	819	643	733	749	756	834	384					5.744,0	718,00
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	221	266	181	231	196	166	195	137					1.593,0	199,13
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	834	898	1.030	1.111	1.184	1.159	1.178	617					8.011,0	1.001,38
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0	0	0					0,0	0,00
Total	1.881	1.983	1.854	2.075	2.129	2.081	2.207	1.138					15.348,0	1.918,50
Média Diária	60,68	70,82	59,81	69,17	68,68	69,37	71,19	36,71					506,4	63,30

2.7.2. Serviço Social

Atendimento Ambulatorial	16	32	28	61	45	50	9	77					318,0	39,75
Atendimentos Diário Usuário	2.750	1.936	2.289	2.590	2.868	2.235	2.156	2.149					18.773,0	2.346,63
Atendimentos de Óbitos	11	8	10	10	10	2	5	6					62,0	7,75
Solicitação de Ambulância	54	31	59	52	51	63	60	43					413,0	51,63
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	6	4	8	6	2	5	6	3					40,0	5,00
Total	2.837	2.011	2.394	2.719	2.776	2.355	2.236	2.278					19.606,0	2.450,75
Média Diária	91,52	71,82	77,23	90,63	89,55	78,50	72,13	73,48					644,9	80,61

2.7.3. Serviço Nutricional

Atendimento Ambulatorial	113	121	113	133	168	132	168	162					1.110,0	138,75
Atendimento nas Unidades	731	552	466	509	664	606	674	454					4.656,0	582,00

Total	844	673	579	642	832	738	842	616				5.766,0	720,75
Média Diária	27,23	24,04	18,68	21,40	26,84	24,60	27,16	19,87				189,8	23,73

2.7.4. Serviço Psicológico													
Atendimento Ambulatorial	44	65	1	60	50	41	52	48				361,0	45,13
Atendimento nas Unidades	487	494	287	340	313	244	303	241				2.709,0	338,63
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Acompanhamentos de Óbitos	4	7	6	8	4	3	6	4				42,0	5,25
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	535	566	294	408	367	288	361	293				3.112,0	389,00
Média Diária	17,26	20,21	9,48	13,60	11,84	9,60	11,65	9,45				103,1	12,89

2.7.5. Educação Permanente													
Cursos Ministrados	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Carga Horária	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Treinamentos	40	48	26	44	55	35	33	35				316,0	39,50
Nº de Participantes	669	639	455	1.025	838	921	342	385				5.274,0	659,25
Carga Horária	1210:30:00	1401:50:00	851:05:00	1382:30:00	1250:15:00	1432:35:00	1204:30:00	1300:20:00				10033:35:00	1254:11:52
Cursos Externos	2	1	2	2	2	5	9	2				25,0	3,13
Nº de Participantes	3	1	4	3	5	14	9	2				41,0	5,13
Carga Horária	20:00:00	8:00:00	51:00:00	40:00:00	30:00:00	146:00:00	56:00:00	34:00:00				385:00:00	48:07:30
Treinamento Hora/Homem	4:03:40	4:28:32	2:52:55	4:32:41	4:05:25	4:36:20	4:08:00	4:18:15				33:05:48	4:08:14

3. Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

3.1. Anátomo Patológico													
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clinica Cirúrgica	126	106	95	106	99	74	112	64				782,0	97,75
Clinica Médica	16	8	13	15	30	12	24	20				138,0	17,25
UTI Adulto	3	0	3	0	0	0	7	8				21,0	2,63
Total	145	114	111	121	129	86	143	92				920,0	115,00
Média Diária	4,68	4,07	3,58	4,03	4,16	2,87	4,61	2,97				31,0	3,87

3.1.2. Exames por Unidade - Paciente Externo													
Ambulatório	190	175	124	159	142	186	161	104				1.241,0	155,13
Total	190	175	124	159	142	186	161	104				1.241,0	155,13
Média Diária	6,13	6,25	4,00	5,30	4,58	5,20	5,19	3,35				41,0	5,13

Total Exames Internos	145	114	111	121	129	86	143	92				941,0	117,63
Total Exames Externos	190	175	124	159	142	186	161	104				1.241,0	155,13
Total Exames Realizados	335	289	235	280	271	272	304	196				2.182,0	272,75

3.2. Bomba de Insulina - Sistema de Infusão de Insulina													
3.2.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													
Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00

3.2.2. Exames por Unidade - Paciente Externo													
Ambulatório	39	42	43	43	46	47	53	59				372,0	46,50
Total	39	42	43	43	46	47	53	59				372,0	46,50

Média Diária	1,26	1,50	1,39	1,43	1,48	1,57	1,71	1,90	12,2	1,53
Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total Exames Externos	39	42	43	43	46	47	53	59	372,0	46,50
Total Exames Realizados	39	42	43	43	46	47	53	59	372,0	46,50

3.3. Broncoscopia

3.3.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	1	0	1	0	0	2,0	0,25
Clinica Médica	4	2	1	0	3	1	4	1	16,0	2,00
UTI Adulto	0	2	1	0	1	1	0	0	5,0	0,63
Total	4	4	2	1	4	3	4	1	23,0	2,88
Média Diária	0,13	0,14	0,06	0,03	0,13	0,10	0,13	0,03	0,8	0,10

3.3.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	1	2	1	1	2	2	1	2	12,0	1,50
Total	1	2	1	1	2	2	1	2	12,0	1,50
Média Diária	0,03	0,07	0,03	0,03	0,06	0,07	0,03	0,06	0,4	0,05

Total Exames Internos	4	4	2	1	4	3	4	1	23,0	2,88
Total Exames Externos	1	2	1	1	2	2	1	2	12,0	1,50
Total Exames Realizados	5	6	3	2	6	5	5	3	35,0	4,38

3.4. Densitometria Óssea

3.4.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.4.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	37	40	42	32	39	40	39	39	308,0	38,50
Total	37	40	42	32	39	40	39	39	308,0	38,50
Média Diária	1,19	1,43	1,35	1,07	1,26	1,33	1,26	1,26	10,2	1,27

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total Exames Externos	37	40	42	32	39	40	39	39	308,0	38,50
Total Exames Realizados	37	40	42	32	39	40	39	39	308,0	38,50

3.5. Ecocardiograma

3.5.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	2	1	1	1	1	1	0	0	7,0	0,88
Clinica Médica	17	14	17	25	23	23	23	23	165,0	20,63
UTI Adulto	7	9	12	4	7	11	10	8	68,0	8,50
Total	26	24	30	30	31	35	33	31	240,0	30,00
Média Diária	0,84	0,86	0,97	1,00	1,00	1,17	1,06	1,00	7,9	0,99

3.5.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	38	44	72	56	81	81	70	55	497,0	62,13
Total	38	44	72	56	81	81	70	55	497,0	62,13
Média Diária	1,23	1,57	2,32	1,87	2,61	2,70	2,26	1,77	16,3	2,04

Total Exames Internos	26	24	30	30	31	35	33	31	240,0	30,00
Total Exames Externos	38	44	72	56	81	81	70	55	497,0	62,13
Total Exames Realizados	64	68	102	86	112	116	103	86	737,0	92,13

27

3.6. ECG - Eletrocardiograma

3.6.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	1	9	13	11	38	26	23	15				136,0	17,00
Clinica Médica	59	56	65	82	95	60	64	41				522,0	65,25
UTI Adulto	27	13	13	5	10	6	13	9				96,0	12,00
Total	87	78	91	98	143	92	100	65				754,0	94,25
Média Diária	2,81	2,79	2,94	3,27	4,61	3,07	3,23	2,10				24,8	3,10

3.6.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	142	160	155	171	193	171	179	160				1.331,0	166,38
Total	142	160	155	171	193	171	179	160				1.331,0	166,38
Média Diária	4,58	5,71	5,00	5,70	6,23	5,70	5,77	5,16				43,9	5,48

Total Exames Internos	87	78	91	98	143	92	100	65				754,0	94,25
Total Exames Externos	142	160	155	171	193	171	179	160				1.331,0	166,38
Total Exames Realizados	229	238	246	269	336	263	279	225				2.085,0	260,63

3.7. Endoscopia Digestiva Alta

3.7.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Biopsia	71	68	79	64	66	64	71	66				549,0	68,63
Dilatação de Esôfago	2	0	1	0	2	0	0	1				6,0	0,75
EDA	546	503	497	581	622	516	471	460				4.196,0	524,50
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	1				1,0	0,13
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Urêase	321	372	407	448	453	368	358	318				3.045,0	380,63
Outros	2	1	2	0	1	1	2	2				11,0	1,38
Total	942	944	986	1.093	1.144	949	902	848				7.808,0	976,00
Média Diária	30,39	33,71	31,81	36,43	36,90	31,63	29,10	27,35				257,3	32,17

3.7.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biopsia	4	6	6	4	4	2	9	2				37,0	4,63
Dilatação de Esôfago	0	0	1	0	0	0	0	1				2,0	0,25
Endoscopia Digestiva Alta	25	10	20	13	23	18	19	15				143,0	17,88
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	1				1,0	0,13
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Urêase	9	4	10	1	2	4	4	6				40,0	5,00
Outros	1	1	1	0	1	1	2	2				9,0	1,13
Total	39	21	38	18	30	25	34	27				232,0	29,00
Média Diária	1,26	0,75	1,23	0,60	0,97	0,83	1,10	0,87				7,6	0,95

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	2	1	5	1	1	1	1	0				12,0	1,50
Clinica Médica	21	7	13	11	18	10	18	13				111,0	13,88
UTI Adulto	2	2	2	1	4	7	0	2				20,0	2,50
Total	25	10	20	13	23	18	19	15				143,0	17,88
Média Diária	0,81	0,36	0,65	0,43	0,74	0,60	0,61	0,48				4,7	0,59

3.7.4. Exames por Tipo Pacientes Externo

Biopsia	67	62	73	60	62	62	62	64				512,0	64,00
Dilatação de Esôfago	2	0	0	0	2	0	0	0				4,0	0,50
Endoscopia Digestiva Alta	521	493	477	568	599	498	452	445				4.053,0	506,63
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

3.9. Escleroterapia Ecoviada com Espuma																			
3.9.1. Exames por Unidade - Paciente Interno																			
Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.9.2. Exames por Unidade - Paciente Externo																			
Ambulatório	17	14	18	13	16	9	22	17	126,0	15,75									
Total	17	14	18	13	16	9	22	17	126,0	15,75									
Média Diária	0,55	0,50	0,58	0,43	0,52	0,30	0,71	0,55	4,1	0,52									

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Total Exames Externos	17	14	18	13	16	9	22	17	126,0	15,75									
Total Exames Realizados	17	14	18	13	16	9	22	17	126,0	15,75									

3.10. Espirometria - Prova de Função Pulmonar																			
3.10.1. Exames por Unidade - Paciente Interno																			
Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00									

3.10.2. Exames por Unidade - Paciente Externo																			
Ambulatório	25	30	30	29	29	31	28	29	231,0	28,88									
Total	25	30	30	29	29	31	28	29	231,0	28,88									
Média Diária	0,81	1,07	0,97	0,97	0,94	1,03	0,90	0,94	7,6	0,95									

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Total Exames Externos	25	30	30	29	29	31	28	29	231,0	28,88									
Total Exames Realizados	25	30	30	29	29	31	28	29	231,0	28,88									

3.11. Holter de Glicemia																			
3.11.1. Exames por Unidade - Paciente Interno																			
Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00									
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00									

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

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

3.12. Laboratório de Análises Clínicas																			
3.12.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos																			
Bioquímica	14.476	13.745	13.729	14.401	14.549	14.039	14.385	13.745	113.069,0	14.133,63									
Gasometria	420	396	417	453	433	417	430	334	3.300,0	412,50									
Hematologia	3.021	2.842	2.635	2.562	2.598	2.444	2.532	2.481	21.115,0	2.639,38									

Hormônios	1.637	1.389	1.308	1.002	1.613	1.770	1.754	2.395	12.868,0	1.608,50
Imunologia	610	686	1.029	1.415	875	647	658	789	6.709,0	838,63
Líquor/Líquidos Cautários	9	6	5	5	16	4	5	3	53,0	6,63
Microbiologia/Micologia	364	404	466	427	469	409	489	428	3.456,0	432,00
Parasitologia	99	86	63	74	73	72	87	84	638,0	79,75
Urina	380	371	427	393	367	418	393	421	3.170,0	396,25
Total	21.016	19.925	20.079	20.732	20.993	20.220	20.733	20.680	164.378,0	20.547,25

3.12.2. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	1.536	1.531	1.210	834	1.299	675	854	1.336	9.275,0	1.159,38
Clinica Médica	4.395	3.975	4.069	4.504	4.209	4.533	4.898	4.335	34.918,0	4.364,75
UTI Adulto	3.042	2.805	3.012	3.306	3.237	2.947	2.900	2.688	23.917,0	2.989,63
Total	8.973	8.311	8.291	8.644	8.745	8.155	8.652	8.339	68.110,0	8.513,75
Média Diária	289,45	296,82	267,45	289,13	282,10	271,83	279,10	269,00	2.243,9	280,49

3.12.3. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	12.043	11.614	11.788	12.088	12.188	12.065	12.081	12.341	96.208,0	12.026,00
Total	12.043	11.614	11.788	12.088	12.188	12.065	12.081	12.341	96.208,0	12.026,00
Média Diária	388,48	414,79	380,26	402,93	393,16	402,17	389,71	398,10	3.169,6	396,20

Total Exames Internos	8.973	8.311	8.291	8.644	8.745	8.155	8.652	8.339	68.110,0	8.513,75
Total Exames Externos	12.043	11.614	11.788	12.088	12.188	12.065	12.081	12.341	96.208,0	12.026,00
Total Exames Realizados	21.016	19.925	20.079	20.732	20.933	20.220	20.733	20.680	164.318,0	20.539,75

3.13. Mamografia

3.13.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.13.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

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

3.14. MAPA - Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial

3.14.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.14.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	12	12	18	21	21	17	14	17	132,0	16,50
Total	12	12	18	21	21	17	14	17	132,0	16,50
Média Diária	0,39	0,43	0,58	0,70	0,68	0,57	0,45	0,55	4,3	0,54

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total Exames Externos	12	12	18	21	21	17	14	17	132,0	16,50

Total Exames Realizados	12	12	18	21	21	17	14	17	132,0	16,50
-------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	-------	-------

3.15. Medicina Nuclear - Cintilografia

3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	2	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25	0,06
Média Diária	0,06	-	-	-	-	-	-	-	0,1		

3.15.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	10	15	14	12	12	12	12	12	99,0	12,38
Total	10	15	14	12	12	12	12	12	99,0	12,38
Média Diária	0,32	0,54	0,45	0,40	0,39	0,40	0,39	0,39	3,3	0,41

Total Exames Internos	2	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Total Exames Externos	10	15	14	12	12	12	12	12	99,0	12,38
Total Exames Realizados	12	15	14	12	12	12	12	12	101,0	12,63

3.16. Medicina Nuclear - Iodoterapia

3.16.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.16.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	3	4	5	7	3	5	5	5	37,0	4,63
Total	3	4	5	7	3	5	5	5	37,0	4,63
Média Diária	0,10	0,14	0,16	0,23	0,10	0,17	0,16	0,16	1,2	0,15

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total Exames Externos	3	4	5	7	3	5	5	5	37,0	4,63
Total Exames Realizados	3	4	5	7	3	5	5	5	37,0	4,63

3.17. PAAF - Biópsia de Tiroide

3.17.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.17.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	40	32	24	36	20	39	30	38	259,0	32,38
Total	40	32	24	36	20	39	30	38	259,0	32,38
Média Diária	1,29	1,14	0,77	1,20	0,65	1,30	0,97	1,23	8,5	1,07

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total Exames Externos	40	32	24	36	20	39	30	38	259,0	32,38
Total Exames Realizados	40	32	24	36	20	39	30	38	259,0	32,38

3.18. Polissonografia

3.18.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	------

Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.18.2. Exames por Unidade - Paciente Externo													
Ambulatório	7	0	0	1	6	1	2	3				20,0	2,50
Total	7	0	0	1	6	1	2	3				20,0	2,50
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total Exames Externos	7	0	0	1	6	1	2	3				20,0	2,50
Total Exames Realizados	7	0	0	1	6	1	2	3				20,0	2,50

3.19. Radiologia - Ralo-X													
3.19.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo													
Abdômen	5	0	2	8	11	1	9	9				45,0	5,63
Coluna Cervical	3	2	6	3	0	3	7	6				30,0	3,75
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Torácica	4	2	8	6	4	5	9	10				48,0	6,00
Cotovelo	0	0	0	0	1	1	0	1				3,0	0,38
Joelho	10	3	18	20	17	13	30	12				123,0	15,38
Mão	10	14	41	35	29	30	51	22				232,0	29,00
Ombro	6	0	3	8	6	1	12	7				43,0	5,38
Punho	10	6	23	17	16	16	34	18				140,0	17,50
Quadril/Bacia	2	0	5	2	4	4	5	3				25,0	3,13
Tórax	428	351	512	519	524	417	474	429				3.654,0	456,75
Tornozelo/Pé	4	11	14	22	24	6	21	9				111,0	13,88
Outros	20	10	47	32	39	29	44	43				264,0	33,00
Total	502	399	679	672	675	526	696	569				4.718,0	589,75
Média Diária	16,19	14,25	21,90	22,40	21,77	17,53	22,45	18,35				154,9	19,36

3.19.2. Exames por Tipo Pac. Interno													
Abdômen	4	0	2	7	11	1	8	9				42,0	5,25
Coluna Cervical	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,13
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Torácica	1	0	0	1	0	0	0	0				2,0	0,25
Cotovelo	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Joelho	0	0	1	1	0	1	2	1				6,0	0,75
Mão	2	0	0	5	2	4	2	0				15,0	1,88
Ombro	1	0	0	0	0	0	1	0				2,0	0,25
Punho	0	0	0	2	1	1	2	0				6,0	0,75
Quadril/Bacia	0	0	0	0	0	2	1	0				3,0	0,38
Tórax	320	307	333	387	395	325	352	315				2.734,0	341,75
Tornozelo/Pé	2	2	2	2	0	0	3	2				13,0	1,63
Outros	1	4	3	5	3	0	5	4				25,0	3,13
Total	332	313	341	410	412	334	376	331				2.849,0	356,13
Média Diária	10,71	11,18	11,00	13,67	13,29	11,13	12,13	10,68				93,8	11,72

3.19.3. Exames por Unidade - Paciente Interno													
Clinica Cirúrgica	23	42	47	45	75	48	56	66				402,0	50,25
Clinica Médica	170	124	134	224	178	151	204	166				1.351,0	168,88
UTI Adulto	139	147	160	141	159	135	116	99				1.096,0	137,00
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Total	332	313	341	410	412	334	376	331	2.849,0	356,13
Média Diária	10,71	11,18	11,00	13,67	13,29	11,13	12,13	10,68	93,8	11,72

3.19.4. Exames por Tipo - Paciente Externo

Abdômen	1	0	0	1	0	0	1	0	3,0	0,38
Coluna Cervical	2	2	6	3	0	3	7	6	29,0	3,63
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Coluna Torácica	3	2	8	5	4	5	9	10	46,0	5,75
Cotovelo	0	0	0	0	1	1	0	1	3,0	0,38
Joelho	10	3	17	19	17	12	28	11	117,0	14,63
Mão	8	14	41	30	27	26	49	22	217,0	27,13
Ombro	5	0	3	8	6	1	11	7	41,0	5,13
Punho	10	6	23	15	15	15	32	18	134,0	16,75
Quadril/Bacia	2	0	5	2	4	2	4	3	22,0	2,75
Tórax	108	44	179	132	129	92	122	114	920,0	115,00
Tornozelo/Pé	2	9	12	20	24	6	18	7	98,0	12,25
Outros	19	6	44	27	36	29	39	39	239,0	29,88
Total	170	86	338	262	263	192	320	238	1.869,0	233,63
Média Diária	5,48	3,07	10,90	8,73	8,48	6,40	10,32	7,68	61,1	7,63

3.19.5. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório de Referência	170	86	338	262	263	192	320	238	1.869,0	233,63
Total	170	86	338	262	263	192	320	238	1.869,0	233,63
Média Diária	5,48	3,07	10,90	8,73	8,48	6,40	10,32	7,68	61,1	7,63

3.19.6. Filmes Gastos

8 x 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
10 x 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
15 x 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
20 x 25	219	155	287	257	370	279	339	289	2.195,0	274,38
25 x 30	283	250	396	421	300	249	360	285	2.544,0	318,00
Total	502	405	683	678	670	528	699	574	4.739,0	592,38
Média Diária	16,19	14,46	22,03	22,60	21,61	17,60	22,55	18,52	155,6	19,45

3.19.7. Filmes Inutilizados

8 x 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
10 x 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
20 x 25	3	4	3	2	3	1	2	3	21,0	2,63
25 x 30	2	2	1	4	2	1	1	2	15,0	1,88
Total	5	6	4	6	5	2	3	5	36,0	4,50
Média Diária	0,16	0,21	0,13	0,20	0,16	0,07	0,10	0,16	1,2	0,15
% sobre filmes gastos	1,00%	1,48%	0,59%	0,88%	0,75%	0,38%	0,43%	0,87%	0,1	0,01

Total Exames Internos	332	313	341	410	412	334	376	331	2.849,0	356,13
Total Exames Externos	170	86	338	262	263	192	320	238	1.869,0	233,63
Total Exames Realizados	502	399	679	672	675	526	696	569	4.718,0	589,75

3.20. Ressonância Magnética

3.20.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	1	0	1	2	6	2	3	15,0	1,88
Clinica Médica	11	17	12	14	4	11	15	7	91,0	11,38
UTI Adulto	1	3	0	1	1	5	0	0	11,0	1,38
Total	12	21	12	16	7	22	17	10	117,0	14,63
Média Diária	0,39	0,75	0,39	0,53	0,23	0,73	0,55	0,32	3,9	0,49

3.20.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	31	34	33	29	34	30	33	31				255,0	31,88
Total	31	34	33	29	34	30	33	31				255,0	31,88
Média Diária	1,00	1,21	1,06	0,97	1,10	1,00	1,06	1,00				8,4	1,05

Total Exames Internos	12	21	12	16	7	22	17	10				117,0	14,63
Total Exames Externos	31	34	33	29	34	30	33	31				255,0	31,88
Total Exames Realizados	43	55	45	45	41	52	50	41				372,0	46,50

3.21. Teste Ergométrico

3.21.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00

3.21.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	9	19	18	14	20	20	15	14				129,0	16,13
Total	9	19	18	14	20	20	15	14				129,0	16,13
Média Diária	0,29	0,68	0,58	0,47	0,65	0,67	0,48	0,45				4,3	0,53

Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total Exames Externos	9	19	18	14	20	20	15	14				129,0	16,13
Total Exames Realizados	9	19	18	14	20	20	15	14				129,0	16,13

3.22. Tomografia

3.22.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Abdômen Superior	36	27	42	42	38	26	33	31				275,0	34,38
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Crânio	17	11	14	7	12	21	12	15				109,0	13,63
Face	2	1	1	2	5	1	5	1				18,0	2,25
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve	30	24	31	31	36	24	24	25				225,0	28,13
Pescoço	2	2	6	9	6	8	7	11				51,0	6,38
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tórax	38	35	49	55	43	52	55	46				373,0	46,63
Outros	10	12	10	11	14	17	12	9				95,0	11,88
Total	135	112	153	157	154	149	148	138				1.146,0	143,25
Média Diária	4,35	4,00	4,94	5,23	4,97	4,97	4,77	4,45				37,7	4,71

3.22.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

Abdômen Superior	13	6	11	16	13	9	10	13				91,0	11,38
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Crânio	8	0	5	2	4	8	5	5				37,0	4,63
Face	1	0	1	0	1	0	0	1				4,0	0,50
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve	9	5	7	11	11	8	8	11				70,0	8,75
Pescoço	1	0	0	1	0	0	1	0				3,0	0,38
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Tórax	19	8	26	19	17	23	20	14	146,0	18,25
Outros	0	0	3	0	0	0	0	1	4,0	0,50
Total	51	19	53	49	46	48	44	45	355,0	44,38
Média Diária	1,65	0,68	1,71	1,63	1,48	1,60	1,42	1,45	11,6	1,45

3.22.3. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	1	4	6	3	4	0	8	26,0	3,25
Clinica Médica	38	15	36	33	31	30	37	32	252,0	31,50
UTI Adulto	13	3	13	14	12	14	7	5	77,0	9,63
Total	51	19	53	49	46	48	44	45	355,0	44,38
Média Diária	1,65	0,68	1,71	1,63	1,48	1,60	1,42	1,45	11,6	1,45

3.22.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos

Abdômen Superior	23	21	31	26	25	17	23	18	184,0	23,00
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Crânio	9	11	9	5	8	13	7	10	72,0	9,00
Face	1	1	0	2	4	1	5	0	14,0	1,75
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Pelve	21	19	24	20	25	16	16	14	155,0	19,38
Pescoço	1	2	6	8	6	8	6	11	48,0	6,00
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Tórax	19	27	23	36	26	29	35	32	227,0	28,38
Outros	10	12	7	11	14	17	12	8	91,0	11,38
Total	84	93	100	108	108	101	104	93	791,0	98,88
Média Diária	2,71	3,32	3,23	3,60	3,48	3,37	3,36	3,00	26,1	3,26

Total Exames Internos	51	19	53	49	46	48	44	45	355,0	44,38
Total Exames Externos	84	93	100	108	108	101	104	93	791,0	98,88
Total Exames Realizados	135	112	153	157	154	149	148	138	1.146,0	143,25

3.23. Ultrassonografia

3.23.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Abdominal Superior	9	15	22	15	15	9	5	8	98,0	12,25
Abdominal Total	70	110	104	114	113	79	102	88	780,0	97,50
Cervical	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Pelve (Ginecológica)	4	6	6	7	6	4	6	10	49,0	6,13
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Renal	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Tireóide	71	46	64	65	67	62	66	74	515,0	64,38
Tórax	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	22	15	20	21	18	19	14	25	154,0	19,25
Ultrassonografia com Doppler	16	18	19	23	34	23	29	38	200,0	25,00
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	192	210	235	245	253	196	222	243	1.796,0	224,50

3.23.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

Clinica Cirúrgica	244	272	261	288	296	222	116	129	1.828,0	228,50
Clinica Médica	365	388	418	516	622	489	244	291	3.333,0	416,63
UTI Adulto	1.680	1.710	1.745	1.988	2.761	3.081	1.750	1.760	16.475,0	2.059,38
Total	2.289	2.370	2.424	2.792	3.679	3.792	2.110	2.180	21.636,0	2.704,50
Média Diária	73,84	84,64	78,19	93,07	118,68	126,40	68,06	70,32	713,2	89,15

3.25. Fonoaudiologia

3.25.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	8	7	8	6	12	8	2	2	53,0	6,63
Clinica Médica	18	11	16	20	38	45	36	35	219,0	27,38
UTI Adulto	118	121	144	168	183	160	109	102	1.105,0	138,13
Total	144	139	168	194	233	213	147	139	1.377,0	172,13
Média Diária	4,65	4,96	5,42	6,47	7,52	7,10	4,74	4,48	45,3	5,67

3.25.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos

Ambulatório de Referência	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

Total de Sessões Pacientes Internos	2.433	2.509	2.592	2.986	3.912	4.005	2.257	2.319	23.013,0	2.876,63
Total de Sessões Pacientes Externos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total de Sessões Realizadas	2.433	2.509	2.592	2.986	3.912	4.005	2.257	2.319	23.013,0	2.876,63

3.26. Terapia Ocupacional

3.26.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

3.26.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos

Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00

Total de Sessões Pacientes Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total de Sessões Pacientes Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Total de Sessões Realizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

3.27. Hemoterapia - Agência Transfusional

3.27.1. N° de Bolsas Utilizadas por Unidade

Clinica Cirúrgica	2	6	2	2	6	3	0	2	23,0	2,88
Clinica Médica	39	63	26	19	11	34	59	27	278,0	34,75
UTI Adulto	6	47	17	22	51	34	15	13	205,0	25,63
Centro Cirúrgico	0	4	2	3	2	1	5	7	24,0	3,00
Total	47	120	47	46	70	72	79	49	530,0	66,25
Média Diária	1,52	4,29	1,52	1,53	2,26	2,40	2,55	1,58	17,6	2,20

3.27.2. Outros Procedimentos

Sangria Terapêutica	0	0	0	0	2	0	0	0	2,0	0,25
Plasmaferese Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

Nº Transfusões Realizadas	47	120	47	46	70	72	79	49	530,0	66,25
Média Diária	1,52	4,29	1,52	1,53	2,26	2,40	2,55	1,58	17,6	2,20

3.28. Hemodiálise

3.28.1. Nº de Sessões por Unidade

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
UTI Adulto	35	30	59	61	84	32	48	62	411,0	51,38
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	35	30	59	61	84	32	48	62	411,0	51,38
Média Diária	1,13	1,07	1,90	2,03	2,71	1,07	1,55	2,00	13,5	1,68

3.29. Pulsoterapia

3.29.1. Exames por Unidade - Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00

3.29.2. Exames por Unidade - Paciente Externo

Ambulatório	30	31	32	23	34	31	29	31	241,0	30,13
Total	30	31	32	23	34	31	29	31	241,0	30,13
Média Diária	0,97	1,11	1,03	0,77	1,10	1,03	0,94	1,00	7,9	0,99

Total Exames Internos

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

3.30. Total SADT Internos

3.30.1. Exames por Tipo

Anatomia Patológica	145	114	111	121	129	86	143	92	941,0	117,63
Bomba de Insulina	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Broncoscopia	4	4	2	1	4	3	4	1	23,0	2,88
Colangiopancreatografia Retrograda	6	1	0	5	1	4	8	4	29,0	3,63
Endoscopia	5	4	1	3	2	5	5	6	31,0	3,88
Colonoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Densitometria óssea	26	24	30	30	31	35	33	31	240,0	30,00
Ecocardiograma	87	78	91	98	143	92	100	65	754,0	94,25
Eletrocardiograma	25	10	20	13	23	18	19	15	143,0	17,88
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Espirometria	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Análises Clínicas	8.973	8.311	8.291	8.644	8.745	8.155	8.652	8.339	68.110,0	8.513,75
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
MAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Medicina Nuclear - Cintilografia	2	0	0	0	0	0	0	0	2,0	0,25
Medicina Nuclear - Iodoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Polissonografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Raio-x	332	313	341	410	412	334	376	331	2.849,0	356,13
Ressonância Magnética	12	21	12	16	7	22	17	10	117,0	14,63
Teste Ergometria	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Tomografia	51	19	53	49	46	48	44	45	355,0	44,38
Ultrassonografia	20	18	31	17	21	24	26	32	191,0	23,88
Ultrassonografia com Doppler	5	3	2	9	3	4	7	12	45,0	5,63
Total	9.693	8.920	8.985	9.416	9.567	8.830	9.436	8.963	73.785,0	9.223,13

3.31. Total SADI Externos

3.31.1. Exames por Tipo	190	175	122	159	142	186	161	104	1.241,0	155,13
Anatomia Patológica	30	42	43	43	46	47	53	59	372,0	46,50
Bomba de Insulina	1	2	1	1	2	2	1	2	12,0	1,50
Broncoscopia	6	5	5	3	5	2	2	2	30,0	3,75
Endoscopia	86	80	108	115	128	105	116	111	847,0	105,88
Colangiopancreatografia Retrograda	37	40	42	32	39	40	39	39	308,0	38,50
Densitometria óssea	38	44	72	56	81	81	70	55	497,0	62,13
Ecocardiograma	142	160	155	171	193	171	179	160	1.331,0	166,37
Electrocardiograma	521	493	477	568	599	498	452	445	4.057,0	506,63
Endoscopia	17	14	18	13	16	9	22	17	126,0	15,75
Endoscopia e Convulsão com Espuma	25	30	30	25	29	31	28	29	231,0	28,88
Esfigmografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Holter de Glicemia	12.043	11.614	11.788	12.008	12.188	12.045	12.081	12.341	96.208,0	12.026,00
Laboratório e Análises Clínicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Mamografia	17	12	18	21	21	17	14	17	132,0	16,50
Medicina Nuclear - Cintilografia	10	15	14	12	12	12	12	12	99,0	12,38
Medicina Nuclear - Iodoterapia	3	4	5	7	3	5	5	5	37,0	4,63
PAAF (Biópsia para Farcinose)	40	32	24	36	20	39	30	38	289,0	32,38
Poliisonografia	7	0	0	1	6	1	2	3	20,0	2,50
Radiologia	170	166	330	262	263	192	370	238	1.869,0	231,63
Resonância Magnética	31	34	33	29	34	30	33	31	255,0	31,88
Teste Ergométrico	84	93	100	108	108	101	104	93	129,0	16,13
Tomografia	156	174	185	201	198	149	165	173	791,0	98,88
Ultrassonografia	11	15	17	14	31	19	22	26	140,0	17,53
Ultrassonografia com Doppler	11	15	17	14	31	19	22	26	155,0	19,38
TOTAL	13.671	13.183	13.615	13.957	14.182	13.822	13.926	14.014	110.262,0	13.781,50

3.32. Total SADI Internos	9.693,1	8.920	8.985	9.416	9.567	8.830	9.435	8.983	73.830,0	9.228,75
3.32.1. Total SADI Externos	13.676	13.183	13.615	13.987	14.182	13.822	13.926	14.014	110.407,0	13.805,88
3.32.2. TOTAL GERAL SADI	23.371	22.103	22.600	23.403	23.749	22.652	23.362	22.997	184.237,00	23.029,63

3.33. Total Tratamentos Internos

3.33.1. Acondicionamento por Sessões	2.289	2.370	2.424	2.792	2.379	3.792	2.110	2.180	21.636,0	2.704,50
Fisioterapia (Sessões)	144	139	168	194	233	213	147	139	1.377,0	172,13
Fonoaudiologia (Sessões)	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Terapia Ocupacional (Sessões)	47	120	46	46	70	72	79	49	530,0	66,25
Hemoterapia	35	30	59	61	84	32	48	62	411,0	51,38
Hemodíálise (Sessões)	30	31	32	23	34	31	29	31	241,0	30,13
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
TOTAL	2.545	2.590	2.730	3.116	3.400	4.140	2.413	2.461	24.195,0	3.024,38

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética

4.1.1. Refeições Servidas por Tipo	2.638	2.600	2.495	2.308	2.502	2.533	2.410	2.281	19.788,0	2.473,56
Desjejum	1.339	1.342	1.249	1.138	1.211	1.266	1.201	1.062	9.801,0	1.215,13
Colação	4.987	4.656	4.783	4.099	4.944	4.742	4.440	4.491	37.142,0	4.642,75
Almoço	1.338	1.312	1.236	1.158	1.144	1.266	1.189	1.059	9.702,0	1.212,75
Lanche	3.380	3.243	3.216	3.134	3.305	3.320	3.273	3.167	26.043,0	3.255,38
Jantar	1.349	1.373	1.315	1.218	1.259	1.340	1.267	1.185	10.865,0	1.333,13
Ceia	283	209	215	220	344	335	287	354	2.247,0	280,88
TOTAL	13.975	13.493	13.279	12.889	14.008	14.219	13.787	12.998	107.890,0	13.781,50

Dieta Parenteral	86	70	88	142	32	17	47	40	522,0	65,25
Suplementação V.O.	433	162	337	300	414	403	337	156	2.542,0	317,75
Outros - U/E	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Total	15.853	14.922	14.935	13.717	15.155	15.215	14.860	13.795	118.452,0	14.806,50
Média Diária	511,39	532,93	481,77	457,23	488,87	507,17	479,35	445,00	3.903,7	487,96

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Funcionários / Médicos	2.935	2.727	2.925	2.526	3.164	2.894	2.861	2.971	23.003,0	2.875,38
Acompanhantes	4.048	3.788	3.737	3.510	3.894	3.833	3.590	3.647	30.047,0	3.755,88
Clinica Cirúrgica	2.418	2.325	1.711	1.575	1.855	1.899	1.750	1.700	15.233,0	1.904,13
Clinica Médica	6.056	5.589	6.102	5.626	5.751	6.191	5.726	5.155	46.196,0	5.774,50
UTI Adulto	396	493	460	480	491	398	933	322	3.973,0	496,63
Total	15.853	14.922	14.935	13.717	15.155	15.215	14.860	13.795	118.452,0	14.806,50
Média Diária	511,39	532,93	481,77	457,23	488,87	507,17	479,35	445,00	3.903,7	487,96

4.2. Processamento da Roupa

4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade

Clinica Médica	1.154,10	1.196,95	1.269,37	1.280,80	1.519,70	1.338,10	1.475,825	1.554,818	10.789,7	1.348,71
Clinica Cirúrgica	672,925	618,37	674,94	608,60	738,39	628,56	646,96	651,828	5.240,6	655,07
UTI	2.345,70	2.367,60	2.701,67	2.477,70	2.688,70	2.500,40	2.487,76	2.487,158	20.056,7	2.507,09
Centro Cirúrgico/Obstétrico	2.254,45	2.519,07	2.324,30	2.404,90	2.635,15	2.450,80	2.712,525	2.714,748	20.015,9	2.501,99
CME	723,485	611,87	643,87	573,05	734,15	654,63	688,73	708,538	5.338,3	667,29
Endoscopia	315,90	302,22	312,00	332,30	333,50	291,90	306,60	315,20	2.509,6	313,70
Serviço de Higiene e Limpeza	353,00	364,60	446,10	409,30	483,80	359,20	380,80	444,30	3.241,1	405,14
Retorno/Outros	247,30	235,20	264,70	199,70	92,20	102,50	134,00	140,50	1.416,1	177,01
Total	8.066,86	8.215,88	8.636,94	8.286,35	9.225,59	8.326,09	8.833,20	9.017,09	68.608,0	8.576,00
Média Diária	260,22	293,42	278,61	276,21	297,60	277,54	284,94	290,87	2.259,4	282,43

4.2.2. Produtos Utilizados por ML

Desfritante p/feitos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Amaciante líquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Produtos alcalinos pré-lavagem(Bulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Média Diária	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

4.2.3. Resumo

Kg Roupas lavadas	8.066,86	8.215,88	8.636,94	8.286,35	9.225,59	8.326,09	8.833,20	9.017,09	68.608,0	8.576,00
Média Diária Kg Roupas Lavadas	260,22	293,42	278,61	276,21	297,60	277,54	284,94	290,87	2.259,4	282,43
ML Produtos Utilizados	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
ML de Produtos por Kg Roupa	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

4.2.4. Produção de Costura

Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00

4.3. Manutenção

4.3.1. Reparos por Área

[illegible]

4.3.2. Reparos por Setor

[illegible]

Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Média Diária																0,0	0,0
4.7. Cópias																	
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Compras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Diretoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
SPP/Estatística	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Farmácia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,00
Total																0,0	0,00
Média Diária																	
5. Serviços Administrativos																	
5.1. Departamento de Pessoal																	
Almoxarifado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40,0	5,00
Aprendizes	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	56,0	7,00
Assistente da Diretoria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
Auxiliares Administrativos	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	136,0	17,00
CME - Centro de Material e Esterilização	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
Compras	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Controladoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Coordenação de Apoio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
Coordenação de Enfermagem	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32,0	4,00
Departamento Pessoal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
Diretoria	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
Enfermeiros	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	187,0	23,38
Farmácia	22	21	21	21	20	21	21	21	21	21	21	21	21	22	22	169,0	21,13
Faturamento	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24,0	3,00
Financeiro	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
Gerente de Enfermagem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00

[illegible]

Laboratório	14	14	14	14	15	15	15	15	15	14	116,0	14,50
Manutenção	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	56,0	7,00
Maquero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32,0	4,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12,0	1,50
Patrimônio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
Portaria	6	7	7	7	8	8	8	8	8	8	59,0	7,38
Psicologia	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
Radiologia	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33,0	4,13
Recepção Central	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	72,0	9,00
RH - Recurso Humano	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,0	1,00
Serviço Social	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17,0	2,13
SESMT - Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16,0	2,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	41	42	42	42	41	39	40	40	40	40	325,0	40,63
SND - Serviço de Nutrição e Dietético	26	27	27	27	27	28	27	25	26	26	213,0	26,63
SPR - Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	48,0	6,00
Técnico de Enfermagem	105	106	107	107	106	105	104	104	104	104	841,0	105,13
Telefonista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
Ti - Tecnologia da Informação	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	14,0	1,75
Sub-Total 1	331	332	334	331	332	332	332	332	332	334	2.658,0	332,25
Tercorizados	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	152,0	19,00
Sub-Total 2	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	152,0	19,00
Total Geral	350	351	353	350	351	351	351	351	351	353	2.810,0	351,25

5.1.2. Grau de Instrução - Geral - Internos													
Pós-Graduação	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12,00
Superior	74	73	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	599,0
Superior Incompleto	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	74,88
Ensino Médio	212	214	215	212	212	212	212	212	212	211	211	211	48,0
Ensino Médio Incompleto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1.699,0
Ensino Fundamental	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	212,38
Ensino Fundamental Incompleto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40,0
Sem Instrução	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5,00
Total	331	332	334	331	332	332	332	332	332	332	334	334	332,25

5.1.3. Corpo Clínico													
Médicos Pessoa Jurídica	86	86	86	86	87	87	87	87	87	87	87	87	86,50
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal													
Funcionários em Férias	28	18	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	22,38
Funcionários de Licenças/Afastamentos	11	12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9,75
Admissões	2	9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36,0
Demissões	4	8	1	5	7	3	3	3	3	3	3	3	35,0
Afastamentos	11	12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	78,0
Nº de Funcionários/mês	331	332	334	331	332	332	332	332	332	332	334	334	332,25
Faltas em dias	584	596	303	310	378	290	370	370	370	370	370	370	3.201,4
Índice de Absenteísmo	6	6	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	31,9
Horas Extras	1.661,00	945,10	1.475,23	1.154,92	2.228,55	1.136,38	1.452,91	1.491	1.491	1.491	1.491	1.491	1.443,14
Atrasos em Horas	565	689	641	681	578	630	580	627	627	627	627	627	623,83
Índice de Funcionários por Leito	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,75
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	38,0
Índice de Rotatividade	1	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	6,10
% do Pessoal de Serv. Adm	15,11%	15,06%	15,27%	15,41%	15,66%	15,66%	15,66%	15,66%	15,66%	15,66%	15,66%	15,66%	10,7
% do Pessoal de Enfermagem	54,68%	53,92%	53,89%	53,78%	53,61%	53,61%	53,61%	53,61%	53,61%	53,61%	53,61%	53,61%	123,40%
% do Pessoal S.Apolo	30,21%	31,02%	30,84%	30,82%	30,72%	30,72%	30,72%	30,72%	30,72%	30,72%	30,72%	30,72%	431,90%
Total Pessoal de Serviços Tercelizados	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	244,70%
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152,0
													19,00
													0,00

6. Resumo Geral de Informações													
Total de Pacientes-Dia	1.731	1.583	1.674	1.544	1.673	1.741	1.682	1.625	1.625	1.625	1.625	1.625	1.656,63
Porcentagem Geral de Ocupação	79,77%	80,77%	77,14%	73,52%	77,10%	82,90%	77,51%	74,88%	74,88%	74,88%	74,88%	74,88%	623,60%
Média Geral de Pacientes-Dia	55,84	56,54	54,00	51,47	53,97	58,03	54,26	52,42	52,42	52,42	52,42	52,42	436,5
Índice Geral de Giro de Leitos	2,63	2,74	2,41	2,50	2,49	2,29	2,70	2,59	2,59	2,59	2,59	2,59	20,3
Taxa de Mortalidade Global	7,61%	7,81%	11,83%	7,43%	9,20%	5,00%	6,88%	9,94%	9,94%	9,94%	9,94%	9,94%	65,70%
Taxa de Mortalidade Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0
Taxa de Infecção Hospitalar	2,71%	2,60%	7,69%	2,30%	2,30%	4,97%	3,70%	4,42%	4,42%	4,42%	4,42%	4,42%	30,69%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	6,00	6,93	5,52	6,73	5,90	6,10	6,32	6,10	6,10	6,10	6,10	6,10	49,6
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	92,65	105,46	89,87	107,27	109,71	104,07	108,39	111,84	111,84	111,84	111,84	111,84	829,2
Média Diária Refeições Servidas	511,39	532,93	481,77	457,23	488,87	507,17	479,35	445,00	445,00	445,00	445,00	445,00	3.903,7
Média Diária de Kg Roupas Lavadas	260,22	293,42	278,61	276,21	297,60	277,54	284,94	290,87	290,87	290,87	290,87	290,87	2.259,4
ML de Produto por Kg de Roupas Lavadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0

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

Belém, 10 de setembro de 2019.

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

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA-609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm, Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

INDICADORES DE DESEMPENHO

AGOSTO/2019



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

Mês Referência agosto 2019

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 31 de agosto de 2019.



2- ATIVIDADES MENSAS

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

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	Atendimentos Gerais	509
1.1	Atendimentos em sala	34
1.2	Atendimentos por telefone	31
1.3	Demandas espontâneas coletadas nas urnas	60
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	384
2.	Ações geradas nos atendimentos	73
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação).	62
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Hospitalar Jean Bitar. (psicossocial, entre outros)	11
3.	Pesquisas de satisfação realizadas	754
3.1	Internas	137
3.2	Externas	617
4.	Reuniões internas administrativas realizadas	5
5.	Participação em eventos, ações do GTH e treinamentos (internos e externos)	4
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	1.345

Fonte: HJB – agosto 2019

Em agosto realizamos trinta e quatro (34) atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, apenas dois (05) usuários registrou formalmente seu

relato. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, após receberem informações e/ou orientações prestadas pelo SAU e outros ficaram de trazer em outro momento suas manifestações por escrito, contudo não o fizeram.

Mantivemos no mês de agosto o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de **754** pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

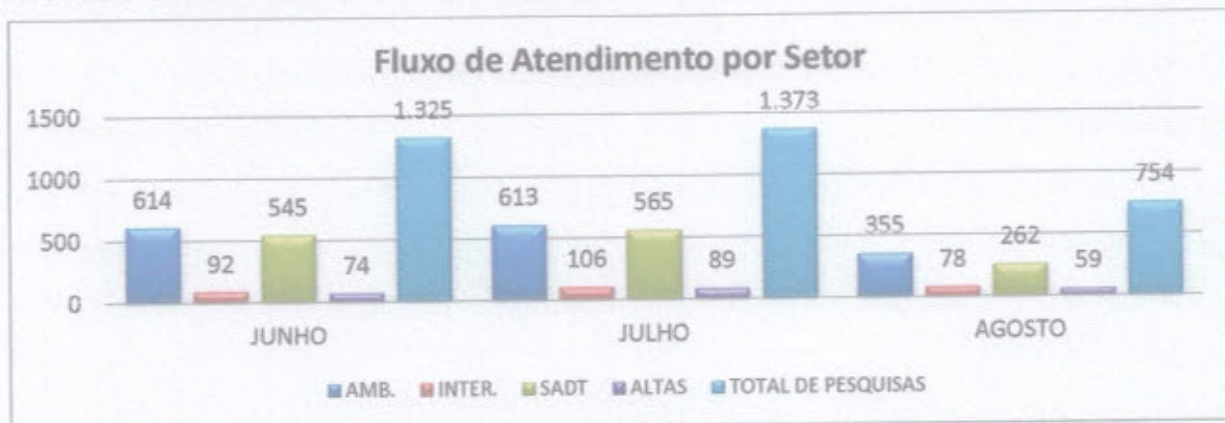
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	355
Internação	78
S.A.D.T	262
Alta Hospitalar	59
TOTAL	754

Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2019

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Hospital Jean Bitar – agosto 2019

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de junho, julho e agosto. Comparando o resultado alcançado no mês de junho com o mês de julho, visualizamos que em julho houve um aumento de **3,62%** no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Entretanto, no mês de agosto, tivemos uma queda de **82,10%** frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Contudo, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,02%	0,14%	0,50%	0,00%
Ruim	0,10%	0,14%	0,65%	0,17%
Regular	2,68%	1,88%	2,48%	1,36%
Bom	50,47%	17,75%	47,33%	17,29%
Ótimo	46,73%	80,09%	49,05%	81,19%
Total Resposta	4.969	2.180	2.620	590
% Satisfação	97,20%	97,84%	96,36%	98,47%

Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2019

3 - ANÁLISES DOS DADOS

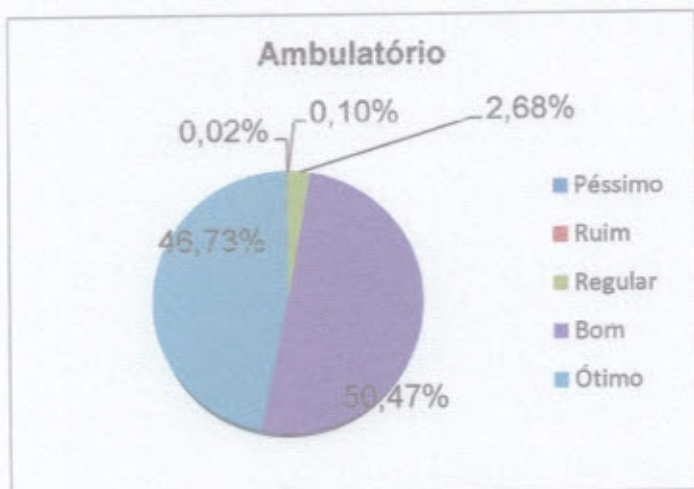
O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de agosto o valor de 97,47%. Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de agosto, ocorreu uma queda na satisfação geral dos usuários, equivalente a **0,88%**, comparado ao mês passado.

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

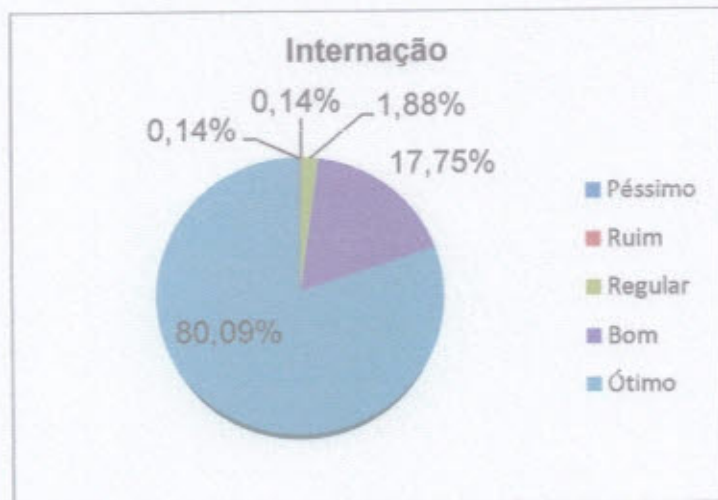
No segmento ambulatorio, neste mês de agosto, obtivemos uma queda de 1,30% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 97,20% de satisfação. Considerando que tivemos 04 (quatro) registro formal em caráter negativo, 36,36% do total de queixa formalizada. Como causa da insatisfação, constatamos a seguinte demanda: Insatisfação com o atendimento da médica endocrinologista pediátrica, exame com dados cadastrais incorretos (data de nascimento e nome da mãe), demora no serviço de maqueiro, cadeira de obeso ocupada, falta de atenção médica na consulta (pós-cirurgia) e usuária não conheceu o médico que a operou.

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



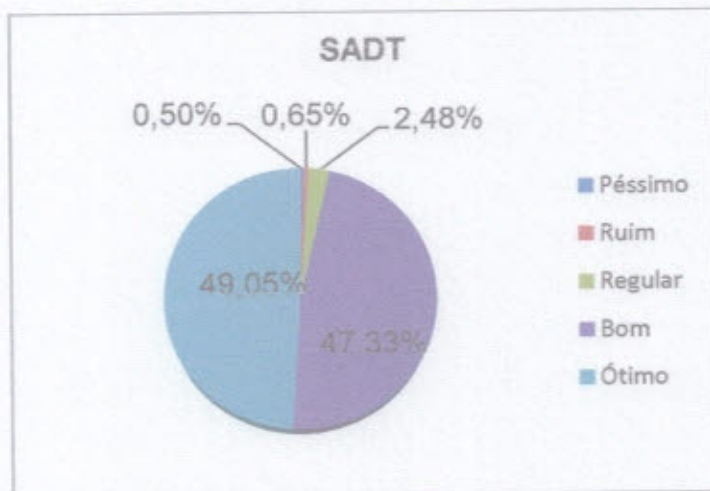
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 97,84%. Neste setor, foi observado uma queda de 0,14% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado. E ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 11 registros em caráter reclamatório, 63,64% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 07 registros negativos nesse setor. Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram relacionados: troca de enxoval não foi realizada, demora no conserto do ar condicionado (enfermaria 510), insatisfação com mudança de enfermaria (403 para o 510), tv queimada, frigobar sem funcionar, usuária recebeu suco com leite integral (alérgica a lactose), usuária recebeu mingau com leite de soja (alérgica a soja), insatisfação com o atendimento de uma técnica de laboratório e atraso nas entregas das refeições.

Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT tivemos uma queda equivalente a 1,57% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de agosto comparado ao mês de julho, alcançando o valor de 96,37% de satisfação. Neste mês não houve registro formalizado nesse setor.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de agosto atingiu 98,47% de satisfação, tendo uma queda de 0,52% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de julho. Neste mês não houve registro formalizado nesse setor.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

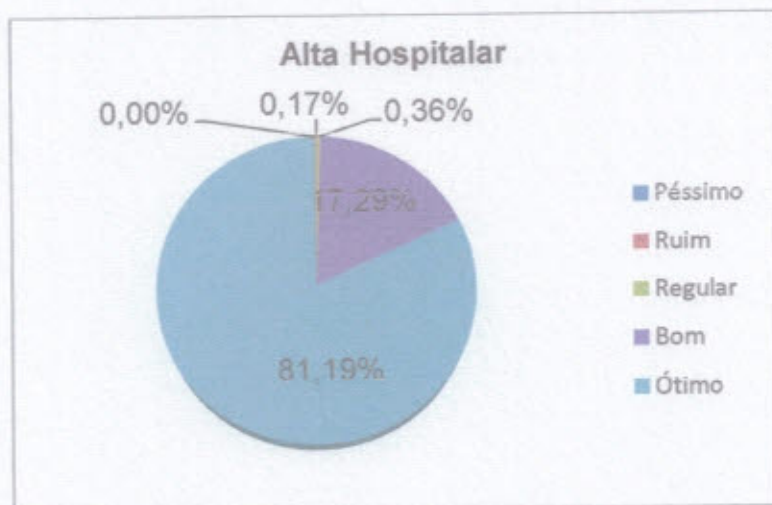
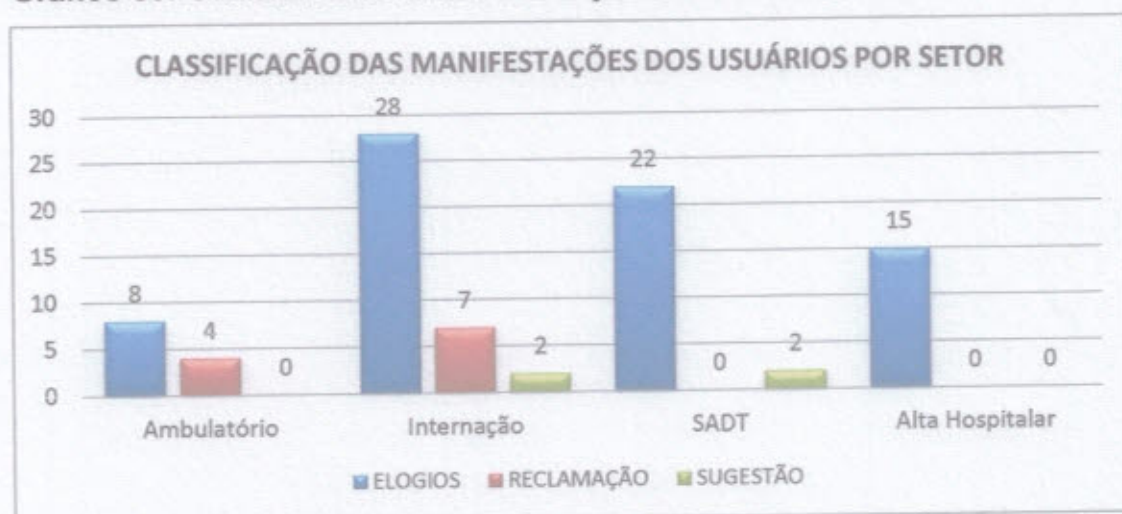


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2019

Ao analisarmos as 754 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de agosto, concluímos que 11,67% dos usuários que equivale ao quantitativo de 88 registros se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 88 manifestos, chegamos a seguinte conclusão: 82,95% referiam-se a registros em caráter de elogio; 12,50% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 4,55% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	73
Sugestões	04
Reclamações	11
Reclamações Solucionadas	11
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2019

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Insatisfação com o atendimento da médica endocrinologista pediátrica	01
Exame com dados cadastrais incorretos (data de nascimento e nome da mãe)	01
Demora no serviço de maqueiro	01
Cadeira de obeso ocupada	01
Falta de atenção médica na consulta de pós-cirurgia	01
Usuária não conheceu o médico que a operou	01
Troca de enxoval não foi realizada	02
Ar condicionado sem funcionar (enfermaria 510)	02
Insatisfação com mudança de enfermaria (403 para o 510)	01
Tv queimada	01
Frigobar sem funcionar,	01
Usuária recebeu suco com leite integral (alérgica a lactose)	01
Usuária recebeu mingau com leite de soja (alérgica a soja)	01
Insatisfação com o atendimento de uma técnica de laboratório	01
Atraso nas entregas das refeições.	01
Total	17

Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2019

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de agosto ficou 82,10% inferior ao resultado alcançado no mês passado. Justifica-se essa queda, devido o setor ter ficado com uma colaboradora a menos, por motivo de férias, contudo foi dado segmento nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços. Todavia, conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Broncoscopia, ECG, MAPA, USG, USG doppler, RX, PAAF, Ecocardiografia, Escleroterapia ecoguiada com espuma, Pulsoterapia e Laboratório)	2.195	262	11,94%
Ambulatório	2.951	355	12,03%
Internação	178	78	43,82%
Alta Médica	160	59	36,88%
MÉDIA MÊS	5.484	754	13,75%

Fonte: HJB- Referência: agosto 2019

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de setembro.

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

✓ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

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

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



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

✓ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de setembro.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

✓ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

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

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

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 73 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de agosto não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 160 usuário realizaram E.C.G, 55 Ecocardiogramas, 17 Escleroterapia com espuma ecoguiada, 239 Raio X (diversos), 173 USG, 26 USG doppler, 445 Endoscopias, 99 Colonoscopias, 02 Broncoscopia, 12 Retossigmoidoscopia, 31 pulsoterapia, 38 PAAF's, 17 MAPA's e 881 exames de sangue.

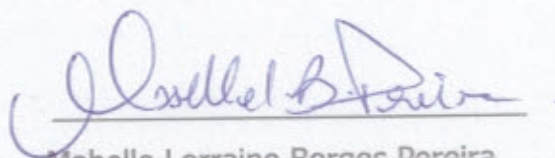
Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de agosto, além da recorrente objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de

satisfação, tivemos o não cumprimento com o prazo da devolutiva dos memorandos, por parte de algumas lideranças.

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

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

Atenciosamente,



Mabelle Lorraine Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTRO DE ATENDIMENTO (Reclamações / Fluxos)

Agosto/2019



REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES**RECLAMAÇÃO Nº:** 01/235**SETOR DE ORIGEM:** Folder Internação**DATA:** 13/08/2019**NOME USUÁRIO:** Alberto Carlos Ferreira - Nº 235/2019**TELEFONE:** 98351-2342

RECLAMAÇÃO: "Bom, só gostaria de mencionar que a manutenção demora muito, pois está sendo muito desconfortável ficar no calor. O ar condicionado não funciona. Muito calor." (Enfermaria - 510)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos a sua colaboração com sua opinião, reclamações e sugestão, pois elas são de suma importância para melhoria em nosso processo. Com relação ao problema no ar condicionado do 510, encontramos um problema estrutural, na qual obtivemos a dificuldade na resolução. Para esse caso elaboramos um laudo técnico para termos tomadas de decisão junto a diretoria para a resolução com prazo de sete dias.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/08 realizamos visita ao usuário e em resposta a sua manifestação informamos que o nosso supervisor de manutenção esclareceu que o problema no ar condicionado do 510 foi encontrado na estrutura, na qual obteve dificuldade na resolução imediata. Para esse caso foi elaborado um laudo técnico para termos tomadas de decisão. Comunicamos que o supervisor estabeleceu prazo de sete dias para a resolução do problema. Informamos que o usuário irá acompanhar junto o setor de manutenção o conserto. Finalizamos a visita agradecendo a sua participação, pois ela é de suma importância para melhoria em nosso processo.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo desse processo, a fim de constatar efetividade da mesma.



RECLAMAÇÃO Nº: 02/238**SETOR DE ORIGEM:** Internação**DATA:** 13/08/2019**NOME USUÁRIO:** Diene Ellen Amador dos Santos - Nº 238/2019**TELEFONE:** 98912-6543

RECLAMAÇÃO: "Referente à troca dos lençóis, pois tive que ficar com roupas de cama suja, apesar de ter solicitado a troca. Obs. Solicitado para enfermagem do noturno. 314/A

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisora do SPR, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- **Supervisora do SPR:** Ciente! O horário de funcionamento da rouparia é até 20h45minhs. Após este horário é deixado na recepção kits de lençol para atender as necessidades noturnas. Sugerimos encaminhar esta queixa para análise e manifestação da coordenação das clínicas. 2- **Coordenação das Clínicas Integradas:** Estremos reunindo com as equipes dos noturnos (par e ímpar) para adequação da rotina. Após o horários de funcionamento da rouparia, a enfermagem pode ir buscar os kit's na recepção para troca, conforme a necessidade.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 13/08 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido e comunicamos que a nossa coordenação das clínicas integradas irá reunir com as equipes dos noturnos (par e ímpar) para adequação da rotina. Após os horários de funcionamento da rouparia, a enfermagem pode pega os kit's na recepção para troca, conforme a necessidade. Usuária agradeceu o nosso retorno e pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido.

PLANO DE AÇÃO: No próximo mês faremos averiguação junto à coordenadora sobre a reunião com as equipes.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/239**SETOR DE ORIGEM:** Internação

DATA: 13/08/2019**NOME USUÁRIO:** Benedito Gonçalves Teles - Nº 239/2019**TELEFONE:** 98359-3958**RECLAMAÇÃO:** "A troca de lençol dizem que é de três em três dias, e meu pai ficou 4 dias com o mesmo lençol sujo. Deveria ser de 2 e 2 dias. 506/A**PROVIDÊNCIAS:** Encaminhado memorando à Supervisora do SPR, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.**RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:** Ciente! A troca é realizada de 2 em 2 dias conforme orientação da SCIH e manual do usuário. Em caso de paciente acamado, a enfermagem realiza troca diariamente. No entanto em caso de sujidade visível o lençol deve ser trocado de imediato, solicitado pelo usuário no posto de enfermagem. Será avaliado o fato ocorrido junto com a equipe de rouparia, a fim de melhorarmos o atendimento ao nosso usuário.**RETORNO AO USUÁRIO:** No dia 05/08 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Em conversa informáramos que a nossa supervisora esclareceu que paciente acamado, a enfermagem realiza troca diariamente. No entanto em caso de sujidade visível o usuário solicita no posto de enfermagem o lençol e o mesmo deve ser trocado de imediato. A supervisora comunicou que será avaliado o fato ocorrido junto com as equipes de rouparia, a fim de melhorarmos o atendimento ao nosso usuário.**PLANO DE AÇÃO:** O SAU acompanhará a melhoria de todo esse fluxo junto aos nossos usuários.**RECLAMAÇÃO Nº:** 04/243**SETOR DE ORIGEM:** Ambulatório**DATA:** 14/08/2019**NOME USUÁRIO:** Pablo Asafe Marques Moraes - Nº 243/2019**TELEFONE:** 98201-4086**RECLAMAÇÃO:** "Bem, já é a segunda vez que meu filho foi consultado por ela (Dra. Lena). Porém, a médica residente muito educada e interessada a respeito, mas a médica nem tanto. Sempre muito corrida e não dando muita atenção."

Desculpe, por se tratar de um instituto de referencia nesse estado, fico triste com essas atitudes. Ele sempre foi atendimento pela Dra. Amanda Machado e sempre foi bem atendido por ela. Solução: Uma avaliação melhor e com respeito ao paciente."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Diretoria Técnica: Encaminho queixa da paciente para sua avaliação e providências. 2- Coordenador Médico do Ambulatório: * CEDEPA* - Ciente do ocorrido e conversado com a Dra. Lena Garcia que se comprometeu a dar mais atenção aos pacientes. Todavia, por tratar-se de serviço acadêmico, às vezes, a demanda encontra-se muito elevada, fato que compromete o tempo com cada paciente; entretanto, sem comprometer o tratamento do paciente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 05/08 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação o nosso coordenador médico do ambulatório informou que reuniu com a Dra. Lena Garcia e a mesma se comprometeu a dar mais atenção aos pacientes, pediu desculpas pelo transtorno ocorrido. Usuário agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Será proposto como sugestão ao coordenador médico, treinamento as equipes com o tema: Atendimento humanizado. Embasado em nossa missão institucional.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/244

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em Sala / SADT

DATA: 20/08/2019

NOME USUÁRIO: Patrícia Silva Souza - Nº 244/2019

TELEFONE: 98313-0278

RECLAMAÇÃO: "Depois de dois meses de exame feito para acompanhamento do quadro clínico da tireoide, observei no exame que meu nome estava correto, mas os outros dados não batia, como: data de nascimento, nome da mãe, data de emissão

do exame etc... Entrei em desespero porque poderia ter ocorrido uma troca de exame de um outro paciente. Até mesmo porque antes do ocorrido, o exame já havia me deixado preocupada. Mesmo sendo relatado que foram apenas erros de cadastro de paciente com o mesmo nome, não me sinto segura em relação ao resultado desse exame. Vim no hospital depois da dose de iodo porque não estava passando bem. Solicitaram exame que receberia na semana seguinte. Volto ao hospital e o exame não estava pronto. Pediram pra que voltasse novamente outro dia. Vim na semana seguinte e não estava pronto, no mesmo dia fizeram uma nova coleta e recebi no mesmo dia. Este que consta os dados incorretos, que não recebi no momento, somente depois."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Senhora Patrícia Silva Souza, agradeço sua iniciativa em formalizar o ocorrido junto ao nosso setor SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário é de extrema importância para a melhoria dos nossos serviços. Em atenção à sua reclamação conforme lhe exposto no dia 20/08/2019, houve um erro de digitação no preenchimento de seus dados cadastrais no nome da mãe e data de nascimento, os demais dados foram preenchidos corretamente. Os exames solicitados no dia 11/06/2019 para T4L, TSH, T3 foram coletados conforme, devido os resultados apresentarem valores fora da faixa de referência de normalidade aceitável para a análise, realizamos a tentativa de contato no mesmo dia para nova coleta e confirmação de resultado, não obtivemos sucesso. Em sua procura pelo resultado do exame no dia 25/06/2019 no dia da prescrição da cintilografia no retorno com a médica, realizamos a coleta normalmente e os exames foram processados para a reavaliação, os resultados confirmados, laudo liberado no qual a médica teve ciência do resultado. Esse conforme relato da Dra. Rissia em consultório em nossa presença em 20/08/2019, era o esperado naquela data devido uso da medicação. Quando a senhora nos procurou no dia 20/08/2019 em questionamento do exame realizado, a conduta foi sugerir uma nova coleta, realizar o exame e lhe encaminhar a médica logo de imediato, para esclarecermos juntas suas dúvidas, quanto aos resultados dos exames. Acompanhei a consulta, e

conforme ela relatou em nossa presença, os resultados tanto do primeiro e segundo exame eram esperados de acordo a conduta estabelecida de tratamento, portanto deixamos claro que; não há dúvidas quanto aos parâmetros dos resultados apresentados nos exames. Afim de esclarecer a hipótese de troca de amostras, conforme lhe garanti, não há! A coleta e tempo de liberação dos exames se deram pelo fato da necessidade de confirmar os resultados da primeira coleta. Aproveito a oportunidade para informar a senhora que foi realizada uma ação imediata de treinamento do atendimento e cadastro de usuários no sistema para assistente administrativa do laboratório, hoje os atendentes do posto de coleta ambulatorial realiza a dupla checagem de informação, no primeiro momento o próprio usuário confirma os dados no momento do cadastro no balcão da recepção em conjunto com a assistente, realiza o cadastro e no segundo momento na sala de coleta em conjunto com o técnico da coleta, ambos conforme os documentos originais entregue pelo usuário. Quero mais uma vez, assim como me coloquei a disposição no dia da consulta, me coloco novamente disponível para mais informações, e mais vez peço desculpas pelo transtorno, reafirmando o compromisso de melhoria na supervisão, orientação e prestação dos serviços a vocês usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 05/08 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Em conversa informáramos que a nossa coordenadora do laboratório em atenção à sua reclamação pediu desculpas pelo transtorno ocorrido, comunicou que houve um erro de digitação no preenchimento de seus dados cadastrais no nome da mãe e data de nascimento, os demais dados foram preenchidos corretamente. Os exames solicitados no dia 11/06/2019 para T4L, TSH, T3 foram coletados conforme, devido os resultados apresentarem valores fora da faixa de referência de normalidade aceitável para a análise, realizamos a tentativa de contato no mesmo dia para nova coleta e confirmação de resultado, não obtivemos sucesso. Em sua procura pelo resultado do exame no dia 25/06/2019 no dia da prescrição da cintilografia no retorno com a médica, realizamos a coleta normalmente e os exames foram processados para a reavaliação, os resultados confirmados, laudo liberado no qual a médica teve ciência do resultado. Esse conforme relato da Dra. Rissia em

consultório em nossa presença em 20/08/2019, era o esperado naquela data devido uso da medicação. Quando a senhora nos procurou no dia 20/08/2019 em questionamento do exame realizado, a conduta foi sugerir uma nova coleta, realizar o exame e lhe encaminhar a médica logo de imediato, para esclarecermos juntas suas dúvidas, quanto aos resultados dos exames. Acompanhei a senhora na consulta, e conforme ela relatou em nossa presença, os resultados tanto do primeiro e segundo exame eram esperados de acordo a conduta estabelecida de tratamento, portanto deixamos claro que; não há dúvidas quanto aos parâmetros dos resultados apresentados nos exames. A fim de esclarecer a hipótese de troca de amostras, conforme lhe garanti, não há! A coleta e tempo de liberação dos exames se deram pelo fato da necessidade de confirmar os resultados da primeira coleta. Aproveito a oportunidade para informar a senhora que foi realizada uma ação imediata de treinamento do atendimento e cadastro de usuários no sistema para assistente administrativa do laboratório, hoje os atendentes do posto de coleta ambulatorial realiza a dupla checagem de informação, no primeiro momento o próprio usuário confirma os dados no momento do cadastro no balcão da recepção em conjunto com a assistente, realiza o cadastro e no segundo momento na sala de coleta em conjunto com o técnico da coleta, ambos conforme os documentos originais entregue pelo usuário. Pedimos mais uma vez desculpas e nos colocamos a disposição novamente para mais informações, reafirmamos o compromisso de melhoria na supervisão, orientação e prestação dos serviços a vocês usuários. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento dessa problemática junto à coordenadora do laboratório. Acompanhar se houve treinamento as equipes de cadastro.

RECLAMAÇÃO Nº: 06/245

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 20/08/2019

NOME USUÁRIO: Raimundo Brito Batista - Nº 245/2019

TELEFONE: 99174-7674



RECLAMAÇÃO: "Estou relatando o acompanhamento do paciente Raimundo Brito Batista, ele deu entrada na UPA da Sacramenta com o quadro bem debilitado, com o diagnóstico de pneumonia e infecção. Deu entrada na UPA dia 10/08/2019, sábado, mas o quadro dele estava evoluindo bem. De sábado para domingo, ele andava bem e comia bem. Quando foi dia 14/08/2019 a assistente social informou que tinham conseguido um leito no hospital Jean Bitar, que é muito bom pro caso dele, o tratamento lá. Dia 15/08/2019, dia da adesão do Pará, no feriado, ele foi internado no Jean Bitar, e ai quinta, sexta e sábado estava bem externamente, evoluindo bem e ganhou peso. Só que por causa da pneumonia o Dr. achou melhor colocar a sonda nasal e a sonda para urinar. Evitando ele estar se levantando e o oxigênio devidamente nele, para melhorar o quadro. Estava evoluindo bem, a glicemia, PA e sem febre. Quando foi sábado de manhã cedo a Dra. Lorena chegou dizendo que ele seria transferido para um leito melhor, mas amplo e confortável. Deixei meu amigo com ele, já eram 8h30min e nada. Tive que ir trabalhar. Quando foi as 11h o meu amigo me ligou e informou que estavam no 510. Lá a central não funciona, a tv está queimada, o frigobar também não funciona e calor. Colocaram meu pai nesse leito 510 e ele começou a passar mal, janela aberta, porta aberta, a queimadura era demais. E ai perguntei porque tinham colocado meu pai lá nessa enfermaria? Responderam porque outro paciente de isolamento ficaria lá no 403. Perguntei e o outro senhor que estava na mesma enfermaria com o meu pai, foi transferido também? Foi quando desci no 403 e seu João ainda estava lá com o outro paciente, que a enfermeira disse que seria de isolamento. As informações que passaram foram falsas. O quadro do meu pai estava evoluindo muito bem lá no 403, quando colocaram ele no 510 o quadro começou a pior em questão de horas. Colocaram ele perto da janela e as consequências começaram a vir. Primeiro a febre e a PA aumentou 17x. Meia noite vieram fazer uma medicação e começou a se tremer todinho. Minha irmã mandou parar de aplicaram a medicação. Teve a primeira parada cardíaca, reanimaram ele e ai voltou. Quando foi às 4h da madrugada veio à segunda parada cardíaca, foi quando foi o óbito, no domingo dia 18/08/2019. Retornei no 403 20/08/2019 para falar com o seu João, ainda estava lá. Quero saber por que tiraram meu pai da enfermaria 403, só para piorar o quadro

dele. Estava consciente, seu quadro de saúde era grave, mas estava evoluindo bem.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- **Gerência Assistencial:** 1- Ciente! 2- Feito verificação do ocorrido. Realmente fazemos transferências internas para ajuste do censo de internação visando atendimentos externos, pois perante a rede de assistência e regulação do estado devemos atender tendo leito de internação vago. Nesse dia a regulação interna recebeu a demanda de atendimento. A visão foi transferir o Sr. Raimundo para o 510 por ficar próximo da sala de prescrição médica e garantir atendimento imediato caso fosse preciso. 3- Foi acionada a manutenção a para revisão do equipamento e o mesmo está no cronograma de avaliação e possível reforma. 2- **Supervisão de Manutenção:** Desde já agradecemos suas sugestões e reclamações, pois sabemos que ela é de suma importância para o melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor da manutenção do hospital Jean Bitar, já está realizando as correções devidas, pois a mesma já faz parte do cronograma de serviços de manutenção corretiva. Para esse caso identificamos que a mesma apresentou um micro vazamento na parte da tubulação, sendo que a mesma fica dentro da infraestrutura do prédio, (paredes e forros) para a resolução dessas intercorrência se faz necessário à aquisição de materiais para um serviço mais complexo. Já realizamos o cadastro dos materiais e gerado a solicitação, com o prazo de chegada até o dia 16/09/19. Porém estamos realizando todas as manutenções necessárias para restabelecer e climatização desta enfermaria. 3- **Patrimônio:** A questão do ar condicionado fica a cargo da manutenção. O frigobar da enfermaria encontra-se funcionando. A tv será retirada para manutenção.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/08 realizamos contato telefônico com a filha do usuário. Em conversa primeiramente lamentamos o ocorrido e em resposta ao sua manifestação a nossa gerente assistencial esclareceu que fazemos transferências internas para ajuste do censo de internação, visando atendimentos

externos, pois perante a rede de assistência e regulação do estado devemos atender tendo leito de internação vago. Nesse dia a regulação interna recebeu demanda de atendimento. A visão foi transferir o Sr. Raimundo para o 510 por ficar próximo da sala de prescrição médica e garantir atendimento imediato caso fosse preciso. Quanto ao ar condicionado, o nosso supervisor de manutenção já está realizando as correções devidas, pois o mesmo já faz parte do cronograma de serviços de manutenção corretiva. Para esse caso foi identificado um micro vazamento na parte da tubulação, sendo que a mesma fica dentro da infraestrutura do prédio, (paredes e forros) para a resolução dessas intercorrência se faz necessário à aquisição de materiais para um serviço mais complexo. Já realizamos o cadastro dos materiais e gerado a solicitação, com o prazo de chegada até o dia 16/09/19. O Supervisor ressaltou que estão realizando todas as manutenções necessárias para restabelecer e climatização desta enfermaria. Com relação à tv a mesmo será retirada para manutenção e o frigobar foi testado e está funcionando normalmente.

PLANO DE AÇÃO: O ocorrido foi notificado no nosso núcleo de qualidade e segurança do paciente para as devidas análises e plano de ação. O SAU fará o monitoramento dos reparos da tal enfermaria, até conseguirmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 07/246

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em Sala / SADT

DATA: 21/08/2019

NOME USUÁRIO: Sandra Lucilene de Oliveira Rufino - Nº 246/2019

TELEFONE: 99225-1297 / 98149-4025

RECLAMAÇÃO: "Eu declaro que sou paciente deste hospital há alguns anos, já passei por cirurgia e vários exames, e todas as vezes que venho neste hospital nunca consigo cadeira ou maca para que eu possa trafegar dentro do mesmo, pois estou impossibilitada de andar devido (beribéri). E hoje cheguei às 6h50min e fiquei até às 8h dentro do carro aguardando, porque a única cadeira disponível para obeso estava ocupada por um paciente e não havia outra."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O hospital possui 03 cadeiras de rodas para obesos. Sendo 01 dessas, no tamanho extra G, até 240 kg. O maqueiro se equivocou ao referir à inexistência de outras cadeiras. Foi imediatamente orientado quanto às cadeiras, bem como ao fluxo de transporte de usuários através da mesma. Pedimos desculpas pelo comportamento do colaborador e ratificamos o nosso compromisso em atender sempre aos usuários com respeito e segurança.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 05/08 realizamos diversas tentativas telefônicas com o numero fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião comunicamos que o hospital possui 03 cadeiras de rodas para obesos. Pedimos desculpas pelo o transtorno ocorrido e esclarecemos que os maqueiros já foram reorientados sobre as cadeiras, bem como ao fluxo de transporte de usuários através da mesma. Houve um equivoco por tarde da informação ao referir à inexistência de outras cadeiras. Uma das nossas cadeiras possui o tamanho extra G, até 240 kg. Pedimos desculpas pela informação dada equivocada e ratificamos o nosso compromisso em atender sempre aos usuários com respeito e segurança. Finalizaríamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento dessa problemática junto às usuárias que nos procuraram, de forma que foi acordado com as mesmas, que mantenham-nos informadas da melhoria do atendimento.

RECLAMAÇÃO Nº: 08/247

SETOR DE ORIGEM:

DATA: /08/2019

NOME USUÁRIO: Cecília da Conceição do Monte - Nº 247/2019

TELEFONE: 99201-4091 / 99146-0570

RECLAMAÇÃO: "Sou acompanhante da dona Cecilia, ela fez uma cirurgia no dia 07 de março, e de lá pra cá nunca cicatrizou. Hoje em consulta, novamente foi repassado para o médico que minha mãe não estava bem. Falamos a todo o momento que estava saindo liquido e tendo febre. Somente hoje tivemos uma

atenção do médico. Foi solicitado exame de imagem para poder ser avaliado por dentro. Toda vez a gente vem com um médico diferente. Não sei nem quem foi o médico que operou a minha mãe."

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Chefe da Clínica Cirúrgica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta ao SAU informo que a paciente foi devidamente avaliada, e que foi solicitado exames de imagem que constataam presença de granuloma no local sendo que foi solicitado para a mesma, procedimento ambulatorial. Conversado com o médico assistente para o acompanhamento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 29/08 usuária esteve no hospital para avaliação e leitura de resultado de exame de tomografia. Foi agendado procedimento ambulatorial para retirada de granuloma no local. Usuária com procedimento agendado para o dia 10/09, com retorno para o dia 21/11.

PLANO DE AÇÃO: faremos o acompanhamento da efetividade dos mesmos.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/248

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 22/08/2019

NOME USUÁRIO: Diene Elen Aragão - Nº 248/2019

TELEFONE: 98279-5317

RECLAMAÇÃO: "Gostaria de fazer uma observação que apesar da alergia à lactose e a soja, esta semana veio um suco com leite integral e um mingau com soja, mas assim que informei ao SAU, a nutricionista Camille passou a visita, e já registrou o fato. Informou que a partir de então haverá correção. A mesma aproveitou o momento para pedir desculpas pelo ocorrido e como excelente profissional que é, foi muito gentil e demonstrou grande interesse em solucionar o problema o mais rápido possível."

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à RT- Nutrição, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente, nós do INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, gestor do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Informamos que independente de serem readmissões, os questionários aplicados pela equipe de nutrição clínica para admissão nutricional são os mesmos, onde todas as informações solicitadas são de extrema importância e deverão ser respondidas pelos usuários, pois será conforme esses parâmetros, juntamente com as prescrições médicas (patologia/procedimento) que será elaborado um plano alimentar individualizado. Nós do Serviço de Nutrição e Dietética – SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, assim será realizada reunião com a equipe de nutrição, com o intuito de reforçar a importância de no momento do atendimento admissional, seja informado ao usuário que este deverá responder ao questionário da nutrição como se fosse a primeira vez, informando todas suas alergias, intolerância e restrições alimentares. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/08 realizamos visita à usuária e em conversa, pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido e informamos que a nossa responsável técnica de nutrição agradeceu por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Informamos que juntamente com as prescrições médicas (patologia/procedimento) será elaborado um plano alimentar individualizado. O setor Serviço de Nutrição e Dietética – SND, está sempre buscando aprimorar processos, assim será realizada reunião com a equipe de nutrição, com o intuito de reforçar a importância de no momento do atendimento admissional, seja informado ao usuário que este deverá responder ao questionário da nutrição como se fosse a primeira vez, informando todas suas alergias, intolerância e restrições alimentares. O SND fica a disposição para maiores esclarecimentos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: No próximo mês faremos averiguação junto á responsável técnica do setor de nutrição sobre a referida reunião com as nutricionistas. O seu acompanhará a melhoria nas visitas diárias aos usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/250

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em sala / Internação

DATA: 23/08/2019

NOME USUÁRIO: Gabriela Pinheiro Resende - Nº 250/2019

TELEFONE: (93) 99222-7660 / 99221-7660

RECLAMAÇÃO: "Regiane que tira sangue chegou chamando a Gabriela Pinheiro Resende pelo nome de outra pessoa. Falei que não era quem ela estava pensando. Então perguntei: Vão tirar sangue de novo? Pois já haviam tirado meia hora atrás. Ela falou que tinha que reclamar com quem pediu para tirar duas vezes, isso já com arrogância. Até ai tudo bem, mas ela após sair do quarto voltou em menos de um minuto e disse que o médico tinha pedido mais exames, como se eu fosse bobo (ela não tinha prestado atenção de quantos frascos de sangue teria que ter tirado). Com mais raiva furou a menina de novo, e a mesma reclamando que estava doendo muito. Então pegou suas coisas e saiu reclamando." Se fosse um médico eu chamaria sim senhor, não senhor". Quando fui ver o braço da minha filha estava um caroço enorme. Então corri com o enfermeiro para avisá-lo. Ele veio e apertou em cima para estancar. Uma pessoa dessa não serve para mexer nem com bicho, ainda mais com uma criança. As plaquetas da minha filha chega a 4.000 e se estivesse baixa, com certeza iria ter problemas mais grave. Então espero que o superior dessa pessoa que diz ser um profissional, tome as providencias necessárias, porque eu não vou deixar isso que ela fez barato. Mesmo que eu tenha que falar com o responsável do hospital."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Senhor Douglas Resende, agradeço sua iniciativa em formalizar o ocorrido junto ao nosso setor SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário é de extrema importância para a melhoria dos nossos

serviços. Em atenção à sua reclamação informo que essa coordenação em conjunto com os setores; Segurança Patrimonial, Rh, Departamento de Pessoal e Diretoria do Hospital Jean Bitar realizamos uma investigação interna a fim de apurar os fatos, e diante das evidências chegamos à conclusão que o comportamento da colaboradora em questão, não condiz com as políticas e condutas éticas da organização, que tem como missão; prestar serviço de assistência de forma humanizada, restaurar o bem físico, psíquico e social, em benefício da comunidade. Portanto, comunicamos ao senhor que foi realizado o desligamento da colaboradora. Gostaria na oportunidade de informar também que como coordenadora do setor me comprometo trabalhar na melhoria da supervisão diária dos serviços de laboratório prestados a vocês usuários. Peço desculpas pelo desconforto do ocorrido, e desde já reafirmamos o compromisso de trabalhar diariamente para a melhoria continua dos serviços. Me coloco à disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/08 realizamos visita à usuária e seu acompanhante, em conversa pedimos desculpas pelo o ocorrido, esclarecemos que essa coordenação em conjunto com os setores; Segurança Patrimonial, Rh, Departamento de Pessoal e Diretoria do Hospital Jean Bitar realizamos uma investigação interna a fim de apurar os fatos, e diante das evidências chegamos à conclusão que o comportamento da colaboradora em questão, não condiz com as políticas e condutas éticas da organização, que tem como missão; prestar serviço de assistência de forma humanizada, restaurar o bem físico, psíquico e social, em benefício da comunidade. Portanto, comunicamos ao senhor que foi realizado o desligamento da colaboradora. Gostaria na oportunidade de informar também que como coordenadora do setor me comprometo trabalhar na melhoria da supervisão diária dos serviços de laboratório prestados a vocês usuários. Peço desculpas novamente pelo desconforto do ocorrido, e desde já reafirmamos o compromisso de trabalhar diariamente para a melhoria continua dos serviços. Nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.



PLANO DE AÇÃO: A manifestação foi notificada no núcleo de qualidade e segurança do paciente para análise e criação de planos de ação do evento causado. O seu fará o acompanhamento da notificação no Interact.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/255

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 22/08/2019

NOME USUÁRIO: Elisandra da Silva Batista - Nº 255/2019

TELEFONE: 98509-4681

RECLAMAÇÃO: "O horário das refeições não estão sendo adequados, estão vindo muito tarde." 309-B

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à RT- Nutrição, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente, nós do INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, gestor do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Informamos que o Serviço de Nutrição e Dietética – SND possui cronogramas com horários previamente estabelecidos para distribuição de todas as refeições, considerando ainda horário específico de liberação do elevador para o transporte dos alimentos, estes informados no manual de orientação ao usuário. No geral as refeições são entregues dentro do cronograma, porém sabemos que alguns contratempos podem ocorrer, onde impactam em eventuais atrasos, como por exemplo, a utilização dos elevadores segundo horários autorizados pelo SCIH. Nós do SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, trabalhando com empenho ao máximo em seguir cronogramas, e a equipe de nutricionistas está sempre atenta para evitar atrasos. Agradecemos pelo questionamento com o compromisso de redobramos os esforços para atender aos usuários dentro do horário pré-estabelecido. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 05/09 realizamos contato telefônico com o usuário e em conversa, primeiramente, nós do INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, gestora do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Na ocasião, informamos que a nossa responsável técnica de nutrição comunicou que o setor Serviço de Nutrição e Dietética – SND possui cronogramas com horários previamente estabelecidos para distribuição de todas as refeições, considerando ainda horário específico de liberação do elevador para o transporte dos alimentos, estes informados no manual de orientação ao usuário. No geral as refeições são entregues dentro do cronograma, porém sabemos que alguns contratempos podem ocorrer, onde impactam em eventuais atrasos, como por exemplo, a utilização dos elevadores segundo horários autorizados pelo SCIH. Nós do SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, trabalhando com empenho ao máximo em seguir cronogramas, e a equipe de nutricionistas está sempre atenta para evitar atrasos. Agradecemos pelo questionamento com o compromisso de redobramos os esforços para atender aos usuários dentro do horário pré-estabelecido. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos.

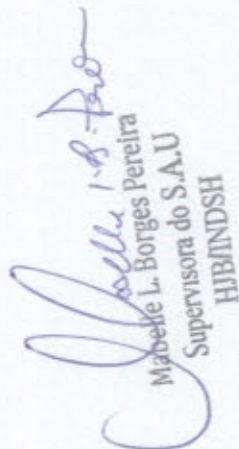
PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o monitoramento dessa problemática junto às usuárias que nos procuraram, de forma que foi acordado com as mesmas, que mantenham-nos informadas da melhoria do atendimento.



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

Agosto/2019

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
Visitas aos Leitos Clínica Médica	32	10			19			18				21				24			23	10						5	2	2	3	33		202
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	17	14			13			20	18			16	16			9			10		9	15				2	1	5	2	15		182
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	9	1	1					2	3				1			2			1	2	2	1	3						1	1		30
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	5	3			2			3	3	4			9			1	2					3	4						3	3		48
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	3	1						3	4	11		3	8			1	2		1	4		3	2						1	1	5	59
Pesquisas de Satisf. Usuário SADT	25	16						20				7	36	40					16		1	24				25	18	12	15	7		262
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	5	3	3					1	2	2		1	11	5	2	3	2		2	3		2	2			3	2	4		2		60
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	19	30			16	8	54	28	32			12	8	64					26	5	3	19	8			6	5	5	3	4		355
Contato Telefônico	2	1			1	1	1	1	1			2	1	1					1	2	1	2	1			2	3	2	2	3		31
Atendimento em sala	2	2			1	2	3	2	1			1	1	2					1	2	2	2	1			2	2	3	1	1		34
Encaminhamentos Internos	1	1			1			1				1				1			1		1					1				2		11
Orientações e Informações	6	4			6			3	2			5	2			8			5		3	2				2	1	1	2	10		62
Participação em Treinamentos e reuniões Internas					1							1	1							1	1	1				1			1	1		9
TOTAL																																1345


 Mabelle L. Borges Pereira
 Supervisora do S.A.U
 HJIBINDSH



RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

Agosto/2019



TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO SADT

DATA: 31/08/2019

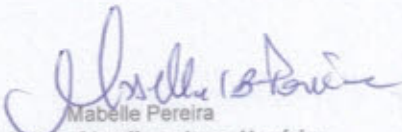
ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	1	18	112	130	262	262	242
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	1	5	126	129	262	262	255
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		2	3	129	128	262	262	257
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	2	3	15	111	131	262	262	242
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	2	1	3	125	131	262	262	256
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	1	1	3	135	122	262	262	257
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	2	2	3	134	121	262	262	255
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	2	8	119	131	262	262	250
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	3	4	123	131	262	262	254
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	3	126	131	262	262	257
TOTAIS		13	17	65	1240	1285	2620	0	2525
		0,50%	0,65%	2,48%	47,33%	49,05%	100%	0,00%	96,37%

Total respondido 2620

Total de 7/8 e 9/10 2525

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 96,37%

Foram realizadas 262 entrevistas nesta data


Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 31/ago

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	ÓTIMO				
1			2	18	58		78		78	76
2			1	16	61		78		78	77
3			1	23	54		78		78	77
4										
4.1			3	14	61		78		78	75
4.2		1	1	12	64		78		78	76
4.3	1		2	13	62		78		78	75
5										
5.1				7	71		78		78	78
5.2				9	69		78		78	78
5.3				9	69		78		78	78
6				6	72		78		78	78
7										
7.1				4	74		78		78	78
7.2				8	70		78		78	78
7.3				9	69		78		78	78
8			2	10	06		78		78	76
9				14	64		78		78	78
10			4	17	57		78		78	74
11			3	23	52		78		78	75
12		1	2	16	59		78		78	75
13	1		4	21	52		78		78	73
14			2	19	57		78		78	76
15			2	22	54		78		78	76
16										
16.1			1	16	59		78	2	78	75
16.2			1	16	60		77	1	78	76
17			2	10	65		77	1	78	75
18										
18.1	1	1	3	14	59		78		78	73
18.2			1	15	62		78		78	77
18.3			2	13	63		78		78	76
18.4			2	13	63		78		78	76
TOTAIS	3	3	41	387	1746		2180		2184	2133
	0,14%	0,14%	1,88%	17,75%	80,09%		100%	0,00%		97,84%

Total respondido 2180

Total de 7/8 e 9/10 2133

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 97,84%

Foram realizadas 78 entrevistas nesta data.

Mabelle L. Borges Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

ATA: 31/ago

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS					Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10				
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1			2	13	44	59		59	57
2			1	10	48	59		59	58
3		1	3	16	39	59		59	55
4				7	52	59		59	59
5				9	50	59		59	59
6				11	48	59		59	59
7			1	7	51	59		59	58
8				7	52	59		59	59
9			1	10	48	59		59	58
10				12	47	59		59	59
TOTAIS									
	0	1	8	102	479	590	0	590	581
	0,00%	0,17%	1,36%	17,29%	81,19%	100%	0,00%		98,47%

Total respondido 590

Total de 7/8 e 9/10 581

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 98,47%

Foram realizadas 59 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário



Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJ/INDSH

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 31/ago

DATA: 31/ago

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?				28	177	150	355		355	327
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		1	1	4	172	177	355		355	349
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				2	181	172	355		355	353
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
	4.1	Pelos médicos		1	43	176	135	355		355	311
	4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3	Pelos funcionários da Administração			22	192	141	355		355	333
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos			1	178	176	355		355	354
	5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3	Para os funcionários da Administração			1	178	176	355		355	354
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?				1	175	179	355		355	354
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos				179	176	355		355	355
	7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3	Pelos funcionários da Administração			1	175	179	355		355	354
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			2		182	171	355		355	353
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	3	181	170	355		355	351
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?				27	185	143	355		355	328
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					177	177	354	1	355	354
TOTAIS			1	5	133	2508	2322	4969	1	4970	4830
			0,02%	0,10%	2,68%	50,47%	46,73%	100%	0,02%		97,20%

Total respondido 4969

Total de 7/8 e 9/10	4830
---------------------	------

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 97,20%

Foram realizadas 355 entrevistas nesta data.

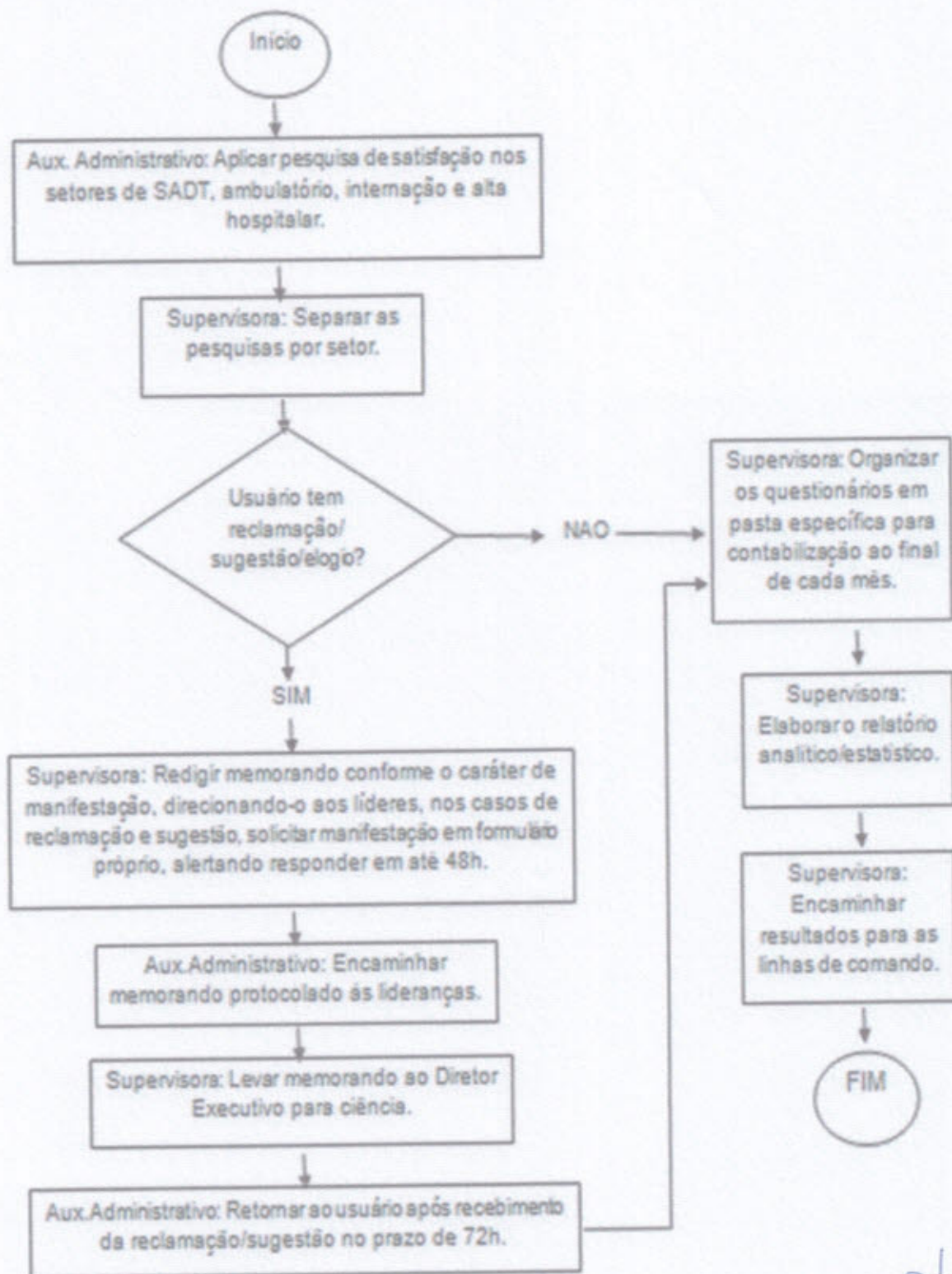

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Serviço de Atendimento ao Usuário

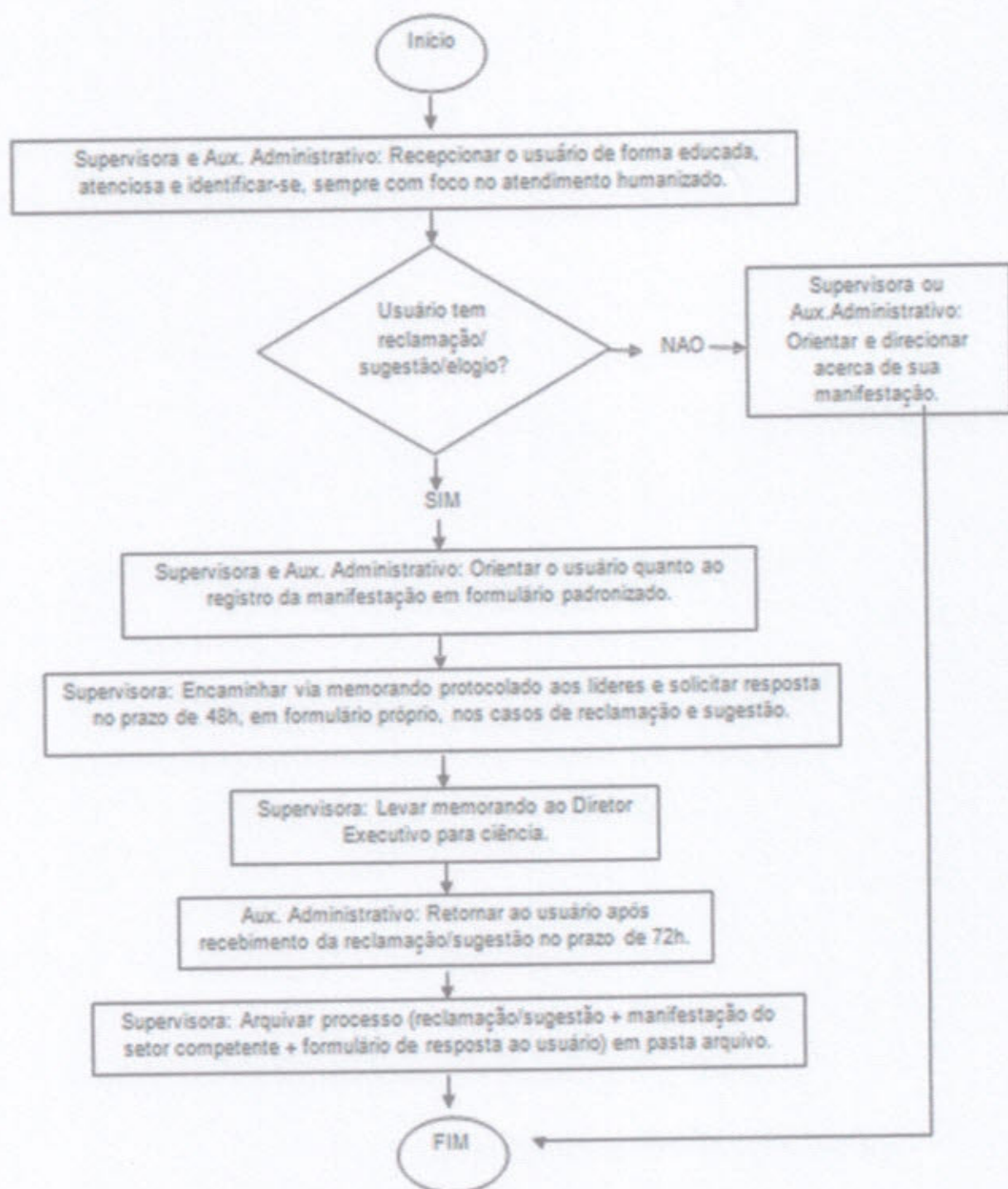


Mabelle L. Borges Pereira
Supervisora do S.A.U
HJB/TNDSH

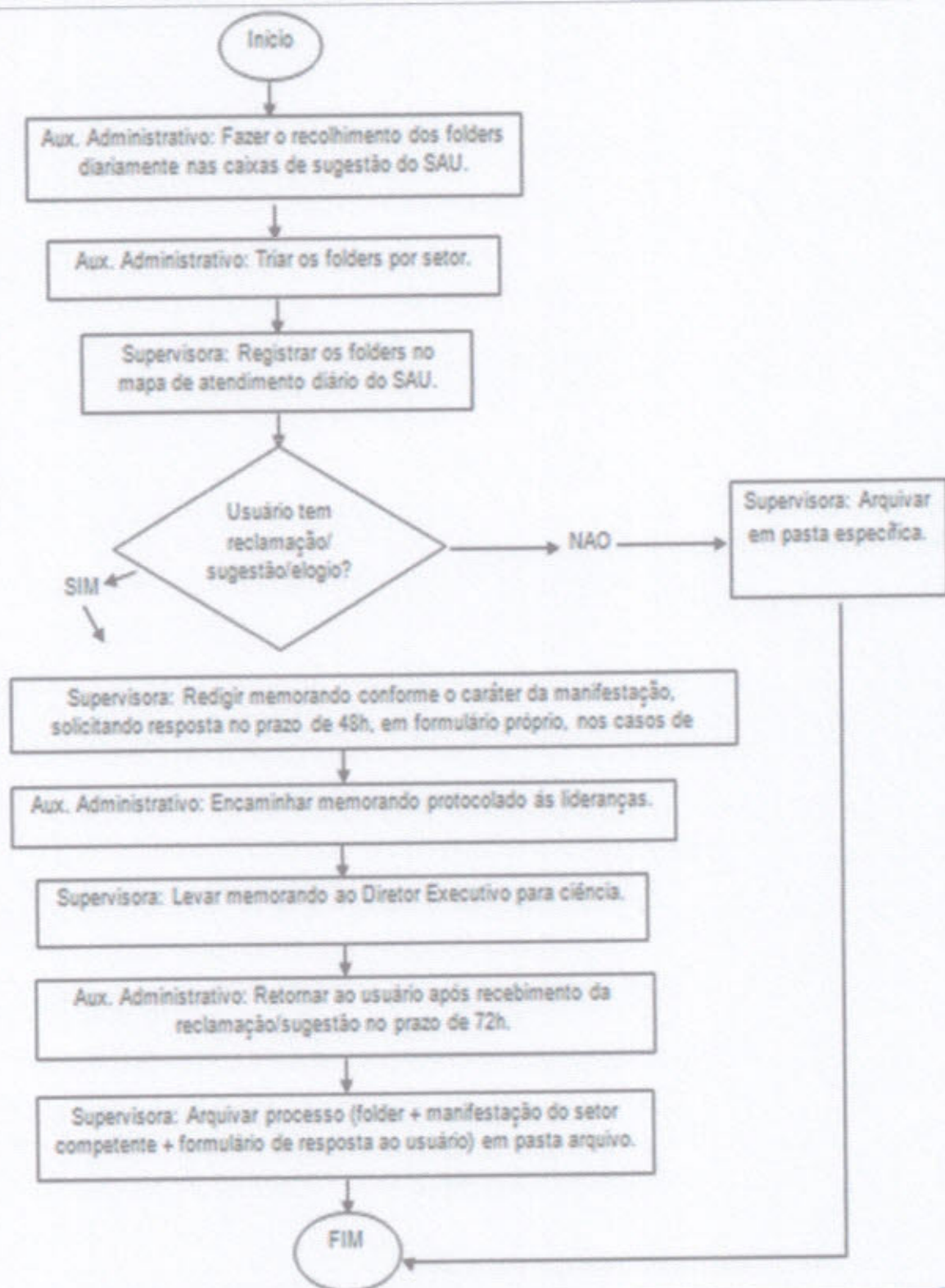
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder.



COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Brena Mendes – Enfermeira do SCIH/NHE

Juliana Barreto – Médica Infectologista do SCIH/NHE

Renata Silva – Supervisora do SCIH/NHE

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Franciele Lima – Supervisora do SHL/SPR – Membro;

Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Jéssyca Santos – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Solange Antonelli – Gerente Assistencial – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

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

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária



I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de Agosto de 2019. O SCIH/NHE executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antisepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares. Os principais dados deste relatório foram coletados através de busca ativa nas unidades de internação e na UTI. Outros dados foram repassados pelos setores de apoio do serviço, como Centro Cirúrgico, Farmácia, Laboratório, SESMT, Epidemiologia e Estatística.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de Agosto de 2019, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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



Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de Agosto de 2019.

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	404	352	88,44%
Clínicas Médicas	1019	890	87,34%
Terapia Intensiva	202	177	87,62%
Total	1625	1419	87,32%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística.

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de Agosto foram realizadas 195 cirurgias no total, com 62 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, durante a internação tivemos um caso de infecção cirúrgica conforme mostra a **tabela 02**. Caso este que foi notificado e ações para coibir estes casos já estão sendo executadas.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	62	32,0%	02	3,22%
Outras	133	68,0%	00	00
Total	195	100%	02	1,02%

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico.

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos. No mês de Agosto foram notificados 01 casos de tuberculose peritoneal, sendo 01 caso de Febre Tifoide comprovado laboratorialmente e 01 caso suspeito de Meningite Bacteriana todos os usuários foram notificados e com as fichas encaminhadas ao setor de referência.

Tabela 03: Casos notificados em Agosto

Doenças Notificadas	Quantidade
Tuberculose	01
Febre Tifoide	01
Meningite Bacteriana	01
Total	03

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de Agosto não ocorreram acidentes de trabalho com exposição a material biológico, continuam as orientações reforçadas conforme rotina do SESMT.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de Agosto o SCIH/NHE realizou o treinamento do plano de contenção de bactérias multirresistentes na unidade de terapia intensiva no período de 13 à 15/08/2019, devido ao aparecimento de *Acinetobacter baumannii* em sete pacientes internados na Unidade de Terapia no período de 30 de julho a 10 de agosto e o paciente zero ser de outro estabelecimento de saúde, todos os procedimentos realizados no setor foram auditados e os gestores notificados quanto aos casos novos e não tivemos casos de pacientes colonizados e/ou infectados, após a ação.

A. 6 – REUNIÕES

Realizado somente a reunião ordinária da CCIH no dia 21/08/2019, os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

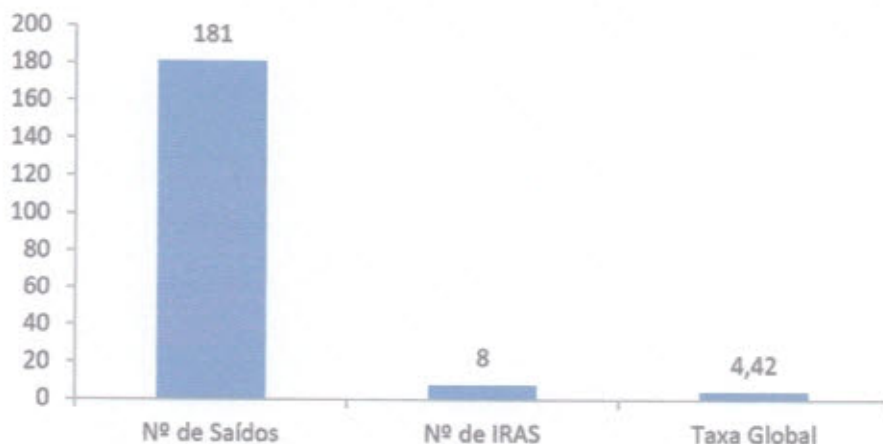
No mês de Agosto de 2019, tivemos um total de 181 saídos com uma taxa de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) de 4,42% conforme mostra a **tabela 04** e o **gráfico 01** abaixo, taxa esta que apresentou diminuição em relação ao mês anterior. O trabalho de orientação permanece e as visitas de busca ativa são realizadas diariamente nas áreas assistenciais.

Tabela 04: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de Agosto de 2019.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS%	TPIRAS%	T-LETALIDADE
Agosto	181	08	08	00	4,42%	4,42%	00
Legenda:							
IRAS – Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde				PIRAS - Pacientes com Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde			
TIRAS - Taxa de Infecção Relacionadas à Assistência a Saúde				TPIRAS - Taxa de Paciente com Infecção Relacionada à Assistência à Saúde			
T-Letalidade – Taxa de letalidade							

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

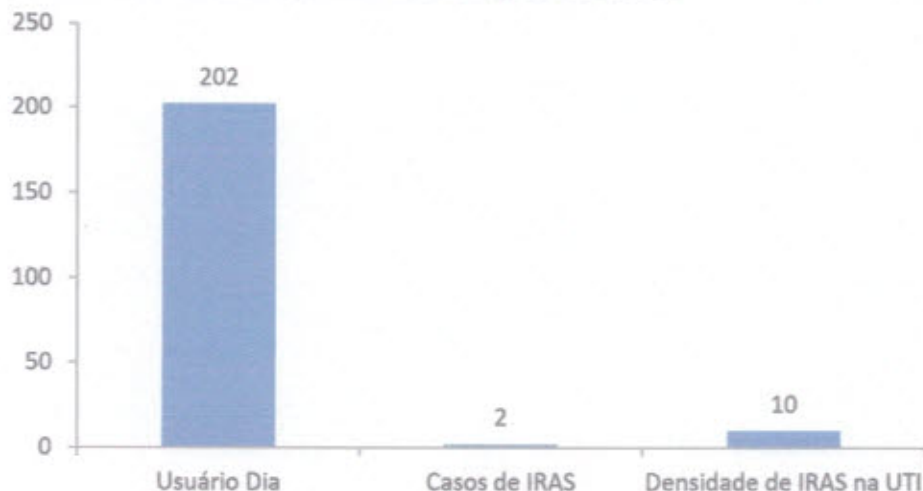
Gráfico 01: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde Agosto de 2019.



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

O gráfico 02 demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 10.

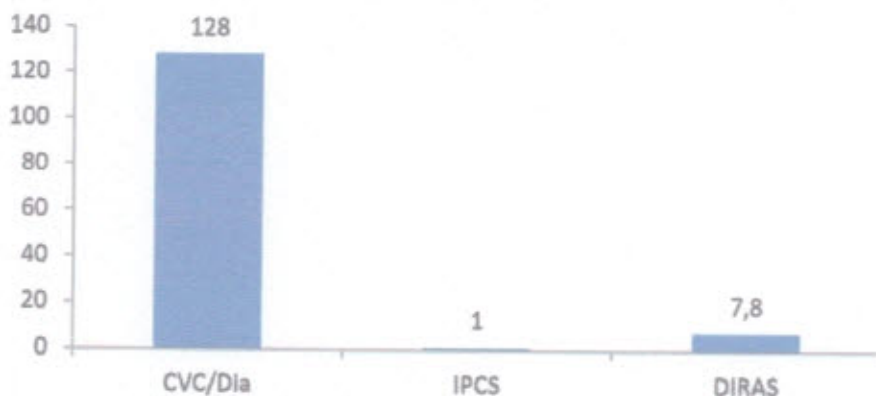
Gráfico 02: Densidade de IRAS na UTI no mês de Agosto de 2019.



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

No mês de Agosto houve 07 casos notificados de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde, 02 ocorreram na UTI sendo 01 de infecção primária da corrente sanguínea como mostra os gráficos 03, e 01 pneumonia broncoaspirativa.

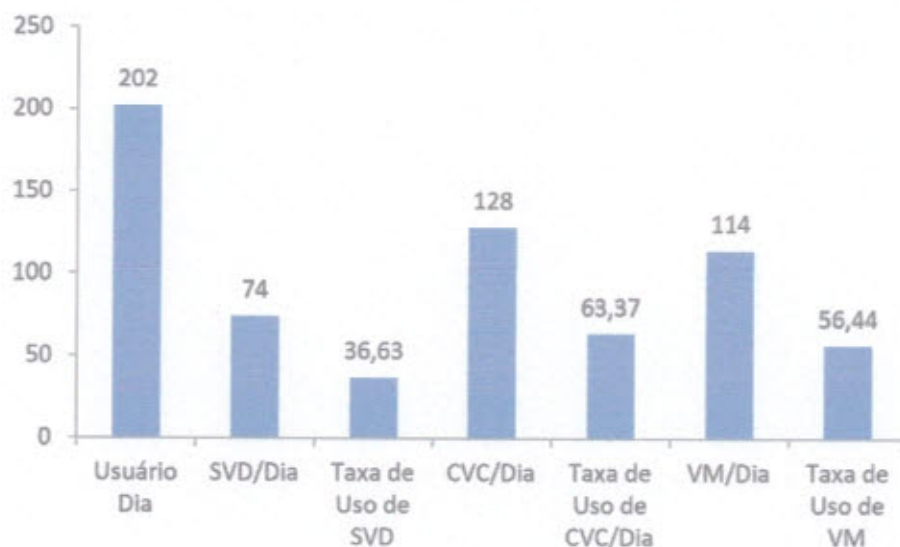
Gráfico 03: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – IPCS



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

As visitas diárias na unidade com observação dos procedimentos realizados e controle rigoroso do uso de dispositivo invasivo são mantidas e servem de base de dados para a composição do relatório conforme o gráfico 04.

Gráfico 04: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



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

Medidas de controles para coibir as infecções já foram implantadas. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes

oriundos de outras instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço, bem como diminuir os casos de infecções na unidade.

IV- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realiza treinamento do de Precauções e Isolamento;
- Realizar treinamento dos protocolos de Sepses, antibioticoprofilaxia cirúrgica e antibióticoterapia empírica;
- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem à prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;
- Intensificar acompanhamento "in loco" das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança;
- Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor;
- Participar da implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente;
- Participar da elaboração dos Protocolos clínicos.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Monitoramento 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/NHE.

- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 05 de Setembro de 2019.


Renata Silva
Supervisora SCIH/NHE
COREN-Pa 137.164-ENF

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



ANEXO

Ata do Mês de Agosto de 2019.



Responsável Reunião: Renata Silva – Supervisora do SCIH/NHE**Data Reunião:** 21/08/2019**Local:** Sala de Reuniões do anexo**Hora:** 10:30H**ATA Nº:** 038**Pauta 01:** Consumo de antimicrobianos;**Pauta 02:** Treinamento de Bundles;**Pauta 03:** Surto de Acinetobacter MR na UTI;**Pauta 04:** Análise de procedimentos cirúrgicos;**Pauta 05:** Preenchimento do Formulário do FORMSUS.**Participantes:** Renata Karoline Lima da Silva; Edilze Pereira da Silva; Juliana Li Ting Barreto; Solange Carneiro Antonelli; Shirlene Cabral; Andreia Maria F. da Silva; Breno Mendes de Souza.**Ausente(s):** Franciele Lima, Rodrigo Fröhlich e Dra. Denise Villacorta.**1 – Consumo de Antimicrobianos**

Desenvolvimento: Conforme solicitado pelo DAF, está sendo feita de forma criteriosa pelos serviços de farmácia e controle de infecção hospitalar a análise de consumo de antimicrobianos, avaliando se os processos de barreiras (senha) utilizados pela instituição estão favorecendo na queda do consumo e melhora do perfil de resistência. Porém ainda não foi possível avaliar a queda do uso, em virtude dos pacientes que adentram ao hospital terem um grau de resistência elevado pelo tempo de antibióticos utilizados em outras instituições de saúde.

Ações Futuras: Manter o controle via tratamento.**2 – Treinamento dos Bundles****Desenvolvimento:**

Realizado treinamento e auditado os bundles de Prevenção de Infecção Primária da Corrente Sanguínea e Prevenção de Infecção do Trato Urinário, porém o bundle relacionado à Prevenção de Pneumonias aguarda a conclusão da manutenção dos ventiladores mecânicos da instituição, pois foi visualizado que alguns deles não toleram o desmame adequado e estão sendo avaliado pela equipe de engenharia clínica em conjunto a chefia clínica da UTI, Coordenação do setor, gerência assistencial e equipe de fisioterapia; para iniciar o treinamento, por hora sendo mantida a data do PAT, previsto para dezembro.

Ações Futuras: Concluir manutenção de Ventiladores e treinar equipe**3 – Surto de Acinetobacter na UTI****Desenvolvimento:**

No período de 30 de julho a dez de agosto houve o aparecimento de sete casos novos de pacientes colonizados/infectados com Acinetobacter baumannii MR, sendo necessária a aplicação do plano de contenção na unidade de terapia intensiva com expansão para as demais áreas do hospital, com isso intensificou-se a busca ativa por parte da equipe do SCIH/NHE em relação aos profissionais que atuam na referida unidade, sejam os que atuam na própria unidade quanto aos que vão para realizar algum procedimento no paciente, e todas as não conformidades serão encaminhadas por e-mail aos respectivos. A Gerência assistencial relata a importância das visitas realizadas pela supervisora do SCIH/NHE aos setores assistenciais que se estenderão aos demais setores com objetivo de colaborar com melhorias de fluxos e redução de inconsistências nas rotinas. A Enfermeira Solange relata também sobre as reuniões que estão sendo realizadas com toda equipe assistencial com objetivos de ouvir todos e melhorar fluxos de trabalho, assim como repassar a importância da responsabilidade individual no trabalho prevenindo infecção.

Ações Futuras: Repasse de não conformidades aos gestores.

4 - Análise de procedimentos cirúrgicos:**Desenvolvimento:**

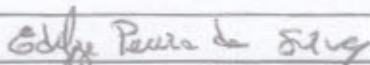
A equipe do SCIH/NHE informou que ocorreu um aumento no retorno do pacientes cirúrgicos e alguns evoluindo a reoperação, que consistiram em casos não infecciosos fazendo-se necessário à avaliação por parte da equipe médica e diretoria técnica do motivo desses retornos, casos estes que foram notificados no SAS Interact (programa utilizado pela instituição de controle dos processos de qualidade), para o conhecimento dos setores envolvidos.

Ações Futuras:**5 – Preenchimento do Formulário do FORMSUS****Desenvolvimento:**

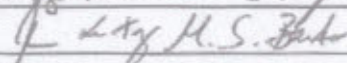
A supervisora do SCIH/NHE informou sobre o preenchimento dos formulários do FORMSUS os quais necessitam ser encaminhados mensalmente até o dia 15 de cada mês e para necessita das informações encaminhadas até o dia 10 para análise e preenchimento em tempo hábil, além de necessitar da criação do time operacional que desenvolverá as ações do programa de gerenciamento do uso de antimicrobianos, que será composto da médica infectologista – Juliana Barreto, da microbiologista M^a Amélia e do farmacêutico clínico – Leonardo Silva.

Ações Futuras:**Nomes/assinaturas:**

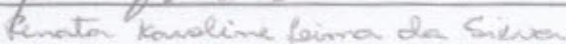
Edilze Pereira da Silva:



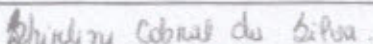
Juliana Li Ting Barreto:



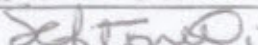
Renata Karoline Lima da Silva:



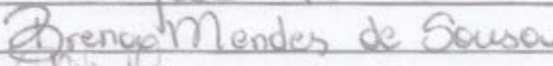
Shirlene Cabral:



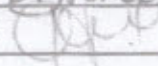
Solange Carneiro Antonelli:



Brena Mendes de Sousa:



Andréia Maria F. da Silva:



FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

JEANBITAR

Lista de presença

Código: FO.HJB.NEP.001

Versão: 001

Página 1 de 1

Nome do Evento: Reunião da CCEHFacilitador: Renata SilvaEmpresa/Consultoria: H3BQualificação do Facilitador: EspecialistaResponsável pelo Evento: Renata SilvaData: 21/08/2019Horário/Início: 10 h 30 min. / Término: 12 h 15 minC. Horária Total: 01 h 15 min

Setor:

Diretoria: ExecutivaLocal: Auditorio da AnexoTipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:

Nº	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1	98	Renata Karoline Lima da Silva		SCIH/NME	Supervisora
2	403	Brena Mendes de Sousa		SCIH/NME	Engenheira
3	499	Shirlene Cobral da Silva		Formação	Formadoras
4	36	Edilze Pereira da Silva		Apoio	Coordenadora
5	001	Sandra C. Antonelli		Gestão/Assist.	Gestora
6	445	Dulceia Jones F. da Silva		Laboratório	Coordenadora
7		Juliana L. J. M. S. Barbo		SCIH/NME	médica
8	36	Edilze Pereira da Silva		Apoio	Coordenadora
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 07

Assinatura do Facilitador: _____

Responsável Pelo Evento: _____

Setor Responsável / Responsável / Comissão: Todos os membros

Data da Reunião: 27/08/2019

Local: Sala do Anexo

Hora: 15h00

ATA Nº: 20

Pauta: Reunião Ordinária

Participantes: Marta Pamplona, Rosângela Leão, Lella Rezegue de Moraes Rego e Laiane Dias.

Ausente (s): Giovani Merenda, Anne Kelly Alves Gonçalves (evento externo).

Pendências: Não se aplica.

Desenvolvimento:

Pautas: Análise de 13 (treze) prontuários através de aplicação de check list.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Rosângela Leão, Laiane Dias e Lella Rezegue, reuniram-se para analisar e discutir os 13 (treze) prontuários de óbitos ocorridos entre julho /2019 e agosto/2019 para a atualização das revisões de totalidade de óbitos.

11 (onze) óbitos analisados foram considerados não evitáveis e foram consequências de causas diversas tais como: Síndrome do Desconforto Respiratório Agudo, Pneumonia, Morte violenta (IML), Sepsis, Miocardite, Choque Séptico, Suspeita de AVC (IML), Choque, Insuficiência Respiratória e Septicemia. 02 (dois) óbitos cirúrgicos foram considerados evitáveis e, por isso, encaminhados para auditoria clínico cirúrgica.

O óbito M.C.P, pendente do mês anterior, foi analisado este mês por esta Comissão. Foi nos entregue pelo Setor de Estatística a lista de óbitos ocorridos no mês de agosto. Os óbitos dos usuários J.R.R.S, M.R.C.N, L.O, J.A.S E M.S.S, ocorridos em agosto, serão analisados na próxima reunião da Comissão.

Os 13 (treze) prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMBRES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.S.S.M	31832	25/07/2019	01/08/2019	NÃO EVITÁVEL
2	D.M.S	32129	06/08/2019	16/08/2019	NÃO EVITÁVEL
3	E.M.F	32036	02/08/2019	05/08/2019	NÃO EVITÁVEL
4	F.L.S	31274	05/07/2019	06/08/2019	NÃO EVITÁVEL
5	I.P.C	32130	06/08/2019	28/08/2019	NÃO EVITÁVEL
6	J.A.S.V	191	16/07/2019	03/08/2019	EVITÁVEL
7	K.C.S	1412	19/08/2019	26/08/2019	NÃO EVITÁVEL
8	K.T.L	31522	08/08/2019	20/08/2019	NÃO EVITÁVEL
9	M.C.P	29704	18/05/2019	10/07/2019	NÃO EVITÁVEL
10	M.P.S.S	21124	06/08/2019	06/08/2019	EVITÁVEL
11	P.G.B	31940	31/07/2019	05/08/2019	NÃO EVITÁVEL

JEAN BITAR

Reunião Ordinária

Código: MOD.HJB.NQSP.007

Versão: 003

Página 2 de 2



12	R.B.B	32419	15/08/2019	18/08/2019	NÃO EVITÁVEL
13	R.B.C	31473	12/07/2019	02/08/2019	NÃO EVITÁVEL

Ações Futuras: Próxima reunião programada para última terça-feira de setembro.

Nomes/Assinaturas: Lista de presença em anexo

Nome do Evento:

Facilitador:

Empresa/Consultoria:

Qualificação do Facilitador

Responsável pelo evento:

Data: 24/08/2019

Horário/Início: 13 h 00 min. / Término: 16 h 00 min.

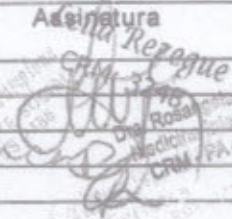
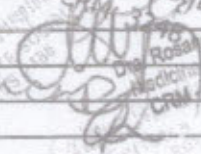
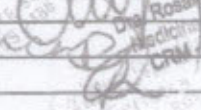
C. Horária Total: ___ h ___ min.

Sector:

Diretoria:

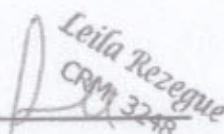
Local:

Tipo: Reunião (X) Treinamento () Curso () Palestra () Outros () Especificar: _____

Nº	Matrícula	Nome	Assinatura	Sector	Função
1.		LEILA REZEGUE		US	Coord. US
2.		ROSANGELA LEAL		INT	MD DIALISTA
3.		Mauro Pompeu		SSA	Ass. San. V.
4.		Carlaiane Duar.		CH	Medic. V.
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					

Total de Participantes: 04

Assinatura do Facilitador:


Leila Rezegue
CRM 3248

Responsável pelo Evento:

Responsável Reunião: Membros da Comissão

Data Reunião: 22/08/19 Local: Sala de Reunião do anexo Hora: 14:00h as 15h30min ATA Nº: 020

Tema: Análise do *Check list* de Preenchimento de 20 prontuários.

Participantes (*Seguir Lista de Presenças): Cristiane Monte, Tanise Maia, Virgínia Monteiro, Solange Antonelli, Mara Maia, Rodolfo Santiago.

Ausente(s): Giovani Merenda (viajando)

Pendências:

Avaliação da Pasta de modelo com argolas e divisórias para uso nas Clínicas integradas. A UTI adulto já utiliza.

Desenvolvimento:

Os membros da Comissão de Revisão de Prontuários avaliaram seus quantitativos de prontuários (vinte - 20) para analisar suas respectivas conformidades e/ou não conformidades.

Todos os 20 prontuários foram contemplados e registrados no *check list* com os itens de avaliação que são obrigatórios, referentes aos serviços de clínica médica e cirúrgica do Hospital Jean Bitar.

Não Conformidades evidenciadas:

1. Equipe médica: Os problemas mais recorrentes continuam sendo a falta de carimbo e assinatura no boletim operatório e nas evoluções (seja *Staff* e/ou Residentes Médicos), falta de evoluções principalmente na alta do paciente. A falta do carimbo e assinatura do *Staff* no Sumário de alta do paciente que consistiu no maior número de não conformidade no prontuário.
2. A equipe de Enfermagem, este mês gerou apenas uma não conformidade, continuamos ressaltando a importante atenção no recebimento do prontuário na saída do bloco cirúrgico para as clínicas ou uti (conferir *check list*, assinar e carimbar recebimento).
3. A equipe multiprofissional este mês não imprimir, assinarem e carimbarem as evoluções dos pacientes das clínicas tanto Cl.médica e Cl. cirúrgica, por não anexar as evoluções no prontuário. Continuaremos com as orientações junto as profissionais para que possamos obter 100% de não conformidade em suas avaliações.

Será reforçado com todas as equipes às necessidades buscando garantir a qualidade dos nossos prontuários e isto só será possível se todos seguirem as devidas orientações e as colocarem em prática diariamente.

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Prontuários			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA 
	Reunião Ordinária da Comissão			
	Código: : ATA.HJB.CRP.020	Versão: 001	Página Página 2 de 2	

Reforçamos que as não conformidades refletem também no processo de faturamento do Hospital Jean Bitar, a cada prontuário repleto de não conformidades, ocorre o desperdício de tempo e de meta da Unidade hospitalar, culminando em impactos jurídicos e desgastes para com as instâncias superiores.

Sobre os indicadores dos prontuários avaliados, os mesmos geraram a seguinte classificação:

- ☐ com o Índice – Ótimo;
- ☐ com o Índice - Bom
- ☐ com Índice - Razoável
- ☐ com Índice - Ruim

Ações Futuras:

Interação com a equipe assistencial para repasse das necessidades de adequação do prontuário e os avanços alcançados.

Identificação das necessidades de adequação com base nas 10 Metas do Prontuário seguro.

Disseminação do Siglário/ HJB no Interact e nos treinamentos para maior conhecimento do grupo.

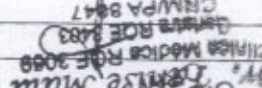
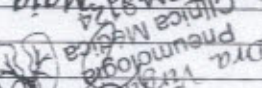
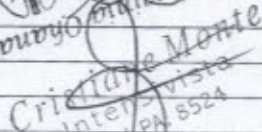
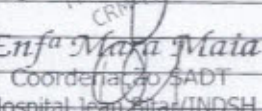
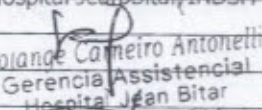
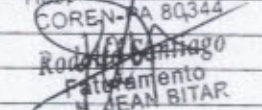
Assinaturas: Segue lista de presença anexo

* Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes



	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA 
	Lista de Presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 002	Página: 1 de 1	

Nome do Evento: <u>Comissão de Revisão de Pontuações</u>		
Facilitador: <u>Comissão</u>	Empresa/Consultoria:	
Qualificação do Facilitador	Responsável pelo evento:	
Data: <u>22/08/19</u>	Horário/Início: <u>14</u> h <u>00</u> min. / Término: <u>15</u> h <u>30</u> min.	C. Horária Total: ___ h ___ min.
Setor:	Diretoria:	Local: <u>SALA DE REUNIÃO ANEXO</u>
Tipo: Reunião (X) Treinamento () Curso () Palestra () Outros () Especificar: _____		

N.º	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.		Tamara Nogueira M. Costa		CM	médica
2.		Uirapuru Oliveira Almeida		CM	médica
3.					
4.					
5.					
6.					
7.		Christiane G. Monte		UTI	médica
8.					
9.		Mara Maia		SADT	Coord.
10.					
11.		Solange		GA	gerente
12.					
13.		Rodrigo		JAF	Intervista
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					

Total de Participantes: 06

Assinatura do Facilitador: Enfa Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

Responsável pelo Evento: Enfa Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

ANEXO

CD

